



جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
قسم / تخصص إدارة المشاريع.

دور استخدام المنصات الإلكترونية الذكية في تعزيز مستقبل بالتعويضات المالية للأفراد

دراسة أجريت في منصة تعويض الإلكترونية في الرياض لعام 2023م

The Role of Smart Electronic Platforms in Prompting the Future of Financial Compensation for Individuals

A Study Conducted on Taweehdh, A Smart Electronic Compensation Platform, in Riyadh, 2023 AD

إعداد الطالب/ حامد محمد إبراهيم علي الرقم الجامعي/ 222001316

إشراف/ الدكتور وليد عبدالجواد و الدكتورة فاطمة مصطفى

العام الدراسي/ 2023

المقدمة

يحرص الفرد منا، كل الحرص، على حماية وصون ممتلكاته، ومعرفة حقوقه القانونية والمالية، والتي تعد ركن أساسي من أركان هويته. ولا يجوز بأي حال من الأحوال الاستخفاف بحمايتها، فالمساس بالمدخرات الفردية يعد تعدياً على هوية وطنية. وتعتبر المطالبة بالتعويضات المالية المستحقة مادة بحث حقيقي، وجزء أساسي من حقوق الأفراد وحريتهم، ومسؤولية الحفاظ عليها، يقع على عاتق الدولة والمجتمع معاً، ولا يتم ذلك بطريقة عشوائية، بل يخضع لضوابط دقيقة ونواظم إدارية وقانونية، تراعى فيها مبادئ أخلاقية ودينية. وأثبتت النماذج العالمية، أن من أسباب النهوض الحضاري السريع للعديد من الدول المتقدمة وزيادة تنمية الاستثمار الأجنبي لديها يبدأ من احترام الدولة والمجتمع لحقوق الأفراد والمنظمات، وليس عبثاً أن يعتنى بثقة الأفراد والمنظمات، في ضمان حصولهم على التعويضات المالية في حالة الضرر أو الخسارة لما في ذلك من أهمية في بناء المجتمعات المزدهرة القائمة على العدالة. ومن أجل تعزيز الثقة في النظام القانوني والمؤسسات الاقتصادية. وتعد المملكة العربية السعودية مثال حي على ذلك، لتمتعها بحضارة راسخة جذورها في التاريخ، متجددة الأغصان، وأن تراثها الديني والقانوني هو جزء من التراث الحضاري الإنساني العالمي، وأن خسارته هو خسارة للبشرية جمعاء. (علاونة و دراج، 2023)

ومنذ فترة الستينات من القرن الماضي، كانت المطالبة بالتعويضات مقتصرة على المحامين وشركات المحاماة، مما أدى إلى إحجام العديد من الأفراد عن المطالبة بتعويضاتهم بسبب تكلفة أجور المحاماة، والتي غالباً ما تتجاوز قيمة التعويض نفسه! هذا بالإضافة إلى الإجراءات الإدارية المعقدة والتي غالباً ما تحتاج إلى وقت. وأودت هذه الإجراءات إلى مجموعة من السلبيات، أهمها غياب المنافسة، بسبب الاعتماد على جهة واحدة فقط، وهم المحامون وشركات المحاماة. وتمكنت هذه الجهات من فرض سيطرتها على السوق، بسبب غياب المنافسة. من المعروف أن المنافسة هي أساس التقدم والنجاح وروح الاقتصاد وتطوره. (Economic Growth, 2021).

يشهد العالم اليوم ثورة حقيقية في تكنولوجيا الأعمال التجارية والمالية، وتجلى دور المملكة العربية السعودية ورؤيتها، 2030 في المسارعة في الاندماج العالمي، وبادرت الدعم الحكومي الكبير للتكنولوجيا ومبادرات الشباب الابداعية.فمؤخراً بدأت عملية التحول الرقمي في المملكة، تطال عدة قطاعات، مثل قطاع الأعمال والتجارة والتعليم والدوائر الحكومية. والقطاع القانوني وحرصت على إيجاد بدائل أفضل، لتتيح فرص أكثر وللاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في التحول الرقمي. وهذا ساهم إلى حد كبير في ظهور إبداع جيل الشباب، جلب معه العديد من المفاهيم الجديدة والطرق والأساليب الحديثة في تقديم حلول الأعمال، ونشوء العديد من المنصات الحديثة التي قدمت نموذج أعمال متطور، وحلولاً رقمية حقيقية ذات قيمة للأفراد والمنظمات.ومن هذه المنصات كانت منصة تعويض، أول منصة تقنية قانونية، تقدم حلولاً عملية تساعد على تقييم وإدارة عملية مطالبات التعويضات المالية للعملاء، تعد منصة تعويض مثال حي على ابداع شباب المملكة العربية السعودية، وتلبية حقيقية لدعوة المملكة للاستثمار بابداعات الشباب وقدراتهم، إذ قدمت حلولاً مالية كانت مهمة لسنوات طويلة. هذا وإن دل على شي فإنه يدل على الدور الكبير والجهد المدروس الذي بذلته المملكة بتوجيه المواطن السعودي نحو التحول الرقمي ونحو التكنولوجيا بعد أن عانى الاقتصاد السعودي لعقود مضت من مشكلة أساسية، تمثلت في عدم تنوع مصادر الدخل، المعتمد على الريع النفطي. (الكساسبة، أبوشلفة، و خلف، 2023).

مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة في أن الكثير من الأفراد يواجهون صعوبات وتعقيدات روتينية عند المطالبة بالتعويضات المستحقة لهم من الشركات المعنية مثل شركات التأمين والطيران والتمويل وغيرها، وقد أدى الإهمال في تحصيل تلك التعويضات إلى خسارة الأفراد لمستحققاتها من الأموال، وفقدان الثقة بالشركات المعنية والتي أصبحت سبباً مباشراً في هدر المدخرات وضياح حق مادي. ومعنوي للعملاء. ووجد في المقابل، أنه كان بالإمكان تجنب هذا الهدر وتجنب ضياع مستحقات العملاء وضياح الوقت والمماطلة في الإجراءات، من خلال استخدام التكنولوجيا وابتكار منصات الكترونية تقدم حل جذري للمشكلة، وتقدم خدمات حقيقة ذات قيمة للأفراد. ويصبح لدى تلك المنصات وبالالتزام الاستدامة ميزة تنافسية في السوق المحلي والعالمي

فرضية الدراسة

تعتبر الأساليب التقليدية للمطالبة بالتعويضات المالية المستحقة للعميل أساليب مرهقة للفرد، وتحتاج إلى كثير من الجهد وتستغرق وقتاً أطول، كما أنها أكثر عرضة للأخطاء بسبب ممارستها الورقية واليدوية. إلا أن مع تقدم التكنولوجيا، أصبح بالإمكان توفير منصة تقنية مؤتمتة تقوم بتلك المهام على أكمل وجه. ولها دور فعال في مواجهة التحديات وسد الثغرات التي تواجه الأساليب التقليدية. ونفي الجهالة عن حق العملاء في المطالبة بالتعويض المالي من الشركات المعنية

أسئلة الدراسة

- كيف يمكن للمنصة الالكترونية أن تساهم في نفي الجهالة عن العميل عند إجراءات المطالبة بالتعويض المالي؟
- إلى أي درجة تسهم المنصة الالكترونية في تعزيز تجربة المستخدم؟
- إلى أي درجة تسهم المنصة الالكترونية في تقديم الحلول المالية للعميل؟
- كيف ينظرالشركات المعنية بالمطالبة إلى مثل تلك المنصات الالكترونية؟
- هل يمكن دمج تلك المنصات بشكل فعال في الاستدامة؟

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في إبراز دور استخدام تكنولوجيا المنصات الإلكترونية. في إدارة المطالبة بالتعويضات المالية المستحقة للأفراد بشكل عام ومن خلال تطبيقها في منصة تعويض بشكل خاص. تكمن أهمية الدراسة من ناحيتين:

أولاً) الأهمية النظرية :

- يؤمل أن تسهم هذه الدراسة في إمكانية تطوير نموذج الأعمال للمنصات الالكترونية القانونية

■ تعتبر هذه الدراسة من الدراسات النادرة التي تناولت إجراءات المطالبة بالتعويضات المالية من الشركات المعنية مثل شركات التمويل والتأمين والطيران من قبل الأفراد.

■ يؤمل أن تسهم الدراسة في إثراء المكتبات العربية بالبحوث في نمذجة الأعمال القانونية واستخدام المنصات الرقمية..

