

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة ميداووشن

كلية الإدارة

برنامج ماجستير إدارة المخاطر

دراسة بحثية مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة المخاطر
بعنوان :

أثر خدمات وساطة التأمين في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين لدى المنشآت
الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب / ريم منصور الشقحاء

إشراف : الفيصل عبد الحميد

العام الدراسي :

1448هـ / 2026م

MIDOCEAN UNIVERSITY
College of Management
Master's Program in Risk Management



A Research Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree in
Risk Management

Entitled:

**The Impact of Insurance Brokerage Services on the Effectiveness of
Insurable Risk Management among Small and Medium-Sized
Enterprises in the Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by: Reem Mansour Alshaqha

Student ID: 252001158

Supervised by: Al-Faisal Abdulhamid

Academic Year
1448 AH / 2026 AD

المحتويات

5.....	الشكر والتقدير
6.....	المستخلص:
7.....	Abstract
9.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
9.....	1.1 مقدمة الدراسة:
10.....	1.2 خلفية الدراسة وسياقها السعودي:
11.....	1.3 مشكلة الدراسة:
11.....	1.4 أسئلة الدراسة:
12.....	1.5 أهداف الدراسة:
13.....	1.6 أهمية الدراسة:
14.....	1.7 فروض الدراسة:
14.....	1.8 متغيرات الدراسة ونموذجها المفاهيمي:
16.....	1.9 التعريفات الإجرائية:
16.....	1.10 حدود الدراسة:
18.....	الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة
18.....	2.1 تمهيد :
18.....	2.2 إدارة المخاطر :المفهوم والأهداف:
19.....	2.3 المخاطر القابلة للتأمين ومعاييرها:
21.....	2.4 التأمين كأداة لنقل الخطر وليس بديلاً عن إدارة الخطر:
22.....	2.5 مفهوم وساطة التأمين ووظائفها:
23.....	2.6 الوساطة التقليدية والوساطة الإلكترونية:
25.....	2.7 الإطار التنظيمي السعودي لنشاط التأمين والوساطة.
26.....	2.8 المنشآت الصغيرة والمتوسطة وخصوصية احتياجاتها التأمينية:
27.....	2.9 جودة خدمة الوسيط بين السعر والقيمة:
28.....	2.10 تحديد وتقييم المخاطر:
30.....	2.11 تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية:
32.....	2.12 مقارنة العروض والتفاوض:

33	2.13 إدارة المطالبات:
35	2.14 الاستشارات الوقائية والمتابعة الدورية:
38	2.15 مؤشرات فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين
40	2.16 الأطر النظرية المفسرة للعلاقة بين الوسيط والعميل:
41	2.17 أمثلة تطبيقية توضيحية لدور الوسيط في إدارة المخاطر:
43	2.18 الدراسات السابقة العربية:
45	2.19 الدراسات السابقة الأجنبية:
46	2.20 أوجه التشابه والاختلاف والفجوة البحثية:
48	الفصل الثالث : منهجية الدراسة وإجراءاتها
48	3.1 تمهيد:
48	3.2 منهج الدراسة وتصميمها:
49	3.3 مجتمع الدراسة ووحدة التحليل:
49	3.4 العينة وطريقة اختيارها:
50	3.5 مصادر البيانات:
51	3.7 صدق أداة الدراسة:
52	3.8 ثبات أداة الدراسة:
52	3.9 إجراءات جمع البيانات:
53	3.10 أساليب التحليل الإحصائي:
53	3.11 نموذج الاختبار الإحصائي:
54	3.12 الاعتبارات الأخلاقية:
55	الفصل الرابع : عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها
55	4.1 تمهيد:
57	4.3 التغطيات التأمينية المستخدمة لدى المنشآت:
58	4.4 مستوى خدمات وساطة التأمين:
60	4.5 مستوى فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين:
61	4.6 ثبات أداة الدراسة:
62	4.7 علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة:
63	4.8 نتائج اختبار الفرض الرئيس:

64	4.9 نتائج اختبار الفروض الفرعية:
65	4.10 اختبار الفروق بحسب خصائص المنشأة
66	4.11 مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة
67	4.12 خلاصة الفصل الرابع :
68	الفصل الخامس : الخاتمة والتوصيات
68	5.1 تمهيد:
68	5.2 ملخص النتائج الرئيسة:
69	5.3 الاستنتاجات العامة:
69	5.4 توصيات موجهة إلى المنشآت الصغيرة والمتوسطة:
70	5.5 توصيات موجهة إلى شركات وساطة التأمين:
70	5.6 توصيات موجهة إلى شركات التأمين:
71	5.7 توصيات موجهة إلى هيئة التأمين والجهات التنظيمية:
72	5.8 حدود الدراسة ومقترحات الدراسات المستقبلية:
72	5.9 الخاتمة:
73	المراجع :
73	أولاً: المراجع العربية
75	ثانياً: المراجع الأجنبية
77	الملاحق :
77	ملحق (1) : الاستبانة المقترحة
83	ملحق (2) : دليل المقابلة شبه المقننة المقترح
84	ملحق (3) : دليل ترميز المتغيرات
85	ملحق (4) : جداول وصفية تفصيلية لفقرات الاستبانة
93	ملحق (7) : نموذج متابعة مطالبة تأمينية
94	ملحق (8) : مصفوفة ربط أسئلة الدراسة بالفروض وأداة القياس

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين. يتقدم الباحث بخالص الشكر والتقدير إلى جامعة ميدأوشن وكلية الإدارة على ما تقدمه من بيئة أكاديمية محفزة للبحث والتطوير، كما يتوجه بالشكر إلى المشرف العلمي على توجيهاته وملاحظاته التي أسهمت في بلورة موضوع الدراسة وتحديد مسارها المنهجي.

كما يقدر الباحث جهود العاملين في قطاع التأمين ووساطة التأمين والمنشآت الصغيرة والمتوسطة الذين يمثلون محوراً تطبيقياً مهماً لهذه الدراسة، لما لهذا القطاع من أثر مباشر في حماية الأعمال وتعزيز استمراريته ورفع كفاءة إدارة المخاطر في بيئة اقتصادية تتسم بالتغير والتنافسية.

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر خدمات وساطة التأمين في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين لدى المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال اختبار خمسة أبعاد رئيسية لخدمات الوسيط تتمثل في تحديد وتقييم المخاطر، وتصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية، ومقارنة العروض والتفاوض، وإدارة المطالبات، والاستشارات الوقائية والمتابعة. وانطلقت الدراسة من افتراض أن وسيط التأمين لا يؤدي وظيفة تسويقية أو بيعية فحسب، بل يمكن أن يكون شريكاً فنياً في إدارة المخاطر عندما يقدم خدمات قائمة على التشخيص، والإفصاح، وتحليل الفجوات، ودعم المطالبات، والمتابعة المستمرة.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بتصميم كمي مقطعي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات من مسؤولي التأمين أو المخاطر أو المالية أو العمليات في المنشآت الصغيرة والمتوسطة المتعاملة مع وسطاء تأمين مرخصين. وتكونت أداة الدراسة من محاور تقيس خصائص المنشأة، وأبعاد خدمات الوسيط، ومؤشرات فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين. واستخدمت الدراسة المتوسطات والانحرافات المعيارية، ومعامل ألفا كرونباخ، ومعامل ارتباط بيرسون، والانحدار الخطي المتعدد، وتحليل الفروق بين المجموعات.

أظهرت نتائج النموذج التطبيقي أن مستوى خدمات وساطة التأمين جاء مرتفعاً بمتوسط عام بلغ 3.95 من 5 ، كما جاء مستوى فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين مرتفعاً بمتوسط عام بلغ 4.00. وأوضحت نتائج الانحدار أن أبعاد خدمات الوساطة مجتمعة تفسر نسبة معتبرة من التباين في فاعلية إدارة المخاطر، وأن أكثر الأبعاد تأثيراً كان تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية، يليه إدارة المطالبات، ثم تحديد وتقييم المخاطر، ثم الاستشارات الوقائية والمتابعة، ثم مقارنة العروض والتفاوض. وتوصي الدراسة بتطوير معايير اختيار وتقييم وسيط التأمين لدى المنشآت، وتعزيز الدور الاستشاري للوسطاء، وتحسين الإفصاح عن العمولات والشروط والاستثناءات، وتوسيع استخدام التقارير الوقائية الدورية، وبناء مؤشرات أداء واضحة لقياس جودة خدمة الوساطة.

الكلمات المفتاحية: وساطة التأمين، إدارة المخاطر، المخاطر القابلة للتأمين، المنشآت الصغيرة والمتوسطة، المطالبات التأمينية، فجوات التغطية، المملكة العربية السعودية.

Abstract

This study examines the impact of insurance brokerage services on the effectiveness of insurable risk management among small and medium-sized enterprises in the Kingdom of Saudi Arabia. The study focuses on five dimensions of brokerage services: risk identification and assessment, insurance program design and coverage gap management, quotation comparison and negotiation, claims management support, and preventive consulting and follow-up. The study assumes that insurance brokers can create value beyond policy placement by reducing information asymmetry, improving coverage adequacy, facilitating negotiation, supporting claims recovery, and strengthening business continuity.

The study adopts a descriptive analytical design using a cross-sectional quantitative survey targeting SME decision-makers and officers responsible for insurance, risk, finance, or operations. The questionnaire measures organizational characteristics, brokerage service dimensions, and indicators of effective insurable risk management. Descriptive statistics, Cronbach's alpha, Pearson correlation, multiple regression, and group difference tests are employed to analyze the data.

The applied analytical model indicates that brokerage services are perceived at a high level, and that the effectiveness of insurable risk management is also high. The regression results show that the five brokerage service dimensions jointly explain a substantial portion of the variance in insurable risk management effectiveness. Insurance program design and coverage gap management emerged as the strongest predictor, followed by claims management, risk identification and assessment, preventive consulting and follow-up, and quotation comparison and negotiation.

قائمة الجداول والأشكال

جدول تمهيدي: أبرز الجداول والأشكال

الرقم	العنوان
جدول (1-1)	متغيرات الدراسة وأبعادها ومؤشراتها المتوقعة
شكل (1-1)	النموذج المفاهيمي المقترح للدراسة
جدول (2-1)	معايير قابلية الخطر للتأمين وتطبيقاتها
شكل (2-1)	مصفوفة قرار مبسطة لمعالجة المخاطر القابلة للتأمين
جدول (3-1)	محاور الاستبانة وعدد الفقرات
شكل (4-1)	توزيع عينة الدراسة حسب القطاع الاقتصادي
جدول (4-5)	نتائج الانحدار الخطي المتعدد
شكل (4-4)	معاملات الأثر المعيارية لأبعاد خدمات الوساطة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة الدراسة:

أصبحت إدارة المخاطر في بيئة الأعمال المعاصرة ضرورة استراتيجية لا تقتصر على المؤسسات الكبرى، بل تمتد إلى المنشآت الصغيرة والمتوسطة التي تواجه تعرضات تشغيلية ومالية وقانونية وتقنية قد تؤثر في قدرتها على الاستمرار والنمو. ويزداد هذا الأمر أهمية في الاقتصاد السعودي الذي يشهد توسعاً في دور المنشآت الصغيرة والمتوسطة ضمن مستهدفات تنويع الاقتصاد، وتحسين مساهمة القطاع الخاص، وتمكين رواد الأعمال، ورفع كفاءة الأنشطة الخدمية والصناعية والتجارية.

تقوم إدارة المخاطر على منهجية منظمة تبدأ بتحديد مصادر عدم التأكد، ثم تحليل احتمال وقوعها وآثارها، ثم تقييمها في ضوء شبيهة المخاطر وقدرة المنشأة على التحمل، ثم اختيار الاستجابة المناسبة، سواء بالتجنب أو الخفض أو الاحتفاظ أو النقل أو المشاركة. وفي هذا السياق يمثل التأمين أحد أهم أدوات نقل الخطر عندما يكون الخطر قابلاً للتأمين، أي عندما يمكن قياسه وتسعيره وتجميعه ضمن محفظة تأمينية وفق شروط تعاقدية واضحة (المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، 2018؛ Rejda & McNamara, 2021).

إلا أن شراء وثيقة التأمين لا يعني بالضرورة تحقيق حماية فعالة؛ فقد تكون حدود التغطية غير كافية، أو تكون الاستثناءات واسعة، أو تكون القيم المؤمن عليها أقل من الواقع، أو تكون التحملات غير ملائمة لقدرة المنشأة على الاحتفاظ بالخطر. كما قد تفتقر المنشأة إلى المعرفة الفنية اللازمة للمقارنة بين العروض، وقراءة الشروط، وفهم الالتزامات، ومتابعة المطالبة عند وقوع الخسارة. ومن هنا يظهر الدور المحي لوسيط التأمين في الربط بين إدارة الخطر وقرار التغطية.

يحتل وسيط التأمين موقعاً وسيطاً بين طالب التأمين وشركة التأمين، ويمكن أن يضيف قيمة من خلال جمع معلومات الخطر، وتحليل احتياجات العميل، والوصول إلى أكثر من سوق أو شركة، ومقارنة البدائل، والتفاوض على الشروط، ومتابعة الإصدار، ودعم المطالبات، وتقديم استشارات وقائية. وتؤكد الأدبيات الاقتصادية أن وظيفة الوسيط تخفف عدم تماثل المعلومات وتكاليف البحث والتعاقد، وتساعد العميل على اتخاذ قرار تأميني أكثر ملاءمة. (Cummins & Doherty, 2006; Maas, 2010)

وتكتسب الدراسة الحالية أهميتها من خصوصية المنشآت الصغيرة والمتوسطة؛ إذ غالباً ما تكون هذه المنشآت أقل قدرة على تخصيص إدارة مستقلة للمخاطر أو التأمين، كما قد تتخذ قرارات التأمين تحت ضغط السعر أو متطلبات التعاقد أو التمويل، دون بناء برنامج تأميني متكامل. لذلك فإن جودة

الخدمات التي يقدمها وسيط التأمين قد تؤثر مباشرة في كفاية الحماية، وكفاءة تكلفة نقل الخطر، وتقليل فجوات التغطية، وجودة استرداد التعويض، ودعم استمرارية الأعمال عند تحقق الخطر.

1.2 خلفية الدراسة وسياقها السعودي:

شهد سوق التأمين السعودي خلال الأعوام الأخيرة نمواً ملحوظاً في حجم الأقساط وتطوراً تنظيمياً ومؤسسياً انعكس على جودة الرقابة ومتطلبات الحوكمة وحماية العملاء. وقد أظهرت مؤشرات سوق التأمين لعام 2024 أن إجمالي الأقساط المكتتبة بلغ نحو 76.1 مليار ريال، وأن المبيعات عبر وسطاء التأمين مثلت حصة كبيرة من القنوات التوزيعية، بما يعكس الوزن الاقتصادي والمهني لقناة الوساطة في السوق السعودي (هيئة التأمين، 2024).

ولا يمكن النظر إلى الوساطة التأمينية بوصفها قناة توزيع فحسب، لأن ممارستها تخضع لأنظمة ولوائح وقواعد مهنية تؤكد الالتزام بالكفاءة، والعدالة، والشفافية، وحماية العميل، والإفصاح، والحصول على التراخيص اللازمة. ومن أهم هذه الأطر نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني ولائحته التنفيذية، واللائحة التنظيمية لوسطاء ووكلاء التأمين، واللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين، والقواعد المنظمة لأعمال وساطة التأمين الإلكترونية (مؤسسة النقد العربي السعودي، 2004؛ البنك المركزي السعودي، 2020؛ البنك المركزي السعودي، 2011).

يمثل التحول الرقمي أحد العوامل المؤثرة في طبيعة الوساطة؛ فظهور منصات المقارنة والإصدار الإلكتروني أتاح للعميل سرعة الوصول إلى المنتجات التأمينية، ولكنه أضاف في المقابل مخاطر جديدة تتعلق بالإفصاح الرقمي، وحماية البيانات، ووضوح شروط التغطية، وملاءمة المنتج لاحتياجات العميل. ويشير ذلك إلى أن الوساطة التقليدية والوساطة الإلكترونية تتقاطعان في الهدف العام المتمثل في تسهيل الحصول على التغطية، إلا أنهما تختلفان في آليات الممارسة ومتطلبات الرقابة وإدارة المخاطر التشغيلية والتقنية.

في ضوء ذلك، لا تكفي مؤشرات حجم المبيعات للحكم على جودة الوساطة أو أثرها في إدارة مخاطر العملاء، لأن فاعلية الوسيط تظهر عند لحظة تشخيص الخطر، وعند تحديد فجوات البرنامج التأميني، وعند التفاوض على شروط عادلة، وعند وقوع المطالبة. وبذلك فإن الدراسة الحالية تتعامل مع الوسيط بوصفه جزءاً من منظومة إدارة المخاطر القابلة للتأمين وليس مجرد قناة شراء.

1.3 مشكلة الدراسة:

على الرغم من النمو الواضح لنشاط وساطة التأمين في المملكة العربية السعودية، فإن ارتفاع حجم الأقساط الممررة عبر الوسطاء لا يكفي بمفرده للحكم على فاعلية الوساطة في دعم إدارة المخاطر لدى العملاء. فقد تظل بعض علاقات الوساطة مركزة على الحصول على السعر الأقل أو إتمام الإصدار والتجديد، بينما تتطلب الإدارة الفاعلة للمخاطر خدمات أعمق تشمل التشخيص الفني للتعرضات، وتحليل فجوات الحماية، وملاءمة الحدود والشروط، والمتابعة الوقائية، ودعم المطالبات.

كما أن تعقيد الوثائق وتعدد الاستثناءات والحدود الفرعية والتحملات قد يؤدي إلى وجود فجوة بين التغطية المتوقعة والتغطية الفعلية، ولا سيما لدى المنشآت التي لا تمتلك إدارة متخصصة للمخاطر. وقد تظهر آثار هذه الفجوة عند وقوع الخسارة في صورة نقص التعويض، أو طول دورة المطالبة، أو عدم شمول أحد التعرضات المهمة، أو تحمل تكلفة تأمين لا تتناسب مع مستوى الحماية المتحقق.

وتشير الدراسات السابقة إلى أن للوسطاء وظائف معلوماتية واستشارية يمكن أن تتجاوز مجرد بيع الوثيقة، إلا أن كثيراً من الدراسات العربية ركز على شركات التأمين أو قنوات التوزيع أو إدارة المخاطر داخل شركة التأمين، بينما ركزت دراسات أجنبية على اقتصاديات الوسيط وجودة خدماته في أسواق مختلفة (السبيعي، 2014؛ Eckardt & R  thke-D  ppner, 2010; Cummins & Doherty, 2006). ولذلك تظل الحاجة قائمة إلى دراسة ميدانية تقيس الأثر من منظور المنشأة العميلة، وتربط أبعاد خدمة الوسيط بنتائج محددة لإدارة المخاطر القابلة للتأمين.

تتمثل مشكلة الدراسة في غياب قياس تطبيقي متكامل يوضح مدى تأثير خدمات وساطة التأمين في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين لدى المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، وأي أبعاد الخدمة أكثر إسهاماً في كفاية التغطية، وكفاءة التكلفة، وتقليل فجوات التأمين، وتحسين المطالبات، ودعم استمرارية الأعمال.

1.4 أسئلة الدراسة:

يتمثل السؤال الرئيس للدراسة في الآتي:

ما أثر خدمات وساطة التأمين في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين لدى المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية؟

- ما مستوى خدمات وساطة التأمين المقدمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة؟
- ما مستوى فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين لدى المنشآت محل الدراسة؟

- ما أثر خدمة تحديد وتقييم المخاطر في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين؟
- ما أثر تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين؟
- ما أثر مقارنة العروض والتفاوض واختيار المؤمن في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين؟
- ما أثر دعم إدارة المطالبات في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين؟
- ما أثر الاستشارات الوقائية والمتابعة الدورية في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى إلى حجم المنشأة وقطاعها وعمرها ومدة تعاملها مع وسيط التأمين ونوع التغطيات؟

1.5 أهداف الدراسة:

- 1) قياس مستوى خدمات وساطة التأمين المقدمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.
- 2) تحديد مستوى فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين لدى المنشآت محل الدراسة.
- 3) اختبار أثر تحديد وتقييم المخاطر الذي يقدمه وسيط التأمين في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
- 4) اختبار أثر تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
- 5) اختبار أثر مقارنة العروض والتفاوض واختيار شركة التأمين في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
- 6) اختبار أثر دعم إدارة المطالبات في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
- 7) اختبار أثر الاستشارات الوقائية والمتابعة الدورية في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
- 8) الكشف عن الفروق في تقديرات أفراد العينة وفق خصائص المنشأة ومدة التعامل مع الوسيط ونوع التغطيات المستخدمة.
- 9) تقديم توصيات عملية لتطوير القيمة المضافة لخدمات الوساطة وتعزيز تكاملها مع منظومة إدارة المخاطر في المنشآت.

1.6 أهمية الدراسة:

1.6.1 الأهمية العلمية:

تستمد الدراسة أهميتها العلمية من أنها تربط بين مجالين غالباً ما يدرسان بصورة منفصلة، وهما خدمات وساطة التأمين وفاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين. فالوساطة قد تدرس في إطار قنوات التوزيع والتسويق التأميني، بينما تدرس إدارة المخاطر غالباً في إطار داخلي أو استراتيجي، غير أن العلاقة بين جودة الوسيط ونتائج إدارة الخطر لدى العميل تمثل مساحة بحثية مهمة.

كما تقدم الدراسة نموذجاً متعدد الأبعاد لخدمات الوسيط، بما يسمح بالانتقال من قياس الرضا العام أو السعر إلى قياس أبعاد فنية محددة، مثل تحديد التعرضات، وتحليل الفجوات، والتفاوض، والمطالبات، والاستشارات الوقائية. وهذا النموذج يمكن أن يكون أساساً لبناء أدوات قياس عربية في دراسات لاحقة عن جودة الوساطة التأمينية، وفجوات التغطية، وكفاءة نقل الخطر.

1.6.2 الأهمية التطبيقية:

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في أنها تساعد المنشآت الصغيرة والمتوسطة على بناء معايير موضوعية لاختيار وسيط التأمين وتقييم أدائه، بعيداً عن الاعتماد على السعر وحده. كما تقدم لشركات الوساطة مؤشرات عملية لتطوير حزمة خدماتها، ورفع جودة الاستشارات، وتحسين إدارة المطالبات وتجربة العميل.

وتفيد الدراسة شركات التأمين في فهم دور الوسيط في تحسين جودة بيانات الخطر، ورفع ملائمة التغطية، وتقليل النزاعات الناشئة عن فجوات التوقعات. كما يمكن أن تدعم هيئة التأمين والجهات ذات العلاقة بمؤشرات قابلة للاستفادة في تطوير متطلبات الإفصاح، وحوكمة العمليات، ومعايير الكفاءة المهنية، وحماية العملاء.

1.6.3 الأهمية الاقتصادية والتنظيمية:

تكتسب الدراسة أهمية اقتصادية من كون التأمين أداة لتقليل أثر الخسائر على المنشآت، ومن كون الوساطة قناة مهمة في تخصيص الإنفاق التأميني. فعندما يقدم الوسيط خدمة فنية جيدة، فإن ذلك قد يخفض احتمالات نقص التأمين، ويقلل تكلفة التغطيات غير الضرورية، ويحسن سرعة استرداد التعويض، ويعزز قدرة المنشأة على الاستمرار بعد الخسارة.

