

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

## جدول المحتويات

|         |                      |
|---------|----------------------|
| 3.....  | مقدمة                |
| 4.....  | مشكلة البحث          |
| 5.....  | أهمية البحث          |
| 6.....  | أسئلة البحث          |
| 7.....  | أهداف البحث          |
| 8.....  | فرضيات البحث         |
| 9.....  | نموذج البحث          |
| 10..... | منهجية البحث         |
| 11..... | قائمة المراجع        |
| 12..... | الملاحق              |
| 13..... | هيكل المشروع المقترح |

## مقدمة

في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، يبرز قطاع التأمين كأحد الدعائم الأساسية للاستقرار المالي والاقتصادي، خصوصًا في المملكة العربية السعودية.

ويأتي تأمين المركبات كركيزة 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.

ومع هذه الأهمية، تواجه الشركات المقدمة لهذه الخدمات تحديات جمة تتعلق بالحفاظ على مستويات عالية من الجودة تلبي توقعات واحتياجات المستهلكين، وهو ما يضع قياس مؤشرات الأداء في صميم استراتيجيات تحسين وتطوير الخدمات.

في 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 الحاجة الماسة 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، حيث أن الفجوة البحثية المحددة تشمل 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.

وخلال ما تم ذكره مسبقاً فإنها تتمحور مشكلة البحث حول الفهم العميق لتأثير قياس مؤشرات الأداء على جودة الخدمات في قطاع تأمين المركبات بمدينة الرياض. هذا يشمل تحديد العوامل المؤثرة والمؤشرات الأكثر أهمية، وكيف يمكن للشركات استخدام هذه المعلومات لتحسين خدماتها وبالتالي رضا العملاء.

إن 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 وتسهم في تطوير القطاع بشكل مستدام.

ويتطلب تحقيق هذا الهدف التركيز على عدة محاور رئيسية تشمل تحليل السوق الحالي، فهم توقعات العملاء، تقييم مؤشرات الأداء الحالية وتأثيرها على جودة الخدمة.

ومن خلال هذه الدراسة، أسعى لتقديم مساهمة قيمة تسهم في رفع مستوى الخدمات المقدمة في قطاع تأمين المركبات بمدينة الرياض، وتوفير بصيرة عميقة تدعم صانعي القرار في تنفيذ استراتيجيات فعالة تعود بالنفع على الجميع.

## 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

على الرغم من وجود تقارير تناولت أهمية مؤشرات الأداء في قطاع التأمين، إلا أن هناك فجوة نظرية واضحة تتعلق بعدم وجود دراسات محددة تركز على قطاع تأمين المركبات في المملكة العربية السعودية، وخاصة في مدينة الرياض. وتفتقر الأدبيات الحالية إلى نماذج نظرية متخصصة توضح العلاقة بين مؤشرات الأداء وجودة الخدمات في هذا السياق الجغرافي والاقتصادي المحدد.

### 1.2. الفجوات التطبيقية

على المستوى التطبيقي، تظهر الفجوة في قلة الدراسات التي تقيم تأثير مؤشرات الأداء على جودة الخدمات في الواقع العملي لقطاع تأمين المركبات بمدينة الرياض. ويفتقر قادة الصناعة 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.

## 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 :

1. ما هي المؤشرات الرئيسية للأداء المستخدمة في قطاع تأمين المركبات بمدينة الرياض، وكيف يتم قياسها؟
2. كيف يؤثر تطبيق مؤشرات الأداء على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في قطاع التأمين على المركبات؟
3. ما مدى فعالية مؤشرات الأداء الحالية في تحسين جودة الخدمات ورضا العملاء في قطاع التأمين على المركبات؟
4. ما التحديات التي تواجه شركات التأمين في تطبيق مؤشرات الأداء وكيف يمكن التغلب عليها لتحسين جودة الخدمة؟
5. كيف يمكن للتحسينات في قياس وتطبيق مؤشرات الأداء أن تساهم في التطوير المستدام لقطاع تأمين المركبات بمدينة الرياض؟

## أهداف البحث

### الهدف العام:

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

### الأهداف الفرعية:

1. تحديد المؤشرات الرئيسية للأداء المستخدمة في قطاع التأمين على المركبات بمدينة الرياض وكيفية قياسها، خلال الربع الأول من الدراسة.
2. تقييم العلاقة بين استخدام مؤشرات الأداء وجودة الخدمة المقدمة للعملاء في قطاع التأمين على المركبات بمدينة الرياض، بحلول منتصف الدراسة.
3. استكشاف التحديات التي تواجه شركات التأمين في تطبيق مؤشرات الأداء وتحديد استراتيجيات فعالة للتغلب عليها، قبل نهاية الربع الثالث من الدراسة.
4. تقديم توصيات قائمة على البيانات لتحسين مؤشرات الأداء في قطاع تأمين المركبات بمدينة الرياض، بحلول نهاية الدراسة.

