

أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية

دراسة ميدانية على شركات التأمين في مدينة الرياض

بحث مقدم إلى كلية الإدارة جامعة ميدأوشن لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير

تخصص إدارة مخاطر

الباحثة:

أروى حسين الذيباني

الرقم الجامعي: 252000417

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد حسن

د. فايز جرّاد

2025-2026م

حقوق الطبع محفوظة لصالح جامعة ميدأوشن

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بمدينة الرياض. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية. تكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (65) مشاركًا. وتم جمع البيانات باستخدام استبانة إلكترونية صُممت لقياس متغيرات الدراسة، والتي تضمنت أبعاد إدارة المخاطر المتمثلة في تحديد المخاطر وتقييمها واستراتيجيات معالجتها والمتابعة والرقابة المستمرة، بالإضافة إلى أبعاد جودة الخدمات التأمينية. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) من خلال استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق الإحصائية بين المتغيرات الديموغرافية.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين جاء بمستوى مرتفع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لأبعاد إدارة المخاطر بين (3.89 – 4.07). كما أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات التأمينية المقدمة جاء مرتفعًا بمتوسط حسابي بلغ (3.956). كما كشفت النتائج عن وجود تأثير إيجابي واضح لتطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لبعد الأثر على كفاءة العمليات (4.164)، ولبعد الأثر على جودة الخدمات التأمينية (4.174)، ولبعد الأثر على سرعة الاستجابة (4.077)، ولبعد الأثر على ثقة ورضا العملاء (4.128)، في حين سجل بعد الأثر على الالتزام التنظيمي أعلى متوسط حسابي بلغ (4.205). كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى إلى المتغيرات الشخصية مثل العمر والجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمسمى الوظيفي عند مستوى دلالة (0.05). وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق ممارسات إدارة المخاطر داخل شركات التأمين وتطوير نظم المتابعة والتقييم المستمر، إضافة إلى الاستثمار في تدريب العاملين وتطوير الأنظمة الرقمية الداعمة لإدارة المخاطر بما يساهم في تحسين جودة الخدمات التأمينية وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات التأمينية.

الكلمات المفتاحية: إدارة المخاطر، جودة الخدمات التأمينية، شركات التأمين.

شكروعرفان

الشكر كله لله أولاً وأخيراً، والحمد لله فهو الذي وفقني وأعانني ويسر لي إخراج هذا العمل

والصلاة على سيد المرسلين وخاتم النبيين محمد الصادق الأمين ﷺ وبعد:

يسعدني ويشرفني أن أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان الى كنز المعرفة وموسوعة العلوم، ومنار الخير مشرفي البحث:

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

من كانت لهما البصمة الواضحة طوال فترة البحث في ارشادي في إجراءات وخطوات البحث فكانوا نعم المعلم والمرشد والموجه، فجزاهم الله عني خير الجزاء.

كما اتقدم بالشكر والعرفان الى جميع موظفي الكلية والجامعة من الكادر الأكاديمي والإداري كلاً باسمه وصفته على كل جهودهم المبذولة طيلة فترة دراستنا.

وأيضاً الشكر والتقدير لجميع من قدم لنا يد المساعدة بطريقة مباشرة او غير مباشرة، فلهم كل التقدير والثناء.

الباحثة

إهداء

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار .. الى من علمني العطاء بدون انتظار
إلى من أحمل اسمه بكل افتخار .. أسأل من الله أن يمد في أعماركم لترو ثماراً قد حان
قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتكم نجوم نهدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد
(أبي الغالي)

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني
إلى بسمه الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جواحي
(امي الحبيبة)

إلى من كانوا سند لي (أخوتي وأخواتي)
إلى من زرعوا التفاؤل في دربنا ، وإلى من شاركوني احلامي صغيرة كانت او كبيرة،
فها هنا سينتهي مشوار سنوات كانت حلماً ولكنها أثبت أن تكون حلماً ... حيث مبتدأ
الانطلاقة للعالم الآخر الجميل بكل حب وتقابل وتحدي وإصرار
إلى كل من كان لي عوناً في إتمام هذا البحث وقدموا لنا المساعدات والتسهيلات
والأفكار والمعلومات.
أليهم جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع.

الباحثة

الفهارس

أولاً: فهرس المحتويات

ثانياً: قائمة الجداول

ثالثاً: قائمة الأشكال

فهرس المحتويات

ج.....	الملخص	1
ز.....	فهرس المحتويات	2
ط.....	قائمة الجداول:	3
ك.....	قائمة الأشكال:	4
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للبحث	1
1.....	مقدمة	1
2.....	مشكلة الدراسة:	2
3.....	أهمية الدراسة:	3
4.....	أهداف الدراسة:	4
4.....	تساؤلات الدراسة	4
5.....	فروض الدراسة:	5
5.....	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث:	5
7.....	الفصل الثاني	7
7.....	الدراسات السابقة والإطار النظري	7
8.....	الدراسات السابقة	8
17.....	الإطار النظري	17
17.....	1. مفهوم إدارة المخاطر وأهميتها	17
17.....	1.1 تعريف إدارة المخاطر	17
17.....	2.1 تطور مفهوم إدارة المخاطر عبر الزمن	17
17.....	3.1 أنواع المخاطر في القطاع المصرفي	17
18.....	4.1 أهمية إدارة المخاطر في المؤسسات المالية	18
18.....	2. نماذج وأطر إدارة المخاطر	18
18.....	1.2 مفهوم الأطر والنماذج في إدارة المخاطر	18
18.....	2.2 إطار عمل COSO لإدارة المخاطر	18
19.....	3.2 إطار إدارة المخاطر المؤسسية (ERM)	19
19.....	4.2 نماذج تقييم وتحليل المخاطر	19
20.....	5.2 تطبيقات إدارة المخاطر في البنوك	20
20.....	3. مفهوم جودة الخدمات التأمينية:	20
21.....	4. العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية:	21
22.....	5. البيئة التنظيمية لقطاع التأمين في المملكة العربية السعودية:	22

23	6. التحديات التي تواجه شركات التأمين في الرياض.....
25	الفصل الثالث: منهجية البحث.....
25	منهج الدراسة:.....
25	أدوات الدراسة:.....
28	مجتمع الدراسة.....
28	عينة الدراسة.....
28	حدود الدراسة:.....
29	إجراءات جمع البيانات.....
30	أساليب تحليل البيانات:.....
32	الفصل الرابع: النتائج والتوصيات.....
32	1.4. تحليل البيانات.....
32	اولاً: تحليل خصائص عينة الدراسة.....
37	ثانياً: عرض نتائج أسئلة الدراسة.....
52	ثالثاً: اختبار الفرضيات:.....
52	2.4. مناقشة النتائج.....
57	3.4. الاستنتاجات.....
58	4.4. التوصيات.....
60	المراجع.....
60	اولاً: المراجع باللغة العربية:.....
61	ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:.....
65	الملاحق.....
66	ملحق 1 : الاستبانة.....
70	Abstract.....

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول
27	جدول رقم (1) معامل ثبات الاتساق الداخلي للمحاور حسب معامل (الفأكرونباخ)
27	جدول رقم (2) المعيار للحكم على النتائج
32	جدول رقم (3) يوضح توزيع افراد العينة حسب المتغير الجنس
33	جدول رقم (4) يوضح توزيع افراد العينة حسب المتغير العمر
34	جدول رقم (5) يوضح توزيع افراد العينة حسب المتغير المؤهل العلمي
35	جدول رقم (6) يوضح توزيع افراد العينة حسب المتغير المسمى الوظيفي
36	جدول رقم (7) يوضح سنوات الخبرة للمشاركين في الدراسة
37	جدول رقم (8) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما مدى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين (بُعد: تحديد المخاطر) بمدينة الرياض؟
38	جدول رقم (9) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما مدى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين (بُعد : تقييم المخاطر) بمدينة الرياض ؟
39	جدول رقم (10) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما مدى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين (بُعد : استراتيجيات معالجة المخاطر) بمدينة الرياض ؟
40	جدول رقم (11) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما مدى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين (بُعد : المتابعة والرقابة المستمرة) بمدينة الرياض ؟
41	جدول رقم (12) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما مستوى جودة الخدمات التأمينية المقدمة في شركات التأمين بمدينة الرياض ؟
42	جدول رقم (13) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية المقدمة (بُعد الأثر على كفاءة العمليات) بمدينة الرياض؟
43	جدول رقم (14) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية المقدمة (بُعد الأثر على جودة الخدمات) بمدينة الرياض ؟
44	جدول رقم (15) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية المقدمة (بُعد الأثر على سرعة الاستجابة) بمدينة الرياض ؟
45	جدول رقم (16) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية المقدمة (بُعد الأثر على ثقة ورضا العملاء) بمدينة الرياض ؟

46	جدول رقم (17) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية المقدمة (بُعد الأثر على الالتزام التنظيمي) بمدينة الرياض ؟
47	جدول رقم (18) يوضح تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة الفروق بين أفراد عينة البحث في تقديرهم لدور حول أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى لمتغير: العمر
48	جدول رقم (19) يوضح تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة الفروق بين أفراد عينة البحث في تقديرهم لمعرفة الفروق بين أفراد عينة البحث في تقديرهم حول أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى لمتغير: الجنس
49	جدول رقم (20) يوضح تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة الفروق بين أفراد عينة البحث في تقديرهم ل أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى لمتغير : المؤهل العلمي
50	جدول رقم (21) يوضح تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة الفروق بين أفراد عينة البحث في تقديرهم ل أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى لمتغير : سنوات الخبرة
51	جدول رقم (22) يوضح تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة الفروق بين أفراد عينة البحث في تقديرهم ل أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى لمتغير : المسمى الوظيفي

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل
33	شكل رقم (1) يوضح توزيع افراد العينة حسب المتغير الجنس
33	شكل رقم (2) يوضح توزيع افراد العينة حسب المتغير العمر
34	شكل رقم (3) يوضح توزيع افراد العينة حسب المتغير المؤهل العلمي
35	شكل رقم (4) يوضح توزيع افراد العينة حسب المتغير نوع الوظيفة
36	شكل رقم (5) يوضح توزيع افراد العينة حسب المتغير سنوات الخبرة العملية

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

مقدمة

تُعد خدمة التأمين من أهم الصناعات الاقتصادية في العصر الحديث، إذ تلعب دورًا حيويًا في تحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي، من خلال توزيع الأخطار وتقليل آثارها المحتملة على الأفراد والمنظمات. وتعد إدارة المخاطر من الركائز الأساسية في هذا القطاع الهام، فهي تُمكن شركات التأمين من التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها ووضع استراتيجيات للتعامل معها بما يضمن استمرارية العمل وتحقيق جودة الخدمات التأمينية المقدمة (Al-Safadi, 2020).

شهدت المملكة العربية السعودية خلال العقدين الأخيرين تطورًا ملحوظًا وتحسنًا مستمر في قطاع التأمين نتيجة للتغيرات الاقتصادية والاستراتيجية التي صاحبت رؤية المملكة 2030، التي تهدف إلى تنويع وتوسيع مصادر الدخل ودعم القطاعات المالية والخدمية. وتُعد منطقة الرياض المركز الرئيسي لصناعة التأمين في المملكة العربية السعودية، حيث تتركز فيها المقرات الرئيسة لمعظم شركات التأمين الوطنية والدولية، مما يجعلها بيئة مثالية لدراسة أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات (Saudi Central Bank, 2023).

تُعتبر ممارسات إدارة المخاطر في شركات التأمين عاملاً حاسماً في تحديد مدى قدرتها على الاستمرار والتطور. وتشمل هذه الممارسات عمليات تحديد المخاطر، وتقييمها، ووضع استراتيجيات للحد من تأثيرها، ومتابعة تنفيذها بشكل مستمر. إن وجود نظام فعال لإدارة المخاطر يعزز من كفاءة الأداء الداخلي ويزيد ثقة العملاء في الخدمات المقدمة، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات التأمينية (Hopkin, 2018).

وفي المقابل، تُعد جودة الخدمات التأمينية أحد المحددات الرئيسة لرضا العملاء واستمراريتهم في التعامل مع الشركة. فكلما كانت الخدمة أكثر مصداقية وسرعة وشفافية، انعكس ذلك على سمعة الشركة ومركزها التنافسي في السوق. وتؤكد دراسات حديثة أن هناك علاقة ارتباط قوية بين تطبيق ممارسات فعالة لإدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمات التأمينية (Almutairi, 2022).

كما أن البيئة الاقتصادية والتنظيمية في المملكة أصبحت أكثر تعقيداً، مما يتطلب من شركات التأمين في منطقة الرياض تطوير أنظمة متكاملة لإدارة المخاطر تتماشى مع المتغيرات المستمرة، سواء على مستوى اللوائح التنظيمية التي تصدرها الجهات الرقابية مثل البنك المركزي السعودي، أو على مستوى متطلبات العملاء الذين أصبحوا أكثر وعياً وجودة في التقييم (Alzahrani, 2021).

مشكلة الدراسة:

تواجه شركات التأمين في المملكة العربية السعودية، وبشكل خاص في منطقة الرياض، تحديات متزايدة في ظل بيئة اقتصادية وتنظيمية متغيرة وسوق يشهد منافسة قوية بين الشركات المحلية والدولية. ومع هذا التطور، أصبحت إدارة المخاطر أداة استراتيجية أساسية تساهم في تعزيز قدرة الشركات على مواجهة التقلبات والحد من الخسائر وتحقيق الاستقرار المالي والتشغيلي (AI- (Safadi, 2020).

وعلى الرغم من وجود أنظمة رقابية وتشريعات واضحة صادرة عن البنك المركزي السعودي (SAMA) لتنظيم قطاع التأمين، فإن الدراسات الحديثة تشير إلى أن بعض شركات التأمين ما زالت تُعاني من ضعف في تطبيق ممارسات إدارة المخاطر بشكل متكامل، الأمر الذي يؤثر سلبًا على جودة الخدمات التأمينية المقدمة للعملاء (Saudi Central Bank, 2023).

تتمثل إحدى أبرز المشكلات في أن العديد من شركات التأمين تركز على إدارة المخاطر التشغيلية فقط، في حين تُهمل الجوانب الاستراتيجية والتنظيمية المرتبطة بإدارة المخاطر المؤسسية، وهو ما يؤدي إلى فجوة في الأداء العام وجودة الخدمة (Hopkin, 2018). كما أن غياب آليات متابعة فعالة لتقييم مدى نجاح تطبيق هذه الممارسات يؤدي إلى انخفاض رضا العملاء وتراجع الثقة في الشركات (Almutairi, 2022).

كذلك، فإن جودة الخدمات التأمينية تعد من المؤشرات الجوهرية التي تعكس كفاءة الشركات في إدارة عملياتها واستجابتها لتوقعات العملاء. وتشير الأبحاث إلى أن ضعف جودة الخدمة لا يرتبط فقط بعوامل تشغيلية، بل يتأثر أيضًا بمدى تبني الشركة لثقافة إدارة المخاطر كنهج إداري شامل (Smith & Merritt, 2020).

من جهة أخرى، تواجه شركات التأمين في منطقة الرياض صعوبة في موازنة متطلبات الربحية مع الالتزام بمعايير الجودة والمخاطر، خاصة في ظل التغيرات التنظيمية المستمرة والتوسع في الخدمات التأمينية الجديدة، مما يزيد من أهمية تطوير ممارسات إدارة المخاطر وربطها مباشرة بجودة الخدمات المقدمة (Alzahrani, 2021).

بناءً على ما سبق، تتضح مشكلة الدراسة في وجود فجوة معرفية وتطبيقية حول مدى تأثير ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين العاملة في منطقة الرياض. وتنبولر مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل التالي: ما أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بمنطقة الرياض؟

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العلمية:

تنبع الأهمية العلمية لهذا البحث مما يلي:

- الإسهام في إثراء الأدبيات العلمية في مجال إدارة المخاطر وربطها بمجال جودة الخدمات التأمينية.
- سد الفجوة البحثية المتمثلة في قلة الدراسات الميدانية التي تناولت العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات في قطاع التأمين السعودي.
- تقديم إطار علمي يمكن أن يستفيد منه الباحث وطلبة الدراسات العليا في دراسات مستقبلية ذات صلة.
- دعم المعرفة العلمية المتعلقة بتطبيقات إدارة المخاطر في المؤسسات الخدمية.

ثانياً: الأهمية العملية:

تتمثل الأهمية العملية للبحث في الآتي:

- مساعدة إدارات شركات التأمين على فهم أثر تطبيق إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات التأمينية.
- دعم متخذي القرار في تطوير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر داخل شركات التأمين.
- الإسهام في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء وزيادة رضاهم وثقتهم.
- تعزيز القدرة التنافسية لشركات التأمين في مدينة الرياض في ظل بيئة عمل تتسم بارتفاع المخاطر.
- توفير مؤشرات علمية يمكن أن تستفيد منها الجهات التنظيمية والرقابية في تطوير أنظمة إدارة المخاطر في قطاع التأمين.

