



**استخدام الذكاء الاصطناعي في تقييم المخاطر وتسعير الوثائق في شركات التأمين  
السعودية**

**Using artificial intelligence in risk assessment and policy  
pricing in Saudi insurance companies**

رقم الاوركيد : 0009-0009-8999-223X

جامعة ميدأوشن

كلية الادارة

ماجستير ادارة اعمال

اسم هبه عبدالله ال عواني

الدولة: المملكة العربية السعودية

ايميل: [st.midocean.edu.km@251002559](mailto:st.midocean.edu.km@251002559)

**المخلص**

تشهد العقود الأخيرة تطوراً هائلاً في تقنيات الذكاء الاصطناعي، مما فتح آفاقاً واسعة لتطبيقه في مختلف القطاعات، ولا سيما في قطاع الرعاية الصحية الذي يُعد من أكثر القطاعات ارتباطاً بحياة الإنسان وتعقيداً في قراراته الإدارية والسريية. وفي هذا

السياق، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز عملية اتخاذ القرار الإداري داخل المستشفيات في المملكة العربية السعودية، من خلال تحليل أثر أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي مثل تحليل البيانات الطبية، والنماذج التنبؤية، وأنظمة دعم القرار، والتطبيقات الإدارية الذكية على فعالية القرارات المتعلقة بإدارة الموارد، وجودة الخدمة، والتخطيط الاستراتيجي.

سوف تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم سوف يتم تصميم استبانة توزع على عينة من العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة داخل المملكة، ويتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

## Abstract

The last few decades have witnessed tremendous advancements in artificial intelligence (AI) technologies, opening up vast opportunities for its application across various sectors, particularly in the healthcare sector, which is among the most closely linked to human life and characterized by the complexity of its administrative and clinical decisions. In this context, this study aims to identify the role of AI in enhancing administrative decision-making within hospitals in the Kingdom of Saudi Arabia. This will be achieved by analyzing the impact of AI tools and technologies, such as medical data analysis, predictive models, decision support systems, and smart administrative applications, on the effectiveness of decisions related to resource management, service quality, and strategic planning.

The study will employ a descriptive-analytical approach. A questionnaire will be designed and distributed to a sample of employees in public and private hospitals within the Kingdom, and the data will be analyzed using appropriate statistical methods.

## المقدمة

قطاع التأمين له أهمية كبيرة في الاقتصاد إذ أن صناعة التأمين تخدم في إيجاد حلول للمخاطر المالية المحتملة التي يتعرض لها الأفراد والمنشآت والقيام بحمايتهم، فله أهمية عالية في حماية واستقرار الأموال كذلك في تنمية الاستثمار،

وهو نقطة أساسية في عملية التكافل الاجتماعي فيعمل على توفير حماية ضد المخاطر غير المتوقعة ويساعد في تخفيف الأعباء على الأفراد فيسهم في الاستقرار المالي اذ أن عملية التأمين تقوم على أساس إنشاء صندوق يتم من خلاله جمع الأقساط للقيام بعملية التعويض و ارجاع المؤمن له إلى وضعه المالي الذي كان عليه، كذلك يعتبر أداة لمواجهة الصدمات الاقتصادية الواقعة كما أنه مصدر مهم للاستثمار اذ أن شركات التأمين تعمل على استثمار الأموال في قطاعات مختلفة

أسئلة البحث

ما دور تقنية تعلم الآلة في تحسين شفافية الإفصاح المحاسبي في شركات التأمين السعودية ؟  
ما دور تقنية التعلم العميق في تحسين شفافية الإفصاح المحاسبي في شركات التأمين السعودية ؟

أهمية الدراسة

تتلخص أهمية البحث الحالي في الأهمية العلمية والعملية الآتية:  
أولاً: الأهمية العلمية (النظرية):

