

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة المخاطر

"أثر التحول الرقمي في تعزيز فعالية إدارة المخاطر في شركات التأمين"

دراسة تطبيقية على شركات التأمين في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب:

علي أمير محمد العلي

إشراف:

أ.د. فايز علي جراد

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

3.....	المقدمة.....
4.....	مشكلة الدراسة:
5.....	أهمية الدراسة
6.....	أهداف الدراسة
7.....	فرضيات الدراسة
7.....	الدراسات السابقة
10.....	الفجوة البحثية
16.....	المراجع:

المقدمة

يشهد قطاع التأمين العالمي تحولاً رقمياً متسارعاً نتيجة التطورات المتلاحقة في تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، والأتمتة الرقمية، مما أدى إلى إعادة تشكيل نماذج الأعمال التقليدية وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية وإدارة المخاطر. وقد أصبحت شركات التأمين تعتمد بصورة متزايدة على التقنيات الرقمية لتحسين عمليات الاكتتاب، وتسوية المطالبات، والكشف عن الاحتيال، وتحليل البيانات، بما يساهم في رفع جودة القرارات وتقليل الخسائر وتعزيز القدرة على مواجهة المخاطر المتغيرة.

وفي المملكة العربية السعودية، يشهد قطاع التأمين تطوراً ملحوظاً في إطار مستهدفات رؤية المملكة 2030، التي تركز على التحول الرقمي ورفع كفاءة القطاع المالي وتعزيز الابتكار التقني. كما أسهمت البيئة التنظيمية في تشجيع شركات التأمين على تبني الحلول الرقمية، بما يعزز من قدرتها على تحسين الأداء التشغيلي وإدارة المخاطر وفق أفضل الممارسات العالمية.

وتُعد إدارة المخاطر من أهم الوظائف الاستراتيجية في شركات التأمين، إذ تعتمد قدرة الشركة على تحقيق الاستدامة والربحية على كفاءة عمليات تحديد المخاطر وتقييمها والاستجابة لها ومراقبتها بصورة مستمرة. ومع التطور الرقمي، أصبحت التقنيات الحديثة توفر أدوات متقدمة تساعد في تحليل كميات ضخمة من البيانات، والتنبؤ بالمخاطر، ودعم متخذي القرار، مما ينعكس على فعالية إدارة المخاطر داخل شركات التأمين.

ورغم تزايد الدراسات التي تناولت التحول الرقمي أو إدارة المخاطر كلٌّ على حدة، فإن الدراسات التي بحثت العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي (الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، الحوسبة السحابية، والأتمتة الرقمية) وفعالية إدارة المخاطر في شركات التأمين السعودية ما تزال محدودة، الأمر الذي يبرز وجود فجوة بحثية تستدعي الدراسة.

ومن هذا المنطلق، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على فعالية إدارة المخاطر في شركات التأمين العاملة في المملكة العربية السعودية، من خلال قياس تأثير التقنيات الرقمية على عمليات تحديد المخاطر وتقييمها والاستجابة لها ومراقبتها، إضافة

إلى تأثيرها في جودة اتخاذ القرار وتقليل الخسائر. ومن المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية، وتقديم توصيات عملية تساعد شركات التأمين على تعزيز ممارساتها في مجال إدارة المخاطر بما يتوافق مع متطلبات التحول الرقمي.

مشكلة الدراسة:

يشهد قطاع التأمين العالمي تحولاً جوهرياً نتيجة التوسع في استخدام التقنيات الرقمية، مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، والأتمتة الرقمية، والتي أصبحت من العوامل الرئيسية في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية ودعم اتخاذ القرار وتعزيز القدرة على إدارة المخاطر. وفي المملكة العربية السعودية، يتزامن هذا التحول مع مستهدفات رؤية المملكة 2030، التي تسعى إلى تسريع التحول الرقمي في القطاع المالي، ومنه قطاع التأمين، بما يساهم في رفع كفاءة الخدمات وتحقيق الاستدامة والابتكار.

