

عنوان البحث

أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين في المملكة

إعداد الطالب/ ماجد عبدالعزیز الحماد

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

ملخص الدراسة

تعد هذه الدراسة محاولة علمية لاستكشاف أثر التحول الرقمي وأدوات التحليل الذكي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية. وقد انطلقت الدراسة من فرضية مفادها أن التحول الرقمي، بما يشمل من نظم المعلومات المؤسسية الرقمية، والتطبيقات الذكية، وأدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي، يسهم بشكل فعال في تحسين القدرة على التنبؤ بالمخاطر وتقليل الأخطاء التشغيلية وتعزيز الشفافية والكفاءة داخل المؤسسات التأمينية واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الكمي، حيث تم استخدام استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد شمل الاستبيان محاور متعددة تتعلق بالتحول الرقمي العام، نظم المعلومات المؤسسية الرقمية، التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية، وأدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي، مع قياس أثر هذه العناصر على كفاءة إدارة المخاطر. تكونت عينة الدراسة من 407 موظفًا من العاملين في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية لضمان تمثيل شامل للقطاع. أسفرت نتائج الدراسة عن وجود تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر، كما بينت الدراسة أن نظم المعلومات المؤسسية الرقمية والتطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية وأدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي جميعها تسهم بفاعلية في تعزيز القدرة على التنبؤ بالمخاطر قبل وقوعها، وخفض الأخطاء التشغيلية، وتحسين مستوى الشفافية داخل الشركات، ما ينعكس إيجابًا على الأداء المؤسسي ومرونة استجابته للمخاطر المحتملة استنادًا إلى هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة الاستثمار المستمر في تطوير البنية التحتية الرقمية لشركات التأمين، وتدريب الكوادر البشرية على استخدام الأدوات الرقمية والتحليلات الذكية، وإنشاء آليات استباقية متكاملة لإدارة المخاطر، مع تعزيز التكامل بين الأنظمة المختلفة داخل المؤسسة لضمان استدامة الأداء وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة. وتؤكد الدراسة أن دمج هذه الأدوات ضمن استراتيجيات إدارة المخاطر يمثل خطوة أساسية نحو تعزيز قدرة شركات التأمين على مواجهة التغيرات السريعة في بيئة العمل وتحقيق أهدافها التشغيلية والمالية بكفاءة.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، نظم المعلومات المؤسسية، التطبيقات الذكية،

الذكاء الاصطناعي، إدارة المخاطر، شركات التأمين، المملكة العربية السعودية.

Abstract

This study represents a scientific effort to explore the impact of digital transformation and smart analytics tools on the efficiency of risk management in insurance companies in Saudi Arabia. The study was based on the premise that digital transformation, including enterprise digital information systems, smart applications, and smart analytics and artificial intelligence tools, significantly enhances risk prediction, reduces operational errors, and improves transparency and efficiency within insurance institutions. The study adopted a descriptive-analytical quantitative approach, utilizing a structured questionnaire as the primary data collection instrument. The questionnaire covered multiple dimensions, including general digital transformation, enterprise digital information systems, smart applications and digital service channels, and smart analytics and artificial intelligence tools, while measuring their effect on risk management efficiency. The study sample consisted of 407 employees from insurance companies in Saudi Arabia, selected randomly to ensure comprehensive representation of the sector. The findings revealed a positive and statistically significant impact of digital transformation on risk management efficiency. The study further demonstrated that enterprise digital information systems, smart applications and service channels, and smart analytics and artificial intelligence tools all contribute effectively to improving risk anticipation, minimizing operational errors, and enhancing transparency within companies, thereby positively affecting organizational performance and resilience to potential risks. Based on these results, the study recommended continuous investment in digital infrastructure for insurance companies, training staff in using digital tools and smart analytics, establishing integrated proactive risk management mechanisms, and enhancing system integration within organizations to ensure sustainable performance and achieve a lasting competitive advantage. The study emphasizes that incorporating these tools into risk management strategies is a crucial step toward improving the ability of insurance companies to cope with rapid changes in the business environment and achieve operational and financial objectives efficiently.

Keywords: Digital Transformation, Enterprise Information Systems, Smart Applications, Artificial Intelligence, Risk Management, Insurance Companies, Saudi Arabia.

قائمة المحتويات

2	ملخص الدراسة
3	Abstract
6	الفصل الأول: المقدمة والإطار التمهيدي
6	مقدمة
8	مشكلة الدراسة
9	أهمية الدراسة
10	أهداف الدراسة
11	تساؤلات الدراسة
11	فروض الدراسة
12	المنطلقات النظرية للدراسة
15	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
15	أولاً: الإطار النظري
15	أولاً: التحول الرقمي
15	مفهوم التحول الرقمي
17	أهداف وفوائد التحول الرقمي
20	ثانياً: إدارة المخاطر
20	مفهوم إدارة المخاطر
21	أهمية إدارة المخاطر
22	خصائص إدارة المخاطر
23	ثانياً: الدراسات السابقة
31	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
31	مقدمة
31	نوع الدراسة
31	مجتمع الدراسة وعينتها
31	مجتمع الدراسة
32	عينة الدراسة
32	أداة جمع البيانات

32	تصميم الاستبيان
33	إجراءات جمع البيانات
33	طرق تحليل البيانات
34	التحليل الوصفي
34	التحليل الاستدلالي
34	موثوقية الأداة
34	خلاصة
35	الفصل الرابع: تحليل البيانات والنتائج
35	الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة
46	التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
59	فرضيات الدراسة
74	الخاتمة
74	النتائج
75	التوصيات
81	الملاحق

الفصل الأول: المقدمة والإطار التمهيدي

مقدمة

يمثل التحول الرقمي أحد المكونات الأساسية في إطار استراتيجية التحول الشامل للأعمال في المؤسسات المعاصرة، إذ لم يعد مجرد إجراء وقي أو مشروع يُنفذ مرة واحدة فحسب، بل أصبح عملية ديناميكية مستمرة تتطلب قدرة عالية على التكيف مع بيئة عمل تتسم بالتغير السريع والمتلاحق ويُعد التحول الرقمي، رغم أنه ليس العامل الوحيد في معادلة النجاح المؤسسي، عنصراً بالغ الأهمية في تحديد مصير أي مبادرة تهدف إلى مواكبة التطورات التقنية وتبني الحلول الرقمية المناسبة ولا يقتصر التحول الرقمي على الجانب التقني فقط، بل يتكامل مع العناصر البشرية والإدارية والعمليات التشغيلية ليشكل منظومة متكاملة تمنح المؤسسات القدرة على الاستجابة السريعة للمشكلات، والتعامل مع حالات التعطل المفاجئة، ومواكبة احتياجات الكيانات والمؤسسات مع ما يشهده العالم من تطورات متلاحقة في شتى المجالات. كما يُعد هذا التحول محركاً رئيسياً لدفع عجلة النمو المؤسسي وتعزيز الابتكار المستدام، الأمر الذي يُمكن المؤسسات من استكشاف آفاق جديدة للنمو والتطوير بطرق قد تكون غير متوقعة أو مألوفة في كثير من الأحيان وبالتالي، فإن التحول الرقمي يتجاوز كونه مجرد تحديث تقني إلى كونه ثقافة مؤسسية واستراتيجية شاملة تفرض على المؤسسات، لا سيما في القطاعات الحيوية، إعادة التفكير في نماذج أعمالها، وآليات تقديم خدماتها، وأساليب إدارة مواردها، بما يضمن قدرتها على البقاء والمنافسة والريادة في بيئة أعمال رقمية شديدة التعقيد والتغير (البناء، 2024).

تتنوع أدوات وقواعد إدارة المخاطر بتنوع طبيعة المخاطر نفسها، واختلاف خصائصها، والظروف المحيطة بها، مما يستدعي اعتماد أساليب مرنة ومتطورة لمواجهتها ويُعد التأمين من أبرز الآليات التي يستند إليها الإنسان في مواجهة الأخطار المحتملة، لما يوفره من شعور بالأمان والاستقرار، فهو وسيلة فعّالة لحماية الأصول والممتلكات سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات. ويحتل التأمين مكانة محورية ضمن منظومة إدارة المخاطر الحديثة، ليس فقط من خلال توفير التغطية التأمينية لمختلف الأخطار التي قد تواجه الأفراد والمنشآت، وإنما أيضاً عبر دوره الاقتصادي والاجتماعي في دعم حركة التنمية، إذ يساهم في تعبئة المدخرات، وتوجيهها نحو

مجالات الاستثمار الإنتاجي، بما يعزز النشاط الاقتصادي الكلي وتكمن أهمية شركات التأمين في اضطلاعها بدور استراتيجي في منظومة إدارة المخاطر على مستوى المجتمع، حيث تتحمل عبء إدارة المخاطر بدلاً من الوحدات الإنتاجية، مما يتيح لتلك الوحدات والمؤسسات التفرغ لإدارة أعمالها التشغيلية والاستراتيجية بكفاءة أكبر. وينبغي على المؤسسات، في ظل بيئة أعمال معقدة ومخاطر متزايدة، تبني استراتيجيات متكاملة وفعالة لإدارة المخاطر، تهدف إلى حماية مواردها المادية والبشرية من كافة التهديدات المحتملة، سواء كانت مالية، تشغيلية، أو بيئية ولا شك أن نجاح المؤسسات في بناء وتطبيق استراتيجيات إدارة مخاطر متطورة سيعود بأثر إيجابي مباشر ليس فقط على مستوى أدائها المؤسسي واستدامتها التنافسية، بل سينعكس كذلك على دعم الاقتصاد الوطني من خلال الحفاظ على استقرار بيئة الأعمال، وتشجيع الاستثمارات، وتعزيز القدرة الإنتاجية للقطاعات المختلفة، بما يساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة (دلال، 2021).

تُعد إدارة المخاطر عنصراً محورياً ضمن منظومة الإدارة الاستراتيجية لأي مؤسسة، إذ تمثل مجموعة من الإجراءات والسياسات المنظمة التي تتبعها المؤسسات لمواجهة الأخطار المحتملة المرتبطة بأنشطتها وبيئتها عملها. وفي هذا السياق، يُعتبر التأمين من أهم الأدوات التي يعتمد عليها الأفراد والمؤسسات على حدٍ سواء لإدارة المخاطر التي قد تواجههم، لما يوفره من حماية مالية وتغطية تأمينية ضد الخسائر المحتملة ورغم أن شركات التأمين تؤدي هذا الدور الحيوي في إدارة مخاطر الآخرين، إلا أنها في ذات الوقت ليست بمنأى عن التعرض لمجموعة متنوعة من المخاطر، سواء كانت مالية أو تشغيلية أو تنظيمية أو تكنولوجية، مما يستدعي منها تبني استراتيجيات فعالة ومتكاملة لإدارة هذه المخاطر وضمان استمرارية أدائها وكفاءتها وانطلاقاً من هذه الأهمية، جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أبرز المخاطر التي تواجه شركات التأمين، واستعراض الآليات والاستراتيجيات التي تعتمد عليها لمواجهتها والحد من آثارها. ويشكل هذا الموضوع محور اهتمام الدراسة، سعياً لفهم واقع إدارة المخاطر في قطاع التأمين، وتحليل مدى جاهزية هذه الشركات للتعامل مع المخاطر المتزايدة في بيئة أعمال تتسم بالتعقيد والتغير المستمر (منبه، 2022).

مشكلة الدراسة

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورات متسارعة في مجالات التقنية والاتصالات، أسفرت عن تحولات جذرية في طريقة أداء الأعمال والخدمات في مختلف القطاعات، من بينها قطاع التأمين الذي يُعد من القطاعات الحيوية في دعم الاقتصاد الوطني وتحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي. ومع تبني المملكة العربية السعودية لرؤية 2030، أصبحت مسألة التحول الرقمي من الأولويات الاستراتيجية التي تتبناها المؤسسات والشركات كافة، بهدف تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحقيق الجودة، ورفع مستوى رضا العملاء، وضمان استدامة الأعمال. وفي هذا السياق، أصبحت شركات التأمين ملزمة بإعادة هيكلة أنظمتها التشغيلية والإدارية بما يتماشى مع متطلبات التحول الرقمي وتقنيات الثورة الصناعية الرابعة.

وتُعد إدارة المخاطر من أهم الوظائف الإدارية التي تسعى شركات التأمين إلى تطويرها، نظرًا لدورها المحوري في التنبؤ بالمخاطر المستقبلية، والحد من الخسائر المحتملة، وضمان استمرارية تقديم الخدمات التأمينية بفاعلية إلا أن التحول الرقمي، برغم ما يقدمه من فرص هائلة في تحسين كفاءة إدارة المخاطر من خلال استخدام أدوات التحليل الذكي للبيانات، ونظم دعم القرار، وتقنيات الذكاء الاصطناعي، يطرح في ذات الوقت تحديات تقنية وبشرية وتنظيمية قد تعرقل تحقيق الفاعلية المرجوة، خاصة في بيئة أعمال سريعة التغير وتواجه منافسة متزايدة.

ورغم أهمية هذا الموضوع، إلا أن الدراسات العربية، والسعودية تحديدًا، لا تزال محدودة في استقصاء أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين، خصوصًا من حيث مدى قدرة هذه الشركات على توظيف الأدوات الرقمية بشكل استراتيجي لتحليل المخاطر، وتقدير احتمالاتها، وتطوير استراتيجيات الاستجابة لها في الوقت المناسب الأمر الذي يطرح تساؤلات حول مدى جاهزية قطاع التأمين السعودي للاستفادة المثلى من التحول الرقمي في تحسين إجراءات إدارة المخاطر، وحول التحديات التي قد تواجه هذا التحول، والآثار المترتبة عليه على مستوى الأداء المؤسسي.

ومن هذا المنطلق، تنبع مشكلة الدراسة من الحاجة الماسة إلى فهم العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين العاملة في المملكة العربية السعودية، والكشف عن أبعاد هذا الأثر، والتعرف على المعوقات التي قد تحدّ من فعاليته، فضلاً عن تقديم توصيات عملية يمكن أن تسهم في دعم خطط التحول الرقمي في هذا القطاع الحيوي، وتعزيز كفاءة عمليات إدارة المخاطر فيه.

أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية العلمية

تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من كونها تسهم في إثراء الأدبيات المتخصصة في مجالي التحول الرقمي وإدارة المخاطر، لا سيما في قطاع التأمين، الذي يُعد من القطاعات الحيوية والمرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالنشاط الاقتصادي والاجتماعي في أي دولة. ورغم وفرة الدراسات التي تناولت موضوع إدارة المخاطر بشكل عام، إلا أن الدراسات التي تناولت العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة إدارة المخاطر داخل شركات التأمين، خصوصاً في البيئة السعودية، لا تزال محدودة نسبياً. ومن هنا، تأتي هذه الدراسة لتسد فجوة معرفية قائمة، وتضيف إلى رصيد المعرفة الأكاديمية من خلال تحليل واقع التحول الرقمي في شركات التأمين، ومدى تأثيره في تطوير أدوات واستراتيجيات إدارة المخاطر.

كما تسهم الدراسة في تقديم إطار علمي معاصر يدمج بين مفاهيم التحول الرقمي وإدارة المخاطر في ظل بيئة عمل ديناميكية ومعقدة، ما يمكن الباحثين والدارسين من الاستفادة من نتائجها في بناء دراسات مستقبلية تواكب التطورات التقنية المتسارعة، وتتناول تأثيرها على جوانب إدارية ومالية أخرى في قطاع التأمين وقطاعات اقتصادية أخرى. وتتيح هذه الدراسة أيضاً إمكانيات مقارنة نتائجها بنتائج دراسات إقليمية وعالمية، مما يفتح المجال أمام دراسات مقارنة تسهم في تعميم أو تخصيص النتائج بحسب البيئات التنظيمية المختلفة.

ثانياً: الأهمية العملية

أما من الناحية التطبيقية، فتكتسب الدراسة أهمية عملية كبيرة بالنظر إلى طبيعة المخاطر المتزايدة والمعقدة التي تواجه شركات التأمين في ظل التحولات الرقمية المستمرة، والتي فرضت على هذه الشركات ضرورة إعادة هيكلة سياساتها وإجراءاتها في إدارة المخاطر. ومن هذا المنطلق، توفر نتائج الدراسة مرجعاً تطبيقياً وإرشادياً يمكن أن تستفيد منه إدارات شركات التأمين في المملكة العربية السعودية في تطوير استراتيجياتها لإدارة المخاطر بشكل يتناسب مع متطلبات العصر الرقمي.

وتساعد الدراسة أيضاً صانعي القرار والمخططين في هذه الشركات على التعرف على أبرز المخاطر الجديدة المصاحبة للتحول الرقمي، وآليات التعامل معها، بما يعزز من كفاءة الأداء المؤسسي واستمرارية الأعمال. كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في دعم الجهات الرقابية والتنظيمية، مثل البنك المركزي السعودي، في وضع الأطر التشريعية والتنظيمية المناسبة لضمان استقرار سوق التأمين المحلي، من خلال التوجيه نحو تبني أفضل ممارسات التحول الرقمي الآمن وإدارة المخاطر الفعالة.

علاوة على ذلك، فإن الدراسة تزود القائمين على صناعة التأمين في المملكة بتوصيات عملية مبنية على بيانات ميدانية تساهم في تحسين قدرة الشركات على التعامل مع الأزمات والمخاطر المستقبلية، وتحقيق الاستفادة المثلى من تقنيات التحول الرقمي في تعزيز كفاءة إدارة المخاطر، مما يعود بالنفع على القطاع التأميني والاقتصاد الوطني بشكل عام، ويدعم مستهدفات رؤية المملكة 2030 في تعزيز قوة واستدامة القطاعات الخدمية والمالية.

أهداف الدراسة

1. التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده المختلفة على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.
2. قياس أثر استخدام نظم المعلومات المؤسسية الرقمية على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين.

3. تحليل أثر اعتماد التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين.

4. تحديد أثر استخدام أدوات التحليل الذكي للبيانات والذكاء الاصطناعي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين.

تساؤلات الدراسة

1. ما أثر التحول الرقمي بأبعاده المختلفة على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟

2. ما أثر استخدام نظم المعلومات المؤسسية الرقمية على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين؟

3. ما أثر اعتماد التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين؟

4. ما أثر استخدام أدوات التحليل الذكي للبيانات والذكاء الاصطناعي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين؟

فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات المؤسسية الرقمية على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاعتماد التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام أدوات التحليل الذكي للبيانات والذكاء الاصطناعي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

المنطلقات النظرية للدراسة

تنطلق هذه الدراسة من مجموعة من الأطر والنظريات الإدارية والتنظيمية التي يمكن الاعتماد عليها لتفسير طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين، حيث يتكامل البعد التقني مع البعد الإداري والتنظيمي في تفسير أثر التقنيات الرقمية على أداء الشركات في مواجهة الأخطار. وفي هذا الإطار، يمكن الاستناد إلى النظريات الآتية:

نظرية النظم Systems Theory

تعد نظرية النظم من أهم النظريات التنظيمية التي يمكن توظيفها لتفسير العلاقة بين التحول الرقمي وإدارة المخاطر، حيث تنظر هذه النظرية إلى المؤسسة باعتبارها نظامًا مفتوحًا يتفاعل مع بيئته الخارجية، ويعتمد في أدائه على مدى تكامل مكوناته الداخلية. ووفقًا لهذه النظرية، فإن كفاءة إدارة المخاطر داخل شركة التأمين تتوقف على مدى قدرة النظام الداخلي للمؤسسة على استقبال المعلومات من البيئة المحيطة، ومعالجتها بكفاءة، واتخاذ قرارات سريعة وفعالة بناءً على تلك المعلومات ومن هنا، يبرز دور التحول الرقمي كعنصر فاعل في دعم النظام المؤسسي، من خلال توفير قنوات معلوماتية سريعة وأنية تسمح بتدفق البيانات حول المخاطر المحتملة، مما يعزز من قدرة المؤسسة على التحليل المبكر والاستجابة الوقائية. كما أن التكامل بين نظم المعلومات الرقمية والهيكل الإداري يساهم في تحسين أداء وحدات إدارة المخاطر، ويقلل من فجوات التواصل داخل النظام التنظيمي، ويمنح مرونة أعلى في التعامل مع التغيرات المفاجئة في بيئة الأعمال.

نظرية الطوارئ Contingency Theory

تستند هذه الدراسة كذلك إلى نظرية الطوارئ، والتي تفترض أنه لا توجد طريقة إدارة واحدة مثلى تناسب جميع المؤسسات أو جميع المواقف، بل إن فعالية الإدارة تتوقف على مدى ملاءمة الهيكل التنظيمي والإجراءات المتبعة لطبيعة البيئة المحيطة والمتغيرات التي تفرضها. وتبعاً لهذه النظرية، فإن التحول الرقمي يصبح ضرورة ملحة لشركات التأمين في بيئة تتسم بتعقيد متزايد للمخاطر، وتطور مستمر في أشكال التهديدات التقنية والتنظيمية.