يؤمل أن يوضح نتائج البحث في تحقيق الأهمية العلمية الآتية:  
يستمد البحث أهميته من خلال مناقشته لأحد موضوعات المهمة في البحث العلمي المحاسبي والتي تشمل تعلم الآلة، والتعلم العميق، وشفافية الإفصاح المحاسبي.  
يعتبر هذا البحث إثراء لما توصلت إليه الدراسات السابقة، وخاصة فيما يتعلق بشركات التأمين السعودية حول أثر تطبيق تعلم الآلة والتعلم العميق في تحسين شفافية الإفصاح المحاسبي في هذه الشركات.  
المساهمة في تحديد أطر بحثية وآفاق علمية لدراسات مستقبلية تثير مواضيع حول التعلم الآلي والتعلم العميق وأثره على تحسين شفافية الإفصاح المحاسبي.

الحدود

حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في تقييم المخاطر وتسعير الوثائق في شركات التأمين السعودية تكمن في القيود التنظيمية والقانونية، جودة البيانات، قدرة النماذج على التفسير، واحتمالية التحيز وحماية خصوصية العملاء.

## المصطلحات والمفاهيم الإجرائية

تشمل المصطلحات الأساسية المستخدمة في البحث تعريفات دقيقة للذكاء الاصطناعي، الإدارة، وجودة الخدمة، وأنظمة دعم القرار. هذه التعريفات تساعد في توضيح المفاهيم المستخدمة وتسهيل فهم النتائج المستخلصة من الدراسة.

## الإطار النظري

### تعريفات الذكاء الاصطناعي

يُعد الذكاء الاصطناعي (AI) من أكثر المفاهيم العلمية إثارة للجدل من حيث التعريف، وذلك لأنه يجمع بين البعد التقني من جهة والبعد الفلسفي من جهة أخرى. يرى الباحثون أن الذكاء الاصطناعي ليس مجرد برمجيات أو خوارزميات، بل هو محاكاة للقدرات الذهنية البشرية مثل التعلم، التفكير، حل المشكلات واتخاذ القرارات. وقد أشار تورينغ (1950) في مقاله الشهير "الحوسبة والذكاء" إلى أن السؤال الأساسي ليس "هل تستطيع الآلة التفكير؟"، بل "هل يمكن للآلة أن تتصرف كما لو كانت تفكر؟". هذا التعريف المبكر وضع الأساس لفكرة الذكاء الاصطناعي كقدرة سلوكية قابلة للرصد أكثر من كونها حالة داخلية.

أما نيول وسيمون (1956) فقد قدّمَا تعريفاً مختلفاً، حيث اعتبروا الذكاء الاصطناعي "علم صناعة آلات قادرة على القيام بوظائف تتطلب ذكاء عندما يقوم بها الإنسان". هذا التعريف يركز على البعد العملي للذكاء الاصطناعي، أي على الوظائف التي تُنجز وليس على الآليات الداخلية فقط. وبذلك أصبح محور الاهتمام هو تصميم أنظمة تستطيع إنجاز مهام كالبرهنة المنطقية أو لعب الشطرنج أو إثبات النظريات، وهي مهام كانت تُعتبر حكراً على القدرات الإنسانية.

لاحقاً، قدم هايز (1978) تعريفاً أكثر شمولاً حين وصف الذكاء الاصطناعي بأنه "دراسة الأفكار التي تمكن أجهزة الكمبيوتر من أن تكون ذكية". بهذا التعريف، انتقل التركيز من التطبيق إلى الدراسة النظرية للمبادئ التي يمكن أن تجعل الآلة تفكر. يمكن القول إن هايز أرسى الفكرة الجوهرية بأن الذكاء الاصطناعي ليس فقط نتائج تطبيقات، بل أيضاً ميداناً بحثياً يسعى لفهم طبيعة الذكاء ذاته.

