

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.

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.....
17	3.3. تصميم البحث.....
18	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
19	3.5. طريقة جمع البيانات.....
19	3.6. أنواع البيانات.....

19	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
20	3.8. الخاتمة
21	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
22	4.1. المقدمة
22	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
22	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
23	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
23	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
23	4.6. الخاتمة
24	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
25	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
25	5.2. توصيات الدراسة
25	5.3. الخاتمة
26	قائمة المراجع
27	الملاحق

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، وتُمكن الباحثين الآخرين من تكرار الدراسة والتحقق من نتائجها، وهو ما يُعزز مصداقية البحث العلمي ويُسهل 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. وبختم 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 مصادر أصولية 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 يُعبّر 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 آلياً، ودرجة أتمتة عمليات التسوية البيئية.

3.2.2. المتغير التابع: كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

تُعرّف 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 يُبداه العملاء عن تجربتهم مع عملية المطالبات، ويُقاس من خلال استطلاعات رضا العملاء، ومعدل الاحتفاظ بالعملاء، وصافي نقاط الترويج.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحث)

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

3.5. طريقة جمع البيانات

3.6. أنواع البيانات

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

3.8. الخاتمة

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

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 ومساهمتكم القيّمة 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	توظف 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 التكنولوجية

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					