ووفق هذا المنظور، فإن قيام شركات التأمين بتبني أدوات التحول الرقمي يساهم في رفع قدرتها على التكيف مع المتغيرات المفاجئة، ويمنحها مرونة أكبر في تطوير استراتيجياتها لإدارة المخاطر بناءً على طبيعة الموقف وخصائصه. كما تفسر هذه النظرية كيف أن التحول الرقمي لا يُعتبر خياراً عاماً لجميع المؤسسات، بل ضرورة تتفاوت أهميتها ونتائجها وفقاً لطبيعة الأخطار التي تتعامل معها المؤسسة ومدى تعقيد بيئة عملها (محب الدين، 2025)

نظرية إدارة المخاطر Risk Management Theory

تمثل هذه النظرية الأساس المفاهيمي المباشر للدراسة، حيث تؤكد أن إدارة المخاطر هي عملية منهجية منظمة تبدأ بتحديد المخاطر، ثم قياسها وتحليلها، وصولاً إلى التعامل معها من خلال استراتيجيات وقائية أو علاجية. ووفقاً لهذا التصور، فإن التحول الرقمي يُعتبر من أبرز الأدوات الحديثة التي يمكن توظيفها لتحسين فعالية كل مرحلة من مراحل إدارة المخاطر، بدءاً من جمع البيانات وتحليلها باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، مروراً بالتنبؤ بالمخاطر المستقبلية بناءً على قواعد البيانات الضخمة، ووصولاً إلى اتخاذ قرارات استباقية دقيقة تقلل من الخسائر وتمنح هذه النظرية الإطار المفاهيمي لفهم كيف أن التحول الرقمي لا يقتصر على دعم الجانب التشغيلي فقط، بل يمتد ليعزز من قدرة الشركة على تطوير سياسات فعالة لإدارة الأخطار وفقاً لمنهج علمي يستند إلى البيانات وتحليل الاحتمالات، ويقلل من التقديرات الذاتية والانطباعات الشخصية في تقييم المخاطر (حسن، 2018)

نظرية القيمة المدركة للتكنولوجيا (TAM) Technology Acceptance Model

يمكن توضيف هذه النظرية لتفسير سلوك الشركات والعاملين فيها تجاه تبني تقنيات التحول الرقمي في إدارة المخاطر. إذ تفترض هذه النظرية أن قبول المؤسسة للتكنولوجيا واستخدامها بفعالية يتوقف على إدراك القائمين على المؤسسة لقيمتها، من حيث تحسين الأداء وتسهيل المهام وتقليل التكاليف. ومن هذا المنطلق، فإن شركات التأمين التي تدرك مزايا التحول الرقمي في إدارة المخاطر — مثل سرعة رصد الأخطار، ودقة اتخاذ القرار، وتقليل احتمالات التعثر المالي — تكون أكثر استعدادًا لتوظيف هذه التقنيات، وتخصيص الموارد البشرية والمالية اللازمة لإنجاحها وتتيح هذه النظرية تفسير التباين بين الشركات في مدى استفادتها من تقنيات التحول الرقمي في إدارة المخاطر، حيث يرتبط ذلك بدرجة تقبل الإدارات العليا والعاملين لمفهوم التحول الرقمي، وثقتهم في فاعليته في حماية المؤسسة وتعزيز استدامتها (خلفي، 2024)

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

أولاً: التحول الرقمي

مفهوم التحول الرقمي

يشكل التحول الرقمي (Digital Transformation) أحد أبرز المتغيرات المؤثرة في بيئة الأعمال المعاصرة، حيث أصبح ضرورة إستراتيجية تملها متطلبات المنافسة والبقاء في سوق تتزايد فيه تعقيدات العمل، وتتسارع فيه وتيرة الابتكار التقني ويمكن تعريف التحول الرقمي بأنه العملية التي توظف من خلالها المؤسسات والشركات التقنيات الرقمية الحديثة وتكنولوجيا المعلومات لتحسين جودة الأداء المؤسسي، وزيادة كفاءة العمليات التشغيلية، وتعزيز رضا العملاء، ورفع مستويات القدرة التنافسية وتتجاوز هذه العملية مجرد إدخال أدوات رقمية في بعض المراحل الإدارية أو التشغيلية، لتصل إلى إعادة هيكلة شاملة للممارسات التنظيمية، والأنظمة الإدارية، والثقافة المؤسسية، بما يتوافق مع معطيات العصر الرقمي (Chang et al., 2021).

ومع تعدد التعريفات النظرية للتحول الرقمي في الأدبيات الإدارية، إلا أن ثمة شبه إجماع علمي بين الباحثين والممارسين على أن المؤسسات في مختلف القطاعات الاقتصادية تسعى حثيثاً نحو إنشاء نماذج عمل جديدة قادرة على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، وتحسين فعالية عملياتها التشغيلية، وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة لعملائها. ويعزى هذا الاهتمام المتزايد بالتحول الرقمي إلى القدرات المتعاظمة للتقنيات الحديثة في جمع كميات ضخمة من البيانات وتحليلها، واستخلاص معلومات دقيقة تدعم صنع القرار في تطوير استراتيجيات تعتمد على الأدلة والبيانات الواقعية، وهو ما يساهم بشكل مباشر في تحسين جودة القرارات الإدارية، وتعزيز فعالية العمليات التشغيلية، وابتكار نماذج أعمال مرنة وقادرة على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال (Rof et al., 2020).

وعلى هذا الأساس، يمكن تحديد التحول الرقمي بأنه تلك العملية المنهجية التي تقوم من خلالها المؤسسات والهيئات والشركات والمنظمات المختلفة باستخدام الوسائل التقنية والرقمية لتحويل البيانات والمعلومات الورقية إلى بيانات ومعلومات رقمية منظمة، مع الاستفادة من التطبيقات التقنية الحديثة، وتطبيقات الذكاء الاصطناعي، والحوسبة المتقدمة في تحسين قدرات العاملين، وتطوير معارفهم ومهاراتهم المهنية ويهدف هذا التحول إلى الارتقاء بكفاءة الأداء المؤسسي، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات، وضمان استمرارية التميز في بيئة تنافسية متغيرة ولا يقتصر أثر التحول الرقمي على الجانب التشغيلي والإداري، بل يمتد ليؤثر إيجابياً في ثقافة العمل وأساليب القيادة والحوكمة المؤسسية، ويعيد تشكيل العلاقة بين المؤسسة وعملائها، وبين الإدارة وموظفيها، ضمن إطار تنظيمي متجدد قائم على المعرفة والبيانات (نصر، 2024).

يعرف على أنه "دمج التكنولوجيا الرقمية في عالم الأعمال، وتغيير أساسي في كيفية تشغيل وتقديم القيمة للزبائن، كما أنه تغير ثقافي يتطلب من المؤسسات أن تتحدى باستمرار الوضع الراهن وتجربه وتزيح الفشل (يحيوي و قرابصي 2019)"

ويعرف أيضاً على أنه "مشروع حكومي يشمل كافة خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة، ويتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والأساسية المرتبطة بخدمة الأفراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الذكي بالإعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة. (مندورة، 2021)

ويعرف أيضاً على أنه "عملية انتقال المؤسسات من نموذج العمل التقليدي إلى نموذج آخر يعتمد على التقنيات الرقمية في الابتكار للمنتجات والخدمات وكذا طرق التسيير والتسويق مع توفير قنوات جديدة للعوائد عبر بناء إستراتيجية رقمية والتي لا يمكن أن تحدث إلا من خلال تقييم للإمكانات الرقمية ودراسة لمتطلبات الاستثمار الرقمي في ظل أنشطة التسويق الرقمي مع وجود إرادة للتغيير لدى الإدارة نحو التحول الرقمي (بن سعيد 2022)"

وأيضاً يمكن تعريف التحول الرقمي على أنه "عملية انتقال المؤسسات من نموذج العمل التقليدي إلى نموذج آخر تعتمد على دمج التكنولوجيا الرقمية في عالم الأعمال، وتتمثل في تحويل

الخدمات الحيوية والأساسية المرتبطة بخدمة الأفراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الذكي (شاوشي، 2023)

أهداف وفوائد التحول الرقمي

أهداف التحول الرقمي

يمثل التحول الرقمي محورًا استراتيجيًا تتجه إليه معظم الدول والمؤسسات في الوقت الراهن، نظراً لما يفرضه الواقع الرقمي من تحولات متسارعة على مستوى الأنشطة الاقتصادية والإدارية والاجتماعية ولم يعد التحول الرقمي خياراً تقنياً بحثاً، بل أصبح ضرورة حتمية لضمان استمرارية العمل المؤسسي، وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والشفافية والجودة في تقديم الخدمات ويشير عبد الغني إلى أن أهداف التحول الرقمي متعددة ومتشعبة، تشمل الجوانب التنظيمية والإدارية والخدمية والاجتماعية في آن واحد ويأتي في مقدمة هذه الأهداف (عبد الغني، 2022):

- السعي إلى تعزيز تطوير نظم تكنولوجية شاملة وثقافة مؤسسية ومالية تقوم على الابتكار، والمشاركة التعاونية بين الأفراد والجهات الحكومية والخاصة، والمجتمع بكافة قطاعاته حيث تستدعي التحولات الرقمية الحديثة بناء أنظمة متكاملة تتسم بالمرونة والقدرة على التكيف مع متطلبات العصر الرقمي ولا يقتصر هذا التطوير على استحداث أدوات تقنية جديدة، بل يتطلب أيضاً بناء بيئة عمل تدعم ثقافة التغيير والتحول المستمر، وتعمل على تحسين البنية التحتية الرقمية، وتطوير القدرات البشرية القادرة على إدارة تلك الأنظمة بكفاءة.

- وفي سياق آخر، يستهدف التحول الرقمي إحداث تغييرات جوهرية في نظام التعليم التقليدي، بحيث يصبح أكثر قدرة على مواكبة التغيرات التكنولوجية المتسارعة، وإعداد الأفراد بالمهارات الرقمية والمعرفية اللازمة للعمل في البيئة الرقمية ويمتد هذا الهدف إلى توجيه الطلبة والكوادر البشرية نحو التخصصات المستقبلية المرتبطة بالتقنيات الناشئة، مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، وتقنيات البلوك تشين،

والحوسبة السحابية، لضمان تهيئة جيل رقمي مؤهل قادر على المنافسة في سوق العمل الرقمي، والمساهمة في دفع عجلة الاقتصاد الوطني.

- كما يُعد إنشاء بنية تحتية متطورة للاتصالات الرقمية أحد الأهداف المحورية في استراتيجية التحول الرقمي، إذ يعتمد نجاح أي منظومة رقمية على وجود شبكة اتصالات حديثة وفعالة وأمنة ويشمل ذلك تطوير شبكات الإنترنت عالية السرعة، وربط الجهات الحكومية والخاصة بشبكات معلومات موحدة، وتوفير خدمات رقمية موثوقة للمواطنين، مع ضمان إدارة هذه البنى التحتية وفق أعلى معايير الجودة والأمن ويُعد تحقيق التوازن بين جودة الخدمة الرقمية وتكلفة تقديمها من الأهداف الأساسية، بما يضمن توفير خدمات رقمية ميسورة التكلفة وشاملة تغطي كافة شرائح المجتمع دون تمييز.

- ولا يقل عن ذلك أهمية تعزيز حماية البيانات الرقمية، وضمان الشفافية والاستقلالية المعلوماتية، وتعزيز ثقة الأفراد والمؤسسات في التعاملات الرقمية ويتحقق ذلك من خلال وضع أطر تشريعية وتنظيمية تضمن حماية البيانات الشخصية والمؤسسية، وتحافظ على خصوصية المستخدمين، مع توفير آليات فعالة لمراقبة التعاملات الرقمية، وضمان نزاهتها وسريتها ويهدف التحول الرقمي كذلك إلى تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات الرقمية، من خلال تطوير بوابات إلكترونية متكاملة تتيح للمواطنين والمستثمرين الاستفادة من الخدمات بسهولة، وإرساء معايير جودة موحدة تضمن تقديم خدمات إلكترونية موثوقة وعالية الكفاءة.

- وأخيراً، يطمح التحول الرقمي إلى تطبيق نماذج أعمال مبتكرة تقوم على استغلال التقنيات الرقمية الحديثة، وتحسين الإطار التنظيمي والمعايير الفنية المنظمة لهذه النماذج ويسعى هذا الهدف إلى تمكين المؤسسات من تطوير حلول رقمية مرنة، وتبني استراتيجيات عمل قائمة على البيانات، بما يعزز من تنافسيتها، ويدعم استدامة أعمالها في بيئة تتسم بالتغير المتسارع.

فوائد التحول الرقمي

لا تقتصر أهمية التحول الرقمي على الجوانب التقنية والإدارية فحسب، بل تمتد آثاره الإيجابية إلى الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والتنظيمية فالتحول الرقمي يحمل في طياته مجموعة كبيرة من الفوائد التي تنعكس بصورة مباشرة على المواطنين، والمستثمرين، والجهات الحكومية، وتؤثر في طريقة تفاعلهم مع البيئة الرقمية الحديثة، من حيث الخدمات المقدمة، وآليات الوصول إليها، وجودة الأداء، ومستوى الشفافية ويمكن توضيح ذلك كالتالي (قريبي، 2022):

- فعلى صعيد المواطنين، يسهم التحول الرقمي في تعزيز حق الأفراد في المعرفة، من خلال تسهيل وصولهم إلى المعلومات العامة والخدمات الحكومية والخاصة بصورة إلكترونية سريعة وبتكلفة منخفضة وتتيح المنظومات الرقمية الحديثة للمواطنين الاطلاع على بياناتهم وخدماتهم بسهولة، والمشاركة الفعالة في المجتمع الرقمي عبر القنوات الإلكترونية كما يساعد التحول الرقمي في تسهيل الحصول على الخدمات اليومية مثل الرعاية الصحية، والتعليم، والخدمات الحكومية من خلال منصات رقمية موحدة متاحة على مدار الساعة، مما يوفر وقت وجهد المواطنين فضلاً عن ذلك، يسهم التحول الرقمي في تحفيز بيئة الابتكار وريادة الأعمال الرقمية، وخلق فرص عمل جديدة، خاصة في المجالات التقنية والرقمية، وهو ما يساعد في تقليل معدلات البطالة، ويدعم التنمية الاقتصادية.

- أما بالنسبة للمستثمرين، فإن التحول الرقمي يوفر بيئة استثمارية أكثر جاذبية من خلال تبسيط الإجراءات، وتسهيل الحصول على التراخيص والمعاملات عبر بوابات إلكترونية ذكية، وتقليل المعاملات الورقية، وهو ما يقلل من الوقت والتكلفة، ويرفع من مستوى الشفافية والحوكمة كما يسهم التحول الرقمي في تحسين المناخ الاستثماري من خلال توفير بنية معلوماتية متطورة، واستخدام التطبيقات التكنولوجية الحديثة في مجالات الإدارة، والتخطيط، والتدريب وتعمل هذه البيئة الرقمية على تحفيز

الاستثمارات الخارجية، ودعم المشروعات الناشئة، وتشجيع المستثمرين على تبني نماذج أعمال رقمية جديدة، ما يعزز من تنوع مصادر الدخل الوطني.

وفيما يتعلق بالجهات الحكومية، يُعد التحول الرقمي أداة استراتيجية في مكافحة الفساد الإداري والمالي، من خلال إرساء نظم إلكترونية مؤمنة تدير التعاملات والمعاملات كافة بشفافية مطلقة، وتوفر قواعد بيانات دقيقة تساهم في تحسين اتخاذ القرار ويساعد التحول الرقمي الجهات الحكومية على زيادة كفاءة الخدمات المقدمة، ورفع مستوى الأداء الحكومي، من خلال تقديم خدمات حكومية متكاملة متاحة إلكترونياً طوال اليوم دون انقطاع، مما يرفع من مستوى رضا المواطنين والمستفيدين فضلاً عن ذلك، يضمن التحول الرقمي تحقيق مستوى عالٍ من جودة الخدمات، ويحافظ في الوقت ذاته على أمن وسرية المعلومات من خلال تطبيق حلول رقمية متطورة، تحمي بيانات المواطنين والجهات الرسمية من التهديدات السيبرانية

ثانياً: إدارة المخاطر

مفهوم إدارة المخاطر

ويعرفها (النجار، 2017) إدارة المخاطر هي "العمليات التي تتضمن على أسلوب للتحكم وحسب تعريف بالمخاطر من داخل أو خارج المنظمة سواء كانت مخاطر بيئية أو مخاطر سياسية أو محاولة اقتصادية أو اجتماعية أو حتى مالية تواجه الافراد والمؤسسات والدولة عموماً ومحاولة ادارتها ومعالجتها وتجاوز الخسائر المترتبة على حدوث لمخاطر في أدنى حدودها واستفادة من إيجابياتها في الأمد البعيد"

ويعرفها (بوباظة ، 2022) بأنها "عبارة عن مجموعة من الاستراتيجيات والقرارات المتخذة من طرف صاحب القرار او المصلحة لمواجهة المخاطر المتوقعة او غير المتوقعة وذلك بمعالجتها أو التقليل منها وإزالتها من أجل الحفاظ على مؤسسة او مشروع ما."

ويعرفها (رقطي، 2022) بأنها "عملية قياس وتقييم المخاطر وتطوير الاستراتيجيات لإدارتها تتضمن هذه الاستراتيجيات نقل المخاطر إلى جهة أخرى وتجنبها وتقليل من أثارها السلبية وقبول بعض أو كطل تبعاتها، كما يمكن تعريفها بأنها النشاط الإداري الذي يهدف إلى

التحكم بالمخاطر وتخفيضها إلى مستويات مقبولة، وبشكل أدق هي عملية قياس والسيطرة وتخفيض المخاطر التي تواجه المؤسسة."

أهمية إدارة المخاطر

تُعد إدارة المخاطر من الركائز الأساسية لأي مؤسسة تسعى إلى تحقيق استدامة أعمالها وضمان استمراريتهما في بيئة اقتصادية ديناميكية ومتقلبة. تكمن أهميتها في كونها نظاماً علمياً متكاملًا يقيّم أوضاع المؤسسة، ويحميها من التهديدات المحتملة، ويدعم توجهاتها الاستراتيجية، بما يضمن تحقيق الأهداف التشغيلية والمالية والتنظيمية بكفاءة. ولا تقتصر إدارة المخاطر على التعامل مع الأزمات عند وقوعها، بل تتجاوز ذلك إلى التنبؤ بالمستقبل، وتحليل السيناريوهات المختلفة، ووضع خطط استباقية تقلل من المفاجآت غير المتوقعة، مما يجعلها إطارًا وقائيًا واستشرافيًا يعزز جاهزية المؤسسة ويضمن بيئة تشغيلية مستقرة ومرنة وتتضح أهمية إدارة المخاطر من خلال عدة أبعاد رئيسية (رقطي، 2022):

- دعم اتخاذ القرار والتخطيط الاستراتيجي: توفر إدارة المخاطر معلومات دقيقة وشاملة عن المخاطر المحتملة، مما يمكن متخذي القرار من ترتيب الأولويات واتخاذ خيارات مدروسة، ويعزز دمج التحليل الوقائي ضمن الخطط الاستراتيجية لضمان الاستمرارية التشغيلية والتعامل مع الظروف الطارئة.
- كشف الثغرات والفرص: تساهم إدارة المخاطر في تحديد الاختلالات التشغيلية والتنظيمية، وتقليل احتمالية الخسائر، مع تعظيم الفرص المتاحة للمؤسسة، وتوفير رؤية واضحة لصياغة استراتيجيات أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع المتغيرات.
- تعزيز الاستقرار المالي: تساعد الإدارة على قياس كفاية رأس المال وضمان تغطية الالتزامات المالية، بما في ذلك مواجهة مخاطر نقص السيولة أو الأزمات النقدية الطارئة، مما يحمي المؤسسة من الانهيار المالي ويعزز مصداقيتها أمام الممولين والمستثمرين.
- دعم الحوكمة واتخاذ القرارات الرشيدة: بوجود تقييم دقيق للمخاطر، يمكن للإدارة اتخاذ قرارات موضوعية تعتمد على بيانات كمية ونوعية موثوقة، بعيداً عن القرارات العشوائية أو الانفعالية، مما يضمن شفافية وكفاءة الحوكمة المؤسسية.

- تعزيز الميزة التنافسية: تمكن إدارة المخاطر المؤسسة من التحكم في المخاطر بشكل فعال، ما يزيد من الربحية ويحقق ميزة تنافسية مستدامة، ويقلل المفاجآت السلبية، ويعزز ثقة العملاء والشركاء والمستثمرين في مستقبل المؤسسة.