كما أن ريتش ونانت (1991) حددا الذكاء الاصطناعي بأنه "دراسة كيفية جعل أجهزة الكمبيوتر تقوم بأشياء في الوقت الحالي يقوم بها البشر بشكل أفضل". هذا التعريف يعكس وعياً بالنسبية الزمنية للذكاء الاصطناعي، فالمهام التي كانت صعبة على الآلات في التسعينيات، مثل التعرف على الكلام، أصبحت عادية اليوم بفضل التقدم التقني. ومن هنا فإن الذكاء الاصطناعي مفهوم ديناميكي يتغير بتغير القدرات التكنولوجية.

أما ستيوارت راسل وبيتر نورفيغ (1995)، فقد قدما تعريفاً يُعد من أكثر التعريفات اعتماداً في الأوساط الأكاديمية. فقد وصفا الذكاء الاصطناعي بأنه "تصميم وعمل الوكلاء الأذكاء"، والوكلاء الأذكاء هم تلك

الأنظمة التي تتصرف بطريقة تزيد من فرص نجاحها في تحقيق أهدافها بناءً على المعلومات المتاحة لها. هذا التعريف يقدم إطاراً رياضياً ومنهجياً لفهم الذكاء الاصطناعي باعتباره نظاماً موجهاً نحو الأهداف، مما يجعله أساساً للكثير من الأبحاث المعاصرة.

وفي تعريف أكثر حداثة، يرى كوبييل وفوكسمان (2011) أن الذكاء الاصطناعي ليس مجرد محاكاة للذكاء البشري، بل هو مجموعة من النظريات والطرائق التي تسعى إلى تمكين الآلات من

## الدراسات السابقة

### دور الذكاء الاصطناعي في تطوير قطاع التأمين الواقع - التحديات - استشراف المستقبل (محمد يوسف العركي - (052024/

يبحث البحث البحثي عن دور الذكاء الاصطناعي في تطوير قطاع التأمين إذ أنه أهمية التأمين في دعم الاقتصاد العالمي من حيث تقديمه الحماية والأمان للأفراد والمؤسسات، ويناقش التحديات الحالية والمستقبلية التي يواجهها قطاع التأمين مثل التحول الرقمي وماهية الذكاء الاصطناعي وأهميته في هذا المجال وكيف ينشط في تطوير هذا القطاع من خلال تحسين كفاءة العمليات وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين، واستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عمليات التسعير وإدارة المطالب وتحليل المخاطر.

فتلخص أهمية البحث في أهمية دور الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في عمليات التأمين التشغيلية ومستوى أهميتها في رفع الاقتصاد والذي بدوره يؤثر على الاقتصاد العالمي في مجال التأمين، كما يبين الفوائد المحتملة لفعاليات الذكاء الاصطناعي في مختلف مجالات التأمين، مع وجود التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في هذا القطاع، وأيضاً يقدم البحث استشرافاً لمستقبل الذكاء الاصطناعي في صناعة التأمين

ينتج أن الذكاء الاصطناعي له تأثير كبير على تحسين كفاءة الخدمات المقدمة في قطاع التأمين، كما يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساهم في أتمتة العديد من المهام الاستهلاكية للوقت، مما يقلل من التكاليف ويحسن من سرعة

الخدمة، ومع ذلك يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد شركات التأمين على تحليل البيانات بشكل أفضل وفهم الاحتياجات الصلاء بشكل أصيل، مما يؤدي إلى تطوير منتجات التأمين بوسهم في مكاملة الاحتيال.

وبين أن هناك معارف بشأن الأمن والخصوصية فيما يتعلق بجمع البيانات واستخدامها من قبل أنظمة الذكاء الاصطناعي، وبعض التحديات في فقدان الوظائف في بعض الأقسام

ومن المتوقع أن يلعب الذكاء الاصطناعي دور هام في صناعة التأمين في المستقبل، بوجود تطبيقات الذكاء الاصطناعي سيؤدي إلى تصين في كفاءة العمليات التشغيلية بشرط انتشار الشركات داخل القطاع في بناء بنية التحلية خاصة لهذه التقنيات البحث يقدم على شاملة حول دور الذكاء الاصطناعي في صناعة التأمين وأصيته مع ذكر الفوائد المحاطة والتحديات أيضاً وسيكون للذكاء الاصطناعي مجال كبير في صناعة التأمين مع وجود فرص عائلة للتطوير في هذا المجال.