ورغم اهتمام شركات التأمين بتبني التقنيات الرقمية، إلا أن مدى انعكاس هذا التحول على فعالية إدارة المخاطر ما يزال غير واضح بصورة كافية، خاصة في البيئة السعودية. كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على أثر التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي أو جودة الخدمات أو رضا العملاء، في حين لم تتناول بصورة شاملة تأثير أبعاد التحول الرقمي المختلفة على فعالية إدارة المخاطر داخل شركات التأمين، خصوصاً فيما يتعلق بتحديد المخاطر، وتقييمها، والاستجابة لها، ومراقبتها، وتحسين جودة القرارات، وتقليل الخسائر.

وبناءً على ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في وجود نقص في الأدلة التطبيقية التي توضح أثر التحول الرقمي على فعالية إدارة المخاطر في شركات التأمين العاملة في المملكة العربية السعودية، الأمر الذي يستدعي إجراء دراسة علمية لقياس طبيعة هذا الأثر، وتحديد مدى إسهام التقنيات الرقمية في تطوير ممارسات إدارة المخاطر وتعزيز كفاءة الشركات في التعامل مع المخاطر الحالية والمستقبلية.

وانطلاقاً من ذلك، تسعى الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر التحول الرقمي على فعالية إدارة المخاطر في شركات التأمين العاملة في المملكة العربية السعودية؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس الأسئلة الآتية:

1. ما أثر تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على فعالية إدارة المخاطر في شركات التأمين؟
2. ما أثر استخدام تحليلات البيانات الضخمة على فعالية إدارة المخاطر في شركات التأمين؟
3. ما أثر الحوسبة السحابية على فعالية إدارة المخاطر في شركات التأمين؟
4. ما أثر الأتمتة الرقمية على فعالية إدارة المخاطر في شركات التأمين؟
5. إلى أي مدى يسهم التحول الرقمي في تحسين جودة اتخاذ القرار وتقليل الخسائر داخل شركات التأمين؟

أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية قطاع التأمين في دعم الاقتصاد الوطني، ومن الدور المتزايد للتحول الرقمي في تطوير أداء شركات التأمين وتعزيز قدرتها على إدارة المخاطر بكفاءة. كما تأتي هذه الدراسة في ظل التوجهات الاستراتيجية للمملكة العربية السعودية نحو التحول الرقمي، بما يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة 2030، والتي تؤكد على أهمية توظيف التقنيات الحديثة في تطوير القطاع المالي ورفع كفاءة المؤسسات.

أولاً: الأهمية العلمية

تتمثل الأهمية العلمية للدراسة في أنها تسهم في إثراء الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي وإدارة المخاطر من خلال دراسة العلاقة بينهما في قطاع التأمين السعودي، وهو من الموضوعات التي لم تحظ بالاهتمام الكافي في الدراسات العربية. كما تقدم الدراسة إطاراً نظرياً يجمع بين أبعاد التحول الرقمي (الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، والأتمتة الرقمية) وفعالية إدارة المخاطر، الأمر الذي يسهم في توسيع المعرفة العلمية في هذا المجال ويفتح المجال أمام دراسات مستقبلية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة في أنها تقدم نتائج يمكن أن تستفيد منها شركات التأمين في تطوير استراتيجيات التحول الرقمي وتعزيز ممارسات إدارة المخاطر، بما يساهم في تحسين جودة القرارات وتقليل الخسائر ورفع الكفاءة التشغيلية. كما توفر الدراسة معلومات قد تساعد متخذي القرار والجهات التنظيمية في وضع سياسات تدعم التحول الرقمي في قطاع التأمين، بما يعزز تنافسية الشركات واستدامتها.

أهداف الدراسة

الهدف العام:

دراسة أثر التحول الرقمي على فعالية إدارة المخاطر في شركات التأمين العاملة في المملكة العربية السعودية

الأهداف الفرعية:

التعرف على مستوى تطبيق التحول الرقمي في شركات التأمين السعودية

- قياس أثر الذكاء الاصطناعي على فعالية إدارة المخاطر

- قياس أثر تحليلات البيانات الضخمة على فعالية إدارة المخاطر

- قياس أثر الحوسبة السحابية على فعالية إدارة المخاطر

- قياس أثر الأتمتة الرقمية على فعالية إدارة المخاطر

- تقييم أثر التحول الرقمي على جودة اتخاذ القرارات المتعلقة بالمخاطر

- بيان دور التحول الرقمي في تقليل الخسائر وتحسين كفاءة إدارة المخاطر

- تقديم توصيات عملية تساهم في تعزيز التحول الرقمي داخل شركات التأمين السعودية

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على فعالية إدارة المخاطر في شركات التأمين العاملة في المملكة العربية

السعودية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على فعالية إدارة المخاطر في شركات التأمين العاملة في المملكة العربية

السعودية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضيات الفرعية

H1a: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على فعالية إدارة المخاطر.

