

رسالة بعنوان

**دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال بالتطبيق على شركات  
التأمين في المملكة العربية السعودية**

إعداد الطالب/ سلطان سليمان الهزاع

رقم الجامعي / 251002981

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد

د. فايز علي جراد

العام الدراسي

2025

# الشكر والتقدير

أبدأ بحمد الله جلّت قدرته على سابغ فضله ونعمته، وفيض إحسانه

ورعايته

فعليه عز وجل اعتمادي، وبه سبحانه وتعالى اعتزالي، وأصلي وأسلم على سيدنا ونبينا

محمد صلى الله عليه وسلم، ومن تبع هداه إلى يوم الدين...وبعد:

اتوجه بالشكر الجزيل والامتنان الكبير لكل من

د. الفيصّل عبد الحميد محمد حسن

لإشرافه على هذه الدراسة والذي أعطاني من وقته وعلمهم، وأحاطني بتوجيهاته أحسن الله لهما وجعله

نبراس عطاء أينما حلوا...

ومهما كتبت من عبارات وجمل فإن كلمات الشكر تظل عاجزة عن إيفاء حقه فجزاه الله عنا خير الجزاء

وجعل ذلك في موازين حسناته.

كما أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى إدارة جامعة (ميد اوشن) وجميع العاملين بها

الشكر لكم جميعاً

## فهرس المحتويات

### المحتويات

|    |                                                   |
|----|---------------------------------------------------|
| 1  | ..... <b>الشكر والتقدير</b>                       |
| 2  | ..... فهرس المحتويات                              |
| 5  | ..... <b>الفصل الأول</b>                          |
| 5  | ..... الإطار العام للدراسة                        |
| 6  | ..... مقدمة                                       |
| 8  | ..... مشكلة الدراسة وأسئلتها:                     |
| 10 | ..... أهمية الدراسة (النظرية والتطبيقية):         |
| 11 | ..... أهداف الدراسة:                              |
| 12 | ..... فرضيات الدراسة:                             |
| 13 | ..... متغيرات الدراسة                             |
| 14 | ..... منهجية الدراسة                              |
| 14 | ..... منهج الدراسة:                               |
| 14 | ..... مصادر جمع المعلومات                         |
| 15 | ..... مجتمع وعينة الدراسة                         |
| 15 | ..... عينة الدراسة:                               |
| 15 | ..... حدود الدراسة: (المكانية، الزمانية، البشرية) |
| 16 | ..... الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:    |
| 16 | ..... أدوات الدراسة                               |
| 17 | ..... خطوات تنفيذ خطة الدراسة:                    |
| 18 | ..... <b>الفصل الثاني</b>                         |
| 18 | ..... الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة     |

|    |                                                  |
|----|--------------------------------------------------|
| 19 | الإطار النظري:                                   |
| 19 | القسم الأول: الذكاء التنظيمي واستراتيجيات تطويره |
| 25 | القسم الثاني: الاحتيال في شركات التأمين          |
| 29 | مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية             |
| 31 | الدراسات السابقة                                 |
| 35 | التعقيب على الدراسات السابقة                     |
| 36 | <b>الفصل الثالث</b>                              |
| 36 | <b>منهجية الدراسة</b>                            |
| 37 | منهج الدراسة:                                    |
| 37 | مصادر جمع المعلومات                              |
| 38 | مجتمع وعينة الدراسة                              |
| 38 | عينة الدراسة:                                    |
| 39 | حدود الدراسة: (المكانية، الزمانية، البشرية)      |
| 39 | الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:         |
| 40 | أدوات الدراسة                                    |
| 42 | <b>الفصل الرابع</b>                              |
| 42 | <b>الدراسة الإحصائية لمناقشة فرضيات الدراسة</b>  |
| 43 | الوصف الإحصائي للبيانات:                         |
| 44 | تحليل الموثوقية والمصدقية:                       |
| 53 | تحليل النتائج والمقترحات:                        |
| 58 | تحليل التباين بين المتغيرات                      |
| 61 | <b>الفصل الخامس</b>                              |
| 61 | <b>مناقشة النتائج والتوصيات</b>                  |
| 62 | عرض البيانات وتحليلها                            |
| 62 | النتائج                                          |

|    |                                 |
|----|---------------------------------|
| 64 | التوصيات .....                  |
| 66 | المراجع والمصادر .....          |
| 66 | المراجع العربية .....           |
| 67 | المراجع باللغة الإنجليزية ..... |
| 69 | الملاحق .....                   |
| 71 | (نموذج الاستبانة) .....         |
| 76 | الملخص .....                    |
| 77 | المستخلص .....                  |



# **الفصل الأول**

## **الإطار العام للدراسة**

نظرا للتحديات التي تواجهها منظمات الاعمال هذه الأيام بسبب التغيرات الغير متوقعة في بيئة الاعمال وما يشهده العالم المعاصر العديد من التحولات الجذرية المتسارعة في شتى جوانب الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وقد فرضت تلك التحولات والتغيرات على المجتمعات والدول إعداد أفرادها لمواجهةها، والتعايش معها، وذلك عبر مؤسساتها المختلفة ان المنافسة التي تواجهها المنظمات أصبحت حقيقة واقعة في الآونة الأخيرة بفضل العديد من التغيرات التي شهدتها في بيئتها على الصعيدين الداخلي والخارجي وعلى المستويين المحلي والعالمي في الوقت الحاضر كل هذه العوامل فرضت علي المنظمات ان تتطور باستمرار لتتكيف مع هذه المتغيرات (خلف، 2021).

ولد حظى الذكاء التنظيمي باهتمام الباحثين والعلماء في مجال الإدارة وايضا بدأت المنظمات تدرك أهمية الذكاء التنظيمي برغم تطبيقاته القليلة، وبدأت تحاور حاجاتها الى هذا النمط من الذكاء مع سعيها لتحقيق التوأمة بينه وبين انماط الذكاء (الشعوري والتنافسي والاعمال) وتدريب قيادتها على تنمية عناصرها وادارته بفاعلية وقد برز الذكاء التنظيمي الذي يرسم به قادة المنظمات والذي يحذو بالرؤية المستقبلية والقدرات الابداعية فضلاً عن تهيئة رصينة لتوفير المعلومات لصناع القرار وصياغة الاستراتيجيات والخطط في المنظمات بشكل عام وفي المنظمات الخدمية على شكل خاص فضلاً عن ذلك يأخذ الذكاء موقعه بين العديد من موضوعات رأس المال الاجتماعي ونظم ادارة المعرفة والنسيج الثقافي في المنظمة. ولضعف ثقافة المعرفة التنظيمية اولا والذكاء التنظيمي ثانيا في المنظمات التأمينية السعودية وتدنى توظيفها لهذا النمط من الذكاء في صناعتها. بان الذكاء التنظيمي له تأثير إيجابي على أداء المنظمات في حشد طاقاتها والاستخدام الأمثل للموارد البشرية وجمع ومعالجة البيانات وإنتاج المعرفة التي تساعد بشكل كبير على الحد من حوادث الاحتيال التي تتعرض لها وأيضا التكيف مع التغيرات المستمرة في بيئة الاعمال. وتطورات الذكاء التنظيمي (معزوز، 2024).

أصبح التأمين، بجميع أنواعه، ضرورة اجتماعية لا يمكن الاستغناء عنه نظراً للكم الهائل من المصانع والشركات الاقتصادية العامة والخاصة. يعد التأمين تكافلاً وتضامناً وتعاوناً لتعويض الأضرار والكوارث التي يتعرض لها الأفراد. توفر شركات التأمين أنواعاً مختلفة من إعادة التأمين إلى شركات التأمين الأولية، تُساعد إعادة التأمين شركات التأمين على إدارة المخاطر من خلال تحمّل بعض الخسائر. يُسهم هذا في استقرار نتائج شركات التأمين ويُمكنّها من مواصلة النمو والابتكار. علاوة على ذلك وبوجود دور كبير لشركات إعادة التأمين في ضبط الاستثمار في الأسواق المالية، فإنها تُساهم أيضاً بشكل كبير في الاقتصاد الحقيقي. وقد أدّت فعالية التأمين أيضاً إلى فرض أنواع مُحددة من التأمين كضمان لشرائح مُحددة من السكان للحصول على تعويضات في حال وقوع حوادث مُحددة. وبفضل الوظيفة الحديثة للتأمين في مواجهة المخاطر والحد من آثارها من خلال مخاطر الاحتيال المختلفة (Ramallah, 2022)

أكد الباحثون على المنظمات الذكية هي المنظمات القادرة على التكيف مع مختلف المتغيرات الطارئة مما ينعكس بشكل إيجابي على أدائها وتشير نتائج أعمال أغلب شركات التأمين إلى عدم استقرار في مؤشرات الأداء الخاصة بها وعد ارتقاء أدائها إلى المستوى المطلوب وتستهدف الدراسة تفسير ظاهرة الاحتيال وفقاً لمبادئ عقد التأمين وكذلك إبراز خصائصها المؤثرة كحسن النية وعلاقة جوهر الاحتيال في التأمين، تقوم هذه الدراسة بتحليل مشكلة الاحتيال باعتبارها نتاج الدافع والفرصة في نطاق قطاع التأمين، وكذلك أهمية وجود الآليات النظامية والتشريعية والفنية للحد من المنافسة غير المشروعة في عقد التأمين وفقاً للسياسات والإجراءات الواردة في نظام لائحة مكافحة الاحتيال. (المبارك وآخرون، 2020).

تهدف الدراسة بشكل أساسي إلى معالجة فجوة البحث الحالية حول تأثير الذكاء التنظيمي على أداء إدارة عمليات الكشف عن الاحتيال التي تتعرض لها شركات التأمين في المملكة العربية السعودية يجب أن يكون الهدف الأساسي لاستخدام الذكاء التنظيمي في كشف الاحتيال من خلال تعزيز القيمة المادية والبشرية وتحسين تجربة كل الأطراف المشاركة في العملية التأمينية.

## مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يشهد العصر الحالي تحولات كبيرة في مجالات العولمة والخصخصة وتكنولوجيا المعلومات والاقتصاد الرقمي فان منظمات الاعمال المختلفة تجد نفسها محكومة بالميزة التنافسية والصراع من اجل البقاء ، لذلك تترتب عليها التزامات كبيرة في اتخاذ القرارات ، حيث ان صناعة القرار في منظمة الاعمال ينبغي ان تتم على اساس المنهجية العلمية والاستناد الى عدد من الادوات والتقنيات الفنية التي من شأنها ان تعمل على ترشيد القرارات وصولا الى افضل النتائج التي تضمن التمييز للمنظمة بين المنظمات العاملة الاخرى في السوق ذاتها ونحن اليوم في الدول النامية لا سيّما في العراق ومنظماتها بأشد الحاجة الى الذكاء الاستراتيجي والابداع التنظيمي لوضع الحلول لحالة التكرار والجمود والنمطية السائدة في منظماتنا وتحديد آليه متابعة هذه الانشطة وفتح آفاق جديده لعمل المنظمات (عربي، 2024).

يوجد الخطر المعنوي او مما يسميه الغش او الاحتيال في جميع مراحل العملية التأمينية بشركات التامين بصور مختلفة وبنسب متفاوتة بداية من مرحلة الاكتتاب وإصدار الوثيقة حتى مرحلة تقدير التعويضات وسداد المطالبات وقد يقع هذا الخطر من جانب المؤمن له بمفرده او مساعدة عدة أطراف سواء من داخل الشركة او من خارج الشركة ويؤثر خطر الاختيار على شركات التامين تأثيرا سلبيا في عدة اتجاهات من أبرزها ارتفاع حجم الخسائر التي تتحملها شركات التامين من جراء هذا الخطر مما يؤثر على أرباح وعوائد هذه الشركات وعلى اسعرا خدمات التامين في السوق المحلي (قاسم، 2019).

ومن خلال تناول عدد من الدراسات السابقة مثل دراسة (عربي، 2024) ودراسة (عم علي، 2023) ودراسة (قاسم، 2022) ودراسة (معزز 2021) والتي تهدف إلى إبراز الدور الذي يمكن أن تؤديه استخدام تقنيات الذكاء التنظيمي في مواجهة التحديات الحالية للمؤسسات التأمينية في ظل المخاطر التي تتعرض لها شركات التامين ومن خلال تناول عدد من الدراسات السابقة مثل دراسة (الدالي، 2021) ودراسة (الجعفري، 2020) دراسة (علوان 2023) ودراسة البلوي (2021) التي تهدف إلى الاستعداد لمواجهة التنوع

للأطراف المشاركة في عملية الكشف عن الاحتيال والتحديات التي تواجه المؤسسات التأمينية تحديا كبيرا يتمثل في كيفية منع او الحد من جرائم الاحتيال التي تتعرض لها شركات التأمين في المملكة العربية السعودية يوجد 29 شركة تأمين وإعادة تأمين مرخصة في المملكة العربية السعودية، وفقاً لأحدث التقارير من العربية. من بين هذه الشركات، هناك 5 شركات لديها رخصة لإعادة التأمين. يعمل في شركات التأمين حالياً أكثر من يبلغ عدد العاملين في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية حوالي 11.7 ألف موظف، وفقاً لتقرير صادر عن مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما). ويمثل السعوديون نسبة 74% من إجمالي العاملين في شركات التأمين لذا جاءت هذه الدراسة لمكشف عن بيان دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين فإن مشكلة الدراسة وفي سبيل تمثيل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي التالية:

السؤال الرئيسي ما هو تأثير الذكاء التنظيمي بأبعاده (ذكاء استراتيجي – ذكاء عاطفي – المصير المشترك - الموائمة والتطبيق) على الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟

ومن خلال السؤال الرئيسي للدراسة يمكن ان اشتقاق عدد من الأسئلة الفرعية تتمثل فيما يلي:

- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد المصير المشترك على الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟
- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الموائمة والتطبيق على الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟
- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء الاستراتيجي على الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟

- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء العاطفي على الكشف عن

الاحتتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟

### أهمية الدراسة (النظرية والتطبيقية):

#### الأهمية النظرية:

- أهمية الموضوع المطروح حول كيفية تحقيق التحول في طرق الكشف عن الاحتتيال في شركات التأمين باستخدام تكنولوجيا الذكاء التنظيمي من خلال تحليل البيانات بشكل علمي وأكاديمي
- أهمية فهم كيفية الاستفادة من آليات الذكاء التنظيمي في طرق الكشف عن الاحتتيال في دراسة وتحليل الأنشطة وتحديد العلاقة بينهما
- أهمية تطوير استراتيجيات جديدة تساهم في تعزيز واثراء المكتبة العربية حول علاقة الذكاء التنظيمي في طرق الكشف عن الاحتتيال
- أهمية اعتماد الذكاء التنظيمي تهدف الي تفاعل وتكامل بيئة الاعمال الداخلية والخارجية لمواجهة المتغيرات المختلفة.
- قلة الدراسات التي تناولت موضوع الذكاء التنظيمي وأثره على في طرق الكشف عن الاحتتيال.

#### الأهمية التطبيقية:

- التعرف على أهم الاستراتيجيات الخاصة بالذكاء التنظيمي التي تسهم في رفع كفاءة وتطوير في طرق الكشف عن الاحتتيال بشركات التأمين "في المملكة العربية السعودية.
- أهمية دراسة مدى جدوى استخدام محددات الذكاء التنظيمي (ذكاء استراتيجي – ذكاء عاطفي – المصير المشترك - المواثمة والتطبيق) في الكشف عن الاحتتيال في التأمين في بأفضل الوسائل الضرورية لاستثمار الموارد وتقليل المخاطر.