ثانياً) الأهمية العملية:

■ أهمية القيمة المضافة لمستخدمي المنصات الإلكترونية في تقديم حلول أعمال للأفراد أو المنظمات بغية تحصيل التعويضات المالية المستحقة لهم من الشركات المعنية، والوصول إلى نتائج أكثر كفاءة وعدالة

■ إثراء قاعدة المعرفة حول أهمية ثورة المنصات الإلكترونية في أنظمة التعويض المالي، والوعي بإمكانية تحصيل التعويضات المادية المستحقة لهم من الشركات المعنية، لما له من أهمية كبيرة في حياة الأفراد ورفاهيتهم، وحاجة ملحة للمجتمع.

■ تخفيف العبء على الدولة من كثرة الشكاوى والقضايا القانونية المطالبة بالتعويضات من شركات التأمين والتمويل والطيران بالأساليب التقليدية، وإحالتها إلى شركات محلية لديها منصات أتمتة قانونية. تهيء مستقبلاً لأن تكون نموذج لشركات الخصخصة المدرجة في الرؤية.

■ التخفيف من الضغط على الشركات المعنية شركات التمويل والتأمين والطيران من دراسة حالة العميل ومطابقتها للشروط.

أهداف الدراسة

الهدف من هذه الدراسة هو معرفة دور استخدام المنصات الإلكترونية في تعزيز مستقبل التعويض المالي للأفراد. كما تهدف الدراسة لمجموعة من الأهداف التي يتم محاولة الوصول إليها ومن أهمها:

1. التعريف بواقع استخدام المنصات الإلكترونية المستخدمة وأهميتها في تحسين إدارة المطالبة بالتعويضات المستحقة للأفراد.

2. التحقق من مدى وعي الأفراد لأهمية المطالبة بالتعويضات المستحقة لهم ونفي الجهالة عنهم.
3. التحقق من كفاءة المنصات الإلكترونية المستخدمة في إدارة المطالبة بالتعويضات المالية للعملاء في تقديم حلول أعمال.
4. تقديم توصيات بأهمية تنمية ريادة الأعمال الرقمية ودورها في الوعي المجتمعي والاستدامة.

مجال الدراسة

- 1- المجال البشري: اقتصرت الدراسة على عينة من الموظفين في منصة تعويض القانونية، والعملاء مستخدمي منصة تعويض. وكذلك على عينة من العاملين في شركات التمويل والتأمين والطيران.
- 2- المجال المكاني: تمت الدراسة في منصة تعويض القانونية، والشركات المعنية مثل شركات التمويل والتأمين والطيران في الرياض في المملكة العربية السعودية.
- 3- المجال الزمني: تحددت الدراسة خلال فترة المنتصف الثاني من عام 2023، وبالتالي يمكن اعتبار قاعدة البيانات التي تم استخدامها حديثة.

الدراسات السابقة

الدراسات العربية

1.

اسم الباحث وتاريخ الدراسة ومكان النشر	عنوان الدراسة
طلعت عبد الحميد, تامر إبراهيم السيد عشري, & كريم رجب. في مصر. <i>المجلة المصرية للدراسات التجارية</i> , عام 2022 كلية التجارة جامعة المنصورة	دور الثقة في المنصة كمتغير وسيط في العلاقة بين القيمة المدركة لخدمات المواصلات التشاركية ونوايا الاستمرار في استخدام المنصة دراسة تطبيقية على عملاء شركات المواصلات التشاركية في مصر

1- أجرى الدراسة طلعت عبد الحميد, تامر إبراهيم السيد عشري, & كريم رجب. في عام (2022). بعنوان دور الثقة في المنصة كمتغير وسيط في العلاقة بين القيمة المدركة لخدمات المواصلات التشاركية ونوايا الاستمرار في استخدام المنصة دراسة تطبيقية على عملاء شركات المواصلات التشاركية في مصر. هدفت الرسالة إلى معرفة التأثير المباشر وغير المباشر للقيمة المدركة على نوايا الاستمرار في استخدام منصات المواصلات التشاركية من خلال توسط الثقة في المنصة. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والمسح الإحصائي، وتم تحليل البيانات الاستقصائية المجمعة من قائمة استبيان تم توزيعها، وبلغ عدد القوائم الصالحة للتحليل 384 قائمة. تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي AMOS 21 لتحليل البيانات. أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي إيجابي للقيمة المدركة على الثقة في المنصة، ووجود تأثير معنوي إيجابي للثقة في المنصة على نوايا الاستمرار في استخدام المنصة. ولكن لم يتم رصد أي تأثير معنوي للقيمة المدركة على نوايا الاستمرار في استخدام المنصة مباشرة. وبالإضافة إلى ذلك، تم اكتشاف تأثير معنوي غير مباشر للقيمة المدركة على نوايا الاستمرار في استخدام المنصة من خلال وساطة الثقة في المنصة.

2.

اسم الباحث وتاريخ الدراسة ومكان النشر	عنوان الدراسة
وصفي الكساسبة، إسماعيل أبو شلفه، & خلف الحسين، في عام 2023 ، مجلة كلية التربية (أسبوط)	دور استخدام التطبيقات الذكية في تنمية مستقبل السياحة الرقمية في مدينة نيوم الذكية من وجهة نظر المواطن السعودي.

2- أجرى الدراسة وصفي الكساسبة، إسماعيل أبو شلفه، & خلف الحسين، بعنوان دور استخدام التطبيقات الذكية في تنمية مستقبل السياحة الرقمية في مدينة نيوم الذكية من وجهة نظر المواطن السعودي. هدفت الدراسة إلى استكشاف الفوائد والتحديات المرتبطة باستخدام التطبيقات الذكية في قطاع السياحة وتحسين تجربة المواطن السعودي كمستخدم لهذه التطبيقات. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبانة تم اختبار صدقها وثباتها. يتكون مجتمع الدراسة من أكثر من 1500 شخص، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من داخل السعودية. وكانت عينة الدراسة 134 مواطن. جمعت أداة البحث آراء المواطنين السعوديين حول استخدام التطبيقات الذكية في قطاع السياحة وتقييم فعاليتها وتأثيرها على تجربتهم. أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام التطبيقات الذكية لعب دورًا مهمًا في تنمية السياحة الرقمية في مدينة نيوم وتحسين تجربة المواطن السعودي كمستخدم لهذه التطبيقات. وأشارت إلى أهمية توفير بيئة تفاعلية ومنصة موحدة للخدمات السياحية من خلال التطبيقات الذكية، بالإضافة إلى استكشاف تطبيقات الواقع المعزز والواقع الافتراضي في تعزيز قطاع السياحة.

3.

اسم الباحث وتاريخ الدراسة ومكان النشر	عنوان الدراسة
محمد الأمين، شرقي، ربيع، وعطايت الله في عام 2021 جامعة قاصدي مرباح، ورقلة – الجزائر	دور عمليات إدارة المعرفة في تنمية السلوك الإبداعي لدى القيادات دارسة حالة الشركة الوطنية للتأمين

3- أجرى الدراسة محمد الأمين، شري، ربيع، عطيات الله، بعنوان دور عمليات إدارة المعرفة في تنمية السلوك الإبداعي لدى القيادات دراسة حالة الشركة

الوطنية للتأمين. هدفت الدراسة إلى إبراز مدى إسهام عمليات إدارة المعرفة في تنمية السلوك الإبداعي لدى قيادات الشركة الوطنية للتأمين في الجزائر. تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة، حيث تم توزيع استبانة على المسؤولين والإطارات السامية في المديرية العامة والمديريات الجهوية ومدراء الوكالات في جميع أنحاء البلاد. تم جمع 702 استبانة صالحة للتحليل، واستخدمت برامج الحزمة الإحصائية SPSS لتحليل البيانات. أظهرت نتائج الدراسة نتائج مهمة، حيث تبين أن قيادات الشركة الوطنية للتأمين تدرك مفاهيم وأهداف وأهمية استخدام عمليات إدارة المعرفة. وتبين أيضًا أن هناك تطبيقًا متوسطًا لعمليات إدارة المعرفة في الشركة. كما توصلت الدراسة إلى أن القيادات في الشركة تتمتع بمستوى متوسط من السلوك الإبداعي. وأظهرت الدراسة أيضًا أن هناك تأثير لعمليات إدارة المعرفة على تنمية السلوك الإبداعي لقيادات الشركة. وبينت الدراسة أنه لا يوجد تباين في آراء القيادات حول متغيرات الدراسة فيما يتعلق بعمليات إدارة المعرفة والسلوك الإبداعي، باستثناء رؤيتهم لمستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة من منظور الدرجة الوظيفية وعدد الاستفادات من الدورات التدريبية أو التكوين. كما ظهر تباين في الآراء بشأن مستوى السلوك الإبداعي للقيادات بناءً على عدد الاستفادات من الدورات التدريبية أو التكوين.

