

مشروع خطة أطروحة

أثر الذكاء التنظيمي على الكشف عن الاحتيال بمطالبات التأمين: دراسة ميدانية على شركات التأمين في المملكة العربية السعودية

The Impact of Organizational Intelligence on Fraud Detection in Insurance Claims: A Field Study of Insurance Companies in the Kingdom of Saudi Arabia

اسم الباحث:	:	امل
الرقم الأكاديمي	:	
الكلية	:	كلية الادارة

1447هـ - 2025م

يشهد العالم المعاصر العديد من التحولات الجذرية المتسارعة في شتى جوانب الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وقد فرضت تلك التحولات والتغيرات على المجتمعات والدول إعداد أفرادها لمواجهةها، والتعايش معها، وذلك عبر مؤسساتها المختلفة ان المنافسة التي تواجهها المنظمات أصبحت حقيقة واقعة في الآونة الأخيرة بفضل العديد من التغيرات التي شهدتها في بيئاتها على الصعيدين الداخلي والخارجي وعلى المستويين المحلي والعالمي في الوقت الحاضر (اسماعيل، 2023).

بدأت المنظمات تدرك أهمية الذكاء التنظيمي برغم تطبيقاته القليلة، وبدأت تحاور حاجاتها الى هذا النمط من الذكاء مع سعيها لتحقيق التوأمة بينه وبين انماط الذكاء (الشعوري والتنافسي والاعمال) وتدريب قياداتها على تنمية عناصرها وادارته بفاعلية وقد برز الذكاء التنظيمي الذي يرسم به قادة المنظمات والذي يحذو بالرؤية المستقبلية والقدرات الابداعية فضلاً عن تهيئة رصينة لتوفير المعلومات لصناع القرار وصياغة الاستراتيجيات والخطط في المنظمات بشكل عام وفي المنظمات الخدمية على شكل خاص فضلاً عن ذلك يأخذ الذكاء موقعه بين العديد من موضوعات رأس المال الاجتماعي ونظم ادارة المعرفة والنسيج الثقافي في المنظمة. ولضعف ثقافة المعرفة التنظيمية اولا والذكاء التنظيمي ثانيا في المنظمات التأمينية السعودية وتدنى توظيفها لهذا النمط من الذكاء في صناعتها. ظهرت اهمية الولوج الى بحث المنظمات عن الذكاء الاستراتيجي وتوظيفه في دعم العمليات وامتلاك الكثير من الطاقات المبدعة. (عربي، 2024).

أصبح التأمين بجميع انواعه، ضرورة اجتماعية لا يمكن الاستغناء عنه نظراً للكم الهائل من المصانع والشركات والمنظمات الاقتصادية العامة والخاصة، ويعد التأمين تكافلاً وتضامناً وتعاوناً لتعويض الأضرار والكوارث التي يتعرض لها الأفراد او المنظمات، توفر شركات التأمين أنواعاً مختلفة من إعادة التأمين إلى شركات التأمين الأولية، تُساعد إعادة التأمين شركات التأمين على إدارة المخاطر من خلال تحمّل بعض الخسائر. يُسهّم هذا في استقرار نتائج شركات التأمين ويُمكنّها من مواصلة النمو والابتكار. (Ramallah, 2022)

إن للاستثمار الكبير في شركات إعادة التأمين في الأسواق المالية يساهم بشكل كبير في الاقتصاد الحقيقي، وقد أدّت فعالية التأمين أيضاً إلى فرض أنواع مُحددة من التأمين كضمان لشرائح مُحددة من السكان للحصول على تعويضات في حال وقوع حوادث مُحددة. وبفضل الوظيفة الحديثة للتأمين في مواجهة المخاطر والحد من أثارها من خلال مخاطر الاحتيال المختلفة (معزوز، 2024).

وقد أكدت عدد من الدراسات السابقة على أن المنظمات الذكية هي المنظمات القادرة علي التكيف مع مختلف المتغيرات الطارئة مما ينعكس بشكل إيجابي على أدائها وتشير نتائج اعمال اغلب شركات التامين الي عدم استقرار في مؤشرات الأداء الخاصة بها وعد ارتقاء أدائها الي المستوى المطلوب (المبارك واخرون، 2020).

ونظرا لطبيعة العمل الرقمية حيث يمكن إتمام المعاملات بسرعة بين أطراف من جميع أنحاء المملكة، بشكل بيئة مناسبة لعمليات الاحتيال بمطالبات التامين سواء كان المسئول عنه الطرف الأول او الطرف الثاني او الطرف الثالث، ومما لا شك

في ضرورة وجود آليات قوية وموثوقة للكشف عن الاحتيال، فمع توسع شركات التأمين في حضورها الإلكتروني واعتمادها على سهولة المعاملات الإلكترونية، أصبحت أكثر عرضة لأنشطة احتيالية متنوعة. وهذا يطرح سؤالاً جوهرياً: كيف يمكن لشركات التأمين من حماية عملياتها وثقة عملائها في مواجهة التهديدات الخاصة بالكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين. تركز الدراسة على قدرة الذكاء الاصطناعي على تحليل بيانات مطالبات التأمين للكشف عن المطالبات الاحتيالية المحتملة. ويبحث عن أنماط سلوكية تختلف عن المطالبات التقليدية، مثل المطالبات المتكررة والكبيرة بشكل غير معتاد، والحوادث المذبذبة، والتناقضات في المعلومات المبلغ عنها (الدالي، 2021).

تركز الدراسة على تفسير ظاهرة الاحتيال وفقاً لمبادئ عقد التأمين وكذلك إبراز خصائصها المؤثرة كحسب النية وعلاقة جوهر الاحتيال في التأمين، تقوم هذه الدراسة بتحليل مشكلة الاحتيال باعتبارها نتاج الدافع والفرصة في نطاق قطاع التأمين، وكذلك أهمية وجود الآليات النظامية والتشريعية والفنية للحد من المنافسة غير المشروعة في عقد التأمين وفقاً للسياسات والإجراءات الواردة في نظام لائحة مكافحة الاحتيال في شركات التأمين. (Corea., 2019)

تسهم الدراسة في بيان مفهوم الاحتيال وتنوع صوره بين التعمد في تقديم أو إخفاء أو تظليل الحقائق المادية المدونة في عقد التأمين، كذلك تنوع درجات الاحتيال الداخلي والخارجي وسبب وجوده عند توفر عناصره في عقد التأمين، أهمية الدور الوقائي الذي تمارسه شركات التأمين في مكافحة الاحتيال داخلياً من خلال الدوائر المختصة وكذلك خارجياً من خلال التدقيق القريب من مؤسسة النقد بطبيعة دورها الإشرافي والرقابي. (المبارك وآخرون، 2020).

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

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

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

يوجد الخطر المعنوي او مما يسميه الغش او الاحتيال في جميع مراحل العملية التأمينية بشركات التأمين بصور مختلفة وبنسب متفاوتة بداية من مرحلة الاكتتاب وإصدار الوثيقة حتى مرحلة تقدير التعويضات وسداد المطالبات وقد يقع هذا الخطر من جانب المؤمن له بمفرده او مساعدة عدة أطراف سواء من داخل الشركة او من خارج الشركة

يؤثر خطر الاختيار على شركات التأمين تأثيراً سلبياً في عدة اتجاهات من أبرزها ارتفاع حجم الخسائر التي تتحملها شركات التأمين من جراء هذا الخطر مما يؤثر على أرباح وعوائد هذه الشركات وعلى اسعار خدمات التأمين في السوق المحلي وكذلك هلي جودة الخدمات المقدمة (قاسم، 2019).

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

ومن خلال تناول عدد من الدراسات السابقة مثل دراسة (الدالي، 2021) ودراسة (الجعفري، 2020) دراسة (علوان 2023) ودراسة البلوي (2021) التي تهدف إلى الاستعداد لمواجهة التنوع للأطراف المشاركة في عملية الكشف عن الاحتيال والتحديات التي تواجه المؤسسات التأمينية تحدياً كبيراً يتمثل في كيفية منع او الحد من جرائم الاحتيال التي تتعرض لها

شركات التأمين في المملكة العربية السعودية

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

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

لذا جاءت هذه الدراسة لمكشف عن بيان أثر الذكاء التنظيمي على الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين **والتعامل مع جميع الأطراف (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) بنفس الوزن ومستوى الاهمية** فإن مشكلة الدراسة وفي سبيل تمثيل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي التالية:

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

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

- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء الاستراتيجي على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟
- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء العاطفي على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟
- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد المصير المشترك على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟
- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الموائمة والتطبيق على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة (النظرية والتطبيقية):

تبرز الأهمية في أنها سلطت الضوء على دور الذكاء التنظيمي في رفع كفاءة النظم الإدارية على الكشف عن الاحتيال في التأمين وتعتبر الدراسة الحالية من الدراسات القليلة التي تناولت دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال في التأمين في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية. وتنبع أهمية الدراسة في التركيز عبي بناء نموذج للحد من عمليات الاحتيال والكشف المبكر عنها

الأهمية النظرية:

تتمثل الأهمية النظرية للبحث في الآتي:

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

الأهمية التطبيقية:

تتمثل الأهمية التطبيقية للبحث في الآتي:

- التعرف على أهم الاستراتيجيات الخاصة بالذكاء التنظيمي التي تسهم في رفع كفاءة وتطوير في طرق الكشف عن الاحتيال بشركات التأمين "في المملكة العربية السعودية.
- أهمية دراسة مدى جدوى استخدام محددات الذكاء التنظيمي (ذكاء استراتيجي – ذكاء عاطفي – المصير المشترك - الموائمة والتطبيق) في الكشف عن الاحتيال في التأمين في أفضل الوسائل الضرورية لاستثمار الموارد وتقليل المخاطر.
- التعرف على إدارة المخاطر في شركات التأمين، ومكانها في المشروع أو الهيكل الإداري وما يمكن أن تؤديه من لتحقيق اهداف شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية.
- بيان نقاط القوة والضعف لاستخدامات الذكاء التنظيمي لمواجهة متطلبات وتحديات الظروف الحالية عن طريق بناء نماذج تساعد على الحد من الاحتيال والكشف الذكي عن الاحتيال بمطالبات التأمين في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.
- تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن يسترشد بها القائمون على إدارة المخاطر في تطوير دور الذكاء التنظيمي لخدمة اهداف شركات التأمين العاملة في المملكة العربية السعودية.

أهداف الدراسة:

يسعى الباحث من خلال هذه الدراسة في إطار مشكلتها وأهميتها واختبار فروضها إلى تحقيق الهدف الرئيسي التالي وهو " دراسة أثر الذكاء التنظيمي بأبعاده (ذكاء استراتيجي – ذكاء عاطفي – المصير المشترك - الموائمة والتطبيق) على الكشف عن الاحتيال (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) في مطالبات التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية ".
ويوجد عدد من الأهداف الفرعية يمكن ايضاحها كما يلي:

- دراسة أثر بعد الذكاء الاستراتيجي على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية.
- دراسة أثر بعد لبعد الذكاء العاطفي على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية.
- دراسة أثر بعد المصير المشترك على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية.
- دراسة أثر بعد الموائمة والتطبيق على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

- دراسة الاستراتيجيات التطبيقية التي تمكن من الاستفادة المثلى من تقنيات الذكاء التنظيمي في تطوير طرق الكشف عن الاحتيال بالمطالبات في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية

- دراسة التحديات التي تواجه المؤسسات التأمينية في تبني تكنولوجيا الذكاء التنظيمي في كشف الاحتيال

- تصميم نموذج للكشف الذكي عن الاحتيال بمطالبات التأمين وتحديد المسئول سواء كان الطرف الأول او الثاني او الثالث.