- التعرف على إدارة المخاطر في شركات التأمين، ومكانها في المشروع أو الهيكل الإداري وما يمكن أن تؤديه من لتحقيق اهداف شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية.
- بيان نقاط القوة والضعف لاستخدامات الذكاء التنظيمي لمواجهة متطلبات وتحديات الظروف الحالية التي تواجهها طرق الكشف عن الاحتيال في شركة شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.
- تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن يسترشد بها القائمون على إدارة المخاطر في تطوير دور الذكاء التنظيمي لخدمة اهداف شركات التأمين العاملة في المملكة العربية السعودية.

#### أهداف الدراسة:

يسعى الباحث من خلال هذه الدراسة في إطار مشكلتها وأهميتها واختبار فروضها إلى تحقيق الهدف الرئيسي التالي وهو " دراسة أثر الذكاء التنظيمي بأبعاده (المصير المشترك -الموائمة والتطبيق - ذكاء استراتيجي – ذكاء عاطفي) على الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية ".

ويوجد عدد من الأهداف الفرعية يمكن ايضاحها كما يلي:

- دراسة أثر بعد المصير المشترك على الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية
- دراسة أثر بعد الموائمة والتطبيق على الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية.
- دراسة الاستراتيجيات التطبيقية التي تمكن من الاستفادة المثلى من تقنيات الذكاء التنظيمي في تطوير طرق الكشف عن الاحتيال في شركات التأمين. في المملكة العربية السعودية

- دراسة أثر بعد الذكاء الاستراتيجي على الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية.
- دراسة أثر بعد لبعد الذكاء العاطفي على الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية.
- دراسة التحديات التي تواجه المؤسسات التأمينية في تبني تكنولوجيا الذكاء التنظيمي في كشف الاحتيال
- تقديم المقترحات والتوصيات للمؤسسات التأمينية حول كيفية تنفيذ تكنولوجيا الذكاء التنظيمي بفاعلية في الكشف عن الاحتيال بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية

#### فرضيات الدراسة:

بناء على تحديد مشكلة الدراسة واسئلتها الفرعية وتحديد اهداف الدراسة تم اعداد عدد من الفروض في سبيل الإجابة على تلك الأسئلة وتحقيق الأهداف المطلوبة حيث يقوم البحث على محاولة اختبار صحة الفروض التالية

#### الفرض الرئيسي

توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية إيجابية للذكاء التنظيمي بأبعاده (المصير المشترك -الموائمة والتطبيق- ذكاء استراتيجي – ذكاء عاطفي) على الكشف عن الاحتيال (في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية). ويتفرع من هذا الفرض الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الاولى - توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد المصير المشترك على الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية ."

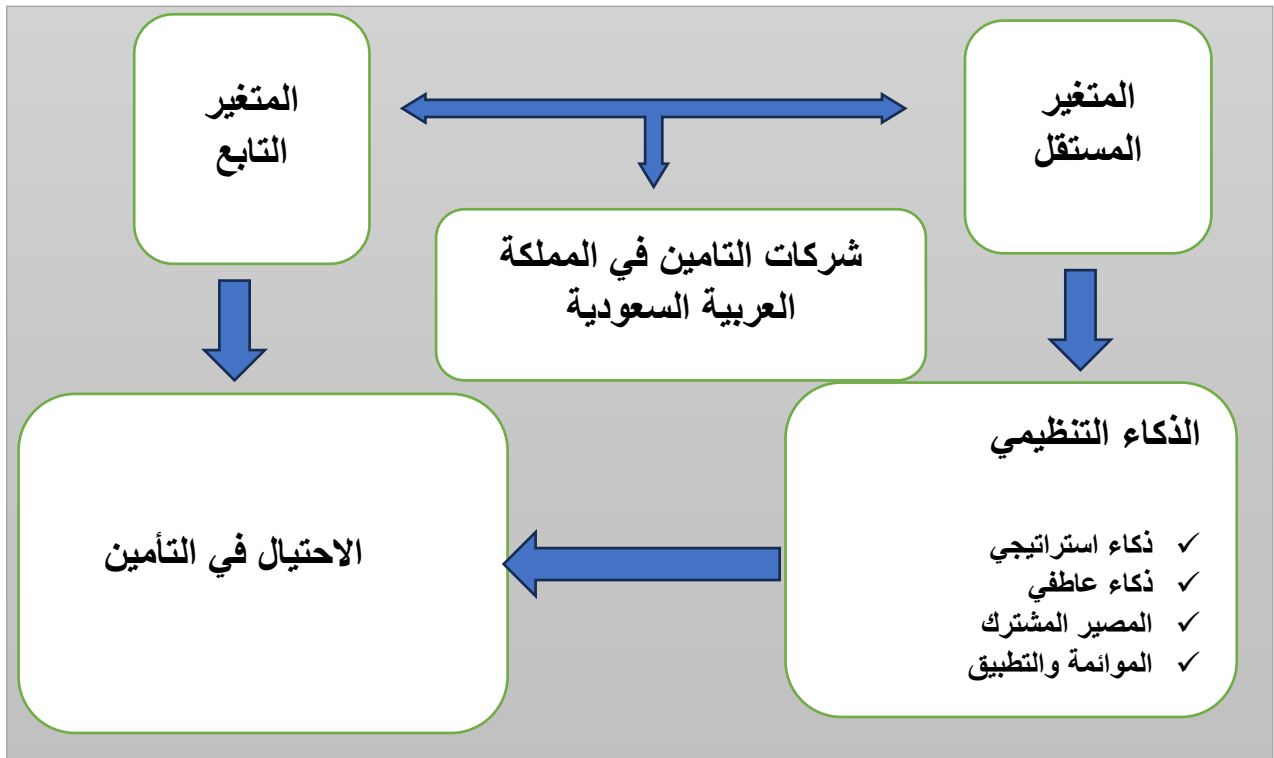
الفرضية الثانية - توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الموائمة والتطبيق على الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية .

الفرضية الثالثة: - توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء الاستراتيجي على الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية

الفرضية الرابعة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء العاطفي على الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

#### متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل " الذكاء التنظيمي".
- التابع " الكشف عن الاحتيال في التأمين "



شكل 1 اعداد الباحث (نموذج الدراسة)

## منهجية الدراسة

### منهج الدراسة:

سوف يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كيفيا أو كميا، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى من تحليل ووصف دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية. تعتبر الدراسة الحالية دراسة وصفية تحليلية كمية، وكذلك لتحديد طبيعة عدالة تقييم دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على:

- 1- المنهج النظري. نهج بحثي يتضمن جمع البيانات وتحليلها من خلال استعراض الأدبيات والمراجع المختلفة التي تم تقديمها دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية، في محاولة لإثراء الإطار النظري للدراسة
- 2- (الاستبانة) التي صممت لأغراض الدراسة. من خلال أسلوب العينة، نهج بحثي يتضمن جمع البيانات وتحليلها من خلال الملاحظة أو القياس المباشر، حيث تم أخذ عينة من مجتمع الدراسة لتحديد من ستتعامل معه أداة الدراسة.

### مصادر جمع المعلومات

- مصادر ثانوية: اعتمد الباحث في الجانب النظري على الأبحاث والدراسات السابقة بما توفره المجالات الأكاديمية من أبحاث ودراسات متخصصة بالإضافة إلى دراسة مصادر البيانات الثانوية،

كالكتب والمراجع الأجنبية والعربية، والدوريات والأبحاث والمقالات بالإضافة إلى العديد من مواقع الانترنت المتخصصة في مجال الدراسات العلمية والبحثية.

- المصادر الأولية: المصدر الأولي هو في الأساس عبارة عن سرد مباشر تسمى البيانات المجمعة من هذه المصادر «البيانات الأولية» ويهدف معالجة الجانب الميداني للدراسة تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات من عينة الدراسة، وذلك لاختبار فرضيات الدراسة وتعتبر أساساً للتحليل والاستنتاج في البحث العلمي.

### مجتمع وعينة الدراسة

**المجتمع:** يعمل في شركات التأمين حالياً أكثر من يبلغ عدد العاملين في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية حوالي 11.7 ألف موظف، وفقاً لتقرير صادر عن مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما). ويمثل السعوديون نسبة 74% من إجمالي العاملين في شركات التأمين

يوجد 29 شركة تأمين وإعادة تأمين مرخصة في المملكة العربية السعودية، وفقاً لأحدث التقارير من العربية. من بين هذه الشركات، هناك 5 شركات لديها رخصة لإعادة التأمين

### عينة الدراسة:

يتوقف حجم العينة المناسبة للبحث على عدة عوامل في البحث مثل نوع المجتمع الأصلي، ونوع البحث، وفروض البحث، وتكاليف البحث، وأهمية النتائج، وطرق جمع البيانات سوف يتم العمل على عينة عشوائية بسيطة من مفردات مجتمع الدراسة حسب الحجم الكلي للمجتمع طبقاً للدوال الرياضية في تحديد حجم العينة باستخدام تحديد حجم العينة باستخدام جدول مورجان فان حجم عينة الدراسة بناء على الجدول يمثل 374 موظفاً تقريباً

**حدود الدراسة: (المكانية، الزمانية، البشرية)**

- حدود زمنية: 2025م
- حدود بشرية: العاملين في شركات التأمين في قسم المخاطر والكشف عن الاحتيال في شركات التأمين.
- حدود مكانية: شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.
- حدود موضوعية: اقتصرَت الدراسة على دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية

#### الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

سوف يتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS الذي يعد من أفضل أدوات التحليل الإحصائي التي يمكنك استخدامه في تحليل ومعالجة واختبار البيانات الإحصائية وفي دراستنا الحالي سوف يتم استخدام أدوات البرنامج الإحصائي التالية:

- معامل بيرسون للارتباط بين فقرات ومجاور الدراسة يستخدم في اختبار وجود علاقة دالة إحصائية بين متغيرات الدراسة
- معامل الفا كرونباخ للتحقق من الثبات لأداة الدراسة المستخدمة وهي الاستبانة
- التكرارات والنسب المئوية لوصف المبحوثين وفقا للمتغيرات الشخصية
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابة على تساؤلات الدراسة.

#### أدوات الدراسة

هي الأداة أو مجموعة الأدوات التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات من عينة البحث وطرق تحليلها لاستخلاص النتائج المتعلقة بدراسته، ويوجد العديد من الأدوات التي يستخدمها الباحثون في جمع

البيانات والمعلومات وسوف تعتمد الباحثة استخدام الاستبانة كاده لجمع المعلومات عن طريق الاستبانة الالكترونية عن طريق توزيع الاستبانة عن طريق ارسالها بالإيميل الي عينة الدراسة العشوائية.

### خطوات تنفيذ خطة الدراسة:

انطلاقا من مشكلة الدراسة وفي ضوء منهجيتها وتحقيقا لأهدافها تم تبويب متن الدراسة بحيث تتمثل هيكل الدراسة في خمسة فصول رئيسية يمكن عرضها على النحو التالي:

- الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
- الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
- الفصل الثالث: نموذج وفرضيات الدراسة، عرض وتحليل البيانات
- الفصل الرابع، تحليل البيانات واختبار الفرضيات
- الفصل الخامس الخاتمة وتشمل (ملخص النتائج ومناقشة النتائج وتوصيات الدراسة).
- مراجع الدراسة - ملاحق الدراسة.



**الفصل الثاني**  
**الإطار النظري للدراسة**  
**والدراسات السابقة**

## الإطار النظري:

### تمهيد:

بدأت المنظمات تدرك أهمية الذكاء التنظيمي برغم تطبيقاته القليلة، وبدأت تحاور حاجاتها الى هذا النمط من الذكاء مع سعيها لتحقيق التوأمة بينه وبين انماط الذكاء وتدريب قيادتها على تنمية عناصرها وادارته بفاعلية وقد برز الذكاء التنظيمي الذي يرسم به قادة المنظمات والذي يحذو بالرؤية المستقبلية والقدرات الابداعية فضلاً عن تهيئة رصينة لتوفير المعلومات لصناع القرار وصياغة الاستراتيجيات والخطط في المنظمات بشكل عام وفي المنظمات الخدمية على شكل خاص فضلاً عن ذلك يأخذ الذكاء موقعه بين العديد من موضوعات رأس المال الاجتماعي ونظم ادارة المعرفة والنسيج الثقافي وغيرها. ولضعف ثقافة المعرفة حول الكشف عن الاحتيال اولا والذكاء التنظيمي ثانيا في شركات التأمين وتدني توظيفها لهذا النمط من الذكاء في صناعتها. ظهرت اهمية الولوج الى بحث المنظمات عن الذكاء التنظيمي وتوظيفه في دعم العمليات الخاصة بالكشف عن الاحتيال في شركات التأمين (علاء، 2021).

وعليه تطرق هذا الفصل الثاني الى ثلاث اقسام:

القسم الأول: مفهوم التنظيمي واستراتيجيات تطويرها

القسم الثاني: الكشف عن الاحتيال في شركات التأمين.

القسم الاول: الذكاء التنظيمي واستراتيجيات تطويره

### مقدمة

وفي ظل افرازات العولمة والخصخصة وتكنولوجيا المعلومات والاقتصاد الرقمي فان منظمات الاعمال المختلفة تجد نفسها محكومة بالميزة التنافسية والصراع من اجل البقاء ، لذلك تترتب عليها التزامات كبيرة في اتخاذ القرارات ، حيث ان صناعة القرار في منظمة الاعمال ينبغي ان تتم على اساس المنهجية العلمية

والاستناد الى عدد من الادوات والتقنيات الفنية التي من شأنها ان تعمل على ترشيد القرارات وصولاً الى افضل النتائج التي تضمن التمييز للمنظمة بين المنظمات العاملة فان تلك المنظمات في اشد الحاجة الى الذكاء التنظيمي والابداع التنظيمي لوضع الحلول لعدم التكرار والجمود والنمطية السائدة في التعامل مع الكشف عن عمليات الاحتيال التي تتعرض لها تلك المنظمات. (عربي، 2024).

### مفهوم الذكاء التنظيمي:

الذكاء التنظيمي هو قدرة المنظمة على جمع، تحليل، وتوزيع المعلومات والمعرفة بفعالية، مما يمكنها من اتخاذ قرارات أفضل وتحقيق أداء متميز (الجبوري، 2014).

هو أيضاً قدرة المنظمة على استيعاب المعرفة المرتبطة بهدفها وإنتاجها. بعبارة أخرى، هو الذكاء الجماعي للمنظمة، والذي يعتمد على الخبرات والمهارات والمعرفة المتاحة داخل المنظمة. (خلف، 2021).

بشكل أكثر تفصيلاً، يشمل الذكاء التنظيمي عدة جوانب: (الدالي، 2021).

- اكتساب المعرفة: القدرة على جمع المعلومات من مصادر مختلفة داخل المنظمة وخارجها.
- تحليل المعرفة: القدرة على فهم المعلومات وتحليلها بشكل نقدي للوصول إلى استنتاجات ذات مغزى.
- توزيع المعرفة: القدرة على مشاركة المعلومات والمعرفة مع الأفراد والفرق داخل المنظمة بشكل فعال.
- اتخاذ القرارات: القدرة على استخدام المعلومات والمعرفة لاتخاذ قرارات أفضل وأكثر استنارة.
- التكيف مع التغيير: القدرة على التكيف مع الظروف المتغيرة والاستجابة للتحديات.
- التعلم التنظيمي: القدرة على التعلم من التجارب السابقة وتحسين الأداء المستقبلي.