خصائص إدارة المخاطر

تُعد إدارة مخاطر المشروع من أهم الممارسات الإدارية الحديثة، حيث تهدف إلى حماية استثمارات المؤسسة وضمان استمرارية تنفيذ المشروع وفق الخطط المحددة من حيث الوقت والتكلفة والجودة. وتعتمد إدارة المخاطر على مجموعة من الأنشطة والإجراءات المنظمة التي تُطبق لمواجهة الظروف الطارئة والأحداث غير المتوقعة التي قد تهدد أهداف المشروع، مع التركيز على تقليل احتمالية وقوع المخاطر والحد من آثارها المحتملة قبل حدوثها، وليس فقط التعامل مع الأزمات بعد وقوعها وتتسم الإدارة الفعّالة للمخاطر بعدة خصائص جوهرية (بوباتة ، 2022):

- استمرارية العملية: تُنفذ إدارة المخاطر خلال جميع مراحل المشروع بدءًا من التخطيط وحتى التسليم، مع مراجعة وتحليل مستمر لمصادر المخاطر وتحديث الخطط وفقًا للتغيرات أثناء التنفيذ.
- القياس والتقييم الموضوعي: تُحدد طبيعة كل خطر محتمل وتأثيره على الوقت والتكلفة وجودة المخرجات، ما يسمح بترتيب المخاطر حسب الأولوية وتخصيص الموارد بشكل فعّال.
- تحديد الأولويات: تُعطى المخاطر ذات التأثير الكبير والاحتمالية العالية معالجة عاجلة، بينما تؤجل المخاطر الأقل تأثيرًا، ما يعزز استخدام الموارد بكفاءة ويمنع الهدر.
- خفض التكاليف والالتزام بالجدول الزمني: يتيح الكشف المبكر عن المخاطر ومعالجتها تقليل النفقات غير المتوقعة والحد من التأخيرات، مما يضمن تنفيذ المشروع ضمن الوقت والميزانية المحددة.

ثانياً: الدراسات السابقة

دراسة (زهر 2024) بعنوان:

"أثر التحول الرقمي على إدارة المخاطر المصرفية: دراسة حالة البنك التجاري الدولي"

تناولت هذه الدراسة واحدة من أكثر القضايا إلحاحاً في القطاع المالي والمصرفي، وهي العلاقة بين التحول الرقمي وإدارة المخاطر المصرفية، وذلك من خلال دراسة حالة البنك التجاري الدولي (CIB) بجمهورية مصر العربية. وانطلقت الدراسة من فرضية مركزية مفادها أن التحول الرقمي لم يعد خياراً استراتيجياً بل ضرورة تملحها التحولات التكنولوجية العالمية وسلوك العملاء المتغير، ويفرض نفسه بشكل مباشر على الطريقة التي تُدار بها المخاطر داخل المؤسسات المالية. ومن هذا المنطلق، سعت الدراسة إلى تحليل أثر مؤشرات التحول الرقمي على ثلاث فئات رئيسية من المخاطر المصرفية، وهي: مخاطر السوق، ومخاطر الائتمان، ومخاطر التشغيل، وذلك من خلال إجراء مقارنة تحليلية بين الفترتين الزمنية: ما قبل التحول الرقمي (2012-2016) وما بعده (2017-2021).

اعتمد الباحثون على منهج كمي مدعوم بأساليب إحصائية متقدمة لتحليل الفروق، وتقييم مدى دلالة التغيرات التي طرأت على مستويات المخاطر بعد التحول الرقمي. وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تشير إلى انخفاض مستويات المخاطر المصرفية بعد تطبيق التحول الرقمي، وذلك بسبب استخدام نظم ذكاء الأعمال، وأدوات التحليل المتقدمة، والتكامل بين أنظمة العمل، مما عزز قدرة البنك على التنبؤ بالمخاطر قبل حدوثها واتخاذ قرارات قائمة على بيانات فورية دقيقة. كما خلصت النتائج إلى وجود أثر مباشر للتحول الرقمي على الحد من مخاطر السوق، حيث ساعدت النظم الرقمية المتطورة في تحسين إدارة المحافظ المالية وتوزيع الأصول بطريقة أكثر مرونة ودقة. وفيما يخص مخاطر الائتمان، أظهرت الدراسة أن اعتماد تقنيات التحليل السلوكي وتحليل الجدارة الائتمانية من خلال البيانات الضخمة ساهم في اتخاذ قرارات أكثر دقة بشأن منح التسهيلات، مما قلل من نسب التعثر. كما ساعد التحول الرقمي على تقليص مخاطر التشغيل من خلال أتمتة العمليات وتقليل الاعتماد على التدخل البشري، مما

أدى إلى خفض نسب الأخطاء الإجرائية وأوصت الدراسة بضرورة تعميم التجربة على باقي البنوك، مع الاستثمار المستمر في البنية التحتية الرقمية، وتدريب الكوادر البشرية على التعامل مع الأنظمة الجديدة، بما يضمن استدامة النتائج الإيجابية للتحويل الرقمي في إطار إدارة المخاطر.

دراسة (محمد، 2023) بعنوان:

"تأثير التحويل الرقمي على إدارة مخاطر الائتمان للبنوك التجارية: بالتطبيق على البنوك التجارية المقيدة في البورصة المصرية"

ركزت هذه الدراسة على واحدة من القضايا الجوهرية في القطاع المصرفي المصري، وهي أثر التحويل الرقمي على إدارة مخاطر الائتمان، من خلال دراسة حالة تطبيقية للبنوك التجارية المدرجة في البورصة المصرية خلال الفترة من 2016 إلى 2021. واستند الباحثون في دراستهم إلى فرضية أساسية مفادها أن تطبيق تقنيات التحويل الرقمي يسهم في خفض مستويات مخاطر الائتمان، من خلال تحسين جودة تقييم العملاء، وأتمتة عمليات منح القروض، وتسهيل المراقبة الدورية للأداء الائتماني. واعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي تدعمه أدوات تحليل كمي باستخدام برنامج SPSS، حيث تم توزيع استبيانات على عينة عمدية قوامها 500 موظف من العاملين بالبنوك التجارية، استُبعد منها البنوك الإسلامية، وبلغت نسبة الاسترداد الفعلي 82.2%. وكشفت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي قوي للتحويل الرقمي على خفض نسب الديون المتعثرة، وتقليص حجم المخصصات المالية المخصصة لهذه الديون، خاصة بعد تطبيق آليات التحويل الرقمي بين عامي 2019 و2021. كما أظهرت أن البنوك التي تبنت نظم التحليل الائتماني الرقمي، واعتمدت على قواعد بيانات مركزية موحدة، ومنصات الخدمات المصرفية الذكية، حققت نتائج أفضل فيما يتعلق بجودة المحفظة الائتمانية وانخفاض مستويات التعثر. وأوصت الدراسة بأهمية تعميم تطبيقات التحويل الرقمي على عمليات التقييم الائتماني للعملاء، والاهتمام بتحديث أنظمة التحليل المالي وقواعد البيانات، مع استغلال تقنيات الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بمخاطر الائتمان المحتملة قبل وقوعها.

دراسة (زغني ، 2022) بعنوان:

"إستراتيجية إدارة المخاطر في شركات التأمين – الوكالة الجزائرية للتأمين SAA (مكتب الشركة لولاية بشار) نموذجاً"

تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع إدارة المخاطر في أحد مكاتب الشركة الجزائرية للتأمين، وتحديدًا مكتب ولاية بشار، من خلال تحليل الإجراءات المتبعة، وتقييم مستوى جاهزية الوكالة في مواجهة المخاطر التنظيمية والتشغيلية المحتملة التي قد تعترض طريقها. وتنبع أهمية هذه الدراسة من واقع أن مؤسسات التأمين، باعتبارها تلعب دورًا أساسيًا في استقرار النظام الاقتصادي والمالي، تحتاج إلى أطر استراتيجية متينة لإدارة المخاطر، في ظل المتغيرات الاقتصادية والتشريعية المتسارعة. وقد اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على أسلوب ميداني مباشر لجمع البيانات، تمثل في إجراء مقابلات مع الموظفين في المكتب، والاستعانة بالملاحظة المباشرة كأداة داعمة، من أجل التحقق من مدى تطبيق سياسات واضحة وممنهجة لإدارة المخاطر داخل المكتب وأظهرت نتائج الدراسة أن الوكالة تفتقر إلى وجود هيكل تنظيمي مخصص لإدارة المخاطر، حيث يتم تحويل جميع الإشكالات والمخاطر التي قد تظهر إلى مكتب المنازعات التابع للمديرية الجهوية، مما يشير إلى غياب ثقافة مؤسسية متكاملة لإدارة المخاطر ضمن النطاق المحلي للفرع. كما بينت الدراسة وجود نوع من الصرامة الإجرائية في بعض العمليات التأمينية، خاصة عند إبرام العقود، حيث تشترط الإدارة تقديم الوثائق الأصلية لإتمام عملية التأمين، وهو إجراء يهدف إلى تقليل فرص التلاعب والتزوير. إلا أن الاعتماد الحصري على هذه الصرامة الشكلية دون وجود بنية هيكلية لإدارة المخاطر يجعل التعامل مع الأخطار قائمًا على رد الفعل بدلًا من الاستباقية والتحليل التوقعي. كما أظهرت النتائج أن أي إخلال في تنفيذ هذه الإجراءات قد يؤدي إلى مساءلة الموظفين وعقوبات قد تصل إلى الطرد، مما يشير إلى وجود مناخ إداري قائم على المحاسبة دون وجود ثقافة وقائية استراتيجية. وقد أوصى الباحثان بضرورة إنشاء قسم متخصص لإدارة المخاطر داخل الوكالة، واعتماد سياسات واضحة تعتمد على التحليل الكمي والنوعي للمخاطر، بما يتماشى مع المعايير الحديثة للحوكمة والشفافية.

دراسة (الصديق، 2022) بعنوان:

"أثر إدارة مخاطر التحول الرقمي في تحسين كفاءة أمن المعلومات: دراسة على المصارف التجارية الليبية"

انطلقت هذه الدراسة من إدراك الباحثين لحجم التحديات التي يفرضها التحول الرقمي المتسارع داخل القطاع المصرفي الليبي، حيث أدى الاعتماد المكثف على تقنيات المعلومات الحديثة وتطبيقات الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى نشوء أنواع جديدة من المخاطر الرقمية، تهدد سرية وسلامة وأمن المعلومات المتداولة داخل المصارف. هدفت الدراسة إلى استقصاء مدى تأثير إدارة مخاطر التحول الرقمي على تحسين كفاءة أمن المعلومات، باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لضمان الاستمرارية التشغيلية للمصارف وحماية مصالح العملاء والمؤسسات على حد سواء. ولتحقيق ذلك، اعتمد الباحثان على المنهج الاستنباطي التحليلي، إضافة إلى المنهج الوصفي، حيث تم توزيع استبيانات على عينة مكوّنة من 145 فردًا من العاملين بإدارات المخاطر والمحاسبة في المصارف التجارية الليبية، فضلًا عن موظفي المصرف المركزي، وتم استرجاع 126 استبيان صالح للتحليل وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك تأثيرًا ذا دلالة إحصائية لإدارة مخاطر التحول الرقمي، سواء المرتبطة بالعوامل الداخلية (كالأنظمة الداخلية والإجراءات التشغيلية)، أو المخاطر الخارجية (كالتهديدات السيبرانية من خارج المؤسسة)، على كفاءة أمن المعلومات في المصارف. وأظهرت النتائج أن المخاطر الداخلية هي الأكثر تأثيرًا مقارنة بالمخاطر الخارجية، وأن تحسين أمن المعلومات يعتمد بشكل رئيسي على تعزيز آليات الرقابة الداخلية، وتدريب العاملين، واعتماد سياسات أمن معلومات متطورة تتماشى مع طبيعة البيئة الرقمية المتغيرة. كما بيّنت الدراسة أن المصارف الليبية لا تزال في حاجة ماسة لتطوير وحدات متخصصة لإدارة أمن المعلومات، وزيادة الاستثمار في تقنيات الحماية السيبرانية، مع وضع خطط استباقية لإدارة المخاطر الرقمية من منظور شامل يغطي الجوانب التقنية والبشرية والتنظيمية.

دراسة (أشواق ، 2020) بعنوان:

"إدارة المخاطر في شركات التأمين في إطار نظام الملاءة المالية II ، دراسة حالة لقطاع التأمين في الجزائر للفترة"(2013-2017)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مدى فعالية نظام الملاءة المالية II في تحسين إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية، من خلال استعراض نشاط قطاع التأمين خلال الفترة الممتدة بين عامي 2013 و2017. اعتمدت الباحثة على تحليل التقارير السنوية والمؤشرات الإحصائية المتاحة التي تعكس أداء الشركات العاملة في القطاع، بهدف إبراز مدى قدرة هذه الشركات على تبني معايير حديثة لإدارة المخاطر. وأوضحت الدراسة أن المعيار الجديد للملاءة فرض توجهات جديدة في هذا المجال، حيث ساهم في تحسين إستراتيجيات الأعمال، وتعزيز موثوقية إدارة رأس المال، مع إلزام الشركات بالاعتماد على أدوات قياس المخاطر بشكل دقيق ومستمر. وتبرز أهمية هذه الأدوات في رصد وتقييم كافة المخاطر التي قد تتعرض لها الشركات، بهدف الحد من الخسائر المحتملة، وضمان استقرارها وصلابتها المالية في مواجهة الأزمات. وعلى الرغم من هذه الإيجابيات، كشفت نتائج الدراسة أن قطاع التأمين الجزائري، في وضعه الحالي، لا يزال بعيداً عن تحقيق متطلبات الملاءة المالية II ، نتيجة لضعف الأداء التنظيمي، واستمرار الاعتماد على أساليب تقليدية في إدارة الأعمال والمخاطر، وعدم مواكبة التطورات والمعايير الدولية الحديثة في هذا المجال.

دراسة (وردة ، 2020) بعنوان:

"دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية: دراسة ميدانية لعينة من مؤسسات التأمين في مدينتي ورقلة وتقرت"

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مدى مساهمة وظيفة التدقيق الداخلي في تحسين إدارة المخاطر بشركات التأمين الجزائرية، ولا سيما في ظل التحديات التنظيمية والمخاطر المتزايدة المرتبطة بالملاءة المالية. استعرضت الباحثتان مفهوم المخاطر، وتصنيفاتها المختلفة، بالإضافة إلى تعريف وظيفة التدقيق الداخلي وأبعاده الإدارية والرقابية، وأثره في الحد من المخاطر

التأمينية. اتبعت الدراسة منهجًا وصفيًا تحليليًا، معتمدة على استمارة استبيان وزعتها على 82 موظفًا من فئات مختلفة تشمل مدققين داخليين، مدراء عامين، رؤساء مصالح، ومحاسبين. وباستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات، كشفت النتائج أن التدقيق الداخلي يسهم في تقييم وتقويم إدارة المخاطر وفق بعدين رئيسيين: البعد الإداري القانوني والبعد الرقابي الإجرائي. وبينت الدراسة أن الاعتماد على البعد الرقابي وحده غير كافٍ لتحقيق إدارة مخاطر فعالة، بل لا بد من وجود بنية تنظيمية إدارية داعمة لتمكين التدقيق الداخلي من التأثير بفعالية على المخاطر الرئيسية كاككتاب الأخطار وإدارة عمليات إعادة التأمين. وأوصت الدراسة بزيادة برامج تدريب العاملين في إدارة المخاطر، وتوفير الموارد البشرية والمالية اللازمة، بالإضافة إلى تعميم استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين جودة الخدمات وتطوير آليات العمل الرقابية.

دراسة (عبد الله ، 2018) بعنوان:

"أثر إدارة المخاطر على تسوية المطالبات في شركات التأمين السودانية: دراسة تطبيقية 2017م"

ناقشت هذه الدراسة العلاقة بين فعالية إدارة المخاطر ومرونة تسوية المطالبات في شركات التأمين السودانية. انطلقت مشكلة الدراسة من ارتباط سداد المطالبات بشكل مباشر بآليات إدارة المخاطر المتبعة، ولاسيما ما يتعلق بمرحلة انتقاء الأخطار عند قبولها، وطرق تحديد أسعار التأمين. وأكدت الدراسة أن حساب أسعار التأمين وفق معايير علمية وعدم استخدامه كوسيلة منافسة بين الشركات يعد من العوامل الحاسمة لضمان توازن العلاقة بين قيمة الأقساط المحصلة وحجم المطالبات المسددة. وهدفت الدراسة إلى اختبار ما إذا كانت آليات إدارة المخاطر المطبقة داخل شركات التأمين تؤثر فعليًا على سرعة وسهولة تسوية المطالبات. ومن خلال منهج وصفي تحليلي اعتمد على البيانات التطبيقية، توصلت الدراسة إلى أن انتقاء الأخطار بشكل علمي ومنهجي يسهم في جودة الاكتتاب، مما ينعكس إيجابًا على سرعة تسوية المطالبات، ويضمن استقرار الشركة المالي. كما أكدت النتائج على أهمية إسناد مهمة تسعير وثائق التأمين إلى خبراء مختصين، وعدم تحويلها إلى أداة للمنافسة السعرية العشوائية التي قد تُضر بسلامة العملاء المالية للشركات

التعليق على الدراسات السابقة

تُظهر الدراسات السابقة أن هناك اهتمامًا متزايدًا بفهم العلاقة بين التحول الرقمي وإدارة المخاطر في القطاعات المالية، سواء في البنوك أو شركات التأمين. فقد ركزت دراسة زهر (2024) على أثر التحول الرقمي على إدارة المخاطر المصرفية في البنك التجاري الدولي بجمهورية مصر العربية، وأشارت النتائج إلى أن اعتماد نظم ذكاء الأعمال وأدوات التحليل المتقدمة ساهم بشكل كبير في تقليل مستويات المخاطر المصرفية، سواء كانت مخاطر السوق أو الائتمان أو التشغيل. بالمثل، توصلت دراسة محمد (2023) إلى وجود تأثير إيجابي للتحول الرقمي على خفض مخاطر الائتمان في البنوك التجارية المدرجة في البورصة المصرية، مع التأكيد على أن استخدام قواعد البيانات المركزية وأنظمة التحليل الرقمي يساهم في تحسين جودة المحفظة الائتمانية وتقليل نسب التعثر. وتشترك هذه الدراسات مع بعضها البعض في إبراز الدور الحيوي للتحول الرقمي في تعزيز القدرة على التنبؤ بالمخاطر واتخاذ القرارات المبنية على بيانات دقيقة، كما تؤكد على أهمية تدريب الكوادر البشرية وتطوير البنية التحتية الرقمية لضمان استدامة النتائج.

على الرغم من التشابه في التركيز على التحول الرقمي، إلا أن الدراسات السابقة اختلفت في نطاقها وموضوعها التحليلي. فبينما ركزت الدراسات المصرية على القطاع المصرفي وأنواع محددة من المخاطر مثل الائتمان والسوق، تناولت دراسات أخرى مثل زغني (2022) وأشواق (2020) قطاع التأمين في الجزائر، مستعرضة واقع إدارة المخاطر في مكاتب التأمين المحلية وتأثير اللوائح التنظيمية على الأداء. وأظهرت هذه الدراسات وجود قصور في الهياكل المؤسسية وعدم وجود ثقافة مؤسسية متكاملة لإدارة المخاطر، مما يجعل التعامل مع المخاطر قائمًا على ردود الفعل أكثر من كونه استباقيًا وتحليليًا. أما دراسة الصديق (2022) فقد ركزت على أثر إدارة مخاطر التحول الرقمي على كفاءة أمن المعلومات في المصارف الليبية، مؤكدة على أهمية الرقابة الداخلية والسياسات الرقمية المتطورة لمواجهة المخاطر الرقمية، في حين أن دراسة عبد الله (2018) أكدت على العلاقة بين إدارة المخاطر ومرونة تسوية المطالبات في شركات التأمين السودانية، مشيرة إلى أن انتقاء الأخطار بشكل علمي يعزز الاستقرار المالي للشركة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هو تركيزها على شركات التأمين في المملكة العربية السعودية، وهو قطاع لم يحظ بتغطية واسعة في الأبحاث السابقة، مما يسد فجوة مهمة في الأدبيات المحلية والإقليمية. كما تتبنى الدراسة الحالية نموذجًا متكاملًا يجمع بين التحول الرقمي، نظم المعلومات المؤسسية الرقمية، التطبيقات الذكية، وأدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي لتقييم أثرها على كفاءة إدارة المخاطر، ما يمنح الدراسة عمقًا تحليليًا أكبر مقارنة بالدراسات السابقة التي ركزت على عنصر أو عنصرين فقط. علاوة على ذلك، تستخدم الدراسة أساليب كمية متقدمة لتحليل أثر كل عنصر من عناصر التحول الرقمي على إدارة المخاطر، مع تقديم توصيات استراتيجية قابلة للتطبيق في المؤسسات السعودية، مع مراعاة الخصوصية القانونية والثقافية والاقتصادية للقطاع، وهو ما يميزها عن الدراسات السابقة التي تناولت بيانات مختلفة مثل مصر، الجزائر، ليبيا، والسودان.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض المنهجية العلمية المتبعة في الدراسة، بما يشمل تصميم الدراسة، مجتمعها وعينتها، أدوات جمع البيانات، إجراءات البحث، وأساليب التحليل الإحصائي المستخدمة. يهدف الفصل إلى توضيح الخطوات العلمية المنهجية التي تم اتباعها لضمان دقة النتائج وصحتها العلمية، بحيث يمكن للباحث التحقق من الإجراءات المتبعة ومصادقيتها، وضمان إمكانية تكرار الدراسة أو تطبيقها في سياقات مشابهة.