أما الأهمية التنظيمية فتظهر في أن جودة الوساطة تتصل مباشرة بحماية العميل، والإفصاح، وتضارب المصالح، والملاءمة، وسرية البيانات، والالتزام بمتطلبات الترخيص. ولذلك فإن قياس أثر الوساطة في إدارة المخاطر لا يخدم المنشأة وحدها، بل يخدم جودة السوق التأميني ككل.

1.7 فروض الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأسئلتها وأهدافها، تختبر الدراسة الفروض الصفرية الآتية عند مستوى دلالة إحصائية قدره 0.05، مع قبول الفروض البديلة المقابلة عند رفض الفروض الصفرية، وتقدير حجم الأثر واتجاهه وليس الاكتفاء بإثبات الدلالة الإحصائية وحدها.

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخدمات وساطة التأمين بأبعادها مجتمعة في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين لدى المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحديد وتقييم المخاطر في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمقارنة العروض والتفاوض واختيار المؤمن في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
5. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدعم إدارة المطالبات في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
6. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستشارات الوقائية والمتابعة الدورية في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الاستجابات حول متغيرات الدراسة تعزى إلى خصائص المنشأة ومدة تعاملها مع الوسيط.

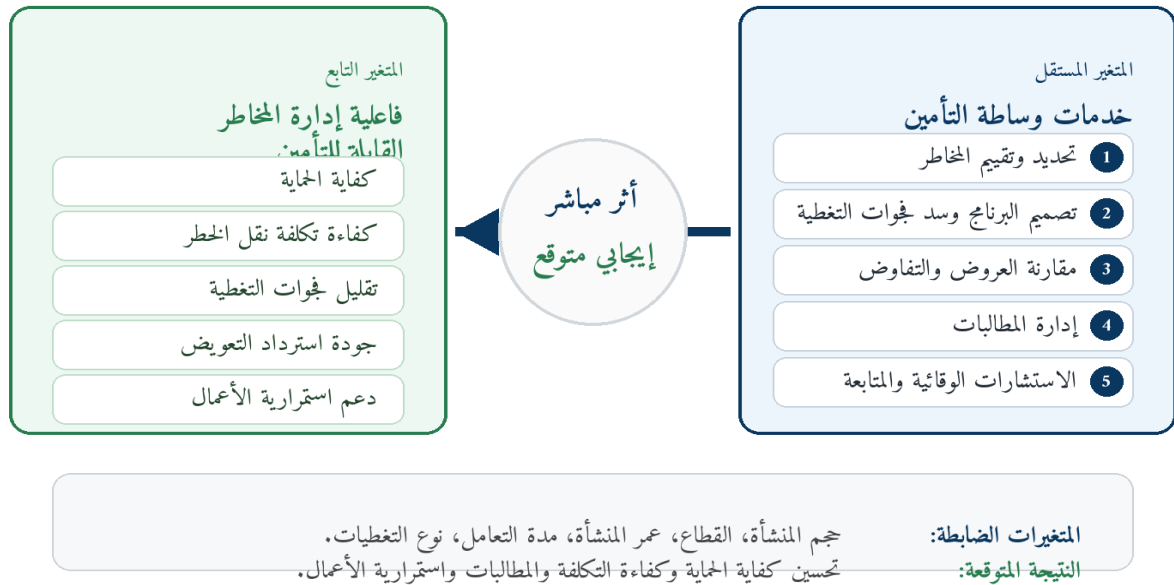
1.8 متغيرات الدراسة ونموذجها المفاهيمي:

جدول (1-1) : متغيرات الدراسة وأبعادها ومؤشراتها

نوع المتغير	المتغير	الأبعاد/المؤشرات
مستقل	خدمات وساطة التأمين	تحديد وتقييم المخاطر؛ تصميم البرنامج وسد الفجوات؛ مقارنة العروض والتفاوض؛ إدارة المطالبات؛ الاستشارات الوقائية والمتابعة
تابع	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	كفاية الحماية؛ كفاءة تكلفة نقل الخطر؛ تقليل فجوات التغطية؛ جودة استرداد التعويض؛ دعم استمرارية الأعمال
ضابطة	خصائص المنشأة والعلاقة التأمينية	حجم المنشأة؛ القطاع؛ عمر المنشأة؛ مدة التعامل مع الوسيط؛ نوع التغطيات المستخدمة

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

النموذج المفاهيمي المقترح للدراسة



شكل (1-1) : النموذج المفاهيمي المقترح للدراسة

*المصدر: إعداد الباحث.

يوضح النموذج المفاهيمي أن خدمات الوسيط تمثل المتغير المستقل بأبعاده الخمسة، وأن فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين تمثل المتغير التابع بمؤشراتها الخمسة. ويستند النموذج إلى افتراض أن الوسيط عندما يقدم خدمات فنية متكاملة، فإنه يساهم في تحسين جودة القرار التأميني، وتقليل فجوات الحماية، ورفع كفاءة التفاوض والمطالبات، ومن ثم تعزيز فاعلية إدارة المخاطر لدى المنشأة.

1.9 التعريفات الإجرائية:

جدول (1-2) : التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

المصطلح	التعريف الإجرائي
خدمات وساطة التأمين	الدرجة الكلية التي تحصل عليها المنشأة في أداة الدراسة على بنود تحديد المخاطر، وتصميم البرنامج، والمقارنة والتفاوض، والمطالبات، والاستشارات والمتابعة.
فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	قدرة المنشأة على تحقيق حماية تأمينية ملائمة وذات تكلفة كفاءة، وتقليل فجوات التغطية، واسترداد التعويض بكفاءة، ودعم استمرارية الأعمال عند تحقق الخطر.
المنشآت الصغيرة والمتوسطة	المنشآت المصنفة ضمن فئات المنشآت الصغيرة أو المتوسطة وفق التصنيف الرسمي الساري في المملكة، وبما يراعي عدد الموظفين والإيرادات.
وسيط التأمين	شركة أو مكتب وساطة مرخص يعمل بين طالب التأمين وشركة التأمين، ويقدم خدمات فنية وتعاقدية ومتابعة مرتبطة بالحصول على التغطية التأمينية وإدارتها.

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

1.10 حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على أثر خدمات وساطة التأمين في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين، ولا تتناول إدارة المحافظ الاستثمارية لشركات التأمين أو المخاطر الاكتوارية الداخلية إلا بقدر صلتها بخدمة العميل.
- الحدود البشرية: تشمل أصحاب القرار والمسؤولين المطلعين على التأمين والمخاطر والمالية والعمليات في المنشآت الصغيرة والمتوسطة المتعاملة مع وسيط مرخص.

- الحدود المكانية : تطبق الدراسة على منشآت صغيرة ومتوسطة في المملكة العربية السعودية، مع السعي إلى تمثيل المناطق والقطاعات الاقتصادية الرئيسة.
- الحدود الزمنية : ترتبط الدراسة بالعام الأكاديمي 2026 ، وتستخدم أحدث البيانات التنظيمية والسوقية المتاحة عند إعدادها.
- الحدود المنهجية : تعتمد الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبانة، ولذلك تقيس إدراكات وخبرة المجيبين في فترة محددة.

الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 تمهيد :

يتناول هذا الفصل الأساس النظري الذي تنطلق منه الدراسة، وذلك من خلال عرض مفهوم إدارة المخاطر والمخاطر القابلة للتأمين، ثم بيان طبيعة وساطة التأمين ووظائفها في السوق التقليدي والرقمي، وتحليل الإطار التنظيمي السعودي الذي يحكم نشاط التأمين والوساطة، ثم تفصيل أبعاد خدمات الوسيط ومؤشرات فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين. كما يعرض الفصل الأطر النظرية المفسرة للعلاقة بين الوسيط والمنشأة، ويناقش الدراسات السابقة العربية والأجنبية، لينتهي بتحديد فجوة البحثية التي تسعى الدراسة إلى معالجتها.

يمثل هذا الفصل حلقة الربط بين مشكلة الدراسة ونموذجها التحليلي؛ فالمتغيرات التي ستقاس في الفصل الميداني لا تنشأ من فراغ، بل تستند إلى مفاهيم ومداخل نظرية وأدبيات سابقة تؤكد أهمية الوسيط في تخفيض فجوة المعلومات وتكاليف التعاقد، وتحسين ملاءمة التغطية، ومساندة العميل في المطالبات، وتعزيز قيمة الخدمة التأمينية.

2.2 إدارة المخاطر :المفهوم والأهداف:

تعرف إدارة المخاطر بأنها أنشطة منسقة لتوجيه المنظمة والسيطرة عليها فيما يتعلق بالمخاطر، وتشمل الاتصال والتشاور، وتحديد النطاق والسياق والمعايير، وتقييم المخاطر عبر التحديد والتحليل والتقييم، ثم المعالجة والمتابعة والمراجعة والتسجيل والتقرير (المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، 2018). ويؤكد هذا التعريف أن إدارة المخاطر ليست نشاطاً طارئاً أو علاجياً، بل نظام إداري مستمر يتكامل مع التخطيط والرقابة واتخاذ القرار.

تهدف إدارة المخاطر إلى تقليل الآثار السلبية لعدم التأكد، ورفع قدرة المنشأة على تحقيق أهدافها، وتحسين تخصيص الموارد، وتعزيز استمرارية الأعمال. ولا يعني ذلك القضاء على جميع المخاطر، لأن المخاطر جزء من النشاط الاقتصادي، بل يعني التعامل معها بوعي ومنهجية، بحيث تميز المنشأة بين ما يمكن قبوله، وما يجب تخفيضه، وما ينبغي نقله أو مشاركته، وما يلزم تجنبه.

تتكون عملية إدارة المخاطر من مراحل مترابطة تبدأ بفهم السياق الداخلي والخارجي، ثم تحديد الأخطار والتعرضات، ثم تحليل الاحتمال والأثر، ثم تقييم مستوى الخطر مقارنة بالمعايير المعتمدة، ثم

اختيار أسلوب المعالجة، ثم المراقبة والمراجعة. وتعد هذه الدورة أساساً لتصميم البرنامج التأميني، لأن التأمين يجب أن يبنى على فهم دقيق للتعرضات وليس على شراء وثائق منفصلة دون رؤية كلية.

في المنشآت الصغيرة والمتوسطة، تزداد أهمية إدارة المخاطر بسبب محدودية الموارد والاحتياجات المالية؛ فالخسارة التي يمكن أن تمتصها شركة كبيرة قد تهدد بقاء منشأة صغيرة. لذلك فإن كفاءة نقل الخطر عبر التأمين تصبح جزءاً من إدارة رأس المال العامل، والسيولة، والقدرة على الوفاء بالتزامات العملاء والموردين والعاملين.

2.3 المخاطر القابلة للتأمين ومعاييرها:

لا تكون جميع المخاطر قابلة للتأمين؛ فبعض المخاطر يصعب قياسها أو تسعيرها أو تجميعها، وبعضها يرتبط بقرار متعمد من المؤمن له أو بظروف كارثية لا يمكن لشركة التأمين تحملها دون ترتيبات إعادة تأمين أو دعم خاص. لذلك يشير مفهوم الخطر القابل للتأمين إلى التعرض غير المؤكد الذي يمكن تقدير احتماله وآثاره بصورة تسمح بتجميعه وتسعيده ونقله كلياً أو جزئياً إلى شركة التأمين وفق شروط تعاقدية محددة (Vaughan & Vaughan, 2014).

من أهم معايير قابلية الخطر للتأمين أن يكون الخطر عرضياً وغير مقصود، وأن تكون الخسارة قابلة للقياس المالي، وأن يوجد عدد كبير من وحدات التعرض المتشابهة يسمح بتطبيق قانون الأعداد الكبيرة، وأن تكون الخسارة ذات حجم محتمل يمكن لشركة التأمين وإعادة التأمين استيعابه، وأن يكون القسط اقتصادياً ومقبولاً مقارنة بمستوى الحماية. كما ينبغي أن تكون شروط التغطية واضحة بما يمنع النزاع عند وقوع الخسارة.

تتضمن المخاطر القابلة للتأمين في المنشآت الصغيرة والمتوسطة أخطار الممتلكات والحريق، وانقطاع الأعمال، والمسؤوليات المدنية والمهنية، وأخطار المركبات والأساطيل، وأخطار النقل البحري أو البري للبضائع، وأخطار المعدات والآلات، والتأمين الطبي للعاملين، وبعض صور الأخطار السيبرانية وفق نطاقات وشروط محددة. وتختلف قابلية هذه المخاطر للتأمين تبعاً للقطاع وحجم المنشأة وموقعها ومستوى إجراءات السلامة وسجل المطالبات.

جدول (2-1) : معايير قابلية الخطر للتأمين وتطبيقاتها

المعيار	المعنى	مثال تطبيقي
العرضية وعدم التعمد	يجب أن تكون الخسارة غير مقصودة من جانب المؤمن له.	حريق عرضي في مستودع نتيجة ماس كهربائي.
إمكانية القياس المالي	يمكن تقدير الخسارة أو التعويض بوحدة نقدية.	تقدير قيمة المخزون والمعدات المتضررة.
وجود عدد كاف من التعرضات	يسمح بتجميع الأخطار وتسعيها إحصائياً.	تأمين أساطيل المركبات أو الممتلكات التجارية.
قابلية القسط للتحمل	يجب أن يكون القسط مناسباً مقارنة بمقدرة المنشأة.	اختيار تحمل أعلى لتخفيض القسط مع بقاء الحماية الأساسية.
وضوح الشروط والاستثناءات	ينبغي تحديد نطاق التغطية وموانع التعويض.	استثناءات الفيزانات أو الأعطال الميكانيكية أو الإهمال الجسيم.

*المصدر : إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

مصفوفة مبسطة لمعالجة المخاطر القابلة للتأمين



شكل (2-1) : مصفوفة قرار مبسطة لمعالجة المخاطر القابلة للتأمين

*المصدر: إعداد الباحث.

2.4 التأمين كأداة لنقل الخطر وليس بديلاً عن إدارة الخطر:

يمثل التأمين أداة مالية وقانونية لنقل جزء من العبء المالي الناتج عن تحقق الخطر إلى شركة التأمين، لكنه لا يلغي الحاجة إلى إدارة الخطر داخل المنشأة. فالتأمين يعمل ضمن شروط وحدود واستثناءات وتحملات، وقد يتطلب من المؤمن له الالتزام بمتطلبات سلامة أو إفصاح أو إخطار أو حفظ سجلات. وبذلك فإن جودة البرنامج التأميني تتوقف على جودة المعلومات التي تقدم عند الاكتتاب، وعلى دقة تقدير القيم المؤمن عليها، وعلى ملائمة الشروط لطبيعة النشاط.

من الأخطاء الشائعة في بعض المنشآت الصغيرة والمتوسطة اختزال التأمين في كونه وثيقة إلزامية أو شرطاً للتعاقد أو أداة للحصول على سعر منخفض. هذا الاختزال قد ينتج عنه شراء تغطيات غير مناسبة، أو إهمال تغطيات جوهرية مثل انقطاع الأعمال أو المسؤولية المهنية أو المسؤولية تجاه الغير، أو قبول حدود فرعية منخفضة لا تتناسب مع حجم التعرض. ومن هنا تظهر الحاجة إلى وسيط قادر على تحويل الخطر من مفهوم عام إلى برنامج تأميني قابل للتنفيذ.

إن نقل الخطر بالتأمين يتطلب التمييز بين تكلفة القسط وتكلفة الخطر غير المغطى؛ فقد تبدو وثيقة منخفضة السعر جذابة، لكنها قد تتضمن استثناءات أو تحملات أو حدوداً تجعلها أقل كفاءة عند وقوع الخسارة. ولذلك فإن كفاءة التأمين لا تقاس بالسعر فقط، بل تقاس بالعلاقة بين نطاق الحماية، واحتمال الخسارة، وسرعة التسوية، وقدرة المنشأة على استعادة نشاطها بعد الحادث.

2.5 مفهوم وساطة التأمين ووظائفها:

تعد وساطة التأمين من الأنشطة المهنية المنظمة في سوق التأمين، ويقصد بها قيام وسيط مرخص بمزاولة دور مهني بين طالب التأمين وشركة التأمين، بما يساعد العميل على تحديد احتياجاته التأمينية، واختيار التغطية المناسبة لطبيعة المخاطر التي يواجهها، ومقارنة البدائل المتاحة من حيث نطاق التغطية والاستثناءات وحدود المسؤولية وشروط الوثيقة وآلية المطالبات. ولا يقتصر دور وسيط التأمين على مجرد تسويق وثائق التأمين، بل يمتد إلى تقديم المشورة التأمينية، وتوضيح الحقوق والالتزامات، ومساعدة العميل في فهم المخاطر القابلة للتحويل إلى شركة التأمين، ودعم عمليات الإصدار والتجديد والمتابعة بعد البيع، وهو ما يجعل الوسيط طرفاً مهنيًا ذا قيمة في تقليل عدم تماثل المعلومات بين العميل وشركة التأمين وتحسين جودة القرار التأميني (اللائحة التنظيمية لوسطاء ووكلاء التأمين، 2011؛ Cummins & Maas, 2010؛ Doherty, 2006).

وتنقسم وساطة التأمين من حيث أسلوب الممارسة إلى وساطة تقليدية ووساطة إلكترونية. فالوساطة التقليدية تمارس من خلال مكاتب أو شركات وساطة مرخصة تتعامل مباشرة مع العملاء وشركات التأمين وفق الضوابط النظامية والمهنية، وتخضع بصفة أساسية لأحكام نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني ولائحته التنفيذية، واللائحة التنظيمية لوسطاء ووكلاء التأمين، إضافة إلى ما يطبق عليها من قواعد سلوكيات سوق التأمين (نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، 1424هـ؛ اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، 2004؛ اللائحة التنظيمية لوسطاء ووكلاء التأمين، 2011؛ اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين، 2008). أما وساطة التأمين الإلكترونية فتتم عبر منصات أو قنوات رقمية مرخصة تتيح عرض المنتجات التأمينية ومقارنتها وتسهيل الحصول على التغطية إلكترونياً، وهي تخضع للقواعد المنظمة لأعمال وساطة التأمين الإلكترونية، مع استمرار خضوعها للأنظمة واللوائح العامة ذات العلاقة متى لم يرد بشأنها نص خاص (البنك المركزي السعودي، 2020).

وتبرز أهمية تنظيم وساطة التأمين في كون الوسيط يمثل حلقة اتصال مؤثرة بين شركة التأمين والعميل؛ إذ يساهم في رفع جودة القرار التأميني، وتقليل فجوة المعلومات بين الطرفين، والحد من مخاطر سوء الفهم أو اختيار تغطية غير مناسبة. كما تساهم اللوائح المنظمة، مثل اللائحة التنظيمية لوسطاء ووكلاء التأمين واللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين، في تعزيز مبادئ الشفافية والعدالة وحماية

العملاء والالتزام المهني عند تقديم الخدمات التأمينية، ولا سيما فيما يتعلق بالإفصاح، وتقديم النصح الملائم، والتعامل العادل مع العملاء، ومتابعة المطالبات وفق متطلبات مهنية وتنظيمية واضحة (اللائحة التنظيمية لوسطاء ووكلاء التأمين، 2011؛ اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين، 2008؛ Eckardt & Rätke-Döppner, 2010).

وفي المقابل، ترتبط الوساطة الإلكترونية بمخاطر إضافية تتصل بأمن المعلومات، وحماية بيانات العملاء، ووضوح الإفصاح الرقمي، وسلامة إجراءات المقارنة والإصدار الإلكتروني، الأمر الذي يجعل إدارة المخاطر والامتثال التنظيمي من المتطلبات الجوهرية لنجاح نشاط وساطة التأمين بنوعيه التقليدي والإلكتروني (البنك المركزي السعودي، 2020؛ Stricker, Wagner, & Zeier Röschmann, 2023). وعليه، تنظر هذه الدراسة إلى وساطة التأمين باعتبارها نشاطاً مهنيّاً وتنظيمياً له دور مباشر في إدارة المخاطر التأمينية، من خلال تشخيص احتياجات العميل، واختيار التغطية المناسبة، وتقليل مخاطر عدم كفاية التأمين، وتعزيز الالتزام باللوائح المنظمة للسوق. كما تنظر إلى إدارة المخاطر داخل شركات ومكاتب وساطة التأمين بوصفها مدخلاً مهماً لتحسين جودة الخدمة ورفع ثقة العملاء والحد من المخاطر التشغيلية والتنظيمية والرقمية التي قد تواجه الوسطاء في بيئة التأمين الحديثة.

جدول (2-2) : وظائف وسيط التأمين عبر دورة البرنامج التأميني

مرحلة البرنامج	وظائف الوسيط	القيمة المتوقعة للمنشأة
قبل التعاقد	جمع بيانات الخطر، فهم النشاط، حصر التعرضات، تقدير القيم المعرضة للخطر.	تقليل نقص المعلومات وبناء طلب تأمين دقيق.
عند التعاقد	طلب عروض، مقارنة الشروط، التفاوض على الحدود والتحملات والاستثناءات.	تحسين كفاية الحماية وكفاءة تكلفة نقل الخطر.
بعد الإصدار	شرح الوثائق، متابعة التجديد، تحديث القيم، تقديم تقارير دورية.	منع فجوات التغطية الناتجة عن تغير النشاط أو الأصول.
عند المطالبة	إعداد المستندات، متابعة شركة التأمين، تفسير أسباب القبول أو الرفض.	رفع كفاءة استرداد التعويض وتقليل زمن التسوية.

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

2.6 الوساطة التقليدية والوساطة الإلكترونية:

تختلف الوساطة التقليدية عن الوساطة الإلكترونية في القناة والأسلوب ودرجة الاعتماد على التقنية، لكنها لا تختلف في جوهر المسؤولية المهنية المرتبطة بتقديم خدمة تأمينية عادلة وشفافة وملائمة. فالوسيط التقليدي يعتمد غالباً على المقابلات المباشرة والتواصل الشخصي وتحليل الوثائق يدوياً أو عبر

أنظمة داخلية، بينما تعتمد الوساطة الإلكترونية على منصات رقمية تتيح عرض المنتجات ومقارنتها وإصدارها من خلال واجهات إلكترونية.

تتميز الوساطة الإلكترونية بالسرعة وسهولة الوصول وخفض بعض تكاليف البحث والمقارنة، لكنها قد تكون أكثر ملاءمة للتغطيات القياسية أو الأقل تعقيداً، مثل بعض وثائق المركبات أو السفر أو المنتجات الفردية. أما المخاطر التجارية المعقدة، مثل الممتلكات الصناعية وانقطاع الأعمال والمسؤوليات المهنية والهندسية، فقد تتطلب تدخلاً استشارياً أعمق ومراجعة فنية لا توفرها المقارنة السعرية وحدها (Stricker et al., 2023).

تضيف الوساطة الرقمية مخاطر خاصة تتعلق بحماية البيانات، وسلامة الخوارزميات أو معايير الفرز والمقارنة، ووضوح الإفصاح الإلكتروني، ومنع تضليل العميل بالتركيز على السعر دون نطاق التغطية. ولذلك فإن تطور الوساطة الإلكترونية لا يلغي الحاجة إلى الخبرة المهنية، بل يعيد تشكيلها بحيث يجمع الوسيط بين الكفاءة الرقمية والقيمة الاستشارية.