أهداف الدراسة:

الهدف العام للدراسة:

معرفة أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بمدينة الرياض.

الأهداف الفرعية:

ويسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

- معرفة مدى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين بمدينة الرياض.
- تحديد مستوى جودة الخدمات التأمينية المقدمة في شركات التأمين بمدينة الرياض.
- الكشف عن أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية المقدمة.
- معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تُعزى إلى المتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

تساؤلات الدراسة

ينطلق هذا البحث من التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بمدينة الرياض؟
والذي يتفرع منه الأسئلة التالية:

- ما مدى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين بمدينة الرياض؟
- ما مستوى جودة الخدمات التأمينية المقدمة في شركات التأمين بمدينة الرياض؟
- ما أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية المقدمة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تُعزى إلى المتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

فروض الدراسة:

استنادًا إلى تساؤلات البحث، تتم صياغة الفرضيات التالية لاختبارها إحصائيًا:

- **الفرضية الصفريّة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تُعزى إلى المتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).
- **الفرضية البديلة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تُعزى إلى المتغيرات الشخصية (مثل: العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث:

تعتمد الدراسات العلمية في مجال الإدارة على مجموعة من الأطر والنظريات التي تساعد في تفسير العلاقات بين المتغيرات المختلفة، وتوفر الأساس العلمي الذي يستند إليه الباحث في تحليل الظواهر التنظيمية. وفي ضوء طبيعة هذه الدراسة التي تتناول أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية، فقد استندت الدراسة إلى مجموعة من النظريات والمداخل العلمية التي تفسر العلاقة بين إدارة المخاطر وتحسين الأداء الخدمي في المؤسسات.

وتعد نظرية إدارة المخاطر المؤسسية (Enterprise Risk Management) من أهم الأطر النظرية التي اعتمدت عليها هذه الدراسة، حيث تركز هذه النظرية على أهمية تبني المؤسسات لنظم متكاملة لإدارة المخاطر تهدف إلى تحديد المخاطر المحتملة وتحليلها وتقييمها ووضع الاستراتيجيات المناسبة للتعامل معها بما يسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة. وتشير هذه النظرية إلى أن تطبيق إدارة المخاطر المؤسسية يساعد المؤسسات على تحسين كفاءة العمليات التشغيلية وتعزيز قدرتها على التعامل مع التغيرات في بيئة الأعمال، كما يسهم في دعم عملية اتخاذ القرار وتحسين الأداء المؤسسي (Fraser & Simkins, 2016).

كما تستند الدراسة إلى نظرية جودة الخدمة التي تركز على أهمية تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء من خلال تطوير العمليات التنظيمية وتعزيز كفاءة التفاعل بين المؤسسة والعملاء. ويعد نموذج SERVQUAL من أبرز النماذج المستخدمة في تفسير جودة الخدمات، حيث يقوم على قياس جودة الخدمة من خلال مقارنة توقعات العملاء بالخدمة مع إدراكهم للأداء الفعلي للخدمة

المقدمة. وقد حدد هذا النموذج مجموعة من الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة مثل الاعتمادية والاستجابة والضمان والتعاطف والجوانب الملموسة (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

ومن خلال الربط بين هاتين النظريتين، يمكن تفسير العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية، حيث تسهم ممارسات إدارة المخاطر في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية وتقليل الأخطاء المرتبطة بتقديم الخدمات، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء وتعزيز رضاهم وثقتهم بالمؤسسة.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة والإطار النظري

الدراسات السابقة

في هذا الجزء سوف نستعرض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع "أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين"، أو تلك التي تناولت جانب من جوانب الدراسة الحالية أو أحد متغيراتها سواء المتغير التابع أو المستقل، وذلك للاستفادة منها في هذه الدراسة من خلال الطريقة التي اعتمدتها الدراسات السابقة والإجراءات التي اتبعتها، واستعراض النتائج التي توصلت إليها، ومن ثم التعقيب عليها لتحديد مدى الاستفادة منها وتبيين الفجوة التي تعثر بها واستعراض ما يميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة. وفيما يلي نستعرض الدراسات السابقة مرتبة من الأحدث إلى الأقدم:

أولاً: الدراسات العربية

1) دراسة (العلي، 2022) بعنوان " أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين في الكويت "

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى قياس تأثير تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين في الكويت.

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات عبر استبيان وزع على 100 موظف ومدير في شركات التأمين الكبرى. تم تحليل البيانات باستخدام التحليل الوصفي وتحليل الانحدار.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية. أوصت الدراسة بضرورة تطوير برامج تدريبية للموظفين على ممارسات إدارة المخاطر لتعزيز جودة الخدمات (العلي، 2022).

2) دراسة (المصري، 2021) بعنوان "العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات في شركات التأمين المصرية" – مصر

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر ومستوى جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين في مصر.

منهجية الدراسة: استخدم الباحث المنهج الكمي التحليلي، وُجمعت البيانات من خلال استبيان وزع على 120 موظفًا ومديرًا في شركات التأمين. تم استخدام برامج التحليل الإحصائي لإجراء اختبارات الارتباط والانحدار.

نتائج الدراسة: بينت النتائج وجود تأثير معنوي لممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات، كما لاحظت الدراسة أن الشركات التي تطبق سياسات إدارة المخاطر بشكل كامل تحقق مستوى أعلى من رضا العملاء (المصري، 2021).

(3) دراسة (الحسني، 2021) بعنوان "دور إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين الأردنية" – الأردن

عنوان الدراسة: هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحليل دور إدارة المخاطر في رفع مستوى جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين الأردنية.

منهجية الدراسة: اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وُجمعت البيانات من خلال استبيان إلكتروني شمل 90 موظفًا في شركات التأمين. تم استخدام التحليل الإحصائي للوصف والارتباط والانحدار.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تطبيق ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات، حيث أدى التطبيق الفعال لإجراءات المخاطر إلى تحسين رضا العملاء وتقليل الأخطاء التشغيلية (الحسني، 2021).

(4) دراسة (النجار، 2020) بعنوان تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات في شركات التأمين في شركات التأمين اللبنانية" – لبنان .

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى قياس أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين اللبنانية.

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، وتم جمع البيانات عبر استبيان وزع على 110 موظفًا ومديرًا. تم تحليل البيانات باستخدام التحليل الإحصائي الوصفي والانحدار.

نتائج الدراسة: بينت النتائج أن إدارة المخاطر لها تأثير إيجابي على جودة الخدمات التأمينية، وأن الشركات التي تطبق ممارسات المخاطر بفعالية تحقق مستوى أعلى في سرعة الاستجابة ورضا العملاء (النجار، 2020).

(5) دراسة (عبدالله، 2019) بعنوان "العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بدول الخليج العربي" – دول الخليج العربي .

عنوان الدراسة: هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بدول الخليج العربي.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات من خلال استبيان وزع على 100 موظف ومدير في شركات التأمين. تم استخدام التحليل الوصفي والتحليل الارتباطي.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن تطبيق ممارسات إدارة المخاطر بشكل كامل مرتبط إيجابياً بزيادة جودة الخدمات التأمينية ورضا العملاء، وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد سياسات إدارة المخاطر بشكل منهجي ضمن استراتيجية الشركات (عبدالله، 2019).

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

(1) دراسة (Brown, 2023) بعنوان "Quality of Financial Services in Insurance Companies" (تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات المالية في شركات التأمين)

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى قياس تأثير تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات المالية المقدمة في شركات التأمين في الولايات المتحدة.

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام استبيان وزع على 120 موظفًا ومديرًا في شركات التأمين الكبرى. وتم تحليل البيانات باستخدام برامج التحليل الإحصائي (SPSS) لإجراء اختبارات الارتباط والانحدار.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات المالية. وأكدت الدراسة أن الشركات التي تطبق سياسات إدارة المخاطر بفعالية تحقق مستوى أعلى من رضا العملاء وتحسنًا في سرعة ودقة الخدمات. أوصت

الدراسة بضرورة تطوير برامج تدريبية مستمرة لتعزيز ثقافة إدارة المخاطر داخل الشركات (Brown, 2023).

الدراسة الثانية

(2) دراسة (Smith & Johnson, 2022) بعنوان "The Relationship Management and Performance of Insurance Between Risk Companies"

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر وأداء وجودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين.

منهجية الدراسة: اتبعت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، وجمعت البيانات عبر استبيان إلكتروني شمل 150 موظفًا ومديرًا في شركات التأمين الأوروبية. تم استخدام التحليل الوصفي وتحليل الانحدار لدراسة العلاقة بين المتغيرين.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن هناك تأثيرًا مباشرًا لإدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية، حيث أدى تطبيق ممارسات إدارة المخاطر بشكل جيد إلى تحسين سرعة الاستجابة، وتقليل الأخطاء في تقديم الخدمات، وزيادة رضا العملاء. أوصت الدراسة بدمج إدارة المخاطر ضمن استراتيجيات تحسين الجودة في الشركات (Smith & Johnson, 2022).

(3) دراسة (Lee et al., 2021) بعنوان "Applying Risk Management to Enhance Service Quality in Insurance Companies (تطبيق إدارة المخاطر لتعزيز جودة الخدمات في شركات التأمين)"

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى دراسة مدى تأثير تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين الآسيوية.

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات من خلال استبيان وزع على 100 موظف في شركات التأمين في كوريا الجنوبية. تم تحليل البيانات باستخدام التحليل الإحصائي للوصف والارتباط والانحدار.

نتائج الدراسة: بينت النتائج أن الشركات التي تطبق سياسات إدارة المخاطر الشاملة تحقق أداء أفضل في تقديم الخدمات، كما زادت جودة المعلومات المقدمة للعملاء وتحسن التواصل الداخلي والخارجي. أوصت الدراسة بضرورة وضع آليات تقييم دورية لتطبيق إدارة المخاطر لضمان استدامة تحسين جودة الخدمات (Lee et al., 2021).

4 دراسة (Kumar & Patel, 2020) بعنوان "The Effect of Risk Management on Customer Satisfaction in Insurance Companies"

(أثر إدارة المخاطر على رضا العملاء في شركات التأمين)

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى قياس أثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على رضا العملاء وجودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين الهندية.

منهجية الدراسة: اتبعت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، وجمعت البيانات من خلال استبيان شمل 130 موظفًا ومديرًا في شركات التأمين. استخدمت أدوات التحليل الإحصائي (SPSS) لإجراء اختبارات الارتباط والانحدار.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن تطبيق ممارسات إدارة المخاطر يرتبط ارتباطًا إيجابيًا بمعايير جودة الخدمات ورضا العملاء. كما بينت الدراسة أن وجود نظام فعال لإدارة المخاطر يقلل من الأخطاء التشغيلية ويعزز الثقة لدى العملاء. أوصت الدراسة بتعزيز تدريب الموظفين على إجراءات إدارة المخاطر (Kumar & Patel, 2020).

5 دراسة (Garcia, 2019) بعنوان "The Relationship Between Risk Management Practices and Operational Quality in Insurance Companies"

(العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر والجودة التشغيلية في شركات التأمين)

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر والجودة التشغيلية في شركات التأمين الإسبانية.

منهجية الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات باستخدام استبيان وزع على 110 موظفًا ومديرًا في شركات التأمين. تم استخدام التحليل الوصفي وتحليل الانحدار لتحديد تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن الشركات التي تطبق إدارة المخاطر بشكل منهجي تحقق مستوى أعلى في جودة العمليات التشغيلية وتقليل الأخطاء وتحسين رضا العملاء. أوصت الدراسة بضرورة ربط برامج إدارة المخاطر بأهداف تحسين الجودة (Garcia, 2019).

ثالثاً: الدراسات المحلية:

1) دراسة (الزهراني، 2023) بعنوان " أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين السعودية "

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى قياس أثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين السعودية في منطقة الرياض.

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات عبر استبيان إلكتروني وزع على 120 موظفًا ومديرًا في شركات التأمين. تم تحليل البيانات باستخدام التحليل الوصفي والانحدار البسيط والمتعدد.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين تطبيق ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز برامج التدريب على إدارة المخاطر وتطبيق نظام متابعة دوري لقياس جودة الخدمات (الزهراني، 2023).

2) دراسة (الحربي، 2022) بعنوان " إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية: دراسة ميدانية على شركات التأمين في السعودية "

عنوان الدراسة: هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين العاملة بمنطقة الرياض.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، وجمعت البيانات عبر استبيان إلكتروني شمل 110 موظفًا ومديرًا في شركات التأمين. تم استخدام التحليل الإحصائي الوصفي والتحليل الارتباطي والانحدار.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن الشركات التي تطبق ممارسات إدارة المخاطر بفعالية تحقق مستوى أعلى في جودة الخدمات، بما يشمل رضا العملاء وسرعة الاستجابة. أوصت الدراسة بدمج إدارة المخاطر ضمن استراتيجيات تحسين جودة الخدمات (الحربي، 2022).

3) دراسة (المطيري، 2021) بعنوان " تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بالرياض "

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى دراسة مدى تأثير تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين في الرياض.

منهجية الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات من خلال استبيان إلكتروني شمل 100 موظف ومدير. تم تحليل البيانات باستخدام التحليل الوصفي والتحليل الانحداري. **نتائج الدراسة:** بينت النتائج أن تطبيق إدارة المخاطر له تأثير إيجابي واضح على جودة الخدمات التأمينية، وأن الشركات التي تتبنى ممارسات المخاطر الشاملة تحقق رضا أعلى لدى العملاء (المطيري، 2021).

4) دراسة (العسيري، 2020) بعنوان " العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية: دراسة على شركات التأمين السعودية "

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر ومستوى جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين السعودية.

منهجية الدراسة: اتبعت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، وجمعت البيانات عبر استبيان إلكتروني شمل 90 موظفًا ومديرًا. تم استخدام التحليل الإحصائي الوصفي واختبار الارتباط والانحدار البسيط. **نتائج الدراسة:** أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية، وأكدت الدراسة أن الشركات التي تطبق سياسات إدارة المخاطر بفعالية تحقق تحسُّناً في سرعة الخدمة ودقة المعلومات (العسيري، 2020).

5) دراسة (الحميدي، 2019) بعنوان " أثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين السعودية "

عنوان الدراسة: هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى دراسة أثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين في المملكة.

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وُجُمعت البيانات من خلال استبيان وزع على 100 موظف ومدير في شركات التأمين. تم تحليل البيانات باستخدام التحليل الوصفي والانحدار البسيط والمتعدد.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن الشركات التي تطبق ممارسات إدارة المخاطر بفعالية تحقق مستوى أعلى من جودة الخدمات التأمينية ورضا العملاء. أوصت الدراسة بضرورة وضع سياسات تقييم دورية لممارسات إدارة المخاطر لضمان استمرارية جودة الخدمات (الحميدي، 2019)

التعليق على الدراسات السابقة

تنوّعت الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التحول الرقمي وإدارة الجودة والتميز المؤسسي، وبلغ عددها 15 دراسة، أُجريت في دول متعددة خمس منها عربية وخمس سعودية خلال الفترة ما بين 2019 إلى 2023.

وقد اتفقت هذه الدراسات في أهدافها العامة المتمثلة في دور ممارسة إجراءات إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات التأمينية كما سعت معظمها إلى قياس العلاقة بين إدارة المخاطر وتحسين الخدمات التأمينية في شركات التأمين .

أما من حيث المنهجيات، فقد استخدمت جميع الدراسات تقريباً المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لملاءمته في دراسة الظواهر الإدارية من خلال تحليل آراء العاملين وتوجهاتهم. كما استخدمت أغلبها الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، مع الاعتماد على التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS لاختبار الفرضيات واستخلاص العلاقات.

وتشير النتائج العامة إلى وجود علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين إدارة المخاطر وتحسين الخدمات التأمينية في شركات التأمين .

الفجوات البحثية في الدراسات السابقة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، تبين وجود عدة فجوات بحثية أبرزها:

1. قلة الدراسات التي تربط بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية بشكل مباشر في شركات التأمين، حيث ركزت بعض الدراسات على الأداء المالي فقط أو رضا العملاء فقط دون دمج جودة الخدمة كمتغير رئيس.

