

رسالة بعنوان

تأثير جودة الخدمات الالكترونية المقدمة على رضا العملاء
دراسة ميدانية: شركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/ عبد العزيز

رقم الجامعي /

إشراف/

د.

العام الدراسي

2026

التكليف الاول

مقدمة الدراسة

يشهد العالم المعاصر ثورة هائلة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. مما جعلته قرية كونية صغيرة، ومما زاد في انتشار العولمة والنظام التجاري الدولي الذي كسر الحواجز بين الدول، فأصبحت الأسواق مكانا مفتوحا لجميع المستثمرين في العالم، الشيء الذي أدى إلى ظهور منافسة شديدة إن لم نقل شرسة، بين المؤسسات لزيادة حصتها السوقية حيث تعمل المؤسسات خاصة الخدمية منها في بيئة تتسم بالمنافسة وشدة التعقيد، وهو ما جعلها تدرك أن قراراتها الإستراتيجية يجب أن تكون موجهة أكثر نحو العميل، باعتباره أحد أهم العناصر الحاكمة لنجاحها وبقائها في السوق(حجازي،2024).

إن تقديم منتجات وخدمات جيدة للعملاء والمستفيدين من الخدمات لم يعد أمرا اختياريا كما في السابق بل أصبح واقعا تفرضه طبيعة الظروف والمتغيرات المعاصرة، فلقد أدى الانفتاح على الأسواق العالمية بالنسبة الى سوق السلع والخدمات إلى ظهور منافسة شديدة بين المؤسسات الاقتصادية من أجل إشباع حاجات ورغبات العملاء والتمتع بالمزايا التنافسية التي تمكنهم من جلب عملاء جدد والحفاظ على عملائهم الحاليين حيث يعتبر العملاء أحد اهم الدعائم التي تضمن بقاء واستمرار الشركة من عدمها بالإضافة إلى الحفاظ على مكانتهم في الأسواق (احمد،2024).

ويهدف النمو والتطور أصبحت إدارة الجودة وتحقيق رضا العميل هاجسا للشركات الخدمية، حيث أصبح رضا العميل محور الاهتمام بالبحث والتعرف على حاجات وتوقعات العميل، وتقديم خدمة تحقق رضاه وولائه للشركة التي تقدمها خاصة وأن ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلوماتية مكنت العميل من أن يستطيع المفاضلة بين الخدمات حسب رغباته واختياراته بين البدائل المتاحة (العوضي،2023).

وتختلف المنظمات والمؤسسات المقدمة للخدمات في العديد من النواحي أو السمات المميزة لها مثل أهدافها، إستراتيجياتها، أنظمتها، أو فلسفات العمل التي تتبناها لتحقيق غاياتها الرئيسية وهناك شيئا واحدا مشتركا يجمع بينهم وهو توقف تحقيق النجاح والاستمرارية في السوق على قاعدة العملاء هي العامل الاساسي ونوعية العلاقة التي تربطهم بهؤلاء العملاء هي المحرك الاساسي حيث يعتبر المصدر الحقيقي لتحقيق جودة أداء دائمة في الأسواق المستهدفة هي فهم احتياجات ورغبات العملاء والتميز في خدمتهم والسعي إلى تحقيق رضائهم بشكل يحقق الاستمرار. (العتيبي،2024).

يعتبر مفهوم رضا العميل مهما جدا ويبرز خاصة في الأسواق الحالية داخل المملكة العربية السعودية التي تمر بمرحلة نهض مرتفعة وتنافسية شديدة حيث تؤكد الدراسات أن جودة الخدمات الإلكترونية ترفع

بشكل مباشر من مستوى رضا العملاء وتعزز ولائهم. في قطاع التأمين السعودي، يُعد التحول الرقمي للخدمات ركيزة أساسية لرفع كفاءة تسوية المطالبات وتقليل أوقات الانتظار بما يتوافق مع معايير حماية عملاء المؤسسات المالية (عبد الله، 2024).