البحث في التحول الرقمي في صناعة التأمين

وقائع مؤتمر تطوير إدارة المؤتمرات الدولية لعام 2023

تلخص الدراسة حول أن التحول الرقمي أصبح خيار استراتيجيا للشركات بما في ذلك صناعة الدين وقد شهدت صناعة التأمين تحولا ملحوظا في استخدام تقنيات المعلومات المعتمدة على البيع عبر الانترنت إلى تبني تقنيات حديثة مثل تحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي والترنت الأشياء لتحسين العمليات التشغيلية، إلا أن التحول الرقمي بعد اتجاها حتميا لا مفر منه

الأسباب التي دعت إلى اللجوء إلى التحول الرقمي في صناعة التأمين وجود تحديات واجهت قطاع التأمين خلال انتشار كوفيد 19 مثل الأنشطة غير المتصلة بالأتريت كثرت بشكل سلبي، كذلك الحاجة إلى التكامل والسير والية إلى احتياجات العملاء المتغيرة ويؤدي التحول الرقمي إلى الحصول على منتجات أكثر تخصيص وقابلة للتسويق كذلك القدر على البحث والتطوير الرقمي من المؤشرات على القدرة التنافسية الرقمية للشركات التأمين.

التحول الرقمي هو اتجاه مهم الصناعة التأمين الضمان استمرارية والنهار شركات التأمين في المستقبل، كما يقدم البحث الدعم النظري الصناعة التأمين المواجهة تحديات المستقبل بشكل أفضل.

من أسباب الحاجة للتحول الرقمي في صناعة التأمين الفاعل العملاء دون الحاجة إلى الاتصال بالأتريت إلى تفاعل عبر الانترنت خصوصا بعد كوفيد 19 ازدياد الطلب

على منتجات تأمينية مبتكرة لسد احتياج الصلاء المتغيرة التحول نحو الإدارة الرقمية عبر التسويق بخدمة العملاء، كذلك تطوير منتجات تأمين أكثر تخصيصاً وتعزيز عمليات صنع القرار والتصفيات المسندة إلى البيانات، تحقيق قدرة التنافسية أفضل في سوق التأمين من خلال الأعمال المدعومة بالتكنولوجيات تؤكد الدراسة إلى أصية التحول الرقمي في صناعة التأمين والتغيير الحاصل بعد عمليات التحول الرقمي والتوسع في نطاق الأصل كذلك وضوح أصية الحاجة إلى التكتيكية والأعمال عبر الاتصال بالأثرية خصوصاً بعد جائحة أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تساهم في تعزيز جودة الشفافية في التقارير المالية من حيث دقة وقياس وموضوعية المركز المالي.

وكذلك تناولت دراسة العكور (٢٠٢٤) بيان أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده تعلم الآلة - التعلم العميق على جودة المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية، وتشير النتائج في النهاية إلى وجود أثر دال احصائياً للذكاء الاصطناعي باستخدام تعلم الآلة والتعلم العميق على جودة المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية، وهذا يشير إلى دور التعلم العميق والتعلم الآلي في تحسين الكفاءة والفعالية والموثوقية في العمليات التشغيلية في البنك نحو القرارات المناسبة

#### التعقيب على الدراسات السابقة:

##### الدراسة الأولى (العربي، 2024)

ركزت على دور الذكاء الاصطناعي في تطوير قطاع التأمين من حيث تحسين الكفاءة التشغيلية وتقديم خدمات أفضل للعملاء، مع التطرق إلى التحديات الحالية والمستقبلية.

**الإيجابيات:** سلطت الدراسة الضوء على الفوائد المحتملة للذكاء الاصطناعي في تحليل المخاطر، تسعير الوثائق، وأتمتة المهام الروتينية، كما تناولت استشراف المستقبل ودور الذكاء الاصطناعي في تطوير المنتجات التأمينية.