2. اختلاف المتغيرات المستخدمة؛ فبعض الدراسات ركزت على رضا العملاء، وأخرى على الأداء، بينما لم تجمع دراسة بين إدارة المخاطر + الجودة التشغيلية + جودة الخدمات في إطار واحد متكامل.
3. ضعف تناول الأبعاد التشغيلية لجودة الخدمات مثل الاعتمادية، الاستجابة، سهولة الإجراءات، إذ ركزت بعض الدراسات على الجودة بشكل عام دون تحليل تفصيلي.
4. غياب منهجية شاملة تجمع بين تقييم ممارسات إدارة المخاطر ومستوى جودة الخدمات بناءً على آراء العاملين داخل شركات التأمين، رغم أن أغلب الدراسات ركزت على وجهة نظر العملاء.

الإطار النظري

1. مفهوم إدارة المخاطر وأهميتها

1.1 تعريف إدارة المخاطر

إدارة المخاطر هي العملية التي تتضمن التعرف على المخاطر المحتملة التي قد تواجه المنظمة، وتحليلها، وتقييمها، ثم اتخاذ الإجراءات المناسبة للحد من تأثيرها أو الاستفادة منها إذا كانت فرصاً (Hillson, 2017). تعرفها اللجنة الدولية لمعايير إدارة المخاطر (ISO 31000) بأنها "تأثير عدم اليقين على الأهداف"، حيث تشمل الإدارة المنهجية لجميع الجوانب المتعلقة بالمخاطر لتحقيق الأهداف التنظيمية (ISO, 2018).

2.1 تطور مفهوم إدارة المخاطر عبر الزمن

شهد مفهوم إدارة المخاطر تطوراً ملحوظاً عبر العقود الماضية، إذ كان في بداياته يركز فقط على المخاطر المالية والمخاطر التقنية، ثم توسع ليشمل المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية والقانونية والبيئية. في السبعينيات، كان التركيز الأساسي على إدارة المخاطر المالية لدى المؤسسات، ولا سيما في البنوك وشركات التأمين، أما الآن فقد أصبح يشمل إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) التي تأخذ منظوراً شاملاً لإدارة كافة أنواع المخاطر بشكل متكامل (Fraser & Simkins, 2016).

3.1 أنواع المخاطر في القطاع المصرفي

يتعرض القطاع المصرفي لمجموعة واسعة من المخاطر، من أبرزها:

- **المخاطر الائتمانية:** وتتعلق بعدم قدرة العملاء على سداد القروض والالتزامات المالية (Saunders & Allen, 2020).
- **مخاطر السوق:** المرتبطة بتقلبات أسعار الفائدة، العملات، والأسواق المالية (Hull, 2018).
- **المخاطر التشغيلية:** الناجمة عن أخطاء أو فشل الأنظمة أو الإجراءات الداخلية (Basel Committee, 2011).
- **مخاطر السيولة:** تتعلق بقدرة البنك على الوفاء بالالتزامات النقدية عند استحقاقها (Diamond & Dybvig, 1983).

– المخاطر القانونية والتنظيمية: الناتجة عن عدم الامتثال للقوانين واللوائح (Eling & Marek, 2014).

4.1 أهمية إدارة المخاطر في المؤسسات المالية

تتمثل أهمية إدارة المخاطر في قدرتها على حماية المؤسسات المالية من الخسائر المحتملة، وتعزيز الاستقرار المالي، وضمان استمرارية العمليات، وتحسين جودة اتخاذ القرارات (COSO, 2017). في البنوك، تساهم إدارة المخاطر في تعزيز الثقة بين البنك والعملاء والمستثمرين، وتحقيق التوازن بين المخاطر والعوائد (Al-Tamimi & Al-Mazrooei, 2007). كما أنها تلعب دوراً حيوياً في الامتثال التنظيمي وتجنب العقوبات المالية والقانونية التي قد تلحق بالبنك (Basel Committee, 2011).

2. نماذج وأطر إدارة المخاطر

1.2 مفهوم الأطر والنماذج في إدارة المخاطر

تعتبر الأطر والنماذج في إدارة المخاطر أدوات منهجية تساعد المؤسسات على تنظيم وتوجيه عملية التعرف على المخاطر، تقييمها، مراقبتها، ومعالجتها بشكل فعال. تهدف هذه الأطر إلى توفير هيكل شامل يربط بين السياسات، الإجراءات، والموارد لتحقيق أهداف المؤسسة مع تقليل المخاطر التي قد تعوق ذلك (Fraser & Simkins, 2016). تساعد الأطر المؤسسات على تبني نهج موحد ومتسق في التعامل مع المخاطر المختلفة، سواء كانت مالية، تشغيلية، استراتيجية، أو غيرها.

2.2 إطار عمل COSO لإدارة المخاطر

يعد إطار عمل لجنة المنظمات الراعية للجنة التحقق من الإجراءات (COSO) واحداً من أكثر الأطر قبولاً وانتشاراً في مجال إدارة المخاطر المؤسسية (ERM). قدم COSO إطاراً متكاملًا لإدارة المخاطر يساعد المؤسسات على تحديد المخاطر، تقييمها، وإدارتها بطريقة منهجية تتوافق مع استراتيجيات المؤسسة وأهدافها (COSO, 2017).

يتضمن إطار COSO خمسة مكونات رئيسية:

1. بيئة الرقابة (Control Environment): تشمل القيم، المبادئ الأخلاقية، وثقافة المؤسسة التي تشكل الأساس لإدارة المخاطر.

2. تحديد المخاطر (Risk Identification): عملية التعرف على المخاطر التي قد تؤثر على تحقيق الأهداف.
3. تقييم المخاطر (Risk Assessment): تحليل وتقييم المخاطر من حيث احتمال حدوثها وتأثيرها.
4. الأنشطة الرقابية (Control Activities): الإجراءات والسياسات التي تهدف إلى تقليل أو إدارة المخاطر.
5. المراقبة (Monitoring): تقييم مستمر لفعالية عمليات إدارة المخاطر وإجراء التعديلات عند الحاجة.

يوفر إطار COSO مرونة تسمح للمؤسسات بتكييفه وفقاً لحجمها وطبيعة عملها، كما يعزز من دمج إدارة المخاطر في كل عمليات المؤسسة (Beasley et al., 2018).

3.2 إطار إدارة المخاطر المؤسسية (ERM)

يركز مفهوم إدارة المخاطر المؤسسية (Enterprise Risk Management) على نظرة شاملة ومتكاملة للمخاطر عبر كامل المؤسسة، بدلاً من التعامل مع كل نوع من المخاطر على حدة. يعرف ERM بأنه عملية تحديد الأحداث المحتملة التي تؤثر على المنظمة، وتقييم المخاطر، ووضع استراتيجيات للتحكم بها بما يدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية (Fraser & Simkins, 2016).

من أهم مزايا ERM أنه يوفر رؤية موحدة للمخاطر مما يسهل التنسيق واتخاذ القرارات المدروسة على مستوى الإدارة العليا. كما يساهم في تخصيص الموارد بكفاءة وإدارة المخاطر ذات الأولوية بشكل أفضل (Hoyt & Liebenberg, 2011).

4.2 نماذج تقييم وتحليل المخاطر

تتضمن نماذج تقييم المخاطر عدة أدوات وتقنيات تُستخدم لتحليل احتمالية وقوع المخاطر وتأثيرها، ومن أشهر هذه النماذج:

- تحليل SWOT: لتقييم نقاط القوة، الضعف، الفرص، والتهديدات (Gürel & Tat, 2017).
- تحليل الاحتمالية والتأثير (Probability-Impact Matrix): حيث يتم تصنيف المخاطر حسب احتمالية حدوثها ومدى تأثيرها (Hillson, 2017).

- نماذج المحاكاة (Simulation Models): مثل محاكاة مونت كارلو التي تستخدم لتقدير توزيع النتائج المحتملة للمخاطر (Law, 2015).
- التحليل الكمي والنوعي للمخاطر: لتحديد أولويات المخاطر باستخدام مقاييس كمية ونوعية (Aven, 2016).

هذه النماذج تساعد في اتخاذ قرارات قائمة على البيانات وتحسين استراتيجيات تقليل المخاطر.

5.2 تطبيقات إدارة المخاطر في البنوك

في القطاع المصرفي، يُطبق نظام إدارة المخاطر بطريقة دقيقة ومنهجية، حيث يتطلب التنظيم والرقابة الصارمة بسبب طبيعة الأعمال وحساسية الأموال والأصول (Saunders & Allen, 2020). تقوم البنوك باستخدام أنظمة وتقنيات متقدمة في إدارة المخاطر الائتمانية، التشغيلية، السوقية، والسيولة، وتتبع التوجيهات الدولية مثل اتفاقيات بازل (Basel Accords) التي تحدد الحد الأدنى لرأس المال المطلوب لمواجهة المخاطر (Basel Committee, 2011).

كما تعتمد البنوك على وحدات متخصصة لإدارة المخاطر، وتدريب مستمر للموظفين، وتقييم دوري لنظم الرقابة الداخلية لتقليل احتمالية حدوث الخسائر وتحسين استقرار الأداء المالي (Al-Tamimi & Al-Mazrooei, 2007).

3. مفهوم جودة الخدمات التأمينية:

تعريف جودة الخدمة

تُعرّف جودة الخدمة بأنها “مدى قدرة المنظمة على تقديم خدمات تلبي توقعات العملاء أو تفوقها” (Parasuraman et al., 1988).

وفي قطاع التأمين، ترتبط الجودة بوضوح الوثائق، وسرعة الاستجابة، ودقة تنفيذ المطالبات.

أهمية جودة الخدمات في قطاع التأمين

أهمية الجودة تتلخص في:

- رفع معدلات رضا العملاء (Kumar & Patel, 2020).
- تحسين ولاء العملاء واستمراريتهم.

- تعزيز قدرة الشركات على المنافسة.
- دعم السمعة المؤسسية في السوق.

3.3 قياس جودة الخدمات (نموذج SERVQUAL):

يعتمد نموذج “سيرفكوال” على خمسة أبعاد رئيسية:

- الاعتمادية.
- الاستجابة.
- الأمان.
- الملموسية.
- التعاطف.

وقد أثبت فاعليته في قياس جودة الخدمات التأمينية عالميًا.

4. العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية:

تأثير إدارة المخاطر على تحسين جودة العمليات

تشير الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمة؛ إذ تقل الأخطاء التشغيلية بنسبة كبيرة عند تطبيق إدارة مخاطر فعّالة (Garcia, 2019).

تقليل الأخطاء في معالجة المطالبات:

يسهم تحسين إدارة المخاطر في:

- تقليل الأخطاء الإدارية.
- تسريع عمليات الصرف.
- تقليل النزاعات بين العملاء والشركات.

وهذا يعزز جودة الخدمة بشكل مباشر (Brown, 2023).

تحسين التواصل والشفافية مع العملاء:

عندما تعتمد الشركات استراتيجيات واضحة لإدارة المخاطر، تصبح إجراءاتها أكثر شفافية، مما يرفع ثقة العملاء بالخدمات المقدمة (Kumar & Patel, 2020).

5. البيئة التنظيمية لقطاع التأمين في المملكة العربية السعودية:

دور البنك المركزي السعودي (ساما)

يعد البنك المركزي الجهة المنظمة لقطاع التأمين في السعودية، ويشرف على:

- ترخيص الشركات.
 - مراقبة مخاطر التشغيل والاكتتاب.
 - مراجعة الوضع المالي للشركات.
- وقد أصدرت “ساما” عدة تعليمات تلزم الشركات بتطبيق إطار إدارة المخاطر (SAMA, 2022).

متطلبات إدارة المخاطر في السوق السعودية.

تشمل متطلبات إدارة المخاطر في شركات التأمين السعودية:

- إنشاء وحدة لإدارة المخاطر.
- وجود سياسات مكتوبة.
- وجود لجنة مراجعة داخلية.
- تطبيق معايير لحماية العملاء.

واقع جودة الخدمات التأمينية في المملكة.

تشير تقارير “ساما” السنوية إلى تحسن مستمر في جودة الخدمات التأمينية، خاصة في:

- سرعة معالجة المطالبات.
- تقليل شكاوى العملاء.
- زيادة الرقمنة في الخدمات.

6. التحديات التي تواجه شركات التأمين في الرياض

التحديات التشغيلية

تشمل:

1. زيادة عدد المطالبات.
2. نقص الكفاءات البشرية المتخصصة.
3. مشكلات تقنية وأنظمة غير محدثة.

التحديات الخاصة بجودة الخدمة

تشمل:

1. بطء الإجراءات.
2. ضعف التواصل مع العملاء.
3. مشكلات في شرح الوثائق والشروط.

التحديات المتعلقة بالمخاطر السوقية.

مثل المنافسة الشديدة، وتقلب أسعار التأمين، وارتفاع تكاليف التشغيل.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

الفصل الثالث: منهجية البحث

يهدف هذا الفصل إلى توضيح منهجية الدراسة التي تم اتباعها لدراسة أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية. سيتم استعراض تصميم البحث، وأدوات جمع البيانات، وأساليب تحليل المعلومات.

منهج الدراسة:

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي كإطار منهجي رئيسي، حيث يهدف إلى دراسة واقع ممارسات إدارة المخاطر في شركات التأمين وتحليل أثرها في تحسين جودة الخدمات التأمينية. ويُعد المنهج الوصفي التحليلي مناسباً للدراسات التي تسعى إلى وصف الظواهر كما هي في الواقع، مع تحليل العلاقات والتأثيرات بين المتغيرات المختلفة، دون التدخل في طبيعة الظاهرة أو التحكم بها (Al-Maqtari, 2018).

يركز المنهج الوصفي على جمع المعلومات من المصادر الأولية أو الثانوية بهدف تحديد خصائص المشكلة ودراسة الاتجاهات السائدة حولها، وذلك من خلال أدوات جمع بيانات مناسبة تسهم في توفير صورة دقيقة وشاملة عن ممارسات إدارة المخاطر وآثارها في القطاع المصرفي (Creswell, 2014). بالإضافة إلى ذلك، يسمح المنهج التحليلي بفحص العلاقات بين المتغيرات الرئيسية في الدراسة، مثل ممارسات إدارة المخاطر، الاستدامة، والأداء المالي، وتحليل مدى تأثير هذه المتغيرات على بعضها البعض باستخدام الأساليب الإحصائية.

تتميز هذه المنهجية بمرونتها وقدرتها على التعامل مع البيانات النوعية والكمية، مما يجعلها ملائمة لجمع آراء العاملين في شركات التأمين وتقييم تجربتهم العملية، وهو ما يسهم في تقديم نتائج بحثية دقيقة تركز على واقع تطبيق إدارة المخاطر. كما تتيح المنهجية إمكانية استكشاف الفروق المحتملة بين فئات مختلفة من العاملين بناءً على المتغيرات الشخصية مثل الجنس، العمر، والخبرة.

أدوات الدراسة:

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض. صُمم الاستبيان بناءً على أهداف البحث ونظريته العلمية، مع الاستناد إلى الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المخاطر، وجودة الخدمات التأمينية، لضمان شمولية المحتوى وملاءمته لموضوع الدراسة.

يتكون الاستبيان من عدة أقسام، تبدأ بجمع المعلومات الديموغرافية الخاصة بالمشاركين مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي. ويتضمن القسم الرئيسي من الاستبيان أسئلة مغلقة تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي (من 1 = غير موافق بشدة إلى 5 = موافق بشدة)، بهدف قياس مدى تطبيق ممارسات إدارة المخاطر، تقييم دورها في تحسين جودة الخدمات التأمينية.

وقد تكون الاستبيان من قسمين:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية للمشاركين في الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، مكان العمل)
القسم الثاني: وشمل أسئلة البحث والتي توزعت في ثلاثة محاور:

- المحور الأول: مدى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين بمدينة الرياض بابعاده (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، استراتيجيات معالجة المخاطر، المتابعة والرقابة المستمرة).

- المحور الثاني: مستوى جودة الخدمات التأمينية المقدمة في شركات التأمين بمدينة الرياض.

- المحور الثالث: أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية المقدمة من عدة جوانب (الأثر على كفاءة العمليات، الأثر على جودة الخدمات التأمينية، الأثر على سرعة الاستجابة، الأثر على ثقة ورضا العملاء، الأثر على الالتزام التنظيمي).

المصادقية والموثوقية لأداة الدراسة:

تم تصميم الأسئلة بحيث تغطي المحاور الأساسية للبحث، مع التأكد من وضوحها وسهولة فهمها لجميع المشاركين من خلفيات مهنية مختلفة. كما خضع الاستبيان لعملية مراجعة علمية من قبل خبراء في مجال إدارة المخاطر لضمان الصدق والمصادقية.

بالإضافة إلى ذلك، تم إجراء تجربة أولية (Pilot Study) على عينة صغيرة (عشرة افراد) من العاملين لضبط صياغة الأسئلة والتأكد من ملاءمتها ووضوحها، قبل التطبيق النهائي على العينة المستهدفة.

