

أثر قياس مؤشرات الأداء على جودة الخدمات في قطاع تأمين المركبات
في المملكة العربية السعودية بمدينة الرياض

The impact of measuring performance indicators on the quality of
services in the vehicle insurance sector in the Kingdom of Saudi
Arabia, in the city of Riyadh

أسم الطالبة
زهرة محه عبدالله قحل

مشروع تخرج -1
كلية الإدارة – جامعة ميد أوشن

إشراف
د.منى مصطفى العشري
عضو هيئة تدريس – كلية الإدارة – جامعة ميد أوشن

الفصل الدراسي الأول -2024

الشكر والتقدير

أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى الدكتورة منى مصطفى العشري، عضو هيئة التدريس بكلية الإدارة في جامعة ميد أوشن، لدعمها اللامحدود وإرشادها القيم الذي كان له بالغ الأثر في إنجاز هذا البحث العلمي.

إن حرصكم الدائم على توجيهنا وتحفيزنا أثناء العملية البحثية وتقديم النصح والمساندة في كل خطوة، لهو خير دليل على التزامكم المهني وإخلاصكم في نقل العلم والمعرفة.

لقد أثرتم في مسيرتي الأكاديمية بشكل إيجابي لا يمكن قياسه، وأود أن أعبر عن عميق امتناني وتقديري لجهودكم المستمرة. أرجو أن يسهم هذا العمل في إضافة قيمة علمية تليق بجهودكم وتطلعاتكم.

مع خالص تقديري واحترامي

الإهداء

بكل الحب والامتنان، أهدي هذا العمل إلى عائلتي الغالية، التي كانت السند والدعم الأكبر لي في رحلتي العلمية. لقد وقفت بجاني في الأوقات الصعبة وشاركتهموني فرحة النجاحات، وكنتم الحافز الدائم الذي يدفعني لتجاوز الصعاب وتحقيق الأهداف.

إلى والدي ووالدتي ، شكراً لكم على كل الصبر والحب الذي زرعتموه في قلبي، ولإخوتي وأفراد عائلتي الذين لم يتوانوا لحظة عن تقديم الدعم والمساندة.

أتمنى أن يكون هذا الإنجاز مصدر فخر لكم كما هو لي، وأن يعكس القيم التي علمتموني إياها، من المثابرة وإخلاص وتفاني. هذا العمل ما هو إلا ثمرة جهودكم ودعمكم المستمر.

مع كل الحب والتقدير،

ملخص البحث

الغرض من البحث:

يهدف البحث إلى دراسة تأثير قياس مؤشرات الأداء على جودة الخدمات في قطاع تأمين المركبات بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية. يسعى البحث لملء الفجوة البحثية المتعلقة بنقص الدراسات التي تركز بشكل محدد على هذا القطاع وخصوصيات سوقه والتحديات التنافسية التي يواجهها.

مشكلة البحث:

تتمحور مشكلة البحث حول الحاجة إلى فهم عميق لتأثير قياس مؤشرات الأداء على جودة الخدمات المقدمة في قطاع تأمين المركبات بمدينة الرياض، مع تحديد العوامل المؤثرة وكيف يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين خدمات الشركات وبالتالي رضا العملاء.

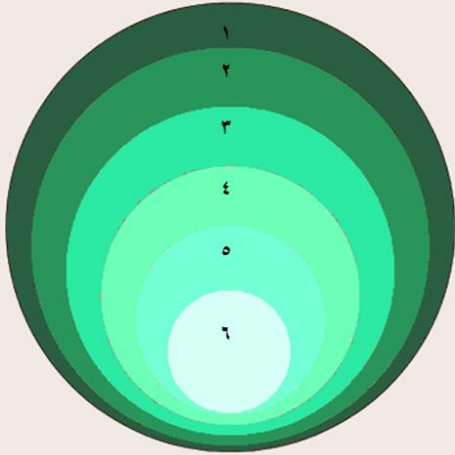
منهجية البحث:

يعتمد البحث على منهجية تحليلية تشمل جمع بيانات شاملة وتحليلها بعناية لتقييم تأثير مؤشرات الأداء على جودة الخدمات. تستخدم الدراسة استبيانات لجمع آراء العملاء وتحليل البيانات الكمية للحصول على نتائج دقيقة تعكس الواقع الفعلي للقطاع.

جدول المحتويات

6	قائمة الأشكال
7	مقدمة
9	مشكلة البحث
11	أهمية البحث
14	أسئلة البحث
16	أهداف البحث
18	فرضيات البحث
20	نموذج البحث
22	منهجية البحث
27	الدراسات السابقة
28	الإطار النظري للبحث
31	قائمة المراجع
32	الملاحق
35	هيكل المشروع المقترح

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	نموذج البحث	
يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وعناصره وفرضيات البحث كما يلي :		
<u>المتغير التابع</u> جودة الخدمات • رضا العملاء • الثقة في شركة التأمين • الولاء للعلامة التجارية • تجربة العميل الشاملة • الشفافية والإتصاف في تسوية المطالبات ➔ <u>المتغير المستقل</u> مؤشرات الأداء • وقت الاستجابة للمطالبات • معدل الرضا عن التسوية • دقة ووضوح المعلومات المقدمة للعملاء • سهولة الوصول للخدمات • المرونة في تغطية المطالبات فرضيات البحث تم تصميم الشكل بواسطة الباحثة / زهرة فحل		
2	منهجية البحث	
 ١. الوضعية ٢. الاستنتاجية ٣. المسحية ٤. الكمية ٥. المقطعية ٦. الاستبيانات		

مقدمة

في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، يبرز قطاع التأمين كأحد الدعام الأساسية للاستقرار المالي والاقتصادي، خصوصاً في المملكة العربية السعودية. قطاع تأمين المركبات يعتبر ركيزة محورية ضمن هذا القطاع، موفرًا شبكة أمان لا غنى عنها لملايين السائقين والمركبات على امتداد البلاد، وتحمل هذه الخدمات في طياتها أهمية بالغة ليس فقط في حماية الأصول ولكن أيضًا في تعزيز الأمان العام على الطرقات.

مع تزايد الأهمية، تواجه الشركات المقدمة لخدمات تأمين المركبات تحديات جمة تتعلق بالحفاظ على مستويات عالية من الجودة لتلبية توقعات واحتياجات المستهلكين، مما يضع قياس مؤشرات الأداء في صميم استراتيجيات تحسين وتطوير الخدمات. الدراسات السابقة التي تناولت قطاع التأمين بشكل عام، وتأمين المركبات بشكل خاص، أكدت على أهمية مؤشرات الأداء كوسيلة لتقييم وتحسين جودة الخدمات. هذه الدراسات شددت على العلاقة المباشرة بين فعالية الأداء ورضا العملاء، وكيف أن التحسينات المستمرة تسهم في بناء سمعة إيجابية للشركات في السوق.

مع ذلك، تشير الأدبيات إلى وجود فجوة بحثية تتمثل في قلة الدراسات التي تركز بشكل محدد على قطاع تأمين المركبات في المملكة العربية السعودية، وبالأخص في مدينة الرياض التي تتميز بخصوصيات سوقية وتحديات تنافسية معينة وبحكم أنها العاصمة. هناك حاجة ماسة إلى بحث معمق في هذا القطاع ليس فقط في تحديد وتقييم مؤشرات الأداء المؤثرة بل أيضًا في فهم كيفية تأثير هذه المؤشرات على جودة الخدمات المقدمة.

و في سياق آخر ذكرت الأبحاث السابقة التي تناولت قطاع التأمين بشكل عام، وتأمين المركبات بشكل خاص، أكدت على أهمية مؤشرات الأداء كوسيلة لتقييم وتحسين جودة الخدمات، وهذه الدراسات شددت على العلاقة المباشرة بين فعالية الأداء ورضا العملاء، وكيف أن التحسينات المستمرة تسهم في بناء سمعة إيجابية للشركات في السوق (محمد العوني، 2017). ومع ذلك، تشير الأدبيات إلى فجوة بحثية تتمثل في قلة الدراسات التي تركز بشكل محدد على قطاع تأمين المركبات في المملكة العربية السعودية، وبالأخص في مدينة الرياض التي تتميز بخصوصيات سوقية وتحديات تنافسية معينة وبحكم أنها العاصمة .