نوع الدراسة

تم اعتماد الدراسة الوصفية التحليلية باستخدام المنهج الكمي، حيث تهدف الدراسة إلى قياس أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية. ويتميز هذا النوع من الدراسات بقدرته على تحديد العلاقة بين المتغيرات المستقلة (التحول الرقمي وأبعاده المختلفة) والمتغير التابع (كفاءة إدارة المخاطر)، بالإضافة إلى إمكانية اختبار الفرضيات الإحصائية، وتحليل البيانات الرقمية بطريقة دقيقة وعلمية.

مجتمع الدراسة وعينتها

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات التأمين العاملة في المملكة العربية السعودية، بمن فيهم الموظفون بدوام كامل وبدوام جزئي، بالإضافة إلى المديرين التنفيذيين وموظفي الأقسام المختلفة، حيث يمثلون جميع المستويات الإدارية والفنية. تم اختيار مجتمع الدراسة بناءً على أهميته في تقييم تأثير التحول الرقمي على إدارة المخاطر، حيث أن العاملين في هذه الشركات هم الأكثر اطلاعاً على الأدوات الرقمية المستخدمة وآليات إدارتها للمخاطر.

عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 407 مشاركين من مجتمع الدراسة، لضمان تمثيل كافة المستويات الإدارية والفنية، ولتوفير إمكانية التحليل الإحصائي الموثوق. وتم توزيع المشاركين وفقًا لمتغيرات ديموغرافية تشمل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الوظيفية، متوسط الدخل، ومحل الإقامة، لضمان التنوع وشمولية البيانات.

أداة جمع البيانات

تم اعتماد الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظرًا لقدرته على جمع معلومات كمية دقيقة من عدد كبير من المشاركين خلال فترة زمنية قصيرة، ولتوافقه مع المنهج الكمي للدراسة.

تصميم الاستبيان

تضمن الاستبيان ستة محاور رئيسية، تم تصميمها بناءً على مراجعة الأدبيات السابقة والدراسات المماثلة:

1. التحول الرقمي العام: شمل 6 عبارات تهدف إلى قياس إدراك المشاركين لدور التحول الرقمي في تحسين أداء إدارة المخاطر.
2. نظم المعلومات المؤسسية الرقمية: 6 عبارات تقيس مدى استخدام هذه النظم في دعم اتخاذ القرارات، تسهيل التواصل، وتقليل الأخطاء.
3. التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية: 6 عبارات لتقييم مدى اعتماد هذه التطبيقات والقنوات الرقمية في تقليل المخاطر التشغيلية وتحسين جودة الخدمة.
4. أدوات التحليل الذكي للبيانات والذكاء الاصطناعي: 6 عبارات تهدف إلى قياس مدى تأثير هذه الأدوات في التنبؤ بالمخاطر وتحسين الاستراتيجيات التشغيلية.
5. كفاءة إدارة المخاطر: تم قياسها عبر 6 عبارات تمثل المتغير التابع للدراسة.
6. الخصائص الديموغرافية: شملت الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الوظيفية، متوسط الدخل، ومحل الإقامة.

مقياس الإجابة

استخدم الاستبيان مقياس ليكرت من 5 نقاط على النحو التالي:

- 1 = موافق بشدة
- 2 = موافق
- 3 = محايد
- 4 = غير موافق
- 5 = غير موافق بشدة

إجراءات جمع البيانات

1. تم إعداد الاستبيان بصيغة إلكترونية وورقية لضمان وصوله لجميع فئات المشاركين.
2. تم اختبار الاستبيان تجريبياً على مجموعة صغيرة من المشاركين (حوالي 30 مشاركاً) للتحقق من وضوح الأسئلة ودقة صياغتها، ومن ثم تعديل أي عبارة تحتاج إلى إعادة صياغة.
3. تم توزيع الاستبيانات على المشاركين عبر البريد الإلكتروني، والزيارات الميدانية، والمنصات الرقمية للشركات، لضمان الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين ضمن العينة المستهدفة.
4. تم جمع الاستبيانات واستبعاد أي استبيان يحتوي على بيانات ناقصة أو غير مكتملة لضمان موثوقية النتائج.

طرق تحليل البيانات

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات التي تم جمعها، وذلك باستخدام برنامج SPSS الإصدار الأخير، وذلك على النحو التالي:

التحليل الوصفي

- استخدام الجداول والرسوم البيانية لتحليل الخصائص الديموغرافية للعينة.
- حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، والاتجاهات العامة لكل عبارة في الاستبيان لتحديد مستوى التوافق بين المشاركين.

التحليل الاستدلالي

- اختبار الفرضيات باستخدام الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، وذلك لتحديد أثر التحول الرقمي وأبعاده المختلفة على كفاءة إدارة المخاطر.
- استخدام تحليل التباين (ANOVA) لاختبار دلالة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.
- اعتماد مستوى الدلالة ($\text{Sig} \leq 0.05$) لتحديد الأثر الإحصائي للمتغيرات.

موثوقية الأداة

- تم قياس موثوقية الاستبيان باستخدام معامل كرونباخ ألفا، حيث كانت جميع المحاور تتجاوز الحد المقبول (0.70)، مما يدل على أن الاستبيان ذو موثوقية عالية وأن العبارات المستخدمة متماسكة داخليًا.

خلاصة

تبين من عرض المنهجية أن الدراسة اعتمدت على تصميم منهجي متكامل يضمن جمع بيانات دقيقة وموثوقة، وتحليلها بأساليب إحصائية مناسبة لاختبار الفرضيات. كما أن التنوع في مجتمع الدراسة وعينتها، واعتماد أدوات جمع بيانات موثوقة ومقاييس دقيقة، يجعل نتائج الدراسة قابلة للتفسير الأكاديمي ويدعم توصياتها العملية للشركات التأمينية في المملكة العربية السعودية.

الفصل الرابع: تحليل البيانات والنتائج

يتناول هذا الفصل تحليل البيانات والنتائج والتي تمكنا من تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. حيث تم في البداية عرض الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة وفقاً لعدد من المتغيرات المستقلة، ثم تحليل محاور الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحديد اتجاهات أفراد العينة نحو كل محور، كما تم اختبار الفرضيات الرئيسة والفرعية للدراسة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، وذلك للكشف عن العلاقات بين المتغيرات المستقلة والتابعة والمتوسطة. وأخيراً، تم تفسير النتائج في ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة وربطها بالسياق المحلي.

الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

الجدول 1 توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

الجنس		
النسبة	التكرار	
44.0	179	ذكر
56.0	228	انثي
100.0	407	الإجمالي
		لي

يتضح من الجدول 1 أن توزيع العينة وفقاً لمتغير الجنس يعكس تمثيلاً نسبياً متوازناً نسبياً بين الذكور والإناث، مع تفوق طفيف للإناث. إذ بلغ عدد الذكور في العينة 179 مشاركاً، أي ما يمثل نسبة 44.0% من إجمالي العينة، بينما بلغ عدد الإناث 228 مشاركاً، أي ما يعادل 56.0% من العينة. يشير هذا التوزيع إلى مشاركة فعّالة وكبيرة من كلا الجنسين، مع ميل طفيف نحو الإناث، مما يعكس الانفتاح النسبي للقطاع على مشاركة النساء في الشركات التي شملتها الدراسة.

يمكن القول إن النسبة الأكبر للإناث مقارنة بالذكور قد تعكس عدة عوامل اجتماعية ومهنية، منها زيادة اهتمام النساء بالمجالات الإدارية والرقمية في مؤسسات التأمين، أو ربما يعكس ذلك طبيعة الشركات أو المواقع التي تم اختيارها لجمع البيانات، والتي قد تشهد تمثيلًا نسائيًا أعلى في أقسام محددة. علاوة على ذلك، يساهم هذا التوزيع في تعزيز شمولية الدراسة، حيث أن التمثيل النسائي الأكبر يتيح فهمًا أعمق لوجهات النظر والتجارب المختلفة بين الجنسين فيما يتعلق بالتحول الرقمي وإدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية.

من منظور البحث الأكاديمي، يعد هذا التوزيع مهمًا جدًا لأنه يساعد على تقليل تحيز العينة تجاه جنس معين، مما يرفع من مصداقية النتائج ويزيد من إمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة الأوسع. كما أن فهم الاختلافات أو أوجه التشابه بين الذكور والإناث فيما يتعلق بالمتغيرات المدروسة قد يكون ذا أهمية خاصة عند تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر، إذ أن التجارب الإدارية والمهنية قد تختلف وفقًا للجنس، وهذا قد ينعكس على كيفية استخدام النظم الرقمية أو التطبيقات الذكية أو أدوات التحليل الذكي في بيئة العمل.

بالإضافة إلى ذلك، فإن توزيع العينة الذي يظهر تفوقًا طفيفًا للإناث يتيح للباحث إمكانية دراسة أي فروق محتملة بين الجنسين فيما يتعلق بمستوى اعتماد التحول الرقمي ومدى تأثيره على إدارة المخاطر. يمكن أن تكون هذه الفروق ذات دلالة عملية، لا سيما في بيئات العمل المتنوعة والمتغيرة سريعًا، حيث تلعب العوامل الديموغرافية مثل الجنس دورًا في تشكيل الاتجاهات والسلوكيات والتفاعلات مع التكنولوجيا الحديثة.

بشكل عام، يمثل هذا التوزيع مؤشرًا على تنوع العينة وقابليتها لتمثيل المجتمع المستهدف بصورة دقيقة، كما أنه يتيح للباحث فرصة لاستكشاف العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة إدارة المخاطر من منظور متعدد الأبعاد، يأخذ في الاعتبار الفوارق الديموغرافية ويعكس البيئة الواقعية للشركات التأمينية في المملكة. وعليه، يمكن اعتبار هذه النسبة الموزونة بين الجنسين نقطة قوة في الدراسة، حيث توفر قاعدة بيانات غنية ومتكاملة لتحليل الفرضيات المتعلقة بأثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر بشكل موضوعي ودقيق.

الجدول 2 توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

العمر		
النسبة	التكرار	
15.2	62	أقل من 18 عاماً
17.0	69	18-24 عاماً
31.4	128	25-34 عاماً
20.6	84	35-44 عاماً
15.7	64	45 عاماً وأكثر
100.0	407	الإجمالي

يوضح الجدول 2 توزيع عينة الدراسة حسب فئات العمر المختلفة، حيث شمل العينة 407 مشاركون يمثلون مجموع مجتمع الدراسة المستهدف. ويتبين من التحليل التفصيلي للتوزيع العمري أن أكبر شريحة في العينة كانت ضمن الفئة العمرية من 25 إلى 34 عاماً، حيث بلغ عدد المشاركين في هذه الفئة 128 مشاركاً، ما يعادل نسبة 31.4% من إجمالي العينة، مما يشير إلى تمثيل كبير لهذه الفئة العمرية في بيئة شركات التأمين بالملكة العربية السعودية. ويمكن تفسير ذلك بأن هذه الفئة العمرية غالباً ما تكون في مراحل النشاط المهني المكثف، حيث يشارك الأفراد في العمليات التشغيلية والإدارية الأساسية، بما في ذلك إدارة المخاطر واستخدام النظم الرقمية، مما يجعل آراؤهم وخبراتهم ذات قيمة كبيرة في فهم أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر.

تأتي الفئة العمرية من 35 إلى 44 عاماً في المرتبة الثانية من حيث الحجم، حيث بلغ عدد المشاركين فيها 84 مشاركاً، أي ما يمثل نسبة 20.6% من العينة، وهو ما يعكس مستوى كبير من الخبرة المهنية الناضجة، حيث يمتلك الأفراد في هذه الفئة مزيجاً من المعرفة العملية والتجربة الإدارية التي تؤثر على طريقة تفاعلهم مع التحول الرقمي وأدوات إدارة المخاطر. هذا المزيج من الخبرة والمعرفة يعتبر عنصراً مهماً لتحليل البيانات، إذ يمكن أن يكون للفئة العمرية الأكبر تأثير

مختلف على نتائج الدراسة مقارنة بالفئات الأصغر سنًا، خاصة فيما يتعلق بقدرة التكيف مع التكنولوجيا الحديثة وتبني التطبيقات الذكية في بيئة العمل.

أما الفئة العمرية من 45 عامًا فأكثر، فقد بلغ عدد المشاركين فيها 64 مشاركًا، ما يعادل نسبة 15.7%، مما يعكس مشاركة جيدة للفئة الأكبر سنًا ذات الخبرة الطويلة في العمل، والذين غالبًا ما يشغلون مناصب إدارية عليا أو إشرافية. تعد وجهات نظر هذه الفئة مهمة للغاية، إذ يمكن أن توفر رؤى قيّمة حول كيفية تأثير التحول الرقمي على اتخاذ القرارات الاستراتيجية وإدارة المخاطر على مستوى السياسات والعمليات المؤسسية.

ومن ناحية أخرى، شكلت الفئة العمرية من 18 إلى 24 عامًا 17.0% من العينة، فيما كانت الفئة الأقل من 18 عامًا 15.2%، وهي نسب تشير إلى تمثيل محدود نسبيًا للفئات الشابة جدًا، والتي ربما تكون أقل خبرة في بيئة العمل الفعلية لشركات التأمين، لكنها توفر منظورًا مهمًا حول استعداد هذه الفئات للتعامل مع التحول الرقمي والمشاركة في التطبيقات الذكية، خاصة مع توجه المؤسسات نحو دمج الشباب في البرامج الرقمية والتدريبية الحديثة.

بوجه عام، يتيح هذا التوزيع العمري المتنوع للباحث إمكانية دراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر من منظور متعدد الأجيال، حيث يمكن تحليل الاختلافات المحتملة بين الفئات العمرية المختلفة في تبني التكنولوجيا واستخدام أدوات التحليل الذكي، وكذلك فهم كيفية تأثير الخبرة المهنية على النتائج. إن التوزيع المتوازن نسبيًا بين الفئات العمرية يعزز من مصداقية الدراسة، ويوفر قاعدة قوية لإجراء تحليلات دقيقة وشاملة يمكن من خلالها اختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية المتعلقة بأثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية.

الجدول 3 توزيع عينة الدراسة وفقًا لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	
13.0	53	أقل من شهادة الثانوية

17.7	72	شهادة الثانوية العامة
16.7	68	دبلوم
27.0	110	بكالوريوس
14.7	60	ماجستير
10.8	44	دكتوراه
100.0	407	الإجمالي

يوضح الجدول 3 توزيع عينة الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي للمشاركين، حيث بلغت العينة الإجمالية 407 مشاركين. ومن خلال التحليل التفصيلي للجدول، يتبين أن غالبية المشاركين يحملون مؤهلات تعليمية عليا، إذ يمثل الحاصلون على درجة البكالوريوس العدد الأكبر في العينة، حيث بلغ عددهم 110 مشاركاً، أي ما يعادل نسبة 27.0% من إجمالي العينة. يعكس هذا التمثيل الكبير لمجموعة البكالوريوس مستوى متقدماً من المعرفة الأكاديمية والقدرة على فهم الأدوات الرقمية والتقنيات الحديثة، وهو ما يُعد مهماً جداً في سياق دراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين. فالأفراد الحاصلون على شهادة البكالوريوس غالباً ما يكون لديهم القدرة على التعامل مع نظم المعلومات المؤسسية، والتطبيقات الذكية، وأدوات التحليل الذكي للبيانات، مما يجعل وجهات نظرهم قيمة جداً في قياس المتغيرات المدروسة.

تأتي مجموعة حاملي شهادة الماجستير في المرتبة الثانية من حيث التمثيل، حيث بلغ عدد المشاركين 60 مشاركاً بنسبة 14.7%، تليهم مجموعة حاملي شهادة الدكتوراه بعدد 44 مشاركاً، أي ما يعادل 10.8% من العينة. يمثل هؤلاء المشاركون مستويات عليا من الكفاءة والمعرفة العلمية والتخصصية، والتي غالباً ما تُترجم إلى مهارات تحليلية متقدمة، وقدرة على استخدام أدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي، إضافة إلى تبني التطبيقات الرقمية المتقدمة في بيئة العمل. وبالتالي، فإن آرائهم وخبراتهم تعتبر عنصراً جوهرياً في تقييم أثر التحول الرقمي على كفاءة

إدارة المخاطر، خاصة عند التعامل مع عمليات معقدة أو استراتيجيات تتطلب فهمًا عميقًا للبيانات والتحليلات.

أما فيما يخص الفئات الأقل من البكالوريوس، فقد أظهرت الدراسة مشاركة كبيرة نسبيًا، إذ بلغ عدد المشاركين الحاصلين على شهادة الثانوية العامة 72 مشاركًا بنسبة 17.7%، والحاصلين على دبلوم 68 مشاركًا بنسبة 16.7%، بينما كانت الفئة الأقل من شهادة الثانوية 53 مشاركًا بنسبة 13.0%. هذا التوزيع يعكس أن الدراسة شملت مستويات تعليمية متنوعة، مما يعزز شمولية البحث ويتيح إمكانية فهم كيفية تأثير التحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر بين الأفراد ذوي الخلفيات التعليمية المختلفة. فالتفاوت في المستوى التعليمي قد يؤثر على قدرة الأفراد في التعامل مع الأنظمة الرقمية الحديثة، وفهم استخدام التطبيقات الذكية، وتحليل البيانات باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي، مما قد ينعكس على مستوى كفاءتهم في إدارة المخاطر.

بالنظر إلى هذا التوزيع التعليمي المتنوع، يمكن القول إن الدراسة تمتلك قاعدة صلبة لتحليل أثر التحول الرقمي على إدارة المخاطر من منظور متعدد المستويات التعليمية، إذ يتيح التمثيل الجيد لكل فئة تعليمية مقارنة الفروق والارتباطات بين المتغيرات، بالإضافة إلى تقديم فهم أعمق للقدرات والكفاءات المختلفة بين المشاركين. كما أن وجود مستويات تعليمية متدرجة من الأقل إلى الأعلى يزيد من مصداقية النتائج ويعزز إمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة الأوسع، خاصة في ظل التحديات المتعلقة بتبني التكنولوجيا الحديثة في مؤسسات التأمين بالمملكة العربية السعودية.

الجدول 4 توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الحالة الوظيفية

الحالة الوظيفية		
النسبة	التكرار	
23.1	94	موظف بدوام كامل

موظف بدوام جزئي	74	18.2
طالب	55	13.5
عاطل عن العمل	115	28.3
متقاعد	69	17.0
الإجمالي	407	100.0

يوضح الجدول 4 توزيع عينة الدراسة وفقاً للحالة الوظيفية للمشاركين، حيث بلغ إجمالي العينة 407 مشاركين، ويعكس هذا التوزيع تنوعاً كبيراً في الخلفيات المهنية والاجتماعية للمشاركين، مما يتيح للباحثين فهم أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين من منظور متعدد الأبعاد يأخذ في الاعتبار الاختلافات في الوضع المهني ومستوى التفاعل مع بيئة العمل الرقمية.

يتضح من الجدول أن الفئة الأكبر تمثيلاً هي فئة العاطلين عن العمل، حيث بلغ عدد المشاركين فيها 115 مشاركاً، أي ما يعادل نسبة 28.3% من إجمالي العينة. قد يعكس هذا العدد الكبير رغبة هذه الفئة في المشاركة لإبداء آرائهم حول التحول الرقمي وإدارة المخاطر، أو ربما يمثل اهتماماً عاماً من أفراد هذه الفئة بالموضوعات المتعلقة بالتكنولوجيا وإدارة الأعمال، حتى وإن لم يكونوا متواجدين حالياً في بيئة العمل العملية. إن تضمين هذه الفئة في الدراسة يُسهم في تقديم نظرة شاملة لمجتمع الدراسة وبتحقيق مقارنة وجهات نظر الأفراد النشطين والغير نشطين مهنيًا فيما يتعلق بالتفاعل مع التحول الرقمي في القطاع التأميني.

أما بالنسبة للموظفين بدوام كامل، فقد بلغ عددهم 94 مشاركاً، أي ما يعادل نسبة 23.1% من العينة، وهي نسبة تعكس تمثيلاً جيداً للفئة العاملة في بيئة مؤسسات التأمين، حيث يكون هؤلاء الموظفون الأكثر تفاعلاً مع نظم المعلومات المؤسسية، والتطبيقات الذكية، وأدوات التحليل الذكي للبيانات. وتعد آراؤهم مهمة جداً لفهم التأثير الفعلي للتحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر، إذ أنهم يتعاملون يومياً مع العمليات التشغيلية والتطبيقات الرقمية، ويواجهون

التحديات المرتبطة بالمخاطر التشغيلية والمالية، مما يجعلهم مصدرًا غنيًا للبيانات والتحليلات الدقيقة في هذا السياق.

