

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر التحول الرقمي في إجراءات مباشرة الحوادث على سرعة إنجاز
الخدمة وجودتها: دراسة ميدانية على شركة نجم في المملكة العربية
السعودية

أسم الطالب

عبد الرحمن ناصر العوهلي

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

3	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1.
4	المقدمة:	1.1.
5	مشكلة الدراسة	1.2.
6	1.2.1. فجوات على المستوى النظري	
6	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	
7	أهمية الدراسة	1.3.
7	1.3.1. على المستوى النظري:	
7	1.3.2. على المستوى التطبيقي:	
8	1.2. أسئلة الدراسة	
8	السؤال الرئيسي:	
8	الأسئلة الفرعية:	
9	1.3. أهداف الدراسة	
10	1.4. فرضيات الدراسة	
10	الفرضية الرئيسية:	
10	الفرضيات الفرعية:	
11	1.5. نموذج الدراسة	
11	1.6. منهجية الدراسة	
11	منهج الدراسة:	
11	مجتمع وعينة الدراسة:	
12	مصادر جمع البيانات:	
12	أداة الدراسة (الاستبانة):	
13	الأساليب الإحصائية المستخدمة:	
14	حدود الدراسة:	
14	1.7. الدراسة الميدانية	

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد العالم تحولات جذرية في أساليب تقديم الخدمات وإدارة العمليات المؤسسية، حيث أصبح التحول الرقمي ركيزة أساسية في إعادة تشكيل بيئة الأعمال المعاصرة. وقد امتد هذا التحول ليشمل مختلف القطاعات الاقتصادية والخدمية، بما فيها قطاع التأمين الذي يُعد من أكثر القطاعات حاجة إلى التطوير والتحديث في ظل التوقعات المتزايدة في إجراءاته وتوقعات العملاء المتنامية نحو السرعة والجودة. وقد أكد العازمي وطه (2022) أن التحول الرقمي يؤدي دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، من خلال تبني تقنيات حديثة تُسهم في تبسيط الإجراءات وتسريع إنجاز المعاملات، بينما أوضح شديد (2021) أن تطبيق التحول الرقمي في الإدارات الخدمية كإدارات المرور ينعكس إيجاباً على مستوى أداء الخدمة المقدمة من حيث الاستجابة والموثوقية والملموسية.

وفي سياق قطاع التأمين تحديداً، فقد شهدت صناعة التأمين العالمية موجة واسعة من التحول الرقمي طالت سلسلة القيمة بأكملها، بدءاً من الاكتتاب وتقييم المخاطر، مروراً بمعالجة المطالبات، وصولاً إلى خدمة العملاء وتسوية التعويضات، وقد أشار (Eckert, Neunsinger, and Osterrieder (2022) إلى أن التطبيقات الرقمية في شركات التأمين تُسهم بشكل فاعل في إدارة رضا العملاء وتحسين تجربتهم من خلال أتمتة العمليات وتوظيف الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات الضخمة، كما أكد (Nicoletti (2021 في نموذجهِ للتأمين 4.0 أن التحول الرقمي لم يعد خياراً بل ضرورة استراتيجية لشركات التأمين الساعية إلى البقاء والتنافسية في بيئة أعمال متسارعة التغير.

وعلى المستوى الإقليمي، تحظى المملكة العربية السعودية بمكانة متقدمة في مسيرة التحول الرقمي ضمن رؤية 2030، حيث أولت اهتماماً خاصاً بتحويل الخدمات الحكومية والخاصة إلى خدمات رقمية متكاملة. وقد أوضح ابن ساعد وكير (2024) أن التحول الرقمي في سوق التأمين التكافلي السعودي حظي باهتمام كبير بعد تبني برامج رؤية المملكة 2030، وتجلّى أثره في النمو المتزايد للقطاع وظهور الخدمات الإلكترونية وتنوع قنوات التوزيع ودخول شركات تكنولوجيا التأمين الساعية إلى تطوير نماذج الأعمال وإيجاد حلول تقنية متقدمة. وفي

هذا الإطار، يُعد Köhne and Köhne (2024) من أوائل الذين رصدوا أثر الرقمنة على أداء التوزيع التأميني، مؤكدين أن الأدوات الرقمية تعيد تشكيل العلاقة بين شركات التأمين والعملاء.