- تقديم المقترحات والتوصيات للمؤسسات التأمينية حول كيفية تنفيذ تكنولوجيا الذكاء التنظيمي بفاعلية في الكشف عن الاحتيال بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

- تصميم نموذج مقترح للكشف الذكي والمبكر عن الاحتيال بمطالبات التأمين من الطرف الأول او الثاني او الثالث).

فرضيات الدراسة:

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

الفرض الرئيسي

توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية إيجابية للذكاء التنظيمي بأبعاده (ذكاء استراتيجي – ذكاء عاطفي – المصير المشترك - الموائمة والتطبيق) على الكشف عن الاحتيال (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) بمطالبات التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية

ويتفرع من هذا الفرض الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الاولى: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء الاستراتيجي على الكشف عن الاحتيال بمطالبات التأمين بشركات التأمين (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) في المملكة العربية السعودية

الفرضية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء العاطفي على الكشف عن الاحتيال بمطالبات التأمين (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية

الفرضية الثالثة توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد المصير المشترك على الكشف عن الاحتيال بمطالبات التأمين (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية .

الفرضية الرابعة توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الموائمة والتطبيق على الكشف عن الاحتيال بمطالبات التأمين (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية .

هو هيكل يعبر عن الظاهرة أو المشكلة الخاصة أثر الذكاء التنظيمي بأبعاده (ذكاء استراتيجي - ذكاء عاطفي - المصير المشترك - الموائمة والتطبيق) على الكشف عن الاحتيال (من الطرف الأول أو الثاني أو الثالث) في التأمين بشركات التأمين"، ومن خلال هذا الهيكل يتم توضيح الفكرة المراد دراستها، ويحتوي على أهم المتغيرات التي يتكون منها البحث

■ المتغير المستقل "الذكاء التنظيمي".

■ التابع "الكشف عن الاحتيال بمطالبات التأمين"

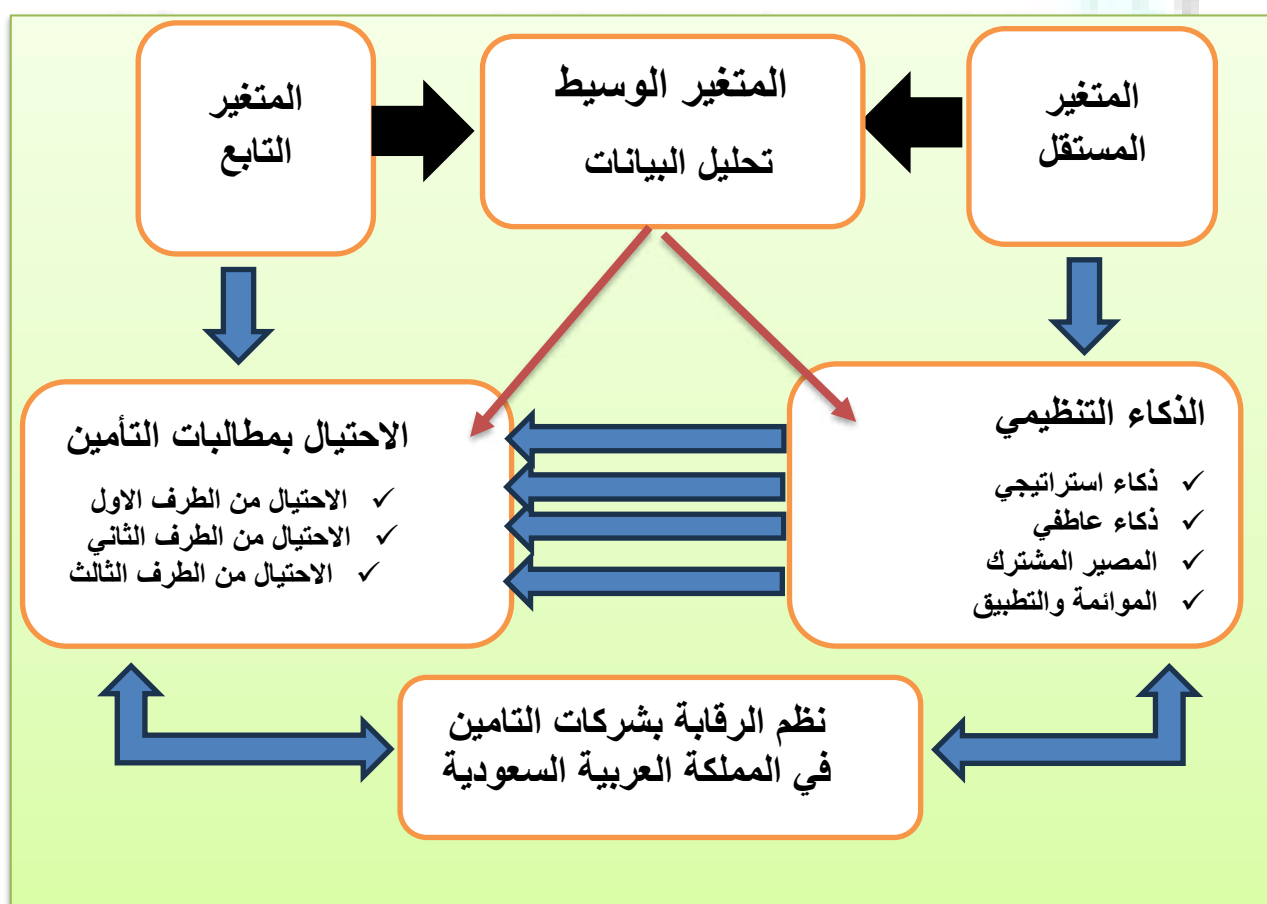
■ المتغير الوسيط: تحليل البيانات

، ويتميز الإطار المفاهيمي لنموذج الدراسة بعدة مميزات كما يلي:

✓ يتميز الإطار المفاهيمي لنموذج الدراسة الجيد بأنه محدد

✓ يتلاءم مع موضوع البحث

✓ المساهمة في فهم العلاقات الخاصة بمتغيرات الدراسة



شكل 1 اعداد الباحث (نموذج الدراسة)

الدراسات المرجعية:

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

عرض وتحليل الدراسات السابقة ذات الصلة بغرض عرض إطار نظري للبحث، وتقسيم الدراسات السابقة إلى مجموعتان من الدراسات وتم ترتيبها كما يلي حسب متغيرات الدراسة المستقل والتابع

المجموعة الأولى: الدراسات المرتبطة بالمتغير المستقل "الذكاء التنظيمي"

المجموعة الثانية: الدراسات المرتبطة. الكشف عن الاحتيال في التأمين

MIDOCEAN

المجموعة الأولى: الدراسات المرتبطة بالمتغير المستقل "الذكاء التنظيمي"

الدراسة	الباحث - السنة	عنوان الدراسة	هدف الدراسة	المنهجية	القطاع / الدولة	اهم النتائج	اهم التوصيات	أوجه الاتفاق والاختلاف	الفجوة البحثية المستفاد
الدراسة الأولى	دراسة (عربي 2024)	تأثير قدرات الذكاء التنظيمي في تحقيق التكيف الناجح نحو ركانز الجيل الرابع من الصناعة دراسة تطبيقية على العاملين بمصنع الألومنيوم	هدفت الدراسة إلى قياس تأثير قدرات البيئة التنظيمية الذكية "الذكاء التنظيمي organizational intelligence" على تحقيق متطلبات التحول نحو ركانز الجيل الرابع من الصناعة " Industry 4.0" في مصنع الألومنيوم	وقدتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وقائمة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات من 357 عاملاً في المصنع وتم تحليل البيانات باستخدام برامج الإحصاء SPSS و AMOS لاختبار الفروض	القطاع الاقتصادي والصناعي في جمهورية مصر العربية	وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي ودال إحصائياً بين قدرات الذكاء التنظيمي وتحقيق متطلبات التحول إلى الجيل الرابع من الصناعة في مصنع الألومنيوم	اهم توصيات الدراسة ما يلي: ضرورة تحسين البنية التحتية التكنولوجية في المصنع كوسيلة أساسية لتحقيق أهداف التحول بكفاءة	تتفق الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل (الذكاء التنظيمي) والمنهجية المستخدمة في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي تختلف الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير التابع وايضا عينة مجتمع الدارسة) والقطاع التي طبقت فيه الدراسة وهو القطاع الصناعي وايضا النطاق الجغرافي للدراسة وهو (مصر)	تعنى هذه التقنية إلى إيجاد قدرات الذكاء التنظيمي في تحقيق التكيف الناجح نحو ركانز الجيل الرابع من الصناعة دراسة تطبيقية على العاملين بمصنع الألومنيوم
الدراسة الثانية	دراسة (عم علي 2023)	دور الذكاء التنظيمي في إدارة الأزمات في البنوك الخاصة التقليدية العاملة في بيئة الأعمال السورية	هدفت الدراسة بشكل أساسي إلى معرفة دور الثقافة التنظيمية في إدارة الأزمات في البنوك الخاصة التقليدية التي تعمل في البيئة التجارية السورية	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي الذي يتناسب مع مقاصدها. تم توزيع الاستبيان على عينة من العاملين في المستويات الإدارية في هذه البنوك، حيث شملت مجتمع الدراسة 11 بنكاً خاصاً تقليدياً يعمل في البيئة التجارية السورية، وتم تحليل الاستبيان باستخدام برنامج SPSS	القطاع المالي والبنوك / الجمهورية العربية السورية	وجود علاقة قوية بين كل من الذكاء الاستراتيجي والذكاء العاطفي وإدارة الأزمات في البنوك الخاصة التي تعمل في البيئة التجارية السورية	ضرورة تطوير الذكاء الاستراتيجي والذكاء العاطفي في جميع مستويات المنظمة، بدءاً من الإدارة الوسطى، وتعيين لجنة لإدارة الأزمات في البنك	تتفق الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل (الذكاء التنظيمي) واي المنهجية المستخدمة في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي -- تختلف الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير التابع (والقطاع التي طبقت فيه الدراسة وهو القطاع البنوك وايضا النطاق الجغرافي للدراسة وهو (سوريا) وايضا عينة ومجتمع الدارسة)	ركزت الفجوة البحثية على استخدام الذكاء التنظيمي في إدارة الأزمات في البنوك الخاصة التقليدية العاملة في بيئة الأعمال
الدراسة الثالثة	دراسة (اسماعيل ،2023):	تقييم استخدام الذكاء التنظيمي في شركات التأمين المصرية	الشركات، من خلال تحليل ومعالجة البيانات والمساعدة في اتخاذ القرارات وتعزيز الشفافية والمساءلة واستغلال الفرص ومواجهة المخاطر في الشركات التأمينية	تم استخدام المنهج الوصفي المسحي وكانت أداة الدراسة المستخدمة هي الاستبانة والتي تم استخدامها على عينة مكونة من العاملين بالإدارة العليا في شركات التأمين	استخدام تقنيات الذكاء التنظيمي في القطاع التأمين / جمهورية مصر العربية	توصلت الدراسة من خلال تحليل هذه الدراسة الفوائد، والتحديات، والمخاطر المحتملة المرتبطة بتنفيذ الذكاء الاصطناعي في شركات التأمين المصرية.	وتقدم توصيات للتكامل الفعال لتقنيات الذكاء الاصطناعي مع صناعة التأمين. لـ إحداث ثورة في مختلف جوانب عمليات التأمين	تتفق الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل (الذكاء التنظيمي) والقطاع التي طبقت فيه الدراسة وهو القطاع التأمين -- تختلف الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير التابع وايضا عينة	استخدامات تطبيقات الذكاء التنظيمي معالجة مجموعات كبيرة من تقييم استخدام الذكاء التنظيمي في شركات التأمين المصرية وتقديم رؤى قيمة لإرشاد عملية صنع القرار في الوقت المناسب.

