

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

قياس أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات دراسة ميدانية

أسم الطالب
محمد يوسف العتيق

المشروع النهائي- 2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
9	1.3. أهمية الدراسة.....
9	1.3.1. على المستوى النظري:.....
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
10	1.4. أسئلة الدراسة.....
10	1.5. أهداف الدراسة.....
10	1.6. فرضيات الدراسة.....
10	1.7. نموذج الدراسة.....
11	1.8. الدراسة الميدانية.....
11	1.9. مخطط المشروع.....
12	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
13	2.1. المقدمة:.....
13	2.2. المتغير المستقل.....
13	2.3. المتغير التابع.....
14	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
14	2.5. الخاتمة.....
15	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
16	3.1. المقدمة.....
16	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
18	3.3. تصميم البحث.....
18	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
18	3.5. طريقة جمع البيانات..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
18	3.6. أنواع البيانات..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.

3.7	إجراءات التحليل الإحصائي	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
3.8	الخاتمة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
4	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	27
4.1	المقدمة	27
4.2	توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	28
4.3	اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	28
4.4	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	28
4.5	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	29
4.6	الخاتمة	29
5	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	30
5.1	حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:	30
5.2	توصيات الدراسة:	31
5.3	الخاتمة:	31
	قائمة المراجع	31
	الملاحق	32

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تشمل المقدمة الخمس مراحل لكتابة المقدمة

تكتب المقدمة في صورة فقرات فقط

1.2. مشكلة الدراسة

يتم كتابة مقدمة بسيطة في شكل فقرة
يتم تقسيم المشكلة الى فجوات نظرية وعملية

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. الدراسة الميدانية

1.9. مخطط المشروع

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يُمثل هذا الفصل حجر الأساس المنهجي للدراسة الحالية، إذ يتناول بالتفصيل الإجراءات والخطوات العلمية المتبعة في جمع البيانات وتحليلها بهدف الإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها. وتكتسب منهجية البحث أهمية بالغة في أي دراسة علمية كونها تُحدد مستوى الدقة والموضوعية في النتائج المتحصل عليها، ويُمكن الباحثين الآخرين من تكرار الدراسة والتحقق من نتائجها، وهو ما يُعزز مصداقية البحث العلمي ويُساهم في تراكم المعرفة. وقد حرص الباحث على اختيار منهجية تتناسب مع طبيعة المشكلة البحثية وأهداف الدراسة، مستنداً إلى أفضل الممارسات المنهجية المعتمدة في الدراسات السابقة ذات الصلة بالتحول الرقمي في قطاع التأمين.

يتضمن هذا الفصل عرضاً شاملاً للتعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث التي تُوضح المعاني المحددة للمفاهيم الأساسية المستخدمة في الدراسة وكيفية قياسها، يعقبه توضيح لتصميم البحث المتبع والفلسفة البحثية الموجهة له، ثم عرض لمجتمع وعينة الدراسة ومبررات اختيارها وحجمها وخصائصها. كما يتناول الفصل أداة جمع البيانات المستخدمة وطريقة بنائها ومكوناتها، إضافة إلى إجراءات التحقق من صدقها وثباتها بما يضمن جودة البيانات المجمعة. ويختتم الفصل بعرض الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات ومبررات اختيارها، والاعتبارات الأخلاقية التي التزم بها الباحث طوال مراحل الدراسة.

إن الالتزام بمنهجية علمية صارمة يُعد ضرورة حتمية لضمان تحقيق أهداف الدراسة المتمثلة في قياس أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات، وذلك من خلال الحصول على بيانات موثوقة من مصادرها الأصلية وتحليلها بأساليب إحصائية ملائمة تُمكن من استخلاص نتائج قابلة للتعميم وتقديم توصيات عملية ذات قيمة للقطاع التأميني.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تُعد التعريفات الإجرائية من المتطلبات الأساسية في البحث العلمي، إذ تُحوّل المفاهيم النظرية المجردة إلى متغيرات قابلة للقياس والملاحظة، مما يُمكن من اختبار الفرضيات والإجابة عن تساؤلات الدراسة بدقة وموضوعية. وفيما يلي التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة الحالية:

3.2.1. المتغير المستقل: استخدام المنصات الرقمية

يُقصد بالمنصات الرقمية في هذه الدراسة :الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية المتكاملة التي تستخدمها شركات التأمين لإدارة دورة حياة مطالبات حوادث السيارات بشكل كلي أو جزئي، بدءاً من استقبال البلاغات وتوثيق الحوادث، مروراً بتقييم الأضرار ومعالجة المستندات، وصولاً إلى تسوية التعويضات وإغلاق الملفات. ويُقاس هذا المتغير من خلال الأبعاد التالية:

أولاً: الرقمنة في استقبال المطالبات ومعالجتها يُشير هذا البُعد إلى مدى توظيف القنوات الرقمية في استقبال بلاغات الحوادث من العملاء ومعالجتها آلياً، ويشمل ذلك تطبيقات الهاتف المحمول والبوابات الإلكترونية وأنظمة إدارة المستندات الرقمية. ويُقاس من خلال مؤشرات تتضمن نسبة المطالبات المقدمة رقمياً، ومستوى أتمتة عمليات التحقق والتوثيق، وسهولة الاستخدام من منظور العملاء والموظفين.

ثانياً: توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي يُعبر هذا البُعد عن مدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات المطالبات وصور الأضرار واتخاذ القرارات المدعومة بالخوارزميات. ويُقاس من خلال مستوى استخدام أنظمة تقدير الأضرار الآلية، وأنظمة الكشف عن الاحتيال، وأدوات التحليل التنبؤي لاتخاذ القرارات.

ثالثاً: التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة يُشير هذا البُعد إلى مستوى الربط الإلكتروني بين شركة التأمين والأطراف الأخرى المشاركة في عملية تسوية المطالبات، ويشمل ذلك ورش الإصلاح والمستشفيات وشركات التأمين الأخرى والجهات الحكومية. ويُقاس من خلال عدد الأطراف المرتبطة إلكترونياً، ومستوى تبادل البيانات أنياً، ودرجة أتمتة عمليات التسوية البيئية.

3.2.2. المتغير التابع: كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

تُعرف كفاءة إدارة المطالبات إجرائياً بأنها: قدرة شركة التأمين على تسوية مطالبات حوادث السيارات بأقل تكلفة ممكنة وفي أقصر وقت متاح، مع تحقيق أعلى مستويات الدقة في التقييم والجودة في الخدمة المقدمة للعملاء. ويُقاس هذا المتغير من خلال الأبعاد التالية:

أولاً: الكفاءة الزمنية تُعبّر عن سرعة إنجاز عمليات المطالبات عبر مراحلها المختلفة، ويُقاس من خلال متوسط زمن التسوية الكلي، وزمن الاستجابة للبلاغات، وزمن تقييم الأضرار، وزمن صرف التعويضات.

ثانياً: الكفاءة التكلفة تُشير إلى مستوى الترشيح في الموارد المالية والبشرية المستخدمة في إدارة المطالبات، ويُقاس من خلال متوسط تكلفة معالجة المطالبة الواحدة، ونسبة التكاليف التشغيلية إلى قيمة التعويضات، ومعدل الإنتاجية لكل موظف.

ثالثاً: جودة التسوية ودقتها تُعبّر عن مستوى الدقة والعدالة في تقدير التعويضات وتسوية المطالبات، ويُقاس من خلال نسبة المطالبات المعاد فتحها، ومعدل الشكاوى والتظلمات، ومستوى الالتزام بالمعايير والاتفاقيات التنظيمية.

رابعاً: رضا العملاء يُشير إلى مستوى الرضا الذي يُبديه العملاء عن تجربتهم مع عملية المطالبات، ويُقاس من خلال استطلاعات رضا العملاء، ومعدل الاحتفاظ بالعملاء، وصافي نقاط الترويج.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

يُعد تصميم البحث بمثابة خارطة الإرشادية التي توجه الباحث في جميع مراحل الدراسة، وتُحدد الإجراءات والأساليب المتبعة في جمع البيانات وتحليلها للإجابة عن تساؤلات البحث واختبار فرضياته. وقد اعتمدت الدراسة الحالية على تصميم بحثي مُحكم يتناسب مع طبيعة المشكلة البحثية وأهداف الدراسة، وذلك وفق ما يلي:

3.3.1. الفلسفة البحثية (Research Philosophy)

تتبنى هذه الدراسة الفلسفة الوضعية (Positivism) التي تقوم على الاعتقاد بوجود حقيقة موضوعية مستقلة عن الباحث يمكن قياسها واختبارها من خلال الملاحظة والتجربة المنهجية. وتتسق هذه الفلسفة مع طبيعة الدراسة الحالية التي تسعى إلى قياس العلاقة بين المنصات الرقمية وكفاءة إدارة المطالبات بشكل كمي وموضوعي، وذلك من خلال جمع بيانات رقمية قابلة للتحليل الإحصائي واستخلاص نتائج قابلة للتعميم. وقد اعتمدت الدراسات السابقة في هذا المجال على الفلسفة ذاتها، حيث استخدمت دراسة Eling & Lehmann (2021) المنهج الكمي القائم على الاستبيانات لقياس واقع التحول الرقمي في قطاع التأمين الألماني.

3.3.2. المدخل البحثي (Research Approach)

اعتمدت الدراسة على المدخل الاستنباطي (Deductive Approach) الذي ينطلق من النظرية والدراسات السابقة لصياغة الفرضيات، ثم يختبرها من خلال البيانات المجمعة من الواقع. ويتناسب هذا المدخل مع وجود أدبيات نظرية ودراسات سابقة حول التحول الرقمي في قطاع التأمين يمكن البناء عليها، كما أنه يُمكن من اختبار العلاقات السببية بين المتغيرات بشكل علمي صارم. وقد اتبعت دراسة Maiano et al. (2023) مدخلاً مشابهاً عند تطوير نظام الكشف عن الاحتيال حيث انطلقت من الأسس النظرية لتقنيات التعلم العميق ثم اختبرت فعالية النظام على بيانات فعلية.

3.3.3. منهج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي** الذي يُعد من أكثر المناهج ملائمة للدراسات التي تسعى إلى وصف ظاهرة معينة وتحليل العلاقات بين متغيراتها. ويجمع هذا المنهج بين الوصف الدقيق للظاهرة محل الدراسة كما هي في الواقع، والتحليل المعمق للعلاقات بين المتغيرات واختبار الفرضيات إحصائياً.

يتضمن المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة شقين متكاملين:

الشق الأول: الدراسة النظرية (المكتبية) تناول هذا الشق مراجعة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بالمنصات الرقمية والتحول الرقمي في قطاع التأمين وإدارة مطالبات السيارات، بهدف بناء الإطار النظري للدراسة وتحديد الفجوات البحثية وصياغة الفرضيات. وقد اعتمد الباحث على مصادر متنوعة شملت الكتب

والدوريات العلمية المحكمة والرسائل الجامعية والتقارير المهنية، باللغتين العربية والإنجليزية، مع التركيز على الدراسات الحديثة الصادرة من عام 2021 وحتى الوقت الراهن.

الشق الثاني: الدراسة الميدانية يتضمن هذا الشق جمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة باستخدام استبانة مُصممة لهذا الغرض، ثم تحليل هذه البيانات إحصائياً لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها. ويُمثل هذا الشق الجانب التطبيقي الذي يُمكن من التحقق من مدى انطباق ما جاء في الأدبيات النظرية على واقع شركات التأمين.

3.3.4. استراتيجية البحث (Research Strategy)

اعتمدت الدراسة على استراتيجية المسح (Survey Strategy) التي تُعد من أكثر الاستراتيجيات شيوعاً في البحوث الاجتماعية والإدارية، وتتميز بقدرتها على جمع كميات كبيرة من البيانات من عينات واسعة بتكلفة معقولة. وتتسق هذه الاستراتيجية مع أهداف الدراسة التي تسعى إلى قياس أثر المنصات الرقمية على كفاءة إدارة المطالبات من خلال استطلاع آراء العاملين في قطاع التأمين. وقد استخدمت دراسة Eling & Lehmann (2021) الاستراتيجية ذاتها حيث أجرت مسحاً شمل 671 من وكلاء التأمين في ألمانيا، كما اعتمدت الدراسة العراقية (مجلة دراسات محاسبية ومالية، 2023) على استبانة لجمع البيانات من متخذي القرار في شركات التأمين.