وتمثل شركة نجم لخدمات التأمين نموذجاً بارزاً في هذا التحول، إذ تأسست عام 2007 بتعاون مشترك بين هيئة التأمين والإدارة العامة للمرور، وتضطلع بدور محوري في مباشرة الحوادث المرورية وإصدار التقارير التأمينية في أكثر من أربعين مدينة ومحافظة سعودية. وقد تبنت نجم مسيرة تحول رقمي شاملة تضمنت إطلاق تطبيقات ذكية للبلاغات الذاتية، وخدمة "بلغ - صور - جنّب" بالتعاون مع إدارة المرور، واستخدام كاميرات التوثيق الميدانية، وتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات الحوادث واكتشاف حالات الاحتيال التأميني. وقد أكد سويب وأبو سيف (2024) أن التحول الرقمي يُسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات والخدمات، وهو ما يمكن إسقاطه على سياق خدمات التأمين ومباشرة الحوادث.

وانطلاقاً مما سبق، تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر التحول الرقمي في إجراءات مباشرة الحوادث المرورية على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها في شركة نجم، وذلك من خلال دراسة ميدانية تستقصي آراء المستفيدين من هذه الخدمات. وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تجمع بين بعدين أساسيين هما السرعة والجودة في ظل التحول الرقمي، ضمن قطاع حيوي يمس شريحة واسعة من المجتمع السعودي، ويرتبط ارتباطاً مباشراً بتحقيق مستهدفات رؤية 2030 في مجال الخدمات الرقمية والسلامة المرورية.

1.2. مشكلة الدراسة

شهدت التطورات شركة نجم في مسار التحول الرقمي خلال السنوات الأخيرة، والجهود المبذولة في أتمتة إجراءات مباشرة الحوادث المرورية وتطوير القنوات الرقمية، إلا أن هناك حاجة علمية وعملية ملحة لقياس الأثر الفعلي لهذا التحول على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها من منظور المستفيدين. وتتبلور مشكلة الدراسة من خلال مجموعة من الفجوات على المستويين النظري والتطبيقي.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تتمثل الفجوة النظرية الأولى في ندرة الدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين التحول الرقمي وجودة خدمات مباشرة الحوادث المرورية تحديداً، إذ إن معظم الأدبيات العربية ركزت على التحول الرقمي في سياقات أخرى كالخدمات الحكومية العامة (العازمي وطه، 2022) أو خدمات المرور من منظور الموظفين (شديد، 2021)، دون التطرق بعمق إلى قطاع مباشرة الحوادث التأمينية. أما الفجوة الثانية فتتعلق بغياب إطار نظري متكامل يربط بين أبعاد التحول الرقمي في خدمات التأمين ومؤشرات السرعة والجودة معاً، حيث إن أغلب الدراسات الأجنبية مثل دراسة (Eckert et al. (2022 تناولت التطبيقات الرقمية وعلاقتها برضا العملاء بشكل عام دون تخصيص لإجراءات مباشرة الحوادث. كذلك تبرز فجوة ثالثة تتمثل في محدودية الأطر النظرية التي تدمج بين نماذج جودة الخدمة التقليدية ونماذج التحول الرقمي في بيئة التأمين السعودية، رغم أن Nicoletti (2021) قدّم نموذجاً شاملاً للتأمين 4.0 إلا أنه لم يُختبر ميدانياً في سياق مباشرة الحوادث في الدول النامية أو دول الخليج.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على الصعيد التطبيقي، تبرز فجوة واضحة تتمثل في عدم وجود دراسات ميدانية سابقة قاست أثر التحول الرقمي في شركة نجم تحديداً على سرعة إنجاز خدمة مباشرة الحوادث وجودتها من وجهة نظر المستفيدين. كما أن هناك فجوة تطبيقية تتعلق بعدم وضوح مدى فاعلية الأدوات الرقمية المستحدثة مثل تطبيق نجم وخدمة البلاغات الذاتية وكاميرات التوثيق في تحقيق الأهداف المرجوة منها على أرض الواقع. ويُضاف إلى ذلك أن قطاع مباشرة الحوادث في المملكة يتأثر بمتغيرات بيئية وتنظيمية خاصة تختلف عن السياقات التي أُجريت فيها الدراسات السابقة، مما يستدعي إجراء دراسة ميدانية تراعي خصوصية البيئة السعودية. وعلى الرغم من أن ابن ساعد وكير (2024) أشارا إلى أثر التحول الرقمي على سوق التأمين السعودي، إلا أن دراستهما كانت نظرية تحليلية ولم تتضمن قياساً ميدانياً لأبعاد السرعة والجودة في خدمة مباشرة الحوادث.