يُقاس تأثير جودة الخدمات الإلكترونية في شركة مثل "نجم" في المملكة العربية السعودية من خلال عدة أبعاد رئيسية ترتبط مباشرة بتجربة العميل وسهولة الاستخدام وبيان مدى بساطة وسلاسة استخدام تطبيق "نجم" أو موقعها الإلكتروني في الإبلاغ عن الحوادث، أو الاستعلام عن حالة المطالبات، دون تعقيد تقني بالإضافة إلى سرعة النظام الإلكتروني في معالجة طلبات العملاء وإرسال الإشعارات الفورية بمراحل سير المعاملة ووصول المحقق مع حماية سرية بيانات العملاء ومعلومات وثائق التأمين والمركبات أثناء إجراء المعاملات المالية والإلكترونية. حيث تتيح الخدمات الرقمية للعميل تتبع مراحل الحادث والمطالبة خطوة بخطوة، مما يقلل من الغموض ويزيد من ثقة العميل في الشركة. والاستغناء عن زيارة الفروع، وإتمام كافة الإجراءات من موقع الحادث أو المنزل، مما يقلل من مستويات التوتر لدى العميل ويزيد من رضاه تهدف الدراسة. دراسة أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء (تطبيقاً على شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية)

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

أدت التحولات الكبيرة السياسية والاقتصادية والتكنولوجية في السنوات الأخيرة إلى تأكيد أهمية المنافسة لتحقيق الاستمرارية والبقاء فلقد أدى التقدم الهائل في مجالات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات إلى الاتجاه إلى تحقيق معدلات نمو أعلى، وهذا يفرض ضرورة اهتمام المنظمات المختلفة بتطوير أدائها وتحسين جودة خدماتها التي تقدمها، وذلك عن طريق الاستخدام الكفء والفعال لمواردها المختلفة بما ينعكس على جودة هذا الأداء بما يحقق رضا العميل عن جودة الخدمات المقدمة له حيث ينظر دائماً للجودة على أنها مفتاح لخلق الثروة والتأثير على رضا الزبون (العتيبي، 2024).

على الرغم من فاعلية الخدمات الرقمية، قد تواجه الشركات تحديات مثل تفاوت المعرفة التقنية بين شرائح العملاء، أو تأخر بعض الإجراءات المرتبطة بأطراف أخرى (مثل تقديرات الورش أو المرور)، مما يتطلب تحديثاً مستمراً وتطويراً لأدوات الذكاء الاصطناعي لتقليص هذه الفجوات. مما يؤدي إلى نمو نوع من الولاء لشركة نجم لخدمات التأمين داخل المملكة العربية السعودية (الظاهر، 2019).

تكمن مشكلة دراسة أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء (تطبيقاً على شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية) في وجود تحديات تقنية تتمثل في فجوة بين تطلعات العملاء للحصول على خدمات تأمينية رقمية سريعة وسلسة (مثل سرعة الاستجابة للطلبات، دقة المعلومات، وسهولة تصفح بوابة نجم)، وبين الأداء الفعلي الذي قد يتأثر ببعض المشاكل التقنية أو بطء الإجراءات، مما ينعكس مباشرة على مستويات الرضا والولاء للشركة

على ضوء ما سبق يمكن صياغة التساؤل الرئيسي التالي :

ما تأثير جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من شركة نجم لخدمات التأمين على رضا العملاء؟

أسئلة الدراسة

وقد انبثق من خلال التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية تتمثل فيما يلي:

- 1- ما مدى توافر مقومات جودة الخدمات المقدمة لعملاء شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية؟
- 2- ما تأثير سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية المقدمة من شركة نجم لخدمات التأمين على رضا العملاء؟
- 3- ما تأثير استجابة الخدمات الإلكترونية المقدمة من شركة نجم لخدمات التأمين على رضا العملاء؟
- 4- ما تأثير الأمان والخصوصية الخدمات الإلكترونية المقدمة من شركة نجم لخدمات التأمين على رضا العملاء؟
- 5- ما تأثير موثوقية الخدمات الإلكترونية المقدمة من شركة نجم لخدمات التأمين على رضا العملاء؟

أهمية الدراسة (النظرية والتطبيقية):

نظراً لدور شركة نجم المحوري في إدارة الحوادث المرورية وتقديم الخدمات المتعلقة بقطاع التأمين في السعودية، فإن التحول الرقمي يهدف إلى: تقليل أوقات الانتظار في مواقع الحوادث من خلال تفعيل خدمة

الإبلاغ الذاتي. تسريع عمليات الربط الآلي بين شركة نجم، إدارات المرور، وشركات التأمين. تحقيق الشفافية في الإجراءات مما يرفع من ثقة العميل..