تكمن الفجوة البحثية المحددة في نقص الدراسات التي تناولت تأثير مؤشرات الأداء على جودة الخدمات في مدينة الرياض، مما يجعل من الضروري إجراء هذه الدراسة لملء هذه الفجوة وتقديم رؤى قيمة تسهم في تطوير القطاع. المشكلة التي تتمحور حولها هذه الدراسة تتعلق بالفهم العميق لتأثير قياس مؤشرات الأداء على جودة الخدمات في قطاع تأمين المركبات بمدينة الرياض، شاملة تحديد العوامل المؤثرة والمؤشرات الأكثر أهمية، وكيف يمكن للشركات استخدام هذه المعلومات لتحسين خدماتها وبالتالي رضا العملاء.

أهمية هذا البحث تنبع من عدة جوانب؛ أولها توفير فهم شامل لديناميكيات جودة الخدمات في قطاع تأمين المركبات بالمملكة، وثانيها إمكانية تطبيق نتائج البحث في صياغة استراتيجيات تحسين مبتكرة تسهم في تعزيز الأداء العام للشركات. علاوة على ذلك، تقدم الدراسة مساهمات قيمة قد تؤثر في السياسات العامة والأطر التنظيمية لقطاع التأمين، مما يدعم تقديم خدمات تأمين عالية الجودة ويحفز النمو الاقتصادي في المملكة.

ومن خلال تبني منهجية بحثية متكاملة تشمل جمع بيانات شاملة وتحليلها بعناية، يهدف هذا البحث إلى سد الفجوة المعرفية المحددة وتقديم إسهامات علمية وعملية تخدم قطاع تأمين المركبات في المملكة. إن الفهم العميق لكيفية تأثير مؤشرات الأداء على جودة الخدمات سيمكن الشركات من تبني ممارسات أفضل تعزز من رضا العملاء وتساهم في تطوير القطاع بشكل مستدام.

مشكلة البحث

في سياق التطورات المتسارعة و المستمرة والتغيرات الاقتصادية العالمية، يواجه قطاع تأمين المركبات في المملكة العربية السعودية تحديات متزايدة تستلزم التركيز المعمق بهذا القطاع، الذي يشكل جزءاً حيوياً من النظام المالي والاقتصادي للمملكة، فيحتاج إلى تقييم دقيق لمؤشرات الأداء التي تعد أساسية لتطوره وتحسين جودة الخدمات المقدمة، والاعتراف بأهمية هذه المؤشرات موجود، ولكن يظل البحث عن فهم أعمق لكيفية تأثيرها على القطاع في حاجة إلى مزيد من الاستكشاف والدراسة لجميع الفجوات .

1.1 الفجوات النظرية

الفجوات النظرية في قطاع تأمين المركبات بالمملكة العربية السعودية، وخصوصاً في مدينة الرياض، تمثل تحدياً كبيراً في فهم وتقييم العلاقة بين مؤشرات الأداء وجودة الخدمات. الأدبيات الأكاديمية الحالية قد تكون غنية بالدراسات التي تناولت تأثير مؤشرات الأداء على قطاع التأمين بشكل عام، لكن تظل هناك نقص واضح في الدراسات التي تركز بشكل خاص على قطاع التأمين على المركبات في هذا السياق الجغرافي والاقتصادي المحدد.

يعود هذا النقص إلى عدة أسباب:

- التخصصية: قد تكون النماذج النظرية العامة غير كافية لتفسير ديناميكيات قطاع التأمين على المركبات في المملكة، حيث تتطلب هذه الديناميكيات نماذج تأخذ بعين الاعتبار خصوصيات السوق المحلية والتحديات الاقتصادية والتنظيمية الفريدة.
- تحديث البيانات: قد تفتقر الدراسات الحالية إلى البيانات المحدثة والمفصلة التي تعكس التطورات الأخيرة في القطاع، مما يجعل الحاجة إلى دراسات تمثل الوضع الراهن أكثر إلحاحاً.

1.2 الفجوات التطبيقية

على المستوى التطبيقي، تظهر الفجوة في عدم كفاية الدراسات التي تقيم تأثير مؤشرات الأداء الفعلي على جودة الخدمات في قطاع التأمين على المركبات بمدينة الرياض. هذا النقص يحد من قدرة الشركات على فهم تأثيرات سياساتها وإجراءاتها، ويعيق تطوير وتنفيذ الاستراتيجيات التي يمكن أن تحسن من الخدمات وتزيد من رضا العملاء.

يتجلى هذا النقص في عدة جوانب:

- نقص البيانات التجريبية: تفتقر الشركات وصانعو السياسات إلى بيانات دقيقة ومحدثة يمكن من خلالها قياس الأداء الفعلي وتأثيرات التغييرات التي يتم تطبيقها.
- تحديات التطبيق: حتى إذا توفرت الدراسات النظرية، قد يواجه قادة الصناعة صعوبات في تطبيق هذه النماذج بسبب الفجوات في المعرفة التقنية أو القدرات التحليلية أو الموارد المتاحة.

- الاستجابة للتحديات المستجدة: في ظل التغيرات الاقتصادية العالمية والمحلية، يحتاج القطاع إلى دراسات تستجيب بشكل أكثر فاعلية لهذه التحديات، وتقدم حلولاً مبتكرة وعملية.

العمل على ملء هذه الفجوات يتطلب جهوداً مكثفة في البحث والتطوير، وتعاوناً بين الجامعات، مراكز الأبحاث، وشركات التأمين لتطوير نماذج نظرية وتطبيقية تلبي الاحتياجات الخاصة لقطاع تأمين المركبات في المملكة العربية السعودية. التطبيقي، تظهر الفجوة في قلة الدراسات التي تقيم تأثير مؤشرات الأداء على جودة الخدمات في الواقع العملي لقطاع تأمين المركبات بمدينة الرياض. ويفتقر قادة القطاع وصانعو السياسات إلى بيانات محددة وتحليلات معمقة تدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية لتحسين الخدمات وزيادة رضا العملاء. علماً أن هذا النقص في البحث التطبيقي يحد من القدرة على تطبيق نتائج الدراسات النظرية في تحسينات عملية تعود بالنفع على القطاع.

• سؤال البحث الرئيسي

بناءً على الفجوات النظرية والتطبيقية المحددة، يتم صياغة السؤال البحثي الرئيسي كالتالي:

"كيف تؤثر مؤشرات الأداء على جودة الخدمات في قطاع تأمين المركبات في مدينة الرياض؟"

يهدف هذا السؤال إلى توجيه البحث نحو فهم معمق للعلاقة بين مؤشرات الأداء وجودة الخدمات، وتقديم إطار عمل يمكن من خلاله تحسين الخدمات المقدمة في هذا القطاع الحيوي.

أهمية البحث

تكمن أهمية هذا الموضوع في الدور الفعال الذي يلعبه قطاع التأمين على المركبات في تعزيز الأمان الاقتصادي والاجتماعي للأفراد، وكذلك في إسهامه في استقرار ونمو الاقتصاد الوطني، و فهم كيفية تأثير مؤشرات الأداء على جودة الخدمات الذي يساهم في تحسين هذه الخدمات ورفع مستوى رضا العملاء.

2.1. الأهمية النظرية

تتجسد الأهمية النظرية في توسيع الفهم الأكاديمي والنظري لدور مؤشرات الأداء في تعزيز جودة الخدمات المقدمة. هذا يشمل تحليل العلاقات المعقدة بين مختلف مؤشرات الأداء وكيف يمكن أن تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على رضا العملاء والأمان الاقتصادي والاجتماعي، من خلال استكشاف هذه العلاقات، وتمكن الباحثين لتطوير نماذج نظرية تساعد في فهم أفضل للعوامل التي تدفع الأداء في هذا القطاع لتقديم إطار عمل مُحسن بشكل مستمر.