4.

اسم الباحث وتاريخ الدراسة ومكان النشر	عنوان الدراسة
خالد المطيري، عبده عتقان العقيلي & مشرف محمد رئيس مسعد (2018). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاستراتيجية.	دور الاستثمار الحكومي في تدعيم رؤية المملكة العربية السعودية 2030

4- أجرى الدراسة خالد المطيري، عبده عتقان العقيلي و مشرف محمد رئيس مسعد. بعنوان دور الاستثمار الحكومي في تدعيم رؤية المملكة العربية السعودية

2030، تناولت الرسالة دور الاستثمار الحكومي في تعزيز رؤية المملكة العربية السعودية 2030. تمحورت مشكلة الدراسة حول دور الاستثمار الحكومي في تعزيز رؤية

المملكة العربية السعودية 2030. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تم استخدام استمارة لجمع المعلومات، شملت عينة الدراسة (149) من العاملين في وزارات المالية والاقتصاد والتخطيط، والهيئة العامة للاستثمار، والمتخصصين في مجال التخطيط والاستثمار. أظهرت النتائج أهمية إنشاء وتطوير المدن الصناعية، وتوفير الخدمات والمرافق فيها، وضرورة تنويع هيكل النشاط الاقتصادي وتحسين البنية التحتية ودعم الصادرات لدعم الاستثمار الحكومي. وحددت بعض الصعوبات تواجه الاستثمار الحكومي مثل ضعف استثمار المعرفة ونتائج البحوث العلمية، وعجز الاستثمارات الحكومية عن توفير الخدمات الصحية.

5.

اسم الباحث وتاريخ الدراسة ومكان النشر	عنوان الدراسة
دينا فاروق العجري و أميرة احمد الزهيري ، وأمنية حمدي سيد. نشرت في المجلة المصرية للدراسات التجارية، في عام 2022	التأثير الوسيط للرفاهية الرقمية في العلاقة بين الكفاءات الرقمية والارتباط الوظيفي "التطبيق على الهيئة العامة للأرصاء الجوية المصرية"

5. أجرى الدراسة دينا فاروق العجري وأميرة احمد الزهيري أمنية حمدي سيد، بعنوان التأثير الوسيط للرفاهية الرقمية في العلاقة بين الكفاءات الرقمية والارتباط الوظيفي: دراسة حالة الهيئة العامة للأرصاء الجوية المصرية". هدفت الدراسة إلى تحليل مدى تأثير امتلاك العاملين للكفاءات الرقمية وقدرتهم على التعامل مع التحديات التكنولوجية المصاحبة للرقمنة على رفاهيتهم الشخصية والمهنية، وكيفية تأثير ذلك على ارتباطهم بوظائفهم وفاعلية المنظمة التي يعملون بها. كما شملت الدراسة تحديد التوصيات والإرشادات التي يمكن اتباعها لتطوير الكفاءات الرقمية للعاملين وتعزيز رفاهيتهم الرقمية وارتباطهم الوظيفي في سياق العمل الرقمي. تم استخدام منهج تحليلي وصفي في الدراسة. تم جمع البيانات من عينة تضمنت 282 مشاركاً، وبلغت نسبة الاستجابة 81%. تم استخدام أداة البحث التي تم التحقق من صدقها وثباتها. أظهرت النتائج أن الكفاءات الرقمية للعاملين لها تأثير إيجابي ومعنوي على رفاهيتهم الرقمية وارتباطهم الوظيفي. وتمت ملاحظة أن الرفاهية الرقمية تعمل كوسيط بين الكفاءات الرقمية وارتباط العاملين بعملهم.

6.

اسم الباحث وتاريخ الدراسة ومكان النشر	عنوان الدراسة
عبد العظيم مصطفى، إ. نشرت في عام 2022. في المجلة التربوية لتعليم الكبار.	المنصات التعليمية مدخل لتحقيق التنمية المهنية المستدامة للمعلم.

6- أجرى الدراسة عبد العظيم مصطفى، بعنوان المنصات التعليمية مدخل لتحقيق التنمية المهنية المستدامة للمعلم، هدفت الدراسة الى التعرف على (المتطلبات العامة ، والبشرية ، ومتطلبات البنية المادية ، والبرمجية ، والتعرف على معوقات تطبيقها) لتفعيل المنصات التعليمية لتحقيق التنمية المهنية المستدامة للمعلم التعليم الثانوي العام. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لتحقيق أهدافها. وتم تطبيق اداة البحث ميدانيا وعرض النتائج وتفسيرها، أظهرت النتائج، أن المتطلبات العامة لتفعيل المنصات التعليمية لتحقيق التنمية المهنية المستدامة للمعلم تحققت بدرجة منخفضة. وتشمل هذه المتطلبات المجالات البشرية ومتطلبات البنية المادية والبرمجية. قد يشير ذلك إلى وجود صعوبات أو نقائص في تلبية هذه المتطلبات أو الاستفادة الكاملة منها. أما بالنسبة للمتطلبات البشرية ومتطلبات (البنية المادية والبرمجية)، فقد تم تحقيقها بدرجة متوسطة، مما يشير إلى وجود بعض التقدم والجهود المبذولة في هذه المجالات. وأخيراً، أشارت الدراسة إلى وجود معوقات في تطبيق المنصات التعليمية، منها؛ عوامل تقنية، تدريب المعلمين، الدعم المؤسسي، تعيق تحقيق التنمية المهنية المستدامة .

7.

اسم الباحث وتاريخ الدراسة ومكان النشر	عنوان الدراسة
أروى الجلعود نشرت في قسم الدراسات الإسلامية بكلية التربية في جامعة الملك سعود. في عام 2020	أثر الأنظمة الذكية في الدعوى القضائية

7- أجرت الدراسة أروى الجلعود، بعنوان أثر الأنظمة الذكية في الدعوى القضائية. تناولت الدراسة قبول الأنظمة الذكية كأحد أطراف الدعوى القضائية، وأثرها في قبول الدعوى وفقاً للأحكام الشرعية والنظام القانوني في المملكة العربية السعودية. تم استخدام المنهج التحليلي، وتم جمع البيانات من كتب الأحكام الشرعية وتقارير النظام القانوني في المملكة. وأظهرت نتائج الدراسة أن الأنظمة الذكية لا يتم قبولها كأحد أطراف الدعوى، حيث لا تستوفي شروط الأهلية القانونية، وتفتقر إلى الصفة القانونية الممنوحة من الدولة. بالإضافة إلى ذلك، فإن الأنظمة الذكية ليست لها ذمة مالية مستقلة لتحمل الضمان المالي. يتم قبول المطالبات المتعلقة بالأنظمة الذكية من الأشخاص الذين يمتلكون هذه الأنظمة، ويجب أن يكون هناك مصلحة قانونية في المطالبة، وتوصيف دقيق للمطالبة، ويجب أن يتم تقديم الدعوى أمام سلطة قضائية مختصة، وأن يكون مضمون الدعوى ممكنًا في الوقوع.



الدراسات الأجنبية

8.

اسم الباحث وتاريخ الدراسة ومكان النشر	عنوان الدراسة
Jiatong Yu و Taesoo Moon, in2021, China Jiliang University, Published ICIC Journal	تأثير التوجه الاستراتيجي الرقمي في أداء المنظمة من خلال القدرة على التحول الرقمي

8- أجرى الدراسة تايسوويو و Taesoo Moon و Jiatong Yu، في عام 2021 في الصين، بعنوان تأثير التوجه الاستراتيجي الرقمي على أداء المنظمة. هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير التوجه الاستراتيجي الرقمي في أداء المنظمة تحليلاً شاملاً. تم تنفيذ الدراسة على 162 شركة صينية تخضع لعملية التحول الرقمي، وتم استخدام استبانات إلكترونية تم توزيعها على مديري الإدارة الوسطى. أظهرت نتائج الدراسة، إلى وجود علاقة إيجابية بين التوجه الاستراتيجي والأداء التنظيمي. كما تم تأكيد وجود علاقة جزئية بين التوجه الاستراتيجي والكفاءات الرقمية، حيث تأثرت الكفاءات الرقمية بالتوجه العميل والتوجه التكنولوجي، على الرغم من أن التأثير الأكبر كان للتوجه نحو العميل. وثبت وجود تأثير إيجابي للكفاءات الرقمية على الأداء التنظيمي.

9.