ثبات الأداة

للتأكد من ثبات الأداة تم استخدام معامل الفايكرونباخ من خلال الحزمة الإحصائية Spss كالتالي:

بلغ الثبات للمحور (الأول و الثاني و الثالث و الرابع والخامس والسادس والسابع والثامن والعاشر) (91%). وهي نسبة عالية جداً، وبلغ الثبات للمحور التاسع (92%). وهي نسبة عالية جداً.

بينما بلغ الثبات لا جمالي المحاور (92%). وهي نسبة عالية جداً.

والجدول رقم (1) التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (1) معامل ثبات الاتساق الداخلي للمحاور حسب معامل (الفكرونباخ)

م	المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات (الفكرونباخ)	النسبة المئوية للثبات %
1.	الأول	4	0.912	91%
2.	الثاني	4	0.908	91%
3.	الثالث	4	0.908	91%
4.	الرابع	4	0.912	91%
5.	الخامس	8	0.910	91%
6.	السادس	3	0.911	91%
7.	السابع	3	0.909	91%
8.	الثامن	3	0.908	91%
9.	التاسع	3	0.915	92%
10.	العاشر	3	0.914	91%
	اجمالي الكلي	39	0.919	92%

المعيار للحكم على النتائج (محك البحث):

جدول رقم (2) المعيار للحكم على النتائج

المدى	بدائل الاستبيان	المستوى	مدى النسبة المئوية
5-4.20	موافق بشدة	عالي جدا	100% - 84%
4.19 - 3.40	موافق	عالي	83.80% - 68%
3.39 - 2.60	محايد	متوسط	67.80% - 52%
2.59 - 1.80	غير موافق	منخفض	51.80% - 36%
1.79 - 1	غير موافق بشدة	منخفض جدا	35.80% - 20%

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض - المملكة العربية السعودية، إذ يمثل هذا المجتمع الفئة التي تُطبق ممارسات إدارة المخاطر بشكل مباشر أو غير مباشر، ويعتبر مصدرًا هامًا لفهم واقع هذه الممارسات وتأثيرها على جودة الخدمات التأمينية.

يضم مجتمع الدراسة العاملين في جميع الإدارات المرتبطة بالخدمات التأمينية وإدارة المخاطر في هذه الشركات. وقد تم اختيار منطقة الرياض لكونها مركز النشاط التأميني الرئيسي في المملكة العربية السعودية، مما يضمن جمع بيانات دقيقة وموثوقة.

عينة الدراسة

بالنظر إلى اتساع مجتمع البحث وتوزعه الجغرافي، تم استخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية لاختيار عينة تمثيلية من هذا المجتمع. وتم تحديد حجم العينة بناءً على الأسس الإحصائية لضمان دقة النتائج وقابليتها للتعميم، مع الأخذ في الاعتبار توافر المستجيبين واستجابتهم للاستبيان. كما تم مراعاة توزيع العينة بحيث تشمل العاملين في المستويات الإدارية والتنفيذية والفنية ذات الصلة بإدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية.

تم اختيار عينة عشوائية تتكون من (65) فردًا من العاملين في تلك الشركات. من الأقسام المختلفة مثل إدارة المخاطر، إدارة الجودة، قسم خدمة العملاء، الإدارة العليا، ويهدف اختيار العينة إلى ضمان تمثيل متنوع للفئات المختلفة التي تتعامل مع إدارة المخاطر وتهتم بجودة الخدمات التأمينية.

يهدف اختيار هذه العينة إلى تمثيل وجهات نظر العاملين بشكل شامل، مما يتيح للبحث تقييم واقع ممارسات إدارة المخاطر من منظورهم، وتحليل تأثير هذه الممارسات على جودة الخدمات التأمينية مع الأخذ في الاعتبار اختلاف المتغيرات الشخصية مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.

حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** تعمل هذه الدراسة على تحليل العلاقة بين تطبيق إدارة المخاطر وجودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين في منطقة الرياض، وذلك من خلال التركيز على مجموعة من محاور إدارة المخاطر مثل (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، استراتيجيات معالجة المخاطر، المتابعة والرقابة المستمرة). وجودة الخدمات التأمينية (كفاءة العمليات، جودة الخدمات التأمينية، سرعة الاستجابة، ثقة ورضا العملاء، الالتزام التنظيمي).

- **الحدود المكانية (مكان إجراء الدراسة):** تجري الدراسة على شركات التأمين العاملة في المملكة العربية السعودية الموجودة في منطقة الرياض، وبالتحديد الشركات المسجلة والمعتمدة لدى البنك المركزي السعودي.
- **الحدود الزمنية:** تعتمد الدراسة على البيانات والمعلومات التي سوف يتم جمعها خلال العام الأكاديمي 2025-2026م
- **الحدود البشرية:** تقتصر الدراسة على العاملين في شركات التأمين ممن لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بإدارة المخاطر وجودة الخدمات.

إجراءات جمع البيانات

بدأت إجراءات جمع البيانات بإعداد وتصميم الاستبيان بناءً على أهداف البحث والمراجعة النظرية المتعلقة بإدارة المخاطر، وجودة الخدمات التأمينية. وبعد الانتهاء من صياغة الاستبيان، تم عرضه على عدد من الخبراء والمتخصصين في مجال إدارة المخاطر لضمان صدقه ومصداقيته، وتم إدخال التعديلات اللازمة بناءً على ملاحظاتهم.

تم تصميم الاستبانة إلكترونياً باستخدام نماذج جوجل Google form ، ثم تم إجراء تجربة أولية (Pilot Study) على عينة صغيرة من العاملين في شركات التأمين للتحقق من وضوح الأسئلة وسهولة الإجابة عليها، وكذلك لقياس الاتساق الداخلي لأداة البحث باستخدام معامل كرونباخ ألفا.

تم التنسيق مع الإدارات المعنية في شركات التأمين وأخذ الموافقة المستنيرة منهم وذلك لتسهيل جمع البيانات من العاملين في مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية ذات العلاقة. بعد ذلك، تم توزيع الاستبيانات على عينة البحث عن طريق إرسال رابط الاستبانة لأفراد عينة الدراسة عبر تطبيق التواصل الاجتماعي واتساب.

حرص الباحث على توضيح أهمية الدراسة للمشاركين، وشرح هدفها، والتأكيد على سرية المعلومات وضمان استخدامها فقط لأغراض البحث العلمي، مما ساهم في تحفيز المشاركة وتحقيق نسبة استجابة جيدة.

بعد الانتهاء من جمع الاستبيانات، تم مراجعتها وتنقيحها لضمان اكتمالها وخلوها من الأخطاء، ومن ثم إدخال البيانات في برنامج التحليل الإحصائي للتحضير لتحليلها واستخلاص النتائج.

أساليب تحليل البيانات:

تم معالجة البيانات بواسطة الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS)

- التكرارات والنسب المئوية والرسوم البيانية لوصف توزيع العينة وفق المتغيرات المستقلة الثنائية .
- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف توزيع استجابات افراد عينة البحث حول فقرات الاداة.
- اختبار تحليل التباين الاحادي (ONE WAY ANOVA) وذلك لمعرفة الفروق بين استجابات مفردات عينة البحث بالنسبة لمتغيرات (العمر, سنوات الخبرة , المؤهل العلمي)

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج تحليل البيانات المستخلصة من الدراسة، والتي تم جمعها عبر الاستبانة المقدمة لأفراد عينة البحث. يتضمن هذا التحليل الإجابة على أسئلة الدراسة الرئيسية، بهدف الوصول إلى فهم عميق للأهداف الموضوعية.

1.4. تحليل البيانات

يشمل التحليل وصفًا دقيقًا لخصائص عينة الدراسة بناءً على المتغيرات الديموغرافية كالعمر، والجنس، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي. كما يقدم الفصل إحصاءات وصفية وتحليلية تشمل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبارات الفروق باستخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لمعرفة الفروق بين استجابات العينة بناءً على المتغيرات الشخصية. كما يتضمن الإجابة على أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها.

أولاً: تحليل خصائص عينة الدراسة

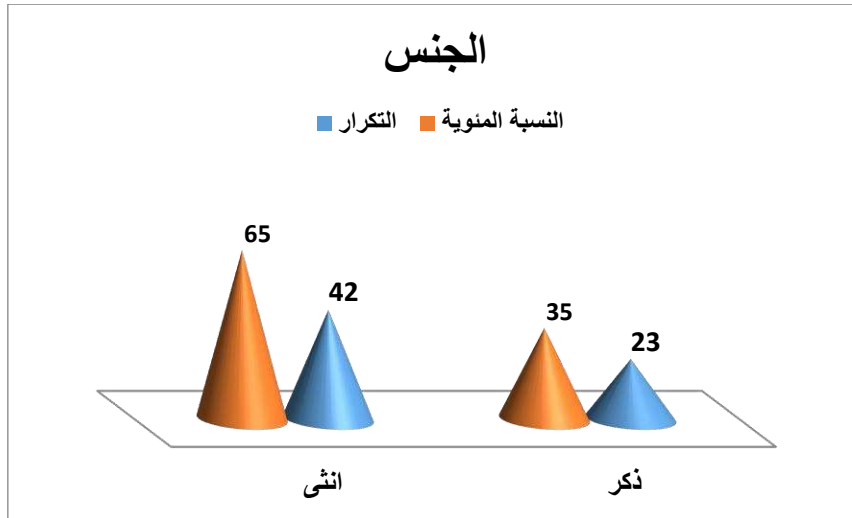
يتضمن تحليل المجتمع الوصف الإحصائي لمجتمع الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية وفيما يلي عرض لنتائج مجتمع الدراسة وفق الخصائص والسمات الديموغرافية.

(1) الجنس:

جدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	23	35%
انثى	42	65%
Total	65	100%

يتضح من الجدول والشكل رقم (3) الذي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس حيث بلغت نسبة (الإناث) 65% وهي أعلى نسبة بينما بلغت نسبة (الذكور) 35 % وهي أقل نسبة .



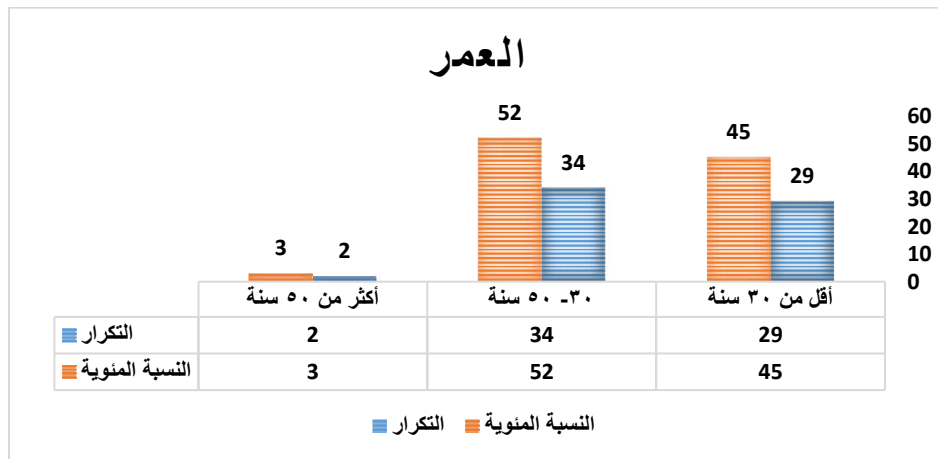
شكل رقم (1) يوضح توزيع افراد العينة حسب المتغير الجنس

(2) العمر

جدول رقم (4) يوضح توزيع افراد العينة حسب المتغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	29	45%
30-50 سنة	34	52%
اكثر من 50 سنة	2	3%
Total	65	100

الجدول (4) يوضح توزيع عينه الدراسة حسب متغير العمر حيث بلغت أعلى نسبة الفئة العمرية الذين اعمارهم (أقل من 30 سنة) ب نسبة 45% بينما بلغت نسبة من اعمارهم تتراوح بين من (30 الى 50 سنة) بنسبة 52 % بينما بلغت نسبة من اعمارهم تتراوح (اكثر من 50 سنة) بنسبة 3%



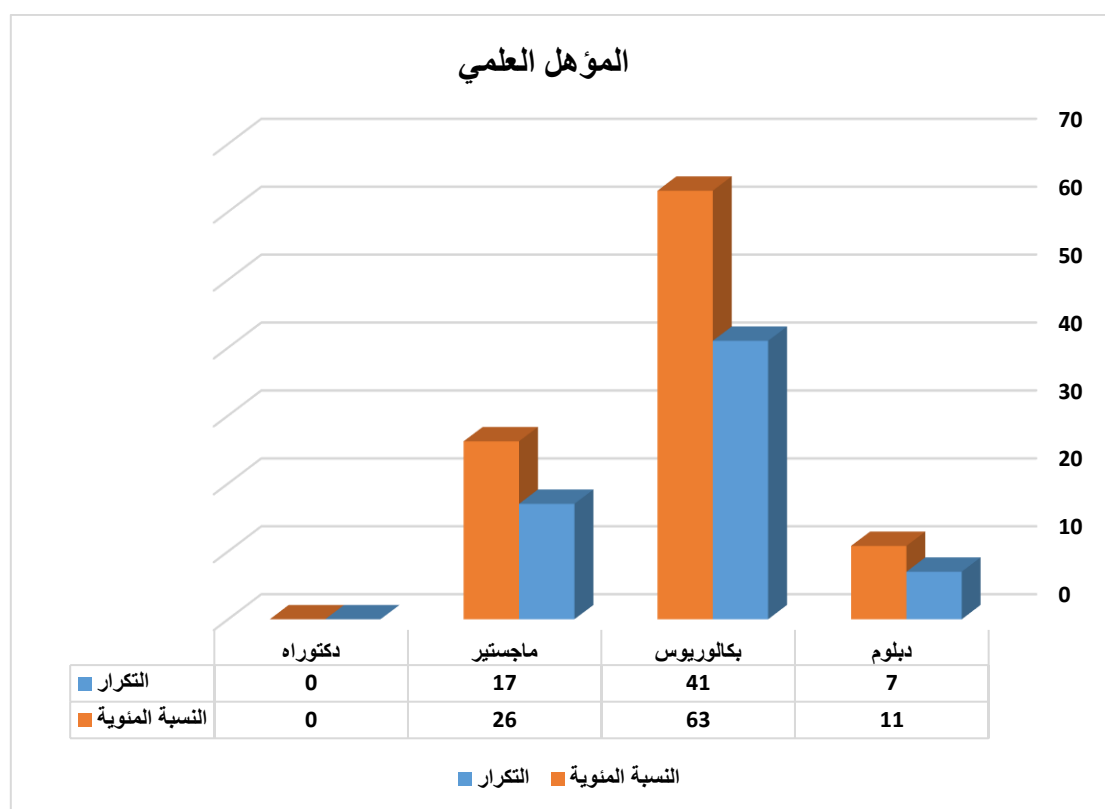
شكل رقم (2) يوضح توزيع افراد العينة حسب المتغير العمر

(3) المؤهل العلمي

جدول رقم (5) يوضح توزيع افراد العينة حسب المتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم	7	11%
بكالوريوس	41	63%
ماجستير	17	26%
دكتوراه	0	0%
Total	65	100%

الجدول رقم (5) يوضح توزيع عينه الدراسة حسب متغير المؤهل حيث بلغت اعلى نسبة مؤهل (بكالوريوس بنسبة 63 % بينما بلغت نسبة مؤهل (الدبلوم) 11% بينما مؤهل (الدكتوراه) نسبة معدمة .



