

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



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 أثارها من خلال مخاطر الاحتيال المختلفة (Ramallah, 2022)

أكد الباحثون على المنظمات الذكية هي المنظمات القادرة علي اتكيف مع مختلف المتغيرات الطارئة مما ينعكس بشكل إيجابي على أدائها وتشير نتائج اعمال اغلب شركات التامين الي عدم استقرار في مؤشرات الأداء الخاصة بها وعد ارتقاء أدائها الي المستوى المطلوب وتستهدف الدراسة تفسير ظاهرة الاحتيال وفقا 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 وفقا للسياسات والإجراءات الواردة في نظام لائحة مكافحة الاحتيال. (المبارك واخرون، 2020).

تهدف الدراسة بشكل اساسي الي معالجة فجوة البحث الحالية حول تأثير الذكاء التنظيمي على أداء إدارة عمليات الكشف عن الاحتيال التي تتعرض لها شركات التامين 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

الاحتيال 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 الاحتيال 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 الاحتيال 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 الاحتيال
- أهمية اعتماد الذكاء التنظيمي تهدف الى تفاعل وتكامل بيئة الاعمال الداخلية والخارجية لمواجهة المتغيرات المختلفة.
- قلة الدراسات التي تناولت موضوع الذكاء التنظيمي وأثره على طرق الكشف عن الاحتيال.

الأهمية التطبيقية:

- التعرف على أهم الاستراتيجيات الخاصة بالذكاء التنظيمي التي تسهم في رفع كفاءة وتطوير في طرق الكشف عن الاحتيال بشركات التأمين "في المملكة العربية السعودية.
- أهمية دراسة مدى جدوى استخدام محددات الذكاء التنظيمي (ذكاء استراتيجي – ذكاء عاطفي – المصير المشترك - الموائمة والتطبيق) في الكشف عن الاحتيال 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 ."

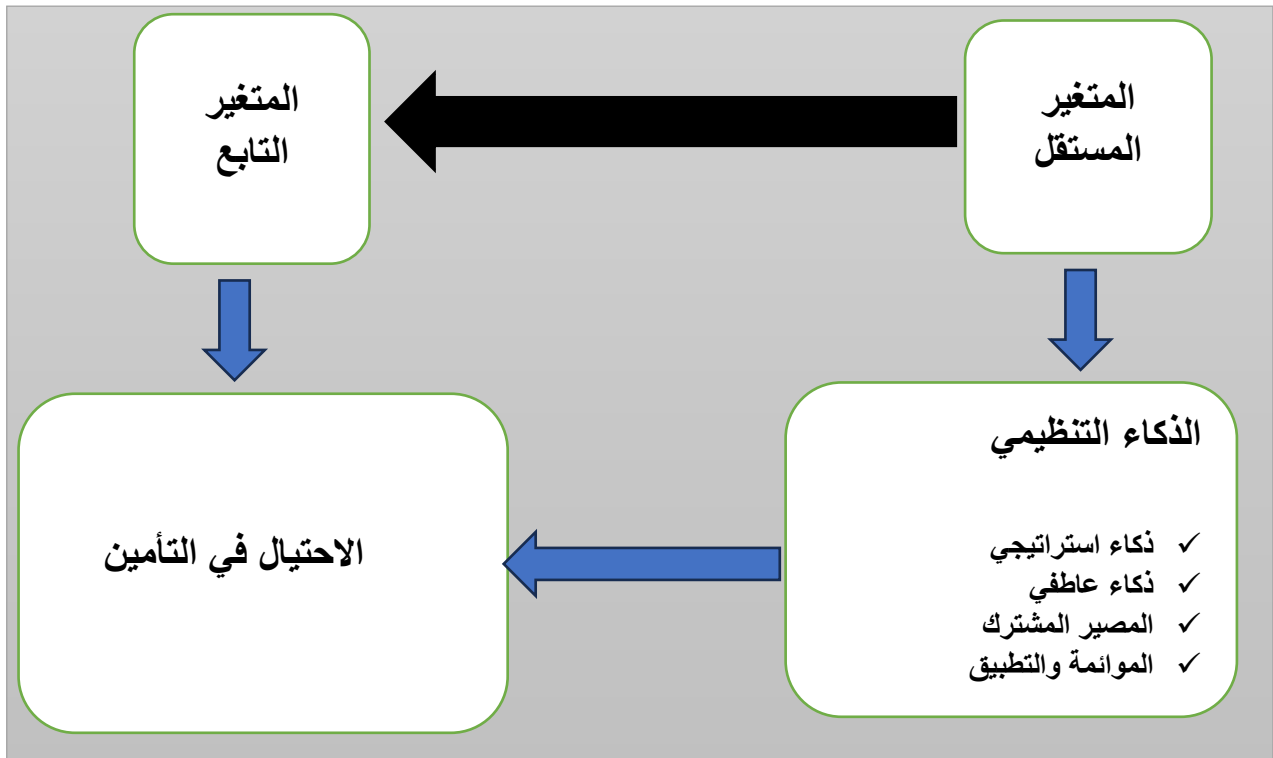
الفرضية الثانية - توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الموائمة والتطبيق على الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية .

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)

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 الإفادة 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 الي 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 الاصطناعي في دعم شركات التأمين وتطوير خدماتها. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتقديم مفهوم الذكاء الاصطناعي من خلال تحديد مجالاته وتحديد تطبيقاته التكنولوجية الخاصة. وعرض أهم استخدامات الذكاء الاصطناعي في نشاط شركات التأمين. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج: يساهم الذكاء الاصطناعي في تبسيط إدارة المطالبات والتعويضات من خلال الكشف عن الشكوك الاحتيالية بشكل أكثر كفاءة وفعالية. كما يقدم الذكاء الاصطناعي 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 إحصائيًا 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 الاصطناعي على التطوير التنظيمي دراسة ميدانية على شركة مصر للتأمين " تهدف الدراسة إلى تشخيص طبيعة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والتطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة قصور تطبيقات الذكاء الاصطناعي 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 الاصطناعي.

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 الاصطناعي ومكوناتها وكيفية استخدامها والاستفادة منها لغرض زيادة الوعي والإدراك لدى العاملين

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، التطوير التنظيمي، بعد الامكانيات البشرية لتطبيق الذكاء الاصطناعي، بعد الامكانيات المادية لتطبيق الذكاء الاصطناعي، بعد التقنيات الفنية لتطبيق الذكاء الاصطناعي.

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، بدءاً 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 الاصطناعي (AI) في شركات التأمين المصرية. تلعب صناعة التأمين دوراً حاسماً في أي اقتصاد والتطورات في الذكاء الاصطناعي 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 الاصطناعي في شركات التأمين المصرية. بالإضافة إلى دراسة الحالة الراهنة لاعتماد الذكاء الاصطناعي في أنشطة التأمين المتعددة، وتقديم توصيات للتكامل الفعال بين تقنيات الذكاء الاصطناعي 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 الى مفهوم الذكاء التنظيمي وتطبيقه في الكشف عن الاحتيال في شركات التأمين حيث قمنا بدراسة العوامل التي تطبيق عليها عمليات الذكاء التنظيمي لتتناسب مع المتطلبات الخاصة بالكشف عن الاحتيال في شركات التأمين

المنطلقات النظرية للدراسة

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 صناعاتها. 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: مفهوم 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 وصولا 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: (الديك، 2022).

- تحسين الأداء حيث يساعد الذكاء التنظيمي على تحسين الأداء العام للمنظمة من خلال اتخاذ قرارات أفضل وزيادة الكفاءة.

- تحقيق الميزة التنافسية من خلال إتاحة إمكانيات للشركات والمؤسسات من الاستجابة بفعالية للتغيرات في السوق واكتساب ميزة تنافسية.

- تعزيز الابتكار من خلال المساعدة على توليد أفكار جديدة وحلول مبتكرة للمشاكل.

- تحسين عملية صنع القرار عن طريق المساهمة في اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية.

- زيادة رضا الموظفين: عندما يشعر الموظفون بأنهم جزء من منظمة ذكية، فإن ذلك يزيد من رضاهم

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

أنواع الذكاء التنظيمي (المبارك وآخرون، 2020).

- الذكاء العاطفي: القدرة على فهم وإدارة المشاعر، وبناء علاقات إيجابية.

- الذكاء الجماعي: القدرة على الاستفادة من خبرات ومهارات أعضاء الفريق لتحقيق الأهداف.
- الذكاء الاستراتيجي: القدرة على تحليل البيئة التنافسية، ووضع خطط طويلة الأجل.
- الذكاء التشغيلي: القدرة على تحسين الكفاءة التشغيلية، وزيادة الإنتاجية.

ابعاد الذكاء التنظيمي (اسماعيل، 2023).