2.2. الأهمية التطبيقية

تبرز أهمية البحث في قدرته على توفير توجيهات عملية للمؤسسات والشركات العاملة في قطاع تأمين المركبات بالمملكة العربية السعودية، لهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة ورفع مستوى رضا العملاء و رفع جودة الخدمات ، مما يساهم في تطوير استراتيجيات وسياسات فعالة لإدارة وقياس مؤشرات الأداء بشكل يضمن التحسين المستمر في جودة الخدمة، وتقديم حلول مبتكرة للتحديات التي تواجه القطاع.

● بالإضافة إلى نقاط أخرى تضيف أهمية من عدة جوانب وهي :

1. تعزيز التكنولوجيا

البحث يسلط الضوء على أهمية تبني التكنولوجيا المتقدمة في تعزيز مؤشرات الأداء. من خلال دراسة تأثير هذه المؤشرات على جودة الخدمة، يمكن للشركات أن تدرك أهمية الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الكبيرة. هذه التكنولوجيا يمكن أن تساعد في تحسين دقة التقييمات، سرعة معالجة المطالبات، وتخصيص الخدمات لتلبية احتياجات العملاء بشكل أكثر فعالية.

2. المساهمة في السياسات العامة

البحث يمكن أن يوفر بيانات ورؤى قيمة لصانعي السياسات على المستوى الوطني. تفهم العلاقة بين مؤشرات الأداء وجودة الخدمة يمكن أن يساعد في صياغة تشريعات وقوانين تعزز الشفافية، الكفاءة، والنزاهة في صناعة التأمين. هذا يمكن أن يؤدي إلى تحسين البيئة التنظيمية لقطاع التأمين، مما يساهم في تعزيز الثقة بين المستهلكين والشركات.

3. تحسين الأمان والحماية الاجتماعية

من خلال تحسين جودة خدمات التأمين على المركبات، يساهم البحث في تعزيز الأمان الاقتصادي والاجتماعي للأفراد. التأمين الفعال والكفؤ يحمي الأفراد من الخسائر المادية الكبيرة في حالات الحوادث، مما يقلل من العبء المالي على الأفراد ويساعدهم في تحمل التكاليف المترتبة على الأضرار والإصلاحات. هذا يساهم بشكل مباشر في استقرار الأسر والحفاظ على مستوى معيشتهم.

4. دفع الابتكار داخل القطاع

التحديات التي يكشف عنها البحث يمكن أن تحفز شركات التأمين على الابتكار وتطوير منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء بطرق أكثر فعالية. استجابة للتحديات الموجودة والمستجدة، يمكن للشركات تطوير خدمات تأمين مخصصة تعزز من تجربة العملاء وتلبي توقعاتهم بشكل أفضل.

5. التنافسية في السوق

البحث يمكن أن يحفز شركات التأمين على المركبات في مدينة الرياض على تعزيز تنافسيتها. بفهم أعمق للعلاقة بين مؤشرات الأداء وجودة الخدمة، يمكن للشركات تحسين عروضها لتتوافق مع توقعات العملاء ومتطلبات السوق. هذا الفهم يؤدي إلى تحسينات في خدمة العملاء، مما يعزز الولاء ويجذب عملاء جدد، مما يعزز بدوره الحصة السوقية للشركات المتفوقة.

6. تطوير المعايير التشغيلية

من خلال تحليل مؤشرات الأداء وأثرها على جودة الخدمات، يمكن للبحث المساهمة في تطوير المعايير التشغيلية والممارسات الأفضل. النتائج يمكن أن تؤدي إلى توصيات لتعديلات في السياسات الداخلية والخارجية، التي ترشد الشركات نحو تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والفعالية. هذه المعايير المحسنة تعزز من جودة القطاع بأكمله، مما يساهم في بيئة أكثر استقراراً وأماناً للعملاء والمستثمرين.

7. الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية

البحث يمكن أن يعزز الوعي بأهمية الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية في قطاع التأمين. من خلال التأكيد على كيف يمكن لمؤشرات الأداء أن تساهم في تقليل الخسائر وتحسين الأمان، يمكن للشركات تطوير استراتيجيات تدعم النمو المستدام وتحمي الموارد الاقتصادية والبيئية. هذا يشمل تطوير بوليصات تأمين تشجع على القيادة الآمنة واستخدام المركبات الأقل تلويثاً، مما يعود بالنفع على المجتمع بأكمله.

8. تحفيز وتقديم الحلول المستمرة

البحث يحفز على تقديم الحلول في قطاع التأمين على المركبات. من خلال تقديم تحليلات مفصلة حول تأثير مؤشرات الأداء، يمكن للشركات استكشاف تقنيات جديدة واعتماد نهج مبتكرة لتحسين الخدمات. يشجع ذلك على الاستثمار في البحث والتطوير، الذي يساهم في خلق حلول تقنية وإدارية تتجاوز التوقعات الحالية وتستجيب لتحديات السوق المستقبلية.

أسئلة البحث

• سؤال البحث الرئيسي :

"كيف تؤثر مؤشرات الأداء على جودة الخدمات في قطاع تأمين المركبات في مدينة الرياض؟"
يهدف هذا السؤال إلى توجيه البحث نحو فهم معمق للعلاقة بين مؤشرات الأداء وجودة الخدمات، وتقديم إطار عمل يمكن من خلاله تحسين الخدمات المقدمة في هذا القطاع الحيوي.

• أسئلة البحث الفرعية :

- السؤال الأول:

ما هي المؤشرات الرئيسية للأداء المستخدمة في قطاع تأمين المركبات بمدينة الرياض، وكيف يتم قياسها؟

هذا السؤال يرمي إلى تحديد وفهم المعايير التي تستخدمها شركات التأمين في الرياض لتقييم أدائها. يشمل البحث في أنواع مختلفة من المؤشرات مثل معدلات التسوية السريعة للمطالبات، درجة رضا العملاء، والكفاءة التشغيلية. الهدف هو معرفة كيف يتم جمع البيانات وتحليلها وكيف تؤثر هذه المؤشرات في صناعة التأمين على المركبات بشكل عام.

- السؤال الثاني:

كيف يؤثر تطبيق مؤشرات الأداء على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في قطاع التأمين على المركبات؟

هذا السؤال يبحث في العلاقة بين تطبيق مؤشرات الأداء والجودة الفعلية للخدمات المقدمة. الغاية هي فهم كيف يمكن للتحسينات في المؤشرات أن تؤدي إلى تجارب أفضل للعملاء، من خلال خفض أوقات التسوية، تحسين التواصل مع العملاء، وتقليل الأخطاء في المطالبات.

- السؤال الثالث:

ما مدى فعالية مؤشرات الأداء الحالية في تحسين جودة الخدمات ورضا العملاء في قطاع التأمين على المركبات؟

هذا السؤال يهدف إلى تقييم فعالية النظم الحالية المستخدمة لمراقبة وتحسين الأداء. يتضمن تحليل ما إذا كانت المؤشرات الحالية تلبى الأهداف المرجوة وكيف يمكن تحسينها لتحقيق نتائج أفضل، مع النظر في تقديم مقترحات لتعديلات أو إضافات محتملة.

- السؤال الرابع:

ما التحديات التي تواجه شركات التأمين في تطبيق مؤشرات الأداء وكيف يمكن التغلب عليها لتحسين جودة الخدمة؟

هذا السؤال يستكشف الصعوبات التي تواجه الشركات في تنفيذ واستخدام مؤشرات الأداء بفعالية. يتطلب الأمر تحليل العوامل التقنية، التنظيمية، والثقافية التي قد تعيق التطبيق الفعال لهذه المؤشرات، مع التركيز على تحديد استراتيجيات ملموسة للتغلب على هذه العقبات.

- السؤال الخامس:

كيف يمكن للتحسينات في قياس وتطبيق مؤشرات الأداء أن تسهم في التطوير المستدام لقطاع تأمين المركبات بمدينة الرياض؟

يتناول هذا السؤال كيف يمكن للتغييرات والتحسينات في مؤشرات الأداء أن تساهم في تحقيق نمو وتطور مستدامين في قطاع التأمين على المركبات. يشمل ذلك بحث تأثيرات هذه التحسينات على الكفاءة التشغيلية، القدرة التنافسية، والاستدامة طويلة الأمد للشركات في هذا القطاع.