الأهمية النظرية:

تتمثل الأهمية النظرية للبحث في الآتي:

1- تساهم هذه الدراسة في التعرض إلى العلاقة بين مستوى أداء وجودة الخدمات المقدمة للعملاء وأثر ذلك على رضائهم عن هذه الخدمات وسوف تتناول الدراسة طرق قياس جودة الخدمة وأثر ذلك على رضا العملاء.

2- أيضا سوف تساهم في تقديم مجموعة من النتائج عن أسباب انخفاض معدل رضا العملاء ان وجد عن الخدمات المقدمة للعملاء وسبل علاج وتحسين ذلك.

3- سوف يتم في النهاية تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد في تحسين جودة الخدمة المقدمة مما يسمح بزيادة رضا العملاء، ويساعد شركة نجم لخدمات التأمين العاملة في المملكة العربية السعودية في تحسين مركزها السوقي.

الأهمية التطبيقية:

تتمثل الأهمية التطبيقية للبحث في الآتي:

1- سوف تتناول هذه الدراسة دراسة مستوى الخدمات المقدمة من شركة نجم لخدمات التأمين العاملة في المملكة العربية السعودية وعلاقته برضاء العملاء عن الخدمات المقدمة من شركة نجم لخدمات التأمين، وكون هذه الشركة تتعامل مع أعداد كبيرة من المستفيدين من خدماتها والذين تتعدد مطالبهم واحتياجاتهم لتمييز الخدمة المقدمة مما يجعل رضا هؤلاء العملاء المستفيدين من الخدمة.

2- الدراسة سوف تحاول توجيه نتائج وتوصيات تفيد مستخدمي القرار في شركة نجم لخدمات التأمين العاملة في السوق المملكة العربية السعودية في اتخاذ ودعم القرار بناء على تأثير جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من شركة نجم لخدمات التأمين على رضا العملاء..

3- أهمية تحديد التحديات التي تواجه شركات الاتصالات في تبني استراتيجيات تعمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء للاحتفاظ بالمركز التنافسي لها

المراجع والمصادر المقترحة

المراجع العربية

- احمد حافظ. 2024. تأثير جودة الخدمات الالكترونية المقدمة الإلكترونية على رضا العملاء -دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بمحافظة بالإسكندرية. دارة البحوث المؤسسية الأكاديمية العربية
- احمد، سهير ثابت. 2022. إدارة المخاطر بشركات التأمين على الممتلكات والمسئولية المسجلة بالبورصة المصرية باستخدام اختبارات الضغوط. https://jsec.journals.ekb.eg/article_263946_0bdfd2e5959c6792e769feaae0936976.pdf
- حجازي إسلام، عماد رياض، عمار موسى، رضا السعيد. 2024. أثر رضا العملاء على تحقيق الأداء المالي بالتطبيق على إحدى شركات صناعة الكيماويات بمدينة السادات
- بدر الدين ميرغني عبد الله، إياد نبيل إبراهيم اللهيبي. 2020. تأثير جودة الخدمات الالكترونية المقدمة المصرفية في تحقيق رضا العميل من خلال بناء صورة ذهنية إيجابية – دراسة ميدانية في البنوك العاملة في صنعاء – اليمن.
- حسن، طارق النور هدي، اخرون. 2018 " أثر تسوية مطالبات تأمين السيارات علي زيادة الاكتتاب بتأمين السيارات بشركة سافنا للتأمين، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، مج 14، ع. 14
- خليل بن داوود. 2021. أثر إدارة المخاطر على تحسين أداء شركات التأمين- دراسة حالة -مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة. <https://asjp.cerist.dz/en/article/165708>
- الدالي، امل احمد حسن. 2021. تصميم استراتيجية لإدارة مخاطر الاختيار السيء والمخاطر الأخلاقية في شركات التأمين. مجلة البحوث المالية والتجارية العدد 22.
- الديك، ديماء. 2022 تحديات التأمين الصحي وأثرها على جودة الخدمة المقدمة في سوق التأمين الصحي مجلة جامعة حمص للأبحاث العلمية