وبناءً على ما سبق من فجوات نظرية وتطبيقية، يمكن صياغة السؤال الرئيسي لهذه الدراسة على النحو التالي:

ما أثر التحول الرقمي في إجراءات مباشرة الحوادث على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها في شركة نجم بالمملكة العربية السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

- تُسهم هذه الدراسة في سد فجوة معرفية في الأدبيات العربية من خلال تقديم إطار نظري يربط بين التحول الرقمي في قطاع مباشرة الحوادث التأمينية وأبعاد سرعة إنجاز الخدمة وجودتها، وهو ما لم تتناوله الدراسات السابقة بشكل مباشر ومتكامل.
- تُثري الدراسة المكتبة البحثية العربية بدراسة متخصصة تجمع بين مفاهيم التحول الرقمي ونظريات جودة الخدمة في سياق تأميني سعودي، مما يُوفّر أساساً نظرياً يمكن للباحثين البناء عليه في دراسات مستقبلية.
- تُقدم الدراسة مقارنة تكاملية تدمج بين النماذج العالمية للتحول الرقمي في التأمين ومتطلبات البيئة المحلية السعودية، مما يُعزز الفهم الأكاديمي لديناميكيات التحول الرقمي في الأسواق الناشئة.
- تُسهم في اختبار مدى قابلية تطبيق النظريات والنماذج الغربية المتعلقة بالتأمين الرقمي وجودة الخدمة في بيئة عربية ذات خصوصية ثقافية وتنظيمية مختلفة.
- تفتح الدراسة آفاقاً بحثية جديدة حول العلاقة بين الرقمنة وسلوك المستفيدين من خدمات التأمين في دول مجلس التعاون الخليجي، وتُحفّز على إجراء مزيد من الدراسات المقارنة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- تُزوّد الدراسة شركة نجم لخدمات التأمين بنتائج ميدانية حول مدى فاعلية أدواتها الرقمية في تحقيق السرعة والجودة المطلوبة من منظور المستفيدين، مما يدعم عملية اتخاذ القرارات التطويرية.
- تُساعد صنّاع القرار في هيئة التأمين السعودية والجهات الرقابية على فهم واقع التحول الرقمي في خدمات مباشرة الحوادث وتحديد نقاط القوة والضعف لتوجيه السياسات التنظيمية.

- تُقدم توصيات عملية قابلة للتطبيق يمكن أن تستفيد منها شركات التأمين وشركات الخدمات التأمينية المماثلة في تطوير استراتيجياتها الرقمية وتحسين تجربة العملاء.
- تدعم الدراسة جهود المملكة في تحقيق مستهدفات رؤية 2030 المتعلقة بالتحول الرقمي في الخدمات، وتخفيض معدلات الحوادث المرورية، وتحسين كفاءة قطاع التأمين.
- تُوفّر مؤشرات قياسية يمكن اعتمادها كمعايير مرجعية لتقييم أداء الخدمات الرقمية في قطاع مباشرة الحوادث، مما يُعزز ثقافة قياس الأداء والتحسين المستمر.
- تُبرز التحديات والمعوقات التي قد تواجه المستفيدين عند استخدام الخدمات الرقمية في مباشرة الحوادث، مما يُساعد على معالجتها وتحسين معدلات التبني والاستخدام.

1.2 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما أثر التحول الرقمي في إجراءات مباشرة الحوادث بأبعاده (الأتمتة الذكية للعمليات، المنصات الرقمية وتطبيقات الهاتف المحمول، تحليلات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي، البنية التحتية الرقمية المتكاملة) على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها في شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما أثر الأتمتة الذكية للعمليات في إجراءات مباشرة الحوادث على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها في شركة نجم؟
2. ما أثر المنصات الرقمية وتطبيقات الهاتف المحمول في إجراءات مباشرة الحوادث على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها في شركة نجم؟
3. ما أثر تحليلات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي في إجراءات مباشرة الحوادث على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها في شركة نجم؟

4. ما أثر البنية التحتية الرقمية المتكاملة في إجراءات مباشرة الحوادث على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها في شركة نجم؟