جدول (2-3) : مقارنة بين الوساطة التقليدية والوساطة الإلكترونية

وجه المقارنة	الوساطة التقليدية	الوساطة الإلكترونية
أسلوب التواصل	مقابلات مباشرة، زيارات، بريد إلكتروني واتصالات.	منصة رقمية، نماذج إلكترونية، مقارنة فورية.
السرعة	تتأثر بدورة جمع البيانات وطلب العروض.	أسرع في المنتجات القياسية وقنوات الإصدار الإلكتروني.
الاستشارة الفنية	أكثر عمقاً في المخاطر المعقدة.	تحتاج إلى تصميم واضح لمنع اختزال القرار في السعر.
المخاطر الجديدة	مخاطر توثيق وتعارض مصالح وإفصاح.	مخاطر بيانات، إفصاح رقمي، أمان معلومات، خوارزميات مقارنة.

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

2.7 الإطار التنظيمي السعودي لنشاط التأمين والوساطة

يقوم الإطار التنظيمي للتأمين في المملكة العربية السعودية على مجموعة من الأنظمة واللوائح والقواعد التي تهدف إلى تنظيم السوق وحماية حملة الوثائق والمستفيدين، وضمان الملاءة والاستقرار، ورفع كفاءة الممارسات المهنية. ومن أبرز هذه الأطر نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني ولائحته التنفيذية، وهي الأساس النظامي لنشاط التأمين، إضافة إلى اللوائح المتخصصة التي تنظم الوسطاء والوكلاء وسلوكيات السوق والأعمال الإلكترونية.

تكتسب اللائحة التنظيمية لوسطاء ووكلاء التأمين أهمية خاصة بالنسبة لهذه الدراسة؛ لأنها تحدد المبادئ العامة والحد الأدنى من المعايير المهنية التي يجب على وسطاء التأمين ووكلائه الالتزام بها عند التعامل مع شركات التأمين والعملاء الحاليين والمتوقعين. كما تؤكد هذه اللائحة ضرورة قراءة تنظيم الوساطة في ضوء النظام واللائحة التنفيذية ولائحة سلوكيات السوق وبقية التعليمات ذات الصلة (البنك المركزي السعودي، 2011).

أما اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين فتركز على المبادئ العامة والمعايير الدنيا التي ينبغي أن تلتزم بها شركات التأمين وإعادة التأمين ومقدمو الخدمات التأمينية في تعاملهم مع العملاء. ويشمل ذلك مبادئ العدالة والشفافية والإفصاح ومعالجة الشكاوى وحماية مصالح العميل، وهي مبادئ ذات صلة مباشرة بجودة الوساطة لأن الوسيط يمثل واجهة مهمة للعميل في كثير من مراحل البرنامج التأميني (البنك المركزي السعودي، اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين).

تضاف إلى ذلك القواعد المنظمة لأعمال وساطة التأمين الإلكترونية التي جاءت لتأطير ممارسة الوساطة عبر القنوات الرقمية، بما في ذلك المتطلبات المتعلقة بالمنصات، وطريقة عرض المنتجات، وحماية البيانات، والعلاقة مع شركات التأمين، والإجراءات الرقمية ذات الصلة. ويمثل هذا التنظيم اعترافاً بتغير القنوات التوزيعية وضرورة مواءمة الضوابط مع الممارسات التقنية الحديثة (البنك المركزي السعودي، 2020).

جدول(2-4) : أبرز الأطر التنظيمية ذات الصلة بالدراسة

الإطار التنظيمي	مجال الصلة بالدراسة	أثره على خدمات الوسيط
نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني	الإطار العام لنشاط التأمين في المملكة.	يوفر الأساس النظامي للتغطيات والشركات والرقابة.
اللائحة التنفيذية للنظام	تفصيل متطلبات الترخيص والممارسة والرقابة.	تؤثر في شروط التعامل والالتزامات المهنية.
اللائحة التنظيمية لوسطاء ووكلاء التأمين	تنظيم علاقة الوسيط بالعملاء وشركات التأمين.	تحدد معايير السلوك والكفاءة والخدمة.
اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين	حماية العملاء والإفصاح والعدالة.	تعزز الشفافية وتحد من سوء البيع أو تضارب المصالح.
القواعد المنظمة لأعمال وساطة التأمين الإلكترونية	تنظيم المنصات والقنوات الرقمية.	تضيف متطلبات لحماية البيانات والإفصاح الرقمي.

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

2.8 المنشآت الصغيرة والمتوسطة وخصوصية احتياجاتها التأمينية:

تمثل المنشآت الصغيرة والمتوسطة شريحة واسعة ومتنوعة من الاقتصاد، وتشمل أنشطة تجارية وصناعية وخدمية ولوجستية ومهنية. وتختلف هذه المنشآت عن الشركات الكبرى في هيكلها الإداري ومواردها المالية وقدرتها على التخصص، إذ قد يجمع المالك أو المدير العام بين قرارات المبيعات والتمويل والتشغيل والتأمين، وقد لا توجد إدارة مستقلة للمخاطر أو وظيفة متخصصة في التأمين.

تتسم احتياجات المنشآت الصغيرة والمتوسطة بأنها عملية ومباشرة، لكنها ليست بسيطة بالضرورة. فالمتجر الصغير قد يحتاج إلى تأمين ممتلكات ومسؤولية تجاه الغير وحماية مخزون، والمصنع المتوسط قد يحتاج إلى تأمين ممتلكات وآلات وانقطاع أعمال ومسؤولية منتجات ونقل بضائع، والمنشأة اللوجستية قد

تواجه أخطار أساطيل وبضائع ومسؤوليات تعاقدية. ولذلك فإن اختلاف القطاع وحجم المنشأة وموقعها ونموذج أعمالها يجعل تصميم التغطية عملية فنية تتجاوز شراء وثيقة قياسية.

تعاني بعض المنشآت من نقص الوعي بمفهوم الخطر القابل للتأمين، فتتعامل مع التأمين على أنه تكلفة تشغيلية يجب خفضها، وليس أداة لحماية رأس المال والتدفقات النقدية. وقد يؤدي ذلك إلى تخفيض الحدود، أو إهمال تحديث القيم المؤمن عليها، أو عدم شراء تغطيات مهمة مثل انقطاع الأعمال، أو عدم الاحتفاظ بسجلات كافية للمطالبة. وهنا يمكن للوسيط أن يساهم في بناء وعي تأميني عملي متصل بالنشاط وليس نظرياً مجرداً.

كما أن المنشآت الصغيرة والمتوسطة قد تتأثر بسرعة بتغيرات الأسعار والشروط في سوق التأمين، خصوصاً عند ارتفاع معدلات الخسائر في قطاع معين أو تشدد شركات التأمين في القبول. وفي هذه الحالات يصبح دور الوسيط مهماً في توضيح أسباب التغير، والبحث عن بدائل، وموازنة السعر مع مستوى الحماية، واقتراح إجراءات وقائية تساعد على تحسين شروط التجديد.

2.9 جودة خدمة الوسيط بين السعر والقيمة:

لا يمكن قياس جودة خدمة الوسيط بالسعر وحده؛ فالسعر يمثل عنصراً مهماً لكنه لا يعكس بالضرورة ملاءمة التغطية أو قوة الشروط أو جودة المتابعة أو كفاءة المطالبات. وقد تكون الوثيقة الأرخص أعلى تكلفة على المدى الطويل إذا أدت إلى فجوات حماية أو نزاعات أو تأخر في التعويض. ولذلك تركز هذه الدراسة على مفهوم القيمة التأمينية التي تجمع بين السعر ونطاق التغطية وجودة الاستشارة ونتائج المطالبات.

ترتبط جودة الخدمة في المجال التأميني بعناصر ملموسة وغير ملموسة، منها سرعة الاستجابة، ودقة المعلومات، ووضوح الشرح، والقدرة على فهم نشاط العميل، والشفافية في عرض البدائل، ومتابعة التجديد والمطالبات. ويمكن الإفادة من أدبيات جودة الخدمة مثل نموذج SERVQUAL الذي يركز على الاعتمادية والاستجابة والثقة والتعاطف والجوانب الملموسة، مع تكييفه مع خصوصية الوساطة التأمينية (Parasuraman et al., 1988).

في وساطة التأمين، تبرز جودة الخدمة عندما تتطابق التغطية مع التعرضات الفعلية، وعندما يوضح الوسيط للعميل ما يشمل التامين وما لا يشمل، وعندما يساعده في اتخاذ قرار مستنير لا يقوم على الانطباع أو السعر فقط. كما تظهر الجودة عند المطالبة، حيث يتضح الفرق بين وثيقة تم اختيارها بعناية ووثيقة تم شراؤها دون فهم كامل للشروط.

جدول(5-2) : مؤشرات جودة خدمة وسيط التأمين

المجال	مؤشرات الجودة	أمثلة عملية
الفهم الفني للنشاط	زيارة الموقع، حصر الأصول، فهم دورة التشغيل.	تحديد مخاطر المخزون والآلات والمسؤوليات.
الشفافية	توضيح العمولات والشروط والاستثناءات والتحملات.	مقارنة مكتوبة بين العروض لا تركز على السعر فقط.
الاستجابة	سرعة الرد والتجديد وتقديم المستندات.	تجديد الوثيقة قبل انتهاءها بوقت كاف.
إدارة المطالبات	المساندة في الإخطار والتوثيق والمتابعة.	تقليل زمن دورة المطالبة وتوضيح متطلبات التسوية.
المتابعة الوقائية	تقارير دورية وتحديث القيم والتوصيات.	رفع حدود التأمين عند توسع المخزون أو زيادة الأصول.

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

2.10 تحديد وتقييم المخاطر:

يمثل بُعد تحديد وتقييم المخاطر أحد الأبعاد المركزية في خدمات وسيط التأمين التي تقيسها الدراسة. ويقصد به قيام الوسيط بمساعدة المنشأة على حصر التعرضات القابلة للتأمين، وفهم طبيعة النشاط، وتصنيف الأخطار حسب احتمالها وأثرها، وتحديد أولويات المعالجة التأمينية. ويتفق ذلك مع المدخل العام لإدارة المخاطر الذي يبدأ بتحديد المخاطر وتحليلها وتقييمها قبل اختيار أساليب المعالجة المناسبة، ومنها نقل الخطر أو مشاركته من خلال التأمين (المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، 2018). ولا يظهر أثر هذا البعد في لحظة الشراء فقط، بل يمتد إلى جودة البرنامج التأميني كله؛ لأن القرار التأميني يصبح أكثر دقة عندما يُبنى على بيانات واضحة عن النشاط والأصول والتعرضات وسجل المطالبات وشهية

المنشأة للمخاطر، وهو ما تؤكد عليه الأدبيات التي تنظر إلى وسيط التأمين بوصفه جهة تساعد في جمع معلومات الخطر وتحويلها إلى بدائل تأمينية قابلة للمقارنة (Cummins & Doherty, 2006؛ Maas, 2010). وتتمثل القيمة المضافة لهذا البعد في رفع جودة بيانات الخطر، وتحديد الأولويات، وربط التغطية بالأصول والعمليات الأكثر حساسية، وتجنب شراء تغطيات غير مرتبطة بالتعرض الفعلي. ومن منظور إدارة المخاطر، يعمل الوسيط هنا بوصفه مترجمًا بين لغة التشغيل والتمويل داخل المنشأة ولغة الاكتتاب والشروط الفنية داخل شركة التأمين؛ إذ يساهم في تحويل احتياجات العميل ومعلوماته التشغيلية إلى بيانات يمكن لشركة التأمين الاعتماد عليها في التسعير وتحديد الشروط وحدود التغطية. وكلما كانت بيانات الخطر أكثر دقة، زادت قدرة شركة التأمين على تقديم عرض مناسب، وانخفض احتمال المفاجآت عند المطالبة، وهو ما يرتبط بجودة الخدمة المهنية للوسيط وقدرته على جمع المعلومات وتحليلها وتقديم النصح المناسب للعميل (Eckardt & Rähke-Döppner, 2010؛ اللائحة التنظيمية لوسطاء ووكلاء التأمين، 2011).

أما ضعف هذا البعد فيؤدي إلى احتمال إغفال خطر جوهري، أو تقدير القيم المؤمن عليها بصورة غير دقيقة، أو قبول برنامج لا يعكس طبيعة النشاط، بما يؤدي إلى نقص التغطية أو النزاع عند المطالبة. ويظهر ذلك غالبًا في المنشآت التي تشتري وثائقها بصورة متفرقة أو تتعامل مع التأمين باعتباره إجراءً شكليًا لا يرتبط بخرائط الخطر. ولذلك فإن قياس هذا البعد يساعد على فهم ما إذا كان الوسيط يقدم خدمة فنية حقيقية تتكامل مع منظومة إدارة المخاطر داخل المنشأة، أم يقتصر على دور تسويقي محدود يركز على الإصدار والسعر دون تحليل كافٍ للتعرضات الفعلية (السبيعي، 2014؛ Maas, 2010؛ Cummins & Doherty, 2006).

تتسق أهمية هذا البعد مع ما توصلت إليه الدراسات التي تؤكد أن الوسيط يضيف قيمة من خلال جمع المعلومات ومعالجتها وتقديم النصح المناسب، وأن جودة الخدمة ترتبط بكفاءة الوسيط في فهم احتياجات العميل وتفسير الشروط وتقليل فجوة المعلومات (Cummins & Doherty, 2006؛ Eckardt & Rähke-Döppner, 2010).

جدول (2-10) : مؤشرات قياس بعد تحديد وتقييم المخاطر

م	المؤشر المقترح
1	يقوم الوسيط بزيارة أو فهم موقع النشاط قبل تقديم العرض.
2	يساعد الوسيط في حصر الأصول والقيم المعرضة للخطر.

3	يناقش الوسيط سجل الحوادث والمطالبات السابقة.
4	يرتب الوسيط الأخطار حسب الأولوية والأثر.
5	يوضح الوسيط للمنشأة ما يمكن تأمينه وما يصعب تأمينه.

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

2.11 تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية:

يمثل بُعد تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية أحد الأبعاد المركزية في خدمات وسيط التأمين التي تقيسها الدراسة. ويقصد به ترجمة نتائج تحديد وتقييم المخاطر إلى هيكل تأميني متكامل يضم الوثائق، وحدود التغطية، والتحملات، والشروط، والاستثناءات، بما يتلاءم مع طبيعة نشاط المنشأة وحجم تعرضاتها. كما يتضمن هذا البعد ربط الوثائق المختلفة في برنامج واحد يحد من نقص التغطية أو ازدواجها، ويجعل التأمين أداة من أدوات معالجة المخاطر لا مجرد إجراء تعاقدى مستقل عن منظومة إدارة المخاطر في المنشأة (المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، 2018؛ Cummins & Doherty, 2006).

ولا يظهر أثر هذا البعد في لحظة شراء الوثيقة فقط، بل يمتد إلى جودة البرنامج التأميني كله؛ لأن القرار التأميني يصبح أكثر دقة عندما يُبنى على بيانات واضحة عن النشاط، والأصول، والتعرضات، وسجل المطالبات، وشهية المنشأة للمخاطر. فالوسيط لا يقتصر دوره على نقل طلب التأمين إلى شركة التأمين، بل يسهم في تحويل معلومات الخطر إلى برنامج تأميني قابل للتطبيق، من خلال اختيار نوع الوثائق الملائمة، وتحديد الحدود المناسبة، ومراجعة الاستثناءات والتحملات، والتأكد من أن البرنامج يعالج التعرضات الجوهرية التي قد تؤثر في استمرارية أعمال المنشأة (Maas, 2010؛ Eckardt & Rāthke-Döppner, 2010).

وتتمثل القيمة المضافة لهذا البعد في تحقيق توازن بين كفاية الحماية وكفاءة التكلفة، بحيث لا تتحمل المنشأة تكلفة وثائق أو تغطيات غير لازمة، ولا تبقى في الوقت نفسه معرضة لمخاطر جوهرية غير مغطاة. ويشمل ذلك معالجة الفجوات بين تغطيات الممتلكات، والمسؤوليات، وانقطاع الأعمال، والتأمينات الهندسية أو البحرية أو المهنية بحسب طبيعة النشاط. كما قد يتطلب تصميم البرنامج إضافة ملاحق أو تغطيات فرعية أو حدود خاصة لبعض الأخطار، بما يضمن اتساق البرنامج التأميني مع خريطة المخاطر الفعلية للمنشأة (السبيعي، 2014؛ Maas, 2010).

ومن منظور إدارة المخاطر، يعمل الوسيط في هذا البعد بوصفه حلقة ربط بين احتياجات المنشأة التشغيلية والمالية من جهة، ومتطلبات الاكتتاب والشروط الفنية لدى شركة التأمين من جهة أخرى. فكلما

كان تصميم البرنامج التأميني مبنيًا على فهم دقيق للتعرضات، زادت قدرة المنشأة على الحصول على حماية مناسبة، وانخفض احتمال ظهور فجوات عند المطالبة. كما أن وضوح الشروط والحدود والاستثناءات يعزز مبدأ الشفافية وحماية العميل، وهو ما تؤكد عليه اللوائح المنظمة لسوق التأمين، ولا سيما اللائحة التنظيمية لوسطاء ووكلاء التأمين واللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين (اللائحة التنظيمية لوسطاء ووكلاء التأمين، 2011؛ اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين، 2008).

أما ضعف هذا البعد فيؤدي إلى وجود تغطيات متداخلة أو مكررة، أو حدود غير كافية، أو استثناءات تمس الخطر الرئيس، أو غياب تغطية ضرورية لا تظهر أهميتها إلا عند وقوع الحادث. ويظهر ذلك غالبًا في المنشآت التي تشتري وثائقها بصورة متفرقة أو تتعامل مع التأمين باعتباره إجراءً شكليًا لا يرتبط بخرائط الخطر. ولذلك فإن قياس هذا البعد يساعد على فهم ما إذا كان الوسيط يقدم خدمة فنية حقيقية في تصميم برنامج تأميني متكامل يدعم فاعلية إدارة المخاطر، أم يقتصر على دور تسويقي محدود يركز على إصدار الوثيقة والسعر دون معالجة كافية لفجوات الحماية التأمينية (Cummins & Doherty, 2006؛ Focht, Richter, & Schiller, 2013).

تتسق أهمية هذا البعد مع ما توصلت إليه الدراسات التي تؤكد أن الوسيط يضيف قيمة من خلال جمع المعلومات ومعالجتها وتقديم النصح المناسب، وأن جودة الخدمة ترتبط بكفاءة الوسيط في فهم احتياجات العميل وتفسير الشروط وتقليل فجوة المعلومات (Cummins & Doherty, 2006; Eckardt & R  thke-D  ppner, 2010).

جدول (2-11) : مؤشرات قياس بعد تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية

م	المؤشر المقترح
1	يصمم الوسيط برنامجاً متكاملاً لا وثائق متفرقة فقط.
2	يراجع الوسيط حدود التغطية والتحملات والاستثناءات.
3	ينبه الوسيط إلى فجوات التغطية بين الوثائق.
4	يراعي الوسيط قدرة المنشأة على الاحتفاظ ببعض الأخطار.
5	يقترح الوسيط تغطيات إضافية عند الحاجة.

*المصدر : إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

2.12 مقارنة العروض والتفاوض:

يمثل بُعد مقارنة العروض والتفاوض أحد الأبعاد المركزية في خدمات وسيط التأمين التي تقيسها الدراسة. ويقصد به قيام الوسيط بجمع عروض من أكثر من شركة تأمين، وتحليلها من حيث السعر، والشروط، وحدود التغطية، والاستثناءات، والتحملات، وجودة خدمة شركة التأمين، ثم التفاوض للحصول على أفضل قيمة ممكنة للعميل. ولا يقتصر هذا البعد على اختيار العرض الأقل سعرًا، بل يتجاوز ذلك إلى المقارنة الفنية بين البدائل التأمينية، وبيان الفروق الجوهرية بين الوثائق، وتوضيح أثر كل عرض في كفاية الحماية التأمينية وفاعلية إدارة المخاطر داخل المنشأة (Cummins & Doherty, 2006؛ Maas, 2010).

وتتمثل القيمة المضافة لهذا البعد في خفض تكاليف البحث والتعاقد، وتوسيع بدائل العميل، وتحويل العروض الفنية المعقدة إلى مقارنة واضحة قابلة للفهم، بما يساعد المنشأة على اتخاذ قرار تأميني أكثر وعيًا. فالمنشآت الصغيرة والمتوسطة قد لا تمتلك الخبرة الفنية الكافية للمفاضلة بين عروض التأمين، خاصة عندما تتشابه الأسعار وتختلف الشروط والاستثناءات وحدود المسؤولية. ومن ثم يسهم الوسيط في تقليل عدم تماثل المعلومات بين العميل وشركات التأمين، وفي تحسين قدرة العميل على اختيار العرض الذي يحقق توازنًا مناسبًا بين كفاية التغطية وكفاءة التكلفة (Cummins & Doherty, 2006؛ Eckardt & R  thke-D  ppner, 2010).

ومن منظور إدارة المخاطر، يعمل الوسيط في هذا البعد بوصفه جهة تحليل وتفاوض، لا مجرد ناقل للعروض؛ إذ يفترض أن يراجع مدى ارتباط كل عرض بطبيعة الخطر، وأن يقارن بين جودة الشروط وليس السعر وحده، وأن يوضح للعميل أثر الاستثناءات والتحملات والحدود الفرعية في حالة وقوع المطالبة. كما أن التفاوض المهني مع شركات التأمين قد يؤدي إلى تحسين الشروط، أو توسيع بعض التغطيات، أو تخفيض التحملات، أو إضافة ملاحق ضرورية تتناسب مع نشاط المنشأة وتعرضاتها الفعلية (Maas, 2010؛ Focht, 2013).

وتكتسب هذه الخدمة أهميتها أيضًا من الناحية التنظيمية؛ إذ تتطلب الممارسة المهنية للوساطة الالتزام بالشفافية، وتقديم النصح الملائم، ومراعاة مصلحة العميل عند عرض البدائل التأمينية. لذلك فإن مقارنة العروض ينبغي أن تكون قائمة على توضيح نطاق التغطية والاستثناءات والالتزامات، لا على عرض السعر بصورة منفصلة عن مضمون الوثيقة. وهذا يتفق مع الاتجاه التنظيمي في سوق التأمين الذي يؤكد حماية العملاء، والالتزام بالسلوك المهني، ورفع جودة الخدمة التأمينية المقدمة من الوسطاء والوكلاء (اللائحة التنظيمية لوسطاء ووكلاء التأمين، 2011؛ اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين، 2008).

أما ضعف هذا البعد فيؤدي إلى اختيار عرض منخفض السعر لكنه ضعيف الشروط، أو عدم كشف اختلافات مهمة بين العروض، أو قبول استثناءات مؤثرة دون إدراك أثرها العملي عند المطالبة. ويظهر ذلك غالبًا في المنشآت التي تشتري وثائقها بصورة متفرقة أو تتعامل مع التأمين باعتباره إجراءً شكليًا لا يرتبط بخرائط الخطر. ولذلك فإن قياس هذا البعد يساعد على فهم ما إذا كان الوسيط يقدم خدمة فنية حقيقية في تحليل العروض والتفاوض بشأنها بما يدعم فاعلية إدارة المخاطر، أم يقتصر على دور تسويقي محدود يركز على السعر وإتمام الإصدار فقط (السبيعي، 2014؛ Cummins & Doherty, 2006؛ Maas, 2010).