	ومجتمع الدراسة) وايضا المنهجية المستخدمة في الدراسة وهو المنهج الوصفي المسحي- وايضا النطاق الجغرافي للدراسة وهو (مصر)								
ركزت الفجوة البحثية على استخدام الذكاء التنظيمي في دراسة في عمليات تطوير خدمات شركات التأمين	تتفق الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل (الذكاء التنظيمي) وايضا النطاق الجغرافي للدراسة وهو (المملكة العربية السعودية) والقطاع التي طبقت فيه الدراسة وهو القطاع التأميني وايضا المنهجية المستخدمة في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي -- تختلف الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير التابع وايضا عينة ومجتمع (الدراسة)	وخلص البحث إلى توصيات ضرورة توفير الذكاء الاصطناعي الفرصة لشركات التأمين لإنشاء نماذج تنبؤ بالمخاطر المختلفة، وبالتالي تصميم سياسات التأمين المناسبة لاحتياجات العملاء المتنوعة.	يسهم الذكاء الاصطناعي في تسريع إدارة المطالبات والتعويضات من خلال الكشف عن الشكوك الاحتمالية بكفاءة وفعالية أكبر.	استخدام تقنيات الذكاء التنظيمي في القطاع التأميني / المملكة العربية السعودية	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لعرض مفهوم الذكاء الاصطناعي من خلال تحديد مجالاته وتطبيقاته التكنولوجية الخاصة	تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الحيوي الذي تلعبه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم شركات التأمين وتطوير خدماتها	دور تطبيقات الذكاء التنظيمي في تطوير خدمات شركات التأمين	دراسة (معزوز ، 2022):	الدراسة الرابعة

المجموعة الثانية: الدراسات المرتبطة. الكشف عن الاحتيال في شركات التأمين

الدراسة	الباحث - السنة	عنوان الدراسة	هدف الدراسة	المنهجية	القطاع / الدولة	اهم النتائج	اهم التوصيات	أوجه الاتفاق والاختلاف	الفجوة البحثية المستفادة
الدراسة الأولى	دراسة (علوان، 2023):	الاحتيال على شركات التأمين البحري	تهدف الدراسة إلى الكشف عن طرق الاحتيال التي يستعملها المؤمن لهم في النقل البحري وتحديد وتحليل صورته المختلفة في سوق التأمين	استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم اختيار عينة عشوائية من العاملين بالمقالات الشخصية. وتم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS	القطاع التأمين البحري / سلطنة عمان	تشير النتائج إلى أن قيام شركات التأمين بإجراءات قانونية يقلل من خطر التعرض للاحتيال من طرف المؤمن لهم، وجود تشريعات صارمة يحد من عملية الاحتيال	وتوصل الباحث على توصيات منها يجب على شركات التأمين وضع قاعدة بيانات للمطالبات للحد من خطر الاحتيال	تتفق الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير اتباع (الكشف عن الاحتيال) والقطاع التي طبقت فيه الدراسة وهو القطاع التأمين واي المنهجية المستخدمة في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي -- تختلف الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل وايضا عينة مجتمع الدراسة) وايضا النطاق الجغرافي للدراسة وهو (سلطنة عمان)	بيان الاتجاهات المعاصرة تطوير خدمات شركات التأمين
الدراسة الثانية	دراسة الديك، 2022):	تحديات التأمين الصحي وأثرها على جودة الخدمة المقدمة في سوق التأمين الصحي	كان الهدف العام لتنظيم التأمين هو تقليل الهدر وتعظيم الفائدة من الإنفاق، فهو أحد هذه البدائل، ويعتبر التأمين الصحي نوع من أنواع التأمين تقوم بموجبه شركة التأمين بدفع نفقات العلاج الطبية للمؤمن له وذلك مقابل قسط سنوي يقوم المؤمن له بتسديده لشركة ال	تم إعداد استمارة استبيان، حيث تم توزيعها على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة الذي يشمل موظفي قطاع التأمين الصحي من شركات تأمين حيث تم توزيع 100 استمارة، وتم استخدام التحليل الإحصائي لمعالجة البيانات وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 18	القطاع التأمين الصحي / الجمهورية العربية السورية	تم التوصل إلى عدد من النتائج والتي كان من أهمها ضعف دور شركات التأمين في تحسين مستوى جودة خدمة التأمين الصحي المقدمة	وتم تقديم سلة من التوصيات والمقترحات التي تكفل ضمان تغطية تأمينية لأكثر عدد ممكن من شرائح المجتمع وبخدمة ذات جودة عالية	تتفق الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير اتباع والقطاع التي طبقت فيه الدراسة وهو القطاع التأمين واي المنهجية المستخدمة في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي -- تختلف الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل وايضا النطاق الجغرافي للدراسة وهو (جمهورية العربية السورية) وايضا عينة مجتمع الدراسة)	ركزت الفجوة البحثية على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة في سوق التأمين الصحي.
الدراسة الثالثة	دراسة (البلوي 2021)	الاحتيال في التأمين: الأسباب، الخصائص والوقاية من منظور قانون التأمين السعودي	تهدف هذه الورقة إلى تفسير ظاهرة الاحتيال وفقا لمبادئ عقد التأمين وكذلك إبراز خصائصها المؤثرة كحسن النية وعلاقة جوهر الاحتيال في	استخدام المنهج الوصفي التحليلي خلال دراسة ميدانية لاستطلاع آراء مجموعة من العاملين بشركات التأمين السعودي	القطاع التأمين / المملكة العربية السعودية	تبرز أهمية نتائج البحث حول تفسير مفهوم الاحتيال وتنوع صوره بين التعمد في تقديم أو إخفاء أو تظليل الحقائق المادية المدونة في عقد التأمين	توصي هذه الدراسة بأهمية تأهيل ووجود الخبرات وضرورة دراسة الجيد في درجات الاحتيال الداخلي والخارجي	تتفق الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير اتباع والقطاع التي طبقت فيه الدراسة وهو القطاع التأمين واي المنهجية المستخدمة في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي -- وايضا النطاق الجغرافي للدراسة وهو (المملكة العربية السعودية) تختلف الدراسة مع	الاحتيال في التأمين: الأسباب، الخصائص والوقاية من منظور قانون التأمين السعودي

						التأمين، تقوم هذه الدراسة بتحليل مشكلة الاحتيايل باعتبارها نتاج الدافع والفرصة في نطاق قطاع التأمين			الدراسة الحالية في المتغير التابع وايضا عينة ومجتمع الدارسة)
الدراسة الرابعة	دراسة (الجعفري، 2020):	أثر الاحتيايل على أداء شركات التأمين: دراسة تطبيقية على شركة التأمين الإسلامية	هدفت الدراسة إلى تحديد المقصود بالاحتيايل في عقود التأمين، معرفة أساليب احتيايل المؤمن لهم على شركات التأمين، اختبار أثر الشفافية لدى العملاء وضع معالجات تحد من أساليب وطرق الاحتيايل	استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم اختيار عينة عشوائية من العاملين المقابلات الشخصية. وتم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS	القطاع التأمين / السودان	وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة منها توعية العملاء عبر وسائل الإعلام عن أساليب الاحتيايل يحد من عملية الاحتيايل، إدراك العاملين للنواحي الفنية والقانونية للتأمين يحد من خطر الاحتيايل.	وتوصل الباحث على توصيات منها يجب على شركات التأمين وضع قاعدة بيانات للمطالبات للحد من خطر الاحتيايل، على شركات التأمين القيام بفحص المستندات بدقة للحد من خطر الاحتيايل، تعيين حملة شهادات التأمين للتقليل من خطر الاحتيايل	تتفق الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير اتابع (والقطاع التي طبقت فيه الدراسة وهو القطاع التأمين واي المنهجية المستخدمة في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي تختلف الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل وايضا عينة ومجتمع الدارسة) (السودان)	معرفة أساليب احتيايل المؤمن لهم على شركات التأمين، اختبار أثر الشفافية لدى العملاء وضع معالجات تحد من أساليب وطرق الاحتيايل

التعقيب على الدراسات السابقة

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

يعد استعراض الدراسات السابقة والاطلاع على اهم نتائجها في مجال الدراسة يتضح الاتي:

- الدراسة الحالية اتفقت مع الدراسات السابقة في تناول موضوع الذكاء التنظيمي واختلفت في تناولها الكشف عن الاحتيايل بمطالبات التأمين كمتغير تابع، ولكنها اختلفت أيضا في معظم تلك الدراسة في مكان تطبيق الدراسة حيث طبقت الدراسة الحالية على شركات التأمين في المملكة العربية السعودية"
- الدراسة الحالية اختلفت مع الدراسات السابقة من حيث ابعاد متغيرات الدراسة وكذلك الاختلاف في مجتمع وعينة وأدوات جمع وتحليل البيانات

- الدراسة الحالية اتفقت مع الدراسات السابقة في تناول موضوع الكشف عن الاحتيال، ولكنها اختلفت في مكان تطبيق الدراسة حيث طبقت الدراسة الحالية على شركات التأمين في المملكة العربية السعودية بينما طبقت الدراسات السابقة في بيئات ومؤسسات مختلفة
- الدراسة الحالية اختلفت مع الدراسات السابقة من حيث استخدام نموذج للكشف عن الاحتيال باستخدام وسائل الذكاء التنظيمي.
- من نقاط القوة في الدراسات السابقة تناولها عدة أنواع لطرق الكشف عن الاحتيال في شركات ومؤسسات مختلفة وطرق تطبيق مختلفة

ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

- تحاول الدراسة الحالية سد الفجوة البحثية الواضحة في مجال الذكاء التنظيمي وعلاقته الكشف عن الاحتيال بمطالبات التأمين مع التوسع في دراسة هذه المشكلة وتحديد مسبباتها حيث تم دمج الذكاء التنظيمي في مجالات اقتصادية وخدمية متعددة من خلال البعد البشري
- ومن نقاط القوة في الدراسة الحالية تناولها ابعاد المتغير المستقل وعلاقتها بالمتغير التابع وابعاده بشكل محدد في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية
- تتمثل مبررات اختيار هذا الموضوع في تسليط الضوء على مفهوم الكشف عن الاحتيال وعلاقته بالعديد من المتغيرات منها الاتجاهات المعاصرة وأيضا تحقيق النجاح والاستقرار في شركات التأمين بالإضافة الي علاقة الكشف عن الاحتيال بمطالبات التأمين بتحليل البيانات للأنشطة والمعاملات التأمينية وأخيرا تنافسية المؤسسة بصفته موضوع جديد وحديث الساعة طرق الكشف عن الاحتيال

مفهوم الذكاء التنظيمي:

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

مفهوم الاحتيال

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

مفهوم الكشف عن الاحتيال :

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

شركة التأمين:

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

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

سوف يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في إعداد هذا البحث من خلال وصف وتعريف متغيرات الدراسة وتحليل العلاقات المباشرة وغير المباشرة فيما بينها بالإضافة إلى المنهج التاريخي في معالجة الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع

البحث وذلك عن طريق الحصول على البيانات الثانوية الضرورية لإتمام البحث بالإضافة إلى الحصول على البيانات الأولية للبحث وذلك باستخدام الطرق الكمية من خلال توزيع استبانة.