## فرضيات البحث

### - الفرضية الأولى :

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

### - الفرضية الثانية :

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

### - الفرضية الثالثة :

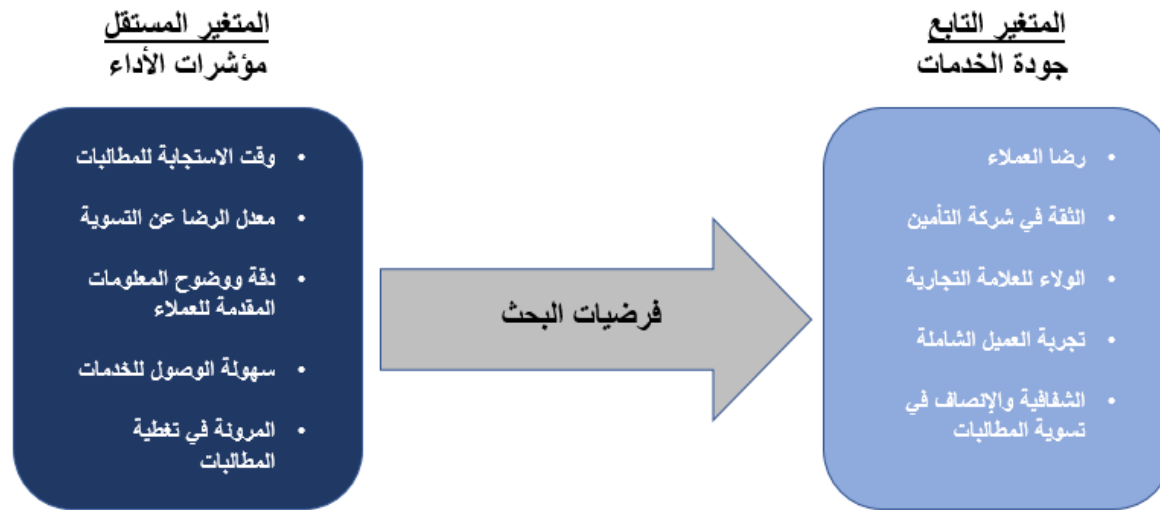
التحديات التي تواجه شركات التأمين في تطبيق مؤشرات الأداء تعوق بشكل كبير تحسين جودة الخدمات في قطاع تأمين المركبات بمدينة الرياض.

### - الفرضية الرابعة :

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

## نموذج البحث

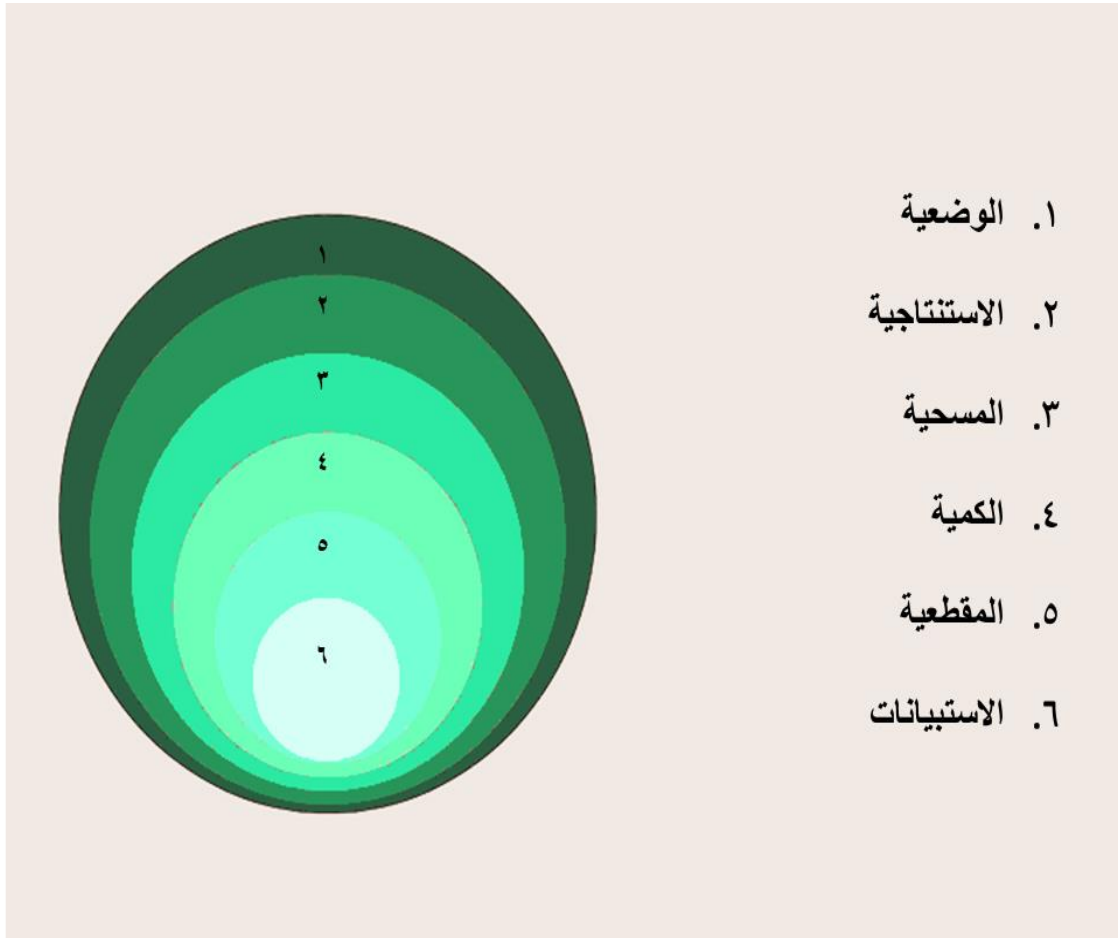
يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وعناصره وفرضيات البحث كما يلي :