اسم الباحث وتاريخ الدراسة ومكان النشر	عنوان الدراسة
أبو السماح، خريس، وباحسين في عام (2023). في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل في الدمام. تم النشر في مجلة الاستدامة, Sustainability	التصور الرائد للتكنولوجيا المالية الخضراء في تعزيز تطبيق الخدمات الرقمية المستدامة داخل المدن الذكية .

9- أجرى الدراسة أبو السماح، خريس، وباحسين، بعنوان التصور الرائد للتكنولوجيا المالية الخضراء في تعزيز تطبيق الخدمات الرقمية المستدامة داخل المدن الذكية.. تناولت الدراسة الموجزة التأثيرات المحتملة للتكنولوجيا المالية الخضراء (Green Fintech) في تعزيز الخدمات الرقمية المستدامة داخل المدن الذكية.

هدفت الدراسة إلى تحليل الانطباعات والمواقف الشخصية للمستهلكين تجاه Green Fintech وتقييم إمكانية دعمه للأفعال المستدامة وتحليل المبادئ والمبادرات الأساسية لـ Green Fintech وتأثيرها على سلوك المستهلكين. استخدم الباحث المنهج النوعي والتحليلي في جمع البيانات وتحليلها يمكن تصنيفه كبحت جودو ؛ قام الباحث بإجراء مقابلات شخصية مع ثمانية مشاركين، وتم تسجيل هذه المقابلات وتحويلها إلى نص لتحليلها في التحليل النصي. وقام بتحليل مقالات محددة من أجل الوصول إلى النتائج المطلوبة، وتم انتقاء ستة مقالات أساسية وتحليلها بغرض هذا النوع من البحث يمكن تصنيفه كبحت جودو، حيث يستخدم المنهج النوعي والتحليلي في جمع البيانات وتحليلها. وقد أظهرت نتائج الدراسة. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام أدوات البحث مثل مقابلات شخصية وتحليل المقالات المحددة. كما تبين الدراسة أن هناك تحديات تواجه تنفيذ مبادرات Green Fintech، مثل الإطار التنظيمي المحدود وقلق بشأن أمان البيانات.

10.

اسم الباحث وتاريخ الدراسة ومكان النشر	عنوان الدراسة
Bo Li & Zeshui Xu In (2021) تم النشر في مجلة لينك سبرنغر،	رؤى في التكنولوجيا المالية (FinTech): Insights into financial technology (FinTech): a bibliometric and visual study

10- أجرى الدراسة كلاً من بولي وزتشي، في عام 2021، بعنوان رؤى في التكنولوجيا المالية (FinTech): دراسة بيبليومترية ومرئية، هدفت الدراسة إجراء تحليل شامل للوثائق المتعلقة بـ FinTech لاستعراض السمات البحثية الحالية والمسارات ومناقشة التحديات وفرص التطوير المستقبلية. سلطت الضوء على من يولي اهتماماً بـ FinTech. ، تم دمج نتائج التحليل مع البيئة المالية الحالية، وتمت مناقشة التحديات وفرص التطوير المستقبلية بشكل أعمق. وبناءً على ذلك، ساهمت هذه الدراسة الشاملة للوثائق المتعلقة بـ FinTech ليس فقط في استعراض السمات البحثية الحالية والمسارات، ولكنها تساعد أيضاً الباحثين في إيجاد نقطة انطلاق مناسبة للبحث وإجراء بحوث عميقة. استخدم الباحث في نهجه علم المكتبات وتحليل خرائط العلم لتحليل الوثائق المتعلقة بـ FinTech. عينة الدراسة: 848 منشورًا

حصل عليها من قاعدة بيانات Web of Science. تم تحليل سماتها الأساسية، بما في ذلك أنواع المنشورات، والمنشورات السنوية، والاتجاهات البحثية الحارة، والتركيزات (من خلال تحليل الموضوعات، وتحليل التزامن، وتحليل الجدول الزمني لكلمات الباحث). بعد ذلك، تم استخدام الكيانات الإنتاجية (على مستوى البلدان/المناطق، والمؤسسات، والمجلات، والمؤلفين) وشبكات العلاقات التعاونية الحيوية المقابلة لتسليط الضوء على من يولي اهتماماً بـ FinTech. تم دمج نتائج التحليل مع البيئة المالية الحالية، وتمت مناقشة التحديات وفرص التطوير المستقبلية بشكل أعمق. قدمت الدراسة تحليلاً شاملاً للوثائق المتعلقة بـ FinTech يساعد الباحثين عند إجراء بحوثهم، للوصول إلى تحديد نقاط الدخول للبيئة المالية الحالية، وإجراء بحوث أعمق في هذا المجال. ومناقشة التحديات التي تواجه مجال FinTech وفرص التطوير المستقبلية.

.11

اسم الباحث وتاريخ الدراسة ومكان النشر	عنوان الدراسة
Moro-Visconti, R., Cruz Rambaud, S., & López Pascual, J. تم النشر في مجلة MDPI، إسبانيا 2020	الاستدامة في تكنولوجيا المالية والتفسير من خلال قابلية التوسع في نموذج الأعمال وتقييم السوق.

11- أجرى الدراسة كلاً من موروفيسكونتي وكروزولوبيز، في عام 2020، بعنوان الاستدامة في تكنولوجيا المالية، والتفسير من خلال قابلية التوسع في نموذج الأعمال وتقييم السوق، هدفت الدراسة لشرح "الاستدامة في الشركات المالية التكنولوجية" وتفسيرها من خلال قابلية نمو نماذج الأعمال وقيمة السوق" إلى تحليل العلاقة بين الاستدامة وتكنولوجيا المال (FinTech). تم استخدام منهج تحليلي وجمع البيانات للوصول إلى النتائج. تم تحليل قيمة السوق ومقارنة الفروق بين شركات FinTech والبنوك التقليدية. كما تم التركيز على التفاعل الرقمي والتكامل بين نماذج الأعمال المختلفة. أظهرت نتائج الدراسة إلى أن طرق تقييم شركات FinTech تشبه بشكل أكبر أساليب الشركات التكنولوجية الناشئة. تعتبر شركات FinTech أكثر قابلية للنمو من البنوك التقليدية، مما يتيح لها توفير حلول مالية مستدامة بما في ذلك التمويل الصغير والتمويل التشاركي. وأظهرت أن شركات FinTech والبنوك التقليدية يمكن أن تتعاون وتتنافس في السوق.

اسم الباحث وتاريخ الدراسة ومكان النشر	عنوان الدراسة
Ruggieri,R.,Savastano,M.,Scalingi,A.,Bala,D. & D'Ascenzo تم النشر في مجلة سياندو في إيطاليا عام 2018	تحليل النماذج التجارية المبتكرة للشركات الناشئة الإيطالية التي تعمل عبر المنصات الرقمية

12- أجرى الدراسة روجيري، آر، سافاستانو، إم، سكالينجي، أ، بالا، د. تحت عنوان تحليل النماذج التجارية المبتكرة للشركات الناشئة الإيطالية التي تعمل عبر المنصات الرقمية. هدفت الدراسة إلى فهم تطور النماذج التجارية التي أنشأتها الشركات الناشئة المبتكرة والديناميكية التي تعمل من خلال المنصات الرقمية. وحددت أنماط النجاح في مكونات نموذج الأعمال الرئيسية، مثل الأنشطة الرئيسية والموارد الرئيسية واستراتيجية مزيج القنوات وإدارة التكاليف والقيمة المقترحة وتقسيم العملاء والشركاء الرئيسيين ومصادر الإيرادات. تم استخدام منهج البحث تصميم دراسة حالة متعددة استكشافية، مع مقابلات منظمة معمقة مع المديرين التنفيذيين والمديرين العامين ورؤساء التقنية ومديري التسويق والمطورين في 15 شركة ناشئة إيطالية. تم تحليل البيانات ومعالجتها من خلال نموذج الأعمال القناني لتحديد أوجه التشابه والاختلاف بين العينة. تم جمع البيانات وتحليلها أظهرت نتائج الدراسة، أن الشركات الناشئة التي تم تحليلها، والتي تعمل في عدة قطاعات، أظهرت آفاق نمو كبيرة وإمكانية خلق القيمة لعملائها من خلال المنتجات والخدمات المبتكرة المقدمة من خلال المنصات الرقمية.