أهداف البحث

الهدف العام:

تقييم تأثير مؤشرات الأداء على جودة الخدمات في قطاع تأمين المركبات في مدينة الرياض

- الهدف الفرعي الأول:

تحديد المؤشرات الرئيسية للأداء المستخدمة في قطاع التأمين على المركبات بمدينة الرياض وكيفية قياسها

الهدف من هذا الجزء من الدراسة هو تحديد وتوثيق المؤشرات الأساسية المستخدمة في تقييم ومراقبة أداء شركات التأمين على المركبات في مدينة الرياض. يتضمن ذلك تصنيف المؤشرات حسب النوع (كمي، نوعي)، ترددها (يومي، شهري، سنوي)، وأهميتها للأداء العام للشركة. الغرض هو توفير أساس واضح لفهم كيفية تقييم الشركات لأدائها وتحديد الفجوات المحتملة في هذه المؤشرات.

- الهدف الفرعي الثاني:

تقييم العلاقة بين استخدام مؤشرات الأداء وجودة الخدمة المقدمة للعملاء

هذا الهدف يهدف إلى تحليل وفهم كيفية تأثير مؤشرات الأداء على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في قطاع التأمين على المركبات. من خلال جمع بيانات من شركات التأمين والعملاء، سيتم تقييم العلاقة الإحصائية بين مستويات الأداء المختلفة (عالية، متوسطة، منخفضة) ودرجة رضا العملاء ومعدلات الشكوى. سيساعد ذلك في تحديد ما إذا كانت الاستراتيجيات الحالية فعالة أو تحتاج إلى تحسين.

- الهدف الفرعي الثالث:

استكشاف التحديات التي تواجه شركات التأمين في تطبيق مؤشرات الأداء وتحديد استراتيجيات فعالة للتغلب عليها

التركيز هنا يكون على تحديد العقبات التي تحول دون تحقيق أقصى استفادة من مؤشرات الأداء في تحسين جودة الخدمات. سيتم تحليل الأسباب الجذرية لهذه التحديات، مثل القيود التقنية، نقص الموارد، المشاكل التنظيمية، أو العوائق الثقافية داخل الشركات. علاوة على ذلك، سيتم اقتراح استراتيجيات مبتكرة للتغلب على هذه التحديات، بما في ذلك تطوير البنى التحتية وتعزيز قدرات العاملين.

- الهدف الفرعي الرابع:

تقديم توصيات قائمة على البيانات لتحسين مؤشرات الأداء في قطاع تأمين المركبات بمدينة الرياض

الهدف النهائي للدراسة هو تطوير توصيات مفصلة وعملية لشركات التأمين على المركبات لتحسين استخدامها لمؤشرات الأداء. هذه التوصيات ستكون مبنية على التحليل الدقيق للبيانات المجمعة خلال الدراسة وستشمل أفضل الممارسات العالمية المعدلة لتناسب مع السوق المحلية. الغرض هو مساعدة شركات التأمين على تعزيز جودة خدماتها، وبالتالي رضا العملاء.

فرضيات البحث

- الفرضية الأولى:

هناك علاقة إيجابية ملحوظة بين تطبيق مؤشرات الأداء وجودة الخدمات في قطاع تأمين المركبات في مدينة الرياض.

هذه الفرضية تقترح أن استخدام مؤشرات الأداء (KPIs) في شركات تأمين المركبات يمكن أن يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة. المؤشرات الأدائية قد تشمل معدلات الاستجابة للحوادث، زمن تسوية المطالبات، ورضا العملاء. تعزيز هذه المؤشرات يمكن أن يرفع من معايير الجودة بشكل يظهر في رضا العملاء وكفاءة الخدمات.

- الفرضية الثانية:

تطبيق مؤشرات الأداء بشكل فعال يؤدي إلى تحسين ملحوظ في رضا العملاء في قطاع التأمين على المركبات بمدينة الرياض.

هذه الفرضية تركز على العلاقة المباشرة بين مؤشرات الأداء ورضا العملاء. تطبيق المؤشرات بشكل فعال يعني أن الشركات تتبع وتحسن أدائها استناداً إلى بيانات دقيقة، مما يعكس غالباً تجربة أفضل للعملاء. يمكن قياس النجاح عن طريق استطلاعات رضا العملاء ومعدلات الشكاوى.

- الفرضية الثالثة:

التحديات التي تواجه شركات التأمين في تطبيق مؤشرات الأداء تعوق بشكل كبير تحسين جودة الخدمات في قطاع تأمين المركبات بمدينة الرياض.

تسلط هذه الفرضية الضوء على العقبات التي قد تحول دون الاستفادة الكاملة من مؤشرات الأداء. قد تشمل هذه التحديات نقص في البنية التحتية التكنولوجية، المقاومة التنظيمية داخل الشركات، أو عدم وجود مهارات تحليلية كافية لفهم وتطبيق البيانات بشكل فعال. هذه العقبات يمكن أن تؤدي إلى تأخير أو تقليل فعالية تحسينات الجودة.

- الفرضية الرابعة:

توجد فجوة بين المؤشرات النظرية للأداء وتطبيقها العملي في تحسين جودة الخدمات في قطاع التأمين على المركبات بمدينة الرياض.

هذه الفرضية تعالج الفارق بين ما هو متوقع نظرياً من مؤشرات الأداء وما يتم تنفيذه عملياً. في كثير من الأحيان، المؤشرات التي تبدو فعالة في النظريات قد لا تترجم بنفس الكفاءة في السياق العملي بسبب محدوديات مثل البيئة التنظيمية، السياق الثقافي، أو العوامل الاقتصادية. تحديد هذه الفجوة يمكن أن يوفر رؤى حاسمة لتحسين استراتيجيات تطبيق مؤشرات الأداء.

نموذج البحث

المتغيرات المستقلة (مدخلات البحث):

هذه هي العوامل التي يفترض البحث أن لها تأثير على جودة الخدمات وتشمل:

- واقع استخدام المعلومات: يتعلق بكيفية استخدام الشركات للمعلومات في تحسين خدماتها.
- معدل البيانات السعريّة: قد يشير إلى كيفية استخدام البيانات الخاصة بالتسعير للتأثير على جودة الخدمة.
- دقة وموضوعية المعلومات: تدل على أهمية دقة المعلومات وموضوعيتها في تحقيق جودة عالية للخدمة.
- سيولة المعلومات العامة: يمكن أن تؤثر كمية وتدفق المعلومات العامة المتاحة على جودة الخدمة.
- المعلومات ذات العلاقة: تعبر عن البيانات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة.

المتغير التابع (مخرجات البحث):

وهو جودة الخدمات، المتأثرة بالمتغيرات المستقلة، ويشمل:

- رضا العملاء: مستوى رضا العملاء عن الخدمة المقدمة.
- الثقة في تقديم النتائج: مدى ثقة العملاء في نتائج وفعالية الخدمة.
- الدور المعلوماتي الحيادي: تأثير المعلومات المقدمة بشكل حيادي على العملاء.
- تحقيق الفائدة للعملاء: الفائدة الفعلية التي يحققها العملاء من خلال الخدمات المقدمة.
- المعلومات والاستفادة في تحسين خدمات المطالبات: كيفية استخدام المعلومات لتحسين عملية المطالبات وجودة الخدمة المقدمة.