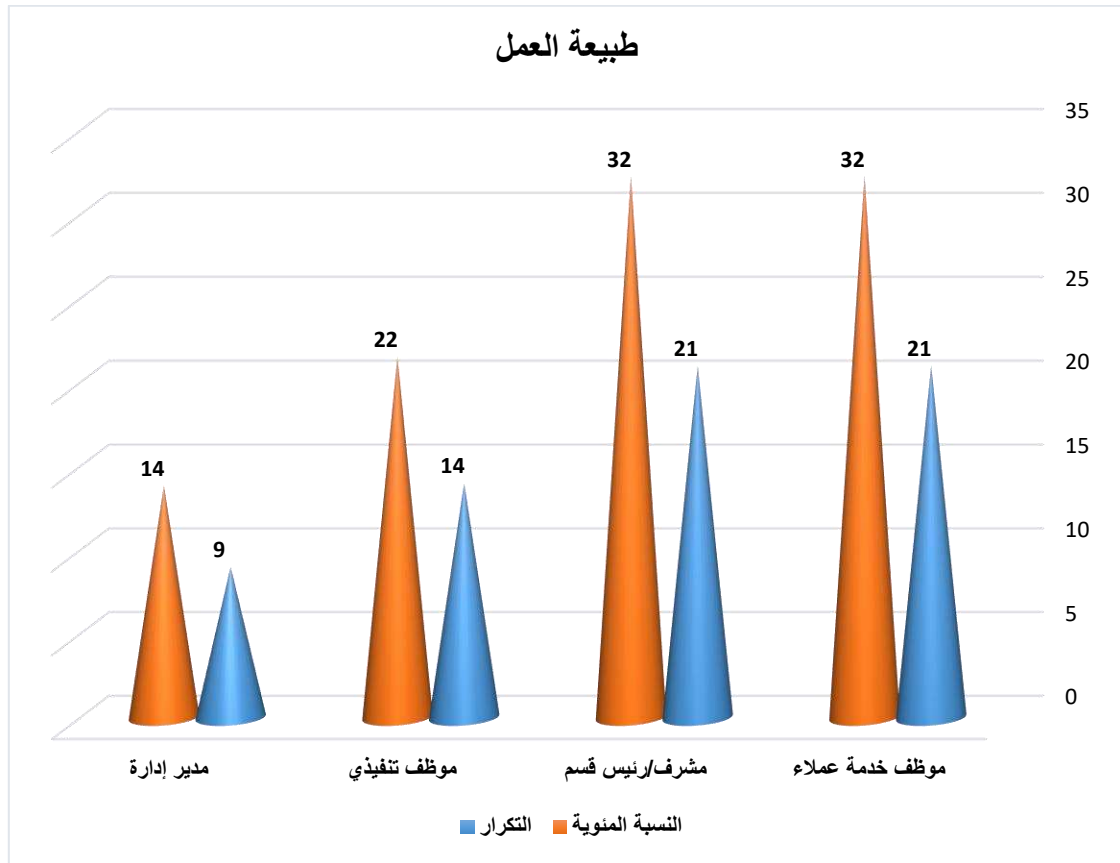
شكل رقم (3) يوضح توزيع افراد العينة حسب المتغير المؤهل العلمي

(4) المسمى الوظيفي

جدول رقم (6) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المتغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
موظف خدمة عملاء	21	32%
مشرف/رئيس قسم	21	32%
موظف تنفيذي	14	22%
مدير إدارة	9	14%
Total	65	100%

الجدول رقم (6) يوضح توزيع عينه الدراسة حسب متغير طبيعة العمل (المسمى الوظيفي) حيث بلغت اعلى نسبة (موظف خدمة عملاء ومشرف/رئيس قسم) بنسبة 32% تليها نسبة (موظف تنفيذي) بنسبة 22% بينما بلغت نسبة (مدير إدارة) 14% دعم هي اقل نسبة.



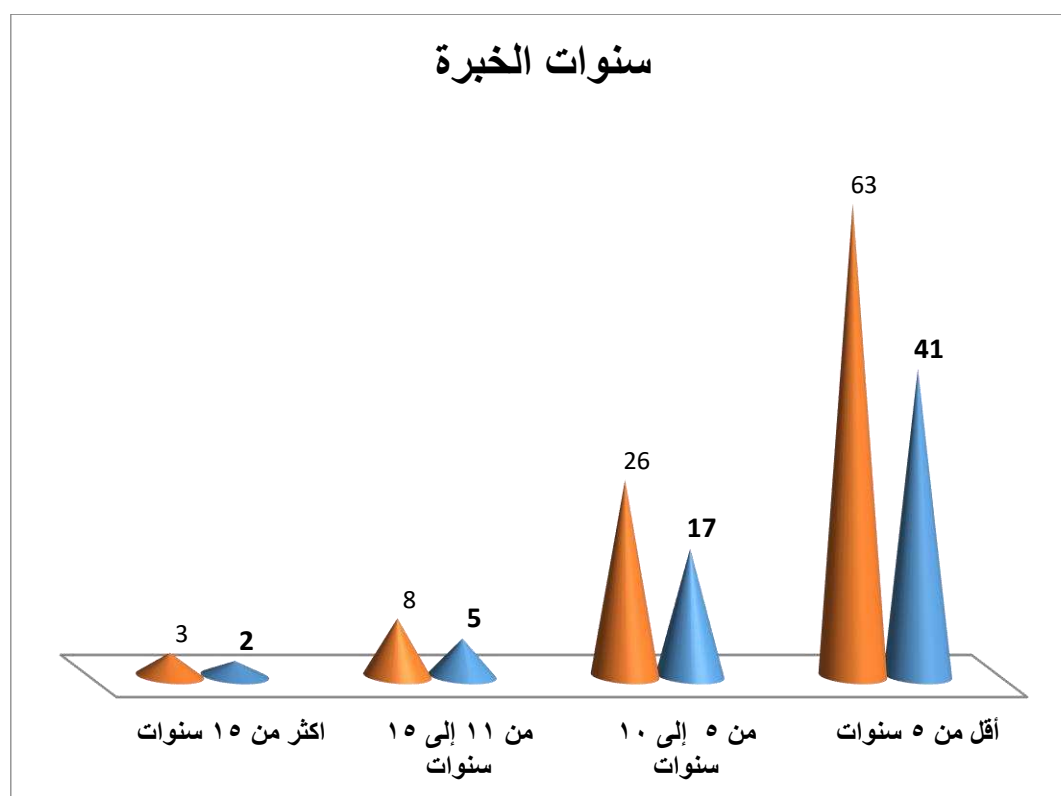
شكل رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المتغير نوع الوظيفة

(5) الخبرة العملية

جدول رقم (7) يوضح سنوات الخبرة للمشاركين في الدراسة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	41	63%
من 5-10 سنوات	17	26%
من 11-15 سنة	5	8%
أكثر من 15 سنة	2	3%
Total	65	100%

الجدول رقم (7) يوضح توزيع عينه الدراسة حسب سنوات الخبرة حيث بلغت أعلى نسبة (63%) للذين سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنوات) بينما بلغت نسبة 26% للذين سنوات خبرتهم (من 5-10 سنوات) ونسبة 8% للذين سنوات خبرتهم (من 11-15 سنة) ونسبة 3% للذين سنوات خبرتهم (أكثر من 15 سنة) وهي أقل نسبة.



شكل رقم (5) يوضح توزيع افراد العينة حسب المتغير سنوات الخبرة العملية

ثانياً: عرض نتائج أسئلة الدراسة

(1) إجابة السؤال الأول: ما مدى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين بمدينة الرياض ؟ للإجابة على السؤال الأول استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات افراد العينة حول ما مدى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين (بأبعاده: تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، استراتيجيات معالجة المخاطر، المتابعة والرقابة المستمرة) بمدينة الرياض؟ كما يلي:

اولاً: المحور (البعد) الأول: تحديد المخاطر

جدول رقم (8) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما مدى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين (بُعد: تحديد المخاطر) بمدينة الرياض؟

المحور الأول: تحديد المخاطر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	مستوى المعرفة
تعتمد الشركة منهجية واضحة لتحديد المخاطر المحتملة	4.138	0.634	83%	1	عالي
يتم إشراك الإدارات المختلفة في عملية تحديد المخاطر	4.031	0.684	81%	2	عالي
يتم تحديث قائمة المخاطر بشكل دوري	4.031	0.770	81%	3	عالي
يتم توثيق المخاطر التشغيلية والاستراتيجية رسمياً	4.015	0.718	80%	4	عالي
المحور ككل	4.05	0.702	81%		عالي

يتضح من الجدول رقم (8) أن المتوسط المرجح للأوزان للمحور الاول بلغ قيمته (4.05)، وبانحراف معياري (0.702) ونسبة مئوية (81%) وهو ما يقابل مستوى عالي، وبالنظر للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة البحث حول فقرات المحور الاول: (مدى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين (بُعد : تحديد المخاطر)) جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (تعتمد الشركة منهجية واضحة لتحديد المخاطر المحتملة) بمتوسط حسابي (4.138) وانحراف معياري (0.634) ونسبة مئوية (83%) وهو ما يقابل مستوى عالي، ويليه في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (يتم إشراك الإدارات المختلفة في عملية تحديد المخاطر) بمتوسط حسابي (4.031) وانحراف معياري (0.684) ونسبة مئوية (81%) وهو ما يقابل مستوى عالي. فيما جاءت المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على (يتم توثيق المخاطر التشغيلية والاستراتيجية رسمياً) بمتوسط حسابي (4.015) وانحراف معياري (0.718) ونسبة مئوية (81%) وهو ما يقابل مستوى عالي.

ثانياً: المحور (البعد) الثاني: تقييم المخاطر

لعرض نتائج المحور تم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية

كما هي في الجدول:

جدول رقم (9) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما مدى تطبيق

إدارة المخاطر في شركات التأمين (بُعد : تقييم المخاطر) بمدينة الرياض ؟

المحور الثاني: بُعد تقييم المخاطر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	مستوى المعرفة
يتم تقييم احتمالية حدوث كل خطر بشكل منهجي	3.939	0.864	79%	4	عالي
يتم تحليل أثر المخاطر على الأداء التشغيلي	4.185	0.659	84%	1	عالي جداً
تعتمد الشركة معايير واضحة لتصنيف مستويات المخاطر	4.077	0.692	82%	3	عالي
يتم استخدام أدوات تحليل كمية أو نوعية لتقييم المخاطر	4.092	0.744	82%	2	عالي
المحور ككل	4.07	0.740	81%		عالي

يتضح من الجدول رقم (9) أن المتوسط المرجح للأوزان للمحور الثاني بلغ قيمته (4.07)، وبانحراف معياري (0.740) ونسبة مئوية (81%) وهو ما يقابل مستوى عالي، وبالنظر للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة البحث حول فقرات المحور الثاني: (مدى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين (بُعد : تقييم المخاطر) بمدينة الرياض) جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (يتم تحليل أثر المخاطر على الأداء التشغيلي) بمتوسط حسابي (4.185) وانحراف معياري (0.659) ونسبة مئوية (84%) وهو ما يقابل مستوى عالي جداً، ويليه في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (يتم استخدام أدوات تحليل كمية أو نوعية لتقييم المخاطر) بمتوسط حسابي (4.092) وانحراف معياري (0.744) ونسبة مئوية (82%) وهو ما يقابل مستوى عالي. فيما جاء المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على (يتم تقييم احتمالية حدوث كل خطر بشكل منهجي) بمتوسط حسابي (3.939) وانحراف معياري (0.864) ونسبة مئوية (79%) وهو ما يقابل مستوى عالي.

ثالثاً: المحور الثالث: بُعد استراتيجيات معالجة المخاطر

لعرض نتائج المحور تم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية كما هي في الجدول

جدول رقم (10) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما مدى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين (بُعد : استراتيجيات معالجة المخاطر) بمدينة الرياض ؟

المحور الثالث: بُعد : استراتيجيات معالجة المخاطر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	مستوى المعرفة
تضع الشركة خططاً واضحة للحد من المخاطر	4.000	0.771	80%	2	عالي
يتم تحديد مسؤوليات واضحة لتنفيذ خطط المعالجة	3.954	0.779	79%	4	عالي
تعتمد الشركة سياسات لتقليل الخسائر المحتملة	4.000	0.750	80%	1	عالي
يتم تخصيص موارد كافية لمعالجة المخاطر ذات الأولوية	3.985	0.780	80%	3	عالي
المحور ككل	3.98	0.770	80%		عالي

يتضح من الجدول رقم (10) أن المتوسط المرجح للأوزان للمحور الثالث بلغ قيمته (3.98)، وبانحراف معياري (0.770) ونسبة مئوية (80%) وهو ما يقابل مستوى عالي، وبالنظر للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة البحث حول فقرات المحور الثالث: (مدى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين (بُعد : استراتيجيات معالجة المخاطر) بمدينة الرياض) جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (تعتمد الشركة سياسات لتقليل الخسائر المحتملة) بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري (0.750) ونسبة مئوية (80%) وهو ما يقابل مستوى عالي، ويليه في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (تضع الشركة خططاً واضحة للحد من المخاطر) بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري (0.771) ونسبة مئوية (80%) وهو ما يقابل مستوى عالي. فيما جاء المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على (يتم تحديد مسؤوليات واضحة لتنفيذ خطط المعالجة) بمتوسط حسابي (3.954) وانحراف معياري (0.779) ونسبة مئوية (79%) وهو ما يقابل مستوى عالي.

رابعاً: المحور الرابع: بُعد المتابعة والرقابة المستمرة

لعرض نتائج المحور تم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية كما هي في الجدول

جدول رقم (11) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما مدى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين (بُعد : المتابعة والرقابة المستمرة) بمدينة الرياض ؟

المحور الرابع: بُعد المتابعة والرقابة المستمرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	مستوى المعرفة
يتم متابعة تنفيذ خطط إدارة المخاطر بانتظام	3.954	0.799	79%	2	عالي
تُراجع سياسات إدارة المخاطر بشكل دوري	3.769	0.825	75%	4	عالي
يتم إعداد تقارير دورية عن مستوى المخاطر للإدارة العليا	3.985	0.718	80%	1	عالي
يتم تعديل الاستراتيجيات بناءً على نتائج التقييم المستمر	3.862	0.808	77%	3	عالي
المحور ككل	3.89	0.787	78%		عالي

يتضح من الجدول رقم (11) أن المتوسط المرجح للأوزان للمحور الرابع بلغ قيمته (3.89)، وبانحراف معياري (0.787) ونسبة مئوية (78%) وهو ما يقابل مستوى عالي، وبالنظر للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة البحث حول فقرات المحور الرابع: (مدى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين (بُعد : المتابعة والرقابة المستمرة) بمدينة الرياض) جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (يتم إعداد تقارير دورية عن مستوى المخاطر للإدارة العليا) بمتوسط حسابي (3.985) وانحراف معياري (0.718) ونسبة مئوية (80%) وهو ما يقابل مستوى عالي، ويليه في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (يتم متابعة تنفيذ خطط إدارة المخاطر بانتظام) بمتوسط حسابي (3.954) وانحراف معياري (0.799) ونسبة مئوية (79%) وهو ما يقابل مستوى عالي . فيما جاء المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على (تُراجع سياسات إدارة المخاطر بشكل دوري) بمتوسط حسابي (3.769) وانحراف معياري (0.825) ونسبة مئوية (75%) وهو ما يقابل مستوى عالي.

(2) إجابة السؤال الثاني: ما مستوى جودة الخدمات التأمينية المقدمة في شركات التأمين بمدينة

الرياض ؟ وللإجابة على محور السؤال الثاني استخدم الباحث المتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات افراد العينة، كما يلي:

جدول رقم (12) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما مستوى

جودة الخدمات التأمينية المقدمة في شركات التأمين بمدينة الرياض ؟

مستوى المعرفة	الترتيب	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى جودة الخدمات التأمينية المقدمة
عالي	1	81%	0.788	4.062	تلتزم الشركة بتنفيذ التزاماتها تجاه العملاء بدقة
عالي	5	79%	0.704	3.938	يتم إنجاز المعاملات التأمينية في الوقت المحدد
عالي	8	76%	0.788	3.815	تستجيب الشركة بسرعة لطلبات العملاء
عالي	4	80%	0.780	3.985	يتم التعامل مع شكاوى العملاء بفاعلية
عالي	7	76%	0.900	3.815	يمتلك الموظفون معرفة كافية بالخدمات التأمينية
عالي	3	81%	0.623	4.046	يشعر العملاء بالثقة عند التعامل مع الشركة
عالي	2	81%	0.704	4.062	إجراءات الحصول على الخدمة واضحة وسهلة
عالي	6	78%	0.816	3.923	تحرص الشركة على تدريب العاملين بشكل مستمر
عالي		79%	0.763	3.956	المحور ككل

يتضح من الجدول رقم (12) أن المتوسط المرجح للأوزان للسؤال الثاني بلغ قيمته (3.956)،

وبانحراف معياري (0.763) ونسبة مئوية (79%) وهو ما يقابل مستوى عالي، وبالنظر

للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة البحث حول فقرات السؤال

الثاني: (مستوى جودة الخدمات التأمينية المقدمة في شركات التأمين بمدينة الرياض) جاءت في

المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (تلتزم الشركة بتنفيذ التزاماتها تجاه العملاء بدقة) بمتوسط

حسابي (4.062) وانحراف معياري (0.788) ونسبة مئوية (81%) وهو ما يقابل مستوى عالي،

ويليه في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (انخفضت معدلات الأخطاء الإدارية بعد تطبيق الأتمتة)

بمتوسط حسابي (4.062) وانحراف معياري (0.704) ونسبة مئوية (81%) وهو ما يقابل مستوى

عالي، فيما جاء المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على (تستجيب الشركة بسرعة لطلبات العملاء)

بمتوسط حسابي (3.815) وانحراف معياري (0.788) ونسبة مئوية (76%) وهو ما يقابل مستوى

عالي.