أدوات الدراسة

هي الأداة أو مجموعة الأدوات التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات من عينة البحث وطرق تحليلها لاستخلاص النتائج المتعلقة بدراسته، ويوجد العديد من الأدوات التي يستخدمها الباحثون في جمع البيانات والمعلومات وسوف تعتمد الباحثة استخدام الاستبانة كاده لجمع المعلومات عن طريق الاستبانة الالكترونية عن طريق توزيع الاستبانة الكترونيا عن طريق ارسالها بالإيميل الي عينة يتم اختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة ويتم فتح استلام الردود حتى الوصول الي العدد المطلوب وهو 374 استبياناً صحيحاً.

جدول رقم (2-3) مكونات استمارة الاستبانة

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

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

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

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

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

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

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

مجتمع وعينة الدراسة:

• مجتمع الدراسة:

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

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

• عينة الدراسة:

يتوقف حجم العينة المناسبة للبحث على عدة عوامل في البحث مثل نوع المجتمع الأصلي، ونوع البحث، وفروض البحث، وتكاليف البحث، وأهمية النتائج، وطرق جمع البيانات سوف يتم العمل على عينة عشوائية بسيطة من مفردات مجتمع الدراسة حسب الحجم الكلي للمجتمع طبقاً للدوال الرياضية في تحديد حجم العينة باستخدام تحديد حجم العينة باستخدام جدول مورجان الموجود في الملاحق في نهاية الخطة جدول يبين حجم العينة المطلوب بمستوى دلالة (0.95) ونسبة خطأ (0.05) فان حجم عينة الدراسة بناء على الجدول يمثل 374 موظفاً تقريباً.

حدود الدراسة: (المكانية، الزمانية، البشرية)

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

وسائل جمع بيانات الدراسة:

طرق جمع البيانات والمعلومات كالتالي:

المصادر الثانوية: استخدم مجموعة من الرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات المنشورة في المجلات والمواقع الالكترونية اعداد في الإطار النظري للدراسة.

المصادر الأولية: من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر الذكاء التنظيمي على الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية تم الاعتماد في الجانب الميداني على الاستبانة الأداة الرئيسة للدراسة.

المعالجات الإحصائية المقترحة:

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

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

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

خطوات تنفيذ خطة الدراسة:

ينقسم البحث الى خمسة فصول :

الفصل الأول: يتناول الفصل الأول مقدمة تعريفية حول دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال بشركات التأمين يتضمن الفصل مشكلة الدراسة واهداف الدراسة وفرضيات الدراسة ومتغيرات الدراسة

الفصل الثاني: يتناول الفصل الثاني الإطار النظري للمتغير المستقل في تحديد دور الذكاء التنظيمي بشركات التأمين

كما يتناول الفصل الثاني الإطار النظري للمتغير التابع وهو الكشف عن الاحتيال بشركات التأمين

الفصل الثالث: يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة من خلال النموذج التجريبي للبحث متضمنا عدة أمور (المنهج المستخدم في الدراسة – مجتمع الدراسة – عينة الدراسة – أدوات الدراسة- بيئة الدراسة – خطوات تطبيق الدراسة) حيث ينتهي الفصل باستنتاج موثوقية ومصداقية وأخلاقيات البحث العلمي وصحته.

الفصل الرابع: يتناول هذا الفصل الدراسة الميدانية من خلال اجراء الدراسة الإحصائية لمتغيرات الدراسة والحصول على النتائج بناء على تحليل المتغيرات والجداول الإحصائية وتحليلها عن طريق ووصف دقيق للإحصائيات الوارد في البحث من

والمتوسطات والانحراف المعياري ومستوى الارتباط مثل "ارتباط رتبة سيبرمان" ونموذج الانحدار الخطي واختبارات مختلفة أخرى لتأثيرات النمذجة إلى جانب عرض استنتاج فرضيات البحث ونتائجها.

الفصل الخامس: يتناول هذا الفصل مناقشة ومقارنة النتائج التي تم الوصولي إليها مع النظريات المقدمة والمراجعات الأدبية التي تم مناقشتها (الدراسات السابقة)، كما يقدم الفصل إجابة للفرضيات التي صرحها في الدراسة بالإضافة إلى تقديم العديد من التوصيات وإمكانية تقديم عدد من البحوث والدراسة المستقبلية المتعلقة بموضوع الدراسة للباحثين في المستقبل.

المراجع المقترحة:

- الجبوري، حيد 2014. اختبار العلاقة بين القابليات الاستراتيجية والذكاء التنظيمي. مجلة ام القرى للعلوم الاقتصادية والإدارية. السنة العاشرة. العدد السابع.
- خلف، بن محمد، 2021. الاحتيال في التأمين: الأسباب، الخصائص والوقاية من منظور قانون التأمين السعودي. مجلة جامعة الملك خالد للعلوم الإنسانية
- الدالي، امل احمد حسن. 2021. تصميم استراتيجية لإدارة مخاطر الاختيار السيء والمخاطر الأخلاقية في شركات التأمين. مجلة البحوث المالية والتجارية العدد 22.
- الديك، ديماء. 2022 تحديات التأمين الصحي وأثرها على جودة الخدمة المقدمة في سوق التأمين الصحي مجلة جامعة حمص للأبحاث العلمية
- المبارك، محمد عبد الله عثمان. الجعفري، محمد الناجي. 2020 أثر الاحتيال على أداء شركات التأمين: دراسة تطبيقية على شركة التأمين الإسلامية. رسالة ماجستير. الخرطوم. السودان.
- اسماعيل، محمد جودة محمد 2023. قسم العلوم الكمية والحاسب الالى، كلية التجارة، جامعة السويس
- علاء، عبد الكريم هادي 2021 تأثير مهارات كشف الاحتيال في تسوية المطالبات التعويضية لمحفظه تأمين الحريق مجلة دراسات محاسبية ومالية
- عم علي، 2023 دور الذكاء التنظيمي في إدارة الأزمات في البنوك الخاصة التقليدية العاملة في بيئة الأعمال السورية
- قاسم، سامر احمد. 2019. دور أبعاد الذكاء التنظيمي في تطوير أداء شركات التأمين (دراسة ميدانية على شركات التأمين الخاصة في الساحل السوري). مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية.

- عربي، محمود كمال. 2024; نهي ناجي الخطيب A2 تأثير قدرات الذكاء التنظيمي في تحقيق التكيف الناجح نحو ركائز الجيل الرابع من الصناعة دراسة تطبيقية على العاملين بمصنع الألومنيوم 1 قسم إدارة الأعمال- كلية التجارة-جامعة جنوب الوادي
- معزوز، سامية. 2024. دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات شركات التأمين. جامعة عبد الحميد مهري. الجزائر.

المراجع الأجنبية

- Bernardino, Gabriel. ,2020, Challenges and opportunities for the insurance sector, Annales des Mines, 99–102.
- Elusory A., 2022, Artificial Intelligence and Quality of Governance, Journal of the Egyptian Society of Parasitology vol. 4, 145-176.
- F. Corea., 2019, Applied Artificial Intelligence: Where AI Can Be Used In Business, Springer Briefs in Complexity, 5-11.
- ISMIYARTO, SH, M.SI (2018). Organization Intelligence and Bureaucracy Reform at Public Organization in Indonesia, Modern Applied Science; Vol. 12
- Mutalib, Arwa et Omoush, Majd, 2020, The Role of Business Intelligence in Crises Management: A Field Study on the Telecommunication Companies in Jordan, International Business Research; Vol. 13, No. 1
- Ramallah, Mohammed, et al., 2022, Strategic Intelligence's Impact on Crisis Management in Jordanian Telecommunications Companies, Global Journal of Management and Business Research: C Administration and Management, Volume 22 Issue 2.

الملاحق

جدول ((Krejcie & Morgan)): جدول يبين حجم العينة المطلوب بمستوى دلالة (0.95) ونسبة خطأ (0.05)

المجتمع	العينة	المجتمع	العينة	المجتمع	العينة
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302

306	1500		152	250		24	25
310	1600		155	260		28	30
313	1700		159	270		32	35
317	1800		162	280		36	40
320	1900		165	290		40	45
322	2000		169	300		44	50
327	2200		175	320		48	55
331	2400		181	340		52	60
335	2600		186	360		56	65
338	2800		191	380		59	70
341	3000		196	400		63	75
346	3500		201	420		66	80
351	4000		205	440		70	85
354	4500		210	460		73	90
357	5000		214	480		76	95
361	6000		217	500		80	100
364	7000		226	550		86	110
367	8000		234	600		92	120
368	9000		242	650		97	130
370	10000		248	700		103	140
375	15000		254	750		108	150
377	20000		260	800		113	160
379	30000		265	850		118	170
380	40000		269	900		123	180
381	50000		274	950		127	190
382	75000		278	1000		132	200
384	1000000		285	1100		136	210

- Krejcie & Morgan in their 1970 article "Determining Sample Size for Research Activities" (Educational and Psychological Measurement, #30, pp. 607-610)

مشروع خطة أطروحة

أثر الذكاء التنظيمي على الكشف عن الاحتيال بمطالبات التأمين: دراسة ميدانية على شركات التأمين في المملكة العربية السعودية

The Impact of Organizational Intelligence on Fraud Detection in Insurance Claims: A Field Study of Insurance Companies in the Kingdom of Saudi Arabia

اسم الباحث:	:	امل عبدالله الدوسري
الرقم الأكاديمي	:	232001254
الكلية	:	كلية الإدارة

1447هـ - 2025م

يشهد العالم المعاصر العديد من التحولات الجذرية المتسارعة في شتى جوانب الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وقد فرضت تلك التحولات والتغيرات على المجتمعات والدول إعداد أفرادها لمواجهةها، والتعايش معها، وذلك عبر مؤسساتها المختلفة ان المنافسة التي تواجهها المنظمات أصبحت حقيقة واقعة في الآونة الأخيرة بفضل العديد من التغيرات التي شهدتها في بيئاتها على الصعيدين الداخلي والخارجي وعلى المستويين المحلي والعالمي في الوقت الحاضر (اسماعيل، 2023).