وبالنسبة للموظفين بدوام جزئي، بلغ عددهم 74 مشاركًا بنسبة 18.2%، بينما بلغت الفئة المتقاعدة 69 مشاركًا أي ما يعادل نسبة 17.0%. يمثل هؤلاء المشاركون وجهات نظر فريدة، حيث يمكن للمتقاعدين تقديم تقييمات مستندة إلى خبرة طويلة وواسعة في القطاع، بينما يوفر الموظفون بدوام جزئي منظورًا حول تجربة العمل الجزئي واستخدام الأنظمة الرقمية بشكل محدود أو محدد، مما يساعد على توسيع نطاق الدراسة لتشمل كافة مستويات التعامل مع التحول الرقمي وإدارة المخاطر.

أما فئة الطلاب، فقد بلغ عدد المشاركين فيها 55 مشاركًا بنسبة 13.5%، وهي نسبة مهمة نسبيًا، إذ توفر هذه الفئة منظورًا شبابيًا حيويًا حول التفاعل مع التحول الرقمي والتطبيقات الذكية، كما يمكن لهذه الفئة تقديم رؤى متجددة حول استخدام التكنولوجيا الحديثة في بيئة العمل، حتى وإن كانت خبرتهم العملية محدودة. إن إدراج الطلاب في العينة يعزز من قدرة الدراسة على استشراف الاتجاهات المستقبلية في استخدام التحول الرقمي في شركات التأمين، خاصة مع الاتجاه العالمي نحو دمج الشباب في بيئات العمل الرقمية والتدريبية.

بشكل عام، يعكس هذا التوزيع المتنوع للحالة الوظيفية تمثيلًا واسعًا لمختلف الفئات العاملة وغير العاملة، مما يزيد من شمولية الدراسة ومصداقية النتائج. كما يتيح للباحث إمكانية دراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر من منظور متعدد المستويات المهنية والاجتماعية، ومقارنة مدى تأثير التحول الرقمي بين الأفراد العاملين بدوام كامل أو جزئي، وبين العاطلين والمتقاعدين والطلاب، مما يوفر رؤية شاملة للمتغيرات المدروسة ويعزز القدرة على اختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية بطريقة دقيقة وموثوقة.

الجدول 5 توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير متوسط الدخل

متوسط الدخل	
النسبة	التكرار

43.2	176	اقل من 5000 ريال
29.5	120	من 5000 الى 10000
27.3	111	اكثر من 10000
100.0	407	الإجمالي

يوضح الجدول 5 توزيع عينة الدراسة حسب متوسط الدخل الشهري للمشاركين، حيث بلغ إجمالي العينة 407 مشاركًا. ومن خلال تحليل البيانات، يظهر أن أكبر شريحة ضمن العينة كانت للأفراد ذوي الدخل الأقل من 5000 ريال سعودي، حيث بلغ عدد المشاركين في هذه الفئة 176 مشاركًا، أي ما يعادل 43.2% من إجمالي العينة. يعكس هذا التمثيل الكبير لهذه الفئة وجود شريحة كبيرة من الأفراد الذين قد يكون دخلهم محدودًا نسبيًا، مما قد يؤثر على قدرتهم على الوصول إلى الموارد الرقمية أو تبني التطبيقات الذكية في سياق العمل. ومع ذلك، فإن تضمين هذه الفئة في الدراسة يُسهم في تقديم رؤية شاملة حول تأثير التحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر، إذ يتيح فهم التحديات والفرص التي تواجه الأفراد ذوي الإمكانيات المالية المختلفة في بيئة شركات التأمين.

تأتي الفئة التي يتراوح دخلها من 5000 إلى 10000 ريال في المرتبة الثانية من حيث الحجم، حيث بلغ عدد المشاركين 120 مشاركًا، أي ما يمثل 29.5% من العينة، وهو ما يشير إلى تمثيل متوسط جيد للأفراد من أصحاب الدخل المتوسط. ويعكس هذا التوزيع قدرة هذه الفئة على التفاعل مع بيئة العمل الرقمية بشكل فعال نسبيًا، حيث يمكنهم الوصول إلى الموارد التكنولوجية واستخدام التطبيقات الذكية وأدوات التحليل الذكي للبيانات بطريقة أكثر مرونة مقارنة بالأفراد ذوي الدخل الأقل. كما يمكن لهذه الفئة تقديم تقييمات موضوعية للتحديات والفرص المرتبطة بالتحول الرقمي في إدارة المخاطر، استنادًا إلى تجربتهم العملية ومستوى تفاعلهم مع نظم المعلومات المؤسسية الرقمية.

أما الفئة الأعلى دخلاً، أي الذين يزيد دخلهم عن 10000 ريال، فقد بلغ عددهم 111 مشاركاً، أي ما يعادل 27.3% من إجمالي العينة، وهو نسبة مهمة تشير إلى وجود شريحة من الأفراد القادرين على الوصول بسهولة إلى التكنولوجيا الحديثة، والاستفادة من الأدوات الرقمية المتقدمة، بما في ذلك التطبيقات الذكية وأدوات التحليل باستخدام الذكاء الاصطناعي. وتعد وجهات نظر هذه الفئة مهمة للغاية، إذ يمكن لها أن تعكس كيفية تأثير التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية وإدارة المخاطر على مستويات عليا، سواء من حيث القدرة على اتخاذ قرارات دقيقة وسريعة أو تحسين جودة العمل في بيئة شركات التأمين.

من منظور بحثي، يوفر هذا التوزيع المتنوع لمتغير متوسط الدخل قاعدة قوية لتحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر من منظور اقتصادي واجتماعي متعدد الأبعاد. إذ يسمح هذا التوزيع بدراسة الاختلافات بين الأفراد ذوي الدخل المنخفض والمتوسط والعالي فيما يتعلق بكفاءة استخدام النظم الرقمية، والقدرة على التكيف مع التحول الرقمي، ومدى مساهمة التطبيقات الذكية وأدوات التحليل الذكي في إدارة المخاطر. كما يعزز هذا التنوع من مصداقية النتائج ويزيد من إمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة الأوسع، خاصة في سياق بيئة شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية التي تضم فئات دخل متنوعة وتهدف مستويات مختلفة من الكفاءات والقدرات الرقمية.

بوجه عام، يمثل هذا التوزيع مؤشراً إيجابياً على شمولية الدراسة، إذ يعكس تمثيلاً جيداً لمختلف الشرائح الاقتصادية والاجتماعية، مما يتيح للباحث تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر بطريقة دقيقة وشاملة، تأخذ في الاعتبار التأثيرات المحتملة لمستوى الدخل على القدرة على تبني التكنولوجيا الرقمية والاستفادة منها في بيئة العمل.

الجدول 6 توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير محل الإقامة

محل الإقامة

النسبة	التكرار
--------	---------

الرياض	156	38.3
أخرى	251	61.7
الإجمالي	407	100.0

يوضح الجدول 6 توزيع عينة الدراسة حسب محل الإقامة، حيث بلغ إجمالي العينة 407 مشاركين. ومن خلال التحليل التفصيلي للجدول، يتضح أن 156 مشاركاً من العينة يقيمون في مدينة الرياض، أي ما يمثل نسبة 38.3% من إجمالي العينة، بينما ينتمي 251 مشاركاً إلى مدن ومناطق أخرى داخل المملكة، ما يعادل نسبة 61.7%. يعكس هذا التوزيع التنوع الجغرافي الكبير للمشاركين، مما يتيح للباحثين دراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين من منظور متعدد المواقع الجغرافية، وأخذ تأثيرات الموقع في الاعتبار على تبني واستخدام التكنولوجيا الرقمية.

ويعد التمثيل الكبير للمدن والمناطق خارج الرياض مؤشراً مهماً على أن الدراسة شملت عينة واسعة وممثلة لمختلف مناطق المملكة، وهو ما يعكس تنوع البيئة العملية والثقافية والاجتماعية للمشاركين. يمكن تفسير ذلك بأن شركات التأمين تعمل في مناطق متعددة، وليس فقط في العاصمة، وبالتالي فإن تجربة الأفراد في هذه المناطق المختلفة توفر بيانات غنية حول كيفية تأثير التحول الرقمي على إدارة المخاطر في بيئات وظروف تشغيلية متنوعة. كما أن هذا التوزيع يتيح إمكانية مقارنة مدى اختلاف استخدام النظم الرقمية والتطبيقات الذكية وأدوات التحليل الذكي بين المشاركين المقيمين في العاصمة والمشاركين في مناطق أخرى، وهو تحليل ذو قيمة كبيرة لفهم تحديات وفرص التحول الرقمي على مستوى المملكة.

أما بالنسبة للمشاركين المقيمين في الرياض، فيُمثل وجود 38.3% من العينة سكان العاصمة أهمية خاصة، إذ غالباً ما تكون بيئة العمل في الرياض أكثر تطوراً وتكنولوجياً مقارنة بالمناطق الأخرى، ويكون الوصول إلى الأنظمة الرقمية الحديثة أسهل، وكذلك التفاعل مع التطبيقات الذكية واستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي أكثر شيوعاً. إن دمج هذه الفئة في العينة يسمح للباحثين بفهم أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر في بيئة عمل متقدمة من

الناحية التكنولوجية، وكيف يمكن أن تختلف الخبرات والنتائج مقارنة بالمناطق الأخرى التي قد تواجه تحديات مختلفة في تطبيق التحول الرقمي.

بوجه عام، يوفر هذا التوزيع التنوع الجغرافي اللازم لدراسة الفروق والتباينات في استخدام التحول الرقمي وتأثيره على كفاءة إدارة المخاطر. إن وجود تمثيل جيد لكل من العاصمة والمدن الأخرى يعزز من شمولية الدراسة ومصادقية النتائج، ويتيح إمكانية إجراء تحليلات مقارنة شاملة بين المشاركين بناءً على محل الإقامة، ما يساهم في تقديم توصيات عملية دقيقة تتعلق بكيفية تحسين كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية، مع مراعاة الخصائص الجغرافية والبيئة التشغيلية لكل منطقة.

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

الجدول 7 تحليل عبارات المحور الأول " التحول الرقمي العام "

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	تسهم استراتيجيات التحول الرقمي في تحسين أداء إدارة المخاطر.	1.72	0.898	موافق بشدة	2
2	يزيد التحول الرقمي من قدرة الشركة على التنبؤ بالمخاطر المستقبلية.	1.69	0.929	موافق بشدة	1

3	التحول الرقمي يساهم في تسريع اتخاذ القرارات المتعلقة بالمخاطر.	1.65	0.861	موافق بشدة	4
4	يوجد تنسيق فعال بين الأنظمة الرقمية المختلفة لدعم إدارة المخاطر.	1.64	0.895	موافق بشدة	3
5	التحول الرقمي يقلل من الأخطاء البشرية في إدارة المخاطر.	1.619	0.8509	موافق بشدة	6
6	التحول الرقمي يساهم في تحسين مستوى الشفافية داخل إدارة المخاطر.	1.63	0.856	موافق بشدة	5
الإجمالي		1.6593	0.42381	موافق بشدة	

يوضح الجدول 7 نتائج التحليل الوصفي للبيانات المتعلقة بالمحور الأول من الدراسة، وهو "التحول الرقمي العام"، والذي يهدف إلى قياس أثر التحول الرقمي في شركات التأمين على كفاءة إدارة المخاطر من منظور المشاركين في العينة البحثية. وقد اشتمل المحور على ستة عبارات أساسية، تناولت جوانب مختلفة للكيفية التي يساهم بها التحول الرقمي في تحسين أداء الإدارة وتقليل المخاطر، بما في ذلك قدرة المؤسسات على التنبؤ بالمخاطر المستقبلية، تسريع عملية اتخاذ القرارات، تعزيز التنسيق بين الأنظمة الرقمية، تقليل الأخطاء البشرية، وتحسين الشفافية. ويعكس التحليل الوصفي للبيانات أن المشاركين أبدوا موافقة قوية جدًا على جميع العبارات الستة، مما يشير إلى إدراك واسع النطاق بين أفراد العينة لأهمية التحول الرقمي في تعزيز الأداء المؤسسي ورفع كفاءة إدارة المخاطر، وهو ما يعكس اتجاهًا إيجابيًا عامًا و متماسكًا تجاه التحول الرقمي في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية.

ويأتي في مقدمة العبارات ذات المتوسط الأعلى عبارة "يزيد التحول الرقمي من قدرة الشركة على التنبؤ بالمخاطر المستقبلية"، التي حصلت على متوسط حسابي بلغ 1.69 مع انحراف معياري 0.929، وهو ما يعكس توافقاً شبه كامل بين المشاركين على أن التحول الرقمي لا يقتصر دوره على تسهيل العمليات الحالية فحسب، بل يمتد ليشمل التنبؤ بالمخاطر المستقبلية بشكل أكثر دقة وفعالية. ويمكن تفسير ذلك بأن استخدام الأنظمة الرقمية والتطبيقات الذكية وأدوات التحليل المتقدمة يتيح جمع البيانات وتحليلها بطريقة أسرع وأكثر دقة، ما يمكن الشركات من التعرف على الأنماط والمؤشرات المبكرة للمخاطر المحتملة، ومن ثم اتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة لتقليل الخسائر وتحقيق استقرار أكبر في بيئة العمل. كما أن هذا يشير إلى إدراك المشاركين لأهمية التحول الرقمي كأداة استراتيجية لتطوير القدرة التنبؤية للمؤسسة، وهو أمر جوهري في بيئات التأمين التي تتسم بالتغير المستمر والتعرض لمجموعة متنوعة من المخاطر المالية والتشغيلية.

تأتي العبارة "تسهم استراتيجيات التحول الرقمي في تحسين أداء إدارة المخاطر" في المرتبة الثانية من حيث المتوسط الحسابي، حيث سجلت 1.72 مع انحراف معياري 0.898، مما يعكس إدراك المشاركين بأن وجود خطة استراتيجية واضحة للتحول الرقمي لا يقل أهمية عن التطبيقات التقنية نفسها، بل يُعتبر عاملاً محورياً لضمان الاستخدام الأمثل للتقنيات في دعم العمليات التشغيلية واتخاذ القرار. ويشير هذا الترتيب إلى أن المشاركين يعتقدون أن التحول الرقمي يجب أن يكون مدمجاً ضمن الاستراتيجيات المؤسسية وليس مجرد أدوات منفصلة، مما يعكس فهماً عميقاً لدور التكنولوجيا في تعزيز كفاءة إدارة المخاطر على المستوى المؤسسي الكامل، بما يشمل التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم المستمر.

وبالنسبة للعبارة الرابعة، "يوجد تنسيق فعال بين الأنظمة الرقمية المختلفة لدعم إدارة المخاطر"، فقد حصلت على متوسط حسابي 1.64 وانحراف معياري 0.895، وهو ما يبرز أن المشاركين يرون أن نجاح التحول الرقمي يعتمد بشكل كبير على تكامل الأنظمة والتطبيقات الرقمية المختلفة، بحيث تعمل معاً بانسجام لتوفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب لدعم عملية اتخاذ القرار وتقليل أي فجوات معلوماتية قد تؤثر على إدارة المخاطر. ويشير هذا إلى أن التحول الرقمي لا يقتصر على توفير الأدوات التقنية فقط، بل يتطلب أيضاً دمجاً منسقاً بين

الأنظمة المختلفة لضمان تحقيق الاستفادة القصوى، وهو ما يعكس وعياً متقدماً لدى المشاركين بأهمية التكامل التقني والتنظيمي في بيئة العمل الحديثة.

كما أظهرت النتائج أن العبارة الثالثة، "التحول الرقمي يساهم في تسريع اتخاذ القرارات المتعلقة بالمخاطر"، حصلت على متوسط حسابي 1.65 مع انحراف معياري 0.861، وهو ما يدل على إدراك المشاركين لأهمية التحول الرقمي في تقليل الزمن المستغرق لاتخاذ القرارات الحرجة المتعلقة بالمخاطر، إذ توفر النظم الرقمية أدوات تحليلية متقدمة ومعلومات دقيقة في الوقت الفعلي تساعد القيادات على اتخاذ قرارات أسرع وأكثر فعالية، مما يقلل من احتمالية وقوع أخطاء ويزيد من سرعة الاستجابة للمواقف الحرجة. هذا يعكس وعياً كبيراً لدى المشاركين بأهمية التحول الرقمي في رفع سرعة الاستجابة وتقليل التأخير في معالجة المخاطر، وهو عامل أساسي في تعزيز استدامة الأداء المؤسسي.

أما فيما يتعلق بالعبارات المتعلقة بالشفافية وتقليل الأخطاء البشرية، فقد حصلت العبارة السادسة، "التحول الرقمي يساهم في تحسين مستوى الشفافية داخل إدارة المخاطر"، على متوسط حسابي 1.63 وانحراف معياري 0.856، والعبارة الخامسة، "التحول الرقمي يقلل من الأخطاء البشرية في إدارة المخاطر"، على متوسط حسابي 1.619 وانحراف معياري 0.8509. ويعكس هذا توافق المشاركين على أن التحول الرقمي يساهم في الحد من التحيزات البشرية والأخطاء الناتجة عن الإجراءات اليدوية، ويعزز شفافية العمليات بحيث يمكن تتبع القرارات والإجراءات بشكل دقيق، مما يعزز الثقة في المعلومات والبيانات المستخدمة في إدارة المخاطر ويزيد من كفاءة العمليات التشغيلية.

وبشكل عام، يظهر المتوسط الإجمالي للمحور الأول، والذي بلغ 1.6593 مع انحراف معياري 0.42381، اتجاهًا إيجابيًا قويًا نحو موافقة المشاركين بشدة على أثر التحول الرقمي العام على كفاءة إدارة المخاطر. ويشير هذا إلى أن التحول الرقمي يعتبر عنصرًا جوهريًا في تعزيز الأداء المؤسسي، وتحسين التنبؤ بالمخاطر، وتسريع اتخاذ القرار، وتعزيز التنسيق بين الأنظمة، وزيادة الشفافية، والحد من الأخطاء البشرية، وهو ما يتوافق مع فرضية الدراسة الرئيسية القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية. كما يعكس هذا التوجه وعياً متقدماً لدى المشاركين بأهمية دمج

التحول الرقمي ضمن استراتيجيات الإدارة المؤسسية بشكل شامل ومستدام، بما يعزز القدرة التنافسية للشركات ويضمن استجابة فعّالة لمختلف المخاطر المالية والتشغيلية.

الجدول 8 تحليل عبارات المحور الثاني "نظم المعلومات المؤسسية الرقمية"

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	استخدام نظم المعلومات المؤسسية الرقمية يسهل الوصول إلى بيانات المخاطر.	1.61	0.847	موافق بشدة	6
2	نظم المعلومات المؤسسية الرقمية تدعم اتخاذ قرارات سريعة وصحيحة في إدارة المخاطر.	1.63	0.855	موافق بشدة	5
3	هذه النظم تقلل من احتمالية تكرار الأخطاء في إدارة المخاطر.	1.65	0.872	موافق بشدة	2
4	وجود هذه النظم يسهل التواصل بين الأقسام المختلفة في الشركة بخصوص المخاطر.	1.64	0.859	موافق بشدة	4
5	تتيح نظم المعلومات المؤسسية الرقمية تتبع المخاطر بشكل مستمر.	1.61	0.870	موافق بشدة	3

6	توفر هذه النظم تقارير دقيقة وشاملة لدعم إدارة المخاطر.	1.66	0.901	موافق بشدة	1
الإجمالي		1.6319	0.41582	موافق بشدة	

يعكس الجدول 8 نتائج التحليل الوصفي للبيانات المتعلقة بالمحور الثاني من الدراسة، وهو "نظم المعلومات المؤسسية الرقمية"، والذي يركز على تقييم أثر استخدام هذه النظم في تعزيز كفاءة إدارة المخاطر داخل شركات التأمين في المملكة العربية السعودية. وقد اشتمل المحور على ستة عبارات رئيسية تغطي مختلف جوانب تأثير نظم المعلومات المؤسسية الرقمية على العمليات التشغيلية المتعلقة بالمخاطر، بما في ذلك سهولة الوصول إلى البيانات، دعم اتخاذ القرار، تقليل الأخطاء، تحسين التواصل بين الأقسام، متابعة المخاطر بشكل مستمر، وتوفير تقارير دقيقة وشاملة. وتشير النتائج إلى أن جميع العبارات حصلت على متوسطات مرتفعة تعكس موافقة قوية جدًا من المشاركين، مما يدل على أن المشاركين يقدر دور الجوهرى لهذه النظم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز إدارة المخاطر بكفاءة عالية.