اسم الباحث وتاريخ الدراسة ومكان النشر	عنوان الدراسة
Agneta Ranerup a, Helle Zinner Henriksen , Jonas Hedman تم النشر في مجلة ساينس دايركت عام 2016 في السويد	تحليل نماذج الأعمال في المنصات الحكومية الإلكترونية

13- أجرى الدراسة أجنيثا رانيروب، هيلي زينرهنيكسن، جوناس هيديمان، بعنوان تحليل نماذج أعمال المنصات الحكومية الإلكترونية: دراسة حالة من السويد. استخدمت الدراسة المنهجية النوعية، حيث أجريت مقابلات مع ممثلين من 14 منصة حكومية إلكترونية في أربعة قطاعات عامة في السويد: التعليم،

والرعاية الصحية، ورعاية المسنين، والمعاشات التقاعدية العامة. تم استخدام أداة تحليل المضمون لتحليل المقابلات وتحديد أنماط وأنواع مختلفة من نماذج الأعمال. وساهم الدراسة في البحوث من خلال مثالها التجريبي على رقمنة الإدارة العامة الجديدة (NPM) والمنطق التجاري الأساسي للمنصات الحكومية الإلكترونية. ساهمت الدراسة في البحوث من خلال مثالها التجريبي على رقمنة الإدارة العامة الجديدة (NPM) والمنطق التجاري الأساسي للمنصات الحكومية الإلكترونية. وأظهرت نتائج الدراسة وجود نوعين من نماذج الأعمال للمنصات الحكومية الإلكترونية:

- النموذج التقليدي: والذي يركز على الوكالات الحكومية والمعلومات المحايدة.
- النموذج الناشئ: والذي يشمل الحوارات، وتقييمات المستخدمين، والمنظورات طويلة الأجل حول الاختيار، والترويج لمفهوم الاختيار، والترويج الذاتي من قبل الوكالات الحكومية.

التعقيب على الدراسات السابقة

- ← تم الاستفادة من هذه الدراسات السابقة في بلورة مشكلة الدراسة الحالية، واختيار منهج الدراسة ومجتمع الدراسة، وفي تصميم أداة الدراسة.
- ← وفي ضوء ذلك قام الباحث بدراسة دور المنصات الرقمية في إدارة المطالبة بالتعويضات المالية وأهميتها للأفراد، خلال المنتصف الثاني من عام 2023.
- ← وتأتي القيمة المضافة التي تضيفها الدراسة الحالية عن باقي الدراسات السابقة، بأنها اقتصر على منصة تعويض قانونية أول منصة تقنية قانونية على مستوى المملكة، تقدم حلول أعمال قانونية، متخصصة في إدارة عملية مطالبات التعويضات المالية الشركات.



المنطلقات النظرية للدراسة

أولاً) المنصات الإلكترونية

مفهوم المنصات الإلكترونية

في العصر الحديث، يشهد العالم تطوراً مذهلاً في مجال التكنولوجيا والاتصالات. ومن ضمن هذا التطورات، ظهرت المنصات الإلكترونية كأداة رئيسية للتفاعل وتبادل المعلومات والخدمات عبر الإنترنت. تعد المنصات الإلكترونية بمثابة بنية رقمية تجمع بين المستخدمين والموردين والمحتوى في بيئة افتراضية. وتلعب هذه المنصات دوراً حيوياً في تشكيل الاقتصاد الرقمي وتحقيق التفاعل والتعاون الاجتماعي. (Bagnoli & et,Al, 2019)

تعرف المنصات الإلكترونية بأنها هي هياكل رقمية توفر مساحة مشتركة للتفاعل والتبادل بين المستخدمين والموردين والمحتوى عبر الإنترنت. توفر هذه المنصات بيئة افتراضية للتواصل والتعاون، حيث يمكن للأفراد والشركات والمؤسسات تقديم الخدمات والمنتجات وتبادل المعلومات والبيانات. تشمل المنصات الإلكترونية مجموعة متنوعة من الأنظمة والتطبيقات مثل مواقع الويب، والتطبيقات الجوال، وشبكات التواصل الاجتماعي، وسوق التجارة الإلكترونية، والمنصات السحابية، والتطبيقات الذكية، والعديد من الأدوات الأخرى. (Moro, Cruz, & Lopez, 2020)

أهمية ومميزات المنصات الإلكترونية

تلعب المنصات الإلكترونية دوراً حيوياً في تنمية الاقتصاد الرقمي والتفاعل الاجتماعي. وتعد المنصات في الوقت الحالي من أهم الوسائل التي يعتمد عليها الأفراد في جميع نواحي حياتهم، لذلك أي حاجة من حاجات الانسان لا تغطيه هذه المنصات أو التطبيقات يعتبر عائق في الحصول على الخدمة بشكل ميسر. (الكساسة، أبوشلفة، و خلف، 2023). وتساهم في تحقيق الأهداف التالية: حسب (Laudon & Traver, E-commerce, 2019)

- تحسين جودة الحياة: حيث تساهم المنصات الإلكترونية في تسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات، وتوفير الوقت والجهد للأفراد.

- خلق فرص العمل: تعتبر المنصات الإلكترونية بمثابة بنية أساسية للتجارة الإلكترونية. وتساهم في إنشاء فرص عمل جديدة، وتسهيل التجارة الإلكترونية،
- تعزيز الشمولية الرقمية: حيث تساهم المنصات الإلكترونية في إتاحة الفرص للجميع عبر الحدود الجغرافية والثقافية للاستفادة من التكنولوجيا الرقمية. (Abosalamh, Khrais, & Bahussain, 2023)
- تمكين الابتكار والاقتصاد المشترك: توفر المنصات الإلكترونية بيئة مفتوحة للابتكار والتعاون بين الأفراد والمنظمات. من خلال تبادل الموارد والخدمات والمعلومات على المنصات الإلكترونية. (Economic Growth, 2021)
- تساهم منصات التجارة الإلكترونية في التنمية الاقتصادية من خلال تأثيرها الإيجابي على مجموعة من المؤشرات الاقتصادية كمساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي وزيادة الصادرات. (باسم غدير، 2015).
- جمع وتحليل البيانات: تعتبر المنصات الإلكترونية مصدرًا ضخمًا للبيانات. يمكن جمع البيانات من المستخدمين، وتحليل السلوكيات والاتجاهات والتفاعلات على المنصة. توفر هذه البيانات رؤى قيمة للشركات والمؤسسات لتحسين الخدمات واتخاذ القرارات الاستراتيجية. (Bagnoli & et, Al, 2019)

التحديات والقضايا المرتبطة بالمنصات الإلكترونية

- على الرغم من الفوائد العديدة التي توفرها المنصات الإلكترونية، إلا أنها تواجه أيضًا تحديات وقضايا مرتبطة بها. بعض هذه التحديات تشمل:
- الخصوصية والأمان: تتطلب المنصات الإلكترونية حماية البيانات الشخصية وضمان سلامتها وخصوصيتها. يجب على هذه المنصات اتخاذ إجراءات أمنية قوية وتلتزم بالمعايير واللوائح المتعلقة بالخصوصية للحفاظ على ثقة المستخدمين. (Abosalamh, Khrais, & Bahussain, 2023).

- توقف استدامة العمل: إذا لم يؤدي الاستثمار إلى زيادة الإنتاج أو تقليل النفقات خلال الرحلة الطويلة، فقد يؤدي ذلك إلى إحداث تأثير معطل على قابلية الخدمة على المدى الطويل. (طلعت، تامر، و كريم، 2022).
- تحديات التقنية: حيث تتطلب المنصات الإلكترونية تقنيات متقدمة، مما قد يمثل تحدياً للشركات الصغيرة والمتوسطة. (الهادي، 2022)
- قلة المعرفة: في استخدام المنصات من قبل الأفراد. مما قد يؤدي إلى أن يحجم الفرد عن خدمات المنصة. (عبد العظيم، 2022).