1.3 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى دراسة أثر التحول الرقمي في إجراءات مباشرة الحوادث بأبعاده (الأتمتة الذكية للعمليات، المنصات الرقمية وتطبيقات الهاتف المحمول، تحليلات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي، البنية التحتية الرقمية المتكاملة) على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها في شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية. ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على أثر الأتمتة الذكية للعمليات في إجراءات مباشرة الحوادث على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها في شركة نجم، من حيث تقليل الخطوات اليدوية وتسريع دورة معالجة البلاغات وتقليل الأخطاء البشرية في تقدير الأضرار.
2. قياس أثر المنصات الرقمية وتطبيقات الهاتف المحمول في إجراءات مباشرة الحوادث على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها في شركة نجم، بما يشمل سهولة تقديم البلاغات وتتبعها وتقييم مستوى التفاعل الرقمي مع المستفيدين.
3. استكشاف أثر تحليلات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي في إجراءات مباشرة الحوادث على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها في شركة نجم، لا سيما في جوانب التصنيف الآلي للحوادث واتخاذ القرارات المبنية على البيانات وتحسين دقة التقارير الفنية.
4. تحليل أثر البنية التحتية الرقمية المتكاملة في إجراءات مباشرة الحوادث على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها في شركة نجم، من خلال تقييم كفاءة الربط الإلكتروني بين الجهات ذات العلاقة وتكامل الأنظمة الداخلية واستمرارية الخدمة.
5. تقديم توصيات عملية وتطبيقية لشركة نجم والجهات الرقابية والتنظيمية في قطاع التأمين السعودي لتعزيز مسيرة التحول الرقمي في خدمات مباشرة الحوادث المرورية بما يحقق رؤية المملكة 2030.

1.4 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي في إجراءات مباشرة الحوادث بأبعاده (الأتمة الذكية للعمليات، المنصات الرقمية وتطبيقات الهاتف المحمول، تحليلات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي، البنية التحتية الرقمية المتكاملة) على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها في شركة نجم.

الفرضيات الفرعية:

H0-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للأتمة الذكية للعمليات في إجراءات مباشرة الحوادث على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها في شركة نجم.

H0-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمنصات الرقمية وتطبيقات الهاتف المحمول في إجراءات مباشرة الحوادث على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها في شركة نجم.

H0-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتحليلات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي في إجراءات مباشرة الحوادث على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها في شركة نجم.

H0-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبنية التحتية الرقمية المتكاملة في إجراءات مباشرة الحوادث على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها في شركة نجم.

H0-5: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

1.5 نموذج الدراسة

1.6 منهجية الدراسة

منهج الدراسة:

ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة وأهدافها، إذ سيُوظَّف الجانب الوصفي في رصد وتوصيف واقع التحول الرقمي في إجراءات مباشرة الحوادث المرورية لدى شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية، والتعرف على أبعاده المتمثلة في الأتمتة الذكية للعمليات والمنصات الرقمية وتطبيقات الهاتف المحمول وتحليلات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي والبنية التحتية الرقمية المتكاملة، فضلاً عن تقييم مستوى سرعة إنجاز الخدمة وجودتها من وجهة نظر العاملين.

كما سيُوظَّف الجانب التحليلي في تحليل العلاقات السببية والارتباطية بين المتغير المستقل (التحول الرقمي بأبعاده الأربعة) والمتغير التابع (سرعة إنجاز الخدمة وجودتها)، وذلك من خلال استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة والوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة تُمكن الباحث من تقديم توصيات عملية مبنية على أدلة إحصائية، وستُستخدم الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

سينكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية ممن لهم علاقة مباشرة بإجراءات مباشرة الحوادث المرورية والعمليات التشغيلية والتقنية المرتبطة بها، والذين يُقدَّر عددهم بنحو (3,000) موظف وموظفة موزعين على فروع الشركة ومراكزها المنتشرة في مختلف مناطق المملكة، ويشمل ذلك مباشري الحوادث الميدانيين ومشرفي العمليات وموظفي الدعم التقني وموظفي خدمة العملاء والمسؤولين عن الأنظمة الرقمية في الشركة.