تُظهر النتائج أن أعلى متوسط حسابي كان للعبارة السادسة، "توفر هذه النظم تقارير دقيقة وشاملة لدعم إدارة المخاطر"، حيث بلغ 1.66 مع انحراف معياري 0.901. ويعكس هذا أن المشاركين يعتبرون أن قدرة نظم المعلومات المؤسسية الرقمية على إنتاج تقارير دقيقة وشاملة تعد من أهم مزاياها، إذ توفر هذه التقارير معلومات واضحة ومفصلة تساعد القيادات على اتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بالمخاطر بشكل مدروس ومبني على بيانات دقيقة، ما يقلل من الاعتماد على التخمين أو المعلومات الجزئية، ويزيد من فعالية الإجراءات التصحيحية والوقائية. كما أن هذا يعكس وعي المشاركين بالدور التحليلي للنظم الرقمية في دعم اتخاذ القرارات، وإمكانية توظيف هذه المعلومات في تطوير سياسات المخاطر وتحسين الأداء العام للإدارة، بما يعزز الثقة في العمليات التشغيلية ويحد من الأخطاء المحتملة.

تأتي العبارة الثالثة، "هذه النظم تقلل من احتمالية تكرار الأخطاء في إدارة المخاطر"، في المرتبة الثانية من حيث المتوسط الحسابي، حيث بلغ 1.65 مع انحراف معياري 0.872، وهو ما يشير إلى أن المشاركين يعترفون بالدور الوقائي لنظم المعلومات المؤسسية الرقمية، إذ تعمل هذه

النظم على رصد الأخطاء السابقة وتوفير آليات لضمان عدم تكرارها، مما يعزز دقة وموثوقية العمليات التشغيلية. ويعكس هذا إدراكاً متقدماً لدى المشاركين بأن التحول الرقمي لا يقتصر على تحسين سرعة الوصول إلى البيانات، بل يمتد ليشمل تحسين جودة الأداء والحد من الأخطاء البشرية التي قد تؤثر على كفاءة إدارة المخاطر.

أما العبارة الرابعة، "وجود هذه النظم يسهل التواصل بين الأقسام المختلفة في الشركة بخصوص المخاطر"، فقد سجلت متوسطاً حسابياً 1.64 مع انحراف معياري 0.859، مما يعكس أهمية التكامل والتنسيق بين الأقسام المختلفة في سياق إدارة المخاطر. إذ يوضح المشاركون أن نظم المعلومات المؤسسية الرقمية تساهم في توفير قناة تواصل فعالة بين مختلف الإدارات، بحيث يمكن تبادل المعلومات حول المخاطر بشكل سلس ودقيق، ما يضمن توحيد الجهود وتقليل التباين في الإجراءات المتخذة بين الأقسام المختلفة، ويعزز قدرة الشركة على الاستجابة للمخاطر بشكل متكامل ومنسق.

وفيما يتعلق بالعبارات الأخرى، فقد حصلت العبارة الثانية، "نظم المعلومات المؤسسية الرقمية تدعم اتخاذ قرارات سريعة وصحيحة في إدارة المخاطر"، على متوسط حسابي 1.63 وانحراف معياري 0.855، مما يعكس إدراك المشاركين لأهمية هذه النظم في تعزيز سرعة اتخاذ القرار ودقته، إذ توفر البيانات والتحليلات في الوقت الفعلي، مما يمكن الإدارة من التفاعل مع المخاطر بشكل أسرع وأكثر فعالية، وهو أمر بالغ الأهمية في بيئة شركات التأمين التي تتسم بالتعرض المستمر لمخاطر مالية وتشغيلية متغيرة.

كما حصلت العبارة الخامسة، "تتيح نظم المعلومات المؤسسية الرقمية تتبع المخاطر بشكل مستمر"، على متوسط حسابي 1.61 وانحراف معياري 0.870، فيما حصلت العبارة الأولى، "استخدام نظم المعلومات المؤسسية الرقمية يسهل الوصول إلى بيانات المخاطر"، على متوسط حسابي 1.61 وانحراف معياري 0.847، مما يشير إلى موافقة قوية من المشاركين على أن هذه النظم توفر إمكانية متابعة ومراقبة المخاطر باستمرار والوصول السريع إلى المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات المناسبة، وهو ما يعكس قدرة التحول الرقمي على تحسين جودة المعلومات وسرعة تدفقها داخل المؤسسة.

وبشكل عام، بلغ المتوسط الإجمالي للمحور الثاني 1.6319 مع انحراف معياري 0.41582، وهو ما يعكس اتجاهًا عامًا إيجابيًا وقويًا نحو موافقة المشاركين بشدة على أثر نظم المعلومات المؤسسية الرقمية على كفاءة إدارة المخاطر. ويؤكد هذا التحليل أن هذه النظم لا تمثل مجرد أدوات تقنية، بل تعتبر أداة استراتيجية متكاملة تعزز قدرة المؤسسات على جمع البيانات وتحليلها بدقة، وتوفير تقارير شاملة، وتحسين التواصل الداخلي، وتقليل الأخطاء، وتسهم في سرعة اتخاذ القرار، مما يعكس توافقًا مع الفرضية الفرعية الأولى للدراسة التي تشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات المؤسسية الرقمية على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية.

الجدول 9 تحليل عبارات المحور الثالث "التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية"

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	اعتماد التطبيقات الذكية يسهل التعامل مع العملاء وتقليل المخاطر التشغيلية.	1.68	0.895	موافق بشدة	2
2	توفر قنوات الخدمات الرقمية معلومات فورية عن المخاطر المحتملة.	1.76	0.918	موافق بشدة	1
3	استخدام التطبيقات الذكية يقلل من الأخطاء في معالجة المطالبات والمخاطر.	1.63	0.856	موافق بشدة	6

4	تسهم هذه التطبيقات في تسريع عمليات تقييم المخاطر.	1.65	0.870	موافق بشدة	3
5	قنوات الخدمات الرقمية تدعم الشفافية وتقليل الاحتيال.	1.63	0.866	موافق بشدة	5
6	اعتماد هذه التطبيقات يساهم في تحسين رضا العملاء وتقليل المخاطر المرتبطة بالخدمة.	1.61	0.869	موافق بشدة	4
الإجمالي		1.6597	0.45488	موافق بشدة	

يعكس الجدول 9 نتائج التحليل الوصفي للبيانات المتعلقة بالمحور الثالث من الدراسة، وهو "التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية"، الذي يهدف إلى قياس أثر اعتماد هذه التطبيقات والقنوات الرقمية في تعزيز كفاءة إدارة المخاطر داخل شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية. وقد تضمن المحور ستة عبارات رئيسية تناولت تأثير التطبيقات الذكية على التعامل مع العملاء، تسريع تقييم المخاطر، تقليل الأخطاء، دعم الشفافية، تحسين رضا العملاء، وتوفير معلومات فورية عن المخاطر المحتملة. وتشير النتائج إلى أن جميع العبارات حصلت على متوسطات مرتفعة تعكس موافقة قوية جداً من المشاركين، مما يؤكد إدراكهم لأهمية هذه التطبيقات الرقمية كأدوات استراتيجية تعزز فعالية إدارة المخاطر، وتزيد من كفاءة العمليات التشغيلية، وتعمل على تحسين تجربة العملاء بشكل شامل.

تصدر العبارة الثانية، "توفر قنوات الخدمات الرقمية معلومات فورية عن المخاطر المحتملة"، متوسطات المحور، حيث سجلت 1.76 مع انحراف معياري 0.918، مما يعكس اعتراف المشاركين بالدور المحوري لهذه القنوات في تزويد الشركات بالمعلومات الدقيقة والفورية التي تمكنهم من الاستجابة السريعة للمخاطر المحتملة، واتخاذ إجراءات استباقية لتقليل الأضرار والخسائر المحتملة. ويشير هذا إلى أن التحول الرقمي عبر هذه القنوات يتيح قدرات تحليلية واستشرافية متقدمة، بحيث يصبح بالإمكان مراقبة المخاطر بشكل لحظي، وبالتالي تعزيز قدرة

الإدارة على التخطيط الاستراتيجي وتحسين جودة القرارات المتعلقة بإدارة المخاطر التشغيلية والمالية.

تأتي العبارة الأولى، "اعتماد التطبيقات الذكية يسهل التعامل مع العملاء وتقليل المخاطر التشغيلية"، في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 1.68 وانحراف معياري 0.895، وهو ما يعكس وعي المشاركين بأهمية التطبيقات الذكية في تسهيل التفاعل مع العملاء وتقليل المخاطر المرتبطة بالعمليات التشغيلية، مثل التأخير في معالجة المطالبات أو حدوث أخطاء بشرية تؤدي إلى خسائر مادية أو سمعة ضعيفة للشركة. ويشير هذا إلى أن اعتماد التطبيقات الذكية يعزز من كفاءة العمليات اليومية، ويخلق بيئة عمل أكثر مرونة وسلاسة، ويسهم في تقليل المخاطر التشغيلية بشكل ملحوظ، وهو ما يعكس فهمًا عميقًا لدى المشاركين لدور هذه الأدوات في تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق رضا العملاء.

أما العبارة الرابعة، "تسهم هذه التطبيقات في تسريع عمليات تقييم المخاطر"، فقد حصلت على متوسط حسابي 1.65 مع انحراف معياري 0.870، مما يدل على إدراك المشاركين لدور التطبيقات الذكية في رفع سرعة وفعالية عمليات تقييم المخاطر، حيث تتيح هذه التطبيقات تحليل البيانات بسرعة ودقة، وتحديد نقاط الضعف والمخاطر المحتملة في الوقت المناسب، مما يتيح للإدارة اتخاذ إجراءات تصحيحية واستباقية، ويعزز قدرة الشركات على إدارة المخاطر بكفاءة أعلى. ويعكس هذا فهمًا متقدمًا لأهمية التكامل بين التطبيقات الرقمية والعمليات التشغيلية في تقليل وقت الاستجابة وزيادة دقة التقييم.

فيما يتعلق بالعبارات المتعلقة بالشفافية وتقليل الأخطاء وتحسين رضا العملاء، فقد حصلت العبارة الخامسة، "قنوات الخدمات الرقمية تدعم الشفافية وتقليل الاحتيال"، على متوسط حسابي 1.63 وانحراف معياري 0.866، والعبارة الثالثة، "استخدام التطبيقات الذكية يقلل من الأخطاء في معالجة المطالبات والمخاطر"، على متوسط حسابي 1.63 مع انحراف معياري 0.856، بينما حصلت العبارة السادسة، "اعتماد هذه التطبيقات يساهم في تحسين رضا العملاء وتقليل المخاطر المرتبطة بالخدمة"، على متوسط حسابي 1.61 وانحراف معياري 0.869. ويشير هذا إلى اتفاق المشاركين على أن هذه التطبيقات والقنوات الرقمية تلعب دورًا مهمًا في تعزيز الشفافية، الحد من الاحتيال والأخطاء البشرية، وتحسين تجربة العملاء، وهو ما يعكس قدرة

التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمة والحد من المخاطر التشغيلية المرتبطة بالتعامل مع العملاء.

وبشكل عام، أظهر المحور الثالث متوسطاً إجمالياً قدره 1.6597 مع انحراف معياري 0.45488، مما يعكس اتجاهًا عامًا قويًا نحو موافقة المشاركين بشدة على أثر التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية في تعزيز كفاءة إدارة المخاطر. ويؤكد هذا التحليل أن هذه التطبيقات ليست مجرد أدوات تقنية، بل تمثل استراتيجية متكاملة لدعم إدارة المخاطر، تحسين سرعة وكفاءة عمليات التقييم، تقليل الأخطاء البشرية، تعزيز الشفافية، وتوفير معلومات فورية ودقيقة، بما يتوافق مع الفرضية الفرعية الثانية للدراسة التي تشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاعتماد التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية. كما يعكس هذا التوجه وعيًا متقدمًا لدى المشاركين بأهمية دمج هذه التقنيات في بيئة العمل لتحقيق أقصى استفادة ممكنة في مجال إدارة المخاطر وتحسين الأداء المؤسسي.

الجدول 10 تحليل عبارات المحور الرابع "أدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي"

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	استخدام أدوات التحليل الذكي يساعد في اكتشاف المخاطر بشكل أسرع.	1.64	0.866	موافق بشدة	2
2	الذكاء الاصطناعي يدعم التنبؤ بالمخاطر المالية والتشغيلية بدقة أعلى.	1.58	0.843	موافق بشدة	5

3	هذه الأدوات تقلل من المخاطر المرتبطة باتخاذ قرارات مبنية على بيانات غير دقيقة.	1.63	0.866	موافق بشدة	4
4	التحليلات الذكية تساعد في تحسين استراتيجيات الحد من المخاطر.	1.65	0.884	موافق بشدة	3
5	تطبيقات الذكاء الاصطناعي تمكن إدارة المخاطر من التعامل مع الأحداث غير المتوقعة.	1.65	0.874	موافق بشدة	1
6	استخدام هذه الأدوات يساهم في رفع كفاءة الأداء العام لإدارة المخاطر.	1.58	0.843	موافق بشدة	6
الإجمالي		1.6310	0.46696	موافق بشدة	

يعكس الجدول 10 نتائج التحليل الوصفي للبيانات المتعلقة بالمحور الرابع من الدراسة، وهو "أدوات التحليل الذكي للبيانات والذكاء الاصطناعي"، والذي يهدف إلى قياس أثر استخدام هذه الأدوات والتقنيات الحديثة في تعزيز كفاءة إدارة المخاطر داخل شركات التأمين في المملكة العربية السعودية. وقد اشتمل المحور على ستة عبارات رئيسية تناولت تأثير أدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي في اكتشاف المخاطر، دعم التنبؤ بالمخاطر المالية والتشغيلية، تحسين استراتيجيات الحد من المخاطر، التعامل مع الأحداث غير المتوقعة، تقليل المخاطر الناتجة عن البيانات غير الدقيقة، ورفع كفاءة الأداء العام لإدارة المخاطر. وتشير النتائج إلى أن جميع العبارات حصلت على متوسطات مرتفعة تعكس موافقة قوية جداً من المشاركين، مما يدل على

إدراك واسع النطاق لأهمية هذه الأدوات والتقنيات في تحسين عمليات إدارة المخاطر وتعزيز قدرة الشركات على مواجهة المخاطر بفعالية وكفاءة عالية.

تتصدر العبارة الخامسة، "تطبيقات الذكاء الاصطناعي تمكن إدارة المخاطر من التعامل مع الأحداث غير المتوقعة"، متوسطات المحور، حيث سجلت 1.65 مع انحراف معياري 0.874، وهو ما يعكس إدراك المشاركين للدور الحيوي للذكاء الاصطناعي في تعزيز القدرة الاستراتيجية للشركات على الاستجابة للمواقف الطارئة وغير المتوقعة، بما يضمن استمرارية العمل وتقليل الخسائر المحتملة. ويشير هذا إلى أن الأدوات الذكية والذكاء الاصطناعي لا تقتصر فائدها على التنبؤ بالمخاطر المعروفة مسبقًا، بل تمتد لتوفير حلول استباقية للتحديات الطارئة، مما يعزز قدرة إدارة المخاطر على التكيف بسرعة مع المتغيرات المفاجئة في بيئة الأعمال، وهو ما يعكس وعيًا عاليًا لدى المشاركين بأهمية دمج هذه الأدوات ضمن السياسات التشغيلية اليومية.

تأتي العبارة الرابعة، "التحليلات الذكية تساعد في تحسين استراتيجيات الحد من المخاطر"، في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 1.65 وانحراف معياري 0.884، وهو ما يوضح أن المشاركين يرون أن التحليلات الذكية تمثل أداة مركزية في تطوير استراتيجيات شاملة لإدارة المخاطر، حيث تمكن الإدارة من اتخاذ قرارات مستنيرة قائمة على بيانات دقيقة وتحليلات معمقة، بما يقلل من الاعتماد على الخبرة الفردية أو الافتراضات الشخصية، ويضمن اتخاذ إجراءات استباقية فعّالة لتقليل المخاطر المحتملة، وهو ما يبرز قيمة هذه الأدوات في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق استدامة العمليات التشغيلية.

أما العبارة الأولى، "استخدام أدوات التحليل الذكي يساعد في اكتشاف المخاطر بشكل أسرع"، فقد سجلت متوسط حسابي 1.64 مع انحراف معياري 0.866، مما يعكس اعتراف المشاركين بأهمية سرعة اكتشاف المخاطر ودقتها باستخدام أدوات التحليل الذكي، إذ تعمل هذه الأدوات على جمع البيانات من مصادر متعددة وتحليلها بسرعة كبيرة، ما يمكّن الإدارة من التعرف على المخاطر المحتملة في وقت مبكر، وبالتالي يسمح لها باتخاذ إجراءات احترازية لتجنب الخسائر والتقليل من احتمالية وقوع أزمات مالية أو تشغيلية، وهو ما يعكس دور التحليل الذكي كعنصر فعال في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل المخاطر بشكل ملموس.

تأتي العبارة الثالثة، "هذه الأدوات تقلل من المخاطر المرتبطة باتخاذ قرارات مبنية على بيانات غير دقيقة"، في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 1.63 وانحراف معياري 0.866، مما يشير إلى إدراك المشاركين لأهمية الاعتماد على البيانات الدقيقة والموثوقة في عملية اتخاذ القرار، حيث يقلل استخدام الأدوات الذكية من احتمالية اتخاذ قرارات خاطئة ناتجة عن بيانات غير مكتملة أو غير دقيقة، ويضمن تطبيق استراتيجيات مبنية على تحليل علمي للبيانات، وهو ما يعزز القدرة المؤسسية على إدارة المخاطر بفعالية ويحد من الأخطاء البشرية والتشغيلية المحتملة.

أما بالنسبة للعبارتين الثانية والسادسة، فقد حصلت العبارة الثانية، "الذكاء الاصطناعي يدعم التنبؤ بالمخاطر المالية والتشغيلية بدقة أعلى"، والعبارة السادسة، "استخدام هذه الأدوات يساهم في رفع كفاءة الأداء العام لإدارة المخاطر"، على متوسطات حسابية متساوية تقريبًا بلغت 1.58 مع انحراف معياري 0.843 لكل منهما، مما يعكس موافقة قوية من المشاركين على أن هذه الأدوات والتقنيات الذكية تساهم بشكل واضح في تعزيز قدرة المؤسسات على التنبؤ بالمخاطر بدقة أعلى، وتحسين الكفاءة العامة لإدارة المخاطر، وهو ما يبرز الدور التكميلي للذكاء الاصطناعي والتحليلات الذكية في دعم العمليات اليومية وتحقيق نتائج أكثر موثوقية ودقة في بيئة العمل الحديثة التي تتسم بالتعقيد والتغير المستمر.

وبشكل عام، أظهر المحور الرابع متوسطًا إجماليًا قدره 1.6310 مع انحراف معياري 0.46696، مما يعكس اتجاهًا عامًا إيجابيًا قويًا نحو موافقة المشاركين بشدة على أثر أدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي على كفاءة إدارة المخاطر. ويؤكد هذا التحليل أن هذه الأدوات والتقنيات لا تقتصر على كونها حلول تقنية، بل تمثل استراتيجية متكاملة لدعم الإدارة في اتخاذ القرارات الدقيقة، التعامل مع المخاطر غير المتوقعة، تعزيز التنبؤ الاستراتيجي، تقليل الأخطاء، وتحسين الأداء العام للإدارة. كما يتوافق هذا التوجه مع الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام أدوات التحليل الذكي للبيانات والذكاء الاصطناعي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية، مما يبرز الأهمية الاستراتيجية لهذه الأدوات في بيئة العمل الحديثة ويؤكد على ضرورة دمجها بشكل مستمر في عمليات إدارة المخاطر لتعزيز الفوائد التشغيلية والتقنية.

فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

الجدول 11 ملخص النموذج (Model Summary) للفرضية الأولى

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.293 ^a	.086	.084	.39804	.086	38.094	1	405	.000

a. Predictors: (Constant),

الجدول 12 تحليل التباين ANOVA للفرضية الأولى

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.035	1	6.035	38.094	.000 ^b
	Residual	64.166	405	.158		
	Total	70.201	406			

a. Dependent Variable:

b. Predictors: (Constant),

الجدول 13 معاملات الانحدار *Coefficients* للفرضية الأولى

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.154	.080		14.464	.000
	.288	.047	.293	6.172	.000

a. Dependent Variable:

يعرض الجدول 11 ملخص النموذج الإحصائي للفرضية الأولى، والتي تفترض وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي العام على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية. وقد أظهرت نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط أن معامل الارتباط R^2 بلغ 0.293، وهو ما يعكس وجود علاقة موجبة معتدلة بين التحويل الرقمي العام وكفاءة إدارة المخاطر، إذ يشير هذا الرقم إلى أن التحويل الرقمي يرتبط بشكل واضح بالإسهام في تحسين الأداء المؤسسي وقدرة الشركات على التعامل مع المخاطر بشكل أكثر فعالية. بينما بلغ مربع معامل الارتباط R^2 0.086، مما يعني أن حوالي 8.6٪ من التباين في كفاءة إدارة المخاطر يمكن تفسيره من خلال التغيرات في مستوى التحويل الرقمي العام، وهو ما يعكس أهمية التحويل الرقمي كعامل مؤثر لكنه ليس العامل الوحيد، إذ تشير النسبة المتبقية من التباين إلى وجود عوامل أخرى قد تلعب دوراً مكملاً في تحسين إدارة المخاطر.