## أهمية الذكاء التنظيمي:

تكمن أهمية الذكاء التنظيمي في تحسين قدرة المؤسسات على التكيف والابتكار من خلال تحسين اتخاذ القرارات المستندة إلى بيانات دقيقة، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الابتكار، وتحسين التواصل الداخلي، ودعم التعلم المستمر. كما يمنح المؤسسات ميزة تنافسية مستدامة عبر تحويل المعلومات إلى معرفة قيّمة وإدارة الموارد البشرية بكفاءة لمواجهة تحديات السوق المتغيرة. (هاشم، 2019)

تحسين الأداء حيث يساعد الذكاء التنظيمي على تحسين الأداء العام للمنظمة من خلال اتخاذ قرارات أفضل وزيادة الكفاءة. وتحقيق الميزة التنافسية من خلال إتاحة إمكانيات للشركات والمؤسسات من الاستجابة بفعالية للتغيرات في السوق واكتساب ميزة تنافسية. وتعزيز الابتكار من خلال المساعدة على توليد أفكار جديدة وحلول مبتكرة للمشاكل. وتحسين عملية صنع القرار عن طريق المساهمة في اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية. وزيادة رضا الموظفين: عندما يشعر الموظفون بأنهم جزء من منظمة ذكية، فإن ذلك يزيد من رضاهم (الديك، 2022).

باختصار، الذكاء التنظيمي هو أداة حيوية للمؤسسات التي تسعى إلى تحقيق النجاح في بيئة الأعمال المتغيرة باستمرار

## أنواع الذكاء التنظيمي

يشمل الذكاء التنظيمي عدة أبعاد وقدرات رئيسية، منها التخطيط والتنظيم، التحليل الاستراتيجي للبيئة، الاستجابة للتغيير والمرونة، والتعاون والتواصل الفعال. كما يضم القدرة على حل المشكلات، والقيادة الذاتية، وتنمية رأس المال الفكري عبر المعرفة والخبرات المتراكمة ومن أهم أنواعه الذكاء العاطفي من خلال القدرة على فهم وإدارة المشاعر، وبناء علاقات إيجابية. والذكاء الجماعي عبر القدرة على الاستفادة من خبرات ومهارات أعضاء الفريق لتحقيق الأهداف. والذكاء الاستراتيجي من خلال

القدرة على تحليل البيئة التنافسية، ووضع خطط طويلة الأجل. وأخيرا الذكاء التشغيلي وهو القدرة على تحسين الكفاءة التشغيلية، وزيادة الإنتاجية. (المبارك واخرون، 2020).

### أهداف الذكاء التنظيمي

تهدف الذكاء التنظيمي إلى تحسين أداء المؤسسة وقدرتها على التكيف من خلال تعزيز قدرات الأفراد، تحسين تدفق المعلومات، وزيادة فعالية اتخاذ القرارات. كما يسعى إلى تنمية مهارات التعاون والابتكار، والتأكد من فهم احتياجات المستفيدين وتلبيتها بفاعلية. عبر تحسين الأداء والكفاءة التي تساعد على زيادة إنتاجية الأفراد من خلال تنظيم الوقت وتحديد الأولويات. وتحسين الأداء الإداري العام للمنظمة. وتعزيز فعالية استجابة المنظمة للتغيرات البيئية. وأيضا تعزيز القدرات البشرية من خلال تنمية قدرات القيادة والإدارة، مثل التوجيه والتحفيز. وتطوير مهارات التعاون والعمل الجماعي من خلال التواصل الفعال. وزيادة قدرة الأفراد على اتخاذ القرارات الصائبة والمستنيرة. ثالثا تحسين العملية التنظيمية عبر تسهيل تدفق المعلومات واستخدامها بفاعلية في جميع أنحاء المنظمة. والتحفيز على تبني معارف وأفكار جديدة لمواجهة التحديات. وضمان الاستعداد بخطط بديلة لمواكبة التغيرات المتوقعة. رابعا زيادة القدرة التنافسية من خلال اكتساب ميزة تنافسية مستدامة يصعب على المنافسين محاكاتها. والاستعداد بخطط بديلة لمواكبة التغيرات المتوقعة. وزيادة التمكين والانخراط

لدى الموظفين .. (Elusory -2022)

### ابعاد الذكاء التنظيمي

تتضمن أبعاد الذكاء التنظيمي قدرات مختلفة مثل الرؤية الاستراتيجية، التكيف مع المتغيرات، حل المشكلات، النشر الفعال للمعرفة، والقدرة على اتخاذ قرارات سريعة ومناسبة. كما يشمل أيضاً أبعاداً

متعلقة بالعلاقات مثل التعاون والتواصل الجيد. هذه الأبعاد تُساهم في تعزيز أداء المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها. عبر الاستدامة والمرونة من خلال القدرة على التكيف مع التغيرات البيئية، والحفاظ على استمرارية العمليات. ويتم الاستفادة من البراعة عن طريق القدرة على إيجاد حلول مبتكرة، وتحقيق التميز في الأداء وتحليل البيئة عن طريق القدرة على فهم البيئة المحيطة، وتقييم التهديدات والفرص. والتخطيط والتنظيم من خلال القدرة على وضع خطط واضحة، وتنظيم الموارد والعمليات لتحقيق الأهداف. (معزوز، 2024)

والتعاون والتواصل من خلال القدرة على العمل الجماعي، وتبادل المعلومات، والتواصل الفعال مع الآخرين. والتكيف من خلال القدرة على التكيف مع التغيرات، والظروف الجديدة. والتنظيم الذاتي من خلال القدرة على إدارة الذات، واتخاذ القرارات المناسبة، والمسؤولية عن الأداء. والمساهمة في حل المشكلات عن طريق القدرة على تحديد المشكلات، وإيجاد الحلول المناسبة. عبر قيادة الذات عن طريق القدرة على توجيه الذات، وتحفيز الآخرين، وتحقيق الأهداف. (اسماعيل، 2023).

### المصير المشترك" في شركات التأمين

"المصير المشترك" في شركات التأمين يُشير إلى مفهوم إعادة التأمين، حيث تشارك شركة تأمين واحدة، أو عدة شركات، مخاطرها مع شركة أو شركات أخرى لتوزيع الخسائر المحتملة. يمكن أن يتضمن هذا نقل جزء من مجموعة تأمينية أو مجموعة كاملة لشركة إعادة التأمين. كما يمكن أن يُشير المصطلح إلى تجمع المخاطر الذي يتم بين شركات التأمين لحماية جميع الأطراف المشاركة من الكوارث، أو إلى مفهوم المسؤولية المصير المشترك" في شركات التأمين المشتركة في حالات مثل الحوسبة السحابية، حيث تشارك شركة التكنولوجيا (مقدم الخدمة) والعميل (المستخدم) (قاسم، 2019).

المصير المشترك في سياقات مختلفة تشمل إعادة التأمين: شركة تأمين تنقل جزءًا من مخاطرها إلى شركة أخرى، مما يساعدها على تحمل الخسائر الكبيرة الناتجة عن أحداث مثل الكوارث الطبيعية أو

الأوبئة. وتجمع المخاطر: تتشارك عدة شركات تأمين لتكوين صندوق مشترك تُستخدم موارده لتغطية الخسائر الكبيرة. هذا يقلل العبء على كل شركة على حدة. وأيضا المسؤولية المشتركة (في الحوسبة السحابية) حيث تتشارك شركات توفير خدمات السحابة، مع عملائها في مسؤولية الحفاظ على أمان البيانات. تشترك الشركتان في المخاطر، ولكن تتحدد المسؤوليات بينهما بناءً على ما إذا كان الخطر يتعلق بالبنية التحتية السحابية أو بالتطبيقات والبيانات التي يديرها العميل. والتأمين المشترك يُمكن أن يُشير إلى اتفاقية بين شركة تأمين وصاحب البوليصة بحيث يدفع صاحب البوليصة نسبة مئوية من الخسارة، بينما تغطي شركة التأمين النسبة المتبقية. ومن خلال مفهوم أوسع يمكن أن يشمل أيضاً اتفاقيات تعاونية بين شركات التأمين والمؤسسات الحكومية أو الهيئات الأخرى لضمان تغطية المخاطر واسعة النطاق (Ramallah, , Et Al., 2022).

### الذكاء التنظيمي في مجال التأمين في المملكة العربية السعودية

الذكاء التنظيمي في مجال التأمين هو استخدام الذكاء التنظيمي، الأتمتة وغيرها من التقنيات المتقدمة لتحسين التغطية وتقديم الخدمات في قطاع التأمين. مثل صناعات الخدمات المالية الأخرى، يتطلب قطاع التأمين كمية كبيرة من البيانات. تساعد هذه البيانات شركات التأمين على تحديد نوع التأمين الذي يجب تقديمه لكل شخص وما هي الأقساط التي يجب تحصيلها. يمكن للذكاء التنظيمي تحسين قدرات اتخاذ القرار لدى مقدمي الخدمات، مما يؤدي إلى زيادة الرعاية لعملائهم مع تحسين أرباحهم. لطالما استخدم قطاع التأمين البيانات والخوارزميات على نطاق واسع، كما هو الحال في حساب أقساط التأمين ومعالجة البيانات الشخصية وغير الشخصية في عملية التقييم لتقييم المخاطر وتسعير وثائق التأمين. ولكن الذكاء التنظيمي يعزز هذه القدرات بمقياس وسرعة أكبر. و"صعود شركات التأمين التكنولوجي التي تستخدم تقنيات جديدة لخدمة العملاء يمكن أن يؤدي إما إلى تقديم الخدمات لمقدمي الخدمات التقليدية أو تحديهم من أجل الأعمال. (Mutalib, 2020)

يمكن أن تساعد تقنيات الذكاء التنظيمي المؤسسات التي تقوم بنشر خدمات التأمين للأفراد والشركات على حد سواء. وبالتالي، يجب على مقدمي التأمين والمؤسسات الأخرى داخل النظام البنائي للتأمين النظر في تطوير العديد من المبادرات التي تعتمد على الذكاء التنظيمي لتحقيق فوائد هذه التقنية القوية والذكاء التنظيمي في مجال التأمين هو استخدام الذكاء الإداري، الأتمتة وغيرها من التقنيات المتقدمة لتحسين التغطية وتقديم الخدمات في قطاع التأمين. مثل صناعات الخدمات المالية الأخرى، يتطلب قطاع التأمين كمية كبيرة من البيانات.. (Mubarak, 2020)

## القسم الثاني: الاحتيال في شركات التأمين

### مفهوم الاحتيال

هو عملية تحديد الأنشطة أو محاولات الاحتيال. من الضروري وجود نظام كشف لمنع حدوث الاحتيال وحماية الشركات والمستهلكين من الخسائر المالية التي قد تنجم عن هذه الأنشطة (عم علي، 2023). من أكثر أنواع الاحتيال شيوعاً الاحتيال ببطاقات الائتمان، وسرقة الهوية، والاستيلاء على الحسابات، والتصيد الاحتيالي. قد تُسبب الأنشطة الاحتيالية خسائر مالية فادحة للشركات والمستهلكين على حد سواء، لذا من الضروري للغاية معرفة علامات الاحتيال وكيفية منعه (Ramallah, et al., 2022)

### الكشف عن الاحتيال:

كشف الاحتيال هو عملية تحديد ما إذا كانت المعاملة احتيالية أم لا. ويمكن تحقيق ذلك من خلال وسائل متعددة، مثل تحليل سلوك العملاء أو البحث عن أنماط في البيانات قد تشير إلى حالات احتيال.

هناك عدة طرق لمنع الاحتيال، مثل استخدام تحليلات البيانات لتحديد عوامل الخطر، أو إنشاء أنظمة كشف، أو تدريب الموظفين على رصد مؤشرات أنماط الاحتيال. باتخاذ خطوات وقائية، يمكن للشركات حماية نفسها من الخسائر المالية والإضرار بسمعتها (Gabriel, 2020).

يتم استخدام الذكاء التنظيمي والتعلم الآلي بشكل متزايد للكشف، حيث يمكن أن يساعد في تحديد الأنماط والشذوذ بسرعة وفعالية.

كشف الاحتيال عملية متعددة المراحل تتضمن تحليلًا شاملاً وتقنيات متطورة لتحديد الأنشطة الاحتيالية والحد منها بفعالية. تلعب كل مرحلة من مراحل العملية دورًا حاسمًا في الكشف عن الشذوذ والأنماط التي تشير إلى السلوك الاحتيالي. (Elusory A., 2022)

### اشكال الاحتيال

يتخذ الاحتيال أشكالًا مختلفة، وقد يؤثر على الأفراد والشركات والقطاعات بأكملها. يُعد فهم أنواع الاحتيال المختلفة أمرًا بالغ الأهمية لوضع استراتيجيات فعالة للوقاية منه وكشفه. يشمل الاحتيال مجموعة واسعة من الممارسات الخادعة التي تهدف إلى الحصول على شيء ذي قيمة من خلال الخداع أو الخداع.

يمكن تصنيف الاحتيال على أساس من يرتكب الفعل الاحتيالي. (Similariton, 2018)

- يتضمن الاحتيال الداخلي قيام الموظفين أو المطلعين باستغلال مناصبهم داخل المنظمة لتحقيق مكاسب شخصية.
- يحدث الاحتيال الخارجي عندما يقوم أفراد أو كيانات خارج المنظمة بخداع أو الاحتيال على الشركة أو عملائها.

يمكن تصنيف الاحتيال أيضًا بناءً على الأساليب التي يستخدمها المحتالون. تشمل الأساليب الشائعة سرقة الهوية، حيث تُسرق المعلومات الشخصية لانتحال شخصية شخص آخر؛ وعمليات التصيد الاحتيالي، حيث تُستخدم رسائل بريد إلكتروني أو رسائل احتيالية لخداع الأفراد ودفعهم للكشف عن معلومات حساسة؛ والاحتيال في الدفع، الذي يتضمن معاملات غير مصرح بها أو إساءة استخدام أدوات الدفع؛ وانتحال الشخصية، حيث ينتحل المحتالون صفة شخص آخر لخداع الضحايا (Corea., 2019).