3) إجابة السؤال الثالث: ما أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية المقدمة؟
وقد تناول الباحث تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية من عدة جوانب (الأثر على كفاءة العمليات، الأثر على جودة الخدمات التأمينية، الأثر على سرعة الاستجابة، الأثر على ثقة ورضا العملاء، الأثر على الالتزام التنظيمي)؟ كما يلي:

أولاً: المحور الأول: الأثر على كفاءة العمليات

للإجابة على المحور الأول استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة حول، كما يلي:

جدول رقم (13) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية المقدمة (بُعد الأثر على كفاءة العمليات) بمدينة الرياض؟

المحور الأول: بُعد الأثر على كفاءة العمليات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	مستوى المعرفة
يسهم تطبيق إدارة المخاطر في تقليل الأخطاء التشغيلية داخل الشركة	4.154	0.734	83%	2	عالي
يؤدي تطبيق إدارة المخاطر إلى تحسين كفاءة تنفيذ العمليات التأمينية	4.200	0.592	84%	1	عالي جداً
تساعد إدارة المخاطر في تقليل المشكلات التشغيلية التي تؤثر على تقديم الخدمة	4.139	0.634	83%	3	عالي
المحور ككل	4.164	0.653	83%		عالي

يتضح من الجدول رقم (13) أن المتوسط المرجح للأوزان (للمحور الأول - السؤال الثالث) بلغ قيمته (4.164)، وانحراف معياري (0.653) ونسبة مئوية (83%) وهو ما يقابل مستوى عالي جداً، وبالنظر للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة البحث حول فقرات المحور: (أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية المقدمة) (بُعد الأثر على كفاءة العمليات) بمدينة الرياض) جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (يؤدي تطبيق إدارة المخاطر إلى تحسين كفاءة تنفيذ العمليات التأمينية) بمتوسط حسابي (4.200) وانحراف معياري (0.592) ونسبة مئوية (82%) وهو ما يقابل مستوى عالي جداً، ويليه في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (يسهم تطبيق إدارة المخاطر في تقليل الأخطاء التشغيلية داخل الشركة) بمتوسط حسابي (4.154) وانحراف معياري (0.734) ونسبة مئوية (83%) وهو ما يقابل مستوى عالي فيما جاء المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على (تساعد إدارة المخاطر في تقليل المشكلات التشغيلية التي تؤثر على تقديم الخدمة) بمتوسط حسابي (4.139) وانحراف معياري (0.653) ونسبة مئوية (83%) وهو ما يقابل مستوى عالي.

ثانياً: المحور الثاني: بُعد الأثر على جودة الخدمات التأمينية

للإجابة على المحور الثاني استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات افراد العينة حول، كما يلي:

جدول رقم (14) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية المقدمة (بُعد الأثر على جودة الخدمات) بمدينة الرياض ؟

المحور الثاني: بُعد الأثر على جودة الخدمات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	مستوى المعرفة
يسهم تطبيق إدارة المخاطر في رفع مستوى جودة الخدمات التأمينية المقدمة	4.200	0.565	84%	1	عالي جداً
يعزز تطبيق إدارة المخاطر من دقة تقديم الخدمات للعملاء	4.139	0.609	83%	3	عالي
يساعد تطبيق إدارة المخاطر في تحسين موثوقية الخدمات التأمينية	4.185	0.635	84%	2	عالي جداً
المحور ككل	4.174	0.603	84%		عالي جداً

يتضح من الجدول رقم (14) أن المتوسط المرجح للأوزان (للمحور الثاني - السؤال الثالث) بلغ قيمته (4.174)، وانحراف معياري (0.603) وبنسبة مئوية (84%) وهو ما يقابل مستوى عالي جداً، وبالنظر للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة البحث حول فقرات المحور، جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (يسهم تطبيق إدارة المخاطر في رفع مستوى جودة الخدمات التأمينية المقدمة) بمتوسط حسابي (4.200) وانحراف معياري (0.565) وبنسبة مئوية (84%) وهو ما يقابل مستوى عالي جداً، ويليه في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (يساعد تطبيق إدارة المخاطر في تحسين موثوقية الخدمات التأمينية) بمتوسط حسابي (4.185) وانحراف معياري (0.635) وبنسبة مئوية (84%) وهو ما يقابل مستوى عالي جداً، فيما جاء المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على (يعزز تطبيق إدارة المخاطر من دقة تقديم الخدمات للعملاء) بمتوسط حسابي (4.139) وانحراف معياري (0.609) وبنسبة مئوية (83%) وهو ما يقابل مستوى عالي.

ثالثاً: المحور الثالث: بُعد الأثر على سرعة الاستجابة

للإجابة على المحور الثالث استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات افراد العينة حول، كما يلي:

جدول رقم (15) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية المقدمة (بُعد الأثر على سرعة الاستجابة) بمدينة الرياض ؟

المحور الثالث: بُعد الأثر على سرعة الاستجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	مستوى المعرفة
يسهم تطبيق إدارة المخاطر في تسريع إنجاز المعاملات التأمينية	4.046	0.672	81%	3	عالي
يساعد تطبيق إدارة المخاطر في سرعة معالجة مشكلات العملاء	4.123	0.516	82%	1	عالي
يقلل تطبيق إدارة المخاطر من تأخر تقديم الخدمات التأمينية	4.062	0.659	81%	2	عالي
المحور ككل	4.077	0.615	82%		عالي

يتضح من الجدول رقم (15) أن المتوسط المرجح للأوزان (للمحور الثالث - السؤال الثالث) بلغ قيمته (4.077)، وبانحراف معياري (0.615) ونسبة مئوية (82%) وهو ما يقابل مستوى عالي، وبالنظر للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة البحث حول فقرات المحور، جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (يساعد تطبيق إدارة المخاطر في سرعة معالجة مشكلات العملاء) بمتوسط حسابي (4.123) وانحراف معياري (0.516) ونسبة مئوية (82%) وهو ما يقابل مستوى عالي، ويليه في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (يقلل تطبيق إدارة المخاطر من تأخر تقديم الخدمات التأمينية) بمتوسط حسابي (4.062) وانحراف معياري (0.659) ونسبة مئوية (81%) وهو ما يقابل مستوى عالي، فيما جاء المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على (يسهم تطبيق إدارة المخاطر في تسريع إنجاز المعاملات التأمينية) بمتوسط حسابي (4.046) وانحراف معياري (0.672) ونسبة مئوية (81%) وهو ما يقابل مستوى عالي.

رابعاً: المحور الرابع: بُعد الأثر على ثقة ورضا العملاء

للإجابة على المحور الرابع استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات افراد العينة حول, كما يلي:

جدول رقم (16) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية المقدمة (بُعد الأثر على ثقة ورضا العملاء) بمدينة الرياض ؟

المحور الرابع: بُعد الأثر على ثقة ورضا العملاء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	مستوى المعرفة
يعزز تطبيق إدارة المخاطر مستوى ثقة العملاء بالشركة	4.092	0.655	82%	3	عالي
يسهم تطبيق إدارة المخاطر في رفع مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة	4.123	0.600	82%	2	عالي
يساعد تطبيق إدارة المخاطر في تحسين سمعة الشركة في السوق التأميني	4.169	0.547	83%	1	عالي
المحور ككل	4.128	0.6	83%		عالي

يتضح من الجدول رقم (16) أن المتوسط المرجح للأوزان (للمحور الرابع - السؤال الثالث) بلغ قيمته (4.128)، وانحراف معياري (0.6) وبنسبة مئوية (83%) وهو ما يقابل مستوى عالي , وبالنظر للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة البحث حول فقرات المحور، جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (يساعد تطبيق إدارة المخاطر في تحسين سمعة الشركة في السوق التأميني) بمتوسط حسابي (4.169) وانحراف معياري (0.516) وبنسبة مئوية (82%) وهو ما يقابل مستوى عالي، ويليه في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (يسهم تطبيق إدارة المخاطر في رفع مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة) بمتوسط حسابي (4.123) وانحراف معياري (0.600) وبنسبة مئوية (82%) وهو ما يقابل مستوى عالي، فيما جاء المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على (يعزز تطبيق إدارة المخاطر مستوى ثقة العملاء بالشركة) بمتوسط حسابي (4.092) وانحراف معياري (0.655) وبنسبة مئوية (82%) وهو ما يقابل مستوى عالي.

خامساً: المحور الخامس: بُعد الأثر على الالتزام التنظيمي

للإجابة على المحور الخامس استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

والنسب المئوية لإجابات افراد العينة حول، كما يلي:

جدول رقم (17) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية حول ما أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية المقدمة (بُعد الأثر على الالتزام التنظيمي) بمدينة الرياض ؟

المحور الخامس: بُعد الأثر على الالتزام التنظيمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	مستوى المعرفة
يدعم تطبيق إدارة المخاطر التزام الشركة بالمعايير واللوائح الرقابية	4.246	0.560	85%	1	عالي جداً
يساعد تطبيق إدارة المخاطر في تقليل المخالفات التنظيمية	4.154	0.537	83%	3	عالي
يعزز تطبيق إدارة المخاطر مستوى الحوكمة المؤسسية داخل الشركة	4.215	0.545	84%	2	عالي جداً
المحور ككل	4.205	0.547	84%		عالي جداً

يتضح من الجدول رقم (17) أن المتوسط المرجح للأوزان (للمحور الخامس - السؤال الثالث) بلغ قيمته (4.205)، وانحراف معياري (0.547) ونسبة مئوية (84%) وهو ما يقابل مستوى عالي جداً، وبالنظر للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة البحث حول فقرات المحور، جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (يدعم تطبيق إدارة المخاطر التزام الشركة بالمعايير واللوائح الرقابية) بمتوسط حسابي (4.246) وانحراف معياري (0.560) ونسبة مئوية (85%) وهو ما يقابل مستوى عالي جداً، ويليه في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (يعزز تطبيق إدارة المخاطر مستوى الحوكمة المؤسسية داخل الشركة) بمتوسط حسابي (4.215) وانحراف معياري (0.545) ونسبة مئوية (84%) وهو ما يقابل مستوى عالي جداً، فيما جاء المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على (يساعد تطبيق إدارة المخاطر في تقليل المخالفات التنظيمية) بمتوسط حسابي (4.154) وانحراف معياري (0.537) ونسبة مئوية (83%) وهو ما يقابل مستوى عالي.

4) إجابة السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دالة إحصائية عند مستوى دلالة $(P. value \leq 0.05)$ لدى أفراد عينة الدراسة حول أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تُعزى إلى المتغيرات الشخصية مثل: (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).
أولاً: متغير العمر

جدول رقم (18) يوضح تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة الفروق بين أفراد عينة البحث في تقديرهم لدور حول أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى لمتغير: العمر

المتغير	المحور		درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	نوع الدلالة
العمر	الأول	بين المجموعات	2	0.228	0.114	0.309	0.735	غير دالة
		داخل المجموعات	62	22.834	0.368			
		Total	64	23.062				
	الثاني	بين المجموعات	2	0.430	0.215	0.606	0.549	غير دالة
		داخل المجموعات	62	22.013	0.355			
		Total	64	22.443				
	الثالث	بين المجموعات	2	0.162	0.081	0.180	0.835	غير دالة
		داخل المجموعات	62	27.892	0.450			
		Total	64	28.054				
	الرابع	بين المجموعات	2	0.084	0.042	0.085	0.919	غير دالة
		داخل المجموعات	62	30.787	0.497			
		Total	64	30.871				
	الخامس	بين المجموعات	2	0.201	0.101	0.274	0.761	غير دالة
		داخل المجموعات	62	22.769	0.367			
		Total	64	22.970				
	السادس	بين المجموعات	2	0.322	0.161	0.474	0.625	غير دالة
		داخل المجموعات	62	21.039	0.339			
		Total	64	21.361				
	السابع	بين المجموعات	2	1.498	0.749	2.600	0.082	غير دالة
		داخل المجموعات	62	17.859	0.288			
		Total	64	19.357				
	الثامن	بين المجموعات	2	0.536	0.268	0.897	0.413	غير دالة
		داخل المجموعات	62	18.524	0.299			
		Total	64	19.060				
	التاسع	بين المجموعات	2	1.194	0.597	2.074	0.134	غير دالة
		داخل المجموعات	62	17.849	0.288			
		Total	64	19.043				
	العاشر	بين المجموعات	2	2.618	1.309	6.651	0.002	دالة
		داخل المجموعات	62	12.203	0.197			
		Total	64	14.821				
	اجمالي المحاور	بين المجموعات	2	0.727	0.364	1.415	0.506	غير دالة
		داخل المجموعات	62	21.377	0.345			
		Total	64	22.104				

يتضح من الجدول رقم (18) انه لا يوجد فروق دالة احصائياً بين أفراد عينة البحث في تقديرهم ل
أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى لمتغير: العمر عند مستوى دلالة
($P.value \leq 0.05$). عدا المحور العاشر المتعلق بأثر إدارة المخاطر على الالتزام التنظيمي.

ثانياً: متغير الجنس:

جدول رقم (19) يوضح تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة الفروق بين أفراد عينة البحث في تقديرهم لمعرفة الفروق بين أفراد عينة البحث في تقديرهم حول أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى لمتغير: الجنس

المتغير	المحور	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	نوع الدلالة
الجنس	الأول	بين المجموعات	1	0.039	0.107	0.745	غير دالة
		داخل المجموعات	63	0.365			
		Total	64	23.062			
	الثاني	بين المجموعات	1	0.019	0.054	0.817	غير دالة
		داخل المجموعات	63	0.356			
		Total	64	22.443			
	الثالث	بين المجموعات	1	0.155	0.349	0.557	غير دالة
		داخل المجموعات	63	0.443			
		Total	64	28.054			
	الرابع	بين المجموعات	1	0.201	0.412	0.523	غير دالة
		داخل المجموعات	63	0.487			
		Total	64	30.871			
	الخامس	بين المجموعات	1	0.130	0.359	0.551	غير دالة
		داخل المجموعات	63	0.363			
		Total	64	22.970			
	السادس	بين المجموعات	1	0.140	0.415	0.522	غير دالة
		داخل المجموعات	63	0.337			
		Total	64	21.361			
	السابع	بين المجموعات	1	0.031	0.101	0.752	غير دالة
		داخل المجموعات	63	0.307			
		Total	64	19.357			
	الثامن	بين المجموعات	1	0.054	0.180	0.673	غير دالة
		داخل المجموعات	63	0.302			
		Total	64	19.060			
	التاسع	بين المجموعات	1	0.111	0.368	0.546	غير دالة
		داخل المجموعات	63	0.301			
		Total	64	19.043			
	العاشر	بين المجموعات	1	0.129	0.553	0.460	غير دالة
		داخل المجموعات	63	0.233			
		Total	64	14.821			
	اجمالي المحاور	بين المجموعات	1	0.101	0.290	0.615	غير دالة
		داخل المجموعات	63	0.349			
		Total	64	22.104			

يتضح من الجدول رقم (19) انه لا يوجد فروق دالة احصائياً بين أفراد عينة البحث في تقديرهم ل أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى لمتغير: الجنس عند مستوى دلالة (P.value≤0.05).

ثالثاً: متغير المؤهل العلمي:

جدول رقم (20) يوضح تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة الفروق بين أفراد عينة البحث في تقديرهم ل أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى لمتغير : المؤهل العلمي

المتغير	المحور	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	نوع الدلالة
المؤهل العلمي	الأول	بين المجموعات	2	0.748	2.151	0.125	غير دالة
		داخل المجموعات	62	0.348			
		Total	64	23.062			
	الثاني	بين المجموعات	2	0.537	1.557	0.219	غير دالة
		داخل المجموعات	62	0.345			
		Total	64	22.443			
	الثالث	بين المجموعات	2	0.718	1.672	0.196	غير دالة
		داخل المجموعات	62	0.429			
		Total	64	28.054			
	الرابع	بين المجموعات	2	1.136	2.462	0.094	غير دالة
		داخل المجموعات	62	0.461			
		Total	64	30.871			
	الخامس	بين المجموعات	2	0.464	1.305	0.278	غير دالة
		داخل المجموعات	62	0.356			
		Total	64	22.97			
	السادس	بين المجموعات	2	0.393	1.185	0.313	غير دالة
		داخل المجموعات	62	0.332			
		Total	64	21.361			
	السابع	بين المجموعات	2	0.482	1.623	0.206	غير دالة
		داخل المجموعات	62	0.297			
		Total	64	19.357			
	الثامن	بين المجموعات	2	0.156	0.516	0.599	غير دالة
		داخل المجموعات	62	0.302			
		Total	64	19.06			
	التاسع	بين المجموعات	2	0.367	1.243	0.296	غير دالة
		داخل المجموعات	62	0.295			
		Total	64	19.043			
	العاشر	بين المجموعات	2	0.012	0.049	0.953	غير دالة
		داخل المجموعات	62	0.239			
		Total	64	14.821			
	اجمالي المحاور	بين المجموعات	2	0.501	1.376	0.328	غير دالة
		داخل المجموعات	62	0.340			
		Total	64	22.104			

يتضح من الجدول رقم (20) انه لا يوجد فروق دالة احصائياً بين أفراد عينة البحث في تقديرهم ل أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى لمتغير: المؤهل العلمي عند مستوى دلالة $(P.value \leq 0.05)$.

