

العرض المبدئي للبحث

أثر التحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر: دراسة تطبيقية على شركات التأمين في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة:

تغريد جمعة الغنزي

إشراف:

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

٣	■ المقدمة.....
٥	■ مشكلة الدراسة.....
٦	■ أهمية الدراسة.....
٧	■ أهداف الدراسة.....
٨	■ تساؤلات الدراسة.....
٩	■ فرضيات الدراسة.....
١٠	■ الدراسات السابقة.....
١٤	■ الفجوة البحثية.....
١٥	■ المنطلقات النظرية.....
١٩	■ المنهجية.....
٢٠	■ مجتمع وعينة الدراسة.....
٢١	■ أداة الدراسة.....
٢٢	■ أساليب التحليل الإحصائي.....
٢٣	■ حدود الدراسة.....
٢٤	■ المراجع.....

المقدمة:

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تطورًا متسارعًا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأمر الذي أدى إلى ظهور مفهوم التحول الرقمي بوصفه أحد أهم التوجهات الإستراتيجية التي تتبناها المؤسسات الحكومية والخاصة بهدف تطوير أعمالها وتحسين جودة خدماتها وتعزيز قدرتها على المنافسة. ولم يعد التحول الرقمي مجرد استخدام للتقنيات الحديثة، بل أصبح عملية شاملة لإعادة تصميم العمليات الإدارية والتشغيلية بما يتوافق مع متطلبات البيئة الرقمية المتغيرة، ويعتمد على توظيف التقنيات الذكية مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء، والأتمتة الرقمية، بهدف تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة اتخاذ القرار.

ويُعد قطاع التأمين من القطاعات التي شهدت تطورًا ملحوظًا نتيجة التحول الرقمي، نظرًا لاعتماده على كميات كبيرة من البيانات المتعلقة بالعملاء ووثائق التأمين والمطالبات والمخاطر. وقد ساهمت التقنيات الرقمية في تحسين سرعة إنجاز العمليات، وتقليل الأخطاء البشرية، ورفع مستوى جودة الخدمات، كما ساعدت على تطوير نماذج عمل جديدة تعتمد على التحليل الذكي للبيانات، مما مكّن شركات التأمين من تحسين قدرتها على التنبؤ بالمخاطر واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

وتُعد إدارة المخاطر من أهم الوظائف الإدارية داخل شركات التأمين، حيث ترتبط بطبيعة نشاطها القائم على تحمل المخاطر وتقييمها وإدارتها بصورة مستمرة. ويعتمد نجاح شركات التأمين على قدرتها في التعرف على المخاطر المحتملة وتحليلها وقياس آثارها ووضع الخطط المناسبة للتعامل معها قبل أن تتحول إلى خسائر فعلية. ومن هنا أصبح التحول الرقمي عنصرًا أساسيًا في تطوير ممارسات إدارة

،المخاطر، من خلال توفير أدوات وتقنيات حديثة تساعد على جمع البيانات وتحليلها بصورة دقيقة واكتشاف المخاطر في مراحل مبكرة، ودعم متخذي القرار بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات أكثر كفاءة وفاعلية.

وفي المملكة العربية السعودية، يحظى التحول الرقمي باهتمام كبير في ظل رؤية المملكة 2030 التي تهدف إلى بناء اقتصاد رقمي متطور، وتعزيز الابتكار، وتحسين جودة الخدمات في مختلف القطاعات بما في ذلك القطاع المالي وقطاع التأمين. وتبرز أهمية هذه الدراسة في توضيح أثر التحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر داخل شركات التأمين، بما يساهم في دعم التطوير المؤسسي وتحقيق الاستدامة.

مشكلة الدراسة:

يشهد قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية تحولاً رقمياً متسارعاً مدفوعاً بالتطور التقني ومتطلبات رؤية المملكة 2030، إلا أن مستوى توظيف التقنيات الرقمية في إدارة المخاطر يختلف من شركة إلى أخرى. وعلى الرغم من استثمار العديد من شركات التأمين في الأنظمة الإلكترونية والذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، ما تزال بعض الشركات تواجه تحديات تتعلق بدمج هذه التقنيات في عمليات تحديد المخاطر وتحليلها والاستجابة لها بصورة فعالة. كما أن التغير المستمر في طبيعة المخاطر، وخاصة المخاطر السيبرانية والتشغيلية، يزيد من الحاجة إلى تطوير ممارسات إدارة المخاطر بالاعتماد على الحلول الرقمية الحديثة.