### أفضل الطرق لتعزيز الكشف عن الاحتيال

لحماية الشركات والمستهلكين من مخاطر الاحتيال المتنامية، يُعدّ استخدام أكثر تقنيات كشف الاحتيال فعاليةً أمرًا بالغ الأهمية. عند تدقيق حلٍّ قائمٍ لكشف الاحتيال أو تقييم السوق لحلٍّ جديد، ينبغي على خبراء الامتثال مراعاة ما إذا كان البرنامج يوفر معظم الوظائف التالية، إن لم يكن جميعها:

- التعلم الآلي والذكاء التنظيمي حيث سيُحسن استخدام خوارزميات التعلم الآلي والذكاء التنظيمي قدرات كشف الاحتيال بشكل كبير. تستطيع هذه التقنيات تحليل كميات هائلة من البيانات آنياً، وتحديد الأنماط والشذوذات التي قد تُشير إلى أنشطة احتيالية. والتحليلات السلوكية من خلال مراقبة سلوكيات المستخدمين وفهمها، يمكن للشركات اكتشاف أي انحرافات عن الأنماط المعتادة. ويمكن للتحليلات السلوكية رصد الأنشطة المشبوهة، مثل مواقع تسجيل الدخول غير المعتادة، أو التغييرات المفاجئة في أنماط الإنفاق، أو مبالغ المعاملات غير الاعتيادية. وكشف الشذوذ الذي تتضمن هذه التقنية إنشاء خط أساس للسلوك الطبيعي وتحديد أي نقاط بيانات تنحرف عنه بشكل ملحوظ. يمكن أن يكشف كشف الشذوذ المعاملات الاحتيالية، أو محاولات تسجيل الدخول غير الاعتيادية، أو غيرها من الأنشطة الخبيثة التي لا تتوافق مع الأنماط المعتادة. (Ramallah, et al., 2022)

- تجميع الهويات: يُمكن أن يُساعد تجميع هويات المستخدمين بناءً على سمات وسلوكيات مشتركة في تحديد أنماط السلوك الاحتيالي. ويُعدّ تجميع الهويات مفيداً بشكل خاص في الكشف عن جماعات الجريمة المنظمة وأنشطة الجرائم الإلكترونية .
- تحليلات البيانات: تُمكن أدوات تحليل البيانات المتقدمة من تحليل مجموعات البيانات الضخمة وتحديد مؤشرات الاحتيال المحتملة. ومن خلال ربط المعلومات من مصادر مختلفة، يمكن للشركات اكتساب رؤية قيّمة والتفوق على المحتالين. والمراقبة الآنية: يُعدّ اكتشاف الاحتيال فور حدوثه أمراً بالغ الأهمية للحدّ من الأضرار. تُمكن أدوات المراقبة الآنية من تحديد الأنشطة المشبوهة فوراً، وإطلاق التنبيهات، وتمكين الاستجابة السريعة للتخفيف من آثار الاحتيال وتبادل معلومات الاحتيال التعاونية: إن تبادل معلومات الاحتيال والرؤى مع المؤسسات الأخرى وشركاء القطاع يُسهم في فهم أشمل لأساليب الاحتيال المتطورة. كما تُمكن الجهود التعاونية من الوقاية الاستباقية(علاء، 2021).
- المراقبة المستمرة والتحديثات من خلال مراجعة تقنيات الكشف عن الاحتيال وتحديثها وتحسينها بانتظام لمواكبة التهديدات والثغرات الناشئة. وتحليل الشبكة: يُمكن لفحص الروابط والعلاقات بين الكيانات، كالأفراد أو الحسابات أو المعاملات، أن يكشف عن أنماط تُشير إلى أنشطة احتيالية. كما يُمكن لتحليل الشبكة أن يكشف عن روابط خفية بين كيانات تبدو غير ذات صلة، مما يُسهّل كشف مخططات الاحتيال المُعقدة. والتحليل الجغرافي الذي يُساعد تحليل المواقع الجغرافية المرتبطة بالمعاملات أو الأنشطة على تحديد الأنماط المشبوهة، مثل المعاملات الصادرة من مواقع عالية المخاطر أو غير مألوفة. كما يُمكن التحليل الجغرافي من كشف التناقضات بين المواقع المُبلغ عنها وأصول المعاملات الفعلية. (عبد الحميد، 2020)
- بصمة الجهاز عبر إنشاء مُعرّفات فريدة للأجهزة المُستخدمة في المعاملات، مثل أجهزة الكمبيوتر أو الأجهزة المحمولة، يُساعد في الكشف عن الوصول غير المُصرّح به أو الأنشطة المشبوهة المُرتبطة بأجهزة مُحددة. تُعزز بصمة الجهاز كشف الاحتيال من خلال تحديد الأجهزة المُحتمل تعرضها للخطر

أو الاحتيال. وتحليل وسائل التواصل الاجتماعي مما يُمكن من رصد منصات التواصل الاجتماعي بحثًا عن أي ذكر أو نقاشات أو مؤشرات على أنشطة احتيالية أن يُوفر معلومات قيّمة لجهود كشف الاحتيال. يُتيح تحليل وسائل التواصل الاجتماعي الكشف عن معلومات حول المحتالين المُحتملين وتكتيكاتهم وأهدافهم، مما يُمكن من الكشف الاستباقي عن الاحتيال ومنعه. وتحليل بيانات المعاملات يُساعد إنشاء ملفات تعريفية لأنماط المعاملات النموذجية للمستخدمين أو الحسابات الفردية في الكشف عن أي انحرافات قد تُشير إلى أنشطة احتيالية. يتضمن تحليل بيانات المعاملات التاريخية تحديد السلوك الأساسي وتحديد الانحرافات أو الشذوذات في المعاملات الفورية. (عربي، 2024)

### مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

#### مفهوم الذكاء التنظيمي:

- التعريف اللفظي للذكاء التنظيمي بأنه هو قدرة المنظمة على استيعاب المعرفة المرتبطة بهدفها وإنتاجها؛ أي القدرة الفكرية للمنظمة بأكملها. ويمنح الذكاء التنظيمي الشركات والمؤسسات قيمةً كبيرةً تُمكنها من تحديد نقاط قوتها وضعفها في الاستجابة للتغيير (Bernardino, 2020)
- التعريف الاصطلاحي للذكاء التنظيمي هو قدرة المنظمة على جمع، تحليل، وتوزيع المعلومات والمعرفة بفعالية، مما يمكنها من اتخاذ قرارات أفضل وتحقيق أداء متميز. هو أيضًا قدرة المنظمة على استيعاب المعرفة المرتبطة بهدفها وإنتاجها.. (Elusory -2022)
- كما يشير التعريف الاجرائي بأنه هو قدرة المنظمة على اكتساب المعرفة، ومعالجتها، واستخدامها بفعالية لتحقيق أهدافها، والتكيف مع التغيرات البيئية، واتخاذ القرارات الصائبة هذا يشمل جمع البيانات، وتحليلها، وتوزيعها، واستخدامها في التخطيط الاستراتيجي، وحل المشكلات، والابتكار (عم علي، 2023).

## مفهوم الاحتيال

- هو أي عمل يهدف إلى تضليل إنسان آخر عمدًا للحصول على منفعة (علاء، 2021).

### مفهوم الكشف عن الاحتيال :

- هو مجموعة من الأنشطة هو عملية تحديد النشاط المشبوه الذي يشير إلى احتمال وجود نشاط إجرامي يتمثل في سرقة الأموال أو البيانات أو الموارد المالية. يُجرى عادةً عن طريق برنامج الكشف عن الاحتيال الذي يراقب المعاملات، والتطبيقات (الديك، 2022).

## مفهوم ذكاء استراتيجي

- هو القدرة على رؤية المستقبل، والتنبؤ بالتهديدات والفرص، واستخدام المعلومات المتاحة لوضع وتنفيذ خطط فعالة لتحقيق الأهداف طويلة الأجل. إنه يجمع بين التفكير العميق والنظرة المستقبلية والتخطيط المنهجي لاتخاذ قرارات صائبة في بيئات معقدة وغير مؤكدة (معزوز، 2024).

## مفهوم ذكاء عاطفي

- هو القدرة على فهم وإدارة مشاعرك الشخصية، وكذلك فهم مشاعر الآخرين والاستجابة لها بفعالية. يتضمن ذلك القدرة على التعرف على العواطف، وتوظيفها للتفكير وحل المشكلات، وتعديلها أو التحكم بها، وبناء علاقات إيجابية مع الآخرين (عربي، 2024).

## مفهوم المصير المشترك

- مجتمع المصير المشترك للبشرية، وترجمته الرسمية هي مجتمع المستقبل المشترك للبشرية أو المجتمع البشري ذو المستقبل المشترك (علاء، 2021)

## مفهوم المواطنة والتطبيق

- تطوير معايير بيئة عمل الأشخاص ذوي الإعاقة وتوفيرها إلكترونياً من خلال برنامج آلي (منصة) يُطلق عليه (مواهمة). وتتيح هذه المعايير للمنشآت الرغبة في تطوير بيئة عملها؛ لتكون مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة، من تقييم نفسها بناء على تلك المعايير (إسماعيل، 2023).

### شركة التأمين:

- هي مؤسسة مالية تباع الحماية المالية للأفراد والشركات من خلال عقود التأمين وتتعهد شركة التأمين بدفع مبلغ مالي (المعروف باسم مبلغ التأمين أو التعويض) للمؤمن له في حالة وقوع حادث أو خطر محدد في وثيقة التأمين، مقابل أقساط تأمين يدفعها المؤمن له (الدالي، 2021).

### الدراسات السابقة

استكمالاً للإطار النظري الخاص بهذه الدراسة يستلزم الأمر استعراض أهم الدراسات ذات الصلة وحسبنا إن ذلك قد يساهم في بناء أنموذج وفرضيات هذه الدراسة بعد الاستفادة مما طرح من مفاهيم نظرية في المباحث المذكورة آخذين بعين الاعتبار في عرض هذه الدراسات صلتها الحيوية بموضوع الدراسة الحالية حيث تناولت الدراسة العديد من النماذج وفق المنظور الجديد لدور الذكاء التنظيمي على الكشف عن الاحتيال في التأمين على شركات التأمين في المملكة العربية السعودية وتنبع أهمية الدراسات في بناء أنموذج البحث وتحديد اتجاهاته سوف نعرض بإيجاز بعض النماذج ذات العلاقة بموضوع البحث: انطلاقاً من مشكلة البحث وهدفه، سيقوم الباحث بالآتي عرض وتحليل الدراسات السابقة ذات الصلة بغرض عرض إطار نظري للبحث حسب التسلسل التاريخي من الاحداث الى الاقدم كما يلي:

دراسة (معزوز، 2024):

بعنوان " دور تطبيقات الذكاء التنظيمي في تطوير خدمات شركات التأمين " تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الحيوي الذي تلعبه تطبيقات الذكاء التنظيمي في دعم شركات التأمين وتطوير خدماتها. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتقديم مفهوم الذكاء التنظيمي من خلال تحديد مجالاته وتحديد تطبيقاته التكنولوجية الخاصة. وعرض أهم استخدامات الذكاء التنظيمي في نشاط شركات التأمين. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج: يساهم الذكاء التنظيمي في تبسيط إدارة المطالبات والتعويضات من خلال الكشف عن الشكوك الاحتمالية بشكل أكثر كفاءة وفعالية. كما يقدم الذكاء التنظيمي الفرصة لشركات التأمين لإنشاء نماذج مختلفة لتوقع المخاطر، وبالتالي تصميم سياسات تأمين تتناسب مع احتياجات العملاء المختلفة.

دراسة (عربي، 2024)

بعنوان " تأثير قدرات الذكاء التنظيمي في تحقيق التكيف الناجح نحو ركائز الجيل الرابع من الصناعة دراسة تطبيقية على العاملين بمصنع الألومنيوم " هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر الذكاء التنظيمي على تحقيق متطلبات التحول إلى الصناعة 4.0 في مصنع ألومنيوم. جُمعت البيانات من 357 موظفًا باستخدام استبيان، وأجري تحليل إحصائي باستخدام برنامجي SPSS و AMOS. أشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية ودالة إحصائية بين قدرات الذكاء التنظيمي وتحقيق متطلبات التحول إلى الصناعة 4.0. أوصى الباحثون بتحسين البنية التحتية التكنولوجية والتركيز على التكامل التكنولوجي والقدرات التنظيمية لتلبية متطلبات الصناعة 4.0 بفعالية في مصنع الألومنيوم.

دراسة (مجدي، 2024):

بعنوان " أثر الذكاء التنظيمي على التطوير التنظيمي دراسة ميدانية على شركة مصر للتأمين " تهدف الدراسة إلى تشخيص طبيعة العلاقة بين الذكاء التنظيمي والتطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة قصور تطبيقات الذكاء التنظيمي مما أدى لضعف التطوير التنظيمي في شركة مصر للتأمين، وذلك نتيجة إلى ضعف بعد الإمكانيات البشرية، وكذا بعد الإمكانيات المادية، بالإضافة إلى ضعف بعد التقنيات الفنية لتطبيق الذكاء التنظيمي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وقد شمل مجتمع الدراسة كافة المستويات الإدارية بالشركة (إدارة عليا- إدارة وسطى- إدارة تنفيذية)، وقد شمل هذا المجتمع 1031 مفردة، وقد اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية الطبقية، وقوامها 280 مفردة. وقد تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة قيام الإدارة العليا بالشركة بعقد الندوات وورش العمل والدورات التدريبية المتخصصة للتعريف بنظم الذكاء التنظيمي ومكوناتها وكيفية استخدامها والاستفادة منها لغرض زيادة الوعي والإدراك لدى العاملين الكلمات المفتاحية: الذكاء التنظيمي، التطوير التنظيمي، بعد الامكانيات البشرية لتطبيق الذكاء التنظيمي، بعد الامكانيات المادية لتطبيق الذكاء التنظيمي، بعد التقنيات الفنية لتطبيق الذكاء التنظيمي.

دراسة (عم علي 2023)

بعنوان " دور الذكاء التنظيمي في إدارة الأزمات في البنوك الخاصة التقليدية العاملة في بيئة الأعمال السورية " هدفت الدراسة بشكل رئيسي إلى معرفة دور الذكاء التنظيمي في إدارة الأزمات في البنوك الخاصة التقليدية التي تعمل في البيئة التجارية السورية. لتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي الذي يتناسب مع أهداف الدراسة. تم توزيع الاستبيان على عينة من العاملين في المستويات الإدارية في هذه البنوك، حيث شملت مجتمع الدراسة 11 بنكاً خاصاً تقليدياً تعمل في البيئة التجارية السورية، وتم تحليل الاستبيان بناءً على حزمة SPSS الإحصائية. توصلت الدراسة إلى أن هناك

علاقة قوية بين كل من الذكاء الاستراتيجي والذكاء العاطفي وإدارة الأزمات في البنوك الخاصة التي تعمل في البيئة التجارية السورية. علاوة على ذلك، تساعد وجود الوعي الذاتي والاجتماعي في الإدارة على بناء علاقات فعالة ومستدامة مع الآخرين ومواجهة الأحداث غير المتوقعة، وضرورة وضع خطة واضحة للمستقبل من قبل الإدارة للوصول إلى الحل المناسب عند حدوث الأزمة. كما أوصت الدراسة بضرورة التركيز على تطوير الذكاء الاستراتيجي والذكاء العاطفي في جميع مستويات المنظمة، بدءًا من الإدارة الوسطى، وتعيين لجنة لإدارة الأزمات في البنك تتمتع بذكاء تنظيمي عالٍ للإمكانية التطبيقية لذلك قبل وأثناء حدوث الأزمات.

دراسة (اسماعيل، 2023):

بعنوان "تقييم استخدام الذكاء التنظيمي في شركات التأمين المصرية" هدف الدراسة إلى عرض استخدام الذكاء التنظيمي (AI) في شركات التأمين المصرية. تلعب صناعة التأمين دورا حاسما في أي اقتصاد والتطورات في الذكاء التنظيمي لديها القدرة على إحداث ثورة في مختلف جوانب عمليات التأمين، بما في ذلك الاكتتاب ومعالجة المطالبات وخدمة العملاء واكتشاف الاحتيال وإدارة المخاطر. تحلل هذه الدراسة الفوائد والتحديات والمخاطر المحتملة المرتبطة باستخدام الذكاء التنظيمي في شركات التأمين المصرية. بالإضافة إلى دراسة الحالة الراهنة لاعتماد الذكاء التنظيمي في أنشطة التأمين المتعددة، وتقديم توصيات للتكامل الفعال بين تقنيات الذكاء التنظيمي وصناعة التأمين داخل السوق المصرية.

دراسة (كنعان، 2019):

بعنوان " دور أبعاد الذكاء التنظيمي في تطوير أداء شركات التأمين (دراسة ميدانية على شركات التأمين الخاصة في الساحل السوري) " تهدف الدراسة إلى دراسة توافر أبعاد الذكاء التنظيمي في شركات التأمين الخاصة على الساحل السوري، ودراسة طبيعة وقوة العلاقة بين أبعاد الذكاء التنظيمي والأداء. لتحقيق ذلك، تم صياغة ثلاث فرضيات. استخدم الباحث تقنية الاستبيان لجمع البيانات التي تم تحليلها باستخدام الاختبارات الإحصائية، أهمها: اختبار T لعينة واحدة، واختبار الارتباط بيرسون، واختبار

الانحدار البسيط. توصل الباحث إلى عدة نتائج، أبرزها: أن الذكاء التنظيمي في الشركات المدروسة يتم تقييمه بشكل جيد، وهناك علاقة إيجابية بين أبعاد الذكاء التنظيمي والأداء، وأن هناك تأثيراً ذا دلالة إحصائية للذكاء التنظيمي على الأداء في الشركات قيد الدراسة.

### التعقيب على الدراسات السابقة

اتفقت هذه الدراسة مع دراسة كل من (معزوز، 2024) و (عربي، 2024) و(مجدي، 2024) و(عم علي، 2023) و(واسماعيل، 2022) و(كنعان، 2019) في تناول موضوع دور الذكاء التنظيمي في شركات التأمين والمخاطر التي تتعرض لها. في احتواء إحدى تلك الدراسات على أحد المتغيرين على الأقل.