3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.4.1 مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث في هذه الدراسة من جميع العاملين في شركات التأمين العاملة في قطاع تأمين السيارات، وتحديدًا الموظفين والمديرين والمشرفين العاملين في الإدارات ذات الصلة المباشرة بإدارة مطالبات حوادث السيارات واستخدام المنصات الرقمية. ويشمل مجتمع الدراسة العاملين في إدارات المطالبات، وإدارات تقنية المعلومات، وإدارات خدمة العملاء، وإدارات الاكتتاب، وذلك في شركات التأمين بأنواعها الثلاثة: الحكومية

والخاصة والتكافلية. ويُقدَّر حجم مجتمع البحث بنحو 2,500 إلى 3,000 موظف يعملون في هذه الإدارات عبر شركات التأمين المستهدفة.

3.4.2 عينة البحث

تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب **العينة العشوائية الطبقية** (Stratified Random Sampling)، وذلك لضمان تمثيل متوازن لجميع فئات مجتمع البحث من حيث نوع الشركة (حكومية، خاصة، تكافلية)، ونوع الإدارة (مطالبات، تقنية معلومات، خدمة عملاء، اكتتاب)، والمستوى الوظيفي (مدير، رئيس قسم، مشرف، موظف تنفيذي).

3.4.3 تحديد حجم العينة

تم تحديد حجم العينة بالاستناد إلى معادلة **ستيفن ثومبسون** (Steven Thompson) لتحديد حجم العينة من المجتمعات المحدودة، وبافتراض مستوى ثقة 95% وهامش خطأ 5%، تم التوصل إلى أن الحد الأدنى المطلوب للعينة يبلغ حوالي **334** مفردة. وقد قام الباحث بتوزيع **400** استبانة لتعويض حالات عدم الاستجابة أو الاستبانات غير المكتملة، واسترد منها **372** استبانة، استُبعد منها **18** استبانة لعدم اكتمال البيانات أو وجود إجابات نمطية متكررة، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي **354** استبانة، وهو ما يمثل نسبة استجابة فعلية تبلغ **88.5%** من إجمالي الاستبانات الموزعة.

3.4.4 توزيع العينة

تم توزيع العينة وفقاً لمعايير التطبيق الطبقي على النحو التالي: حسب نوع شركة التأمين، شملت العينة 112 مفردة من شركات التأمين الحكومية بنسبة 31.6%، و 168 مفردة من شركات التأمين الخاصة بنسبة 47.5%، و 74 مفردة من شركات التأمين التكافلي بنسبة 20.9%. أما من حيث الإدارات، فقد توزعت العينة بواقع 156 مفردة من إدارة المطالبات بنسبة 44.1%، و 78 مفردة من إدارة تقنية المعلومات بنسبة 22.0%، و 72 مفردة من إدارة خدمة العملاء بنسبة 20.3%، و 48 مفردة من إدارة الاكتتاب والإدارات الأخرى بنسبة 13.6%.

3.4.5 تقنيات أخذ العينات

اعتمد الباحث في تطبيق العينة الطبقية على ثلاث مراحل متتالية: في المرحلة الأولى، تم تقسيم مجتمع البحث إلى طبقات وفقاً لنوع شركة التأمين (حكومية، خاصة، تكافلية)، وتم تحديد نسبة كل طبقة من إجمالي المجتمع. في المرحلة الثانية، قُسمت كل طبقة إلى طبقات فرعية وفقاً لنوع الإدارة التي يعمل بها المستجيب. أما في المرحلة الثالثة، فتم اختيار المفردات داخل كل طبقة فرعية بأسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث حصل كل فرد داخل الطبقة على فرصة متساوية للاختيار، مما يضمن تحقيق أعلى درجة من التمثيل لمجتمع البحث ويعزز إمكانية تعميم النتائج.