وتتمثل مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على مدى تأثير التحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر داخل شركات التأمين السعودية، والكشف عن طبيعة العلاقة بين مستوى تطبيق التحول الرقمي وكفاءة إدارة المخاطر، بما يسهم في تقديم تصور علمي يمكن أن تستفيد منه شركات التأمين في تطوير سياساتها وإجراءاتها.

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

١. إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي وإدارة المخاطر في قطاع التأمين
٢. توضيح العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة إدارة المخاطر
٣. دعم الباحثين بدراسة تطبيقية حديثة في البيئة السعودية

الأهمية التطبيقية:

٤. مساعدة شركات التأمين على تطوير ممارسات إدارة المخاطر
٥. دعم متخذي القرار في تبني الحلول الرقمية المناسبة
٦. تقديم توصيات تسهم في رفع الكفاءة التشغيلية وتقليل الخسائر وتحسين جودة

الخدمات

الأهمية الاقتصادية:

يسهم تحسين إدارة المخاطر من خلال التحول الرقمي في تعزيز الاستدامة المالية ورفع القدرة التنافسية، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد.

أهداف الدراسة:

الهدف العام:

دراسة أثر التحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية.

الأهداف الخاصة:

١. التعرف على مستوى تطبيق التحول الرقمي
٢. قياس مستوى كفاءة إدارة المخاطر
٣. تحليل أثر التحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر
٤. تحديد أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي
٥. تقديم توصيات عملية لدعم التحول الرقمي في قطاع التأمين

تساؤلات الدراسة:

١. ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في شركات التأمين السعودية؟
٢. ما مستوى كفاءة إدارة المخاطر؟
٣. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر؟
٤. ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي؟
٥. ما التوصيات التي يمكن أن تعزز الاستفادة من التحول الرقمي في إدارة المخاطر؟
٦. هل تختلف مستويات تطبيق التحول الرقمي وإدارة المخاطر باختلاف خصائص شركات التأمين (حجم الشركة، نوع التأمين، أو سنوات النشاط)؟
٧. ما مدى إسهام التحول الرقمي في تحسين سرعة اكتشاف المخاطر والاستجابة لها؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة إيجابية بين استخدام التقنيات الرقمية وتحسين تحديد المخاطر
- يؤثر التحول الرقمي إيجابياً في سرعة الاستجابة للمخاطر
- يسهم التحول الرقمي في تحسين جودة القرارات المتعلقة بإدارة المخاطر

الفرضية الصفرية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية.

الدراسات السابقة:

دراسة العتيبي (2024):

هدفت إلى قياس مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين السعودية وأثره في تطوير الأداء المؤسسي. استخدمت المنهج الوصفي التحليلي واستبانة على عينة من العاملين. أظهرت النتائج أن زيادة الاستثمار في التقنيات الرقمية ترتبط بارتفاع كفاءة العمليات وسرعة اتخاذ القرار، إلا أنها أوصت بتعزيز التكامل بين الأنظمة الرقمية وإدارة المخاطر.

العلاقة بالدراسة الحالية:

تتقاطع هذه الدراسة مع البحث الحالي في تناولها للتحول الرقمي أو إدارة المخاطر، إلا أن الدراسة الحالية تركز على قياس أثر التحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر داخل شركات التأمين السعودية بصورة مباشرة.

دراسة الحربي (2023)

تناولت أثر التحول الرقمي في إدارة المخاطر بالمؤسسات المالية واعتمدت على تحليل بيانات عدد : من المؤسسات. توصلت إلى أن استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة يساعد في تحسين التنبؤ بالمخاطر وتقليل الأخطاء التشغيلية العلاقة بالدراسة الحالية.

تتقاطع هذه الدراسة مع البحث الحالي في تناولها للتحول الرقمي أو إدارة المخاطر، إلا أن الدراسة الحالية تركز على قياس أثر التحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر داخل شركات التأمين السعودية بصورة مباشرة.

دراسة (Alshammari & Hassan (2022):

بحثت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في شركات التأمين، وأوضحت أن الأنظمة الذكية أسهمت في تحسين تقييم المخاطر وتسريع معالجة المطالبات، مع التأكيد على أهمية تدريب العاملين.

العلاقة بالدراسة الحالية:

تتقاطع هذه الدراسة مع البحث الحالي في تناولها للتحول الرقمي أو إدارة المخاطر، إلا أن الدراسة الحالية تركز على قياس أثر التحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر داخل شركات التأمين السعودية بصورة مباشرة.