وستعتمد الدراسة على أسلوب العينة العشوائية الطبقية لضمان تمثيل مختلف المستويات الوظيفية والتنظيمية في شركة نجم تمثيلاً متوازناً، وسيُحدَّد حجم العينة المناسب وفقاً لجدول (Krejcie & Morgan, 1970) بحيث يبلغ حجم العينة المستهدفة (341) مفردة من إجمالي مجتمع الدراسة البالغ (3,000) موظف، وسيتم توزيع (400) استبانة لتعويض الفاقد المتوقع وضمان الحصول على عدد كافٍ من الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي، مع مراعاة التوزيع النسبي للعينة على الفئات الوظيفية المختلفة (مباشرو حوادث ميدانيون، مشرفو عمليات، موظفو دعم تقني، موظفو خدمة عملاء، إداريون) بما يعكس التركيبة الفعلية لمجتمع الدراسة.

مصادر جمع البيانات:

أولاً: المصادر الثانوية: ستعتمد الدراسة على المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب والمراجع العلمية المتخصصة والرسائل الجامعية والدوريات والمجلات العلمية المحكمة باللغتين العربية والإنجليزية والتقارير الرسمية الصادرة عن شركة نجم والبنك المركزي السعودي (ساما) وهيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، فضلاً عن قواعد البيانات الإلكترونية المعتمدة لبناء الإطار النظري وتحديد الفجوة البحثية.

ثانياً: المصادر الأولية: ستُجمع البيانات الأولية من خلال أداة الاستبانة التي سيُصممها الباحث خصيصاً لأغراض هذه الدراسة، وستوزع إلكترونياً على أفراد عينة الدراسة من العاملين في شركة نجم.

أداة الدراسة (الاستبانة):

ستتكون الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية على النحو التالي:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية والوظيفية لأفراد العينة (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

القسم الثاني: محاور المتغير المستقل (التحول الرقمي في إجراءات مباشرة الحوادث) ويشمل أربعة محاور فرعية: محور الأتمتة الذكية للعمليات ويتكون من (4) فقرات، ومحور المنصات الرقمية وتطبيقات الهاتف المحمول ويتكون من (4) فقرات، ومحور تحليلات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي ويتكون من (4) فقرات، ومحور البنية التحتية الرقمية المتكاملة ويتكون من (4) فقرات، ليبلغ إجمالي فقرات المتغير المستقل (16) فقرة.

القسم الثالث: محور المتغير التابع (سرعة إنجاز الخدمة وجودتها) وهو محور أحادي يتكون من (10) فقرات. وبذلك يبلغ إجمالي فقرات الاستبانة (26) فقرة تُقاس جميعها بمقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1).

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

سيتم تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك من خلال الأساليب الإحصائية التالية: معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لاختبار ثبات أداة الدراسة، والتحليل العاملي التوكيدي لاختبار صدق البناء، والإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية)، ومعامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس العلاقة بين المتغيرات، وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع، واختبار (T-Test) وتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاختبار الفروق وفقاً للمتغيرات الديموغرافية، واختبار معامل تضخم التباين (VIF) للتأكد من عدم وجود ازدواجية خطية بين المتغيرات المستقلة.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: ستقتصر الدراسة على دراسة أثر التحول الرقمي بأبعاده الأربعة (الأتمة الذكية للعمليات، المنصات الرقمية وتطبيقات الهاتف المحمول، تحليلات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي، البنية التحتية الرقمية المتكاملة) على سرعة إنجاز الخدمة وجودتها.

الحدود المكانية: شركة نجم لخدمات التأمين وفروعها ومراكزها في المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية: ستجرى الدراسة الميدانية خلال العام الدراسي 2025/2026م.

الحدود البشرية: العاملون في شركة نجم لخدمات التأمين ممن لهم علاقة مباشرة بإجراءات مباشرة الحوادث والعمليات التشغيلية والتقنية.

1.7 الدراسة الميدانية

ستتضمن الدراسة الميدانية المراحل التالية:

المرحلة الأولى - الإعداد والتصميم: سيقوم الباحث بتصميم الاستبانة في صورتها الأولية استنادًا إلى الإطار النظري والدراسات السابقة، ثم سيعرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في إدارة الأعمال ونظم المعلومات والإحصاء (لا يقل عددهم عن 5 محكمين) للتأكد من صدقها الظاهري وصدق محتواها، وسيجري الباحث التعديلات اللازمة في ضوء ملاحظات المحكمين للوصول إلى الصورة النهائية للاستبانة.

المرحلة الثانية - الدراسة الاستطلاعية: سيُطبق الباحث الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (30) مفردة من مجتمع الدراسة ومن خارج العينة النهائية، وذلك للتحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ وصدق الاتساق الداخلي، والتأكد من وضوح الفقرات وسلامة الصياغة اللغوية وملاءمة زمن الإجابة.