واقع المنصات الإلكترونية في السعودية

شهدت المملكة العربية السعودية نموًا كبيرًا في عدد المنصات الإلكترونية خلال السنوات الأخيرة، وتشير الإحصائيات إلى أن عدد المنصات الإلكترونية في المملكة بلغ أكثر من 2000 منصة في عام 2023. وتتنوع هذه المنصات في مجالاتها وأهدافها، هناك منصات حكومية، ومنصات تعليمية، ومنصات تجارية، ومنصات إعلامية، وغيرها. ويأتي هذا النمو المتزايد في المنصات الإلكترونية، منسجماً مع تطلعات المملكة العربية السعودية واستراتيجياتها في البحث عن المبادرات التي تسهم في تحقيق التنمية المستدامة للأفراد، والانفتاح على النماذج العالمية الرائدة في محاولات التطوير والإصلاح. تهدف هذه الاستراتيجية إلى تشجيع إنشاء الشركات التي يمكنها بناء قيمة مستدامة للمملكة والمساهمة في الاقتصاد الرقمي وتطوير منتجات البرمجيات وبناء منصات تقنية مستدامة وعالية الجودة وتنمية المواهب والمطورين السعوديين، وتحويل حكومة المملكة نحو إنشاء بنية تحتية تقنية فعالة ومشهد رقمي قوي. (المنصة الرقمية الموحدة و <https://www.my.gov.sa>)

في نوفمبر 2021، أطلقت اللجنة الوطنية للبرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر استراتيجية البرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر، وقامت بتدشين المنصة الإلكترونية لإيداع البرمجيات الحكومية ومفتوحة المصدر. (المنصة الرقمية الموحدة و <https://www.my.gov.sa>) على سبيل المثال:

■ أطلقت المملكة مبادرة "مدن الإبداع الرقمي"، وهي مجموعة من المدن التي تهدف إلى تعزيز روح الابتكار والريادة في قطاع التكنولوجيا والابتكار

الرقمي. وتم توفير العديد من الخدمات الإلكترونية التي تسهل حياة المواطنين والمقيمين في المملكة، مثل الخدمات الحكومية الإلكترونية والتجارة

الإلكترونية والتعليم عن بُعد والصحة الإلكترونية. هذا يعزز راحة المستخدمين ويسهم في تحسين كفاءة الخدمات المقدمة. (المعارض و الفعاليات البيئية، 2020).

■ تم تعزيز دور الشباب في التحول الرقمي وتنمية الاقتصاد الرقمي في المملكة العربية السعودية. تم تنظيم العديد من البرامج والمسابقات و المعارض والمؤتمرات الرقمية مثل مؤتمر الليب وغيرها من ورش العمل التكنولوجية التي تهدف إلى تطوير مهارات الشباب في مجال التكنولوجيا وتعزيز روح الابتكار والريادة. تم تشجيع الشباب على تطوير التطبيقات والمنصات الرقمية وتوفير الحلول التكنولوجية الابتكارية للتحديات الاقتصادية والاجتماعية. ومبادرة سدايا التي تحث على المساهمة في صناعة حلول المستقبل المبتكرة . (سدايا، تاريخ الاسترداد 2022)

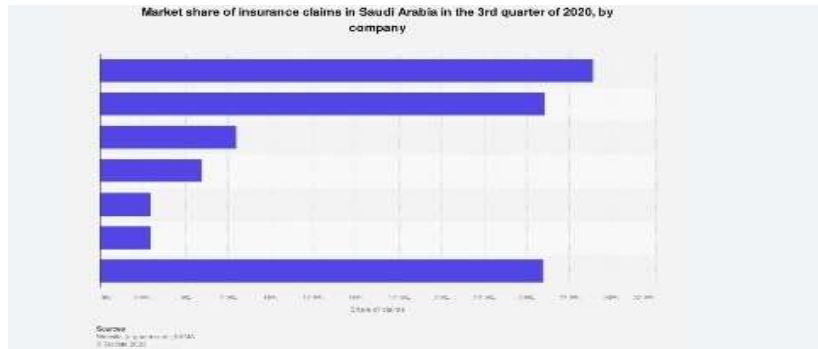
ثانياً) المطالبة بالتعويضات المالية

تعتبر المطالبة بالتعويضات المالية عملية حيوية في نظام العدالة، حيث يهدف الفرد المتضرر إلى الحصول على تعويض مالي عن الأضرار التي لحقت به. قد تنشأ المطالبات بالتعويضات المالية نتيجة لحوادث السيارات، الإصابات الشخصية، الأضرار المادية، الإهمال الطبي، أو أي حادث يتسبب في خسارة مالية للأفراد. وقد يحتاج الفرد إلى رفع دعوى المطالبة المالية هي إحدى الدعاوي القضائية القانونية التي يقيمها شخص أو مؤسسة للمطالبة بمبلغ مالي من طرف آخر، وتقام هذه الدعوى بتقديم شكوى رسمية إلى المحكمة المختصة في مثل هذه الحالة. (البوابة القضائية و <https://sjp.moj.gov.sa>) تشمل المطالبة بالتعويضات المالية عدة خطوات وعمليات، بدءاً من تقديم المطالبة وجمع المستندات والأدلة ذات الصلة، ومراجعة الأضرار المالية المطالب بها، وتحديد المبالغ المناسبة للتعويض، وإعداد المستندات القانونية والإجراءات المطلوبة لتقديم المطالبة. يتطلب إدارة المطالبة بالتعويضات المالية تعاوناً مع الجهات المعنية بالتعويض مثل شركات التمويل والتأمين والمستشفيات والطيران وغيرها ، إذا كانت المطالبة متعلقة بوثيقة تأمين، وذلك لضمان تقديم المطالبة بشكل صحيح وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها. (نظام المرافعات السعودي، 2013).

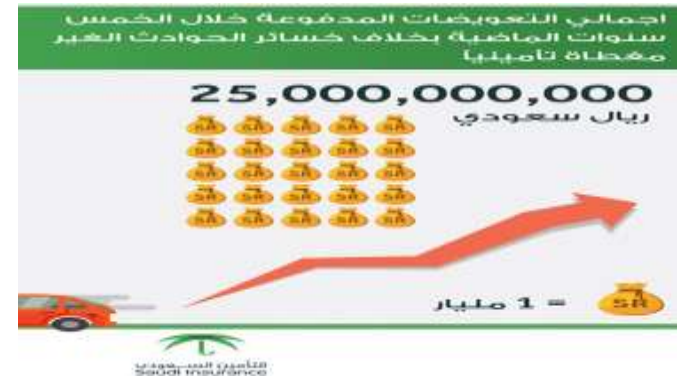
إن إدارة المطالبة بالتعويضات المالية هي عملية تنظيمية تهدف إلى إدارة ومعالجة مطالبات التعويض المالي التي يقدمها الأفراد أو المؤسسات للحصول على تعويض عن الخسائر، وقلما نجد دراسات عن فعالية الإدارة في شركات المحاماة ودورها الهام في ربح الدعوى القضائية. (الشمري، عساف، و الزكري، 2012).

تهدف إدارة المطالبة بالتعويضات المالية إلى تسهيل وتسريع عملية الحصول على التعويض المالي المستحق وتحقيق العدالة المالية للمتضررين. كما تساعد في تقليل التأثيرات السلبية للحوادث أو الأحداث التي تسببت في الخسائر المالية، وتعزز الثقة في النظام القانوني والتأميني.

ويعكس واقع المطالبة بالتعويضات حجم العبء على الدولة، الأفراد، والشركات المعنية . فلذلك بادرت المملكة بإصدار عدة قوانين تدعم حماية المواطن، على سبيل المثال، أصدرت مؤسسة النقد العربي السعودي عدداً من التعليمات الخاصة بتنظيم إجراءات مطالبات التأمين الإلزامي لدى شركات التأمين، انطلاقاً من مسئولية مؤسسة النقد العربي السعودي في حماية المؤمن لهم والمستفيدين من التغطية التأمينية، وتحقيقاً لاستقرار قطاع التأمين في المملكة، ولتسهيل إجراءات تسوية مطالبات المركبات وحصول المستفيدين من التغطية التأمينية على مبلغ التعويض خلال فترة وجيزة، (مؤسسة النقد العربي السعودي، 2016). وأيضاً المادة الحادية والأربعون، تحث على شركة التمويل الالتزام بأنظمة اللوائح والتعليمات السارية، وعليها اتخاذ الإجراءات والضوابط اللازمة للحيلولة دون مخالفة أحكامها.



الشكل (2) حصة شركات التأمين في السعودية 2020



الشكل (1) حجم التعويضات في شركات التأمين

ثالثاً) منصة تعويض

إن المنصات الناجحة هي التي تمتلك أكبر قدرة تنافسية بين مثيلاتها. والتي تقدم خدماتها بنوعية وأداء متميز، معتمدة على قاعدة معلوماتية وإطارات مؤهلة، وتتمتع بمهارات مميزة في التعامل مع العملاء بثقة وشفافية، كما أنها تتميز بالقدرة على تواكب تطور التكنولوجيا المستمر. (Argote, 2000).