وفيما يتعلق بمعامل التعديل $Adjusted\ R^2$ الذي بلغ 0.084، فإن هذا يشير إلى أن النموذج يحتفظ بقدرة تفسيرية جيدة عند الأخذ في الاعتبار عدد المتغيرات المستقلة وحجم العينة، مما يدعم موثوقية النتائج ويعكس أن العلاقة المكتشفة ليست مجرد صدفة إحصائية، بل تعكس اتجاهًا حقيقيًا يمكن الاعتماد عليه في تحليل أثر التحويل الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر. كما يشير الانحراف المعياري للخطأ $(Std. Error of the Estimate)$ البالغ

0.39804 إلى مدى تشتت البيانات حول خط الانحدار، وهو ما يعكس دقة جيدة للنموذج في التنبؤ بقيمة كفاءة إدارة المخاطر استناداً إلى مستوى التحول الرقمي في الشركات المشمولة بالدراسة.

أما الجدول 12، الذي يعرض نتائج تحليل التباين ANOVA، فقد أوضح أن القيمة المحسوبة لمعامل FFF بلغت 38.094 عند مستوى دلالة $(Sig.) = 0.000$ ، وهو ما يدل على أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية قوية، ويؤكد وجود علاقة حقيقية بين التحول الرقمي وكفاءة إدارة المخاطر. كما يشير تحليل التباين إلى أن الفروق بين القيم المتوقعة والنسبية للمتغير التابع تعكس تأثيراً مهماً للتحول الرقمي على الأداء، مما يعزز الثقة في النتائج ويؤكد أن الفرضية الرئيسية للدراسة يمكن قبولها إحصائياً. وقد بلغ مجموع مربعات الانحدار 6.035 مقابل 64.166 لمجموع مربعات البواقي، مما يعكس أن التحول الرقمي يساهم بشكل ملحوظ في تفسير جزء من التباين الكلي في كفاءة إدارة المخاطر، وهو ما يتفق مع نتائج التحليل الوصفي التي أظهرت اتجاهاً إيجابياً قوياً نحو موافقة المشاركين على أثر التحول الرقمي.

ويكشف الجدول 13 الخاص بمعاملات الانحدار أن قيمة المعامل الثابت (Constant) بلغت 1.154 مع مستوى دلالة 0.000، مما يشير إلى أن مستوى كفاءة إدارة المخاطر يظل إيجابياً حتى عند غياب أي تأثير للتحول الرقمي، وهو ما يعكس أن هناك عوامل أخرى تؤثر في الأداء، بينما بلغ معامل الانحدار $(B)(B)(B)$ الخاص بالمتغير المستقل للتحول الرقمي 0.288 مع مستوى دلالة 0.000، وهو ما يؤكد أن التحول الرقمي له أثر إيجابي ومعنوي على كفاءة إدارة المخاطر؛ أي أن كل زيادة وحدة في مستوى التحول الرقمي العام تؤدي إلى زيادة متوقعة مقدارها 0.288 وحدة في كفاءة إدارة المخاطر. كما أن قيمة t_{ttt} المرتفعة 6.172 تعكس قوة التأثير الإحصائي للمتغير، في حين أن قيمة $\beta = 0.293$ تشير إلى حجم الأثر النسبي، موضحة أن التحول الرقمي يمثل عاملاً مهماً في تعزيز الكفاءة الإدارية للمخاطر.

وبشكل عام، يمكن القول إن نتائج الفرضية الأولى تشير إلى أن التحول الرقمي العام له أثر إيجابي ومعنوي قوي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية، حيث أظهرت جميع مؤشرات النموذج الإحصائي قوة العلاقة وسلامة النتائج من الناحية

الإحصائية. كما أن هذه النتائج تتوافق مع التحليل الوصفي للمحور الأول، الذي أظهر موافقة شديدة من المشاركين على أن التحول الرقمي يعزز قدرة الشركات على التنبؤ بالمخاطر، تسريع اتخاذ القرارات، تحسين التنسيق بين الأنظمة، زيادة الشفافية، وتقليل الأخطاء البشرية، وهو ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية للدراسة ويدعم استنتاج أن التحول الرقمي يشكل أداة استراتيجية فعالة لتحسين إدارة المخاطر في بيئة التأمين الحديثة.

الفرضية الثانية

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات المؤسسية الرقمية على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

الجدول 14 ملخص النموذج Model Summary للفرضية الثانية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.323 ^a	.105	.102	.43097	.105	47.306	1	405	.000

a. Predictors: (Constant),

الجدول 15 تحليل التباين ANOVA للفرضية الثانية

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.786	1	8.786	47.306	.000 ^b
	Residual	75.222	405	.186		
	Total	84.008	406			

الجدول 16 معاملات الانحدار *Coefficients* للفرضية الثانية

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.084	.086		12.540	.000
	.347	.050	.323	6.878	.000

a. Dependent Variable:

تعالج الفرضية الثانية وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات المؤسسية الرقمية على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية. وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام الانحدار الخطي أن العلاقة بين استخدام نظم المعلومات المؤسسية الرقمية وكفاءة إدارة المخاطر إيجابية ومعنوية، وهو ما يعكس الدور الحيوي لهذه النظم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز قدرة الشركات على إدارة المخاطر بشكل فعال.

يبين الجدول 14 ملخص النموذج الإحصائي أن معامل الارتباط R^2 بلغ 0.323، وهو ما يعكس وجود علاقة موجبة واضحة بين استخدام نظم المعلومات المؤسسية الرقمية وكفاءة إدارة المخاطر. كما بلغ مربع معامل الارتباط R^2 0.105، مما يشير إلى أن حوالي 10.5% من التباين في كفاءة إدارة المخاطر يمكن تفسيره من خلال التغيرات في مستوى استخدام هذه النظم، وهو ما يعد نسبة مهمة تعكس قوة تأثير التكنولوجيا المؤسسية على العمليات التشغيلية. كما بلغ

معامل التعديل $Adjusted R^2 = 0.102$ ، وهو ما يشير إلى أن النموذج يحتفظ بقدرته التفسيرية عند الأخذ في الاعتبار حجم العينة وعدد المتغيرات المستقلة، كما يعكس الانحراف المعياري للخطأ (Std.Error of the Estimate) البالغ 0.43097 دقة نموذجية جيدة في التنبؤ بكفاءة إدارة المخاطر استناداً إلى مستوى استخدام نظم المعلومات المؤسسية الرقمية.

ويكشف الجدول 15 الخاص بتحليل التباين ANOVA أن قيمة F بلغت 47.306 عند مستوى دلالة 0.000، وهو ما يؤكد أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية قوية، ويشير إلى أن استخدام نظم المعلومات المؤسسية الرقمية يشكل عاملاً مؤثراً على تحسين كفاءة إدارة المخاطر. كما يعكس الفرق بين مجموع مربعات الانحدار (8.786) ومجموع مربعات البواقي (75.222) أن جزءاً مهماً من التباين في الأداء يمكن تفسيره من خلال الاعتماد على هذه النظم الرقمية، مما يدعم الثقة في النتائج ويؤكد صحة الفرضية الإحصائية للدراسة.

أما الجدول 16 الخاص بمعاملات الانحدار، فقد أوضح أن قيمة المعامل الثابت (Constant) بلغت 1.084 مع مستوى دلالة 0.000، مما يدل على أن مستوى كفاءة إدارة المخاطر يظل إيجابياً حتى في غياب أي تأثير لاستخدام نظم المعلومات المؤسسية الرقمية، وهو ما يشير إلى وجود عوامل أخرى تساهم في كفاءة الإدارة. بينما بلغ معامل الانحدار (B) للمتغير المستقل 0.347 مع مستوى دلالة 0.000، وهو ما يؤكد أن استخدام نظم المعلومات المؤسسية الرقمية له أثر إيجابي ومعنوي على كفاءة إدارة المخاطر؛ أي أن كل زيادة وحدة في مستوى استخدام هذه النظم تتسبب في زيادة متوقعة مقدارها 0.347 وحدة في كفاءة إدارة المخاطر. كما أن قيمة t المرتفعة 6.878 تعكس قوة التأثير الإحصائي للمتغير، بينما قيمة $\beta = 0.323$ تشير إلى حجم الأثر النسبي للنظام الرقمي على الأداء، موضحة أهميته كعامل رئيسي في تحسين العمليات التشغيلية وتقليل المخاطر.

وبشكل عام، تشير نتائج الفرضية الثانية إلى أن استخدام نظم المعلومات المؤسسية الرقمية له أثر إيجابي ومعنوي كبير على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين بالملكة العربية السعودية. وتعكس هذه النتائج توافقاً واضحاً مع التحليل الوصفي للمحور الثاني للدراسة، الذي أظهر موافقة شديدة من المشاركين على أن نظم المعلومات المؤسسية الرقمية تساهم في

تحسين سرعة اتخاذ القرار، تقليل الأخطاء، تسهيل التواصل بين الأقسام، متابعة المخاطر بشكل مستمر، وتوفير تقارير دقيقة وشاملة. ومن ثم، يمكن القول إن الفرضية الثانية للدراسة قد تم دعمها إحصائياً، وأن استخدام نظم المعلومات المؤسسية الرقمية يمثل أداة استراتيجية فعالة لتعزيز كفاءة إدارة المخاطر في بيئة التأمين الحديثة، بما يعكس أهمية دمج هذه النظم في العمليات التشغيلية اليومية للشركات لتحقيق أقصى استفادة من التحول الرقمي.

الفرضية الثالثة

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاعتماد التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

الجدول 17 ملخص النموذج Model Summary للفرضية الثالثة

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.301 ^a	.090	.088	.44590	.090	40.259	1	405	.000

a. Predictors: (Constant),

الجدول 18 تحليل التباين ANOVA للفرضية الثالثة

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.005	1	8.005	40.259	.000 ^b
	Residual	80.525	405	.199		

Total	88.530	406			
-------	--------	-----	--	--	--

a. Dependent Variable:

b. Predictors: (Constant),

الجدول 19 معاملات الانحدار *Coefficients* للفرضية الثالثة

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.080	.090		12.051	.000
	صورة_العلامة_التجارية	.338	.053	.301	6.345	.000

a. Dependent Variable:

تتناول الفرضية الثالثة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاعتماد التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية، وهو ما يعكس أهمية التحول الرقمي المتقدم في بيئة العمل التأميني الحديثة، وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام الانحدار الخطي البسيط أن العلاقة بين اعتماد هذه التطبيقات والقنوات الرقمية وكفاءة إدارة المخاطر إيجابية ومعنوية، مما يؤكد أن الشركات التي تعتمد على هذه الأدوات الرقمية تتمتع بقدرة أكبر على التعامل مع المخاطر بكفاءة أعلى، وتعزيز الأداء المؤسسي، وتقليل الأخطاء البشرية والتشغيلية المرتبطة بالمخاطر.

يستعرض الجدول 17 ملخص النموذج الإحصائي أن معامل الارتباط RRR بلغ 0.301، وهو ما يشير إلى وجود علاقة موجبة معتدلة بين اعتماد التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية وكفاءة إدارة المخاطر، حيث يعكس هذا الرقم إدراك المشاركين بأن هذه التطبيقات

تمثل أداة استراتيجية قوية لتحسين أداء الإدارة والعمليات التشغيلية داخل شركات التأمين. كما بلغ مربع معامل الارتباط $R^2=0.20$ ، مما يعني أن حوالي 9٪ من التباين في كفاءة إدارة المخاطر يمكن تفسيره من خلال مستوى اعتماد هذه التطبيقات والقنوات الرقمية، وهو ما يعتبر نسبة مهمة تعكس قوة تأثير التكنولوجيا الرقمية في تحسين قدرة المؤسسات على إدارة المخاطر بفعالية أكبر. ويشير معامل التعديل $AdjustedR^2$ البالغ 0.088 إلى أن النموذج يحتفظ بقدرته التفسيرية عند الأخذ في الاعتبار حجم العينة وعدد المتغيرات المستقلة، مما يعكس موثوقية النتائج، بينما الانحراف المعياري للخطأ (Error of the Estimate) الذي بلغ 0.44590 يدل على دقة جيدة للنموذج في التنبؤ بمستوى كفاءة إدارة المخاطر استنادًا إلى درجة اعتماد التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية.

أما الجدول 18 الخاص بتحليل التباين ANOVA، فقد أبرز قوة العلاقة الإحصائية بين المتغير المستقل والتابع، حيث بلغت قيمة $F=40.259$ عند مستوى دلالة 0.000، وهو ما يشير إلى أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية قوية، ويؤكد أن اعتماد التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية يشكل عاملاً مؤثراً وفعالاً في تحسين كفاءة إدارة المخاطر. ويعكس الفرق بين مجموع مربعات الانحدار (8.005) ومجموع مربعات البواقي (80.525) أن جزءاً مهماً من التباين في الأداء المؤسسي يمكن تفسيره من خلال الاعتماد على هذه التطبيقات والقنوات الرقمية، مما يدعم الثقة في النتائج ويؤكد صحة الفرضية الإحصائية للدراسة، ويبرز الدور المحوري لهذه الأدوات في تحسين جودة إدارة المخاطر وتقليل احتمالية وقوع الأخطاء التشغيلية أو المالية داخل شركات التأمين.

ويكشف الجدول 19 الخاص بمعاملات الانحدار أن المعامل الثابت (Constant) بلغ 1.080 مع مستوى دلالة 0.000، مما يدل على أن مستوى كفاءة إدارة المخاطر يظل إيجابياً حتى عند غياب أي تأثير لاعتماد التطبيقات الذكية، وهو ما يشير إلى وجود عوامل أخرى تسهم في الأداء المؤسسي. أما معامل الانحدار (B) للمتغير المستقل فقد بلغ 0.338 مع مستوى دلالة 0.000، مما يؤكد أن كل زيادة وحدة في مستوى اعتماد التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية تؤدي إلى زيادة متوقعة قدرها 0.338 وحدة في كفاءة إدارة المخاطر، وهو ما يعكس أثراً إيجابياً ومعنوياً قوياً لهذا النوع من الأدوات الرقمية. كما أن قيمة $t=6.345$ تدل على

تعكس قوة التأثير الإحصائي للمتغير، بينما قيمة $\beta=0.301$ -beta = 0.301 تشير إلى حجم الأثر النسبي للتطبيقات الذكية والقنوات الرقمية على الأداء المؤسسي، موضحة أن هذا التأثير ليس فقط ملموساً ولكنه يعد من العوامل الأساسية لتعزيز الكفاءة الإدارية وتقليل المخاطر التشغيلية.

وعند النظر إلى التحليل الوصفي للمحور الثالث للدراسة، نجد توافقاً واضحاً بين النتائج الإحصائية والآراء الميدانية للمشاركين، حيث أبدى المشاركون موافقة شديدة على أن اعتماد التطبيقات الذكية يساهم في تسريع تقييم المخاطر، تقليل الأخطاء في معالجة المطالبات، دعم الشفافية وتقليل الاحتيال، وتحسين رضا العملاء، بالإضافة إلى توفير معلومات فورية عن المخاطر المحتملة. ويشير هذا إلى أن هذه التطبيقات والقنوات الرقمية تلعب دوراً محورياً في تمكين إدارة المخاطر من اتخاذ قرارات دقيقة وسريعة، وتحسين كفاءة الأداء، وتوفير بيئة تشغيلية أكثر أماناً وفعالية، بما يعكس أهمية دمج هذه التقنيات الرقمية ضمن السياسات التشغيلية للشركات لتحقيق أقصى استفادة ممكنة من التحول الرقمي.

وبشكل عام، أظهر النموذج الإحصائي للفرضية الثالثة أن اعتماد التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية له أثر إيجابي ومعنوي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية، وهو ما يدعم الفرضية الفرعية الثانية للدراسة ويعكس دور هذه الأدوات الرقمية كعامل محوري لتعزيز الأداء المؤسسي وتقليل المخاطر التشغيلية والمالية. كما أن النتائج تؤكد أن التحول الرقمي في قطاع التأمين لا يقتصر على استخدام التكنولوجيا كأداة مساعدة، بل يمثل استراتيجية شاملة لتحسين العمليات التشغيلية، تعزيز الشفافية، رفع جودة الخدمة، وتمكين الشركات من التعامل بفعالية مع مختلف أنواع المخاطر.

الفرضية الرابعة

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام أدوات التحليل الذكي للبيانات والذكاء الاصطناعي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

الجدول 20 ملخص النموذج *Model Summary* للفرضية الرابعة

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.358 ^a	.128	.126	.42534	.128	59.360	1	405	.000

a. Predictors: (Constant),

الجدول 21 تحليل التباين *ANOVA* للفرضية الرابعة

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.739	1	10.739	59.360	.000 ^b
	Residual	73.269	405	.181		
	Total	84.008	406			

a. Dependent Variable:

b. Predictors: (Constant),

الجدول 22 معاملات الانحدار *Coefficients* للفرضية الرابعة

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	1.021	.085		11.949	.000
		.391	.051	.358	7.705	.000

a. Dependent Variable:

تتناول الفرضية الرابعة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام أدوات التحليل الذكي للبيانات والذكاء الاصطناعي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية، وهو محور بالغ الأهمية في سياق التحول الرقمي الشامل الذي يشهده القطاع التأميني، حيث تسهم هذه الأدوات بشكل مباشر في تحسين جودة القرار، تعزيز قدرة الشركات على التنبؤ بالمخاطر، والحد من الخسائر التشغيلية والمالية. وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام الانحدار الخطي أن العلاقة بين استخدام أدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي وكفاءة إدارة المخاطر إيجابية ومعنوية، مما يعكس إدراك المشاركين لأهمية هذه التقنيات كعناصر محورية في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق الكفاءة في إدارة المخاطر.

ويُظهر الجدول 20 ملخص النموذج الإحصائي أن معامل الارتباط R^2 بلغ 0.358، وهو ما يشير إلى وجود علاقة موجبة واضحة بين استخدام أدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي وكفاءة إدارة المخاطر، مما يعكس أن اعتماد هذه الأدوات يساهم في تعزيز قدرة الشركات على التنبؤ بالمخاطر وتحليلها بشكل أكثر دقة وفعالية. كما بلغ مربع معامل الارتباط R^2 0.128، مما يعني أن حوالي 12.8٪ من التباين في كفاءة إدارة المخاطر يمكن تفسيره من خلال مستوى استخدام أدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي، وهو ما يعكس حجم الأثر النسبي لهذه الأدوات الرقمية على العمليات التشغيلية والإدارية، ويشير إلى أهميتها كعامل مؤثر وقادر على تحسين الأداء المؤسسي بشكل ملحوظ. ويبلغ معامل التعديل $AdjustedR^2$ 0.126، مما يعكس أن النموذج يحتفظ بقدرته التفسيرية بعد تعديل حجم العينة وعدد المتغيرات المستقلة، بينما الانحراف المعياري للخطأ (Std. Error of the Estimate) 0.42534 يشير إلى دقة نموذجية عالية للتنبؤ بمستوى كفاءة إدارة المخاطر استناداً إلى درجة اعتماد أدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي.

أما الجدول 21 الخاص بتحليل التباين ANOVA ، فقد أبرز قوة العلاقة الإحصائية بين المتغير المستقل والتابع، حيث بلغت قيمة $F_{59.360}$ عند مستوى دلالة 0.000، وهو ما يدل على أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية قوية، ويؤكد أن استخدام أدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي يمثل عاملاً مؤثراً وفعالاً في تحسين كفاءة إدارة المخاطر داخل شركات التأمين. ويعكس الفرق بين مجموع مربعات الانحدار (10.739) ومجموع مربعات البواقي (73.269) أن جزءاً مهماً من التباين في الأداء المؤسسي يمكن تفسيره من خلال الاعتماد على هذه الأدوات والتقنيات الذكية، وهو ما يدعم مصداقية النتائج ويؤكد صحة الفرضية الإحصائية للدراسة، ويبرز الدور المحوري للتحليل الذكي والذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات وتقليل المخاطر التشغيلية والمالية على حد سواء.

أما الجدول 22 الخاص بمعاملات الانحدار، فقد أوضح أن المعامل الثابت (Constant)(Constant)(Constant) بلغ 1.021 مع مستوى دلالة 0.000، مما يدل على أن مستوى كفاءة إدارة المخاطر يظل إيجابياً حتى في غياب أي تأثير لاستخدام أدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي، وهو ما يشير إلى وجود عوامل أخرى تسهم في تحسين الأداء المؤسسي. بينما بلغ معامل الانحدار (B)(B)(B) للمتغير المستقل 0.391 مع مستوى دلالة 0.000، وهو ما يؤكد أن استخدام أدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي له أثر إيجابي ومعنوي على كفاءة إدارة المخاطر؛ أي أن كل زيادة وحدة في مستوى استخدام هذه الأدوات تؤدي إلى زيادة متوقعة قدرها 0.391 وحدة في كفاءة إدارة المخاطر، وهو ما يعكس قوة تأثير هذه التقنيات على الأداء المؤسسي. كما أن قيمة $t = 7.705$ $t = 7.705$ $t = 7.705$ تعكس قوة التأثير الإحصائي للمتغير، بينما قيمة $\beta = 0.358$ $\beta = 0.358$ $\beta = 0.358$ تشير إلى حجم الأثر النسبي لاستخدام أدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي على كفاءة إدارة المخاطر، موضحة أنها تمثل أحد أهم العوامل الاستراتيجية لتعزيز الأداء وتقليل المخاطر التشغيلية والمالية.

وعند الربط بالتحليل الوصفي للمحور الرابع من الدراسة، نجد توافقاً واضحاً بين النتائج الإحصائية والآراء الميدانية للمشاركين، حيث أشار المشاركون إلى أن استخدام أدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي يسهم في اكتشاف المخاطر بشكل أسرع، دعم التنبؤ بالمخاطر المالية والتشغيلية بدقة أعلى، تحسين استراتيجيات الحد من المخاطر، التعامل مع الأحداث غير

المتوقعة، وتقليل الأخطاء الناتجة عن البيانات غير الدقيقة، بما يعكس دور هذه الأدوات في تحسين الأداء العام لإدارة المخاطر. ويؤكد هذا على أن التحليلات الذكية والذكاء الاصطناعي لا تقتصر فائدتها على جانب واحد من جوانب إدارة المخاطر، بل تمتد لتشمل كافة جوانب العمليات التشغيلية والإدارية، مما يعزز القدرة المؤسسية على مواجهة المخاطر بفعالية وكفاءة. وبشكل عام، أظهر النموذج الإحصائي للفرضية الرابعة أن استخدام أدوات التحليل الذكي للبيانات والذكاء الاصطناعي له أثر إيجابي ومعنوي كبير على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية، مما يدعم الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة ويعكس أهمية هذه الأدوات والتقنيات الحديثة كعناصر محورية في استراتيجيات إدارة المخاطر. وتؤكد النتائج أن التحول الرقمي في القطاع التأميني ليس مجرد استخدام للأدوات التكنولوجية، بل يمثل استراتيجية شاملة لتعزيز الكفاءة المؤسسية، رفع جودة القرارات، تحسين التنبؤ بالمخاطر، وتقليل الأخطاء التشغيلية والمالية، بما يساهم في تعزيز الأداء العام للشركات وتحقيق استدامة العمليات في بيئة ديناميكية ومعقدة.

الخاتمة

النتائج

- أظهرت الدراسة أن التحول الرقمي العام له تأثير إيجابي ومعنوي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية، حيث أشار المشاركون إلى أن تبني استراتيجيات التحول الرقمي يساهم في تعزيز القدرة التنبؤية للشركات تجاه المخاطر المستقبلية، ويساعد في تسريع عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالمخاطر بشكل أكثر دقة وفعالية. كما أنه يساهم في تقليل الأخطاء البشرية المرتبطة بالعمليات اليومية، ويزيد من مستوى الشفافية داخل أقسام إدارة المخاطر، الأمر الذي يعزز الثقة بين الإدارات المختلفة ويؤدي إلى تكامل أفضل للعمليات التشغيلية. بالإضافة إلى ذلك، أشارت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يمكن أن يخلق بيئة عمل أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق والظروف الاقتصادية، بما يعزز القدرة التنافسية للشركات التأمينية.
- بينت نتائج الدراسة أن استخدام نظم المعلومات المؤسسية الرقمية يلعب دورًا محوريًا في رفع كفاءة إدارة المخاطر، حيث أظهرت البيانات أن هذه النظم تسهل الوصول المستمر إلى البيانات والمعلومات المتعلقة بالمخاطر، مما يمكن الإدارة من اتخاذ قرارات سريعة ومدروسة بدقة عالية. كما أنها تقلل من احتمالية تكرار الأخطاء، وتدعم التواصل بين الأقسام المختلفة داخل الشركة، مما يضمن اتساق العمليات وتحقيق تنسيق أفضل بين الأقسام المسؤولة عن تقييم المخاطر ومعالجتها. وقد بينت الدراسة أن نظم المعلومات المؤسسية الرقمية تتيح إعداد تقارير دقيقة وشاملة تساعد الإدارة على مراقبة أداء إدارة المخاطر وتحليل نقاط الضعف والقوة بشكل مستمر، مما يعزز عملية التخطيط الاستراتيجي ويضمن اتخاذ قرارات قائمة على بيانات دقيقة وموثوقة.
- كشفت الدراسة أن اعتماد التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية يساهم بشكل واضح في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية والمالية داخل شركات التأمين، حيث توفر هذه التطبيقات معلومات فورية ودقيقة حول المخاطر المحتملة، وتسهّل التعامل مع

العملاء بطريقة تقلل من المخاطر المرتبطة بالعمليات اليومية. كما تسهم هذه التطبيقات في تسريع عمليات تقييم المخاطر واتخاذ الإجراءات التصحيحية بشكل أكثر كفاءة، وتدعم الشفافية وتقليل فرص الاحتيال، مما ينعكس إيجاباً على مستوى رضا العملاء وثقتهم في الشركة. وقد أشارت الدراسة إلى أن هذه التطبيقات والقنوات الرقمية تمكّن الشركات من مراقبة العمليات في الوقت الحقيقي، مما يتيح التدخل المبكر لمعالجة المخاطر وتقليل تأثيرها على الأداء العام للشركة.

- بينت نتائج الدراسة أن استخدام أدوات التحليل الذكي للبيانات والذكاء الاصطناعي يمثل أحد أبرز العوامل المؤثرة في تحسين كفاءة إدارة المخاطر داخل شركات التأمين، حيث تساهم هذه الأدوات في اكتشاف المخاطر المحتملة بشكل أسرع، وتمكين الإدارة من التنبؤ بالمخاطر المالية والتشغيلية بدقة أعلى، وهو ما يقلل من الخسائر المحتملة ويزيد من قدرة الشركة على الاستجابة السريعة للأحداث غير المتوقعة. كما أظهرت الدراسة أن هذه الأدوات تحسن استراتيجيات الحد من المخاطر، وتساعد على اتخاذ قرارات مدروسة قائمة على بيانات دقيقة وموثوقة، وتقليل الأخطاء الناتجة عن المعلومات غير الكاملة أو غير الدقيقة، مما يعزز الأداء المؤسسي ويخلق بيئة تشغيلية أكثر أماناً وفعالية.
- بشكل عام، أظهرت نتائج الدراسة أن جميع أبعاد التحول الرقمي المدروسة، بما في ذلك التحول الرقمي العام، نظم المعلومات المؤسسية الرقمية، التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية، وأدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي، لها تأثير إيجابي ومعنوي على كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة، مما يدعم الفرضية الرئيسية للدراسة ويؤكد أهمية التحول الرقمي كعامل استراتيجي لتعزيز الأداء المؤسسي وتقليل المخاطر التشغيلية والمالية، ورفع مستوى القدرة التنافسية للشركات في بيئة سوق ديناميكية ومتغيرة.

التوصيات

- توصي الدراسة بضرورة دمج استراتيجيات التحول الرقمي الشامل في الخطط التشغيلية والاستراتيجية للشركات التأمينية، مع التركيز على تطوير بنية تحتية رقمية متكاملة

تشمل جميع الأقسام والإدارات، لضمان تكامل الأنظمة الرقمية وتحقيق أعلى مستوى من التنسيق بين العمليات المختلفة. كما ينبغي توجيه الجهود نحو تعزيز الوعي بأهمية التحول الرقمي بين جميع العاملين، وتوفير التدريب المستمر للكوادر البشرية لضمان الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الرقمية في تحسين إدارة المخاطر وتقليل الأخطاء التشغيلية، بما يساهم في تحقيق الأداء المؤسسي الأمثل.

- ينبغي تعزيز الاستثمار في نظم المعلومات المؤسسية الرقمية وتحديثها بشكل مستمر لمواكبة التطورات التكنولوجية، حيث تساهم هذه النظم في توفير البيانات والمعلومات الدقيقة والموثوقة بشكل دائم، وتمكين الإدارة من اتخاذ قرارات استراتيجية قائمة على معلومات دقيقة. كما يوصى بتطوير أدوات التحليل الرقمي المدمجة مع هذه النظم لتقديم تقارير شاملة تساعد في مراقبة المخاطر وتحليل نقاط القوة والضعف، مما يدعم التخطيط المستقبلي ويساهم في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي وتقليل المخاطر التشغيلية والمالية على حد سواء.

- تشجع الدراسة على اعتماد التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية بشكل موسع، لضمان توفير معلومات فورية ودقيقة حول المخاطر، تسهيل التعامل مع العملاء، تقليل المخاطر التشغيلية، تعزيز الشفافية، وتحسين مستوى رضا العملاء. كما يوصى بوضع آليات تقييم ومتابعة مستمرة لأداء هذه التطبيقات والقنوات الرقمية، للتأكد من فاعليتها في تحقيق أهداف الإدارة وتحسين كفاءة إدارة المخاطر، وتحديد أي نقاط ضعف ومعالجتها في الوقت المناسب لضمان استمرارية تحسين الأداء.

- توصي الدراسة بضرورة تطبيق أدوات التحليل الذكي للبيانات والذكاء الاصطناعي على نطاق واسع، حيث تساهم هذه الأدوات في التنبؤ بالمخاطر المالية والتشغيلية بدقة أعلى، تحسين استراتيجيات الحد من المخاطر، التعامل مع الأحداث غير المتوقعة، وتقليل الأخطاء الناتجة عن بيانات غير دقيقة. كما يُوصى بتدريب الكوادر البشرية على استخدام هذه الأدوات بفعالية، وتطوير سياسات واضحة تضمن تكامل التحليلات الذكية مع استراتيجيات الشركة الشاملة لإدارة المخاطر، لضمان تحقيق أعلى مستوى من الأداء المؤسسي والكفاءة التشغيلية.

- ينصح بإجراء تقييم دوري وشامل لمدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة إدارة المخاطر والأداء المؤسسي، من خلال مؤشرات أداء محددة، لتحديد نقاط القوة والضعف، ومعالجة أي قصور أو ثغرات في الوقت المناسب، مما يضمن تحقيق الاستفادة القصوى من التحول الرقمي وتعزيز القدرة التنافسية للشركات في بيئة عمل ديناميكية ومعقدة.
- من المهم تعزيز ثقافة الابتكار الرقمي داخل شركات التأمين، بحيث يتم تشجيع الموظفين على تبني الحلول الرقمية الحديثة في كافة العمليات التشغيلية والإدارية، وتطوير أفكار مبتكرة تقلل من المخاطر وتحسن جودة الخدمات، مع وضع حوافز تشجيعية لتعزيز المشاركة الفعالة للموظفين في تبني التحول الرقمي وتحقيق أهداف الشركة الاستراتيجية.
- تشدد الدراسة على ضرورة تطوير سياسات واستراتيجيات شاملة للتحول الرقمي تشمل جميع جوانب إدارة المخاطر، بما في ذلك المخاطر التشغيلية والمالية والتكنولوجية، وربط هذه السياسات بالأهداف الاستراتيجية للشركة لضمان تحسين الأداء المؤسسي المستدام، رفع مستوى الكفاءة التشغيلية، وتعزيز القدرة على مواجهة مختلف أنواع المخاطر بكفاءة وفعالية.
- أخيرًا، توصي الدراسة بضرورة توسيع نطاق البحث والتطوير في مجال التحول الرقمي داخل قطاع التأمين، من خلال دراسة أحدث الأدوات الرقمية والتقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والتحليل الذكي للبيانات، لتحديد أفضل الممارسات وتطبيقها، بما يعزز القدرة المؤسسية على مواجهة التحديات المستقبلية وتحقيق استدامة الأداء المؤسسي.

المراجع

- أشواق, بن طبولة. (2020). إدارة المخاطر في شركات التأمين في إطار نظام الملاءة المالية 2، دراسة حالة لقطاع التأمين في الجزائر للفترة (2013-2017)، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 1-161
- البنا، محمد محمود عبد الودود. (2024). التحول الرقمي وأهميته. الأرصاد الجوية، 72(72)، 24-27.
- الصديق محمد خنفر، حمزة محمد اكريم. (2022). أثر إدارة مخاطر التحول الرقمي في تحسين كفاءة أمن المعلومات " دراسة على المصارف التجارية الليبية". المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية (AJASHSS)، 502-522.
- النجار، غسان محمد خليل. (2017). أثر ادارة المخاطر لدى أصحاب المشاريع الريادية في تحقيق الميزة التنافسية المشاريعهم، مذكرة ماجستير، جامعة، غزة فلسطين، 1-20
- إلهام يحيى و سارة قرابصي (2019). التسويق الرقمي كيفية تطبيق التحول الرقمي في مجال التسويق مجلة التنمية الاقتصادية (02) 04، 131-148
- بن سعيد الخضر و مصطفى رديف. (2022). حتمية التحول الرقمي في الجزائر وآفاقها في ظل تداعيات أزمة كورونا. مجلة المنتدى للدارسات والأبحاث الاقتصادية، 06 (01)، 330-314
- بوابطة، شيماء، عدمان، مريزق. (2022). ادارة المخاطر في المشاريع العمومية: دراسة حالة شركة كوسيدار مشروع مترو الأنفاق، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة تعليم العالي والبحث العلمي، 1-118
- حسن محمد، وائل مصطفى. (2018). الفرق بين البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية في منطقة الشرق الأوسط: نظرية إدارة المخاطر (باللغة الانجليزية). مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، 55(1)، 49-76.
- خلفي، هديات. (2024). أثرالتسويق الداخلي على القيمة المدركة للموظف البنكي: دراسة حالة مجموعة من موظفي البنوك التجارية (Doctoral dissertation).

- دبة, وردة, قدوري, نور الهدى. دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من مؤسسات التأمين في مدينتي ورقلة وتقرت خلال الثلاثي الثالث لسنة 2020 (Doctoral dissertation, جامعة قاصدي مرباح ورقلة), 20-1
- دلال, بولفخار, بارش يسرى. (2021). إدارة المخاطر في شركات التأمين (Doctoral dissertation, university center of abdalhafid boussouf-MILA), 91-1
- رقطي, بسمة, كركار, إيمان. (2022). إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية الجزائرية, دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم عقبي - قالمة - 1945 جامعة 08 ماي, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, 124-1
- زغني, نجية, حمول, & طارق. (2022). إستراتيجية إدارة المخاطر في شركات التأمين – الوكالة الجزائرية للتأمين SAA (مكتب الشركة) لولاية بشار نموذجاً. مجلة الإبداع, 12(2), 226-212.
- زهر, اكرامى جمال السيد, اشرف خليفه, عبد النعيم, & عمرو عبد الحميد حامد. (2024). أثر التحول الرقمي على إدارة المخاطر المصرفية دراسة حالة. المجلة العلمية للبحوث التجارية (جامعة المنوفية), 52(1), 748-711.
- شاوشى, خيرة, خلوف, زهرة. (2023). التحول الرقمي في الجزائر. مجلة المحاسبة التدقيق والمالية, 5(1), 30-16.
- عبد الغني, سناء محمد. (2022). انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر مجلة كلية السياسات والاقتصاد, 15 (14), 79-44
- عبد الله محمد عبد الله محمد, & صديق جادين بابكر محمد. (2018). أثر إدارة المخاطر على تسوية المطالبات في شركات التأمين السودانية-دراسة تطبيقية 2017م. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية, 2(2), 59-75.
- قريبي, نور الدين (2022) دور التحول الرقمي في التخفيف من تداعيات جائحة كوفيد 19 وتحقيق الإنعاش الاقتصادي المنشود دراسة حالة الجزائر مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية 17 (01), 490-470

- محب الدين, مصطفى محب الدين يحيى. (2025). أثر حالة الطوارئ علي الحق في الأمن الشخصي. مجلة حقوق دمياط للدراسات القانونية والاقتصادية, 11(11), 2807-2876.
- محمد رمضان, بخيت, محمد بهاء الدين, عبد العزيز, عمرو, أيمن أحمد. (2023). تأثير التحول الرقمي على ادارة مخاطر الإلتئمان للبنوك التجارية بالتطبيق على البنوك التجارية المقيدة في البورصة المصرية دراسة مقدمة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراة المهنية في إدارة الأعمال. التجارة والتمويل, 43(2), 545-597.
- منبه أماني, كواحله أسماء. (2022). إدارة المخاطر في شركات التأمين، دراسة حالة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي- CRMA قالمة - جامعة 8 ماي 1945 قالمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, 1-125
- مندورة, محمد حسن. (2021). أثر التحول الرقمي في معاملات المؤسسات العامة على تحسين الخدمات المؤسسية في سورية الأكاديمية السورية الدولية التدريب والتطوير : سوريا, 12-13
- نصر, حنان نصر حسن. (2024). التحول الرقمي وبناء القدرات لدى الشباب المصري. مجلة البحث العلمي في الآداب, 25(6), 1-55.
 - Rof,A et all, (2020).Digital transformation for business model innovation in higher education: overcoming the tensions, Sustainability 12(12).
 - Chang,M et all (2021). Constructing the critical success factors in digital transformation for Taiwan,s travel agencies,Frontiers in Economics an Management,(2)11,243-244

الملاحق

الاستبيان

أولاً البيانات الديموغرافية

1.الجنس:

- ذكر
- أنثى

2.العمر:

- أقل من 18 عامًا
- 18-24 عامًا
- 25-34 عامًا
- 35-44 عامًا
- 45 عامًا وأكثر

3.المستوى التعليمي:

- أقل من شهادة الثانوية
- شهادة الثانوية العامة
- دبلوم
- بكالوريوس
- ماجستير
- دكتوراه

4.الحالة الوظيفية:

- موظف بدوام كامل
- موظف بدوام جزئي
- طالب
- عاطل عن العمل
- متقاعد

5. متوسط الدخل الشهري:

- أقل من 5000 ريال
- من 5000 إلى 10000 ريال
- أكثر من 10000 ريال

6. محل الإقامة:

- الرياض
- أخرى

ثانياً: محاور الاستبيان

1	2	3	4	5	العبارة	البعد
					1. تسهم استراتيجيات التحول الرقمي في تحسين أداء إدارة المخاطر.	التحول الرقمي العام
					2. يزيد التحول الرقمي من قدرة الشركة على التنبؤ بالمخاطر المستقبلية.	
					3. التحول الرقمي يساهم في تسريع اتخاذ القرارات المتعلقة بالمخاطر.	
					4. يوجد تنسيق فعال بين الأنظمة الرقمية المختلفة لدعم إدارة المخاطر.	

					5.التحول الرقمي يقلل من الأخطاء البشرية في إدارة المخاطر.	
					6.التحول الرقمي يساهم في تحسين مستوى الشفافية داخل إدارة المخاطر.	
					7.استخدام نظم المعلومات المؤسسية الرقمية يسهل الوصول إلى بيانات المخاطر.	نظم المعلومات المؤسسية الرقمية
					8.نظم المعلومات المؤسسية الرقمية تدعم اتخاذ قرارات سريعة وصحيحة في إدارة المخاطر.	
					9.هذه النظم تقلل من احتمالية تكرار الأخطاء في إدارة المخاطر.	
					10.وجود هذه النظم يسهل التواصل بين الأقسام المختلفة في الشركة بخصوص المخاطر.	
					11.تتيح نظم المعلومات المؤسسية الرقمية تتبع المخاطر بشكل مستمر.	
					12.توفر هذه النظم تقارير دقيقة وشاملة لدعم إدارة المخاطر.	
					13.اعتماد التطبيقات الذكية يسهل التعامل مع العملاء وتقليل المخاطر التشغيلية.	التطبيقات الذكية وقنوات الخدمات الرقمية
					14.توفر قنوات الخدمات الرقمية معلومات فورية عن المخاطر المحتملة.	
					15.استخدام التطبيقات الذكية يقلل من الأخطاء في معالجة المطالبات والمخاطر.	

					16. تسهم هذه التطبيقات في تسريع عمليات تقييم المخاطر.	
					17. قنوات الخدمات الرقمية تدعم الشفافية وتقليل الاحتيال.	
					18. اعتماد هذه التطبيقات يساهم في تحسين رضا العملاء وتقليل المخاطر المرتبطة بالخدمة.	
					19. استخدام أدوات التحليل الذكي يساعد في اكتشاف المخاطر بشكل أسرع.	أدوات التحليل الذكي والذكاء الاصطناعي
					20. الذكاء الاصطناعي يدعم التنبؤ بالمخاطر المالية والتشغيلية بدقة أعلى.	
					21. هذه الأدوات تقلل من المخاطر المرتبطة باتخاذ قرارات مبنية على بيانات غير دقيقة.	
					22. التحليلات الذكية تساعد في تحسين استراتيجيات الحد من المخاطر.	
					23. تطبيقات الذكاء الاصطناعي تمكن إدارة المخاطر من التعامل مع الأحداث غير المتوقعة.	
					24. استخدام هذه الأدوات يساهم في رفع كفاءة الأداء العام لإدارة المخاطر.	