الفرضيات:

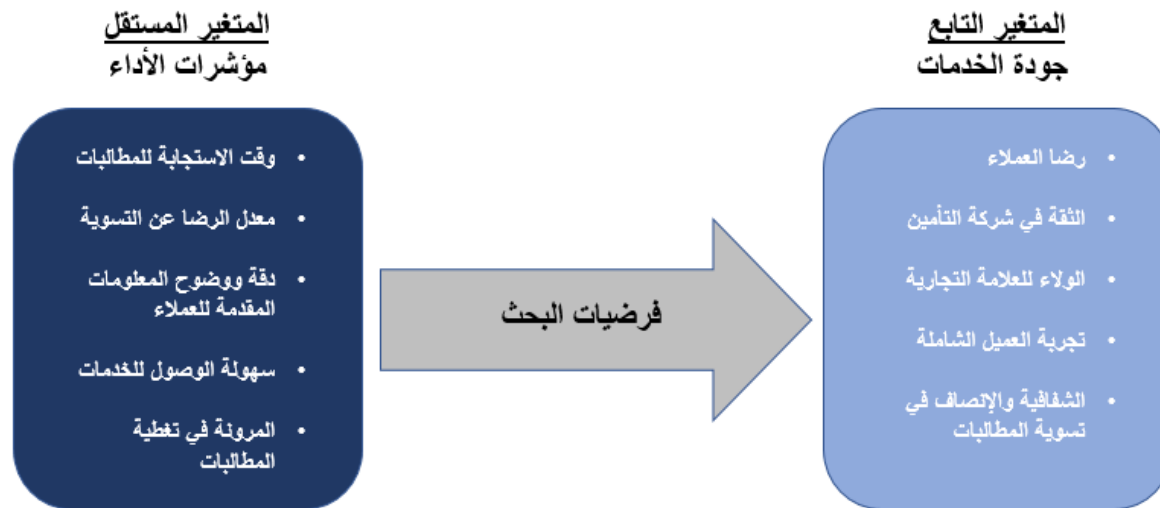
الفرضيات في هذا السياق هي العلاقات المتوقعة بين المتغيرات المستقلة والتابعة. فمثلاً، فرضية واحدة قد تكون أنه كلما تحسن واقع استخدام المعلومات، زاد رضا العملاء. وهكذا لكل متغير مستقل تأثير مفترض على جودة الخدمات.

تحليل البيانات:

يستخدم تحليل البيانات لاختبار الفرضيات المقترحة في النموذج. يتم جمع البيانات المتعلقة بكل متغير مستقل، ومن ثم يتم تحليل هذه البيانات لتحديد ما إذا كان هناك تأثير إحصائي معنوي على جودة الخدمات، المتغير التابع. يمكن استخدام تقنيات مثل التحليل العاملي وتحليل الانحدار لتحديد العلاقات بين المتغيرات.

يعد النموذج أداة مهمة لفهم كيفية تأثير مختلف أنواع المعلومات على جودة الخدمات، ويمكن استخدام النتائج لتوجيه استراتيجيات التحسين في قطاع التأمين على المركبات.

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وعناصره وفرضيات البحث كما يلي :



تم تصميم الشكل بواسطة الباحثة / زهرة فحل

منهجية البحث

تصميم البحث

يتم تصميم هذه الدراسة كبحث وضعي استنتاجي مسحي مقطعي، حيث يتم التركيز على فحص وتحليل العلاقة بين مؤشرات الأداء وجودة الخدمات في قطاع تأمين المركبات بمدينة الرياض.

الهدف هو استنتاج العلاقات السببية والتأثيرات بناءً على البيانات المجمعة عبر استبيانات موزعة على العينة المستهدفة خلال فترة زمنية محددة.

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

1. المتغيرات المستقلة (مدخلات البحث):

هذه المتغيرات تشير إلى العوامل التي يمكن أن تؤثر على جودة الخدمات المقدمة من شركات التأمين، وتشمل:

واقع استخدام المعلومات:

التعريف الإجرائي: يشير إلى كيفية استخدام شركات التأمين للمعلومات المتاحة لتحسين خدماتها.

كيفية القياس: يمكن قياسه من خلال استبيانات تتعلق بكيفية تطبيق واستخدام المعلومات في عمليات الشركة اليومية.

معدل البيانات السعريّة:

التعريف الإجرائي: يشير إلى كيفية استخدام البيانات الخاصة بتسعير الخدمات التأمينية لتحسين جودة الخدمة.

كيفية القياس: يتم قياسه من خلال تحليل استراتيجيات التسعير وتأثيرها على رضا العملاء.

دقة وموضوعية المعلومات:

التعريف الإجرائي: تدل على أهمية دقة المعلومات وموضوعيتها في تحقيق جودة عالية للخدمة.

كيفية القياس: يتم قياسها عبر تقييم دقة البيانات المستخدمة في تسوية المطالبات واستجابات العملاء.

سيولة المعلومات العامة:

التعريف الإجرائي: تشير إلى كمية وتدفق المعلومات العامة المتاحة وتأثيرها على جودة الخدمة.

كيفية القياس: يتم قياسها عبر استبيانات تقييم مدى توفر وسهولة الوصول إلى المعلومات من قبل العملاء.

المعلومات ذات العلاقة:

التعريف الإجرائي: تعبر عن البيانات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة.
كيفية القياس: يتم قياسها من خلال استبيانات تقييم مدى ملاءمة وفعالية المعلومات المتاحة للعملاء.

2. المتغيرات التابعة (مخرجات البحث):

هذه المتغيرات تمثل النتائج التي تتأثر بالمتغيرات المستقلة، وتشمل:

رضا العملاء:

التعريف الإجرائي: مستوى رضا العملاء عن الخدمة المقدمة.
كيفية القياس: يتم قياسه من خلال استبيانات واستطلاعات رضا العملاء بعد تلقيهم للخدمات التأمينية.

الثقة في تقديم النتائج:

التعريف الإجرائي: مدى ثقة العملاء في نتائج وفعالية الخدمة.
كيفية القياس: يتم قياسها عبر استبيانات تقييم ثقة العملاء في دقة وسرعة التسوية للمطالبات.

تأثير المعلومات الحيادية:

التعريف الإجرائي: تأثير تقديم المعلومات بشكل حيادي على العملاء.
كيفية القياس: يتم قياسها من خلال استبيانات تقييم مدى إحساس العملاء بالحيادية في تقديم المعلومات والخدمات.

تحقيق الفائدة للعملاء:

التعريف الإجرائي: الفائدة الفعلية التي يحققها العملاء من خلال الخدمات المقدمة.
كيفية القياس: يتم قياسها عبر استبيانات تقييم مدى استفادة العملاء من الخدمات المقدمة وجودتها.

تحسين خدمات المطالبات:

التعريف الإجرائي: كيفية استخدام المعلومات لتحسين عملية المطالبات وجودة الخدمة المقدمة.
كيفية القياس: يتم قياسها من خلال استبيانات تقييم فعالية وسرعة معالجة المطالبات.

نموذج البحث:

نموذج البحث يتضمن العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، حيث يتم جمع البيانات المتعلقة بكل متغير مستقل واختبار فرضيات البحث باستخدام التحليل الإحصائي مثل تحليل الانحدار وتحليل العاملية.

أنواع البيانات

البيانات الأولية:

التعريف: هي البيانات التي تم جمعها مباشرة من المصدر الأصلي، وتشمل الآراء والمعلومات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبيانات الموزعة على العملاء.

كيفية الجمع: يتم جمع البيانات الأولية باستخدام استبيانات مغلقة الأسئلة تم توزيعها إلكترونياً لضمان الدقة وسهولة التحليل الكمي. تم توزيع الاستبيانات عبر منصات مختلفة لضمان وصولها إلى عدد كبير من المشاركين وزيادة معدلات الاستجابة

البيانات الثانوية:

التعريف: هي البيانات التي تم جمعها من مصادر موجودة مسبقاً مثل التقارير والأبحاث السابقة. كيفية الاستخدام: سيتم استخدام البيانات الثانوية لدعم النتائج وتحليل الفجوات البحثية. تشمل هذه البيانات تقارير البنك المركزي السعودي وبيانات هيئة التأمين لتوفير سياق أوسع للبحث

اختيار العينات

سيتم اختيار العينة بطريقة العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل جميع أجزاء السكان. سيتم تحديد حجم العينة بناءً على حسابات القوة الإحصائية لضمان دقة النتائج. ستتضمن العينة عملاء من مختلف شركات تأمين المركبات في مدينة الرياض للحصول على بيانات شاملة وممثلة.

إجراءات التحليل الإحصائي

1. التحليل العاملي

التعريف: التحليل العاملي هو تقنية إحصائية تُستخدم لتحديد العوامل الرئيسية التي تفسر التباين في مجموعة من المتغيرات.