بدأت المنظمات تدرك أهمية الذكاء التنظيمي برغم تطبيقاته القليلة، وبدأت تحاور حاجاتها الى هذا النمط من الذكاء مع سعيها لتحقيق التوأمة بينه وبين انماط الذكاء (الشعوري والتنافسي والاعمال) وتدريب قياداتها على تنمية عناصرها وادارته بفاعلية وقد برز الذكاء التنظيمي الذي يرسم به قادة المنظمات والذي يحذو بالرؤية المستقبلية والقدرات الابداعية فضلاً عن تهيئة رصينة لتوفير المعلومات لصناع القرار وصياغة الاستراتيجيات والخطط في المنظمات بشكل عام وفي المنظمات الخدمية على شكل خاص فضلاً عن ذلك يأخذ الذكاء موقعه بين العديد من موضوعات رأس المال الاجتماعي ونظم ادارة المعرفة والنسيج الثقافي في المنظمة. ولضعف ثقافة المعرفة التنظيمية اولا والذكاء التنظيمي ثانيا في المنظمات التأمينية السعودية وتدنى توظيفها لهذا النمط من الذكاء في صناعتها. ظهرت اهمية الولوج الى بحث المنظمات عن الذكاء الاستراتيجي وتوظيفه في دعم العمليات وامتلاك الكثير من الطاقات المبدعة. (عربي، 2024).

أصبح التأمين بجميع انواعه، ضرورة اجتماعية لا يمكن الاستغناء عنه نظراً للكم الهائل من المصانع والشركات والمنظمات الاقتصادية العامة والخاصة، ويعد التأمين تكافلاً وتضامناً وتعاوناً لتعويض الأضرار والكوارث التي يتعرض لها الأفراد او المنظمات، توفر شركات التأمين أنواعاً مختلفة من إعادة التأمين إلى شركات التأمين الأولية، تُساعد إعادة التأمين شركات التأمين على إدارة المخاطر من خلال تحمّل بعض الخسائر. يُسهّم هذا في استقرار نتائج شركات التأمين ويُمكنّها من مواصلة النمو والابتكار. (Ramallah, 2022)

إن للاستثمار الكبير في شركات إعادة التأمين في الأسواق المالية يساهم بشكل كبير في الاقتصاد الحقيقي، وقد أدّت فعالية التأمين أيضاً إلى فرض أنواع مُحددة من التأمين كضمان لشرائح مُحددة من السكان للحصول على تعويضات في حال وقوع حوادث مُحددة. وبفضل الوظيفة الحديثة للتأمين في مواجهة المخاطر والحد من آثارها من خلال مخاطر الاحتيال المختلفة (معزوز، 2024).

وقد أكدت عدد من الدراسات السابقة على أن المنظمات الذكية هي المنظمات القادرة علي التكيف مع مختلف المتغيرات الطارئة مما ينعكس بشكل إيجابي على أدائها وتشير نتائج اعمال اغلب شركات التامين الي عدم استقرار في مؤشرات الأداء الخاصة بها وعد ارتقاء أدائها الي المستوى المطلوب (المبارك واخرون، 2020).

ونظرا لطبيعة العمل الرقمية حيث يمكن إتمام المعاملات بسرعة بين أطراف من جميع أنحاء المملكة، بشكل بيئة مناسبة لعمليات الاحتيال بمطالبات التامين سواء كان المسئول عنه الطرف الأول او الطرف الثاني او الطرف الثالث، ومما لا شك

في ضرورة وجود آليات قوية وموثوقة للكشف عن الاحتيال، فمع توسع شركات التأمين في حضورها الإلكتروني واعتمادها على سهولة المعاملات الإلكترونية، أصبحت أكثر عرضة لأنشطة احتيالية متنوعة. وهذا يطرح سؤالاً جوهرياً: كيف يمكن لشركات التأمين من حماية عملياتها وثقة عملائها في مواجهة التهديدات الخاصة بالكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين. تركز الدراسة على قدرة الذكاء الاصطناعي على تحليل بيانات مطالبات التأمين للكشف عن المطالبات الاحتيالية المحتملة. ويبحث عن أنماط سلوكية تختلف عن المطالبات التقليدية، مثل المطالبات المتكررة والكبيرة بشكل غير معتاد، والحوادث المدبرة، والتناقضات في المعلومات المبلغ عنها (الدالي، 2021).

تركز الدراسة على تفسير ظاهرة الاحتيال وفقاً لمبادئ عقد التأمين وكذلك إبراز خصائصها المؤثرة كحسن النية وعلاقة جوهر الاحتيال في التأمين، تقوم هذه الدراسة بتحليل مشكلة الاحتيال باعتبارها نتاج الدافع والفرصة في نطاق قطاع التأمين، وكذلك أهمية وجود الآليات النظامية والتشريعية والفنية للحد من المنافسة غير المشروعة في عقد التأمين وفقاً للسياسات والإجراءات الواردة في نظام لائحة مكافحة الاحتيال في شركات التأمين. (Corea., 2019)

تسهم الدراسة في بيان مفهوم الاحتيال وتنوع صوره بين التعمد في تقديم أو إخفاء أو تظليل الحقائق المادية المدونة في عقد التأمين، كذلك تنوع درجات الاحتيال الداخلي والخارجي وسبب وجوده عند توفر عناصره في عقد التأمين، أهمية الدور الوقائي الذي تمارسه شركات التأمين في مكافحة الاحتيال داخلياً من خلال الدوائر المختصة وكذلك خارجياً من خلال التدقيق القريب من مؤسسة النقد بطبيعة دورها الإشرافي والرقابي. (المبارك وآخرون، 2020).

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

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

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

يوجد الخطر المعنوي او مما يسميه الغش او الاحتيال في جميع مراحل العملية التأمينية بشركات التأمين بصور مختلفة وبنسب متفاوتة بداية من مرحلة الاكتتاب وإصدار الوثيقة حتى مرحلة تقدير التعويضات وسداد المطالبات وقد يقع هذا الخطر من جانب المؤمن له بمفرده او مساعدة عدة أطراف سواء من داخل الشركة او من خارج الشركة

يؤثر خطر الاختيار على شركات التأمين تأثيراً سلبياً في عدة اتجاهات من أبرزها ارتفاع حجم الخسائر التي تتحملها شركات التأمين من جراء هذا الخطر مما يؤثر على أرباح وعوائد هذه الشركات وعلى اسعار خدمات التأمين في السوق المحلي وكذلك هلي جودة الخدمات المقدمة (قاسم، 2019).

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

ومن خلال تناول عدد من الدراسات السابقة مثل دراسة (الدالي، 2021) ودراسة (الجعفري، 2020) دراسة (علوان 2023) ودراسة البلوي (2021) التي تهدف إلى الاستعداد لمواجهة التنوع للأطراف المشاركة في عملية الكشف عن الاحتيال والتحديات التي تواجه المؤسسات التأمينية تحدياً كبيراً يتمثل في كيفية منع او الحد من جرائم الاحتيال التي تتعرض لها

شركات التأمين في المملكة العربية السعودية

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

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

لذا جاءت هذه الدراسة لمكشف عن بيان أثر الذكاء التنظيمي على الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين **والتعامل مع جميع الأطراف (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) بنفس الوزن ومستوى الاهمية** فإن مشكلة الدراسة وفي سبيل تمثيل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي التالية:

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

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

- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء الاستراتيجي على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟
- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء العاطفي على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟
- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد المصير المشترك على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟
- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الموائمة والتطبيق على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة (النظرية والتطبيقية):

تبرز الأهمية في أنها سلطت الضوء على دور الذكاء التنظيمي في رفع كفاءة النظم الإدارية على الكشف عن الاحتيال في التأمين وتعتبر الدراسة الحالية من الدراسات القليلة التي تناولت دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال في التأمين في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية. وتنبع أهمية الدراسة في التركيز عبي بناء نموذج للحد من عمليات الاحتيال والكشف المبكر عنها

الأهمية النظرية:

تتمثل الأهمية النظرية للبحث في الآتي:

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

الأهمية التطبيقية:

تتمثل الأهمية التطبيقية للبحث في الآتي:

- التعرف على أهم الاستراتيجيات الخاصة بالذكاء التنظيمي التي تسهم في رفع كفاءة وتطوير في طرق الكشف عن الاحتيال بشركات التأمين "في المملكة العربية السعودية.
- أهمية دراسة مدى جدوى استخدام محددات الذكاء التنظيمي (ذكاء استراتيجي - ذكاء عاطفي - المصير المشترك - الموائمة والتطبيق) في الكشف عن الاحتيال في التأمين في أفضل الوسائل الضرورية لاستثمار الموارد وتقليل المخاطر.
- التعرف على إدارة المخاطر في شركات التأمين، ومكانها في المشروع أو الهيكل الإداري وما يمكن أن تؤديه من لتحقيق اهداف شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية.
- بيان نقاط القوة والضعف لاستخدامات الذكاء التنظيمي لمواجهة متطلبات وتحديات الظروف الحالية عن طريق بناء نماذج تساعد على الحد من الاحتيال والكشف الذكي عن الاحتيال بمطالبات التأمين في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.
- تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن يسترشد بها القائمون على إدارة المخاطر في تطوير دور الذكاء التنظيمي لخدمة اهداف شركات التأمين العاملة في المملكة العربية السعودية.

أهداف الدراسة:

يسعى الباحث من خلال هذه الدراسة في إطار مشكلتها وأهميتها واختبار فروضها إلى تحقيق الهدف الرئيسي التالي وهو " دراسة أثر الذكاء التنظيمي بأبعاده (ذكاء استراتيجي - ذكاء عاطفي - المصير المشترك - الموائمة والتطبيق) على الكشف عن الاحتيال (من الطرف الأول أو الثاني أو الثالث) في مطالبات التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية ".
ويوجد عدد من الأهداف الفرعية يمكن ايضاحها كما يلي:

- دراسة أثر بعد الذكاء الاستراتيجي على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية.
- دراسة أثر بعد لبعد الذكاء العاطفي على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية.
- دراسة أثر بعد المصير المشترك على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية.
- دراسة أثر بعد الموائمة والتطبيق على الكشف عن الاحتيال في مطالبات التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

- دراسة الاستراتيجيات التطبيقية التي تمكن من الاستفادة المثلى من تقنيات الذكاء التنظيمي في تطوير طرق الكشف عن الاحتيال بالمطالبات في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية

- دراسة التحديات التي تواجه المؤسسات التأمينية في تبني تكنولوجيا الذكاء التنظيمي في كشف الاحتيال

- تصميم نموذج للكشف الذكي عن الاحتيال بمطالبات التأمين وتحديد المسئول سواء كان الطرف الأول او الثاني او الثالث.

- تقديم المقترحات والتوصيات للمؤسسات التأمينية حول كيفية تنفيذ تكنولوجيا الذكاء التنظيمي بفاعلية في الكشف عن الاحتيال بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

- تصميم نموذج مقترح للكشف الذكي والمبكر عن الاحتيال بمطالبات التأمين من الطرف الأول او الثاني او الثالث).

فرضيات الدراسة:

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

الفرض الرئيسي

توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية إيجابية للذكاء التنظيمي بأبعاده (ذكاء استراتيجي – ذكاء عاطفي – المصير المشترك - الموائمة والتطبيق) على الكشف عن الاحتيال (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) بمطالبات التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية

ويتفرع من هذا الفرض الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الاولى: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء الاستراتيجي على الكشف عن الاحتيال بمطالبات التأمين بشركات التأمين (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) في المملكة العربية السعودية

الفرضية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الذكاء العاطفي على الكشف عن الاحتيال بمطالبات التأمين (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية

الفرضية الثالثة توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد المصير المشترك على الكشف عن الاحتيال بمطالبات التأمين (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية .

الفرضية الرابعة توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية ايجابية لبعد الموائمة والتطبيق على الكشف عن الاحتيال بمطالبات التأمين (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية .

هو هيكل يعبر عن الظاهرة أو المشكلة الخاصة أثر الذكاء التنظيمي بأبعاده (ذكاء استراتيجي – ذكاء عاطفي – المصير المشترك - الموائمة والتطبيق) على الكشف عن الاحتيال (من الطرف الأول او الثاني او الثالث) في التأمين بشركات التأمين"، ومن خلال هذا الهيكل يتم توضيح الفكرة المراد دراستها، ويحتوي على أهم المتغيرات التي يتكون منها البحث

■ المتغير المستقل " الذكاء التنظيمي".

■ التابع " الكشف عن الاحتيال بمطالبات التأمين "

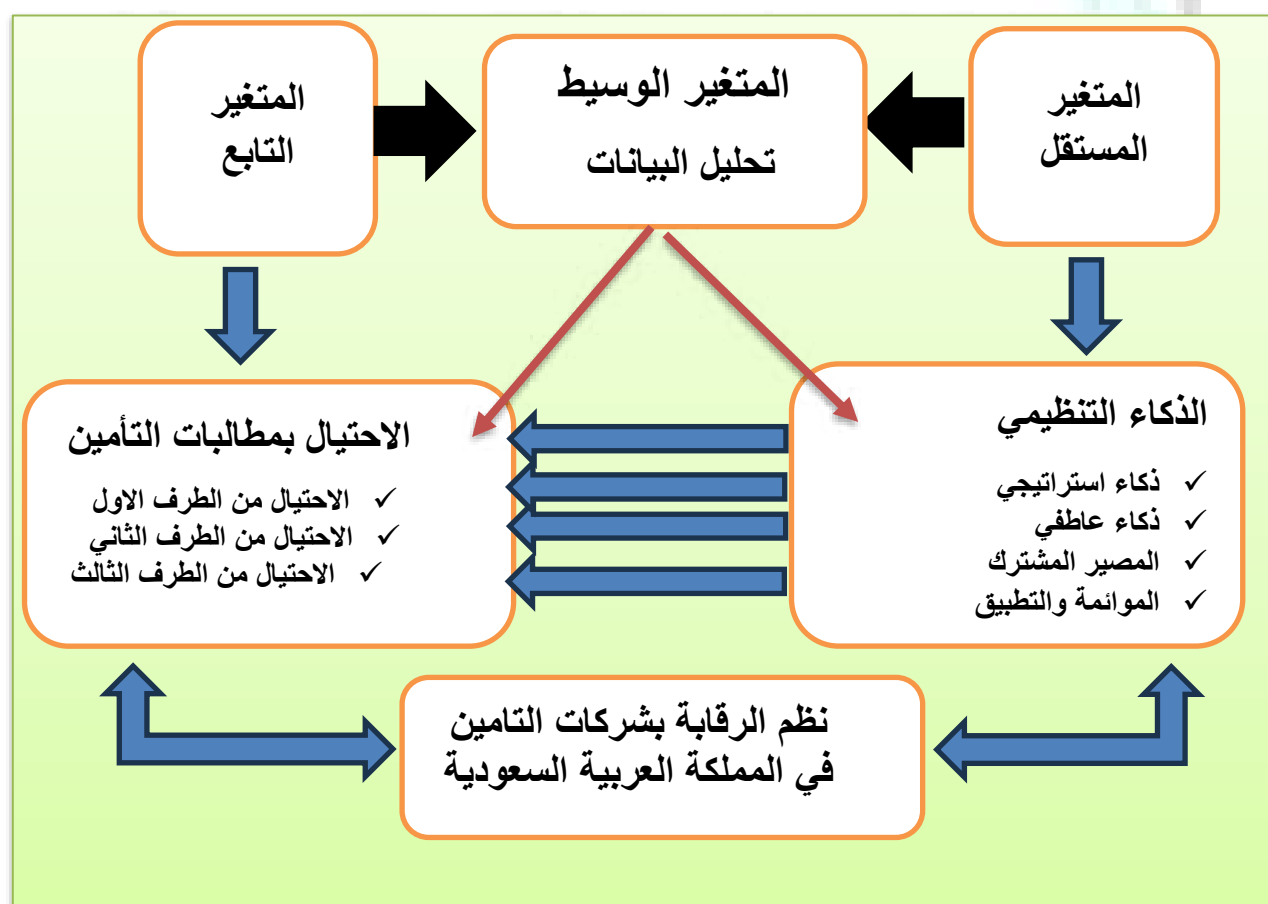
■ المتغير الوسيط: تحليل البيانات

، ويتميز الإطار المفاهيمي لنموذج الدراسة بعدة مميزات كما يلي:

✓ يتميز الإطار المفاهيمي لنموذج الدراسة الجيد بأنه محدد

✓ يتلاءم مع موضوع البحث

✓ المساهمة في فهم العلاقات الخاصة بمتغيرات الدراسة



شكل 1 اعداد الباحث (نموذج الدراسة)

الدراسات المرجعية:

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

عرض وتحليل الدراسات السابقة ذات الصلة بغرض عرض إطار نظري للبحث، وتقسيم الدراسات السابقة إلى مجموعتان من الدراسات وتم ترتيبها كما يلي حسب متغيرات الدراسة المستقل والتابع

المجموعة الأولى: الدراسات المرتبطة بالمتغير المستقل "الذكاء التنظيمي"

المجموعة الثانية: الدراسات المرتبطة. الكشف عن الاحتيال في التأمين

MIDOCEAN

المجموعة الأولى: الدراسات المرتبطة بالمتغير المستقل "الذكاء التنظيمي"

الدراسة	الباحث - السنة	عنوان الدراسة	هدف الدراسة	المنهجية	القطاع / الدولة	اهم النتائج	اهم التوصيات	أوجه الاتفاق والاختلاف	الفجوة البحثية المستفاد
الدراسة الأولى	دراسة (عربي 2024)	تأثير قدرات الذكاء التنظيمي في تحقيق التكيف الناجح نحو ركائز الجيل الرابع من الصناعة دراسة تطبيقية على العاملين بمصنع الألومنيوم	هدفت الدراسة إلى قياس تأثير قدرات البيئة التنظيمية الذكية "الذكاء التنظيمي organizational intelligence" على تحقيق متطلبات التحول نحو ركائز الجيل الرابع من الصناعة " Industry 4.0" في مصنع الألومنيوم	وقدتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وقائمة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات من 357 عاملاً في المصنع وتم تحليل البيانات باستخدام برامج الإحصاء SPSS وAMOS لاختبار الفروض	القطاع الاقتصادي والصناعي في جمهورية مصر العربية	وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي ودال إحصائياً بين قدرات الذكاء التنظيمي وتحقيق متطلبات التحول إلى الجيل الرابع من الصناعة في مصنع الألومنيوم	اهم توصيات الدراسة ما يلي: ضرورة تحسين البنية التحتية التكنولوجية في المصنع كوسيلة أساسية لتحقيق أهداف التحول بكفاءة	تتفق الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل (الذكاء التنظيمي) والمنهجية المستخدمة في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي تختلف الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير التابع وايضا عينة مجتمع الدارسة) والقطاع التي طبقت فيه الدراسة وهو القطاع الصناعي وايضا النطاق الجغرافي للدراسة وهو (مصر)	تعنى هذه التقنية إلى إيجاد قدرات الذكاء التنظيمي في تحقيق التكيف الناجح نحو ركائز الجيل الرابع من الصناعة دراسة تطبيقية على العاملين بمصنع الألومنيوم
الدراسة الثانية	دراسة (عم علي 2023)	دور الذكاء التنظيمي في إدارة الأزمات في البنوك الخاصة التقليدية العاملة في بيئة الأعمال السورية	هدفت الدراسة بشكل أساسي إلى معرفة دور الثقافة التنظيمية في إدارة الأزمات في البنوك الخاصة التقليدية التي تعمل في البيئة التجارية السورية	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي الذي يتناسب مع مقاصدها. تم توزيع الاستبيان على عينة من العاملين في المستويات الإدارية في هذه البنوك، حيث شملت مجتمع الدراسة 11 بنكاً خاصاً تقليدياً يعمل في البيئة التجارية السورية، وتم تحليل الاستبيان باستخدام برنامج SPSS	القطاع المالي والبنوك / الجمهورية العربية السورية	وجود علاقة قوية بين كل من الذكاء الاستراتيجي والذكاء العاطفي وإدارة الأزمات في البنوك الخاصة التي تعمل في البيئة التجارية السورية	ضرورة تطوير الذكاء الاستراتيجي والذكاء العاطفي في جميع مستويات المنظمة، بدءاً من الإدارة الوسطى، وتعيين لجنة لإدارة الأزمات في البنك	تتفق الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل (الذكاء التنظيمي) واي المنهجية المستخدمة في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي -- تختلف الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير التابع (والقطاع التي طبقت فيه الدراسة وهو القطاع البنوك وايضا النطاق الجغرافي للدراسة وهو (سوريا) وايضا عينة ومجتمع الدارسة)	ركزت الفجوة البحثية على استخدام الذكاء التنظيمي في إدارة الأزمات في البنوك الخاصة التقليدية العاملة في بيئة الأعمال
الدراسة الثالثة	دراسة (اسماعيل ،2023):	تقييم استخدام الذكاء التنظيمي في شركات التأمين المصرية	الشركات، من خلال تحليل ومعالجة البيانات والمساعدة في اتخاذ القرارات وتعزيز الشفافية والمساءلة واستغلال الفرص ومواجهة المخاطر في الشركات التأمينية	تم استخدام المنهج الوصفي المسحي وكانت أداة الدراسة المستخدمة هي الاستبانة والتي تم استخدامها على عينة مكونة من العاملين بالإدارة العليا في شركات التأمين	استخدام تقنيات الذكاء التنظيمي في القطاع التأمين / جمهورية مصر العربية	توصلت الدراسة من خلال تحليل هذه الدراسة الفوائد، والتحديات، والمخاطر المحتملة المرتبطة بتنفيذ الذكاء الاصطناعي في شركات التأمين المصرية.	وتقدم توصيات للتكامل الفعال لتقنيات الذكاء الاصطناعي مع صناعة التأمين. لـ إحداث ثورة في مختلف جوانب عمليات التأمين	تتفق الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل (الذكاء التنظيمي) والقطاع التي طبقت فيه الدراسة وهو القطاع التأمين -- تختلف الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير التابع وايضا عينة	استخدامات تطبيقات الذكاء التنظيمي معالجة مجموعات كبيرة من تقييم استخدام الذكاء التنظيمي في شركات التأمين المصرية وتقديم رؤى قيمة لإرشاد عملية صنع القرار في الوقت المناسب.

