

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر جودة بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية دراسة ميدانية في شركة مباشرة حوادث سعودية

أسم الطالب
حسن المطيري

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبد الرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

2026

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	Error! Bookmark not defined.
1.2. مشكلة الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	Error! Bookmark not defined.
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	Error! Bookmark not defined.
1.3. أهمية الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.3.1. على المستوى النظري:	Error! Bookmark not defined.
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	Error! Bookmark not defined.
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	9
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1.	1
	0
2.1. المقدمة:	11
2.2. المتغير المستقل	11
2.3. المتغير التابع	12
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	12
2.5. الخاتمة	12
قائمة المراجع	12

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

أصبحت جودة البيانات من الموضوعات المحورية في الدراسات الإدارية والتطبيقية المعاصرة، لارتباطها المباشر بكفاءة القرارات وسلامة الإجراءات وسرعة إنجاز العمليات داخل المنظمات. وفي البيئات التي تعتمد على السجلات والتقارير بوصفها أساساً للتحليل واتخاذ القرار، لا تقتصر أهمية البيانات على مجرد توافرها، بل تمتد إلى درجة اكتمالها ودقتها واتساقها وقابليتها للاستخدام. وقد بينت الأدبيات أن تحسين جودة البيانات ينعكس بصورة واضحة على موثوقية النتائج، ويحد من الأخطاء والنواقص التي قد تعرقل العمل المؤسسي أو تؤخره. (Derakhshan et al., 2021)

وتبرز هذه الأهمية بصورة أوضح في مجال تقارير الحوادث، لأن هذه التقارير تمثل المصدر الأولي الذي يُبنى عليه فهم الواقعة وتحليل أسبابها وتحديد العوامل المرتبطة بها. وقد أوضحت الدراسات أن تقارير الحوادث قد تتضمن في كثير من الأحيان أنماطاً من الانخفاض في الجودة، مثل الغموض، والتكرار، وضعف البناء النصي، والنقص في بعض البيانات، وهو ما يقلل من قيمتها التحليلية ويضعف قدرتها على دعم القرار. ومن ثم فإن جودة بيانات تقارير الحوادث لا تعد مسألة شكلية، بل تعد عنصراً جوهرياً في تحويل التقرير من مجرد سجل وصفي إلى أداة معلوماتية ذات قيمة عملية. (Macedo et al., 2023)

كما أن التطور التقني في تسجيل بيانات الحوادث أظهر أن مستوى جودة البيانات المتاحة يؤثر بوضوح في القدرة على تحديد أسباب الحادث والمسؤولية عنه. فكلما ارتفعت موضوعية البيانات المسجلة واتسعت تغطيتها وتكاملها، زادت القدرة على تفسير الواقعة بصورة أدق، وانخفضت مساحة الشك أو التباين في التقدير. وهذا يوضح أن جودة البيانات لا تؤثر فقط في مرحلة الوصف والتوثيق، بل تمتد آثارها إلى المراحل اللاحقة المرتبطة بالتحليل والفصل في المسؤولية واتخاذ القرار التنفيذي. (Vida & Török, 2023)

وفي السياقات التطبيقية التي تعتمد على المعالجة السريعة للملفات، مثل المطالبات التأمينية، تصبح جودة البيانات عاملاً أكثر حساسية؛ لأن أي نقص أو خطأ أو تعارض في التقرير قد يترتب عليه طلب معلومات إضافية، أو إعادة فحص، أو تأخير في إتمام الإجراءات. وتؤكد الاتجاهات الحديثة في الأدبيات أن توظيف الأتمتة والتحليلات التنبؤية في إدارة المطالبات لا يحقق أثره الكامل إلا عندما تكون البيانات الأساسية سليمة

وموثوقة، لأن جودة المخرجات ترتبط في الأصل بجودة المدخلات التي تستند إليها النماذج والإجراءات (Tekale, 2022).

ومن جانب آخر، فإن تطوير الأساليب التحليلية المعتمدة على التنقيب النصي أظهر أن تقارير الحوادث تحتوي على قيمة معرفية كبيرة يمكن الاستفادة منها في استخلاص عوامل الخطر واكتشاف الأنماط المتكررة، غير أن هذه الاستفادة تظل مرهونة بجودة المحتوى النصي وتنظيمه. فقد بينت بعض الدراسات أن تحسين معالجة النصوص وبناء القواميس المتخصصة واستخراج المفاهيم من التقارير يسهم في الوصول إلى مؤشرات أكثر دقة وفاعلية، الأمر الذي يؤكد أن جودة تقارير الحوادث تمثل أساساً لأي تحليل لاحق، سواء كان تحليلاً وقائياً أو تشغيلياً أو تأمينياً. (Na et al., 2021)