ولكنها اختلفت وتميزت عن الدراسات السابقة في الجمع بين الذكاء التنظيمي ودوره في تحسين الكشف عن جرائم الاحتيال في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية، وكذلك الاخلاف في مجتمع وعينة الدراسة. كما استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تطوير أداة هذه الدراسة والمتمثلة في الاستبانة لجمع المعلومات وتحليلها والأساليب الإحصائية المستخدمة وكذلك المساعدة في اختيار تحديد فروض واسئلة واهداف الدراسة الحالية من خلال الوقوف على الفجوة البحثية نتيجة الاطلاع على الدراسات السابقة.

ان ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في انها تعتبر دراسة متواضعة تدرس دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال بالتطبيق على شركات التأمين في المملكة العربية السعودية حيث ان معظم الدراسات ركزت على الذكاء التنظيمي في العديد من القطاعات المختلفة وتأثيرها دون التطرق الي مفهوم الذكاء التنظيمي وتطبيقه في الكشف عن الاحتيال في شركات التأمين حيث قمنا بدراسة العوامل التي تطبق عليها عمليات الذكاء التنظيمي لتتناسب مع المتطلبات الخاصة بالكشف عن الاحتيال في شركات

التأمين



## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة

## منهجية الدراسة

### منهج الدراسة:

سوف يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كيفيا أو كميا، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى من تحليل ووصف دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية. تعتبر الدراسة الحالية دراسة وصفية تحليلية كمية، وكذلك لتحديد طبيعة عدالة تقييم دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على:

3- المنهج النظري. نهج بحثي يتضمن جمع البيانات وتحليلها من خلال استعراض الأدبيات والمراجع

المختلفة التي تم تقديمها دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين

في المملكة العربية السعودية، في محاولة لإثراء الإطار النظري للدراسة

4- (الاستبانة) التي صممت لأغراض الدراسة. من خلال أسلوب العينة، نهج بحثي يتضمن جمع

البيانات وتحليلها من خلال الملاحظة أو القياس المباشر، حيث تم أخذ عينة من مجتمع الدراسة

لتحديد من ستتعامل معه أداة الدراسة.

### مصادر جمع المعلومات

- مصادر ثانوية: اعتمد الباحث في الجانب النظري على الأبحاث والدراسات السابقة بما توفره

المجلات الأكاديمية من أبحاث ودراسات متخصصة بالإضافة إلى دراسة مصادر البيانات الثانوية،

كالكتب والمراجع الأجنبية والعربية، والدوريات والأبحاث والمقالات بالإضافة إلى العديد من مواقع الانترنت المتخصصة في مجال الدراسات العلمية والبحثية.

- المصادر الأولية: المصدر الأولي هو في الأساس عبارة عن سرد مباشر تسمى البيانات المجمعة من هذه المصادر «البيانات الأولية» ويهدف معالجة الجانب الميداني للدراسة تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات من عينة الدراسة، وذلك لاختبار فرضيات الدراسة وتعتبر أساسا للتحليل والاستنتاج في البحث العلمي.

### مجتمع وعينة الدراسة

**المجتمع:** يعمل في شركات التأمين حاليا أكثر من يبلغ عدد العاملين في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية حوالي 11.7 ألف موظف، وفقاً لتقرير صادر عن مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما). ويمثل السعوديون نسبة 74% من إجمالي العاملين في شركات التأمين

يوجد 29 شركة تأمين وإعادة تأمين مرخصة في المملكة العربية السعودية، وفقاً لأحدث التقارير من العربية. من بين هذه الشركات، هناك 5 شركات لديها رخصة لإعادة التأمين

### عينة الدراسة:

يتوقف حجم العينة المناسبة للبحث على عدة عوامل في البحث مثل نوع المجتمع الأصلي، ونوع البحث، وفروض البحث، وتكاليف البحث، وأهمية النتائج، وطرق جمع البيانات سوف يتم العمل على عينة عشوائية بسيطة من مفردات مجتمع الدراسة حسب الحجم الكلي للمجتمع طبقاً للدوال الرياضية في تحديد حجم العينة باستخدام تحديد حجم العينة باستخدام جدول مورجان فان حجم عينة الدراسة بناء على الجدول يمثل 107 موظفاً تقريباً

## حدود الدراسة: (المكانية، الزمانية، البشرية)

- حدود زمنية: 2025م
- حدود بشرية: العاملين في شركات التأمين في قسم المخاطر والكشف عن الاحتيال في شركات التأمين.
- حدود مكانية: شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.
- حدود موضوعية: اقتصرَت الدراسة على دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية

## الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

سوف يتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS الذي يعد من أفضل أدوات التحليل الإحصائي التي يمكنك استخدامها في تحليل ومعالجة واختبار البيانات الإحصائية وفي دراستنا الحالي سوف يتم استخدام أدوات البرنامج الإحصائي التالية :

| أدوات التحليل الإحصائي   | الاستخدام                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| معامل الفا كرونباخ       | لتقييم موثوقية أو اتساق مجموعة من الأسئلة أو العناصر في استبيان أو اختبار.                                                                                                                            |
| التكرارات والنسب المئوية | تستخدمان في تحليل البيانات لتلخيص ووصف مجموعة من القيم. التكرار هو عدد المرات التي تظهر فيها قيمة معينة في مجموعة البيانات، بينما النسبة المئوية هي جزء من إجمالي عدد البيانات التي تمثلها تلك القيمة |
| المتوسط الحسابي          | يستخدم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري معًا لوصف البيانات                                                                                                                                          |

|                    |                                                                                                                                                              |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| والانحراف المعياري | وتلخيصها. المتوسط الحسابي هو مقياس للزعة المركزية (القيمة "المتوسطة")، بينما الانحراف المعياري هو مقياس للتشتت (مدى انتشار البيانات حول المتوسط              |
| معامل بيرسون       | مقياس إحصائي يستخدم لتقييم قوة واتجاه العلاقة الخطية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية وجودة الخدمات                                            |
| تحليل الانحدار     | لتحديد العلاقات بين متغيرات الدراسة والتنبؤ بالنتائج المستقبلية. يستخدم في مجالات الأعمال لفهم وقياس العلاقات بين المتغيرات، مما يساعد على اتخاذ قرارات أفضل |

## أدوات الدراسة

جدول رقم (2-3) مكونات استمارة الاستبانة

| بيان                                           | القسم                                                           | عدد الفقرات |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------|
| الجزء الاول                                    | البيانات الشخصية<br>العمر – النوع – سنوات الخبرة - الوظيفة      |             |
| الجزء الثاني: المتغير المستقل: الذكاء التنظيمي |                                                                 |             |
| البعد الاول                                    | أثر الذكاء الاستراتيجي على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين | 5 فقرات     |
| البعد الثاني                                   | أثر الذكاء العاطفي على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين     | 5 فقرات     |
| البعد الثالث                                   | . أثر المصير المشترك على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين   | 5 فقرات     |
| البعد الرابع                                   | أثر الموائمة والتطبيق على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين. | 5 فقرات     |
| المتغير التابع                                 |                                                                 |             |
|                                                | الجزء الثالث: الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين              | 5 فقرات     |

هي الأداة أو مجموعة الأدوات التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات من عينة البحث وطرق تحليلها لاستخلاص النتائج المتعلقة بدراسته، ويوجد العديد من الأدوات التي يستخدمها الباحثون في جمع البيانات والمعلومات وسوف تعتمد الباحثة استخدام الاستبانة كاده لجمع المعلومات عن طريق الاستبانة الالكترونية عن طريق توزيع الاستبانة عن طريق ارسالها بالإيميل الي عينة الدراسة العشوائية.

للتحقق من صدق أداة البحث، سواء كان ذلك صدق المحتوى أو صدق البناء، يجب اتباع عدة خطوات وإجراءات .

أولاً، يتم التحقق من صدق المحتوى من خلال تقييم مدى تمثيل الذكاء التنظيمي على الكشف عن الاحتيال بشكل كامل حيث يتم يتأكد من أن أسئلة الاستبيان تغطي جميع بنود الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال بمطالبات التامين

ويتم صدق المحتوى عبر مدخلين هما:

المدخل الكيفي ويتمثل في مجرد الحصول على أحكام وآراء الخبراء عن مدى تمثيل ومواءمة أداة القياس للمحتوى الذي تقيسه

المدخل الثاني وهو المدخل الكمي يتعدى مجرد الوقوف على الآراء إلى إجراء حسابات كمية لآراء المحكمين والخبراء باستخدام نماذج رياضية للتحقق من صدق الاستبيان.

ثانياً: أما صدق البناء فيتم التحقق منه من خلال التأكد من أن الذكاء التنظيمي وطرق قياسه النظرية التي تهدف إلى كشف الاحتيال بمطالبات التامين، وأنها تتفق مع النظريات القائمة

ثالثاً: التجريب القبلي على عينة صغيرة من افراد العينة المستهدفة لتمثيلهم حيث يتم تطبيق الأداة على العينة التجريبية بنفس الطريقة التي ستطبق بها على العينة الأساسية ويتم تحليل البيانات التي تم جمعها من العينة التجريبية لتقييم مدى وضوح الأداة وسهولة استخدامه.



**الفصل الرابع**  
**الدراسة الإحصائية لمناقشة**  
**فرضيات الدراسة**

## دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال بالتطبيق على شركات التأمين في المملكة العربية السعودية

### الوصف الإحصائي للبيانات:

تعد مساهمة التحليل الإحصائي للبيانات في الوقت الحاضر في جميع أفرع العلم، ومع تغلغل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجالات الحياة المختلفة وما تعتمد عليه هذه العلوم من بيانات، أصبح الأمر يتطلب تعرف جميع الباحثين والمتعاملين مع هذه المجالات بأهمية البيانات وكيفية التعامل معها وكذلك الطرق العلمية لاستخلاص المؤشرات اللازمة لصنع القرار، إذ أصبح التحليل الإحصائي للبيانات له دور كبير في جميع المجالات والتخصصات مثل الطبيعة والكيمياء والأحياء وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها من العلوم الاجتماعية والإنسانية (الأنصاري، 2023).

يعد التحليل الوصفي نوعاً من أبحاث البيانات التي تساعد في وصف نقاط البيانات أو إظهارها أو تلخيصها بشكل مفيد حتى تتطور هذه الأنماط بحيث تفي بجميع شروط البيانات.

إنها تقنية تحديد الأنماط والروابط من خلال الاستفادة من البيانات الحديثة والتاريخية. نظرًا لأنه يحدد الأنماط والارتباطات دون الذهاب إلى أبعد من ذلك، غالبًا ما يشار إليه على أنه تحليل البيانات الأساسي.

عند وصف التغيير بمرور الوقت، يكون هذا التحليل مفيدًا. يستخدم الأنماط كنقطة انطلاق لمزيد من البحث لإبلاغ عملية صنع القرار. عندما يتم إجراؤها بشكل منهجي، فإنها ليست خادعة أو مملّة.

تجميع البيانات والتعدين هما طريقتان تستخدمان في التحليل الوصفي لتوليد البيانات التاريخية. في تجميع البيانات، يتم جمع المعلومات في البداية ثم فرزها لتبسيط مجموعات البيانات الكبيرة. التنقيب عن البيانات هو المرحلة التحليلية التالية، والتي تستلزم البحث في البيانات عن الأنماط والأهمية

(questionpro، 2024)

## تحليل الموثوقية والمصداقية:

يقيس مقياس كرونباخ ألفا مدى موثوقية الاختبار ومصداقيته. وهذا من أساسيات البحث العلمي ومن أبرز القواعد التي يهتم بها الباحثون لما لها من تأثير كبير على البحث ونتائجه وقدرته على تعميم هذه النتائج. لفهم هذا الاختبار، يجب عليك أولاً فهم مفاهيم الاعتمادية والمصداقية، والتي سنحددها في هذا القسم.

- نستنتج ان البيانات التي حصلنا عليها هي 107 من المستجيبين في التجربة تكون صحتها 100% مما تدل على صحة البيانات من اجل التحليل. إضافة الى ان معامل Cronbach's Alpha يساوي 0.773 مما يدل على موثوقية ومصداقية البيانات التي لدينا، مع إمكانية تعميم نتائج التجربة.

### جدول 4-1: ملخص إنجاز القضية.

| Case Processing Summary                                       |                       |     |       |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-------|
|                                                               |                       | N   | %     |
| Cases                                                         | Valid                 | 107 | 100.0 |
|                                                               | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|                                                               | Total                 | 107 | 100.0 |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. |                       |     |       |

### جدول 4-2: الإحصائيات الموثوقية لتحليل ألفا كرونباخ.

| Reliability Statistics |                                              |            |
|------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| 0.773                  | .699                                         | 21         |

## تجميع البيانات

لقد تم إنشاء اسئلة الاستبيان حول الدراسة التحليلية لتطور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال في المملكة العربية السعودية. لقد كان الاستبيان يحتوي على ثلاثة وعشرون سؤالاً موجهين للموظفين والمديرين والعاملين بتلك القطاعات الخاصة بشركات تطور المركبات بهدف الحصول على المعلومات من اجل الدراسة والتحليل لقد تم توقيف الاستبيان بعد 20 يوم من النشر، بعد ان حصلنا على 107 ردا من

المستجيبين

### • سن المشاركين

إن الفئة العمرية بين 40-50 عاما هي الأكثر مشاركة في التجربة، يمكن استنتاج أن هذه الفئة العمرية مهمة بموضوع الدراسة وقد تكون لديها خبرة ومعرفة تسهم في إثراء النتائج والتحليلات. قد يكون لدى هذه الفئة العمرية تجارب وتحديات مختلفة تتعلق بموضوع الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال، وبالتالي، قد توفر رؤى قيمة وتوجهات فريدة تساهم في فهم التغيرات والتطورات في صناعة التأمين. يمكن أن يعكس انحصار أكبر عدد من المشاركين في الفئة العمرية بين 40-50 عاما الاهتمام المتزايد لهذه الفئة بموضوع الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال، وربما يكون لديهم حاجة إلى معلومات واضحة حول سياسات التأمين واختيارات التغطية المناسبة لهم في هذا العمر. جدول 3-4: الإحصاءات الوصفية لعمر المشاركين بالتجربة.

| سن المشاركين |       |           |         |               |                    |
|--------------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|              |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid        | 20-30 | 11        | 10.3    | 10.3          | 10.3               |
|              | 30-40 | 21        | 19.6    | 19.6          | 29.9               |
|              | 40-50 | 55        | 51.4    | 51.4          | 81.3               |

|  |       |     |       |       |       |
|--|-------|-----|-------|-------|-------|
|  | 50-60 | 18  | 16.8  | 16.8  | 98.1  |
|  | 60+   | 2   | 1.9   | 1.9   | 100.0 |
|  | Total | 107 | 100.0 | 100.0 |       |

#### - جنس المشاركين

إن الفئة الأكثر مشاركة في التجربة هي الذكور بنسبة 65.4%، يمكن استنتاج أن هناك اهتماماً أكبر من قبل الذكور في موضوع الدراسة ومشاركتهم الفعالة فيها. قد يعكس هذا الاهتمام المتزايد للذكور رغبتهم في فهم وتحسين الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال وقدرتهم على المساهمة في تقديم الرؤى والتجارب الفريدة. تتنوع الاهتمامات والتحديات المتعلقة بكشف الاحتيال بين الذكور والإناث، وبالتالي، يمكن أن يقدم المشاركون الذكور رؤى قيمة تساهم في فهم العوامل المؤثرة على الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال من وجهة نظرهم الفريدة. بالإضافة إلى ذلك، قد يكون لدى الذكور تجارب وظروف مختلفة تتعلق بملكية المركبات واستخدامها، وبالتالي يمكن أن يكون لديهم معرفة مهمة بتحديات التأمين واختيارات الطريقة المناسبة.