دراسة Alenezi (2024):

ركزت على نضج التحول الرقمي في قطاع التأمين السعودي، وأظهرت أن الشركات ذات النضج الرقمي الأعلى حققت مستويات أفضل في إدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمات

العلاقة بالدراسة الحالية:

تتقاطع هذه الدراسة مع البحث الحالي في تناولها للتحول الرقمي أو إدارة المخاطر، إلا أن الدراسة الحالية تركز على قياس أثر التحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر داخل شركات التأمين السعودية بصورة مباشرة.

دراسة Hopkin (2022):

مع التقنيات الرقمية يرفع من كفاءة التعرف ERM أكدت أن تطبيق إطار إدارة المخاطر المؤسسية على المخاطر والاستجابة لها بصورة استباقية.

العلاقة بالدراسة الحالية:

تتقاطع هذه الدراسة مع البحث الحالي في تناولها للتحول الرقمي أو إدارة المخاطر، إلا أن الدراسة الحالية تركز على قياس أثر التحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر داخل شركات التأمين السعودية بصورة مباشرة.

دراسة البنك المركزي السعودي (2024):

أشارت إلى أن قطاع التأمين يشهد توسعاً في استخدام الحلول الرقمية، وأن الاستثمار في التقنية أصبح عاملاً أساسياً لتحسين الكفاءة التشغيلية وإدارة المخاطر.

العلاقة بالدراسة الحالية:

تتقاطع هذه الدراسة مع البحث الحالي في تناولها للتحويل الرقمي أو إدارة المخاطر، إلا أن الدراسة الحالية تركز على قياس أثر التحويل الرقمي في تحسين إدارة المخاطر داخل شركات التأمين السعودية بصورة مباشرة.

تحليل الدراسات السابقة:

يتضح من الدراسات السابقة وجود اتفاق عام على أن التحول الرقمي يسهم في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة كفاءة إدارة المخاطر، إلا أنها اختلفت في البيئات التطبيقية والمنهجيات المستخدمة. كما ركزت بعض الدراسات على المؤسسات المالية بصورة عامة، بينما تناولت أخرى شركات التأمين أو تطبيقات الذكاء الاصطناعي بشكل منفصل. ويستفاد من هذه الدراسات في بناء الإطار النظري وصياغة أداة الدراسة الحالية، مع الاستفادة من نتائجها في تفسير العلاقة بين متغيرات البحث.

الفجوة البحثية:

أظهرت مراجعة الدراسات السابقة وجود نقص في الدراسات العربية التي تناولت بصورة مباشرة أثر التحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر داخل شركات التأمين في المملكة العربية السعودية. كما أن عدداً من الدراسات ركز على الأداء المؤسسي أو التحول الرقمي دون الربط المباشر بإدارة المخاطر. لذلك تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة من خلال تقديم دراسة تطبيقية حديثة تركز على البيئة السعودية، وتبحث العلاقة بين مستوى تطبيق التحول الرقمي وكفاءة إدارة المخاطر، مع تقديم توصيات عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير القطاع.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد الدراسة على مجموعة من الأسس النظرية التي تفسر العلاقة بين التحول الرقمي وإدارة المخاطر، حيث يُنظر إلى التحول الرقمي باعتباره عملية استراتيجية تهدف إلى إعادة تصميم العمليات والإجراءات باستخدام التقنيات الحديثة، بينما تُعد إدارة المخاطر منهجاً إدارياً يركز على التعرف على المخاطر وتحليلها وتقييمها ووضع الخطط المناسبة للتعامل معها. ويتيح الدمج بين هذين المفهومين للمؤسسات تطوير قدراتها على اتخاذ القرارات وتحسين الأداء المؤسسي.

أولاً: نظرية التحول الرقمي:

توضح هذه النظرية أن استخدام التقنيات الرقمية لا يقتصر على أتمتة الإجراءات، بل يشمل تطوير نماذج الأعمال، وتحسين تجربة العملاء، وتعزيز كفاءة العمليات الداخلية. وتشمل أهم تقنيات التحول الرقمي الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء، والأتمتة الذكية. ويساعد تطبيق هذه التقنيات شركات التأمين على تحسين جودة البيانات، وسرعة معالجة المطالبات، ورفع كفاءة تقييم المخاطر.

ثانياً: نظرية إدارة المخاطر المؤسسية (ERM)

تعد نظرية إدارة المخاطر المؤسسية (Enterprise Risk Management - ERM) إطاراً إدارياً متكاملاً يهدف إلى تحديد المخاطر التي قد تواجه المؤسسة وتقييمها وإدارتها بصورة شاملة، بما يضمن تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية. وترتكز هذه النظرية على دمج إدارة المخاطر في جميع أنشطة المؤسسة وعملياتها، بدلاً من التعامل مع كل خطر بشكل منفصل، مما يساهم في تحسين جودة القرارات الإدارية وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي.