H1b: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحليلات البيانات الضخمة على فعالية إدارة المخاطر.

H1c: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوسبة السحابية على فعالية إدارة المخاطر.

H1d: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأتمتة الرقمية على فعالية إدارة المخاطر.

الدراسات السابقة

الدراسة الأولى:

Badkook, A., & Gazzaz, Y. (2025). Emerging Technologies in the Saudi Insurance Industry.

هدفت الدراسة إلى تحليل مدى تبني شركات التأمين السعودية للتقنيات الرقمية الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليلات

البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، وتأثيرها في تحسين الأداء التشغيلي وإدارة المخاطر. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي

التحليلي من خلال تحليل واقع شركات التأمين في المملكة، وأظهرت النتائج أن تبني التقنيات الرقمية أسهم في تحسين سرعة اتخاذ

القرار، وزيادة كفاءة العمليات، وتعزيز القدرة على التنبؤ بالمخاطر. وتستفيد الدراسة الحالية من هذه الدراسة في دعم العلاقة بين التحول الرقمي وإدارة المخاطر، مع التوسع في قياس أثر كل بعد من أبعاد التحول الرقمي على فعالية إدارة المخاطر.

الدراسة الثانية:

Liu et al. (2024). Digital Transformation and Enterprise Performance: Evidence from Listed Companies.

هدفت الدراسة إلى قياس أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي باستخدام بيانات الشركات المدرجة. واعتمدت الدراسة على التحليل الإحصائي والانحدار المتعدد، وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي يسهم بصورة إيجابية في تحسين جودة القرارات وزيادة كفاءة العمليات التشغيلية، كما يعزز قدرة المؤسسات على إدارة المخاطر. وتستفيد الدراسة الحالية من هذه النتائج في تفسير العلاقة بين التحول الرقمي وفعالية إدارة المخاطر داخل شركات التأمين.

الدراسة الثالثة:

Belhadi et al. (2023). Big Data Analytics and Risk Management Performance.

هدفت الدراسة إلى بيان أثر تحليلات البيانات الضخمة على إدارة المخاطر في المؤسسات. واستخدم الباحثون المنهج الكمي وتحليل العلاقات بين المتغيرات، وأظهرت النتائج أن تحليلات البيانات الضخمة تساعد في تحسين تحديد المخاطر، ورفع دقة تقييمها، ودعم القرارات الإدارية. وتدعم هذه الدراسة إدراج البيانات الضخمة كأحد الأبعاد الرئيسة للتحول الرقمي في الدراسة الحالية.

الدراسة الرابعة:

Ahmad et al. (2024). Digital Technologies and Insurance Performance.

هدفت الدراسة إلى قياس أثر التقنيات الرقمية في أداء شركات التأمين، مع التركيز على الذكاء الاصطناعي والأتمتة الرقمية. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تبني التقنيات الرقمية وتحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء ورفع جودة الخدمات. وتختلف الدراسة الحالية عنها في تركيزها على فعالية إدارة المخاطر بوصفها المتغير التابع الرئيس.

الدراسة الخامسة:

Peram (2024). Artificial Intelligence in Risk Assessment.

هدفت الدراسة إلى تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تطوير عمليات تقييم المخاطر داخل المؤسسات المالية. وأظهرت النتائج أن استخدام الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين دقة التنبؤ بالمخاطر وتقليل زمن الاستجابة ورفع جودة القرارات. وتستفيد الدراسة الحالية من هذه النتائج في بناء بعد الذكاء الاصطناعي ضمن نموذج الدراسة.