وفي الإطار نفسه، تشير الأدبيات الحديثة إلى أن تطوير بيئة تسوية المطالبات لم يعد يقتصر على الإجراءات التقليدية، بل اتجه نحو توظيف تقنيات مثل البلوك تشين والعقود الذكية لرفع الشفافية وتسريع دورة التسوية وتقليل التلاعب والتأخير. غير أن نجاح هذه الحلول يعتمد بدرجة كبيرة على وجود بيانات دقيقة ومنظمة ويمكن التحقق منها منذ بداية الملف، لأن أي خلل في جودة البيانات الأولية يحد من فاعلية هذه الأدوات مهما بلغت درجة تطورها. ومن هنا تتأكد أهمية دراسة أثر جودة بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية، خاصة في سياق تطبيقي ميداني داخل شركة مباشرة حوادث سعودية. ذ.

2.1 مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في أن سرعة تسوية المطالبات التأمينية لا تعتمد فقط على كفاءة الإجراءات الداخلية أو استخدام الوسائل التقنية الحديثة، بل تتأثر كذلك بجودة بيانات تقارير الحوادث التي تشكل الأساس الأول لفحص المطالبة وتحليلها واستكمال متطلباتها. فعندما تتسم بيانات التقرير بالنقص أو الغموض أو عدم الاتساق أو انخفاض الدقة، فإن ذلك قد يؤدي إلى بطء انتقال المطالبة بين مراحل المعالجة، وتأخر التحقق من الوقائع، وإطالة زمن التسوية. وعلى الرغم من أن الدراسات السابقة تناولت جودة تقارير الحوادث من حيث أنماط ضعفها، وتناولت بعض الدراسات الأخرى أثر التكنولوجيا والتحليلات الذكية في تطوير بيئات التسوية، فإن الربط المباشر بين جودة بيانات تقارير الحوادث وسرعة تسوية المطالبات التأمينية لا يزال بحاجة إلى مزيد من

الدراسة، خصوصًا في البيئة التطبيقية لشركات مباشرة الحوادث (Macedo et al., 2023; Vida & Török, 2023; Tekale, 2022).

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تظهر الفجوة النظرية الأولى في أن جانبًا من الأدبيات ركز على اكتشاف أنماط ضعف الجودة في تقارير الحوادث من منظور نصي وتحليلي، دون التوسع الكافي في بيان أثر هذه الجودة على كفاءة الإجراءات التشغيلية اللاحقة، وبخاصة سرعة تسوية المطالبات التأمينية. (Macedo et al., 2023)

كما أن بعض الدراسات اهتمت بتطور تقنيات تسجيل بيانات الحوادث وأثرها في تحديد الأسباب والمسؤولية، إلا أن هذا التناول ظل أقرب إلى المجال التحليلي والقانوني والفني، ولم يتبلور بصورة كافية في نموذج يربط بين جودة البيانات الناتجة عن تلك التقنيات وبين سرعة إنجاز المطالبات في المؤسسات التأمينية (Vida & Török, 2023).

وتوجد فجوة نظرية أخرى تتمثل في أن الدراسات التي تناولت جودة البيانات ركزت على الاكتمال والدقة والاتساق وآليات الضبط والتحقق داخل السجلات المتخصصة، لكنها لم تربط هذه الأبعاد بشكل مباشر بأداء خدمات المطالبات التأمينية المرتبطة بالحوادث، رغم وجود تشابه واضح في الاعتماد على البيانات كأساس للحكم والإجراء. (Derakhshan et al., 2021)

كذلك فإن الدراسات التي تناولت التتقيب النصي وتحليل تقارير الحوادث ركزت على استخراج عوامل الخطر وتحسين التحليل المعرفي للحوادث، أكثر من تركيزها على توظيف هذه التقارير في تفسير التفاوت في سرعة تسوية المطالبات التأمينية أو في دعم الأداء الزمني لفرق العمل المعنية بالمطالبات. (Na et al., 2021)

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي، تبرز فجوة تتعلق بأن المنظمات قد تتجه إلى الأتمتة أو التحليلات التنبؤية لتسريع إجراءات المطالبات، في حين أن فعالية هذه الأدوات تبقى محدودة إذا كانت البيانات الأساسية الواردة في تقارير الحوادث غير مكتملة أو غير دقيقة أو يصعب التحقق منها، وهو ما يجعل تحسين جودة البيانات شرطًا سابقًا لتحسين سرعة التسوية. (Tekale, 2022)

كما تظهر فجوة تطبيقية أخرى في أن بعض الطروحات الحديثة المتعلقة بالبلوك تشين والعقود الذكية ركزت على تسريع التسوية ورفع الشفافية وتقليل النزاعات، غير أن تطبيق هذه التوجهات في الواقع العملي يفترض توافر بيانات حادث ذات جودة مرتفعة منذ البداية، وهو ما يشير إلى أن الخلل لا يكون دائماً في النظام اللاحق للتسوية، بل قد يبدأ من التقرير الأولي نفسه. (Tekale & Rahul, 2023)

وتتمثل فجوة ثالثة في أن الاستفادة التطبيقية من تقارير الحوادث ما زالت تتفاوت من مؤسسة إلى أخرى تبعاً لمستوى تنظيم البيانات وجودتها، الأمر الذي قد ينعكس على اختلاف سرعة المعالجة والقرار، خاصة عندما تعتمد الجهات التنفيذية على محتوى التقرير في تفسير الواقعة وتقدير عواملها الأساسية (Na et al., 2021; Macedo et al., 2023).