وتشمل إدارة المخاطر المؤسسية مجموعة من المراحل الأساسية، تبدأ بتحديد المخاطر المحتملة، ثم تحليل احتمالية حدوثها وتقييم آثارها، يلي ذلك وضع استراتيجيات وخطط مناسبة للاستجابة لها، سواء من خلال تجنبها أو الحد منها أو نقلها أو قبولها وفقاً لمستوى المخاطر المقبول. كما تعتمد هذه النظرية على المتابعة المستمرة والمراجعة الدورية لضمان فاعلية إجراءات إدارة المخاطر والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية.

ويُسهم تطبيق إدارة المخاطر المؤسسية في تعزيز الحوكمة، ودعم اتخاذ القرارات المبنية على المعلومات، وتقليل الخسائر المحتملة، ورفع قدرة المؤسسة على مواجهة الأزمات، إضافةً إلى تحقيق الاستدامة وتعزيز القيمة طويلة الأجل للمؤسسة

العلاقة بين التحول الرقمي وإدارة المخاطر:

ترى الدراسة أن التحول الرقمي يمثل عاملاً داعماً لتطوير إدارة المخاطر، حيث توفر الأنظمة الرقمية معلومات دقيقة وفورية تساعد في اكتشاف المخاطر مبكراً وتحليلها واتخاذ القرارات المناسبة. كما يؤدي التكامل بين التقنيات الرقمية وإدارة المخاطر إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء البشرية وتعزيز القدرة التنافسية لشركات التأمين.

النموذج المفاهيمي للدراسة:

تعتمد الدراسة على متغير مستقل هو التحول الرقمي، ومتغير تابع هو إدارة المخاطر. ويتم قياس أثر التحول الرقمي من خلال أبعاده المتمثلة في استخدام التقنيات الرقمية، وجودة البنية التقنية، وكفاءة الموارد البشرية الرقمية، بينما يتم قياس إدارة المخاطر من خلال عمليات تحديد المخاطر وتحليلها والاستجابة لها ومتابعتها. ويفترض النموذج وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر داخل شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة البحث، حيث يهدف إلى وصف واقع التحول الرقمي وإدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية وتحليل العلاقة بينهما. وسيتم الاعتماد على الأسلوب الكمي من خلال تصميم استبانة لجمع البيانات من أفراد العينة وتحليلها إحصائيًا للوصول إلى نتائج دقيقة تساعد في اختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية، باعتبارهم الفئة الأكثر ارتباطاً بعمليات التحول الرقمي وإدارة المخاطر. وسيتم اختيار عينة عشوائية مناسبة تمثل المجتمع الإحصائي بما يضمن إمكانية تعميم النتائج، مع مراعاة التنوع في الوظائف والخبرات وسنوات الخدمة.

أداة الدراسة:

ستستخدم الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتتكون من قسمين:

- البيانات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)
- محاور الدراسة، وتشمل:

- مستوى تطبيق التحول الرقمي
- مستوى كفاءة إدارة المخاطر

وسيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة أفراد العينة على عبارات الاستبانة مع التأكد من صدقها وثباتها قبل التطبيق النهائي.

أساليب التحليل الإحصائي:

- من خلال SPSS سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج
- التكرارات والنسب المئوية
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
- معامل كرونباخ ألفا لقياس الثبات
- معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغيرات
- تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر التحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر

حدود الدراسة:

الحدود البشرية: العاملون في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية.

الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمنية: عام 2026.

الحدود الموضوعية: أثر التحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر في شركات التأمين.

المراجع الأولية (APA):

- Hopkin, P. (2022). Fundamentals of Risk Management (6th ed.). Kogan Page .I
- ISO. (2018). ISO 31000: Risk Management – Guidelines .II
- Alharbi, A. (2023). Digital Transformation and Risk Management. Journal of Risk Studies .III
- Alenezi, F. (2024). Digital Maturity in Saudi Insurance Sector. Journal of Digital Business .IV
- Alshammari, M., & Hassan, S. (2022). Artificial Intelligence Applications in Insurance .V
- البنك المركزي السعودي (2024). التقرير السنوي لقطاع التأمين .VI
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (2024). تقرير التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية .VII
- OECD. (2023). Digital Transformation Outlook .VIII
- World Economic Forum. (2023). Global Risks Report .IX
- COSO. (2017). Enterprise Risk Management Framework .X