

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

عبدالرحمن ناصر العوهلي

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
1.3. أهمية الدراسة	7
1.3.1. على المستوى النظري:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	9
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
.....	1
	0
2.1. المقدمة:	11
2.2. المتغير المستقل	11
2.3. المتغير التابع	11
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	12
2.5. الخاتمة	12

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 التعقيدات المتزايدة في إجراءاته وتوقعات العملاء المتنامية نحو السرعة والجودة. وقد أكد العازمي وطفه (2022) أن التحول الرقمي يؤدي دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، من خلال تبني تقنيات حديثة تُسهل 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 تُسهل 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 "بَلِّغ - صَوِّر - جَنِّب" 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.

- تُقدّم 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.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

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>