جدول 4-4: الإحصاءات الوصفية لجنس المشاركين بالتجربة.

| جنس المشاركين |       |           |         |               |                    |
|---------------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|               |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid         | أنثى  | 37        | 34.6    | 34.6          | 34.6               |
|               | ذكر   | 70        | 65.4    | 65.4          | 100.0              |
|               | Total | 107       | 100.0   | 100.0         |                    |

#### - الشهادة العلمية لدى المشاركين في التجربة

إن الفئة الأكبر من المشاركين في التجربة حاصلة على درجة البكالوريوس بنسبة 43%. يمكن استنتاج أن هؤلاء المشاركين يمثلون فئة واسعة من المهتمين بموضوع الدراسة ولديهم مستوى جيد من التعليم العالي. قد يعكس هذا الأمر رغبتهم في المشاركة والمساهمة في البحث والتحليل العلمي في مجال الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال.

تتنوع مستويات التعليم والخلفيات الأكاديمية بين المشاركين، ولكن يبدو أن الحاصلين على درجة البكالوريوس قد ساهموا بشكل أكبر في هذه التجربة. يمكن أن يكون لدى هؤلاء المشاركين معرفة واسعة بمفاهيم التأمين والقدرة على فهم النتائج والتحليلات العلمية المتعلقة بمجال التأمين.

لذا، يمكن اعتبار النسبة العالية للمشاركين حاصلين على درجة البكالوريوس بنسبة 43% كدلالة على أن هؤلاء المشاركين لديهم دور مهم في تقديم المعرفة والفهم في مجال الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال. ينبغي أن تأخذ النتائج والتحليلات المستندة إلى هذه التجربة في الاعتبار توجهات وخبرات المشاركين ذوي البكالوريوس وتستفيد من مساهماتهم القيمة.

جدول 4-5: الإحصاءات الوصفية للدرجة العلمية

| الدرجة العلمية |                        |           |         |               |                    |
|----------------|------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                |                        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid          | درجة البكالوريوس       | 46        | 43.0    | 43.0          | 43.0               |
|                | دكتوراه                | 6         | 5.6     | 5.6           | 48.6               |
|                | شهادة الدراسة الثانوية | 9         | 8.4     | 8.4           | 57.0               |
|                | شهادة عليا             | 30        | 28.0    | 28.0          | 85.0               |

|         |     |       |       |       |
|---------|-----|-------|-------|-------|
| ماجستير | 16  | 15.0  | 15.0  | 100.0 |
| Total   | 107 | 100.0 | 100.0 |       |

- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد المصير المشترك على كشف الاحتيال

في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟

أكد المشاركون بشدة على أن الذكاء التنظيمي من خلال المصير المشترك في الكشف عن الاحتيال ضروري جدا بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية. وجاء تأكيد ذلك من خلال نسبة عالية من المشاركين بنسبة 35.5% الذين أشاروا بشدة إلى أنهم يوافقون على هذا الاستدلال.

بعد المصير المشترك في الكشف عن الاحتيال يلعب دورا حيويا في حماية المالكين والسائقين من المخاطر المحتملة الخاصة بمخاطر الاحتيال. يتطلب القدرة على تحمل المسؤولية والاستعداد للتعامل مع أي من تلك المخاطر التي قد يحدث. ومن هنا يبرز أهمية الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال كوسيلة لتوفير الحماية المالية والقانونية في حالة وقوع عمليات الاحتيال من خلال تأصيل مفهوم المصير المشترك

استجابات المشاركين التي أظهرت موافقتهم بشدة على ضرورة تأصيل مفهوم المصير المشترك كأحد ابعاد الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال تشير إلى وعيهم بأهمية الحماية والتأمين ورغبتهم في الحفاظ على سلامتهم المالية والقانونية. يعكس هذا التأكيد العالي على الاستجابات الموافقة بشدة إيمان المشاركين بأن الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال يوفر الحماية اللازمة والسلامة الشخصية لعملاء شركة التأمين من خلال فهمهم للمصير المشترك الذي يجمع بين العميل وشركة التأمين في المملكة العربية السعودية.

جدول 4-6: الإحصاءات الوصفية للمصير المشترك.

| المصير المشترك |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid          | أوافق             | 15        | 14.0    | 14.0          | 14.0               |
|                | أوافق بشدة        | 38        | 35.5    | 35.5          | 49.5               |
|                | لا أوافق          | 15        | 14.0    | 14.0          | 63.6               |
|                | لا أوافق بشدة     | 36        | 33.6    | 33.6          | 97.2               |
|                | لا أوافق ولا أرفض | 3         | 2.8     | 2.8           | 100.0              |
|                | Total             | 107       | 100.0   | 100.0         |                    |

- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية إيجابية لبعد الموائمة والتطبيق على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟
- من الواضح أن هناك تحيزاً في استجابات المشاركين بشأن معقولية الموائمة والتطبيق في شركات التأمين في تطبيق الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال في المملكة العربية السعودية. حيث أظهرت نسبة عالية من المشاركين بنسبة 43% بعدم الموافقة وعدم الرفض بشأن هذه الجوانب.
- يمكن استنتاج أن هؤلاء المشاركين يعتبرون أن الموائمة والتطبيق في شركات التأمين في تطبيق الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال غير معقولة أو أنها تتعارض مع رغباتهم الشخصية. قد يكون لدى هؤلاء المشاركين تحديات مالية أو اعتقادات تتعلق بأن بعملية المخاطر الناتجة عن التأمين مرتفعة بشكل غير

معقول مقارنة بالفوائد المتوقعة.

إذا، يمكن اعتبار هذا التحيز في استجابات المشاركين كدلالة على وجود اعتراضات أو مخاوف بشأن الموائمة والتطبيق في شركات التأمين لمخاطر الاحتيال ودور الذكاء التنظيمي في الكشف عنها في المملكة العربية السعودية. يجب أخذ هذه الملاحظات في الاعتبار عند دراسة وتحليل الموائمة والتطبيق في شركات التأمين وتطوير سياسات وحلول تأمينية تلبي احتياجات وتوقعات الشركة وكذلك العملاء وتكون معقولة ومتوازنة من الناحية المالية. وإمكانية التطبيق

جدول 4-7: الإحصاءات الوصفية الموائمة والتطبيق في شركات التأمين.

| الموائمة والتطبيق في شركات التأمين |                   |           |         |               |                    |
|------------------------------------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                                    |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid                              | أوافق             | 13        | 12.1    | 12.1          | 12.1               |
|                                    | أوافق بشدة        | 35        | 32.7    | 32.7          | 44.9               |
|                                    | لا أوافق          | 8         | 7.5     | 7.5           | 52.3               |
|                                    | لا أوافق بشدة     | 5         | 4.7     | 4.7           | 57.0               |
|                                    | لا أوافق ولا أرفض | 46        | 43.0    | 43.0          | 100.0              |
|                                    | Total             | 107       | 100.0   | 100.0         |                    |

- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء الاستراتيجي على كشف الاحتيال

في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟

من الواضح أن هناك تحيزاً في استجابات المشاركين بشأن تأثير وجود لبعد الذكاء الاستراتيجي على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية حيث أظهرت نسبة عالية من المشاركين بنسبة 40.2% بعدم الموافقة وعدم الرفض بشأن هذه الجوانب.

يمكن استنتاج أن هؤلاء المشاركين ليسوا مقتنعين تماماً بأن وجود تأثير لبعد الذكاء الاستراتيجي على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية. قد يكون لديهم شكوك أو اعتقادات تتعلق بعدة عوامل، مثل أن التأمين وحده لا يكفي لتعزيز الوعي لبعد الذكاء الاستراتيجي على

كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية

جدول 4-8: الإحصاءات الوصفية للذكاء الاستراتيجي.

| الذكاء الاستراتيجي على الكشف على الاحتيال |                   |           |         |               |                    |
|-------------------------------------------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                                           |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid                                     | أوافق             | 10        | 9.3     | 9.3           | 9.3                |
|                                           | أوافق بشدة        | 37        | 34.6    | 34.6          | 43.9               |
|                                           | لا أوافق          | 12        | 11.2    | 11.2          | 55.1               |
|                                           | لا أوافق بشدة     | 5         | 4.7     | 4.7           | 59.8               |
|                                           | لا أوافق ولا أرفض | 43        | 40.2    | 40.2          | 100.0              |
|                                           | Total             | 107       | 100.0   | 100.0         |                    |

-

- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء العاطفي على كشف الاحتيال في

المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟

مشاركة المشتركين بشكل قوي وإيجابي في استجواباتهم يدل على التوعية الكافية لبعد الذكاء العاطفي على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية فقد أظهرت نسبة عالية من المشاركين بنسبة 33.6% بموافقتهم بشدة على ضرورة التركيز على بعد الذكاء العاطفي على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

هذا التأكيد القوي من المشاركين يشير إلى وعيهم بأهمية التأمين وفوائده في توفير الحماية المالية والقانونية للشركة وعملائها. إن الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال يعطي العملاء شعورًا بالطمأنينة والاطمئنان إلى أنهم محميون في حالة وقوع حوادث أو أضرار نتيجة عمليات الاحتيال. بالتالي، يمكن اعتبار هذا التأكيد القوي في استجابات المشاركين كدلالة قوية على التوعية الكافية والاعتراف بأهمية التأمين على المركبات في المملكة العربية السعودية. هذا يسلط الضوء على الجهود المستمرة للتوعية والتثقيف بشأن التأمين وتعزيز التفهم والقبول لدى الشركة وعملائها.

جدول 4-9: الإحصاءات الوصفية للتوعية بالذكاء العاطفي.

| التوعية الكافية |               |           |         |               |                    |
|-----------------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                 |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid           | أوافق         | 9         | 8.4     | 8.4           | 8.4                |
|                 | أوافق بشدة    | 36        | 33.6    | 33.6          | 42.1               |
|                 | لا أوافق      | 17        | 15.9    | 15.9          | 57.9               |
|                 | لا أوافق بشدة | 8         | 7.5     | 7.5           | 65.4               |

|  |                   |     |       |       |       |
|--|-------------------|-----|-------|-------|-------|
|  | لا أوافق ولا أرفض | 37  | 34.6  | 34.6  | 100.0 |
|  | Total             | 107 | 100.0 | 100.0 |       |

-

## تحليل النتائج والمقترحات:

### متغيرات الدراسة:

تعد أهمية متغيرات الدراسة في الأطروحات العلمية أمراً بالغ الأهمية لأنها المكونات الأساسية التي يتم بحثها وتحليلها. المتغيرات هي ميزات أو سمات أو عوامل يمكن قياسها أو تعديلها أو التحكم فيها في الدراسة. فهو يمكن الباحثين من فهم التفاعلات بين العناصر المختلفة بشكل أفضل واستخلاص النتائج ذات الصلة من البيانات. يعد التحديد والمواصفات الصحيحة لمتغيرات الدراسة أمراً بالغ الأهمية لصحة وموثوقية نتائج البحث. يجب على الباحثين وصف متغيراتهم بدقة، وتشغيلها، والتأكد من أنها قابلة للقياس الكمي وذات صلة بمسألة الدراسة (Coleman, 2002). في تلك الدراسة سنسعى إلى الربط بين أهمية الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال من خلال فرضيات الدراسة الأربعة التالية:

- الفرضية الأولى - توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية إيجابية لبعد المصير المشترك على كشف

الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية .

- الفرضية الثانية - توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية إيجابية لبعد الموائمة والتطبيق على كشف

الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية .

- الفرضية الثالثة: - توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية إيجابية لبعد الذكاء الاستراتيجي على

كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية

- الفرضية الرابعة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية إيجابية لبعد الذكاء العاطفي على كشف

الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

- الفرضية الاولى - توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد المصير المشترك على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية .

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين "المصير المشترك" وكشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بالمملكة العربية السعودية. بينما توجد دراسات حول عوامل مؤثرة أخرى على الأداء المالي وربحية شركات التأمين، إلا أن العلاقات بين "المصير المشترك" واكتشاف الاحتيال ليست موضوعاً مباشراً في هذه النتائج. اشارت الدراسات إلى أن عوامل مثل التحليل المالي، والتكنولوجيا، والعوامل البيئية قد تؤثر على أداء شركات التأمين وربحيتها، ولكنها لا تتطرق إلى العلاقة المحددة التي تسأل عنها وبناء على ان درجة الحرية بين المتغيرات تساوى 16 مما تدل على تقارب المتغيرات بينها وبين بعض.

جدول 4-10 : اختبار كاس اسكوير بعد المصير المشترك على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية.

| Chi-Square Tests                                                                        |                     |    |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------|
|                                                                                         | Value               | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 27.425 <sup>a</sup> | 16 | .037                              |
| Likelihood Ratio                                                                        | 25.490              | 16 | .062                              |
| Linear-by-Linear Association                                                            | 4.810               | 1  | .028                              |
| N of Valid Cases                                                                        | 107                 |    |                                   |
| a. 17 cells (68.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .14. |                     |    |                                   |

الفرضية الثانية - توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الموائمة والتطبيق على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية .

يُعد الاحتيال في التأمين قضية خطيرة تؤثر على شركات التأمين، وحاملي الوثائق، وحتى على النظام التأميني بأكمله. فمثل هذه الأنشطة الاحتيالية تؤدي إلى زيادة الأقساط، وخسائر مالية، بل وقد تؤثر على جودة خدمات شركات التأمين المقدمة إلى العملاء. لذلك، يتوجب على شركات التأمين اعتماد تدابير وقائية قوية تغطي جميع جوانب العمليات. ينبغي على الشركات وضع سياسات وإجراءات ورقابة صارمة لتقليل مخاطر الاحتيال في مختلف مراحل العمل مثل: تطوير المنتجات، تسجيل العملاء، التوظيف، معالجة المطالبات، والتعامل مع مقدمي الخدمات. وللوقاية من الاحتيال الداخلي، يُنصح بتعزيز ثقافة النزاهة والسلوك الأخلاقي. وإجراء فحوصات خلفية دقيقة قبل التوظيف. وتطبيق مبدأ التناوب الوظيفي والإجازات الإلزامية للموظفين في المناصب الحساسة. وبناء على أن درجة الحرية بين المتغيرات تساوي 16 مما تدل على تقارب المتغيرات بينها وبين بعض.

جدول 4-11: اختبار كاي اسكوير لبعد الموائمة والتطبيق على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية

| Chi-Square Tests                                                                        |                     |    |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------|
|                                                                                         | Value               | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 22.125 <sup>a</sup> | 16 | .139                              |
| Likelihood Ratio                                                                        | 19.089              | 16 | .264                              |
| Linear-by-Linear Association                                                            | .366                | 1  | .545                              |
| N of Valid Cases                                                                        | 107                 |    |                                   |
| a. 17 cells (68.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .14. |                     |    |                                   |

الفرضية الثالثة: - توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء الاستراتيجي على كشف

الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية

تتراوح معدلات الكشف الحالية بين 20% و40% للاحتيال المادي، وبين 40% و80% للاحتيال المادي. يمكن لشركات التأمين التي تدمج قدرات متعددة الوسائط باستخدام الذكاء التنظيمي والتحليلات المتقدمة أن تحقق وفورات محتملة تتراوح بين 20% و40%، وذلك حسب التنفيذ ونوع التأمين وتطور أنظمة كشف الاحتيال لذكاء الاستراتيجي له القدرة على التحليل والتفكير والتنبؤ بالمستقبل لتحديد أفضل الاستراتيجيات للمنظمة. وهو يعتمد على أبعاد رئيسية مثل الاستشراف، وتفكير النظم، والرؤية المستقبلية، والشراكة، والتحفيز، ويهدف إلى تمكين المنظمات من التكيف مع التغيرات وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة، وبناء على ان درجة الحرية بين المتغيرات تساوي 16 مما تدل على تقارب المتغيرات بينها وبين بعض.