	ومجتمع الدراسة) وايضا المنهجية المستخدمة في الدراسة وهو المنهج الوصفي المسحي وايضا النطاق الجغرافي للدراسة وهو (مصر)								
ركزت الفجوة البحثية على استخدام الذكاء التنظيمي في دراسة في عمليات تطوير خدمات شركات التأمين	تتفق الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل (الذكاء التنظيمي) وايضا النطاق الجغرافي للدراسة وهو (المملكة العربية السعودية) والقطاع التي طبقت فيه الدراسة وهو القطاع التأميني وايضا المنهجية المستخدمة في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي -- تختلف الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير التابع وايضا عينة ومجتمع (الدراسة)	وخلص البحث إلى توصيات ضرورة توفير الذكاء الاصطناعي الفرصة لشركات التأمين لإنشاء نماذج تنبؤ بالمخاطر المختلفة، وبالتالي تصميم سياسات التأمين المناسبة لاحتياجات العملاء المتنوعة.	يسهم الذكاء الاصطناعي في تسريع إدارة المطالبات والتعويضات من خلال الكشف عن الشكوك الاحتمالية بكفاءة وفعالية أكبر.	استخدام تقنيات الذكاء التنظيمي في القطاع التأميني / المملكة العربية السعودية	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لعرض مفهوم الذكاء الاصطناعي من خلال تحديد مجالاته وتطبيقاته التكنولوجية الخاصة	تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الحيوي الذي تلعبه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم شركات التأمين وتطوير خدماتها	دور تطبيقات الذكاء التنظيمي في تطوير خدمات شركات التأمين	دراسة (معزوز ، 2022):	الدراسة الرابعة

المجموعة الثانية: الدراسات المرتبطة. الكشف عن الاحتيال في شركات التأمين

الدراسة	الباحث - السنة	عنوان الدراسة	هدف الدراسة	المنهجية	القطاع / الدولة	اهم النتائج	اهم التوصيات	أوجه الاتفاق والاختلاف	الفجوة البحثية المستفادة
الدراسة الأولى	دراسة (علوان، 2023):	الاحتيال على شركات التأمين البحري	تهدف الدراسة إلى الكشف عن طرق الاحتيال التي يستعملها المؤمن لهم في النقل البحري وتحديدده وتحليل صورته المختلفة في سوق التأمين	استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم اختيار عينة عشوائية من العاملين المقابلات الشخصية. وتم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS	القطاع التأمين البحري / سلطنة عمان	تشير النتائج إلى أن قيام شركات التأمين بإجراءات قانونية يقلل من خطر التعرض للاحتيال من طرف المؤمن لهم، وجود تشريعات صارمة يحد من عملية الاحتيال	وتوصل الباحث على توصيات منها يجب على شركات التأمين وضع قاعدة بيانات للمطالبات للحد من خطر الاحتيال	تتفق الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير اتباع (الكشف عن الاحتيال) والقطاع التي طبقت فيه الدراسة وهو القطاع التأمين واي المنهج المستخدمة في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي -- تختلف الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل وايضا عينة مجتمع الدراسة (سلطنة عمان)	بيان الاتجاهات المعاصرة تطوير خدمات شركات التأمين
الدراسة الثانية	دراسة الديك، 2022):	تحديات التأمين الصحي وأثرها على جودة الخدمة المقدمة في سوق التأمين الصحي	كان الهدف العام لتنظيم التأمين هو تقليل الهدر وتعظيم الفائدة من الإنفاق، فهو أحد هذه البدائل، ويعتبر التأمين الصحي نوع من أنواع التأمين تقوم بموجبه شركة التأمين بدفع نفقات العلاج الطبية للمؤمن له وذلك مقابل قسط سنوي يقوم المؤمن له بتسديده لشركة ال	تم إعداد استمارة استبيان، حيث تم توزيعها على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة الذي يشمل موظفي قطاع التأمين الصحي من شركات تأمين حيث تم توزيع 100 استمارة، وتم استخدام التحليل الإحصائي لمعالجة البيانات وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 18	القطاع التأمين الصحي / الجمهورية العربية السورية	تم التوصل إلى عدد من النتائج والتي كان من أهمها ضعف دور شركات التأمين في تحسين مستوى جودة خدمة التأمين الصحي المقدمة	وتم تقديم سلة من التوصيات والمقترحات التي تكفل ضمان تغطية تأمينية لأكثر عدد ممكن من شرائح المجتمع وبخدمة ذات جودة عالية	تتفق الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير اتباع والقطاع التي طبقت فيه الدراسة وهو القطاع التأمين واي المنهج المستخدمة في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي -- تختلف الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل وايضا النطاق الجغرافي للدراسة وهو (جمهورية العربية السورية) وايضا عينة مجتمع الدراسة (الدارسة)	ركزت الفجوة البحثية على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة في سوق التأمين الصحي.
الدراسة الثالثة	دراسة (البلوي 2021)	الاحتيال في التأمين: الأسباب، الخصائص والوقاية من منظور قانون التأمين السعودي	تهدف هذه الورقة إلى تفسير ظاهرة الاحتيال وفقا لمبادئ عقد التأمين وكذلك إبراز خصائصها المؤثرة كحسب النية وعلاقة جوهر الاحتيال في	استخدام المنهج الوصفي التحليلي خلال دراسة ميدانية لاستطلاع آراء مجموعة من العاملين بشركات التأمين السعودي	القطاع التأمين / المملكة العربية السعودية	تبرز أهمية نتائج البحث حول تفسير مفهوم الاحتيال وتنوع صورته بين التعمد في تقديم أو إخفاء أو تظليل الحقائق المادية المدونة في عقد التأمين	توصي هذه الدراسة بأهمية تأهيل ووجود الخبرات وضرورة دراسة الجيد في درجات الاحتيال الداخلي والخارجي	تتفق الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير اتباع والقطاع التي طبقت فيه الدراسة وهو القطاع التأمين واي المنهج المستخدمة في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي -- وايضا النطاق الجغرافي للدراسة وهو (المملكة العربية السعودية) تختلف الدراسة مع	الاحتيال في التأمين: الأسباب، الخصائص والوقاية من منظور قانون التأمين السعودي

						التأمين، تقوم هذه الدراسة بتحليل مشكلة الاحتيايل باعتبارها نتاج الدافع والفرصة في نطاق قطاع التأمين			
الدراسة الحالية في المتغير التابع وايضا عينة ومجتمع الدارسة)						التأمين، تقوم هذه الدراسة بتحليل مشكلة الاحتيايل باعتبارها نتاج الدافع والفرصة في نطاق قطاع التأمين			
معرفة أساليب احتيايل المؤمن لهم على شركات التأمين، اختبار أثر الشفافية لدى العملاء وضع معالجات تحد من أساليب وطرق الاحتيايل	تتفق الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير اتابع (والقطاع التي طبقت فيه الدراسة وهو القطاع التأمين واي المنهجية المستخدمة في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي تختلف الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل وايضا عينة ومجتمع الدارسة) (السودان)	وتوصل الباحث على توصيات منها يجب على شركات التأمين وضع قاعدة بيانات للمطالبات للحد من خطر الاحتيايل، على شركات التأمين القيام بفحص المستندات بدقة للحد من خطر الاحتيايل، تعيين حملة شهادات التأمين للتقليل من خطر الاحتيايل	وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة منها توعية العملاء عبر وسائل الإعلام عن أساليب الاحتيايل يحد من عملية الاحتيايل، إدراك العاملين للنواحي الفنية والقانونية للتأمين يحد من خطر الاحتيايل.	القطاع التأمين / السودان	استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم اختيار عينة عشوائية من العاملين المقابلات الشخصية. وتم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS	هدفت الدراسة إلى تحديد المقصود بالاحتيايل في عقود التأمين، معرفة أساليب احتيايل المؤمن لهم على شركات التأمين، اختبار أثر الشفافية لدى العملاء وضع معالجات تحد من أساليب وطرق الاحتيايل	أثر الاحتيايل على أداء شركات التأمين: دراسة تطبيقية على شركة التأمين الإسلامية	دراسة (الجعفري، 2020):	الدراسة الرابعة

التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات السابقة التي أجريت حول موضوع "

تم استعراض عدد من الدراسات العربية والأجنبية ورغم ان هذه الدراسات أجريت في بيئات وأنظمة مختلفة الا انها متشابهة في متغيرات الدراسة الرئيسية خاصة الدراسات

العربية، ومن خلال الدراسات السابقة تم رصد أوجه الشبه وواجه الاختلاف بين البحث الحالي والدراسات السابقة وواجه استفادة البحث الحالي من الدراسات السابقة والتي كان

لها أثر في بناء الدراسة الحالية

أولاً: أوجه الشبه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- اتفقت الدراسة الحالية في الهدف العام مع العديد من الدراسات السابقة مثل "دراسة (عربي 2024)" "دراسة عم علي (2023)" "دراسة اسماعيل (2023)".
- اتفقت الدراسة الحالية في المتغير المستقل مع العديد من الدراسات السابقة مثل "دراسة (عربي 2024)"; "دراسة عم علي (2023)" "دراسة اسماعيل (2023)" "دراسة دراسة (معزوز، 2022)".
- اتفقت الدراسة الحالية في المتغير التابع مع العديد من الدراسات السابقة مثل "دراسة (علوان 2023)" "دراسة (الديك 2022)" "دراسة (البلوي، 2021)" "دراسة (الجعفري، 2022)".
- مثل "دراسة (عربي 2024)"; "دراسة عم علي (2023)" "دراسة اسماعيل (2023)" "دراسة دراسة (معزوز، 2022)".

ثانياً: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- اختلفت الدراسة الحالية في الهدف جزئياً مع بعد الدراسات السابقة مثل دراسة (عم علي، 2023) ودراسة (الديك، 2022).
- اختلفت الدراسة الحالية في المنهج المستخدم مع العديد من الدراسات السابقة مثل دراسة (إسماعيل، 2023) التي استخدمت المنهج الوصفي المسحي دراسة (الجعفري، 2020) التي اعتمدت على المنهج المسحي ودراسة ""
- الدراسة الحالية اختلفت مع الدراسات السابقة من حيث ابعاد متغيرات الدراسة وكذلك الاختلاف في مجتمع وعينة وأدوات جمع وتحليل البيانات

- الدراسة الحالية اختلفت مع الدراسات السابقة من حيث استخدام نموذج للكشف عن الاحتيال باستخدام وسائل الذكاء التنظيمي.