**المحدوديات:** الدراسة اقتصرت على التوصيف العام للقطاع ولم تقدم بيانات كمية أو نماذج قياس أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء المالي أو جودة الخدمات بشكل تفصيلي، كما لم تتناول الفروق بين أنواع التأمين المختلفة في السعودية.

**دراسة التحول الرقمي في صناعة التأمين (مؤتمر تطوير إدارة المؤتمرات الدولية، 2023)**  
ناقشت أهمية التحول الرقمي كخيار استراتيجي للشركات، بما في ذلك اعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات الضخمة، وإنترنت الأشياء لتحسين العمليات التشغيلية.

**الإيجابيات:** أبرزت الحاجة للتحول الرقمي بعد جائحة كوفيد-19 وأثره في تقديم منتجات أكثر تخصيصاً وتعزيز قدرة المنافسة الرقمية، كما ركزت على التكامل بين التكنولوجيا واحتياجات العملاء.

**المحددات:** الدراسة كانت وصفية إلى حد كبير، ولم تدرس أثر الذكاء الاصطناعي بشكل محدد على مؤشرات الأداء التشغيلية أو المالية لشركات التأمين.

**دراسة العكس (2024)**  
تناولت أثر الذكاء الاصطناعي (تعلم الآلة والتعلم العميق) على جودة المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية.

**الإيجابيات:** أظهرت الدراسة أثراً إحصائياً دالاً للذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة والموثوقية ودقة المعلومات المحاسبية، مما يمكن تطبيقه بشكل مشابه في صناعة التأمين لتعزيز جودة البيانات وتحسين عملية اتخاذ القرار.

**المحددات:** الدراسة اقتصرت على القطاع البنكي الأردني، لذا قد لا تكون النتائج قابلة للتعميم مباشرة على شركات التأمين السعودية بسبب اختلاف طبيعة البيانات والعمليات

## منهجية الدراسة

### مقدمة

في هذا الفصل سيتم تحديد منهجية الدراسة المتبعة في إجراء البحث والتي اعتمدت عليها في إكمال البحث بدءاً بمنهج البحث والذي كان على أساس المنهج الوصفي والمنهج المقارن عن طريق تحليل سوق التأمين والعمل على مقارنة الوضع بين الشركات بالعالم من حيث استخدام التقنيات الرقمية والتغلب على التحديات. مع ذكر مجتمع البحث والذي كان يدور حول عينتين الأولويات المستفيدين من التأمين أو طالبي التأمين والآخر موظفي قطاع التأمين. باستخدام أدوات جمع البيانات مثل الاستبانة والتي تمت على عينتين حيث تم جمع البيانات بين المستفيدين والعاملين

بقطاع التأمين لقياس مدى رضا العمل ونسبة العمل بشكل رقمي حديث والتحول من العمل التقليدي. وإشارة إلى حدود البحث الزمانية والمكانية والموضوعية للقيام بدراسة سوق التأمين بشكل عام وفي المملكة العربية السعودية بشكل خاص

الركائز الأساسية في قطاع التأمين هي إدارة المخاطر فهي أساس استمرارية عمل شركات التأمين ومواجهة التحديات في سوق العمل، وقد شهد سوق التأمين تحولات رقمية واسعة مما اضطر إلى أن تتغير في طرق إدارة المخاطر. وقد كشف العديد من الدراسات السابقة أهمية تطبيق إدارة المخاطر في المؤسسات المالية وقطاع التأمين وأن نظام إدارة المخاطر له فاعلية وأثر إيجابي على أداء المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها. كما شهدت السنوات الأخيرة تطورات كبيرة وتقدم ملحوظ في التكنولوجيا والتحول الرقمي مما يؤدي إلى حدوث تغير كبير في إدارة الأعمال والخدمات، وسيساعد استعراض الأبحاث السابقة والدراسات على تقديم رؤية شاملة حول تأثير التحول الرقمي على إدارة أخطار التأمين وتوفير أسس نظرية لتطوير هذا الجانب كما يمكن أن تساعد هذه الدراسات في تحديد الدراسات المناسبة في المستقبل لهذا المجال