التحليل المقارن للدراسات السابقة

يتضح من الدراسات السابقة اتفاقها على أن التحول الرقمي أصبح عاملاً رئيسياً في تحسين الأداء المؤسسي ودعم إدارة المخاطر، إلا أنها اختلفت في البيئات التي أجريت فيها، وفي طبيعة المتغيرات المدروسة، والأدوات والمنهجيات المستخدمة. كما ركزت معظم الدراسات على الأداء المالي أو الكفاءة التشغيلية أو رضا العملاء، في حين تناول عدد محدود منها أثر التحول الرقمي على فعالية إدارة المخاطر بصورة مباشرة، ولم تركز على قطاع التأمين السعودي.

الفجوة البحثية

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يمكن تحديد الفجوة البحثية في النقاط الآتية:

محدودية الدراسات التطبيقية التي تناولت أثر التحول الرقمي على فعالية إدارة المخاطر في شركات التأمين السعودية .

1. تركيز معظم الدراسات على الأداء المالي أو جودة الخدمات، مع قلة الدراسات التي تناولت فعالية إدارة المخاطر كمتغير تابع .

2. عدم وجود نموذج متكامل يجمع بين أبعاد التحول الرقمي (الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، والأتمتة الرقمية) وفعالية إدارة المخاطر في سياق شركات التأمين السعودية .

3. الحاجة إلى تقديم أدلة تطبيقية تدعم متخذي القرار في تطوير استراتيجيات التحول الرقمي وتعزيز إدارة المخاطر في قطاع التأمين .

المنطلقات النظرية للدراسة

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأطر والنظريات التي تفسر العلاقة بين التحول الرقمي وفعالية إدارة المخاطر، ومن أبرزها:

أولاً: نظرية التحول الرقمي (Digital Transformation Theory)

تشير نظرية التحول الرقمي إلى أن استخدام التقنيات الرقمية لا يقتصر على أتمتة العمليات التقليدية، بل يمتد إلى إعادة تصميم نماذج الأعمال، وتحسين العمليات التشغيلية، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. ويشمل التحول الرقمي توظيف الذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، والأتمتة الرقمية لرفع كفاءة الأداء وتحسين جودة القرارات. وفي قطاع التأمين، يساهم التحول الرقمي في تطوير عمليات الاكتتاب، وإدارة المطالبات، والكشف عن الاحتيال، وتحليل المخاطر بصورة أكثر دقة، مما ينعكس إيجاباً على أداء الشركات واستدامتها.

ثانياً: نظرية إدارة المخاطر المؤسسية (Enterprise Risk Management - ERM)

تستند الدراسة إلى مفهوم إدارة المخاطر المؤسسية الذي ينظر إلى إدارة المخاطر باعتبارها عملية متكاملة تهدف إلى تحديد المخاطر وتقييمها والاستجابة لها ومراقبتها بما يحقق أهداف المؤسسة. ويؤكد إطار COSO ERM أن الإدارة الفعالة للمخاطر تتطلب توافر معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، وهو ما أصبح أكثر سهولة بفضل التقنيات الرقمية الحديثة.

ثالثاً: معيار ISO 31000

يعرف معيار ISO 31000 إدارة المخاطر بأنها عملية منظمة تهدف إلى تحديد المخاطر وتحليلها وتقييمها ومعالجتها ومراقبتها بصورة مستمرة، بما يساعد المؤسسات على تحقيق أهدافها وتقليل آثار عدم التأكد. ويعد هذا المعيار من أكثر الأطر استخداماً في المؤسسات المالية وشركات التأمين، ويشكل الأساس النظري لقياس فعالية إدارة المخاطر في هذه الدراسة.

رابعاً: نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View - RBV)

ترى هذه النظرية أن امتلاك الموارد الاستراتيجية، ومنها التقنيات الرقمية والقدرات التقنية، يمنح المؤسسة ميزة تنافسية يصعب تقليدها. وفي قطاع التأمين، تمثل أنظمة الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات والبنية السحابية موارد استراتيجية تساعد على تحسين جودة القرارات وتعزيز إدارة المخاطر، مما يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي.

الإطار المفاهيمي للدراسة

تعتمد الدراسة على متغير مستقل ومتغير تابع، كما هو موضح فيما يلي:

المتغير المستقل: التحول الرقمي

ويتكون من أربعة أبعاد:

- الذكاء الاصطناعي .
- تحليلات البيانات الضخمة .
- الحوسبة السحابية .
- الأتمتة الرقمية .