الإجراء:

جمع البيانات: يتم جمع البيانات عبر استبيانات مغلقة الأسئلة توزع على عينة من العملاء.

تحديد العوامل: بعد جمع البيانات، يتم استخدام التحليل العاملي لاكتشاف العوامل الكامنة التي تؤثر على المتغيرات المدروسة مثل رضا العملاء والكفاءة التشغيلية.

استخدام البرمجيات: يتم تطبيق التحليل باستخدام برامج إحصائية متقدمة مثل SPSS أو R لتحليل النتائج بدقة.

2. استخدام البرمجيات الإحصائية

التعريف: استخدام أدوات وبرمجيات متخصصة لتحليل البيانات بشكل دقيق وفعال.

الإجراء:

برامج التحليل: يتم استخدام برامج مثل SPSS و R لتنفيذ التحليلات الإحصائية المطلوبة.

تنظيف البيانات: تنظيف البيانات وتحضيرها للتحليل، بما في ذلك التعامل مع البيانات المفقودة أو القيم الشاذة.

تحليل البيانات: تنفيذ التحليلات المختلفة (العاملي والانحدار) باستخدام البرمجيات للحصول على نتائج موثوقة.

التصور والتقارير: استخدام البرمجيات لتصوير النتائج وتقديمها في تقارير واضحة ومنظمة.

3. اختبارات الفرضيات

التعريف: اختبارات الفرضيات هي إجراءات إحصائية تُستخدم لتحديد ما إذا كانت هناك أدلة كافية لدعم فرضية معينة.

الإجراء:

اختبار الفرضيات: تحديد الفرضيات الأساسية المتعلقة بتأثير مؤشرات الأداء على جودة الخدمة.

اختبار الفرضيات: تنفيذ اختبارات إحصائية مثل اختبار t واختبار χ^2 للتحقق من صحة الفرضيات.

تفسير النتائج: تحليل نتائج الاختبارات لتحديد ما إذا كانت الفرضيات المدروسة مدعومة بالبيانات.

الاعتبارات الأخلاقية

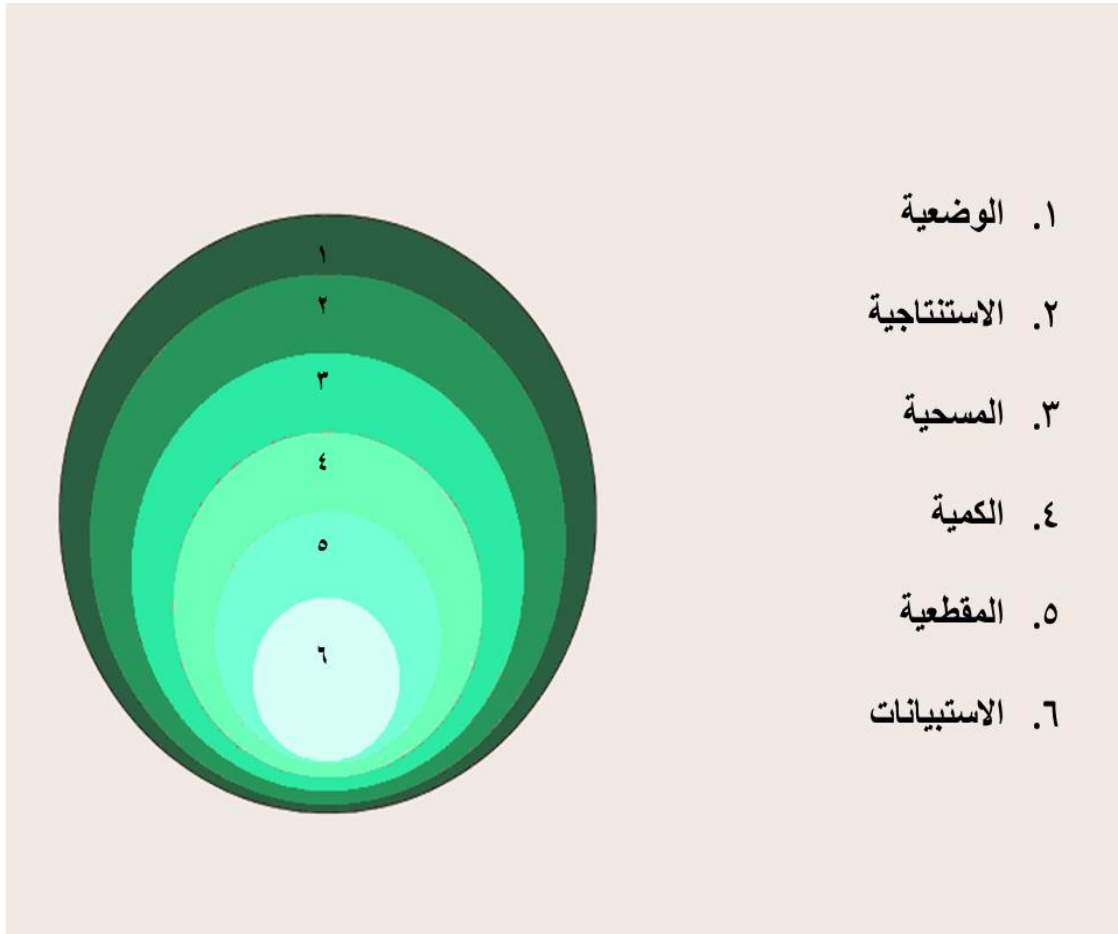
- الموافقة: سيتم إخطار جميع المشاركين بأهداف البحث وطرق جمع البيانات واستخدامها، وسيطلب منهم الموافقة قبل المشاركة.
- الخصوصية والسرية: سيتم ضمان خصوصية وسرية البيانات الشخصية للمشاركين بعدم الكشف عن هوياتهم في أي تقارير أو نشرات.
- الشفافية والنزاهة: سيتم تقديم جميع النتائج بنزاهة دون تحيز أو تعديل لتعكس بدقة البيانات المجمعة.

هذه المنهجية الموصوفة توفر أساساً قوياً لمعالجة مشكلة البحث المتعلقة بتأثير مؤشرات الأداء على جودة الخدمات في قطاع تأمين المركبات بمدينة الرياض، وتضمن الحصول على نتائج موثوقة وعملية يمكن تطبيقها لتحسين الخدمات المقدمة.

أدوات البحث

الأداة	الوصف
الاستبيان	تم استخدام استبيانات مغلقة الأسئلة لجمع بيانات شاملة من العملاء لتقييم مؤشرات الأداء وتأثيرها على جودة الخدمات.
تحليل البيانات الإحصائية	تم استخدام تقنيات إحصائية مثل التحليل العاملي وتحليل الانحدار لتحليل البيانات المجمعة من الاستبيانات وتحديد العلاقات السببية بين مؤشرات الأداء وجودة الخدمات.
اختيار العينة العشوائية البسيطة	تم اختيار عينة من العملاء باستخدام الطريقة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل جميع أجزاء السكان ولضمان دقة النتائج بناءً على حسابات القوة الإحصائية.
البرامج الإحصائية	تم استخدام برامج إحصائية مثل R والإكسل لتحليل البيانات وتقديم تفسيرات دقيقة وشاملة للنتائج المجمعة.
مراجعة الأدبيات	تم مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بتأثير مؤشرات الأداء على جودة الخدمات في قطاع التأمين لفهم السياق الحالي وتحديد الفجوات البحثية.

بصلة البحث /



الدراسات السابقة

نظرة عامة على الأدبيات والدراسات السابقة

الأدبيات والدراسات السابقة تشمل عدداً من الدراسات والبحوث التي تناولت تأثير مؤشرات الأداء على جودة الخدمات في مختلف القطاعات، بما في ذلك قطاع التأمين. تركز هذه الدراسات بشكل أساسي على كيفية تأثير مؤشرات محددة مثل الكفاءة التشغيلية، رضا العملاء، وأوقات الاستجابة على الرضا العام والولاء للعملاء.