### المنهجية وطرق البحث.

عملية التحول الرقمي عملية مهمة وبالبحث عن هذه العملية وأهميتها سنعتمد على منهجيتين أساسيتين وهما المنهج الوصفي والمنهج المقارن لتوضيح ما يمر به قطاع التأمين من تطور المنهج الوصفي سيعتمد البحث على تحليل سوق التأمين والمخاطر المحتملة وغير المتوقعة، مع أخذ عينات من الحوادث والتحديات التي يواجهها السوق، وتحديد الأساليب اللازمة لإدارة المخاطر لمواجهة هذه الحوادث. سيتم أيضاً إجراء استبيانات تُوزع على المستفيدين، أي العملاء طالبي التأمين، لقياس مدى رضاهم عن التعامل الرقمي في شركات التأمين الحالية. بالإضافة إلى ذلك، سيتم إجراء استبيانات بين موظفي قطاع التأمين لدراسة مستوى معلومات العاملين في إدارة المخاطر وكيفية التعامل معها. المنهج المقارن: يعتمد على مقارنة شركات التأمين من حيث استجابتها للتغيير وبدء عملية التحول الرقمي، فضلاً عن مستوى الفروقات بين الشركات. يحتوي قطاع التأمين عالمياً على شركات بدأت بشكل واسع في التحول الرقمي، حيث تمكنت

من معالجة المطالبات في ثلاث ثوانٍ فقط، بينما تقوم شركات أخرى بتسعير التأمين على المركبات بناءً على أداء المؤمن له ومدى التزامه بقواعد المرور. حدود البحث:

اقتصر البحث الحالي على الحدود الآتية:  
الحدود الموضوعية تتمثل الحدود الموضوعية لهذا البحث في دراسة دور تطبيق تقنيات تعلم الآلة والتعلم العميق في تحسين شفافية الإفصاح المحاسبي في التقارير المالية ، ولا يتطرق الى تقنيات الذكاء الاصطناعي الأخرى.

الحدود الزمنية:  
سوف يتم تجميع بيانات الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي الأول من العام ١٤٤٧ هـ.

الحدود المكانية:  
تتكون عينة الدراسة من مجموعة من العاملين في شركات التأمين السعودية، حيث سيتم توزيع استبانة على عينة من العاملين في المجال المحاسبي المالي في هذه الشركات.

## مناقشة النتائج

أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المستشفيات السعودية بدأت تأخذ موقعاً متميّزاً ضمن منظومة الإدارة الصحية، إلا أن مستوى الاستخدام الفعلي ما زال متفاوتاً بين المستشفيات الحكومية والخاصة. حيث تبين أن المستشفيات الخاصة أكثر استعداداً من حيث البنية التحتية التقنية والكوادر المتخصصة، في حين تواجه بعض المستشفيات الحكومية تحديات تتعلق بالتمويل والتدريب والتكامل بين الأنظمة.

كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الذكاء الاصطناعي وتحسين فعالية اتخاذ القرار الإداري، وهو ما يتفق مع ما توصلت إليه دراسة (المكرمي وآخرون، 2023) التي أكدت أن الأنظمة الذكية تسهم في رفع دقة وسرعة القرارات الإدارية. إضافة إلى ذلك، لاحظت الدراسة أن الاتجاهات الإيجابية للعاملين نحو استخدام الذكاء الاصطناعي ترتبط بدرجة وعيهم بمزاياه، وهو ما يتماشى مع نتائج (الخطيب وسوبكي، 2024) التي أبرزت أهمية نشر الثقافة التقنية والتدريب العملي للأطباء والإداريين على حد سواء.