كما تظل الحاجة قائمة إلى دراسات ميدانية تختبر هذه العلاقة داخل بيئة عمل فعلية، بدلاً من الاكتفاء بالمعالجات النظرية أو الدراسات التقنية العامة، بما يسمح بفهم أثر جودة بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات في سياق تنظيمي محدد، مثل شركات مباشرة الحوادث في المملكة العربية السعودية.

وينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي الآتي:
ما أثر جودة بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية في شركة مباشرة حوادث سعودية؟
1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

- تسهم الدراسة في الربط بين أدبيات جودة البيانات وأدبيات تسوية المطالبات التأمينية ضمن إطار واحد يفسر العلاقة بين جودة المدخلات وسرعة المخرجات.
- تضيف الدراسة بعداً جديداً للأعمال التي تناولت تقارير الحوادث، من خلال نقل التركيز من مجرد تحليل محتوى التقرير أو اكتشاف أنماط ضعفه إلى دراسة أثره في الأداء الزمني لعمليات المطالبات.
- تعزز الدراسة الفهم النظري للعلاقة بين موضوعية البيانات وتكاملها وبين القدرة على تحديد الأسباب والمسؤولية واتخاذ القرار، وهو ما يمثل أساساً مهماً في بيانات المطالبات التأمينية .

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- تساعد الدراسة شركات مباشرة الحوادث وشركات التأمين على التعرف إلى أبعاد الخلل في بيانات تقارير الحوادث التي قد تؤدي إلى إبطاء تسوية المطالبات.
- تسهم في توجيه الإدارات المعنية نحو تحسين ممارسات جمع البيانات وتوثيقها ومراجعتها قبل انتقال المطالبة إلى مراحل الفحص والمعالجة.
- تدعم جهود رفع الكفاءة التشغيلية من خلال تقليل حالات النقص والتعارض والغموض في التقارير، بما ينعكس على تقليص زمن التسوية.
- توفر أساساً عملياً للاستفادة من الحلول الحديثة مثل الأتمتة والتحليلات التنبؤية في بيئة المطالبات، من خلال تحسين جودة البيانات الأولية اللازمة لعمل هذه الحلول >
- تساعد نتائج الدراسة في دعم صناع القرار داخل الشركة محل الدراسة في تطوير نماذج عمل أكثر دقة وسرعة، استناداً إلى تحسين جودة بيانات تقارير الحوادث منذ بداية دورة المطالبة.

1.1. أسئلة الدراسة

1.2. أهداف الدراسة

1.3. فرضيات الدراسة

1.4. نموذج الدراسة

1.5. منهجية الدراسة

1.6. الدراسة الميدانية

1.7. 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

Macedo, J. B., Ramos, P. M., Maior, C. B., Moura, M. J., Lins, I. D., & Vilela, R. F. (2023). Identifying low-quality patterns in accident reports from textual data. *International journal of occupational safety and ergonomics*, 29(3), 1088-1100.'

Vida, G., & Török, Á. (2023). Expected effects of accident data recording technology evolution on the identification of accident causes and liability. *European Transport Research Review*, 15(1), 17.

Derakhshan, P., Azadmanjir, Z., Naghdi, K., Habibi Arejan, R., Safdarian, M., Zarei, M. R., ... & Rahimi-Movaghar, V. (2021). The impact of data quality assurance and control solutions on the completeness, accuracy, and consistency of data in a national spinal cord injury registry of Iran (NSCIR-IR). *Spinal cord series and cases*, 7(1), 51.

Na, X. U., Ling, M. A., & Li, W. A. N. G. (2021). An improved text mining approach to extract safety risk factors from construction accident reports. *Safety science*, 138, 105216.

Tekale, K. M. (2022). Claims Optimization in a High-Inflation Environment Provide Frameworks for Leveraging Automation and Predictive Analytics to Reduce Claims Leakage and Accelerate Settlements. *International Journal of Emerging Research in Engineering and Technology*, 3(2), 110-122.

Tekale, K. M., & Rahul, N. (2023). Blockchain and Smart Contracts in Claims Settlement. *International Journal of Emerging Trends in Computer Science and Information Technology*, 4(2), 121-130