- زايد، م. ع. (2019). التأمين الرقمي: دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي. (1)39. Retrieved from https://aja.journals.ekb.eg/article_27782
- عبد الله يوسف أبو صبحة. 2024. أثر الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في الدوائر الحكومية – دراسة حالة: دائرة الجمارك الأردنية
- العتيبي، بندر 2024. [دور إدارة المخاطر في مواجهة تحديات شركات وساطة التأمين في المملكة العربية السعودية]. المجلة الدولية للعلوم الإدارية.
- <https://www.researchgate.net/publication/385879354>
- علاء، عبد الكريم هادي 2021 تأثير مهارات كشف الاحتيال في تسوية المطالبات التعويضية لمحفظه تأمين الحريق مجلة دراسات محاسبية ومالية
- الطاهر عمر بابكر. 2019. تأثير جودة الخدمات الالكترونية المقدمة المصرفية على رضا العملاء: دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب – المملكة العربية السعودية
- العوضي منصور احمد العوضي 2022 "العلمية للاقتصاد والتجارة تأثير جودة اداء الخدمات على رضا العملاء".
- العوضي منصور احمد العوضي، محمد عبد الفتاح حامد. 2023. تأثير جودة اداء الخدمات على رضا العملاء دراسة ميدانية. شركة أورانج مصر
- قاسم، سامر احمد. 2019. دور أبعاد استراتيجيات إدارة المخاطر في تطوير أداء شركات التأمين (دراسة ميدانية على شركات التأمين الخاصة في الساحل السوري). مجلة جامعة تشرين
- المراجع باللغة الإنجليزية
- Alamri, A., Esmail, T. M., Fawzy, S., Hosny, H., Attari, S., Asiri, A., & Jayakumar (2021). A Study On Private Car Accidents. *INTERNATIONAL JOURNAL OF NOVEL Trends IN PHARMACEUTICAL SCIENCES, Sponsored By Sentech*, 11(1), 10Y24.
- Content, M. A. (2023). Measuring The Impact Of the Corona Pandemic on The Efficiency of Insurance Activity In the Kingdom of Saudi Arabia. 7(7). Retrieved From <https://www.journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/17276>

- Liu, T., Liu, Q., & Chen, T. (2024). Security Management Method of Public Sentiment Analysis Based on Blockchain and Edge Computing. *IEEE Transactions on Cybernetics*, 54(11). 10.1109/TCYB.2024.3403923
- Luo, X. & Le, F. (2024). Multi-scenario Analysis and Optimization Strategy of Ecological Security Pattern in the Weihe River Basin. *Journal of Environmental Management*, 366, 121813. 10.1016/j.jenvman.2024.121813
- Maleka, S. (2024). Strategic Ignorance in the Field of Strategic Planning and Monitoring in Public Service Organisations. ResearchGate. Pretoria. Available from ResearchGate
- Modise, J.M. (2024). Effective Strategies to Improve the South African Police Service's (SAPS) Capacity to Reduce Crime and Enhance Public Safety. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 9(7). 10.38124/ijisrt/IJISRT24JUL1101
- Mubarak, M. (2020). An Analytical Study Of the Characteristics of The Traffic Flow In Jazan Region, Saudi Arabia. 173(3). Retrieved From [Https://Acrobat.Adobe.Com](https://Acrobat.Adobe.Com)
- Mutalib, Arwa Et Omos, Majd, 2020, The Role Of Business Intelligence In Crises Management: A Field Study On the Telecommunication Companies In Jordan, *International Business Research*; Vol. 13, No. 1
- Ramallah, Mohammed, Et Al., 2022, Strategic Intelligence's Impact On Crisis Management In Jordanian Telecommunications Companies, *Global Journal Of Management And Business Research: C Administration And Management*, Volume 22 Issue 2.

Midocean University

College of Management

Bachelor of Management



Title in English

The impact of the quality of electronic services provided on customer satisfaction: A case study of Najm Insurance Services Company in the Kingdom of Saudi Arabia

Prepared by:

University ID Number:

Supervised by:

Dr.

Year:2026