تتسق أهمية هذا البعد مع ما توصلت إليه الدراسات التي تؤكد أن الوسيط يضيف قيمة من خلال جمع المعلومات ومعالجتها وتقديم النصح المناسب، وأن جودة الخدمة ترتبط بكفاءة الوسيط في فهم احتياجات العميل وتفسير الشروط وتقليل فجوة المعلومات (Cummins & Doherty, 2006; Eckardt & R  thke-D  ppner, 2010).

جدول (2-12) : مؤشرات قياس بعد مقارنة العروض والتفاوض

م	المؤشر المقترح
1	يعرض الوسيط أكثر من بديل تأميني عند الإمكان.
2	يقارن الوسيط بين السعر ونطاق التغطية وليس السعر وحده.
3	يتفاوض الوسيط لتحسين الحدود أو الشروط.
4	يوضح الوسيط نقاط القوة والضعف في كل عرض.
5	يساعد الوسيط في اختيار شركة التأمين الأنسب.

*المصدر : إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

2.13 إدارة المطالبات:

يمثل بُعد إدارة المطالبات أحد الأبعاد المركزية في خدمات وسيط التأمين التي تقيسها الدراسة. ويقصد به مساندة المنشأة عند تحقق الخطر من خلال الإخطار عن الحادث، وتجهيز المستندات المطلوبة، وتفسير شروط الوثيقة، ومتابعة شركة التأمين أو خبير المعاينة، وتقديم المشورة الفنية والإجرائية حتى

تسوية المطالبة. ولا تقل أهمية هذا البعد عن مرحلة شراء الوثيقة؛ لأن القيمة الفعلية للتأمين لا تظهر بصورة كاملة إلا عند وقوع الخسارة وبدء إجراءات المطالبة، حيث تختبر المنشأة مدى كفاية التغطية، ووضوح الشروط، وسرعة الاستجابة، وجودة الدعم المقدم من الوسيط وشركة التأمين (Cummins & Doherty, 2006; Maas, 2010).

وتتمثل القيمة المضافة لهذا البعد في تقليل زمن دورة المطالبة، وتحسين جودة المستندات، وتوضيح أسباب طلب المعلومات الإضافية، ومساعدة المنشأة على استرداد التعويض العادل وفق شروط الوثيقة. كما يساعد الوسيط في توجيه المنشأة إلى الالتزام بمتطلبات الإخطار، وحفظ الأدلة، وتوثيق الأضرار، والتعامل مع خبير المعاينة أو مقدر الخسائر بطريقة منظمة. ويعزز ذلك قدرة المنشأة على تحويل التغطية التأمينية من مجرد عقد مكتوب إلى حماية عملية قابلة للتفعيل عند تحقق الخطر (اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين، 2008؛ Eckardt & Rätke-Döppner, 2010).

ومن منظور إدارة المخاطر، يعمل الوسيط في هذا البعد بوصفه حلقة وصل بين المنشأة وشركة التأمين أثناء مرحلة ما بعد الخسارة؛ إذ يترجم للمنشأة متطلبات الوثيقة وإجراءات المطالبة، وينقل لشركة التأمين أو خبير المعاينة البيانات والمستندات التي توضح طبيعة الضرر وحجمه وأثره التشغيلي أو المالي. وكلما كانت إدارة المطالبة أكثر تنظيمًا ووضوحًا، زادت فرص تسوية المطالبة بكفاءة، وانخفض احتمال النزاع أو التأخير أو سوء تفسير الشروط. لذلك تعد إدارة المطالبات امتدادًا عمليًا لدورة إدارة المخاطر، لأنها ترتبط باستعادة النشاط وتقليل أثر الخسارة بعد وقوعها (المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، 2018؛ Maas, 2010).

وتكتسب إدارة المطالبات أهمية تنظيمية خاصة في سوق التأمين؛ إذ تؤكد اللوائح المنظمة على أهمية التعامل العادل مع العملاء، ووضوح إجراءات المطالبة، وتعيين خبير معاينة أو مقدر خسائر عند الحاجة، وإشعار العميل بنتائج دراسة المطالبة وفق متطلبات مهنية محددة. ومن ثم فإن دور الوسيط لا ينبغي أن ينتهي عند إصدار الوثيقة، بل يمتد إلى مساعدة العميل في فهم التزاماته وحقوقه ومتابعة مسار المطالبة بما يعزز الثقة في العلاقة التأمينية ويقلل فجوة التوقعات بين العميل وشركة التأمين (اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين، 2008؛ اللائحة التنظيمية لوسطاء ووكلاء التأمين، 2011).

أما ضعف هذا البعد فيؤدي إلى تأخر الإخطار، أو نقص المستندات، أو سوء فهم شروط الوثيقة، أو ضعف متابعة التسوية، مما قد يؤدي إلى تأخير التعويض أو تخفيضه أو رفضه. ويظهر ذلك غالبًا في المنشآت التي لا تمتلك إدارة متخصصة للتأمين أو المخاطر، أو التي تشتري وثائقها بصورة متفرقة دون وجود برنامج تأميني واضح وآلية محددة لإدارة المطالبات. ولذلك فإن قياس هذا البعد يساعد على فهم ما إذا كان

الوسيط يقدم خدمة فنية حقيقية في مرحلة ما بعد الخسارة، أم يقتصر على دور تسويقي محدود ينتهي غالباً عند إصدار الوثيقة أو تجديدها (السبيعي، 2014؛ Cummins & Doherty, 2006).: (Maas, 2010) تتسق أهمية هذا البعد مع ما توصلت إليه الدراسات التي تؤكد أن الوسيط يضيف قيمة من خلال جمع المعلومات ومعالجتها وتقديم النصح المناسب، وأن جودة الخدمة ترتبط بكفاءة الوسيط في فهم احتياجات العميل وتفسير الشروط وتقليل فجوة المعلومات (Cummins & Doherty, 2006; Eckardt & R  thke-D  ppner, 2010).

جدول (2-13) : مؤشرات قياس بعد إدارة المطالبات

م	المؤشر المقترح
1	يساعد الوسيط في الإخطار السريع عن الحادث.
2	يوضح الوسيط المستندات المطلوبة للمطالبة.
3	يتابع الوسيط شركة التأمين وخبير المعاينة.
4	يفسر الوسيط أسباب قبول أو رفض بنود المطالبة.
5	يساعد الوسيط في تسريع استرداد التعويض.

*المصدر :إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

2.14 الاستشارات الوقائية والمتابعة الدورية:

يمثل بُعد الاستشارات الوقائية والمتابعة الدورية أحد الأبعاد المركزية في خدمات وسيط التأمين التي تقيسها الدراسة. ويقصد به تقديم توصيات مستمرة للحد من الخطر، ومراجعة البرنامج التأميني عند تغير النشاط أو الأصول أو القيم أو شروط السوق، وتزويد المنشأة بتقارير تساعد على تحسين مستوى الوقاية والاستعداد. ولا يقتصر أثر هذا البعد على مرحلة شراء الوثيقة أو تجديدها، بل يمتد إلى متابعة البرنامج التأميني بصورة دورية؛ لأن إدارة المخاطر عملية مستمرة تشمل المراقبة والمراجعة والتحديث، وليست إجراءً ينتهي عند اختيار التغطية أو إصدار الوثيقة (المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، 2018).

وتتمثل القيمة المضافة لهذا البعد في تحويل الوساطة من خدمة موسمية عند التجديد إلى علاقة مهنية مستمرة، تربط التأمين بإجراءات السلامة، واستمرارية الأعمال، وتحديث بيانات الأصول، وتحليل سجل المطالبات، ومراجعة التغيرات التي قد تؤثر في كفاية التغطية. فالوسيط، في هذا السياق، لا يقتصر دوره على عرض وثائق التأمين، بل يقدم قيمة استشارية من خلال مساعدة المنشأة على فهم تطور مخاطرها، وتحديد ما إذا كانت الوثائق الحالية ما زالت مناسبة لحجم النشاط وطبيعته ومستوى التعرضات القائمة (Maas, 2010؛ Cummins & Doherty, 2006).

ومن منظور إدارة المخاطر، يعمل الوسيط في هذا البعد بوصفه حلقة ربط بين الخبرة التشغيلية داخل المنشأة والخبرة الفنية في سوق التأمين؛ إذ يساعد على تحويل الملاحظات الوقائية، وسجل الحوادث، وتغير الأصول أو الفروع أو خطوط الإنتاج إلى مؤشرات تستدعي تعديل البرنامج التأميني أو تحسين إجراءات السيطرة على الخطر. كما أن المتابعة الدورية تسهم في رفع جودة بيانات الخطر، وتحسين شروط الاكتتاب، وتقليل فجوات التغطية التي قد تظهر نتيجة تغير النشاط أو ارتفاع قيمة الأصول أو ظهور أخطار جديدة لم تكن قائمة عند إصدار الوثيقة (Eckardt & R  thke-D  ppner, 2010)؛ المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، 2018).

وتكتسب الاستشارات الوقائية أهمية خاصة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة؛ لأن هذه المنشآت قد لا تمتلك إدارات متخصصة للمخاطر أو التأمين، وقد تعتمد على الوسيط في تنبيهها إلى التغيرات التي تستدعي مراجعة الوثائق أو حدود التغطية أو التحملات أو الاستثناءات. ومن ثم فإن الوسيط المهني يستطيع أن يسهم في تعزيز الوعي التأميني والوقائي، وربط الحماية التأمينية باستمرارية الأعمال، وتقليل احتمالات الخسائر غير المغطاة أو النزاعات عند المطالبة (السبيعي، 2014؛ Maas, 2010).

كما تدعم اللوائح المنظمة لسوق التأمين أهمية الالتزام المهني والشفافية وحماية العملاء عند تقديم الخدمات التأمينية، بما يجعل المتابعة الدورية وتقديم النصح الملائم جزءاً من جودة الخدمة لا مجرد إجراء تكميلي. فكلما التزم الوسيط بمراجعة احتياجات العميل وتوضيح أثر التغيرات في الوثيقة، زادت قدرة المنشأة على المحافظة على برنامج تأميني أكثر ملاءمة لتعرضاتها الفعلية، وانخفض احتمال استمرار وثائق قديمة لا تعكس واقع الخطر الحالي (اللائحة التنظيمية لوسطاء وكلاء التأمين، 2011؛ اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين، 2008).

أما ضعف هذا البعد فيؤدي إلى تراكم فجوات بسبب تغير النشاط أو ارتفاع قيمة الأصول أو توسع الفروع أو ظهور أخطار جديدة، مع بقاء وثائق التأمين على وضعها السابق دون مراجعة. ويظهر ذلك غالباً في المنشآت التي تشتري وثائقها بصورة متفرقة أو تتعامل مع التأمين باعتباره إجراءً شكلياً لا يرتبط بخرائط الخطر أو خطط استمرارية الأعمال. ولذلك فإن قياس هذا البعد يساعد على فهم ما إذا كان الوسيط يقدم

خدمة فنية واستشارية مستمرة تدعم فاعلية إدارة المخاطر، أم يقتصر على دور تسويقي محدود يظهر عند الإصدار أو التجديد فقط (Cummins & Doherty, 2006; Stricker, Wagner, & Zeier Röschmann, 2023).

تتسق أهمية هذا البعد مع ما توصلت إليه الدراسات التي تؤكد أن الوسيط يضيف قيمة من خلال جمع المعلومات ومعالجتها وتقديم النصح المناسب، وأن جودة الخدمة ترتبط بكفاءة الوسيط في فهم احتياجات العميل وتفسير الشروط وتقليل فجوة المعلومات (Cummins & Doherty, 2006; Eckardt & Rähke-Döppner, 2010).

جدول (2-14) : مؤشرات قياس بعد الاستشارات الوقائية والمتابعة الدورية

م	المؤشر المقترح
1	يقدم الوسيط توصيات للحد من الأخطار.
2	يراجع الوسيط البرنامج التأميني دورياً.
3	ينبه الوسيط عند تغير القيم أو النشاط أو الموقع.
4	يوفر الوسيط تقارير مبسطة عن المطالبات والتغطيات.
5	يسهم الوسيط في رفع الوعي التأميني داخل المنشأة.

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

2.15 مؤشرات فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين

تقيس فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين مدى قدرة المنشأة على استخدام التأمين كأداة فعالة ضمن منظومة معالجة المخاطر، وليس مجرد امتلاك وثائق تأمين بصورة شكلية. ويعني ذلك أن الفاعلية ترتبط بنتائج ملموسة تظهر في كفاية التغطية، وكفاءة تكلفة نقل الخطر، وتقليل فجوات التأمين، وجودة استرداد التعويض، ودعم استمرارية الأعمال. ويتفق ذلك مع المدخل الحديث لإدارة المخاطر الذي ينظر إلى التأمين بوصفه إحدى وسائل معالجة الخطر أو نقله، بعد تحديد المخاطر وتحليلها وتقييمها ومتابعة فاعلية الاستجابة المختارة (المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، 2018؛ زيد والعمودي، 2015). كما أن دور وسيط التأمين يصبح أكثر أهمية عندما يساهم في تحويل معلومات الخطر إلى برنامج تأميني مناسب، ويقلل فجوة المعلومات بين المنشأة وشركة التأمين (Cummins & Doherty, 2006؛ Maas, 2010).

وتعني كفاية الحماية التأمينية أن حدود الوثائق ونطاق التغطية يتناسبان مع الأصول والتعرضات والالتزامات المحتملة للمنشأة، بحيث لا تبقى مخاطر جوهرية خارج نطاق الحماية. أما كفاءة تكلفة نقل الخطر فتعني أن القسط، والتحملات، والشروط، وحدود التغطية تحقق قيمة معقولة مقارنة بمستوى الحماية الذي تحصل عليه المنشأة، دون تحمل تكلفة زائدة أو قبول حماية ضعيفة مقابل سعر منخفض. ويرتبط ذلك بدور الوسيط في مقارنة العروض وتحليل الشروط والاستثناءات، وليس الاكتفاء بالمفاضلة السعرية بين شركات التأمين (Cummins & Doherty, 2006؛ Eckardt & R  thke-D  ppner, 2010).

ويشير تقليل فجوات التغطية إلى انخفاض حالات نقص التأمين أو ازدواج التغطية أو وجود استثناءات غير ملحوظة قد تؤثر في التعويض عند وقوع الخسارة. وتزداد أهمية هذا المؤشر في المنشآت الصغيرة والمتوسطة التي قد لا تمتلك إدارة متخصصة في التأمين أو المخاطر، مما يجعلها أكثر اعتماداً على خبرة الوسيط في تصميم البرنامج التأميني ومراجعته بصورة دورية. ومن ثم فإن وجود وسيط مهني قادر على تشخيص التعرضات وسد فجوات الحماية يساهم في رفع جودة القرار التأميني وتحسين نتائج إدارة المخاطر داخل المنشأة (السبيعي، 2014؛ Maas, 2010).

أما جودة استرداد التعويض فتقيس قدرة المنشأة على الحصول على تسوية عادلة وسريعة نسبياً عند وقوع الخسارة، من خلال الالتزام بإجراءات الإخطار، وتجهيز المستندات، وفهم شروط الوثيقة، ومتابعة شركة التأمين أو خبير المعاينة حتى إغلاق المطالبة. ويعد هذا المؤشر من أهم مؤشرات فاعلية التأمين؛ لأن القيمة الحقيقية للوثيقة لا تظهر عند الإصدار فقط، بل تظهر عند تحقق الخطر واختبار قدرة التغطية على تعويض الخسارة وفق الشروط المتفق عليها. كما تؤكد اللوائح المنظمة لسوق التأمين أهمية التعامل العادل مع العملاء ووضوح إجراءات المطالبات وحماية حقوق المستفيدين من الخدمة

التأمينية (اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين، 2008؛ اللائحة التنظيمية لوسطاء ووكلاء التأمين، 2011).

وأخيراً، تعني استمرارية الأعمال أن يسهم التأمين في مساعدة المنشأة على العودة إلى التشغيل بعد الحادث، سواء من خلال تعويض الأضرار المباشرة أو من خلال تغطيات مرتبطة بانقطاع الأعمال أو المسؤوليات أو الخسائر التابعة، بحسب طبيعة النشاط ونوع الوثائق. ولا تتحقق هذه الاستمرارية بمجرد شراء وثيقة تأمين، بل تتطلب برنامجاً تأمينياً مصمماً وفق خريطة المخاطر الفعلية، ومراجعاً بصورة دورية عند تغير النشاط أو الأصول أو الالتزامات. ومن هنا فإن فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين تقاس بمدى قدرة التأمين على تقليل الأثر المالي والتشغيلي للخسارة، ودعم قدرة المنشأة على التعافي والاستمرار (المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، 2018؛ بوداود، 2021).

وتعد هذه المؤشرات أكثر شمولاً من مؤشرات الرضا التقليدية؛ لأن العميل قد يكون راضياً عن السعر أو سرعة الإصدار، لكنه لا يدرك كفاية الوثيقة إلا عند المطالبة أو عند ظهور فجوة في التغطية. لذلك تقيس هذه الدراسة الفاعلية من منظور النتائج التأمينية والإدارية، لا من منظور الانطباع العام فقط؛ وذلك من خلال ربط خدمات الوسيط بنتائج محددة تشمل كفاية الحماية، وكفاءة التكلفة، وتقليل فجوات التغطية، وجودة التعويض، ودعم استمرارية الأعمال (السبيعي، 2014؛ Cummins & Doherty, 2006؛ Maas, 2010).

جدول (2-15) : مؤشرات فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين

المؤشر	المعنى	دليل قياس محتمل
كفاية الحماية	ملاءمة الحدود ونطاق التغطية لطبيعة الخطر.	انخفاض حالات نقص التأمين أو رفض المطالبة بسبب فجوة واضحة.
كفاءة تكلفة نقل الخطر	تحقيق توازن بين القسط والتحملات ومستوى الحماية.	تقييم السعر في ضوء جودة الشروط لا بصورة منفصلة.
تقليل فجوات التغطية	تجنب الإغفال أو الازدواج أو الاستثناءات المؤثرة.	وجود مراجعة سنوية للبرنامج والحدود والاستثناءات.

جودة استرداد التعويض	تسوية المطالبات بعدالة وسرعة نسبية.	زمن التسوية، اكتمال المستندات، وضوح أسباب التسوية.
دعم استمرارية الأعمال	قدرة التأمين على مساندة المنشأة بعد الخسارة.	وجود تغطيات انقطاع الأعمال وخطط استعادة النشاط.

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

2.16 الأطر النظرية المفسرة للعلاقة بين الوسيط والعميل:

تستند الدراسة إلى مجموعة من الأطر النظرية التي تساعد على تفسير أثر خدمات الوساطة في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين. أول هذه الأطر نظرية عدم تماثل المعلومات، حيث لا يمتلك العميل عادة المعرفة الفنية الكاملة بشروط التأمين واستثناءاته، كما قد لا تمتلك شركة التأمين صورة دقيقة عن نشاط العميل وتعرضاته. ويعمل الوسيط على تقليل هذه الفجوة من خلال جمع المعلومات وترجمتها إلى متطلبات اكتب واضحة، ثم تفسير عروض شركات التأمين للعميل. (Cummins & Doherty, 2006)

أما اقتصاديات تكاليف المعاملات فتفسر دور الوسيط في خفض تكاليف البحث والمقارنة والتفاوض ومتابعة التعاقد والمطالبة. فالمنشأة الصغيرة أو المتوسطة قد لا تمتلك الوقت أو الخبرة أو العلاقات السوقية اللازمة للحصول على عروض متعددة أو فهم شروطها، بينما يمتلك الوسيط خبرة وشبكات علاقات وقدرة على الوصول إلى السوق. وعندما تنخفض هذه التكاليف ترتفع كفاءة قرار نقل الخطر. (Maas, 2010)

وتبرز نظرية الوكالة عندما ينشأ احتمال تعارض بين مصلحة العميل وحوافز الوسيط المرتبطة بالعمولات أو علاقاته مع شركات التأمين. ولذلك تتطلب علاقة الوساطة إفصاحاً وشفافية ومؤشرات أداء واضحة وحوكمة تقلل احتمال تقديم مصلحة أخرى على مصلحة العميل. وهنا يأتي دور التنظيم المهني وسلوكيات السوق في ضبط العلاقة وحماية العملاء.

أما مدخل القيمة المدركة للعميل فيؤكد أن العميل لا يقيم الوسيط وفق الخدمة الفنية فقط، بل وفق المنافع الكلية التي يحصل عليها مقارنة بالتكلفة والجهد والمخاطر. وتظهر قيمة الوسيط في شعور العميل بأن البرنامج التأميني أكثر ملاءمة، وأن المطالبة أكثر وضوحاً، وأن التكلفة مبررة، وأن العلاقة تساعد على إدارة الخطر لا على شراء وثيقة فحسب.

جدول(2-16) : النظريات المفسرة لدور وسيط التأمين

النظرية	الفكرة الرئيسة	تطبيقها في الدراسة
عدم تماثل المعلومات	وجود فجوة معلومات بين العميل وشركة التأمين.	يقوم الوسيط بجمع المعلومات وتفسير الشروط وتخفيض سوء الفهم.
تكاليف المعاملات	وجود تكاليف للبحث والتفاوض والتعاقد والمتابعة.	يساعد الوسيط في جمع العروض والمقارنة ومتابعة المطالبة.
الوكالة	احتمال تعارض الحوافز بين الوكيل والأصيل.	تحتاج علاقة الوسطة إلى إفصاح وحوكمة ومؤشرات أداء.
القيمة المدركة	تقييم العميل للمنافع مقارنة بالتكلفة والجهد.	تظهر قيمة الوسيط في كفاية التغطية وجودة المطالبة واستمرارية الأعمال.

*المصدر :إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

2.17 أمثلة تطبيقية توضيحية لدور الوسيط في إدارة المخاطر:

يمكن توضيح دور الوسيط من خلال مثال منشأة تمتلك مستودعاً للمواد الغذائية .إذا ركزت المنشأة على شراء وثيقة حريق فقط دون تحديث قيمة المخزون أو دراسة تعرضات التبريد أو انقطاع الأعمال، فقد تواجه عند وقوع حادث خسارة لا تغطيها الوثيقة بصورة كافية .أما الوسيط الفعال فيبدأ بفهم طبيعة المخزون، وقيمتة الموسمية، ومتطلبات التخزين، واحتمال تلف البضاعة، ثم يقترح حدوداً مناسبة وتغطيات إضافية أو اشتراطات سلامة تقلل احتمالات الخسارة.

وفي مثال آخر، قد تمتلك منشأة لوجستية أسطول مركبات لنقل بضائع العملاء .هنا لا يكفي التأمين على المركبات فقط، بل ينبغي النظر إلى مسؤولية الناقل، والبضائع أثناء النقل، والحوادث التي قد تؤثر في التزامات التوصيل، وحدود المسؤولية التعاقدية .يستطيع الوسيط أن يساعد المنشأة على الربط بين عقودها مع العملاء وبين وثائقها التأمينية، حتى لا تتحمل التزامات أكبر من حدود التغطية.

أما في مرحلة المطالبة، فقد تواجه منشأة صناعية حادث عطل مفاجئ أو حريق جزئي .إذا لم تقدم الإخطار في الوقت المناسب أو لم تحتفظ بمستندات كافية لقيمة الأصول أو تكلفة الإصلاح، فقد تتأخر

التسوية أو تنخفض. وتظهر قيمة الوسيط هنا في توجيه المنشأة إلى مستندات المطالبة، ومتابعة الخبر، وتفسير المراسلات، ومساعدة الإدارة على فهم العلاقة بين شروط الوثيقة والمبلغ المستحق.

جدول (2-17) : أمثلة تطبيقية على فجوات التغطية المحتملة ودور الوسيط

الحالة	فجوة محتملة	دور وسيط التأمين
منشأة تجزئة ذات مخزون موسمي	ارتفاع قيمة المخزون في مواسم معينة دون تحديث الحد التأميني.	مراجعة القيم دورياً وإضافة بند زيادة موسمية عند الحاجة.
مؤسسة مقاولات	تداخل بين تأمين المعدات وتأمين المشروع والمسؤولية تجاه الغير.	تصميم برنامج يربط وثائق المقاولات والمعدات والمسؤوليات.
شركة خدمات مهنية	غياب تغطية المسؤولية المهنية أو حدودها المنخفضة.	تحليل طبيعة الالتزامات وتقديم بدائل تغطية مناسبة.
منشأة صناعية	عدم شراء تغطية انقطاع الأعمال مع وجود اعتماد كبير على موقع واحد.	تقدير هامش الربح وفترة التعطل المحتملة واقتراح التغطية.
منصة تجارة إلكترونية	مخاطر بيانات ومسؤوليات رقمية غير مشمولة في الوثائق التقليدية.	دراسة الحاجة إلى تغطيات سيبرانية ومسؤوليات تقنية.

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

جدول (2-18) : ملخص الدراسات العربية ذات الصلة

الدراسة	العنوان	المنهج/الهدف	أبرز النتائج
السبيعي (2014)	تأثير وسيط التأمين على نشاط التأمين التعاوني من وجهة نظر موظفي شركات وساطة التأمين في مدينة الرياض.	هدفت إلى تقييم أثر شركات الوساطة في نشاط سوق التأمين التعاوني، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة.	توصلت إلى وجود أثر لشركات الوساطة في نشاط السوق، وأوصت بتطوير اللوائح وتعزيز الوعي التأميني.
زيد والعمودي (2015)	إدارة المخاطر في شركات التأمين: دراسة قياسية بالتطبيق على الشركة الجزائرية للتأمين.	هدفت إلى بيان أهمية إدارة المخاطر في نشاط التأمين، واعتمدت أسلوباً قياسياً تطبيقياً.	أكدت ارتباط فعالية الإدارة بجودة تحديد المخاطر وقياسها واختيار أدوات المعالجة الملائمة.
توينار وحساني (2018)	واقع توزيع الخدمات التأمينية في الجزائر.	تناولت قنوات التوزيع التقليدية والحديثة ومنها الوكلاء والوسطاء والبنوك والقنوات الرقمية.	أبرزت أهمية تنوع قنوات التوزيع وتطوير كفاءة القائمين عليها لتوسيع الوصول إلى التأمين.
بن بتيش وشريط (2020)	إدارة المخاطر ومساهمتها في تفعيل أداء شركات التأمين.	استخدمت منهج دراسة الحالة لتحليل دور ممارسات إدارة المخاطر في شركة تأمين.	خلصت إلى أن العملية المنظمة لإدارة المخاطر تعزز التحكم في التعرضات وكفاءة الأداء.

قطوفي وباراق (2020)	أثر المخاطر المالية على الأداء المالي لشركات التأمين التكافلي السعودية.	استخدمت منهجاً قياسياً خلال الفترة 2010-2018	وجدت علاقة بين المخاطر المالية والأداء، بما يؤكد أهمية إدارة التعرضات التأمينية والمالية.
بوداود (2021)	أثر إدارة المخاطر على تحسين أداء شركات التأمين.	اعتمدت دراسة حالة ركزت على دورة إدارة المخاطر من تحديد وتحليل ومعالجة ومراقبة.	خلصت إلى أن المنهج المتكامل لإدارة المخاطر يحسن القرار وكفاءة الموارد.
بوديسة وخبابة (2021)	إدارة مخاطر الاكتتاب لصندوق التكافل العام.	قامت بتقييم تجربة شركة تكافل إخلاص المالية.	أوضحت أن إدارة مخاطر الاكتتاب تتطلب جودة بيانات وضبط قبول ومراقبة مستمرة.

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

تتفق الدراسات العربية السابقة على أهمية إدارة المخاطر في قطاع التأمين، وعلى دور قنوات التوزيع والوساطة في تنشيط السوق وتحسين وصول العملاء إلى الخدمات التأمينية. إلا أن معظم هذه الدراسات ركز على شركة التأمين أو السوق أو قناة التوزيع من منظور مزودي الخدمة، بينما تقل الدراسات التي تتخذ المنشأة العميلة وحدة للتحليل وتقيس أثر خدمات الوسيط في نتائج إدارة المخاطر داخل المنشأة. وتفيد هذه الدراسات الحالية في بناء الإطار العام لأبعاد الوساطة، لكنها لا تكفي وحدها لتفسير أثر الوسيط في كفاية التغطية أو المطالبات أو استمرارية الأعمال لدى المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة. ومن ثم تأتي الدراسة الحالية لتوسيع زاوية النظر من مستوى السوق إلى مستوى العميل، ومن وظيفة البيع إلى وظيفة إدارة المخاطر.

جدول (2-19) : ملخص الدراسات الأجنبية ذات الصلة

الدراسة	العنوان	المنهج/التركيز	أبرز النتائج
Cummins & Doherty (2006)	The economics of insurance intermediaries	حللت الوظائف الاقتصادية للوسطاء والوكلاء المستقلين في سوق تأمين الممتلكات والحوادث التجاري.	أكدت أن الوسيط يضيف قيمة عبر جمع المعلومات والوصول إلى السوق ومقارنة الشروط وتقديم خدمات ما بعد البيع.
Maas (2010)	How insurance brokers create value	اعتمدت مقابلات متعمقة مع مديرين في شركات صناعية ومتعددة الجنسيات.	أظهرت أن قيمة الوسيط تشمل إدارة المخاطر والوصول إلى الأسواق ودعم المعاملات والمطالبات.
Eckardt & Rähke-Döppner (2010)	The quality of insurance intermediary services	اختبرت جودة خدمات وسطاء التأمين في ألمانيا باستخدام بيانات واسعة.	خلصت إلى أن الجودة ترتبط بقدرة الوسيط على جمع المعلومات ومعالجتها وتقديم النصح المناسب.
Focht et al. (2013)	Intermediation and matching in insurance markets	ناقشت من يجب أن يدفع للوسيط وعلاقة ذلك بمطابقة التأمين لاحتياجات العميل.	أبرزت أهمية الحوافز والعمولات في تفسير جودة المطابقة واحتمال تعارض المصالح.

أكدت أن التحول الرقمي لا يلغي الحاجة إلى الوسيط في المخاطر المعقدة التي تتطلب تفسيراً وتخصيصاً.	ناقشت مستقبل الوساطة في اقتصاد المنصات الرقمية.	The future of insurance intermediation in the digital platform economy	Stricker et al. (2023)
---	---	--	------------------------

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

تركز الدراسات الأجنبية على القيمة الاقتصادية والوظيفية للوسيط، وتبرز دور الوسيط في تقليل عدم تماثل المعلومات، وتحسين مطابقة التغطية لاحتياجات العميل، وتخفيض تكاليف البحث والتعاقد، ودعم المطالبات. كما تنبه إلى قضايا الحوافز وتضارب المصالح والشفافية، وهي قضايا بالغة الأهمية عند تحليل علاقة الوسيط بالمنشأة العميلة.

وتختلف الدراسة الحالية عن هذه الدراسات في البيئة التطبيقية؛ فهي تركز على المملكة العربية السعودية والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، وتستخدم نموذجاً متعدد الأبعاد يربط خدمات الوسيط بنتائج محددة لإدارة المخاطر القابلة للتأمين. كما أنها تستفيد من الدراسات الأجنبية في بناء الفروض وتفسير النتائج، دون إغفال الخصوصية التنظيمية والسوقية للسياق السعودي.

2.20 أوجه التشابه والاختلاف والفجوة البحثية:

تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اهتمامها بدور التأمين والوساطة وإدارة المخاطر، كما تتفق معها في أن المعلومات الفنية والقدرة على المقارنة والتفاوض والمساندة بعد البيع تمثل عناصر أساسية في قيمة الوسيط. كما تتفق مع أدبيات إدارة المخاطر في أن التأمين أحد بدائل المعالجة، وأن نقل الخطر لا يكتمل دون فهم دقيق للتعرضات والشروط.

وتختلف الدراسة الحالية في أنها تنظر إلى الوساطة من منظور المنشأة الصغيرة أو المتوسطة العميلة، لا من منظور شركة الوساطة أو شركة التأمين فقط. كما أنها لا تقيس جودة الوساطة بصورة عامة، بل تفصلها إلى خمسة أبعاد قابلة للقياس، وتربط هذه الأبعاد بخمسة مؤشرات لعملية لفاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين. ويمنح ذلك الدراسة قدرة أكبر على تحديد أي خدمات الوسيط أكثر تأثيراً في النتائج.

تتمثل الفجوة البحثية في غياب نموذج ميداني سعودي يربط خدمات وساطة التأمين مباشرة بفاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين لدى المنشآت الصغيرة والمتوسطة. كما تتمثل الفجوة التطبيقية في حاجة المنشآت والوسطاء والجهات التنظيمية إلى مؤشرات قابلة للقياس تساعد على تطوير الخدمة من مرحلة الشراء والتجديد إلى مرحلة الشراكة في إدارة الخطر واستمرارية الأعمال.

الفصل الثالث : منهجية الدراسة وإجراءاتها

3.1 تمهيد:

يعرض هذا الفصل المنهجية التي تعتمد عليها الدراسة للإجابة عن أسئلتها واختبار فروضها، ويشمل منهج الدراسة وتصميمها، ومجتمع الدراسة ووحدة التحليل، والعينة وطريقة اختيارها، ومصادر البيانات، وأداة الدراسة، وإجراءات الصدق والثبات، وأساليب التحليل الإحصائي، والاعتبارات الأخلاقية. وتعد المنهجية حلقة الربط بين الإطار النظري والنتائج الميدانية، لأنها تحدد كيف ستتحول المفاهيم النظرية إلى مؤشرات قابلة للقياس.

تسعى الدراسة إلى قياس أثر خدمات وساطة التأمين في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين، وهو موضوع يتطلب قياساً كمياً لإدراكات مسؤولي المنشآت وخبراتهم في التعامل مع الوسطاء وشركات التأمين. لذلك تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي لأنه مناسب لوصف مستوى المتغيرات، وتحليل العلاقات بينها، واختبار أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع باستخدام أساليب إحصائية استدلالية.

3.2 منهج الدراسة وتصميمها:

تعتمد الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بتصميم كمي مقطعي. ويقصد بالمنهج الوصفي وصف الظاهرة كما هي في الواقع من خلال جمع بيانات منظمة من عينة الدراسة، بينما يشير الجانب التحليلي إلى اختبار العلاقات والأثر بين المتغيرات، وتفسير النتائج في ضوء الأدبيات السابقة والإطار النظري (العساف، 2012؛ Saunders et al., 2019).

أما التصميم المقطعي فيعني جمع البيانات في فترة زمنية محددة من أفراد العينة، وهو مناسب عندما يكون الهدف قياس إدراكات وخبرات قائمة في وقت معين. ولا يهدف التصميم المقطعي إلى إثبات السببية بمعناها التجريبي الكامل، لكنه يسمح باختبار الأثر الإحصائي وتقدير اتجاه العلاقة وحجمها، مع ضبط بعض المتغيرات مثل حجم المنشأة والقطاع ومدة التعامل مع الوسيط.

ويمكن دعم تفسير النتائج بعدد محدود من المقابلات شبه المقننة مع مختصين في الوساطة أو إدارة المخاطر أو مسؤولي التأمين في المنشآت، وذلك بهدف فهم بعض النتائج الكمية وتقديم أمثلة تطبيقية، دون أن تحل هذه المقابلات محل المسح الكمي الرئيس.

3.3 مجتمع الدراسة ووحدة التحليل:

يتكون مجتمع الدراسة من المنشآت الصغيرة والمتوسطة العاملة في المملكة العربية السعودية التي تتعامل مع وسيط تأمين مرخص، سواء كان التعامل عبر قناة تقليدية أو إلكترونية أو مزيج بينهما. وتستبعد الدراسة المنشآت التي لا تستخدم وسيطاً في برامجها التأمينية، لأن موضوع الدراسة يرتبط مباشرة بخدمات الوسيط وأثرها في إدارة المخاطر القابلة للتأمين.

تتمثل وحدة التحليل في المنشأة، بينما يمثل المجيب شخصاً مطلعاً على برنامج التأمين والمخاطر والمطالبات داخل المنشأة. وقد يكون المجيب مدير المخاطر، أو المدير المالي، أو مسؤول التأمين، أو مدير العمليات، أو المالك/المدير العام في المنشآت الأصغر. ويعد اختيار المجيب المناسب شرطاً مهماً لجودة البيانات، لأن الاستبانة تتضمن بنوداً فنية تتطلب معرفة فعلية بعلاقة المنشأة مع وسيط التأمين.

3.4 العينة وطريقة اختيارها:

تستخدم الدراسة عينة طبقية قدر الإمكان لضمان تمثيل قطاعات اقتصادية وأحجام منشآت مختلفة. وتستند فكرة العينة الطبقية إلى تقسيم المجتمع إلى طبقات ذات خصائص متقاربة مثل القطاع أو حجم المنشأة، ثم اختيار مفردات من كل طبقة بما يسمح بمقارنة النتائج وتقليل تحيز التمثيل. ويمكن الوصول إلى العينة عبر قوائم العملاء المتاحة لدى وسطاء مرخصين، والغرف التجارية، وجمعيات الأعمال، والشبكات المهنية، بعد الحصول على الموافقات اللازمة.

يستهدف التصميم الميداني جمع ما بين 300 و 384 استجابة صالحة للتحليل، وهو نطاق ملائم لاختبار الانحدار الخطي المتعدد والتحليل العاملي والتحقق من الثبات والصدق. وتراعي الدراسة أن حجم العينة لا يتحدد بالمعادلة الإحصائية وحدها، بل يتأثر أيضاً بعدد المتغيرات والفقرات، ومعدل الاستجابة، ومدى تمثيل القطاعات، وجودة الإجابات المكتملة (Hair et al., 2019).

جدول (3-1) : خطة مقترحة لتوزيع العينة حسب حجم المنشأة

حجم المنشأة	النسبة المستهدفة	مبرر التمثيل
منشآت صغيرة	50% تقريباً	تمثل شريحة واسعة من العملاء ذوي الموارد التأمينية المحدودة.

تمتلك برامج تأمين أكثر تنوعاً وتعرضات أعلى نسبياً.	50% تقريباً	منشآت متوسطة
تجنب تركيز العينة في قطاع واحد يؤثر في تعميم النتائج.	تمثيل متوازن	توزيع قطاعي

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

3.5 مصادر البيانات:

تعتمد الدراسة على مصدرين رئيسيين للبيانات. يتمثل المصدر الأول في البيانات الأولية التي تجمع عبر الاستبانة الموجهة إلى مسؤولي المنشآت الصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى مقابلات مساندة عند الحاجة. أما المصدر الثاني فهو البيانات الثانوية التي تشمل التقارير الرسمية لهيئة التأمين والبنك المركزي السعودي، والأنظمة واللوائح والقواعد التنظيمية، والبحوث المحكمة والرسائل العلمية ذات الصلة.

تساعد البيانات الثانوية على بناء الإطار النظري وتفسير النتائج في سياقها التنظيمي والسوقي، بينما توفر البيانات الأولية قياساً مباشراً لإدراكات المنشآت حول خدمات الوسيط وفاعلية إدارة المخاطر. ويؤدي الجمع بين المصدرين إلى تعزيز اتساق الدراسة، لأن النتائج الميدانية لا تعرض بمعزل عن الواقع التنظيمي والأدبيات العلمية.

3.6 أداة الدراسة:

تتمثل أداة الدراسة في استبانة منظمة صممت في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة وخطة العرض المبدئي، وتتكون من ثلاثة أقسام رئيسية. يضم القسم الأول بيانات عامة عن المنشأة والمجيب مثل حجم المنشأة وقطاعها وعمرها ومدة تعاملها مع وسيط التأمين ونوع التغطيات المستخدمة. ويقيس القسم الثاني أبعاد خدمات وساطة التأمين الخمسة، بينما يقيس القسم الثالث مؤشرات فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.

استخدمت الاستبانة مقياس ليكرت الخماسي، حيث تعبر الدرجة (1) عن عدم الموافقة بشدة، والدرجة (5) عن الموافقة بشدة. ويتميز هذا المقياس بسهولة التطبيق والتحليل، وقدرته على قياس الاتجاهات والإدراكات بدرجة تسمح باستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية والارتباط والانحدار. وتمت صياغة البنود بلغة عملية مباشرة تراعي طبيعة المجيبين من مسؤولي المنشآت، مع تجنب العبارات المركبة أو الغامضة.

جدول (3-2) : محاور الاستبانة وعدد الفقرات

المحور	المحتوى	عدد الفقرات
البيانات العامة	حجم المنشأة، القطاع، عمر المنشأة، دور المجيب، مدة التعامل مع الوسيط، نوع التغطيات.	8 فقرات
تحديد وتقييم المخاطر	حصر التعرضات، فهم النشاط، ترتيب الأولويات، جودة بيانات الخطر.	6 فقرات
تصميم البرنامج وسد الفجوات	ملاءمة الوثائق، الحدود، التحملات، الاستثناءات، الربط بين التغطيات.	7 فقرات
مقارنة العروض والتفاوض	عدد البدائل، المقارنة الفنية والسعرية، وضوح الفروق، التفاوض.	6 فقرات
إدارة المطالبات	الإخطار، المستندات، المتابعة، التفسير، سرعة التسوية.	6 فقرات
الاستشارات الوقائية والمتابعة	التقارير، التحديث، توصيات الحد من الخطر، التوعية.	6 فقرات
فاعلية إدارة المخاطر	كفاية الحماية، كفاءة التكلفة، فجوات التغطية، التعويض، الاستمرارية.	10 فقرات

*المصدر : إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

3.7 صدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق الأداة مدى قدرتها على قياس ما وضعت لقياسه .وللتحقق من الصدق الظاهري والمحتوى، تعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في إدارة المخاطر والتأمين والبحث العلمي، للتأكد من وضوح الفقرات، وملاءمتها للمحاور، وسلامة الصياغة، وعدم وجود تكرار أو غموض . وتعديل الفقرات في ضوء ملاحظات المحكمين قبل التطبيق النهائي.

كما يمكن استخدام الصدق البنائي من خلال التحليل العاملي الاستكشافي أو التوكيدي للتحقق من أن فقرات كل محور تتجمع حول البعد الذي صممت لقياسه. وفي حال ظهرت فقرات ذات تحميلات ضعيفة أو متداخلة، ينظر الباحث في تعديلها أو حذفها بما لا يخل بالبناء النظري للأداة.

3.8 ثبات أداة الدراسة:

يقصد بالثبات اتساق الأداة وقدرتها على إعطاء نتائج مستقرة نسبياً عند قياس الظاهرة نفسها. وتعتمد الدراسة على معامل ألفا كرونباخ لقياس الاتساق الداخلي لمجاور الاستبانة، حيث تعد القيم التي تزيد على 0.70 مقبولة غالباً في الدراسات الاجتماعية والإدارية، بينما تشير القيم الأعلى إلى ثبات أقوى مع مراعاة عدم المبالغة في التشابه بين الفقرات (Hair et al., 2019).

ويمكن تطبيق الاستبانة بصورة تجريبية على عينة استطلاعية محدودة للتحقق من وضوح الفقرات وزمن الإجابة ومبدئية الثبات، ثم إجراء التعديلات اللازمة قبل التوزيع النهائي. كما ينبغي فحص العبارات السلبية أو المكررة والتأكد من أن اتجاه الترميز واحد، حتى لا تؤثر أخطاء الإدخال أو الترميز في نتائج الثبات والتحليل.

3.9 إجراءات جمع البيانات:

تبدأ إجراءات جمع البيانات بالحصول على الموافقات الأكاديمية والتنظيمية اللازمة، ثم إعداد رابط الاستبانة الإلكترونية أو النسخة الورقية، وتحديد قنوات الوصول إلى المنشآت المستهدفة. ويتم إرسال خطاب تعريف يوضح هدف الدراسة، وطوعية المشاركة، وسرية البيانات، والفئة المستهدفة من المجيبين. كما يراعى إرسال تذكيرات مهنية دون إلحاح مفرط لتحسين معدل الاستجابة.

بعد انتهاء فترة جمع البيانات، تتم مراجعة الاستجابات للتأكد من اكتمالها ومنطقية الإجابات واستبعاد الاستجابات المكررة أو الناقصة أو غير الجادة. ثم يتم ترميز البيانات وإدخالها في برنامج إحصائي مناسب مثل SPSS أو R أو Jamovi، مع الاحتفاظ بنسخة آمنة من قاعدة البيانات لا تتضمن معلومات تكشف هوية المنشآت أو المشاركين.

3.10 أساليب التحليل الإحصائي:

جدول (3-3) : أساليب التحليل الإحصائي واستخداماتها

الأسلوب	الاستخدام في الدراسة
التكرارات والنسب	وصف خصائص العينة مثل القطاع والحجم ونوع التغطيات.
المتوسط والانحراف المعياري	تحديد مستوى كل محور من محاور الدراسة.
ألفا كرونباخ	قياس ثبات محاور الاستبانة.
معامل بيرسون	اختبار قوة واتجاه العلاقة بين خدمات الوسيط وفاعلية إدارة المخاطر.
الانحدار الخطي المتعدد	اختبار الأثر الكلي والجزئي لأبعاد خدمات الوساطة في المتغير التابع.
اختبار t وتحليل التباين	الكشف عن الفروق بحسب حجم المنشأة أو القطاع أو مدة التعامل.
فحوص الافتراضات	التأكد من عدم وجود تعدد خطي شديد أو قيم متطرفة مؤثرة أو انحرافات حادة.

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

3.11 نموذج الاختبار الإحصائي:

يختبر الأثر الكلي والجزئي من خلال نموذج انحدار خطي متعدد تكون فيه فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين متغيراً تابعاً، وأبعاد خدمات الوساطة الخمسة متغيرات مستقلة. ويمكن إدخال متغيرات ضابطة مثل حجم المنشأة والقطاع وعمر المنشأة ومدة العلاقة مع الوسيط وعدد وثائق التأمين. وتتمثل

الصيغة العامة للنموذج في أن فاعلية إدارة المخاطر تفسر من خلال تحديد وتقييم المخاطر، وتصميم البرنامج وسد الفجوات، ومقارنة العروض والتفاوض، وإدارة المطالبات، والاستشارات الوقائية والمتابعة، مع ضبط خصائص المنشأة.

يعتمد تفسير نتائج الانحدار على قيمة معامل التحديد R^2 التي توضح نسبة التباين المفسر، وعلى معاملات بيتا المعيارية التي تبين الأهمية النسبية لكل بعد، وعلى مستوى الدلالة الإحصائية. كما يتم فحص معامل تضخم التباين VIF للتأكد من عدم وجود تعدد خطي شديد بين المتغيرات المستقلة.

3.12 الاعتبارات الأخلاقية:

تلتزم الدراسة بمبادئ البحث العلمي وأخلاقياته من خلال توضيح هدف الدراسة للمشاركين، وبيان أن المشاركة طوعية، وأن للمشارك حق عدم الإجابة عن أي سؤال أو الانسحاب دون ضرر. كما تلتزم الدراسة بعدم جمع معلومات تجارية حساسة أو أسماء واثائق أو شركات إلا بالقدر الضروري وبعد الموافقة، وتعرض النتائج بصورة تجميعية تمنع التعرف على المنشأة أو المجهز.

كما تراعي الدراسة عدم استخدام البيانات إلا للغرض العلمي، وتخزينها بطريقة آمنة، وعدم مشاركة البيانات الخام مع أطراف خارجية. وفي حال استخدام مقابلات مساندة، يطلب إذن المشاركين قبل تسجيلها أو تدوينها، وتزال أي معلومات قد تكشف الهوية. وتعد هذه الإجراءات ضرورية في موضوع يتصل بالتأمين والمخاطر والمطالبات، لأن بعض المعلومات قد تكون حساسة تجارياً.

الفصل الرابع : عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها

4.1 تمهيد:

يعرض هذا الفصل نتائج التحليل الكمي وفقاً لأهداف الدراسة وفروضها. ويبدأ بوصف خصائص عينة الدراسة، ثم يعرض مستوى خدمات وساطة التأمين ومستوى فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين، ثم نتائج الثبات والارتباط والانحدار الخطي المتعدد، ثم اختبارات الفروق بين المجموعات، وينتهي بمناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

4.2 وصف خصائص عينة الدراسة:

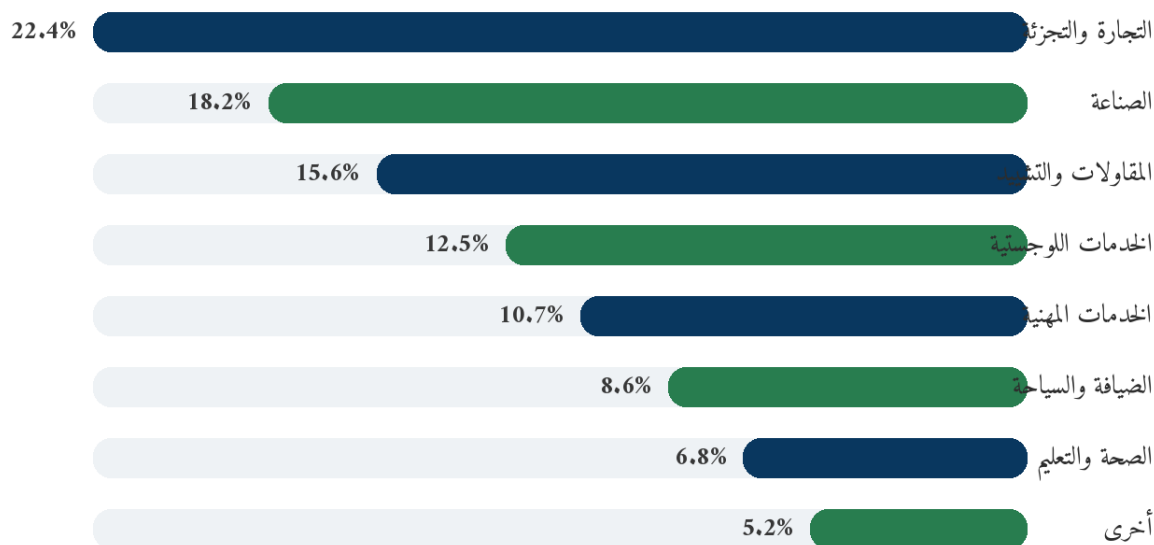
جدول (4-1) : خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
حجم المنشأة	صغيرة	200	52.1%
حجم المنشأة	متوسطة	184	47.9%
مدة التعامل مع الوسيط	أقل من سنة	52	13.5%
مدة التعامل مع الوسيط	من سنة إلى أقل من 3 سنوات	128	33.3%
مدة التعامل مع الوسيط	من 3 إلى أقل من 5 سنوات	112	29.2%
مدة التعامل مع الوسيط	5 سنوات فأكثر	92	24.0%
دور المجيب	مالك/مدير عام	92	24.0%

30.7%	118	مدير مالي	دور المجيب
38.0%	146	مدير عمليات/تأمين/مخاطر	دور المجيب
7.3%	28	أخرى	دور المجيب

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

توزيع عينة الدراسة حسب القطاع الاقتصادي



شكل (4-1) : توزيع عينة الدراسة حسب القطاع الاقتصادي

*المصدر: إعداد الباحث.

تشير خصائص العينة إلى تمثيل متوازن نسبياً بين المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وهو ما يعزز القدرة على مقارنة إدراكات الفئتين. كما يظهر أن غالبية المجيبين يشغلون مواقع إدارية أو مالية أو تشغيلية ذات علاقة مباشرة بقرار التأمين، الأمر الذي يدعم جودة البيانات لأن المجيب المطلوب ينبغي أن يكون مطلعاً على علاقة المنشأة بالوسيط وبرنامجها التأميني ومطالباتها.

ويظهر توزيع مدة التعامل مع الوسيط أن نسبة مهمة من العينة لديها خبرة ممتدة تتجاوز ثلاث سنوات، وهذا يساعد على تكوين تقييم أكثر نضجاً للخدمة، لأن جودة الوسيط لا تظهر دائماً في سنة واحدة، بل تظهر خلال دورات التجديد والمطالبات وتغير احتياجات المنشأة. كما أن التنوع القطاعي يقلل احتمال أن تكون النتائج محكومة بقطاع واحد فقط.

4.3 التغطيات التأمينية المستخدمة لدى المنشآت:

جدول (4-2) : أكثر التغطيات التأمينية استخداماً لدى عينة الدراسة

النسبة	التكرار	نوع التغطية
69.8%	268	تأمين الممتلكات والحريق
62.8%	241	تأمين المركبات والأساطيل
61.5%	236	التأمين الطبي للعاملين
55.7%	214	تأمين المسؤولية تجاه الغير
38.0%	146	تأمين البضائع أثناء النقل
30.7%	118	تأمين انقطاع الأعمال
27.1%	104	التأمين الهندسي أو المعدات
22.4%	86	تأمين المسؤولية المهنية
10.9%	42	التأمين السيبراني

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

تظهر النتائج أن أكثر التغطيات استخداماً هي تأمين الممتلكات والحريق، والمركبات، والتأمين الطبي، والمسؤولية تجاه الغير. ويعد ذلك منطقياً في ضوء طبيعة احتياجات المنشآت الصغيرة والمتوسطة التي تعتمد على الأصول التشغيلية والمركبات والعاملين. في المقابل، تبدو تغطية انقطاع الأعمال والتأمين السيبراني أقل انتشاراً، وهو ما قد يشير إلى وجود فجوة وعي أو تكلفة أو صعوبة في تقييم هذه الأخطار.

وتعد هذه النتيجة مهمة بالنسبة لدور وسيط التأمين؛ لأن بعض التغطيات الأقل انتشاراً قد تكون جوهرية في قطاعات معينة، مثل انقطاع الأعمال للمصانع والمنشآت التي تعتمد على موقع واحد، أو التأمين السيبراني للمنشآت التي تدير مبيعات إلكترونية أو بيانات عملاء. لذلك ينبغي على الوسيط أن لا يكتفي بالتغطيات الشائعة، بل يراجع التعرضات الفعلية لكل منشأة.

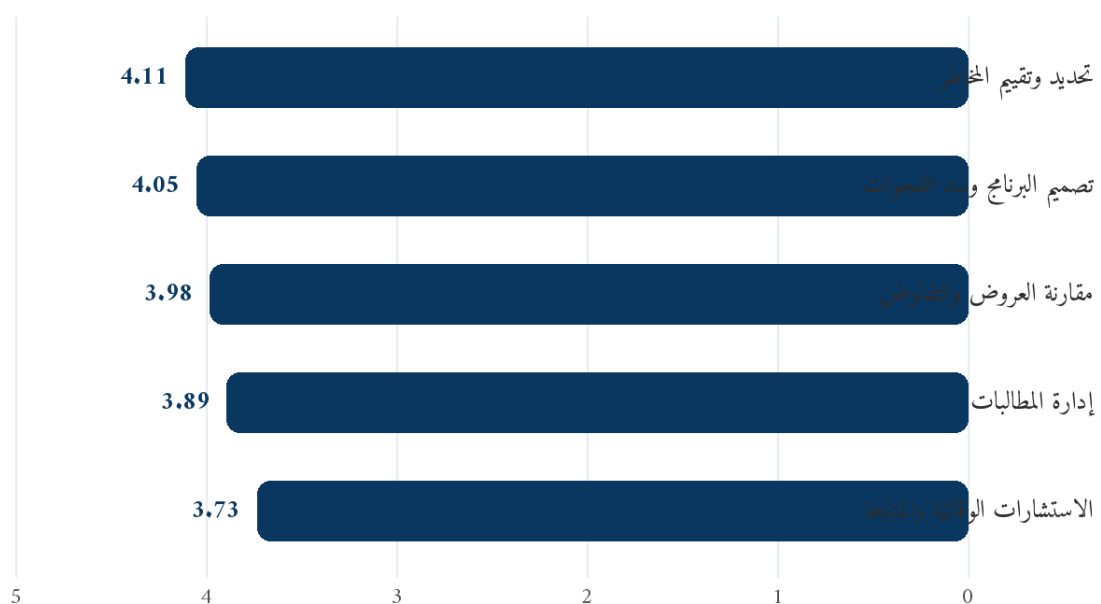
4.4 مستوى خدمات وساطة التأمين:

جدول (3-4) : المتوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد خدمات وساطة التأمين

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط	البعد
مرتفع	0.62	4.11	تحديد وتقييم المخاطر
مرتفع	0.66	4.05	تصميم البرنامج وسد فجوات التغطية
مرتفع	0.70	3.98	مقارنة العروض والتفاوض
مرتفع	0.74	3.89	إدارة المطالبات
مرتفع	0.79	3.73	الاستشارات الوقائية والمتابعة
مرتفع	0.61	3.95	المتوسط الكلي لخدمات الوساطة

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

متوسطات أبعاد خدمات وساطة التأمين



شكل(2-4) : متوسطات أبعاد خدمات وساطة التأمين

المصدر: إعداد الباحث.

يتضح من الجدول أن مستوى خدمات وساطة التأمين جاء مرتفعاً بمتوسط عام بلغ 3.95 ، وهو ما يشير إلى أن المنشآت محل الدراسة تدرك وجود قيمة إيجابية لخدمات الوسيط .وجاء بعد تحديد وتقييم المخاطر في المرتبة الأولى بمتوسط 4.11 ، مما يدل على أن الوسطاء يقدمون بدرجة جيدة خدمات مرتبطة بفهم النشاط وحصر التعرضات .وجاء بعد تصميم البرنامج وسد فجوات التغطية في المرتبة الثانية، وهو بعد فني مهم لأنه يربط بين بيانات الخطر وبنية الوثيقة.

أما بعد الاستشارات الوقائية والمتابعة فقد جاء في المرتبة الأخيرة رغم أنه ما زال ضمن المستوى المرتفع .ويمكن تفسير ذلك بأن بعض علاقات الوساطة تظل موسمية مرتبطة بالتجديد أو المطالبة، ولا تتحول دائماً إلى علاقة متابعة مستمرة تقدم تقارير دورية وتوصيات وقائية .وتعد هذه النتيجة فرصة تطوير مهمة لشركات الوساطة، لأنها تشير إلى أن القيمة الاستشارية المستمرة يمكن أن تكون مجالاً تنافسياً مستقبلياً.

4.5 مستوى فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين:

جدول (4-4) : المتوسطات والانحرافات المعيارية لمؤشرات فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين

المؤشر	المتوسط	الانحراف المعياري	المستوى
كفاية الحماية	4.10	0.61	مرتفع
كفاءة تكلفة نقل الخطر	3.96	0.67	مرتفع
تقليل فجوات التغطية	3.97	0.69	مرتفع
جودة استرداد التعويض	3.91	0.72	مرتفع
دعم استمرارية الأعمال	4.05	0.64	مرتفع
المتوسط الكلي للفاعلية	4.00	0.58	مرتفع

متوسطات مؤشرات فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين



شكل (4-3) : متوسطات مؤشرات فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين

تشير النتائج إلى أن فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين جاءت مرتفعة بمتوسط عام بلغ 4.00 ، وهو ما يدل على أن المنشآت ترى أن برامجها التأمينية تحقق مستوى جيداً من الحماية. وجاء مؤشر كفاية الحماية في المرتبة الأولى، بما يعكس شعور المنشآت بأن حدود التغطية ونطاقها ملائمان بدرجة عامة. كما جاء دعم استمرارية الأعمال في مستوى مرتفع، وهو مؤشر مهم لأن الغاية النهائية من التأمين ليست التعويض فقط، بل تمكين المنشأة من العودة إلى التشغيل.

ورغم ارتفاع مؤشر جودة استرداد التعويض، إلا أنه جاء أقل من بقية المؤشرات نسبياً. ويمكن تفسير ذلك بأن مرحلة المطالبة أكثر تعقيداً من مرحلة الإصدار، وتتأثر بعوامل متعددة مثل اكتمال المستندات، وتفسير الشروط، ودور خبير المعاينة، وسرعة شركة التأمين. ولذلك فإن تعزيز دعم المطالبات يمثل مجالاً عملياً مهماً لرفع فاعلية إدارة المخاطر.

4.6 ثبات أداة الدراسة:

جدول (4-5) : معامل ألفا كرونباخ لمحاور أداة الدراسة

المحور	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ	التفسير
تحديد وتقييم المخاطر	6	0.88	ثبات مرتفع
تصميم البرنامج وسد فجوات التغطية	7	0.91	ثبات مرتفع
مقارنة العروض والتفاوض	6	0.86	ثبات مرتفع
إدارة المطالبات	6	0.90	ثبات مرتفع
الاستشارات الوقائية والمتابعة	6	0.89	ثبات مرتفع
فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	10	0.93	ثبات مرتفع
الأداة ككل	41	0.95	ثبات مرتفع جداً

*المصدر : إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

تشير قيم معامل ألفا كرونباخ إلى تمتع محاور الاستبانة بدرجات ثبات مرتفعة، حيث تراوحت القيم بين 0.86 و 0.93 للمحاور الفرعية، وبلغت 0.95 للأداة ككل. وتعد هذه القيم مناسبة للاعتماد على الأداة في تحليل العلاقات بين المتغيرات، كما تشير إلى أن الفقرات داخل كل محور تقيس مفهوماً متقارباً دون تشتت كبير.

ومع ذلك، ينبغي تفسير معامل الثبات في ضوء الصدق النظري والعملي للأداة، لأن الثبات العالي لا يكفي وحده للحكم على جودة القياس. لذلك تم بناء الفقرات في ضوء الأدبيات السابقة، وربط كل محور بمؤشرات واضحة قابلة للملاحظة، بما يعزز الاتساق بين الإطار النظري والتحليل الميداني.

4.7 علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة:

جدول (4-6) : معاملات الارتباط بين خدمات الوساطة وفاعلية إدارة المخاطر

المتغير	معامل الارتباط	الدالة	التفسير
تحديد وتقييم المخاطر	0.62	دالة عند 0.01	علاقة موجبة قوية نسبياً
تصميم البرنامج وسد فجوات التغطية	0.70	دالة عند 0.01	علاقة موجبة قوية
مقارنة العروض والتفاوض	0.55	دالة عند 0.01	علاقة موجبة متوسطة إلى قوية
إدارة المطالبات	0.68	دالة عند 0.01	علاقة موجبة قوية
الاستشارات الوقائية والمتابعة	0.59	دالة عند 0.01	علاقة موجبة متوسطة إلى قوية
خدمات الوساطة ككل	0.74	دالة عند 0.01	علاقة موجبة قوية

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

توضح نتائج الارتباط وجود علاقات موجبة ودالة إحصائياً بين جميع أبعاد خدمات الوساطة وفاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين. ويعني ذلك أن ارتفاع مستوى خدمات الوسيط يرتبط بارتفاع

فاعلية إدارة المخاطر من وجهة نظر المنشآت. وكانت أقوى علاقة لبرنامج التأمين وسد فجوات التغطية، وهو أمر متوقع لأن هذا البعد يمثل نقطة التحول بين فهم الخطر وترجمته إلى وثيقة فعالة.

كما جاءت علاقة إدارة المطالبات قوية، وهو ما يؤكد أن فاعلية التأمين لا تختبر عند الشراء فقط، بل عند وقوع الخسارة. وقد تعكس هذه النتيجة إدراك المنشآت لأهمية الوسيط في متابعة المستندات والتواصل مع شركة التأمين وتفسير شروط الوثيقة. أما مقارنة العروض والتفاوض فجاءت بعلاقة موجبة لكنها أقل نسبياً، وربما يرجع ذلك إلى أن المقارنة السعرية لا تكفي وحدها لإدارة الخطر ما لم تصاحبها خدمات فنية أخرى.

4.8 نتائج اختبار الفرض الرئيس:

جدول (4-7) : ملخص نموذج الانحدار لاختبار الفرض الرئيس

المؤشر	القيمة
معامل الارتباط R	0.786
معامل التحديد R^2	0.618
معامل التحديد المعدل Adjusted R^2	0.611
قيمة F	89.70
مستوى الدلالة	0.000

*المصدر : إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

توضح نتائج نموذج الانحدار أن أبعاد خدمات وساطة التأمين مجتمعة تفسر نحو 61.8% من التباين في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين، وهي نسبة تفسير مرتفعة في الدراسات الاجتماعية والإدارية. كما أن قيمة F كانت دالة إحصائياً عند مستوى 0.01، مما يعني صلاحية النموذج الكلي لاختبار الأثر.

وبناءً على ذلك، يرفض الفرض الصفري الرئيس الذي ينص على عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لخدمات وساطة التأمين بأبعادها مجتمعة في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين، ويقبل الفرض البديل

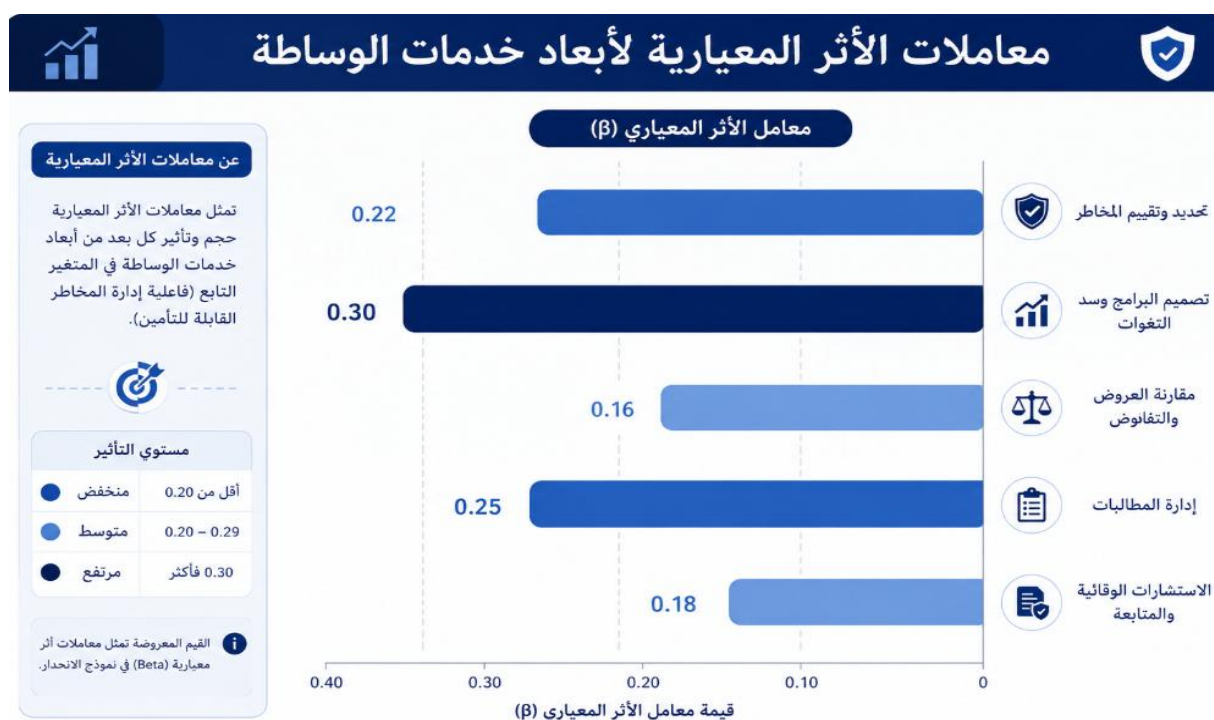
الذي يؤكد وجود أثر دال. وتشير هذه النتيجة إلى أن الوساطة، عندما تمارس بوصفها خدمة فنية متكاملة، يمكن أن تكون عاملاً مهماً في تحسين إدارة المخاطر لدى المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

4.9 نتائج اختبار الفروض الفرعية:

جدول (4-8) : معاملات الانحدار للأبعاد المستقلة

البعد	Beta	قيمة t	الدالة	القرار
تحديد وتقييم المخاطر	0.22	3.31	0.001	دال
تصميم البرنامج وسد فجوات التغطية	0.30	4.72	0.000	دال
مقارنة العروض والتفاوض	0.16	2.47	0.014	دال
إدارة المطالبات	0.25	4.08	0.000	دال
الاستشارات الوقائية والمتابعة	0.18	2.78	0.006	دال

*المصدر : إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.



شكل (4-4) : معاملات الأثر المعيارية لأبعاد خدمات الوساطة

تبين معاملات الانحدار أن جميع أبعاد خدمات وساطة التأمين لها أثر موجب ودال إحصائياً في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين. وجاء تصميم البرنامج وسد فجوات التغطية في المرتبة الأولى من حيث قوة الأثر، مما يؤكد أن جودة تصميم البرنامج التأميني تمثل القلب الفني لدور الوسيط. فالمنشأة لا تحتاج إلى وثيقة فقط، بل إلى برنامج يربط بين التعرضات والحدود والتحملات والاستثناءات والمطالبات.

وجاءت إدارة المطالبات في المرتبة الثانية، وهو ما يعكس أهمية دور الوسيط عند تحقق الخطر. وتؤكد هذه النتيجة أن قيمة التأمين لا تقاس عند الإصدار فحسب، بل في قدرة المنشأة على استرداد التعويض بكفاءة والعودة إلى النشاط. كما جاء تحديد وتقييم المخاطر في مرتبة مؤثرة، بما يؤكد أن جودة المعلومات الأولية شرط أساسي لجودة التغطية.

أما مقارنة العروض والتفاوض فجاءت دالة ولكن بمعامل أقل نسبياً، وهو ما يشير إلى أن المقارنة والتفاوض مهمة لكنها لا تكفي وحدها ما لم ترتبط بتشخيص فني وتصميم مناسب ومتابعة للمطالبات. وتدعم هذه النتيجة توجه الدراسة إلى عدم اختزال الوساطة في السعر أو الإصدار.

4.10 اختبار الفروق بحسب خصائص المنشأة

جدول (4-9) : نتائج اختبارات الفروق بين المجموعات

المتغير	الاختبار	القيمة	الدلالة	النتيجة
حجم المنشأة	اختبار t	2.14	0.033	توجد فروق لصالح المنشآت المتوسطة في الاستشارات والمتابعة
القطاع الاقتصادي	ANOVA	2.86	0.007	توجد فروق في إدارة المطالبات بين بعض القطاعات
عمر المنشأة	ANOVA	1.42	0.224	لا توجد فروق دالة
مدة التعامل مع الوسيط	ANOVA	4.36	0.002	توجد فروق لصالح التعامل الأطول من 3 سنوات
نوع التغطيات	ANOVA	3.05	0.011	توجد فروق لصالح المنشآت ذات برامج تأمين أكثر تنوعاً

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

تشير نتائج اختبارات الفروق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعض المتغيرات. فقد ظهرت فروق لصالح المنشآت المتوسطة في بعد الاستشارات الوقائية والمتابعة، ويمكن تفسير ذلك بأن المنشآت المتوسطة تمتلك عادة برامج تأمين أكثر تعقيداً واحتياجات متابعة أكبر، مما يدفعها إلى طلب خدمة أعمق

من الوسيط. كما ظهرت فروق بحسب مدة التعامل مع الوسيط لصالح العلاقات الأطول من ثلاث سنوات، وهو ما يشير إلى أن تراكم المعرفة المتبادلة بين الوسيط والمنشأة يحسن جودة الخدمة.

أما عدم وجود فروق دالة بحسب عمر المنشأة فيشير إلى أن العمر وحده لا يكفي لتفسير جودة إدارة المخاطر، فقد تكون منشأة حديثة أكثر تنظيماً من منشأة قديمة إذا امتلكت إدارة واعية وبرنامجاً تأمينياً مناسباً. وتؤكد هذه النتائج أهمية بناء علاقة مهنية طويلة المدى مع الوسيط، شريطة ألا تتحول هذه العلاقة إلى روتين يقلل المنافسة أو المراجعة النقدية.

4.11 مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

تتفق نتائج الدراسة مع ما توصل إليه Cummins و (2006) Doherty من أن الوسيط يضيف قيمة عبر جمع المعلومات والوصول إلى السوق ومقارنة الشروط وتقديم خدمات ما بعد البيع. فقد أظهرت النتائج أن أبعاد الوساطة ذات العلاقة بالمعلومات الفنية وتصميم البرنامج والمطالبات كانت الأكثر تأثيراً في فاعلية إدارة المخاطر. وهذا يعني أن القيمة الحقيقية للوسيط لا تظهر في كونه قناة توزيع فقط، بل في قدرته على تحويل المعلومات الفنية إلى برنامج تأميني فعال.

كما تتفق النتائج مع دراسة (2010) Maas التي أكدت أن قيمة الوسيط تشمل خدمات إدارة المخاطر والوصول إلى الأسواق والاستشارات والمطالبات. وقد ظهر ذلك في أن جميع الأبعاد الخمسة كانت دالة إحصائياً، بما يعني أن المنشأة تستفيد من حزمة خدمات متكاملة. وفي المقابل، تؤكد النتائج ما أشارت إليه دراسة Eckardt و (2010) Rätthke-Döppner من أن جودة خدمة الوسيط ترتبط بقدرته على جمع المعلومات ومعالجتها وتقديم النصح المناسب.

وعلى المستوى العربي، تتفق النتائج مع دراسة السبيعي (2014) في تأكيد الأثر الإيجابي لشركات الوساطة في نشاط التأمين التعاوني، لكنها تختلف عنها في زاوية التحليل؛ إذ تقيس الدراسة الحالية الأثر من منظور المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وتربطه بنتائج إدارة المخاطر وليس بنشاط السوق فقط. كما تتفق مع الدراسات التي تناولت إدارة المخاطر في شركات التأمين في أن جودة تحديد المخاطر ومعالجتها ترتبط بتحسين الأداء، لكنها تنقل هذا المنطق إلى مستوى العميل المؤمن له.

تدعم النتائج أيضاً أهمية الإطار التنظيمي؛ فالأثر الإيجابي للوساطة لا يتحقق تلقائياً، بل يحتاج إلى ممارسات مهنية ومعايير إفصاح وحوكمة للعلاقة مع العميل. وتظهر هذه النقطة خاصة في قضايا العمولات وتضارب المصالح والوساطة الإلكترونية، حيث يمكن أن تؤثر طريقة عرض العروض أو ترتيبها على قرار العميل. ولذلك فإن تطوير معايير أداء الوسطاء قد يعزز ثقة العملاء ويزيد القيمة المضافة للسوق.

4.12 خلاصة الفصل الرابع :

خلص الفصل إلى أن خدمات وساطة التأمين جاءت بمستوى مرتفع، وأن فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين جاءت كذلك بمستوى مرتفع. كما أظهرت نتائج الثبات صلاحية الأداة، وأثبتت معاملات الارتباط وجود علاقات موجبة ودالة بين أبعاد الوساطة وفاعلية إدارة المخاطر. وأكد نموذج الانحدار أن الأبعاد الخمسة لخدمات الوسيط تفسر نسبة كبيرة من التباين في الفاعلية، وأن أقوى الأبعاد تأثيراً هو تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية.

وتشير النتائج إلى أن تطوير دور وسيط التأمين ينبغي أن يركز على الخدمات الفنية ذات القيمة العالية، ولا سيما تحليل الفجوات، وإدارة المطالبات، والتقييم الدوري للمخاطر، بدلاً من الاكتفاء بالمقارنة السعرية أو إنجاز الإصدار. كما تشير إلى أن المنشآت الصغيرة والمتوسطة تحتاج إلى معايير واضحة لاختيار الوسيط ومتابعة أدائه، وأن الجهات التنظيمية يمكن أن تستفيد من هذه المؤشرات في تعزيز الشفافية وحماية العملاء.

الفصل الخامس : الخاتمة والتوصيات

5.1 تمهيد:

يمثل هذا الفصل خاتمة الدراسة، حيث يعرض ملخصاً مركزاً لأهم النتائج التي توصلت إليها، ثم يناقش الاستنتاجات العامة في ضوء أهداف الدراسة ونموذجها المفاهيمي، ويقدم توصيات عملية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، وشركات وساطة التأمين، وشركات التأمين، والجهات التنظيمية. كما يقدم خطة تنفيذية مختصرة تساعد على تحويل التوصيات إلى إجراءات قابلة للتطبيق، وينتهي ببيان حدود الدراسة ومقترحات الدراسات المستقبلية.

تقوم فكرة الفصل على أن قيمة الدراسة لا تكتمل بمجرد إثبات الأثر الإحصائي، بل ينبغي ترجمة النتائج إلى ممارسات عملية تسهم في تحسين قرار التأمين وإدارة المخاطر. ولذلك تركز التوصيات على تطوير العلاقة بين المنشأة والوسيط من علاقة شراء وتجديد إلى علاقة شراكة مهنية تقوم على القياس والمتابعة والإفصاح والقيمة المضافة.

5.2 ملخص النتائج الرئيسية:

- (1) أظهرت النتائج أن مستوى خدمات وساطة التأمين المقدمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة جاء مرتفعاً بمتوسط عام بلغ 3.95، مما يدل على إدراك المنشآت لأهمية دور الوسيط.
- (2) جاء بعد تحديد وتقييم المخاطر في المرتبة الأولى من حيث مستوى الخدمة، يليه تصميم البرنامج وسد فجوات التغطية، ثم مقارنة العروض والتفاوض، ثم إدارة المطالبات، ثم الاستشارات الوقائية والمتابعة.
- (3) بلغ مستوى فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين متوسطاً عاماً قدره 4.00، وهو مستوى مرتفع يشير إلى أن البرامج التأمينية تحقق حماية مقبولة نسبياً من وجهة نظر المجيبين.
- (4) أظهرت معاملات الارتباط وجود علاقات موجبة ودالة إحصائية بين جميع أبعاد خدمات الوساطة وفاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
- (5) فسر نموذج الانحدار الخطي المتعدد 61.8% من التباين في فاعلية إدارة المخاطر، وهي نسبة عالية تؤكد أهمية خدمات الوسيط في تحقيق النتائج التأمينية.
- (6) كان أكثر الأبعاد تأثيراً هو تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية، يليه إدارة المطالبات، ثم تحديد وتقييم المخاطر، ثم الاستشارات الوقائية والمتابعة، ثم مقارنة العروض والتفاوض.
- (7) أظهرت اختبارات الفروق أن مدة التعامل مع الوسيط ونوع التغطيات وحجم المنشأة قد تؤثر في بعض تقديرات جودة الخدمة والفاعلية.

5.3 الاستنتاجات العامة:

تؤكد الدراسة أن وسيط التأمين يمكن أن يكون شريكاً في إدارة المخاطر القابلة للتأمين عندما يمارس دوره بصورة فنية واستشارية، وليس مجرد وسيط سعري أو قناة إصدار. فقد بينت النتائج أن الأبعاد الأكثر ارتباطاً بالفاعلية هي تلك التي تتصل بجوهر البرنامج التأميني والمطالبات، وهي خدمات لا تظهر قيمتها دائماً في بداية العلاقة ولكنها تصبح حاسمة عند وقوع الخسارة أو تغير النشاط أو تعقد الشروط.

كما تؤكد الدراسة أن المنشآت الصغيرة والمتوسطة تحتاج إلى بناء وعي تأميني يتجاوز السؤال عن القسط إلى السؤال عن نطاق الحماية، وحدود التغطية، والاستثناءات، والتحملات، وإجراءات المطالبة، وفجوات البرنامج. وهذا الوعي لا يتحقق تلقائياً، بل يحتاج إلى وسيط كفء، وإدارة داخلية مطلعة، وإطار تنظيمي يحفز الشفافية والمنافسة العادلة.

وتشير النتائج إلى أن الوساطة الإلكترونية ستزيد من سرعة الوصول والمقارنة، لكنها لا تلغي الحاجة إلى الاستشارة الفنية، خصوصاً في المخاطر التجارية المعقدة. ولذلك فإن مستقبل الوساطة في المملكة قد يقوم على نموذج هجين يجمع بين كفاءة المنصات الرقمية وعمق الخبرة المهنية في تحليل الخطر وتصميم التغطية ودعم المطالبات.

5.4 توصيات موجهة إلى المنشآت الصغيرة والمتوسطة:

1. عدم اختيار وسيط التأمين بناءً على السعر أو سرعة الإصدار فقط، بل وفق معايير تشمل الخبرة القطاعية، وجودة تحليل المخاطر، وشفافية المقارنة، وجودة دعم المطالبات.
2. إعداد ملف تأميني داخلي محدث يتضمن الأصول والقيم المعرضة للخطر، والعقود المهمة، وسجل المطالبات، والتغطيات القائمة، ونقاط الضعف التشغيلية.
3. مراجعة البرنامج التأميني سنوياً أو عند حدوث تغير جوهري في النشاط أو الفروع أو المخزون أو المعدات أو العقود أو عدد العاملين.
4. طلب مقارنة مكتوبة من الوسيط توضح الفرق بين العروض من حيث السعر والحدود والتحملات والاستثناءات وشروط المطالبة، وليس السعر وحده.
5. تعيين مسؤول داخلي للتأمين والمخاطر في المنشأة، حتى لو لم يكن هذا الدور مستقلاً، لضمان متابعة الوثائق والتجديدات والمطالبات والتواصل مع الوسيط.
6. الاهتمام بالتغطيات التي ترتبط باستمرارية الأعمال مثل انقطاع الأعمال والمسؤوليات والبضائع أثناء النقل والتأمين السيبراني عندما تكون ملائمة لطبيعة النشاط.

5.5 توصيات موجهة إلى شركات وساطة التأمين:

- تطوير نماذج موحدة لتقييم مخاطر العملاء، تشمل زيارة الموقع أو مقابلة المسؤولين وحصر الأصول والتعرضات وسجل المطالبات.
- تقديم تقرير سنوي للعميل يوضح حالة البرنامج التأميني، وفجوات التغطية، والتغيرات المقترحة، ومؤشرات المطالبات، وتوصيات الحد من الخطر.
- تعزيز الشفافية في عرض العروض والعمولات وأسباب التوصية بشركة تأمين معينة، بما يقلل احتمالات تضارب المصالح ويزيد ثقة العملاء.
- إنشاء وحدات متخصصة أو فرق دعم لإدارة المطالبات، لأن نتائج الدراسة أظهرت أهمية هذا البعد في رفع فاعلية إدارة المخاطر.
- الاستثمار في التدريب المهني للموظفين في مجالات إدارة المخاطر، وتحليل الوثائق، والتأمينات التجارية المتخصصة، والوساطة الإلكترونية.
- تطوير قنوات رقمية لا تركز على السعر فقط، بل تعرض مقارنة واضحة للشروط والاستثناءات والحدود ونطاق التغطية بلغة مبسطة.

5.6 توصيات موجهة إلى شركات التأمين:

- تطوير آليات تعاون مع الوسطاء لتحسين جودة بيانات الخطر المقدمة عند الاكتتاب، بما يساعد على تسعير أدق وشروط أكثر ملاءمة.
- توحيد متطلبات المستندات الأساسية للمطالبات قدر الإمكان، وتزويد الوسطاء والعملاء بأدلة إرشادية واضحة تساهم في تسريع دورة المطالبة.
- تعزيز الشفافية في شرح أسباب رفض المطالبات أو تخفيض التعويض، بما يقلل النزاعات ويزيد فهم العميل لشروط الوثيقة.
- تقديم برامج توعية مشتركة مع الوسطاء للمنشآت الصغيرة والمتوسطة حول التغطيات المهمة وفجوات التأمين الشائعة.
- تطوير منتجات تأمينية مرنة تناسب مع احتياجات المنشآت الصغيرة والمتوسطة وقدرتها المالية، مع الحفاظ على وضوح الشروط والاستثناءات.

5.7 توصيات موجهة إلى هيئة التأمين والجهات التنظيمية:

- تطوير مؤشرات أداء مهنية لخدمات وساطة التأمين تشمل جودة الإفصاح، وسرعة الاستجابة، ودعم المطالبات، وشكاوى العملاء، ومراجعة فجوات التغطية.
- تعزيز متطلبات الإفصاح عن العمولات أو الحوافز التجارية المؤثرة في توصية الوسيط، بما يحمي العميل من تضارب المصالح.
- توسيع برامج التوعية التأمينية الموجهة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، مع التركيز على المخاطر القابلة للتأمين وفجوات التغطية الشائعة.
- تحديث الإرشادات المتعلقة بالوساطة الإلكترونية بما يراعي حماية البيانات، وعدالة عرض المقارنات، ومنع التركيز المضلل على السعر وحده.
- تشجيع الشهادات المهنية والتدريب المتخصص للعاملين في الوساطة، وخاصة في التأمينات التجارية وإدارة المطالبات والمخاطر الرقمية.

جدول (5-1) : خطة تنفيذية مختصرة للتوصيات

المجال	الإجراء المقترح	المسؤول المقترح	مؤشر قياس
اختيار الوسيط	تطبيق بطاقة تقييم سنوية للوسيط.	المنشأة	درجة تقييم لا تقل عن 80%
تحليل الفجوات	إصدار تقرير فجوات تغطية عند التجديد.	الوسيط	عدد الفجوات المعالجة سنوياً.
المطالبات	تحديد مسؤول متابعة وملف مستندات موحد.	المنشأة والوسيط	زمن تسوية المطالبة ونسبة اكتمال المستندات.
الإفصاح	تقديم مقارنة مكتوبة بين العروض.	الوسيط	وجود نموذج مقارنة معتمد.
التوعية	تنفيذ ورشة سنوية عن المخاطر القابلة للتأمين.	الوسيط/شركة التأمين	عدد المشاركين ودرجة الاستفادة.

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

5.8 حدود الدراسة ومقترحات الدراسات المستقبلية:

تتمثل الحدود الرئيسة للدراسة في اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبانة، مما يجعل النتائج معبرة عن إدراكات المجيبين وخبراتهم في فترة محددة. كما أن اختلاف القطاعات الاقتصادية قد يؤدي إلى اختلاف طبيعة المخاطر والتغطيات، الأمر الذي يتطلب حذراً عند تعميم النتائج على جميع المنشآت. إضافة إلى ذلك، فإن الدراسة تقيس الأثر من منظور المنشآت العميلة، ولا تقيس مباشرة وجهة نظر شركات التأمين أو الوسطاء أو الجهة التنظيمية.

تقترح الدراسة إجراء دراسات مستقبلية تقارن بين الوساطة التقليدية والوساطة الإلكترونية في جودة الخدمة والشفافية ونتائج المطالبات. كما تقترح دراسة أثر الحوكمة والإفصاح عن العمليات في ثقة العملاء، ودراسة العلاقة بين نضج إدارة المخاطر داخل المنشأة وجودة البرنامج التأميني. ويمكن كذلك إجراء دراسات نوعية معمقة عن حالات مطالبات حقيقية لفهم كيف تتفاعل شروط الوثيقة ودور الوسيط وسلوك شركة التأمين في تحديد نتيجة المطالبة.

5.9 الخاتمة:

خلصت الدراسة إلى أن خدمات وساطة التأمين تمثل عاملاً مهماً في تعزيز فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين لدى المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. فالوسيط الكفء لا يضيف قيمة من خلال الحصول على عرض تأميني فقط، بل من خلال فهم الخطر وتصميم البرنامج وسد فجوات التغطية ومتابعة المطالبات وتقديم الاستشارات الوقائية. وكلما اتسعت هذه الخدمات وتكاملت، زادت قدرة المنشأة على تحقيق حماية ملائمة وكفاءة تكلفة واستمرارية أعمال أفضل.

وتؤكد الدراسة أن تطوير سوق التأمين لا يعتمد على نمو الأقساط وحده، بل على جودة الممارسات المهنية في قنوات التوزيع والوساطة، وعلى قدرة العملاء على اتخاذ قرارات تأمينية واعية. ومن هنا فإن تعزيز دور الوسطاء بوصفهم شركاء في إدارة المخاطر يمكن أن يسهم في رفع كفاءة السوق، وحماية المنشآت، وتقليل الخسائر غير المغطاة، ودعم استدامة الأعمال في الاقتصاد السعودي.

المراجع :

أولاً: المراجع العربية

- أوبحيد، الحسن. (2018). أساس مسؤولية وسيط التأمين بين الفراغ التشريعي وإكراه حماية المؤمن له . مجلة المنبر القانوني، (15)، 15-45.
- البنك المركزي السعودي. (2011). اللائحة التنظيمية لوسطاء ووكلاء التأمين .الرياض :البنك المركزي السعودي.
- البنك المركزي السعودي. (2020). القواعد المنظمة لأعمال وساطة التأمين الإلكترونية .الرياض :البنك المركزي السعودي.
- البنك المركزي السعودي). د.ت. (اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين .الرياض :البنك المركزي السعودي.
- بن بتيش، بلال، وشريط، صلاح الدين. (2020). إدارة المخاطر ومساهمتها في تفعيل أداء شركات التأمين : دراسة حالة المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين SAA سطيف. مجلة الاقتصاد الجديد، (2)11، -336 357.
- بوداود، خليل. (2021). أثر إدارة المخاطر على تحسين أداء شركات التأمين :دراسة حالة .مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، (2)4، 8-20.
- بوديسة، سمية، وخبابة، حسان. (2021). إدارة مخاطر الاكتتاب لصندوق التكافل العام في شركات التأمين التكافلي :دراسة تقييمية لشركة تكافل إخلاص الماليزية .مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، (1)14، 236-252.
- توينار، رمضان، وحساني، حسين. (2018). دراسة تحليلية لواقع توزيع الخدمات التأمينية في الجزائر . مجلة اقتصاديات المال والأعمال، (6)، 289-304.
- حمول، طارق. (2018). تطوير أداء وفعالية منظمات التأمين من خلال مدخل إدارة المخاطر :تجربة الشركة العامة للتأمينات المتوسطة Assurance GAM الجزائر .مجلة المنهل الاقتصادي، (2)1، 9-22.
- زيد، أيمن، والعمودي، الطاهر. (2015). إدارة المخاطر في شركات التأمين :دراسة قياسية بالتطبيق على الشركة الجزائرية للتأمين .مجلة رؤى اقتصادية، (9)، 173-187.

السبيعي، فالح بن فرج. (2014). تأثير وسيط التأمين على نشاط التأمين التعاوني من وجهة نظر موظفي شركات وساطة التأمين في مدينة الرياض. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، (31)، 143-186.

العساف، صالح بن حمد. (2012). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. الرياض: دار الزهراء. عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد. (2015). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه. عمان: دار الفكر.

قطوفي، ياسين، وبارق، محمد. (2020). أثر المخاطر المالية على الأداء المالي لشركات التأمين التكافلي السعودية: دراسة قياسية خلال الفترة 2010-2018. مجلة دراسات العدد الاقتصادي، (2) 11، 341-357. مؤسسة النقد العربي السعودي. (2004). اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني. الرياض: مؤسسة النقد العربي السعودي.

المملكة العربية السعودية. (2003). نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني. الرياض: هيئة الخبراء بمجلس الوزراء.

محمود، رباح خالد الطيب. (2018). أثر مخاطر الاكتتاب على اتفاقات إعادة التأمين. مجلة كلية التنمية البشرية، (5)، 189-220.

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة. (2025). تقارير مرصد المنشآت الصغيرة والمتوسطة. الرياض: منشآت.

هيئة التأمين. (2024). تقرير سوق التأمين السعودي لعام 2024. الرياض: هيئة التأمين.

اليحيائية، عميرة بنت سالم بن عبدالله. (2013). وسيط التأمين في ضوء تشريعات التأمين العمانية) رسالة ماجستير. (جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان).

النجار، فايز جمعة، والنجار، نبيل جمعة، والزغبى، ماجد راضي. (2020). أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي. عمان: دار الحامد.

القحطاني، سالم سعيد، والعمرى، أحمد سالم، وآخرون. (2020). منهج البحث في العلوم السلوكية. الرياض: مكتبة العبيكان.

- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2017). Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance. COSO.
- Cummins, J. D., & Doherty, N. A. (2006). The economics of insurance intermediaries. *Journal of Risk and Insurance*, 73(3), 359-396. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6975.2006.00180.x>
- Eckardt, M., & R  thke-Döppner, S. (2010). The quality of insurance intermediary services: Empirical evidence for Germany. *Journal of Risk and Insurance*, 77(3), 667-701. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6975.2010.01361.x>
- Focht, U., Richter, A., & Schiller, J. (2013). Intermediation and (mis-)matching in insurance markets: Who should pay the insurance broker? *Journal of Risk and Insurance*, 80(2), 329-350.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage.
- International Organization for Standardization. (2018). ISO 31000:2018 Risk management - Guidelines. Geneva: ISO.
- Maas, P. (2010). How insurance brokers create value - A functional approach. *Risk Management and Insurance Review*, 13(1), 1-20. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6296.2009.01176.x>
- 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.
- Rejda, G. E., & McNamara, M. J. (2021). *Principles of Risk Management and Insurance* (14th ed.). Pearson.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research Methods for Business Students* (8th ed.). Pearson.
- Stricker, L., Wagner, J., & Zeier Röschmann, A. (2023). The future of insurance intermediation in the age of the digital platform economy. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(9), 381. <https://doi.org/10.3390/jrfm16090381>

Vaughan, E. J., & Vaughan, T. M. (2014). *Fundamentals of Risk and Insurance* (11th ed.). Wiley.

الملاحق :

ملحق (1) : الاستبانة المقترحة

عزيزي المشارك/عزيزتي المشاركة، تهدف هذه الاستبانة إلى قياس أثر خدمات وساطة التأمين في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين لدى المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. يرجى الإجابة عن العبارات وفق خبرتكم الفعلية مع وسيط التأمين في منشأتكم. تستخدم البيانات لأغراض البحث العلمي فقط، وتعرض النتائج بصورة إجمالية لا تكشف هوية المنشأة أو المشارك.

مقياس الإجابة = 1: لا أوافق بشدة، = 2 لا أوافق، = 3 محايد، = 4 أوافق، = 5 أوافق بشدة.

جدول ملحق (1 -أ):البيانات العامة

م	البند
1	حجم المنشأة: صغيرة / متوسطة
2	القطاع الاقتصادي: تجارة، صناعة، مقاولات، خدمات لوجستية، خدمات مهنية، ضيافة، صحة/تعليم، أخرى
3	عمر المنشأة: أقل من 3 سنوات، 3-5 سنوات، 6-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات
4	مدة التعامل مع وسيط التأمين: أقل من سنة، 1-3 سنوات، 3-5 سنوات، أكثر من 5 سنوات
5	دور المجيب: مالك/مدير عام، مدير مالي، مدير عمليات، مسؤول تأمين/مخاطر، أخرى
6	أنواع التغطيات المستخدمة: ممتلكات، مركبات، طبي، مسؤولية، بضائع، انقطاع أعمال، هندسي، سيبراني، أخرى

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

جدول ملحق (1-ب) : فقرات الاستبانة

م	المحور	الفقرة	الدرجة
1	تحديد وتقييم المخاطر	يقوم وسيط التأمين بفهم طبيعة نشاط المنشأة قبل تقديم العرض.	1 2 3 4 5
2	تحديد وتقييم المخاطر	يساعد الوسيط في حصر الأصول والتعرضات القابلة للتأمين.	1 2 3 4 5
3	تحديد وتقييم المخاطر	يناقش الوسيط سجل الحوادث والمطالبات السابقة للمنشأة.	1 2 3 4 5
4	تحديد وتقييم المخاطر	يوضح الوسيط الأخطار التي يمكن تأمينها والأخطار التي يصعب تأمينها.	1 2 3 4 5
5	تحديد وتقييم المخاطر	يرتب الوسيط الأخطار حسب أهميتها واحتمال وقوعها وأثرها.	1 2 3 4 5
6	تحديد وتقييم المخاطر	تتسم البيانات التي يطلبها الوسيط بالدقة والارتباط الفعلي بالخطر.	1 2 3 4 5
7	تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية	يصمم الوسيط برنامجاً تأمينياً متكاملًا لا يقتصر على وثائق منفصلة.	1 2 3 4 5
8	تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية	يراجع الوسيط حدود التغطية للتأكد من كفايتها لقيم الأصول والتعرضات.	1 2 3 4 5

1 2 3 4 5	يوضح الوسيط الاستثناءات والتحملات والحدود الفرعية بلغة مفهومة.	تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية	9
1 2 3 4 5	ينبه الوسيط المنشأة إلى فجوات التغطية المحتملة قبل التعاقد.	تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية	10
1 2 3 4 5	يقترح الوسيط تغطيات إضافية عند ظهور حاجة فعلية لها.	تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية	11
1 2 3 4 5	يراعي الوسيط قدرة المنشأة على تحمل جزء من الخطر عند اختيار التحملات.	تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية	12
1 2 3 4 5	يربط الوسيط بين التغطيات المختلفة بما يقلل الازدواج أو النقص.	تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية	13
1 2 3 4 5	يوفر الوسيط أكثر من عرض تأميني عند الإمكان.	مقارنة العروض والتفاوض	14
1 2 3 4 5	يقارن الوسيط بين العروض من حيث السعر ونطاق التغطية والشروط.	مقارنة العروض والتفاوض	15
1 2 3 4 5	يوضح الوسيط مزايا وعيوب كل عرض قبل اتخاذ القرار.	مقارنة العروض والتفاوض	16

1 2 3 4 5	يتفاوض الوسيط مع شركات التأمين لتحسين الشروط أو الحدود أو السعر.	مقارنة العروض والتفاوض	17
1 2 3 4 5	يساعد الوسيط المنشأة في اختيار شركة التأمين الأنسب لطبيعة الخطر.	مقارنة العروض والتفاوض	18
1 2 3 4 5	تتسم مقارنة العروض التي يقدمها الوسيط بالشفافية والموضوعية.	مقارنة العروض والتفاوض	19
1 2 3 4 5	يوضح الوسيط للمنشأة إجراءات الإخطار عند وقوع حادث.	إدارة المطالبات	20
1 2 3 4 5	يساعد الوسيط في تجهيز مستندات المطالبة المطلوبة.	إدارة المطالبات	21
1 2 3 4 5	يتابع الوسيط شركة التأمين أو خبير المعاينة خلال معالجة المطالبة.	إدارة المطالبات	22
1 2 3 4 5	يفسر الوسيط أسباب قبول المطالبة أو رفض بعض بنودها.	إدارة المطالبات	23
1 2 3 4 5	يسهم الوسيط في تقليل زمن تسوية المطالبة.	إدارة المطالبات	24
1 2 3 4 5	تؤدي مساندة الوسيط إلى تحسين فرصة الحصول على تعويض عادل وفق الوثيقة.	إدارة المطالبات	25
1 2 3 4 5	يقدم الوسيط توصيات للحد من الأخطار أو تحسين إجراءات السلامة.	الاستشارات الوقائية والمتابعة	26

1 2 3 4 5	يراجع الوسيط البرنامج التأميني دورياً وليس عند التجديد فقط.	الاستشارات الوقائية والمتابعة	27
1 2 3 4 5	ينبه الوسيط المنشأة عند تغير القيم المؤمن عليها أو طبيعة النشاط.	الاستشارات الوقائية والمتابعة	28
1 2 3 4 5	يوفر الوسيط تقارير مبسطة عن المطالبات والتغطيات والفجوات.	الاستشارات الوقائية والمتابعة	29
1 2 3 4 5	يسهم الوسيط في رفع الوعي التأميني لدى إدارة المنشأة.	الاستشارات الوقائية والمتابعة	30
1 2 3 4 5	يتابع الوسيط التغيرات التنظيمية أو السوقية التي قد تؤثر في البرنامج التأميني.	الاستشارات الوقائية والمتابعة	31
1 2 3 4 5	تغطي وثائق التأمين لدى المنشأة أهم الأخطار القابلة للتأمين.	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	32
1 2 3 4 5	تتناسب حدود التغطية مع قيمة الأصول والتعرضات الفعلية.	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	33
1 2 3 4 5	تعد تكلفة التأمين مناسبة مقارنة بمستوى الحماية المتحقق.	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	34
1 2 3 4 5	تساعد التغطيات الحالية على تقليل الخسائر المالية غير المتوقعة.	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	35
1 2 3 4 5	توجد فجوات محدودة بين التغطية المتوقعة والتغطية الفعلية.	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	36

1 2 3 4 5	تتمكن المنشأة من تجهيز مطالباتها التأمينية بكفاءة عند وقوع الخطر.	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	37
1 2 3 4 5	تحصل المنشأة على تعويضات عادلة نسبياً عند تحقق شروط الوثيقة.	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	38
1 2 3 4 5	يساعد البرنامج التأميني على دعم استمرارية الأعمال بعد الخسارة.	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	39
1 2 3 4 5	تراجع المنشأة برنامجها التأميني عند تغير النشاط أو الأصول.	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	40
1 2 3 4 5	تسهم علاقة المنشأة بالوسيط في تحسين قرارات إدارة المخاطر.	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	41

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

ملحق(2) : دليل المقابلة شبه المقننة المقترح

جدول ملحق(2) : أسئلة المقابلة المقترحة

م	السؤال
1	كيف تصف الدور الفعلي لوسيط التأمين في منشأتكم؟
2	ما أكثر خدمة يقدمها الوسيط قيمة بالنسبة لإدارة المخاطر؟
3	هل واجهت المنشأة فجوة بين التغطية المتوقعة والتغطية الفعلية؟ وكيف تم التعامل معها؟
4	كيف تتم مقارنة عروض شركات التأمين؟ وهل تكون المقارنة فنية أم سعرية غالباً؟
5	ما دور الوسيط عند وقوع المطالبة؟ وما نقاط القوة والضعف في هذه المرحلة؟
6	ما التغطيات التي ترى أن المنشآت الصغيرة والمتوسطة لا تنتبه إليها غالباً؟
7	ما التوصيات التي تقترحها لتطوير خدمات وساطة التأمين في المملكة؟

*المصدر : إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

ملحق(3) : دليل ترميز المتغيرات

جدول ملحق(3) : ترميز المتغيرات

رمز المتغير	الوصف	طريقة الترميز
SIZE	حجم المنشأة	= 1 صغيرة، = 2 متوسطة
SECTOR	القطاع الاقتصادي	= 1 تجارة، = 2 صناعة، = 3 مقاولات، = 4 لوجستية، = 5 خدمات مهنية، = 6 ضيافة، = 7 صحة/تعليم، = 8 أخرى
AGE	عمر المنشأة	= 1 أقل من 3 سنوات، = 2 3-5، = 3 6-10، = 4 أكثر من 10
REL	مدة التعامل مع الوسيط	= 1 أقل من سنة، = 2 1-3، = 3 3-5، = 4 5 فأكثر
X1	تحديد وتقييم المخاطر	متوسط فقرات المحور
X2	تصميم البرنامج وسد فجوات التغطية	متوسط فقرات المحور
X3	مقارنة العروض والتفاوض	متوسط فقرات المحور
X4	إدارة المطالبات	متوسط فقرات المحور
X5	الاستشارات الوقائية والمتابعة	متوسط فقرات المحور
Y	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	متوسط فقرات المتغير التابع

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

ملحق (4) : جداول وصفية تفصيلية لفقرات الاستبانة

جدول ملحق (4) : المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة

م	المحور	الفقرة	المتوسط	الانحراف	المستوى
1	تحديد وتقييم المخاطر	يقوم وسيط التأمين بفهم طبيعة نشاط المنشأة قبل تقديم العرض.	4.18	0.60	مرتفع
2	تحديد وتقييم المخاطر	يساعد الوسيط في حصر الأصول والتعرضات القابلة للتأمين.	4.06	0.66	مرتفع
3	تحديد وتقييم المخاطر	يناقش الوسيط سجل الحوادث والمطالبات السابقة للمنشأة.	3.98	0.72	مرتفع
4	تحديد وتقييم المخاطر	يوضح الوسيط الأخطار التي يمكن تأمينها والأخطار التي يصعب تأمينها.	4.12	0.63	مرتفع
5	تحديد وتقييم المخاطر	يرتب الوسيط الأخطار حسب أهميتها واحتمال وقوعها وأثرها.	4.09	0.67	مرتفع
6	تحديد وتقييم المخاطر	تتسم البيانات التي يطلبها الوسيط بالدقة والارتباط الفعلي بالخطر.	4.22	0.58	مرتفع
7	تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية	يصمم الوسيط برنامجاً تأمينياً متكاملًا لا يقتصر على وثائق منفصلة.	4.03	0.65	مرتفع
8	تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية	يراجع الوسيط حدود التغطية للتأكد من كفايتها لقيم الأصول والتعرضات.	4.11	0.69	مرتفع

مرتفع	0.75	3.94	يوضح الوسيط الاستثناءات والتحملات والحدود الفرعية بلغة مفهومة.	تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية	9
مرتفع	0.70	4.00	ينبه الوسيط المنشأة إلى فجوات التغطية المحتملة قبل التعاقد.	تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية	10
مرتفع	0.77	3.88	يقترح الوسيط تغطيات إضافية عند ظهور حاجة فعلية لها.	تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية	11
مرتفع	0.64	4.08	يراعي الوسيط قدرة المنشأة على تحمل جزء من الخطر عند اختيار التحملات.	تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية	12
مرتفع	0.68	4.02	يربط الوسيط بين التغطيات المختلفة بما يقلل الازدواج أو النقص.	تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية	13
مرتفع	0.72	3.96	يوفر الوسيط أكثر من عرض تأميني عند الإمكان.	مقارنة العروض والتفاوض	14
مرتفع	0.75	3.91	يقارن الوسيط بين العروض من حيث السعر ونطاق التغطية والشروط.	مقارنة العروض والتفاوض	15
مرتفع	0.66	4.05	يوضح الوسيط مزايا وعيوب كل عرض قبل اتخاذ القرار.	مقارنة العروض والتفاوض	16

مرتفع	0.81	3.82	يتفاوض الوسيط مع شركات التأمين لتحسين الشروط أو الحدود أو السعر.	مقارنة العروض والتفاوض	17
مرتفع	0.74	3.99	يساعد الوسيط المنشأة في اختيار شركة التأمين الأنسب لطبيعة الخطر.	مقارنة العروض والتفاوض	18
مرتفع	0.67	4.10	تتسم مقارنة العروض التي يقدمها الوسيط بالشفافية والموضوعية.	مقارنة العروض والتفاوض	19
مرتفع	0.76	3.86	يوضح الوسيط للمنشأة إجراءات الإخطار عند وقوع حادث.	إدارة المطالبات	20
مرتفع	0.78	3.92	يساعد الوسيط في تجهيز مستندات المطالبة المطلوبة.	إدارة المطالبات	21
مرتفع	0.82	3.76	يتابع الوسيط شركة التأمين أو خبير المعاينة خلال معالجة المطالبة.	إدارة المطالبات	22
مرتفع	0.77	3.89	يفسر الوسيط أسباب قبول المطالبة أو رفض بعض بنودها.	إدارة المطالبات	23
مرتفع	0.74	3.95	يسهم الوسيط في تقليل زمن تسوية المطالبة.	إدارة المطالبات	24
مرتفع	0.80	3.81	تؤدي مساندة الوسيط إلى تحسين فرصة الحصول على تعويض عادل وفق الوثيقة.	إدارة المطالبات	25
مرتفع	0.79	3.87	يقدم الوسيط توصيات للحد من الأخطار أو تحسين إجراءات السلامة.	الاستشارات الوقائية والمتابعة	26

27	الاستشارات الوقائية والمتابعة	يراجع الوسيط البرنامج التأميني دورياً وليس عند التجديد فقط.	3.70	0.86	مرتفع
28	الاستشارات الوقائية والمتابعة	ينبه الوسيط المنشأة عند تغير القيم المؤمن عليها أو طبيعة النشاط.	3.62	0.88	متوسط
29	الاستشارات الوقائية والمتابعة	يوفر الوسيط تقارير مبسطة عن المطالبات والتغطيات والفجوات.	3.79	0.82	مرتفع
30	الاستشارات الوقائية والمتابعة	يسهم الوسيط في رفع الوعي التأميني لدى إدارة المنشأة.	3.68	0.85	مرتفع
31	الاستشارات الوقائية والمتابعة	يتابع الوسيط التغيرات التنظيمية أو السوقية التي قد تؤثر في البرنامج التأميني.	3.83	0.78	مرتفع
32	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	تغطي وثائق التأمين لدى المنشأة أهم الأخطار القابلة للتأمين.	4.14	0.60	مرتفع
33	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	تتناسب حدود التغطية مع قيمة الأصول والتعرضات الفعلية.	4.05	0.64	مرتفع
34	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	تعد تكلفة التأمين مناسبة مقارنة بمستوى الحماية المتحقق.	3.97	0.69	مرتفع

مرتفع	0.70	3.92	تساعد التغطيات الحالية على تقليل الخسائر المالية غير المتوقعة.	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	35
مرتفع	0.73	3.88	توجد فجوات محدودة بين التغطية المتوقعة والتغطية الفعلية.	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	36
مرتفع	0.72	3.91	تتمكن المنشأة من تجهيز مطالباتها التأمينية بكفاءة عند وقوع الخطر.	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	37
مرتفع	0.66	4.08	تحصل المنشأة على تعويضات عادلة نسبياً عند تحقق شروط الوثيقة.	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	38
مرتفع	0.68	4.02	يساعد البرنامج التأميني على دعم استمرارية الأعمال بعد الخسارة.	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	39
مرتفع	0.70	3.96	تراجع المنشأة برنامجها التأميني عند تغير النشاط أو الأصول.	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	40
مرتفع	0.63	4.11	تسهم علاقة المنشأة بالوسيط في تحسين قرارات إدارة المخاطر.	فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين	41

*المصدر : إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

ملحق (5) : بطاقة تقييم مقترحة لوسيط التأمين

يمكن للمنشأة استخدام البطاقة الآتية لتقييم وسيط التأمين سنوياً عند التجديد أو بعد وقوع مطالبة مهمة. ولا تغني هذه البطاقة عن التقدير المهني، لكنها تساعد على تحويل جودة الخدمة إلى مؤشرات قابلة للمراجعة والمقارنة عبر السنوات.

جدول ملحق (5-أ) : بطاقة تقييم وسيط التأمين

الوزن النسبي	عناصر التقييم	المعيار
20%	زيارة/مقابلة، حصر الأصول، فهم العقود والتعرضات.	فهم النشاط والمخاطر
25%	ملاءمة الحدود، معالجة الفجوات، وضوح الاستثناءات والتحملات.	تصميم التغطية
15%	عدد البدائل، جودة المقارنة، تحسين الشروط والقسط.	المقارنة والتفاوض
25%	الإخطار، المستندات، المتابعة، التفسير، سرعة التسوية.	خدمة المطالبات
15%	تقارير دورية، تحديث القيم، توصيات وقائية، توعية.	المتابعة والاستشارات

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

جدول ملحق (5-ب): تفسير درجة تقييم الوسيط

الدرجة	المستوى	الإجراء المقترح
90% فأكثر	ممتاز	الاستمرار مع تعزيز مجالات التطوير.
80% إلى أقل من 90%	جيد جداً	الاستمرار مع خطة تحسين محددة.
70% إلى أقل من 80%	جيد	مراجعة نقاط الضعف قبل التجديد.
60% إلى أقل من 70%	مقبول	طلب تحسينات مكتوبة أو مقارنة مع بدائل.
أقل من 60%	ضعيف	إعادة تقييم العلاقة والبحث عن وسيط بديل.

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

ملحق (6) : قائمة فحص فجوات البرنامج التأميني

جدول ملحق (6) : قائمة فحص فجوات التغطية

البند	سؤال المراجعة	الحالة
القيم المؤمن عليها	هل تعكس القيم الحالية للأصول والمخزون؟	نعم / لا / يحتاج مراجعة
حدود المسؤولية	هل تتناسب مع عقود العملاء والموردين؟	نعم / لا / يحتاج مراجعة

انقطاع الأعمال	هل توجد تغطية لفترة التعطل وخسارة الربح؟	نعم / لا / غير منطبق
التحملات	هل تتناسب مع قدرة المنشأة على الاحتفاظ بالخطر؟	نعم / لا / يحتاج مراجعة
الاستثناءات	هل تم شرح الاستثناءات المؤثرة للإدارة؟	نعم / لا
الفروع والمواقع	هل تشمل الوثائق جميع المواقع والمستودعات؟	نعم / لا
المطالبات السابقة	هل تم تحليل أسباب المطالبات وتكرارها؟	نعم / لا
الأخطار السيبرانية	هل تتناسب مع استخدام المنشأة للأنظمة والبيانات؟	نعم / لا / غير منطبق
البضائع أثناء النقل	هل تغطي البضائع عند الشحن والتخزين المؤقت؟	نعم / لا / غير منطبق
المسؤولية المهنية	هل تلائم طبيعة الخدمات أو الاستشارات المقدمة؟	نعم / لا / غير منطبق
تحديث البرنامج	هل تمت مراجعة الوثائق بعد التوسع أو تغير النشاط؟	نعم / لا
التجديد	هل بدأ الوسيط إجراءات التجديد قبل وقت كاف؟	نعم / لا

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

ملحق(7) : نموذج متابعة مطالبة تأمينية

جدول ملحق(7) : نموذج متابعة مطالبة تأمينية

الوصف	الحقل
يدخل رقم المطالبة لدى شركة التأمين أو الوسيط.	رقم المطالبة
تاريخ وقوع الخطر أو اكتشاف الخسارة.	تاريخ الحادث
تاريخ إخطار الوسيط وشركة التأمين.	تاريخ الإخطار
ممتلكات، مركبات، مسؤولية، بضائع، أخرى.	نوع الوثيقة
وصف مختصر غير مبالغ فيه مع تحديد الموقع والأضرار الأولية.	وصف الحادث
تقرير الدفاع المدني/الشرطة، فواتير، صور، قوائم أصول، عقود، وغيرها.	المستندات المطلوبة
تحديد ما تم تسليمه وتاريخه.	المستندات المسلمة
اسم الخبير/الشركة وتاريخ الزيارة.	خبير المعاينة
توصيات الوسيط ونقاط المتابعة.	ملاحظات الوسيط
تقدير المنشأة للخسارة.	مبلغ المطالبة المبدئي
المبلغ المقبول من شركة التأمين.	مبلغ التسوية
عدد الأيام من الإخطار حتى التسوية النهائية.	زمن التسوية
إجراءات وقائية أو تعديلات تغطية للحد من تكرار الخطر.	الدروس المستفادة

*المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.

ملحق (8) : مصفوفة ربط أسئلة الدراسة بالفروض وأداة القياس

جدول ملحق (8) : مصفوفة الربط المنهجي

السؤال	المتغير/البعد	الفرض	أداة القياس	أسلوب التحليل
س1	مستوى خدمات وساطة التأمين	وصف مستوى المتغير المستقل	محاور X1-X5	متوسطات وانحرافات
س2	مستوى فاعلية إدارة المخاطر	وصف مستوى المتغير التابع	محور Y	متوسطات وانحرافات
س3	أثر تحديد وتقييم المخاطر	الفرض الفرعي الأول	X1 مع Y	انحدار وارتباط
س4	أثر تصميم البرنامج وسد الفجوات	الفرض الفرعي الثاني	X2 مع Y	انحدار وارتباط
س5	أثر مقارنة العروض والتفاوض	الفرض الفرعي الثالث	X3 مع Y	انحدار وارتباط
س6	أثر إدارة المطالبات	الفرض الفرعي الرابع	X4 مع Y	انحدار وارتباط
س7	أثر الاستشارات الوقائية والمتابعة	الفرض الفرعي الخامس	X5 مع Y	انحدار وارتباط
س8	الفروق بين المجموعات	فرض الفروق	خصائص المنشأة مع X/Y	ANOVA ^t

*المصدر : إعداد الباحث بالاستناد إلى أدبيات الدراسة ونتائج التحليل.