ثالثاً: أوجه تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

- تتميز الدراسة الحالية بأنها من الدراسات القليلة على حد علم الباحثة التي تناولت " أثر الذكاء التنظيمي على الكشف عن الاحتيال بمطالبات التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية"
- ومن اهم ما يميز الدراسة الحالية من خلال الابعاد الخاصة بمتغيرات الدراسة التي لم يتم تناولها بتلك الصورة في جميع الدراسات السابقة على حد علم الباحثة وهي المتغير المستقل "الذكاء التنظيمي" بأبعاده (ذكاء استراتيجي – ذكاء عاطفي – المصير المشترك - الموائمة والتطبيق) والمتغير التابع "الكشف عن الاحتيال" سواء كان (من الطرف الأول او الثاني او الثالث)
- كما تسلط الدراسة الحالية الضوء نحو اجراء المزيد من الدراسات العربية والأجنبية حول هذا الموضوع نظرا لقلّة الدراسات العربية والأجنبية التي تستهدف موضوع نظم الرقابة بشركات التأمين والذي يعتبر من القطاعات الهامة في الاقتصادي القومي
- تحاول الدراسة الحالية سد الفجوة البحثية الواضحة في مجال الذكاء التنظيمي وعلاقته الكشف عن الاحتيال بمطالبات التأمين مع التوسع في دراسة هذه المشكلة وتحديد مسبباتها حيث تم دمج الذكاء التنظيمي في مجالات اقتصادية وخدمية متعددة من خلال البعد البشري

رابعاً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

سوف يتم الاستفادة من الدراسات السابقة في عدة أمور من أهمها

عرض الإطار النظري وفي المراجع المستخدمة في التوثيق والتأكيد على صحة وجهة نظر الباحث حول مشكلة الدراسة

بناء مشكلة البحث من خلال اطلاع الباحثة على العديد من الدراسات المشابهة للدراسة السابقة بشكل ملائم

ومن اهم أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة تناولها عدة أنواع لطرق الكشف عن الاحتيال في شركات ومؤسسات مختلفة وطرق تطبيق مختلفة

تسليط الضوء على مفهوم الكشف عن الاحتيال وعلاقته بالعديد من المتغيرات منها الاتجاهات المعاصرة وأيضاً تحقيق النجاح والاستقرار في شركات التأمين بالإضافة الى علاقة

الكشف عن الاحتيال بمطالبات التأمين بتحليل البيانات للأنشطة والمعاملات التأمينية وأخيراً تنافسية المؤسسة بصفته موضوع جديد وحديث الساعة طرق الكشف عن الاحتيال

مفهوم الذكاء التنظيمي:

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

مفهوم الاحتيال

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

مفهوم الكشف عن الاحتيال :

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

شركة التأمين:

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

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

سوف يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في إعداد هذا البحث من خلال وصف وتعريف متغيرات الدراسة وتحليل العلاقات المباشرة وغير المباشرة فيما بينها بالإضافة إلى المنهج التاريخي في معالجة الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع

البحث وذلك عن طريق الحصول على البيانات الثانوية الضرورية لإتمام البحث بالإضافة إلى الحصول على البيانات الأولية للبحث وذلك باستخدام الطرق الكمية من خلال توزيع استبانة.

أدوات الدراسة

هي الأداة أو مجموعة الأدوات التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات من عينة البحث وطرق تحليلها لاستخلاص النتائج المتعلقة بدراسته، ويوجد العديد من الأدوات التي يستخدمها الباحثون في جمع البيانات والمعلومات وسوف تعتمد الباحثة استخدام الاستبانة كاده لجمع المعلومات عن طريق الاستبانة الالكترونية عن طريق توزيع الاستبانة الكترونيا عن طريق ارسالها بالإيميل الي عينة يتم اختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة ويتم فتح استلام الردود حتى الوصول الي العدد المطلوب وهو 374 استبياناً صحيحاً.

جدول رقم (2-3) مكونات استمارة الاستبانة

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

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

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

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

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

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

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

مجتمع وعينة الدراسة:

• مجتمع الدراسة:

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

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

• عينة الدراسة:

يتوقف حجم العينة المناسبة للبحث على عدة عوامل في البحث مثل نوع المجتمع الأصلي، ونوع البحث، وفروض البحث، وتكاليف البحث، وأهمية النتائج، وطرق جمع البيانات سوف يتم العمل على عينة عشوائية بسيطة من مفردات مجتمع الدراسة حسب الحجم الكلي للمجتمع طبقاً للذوال الرياضية في تحديد حجم العينة باستخدام تحديد حجم العينة باستخدام جدول مورجان الموجود في الملاحق في نهاية الخطة جدول يبين حجم العينة المطلوب بمستوى دلالة (0.95) ونسبة خطأ (0.05) فان حجم عينة الدراسة بناء على الجدول يمثل 374 موظفاً تقريباً.

حدود الدراسة: (المكانية، الزمانية، البشرية)

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

وسائل جمع بيانات الدراسة:

طرق جمع البيانات والمعلومات كالتالي:

المصادر الثانوية: استخدم مجموعة من الرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات المنشورة في المجلات والمواقع الالكترونية اعداد في الإطار النظري للدراسة.

المصادر الأولية: من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر الذكاء التنظيمي على الكشف عن الاحتيال في التأمين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية تم الاعتماد في الجانب الميداني على الاستبانة الأداة الرئيسة للدراسة.

المعالجات الإحصائية المقترحة:

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

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

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

خطوات تنفيذ خطة الدراسة:

ينقسم البحث الى خمسة فصول :

الفصل الأول: يتناول الفصل الأول مقدمة تعريفية حول دور الذكاء التنظيمي في الكشف عن الاحتيال بشركات التأمين يتضمن الفصل مشكلة الدراسة واهداف الدراسة وفرضيات الدراسة ومتغيرات الدراسة

الفصل الثاني: يتناول الفصل الثاني الإطار النظري للمتغير المستقل في تحديد دور الذكاء التنظيمي بشركات التأمين

كما يتناول الفصل الثاني الإطار النظري للمتغير التابع وهو الكشف عن الاحتيال بشركات التأمين

الفصل الثالث: يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة من خلال النموذج التجريبي للبحث متضمنة عدة أمور (المنهج المستخدم في الدراسة – مجتمع الدراسة – عينة الدراسة – أدوات الدراسة- بيئة الدراسة – خطوات تطبيق الدراسة) حيث ينتهي الفصل باستنتاج موثوقية ومصداقية وأخلاقيات البحث العلمي وصحته.

الفصل الرابع: يتناول هذا الفصل الدراسة الميدانية من خلال اجراء الدراسة الإحصائية لمتغيرات الدراسة والحصول على النتائج بناء على تحليل المتغيرات والجداول الإحصائية وتحليلها عن طريق ووصف دقيق للإحصائيات الوارد في البحث من

والمتوسطات والانحراف المعياري ومستوى الارتباط مثل "ارتباط رتبة سيبرمان" ونموذج الانحدار الخطي واختبارات مختلفة أخرى لتأثيرات النمذجة إلى جانب عرض استنتاج فرضيات البحث ونتائجها.

الفصل الخامس: يتناول هذا الفصل مناقشة ومقارنة النتائج التي تم الوصولي إليها مع النظريات المقدمة والمراجعات الأدبية التي تم مناقشتها (الدراسات السابقة)، كما يقدم الفصل إجابة للفرضيات التي صرحها في الدراسة بالإضافة إلى تقديم العديد من التوصيات وإمكانية تقديم عدد من البحوث والدراسة المستقبلية المتعلقة بموضوع الدراسة للباحثين في المستقبل.

المراجع المقترحة:

- الجبوري، حيد 2014. اختبار العلاقة بين القابليات الاستراتيجية والذكاء التنظيمي. مجلة ام القرى للعلوم الاقتصادية والإدارية. السنة العاشرة. العدد السابع.
- خلف، بن محمد، 2021. الاحتيال في التأمين: الأسباب، الخصائص والوقاية من منظور قانون التأمين السعودي. مجلة جامعة الملك خالد للعلوم الإنسانية
- الدالي، امل احمد حسن. 2021. تصميم استراتيجية لإدارة مخاطر الاختيار السيء والمخاطر الأخلاقية في شركات التأمين. مجلة البحوث المالية والتجارية العدد 22.
- الديك، ديماء. 2022 تحديات التأمين الصحي وأثرها على جودة الخدمة المقدمة في سوق التأمين الصحي مجلة جامعة حمص للأبحاث العلمية
- المبارك، محمد عبد الله عثمان. الجعفري، محمد الناجي. 2020 أثر الاحتيال على أداء شركات التأمين: دراسة تطبيقية على شركة التأمين الإسلامية. رسالة ماجستير. الخرطوم. السودان.
- اسماعيل، محمد جودة محمد 2023. قسم العلوم الكمية والحاسب الالى، كلية التجارة، جامعة السويس
- علاء، عبد الكريم هادي 2021 تأثير مهارات كشف الاحتيال في تسوية المطالبات التعويضية لمحفظة تأمين الحريق مجلة دراسات محاسبية ومالية
- عم علي، 2023 دور الذكاء التنظيمي في إدارة الأزمات في البنوك الخاصة التقليدية العاملة في بيئة الأعمال السورية
- قاسم، سامر احمد. 2019. دور أبعاد الذكاء التنظيمي في تطوير أداء شركات التأمين (دراسة ميدانية على شركات التأمين الخاصة في الساحل السوري). مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية.

- عربي، محمود كمال. 2024; نهى ناجي الخطيب A2 تأثير قدرات الذكاء التنظيمي في تحقيق التكيف الناجح نحو ركائز الجيل الرابع من الصناعة دراسة تطبيقية على العاملين بمصنع الألومنيوم 1 قسم إدارة الأعمال- كلية التجارة- جامعة جنوب الوادي
- معزوز، سامية. 2024. دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات شركات التأمين. جامعة عبد الحميد مهري. الجزائر.

المراجع الأجنبية

- Bernardino, Gabriel. ,2020, Challenges and opportunities for the insurance sector, Annales des Mines, 99–102.
- Elusory A., 2022, Artificial Intelligence and Quality of Governance, Journal of the Egyptian Society of Parasitology vol. 4, 145-176.
- F. Corea., 2019, Applied Artificial Intelligence: Where AI Can Be Used In Business, Springer Briefs in Complexity, 5-11.
- ISMIYARTO, SH, M.SI (2018). Organization Intelligence and Bureaucracy Reform at Public Organization in Indonesia, Modern Applied Science; Vol. 12
- Mutalib, Arwa et Omoush, Majd, 2020, The Role of Business Intelligence in Crises Management: A Field Study on the Telecommunication Companies in Jordan, International Business Research; Vol. 13, No. 1
- Ramallah, Mohammed, et al., 2022, Strategic Intelligence's Impact on Crisis Management in Jordanian Telecommunications Companies, Global Journal of Management and Business Research: C Administration and Management, Volume 22 Issue 2.

الملاحق

جدول ((Krejcie & Morgan)): جدول يبين حجم العينة المطلوب بمستوى دلالة (0.95) ونسبة خطأ (0.05)

المجتمع	العينة	المجتمع	العينة	المجتمع	العينة	المجتمع	العينة
10	10	220	140	1200	291	10	291
15	14	230	144	1300	297	15	297
20	19	240	148	1400	302	20	302

306	1500		152	250		24	25
310	1600		155	260		28	30
313	1700		159	270		32	35
317	1800		162	280		36	40
320	1900		165	290		40	45
322	2000		169	300		44	50
327	2200		175	320		48	55
331	2400		181	340		52	60
335	2600		186	360		56	65
338	2800		191	380		59	70
341	3000		196	400		63	75
346	3500		201	420		66	80
351	4000		205	440		70	85
354	4500		210	460		73	90
357	5000		214	480		76	95
361	6000		217	500		80	100
364	7000		226	550		86	110
367	8000		234	600		92	120
368	9000		242	650		97	130
370	10000		248	700		103	140
375	15000		254	750		108	150
377	20000		260	800		113	160
379	30000		265	850		118	170
380	40000		269	900		123	180
381	50000		274	950		127	190
382	75000		278	1000		132	200
384	1000000		285	1100		136	210

- Krejcie & Morgan in their 1970 article "Determining Sample Size for Research Activities" (Educational and Psychological Measurement, #30, pp. 607-610)