رابعاً: لمتغير سنوات الخبرة:

جدول رقم (21) يوضح تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة الفروق بين أفراد عينة البحث في تقديرهم ل أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى لمتغير : سنوات الخبرة

المتغير	المحور		درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	نوع الدلالة
سنوات الخبرة	الأول	بين المجموعات	3	1.346	0.449	1.26	0.296	غير دالة
		داخل المجموعات	61	21.715	0.356			
		Total	64	23.062				
	الثاني	بين المجموعات	3	1.463	0.488	1.418	0.246	غير دالة
		داخل المجموعات	61	20.98	0.344			
		Total	64	22.443				
	الثالث	بين المجموعات	3	1.703	0.568	1.314	0.278	غير دالة
		داخل المجموعات	61	26.351	0.432			
		Total	64	28.054				
	الرابع	بين المجموعات	3	3.155	1.052	2.314	0.085	غير دالة
		داخل المجموعات	61	27.716	0.454			
		Total	64	30.871				
	الخامس	بين المجموعات	3	1.797	0.599	1.726	0.171	غير دالة
		داخل المجموعات	61	21.172	0.347			
		Total	64	22.97				
	السادس	بين المجموعات	3	0.202	0.067	0.194	0.9	غير دالة
		داخل المجموعات	61	21.159	0.347			
		Total	64	21.361				
	السابع	بين المجموعات	3	1.02	0.34	1.131	0.344	غير دالة
		داخل المجموعات	61	18.337	0.301			
		Total	64	19.357				
	الثامن	بين المجموعات	3	0.511	0.17	0.56	0.643	غير دالة
		داخل المجموعات	61	18.549	0.304			
		Total	64	19.06				
	التاسع	بين المجموعات	3	0.738	0.246	0.82	0.488	غير دالة
		داخل المجموعات	61	18.305	0.3			
		Total	64	19.043				
	العاشر	بين المجموعات	3	1.031	0.344	1.52	0.218	غير دالة
		داخل المجموعات	61	13.79	0.226			
		Total	64	14.821				
	اجمالي المحاور	بين المجموعات	3	1.297	0.432	1.226	0.367	غير دالة
		داخل المجموعات	61	20.807	0.341			
		Total	64	22.104				

يتضح من الجدول رقم (21) انه لا يوجد فروق دالة احصائياً بين أفراد عينة البحث في تقديرهم ل أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى لمتغير: سنوات الخبرة عند مستوى دلالة (P.value≤0.05).

خامساً: متغير المسمى الوظيفي:

جدول رقم (22) يوضح تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة الفروق بين أفراد عينة البحث في تقديرهم ل أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى لمتغير : المسمى الوظيفي

المتغير	المحور	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	نوع الدلالة
المسمى الوظيفي	الأول	بين المجموعات	3	0.127	0.343	0.794	غير دالة
		داخل المجموعات	61	0.372			
		Total	64	23.062			
	الثاني	بين المجموعات	3	0.324	0.92	0.436	غير دالة
		داخل المجموعات	61	0.352			
		Total	64	22.443			
	الثالث	بين المجموعات	3	0.21	0.468	0.706	غير دالة
		داخل المجموعات	61	0.45			
		Total	64	28.054			
	الرابع	بين المجموعات	3	0.508	1.056	0.375	غير دالة
		داخل المجموعات	61	0.481			
		Total	64	30.871			
	الخامس	بين المجموعات	3	1.177	3.695	0.016	غير دالة
		داخل المجموعات	61	0.319			
		Total	64	22.97			
	السادس	بين المجموعات	3	0.446	1.359	0.264	غير دالة
		داخل المجموعات	61	0.328			
		Total	64	21.361			
	السابع	بين المجموعات	3	0.371	1.24	0.303	غير دالة
		داخل المجموعات	61	0.299			
		Total	64	19.357			
	الثامن	بين المجموعات	3	0.205	0.677	0.569	غير دالة
		داخل المجموعات	61	0.302			
		Total	64	19.06			
	التاسع	بين المجموعات	3	0.46	1.589	0.201	غير دالة
		داخل المجموعات	61	0.29			
		Total	64	19.043			
	العاشر	بين المجموعات	3	0.188	0.803	0.497	غير دالة
		داخل المجموعات	61	0.234			
		Total	64	14.821			
	اجمالي المحاور	بين المجموعات	3	0.402	1.215	0.416	غير دالة
		داخل المجموعات	61	0.343			
		Total	64	22.104			

يتضح من الجدول رقم (22) انه لا يوجد فروق دالة احصائياً بين أفراد عينة البحث في تقديرهم ل أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى لمتغير: المسمى الوظيفي عند مستوى دلالة $(P.value \leq 0.05)$.

ثالثاً: اختبار الفرضيات:

من خلال تحليل نتائج السؤال الرابع يتضح من خلال النتائج باننا اثبتنا الفرضية الصفرية (H_0) والتي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي).

1.4. مناقشة النتائج

يهدف هذا الجزء إلى مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية المتعلقة بأثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بمدينة الرياض، وذلك من خلال تحليل نتائج الاستبانة التي تم توزيعها على عينة من العاملين في شركات التأمين. وتستند عملية المناقشة إلى تفسير النتائج الإحصائية التي تم الحصول عليها، وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة في مجال إدارة المخاطر المؤسسية وجودة الخدمات في القطاع التأميني. كما يتم تحليل النتائج وفق ترتيب أسئلة الدراسة، مع تفسير دلالاتها التنظيمية والإدارية في بيئة شركات التأمين. كما يتضمن الفصل تحليل خصائص عينة الدراسة الديموغرافية لما لها من أهمية في تفسير طبيعة الإدراك التنظيمي لدى المشاركين تجاه ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية.

أولاً: مناقشة خصائص العينة

بلغ حجم العينة 65 مشاركاً من العاملين في شركات التأمين في مدينة الرياض. وأظهرت النتائج أن 65% من العينة من الإناث مقابل 35% من الذكور، وهو ما قد يعكس التوسع المتزايد في مشاركة المرأة في قطاع الخدمات المالية والتأمينية في المملكة العربية السعودية، خاصة في ظل التحولات التنظيمية المرتبطة برؤية المملكة 2030 التي شجعت على زيادة مشاركة المرأة في سوق العمل.

كما بينت النتائج أن الفئة العمرية 30-50 سنة شكلت النسبة الأكبر (52%)، تليها فئة أقل من 30 سنة بنسبة 45%. ويشير ذلك إلى أن غالبية العاملين في القطاع التأميني ينتمون إلى فئة عمرية تمتلك مزيجاً من الخبرة المهنية والقدرة على التكيف مع متطلبات العمل التنظيمي الحديثة، وهو ما قد ينعكس إيجابياً على إدراكهم لأهمية ممارسات إدارة المخاطر.

وأظهرت النتائج أن 63% من أفراد العينة يحملون درجة البكالوريوس، بينما 26% يحملون درجة الماجستير، وهو ما يدل على ارتفاع المستوى التعليمي للعاملين في القطاع التأميني. وقد أشارت

الأدبيات إلى أن ارتفاع المستوى التعليمي للعاملين يعزز من قدرتهم على استيعاب ممارسات الإدارة الحديثة مثل إدارة المخاطر المؤسسية (Fraser & Simkins, 2016).

كما أظهرت النتائج أن 63% من أفراد العينة يمتلكون خبرة أقل من خمس سنوات، وهو ما يشير إلى أن القطاع التأميني في المملكة يشهد تدفقاً مستمراً للكوادر المهنية الجديدة، الأمر الذي يتطلب من المؤسسات التأمينية تعزيز برامج التدريب والتطوير في مجال إدارة المخاطر. كما توزعت العينة بين عدة مستويات وظيفية، حيث شكل موظفو خدمة العملاء والمشرفون 64% من العينة، وهو أمر منطقي نظراً لارتباط هذه الوظائف المباشر بتقديم الخدمات التأمينية والتفاعل مع العملاء.

بشكل عام، تعكس خصائص العينة تنوعاً مهنيًا وتنظيميًا يسمح بالحصول على تصور واقعي حول مستوى تطبيق إدارة المخاطر وأثرها على جودة الخدمات في شركات التأمين.

ثانياً: مناقشة نتائج السؤال الأول: مدى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين بمدينة الرياض

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين بمدينة الرياض جاء بمستوى مرتفع في جميع الأبعاد الأربعة.

1. تحديد المخاطر

بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 4.05 بانحراف معياري 0.702 ونسبة 81%، مما يدل على أن شركات التأمين تعتمد بشكل ملحوظ على ممارسات منهجية لتحديد المخاطر المحتملة. يمكن تفسير هذه النتيجة بأن القطاع التأميني بطبيعته يعتمد بشكل كبير على إدارة المخاطر باعتبارها أحد المكونات الأساسية لنموذج الأعمال التأميني. إذ تقوم شركات التأمين بتقييم المخاطر المرتبطة بالعمليات التشغيلية والتأمينية بشكل مستمر لضمان الاستدامة المالية. وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة (Hoyt & Liebenberg, 2011) التي أكدت أن تطبيق إدارة المخاطر المؤسسية في المؤسسات المالية يساهم في تعزيز القدرة على التعرف المبكر على المخاطر وتحسين الأداء المؤسسي.

2. تقييم المخاطر

بلغ المتوسط الحسابي 4.07 بانحراف معياري 0.740 ونسبة 81%، وهو ما يشير إلى أن الشركات تستخدم أدوات تحليل منهجية لتقييم احتمالية المخاطر وتأثيرها على الأداء التشغيلي. وتعكس هذه النتيجة إدراكاً متقدماً لدى المؤسسات التأمينية لأهمية تحليل المخاطر بشكل علمي، وهو

ما يتوافق مع إطار COSO لإدارة المخاطر المؤسسية الذي يؤكد أن تقييم المخاطر يمثل أحد المكونات الأساسية في نظم الحوكمة المؤسسية (COSO, 2017).

3. استراتيجيات معالجة المخاطر

بلغ المتوسط الحسابي 3.98 بنسبة 80%، مما يشير إلى أن الشركات تطبق سياسات واضحة لمعالجة المخاطر والحد من آثارها المحتملة. ويرتبط ذلك بطبيعة النشاط التأميني الذي يعتمد على وضع استراتيجيات متعددة مثل نقل المخاطر وإعادة التأمين وإجراءات التحكم الداخلي، وهو ما أكدته دراسة (Beasley, Clune & Hermanson (2005 التي أشارت إلى أن المؤسسات التي تطبق استراتيجيات واضحة لإدارة المخاطر تتمتع بقدرة أعلى على مواجهة التقلبات التشغيلية.

4. المتابعة والرقابة المستمرة

بلغ المتوسط الحسابي 3.89 بنسبة 78%، وهو مستوى مرتفع نسبياً، إلا أنه أقل من بقية الأبعاد. وقد يعكس ذلك أن بعض الشركات ما زالت بحاجة إلى تطوير نظم المراجعة الدورية لسياسات إدارة المخاطر، وهو ما يتفق مع ما أشار إليه (Fraser & Simkins (2016 بأن فعالية إدارة المخاطر تعتمد بدرجة كبيرة على وجود نظم متابعة وتقييم مستمرة.

ثالثاً: مناقشة نتائج السؤال الثاني: مستوى جودة الخدمات التأمينية

أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بمدينة الرياض جاء بمستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.956 بنسبة 79%. وتشير هذه النتيجة إلى أن شركات التأمين تسعى إلى تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء من خلال الالتزام بالمعايير المهنية والتنظيمية. وتتفق هذه النتيجة مع نموذج SERVQUAL الذي يشير إلى أن جودة الخدمة تعتمد على عدة أبعاد مثل الموثوقية والاستجابة والثقة (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). كما يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء التحول الرقمي الذي يشهده قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية، حيث أسهمت الأنظمة الإلكترونية في تسريع الإجراءات وتحسين تجربة العملاء.

رابعاً: مناقشة نتائج السؤال الثالث: أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية

أظهرت النتائج أن تطبيق إدارة المخاطر يسهم بشكل ملحوظ في تحسين جودة الخدمات التأمينية في عدة جوانب.

1. الأثر على كفاءة العمليات

بلغ المتوسط الحسابي 4.164 بنسبة 83%، مما يدل على أن إدارة المخاطر تسهم في تقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين كفاءة العمليات. وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة Gordon, Loeb & Tseng (2009) التي أكدت أن تطبيق نظم إدارة المخاطر يسهم في تحسين كفاءة العمليات المؤسسية وتقليل الخسائر التشغيلية.

2. الأثر على جودة الخدمات التأمينية

بلغ المتوسط الحسابي 4.174 بنسبة 84%، وهو من أعلى المتوسطات في الدراسة، مما يدل على وجود علاقة إيجابية بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات.

3. الأثر على سرعة الاستجابة

بلغ المتوسط الحسابي 4.077 بنسبة 82%، وهو ما يشير إلى أن تطبيق إدارة المخاطر يساعد في تقليل تأخر تقديم الخدمات وتحسين سرعة الاستجابة لطلبات العملاء.

4. الأثر على ثقة ورضا العملاء

بلغ المتوسط الحسابي 4.128 بنسبة 83%، وهو ما يعكس الدور الذي تلعبه إدارة المخاطر في تعزيز سمعة الشركة وزيادة ثقة العملاء.

5. الأثر على الالتزام التنظيمي

بلغ المتوسط الحسابي 4.205 بنسبة 84%، وهو أعلى متوسط في الدراسة، مما يدل على أن إدارة المخاطر تسهم في تعزيز الالتزام باللوائح التنظيمية ومعايير الحوكمة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Liebenberg & Hoyt (2003) التي أكدت أن إدارة المخاطر المؤسسية تعزز الامتثال التنظيمي وتحسن من جودة الحوكمة المؤسسية.

خامساً: مناقشة نتائج السؤال الرابع (الفروق الإحصائية)

أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للمحاور المختلفة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى إلى المتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) حيث جاءت جميع قيم P-value أكبر من 0.05.

وتشير هذه النتيجة إلى وجود تجانس في إدراك العاملين لأهمية إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات التأمينية بغض النظر عن خصائصهم الديموغرافية. ويمكن تفسير ذلك بأن ممارسات إدارة المخاطر أصبحت جزءاً أساسياً من الثقافة التنظيمية في شركات التأمين، الأمر الذي يجعل إدراك أهميتها متقارباً بين مختلف الفئات الوظيفية.

سادساً: اختبار الفرضيات

استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي التي تم التوصل إليها، تم اختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية. وقد تم اختبار هذه الفرضيات باستخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

وقد أظهرت نتائج التحليل للمحاور المختلفة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى إلى المتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) حيث جاءت جميع قيم P-value أكبر من 0.05.

وتشير النتائج لاختبار الفرضيات إلى قبول الفرضية الصفرية للدراسة ورفض الفرضية البديلة، حيث لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية. وتعكس هذه النتيجة وجود توافق إدراكي وتنظيمي بين العاملين في شركات التأمين حول أهمية تطبيق ممارسات إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات التأمينية.

3.4. الاستنتاجات

تشير نتائج الدراسة إلى أن مستوى تطبيق ممارسات إدارة المخاطر في شركات التأمين بمدينة الرياض جاء مرتفعاً، حيث أظهرت جميع أبعاد إدارة المخاطر مستويات تطبيق عالية تمثلت في تحديد المخاطر وتقييمها ووضع استراتيجيات لمعالجتها إضافة إلى المتابعة والرقابة المستمرة. ويعكس ذلك إدراكاً متزايداً لدى المؤسسات التأمينية لأهمية إدارة المخاطر كأداة استراتيجية لدعم الاستقرار التشغيلي وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي.

كما أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات التأمينية المقدمة في شركات التأمين جاء بمستوى مرتفع، وهو ما يشير إلى اهتمام المؤسسات التأمينية بتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وتعزيز موثوقيتها وسرعة تقديمها بما يتوافق مع المعايير التنظيمية المعتمدة في القطاع التأميني.

وتبين من نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي واضح لتطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية، حيث أسهمت ممارسات إدارة المخاطر في تحسين كفاءة العمليات التأمينية وتقليل الأخطاء التشغيلية، كما ساعدت في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء وتعزيز موثوقيتها.

كما كشفت النتائج أن تطبيق إدارة المخاطر يسهم في تسريع الاستجابة لطلبات العملاء وتقليل التأخير في إنجاز المعاملات التأمينية، وهو ما يعزز من مستوى رضا العملاء وثقتهم بالشركات التأمينية.