المرحلة الثالثة - التطبيق الميداني: سيتم الحصول على خطاب تسهيل مهمة من الجامعة وموافقة شركة نجم لتوزيع الاستبانة، ثم ستوزع الاستبانة إلكترونياً عبر رابط مخصص على (400) من العاملين في الشركة من

مختلف الفئات الوظيفية والمناطق الجغرافية، مع إجراء متابعة دورية لرفع معدل الاستجابة والوصول إلى العدد المستهدف.

المرحلة الرابعة – التحليل والنتائج: ستُفرز الاستبانات المستردة واستبعاد غير المكتملة، ثم سيتم ترميز البيانات وإدخالها في برنامج (SPSS) وإجراء التحليلات الإحصائية الوصفية والاستدلالية واختبار الفرضيات وتفسير النتائج وتقديم التوصيات والمقترحات.

1.8 مخطط جانت للمشروع المقترح

المرحلة / النشاط	الشهر 1	الشهر 2	الشهر 3	الشهر 4	الشهر 5	الشهر 6
مراجعة الأدبيات وبناء الإطار النظري	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■				
تحديد الفجوة البحثية وصياغة المشكلة والفرضيات	■ ■ ■ ■ ■					
تصميم أداة الدراسة (الاستبانة)		■ ■ ■ ■ ■				
تحكيم الاستبانة وإجراء التعديلات		■ ■ ■ ■ ■				
تطبيق الدراسة الاستطلاعية واختبار الثبات والصدق			■ ■ ■ ■ ■			
الحصول على الموافقات الرسمية			■ ■ ■ ■ ■			
التوزيع الإلكتروني للاستبانة وجمع البيانات			■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■		
تفريغ البيانات وترميزها وإدخالها في SPSS				■ ■ ■ ■ ■		
التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي				■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	
اختبار الفرضيات وتفسير النتائج				■ ■ ■ ■ ■		
كتابة فصل النتائج والمناقشة				■ ■ ■ ■ ■		
صياغة التوصيات والمقترحات					■ ■ ■ ■ ■	
المراجعة النهائية وإعداد التقرير الختامي					■ ■ ■ ■ ■	
تسليم البحث والاستعداد للمناقشة					■ ■ ■ ■ ■	

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

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- العازمي، فهد زيد عايش؛ وطه، حسنين السيد حسنين. (2022). دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين: "دراسة تطبيقية". *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، مج. 13، ع. 3، ج. 2، ص ص. 1059-1078. جامعة مدينة السادات، كلية التجارة، مصر.
- شديد، مصطفى محمد علي. (2021). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة. *مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية*، جامعة القاهرة، ص ص. 193-228.
- ابن ساعد، عبد الرحمن؛ وكير، نصيرة. (2024). أثر التحول الرقمي على سوق التأمين التكافلي: السعودية-نموذجاً. *المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية*، مج. 15، ع. 1 (عدد خاص)، ص ص. 25-44. جامعة الجزائر 3.
- سويب، علي مصطفى؛ وأبو سيف، إسلام حمدان. (2024). أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات: دراسة ميدانية على شركة ليبينا للهاتف المحمول. *مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال*، العدد الخاص (المؤتمر الأكاديمي السادس)، جامعة مصراتة، ليبيا.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Eckert, C., Neunsinger, C., & Osterrieder, K. (2022). Managing customer satisfaction: Digital applications for insurance companies. *The Geneva Papers on Risk and Insurance – Issues and Practice*, 47(3), 569–602. <https://doi.org/10.1057/s41288-021-00257-z>

Köhne, T., & Köhne, M. (2024). Uncovering the impact of digitalization on the performance of insurance distribution. *Risks (MDPI)*, 12(8), Article 129. <https://doi.org/10.3390/risks12080129>

Nicoletti, B. (2021). *Insurance 4.0: Benefits and challenges of digital transformation*. Palgrave Macmillan (Palgrave Studies in Financial Services Technology). ISBN: 978-3-030-58425-2.

Łyskawa, K., Kędra, A., Klapkiv, L., & Klapkiv, J. (2019). Digitalization in insurance companies. *International Scientific Conference – Contemporary Issues in Business, Management and Economics Engineering*, Vilnius, Lithuania. <https://doi.org/10.3846/cibmee.2019.086>