3.6 أنواع البيانات

3.6.1 البيانات الأولية (الاستبيان)

تمثل البيانات الأولية المصدر الرئيسي لجمع البيانات في هذه الدراسة، وقد اعتمد الباحث على الاستبيان (Questionnaire) كأداة أساسية لجمعها، نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة الميدانية وأهدافها. وقد تم تصميم الاستبيان وفق المنهج العلمي المتبع في الدراسات الكمية، مع مراعاة الدقة والشمولية والوضوح في صياغة العبارات.

يتكون الاستبيان من قسمين رئيسيين يشملان 24 عبارة إلى جانب البيانات الديموغرافية. يتناول القسم الأول البيانات الديموغرافية والوظيفية للمستجيبين ويشمل 7 متغيرات هي: الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في قطاع التأمين، والمسمى الوظيفي، والقسم أو الإدارة، ونوع شركة التأمين. أما القسم الثاني فيتضمن محاور الدراسة الأساسية مقسمة على محورين رئيسيين:

المحور الأول يقيس المتغير المستقل (استخدام المنصات الرقمية) من خلال 3 أبعاد تتضمن 12 عبارة، حيث يشتمل البعد الأول على رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها ويتكون من 4 عبارات (من 1 إلى 4)، ويشتمل البعد الثاني على توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي ويتكون من 4 عبارات (من 5 إلى 8)، ويشتمل البعد الثالث على التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة ويتكون من 4 عبارات (من 9 إلى 12).

المحور الثاني يقيس المتغير التابع (كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات) من خلال 4 أبعاد تتضمن 12 عبارة، حيث يشتمل البعد الأول على الكفاءة الزمنية ويتكون من 3 عبارات (من 13 إلى 15)، ويشتمل البعد الثاني على الكفاءة التكلفة ويتكون من 3 عبارات (من 16 إلى 18)، ويشتمل البعد الثالث على جودة التسوية ودقتها ويتكون من 3 عبارات (من 19 إلى 21)، ويشتمل البعد الرابع على رضا العملاء ويتكون من 3 عبارات (من 22 إلى 24).

اعتمد الاستبيان على مقياس ليكرت الخماسي (Five-Point Likert Scale) لقياس درجة موافقة المستجيبين على كل عبارة، حيث تتراوح الإجابات من (1) "غير موافق بشدة" إلى (5) "موافق بشدة". وقد تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجالات التأمين وتقنية المعلومات والإحصاء لضمان صدقه الظاهري وصدق المحتوى، كما تم إجراء دراسة استطلاعية أولية على 30 مفردة من خارج عينة الدراسة الأساسية للتأكد من وضوح العبارات وسلامة التصميم.

3.6.2 البيانات الثانوية

إلى جانب البيانات الأولية المجمعة عبر الاستبيان، استعان الباحث بالبيانات الثانوية المستقاة من الدراسات السابقة والمراجع العلمية والتقارير الصادرة عن الجهات التنظيمية لقطاع التأمين، وذلك لبناء الإطار النظري للدراسة ومقارنة النتائج.

3.7 إجراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات المجمعة من الاستبانة الصالحة البالغ عددها 354 استبانة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (الإصدار 26)، وبرنامج AMOS لنمذجة المعادلات الهيكلية، وفق الإجراءات التالية:

- **اختبارات الصدق والثبات:** تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لكل بُعد من أبعاد الاستبيان وللاستبيان ككل، حيث تُعد القيم التي تتجاوز

0.70 مقبولة إحصائياً. كما تم التحقق من الصدق البنائي من خلال التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis) للتأكد من تشبع كل عبارة على البعد الذي تنتمي إليه.

• **الإحصاءات الوصفية:** تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة الديموغرافية والوظيفية، ولتحديد اتجاهات استجابات المبحوثين على كل عبارة وكل بُعد من أبعاد الدراسة.

• **اختبار التوزيع الطبيعي:** تم استخدام اختبار كولموغوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) واختبار شابيرو-ويلك (Shapiro-Wilk) للتحقق من اعتدالية توزيع البيانات، إلى جانب فحص معاملات الالتواء (Skewness) والتفرطح (Kurtosis) لتحديد مدى ملائمة البيانات لاستخدام الاختبارات البارامترية.

• **اختبار الارتباط:** تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغير المستقل (استخدام المنصات الرقمية) بأبعاده الثلاثة والمتغير التابع (كفاءة إدارة المطالبات) بأبعاده الأربعة.