تم تصميم الشكل بواسطة الباحثة / زهرة فحل

## منهجية البحث

بصلة البحث /



## 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

### مقدمة الاستبيان

عزيزي العميل،

نُقدم لكم هذا الاستبيان للتعرف على آرائكم حول تأثير قياس مؤشرات الأداء على جودة الخدمات في قطاع تأمين المركبات في المملكة العربية السعودية بمدينة الرياض. يهدف هذا الاستبيان إلى تقييم مدى تأثير قياس مؤشرات الأداء على كفاءة وفعالية خدمات شركات التأمين، وتحسين تجربة العملاء.

| الأسئلة                                                                                   | خيارات الإجابة                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 1 مدى رضاك عن سرعة تجاوب شركات التأمين مع الطلبات والاستفسارات                            | مرضٍ جداً   مرضٍ   متوسط   غير مرضٍ   غير مرضٍ على الإطلاق |
| 2 كيف تقيم دقة التقييمات والتعويضات المالية التي تقدمها شركات التأمين؟                    | مرضٍ جداً   مرضٍ   متوسط   غير مرضٍ   غير مرضٍ على الإطلاق |
| 3 هل تعتقد أن شركات التأمين تتخذ إجراءات فعالة لتقليل أوقات انتظار المطالبات؟             | مرضٍ جداً   مرضٍ   متوسط   غير مرضٍ   غير مرضٍ على الإطلاق |
| 4 مدى سهولة فهم البوليصة والشروط والأحكام المرتبطة بتأمين المركبات                        | مرضٍ جداً   مرضٍ   متوسط   غير مرضٍ   غير مرضٍ على الإطلاق |
| 5 كيف تقيم شفافية شركات التأمين في التعامل مع المطالبات؟                                  | مرضٍ جداً   مرضٍ   متوسط   غير مرضٍ   غير مرضٍ على الإطلاق |
| 6 هل تشعر بأن هناك تحسناً مستمراً في خدمات التأمين على المركبات؟                          | مرضٍ جداً   مرضٍ   متوسط   غير مرضٍ   غير مرضٍ على الإطلاق |
| 7 مدى تأثير تجربتك مع خدمة العملاء على رضاك العام عن شركة التأمين                         | مرضٍ جداً   مرضٍ   متوسط   غير مرضٍ   غير مرضٍ على الإطلاق |
| 8 كيف تقيم جودة المعلومات المقدمة من قبل شركات التأمين عند الحاجة إليها؟                  | مرضٍ جداً   مرضٍ   متوسط   غير مرضٍ   غير مرضٍ على الإطلاق |
| 9 هل تعتقد أن مؤشرات الأداء المستخدمة من قبل شركات التأمين تعكس بدقة جودة الخدمة المقدمة؟ | مرضٍ جداً   مرضٍ   متوسط   غير مرضٍ   غير مرضٍ على الإطلاق |
| 10 ما مدى تأثير جودة خدمة التأمين على المركبات على قرارك بتجديد البوليصة مع نفس الشركة؟   | مرضٍ جداً   مرضٍ   متوسط   غير مرضٍ   غير مرضٍ على الإطلاق |

## هيكل المشروع المقترح

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