المتغير التابع: فعالية إدارة المخاطر

ويتكون من ستة أبعاد:

- تحديد المخاطر .
- تقييم المخاطر .
- الاستجابة للمخاطر .
- مراقبة المخاطر .
- جودة اتخاذ القرار .
- تقليل الخسائر .

النموذج المفاهيمي للدراسة

يمكن تمثيل العلاقة بين متغيرات الدراسة كما يلي:

التحول الرقمي

|

الذكاء الاصطناعي — |

البيانات الضخمة — |

الحوسبة السحابية — |

الأتمتة الرقمية — L

|



فعالية إدارة المخاطر

|

تحديد المخاطر — |

تقييم المخاطر — |

الاستجابة للمخاطر — |

مراقبة المخاطر — |

جودة اتخاذ القرار — |

تقليل الخسائر — L

الفصل الثالث: المنهجية وطرق البحث

منهج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يهدف إلى وصف واقع التحول الرقمي وفعالية إدارة المخاطر في شركات التأمين السعودية، وتحليل العلاقة بينهما، واختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

نوع الدراسة

تعد هذه الدراسة من الدراسات التطبيقية الكمية، حيث سيتم جمع البيانات باستخدام استبانة موجهة إلى العاملين في شركات التأمين، وتحليلها باستخدام برنامج SPSS لاختبار فرضيات الدراسة.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركات التأمين العاملة في المملكة العربية السعودية، وبشكل خاص العاملين في الإدارات ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة، مثل:

- إدارة المخاطر .
- إدارة تقنية المعلومات .
- الإدارة التنفيذية .
- إدارة الاكتتاب .
- إدارة المطالبات .
- إدارة التحول الرقمي.

عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة ممثلة من العاملين في شركات التأمين باستخدام العينة العشوائية البسيطة إذا أمكن الوصول إلى إطار العينة، أو العينة القصدية إذا تعذر ذلك، على أن يكون أفراد العينة من ذوي الخبرة في مجالات إدارة المخاطر أو التحول الرقمي.

أداة الدراسة

ستستخدم الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتتكون من ثلاثة أجزاء:

1. البيانات الديموغرافية .
 2. فقرات قياس التحول الرقمي .
 3. فقرات قياس فعالية إدارة المخاطر .
- وسيتم قياس جميع الفقرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

حجم العينة:

سيتم تحديد حجم العينة بالاعتماد على معادلة كريجسي ومورغان، مع استهداف ما يقارب 250-384 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بحسب حجم مجتمع الدراسة، بما يضمن تمثيلاً مناسباً للعاملين في شركات التأمين السعودية

صدق وثبات الأداة:

سيتم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين للتحقق من الصدق الظاهري والمحتوى، كما سيتم احتساب معامل كرونباخ ألفا للتحقق من ثبات الأداة، ويعد المعامل المقبول 0.70 فأكثر

أساليب التحليل الإحصائي: ستستخدم الإحصاءات الوصفية، واختبار كرونباخ ألفا، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة SPSS الخطي المتعدد باستخدام برنامج

حدود الدراسة: تقتصر الدراسة بشرياً على العاملين في شركات التأمين السعودية، ومكانياً على المملكة العربية السعودية، وزمانياً خلال عام 2026

المراجع:

- Badkook, R., & Gazzaz, H. (2025). *The impact of emerging technology on insurance companies in Saudi Arabia. International Journal of Finance & Banking Studies*, 14(3), 9–19. <https://doi.org/10.20525/ijfbs.v14i3.4364>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2017). *Enterprise risk management: Integrating with strategy and performance*.
- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 31000:2018 Risk management—Guidelines*.
- Liu, X., et al. (2024). *Digital Transformation and Enterprise Performance: Evidence from Listed Companies*.
- Belhadi, A., et al. (2023). *Big Data Analytics and Risk Management Performance*.
- Ahmad, et al. (2024). *Digital Technologies and Insurance Performance*.
- Peram. (2024). *Artificial Intelligence in Risk Assessment*.