جدول 4-12 : اختبار كاي اسكوير لبعد الذكاء الاستراتيجي على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية.

| Chi-Square Tests                                                                        |                     |     |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----|-----------------------------------|
|                                                                                         | Value               | D f | Asymptotic Significance (2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 11.031 <sup>a</sup> | 16  | .808                              |
| Likelihood Ratio                                                                        | 11.477              | 16  | .779                              |
| Linear-by-Linear Association                                                            | 1.712               | 1   | .191                              |
| N of Valid Cases                                                                        | 107                 |     |                                   |
| a. 19 cells (76.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .20. |                     |     |                                   |

الفرضية الرابعة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء العاطفي على كشف الاحتيال

في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية

هو قدرة الفرد على فهم مشاعره ومشاعره الآخرين وإدارتها بشكل فعال. وهو يُمكن الشخص من بناء علاقات قوية، والتواصل بفعالية، والتغلب على التحديات، وتحقيق أهدافه المهنية والشخصية. تتضمن مهاراته الرئيسية الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية والقدرة على فهم مشاعر الآخرين والاستجابة لاحتياجاتهم، مما يساعد في بناء علاقات أفضل. حيث يساهم هم في خلق بيئة عمل داعمة تزيد من الإبداع والإنتاجية على المدى الطويل. المهارات الاجتماعية هي القدرة على إدارة العلاقات بشكل فعال، والتواصل بوضوح، والتأثير على الآخرين. وبناء على ان درجة الحرية بين المتغيرات تساوى 16 مما تدل على تقارب المتغيرات بينها وبين بعض. وان هناك بعض التشتت في استجابات المستجيبين.

جدول 4-13: اختبار كاي اسكوير لبعد الذكاء العاطفي على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية.

| Chi-Square Tests                                                                        |                     |    |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------|
|                                                                                         | Value               | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 19.279 <sup>a</sup> | 16 | .254                              |
| Likelihood Ratio                                                                        | 20.572              | 16 | .196                              |
| Linear-by-Linear Association                                                            | 1.656               | 1  | .198                              |
| N of Valid Cases                                                                        | 107                 |    |                                   |
| a. 17 cells (68.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .20. |                     |    |                                   |

## تحليل التباين بين المتغيرات

تحليل التباين (ANOVA) هو أسلوب إحصائي يقارن بين متوسطات مجموعتين أو أكثر لمعرفة ما إذا كان هناك فرق كبير. وغالبًا ما يستخدم في الأبحاث لتقييم تأثير عدة عوامل على نتيجة معينة. يُستخدم تحليل التباين (ANOVA) بشكل شائع عند مقارنة ثلاث مجموعات بيانات أو أكثر لأنه يسمح بإجراء فحص أكثر شمولاً للبيانات. فهو يحسب التباين داخل كل مجموعة ويقارنه بالتباين عبر المجموعات لمعرفة ما إذا كان هناك فرق كبير. يتم تصنيف اختبارات التباين إلى ثلاثة أنواع: تحليل التباين أحادي الاتجاه، وتحليل التباين ثنائي الاتجاه، والاختبار المتكرر للتباين، ولكل منها تطبيقاته الخاصة لمختلف طرق الدراسة وبيانات البيانات (Mishra, 2019). في تحليل التباين بين المتغيرات سنسعى إلى قياس أهمية العلاقة الإيجابية لبعد المصير المشترك على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية يستلزم تحليل التباين بين المتغيرات المرتبطة بأهمية الذكاء التنظيمي دراسة الروابط والتفاعلات بين العديد من العناصر، بأبعاده (المصير المشترك-الموائمة والتطبيق-ذكاء استراتيجي – ذكاء عاطفي) في تطوير طرق الكشف عن الاحتيال في المعاملات التأمينية. فيما يلي بعض العوامل الأساسية التي يجب مراعاتها في هذا التحليل:

- **المصير المشترك:** المصير المشترك في المعاملات التأمينية هو مبدأ المشاركة، حيث تتقاسم عدة شركات تأمين تكاليف تغطية نفس الخطر أو التأمين. يعني هذا أنه إذا كان هناك أكثر من مؤمن لخطر واحد، يحق للمؤمن له مطالبة كل مؤمن بالمشاركة في دفع تعويض الخسارة وفقاً للحصص المتفق عليها..

- **طرق الكشف عن الاحتيال:** تتضمن طرق الكشف عن الاحتيال تحليل البيانات باستخدام خوارزميات الذكاء التنظيمي والتعلم الآلي، والتحليلات السلوكية التي تراقب انحرافات المستخدم، ونظم المراقبة التي تضع قواعد لكشف الأنشطة غير الطبيعية. بالإضافة إلى ذلك، يُعدّ استخدام

أدوات التحقق البيومتری مثل بصمة الإصبع أو الوجه، وتدريب الموظفين على الاستدلال على المؤشرات، واستخدام خطوط الإبلاغ الفعالة، من الطرق الهامة للكشف المبكر عن الاحتيال.

- **الذكاء الاستراتيجي:** يتجلى الذكاء التنظيمي للكشف عن الاحتيال كحليف استراتيجي، حيث يوفر قدرات ديناميكية للتصدي لتقنيات الاحتيال المتجددة، كما يعتبر اكتشاف الاحتيال باستخدام التعلم الآلي أداة قوية تقدم إمكانات متقدمة لتحديد الأنشطة الاحتيالية ومكافحتها.

- **الذكاء العاطفي:** من خلال القدرة على فهم وإدارة المشاعر في بيئة العمل، مما يؤدي إلى تحسين سلوكيات الموظفين والقيادة. تشمل هذه القدرة الوعي الذاتي، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية التي تعزز التواصل الفعال، والعمل الجماعي، وحل النزاعات، وزيادة رضا الموظفين ومشاركتهم.

جدول 4-14: تحليل أنوفا<sup>أ، ب</sup>.

| ANOVA <sup>a, b</sup>                                                                                                                                                              |                |     |             |      |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|-------------|------|------|
| Source                                                                                                                                                                             | Sum of Squares | df  | Mean Square | F    | Sig. |
| Regression                                                                                                                                                                         | 15.233         | 17  | .896        | .641 | .850 |
| Residual                                                                                                                                                                           | 124.449        | 89  | 1.398       |      |      |
| Total                                                                                                                                                                              | 139.682        | 106 |             |      |      |
| a. Dependent Variable: حتمية التأمين                                                                                                                                               |                |     |             |      |      |
| b. Model: (Intercept), العلاقة الإيجابية بين الأبعاد التالية (المشترك -الموائمة والتطبيق- ذكاء استراتيجي – ذكاء عاطفي) وتأثيراتها على الكشف عن الاحتيال (في التأمين بشركات التأمين |                |     |             |      |      |

جدول 4-15 : ملخص نموذج عامل بايز.

| Bayes Factor Model Summary <sup>a, b</sup>                                                                                                                                             |      |          |                   |                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|-------------------|----------------------------|
| Bayes Factor <sup>c</sup>                                                                                                                                                              | R    | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| .000                                                                                                                                                                                   | .330 | .109     | -.061             | 1.18                       |
| a. Method: JZS                                                                                                                                                                         |      |          |                   |                            |
| b. Model: (Intercept),<br>(العلاقة الإيجابية بين الابعاد التالية) المشترك -الموائمة والتطبيق- ذكاء استراتيجي – ذكاء عاطفي) وتأثيراتها على الكشف عن الاحتيال (في التأمين بشركات التأمين |      |          |                   |                            |
| c. Bayes factor: Testing model versus null model (Intercept).                                                                                                                          |      |          |                   |                            |

تبين نتائج تحليل التباين ANOVA أن النموذج التنبؤي لا يتمتع بدلالة إحصائية، حيث كانت قيمة  $F = 0.641$  وقيمة الدلالة الإحصائية  $\text{Sig.} = 0.850$ ، وهي أعلى من مستوى الدلالة المعتمد 0.05. يشير ذلك إلى أن المتغيرات المستقلة مجتمعة (المصير المشترك -الموائمة والتطبيق- ذكاء استراتيجي – ذكاء عاطفي) تؤثر بشكل معنوي على المتغير التابع "كشف الاحتيال في المطالبات" في النموذج المستخدم.



## **الفصل الخامس**

### **مناقشة النتائج والتوصيات**

## عرض البيانات وتحليلها

فيما يأتي عرض للنتائج التي تم الحصول عليها باستخدام أداة الدراسة وبعد إجراء المعالجات الإحصائية وفقاً لفرضيات الدراسة:

تم استخراج تقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد ونسبة مئوية لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتم استخراج المتوسط الحسابي والوسيط والانحراف المعياري وتميل كل النسب والمؤشرات الأخرى مثل معامل ارتباط بيرسون ومعامل الانحدار إلى اعتماد درجة كبيرة موافق بشدة وأيضاً من الموافقة دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال بالتطبيق على شركات التأمين في المملكة العربية السعودية

### النتائج

- استجابات المشاركين التي أظهرت موافقتهم بشدة على ضرورة تأصيل مفهوم المصير المشترك كأحد ابعاد الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال تشير إلى وعيهم بأهمية الحماية والتأمين ورغبتهم في الحفاظ على سلامتهم المالية والقانونية
- أظهرت الدراسة القوانين واللوائح المعمول بها وتقييم فعاليتها في تحقيق أهداف التأمين وحماية حقوق جميع الأطراف سواء الشركة والمؤمن عليهم. سيتم أيضاً تحليل السياسات التشجيعية والتحفيزية التي يتبعها القطاع لتعزيز تأمين مراقبة الكشف عن الاحتيال.
- البيانات التي حصلنا عليها هي 107 من المستجيبين في التجربة تكون صحتها 100% مما تدل على صحة البيانات من اجل التحليل. إضافة الى ان معامل Cronbach's Alpha يساوي 0.773 مما يدل على موثوقية ومصداقية البيانات التي لدينا، مع إمكانية تعميم نتائج التجربة
- التأكيد القوي من المشاركين يشير إلى وعيهم بأهمية التأمين وفوائده في توفير الحماية المالية والقانونية للشركة وعملائها

- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء الاستراتيجي على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية
- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء العاطفي على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية
- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد المصير المشترك على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية."
- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الموائمة والتطبيق على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية."
- الذكاء العاطفي: من خلال القدرة على فهم وإدارة المشاعر في بيئة العمل، مما يؤدي إلى تحسين سلوكيات الموظفين والقيادة.
- ستم مناقشة التحديات التي تواجه شركات التأمين والمراجعة النقدية وتقييم الاحتياجات المستقبلية لطرق الكشف عن الاحتيال في المطالبات التأمينية في المملكة العربية السعودية.
- المتغيرات المستقلة مجتمعة (المصير المشترك -الموائمة والتطبيق- ذكاء استراتيجي – ذكاء عاطفي) تؤثر بشكل معنوي على المتغير التابع "كشف الاحتيال في المطالبات.
- المشاركون يعتبرون أن الموائمة والتطبيق في شركات التأمين في تطبيق الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال غير معقولة أو أنها تتعارض مع رغباتهم الشخصية
- النسبة العالية للمشاركين حاصلين على درجة البكالوريوس بنسبة 43% كدلالة على أن هؤلاء المشاركين لديهم دور مهم في تقديم المعرفة والفهم في مجال الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال

- يعكس انحصار أكبر عدد من المشاركين في الفئة العمرية بين 40-50 عاما الاهتمام المتزايد لهذه الفئة بموضوع الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال
- يقدم المشاركون الذكور رؤى قيمة تساهم في فهم العوامل المؤثرة على الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال من وجهة نظرهم الفريدة
- يوجد تأثير للذكاء التنظيمي على كشف الاحتيال يترجم إلى زيادة في العوائد والأرباح المالية لشركات التأمين في المملكة العربية السعودية

### التوصيات

بناء على دراسة التحليلية لتطور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال في المملكة العربية السعودية، يتم تقديم التوصيات التالية:

- ينبغي تعزيز التوعية حول أهمية التأمين وفوائدها المتعددة. يمكن ذلك من خلال حملات إعلامية وتثقيفية تستهدف الجمهور، بما في ذلك أصحاب السيارات والشركات والعملاء المحتملين.
- يجب تحسين التشريعات والسياسات المتعلقة بالذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال في المملكة. ينبغي مراجعة القوانين الحالية وتحديثها لتواكب التطورات الحديثة في صناعة التأمين وتلبية احتياجات العملاء والمالكين.
- يجب تشجيع المنافسة الصحية بين شركات التأمين لتوفير خيارات متنوعة ومناسبة للمستفيدين والمالكين. يمكن تحقيق ذلك من خلال تسهيل دخول شركات التأمين الجديدة إلى السوق وتعزيز الشفافية في عملية التأمين.

- ينبغي استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين عمليات الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال، بما في ذلك التسجيل الإلكتروني والتعاملات الإلكترونية وتقديم خدمات الدفع الإلكتروني. يمكن أيضاً استخدام التكنولوجيا في تقديم خدمات المراجعة والتقييم لتقليل الاحتيال وتحسين الكفاءة.
- يجب تعزيز التعاون والتنسيق بين الجهات المعنية، بما في ذلك الحكومة وشركات التأمين والجهات الرقابية، لتحقيق أفضل نتائج في مجال الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال. يمكن تبادل المعلومات والخبرات وتنسيق الجهود لتحسين السياسات والممارسات.
- ينبغي تطوير برامج تأمين ملائمة ومناسبة للكشف عن الاحتيال في المطالبات، بما في ذلك الذكاء التنظيمي الاستراتيجي والذكاء العاطفي وذلك في الكشف عن الاحتيال الجديدة والمستعملة والذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال الواقع من أي طرف من أطراف عملية التأمين. يجب أن تكون هذه البرامج مرنة وتلبي احتياجات ومتطلبات جميع الاطراف.

## المراجع والمصادر

### المراجع العربية

- الجبوري، حيد 2014. اختبار العلاقة بين القابليات الاستراتيجية والذكاء التنظيمي. مجلة ام القرى للعلوم الاقتصادية والإدارية. السنة العاشرة. العدد السابع.
- الدالي، امل احمد حسن. 2021. تصميم استراتيجية لإدارة مخاطر الاختيار السيء والمخاطر الأخلاقية في شركات التأمين. مجلة البحوث المالية والتجارية العدد 22.
- الديك، ديماء. 2022 تحديات التأمين الصحي وأثرها على جودة الخدمة المقدمة في سوق التأمين الصحي مجلة جامعة حمص للأبحاث العلمية
- المبارك، محمد عبد الله عثمان. الجعفري، محمد الناجي. 2020 أثر الاحتيال على أداء شركات التأمين: دراسة تطبيقية على شركة التأمين الإسلامية. رسالة ماجستير. الخرطوم. السودان.
- حسن، طارق النور هدي، اخرون. 2018 " أثر تسوية مطالبات تأمين السيارات علي زيادة الاكتتاب بتأمين السيارات بشركة سافنا للتأمين، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، مج 14، ع.
- خلف، بن محمد، 2021. الاحتيال في التأمين: الأسباب، الخصائص والوقاية من منظور قانون التأمين السعودي. مجلة جامعة الملك خالد للعلوم الإنسانية
- زايد، م. ع. (2019). التأمين الرقمي: دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي. (1)39.

\_Retrieved from [https://aja.journals.ekb.eg/article\\_27782](https://aja.journals.ekb.eg/article_27782)

- عبد الحميد، عبد الحميد مصطفى. 2020. "نموذج كمي لتقدير القسط الصافي لتأمين السيارات على الشركة التعاونية بالملكة العربية السعودية، المجلة العلمية للبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة المنوفية، س 7، ع.
- عربي، محمود كمال. 2024; نهي ناجي الخطيب A2 تأثير قدرات الذكاء التنظيمي في تحقيق التكيف الناجح نحو ركائز الجيل الرابع من الصناعة دراسة تطبيقية على العاملين بمصنع الألومنيوم 1 قسم إدارة الأعمال-كلية التجارة-جامعة جنوب الوادي
- علاء، عبد الكريم هادي 2021 تأثير مهارات كشف الاحتيال في تسوية المطالبات التعويضية لمحفظة تأمين الحريق مجلة دراسات محاسبية ومالية
- عم علي، 2023 دور الذكاء التنظيمي في إدارة الأزمات في البنوك الخاصة التقليدية العاملة في بيئة الأعمال السورية
- قاسم، سامر احمد. 2019. دور أبعاد الذكاء التنظيمي في تطوير أداء شركات التأمين (دراسة ميدانية على شركات التأمين الخاصة في الساحل السوري). مجلة جامعة تشرين
- معزوز، سامية. 2024. دور تطبيقات الذكاء التنظيمي في تطوير خدمات شركات التأمين. جامعة عبد الحميد مهري. الجزائر.
- هاشم، محمد محمود. 2019. " استخدام التوزيعات الاحتمالية في التنبؤ بالمطالبات بالتطبيق على تأمين السيارات التكميلي بشركات التأمين المصرية، مجلة الدراسات المالية والتجارية، ع 2، كلية التجارة، جامعة بني سويف.

#### المراجع باللغة الإنجليزية

- Alamri, A., Esmael, T. M., Fawzy, S., Hosny, H., Attari, S., Asiri, A., & Jayakumar (2021). A Study On Private Car Accidents. *INTERNATIONAL JOURNAL Of NOVEL Trends IN PHARMACEUTICAL SCIENCES, Sponsored By Sentech, 11*(1), 10Y24.

- Bernardino, Gabriel. ,2020, Challenges And Opportunities For The Insurance Sector, Annales Des Mines, 99 – 102.
- Coleman, C. D. (2002). The Importance Of Variable Importance. Retrieved From [https://www.researchgate.net/publication/366092821\\_The\\_Importance\\_Of\\_Variable\\_Importance](https://www.researchgate.net/publication/366092821_The_Importance_Of_Variable_Importance)
- Content, M. A. (2023). Measuring The Impact Of the Corona Pandemic on The Efficiency of Insurance Activity In the Kingdom of Saudi Arabia. 7(7). Retrieved From <https://www.journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/17276>
- Elusory A., 2022, Artificial Intelligence And Quality Of Governance, Journal of the Egyptian Society Of Parasitology Vol. 4, 145-176.
- F. Corea., 2019, Applied Artificial Intelligence: Where AI Can Be Used In Business, Springer Briefs In Complexity, 5-11.
- ISMIYARTO, SH, M.SI (2018). Organization Intelligence and Bureaucracy Reform At Public Organization In Indonesia, Modern Applied Science;
- Knievel, M. (2021). Industrial Development And Economic Growth: Implications For Poverty Reduction and Incoming Quality. Retrieved From [https://www.un.org/esa/sustdev/publications/industrial\\_development/3\\_1.pdf](https://www.un.org/esa/sustdev/publications/industrial_development/3_1.pdf)
- Mubarak, M. (2020). An Analytical Study Of the Characteristics of The Traffic Flow In Jazan Region, Saudi Arabia. 173(3). Retrieved From <https://acrobat.adobe.com>
- Mutalib, Arwa Et Omos, Majd, 2020, The Role Of Business Intelligence In Crises Management: A Field Study On the Telecommunication Companies In Jordan, International Business Research; Vol. 13, No. 1
- Ramallah, Mohammed, Et Al., 2022, Strategic Intelligence's Impact On Crisis Management In Jordanian Telecommunications Companies, Global Journal Of Management And Business Research: C Administration And Management, Volume 22 Issue 2.

الملاحق

رسالة بعنوان

دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال بالتطبيق على شركات  
التأمين في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/ سلطان سليمان الهزاع

رقم الجامعي / 251002981

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد

د. فايز علي جراد

العام الدراسي

2025

## (نموذج الاستبانة)

### دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال بالتطبيق على شركات التأمين في

### المملكة العربية السعودية

السادة موظفي شركات التأمين في المملكة العربية السعودية تحية طيبة وبعد

ولغرض تحقيق اهداف الدراسة فقد قاما الباحث بتصميم الاستبانة التالية وبالإشارة الي الموضوع أعلاه نرجو التكرم بملاء الاستبانة مع العلم باننا نتعامل مع تلك البيانات لأغراض البحث العلمي نرجو الإجابة علي أسئلة الاستبانة مع العلم أنه سيتم معاملة هذا الاستبيان بشكل سري بخصوص البيانات الشخصية لعينة الدراسة وسيتم عمل دراسة احصائية للنتائج التي سوف يتم التوصل اليه ليتم التعامل مع نتائج الاستبيان بكل جدية لتقديم وتحديد نتائج الدراسة طبقا لاحتياجاتكم وتوقعاتكم حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل على اتخاذ الإجراءات الكفيلة بمعالجة نقاط الضعف ومحاولة معالجتها والعمل علي تحسين بيئة العمل وحل المشاكل القائمة من خلال بيان دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال بالتطبيق على شركات التأمين في المملكة العربية السعودية

البيانات الشخصية لعينة الدراسة

| الاسم |     | الجنسية | سعودي | غير سعودي |
|-------|-----|---------|-------|-----------|
| الجنس | ذكر | انثى    |       |           |

بيانات المؤهل العلمي

| المؤهل العلمي | متوسط | ثانوي | بكالوريوس | ماجستير | دكتوراه |
|---------------|-------|-------|-----------|---------|---------|
|               |       |       |           |         |         |

بيانات سنوات الخبرة

| سنوات الخبرة | سنة الي 5 | 10-6 | 15-11 | 20-16 | 21 فأكثر |
|--------------|-----------|------|-------|-------|----------|
|              |           |      |       |       |          |

#### البيانات الوظيفية

| الإدارة              | القسم  |  |
|----------------------|--------|--|
| مسمى الوظيفة الحالية | التخصص |  |

#### بيان العمر

| الفئة العمرية | أقل من 30 | 40-31 | 50-41 | 60-51 | أكثر من 60 |
|---------------|-----------|-------|-------|-------|------------|
|               |           |       |       |       |            |

الرجاء وضع علامة الصح (✓) في المربع المناسب الذي يعبر عن درجة موافقتكم وأمام كل عبارة من العبارات التالية بدقة لتحقيق الاستفادة المرجوة:

الفرضية الاولى - توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعء المصير المشترك على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية .

| م | العبارة                                                                                     | موافق جداً | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق إطلاقاً |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|-----------|-------------------|
| 1 | تقوم شركات التأمين بنقل جزء من الخطر الذي تتحمله إلى شركات تأمين أخرى من خلال إعادة التأمين |            |       |       |           |                   |
| 2 | لجأ شركات التأمين إلى تبادل نسبة من مخاطرها مع شركات أخرى                                   |            |       |       |           |                   |
| 3 | حد عدة شركات لتكوين صندوق مشترك لمواجهة الكوارث الكبيرة                                     |            |       |       |           |                   |
| 4 | جود عدة وثائق تأمين لنفس الشيء المؤمن عليه                                                  |            |       |       |           |                   |

|   |                                                                                 |  |  |  |  |
|---|---------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 5 | يمكن لشركة التأمين حساب نسبة الخسارة لمعرفة مقدار ما أنفقته على تعويض المطالبات |  |  |  |  |
|---|---------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

الفرضية الثانية - توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الموائمة والتطبيق على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية ."

| م | العبارة                                                                                        | مستوي الاهمية |       |       |           |                  |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|-----------|------------------|
|   |                                                                                                | موافق جدا     | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق اطلاقا |
| 1 | استخدم الذكاء الصناعي وابتكارات أخرى<br>لكشف حالات الاحتيال                                    |               |       |       |           |                  |
| 2 | يتم كشف الاحتيال بطرق أخرى تعتمد على<br>سلوك مقدمي المطالبات والمراجعة                         |               |       |       |           |                  |
| 3 | الاهتمام بمهارات كشف الاحتيال بكافة<br>أبعادها ومتغيراتها ولا سيما المهارات الفنية<br>والشخصية |               |       |       |           |                  |
| 4 | تكوين قاعدة بيانات ومعلومات متكاملة<br>يستفاد منها موظفي الكشف وتسوية<br>التعويضات             |               |       |       |           |                  |
| 5 | درجة توفر البرامج الحديثة اللازمة والمتوافقة<br>مع متطلبات عملية الكشف عن الاحتيال.            |               |       |       |           |                  |

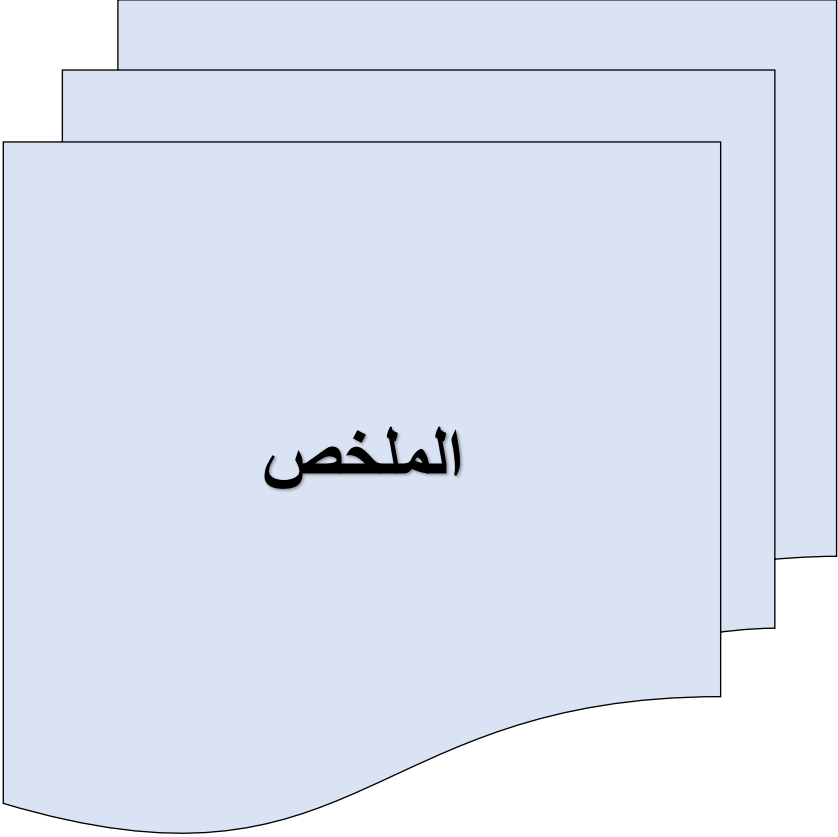
الفرضية الثالثة: - توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء الاستراتيجي على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية

| م       | مستوي الأهمية                                                                                   |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| العبارة | موافق جداً<br>موافق<br>محايد<br>غير موافق<br>غير موافق إطلاقاً                                  |
| 1       | يساهم الذكاء الاستراتيجي في تحويل التأمين بالنسبة لشركات التأمين والمستهلكين                    |
| 2       | يعيد تقارب الذكاء الاستراتيجي والتأمين تشكيل مشهد القطاع الخاص بالتأمين في المملكة              |
| 3       | توجد إجراءات تستغرق وقتاً طويلاً وببيروقراطية لإصدار السياسات ومعالجة المطالبات                 |
| 4       | توجد تحديات في دمج الحلول الرقمية الجديدة والتكيف مع التقدم التكنولوجي في المدى البعيد          |
| 5       | يحدث الذكاء الاستراتيجي تحولاً جذرياً في قطاع التأمين من خلال الاستفادة القصوى على المدى البعيد |

الفرضية الرابعة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية إيجابية لبعد الذكاء العاطفي على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

| م       | مستوي الأهمية                                                                                 |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| العبارة | موافق جداً<br>موافق<br>محايد<br>غير موافق<br>غير موافق إطلاقاً                                |
| 1       | تدمج الشركات الرائدة في هذا المجال حلولاً تعتمد على الذكاء العاطفي لاكتشاف الأنشطة الاحتيالية |

|  |  |  |  |  |                                                                                                    |   |
|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|  |  |  |  |  | تحسين القرارات التأمينية الحرجة باستخدام الذكاء العاطفي في الكشف عن الاحتيال                       | 2 |
|  |  |  |  |  | استخدام التعلم الآلي والتحليلات التنبؤية ومعالجة اللغة الطبيعية يساعد في تحديد ومنع الاحتيال.      | 3 |
|  |  |  |  |  | اكتشاف الاحتيال بالذكاء العاطفي لتلبية الاحتياجات الخاصة لقطاعات التأمين المختلفة                  | 4 |
|  |  |  |  |  | يكتشف الذكاء الاصطناعي الاحتيال من خلال تحليل مجموعات كبيرة من البيانات لتحديد الأنماط والانحرافات | 5 |



## الملخص

## المستخلص

• هدفت هذه الدراسة إلى اختبار دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال بالتطبيق على شركات التأمين في المملكة العربية السعودية وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات. وتكون عينة الدراسة من 107 موظف من العاملين في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية في قطاع المطالبات التأمينية والإدارة العليا بتلك الشركات والعاملين بأقسام الموارد البشرية وتم اختيارهم باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة وتم الاعتماد على الاستبانة الالكترونية في جمع البيانات من عينة الدراسة كما تم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS في تحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء الاستراتيجي على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية كما توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء العاطفي على كشف الاحتيال في المطالبات التأمينية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية كما جرى التوصل الى مجموعة من التوصيات أهمها: يجب تحسين التشريعات والسياسات المتعلقة بالذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال في المملكة. ينبغي مراجعة القوانين الحالية وتحديثها لتواكب التطورات الحديثة في صناعة التأمين وتلبية احتياجات العملاء والمالكين.

• الكلمات لمفتاحية: الذكاء التنظيمي- الاحتيال – المطالبات التأمينية – شركات التأمين.

## Abstract

• This study aimed to test the role of organizational intelligence in detecting fraud by applying it to insurance companies in the Kingdom of Saudi Arabia. The descriptive analytical approach was used, and the questionnaire was used as the main tool for collecting data. The study sample consisted of 107 employees working in insurance companies in the Kingdom of Saudi Arabia, including those in the claims department,

senior management, and human resources departments. They were selected using simple random sampling. Data was collected via an electronic questionnaire, and the SPSS statistical software was used to analyze the collected data. The study concluded with several findings, the most important of which were: a statistically significant positive relationship exists between strategic intelligence and fraud detection in insurance claims within Saudi Arabian insurance companies; and a statistically significant positive relationship exists between emotional intelligence and fraud detection in insurance claims within Saudi Arabian insurance companies. A set of recommendations was also made, the most important of which are: legislation and policies related to organizational intelligence in fraud detection in the Kingdom should be improved; and current laws should be reviewed and updated to keep pace with modern developments in the insurance industry and to meet the needs of clients and owners.

- Keywords: Organizational intelligence - Fraud - Insurance claims - Insurance companies.

Midocean University

College of Management

Department of Risk Management



Title in English

**The Role of Organizational Intelligence in Fraud Detection: Application to  
Insurance Companies in the Kingdom of Saudi Arabia.**

**Prepared by: Sultan Sulaiman Al-Hazza**

**University ID Number: 251002981**

**Supervised by:**

**Dr. Faisal Abdul Hamid Mohammed**

**Dr. Fayez Ali Jarad**

**Year:2025**