تعد منصة تعويض أول شركة تقنية قانونية تقدم حلول أعمال قانونية، تساعد الأفراد بالوصول إلى حقوقهم المالية، والمطالبة بالتعويضات المالية المستحقة لهم، (صغيرة أو كبيرة)، سواء من شركات التمويل أو التأمين أو الطيران أو غيرها، عبر منصة مؤتمتة وسهلة الاستخدام، على مستوى المملكة العربية السعودية والعالم. أي أنها تعمل على تبسيط وتسريع العديد من العمليات في الحياة اليومية. بعد أن كانت الأساليب التقليدية في هذا المجال تعتمد على الإجراءات القضائية التقليدية التي تستهلك وقتاً وجهداً كبيرين. لتثبت هذه المنصة الذكية تعويض أنها يمكن أن تحدث تحولاً ريادياً في هذا المجال، ولما لها من المزايا والفوائد للأفراد والمؤسسات التي قد تؤثر بشكل إيجابي على مستقبل ريادة الأعمال للمطالبات القانونية.

تم الوصول إلى بيانات منصة تعويض لتطبيق الدراسة من خلال الباحث. <https://taweedh.sa/>

أهمية منصة تعويض :

تكمن أهمية منصة تعويض في آلية العمل الميسرة للأفراد، وللنتائج المذهلة التي أحدثتها في خدماتها التقنية، وذلك خلال فترة وجيزة من الزمن!

- تسهيل العملية
- الخبرة القانونية ومتابعة مستمرة للقوانين واللوائح
- التقنية المبتكرة
- نجاح مرتبط بالأداء
- إمكانية الوصول للأفراد إلى التعويض دون عقبات مالية أو قانونية.

■ التحليل الرباعي للمنصة:

الضعف	القوة
التسويق صغر الفريق حاليا تحديات في الربط مع بعض الجهات ذات العلاقة	خبرة قانونية منصة تقنية نمو سريع نموذج العمل المبني على النجاح
التهديدات	الفرص
ظهور منافسين التشريعات المتغيرة	توسيع الخدمات (المجالات) التوسع دوليا

الجدول رقم(1)

■ من هي الجهات المستفيدة من المنصة؟



الشكل رقم (3)

العلاقة بين استخدام المنصات الإلكترونية الذكية وبين تعزيز مستقبل التعويضات المالية للأفراد

إن استخدام المنصات الإلكترونية الذكية تساهم في تعزيز وتنمية مستقبل ريادة الأعمال الرقمية، (الكساسبة، أبوشلفة، و خلف، 2023). وقد ساهمت التكنولوجيا في تحفيز الشباب على الابتكار والإبداع، والقيام بممارسات حديثة وتطوير نماذج أعمال جديدة، (Westerman & Bonnet, 2014). على سبيل المثال، منصة تعويض نموذج ريادي للشركات الناشئة، فقد قامت بتطوير نموذج أعمال ووقدمت خدمات تقنية عبر منصتها للمطالبة بالتعويضات وبذلك، كانت سباقاً لتقديم حلولاً مبتكرة لتسهيل وتحسين عملية المطالبة بالتعويض؟. كانت صعبة المنال وإجراءاتها معقدة وفقاً للطرق التقليدية. وشكلت تلك الطرق عبئاً ثقيلاً على الدولة وعلى الأفراد وعلى الجهات المعنية.

المنصة الذكية تعويض	الطرق التقليدية للمطالبة بالتعويضات
أوقاته مفتوحة	أوقاته محددة
سهولة الوصول للمعلومات بدقة ودراسة الحالة بدقة	صعوبة الوصول إلى المعلومات ودراسة الحالة بدقة
تكلفة بسيطة	تكلفة باهظة
سهولة التواصل مع الجهات المعنية	صعوبة التواصل مع الجهات المعنية
عمل يمكن قياسه	عمل لا يمكن قياسه
المستفيدين الأفراد بمختلف المستويات	المستفيدين هم الأفراد ذوي الدخل المرتفع

الجدول رقم (2)

الاجراءات المنهجية للدراسة

إجراءات الدراسة

يتضمن هذا الفصل وصفا لمجتمع البحث وعينتها ، وأداتها وطرق التحقق من صدقها وثباتها والإجراءات المتبعة في البحث المتبعة في البحث والمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها للتوصل إلى النتائج.

منهج الدراسة

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي لا يقتصر على وصف الظاهرة وجمع المعلومات والبيانات، وإنما يتعدى ذلك إلى تصنيف المعلومات وتنظيمها وتفسيرها والتعبير عنها كمياً وكيفياً والوصول إلى استنتاجات تساعد في تطوير الواقع الذي ندرسه.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع البحث من جميع موظفي منصة تعويض، وعملائها ومستخدميها هذا بالإضافة إلى عدد من موظفي الشركات المعنية بالمطالبة مثل شركات التمويل والتأمين والطيران، في مدينة الرياض والبالغ عددهم (90) فرداً.

عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (60) فرداً، منهم (40) ذكور و(20) إناث حسب الجدول المتعارف عليه، ومثلت 40% من عدد أفراد مجتمع الدراسة.

أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، وبناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، قام الباحث بتطوير إستبانة، تم تصميمها بعد الاطلاع على الأدب النظري من الدراسات السابقة والأدبيات المتعلقة بالموضوع. وتكونت الإستبانة بصورتها النهائية بعد التأكد من صدقها وثباتها، وعليه تكونت الإستبانة من جزئين:

الجزء الأول: تضمن هذا الجزء، البيانات والخصائص الديموغرافية لأفراد المجتمع وهي على التوالي:؛ الجنس، العمر، والمؤهل العلمي .

الجزء الثاني: تكون هذا الجزء من (31) فقرة موزعة على النحو الآتي:

محور التعرف على مدى الوعي المجتمعي والأفراد، بحق المطالبة بالتعويضات من قبل الجهات المعنية بالمطالبة. ويشمل على (10) عبارة ويقابل كل فقرة إجابة تتبع مقياس مكون من خمس درجات (مقياس لكيرت الخماسي): (موافق بشدة / موافق / محايد / غير موافق / غير موافق بشدة).

محور الممارسات التي تمكن الاستفادة القصوى من المنصات الإلكترونية، ويشمل على (11) عبارة ويقابل كل فقرة إجابة تتبع مقياس مكون من خمس درجات (مقياس لكيرت الخماسي): (موافق بشدة / موافق / محايد / غير موافق / غير موافق بشدة).

محور مدى فاعلية المطالبة بالتعويضات من قبل الأفراد عبر منصة تعويض القانونية . وتشمل (10) فقرة. (موافق بشدة / موافق / محايد / غير موافق / غير موافق بشدة).

تطبيق الاستبانة

يتم تطبيق الاستبانة على عينة البحث المحددة، وذلك عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو الاستبانات عبر الإنترنت.

جمع البيانات وتحليلها

تتم مراجعة الاستبانات المستردة وتحليل البيانات المستردة، باستخدام برامج الإحصاء المرجعي والتحليل النوعي، وذلك لتحديد دور استخدام المنصات الإلكترونية في تعزيز مستقبل إدارة المطالبة بالتعويضات المالية للأفراد، ومن هذه الأدوات التي يمكن استخدامها في تحليل البيانات المستخرجة من الاستبانة:

(1) جدول بي فاوت table Pivot:

هو أداة قوية لحساب البيانات وتلخيصها وتحليلها التي تتيح لك رؤية المقارنات والأنماط والاتجاهات في بياناتك. تعمل جداول PivotTables بشكل مختلف قليلا استنادا إلى النظام الأساسي الذي تستخدمه لتشغيل "Excel".

(2) برنامج BI Power

هو أحد منتجات المايكروسوفت، يعد كأحد المنتجات الرائدة المستخدمة لتحليلات الأعمال. صنف للعام الثالث عشر على التوالي في تقرير Quadrant Magic الصادر عام 2020 حيث يمكن للمستخدمين النهائيين إنشاء لوحات معلومات وتقارير بأنفسهم دون الحاجة إلى الاعتماد على أي شخص. إنها واحدة من أفضل أدوات تحليل، فهو يُوفر تصورات تفاعلية مع إمكانات ذكاء الأعمال ذاتية الخدمة.

(3) برنامج الإحصاء (SPSS) Statistical Package for the Social Sciences

هو برنامج حاسوب يعمل بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. أول نسخة من البرنامج ظهرت عام 1968 يعتبر البرنامج من أكثر البرامج استخداما لتحليل المعلومات الإحصائية في علم الاجتماع.