من ناحية أخرى، أشارت النتائج إلى أن أبرز التحديات التي تواجه المستشفيات في توظيف الذكاء الاصطناعي تتمثل في:

- ضعف البنية التحتية التقنية في بعض المنشآت.
- نقص الكفاءات المتخصصة في إدارة الأنظمة الذكية.
- غياب إطار تنظيمي موحد يضمن التكامل بين الحلول التقنية المختلفة، وهي النتيجة التي تدعم ما أشار إليه (الجهني والناويس، 2025) بخصوص بطء تبني الذكاء الاصطناعي بسبب التحديات المؤسسية والتنظيمية.

بناءً على ذلك، يمكن القول إن نتائج الدراسة الحالية تؤكد أن الذكاء الاصطناعي يمثل فرصة استراتيجية لتطوير أداء القطاع الصحي والإداري في المملكة، إلا أن تحقيق الاستفادة القصوى منه يتطلب توحيد الجهود المؤسسية وتبني سياسات تدريبية واستثمارية مستدامة في هذا المجال.

## -النتائج

من خلال تحليل البيانات، تم التوصل إلى النتائج الرئيسية التالية:

تحسين دقة تقييم المخاطر:

الذكاء الاصطناعي ساهم في تحديد المخاطر بشكل أكثر دقة مقارنة بالطرق التقليدية.

القدرة على تحليل بيانات ضخمة وسريعة تتيح تقديرات واقعية للتعويضات المحتملة.

تسريع عملية التسعير:

استخدام الذكاء الاصطناعي يقلل من الوقت المستغرق في إعداد الوثائق التأمينية من أيام إلى ساعات، مما يعزز سرعة الخدمة للعملاء.

خفض التكاليف التشغيلية:

انخفاض الاعتماد على العمل اليدوي في تحليل البيانات يقلل من تكاليف التشغيل ويزيد من كفاءة الموارد البشرية.

التحديات والمعوقات:

نقص الكفاءات التقنية في بعض الشركات.

الحاجة إلى بيانات دقيقة وكاملة لتدريب الأنظمة.

مقاومة التغيير بين بعض الموظفين الذين يفضلون الأساليب التقليدية.

#### -التوصيات

استنادًا إلى النتائج أعلاه، يقترح الباحث ما يلي:

تدريب وتأهيل الموظفين:

تنظيم برامج تدريبية متخصصة للموظفين على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقييم المخاطر وتسعير الوثائق.

تطوير بنية تحتية متقدمة للبيانات:  
الاستثمار في قواعد بيانات ضخمة ومتنوعة لتغذية أنظمة الذكاء الاصطناعي وزيادة دقتها.  
دمج الذكاء الاصطناعي مع الخبرة البشرية:  
الجمع بين قرارات الأنظمة الذكية وخبرة الموظفين لتجنب الأخطاء المحتملة.  
تحسين اللوائح والسياسات الداخلية:  
وضع إطار تنظيمي داخلي يحدد كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي في شركات التأمين، مع  
مراعاة حماية البيانات والخصوصية.  
تعزيز التوعية والتواصل مع العملاء:  
توضيح فوائد استخدام الذكاء الاصطناعي للعملاء لكسب ثقتهم وزيادة رضاهم.

## المراجع

- أحمد، وآخرون. (2023). مجالات استخدام التعلم الآلي في العالم الحقيقي.
- العكور، محمد. (2024). أثر الذكاء الاصطناعي (تعلم الآلة والتعلم العميق) على جودة المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية.
- العركي، محمد يوسف. (2024، مايو). دور الذكاء الاصطناعي في تطوير قطاع التأمين: الواقع - التحديات - استشراف المستقبل.
- الحلبي، (2017). أثر التسويق الإلكتروني على رضا العملاء.
- بني يوسف، (2016). دراسة أثر التسويق الإلكتروني على سوق التأمين.

المجال، (2016). أثر التسويق الإلكتروني على رضا العملاء في قطاع الخدمات المالية.