وأظهرت النتائج كذلك أن إدارة المخاطر تسهم في تعزيز الالتزام التنظيمي والحوكمة المؤسسية داخل شركات التأمين، حيث جاء هذا البعد من أعلى الأبعاد تأثيراً، مما يؤكد الدور المهم لإدارة المخاطر في دعم الامتثال للأنظمة واللوائح الرقابية المنظمة لعمل القطاع التأميني.

كما أظهرت نتائج اختبار الفروق الإحصائية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية مثل العمر والجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمسمى الوظيفي، وهو ما يشير إلى وجود درجة عالية من التجانس في إدراك العاملين لأهمية إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات التأمينية داخل شركات التأمين.

4.4. التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي الدراسة بالتالي:

- تعزيز تطبيق ممارسات إدارة المخاطر في شركات التأمين من خلال تطوير السياسات التنظيمية التي تضمن دمج إدارة المخاطر في العمليات التشغيلية اليومية، بحيث تصبح جزءاً أساسياً من عملية التخطيط الاستراتيجي وصنع القرار الإداري.
- تطوير نظم المتابعة والتقييم المستمر لإدارة المخاطر داخل شركات التأمين، من خلال تعزيز دور وحدات المراجعة الداخلية وتحديث سياسات إدارة المخاطر بشكل دوري بما يتوافق مع التغيرات التنظيمية والاقتصادية في قطاع التأمين.
- الاستثمار في تدريب وتأهيل العاملين في مجال إدارة المخاطر من خلال تنفيذ برامج تدريبية متخصصة تسهم في تنمية مهارات تحليل المخاطر والتعامل معها بفعالية، بما يعزز من كفاءة الأداء المؤسسي ويرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- تعزيز التكامل بين نظم إدارة المخاطر ونظم إدارة الجودة داخل المؤسسات التأمينية، بما يسهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء وتعزيز القدرة التنافسية للشركات التأمينية في السوق.
- التوسع في استخدام التقنيات الرقمية وأنظمة التحليل المتقدمة في إدارة المخاطر، لما لها من دور مهم في دعم عمليات التنبؤ بالمخاطر وتحليلها بشكل أكثر دقة، الأمر الذي يسهم في تحسين سرعة الاستجابة للتحديات التشغيلية.
- إجراء دراسات مستقبلية تتناول أثر التحول الرقمي على فعالية إدارة المخاطر في القطاع التأميني، ودراسة العلاقة بين إدارة المخاطر والابتكار التنظيمي في المؤسسات المالية، إضافة إلى إجراء دراسات مقارنة بين شركات التأمين في المملكة العربية السعودية ودول أخرى بهدف تعميق الفهم العلمي لممارسات إدارة المخاطر في قطاع التأمين.

المراجع

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- الحربي، فيصل. (2022). إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية: دراسة ميدانية على شركات التأمين في السعودية. المجلة العربية للإدارة، 11(1)، 40-60.
- الحسني، خالد. (2021). دور إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات التأمينية. مجلة الإدارة الأردنية، 8(4)، 60-80.
- الحميدي، عبد الله. (2019). أثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين السعودية. مجلة الإدارة والخدمات، 8(4)، 45-65.
- الزهراني، حسن. (2021). تطوير استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع التأمين السعودي. المجلة العربية للإدارة والأعمال، 9(4)، 85-102.
- الزهراني، حسن. (2023). أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين السعودية. مجلة الإدارة السعودية، 12(2)، 55-75.
- العسيري، محمد. (2020). العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية: دراسة على شركات التأمين السعودية. مجلة الدراسات الإدارية، 9(2)، 35-55.
- العلي، محمد. (2022). أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية. مجلة الإدارة الكويتية، 10(3)، 45-65.
- المصري، أحمد. (2021). العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات في شركات التأمين العربية. المجلة المصرية للإدارة، 9(2)، 30-50.
- المطيري، سعود. (2022). العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات في شركات التأمين السعودية. المجلة الدولية للاقتصاد والإدارة، 15(2)، 112-130.
- النجار، سامي. (2020). تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات في شركات التأمين. المجلة اللبنانية للإدارة، 7(3)، 40-60.
- عبدالله، حسن. (2019). العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية. مجلة الإدارة الخليجية، 6(2)، 50-70.
- كبير، محمد. (2021). أساليب البحث العلمي في الإدارة. الرياض: دار الجامعات.

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

- Al-Maqtari, A. A. (2018). Research methods and scientific writing. Amman: Dar Al-Manhal for Publishing.
- Almutairi, S. (2022). The Relationship Between Risk Management and Service Quality in Saudi Insurance Companies. *International Journal of Economics and Management*, 15(2), 112–130.
- Al-Safadi, M. (2020). Risk Management Practices and Organizational Performance in Financial Institutions. *Journal of Business Administration*, 12(3), 45–62.
- Al-Tamimi, H. A. H., & Al-Mazrooei, F. M. (2007). Banks' risk management: a comparison study of UAE national and foreign banks. *The Journal of Risk Finance*, 8(4), 394–409.
- Alzahrani, H. (2021). Developing Risk Management Strategies in the Saudi Insurance Sector. *Arab Journal of Business and Management*, 9(4), 85–102.
- Arena, M., Arnaboldi, M., & Azzone, G. (2010). The organizational dynamics of enterprise risk management. *Accounting, Organizations and Society*, 35(7), 659–675.
- Aven, T. (2016). Risk assessment and risk management: Review of recent advances on their foundation. *European Journal of Operational Research*, 253(1), 1-13.
- Basel Committee on Banking Supervision. (2011). Principles for the sound management of operational risk. Bank for International Settlements.
- Beasley, M. S., Clune, R., & Hermanson, D. R. (2005). Enterprise risk management: An empirical analysis of factors associated with the extent

- of implementation. *Journal of Accounting and Public Policy*, 24(6), 521–531.
- Beasley, M., Branson, B., & Hancock, B. (2018). Developing Key Risk Indicators to Strengthen Enterprise Risk Management. COSO.
 - Brown, M. (2023). The Impact of Risk Management on Financial Service Quality in Insurance Companies. *Journal of Business Administration*, 18(2), 55–70.
 - COSO. (2017). Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.
 - Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.). Sage Publications.
 - Diamond, D. W., & Dybvig, P. H. (1983). Bank runs, deposit insurance, and liquidity. *Journal of Political Economy*, 91(3), 401–419.
 - Eling, M., & Marek, S. (2014). The risk management of operational risk. *Journal of Risk Finance*, 15(1), 18–33
 - Fraser, J., & Simkins, B. J. (2016). Enterprise Risk Management: Today's Leading Research and Best Practices for Tomorrow's Executives (2nd ed.). Wiley.
 - Garcia, L. (2019). The Relationship Between Risk Management Practices and - Operational Quality in Insurance Companies, *European Journal of Risk and Insurance Research*, 11(3), 84–101.
 - Gordon, L. A., Loeb, M. P., & Tseng, C. Y. (2009). Enterprise risk management and firm performance: A contingency perspective. *Journal of Accounting and Public Policy*, 28(4), 301–327.
 - Gürel, E., & Tat, M. (2017). SWOT analysis: A theoretical review. *The Journal of International Social Research*, 10(51), 994-1006.

- Hillson, D. (2017). *The Risk Management Handbook: A Practical Guide to Managing the Multiple Dimensions of Risk* (2nd ed.). Kogan Page.
- Hopkin, P. (2018). *Fundamentals of Risk Management*. 5th Edition. Kogan Page Publishers.
- Hoyt, R. E., & Liebenberg, A. P. (2011). The value of enterprise risk management. *Journal of Risk and Insurance*, 78(4), 795-822.
- Hoyt, R. E., & Liebenberg, A. P. (2011). The value of enterprise risk management. *Journal of Risk and Insurance*, 78(4), 795–822.
- Hull, J. C. (2018). *Risk Management and Financial Institutions* (5th ed.). Wiley.
- ISO (International Organization for Standardization). (2018). ISO 31000:2018 Risk management – Guidelines. (<https://www.iso.org/standard/65694.html>)
- Kumar, R., & Patel, B. (2020). The Effect of Risk Management on Customer Satisfaction in Insurance Companies. *Indian Journal of Management*, 10(4), 90–110.
- Law, A. M. (2015). *Simulation Modeling and Analysis* (5th ed.). McGraw-Hill Education.
- Lee, H., Kim, S., & Park, J. (2021). Applying Risk Management to Enhance Service Quality in Insurance Companies. *Asian Journal of Management*, 12(3), 65–82.
- Liebenberg, A. P., & Hoyt, R. E. (2003). The determinants of enterprise risk management: Evidence from the appointment of chief risk officers. *Risk Management and Insurance Review*, 6(1), 37–52.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Power, M. (2007). *Organized uncertainty: Designing a world of risk management*. Oxford University Press.
- Saunders, A., & Allen, L. (2020). *Credit Risk Management in and out of the Financial Crisis* (3rd ed.). Wiley.
- Smith, J., & Johnson, A. (2022). The Relationship between Risk Management Practices and Insurance Companies' Performance. *European Journal of Financial Management*, 14(1), 30–48.
- Smith, K., & Merritt, G. (2020). *Managing Risk in the Financial Services Industry*. Oxford University Press.

الملاحق

أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية

دراسة ميدانية على شركات التأمين في مدينة الرياض

استبيان بحث مقدم لنيل درجة الماجستير تخصص إدارة مخاطر - جامعة ميدأوشن

السادة المشاركون الكرام،

تأتي هذه الاستبانة ضمن متطلبات إعداد رسالة الماجستير، وتهدف إلى قياس أثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بمدينة الرياض. إن مشاركتكم تسهم في دعم البحث العلمي وتطوير قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية. نؤكد أن جميع البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة، ولن يتم استخدامها لأي غرض آخر.

شاكرين تعاونكم.

الباحثة: أروى الذبياني

هل توافق على المشاركة في البحث والإجابة على اسئلة الاستبيان؟

نعم () لا ()

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية:

الرجاء وضع إشارة (√) امام الإجابة التي تنطبق عليك:

الجنس	☐ ذكر	☐ انثى
العمر	☐ اقل من 30 سنة	☐ 30 - 50 سنة
المؤهل	☐ دبلوم	☐ بكالوريوس
سنوات الخبرة	☐ اقل من 5 سنوات	☐ من 5 الى 10 سنوات
المسمى الوظيفي	☐ موظف خدمة العملاء	☐ مشرف/ رئيس قسم
	☐ مدير إدارة	☐ موظف تنفيذي

الجزء الثاني: أسئلة ومحاور البحث

يرجى قراءة الفقرات التالية بعناية والإجابة عليها بوضع إشارة (√) في العمود الذي تراه مناسباً

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
القسم الأول: مدى تطبيق إدارة المخاطر في شركات التأمين						
أولاً: تحديد المخاطر						
1	تعتمد الشركة منهجية واضحة لتحديد المخاطر المحتملة					
2	يتم إشراك الإدارات المختلفة في عملية تحديد المخاطر					
3	يتم تحديث قائمة المخاطر بشكل دوري					
4	يتم توثيق المخاطر التشغيلية والاستراتيجية رسمياً					
ثانياً: تقييم المخاطر						
5	يتم تقييم احتمالية حدوث كل خطر بشكل منهجي					
6	يتم تحليل أثر المخاطر على الأداء التشغيلي					
7	تعتمد الشركة معايير واضحة لتصنيف مستويات المخاطر					
8	يتم استخدام أدوات تحليل كمية أو نوعية لتقييم المخاطر					

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
ثالثاً: استراتيجيات معالجة المخاطر						
9	تضع الشركة خططاً واضحة للحد من المخاطر					
10	يتم تحديد مسؤوليات واضحة لتنفيذ خطط المعالجة					
11	تعتمد الشركة سياسات لتقليل الخسائر المحتملة					
12	يتم تخصيص موارد كافية لمعالجة المخاطر ذات الأولوية					
رابعاً: المتابعة والرقابة المستمرة						
13	يتم متابعة تنفيذ خطط إدارة المخاطر بانتظام					
14	تُراجع سياسات إدارة المخاطر بشكل دوري					
15	يتم إعداد تقارير دورية عن مستوى المخاطر للإدارة العليا					
16	يتم تعديل الاستراتيجيات بناءً على نتائج التقييم المستمر					
القسم الثاني: مستوى جودة الخدمات التأمينية المقدمة في شركات التأمين						
1	تلتزم الشركة بتنفيذ التزاماتها تجاه العملاء بدقة					
2	يتم إنجاز المعاملات التأمينية في الوقت المحدد					
3	تستجيب الشركة بسرعة لطلبات العملاء					
4	يتم التعامل مع شكاوى العملاء بفاعلية					
5	يمتلك الموظفون معرفة كافية بالخدمات التأمينية					
6	يشعر العملاء بالثقة عند التعامل مع الشركة					
7	إجراءات الحصول على الخدمة واضحة وسهلة					
8	تحرص الشركة على تدريب العاملين بشكل مستمر					
القسم الثالث: أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية						
أولاً: الأثر على كفاءة العمليات						
1	يسهم تطبيق إدارة المخاطر في تقليل الأخطاء التشغيلية داخل الشركة					
2	يؤدي تطبيق إدارة المخاطر إلى تحسين كفاءة تنفيذ العمليات التأمينية					
3	تساعد إدارة المخاطر في تقليل المشكلات التشغيلية التي تؤثر على تقديم الخدمة					

ثانياً: الأثر على جودة الخدمات					
4	يسهم تطبيق إدارة المخاطر في رفع مستوى جودة الخدمات التأمينية المقدمة				
5	يعزز تطبيق إدارة المخاطر من دقة تقديم الخدمات للعملاء				
6	يساعد تطبيق إدارة المخاطر في تحسين موثوقية الخدمات التأمينية				
ثالثاً: الأثر على سرعة الاستجابة					
7	يسهم تطبيق إدارة المخاطر في تسريع إنجاز المعاملات التأمينية				
8	يساعد تطبيق إدارة المخاطر في سرعة معالجة مشكلات العملاء				
9	يقلل تطبيق إدارة المخاطر من تأخر تقديم الخدمات التأمينية				
رابعاً: الأثر على ثقة ورضا العملاء					
10	يعزز تطبيق إدارة المخاطر مستوى ثقة العملاء بالشركة				
11	يسهم تطبيق إدارة المخاطر في رفع مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة				
12	يساعد تطبيق إدارة المخاطر في تحسين سمعة الشركة في السوق التأميني				
خامساً: الأثر على الالتزام التنظيمي					
13	يدعم تطبيق إدارة المخاطر التزام الشركة بالمعايير واللوائح الرقابية				
14	يساعد تطبيق إدارة المخاطر في تقليل المخالفات التنظيمية				
15	يعزز تطبيق إدارة المخاطر مستوى الحوكمة المؤسسية داخل الشركة				

شكراً لك على تفضلك بالإجابة ومنحنا جزءاً من وقتك الثمين.

Abstract

This study aimed to examine the impact of risk management implementation on the quality of insurance services in insurance companies in Riyadh. The study adopted a descriptive–analytical approach to investigate the relationship between risk management practices and insurance service quality. The study population consisted of employees working in insurance companies in Riyadh, Saudi Arabia. A random sample of 65 participants was selected. Data were collected using a structured electronic questionnaire designed to measure the study variables, including the dimensions of risk management (risk identification, risk assessment, risk mitigation strategies, and continuous monitoring) as well as the dimensions of insurance service quality. The collected data were analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) through descriptive statistics and one-way ANOVA to examine statistical differences according to demographic variables.

The findings revealed that the level of risk management implementation in insurance companies was high, with mean scores ranging between (3.89–4.07) across its dimensions. The results also indicated a high level of insurance service quality, with an overall mean score of (3.956). Furthermore, the results showed a strong positive impact of risk management practices on improving insurance service quality. The mean score for the impact on operational efficiency reached (4.164), while the impact on insurance service quality recorded a mean of (4.174). The impact on response speed scored (4.077), and the impact on customer trust and satisfaction reached (4.128). The highest impact was observed in regulatory compliance and governance, with a mean score of (4.205). The results also indicated that there were no statistically significant differences in respondents' perceptions

regarding the impact of risk management on insurance service quality based on demographic variables such as age, gender, educational level, years of experience, and job position at the significance level of.(0.05) The study recommends strengthening risk management practices in insurance companies, enhancing monitoring and evaluation systems, investing in employee training, and adopting advanced digital technologies to support risk management processes and improve insurance service quality.

Keywords: Risk Management, Insurance Service Quality, Insurance Companies.

**The Impact of Risk Management Implementation on
the Quality of Insurance Services:
A Field Study of Insurance Companies in Riyadh**

*Research submitted to the college of Management at Midocean University
as partial fulfillment of requirements for the master's degree in Risks
Management.*

Researcher:

Arwa Hussain Althebani

ID: 252000417

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdulhameed Hassan

Dr. Fayez Jarad

2025-2026