المراجع

المراجع العربية

1. أبو فارة، يوسف. (2006). تطبيقات الانترنت في منظمات الأعمال الصغيرة: مدخل للتأهيل نحو الميزة التنافسية. الملتقى الدولي الأول: متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية: جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير – الجزائر، 617 -
2. أسعد عبد الحميد، ط،، طلعت، إبراهيم السيد عشري، أحمد أحمد رجب، & كريم. (2022). دور الثقة في المنصة كمتغير وسيط في العلاقة بين القيمة المدركة لخدمات المواصلات التشاركية ونوايا الاستمرار في استخدام المنصة دراسة تطبيقية على عملاء شركات المواصلات التشاركية في مصر. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*, 46(3), 201-250.
3. الجلود، أ. ب. ع، & أروى بنت عبدالرحمن. (2022). أثر الأنظمة الذكية في الدعوى القضائية. *مجلة الدراسات العربية*, 45(4), 1909-1926.
4. الشمري، سالم بن عساف، أحمد، فؤاد عبد المنعم (مشرف)، الزكري، عبد المحسن بن عبد الله (مناقش) &، صالح، جلال الدين محمد مناقش. (2012). *رفع الدعوى القضائية في النظام السعودي*. (Doctoral dissertation).
5. الهادي، م.، & محمد. (2022). نحو مجتمع رقمي مستدام. *مجلة الجمعية المصرية لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات*, 29(29), 6-16.
6. باسم غدير. (2015). *دراسة العلاقة بين تطوّر التجارة الإلكترونية وكلّ من الناتج المحلي الإجمالي والصادرات والواردات في سورية*. TISHREEN UNIVERSITY JOURNAL-ECONOMIC AND LEGAL SCIENCES SERIES, 37(4).
7. خالد المطيري، عبده عتقان العقيلي، ومشرف محمد رثيف مسعد (2018). دور الاستثمار الحكومي في تدعيم رؤية المملكة العربية السعودية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. (Doctoral dissertation, 2030).

8. عبد العزيز، ر.، فاروق حسين، م.، محمود، عبد العزيز حميدة، عمر مشعل، & سعد. (2022). دور حاضنات الأعمال كمتغير وسيط بين القيادة الاستراتيجية وريادة الأعمال بالتطبيق على الشركات الناشئة والعاملة في التجارة الإلكترونية في مصر. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*, 46(2), 51-70.
9. عبد العظيم مصطفى، إ. (2022). المنصات التعليمية مدخل لتحقيق التنمية المهنية المستدامة للمعلم. *المجلة التربوية لتعليم الكبار*, 4(1), 149-170.
10. فادي علاونة، & اسامة دراج. (2023). انتهاك الحماية القانونية للممتلكات الثقافية والدينية والتاريخية في ضوء القانون الدولي الإنساني. *مجلة العلوم الإنسانية*, 27(02), 147-162.
11. فاروق العجري، د.، احمد الزهيرى، أ.، & حمدى سيد، أ. (2022). التأثير الوسيط للرفاهية الرقمية في العلاقة بين الكفاءات الرقمية والارتباط الوظيفي. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*, 46(4), 251-305.
12. محمد الأمين، شرابي، ربيع، & عطايث الله. دور عمليات إدارة المعرفة في تنمية السلوك الإبداعي لدى القيادات دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين (Doctoral dissertation, Université de Kasdi Merbah Ouargla).
13. وصفي الكساسبة، وإسماعيل أبو شلفه، وخلف الحسين. (2023). دور استخدام التطبيقات الذكية في تنمية مستقبل السياحة الرقمية في مدينة نيوم الذكية من وجهة نظر المواطن السعودي. *مجلة كلية التربية (أسيوط)*, 39(6.2), 156-168.

المواقع الإلكترونية

- منصة تعويض [/https://taweedh.sa](https://taweedh.sa)
- مجلة الرائد العربي تكنولوجيا/التحول الرقمي <https://the-arabic-entrepreneur.com/> (التحول الرقمي، 2022)
- موقع عكاظ <https://www.okaz.com.sa/technology>.

- المنصة الرقمية الموحدة/ التحول الرقمي <https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitaltransformation>
- وزارة السياحة السعودية 2325925 <https://www.spa.gov.sa/2325925> (2021).
- بيان مؤسسة النقد بشأن إجراءات تسوية مطالبات تأمين المركبات الإلزامي للأفراد،
<https://www.sama.gov.sa/ar-sa/news/pages/news01122016.aspx>
- <https://sama.gov.sa/ar-sa/News/pages/news012042018.aspx> البنك العربي السعودي
- الدعم الحكومي ومبادرة الوزارة (وزارة البيئة و الاستدامة، 2020)
<https://www.mewa.gov.sa/ar/Ministry/initiatives/SustainableDevelopment/Pages/ITSustainable.aspx>
- وزارة العدل السعودية، الموقع الإلكتروني الرسمي، قسم الخدمات الإلكترونية، خدمة رفع الدعوى الإلكترونية.
<https://www.moj.gov.sa/ar/eServices/pages/default.aspx>
- نظام المرافعات الشرعية في المملكة العربية السعودية، المرسوم الملكي رقم (م/21) وتاريخ 03/03/1437هـ.
<https://laws.boe.gov.sa/BoeLaws/Laws/LawDetails>
- الدكتور سلطان بن محمد الخليفة كتاب "إجراءات رفع الدعوى المدنية والتجارية في المملكة العربية السعودية"، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
<https://sjp.moj.gov.sa>

المراجع الأجنبية

1. Aboalsamh, H. M., Khrais, L. T., & Albahussain, S. A. (2023). Pioneering Perception of Green Fintech in Promoting Sustainable Digital Services Application within Smart Cities. *Sustainability*, 15(14), 11440.
2. Arner, D.W., Buckley, R.P., Zetzsche, D.A. *et al*. Sustainability, FinTech and Financial Inclusion. *Eur Bus Org Law Rev* 21, 7–35 (2020). <https://doi.org/10.1007/s40804-020-00183-y>.
3. Bagnoli, C., Dal Mas, F., & Massaro, M. (2019). The 4th industrial revolution: Business models and evidence from the field. *International Journal of E-Services and Mobile Applications (IJESMA)*, 11(3), 34–47
4. Li, B., Xu, Z. Insights into financial technology (FinTech): a bibliometric and visual study. *Financ Innov* 7, 69 (2021). <https://doi.org/10.1186/s40854-021-00285-7>.
5. Linton, H. and Kwortnik, R.J. (2019), "Mobile usage in travel: bridging the supplier-user gap", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 31 No. 2, pp. 771-789. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2017-0614>.
6. Meehan, K.; Lunney, T.; Curran, K.; McCaughey, A. Aggregating (2016): social media data with temporal and environmental context for recommendation in a mobile tour guide system. *J. Hosp Techno*, 7, 281–299
7. Moro-Visconti, R., Cruz Rambaud, S., & López Pascual, J. (2020). Sustainability in FinTechs: An explanation through business model scalability and market valuation. *Sustainability*, 12(24), 10316.

8. NEOM (2023). <https://www.neom.com/ar-sa>.
9. Ranerup, A., Henriksen, H. Z., & Hedman, J. (2016). An analysis of business models in Public Service Platforms. *Government Information Quarterly*, 33(1), 6-14.
10. Ruggieri, R, Savastano, M., Scalingi, A, Bala,D. & D'Ascenzo,F.(2018).The impact of Digital Platforms on Business Models: an empirical investigation on innovative start-ups. *Management & Marketing*,13(4) 1210-1225. <https://doi.org/10.2478/mmcks-2018-0032>.
11. Yu, J., & Moon, T. (2021). Impact of digital strategic orientation on organization performance through digital transformation capability. *ICIC Express Letters, Part B: Applications*, 12, 847-56.

Book:

1. Author: Michael Lewis,Book Title; Unfair Advantage: How Insurance Companies Take Advantage of Consumers, Publisher: W.W. Norton & Company. Date: 2021
2. King, D., Chung, H. M., & Lee, J. K. (1999). *Electronic commerce: A managerial perspective*. Prentice Hall PTR.
3. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2017). *Essentials of management information systems*. Pearson.
4. Schmarzo, Bill (31 May 2017). "What is Digital Transformation?". www.cio.com
5. "What is digital transformation? Definition, Examples, Main Areas". www.zendesk.com

6. Swedroe, L. E., Grogan, K., & Lim, T. (2010). *The Only Guide You'll Ever Need for the Right Financial Plan: Managing Your Wealth, Risk, and Investments*. John Wiley & Sons.
7. Westerman, G; Bonnet, D; McAfee, A (2014). Leading Digital: Turning technology into business transformation. Harvard Business Pres
8. Mark Halpern, Title: "How Insurance Companies Avoid Paying Claims" Publication: Consumer Reports, Date: August 2023.
9. https://www.sama.gov.sa/ar-sa/LawsRegulations/FinanceRules/Implementing_Regulation_of_the_Finance_Companies_Control_Law-Ar.pdf