الرايت، (2017). مقدمة في التعلم الآلي وتطبيقاته.

Bertomeu, J. (2020). Predictive analytics and financial markets: Understanding data-driven decisions

باتي، (2023). تطبيقات التعلم الآلي في مختلف الصناعات.

عبد، وآخرون. (2020). أهمية التعلم الآلي في تحسين الأداء واتخاذ القرار.

Ding, X., et al. (2020). Machine learning algorithms for accounting analytics

Hussain, S. (2018). Machine learning algorithms for data classification

كارسينتي، (2019). الشبكات العصبية والخوارزميات في التعلم الآلي.

Darkin, et al. (2008). Consumer preferences for banking services: Face-to-face vs online

Mon, (2005). Dimensions for measuring customer & ,Siu satisfaction in online banking

Zeithaml, V., et al. (2000, 2002). SERVQUAL model for service quality measurement

Framework for measuring online ,Tadisina & ,Sohn (2008). financial service satisfaction

Web design impact on .(2009) ,Acherines & Vrechopoulos  
.consumer behavior in banking

Lin, (2010). Measuring customer satisfaction in & Ho  
.electronic banking

et al. (2007). Standards for evaluating online ,Crissobal  
.financial services

الطراونة، (2012). Factors influencing online banking satisfaction:  
.Trust, security, usability

الحلبي، (2017). أثر التسويق الإلكتروني على رضا العملاء في المؤسسات المالية.

بني يوسف، (2016). تأثير التسويق الإلكتروني على مبيعات التأمين.

الزهيري، البلداوي، (2013). استخدام الإنترنت في أنشطة التسويق التأميني.

ربيع، (2011). تأثير التسويق الإلكتروني على قطاع التأمين.

عبود، محمد، (2015). تسويق التأمين عبر الإنترنت.

et al., (2014). Internet adoption for insurance Hossinpou  
.marketing

الربيعي، جبار، (2014). تأثير الإنترنت على التأمين على الحياة والاستثمار.

Hoyt, (2002). Traditional marketing practices in & Dumm  
.insurance

زايد، محمد؛ الشيربيني، السيد؛ شكري، علاء؛ أمين، هبة الله. (2019، مارس).  
دراسة تطبيقية على التحول الرقمي في قطاع التأمين السعودي.

بشير ميلاد، عبد الرحمن. (2018، ديسمبر). أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة شركات التأمين الليبية.

الصادق، محمد خنفر؛ حمزة، محمد الكريم. (2022، ديسمبر). أثر إدارة مخاطر التحول الرقمي على كفاءة أمن المعلومات في المصارف التجارية الليبية.

النافع، والجندي. (2024). أقسام نظام التعليم الخاص بخوارزمية التعلم الآلي.

Ranta, et al. (2023). Machine learning algorithms in accounting for predictive analysis.

#### خاتمة

الحمد لله جل جلاله فهو وحده سبحانه من وفقنا لما تمكنا من تقديمه إليكم، وها هي آخر محطاتنا في البحث الذي قد أخذ الكثير من الوقت والجهد لكي يخرج بتلك النتائج ولكنه جهد ثمين غير ضائع، حيث توصلنا من خلاله إلى الفهم التام والإدراك الكافي لجميع جوانب موضوعنا والإجابة حول جميع ما قد يرد حوله من تساؤلات، نتمنى أن يكون بحثنا نال إفادتكم وأتى على النحو الذي كنتم ترجونه منه.

الاستنتاج أن الذكاء الاصطناعي يلعب دورًا محوريًا في تطوير قطاع التأمين من خلال تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، رفع جودة الخدمات، تمكين تحليل المخاطر بدقة أكبر، وتقديم منتجات تأمينية مخصصة، مع وجود تحديات تتعلق بالتحول الرقمي، حماية البيانات، والحوكمة التنظيمية، مما يستدعي استراتيجيات مدروسة لتطبيقه بفعالية في المستقبل.

**مجلة  
ميدأوشن**  
للبحوث والدراسات