نقاط القوة في الأدبيات والدراسات السابقة

- الشمولية والتنوع: الأدبيات تقدم مجموعة واسعة من النماذج والنظريات التي تعزز فهم تأثير مؤشرات الأداء على جودة الخدمات. هذا يساعد في تطوير فهم شامل للديناميكيات الكامنة في قطاع التأمين.
- التطبيق العملي للنتائج: الكثير من الدراسات تناولت التطبيق العملي للنتائج، مما يقدم أدلة قوية على كيفية تحسين الخدمات وزيادة الكفاءة.

نقاط الضعف في الأدبيات والدراسات السابقة

- قلة الدراسات المحددة لقطاع التأمين على المركبات في الرياض: هناك نقص في الأبحاث التي تركز على هذا القطاع بشكل محدد، مما يحد من القدرة على تطبيق النتائج بشكل مباشر وفعال.
- افتقار إلى البيانات الإقليمية: معظم الدراسات استندت إلى بيانات من أسواق مختلفة قد لا تعكس خصوصيات وتحديات السوق السعودي.
- تحديات في الطرق البحثية: بعض الدراسات لم تستخدم منهجيات قوية بما يكفي لضمان دقة النتائج، مما يؤثر على موثوقية التوصيات المقدمة.

الفجوات في الأدبيات والدراسات السابقة

- تحديد مؤشرات الأداء المناسبة: هناك حاجة لدراسات أكثر تخصصاً تعمل على تحديد وتقييم مؤشرات الأداء الأكثر تأثيراً في جودة الخدمات في قطاع تأمين المركبات بمدينة الرياض.
- التأثير الطويل الأمد لمؤشرات الأداء: الحاجة إلى فهم أعمق للتأثيرات طويلة المدى لتغييرات مؤشرات الأداء على الولاء للعملاء والنمو الاقتصادي.

توصيات للبحوث المستقبلية

- إجراء دراسات تجريبية: لتقييم تأثير تطبيق مؤشرات الأداء المختلفة في بيئة السوق السعودي.
- تطوير نماذج تنبؤية: لتحليل كيفية تأثير تغييرات مؤشرات الأداء على سلوك العملاء والنتائج المالية للشركات.
- استكشاف العوامل الثقافية والاجتماعية: التي قد تؤثر على فعالية مؤشرات الأداء في السياق السعودي.

الإطار النظري للبحث

تعريف مفهوم مؤشرات الأداء:

مؤشرات الأداء (Performance Indicators) هي مقاييس قياسية تُستخدم لتقييم الأداء الفعلي مقارنة بالأهداف المستهدفة في الشركات والمنظمات. في قطاع التأمين على المركبات، تشمل هذه المؤشرات معدلات الرضا العملاء، أوقات الاستجابة للمطالبات، ومعدلات تجديد البوليصة، وغيرها. هذه المؤشرات تساعد على مراقبة الكفاءة، والفعالية، والجودة الشاملة للخدمات المقدمة.

الأهمية الاستراتيجية لمؤشرات الأداء في قطاع التأمين على المركبات:

مؤشرات الأداء تلعب دورًا حاسمًا في تطوير استراتيجيات التأمين وتنفيذها بنجاح. فهي توفر رؤى حول كيفية تحسين عمليات العمل، تعزيز رضا العملاء، وضمان التحسين المستمر في الخدمات. في سياق قطاع التأمين على المركبات، تساعد هذه المؤشرات الشركات على قياس فعالية بوليصة التأمين ومدى تأثيرها في تعزيز الأمان والرضا بين العملاء، مما يعزز القدرة التنافسية للشركة في السوق.

النظريات الأساسية:

- نظرية جودة الخدمة :

المعروفة أيضاً بنموذج SERVQUAL، تُعد أحد النماذج الهامة التي تُستخدم لقياس جودة الخدمات المقدمة في مختلف القطاعات. في هذا السياق، سنستعرض كيف يمكن تطبيق هذه النظرية في قطاع التأمين على المركبات، مع التركيز على الأبعاد الخمسة الرئيسية للنموذج.

الأبعاد الخمسة لنموذج SERVQUAL :

- 1- الملموسات: تشير إلى البيئة الفيزيائية والمعدات والمواد والمظهر العام للموظفين. في قطاع التأمين، يمكن قياس هذا البعد من خلال جودة وتقديم المواد الترويجية، نظافة وتنظيم المكاتب، ومظهر الموظفين.
- 2- الاعتمادية: القدرة على أداء الخدمة بشكل دقيق وموثوق. في التأمين على المركبات، يتضمن ذلك مدى دقة وسرعة شركة التأمين في معالجة وتسوية المطالبات.
- 3- الاستجابة: الاستعداد لمساعدة العملاء وتقديم الخدمة بسرعة. هذا يعني قدرة شركات التأمين على التفاعل السريع مع استفسارات ومطالبات العملاء.
- 4- الضمان: القدرة على بث الثقة والأمان لدى العملاء، ويشمل ذلك المعرفة والمهارة الظاهرة للموظفين وقدرتهم على إثارة الثقة والاحترام.
- 5- التعاطف: العناية الفردية التي يتم توفيرها للعملاء. في قطاع التأمين، يمكن أن يظهر ذلك من خلال تقديم خدمات تلبي الاحتياجات الخاصة لكل عميل.

تطبيق نظرية SERVQUAL في قطاع التأمين على المركبات :

- 1- قياس وتحسين الملموسات: يمكن لشركات التأمين تحسين الملموسات بتجديد مكاتبها وتدريب الموظفين على الاحترافية في المظهر والتعامل.
- 2- زيادة الاعتمادية: عن طريق تطبيق نظم معلومات متطورة لتسريع عمليات معالجة المطالبات وزيادة دقتها.
- 3- تعزيز الاستجابة: تقليل زمن الاستجابة للمطالبات والاستفسارات من خلال تقنيات الاتصال المتقدمة وتدريب الموظفين على الفعالية.
- 4- تحسين الضمان: توفير التدريب المستمر للموظفين لضمان معرفتهم ومهاراتهم، مما يعزز الثقة لدى العملاء.
- 5- تطوير التعاطف: العمل على فهم احتياجات العملاء بشكل أفضل وتخصيص الخدمات لتلبية هذه الاحتياجات.

حيث أن تطبيق نموذج SERVQUAL في قطاع التأمين على المركبات يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة المقدمة. من خلال التركيز على الأبعاد الخمسة للجودة، يمكن لشركات التأمين تحقيق مستوى أعلى من رضا العملاء والولاء للعلامة التجارية.

- نظرية رضا العملاء

تستند إلى فكرة أن الرضا هو نتيجة مباشرة للجودة العالية للخدمة وتنفوق هذه الجودة على توقعات العملاء. في قطاع التأمين على المركبات، يمكن استخدام مؤشرات أداء محددة لقياس وتحسين هذا الرضا. سنستعرض كيف يمكن لشركات التأمين تطبيق هذه النظرية لتعزيز الولاء والاحتفاظ بالعملاء من خلال النقاط التالية :

- 1- تحديد توقعات العملاء: يبدأ بفهم شامل لما يتوقعه العملاء من تجربتهم مع شركة التأمين، مثل سرعة التعامل مع المطالبات ودقتها.
 - 2- قياس الأداء الحالي: استخدام مؤشرات الأداء كمعدلات الاستجابة السريعة ودقة التعويضات لتحديد مستوى الخدمة الحالي.
- مؤشرات الأداء الرئيسية:

- 1- معدلات الاستجابة السريعة: يشمل زمن الاستجابة للمطالبات وسرعة بدء عملية المطالبات.
- 2- دقة التعويضات: تحديد مدى دقة المبالغ المدفوعة مقارنة بالمطالبات الفعلية وتوافقها مع بوليصة التأمين.
- 3- رضا العملاء بعد التسوية: قياس مستوى رضا العملاء بعد التعامل مع مطالباتهم.
- 4- استراتيجيات لتحسين رضا العملاء
- 5- تحسين معدلات الاستجابة: تقصير أوقات الانتظار وتحسين التواصل خلال عملية تسوية المطالبات.
- 6- زيادة دقة التعويضات: استخدام التكنولوجيا لتحسين تقديرات التعويض وتقليل الأخطاء.
- 7- التدريب المستمر للموظفين: لضمان أن يكون الموظفون مؤهلين للتعامل بفعالية ومهنية مع العملاء.