- الاستدامة والمرونة من خلال القدرة على التكيف مع التغيرات البيئية، والحفاظ على استمرارية العمليات.
- البراعة عن طريق القدرة على إيجاد حلول مبتكرة، وتحقيق التميز في الأداء
- تحليل البيئة عن طريق القدرة على فهم البيئة المحيطة، وتقييم التهديدات والفرص.
- التخطيط والتنظيم من خلال القدرة على وضع خطط واضحة، وتنظيم الموارد والعمليات لتحقيق الأهداف.
- التعاون والتواصل من خلال القدرة على العمل الجماعي، وتبادل المعلومات، والتواصل الفعال مع الآخرين.
- التكيف من خلال القدرة على التكيف مع التغيرات، والظروف الجديدة.
- التنظيم الذاتي من خلال القدرة على إدارة الذات، واتخاذ القرارات المناسبة، والمسؤولية عن الأداء.
- حل المشكلات عن طريق القدرة على تحديد المشكلات، وإيجاد الحلول المناسبة.
- قيادة الذات عن طريق القدرة على توجيه الذات، وتحفيز الآخرين، وتحقيق الأهداف.

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

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 الاصطناعي والتعلم الآلي بشكل متزايد للكشف، حيث يمكن أن يساعد في تحديد الأنماط والشذوذ بسرعة وفعالية.

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

اشكال الاحتيال

يتخذ الاحتيال أشكالاً مختلفة، وقد يؤثر على الأفراد والشركات والقطاعات بأكملها. يُعد فهم أنواع الاحتيال المختلفة أمراً 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. (Ismiyarto, 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 (Ramallah, et al., 2022)

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

- التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي: سيُحسن استخدام خوارزميات التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي قدرات كشف الاحتيال بشكل كبير. تستطيع هذه التقنيات تحليل كميات هائلة من البيانات آنياً، وتحديد الأنماط والشذوذات التي قد تُشير إلى أنشطة احتيالية.

- التحليلات 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.
- كشف الشذوذ: 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.
- 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 رؤى قيّمة والتفوق على المحتالين.
- المراقبة 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.
- تبادل 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 والدفاع الجماعي ضد المحتالين.

- المراقبة المستمرة والتحديثات: ينبغي مراجعة تقنيات الكشف عن الاحتيال وتحديثها وتحسينها بانتظام لمواكبة التهديدات والثغرات الناشئة.
- تحليل 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.
- التحليل الجغرافي: 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.
- بصمة الجهاز: إنشاء مُعرّفات فريدة للأجهزة المُستخدمة في المعاملات، مثل أجهزة الكمبيوتر أو الأجهزة المحمولة، يُساعد في الكشف عن الوصول غير المُصرّح به أو الأنشطة المشبوهة المرتبطة بأجهزة مُحددة. تُعزز بصمة الجهاز كشف الاحتيال من خلال تحديد الأجهزة المُحتمل تعرضها للخطر أو الاحتيال.
- تحليل وسائل التواصل الاجتماعي: يُمكن لرصد 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.
- تحليل بيانات المعاملات: يُمكن أن 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

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).

شركة التأمين:

- هي مؤسسة مالية تبيع 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).

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 ستعامل 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 الإنترنت 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 إلى 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 موظفا تقريبا

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: اقتصرت 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 الاحصائي 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 الاحصائي 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:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وفي ضوء منهجيتها وتحقيقاً 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.

المراجع والمصادر المقترحة

المراجع العربية

- الجبوري، حيد 2014. اختبار العلاقة بين القابليات الاستراتيجية والذكاء التنظيمي. مجلة ام القرى للعلوم الاقتصادية والإدارية. السنة العاشرة. العدد السابع.
- خلف، بن محمد، 2021. الاحتيال في التأمين: الأسباب، الخصائص والوقاية من منظور قانون التأمين السعودي. مجلة جامعة الملك خالد للعلوم الإنسانية
- 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.
- اسماعيل، محمد جودة محمد 2023. قسم العلوم الكمية والحاسب الالى، كلية التجارة، جامعة السويس
- علاء، عبد الكريم هادي 2021 تأثير مهارات كشف الاحتيال في تسوية المطالبات التعويضية لمحفضة 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
- عربي، محمود كمال. 2024; نهى 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
- معزوز، سامية. 2024. دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات شركات التأمين. جامعة عبد الحميد مهري. الجزائر.

المراجع الأجنبية

- Bernardino, Gabriel. ,2020, Challenges and opportunities for the insurance sector, Annales des Mines, 99–102.
- 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;
- Mutalib, Arwa et Omoush, 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.

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: -

University No.: 0..00000.

Supervised by:

Dr. Faisal Abdul Hamid Mohammed

Dr. Fayez Ali Jarad

Year:2025