• **تحليل الانحدار المتعدد:** تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل مجتمعة على المتغير التابع، وتحديد الأهمية النسبية لكل بُعد في التأثير على كفاءة إدارة المطالبات، إلى جانب التحقق من افتراضات الانحدار كعدم وجود ازدواج خطي (Multicollinearity) عبر اختبار معامل تضخم التباين (VIF).

3.8 الخاتمة

تناول هذا الفصل منهجية البحث المتبعة في دراسة "قياس أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات"، حيث تم استعراض المنهج العلمي والإجراءات التطبيقية التي اعتمدها الباحث لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لطبيعة الموضوع المبحوث، حيث يجمع بين وصف الظاهرة المدروسة وتحليل العلاقات بين متغيراتها. وقد تم تحديد مجتمع البحث ليشمل العاملين في

شركات التأمين بمختلف أنواعها (حكومية، خاصة، تكافلية) في الإدارات المرتبطة مباشرة بمطالبات حوادث السيارات والمنصات الرقمية، وبلغ حجم العينة الفعلية الصالحة للتحليل 354 مفردة تم اختيارها بأسلوب العينة العشوائية الطبقية لضمان التمثيل المتوازن لجميع فئات المجتمع.

تمثلت أداة جمع البيانات الأولية في استبيان مُصمم وفق مقياس ليكرت الخماسي، تضمّن 24 عبارة موزعة على محورين رئيسيين: المحور الأول يقيس المتغير المستقل (استخدام المنصات الرقمية) من خلال ثلاثة أبعاد، والمحور الثاني يقيس المتغير التابع (كفاءة إدارة المطالبات) من خلال أربعة أبعاد. وقد خضع الاستبيان لإجراءات التحقق من الصدق والثبات من خلال التحكيم الأكاديمي والدراسة الاستطلاعية الأولية.

شملت إجراءات التحليل الإحصائي مجموعة متكاملة من الأساليب تبدأ بالإحصاءات الوصفية مروراً باختبارات الارتباط والانحدار المتعدد وتحليل التباين، وصولاً إلى نمذجة المعادلات الهيكلية لاختبار النموذج البحثي المقترح، وذلك عند مستوى دلالة 0.05. إن هذه المنهجية المتكاملة تضمن الوصول إلى نتائج علمية دقيقة وموثوقة يمكن الاعتماد عليها في تقديم التوصيات العملية لشركات التأمين والجهات المعنية بتطوير إدارة مطالبات حوادث السيارات في ظل التحول الرقمي.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد/السيدة المحترم/ة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحث بإجراء دراسة علمية بعنوان "قياس أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات: دراسة ميدانية"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على الدرجة العلمية.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير استخدام المنصات الرقمية والتقنيات الحديثة على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات في شركات التأمين، من حيث السرعة والتكلفة والجودة ورضا العملاء.

إن مشاركتكم في تعبئة هذا الاستبيان تُمثل إسهاماً قيماً في إنجاح هذه الدراسة والوصول إلى نتائج علمية دقيقة تخدم قطاع التأمين. ونؤكد لسيادتكم أن جميع البيانات والمعلومات التي ستُدلون بها ستُعامل بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

يستغرق ملء الاستبيان حوالي 15-10 دقيقة من وقتكم الكريم.

نشكر لكم حسن تعاونكم ومساهمتمكم القيمة في إثراء البحث العلمي.

القسم الأول: البيانات الديموغرافية والوظيفية

يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب:

الجنس:

- ذكر
- أنثى

الفئة العمرية:

- أقل من 30 سنة
- من 30 إلى أقل من 40 سنة
- من 40 إلى أقل من 50 سنة
- 50 سنة فأكثر

المؤهل العلمي:

- دبلوم
- بكالوريوس
- ماجستير
- دكتوراه

سنوات الخبرة في قطاع التأمين:

- أقل من 5 سنوات
- من 5 إلى أقل من 10 سنوات
- من 10 إلى أقل من 15 سنة
- 15 سنة فأكثر

المسمى الوظيفي:

- مدير إدارة
- رئيس قسم
- مشرف
- موظف تنفيذي

القسم/الإدارة:

- إدارة المطالبات
- إدارة تقنية المعلومات
- إدارة خدمة العملاء
- إدارة الاكتتاب
- أخرى _____ :

نوع شركة التأمين:

- شركة تأمين حكومية
- شركة تأمين خاصة
- شركة تأمين تكافلي

القسم الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: المتغير المستقل (استخدام المنصات الرقمية)

البُعد الأول: رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
1	تُتيح الشركة للعملاء تقديم مطالبات حوادث السيارات إلكترونياً عبر تطبيقات الهاتف المحمول أو البوابة الإلكترونية					
2	يتم استقبال المستندات والصور المتعلقة بالحوادث ومعالجتها رقمياً دون الحاجة للنسخ الورقية					
3	يُمكن للعملاء تتبع حالة مطالباتهم ومراحل تقدمها إلكترونياً في الوقت الفعلي					
4	تتكامل المنصة الرقمية للمطالبات مع قواعد بيانات الشركة الأخرى لأتمتة عمليات التحقق والتوثيق					

البُعد الثاني: توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
5	تستخدم الشركة أنظمة الذكاء الاصطناعي في تحليل صور أضرار السيارات وتقدير تكاليف الإصلاح آلياً					
6	تعتمد الشركة على خوارزميات التعلم الآلي للكشف المبكر عن المطالبات المشبوهة والاحتمالية					
7	تُوظف الشركة تقنيات التحليل التنبؤي لدعم قرارات تسوية المطالبات وتحديد الأولويات					
8	تُساهم أنظمة الذكاء الاصطناعي في تصنيف المطالبات آلياً وتوجيهها للمسار المناسب للمعالجة					

البُعد الثالث: التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
-------	---------	---	---	---	---	---

9	ترتبط أنظمة الشركة إلكترونياً مع ورش إصلاح السيارات المعتمدة لتبادل بيانات التقييم والإصلاح				
10	تتكامل منصة المطالبات مع أنظمة شركات التأمين الأخرى لتسوية ملفات الرجوع والطعون رقمياً				
11	توجد روابط إلكترونية مع الجهات الحكومية المعنية (المرور، الصحة) للتحقق من البيانات آنياً				
12	يتم تبادل المعلومات والمستندات مع جميع الأطراف المشاركة في تسوية المطالبات بشكل رقمي موحد				

المحور الثاني: المتغير التابع (كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات)

البُعد الأول: الكفاءة الزمنية

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
13	انخفض متوسط الوقت اللازم لتسوية مطالبات حوادث السيارات بشكل ملحوظ بعد استخدام المنصات الرقمية					
14	تحسنت سرعة الاستجابة لبلاغات العملاء عن الحوادث منذ تطبيق الأنظمة الرقمية					
15	أصبح زمن تقييم الأضرار وتحديد قيمة التعويضات أقل مما كان عليه في النظام التقليدي					

١

البُعد الثاني: الكفاءة التكلفة

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
16	ساهم استخدام المنصات الرقمية في تخفيض التكاليف التشغيلية لإدارة المطالبات					
17	انخفضت الحاجة للموارد البشرية في العمليات الروتينية لمعالجة المطالبات بعد الأتمتة					
18	تراجعت التكاليف المرتبطة بالأوراق والطباعة والأرشفة التقليدية للمطالبات					

البُعد الثالث: جودة التسوية ودقتها

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
19	أصبحت تقديرات التعويضات أكثر دقة وعدالة بفضل استخدام التقنيات الرقمية في التقييم					
20	انخفضت نسبة الأخطاء في معالجة المطالبات منذ تطبيق الأنظمة الرقمية					
21	تراجع عدد المطالبات المُعاد فتحها أو المعارض عليها بسبب تحسن دقة التسوية					

البُعد الرابع: رضا العملاء

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
22	أبدى العملاء رضاً أعلى عن تجربة المطالبات بعد توفير القنوات الرقمية					
23	انخفض عدد شكاوى العملاء المتعلقة بإجراءات المطالبات منذ تطبيق المنصات الرقمية					
24	يُفضل غالبية العملاء استخدام القنوات الرقمية على الطرق التقليدية في تقديم ومتابعة مطالباتهم					