علماً أن رضا العملاء في قطاع التأمين على المركبات يعتمد بشكل كبير على الجودة العالية للخدمة وقدرة الشركة على تفوق توقعات العملاء. بمتابعة وتحسين مؤشرات الأداء المناسبة، تستطيع شركات التأمين تعزيز الولاء والحفاظ على عملائها بنجاح.

تأثير مؤشرات الأداء في السوق السعودي وتقدير التأثيرات المتوقعة:

السوق السعودي يتميز بتركيبة ديموغرافية فريدة ومعايير تنظيمية صارمة، مما يفرض تحديات خاصة تؤثر بشكل مباشر على قطاع التأمين على المركبات. التحديات الرئيسية تشمل:

- التغيرات التنظيمية السريعة: التي تتطلب من شركات التأمين التكيف بسرعة مع القوانين الجديدة.
- التوافق مع المعايير الشرعية: ضرورة اتباع المعاملات المالية وفق الشريعة الإسلامية يتطلب مؤشرات أداء مخصصة.

تأثير البيئة الثقافية والتنظيمية :

- التركيز الثقافي على العلاقات الشخصية: يؤثر على مؤشرات مثل رضا العملاء، حيث يفضل العملاء التواصل المباشر.
- التنظيمات الصارمة لحماية البيانات: تضع متطلبات خاصة على كيفية جمع وتحليل البيانات.

التأثيرات المتوقعة والتطبيقات:

- تحسين الكفاءة: تعزيز مؤشرات الأداء يمكن أن يزيد كفاءة العمليات.
- تحسين رضا العملاء وزيادة الولاء: يؤدي إلى تعزيز الأداء المالي للشركات من خلال تقليل التكاليف وزيادة حصة السوق.
- التغييرات على السياسات التنظيمية والعمليات التجارية: يمكن أن تشجع على المزيد من الشفافية والمساءلة.

النقد والمجاور البحثية المستقبلية :

- نقد المنهجيات المستخدمة: الدراسات السابقة قد تكون اعتمدت على بيانات محدودة أو منهجيات لا تأخذ في الاعتبار التغيرات الثقافية والتنظيمية السريعة.
- استشراف البحوث المستقبلية: النتائج يمكن أن توفر أساساً للدراسات المستقبلية التي تستكشف تأثير التكنولوجيا الجديدة في تحسين مؤشرات الأداء.

قائمة المراجع

- 1) عرايبي سجيبي, ط. ب. إ. & طلال بن إبراهيم. (2022). أثر استخدام التحليل المالي على تقييم أداء شركات التأمين السعودية-دراسة تطبيقية- The Effect of Using Financial Analysis on Evaluating the Performance of Saudi Insurance Companies-An Applied Study. المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة, 28(1), 89-138.
- 2) فاروق أحمد مراد, أ. & أنجي. (2023). قياس تأثير أبعاد جودة الخدمة التأمينية الإلكترونية على ربحية شركات التأمين السعودية. مجلة الدراسات المالية والتجارية, 33(1), 610-673.
- 3) زايد, م. ع. ا. محمد عبد اللطيف, الأشقر, السيد الشرييني, شكري, علاء محمد, ... & هبة الله عبد الصبور. (2019). التأمين الرقمي: دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي. المجلة العربية للإدارة, 39(1), 191-212.
- 4) محمد سعد مشعل العوني. (2017). العوامل المؤثرة على جودة خدمة التأمين: حالة دراسية على قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية. رماح للبحوث و الدراسات, 21(4090), 1-15.
- 5) بيانات البنك المركزي السعودي في قطاع التأمين (تقارير 2021 – 2023)
- 6) بيانات هيئة التأمين (تقارير 2021 – 2023)

الملاحق

1- الاستبيان

عزيزي المشارك، نشكر لك وقتك ومشاركتك في هذه الاستبانة، وتهدف هذه الدراسة إلى تقييم تأثير قياس مؤشرات الأداء على جودة الخدمات في قطاع تأمين المركبات في مدينة الرياض، المملكة العربية السعودية، وسيتم استخدام البيانات المجمعة لتحسين مستوى الخدمات المقدمة ورفع رضا العملاء.

تعليمات:

يرجى قراءة كل السؤال بعناية ووضع علامة (✓) في الخانة التي تعكس رأيك الشخصي بشكل أفضل.

المعلومات الديموغرافية:

١. الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

٢. العمر:

☐ أقل من 20 سنة

☐ العمر 21-30 سنة

☐ العمر 31-40 سنة

☐ العمر 41-50 سنة

☐ أكثر من 50 سنة

٣. مستوى التعليم:

☐ ثانوي

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

٤. مدة التعامل مع شركة التأمين:

☐ أقل من سنة

☐ من 1-3 سنوات

☐ من 4-6 سنوات

☐ أكثر من 6 سنوات

الأسئلة :

١. مدى رضاك عن سرعة تجاوب شركة التأمين مع الطلبات والاستفسارات:

☐ مرضٍ جداً

☐ مرضٍ

☐ متوسط

☐ غير مرضٍ

☐ غير مرضٍ على الإطلاق

٢. كيف تقيم دقة التقييمات والتعويضات المالية التي تقدمها شركة التأمين؟

☐ مرضٍ جداً

☐ مرضٍ

☐ متوسط

☐ غير مرضٍ

☐ غير مرضٍ على الإطلاق

٣. هل تعتقد أن شركة التأمين تتخذ إجراءات فعالة لتقليل أوقات انتظار المطالبات؟

☐ مرضٍ جداً

☐ مرضٍ

☐ متوسط

☐ غير مرضٍ

☐ غير مرضٍ على الإطلاق

٤. مدى سهولة فهم البوليصة والشروط والأحكام المرتبطة بتأمين المركبات:

☐ مرضٍ جداً

☐ مرضٍ

☐ متوسط

☐ غير مرضٍ

☐ غير مرضٍ على الإطلاق

٥. كيف تقيم شفافية شركة التأمين في التعامل مع المطالبات؟

☐ مرضٍ جداً

☐ مرضٍ

☐ متوسط

☐ غير مرضٍ

☐ غير مرضٍ على الإطلاق

٦. هل تشعر بأن هناك تحسناً مستمراً في خدمات تأمين المركبات؟

☐ مرضٍ جداً

☐ مرضٍ

☐ متوسط

☐ غير مرضٍ

☐ غير مرضٍ على الإطلاق

٧. مدى تأثير تجربتك مع خدمة العملاء على رضاك العام عن شركة التأمين:

☐ مرضٍ جداً

☐ مرضٍ

☐ متوسط

☐ غير مرضٍ

☐ غير مرضٍ على الإطلاق

٨. كيف تقيم جودة المعلومات المقدمة من قبل شركة التأمين عند الحاجة إليها؟

☐ مرضٍ جداً

☐ مرضٍ

☐ متوسط

☐ غير مرضٍ

☐ غير مرضٍ على الإطلاق

٩. هل تعتقد أن مؤشرات الأداء المستخدمة من قبل شركة التأمين تعكس بدقة جودة الخدمة المقدمة؟

☐ مرضٍ جداً

☐ مرضٍ

☐ متوسط

☐ غير مرضٍ

☐ غير مرضٍ على الإطلاق

١٠. مدى تأثير جودة خدمة تأمين المركبات على قرارك بتجديد البوليصة مع نفس الشركة؟

☐ مرضٍ جداً

☐ مرضٍ

☐ متوسط

☐ غير مرضٍ

☐ غير مرضٍ على الإطلاق

شكراً لك على وقتك ومساهمتك القيمة، سيتم استخدام نتائج هذه الاستبانة لتحسين جودة الخدمات المقدمة ورفع مستوى رضا العملاء.

هيكل المشروع المقترح

- الفصل الأول: المقدمة
- الفصل الثاني: الإطار النظري
- الفصل الثالث: منهجية البحث
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
- الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة