



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم/ تخصص. إدارة المشاريع

دور استخدام المنصات الإلكترونية الذكية في تعزيز مستقبل المطالبات بالتعويضات المالية

للأفراد دراسة أجريت في منصة تعويض الإلكترونية في الرياض، في عام 2023م

**The Role of using Smart Electronic Platforms in Promoting
the Future of Financial Compensation for Individuals**

**A Study Conducted on Taweedh, A Smart Electronic
Compensation Platform based in Riyadh, 2023 AD**

إعداد الطالب/حامد محمد إبراهيم سردار علي الرقم الجامعي/222001316

إشراف/ الدكتور الفصيل عبدالحميد محمد حسن

قدمت الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في كلية الإدارة تخصص إدارة المشاريع

العام الدراسي

2023



إهداء

أهدي هذه الرسالة إلى والدي العزيز الذي رحل عنا، لقد كانت رحلتي العلمية مليئة بتوجيهاتك الحكيمة ودعمك اللا محدود، لقد كنت القوة التي أدفعني لتحقيق أحلامي وتحقيق نجاحي، للأب العظيم الذي كان دائماً يشجعني ويدعمني، أرفع كلمات الامتنان والحب. فعلى الرغم من أنك لم تكن هنا في هذه اللحظة، إلا أنني أشعر بوجودك بجانبني في كل خطوة أخذتها في رحلتي العلمية. كان لديك الإيمان الكبير بقدراتي ولم تتردد يوماً في تشجيعي وإلهامي للتفوق، أبي العزيز، أهديك هذه الرسالة كتعبير عن امتناني العميق وحي الذي لا ينتهي. ستبقى مصدر إلهامي وقوتي الدافعة، شكراً لك على الحب الذي أعطيتني لي، وعلى الأثر الذي تركته في حياتي، وبرغم غيابك الجسدي، إلا أن ذكراك العطرة ستبقى حية في قلبي إلى الأبد. أرجو أن تكون فخوراً بي، وأن تعلم أنك كنت وستظل الوالد الأعظم بالنسبة لي.

وإلى أمي الغالية، إلى من أجد روح والدي بها،

إلى أحب وأعز الناس وأقربهم إلى قلبي، وأول من أشعل شمعة حياتي، وأسقتني من حنانها وإلى من علمتني الإصرار والإيمان والثقة بالله، لأأخذ مستطيع بأن يأخذ مكانتك في قلبي يا أمي سأبقى ممتن لكما على كل ما قدمتماه لي، كنتما خير عون وسند لي.

أهديكما كل الحب والامتنان.

والى اخوتي، من كانوا سند وحب وسعادة في طريقي الى من اجدهم في ضيقي وحولي وفي فرحي اخوتي، كنتم عون وسند لي. اهديكم كل الحب والشكر والتقدير

شكر وتقدير

اللهم لك الحمد، ولك الشكر، ولك نسجد خاشعين
شاكرين لفضلك، اللهم على إتمام هذا الجهد المتواضع
فشكراً لله شكر الحامدين، وحمداً لله حمد الشاكرين
مقدمين أسمى آيات الحب والتقدير والعرفان بالجميل
لكل من تعلمنا على يديه

ولا يملك الباحث في هذا المقام

إلا أن يتقدم بخالص شكره وتقديره لجامعة ميدأوشن
وأخص بالشكر معالي الأستاذ الدكتور ناصر المحميد
لما قدمه من جهد من أجل وصول الجامعة إلى أعلى المراتب
والشكر موصول إلى الدكتور الفصيل عبد الحميد محمد حسن
لما بذله من جهود في تطوير برامج الدراسات العليا بالجامعة
وإلى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة أشكرهم على الجهود الكبيرة التي بذلوها
من أجل إتمام الرسالة في أحسن حال.

فهرس المحتويات

أ	العنوان باللغة العربية.....
ب	إهداء.....
ت	شكر وتقدير.....
ث	فهرس المحتويات.....
خ	قائمة الجداول.....
د	قائمة الأشكال.....
د	قائمة الملاحق.....
ذ	الملخص.....
ر	Abstract.....

الفصل الأول

1	المقدمة.....
3	1- مشكلة الدراسة وأهميتها.....
3	1-1 مشكلة الدراسة.....
3	2-1 أسئلة الدراسة.....
4	3-1 أهمية الدراسة.....
4	أولاً) الأهمية النظرية:.....
4	ثانياً) الأهمية العملية:.....
5	4-1 أهداف الدراسة.....
6	5-1 الدراسات السابقة.....
6	أولاً) الدراسات العربية.....

11 ثانياً) الدراسات الأجنبية

15 ثالثاً) التعقيب على الدراسات السابقة

الفصل الثاني

16 2- المنطلقات النظرية للدراسة

16 1-2 المنصات الإلكترونية

16 1-1-2 تعريف المنصة الإلكترونية

17 2-1-2 أهمية المنصات الإلكترونية

17 3-1-2 تحديات استخدام المنصات الإلكترونية

18 4-1-2 واقع المنصات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية:

21 2-2 المطالبات بالتعويض المالي

21 1-2-2 مفهوم المطالبات بالتعويض المالي

21 2-2-2 الجهات المعنية بالمطالبات:

22 3-2-2 أسباب احتفاظ شركات التأمين بتفاصيل التعويضات المالية:

23 4-2-2 أهمية المطالبات بالتعويض المالي وتسويتها

24 5-2-2 واقع المطالبات بالتعويض المالي في المملكة العربية السعودية

27 3-2 منصة تعويض

28 1-3-2 الفئات المستهدفة من منصة تعويض

29 2-3-2 أهمية منصة تعويض

29 3-3-2 آلية عمل منصة تعويض

30 4-3-2 الشركات المعنية بالمطالبات بالتعويض المالي باستخدام منصة تعويض

30 5-3-2 الركائز الأساسية لمنصة تعويض كنموذج رقمي ريادي

31 6-3-2 التحليل الرباعي للمنصة

الفصل الثالث

33 3- تعزيز مستقبل المطالبات بالتعويض المالي عبر استخدام المنصات الإلكترونية الذكية:

33 1-3 مقارنة بين الطرق التقليدية للمطالبات بالتعويض والطرق الحديثة متمثلة بنموذج منصة تعويض

34 2-3 الاتجاهات المستقبلية في أتمتة المطالبات بالتعويض المالي

الفصل الرابع

37 4- الاجراءات المنهجية للدراسة

37 4-1 فرضية الدراسة

37 4-2 منهجية الدراسة

37 4-3 مجالات الدراسة

38 4-4 مجتمع الدراسة

38 4-5 عينة الدراسة

38 4-6 أداة الدراسة

40 4-7 صدق أداة الدراسة

40 4-7-1 الصدق الظاهري لأداة الدراسة

40 4-7-2 صدق الاتساق الداخلي للأداة

42 4-8 ثبات أداة الدراسة

42 4-8-1 معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة:

42 4-8-2 الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

44 4-8-3 الإجابة على تساؤلات الدراسة ومناقشة النتائج:

49	9-4 أعداد الاستبيان
49	10-4 النسبة المئوية لثبات

الفصل الخامس

50	5- نتائج وتوصيات الدراسة
50	5-1 نتائج الدراسة
51	5-2 توصيات الدراسة

قائمة المراجع

52	المراجع العربية
55	المراجع الأجنبية
56	الكتب
57	مراجع الشبكة العنكبوتية
60	الملحقات

قائمة الجداول

19	جدول (1) إحصائية سجلات التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية (2022_2023)
24	جدول (2) مقارنة بين الإيجابيات والسلبيات في نجاح المطالبات بالتعويض المالي أو فشلها
25	جدول (3) إجمالي المطالبات المتكبدة حسب نوع النشاط لعام (2022)
32	الجدول (4) التحليل الرباعي لمنصة تعويض
34	جدول (5) مقارنة بين الطرق التقليدية لإجراء المطالبات بين نموذج منصة تعويض الإلكترونية
40	جدول (6) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول
41	جدول (7) معامل ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني
41	جدول (8) معامل ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث

- جدول (9) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة 42
- جدول (10) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد المجتمع وفقاً للمتغيرات الشخصية 43
- جدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري دور استخدام المنصات الإلكترونية القانونية في المطالبات بالتعويض المالي 44
- جدول 12 المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري منصة تعويض نموذج ريادة أعمال رقمي 46
- جدول 13 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال تعزيز مستقبل المطالبات بالتعويض عبر المنصات 48

قائمة الأشكال

- الشكل رقم (1) عمق التأمين إلى الناتج المحلي في السعودية 22
- الشكل رقم (2) حجم التعويضات المتكبدة في شركات التأمين في السعودية 26
- الشكل رقم (3) واجهة المستخدم لمنصة تعويض 27
- الشكل رقم (4) الفئات المستهدفة لمنصة تعويض 28
- الشكل رقم (5) آلية عمل منصة تعويض 29
- الشكل رقم (6) الشركات المعنية بالمطالبات بالتعويض المالي وفقاً لمنصة تعويض 30
- الشكل رقم (7) أعداد الاستبيان 49
- الشكل رقم (8) النسبة المئوية للثبات 49

قائمة الملاحق

- ملحق الاستبانة 60
- ملحق محكمي الاستبيان 65
- الغلاف بالإنكليزي 66

العنوان: دور استخدام المنصات الإلكترونية الذكية في تعزيز مستقبل المطالبات بالتعويض المالي للأفراد

دراسة أجريت في منصة تعويض الإلكترونية في الرياض لعام 2023م

إعداد: إعداد الطالب/حامد محمد إبراهيم علي

إشراف: الدكتور الفيصل عبد الحميد محمد حسن

المُلخَص

هدفت الدراسة الحالية إلى بيان دور استخدام المنصات الإلكترونية الذكية في تعزيز مستقبل المطالبات بالتعويض المالي للأفراد وذلك بتطبيق الدراسة في منصة تعويض الإلكترونية في الرياض. وذلك لمقدرة المنصات الإلكترونية الذكية في إدارة المطالبات بالتعويض المالي بكفاءة وبسرعة وبتكلفة زهيدة، وذلك لصالح الأفراد من مستويات دخل مختلفة، وتبين الدراسة ضرورة دمج تلك المنصات وتعزيزها في المستقبل. تكونت عينة الدراسة من (60) فرداً منهم (40) من الذكور و(20) من الإناث، من مستخدمي منصة تعويض. ومن المطالبين بالتعويض المالي عبر منصة تعويض، في الرياض استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهج لإعداد الدراسة، وتم تطوير استبانة مكونة من جزئين؛ الأول: ويشمل البيانات الديمغرافية، والثاني: ويشمل على ثلاثة محاور لقياس دور استخدام المنصات الإلكترونية الذكية في تعزيز مستقبل المطالبات بالتعويض المالي من الجهات المعنية بالمطالبات، مثل شركات التأمين (الطيران والمستشفيات والمركبات، وغيرها) ومكونة من (27) فقرة تم التأكد من صدقها وثباتها. وأظهرت نتائج الدراسة: التأكيد على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية، بين دور استخدام المنصات الإلكترونية القانونية في تقديم حلول رقمية تبسط وتسرع إجراءات المطالبات بالتعويض المالي للأفراد من الأطراف المعنية بالمطالبات، والتأكيد على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية، تبين فاعلية منصة تعويض لربط مقدمي المطالبات بالتعويض المالي بالأطراف ذات الصلة، وتوفير بيئة تفاعلية تسمح لمستخدمي المنصة بتجربة الحلول الرقمية للمطالبات، وتعزز من تجربة المستخدم ونفي الجهالة عن الأفراد عما تخفيه الأطراف المعنية بالمطالبات من خلال المنصات الإلكترونية القانونية.

الكلمات المفتاحية: المنصات الإلكترونية القانونية، منصة تعويض، شركات التأمين المطالبات بالتعويض المالي.

Title: The Role of Smart Electronic Platforms in Promoting the Future of Financial Compensation Claims for Individuals, A Study Conducted on Taweedh, A Smart Electronic Platform in Riyadh, 2023.

Prepared By: Hamed Mohammed Ibrahim Ali

Supervisor: Dr. Faisal Abdelhameed Mohammed Hassan

Abstract

The current study aimed to investigate the role of smart electronic platforms in Prompting the future of financial compensation claims for individuals, with a focus on the application of Taweedh Platform in Riyadh. The study highlighted the efficiency, speed, and cost-effectiveness of smart electronic platforms in managing financial compensation claims, benefiting individuals from different income levels. The study emphasized the necessity of integrating and enhancing such platforms in the future. The study sample consisted of (60) individuals, including (40) males and (20) females, who were users and claimants of the compensation platform in Riyadh. The researcher employed a descriptive-analytical approach as the methodology for conducting the study. A questionnaire was developed, consisting of two parts: the first part collected demographic data, and the second part included three dimensions to measure the role of smart electronic platforms in enhancing the future of financial compensation claims from relevant stakeholders, such as insurance companies (aviation, hospitals, vehicles, etc.). This part comprised (27) items that were verified for validity and reliability. The study results revealed a statistically significant positive relationship between the use of legal electronic platforms and the provision of digital solutions that simplify and expedite the procedures of financial compensation claims for individuals from claim-related parties. The study also confirmed a statistically significant positive relationship, demonstrating the effectiveness of the compensation platform in connecting claimants with relevant parties, providing an interactive environment that allows platform users to experience digital solutions for claims, and enhancing the user experience while dispelling ignorance about the intentions of claim-related parties through the platform.

Keywords: Law Platforms, Taweedh Platform, Insurance Companies, Compensation Claims.

الفصل الأول

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، أو المساس بها والتعدي عليها. فالمساس بالمدخرات الفردية يعد تعدياً على هوية وطنية. وجزء أساسي من حقوق الأفراد وحريتهم، ومسؤولية الحفاظ عليها، يقع على عاتق الدولة والمجتمع معاً. ولا يتم ذلك بطريقة عشوائية، بل يخضع لضوابط دقيقة ونظم إدارية وقانونية، يراعى فيها مبادئ أخلاقية ودينية. وتعد المملكة العربية السعودية مثال حي على ذلك، فتراثها الممتد عبر التاريخ، يحمل قيمًا ومبادئ تعزز حقوق الأفراد، وتسعى للعدل والمساواة. لذا، يجب الحفاظ على هذا التراث، وتعزيزه كجزء لا يتجزأ من التراث الإنساني العالمي، ولأن خسارته هو خسارة للبشرية جمعاء. (علاونة و دراج، 2023).

وتعتبر معالجة إدارة المطالبات بالتعويض المالي مادة بحث حقيقي، حيث أكدت تجارب البلدان المتقدمة والنماذج العالمية، أن من العوامل المؤثرة في النهوض الحضاري السريع للعديد من الدول المتقدمة، كان بسبب احترام الدولة والمجتمع لحقوق الأفراد والمنظمات. فليس عبثاً أن يعتنى بثقة الأفراد والمنظمات في ضمان حصولهم على التعويضات المالية في حالة الضرر أو الخسارة، لما له من أثر كبير في تعزيز الثقة في النظام القانوني والمؤسسات الاقتصادية للدول، وبالتالي تنمية فرص الاستثمار الأجنبي لديها، وبناء المجتمعات المزدهرة القائمة على العدالة، (Lewis, 2013).

ومنذ فترة الستينيات من القرن الماضي، اقتصر المطالبات بالتعويض المالي على المحامين وشركات المحاماة، مما امتنع العديد من الأفراد، ذوي الدخل المحدود والمتوسط عن المطالبة بتعويضاتهم بسبب تكلفة أجور المحاماة، والتي غالباً ما تتجاوز قيمة التعويض نفسه، وبسبب الإجراءات المعقدة والتي تستغرق وقتاً طويلاً. وتؤدي إلى العديد من السلبات؛ أهمها غياب المنافسة والاعتماد على جهة واحدة فقط، هم المحامون وشركات المحاماة، وبذلك تمكنوا من التحكم بالسوق. ومن المعروف، أن المنافسة هي أساس التقدم والنجاح وروح الاقتصاد وتطوره (Stigler, 1972).

يشهد العالم اليوم ثورة حقيقية في تكنولوجيا الأعمال التجارية والمالية، وتبرز رؤية المملكة العربية السعودية (2030)، توجهها نحو المسارعة في الاندماج العالمي، والتحول الرقمي في مختلف قطاعات المجتمع. وتعمل الحكومة السعودية على تقديم دعمًا كبيرًا لهذا التحول، سواء في مدن المملكة أو في منظماتها والقطاعات المختلفة مثل الأعمال والتجارة والتعليم والدوائر الحكومية والقطاع القانوني. وبفضل هذا الدعم الحكومي الكبير، تم فتح الباب أمام الابتكار والإبداع للشباب، مما أدى إلى خلق فرص عمل أكثر وتوفير حلول بديلة وتقديم حلول أعمال جديدة. وقد ظهرت العديد من المنصات الحديثة التي قدمت نموذج أعمال ريادي وحلولاً رقمية ذات قيمة مضاعفة. ومن هذه المنصات الناشئة ظهرت منصة تعويض، كأول منصة تقنية قانونية تقدم حلولاً عملية، تساعد على تقييم وإدارة المطالبات بالتعويض المالي للعملاء.

تعد منصة تعويض مثال حي على ابداع شباب المملكة العربية السعودية، وتلبية حقيقية لدعوة المملكة للاستثمار بطاقات الشباب وقدراتهم، إذ قدمت منصة تعويض حلولاً مالية كانت مهمة لسنوات طويلة في حياة الأفراد. هذا وإن دل على شي فإنه يدل على الدور الكبير والجهد المدروس الذي بذلته المملكة بتوجيه المواطن السعودي نحو التحول الرقمي ونحو إيجاد بدائل متنوعة للدخل القومي، بعد أن عانى الاقتصاد السعودي لعقود مضت من مشكلة أساسية، تمثلت في عدم تنوع مصادر الدخل، المعتمد على الريع النفطي. (الكساسة و آخرون، 2023).

وتعكس تلك الجهود المبذولة، مدى التزام المملكة العربية السعودية بتطوير الاقتصاد الرقمي وتعزيز التنافسية في الساحة العالمية. وتستهدف هذه الجهود تحقيق تحول شامل وتعزيز التنمية المستدامة وتنوع مصادر الدخل وخلق بيئة مشجعة للاستثمار والابتكار. (سدايا، 2020).

1- مشكلة الدراسة وأهميتها

1-1 مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة في أن الكثير من الأفراد يواجهون صعوبات وتعقيدات روتينية عند المطالبات بالتعويض المستحق 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، وكانت عاملاً من عوامل هدر المدخرات وضياع حق مادي ومعنوي للعملاء. ووجد في المقابل، أنه كان بالإمكان تجنب هذا الهدر وتجنب ضياع مستحقات العملاء وضياع الوقت والمماطلة في الإجراءات، من خلال استغلال التقدم التكنولوجي، باستخدام تقنية المنصات الإلكترونية. القادرة على دعم الحل الفعلي للمشكلة، وتوفير خدمات حقيقة ذات قيمة مضافة للأفراد.

1-2 أسئلة الدراسة

تعتبر الأساليب التقليدية للمطالبات بالتعويض المالي، أساليب مرهقة للفرد، وتحتاج إلى كثير من الجهد والوقت، كما أنها أكثر عرضة للأخطاء بسبب ممارساتها 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 المطالبات بالتعويض المالي من الشركات ذات الصلة.

تمحورت مشكلة الدراسة في السؤال الآتي:

ما الدور الذي تؤديه استخدام المنصات الإلكترونية في تعزيز مستقبل المطالبات بالتعويض المالي في المملكة العربية السعودية؟. وانبثق عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- إلى أي درجة يمكن أن تسهم استخدام المنصات الإلكترونية في المطالبات بالتعويض المالي في تعزيز تجربة المستخدم، وفي نفي الجهالة عن الأفراد بأهمية المطالبات في المملكة العربية السعودية؟
- ما أهمية منصة تعويض كنموذج ريادة أعمال رقمي، قادر على تقديم حلول أعمال للمطالبات بالتعويض المالي؟
- ما أهمية تعزيز مستقبل المطالبات بالتعويض المالي باستخدام المنصات الذكية في المملكة العربية السعودية؟

1-3 أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في شقين أحدهما نظري (علمي) والآخر تطبيقي (عملي)، ويمكن توضيح ذلك كالتالي:

أولاً) الأهمية النظرية :

- يؤمل أن تسهم هذه الدراسة في إمكانية تطوير نموذج الأعمال الرقمي وأتمتة المطالبات بالتعويض المالي.
- تعتبر هذه الدراسة من الدراسات النادرة التي تناولت معالجة المطالبات بالتعويض المالي من الشركات المعنية مثل شركات التمويل والتأمين والطيران من قبل الأفراد.
- يؤمل أن تسهم الدراسة في نمذجة الأعمال القانونية باستخدام المنصات الرقمية، وفي إثراء المكتبات العربية.

ثانياً) الأهمية العملية:

- أهمية القيمة المضافة لمستخدمي المنصات الإلكترونية في تقديم حلول أعمال للأفراد أو المنظمات بغية تحصيل التعويض المالي المستحق لهم من الشركات المعنية، والوصول إلى نتائج أكثر كفاءة وعدالة.
- إثراء قاعدة المعرفة حول الوعي بإجراءات المطالبات إمكانية تحصيل التعويضات المالية للأفراد، من الشركات ذات الصلة والمعنية بالمطالبات، لما له من أهمية كبيرة في حياة الأفراد ورفاهيتها، وحاجة ملحة للمجتمع.
- تسهيل وتسريع عملية الحصول على التعويض المالي المستحق وتحقيق العدالة المالية للمتضررين.
- تعزيز الثقة في النظام القانوني والتأميني.
- تقليل العبء عن المحاكم القضائية الحاصل بسبب ارتفاع عدد الشكاوى والقضايا القانونية في المطالبات بالتعويض المالي، من قبل الأفراد بالطرق التقليدية، وإحالتها إلى شركات محلية لديها منصات أتمتة قانونية.
- تخفيف الضغط على الشركات المعنية بالمطالبات مثل شركات التمويل والتأمين الطيران وغيرها، والتي غالباً ما تتكبد الكثير من الوقت والجهد لدراسة حالة العميل ومطابقة الحالة لشروط التعويض.
- خلق فرص وظائف جديدة لكثير من الأفراد مع نشوء العديد من المنصات القانونية.

1-4 أهداف الدراسة

هدفت الدراسة بصورة رئيسية إلى البحث في دور استخدام المنصات الإلكترونية في تعزيز مستقبل المطالبات بالتعويض المالي للأفراد. وذلك ضمن منصة تعويض القانونية. وينبثق عن هذا الهدف عدة أهداف فرعية، منها:

- الوقوف على واقع استخدام المنصات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.
- -التعرف إلى دور استخدام المنصات الإلكترونية في إدارة المطالبات بالتعويض المالي للأفراد من حيث وعي الأفراد بالمطالبات بالتعويض (نفي الجهالة عنهم) ، وسرعة التحصيل والتكاليف الزهيدة.
- التعرف على معوقات وتحديات استخدام المنصات الإلكترونية في المطالبات بالتعويض المالي للأفراد.
- التحقق من الفرص المستقبلية للمطالبات بالتعويض المالي وتعزيزها من خلال نموذج منصة تعويض القانونية.

1- 5 الدراسات السابقة

أولاً) الدراسات العربية

-1

اسم الباحث وتاريخ الدراسة ومكان النشر	الدراسة
طلعت عبد الحميد، تامر إبراهيم السيد عشري، وكريم رجب. في مصر، في عام (2022). المجلة المصرية للدراسات التجارية، 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 توسيط 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. بالإضافة 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
محمد الأمين، شربي، ربيع، وعطايت الله في عام (2021) جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر	دور عمليات إدارة المعرفة في تنمية السلوك الإبداعي لدى القيادات دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين

2- أجرى الدراسة محمد الأمين، شربي، ربيع، عطاييت 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، أن قيادات الشركة الوطنية للتأمين تدرك مفاهيم وأهداف وأهمية استخدام عمليات إدارة المعرفة. وتبين أيضًا أن هناك تطبيقًا متوسطًا لعمليات إدارة المعرفة في الشركة. وتوصلت الدراسة إلى أن القيادات في الشركة تتمتع بمستوى متوسط من السلوك الإبداعي. وأنه يوجد 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.

-3

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

3- 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، تم جمع البيانات من خلال استبانة تم اختبار صدقها وثباتها. تكون مجتمع الدراسة من أكثر من (1500) شخص، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من 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 للتطبيقات. وأشارت إلى أهمية توفير بيئة تفاعلية ومنصة موحدة للخدمات السياحية من خلال التطبيقات الذكية، بالإضافة إلى أهمية تطبيقات الواقع المعزز والواقع الافتراضي في تعزيز قطاع السياحة.

4.

اسم الباحث وتاريخ الدراسة ومكان النشر	عنوان الدراسة
خالد المطيري، عبده عتقان العقيلي ومشرف محمد رثيف 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 رثيف مسعد. بعنوان دور الاستثمار الحكومي في تدعيم رؤية المملكة العربية السعودية (2030)، تناولت الرسالة أهمية دور الاستثمار الحكومي في تعزيز رؤية المملكة العربية السعودية (2030)، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم 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 تنوع 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
عبد العظيم مصطفى، نشرت في عام 2022. في المجلة التربوية لتعليم الكبار.	المنصات التعليمية مدخل لتحقيق التنمية المهنية المستدامة للمعلم.

5- 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 أداة البحث ميدانياً وبعد عرض

النتائج وتفسيرها، أظهرت النتائج، أن المتطلبات العامة لتفعيل المنصات التعليمية لتحقيق التنمية المهنية المستدامة للمعلم تحققت بدرجة منخفضة. وشملت هذه المتطلبات المجالات البشرية ومتطلبات البنية المادية والبرمجية. قد يشير ذلك إلى وجود صعوبات في تلبية هذه المتطلبات و قلة الاستفادة الكاملة منها. أما بالنسبة للمتطلبات البشرية والتقنية (البنية المادية والبرمجية)، فقد تم تحقيقها بدرجة متوسطة، مما يشير إلى وجود بعض التقدم والجهود المبذولة في هذه المجالات. وأخيرًا، أشارت الدراسة إلى وجود معوقات في تطبيق المنصات التعليمية، منها؛ عوامل تقنية وتدريب المعلمين، والدعم المؤسسي، تعيق تحقيق التنمية المهنية المستدامة .

6.

اسم الباحث وتاريخ الدراسة ومكان النشر	عنوان الدراسة
دينا فاروق العجري وأميرة 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"

6. أجرى الدراسة دينا فاروق العجري وأميرة احمد الزهيري وأمنية 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 رفايتهم 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 رفايتهم الرقمية وارتباطهم الوظيفي في سياق العمل الرقمي. تم استخدام منهج تحليلي وصفي في الدراسة. تم جمع البيانات من عينة تضمنت (282) مشاركًا، 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 رفايتهم الرقمية وارتباطهم الوظيفي. وتمت ملاحظة أن الرفاهية الرقمية تعمل كوسيط بين الكفاءات الرقمية وارتباط العاملين بعملهم.

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 المطالبات، وتوصيف دقيق للمطالبات، ويجب أن يتم تقديم الدعوى أمام سلطة قضائية مختصة، وأن يكون مضمون الدعوى ممكنًا في الوقوع.

8.

اسم الباحث وتاريخ الدراسة ومكان النشر	عنوان الدراسة
نورة محمد عبد الرحمن العنقري وهيفاء منصور عثمان الدخيل، في جامعة الملك سعود كلية إدارة الأعمال، تم النشر في المجلة العربية للإدارة، مج 43 في سبتمبر عام (2023).	دور الأتمتة في وظائف إدارة الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية

8- أجرى الدراسة كلا من نورة العنقري وهيفاء الدخيل، في عام 2023م، بعنوان دور الأتمتة في إدارات الموارد البشرية في الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية، هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تؤديه الأتمتة في إدارة الموارد البشرية، وإلى أي مدى يتم تطبيق الأتمتة، وأبرز التحديات التي تواجهها إدارات الموارد البشرية، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي، وتم توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة، و الذي بلغ عددهم (204)، تم استرداد (65) استبانة، وتوصلت الدراسة إلى أن مدى تطبيق الأتمتة في إدارات الموارد البشرية في الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية يُطبق بدرجة مرتفعة، وأن الأتمتة تؤدي دورًا كبيرًا في وظائف إدارات الموارد

البشرية، حيث جاء مجال «التخطيط» ومجال «التوظيف/الاستقطاب» بأعلى متوسط حسابي بدرجة مرتفعة، وكانت أبرز المعوقات التي تواجه أتمتة الموارد البشرية هو أن تطبيق الأنظمة الإلكترونية يتطلب دعم مالي عالٍ.

ثانياً الدراسات الأجنبية

.9

اسم الباحث وتاريخ الدراسة ومكان النشر	عنوان الدراسة
Jiatong Yu & Taesoo Moon, in 2021, China Jiliang University, Published ICIC Journal	تأثير التوجه الاستراتيجي الرقمي في أداء المنظمة من خلال القدرة على التحول الرقمي

9- أجرى الدراسة تايسو ويو و Jiatong Yu و Taesoo Moon، 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، وجود علاقة إيجابية بين التوجه الاستراتيجي والأداء التنظيمي. كما تم تأكيد وجود علاقة جزئية بين التوجه الاستراتيجي والكفاءات الرقمية، حيث تأثرت الكفاءات الرقمية بالتوجه العملي والتوجه التكنولوجي، على الرغم من أن التأثير الأكبر كان للتوجه نحو العميل. وثبت وجود تأثير إيجابي للكفاءات الرقمية على الأداء التنظيمي.

.10

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

10- أجرى الدراسة أبو السمح، 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، تم تسجيل هذه المقابلات وتحويلها إلى نص لتحليلها في التحليل النصي. وقام بتحليل مقالات محددة من أجل الوصول إلى النتائج المطلوبة، تم انتقاء ستة مقالات أساسية وتحليلها. صنف هذا النوع من البحث بحث جودو. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تحديات تواجه تنفيذ مبادرات (Green Fintech)، مثل الإطار التنظيمي المحدود وأمان البيانات.

.11

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

11- 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، ومناقشة التحديات وفرص التطوير المستقبلية بشكل أعمق. ساهمت في الدراسة الشاملة للوثائق المتعلقة بـ (FinTech) وليس فقط في استعراض السمات البحثية الحالية والمسارات، ولكن ساعدت أيضاً 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) منشوراً حصل عليها من قاعدة بيانات، تم تحليل سماتها الأساسية، بما في ذلك المنشورات السنوية، والاتجاهات البحثية، والتركيزات (من خلال تحليل الموضوعات، وتحليل التزامن، وتحليل الجدول الزمني لكلمات الباحث). تم استخدام الكيانات الإنتاجية (على مستوى البلدان/المناطق، والمؤسسات، والمجلات، والمؤلفين) وشبكات العلاقات التعاونية الحيوية المقابلة لتبسيط الضوء على من يولي اهتماماً بـ (FinTech). ، تم دمج نتائج التحليل مع البيئة المالية الحالية، ومناقشة التحديات وفرص التطوير المستقبلية. 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.

12.

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

12- أجرى الدراسة كلاً من مورو فيسكونتي وكروز ولوبيز، في عام 2020، بعنوان الاستدامة في تكنولوجيا المالية، والتفسيير 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.

13.

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 2018	تحليل النماذج التجارية المبتكرة للشركات الناشئة الإيطالية التي تعمل عبر المنصات الرقمية

13- 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. استخدمت منهجية البحث تصميم إطار لدراسة حالة متعددة استكشافية، مع مقابلات منظمة معمقة مع المديرين التنفيذيين والمديرين العاميين ورؤساء التقنية ومديري التسويق والمطورين في (15) شركة ناشئة إيطالية. تم تحليل البيانات ومعالجتها من خلال نموذج الأعمال لتحديد أوجه التشابه والاختلاف بين العينة. 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.

14.

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

14- أجرى الدراسة أجنيثا رانيروب، هيلي زينر هنريكسن، جوناس هيدمان، 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. وساهمت 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.

ثالثاً) التعقيب على الدراسات السابقة

- تم الاستفادة من هذه الدراسات السابقة في بلورة مشكلة الدراسة الحالية، واختيار منهج الدراسة ومجتمع الدراسة، وفي تصميم أداة الدراسة.
- تميزت الدراسة الحالية عن باقي الدراسات السابقة، في أنها تسلط الضوء على القيمة المضافة في خدمة الأفراد أو المنظمات، وذلك في المطالبات بالتعويض المالي، عن طريق استخدام المنصات الإلكترونية الذكية المتخصصة وتقوم في تسهيل إدارة المطالبات بالتعويض المالي وأتمتها وسرعة تحصيلها، وتوعية الأفراد بها، بعد أن كانت إدارة المطالبات تتبع الطرق التقليدية.
- وتميزت الدراسة، أنها اقتصررت على منصة تعويض القانونية ومستخدميها وعلى العملاء المطالبين بالتعويضات المالية من خلال منصة تعويض القانونية كأول منصة تقنية قانونية على مستوى المملكة العربية السعودية والعالم، تقدم حلول أعمال قانونية، متخصصة في إدارة المطالبات بالتعويض المالي، وذلك خلال فترة المنتصف الثاني من عام (2023)، وبالتالي يمكن اعتبار قاعدة البيانات التي تم استخدامها حديثة.

الفصل الثاني

2- المنطلقات النظرية للدراسة

2-1 المنصات الإلكترونية

إن التطور المستمر في مجال التكنولوجيا والاتصالات، ساهم في نشوء العديد من المنصات الإلكترونية، وبروز دورها الحيوي في كل من التفاعل وتبادل المعلومات، والخدمات عبر الإنترنت، إلى أن أصبحت المنصات الإلكترونية بمثابة بنية رقمية تجمع بين المستخدمين والموردين والمحتوى في بيئة افتراضية. ويصبح ولها دوراً رئيسياً في تشكيل الاقتصاد الرقمي وتحقيق التفاعل والتعاون الاجتماعي. (Bagnoli et Al, 2019).

2-1-1 تعريف المنصة الإلكترونية

تعرف المنصة الإلكترونية بأنها نظام يوفر خدمات عديدة من خلال التقنية، ويتم إدارته وتشغيله بواسطة جهتين مختلفتين؛ الجهة المالكة للمنصة، وهي الجهة التي تمتلك المنصة وتحمل المسؤولية النهائية عنها. والجهة المشغلة للمنصة، وهي الجهة المسؤولة عن تشغيل المنصة وتقديم الخدمات من خلالها. وتعمل المنصة الرقمية عبر نقاط اتصال رقمية متعددة، مثل متصفح الويب وتطبيق الهاتف المحمول، وتقدم خدمات حكومية بشكل مستمر. كما تهدف المنصة إلى إدارة وتحسين هذه الخدمات الحكومية، وتوفير تجربة رقمية محسنة للأشخاص المستفيدين من هذه الخدمات. (هيئة الحكومة الرقمية ، 2023).

وبشكل عام، تُعرف المنصات الرقمية بأنها هياكل رقمية توفر مساحة مشتركة للتفاعل والتبادل بين المستخدمين والموردين والمحتوى عبر الإنترنت. وتوفر أيضاً بيئة افتراضية للتواصل والتعاون، يتمكن من خلالها، كلاً من الأفراد والشركات والمؤسسات، من تقديم الخدمات والمنتجات وتبادل المعلومات والبيانات. ضمن مجموعة متنوعة من الأنظمة والتطبيقات مثل مواقع الويب، والتطبيقات الجوال، وشبكات التواصل الاجتماعي، وسوق التجارة الإلكترونية، والمنصات السحابية، والتطبيقات الذكية، وغيرها من الأدوات. (Moro, Cruz, & Lopez, 2020).

2-1-2 أهمية المنصات الإلكترونية

تلعب المنصات الإلكترونية دورًا حيويًا في تنمية الاقتصاد الرقمي والتفاعل الاجتماعي. وتعد في العصر الحالي من أهم الوسائل التي يعتمد عليها الأفراد في جميع نواحي حياتهم. وإن أية حاجة من حاجات الإنسان لا تغطيها هذه المنصات أو التطبيقات، تعتبر عائقاً في الحصول على الخدمة بشكل ميسر. (الكساسبة و آخرون، 2023). وتكمن أهمية المنصات الإلكترونية في أنها تحقق الأهداف التالية: (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. (Laudon & Traver, E-commerce, 2019).
- 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. (Rong, 2022).
- 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).

2-1-3 تحديات استخدام المنصات الإلكترونية

تواجه المنصات الإلكترونية تحديات وقضايا مرتبطة بها، تؤثر بشكل ما على استدامة المنصة الإلكترونية وتطورها، (Kankanhalli et Al, 2018) ومن هذه التحديات:

1- الخصوصية والأمان: تتطلب المنصات الإلكترونية حماية البيانات الشخصية، مما يحتم عليها أن تتخذ إجراءات أمنية قوية وتلتزم بالمعايير واللوائح المتعلقة بالخصوصية للحفاظ على ثقة المستخدمين. (التحول الرقمي، 2022).

2- 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 و آخرون، 2022).

3- تحديات التقنية: إن التطورات السريعة في التكنولوجيا، يتطلب من المنصات الإلكترونية التغيير المستمر ومتابعة التقنيات المتقدمة، مما يمثل تحدياً للشركات الصغيرة والمتوسطة. (الهادي، 2022).

4- قلة المعرفة: قد يحجم الفرد عن استخدام خدمات المنصة بسبب قلة المعرفة. (عبد العظيم، 2022).

2-1-4 واقع المنصات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية:

شهدت المملكة العربية السعودية نمواً كبيراً في عدد المنصات الإلكترونية خلال السنوات الأخيرة، وتشير الإحصائيات إلى أن عدد المنصات الإلكترونية في المملكة بلغ أكثر من (2000) منصة في عام (2023) وتنوعت هذه المنصات في مجالاتها وأهدافها، كالمنصات الحكومية، والتعليمية، والتجارية، والمنصات الإعلامية، وغيرها. ويأتي هذا النمو المتزايد في المنصات الإلكترونية، منسجماً مع تطلعات المملكة العربية السعودية واستراتيجياتها في تعزيز منظومة أعمال التجارة الإلكترونية أحد أهداف برنامج التحول الوطني الداعم لتحقيق رؤية السعودية (2030)، وذلك لأهمية التجارة الإلكترونية ودورها في تعزيز الاقتصاد الوطني، خاصة وأن المملكة واحدة من أعلى (10) دول نمواً في مجال التجارة الإلكترونية بنسبة نمو سنوية تتجاوز (32%)، حسب نشرة قطاع الأعمال. (وزارة التجارة، 2023). وأشارت نشرة قطاع الأعمال الصادرة عن وزارة التجارة، وكما هو موضح في الجدول رقم (1)، أن منطقة الرياض الأكثر إصداراً في السجلات الإلكترونية بنهاية الربع الثالث، بواقع (14,497) سجلاً، تلتها مكة المكرمة بـ 9,275 سجلات، والمنطقة الشرقية بـ (5,866) سجلاً، والمدينة المنورة بـ (1,792) سجلاً، والقصيم بـ (1,222) سجلات إلكترونية مصدرة. (وزارة التجارة، 2023).

كما حققت المملكة المرتبة الثالثة عالميا في "مؤشر التحول الرقمي للشركات" في تقرير الكتاب السنوي للتنافسية العالمية IMD لعام (2023) م. حسب تقرير المركز الوطني للتنافسية (المركز الوطني للتنافسية، 2023)، وجاء هذا الإنجاز تأكيدا على الاهتمام بقطاع الشركات وتحفيزها على التحول الرقمي، وأتمتة الخدمات والإجراءات وتطوير الأنظمة التشريعية وصدور نظام الشركات الجديد لتنمية وتعزيز الاقتصاد الوطني. يبين الجدول (1) إحصائية نشرة قطاع الأعمال في وزارة التجارة، (وزارة التجارة، 2023).

الجدول (1)	
إحصائية سجلات التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية (2022_2023)	
12%	
نمو السجلات القائمة للتجارة الإلكترونية بنهاية الربع الثالث (2023)	
36,330	
سجل تجاري بنهاية الربع الثالث (2023)	
32,295	
سجل تجاري بنهاية الربع الثالث (2022)	

في السنوات الماضية بادرت الحكومة السعودية باستراتيجيات تسهم في تحقيق التنمية المستدامة للأفراد، والانفتاح على النماذج العالمية الرائدة في محاولات التطوير والإصلاح. وأنشأت المنصة الرقمية سدايا لتنظيم التحول الرقمي وعملت من خلال، وعملت على عدة محاور، (المنصة الرقمية الموحدة، 2023)، من أهمها:

- إنشاء بنية تحتية تقنية فعالة ومشهد رقمي قوي.
- تشجيع إنشاء الشركات التي يمكنها بناء قيمة مستدامة للمملكة والمساهمة في الاقتصاد الرقمي وتطوير منتجات البرمجيات وبناء منصات تقنية مستدامة وعالية الجودة
- دعم رواد الأعمال الراغبين في التحول من التجارة الاعتيادية إلى التجارة الإلكترونية، من خلال الجهات التي تعرض خدماتها من حيث التمكين والدفع الإلكتروني والتسويق الرقمي والحلول التقنية والأسواق الإلكترونية

والحلول اللوجستية ومنصات تطوير المتاجر الإلكترونية، ومن أهم هذه الجهات "مجلس التجارة الإلكترونية التابع لوزارة التجارة"، الذي يهدف إلى تعزيز موثوقية التجارة الإلكترونية وزيادة إسهاماتها في الاقتصاد الوطني، وتحفيز أنشطة التجارة الإلكترونية وتطويرها في المملكة.

■ في نوفمبر 2021، أطلقت اللجنة الوطنية للبرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر استراتيجية البرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر، وقامت بتدشين المنصة الإلكترونية لإبداع البرمجيات الحكومية ومفتوحة المصدر. (المنصة الرقمية الموحدة، 2023).

■ 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).

■ تنمية المواهب والمطورين السعوديين. وتعزيز دور الشباب في التحول الرقمي وتنمية الاقتصاد الرقمي في المملكة، في الربع الثالث من (2023)، أطلقت المملكة برنامج تعليمي على المنصة الوطنية للتعليم الإلكتروني (FutureX) إحدى مبادرات المركز الوطني للتعليم الإلكتروني، لتمكين قطاع التعليم الإلكتروني في المملكة، من خلال تقديم خدمات ومبادرات تحقق التكامل في المنظومة عبر الشراكات المحلية والعالمية (المنصة الوطنية للتعليم الإلكتروني، 2023).

■ تشجيع الشباب على تطوير التطبيقات والمنصات الرقمية وتوفير الحلول التكنولوجية الابتكارية للتحديات الاقتصادية والاجتماعية. وتنظيم العديد من البرامج والمسابقات والمعارض والمؤتمرات الرقمية مثل مؤتمر اليب وغيرها من ورش العمل التكنولوجية التي تهدف إلى تطوير مهارات الشباب في مجال التكنولوجيا وتعزيز روح الابتكار والريادة. الابتكارية، ومبادرة سدايا التي تحت على المساهمة في صناعة حلول المستقبل المبتكرة. (سدايا، 2020).

2-2 المطالبات بالتعويض المالي

2-2-1 مفهوم المطالبات بالتعويض المالي

تعتبر المطالبات بالتعويض المالي عملية حيوية في نظام العدالة، حيث يهدف الفرد المتضرر إلى الحصول على تعويض مالي عن الأضرار التي لحقت به. قد تنشأ المطالبات بالتعويض المالي 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. وهي 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>).

تبدأ إجراءات المطالبة بالتعويض المالي، من تقديم أوراق المطالبة وجمع المستندات والأدلة ذات الصلة، ومراجعة الأضرار المالية المطالب بها، وتحديد المبالغ المناسبة للتعويض، وإعداد المستندات القانونية والإجراءات المطلوبة لتقديم المطالبة. وتتطلب إدارة المطالبة بالتعويض المالي 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).

هناك عدة أنواع للمطالبات، تشمل هذه المطالبات الملكية، ومطالبات المسؤولية، ومطالبات الإصابات الشخصية. تشير مطالبات الملكية إلى الأضرار التي لحقت بالممتلكات مثل السيارة أو المنزل أما مطالبات المسؤولية تعني الأضرار التي قد يسببها حامل البوليصة لشخص آخر أو لممتلكاته. أما مطالبات الإصابات الشخصية تشير إلى الإصابات التي قد يتعرض لها حامل البوليصة. وتعد المطالبات هي الاختبار النهائي لبوليصة التأمين. (البوابة القضائية و <https://sjp.moj.gov.sa>).

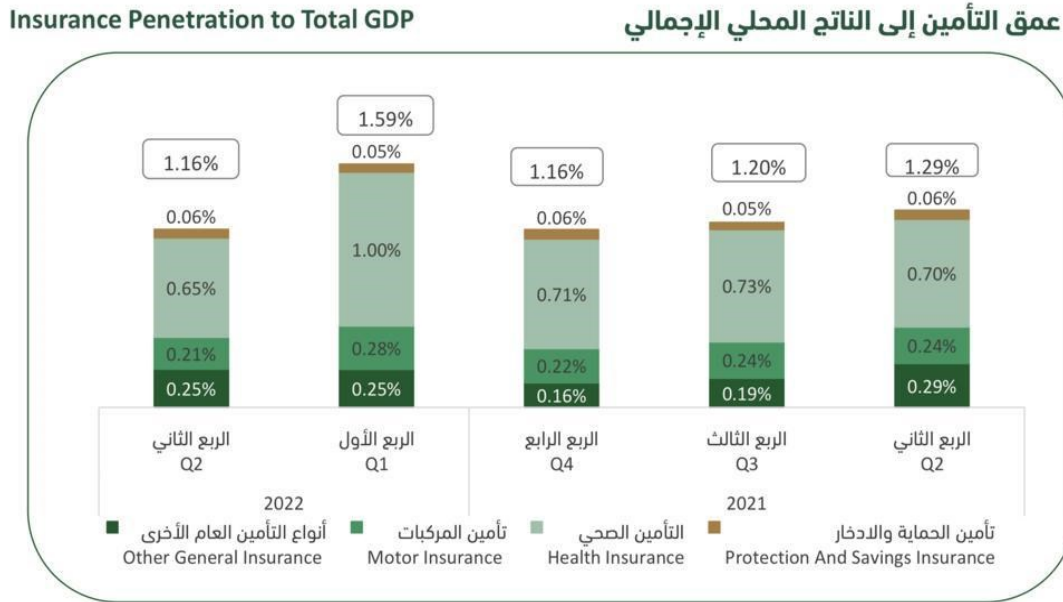
2-2-2 الجهات المعنية بالمطالبات:

تتعدد الجهات والأطراف المعنية بالتعويض حسب النزاع وحسب الحالة، ومن هذه الجهات شركات التأمين.

نبذة عن التأمين: يعرف التأمين بأنه: اتفاق تعاقدى بين طرفين (المؤمن والمؤمن له) يلتزم بموجبه المؤمن له بدفع قسط التأمين إلى المؤمن مقابل تعهد الأخير بتعويض المؤمن له عن الأضرار المادية التي تتعرض لها الأموال المؤمنة بسبب تحقق الخطر المؤمن منه خلال فترة متفق عليها (المندلسي و عرفة، 2018).

وتقدر قيمة سوق التأمين السعودي بأكثر من 40 مليار ريال سعودي، ويساهم بنسبة 1.16% من الناتج المحلي الإجمالي للمملكة حسب (التقرير الربع سنوي لقطاع التأمين الربع الثاني ، 2022). الشكل رقم (1)

الشكل رقم (1)



2-2-3 أسباب احتفاظ شركات التأمين بتفاصيل التعويضات المالية:

- من القضايا المثيرة للجدل، وفي ظل عالم معقد من القوانين والتحديات المالية، قد يتساءل الفرد لماذا تخفي بعض الشركات مثل شركات التمويل والتأمين تفاصيل التعويض عن الأفراد أو أنها باستمرار تحاول تأجيل أو تأخير تعويضات المطالبات، وتبين أن هناك عدة أسباب، وفقاً لدراسة (Halpern, 2023)، منها:
- تخفيض التكاليف الخاصة بتلك الشركات والتي هي بالأصل عمل تجاري، وهدفها الرئيسي هو جني الأموال. من خلال تأجيل أو رفض المطالبات، يمكنهم توفير المال على المدفوعات.
- ثني الأفراد المطالبين بالتعويضات عن متابعة مطالباتهم، على أمل أن يأسوا من تحصيل تعويضاتهم.

- حماية سمعتهم، قد تتردد في دفع مطالبات يمكن أن تضر بسمعتها بغرض الحفاظ على صورة إيجابية للشركة.
 - التقليل من أهمية المطالبات بالتعويض، من أجل تقليل مقدار التعويض الذي يتعين عليهم دفعه.
 - معارضة العلاج الطبي. قد تعترض شركات التأمين على ضرورة أو معقولية العلاج الطبي لتجنب دفع ثمنه.
 - تأخير إجراءات المطالبات. قد تؤخر شركات التأمين ردها على المطالبات وطلب المزيد من المستندات أو إجراء تحقيقات غير ضرورية من أجل إحباط طالبي المطالبات وجعلهم يتخلون عن مطالباتهم.
- ويتبين من الأسباب الأنفة، أنه بات من الأهمية، أن تكون الأفراد على دراية بهذه الممارسات التي تقوم بها تلك الشركات، لحماية حقوقهم عند الحاجة إلى تقديم مطالبة في أي وقت. (Feinman, 2010). ويتضح أن استخدام المنصات الإلكترونية الذكية تساهم إلى حد كبير في نفي الجهالة عن الأفراد (Bagnoli et Al, 2019).

2-2-4 أهمية المطالبات بالتعويض المالي وتسويتها

تأتي أهمية المطالبات بالتعويضات المالية بالدرجة الأولى في أنها تساهم في حماية حقوق الأفراد، وتساهم في بناء مجتمع أكثر عدالة واستقراراً، على المدى الطويل (العنقري و الدخيل، 2023) كما أن لها تأثير مباشر على سمعة الأطراف المعنية بالمطالبات مثل عدم الثقة في نظام الشركات والدولة، وذلك لأن نجاح المطالبات أو فشل المطالبات يشكل عبء وضغط كبير على المحاكم القضائية في الدولة وذلك من عدة نواحٍ (Van & W, 2011).

ويتبين من المقارنة بين إيجابيات المطالبات بالتعويض وسلبياتها، في الجدول (2) أن إدارة المطالبات بالتعويض المالي هي عملية تنظيمية تهدف إلى إدارة ومعالجة مطالبات التعويض المالي التي يقدمها الأفراد أو المؤسسات للحصول على تعويض عن الخسائر، وبحاجة إلى تحسين وتعزيز، لتبني مجتمع عادل وآمن. وقلما نجد دراسات عن فعالية الإدارة في شركات المحاماة ودورها الهام في ربح الدعوى القضائية. (الشمري وآخرون، 2012).

الجدول رقم (2)

مقارنة بين الإيجابيات والسلبيات في نجاح المطالبات بالتعويض المالي أو فشلها

الإيجابيات	السلبيات
- التعويض المالي واستعادة الاستقرار المالي للأفراد	- فقدان التعويض المستحق والتكاليف المالية
- تحقيق العدالة والسمعة الحسنة	- للمطالبات مع الضغط النفسي وزيادة الأعباء
- تحسين الممارسات والسلامة	- عدم تحقيق العدالة والسمعة السيئة
- الحماية القانونية وكشف الاحتيال	- تعزيز سلوك غير آمن كالاختيال
- تعزيز الثقة في النظام التأميني ونظام الدولة	- زعزعة الثقة بالأطراف ذات الصلة
- تعزيز النمو الاقتصادي والاجتماعي	- التأخير وعدم اليقين و النتائج غير المؤكدة
- زيادة الاستثمار الأجنبي	- زيادة العلاقات الشخصية مع أصحاب المصالح

2-2-5 واقع المطالبات بالتعويض المالي في المملكة العربية السعودية

قضايا التعويض في السعودية هي من أكثر الدعاوى التي تُقام أمام المحاكم في المملكة (هيئة الإحصاء، 2022) وذلك لطلب التعويضات عن الأضرار والأذى الذي يصيب الفرد في ماله أو عرضه. والضرر وفق النظام هو كل أذى يصيب الفرد بسبب المساس بحق من حقوقه أو بمصلحة مشروعة. ويقع الضرر من شخص أو شركة أو مؤسسة والذي يتم دفعه من خلال اللجوء إلى القضاء ورفع دعوى تعويض. (مؤسسة النقد العربي السعودي، 2016)

يعكس واقع المطالبات بالتعويض المالي حجم العبء على كل من الدولة، والأفراد، والشركات المعنية بالمطالبات، وقد بادرت المملكة العربية السعودية 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 مسؤولية 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، تحت على شركة التمويل الالتزام بأنظمة اللوائح والتعليمات السارية، وعليها اتخاذ الإجراءات والضوابط اللازمة للحيلولة دون مخالفة أحكامها. (البنك العربي السعودي، 2022)

ويخلص الجدول (3) المعلومات عن إجمالي المطالبات حسب نوع النشاط لعام (2022) والمصدر من (التقرير الربع سنوي لقطاع التأمين الربع الثاني ، 2022).

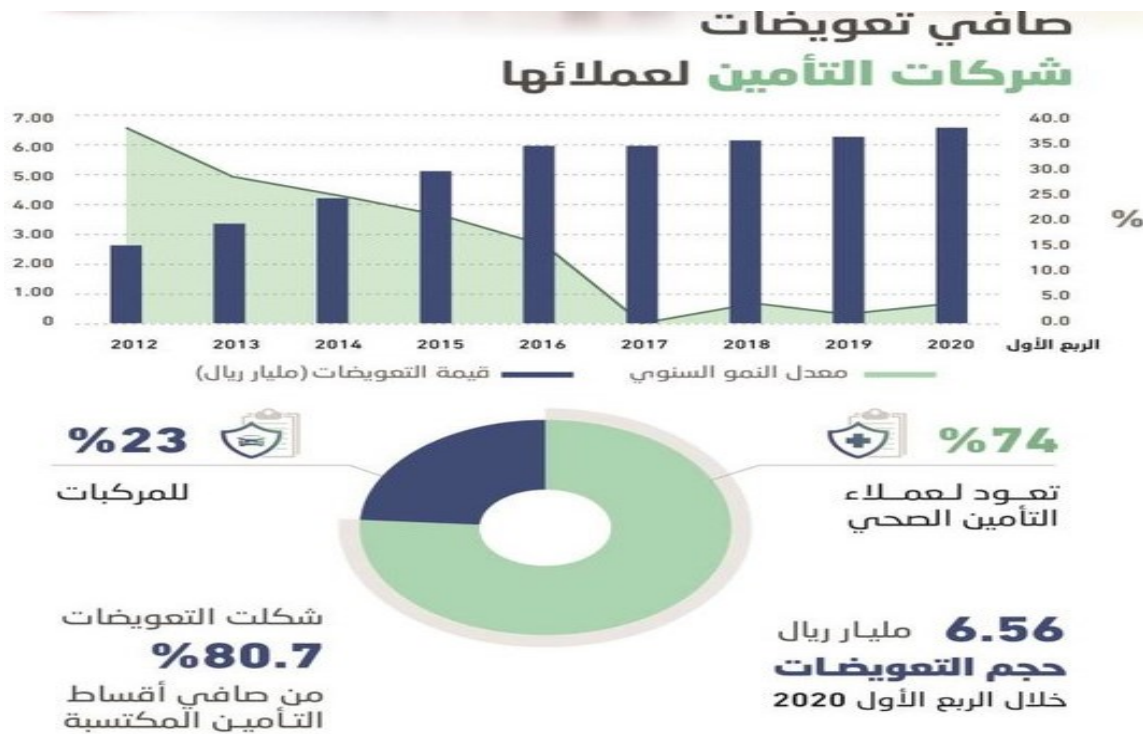
الجدول رقم (3)
إجمالي المطالبات المتكبدة حسب نوع النشاط لعام (2022)

التغير للربع الثاني 2021 2022 - Change Q2 YoY	2022				2021				صافي المطالبات المتكبدة Net Claims Incurred	
	الربع الثاني Q2		الربع الأول Q1		الربع الرابع Q4		الربع الثالث Q3		الربع الثاني Q2	
	%	مليون ريال SR M	%	مليون ريال SR M	%	مليون ريال SR M	%	مليون ريال SR M	%	مليون ريال SR M
-196.1%	0.01%	0.6	0.01%	0.5	0.01%	1.0	0.00%	0.2	-0.01%	-0.7
-75.8%	0.05%	4.2	0.02%	1.7	0.03%	2.2	-0.2%	-12.4	0.3%	17.4
-18.1%	0.2%	11.8	0.1%	6.4	0.2%	13.1	0.4%	27.8	0.2%	14.4
11.1%	0.2%	15.3	0.2%	14.5	0.2%	16.4	0.2%	15.6	0.2%	13.8
81.7%	1.3%	99.7	0.7%	55.7	0.6%	43.8	0.7%	46.6	0.8%	54.9
15.6%	0.7%	56.8	1.2%	92.1	0.7%	51.6	1.3%	87.0	0.8%	49.2
-14.6%	2.7%	206.7	3.0%	233.1	3.2%	241.0	3.4%	227.3	3.7%	241.9
22.7%	22.9%	1,781.2	21.9%	1,674.2	23.7%	1,804.2	22.9%	1,543.3	22.3%	1,452.0
19.4%	72.0%	5,586.2	72.9%	5,581.5	71.5%	5,447.0	71.3%	4,814.7	71.7%	4,680.1
19%	100%	7,762.6	100%	7,659.7	100%	7,620.2	100%	6,749.9	100%	6,523

كما يشير الشكل (2) حجم التعويضات التي تكبدتها شركات التأمين خلال الخمس سنوات الماضية من الحوادث فقط. المصدر من (هيئة الإحصاء، 2022).

الشكل رقم (2)

حجم التعويضات في شركات التأمين



المصدر من (هيئة الإحصاء، 2022)

2- 3 منصة تعويض

منصة تعويض هي منصة وساطة تقدم حلول الربط الالكتروني بين عملاء شركات التأمين وشركات التمويل وبين فرق قانونية بإمكانها تقديم استشارات وحلول قانونية وتمكينهم من الحصول على تعويضات مالية من شركات التأمين وشركات التمويل. (منصة معروف، 2023). ويظهر في الشكل (3) واجهة المستخدم لمنصة تعويض في الشبكة العنكبوتية. تم الوصول إلى بيانات منصة تعويض لتطبيق الدراسة من خلال الباحث. (منصة تعويض، 2023).

الشكل رقم (3)
واجهة المستخدم لمنصة تعويض



تعد منصة تعويض أول شركة تقنية قانونية، تقدم حلول تساعد على تقييم وإدارة عملية مطالبات التعويضات المالية للعملاء، عن طريق منصة مؤتمتة وسهلة الاستخدام، لتضمن حصولهم على تعويضات مالية.

رؤية منصة تعويض: أن تكون الشركة الرائدة في مجال التقنية القانونية للتعويضات في المملكة العربية السعودية والشرق الأوسط، ثم في العالم.

رسالة منصة تعويض: تسهيل عملية المطالبة بالتعويضات الصغيرة لعملائنا باستخدام أحدث التقنيات.

بحيث تشمل الأفراد ذوي الدخل المحدود والمتوسط وليس فقط الأفراد ذوي الدخل المرتفع. وهذه رسالة ريادية تتميز بها المنصة. وللتعريف بالمنصة

2-3-1 الفئات المستهدفة من منصة تعويض

تنقسم الفئات المستهدفة إلى فئتين وهم الأفراد، والمؤسسات أو الشركات:

■ على مستوى الأفراد:

تأمين المركبات (حوادث السيارات): تقديم مساعدة للأفراد الذين تعرضوا لحوادث سيارات ويحتاجون إلى مساعدة

في استرداد التعويضات من شركات التأمين.

التأمين الصحي: مساعدة الأفراد في معالجة مشاكل تعويض التأمين الصحي مثل تغطية العلاجات الطبية.

مشاكل رحلات الطيران: مساعدة الركاب الذين يواجهون إلغاء رحلات جوية أو تأجيلها أو تلف الأمتعة والبضائع أو

تأخرها أو فقدانها، في الحصول على تعويض من شركات الطيران.

■ على مستوى الشركات و المؤسسات:

الشحن والنقل: مساعدة الشركات في التعامل مع مشاكل التعويض المتعلقة بفقدان أو تلف البضائع أثناء

عمليات الشحن والنقل التأمين على المركبات التجارية: مساعدة الشركات في استرداد التعويضات عن التلفيات أو

الحوادث التي تؤثر على مركباتها التجارية مثل شركات تأجير السيارات وشركات النقل.

الشكل رقم (4)

الفئات المستهدفة لمنصة تعويض



2-3-2 أهمية منصة تعويض

تكمن أهمية منصة تعويض في أهمية الخدمة المقدمة للمجتمع، والقيمة المضافة في آلية العمل المتقدمة والملائمة لتغيرات التكنولوجيا، والتي مكنت وخلال فترة وجيزة من الزمن، أن تحقق نتائج مذهلة للأفراد ومن جميع مستويات الدخل، مما جعل منها نموذج أعمال ريادي ومادة بحث يستحق الدراسة.

2-3-3 آلية عمل منصة تعويض

تعمل منصة تعويض على أتمتة المطالبات بالتعويض المالي للأفراد باستخدام أحدث نماذج التقنية وأجود الممارسات الإدارية. ونشأ مصطلح الأتمتة منذ عام (1948) وتعرف الأتمتة: بأنها "التشغيل الآلي لجهاز أو عملية أو نظام يُتحكَّم فيه آلياً بواسطة أجهزة آلية أخرى تحل محل الإنسان في المراقبة والجهد واتخاذ القرارات المبرمجة" (الحربي و هجاج، 2017). وأيضاً تمت صياغة مصطلح الأتمتة **Automatisation**: هي إلغاء تدخل الإنسان إلغاءً كلياً أو جزئياً في تنفيذ مهمات صناعية أو منزلية أو إدارية أو علمية (العنقري و الدخيل، 2023). وتعمل منصة تعويض على أتمتة المطالبات بالتعويض المالي بإجراء عدة خطوات كما في الشكل (5) وهي كالتالي:

- 1- الفحص المبدئي من تحقق الأهلية.
- 2- تقديم المستندات ورفع المطالبة.
- 3- دفع رسوم المطالبة.
- 4- اتخاذ الإجراءات القانونية عبر المنصة.
- 5- الحصول على التعويض



بهذه الإجراءات المبسطة والمطورة من قبل منصة تعويض، يستطيع أي فرد سواء كان من الدخل المحدود أو المتوسط من تحصيل تعويضاته، وبدون تدخل عدة أطراف.

2-3-4 الشركات المعنية بالمطالبات بالتعويض المالي باستخدام منصة تعويض

تتعهد "منصة تعويض" بالمطالبات بالتعويض المالي من شركات التأمين التالية في الشكل رقم (6):

الشكل رقم (6)

الشركات المعنية بالمطالبات بالتعويض المالي وفقاً لمنصة تعويض

	➤ تأمين السيارات . ➤ تأمين النقل. ➤ التأمين البحري بضائع ونقل. ➤ تأمين الحرائق. ➤ التأمين الطبي ➤ تأمين أخطاء الممارسات الطبية. ➤ تأمين الممتلكات
---	---

2-3-5 الركائز الأساسية لمنصة تعويض كنموذج رقمي ريادي

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). ولدى منصة تعويض ركائز أساسية تسهم ليس فقط في نجاح المنصة بل بتحقيق الاستدامة وتعزيز أداء المطالبات بالتعويض في المستقبل وهي كالتالي:

- الخبرة القانونية: تعد الخبرة القانونية القوية أحد الركائز الأساسية لمنصة تعويض القانونية. وتتميز المنصة بفريق متخصص من المحامين والخبراء القانونيين، يقدم استشارات قانونية موثوقة وخدمات فعالة للمستخدمين.
- تكنولوجيا المعلومات والمنصة الرقمية: يعتمد نجاح منصة تعويض القانونية على وجود منصة رقمية قوية ومتقدمة. ولديها واجهة سهلة الاستخدام وتجربة مستخدم مريحة وأمنة. كما تدعم المنصة من خلال خانة "اعرف أكثر"، ميزة معرفية مثل تقديم المعلومات والوثائق القانونية، وتحديد الحقوق والمطالبات المحتملة، وتمكين المستخدمين من تقديم المطالبات عبر الشبكة العنكبوتية.

- قاعدة بيانات قوية: يتوفر لدى منصة تعويض القانونية قاعدة بيانات شاملة ومحدثة، ومعلومات موثقة ومتعلقة بإجراءات المطالبة بالتعويضات وتسهل عملية التحليل والتقييم القانوني للحالات والمطالبات.
 - شبكة المحامين والمتخصصين: يعد وجود شبكة قوية من المحامين والمتخصصين والرياديين، أحد أهم الركائز لريادة لمنصة تعويض القانونية. وتحرص المنصة على بناء شراكات مع محامين محليين وعالميين
 - الشفافية والثقة: تعد الشفافية والثقة ركيزة أساسية في بناء علاقة جيدة مع المستخدمين. وتبسيط العمليات وتوضيحها للمستخدمين بشكل ميسر. وإمكانية الوصول للأفراد إلى التعويض دون عقبات مالية أو قانونية.
 - الابتكار والتحسين المستمر: تلتزم المنصة بالابتكار والتحسين المستمر في تطوير خدماتها وتوسيع نطاقها لتلبية احتياجات المستخدمين وتجاوز توقعاتهم.
 - الحماية والأمان: تعتبر الحماية والأمان عناصر حاسمة في منصة تعويض القانونية. لحماية بيانات المستخدمين والمعلومات القانونية الحساسة. وذلك من خلال تعاقدتها مع شركات تقنية عالمية.
- وبشكل عام، يجد المتصفح لمنصة تعويض، ليس فقط سهولة استخدامها وسرعة إنجاز مهامها، بل ويكتسب المتصفح توعية ومعرفة قانونية من خلال أيقونات واجهة المستخدم، في المنصة أي أنها منصة واعدة، استطاعت عبر ريادتها أن تقدم حلول أعمال رقمية وأتمتة تساهم في تبسيط وتسريع العمليات المالية للأفراد في الحياة اليومية. وتقدم خدماتها إلى شريحة من الأفراد من ذوي الدخل المحدود والمتوسط، كانت تلك الشريحة مغيبة عن المطالبة بالتعويض، بسبب كلفة متابعة عملية المطالبة وتعقيدها ولتثبت هذه المنصة الذكية أنها يمكن أن تحدث تحولاً ريادياً، ومؤثراً بشكل إيجابي على مستقبل ريادة الأعمال للمطالبات بالتعويض المالي، يستحق التطوير

2-3-6 التحليل الرباعي للمنصة

التحليل الرباعي (تحليل سوات) هو أداة استراتيجية تستخدم لتقييم القوى والضعف والفرص والتهديدات التي تؤثر على منظمة أو مشروع. من أجل فهم الوضع الحالي في الساحة التجارية السريعة التطور. ويتبين من تحليل سوات في الجدول رقم (4)، أن لدى منصة تعويض العديد من الفرص في الاستثمار والتوسع في المستقبل، وأن نموذجها الرقمي يسلط الضوء على تعزيز المنصات الناشئة المماثلة للمساهمة في بناء مجتمع أكثر عدلاً وازدهاراً. فالشركات

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. (Ruggieri et AL, 2018).

الجدول رقم (4) التحليل الرباعي لمنصة تعويض

الضعف	القوة
✓ التسويق ✓ ازدياد الطلب مع قلة حجم للفريق ✓ تحديات في الربط مع بعض الأطراف المعنية	✓ خبرة قانونية ✓ منصة تقنية ✓ نمو سريع ✓ نموذج العمل المبني على النجاح
التحديات	الفرص
✓ ظهور منافسين ✓ التشريعات المتغيرة ✓ التغيرات المستمرة للتكنولوجية	✓ إمكانية عقد شراكات بين القطاعين العام والخاص ✓ توسيع الخدمات (المجالات) ✓ التوسع دولياً ✓ زيادة الوعي المجتمعي بأهمية استخدام المنصات القانونية في المطالبات بالتعويض المالي ✓ وجود مجتمع سعودي شبابي متوسط الأعمار وسهل التأقلم مع تطورات التكنولوجيا المتسارعة

الفصل الثالث

3- تعزيز مستقبل المطالبات بالتعويض المالي عبر استخدام المنصات الإلكترونية الذكية:

يشهد العالم الحديث تطورات وتحولات تقنية وعلمية هائلة ساعدت على تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية، وفي عصرنا طغت البيانات على كثير من الحلول والتقنيات، التي ساهمت في تغيير أساليب وممارسات إدارة المنظمات، التي تعمل حالياً على تحقيق الاستفادة القصوى من هذه التقنيات، نظراً لما تحققه من عوائد في المجالين الإداري والتنموي. (العنقري و الدخيل، 2023)، هذا وبالإضافة فإن استخدام المنصات الإلكترونية الذكية يساهم في تعزيز وتنمية مستقبل ريادة الأعمال الرقمية، (الكساسبة و آخرون، 2023). وقد ساهمت التكنولوجيا في تحفيز الشباب على الابتكار والإبداع، والقيام بممارسات حديثة وتطوير نماذج أعمال جديدة، (Westerman & Bonnet, 2014). وعلى سبيل المثال، منصة تعويض كأول نموذج ريادي حديث للشركات الناشئة القانونية، والتي عملت على تطوير نموذج أعمال رقمي عبر منصتها الإلكترونية القانونية، للمطالبات بالتعويض المالي للأفراد، وبذلك، كانت سباقة في تقديم حلول مبتكرة لتسهيل وتعزيز عملية المطالبات بالتعويض. بعد أن كانت صعبة المنال، وتستغرق وقتاً طويلاً، وأكثر عرضة للأخطاء بسبب ممارساتها الورقية واليدوية، وفقاً للطرق التقليدية. التي شكلت على المدى الطويل، عبئاً يتناول عدة أطراف منها، الدولة، والأفراد، والجهات المعنية بالمطالبة. (الحربي و هجاج، 2017).

ويتضح ذلك بشكل أفضل من خلال المقارنة بين الطرق التقليدية للمطالبات بالتعويض والطرق الحديثة للمطالبات باستخدام المنصات الإلكترونية متمثلة بمنصة تعويض الإلكترونية. كما في الجدول(5).

3-1 مقارنة بين الطرق التقليدية للمطالبات بالتعويض والطرق الحديثة متمثلة بنموذج منصة تعويض

ومن الملاحظ من خلال المقارنة، كيف تبلورت أهمية تعزيز استخدام المنصات الإلكترونية التي تقدم حلول رقمية وأتمتة للمطالبات بالتعويض المالي للأفراد.

الجدول رقم (5)

مقارنة بين الطرق التقليدية لإجراء المطالبات وبين نموذج منصة تعويض الإلكترونية

إجراء المطالبات بالطرق التقليدية	إجراء المطالبات بالتعويض عبر منصة تعويض
إدارة المطالبات مقيدة في الوقت والمكان	إدارة المطالبات متنقلة وأوقاتها مفتوحة
صعوبة الوصول إلى المعلومات ودراسة الحالة بدقة	سهولة الوصول للمعلومات بدقة ودراسة الحالة بدقة
تكلفة باهظة	تكلفة زهيدة
صعوبة التواصل مع الجهات المعنية	سهولة التواصل مع الجهات المعنية
عمل ورقي ويدوي وغير دقيق ولا يمكن قياسه	عمل يمكن قياسه أتمتة آلية ودقيقة
إجراءاتها معقدة وتأخذ وقتاً طويلاً	إجراءاتها معقدة وتأخذ وقتاً طويلاً
مقتصرة على احتكار المحامين وشركات المحاماة	متوفرة من خلال المنصات الرقمية الذكية
المستفيدون هم الأفراد ذوي الدخل المرتفع	المستفيدون هم الأفراد من مختلف المستويات
آلية إجراءاتها غير مرغوبة من الجيل الجديد	آلية إجراءاتها مرغوبة مع الجيل الجديد
غير قادرة على تحليل البيانات التاريخية وتوفير رؤى مستقبلية . من المحتمل أن تقع في الاحتيال	تحلل البيانات الضخمة وتوفر رؤى مستقبلية قادرة على كشف الاحتيال
لا ترتبط بتشغيل الأنظمة الآلية	عائق تشغيل الأنظمة الآلية وتكاليف الصيانة

2-3 الاتجاهات المستقبلية في أتمتة المطالبات بالتعويض المالي

إن عالم المنصات الإلكترونية يتطور باستمرار، واستخدامه في حاجات الفرد أمراً ملحاً في المستقبل. وهذا ينطبق على المطالبات والمنصات المستخدمة في تنفيذ إجراءات المطالبات، (Rong, 2022) فمن المهم لتلك المنصات أن تظل في الطليعة وأن تتكيف مع هذه التغيرات واتجاهات المستقبل، وتتعدد هذه الاتجاهات كالتالي:

- تطور التقنيات الذكية: مثل الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة ومعالجة اللغة الطبيعية التي تسهم في تعزيز قدرات المنصات الإلكترونية. ومن المتوقع أن يصبح استخدامها أكثر انتشاراً في المستقبل. يمكن لهذه التقنيات أن تساعد على تقييم المخاطر بشكل أكثر دقة واكتشاف الاحتيال، بالإضافة إلى تبسيط عملية المطالبات، فمثلاً، يمكن لروبوتات الدردشة مدعومة بالذكاء الاصطناعي مساعدة العملاء في تقديم المطالبات وتوفير تحديثات في الوقت الفعلي عن حالة مطالباتهم. (Kankanhalli et Al, 2018).
- زيادة الأمان والخصوصية: تعتبر الأمان والخصوصية أمراً حاسماً في مجال المطالبات بالتعويض عبر المنصات الإلكترونية. من المتوقع أن يتم تطوير تقنيات وسياسات أكثر تقدماً لحماية البيانات الشخصية وتأمين المعلومات الحساسة المتعلقة بالقضايا القانونية.
- تطور نظام التمويل الآلي 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. (Li & Zeshui, 2021).
- التوسع إلى مجالات جديدة: قد تتوسع المنصات الإلكترونية للمطالبات بالتعويض لتشمل مجالات جديدة ومتنوعة. فمثلاً، قد يتم تطوير منصات متخصصة للمطالبات البيئية أو المطالبات المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية. (Bagnoli et Al, 2019).
- التوسع العالمي: قد تسهم التكنولوجيا في تمكين المنصات الإلكترونية للمطالبات بالتعويض من التوسع عبر الحدود الوطنية. قد يتم تطوير آليات تسهيل التعامل مع قضايا التعويض الدولية وتوفير خدمات قانونية عبر الإنترنت للأشخاص المتضررين في دول مختلفة. (Kankanhalli et Al, 2018).
- التنافس المحلي والعالمي: 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. (Ruggieri et AL, 2018).
- التعاون بين المنصات والمؤسسات القانونية التقليدية: قد يشهد المستقبل تعاوناً أكثر وثيقة بين المنصات

الإلكترونية والمؤسسات القانونية التقليدية. قد تتعاون المنصات مع المحامين والمستشارين القانونيين لتقديم خدمات متكاملة وموثوقة للمستخدمين، وقد تتشارك المعلومات والخبرات لتحقيق أفضل نتائج للعملاء.

وتجدر الإشارة إلى أنه في المستقبل، قد تتأثر هذه الاتجاهات بالتشريعات والتطورات التكنولوجية والقانونية في كل بلد على حدة. وأن الاستثمار في التقدم التكنولوجي أصبح حاجة ملحة لتوفير منصة تقنية مؤتمتة، وتقوم بممارسات ريادية حسنة، وتعزز الشفافية والكفاءة في المستقبل. وتعمل على مواجهة التحديات وسد الثغرات في الأساليب التقليدية في إدارة مطالبات التعويض المالي. (Ruggieri et AL, 2018).

الفصل الرابع

4- الاجراءات المنهجية للدراسة

4-1 فرضية الدراسة

قامت الدراسة على فرضية مفادها، أن الأساليب التقليدية للتعويض المالي بتعقيدها ومماطلاتها، لم تعد تلبي تطلعات الأفراد الراغبين في الحصول على حقوقهم المالية بسرعة وفاعلية، وأنه أصبح بالإمكان مع تقدم التكنولوجيا أن يتوفر حل عملي بديل؛ وهو استخدام منصة ذكية قانونية قائمة على التفاعل والأتمتة، وتساهم في تعزيز إدارة المطالبات بالتعويض المالي للأفراد، وتساهم في دخول شريحة من الأفراد ذوي الدخل المحدود كانت مغيبة عن المطالبات، مع توفير نتائج عادلة وموثوقة.

4-2 منهجية الدراسة

استخدم الباحث المنهج المسحي الوصفي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويقوم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كمياً ونوعياً. وقد اختار الباحث هذا المنهج لكونه ملائماً لطبيعة البحث وتحقيق أهدافه، ولكي يتمكن الباحث من الوصول إلى إجابات تساهم في وصف وتحليل نتائج استجابات أفراد العينة في هذه الدراسة. وتم جمع البيانات من قواعد بيانات رئيسية، وهندسة علم الحاسوب، ومجلات بحوث، والدراسات ذات الصلة، وقام بإرسال الاستبانة عبر وسائل التواصل إلى عينة من مستخدمي المنصات الذكية ومستخدمي منصة تعويض، وذلك خلال الربع الأخير من عام (2023) في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

4-3 مجالات الدراسة

■ المجال البشري: إن المنصات الحديثة تم تطبيقها فعلاً لخدمة البشرية، ولدينا في المملكة العربية السعودية نماذج ممتازة ساعدت كثيراً في رفع جودة الحياة ورفاهية الأفراد لدى المواطنين السعوديين مثل منصات التأمين ومنصات المتاجر الإلكترونية، ومنصات العيادات والمستشفيات، منصات العمل عن بعد، منصات مالية أو

قانونية منصات حجوزات السفر وغيرها، مما ساهم في توفير الوقت والجهد وسرعة الوصول إلى المعلومات والخدمات لمجموعة كبيرة من الناس في وقت واحد.

■ **المجال المكاني:** إيماناً من القيادة الكريمة -حفظها الله- في المملكة العربية السعودية بأهمية التحول الرقمي في كافة القطاعات ولأجل تحسين جودة الحياة، والوصول إلى آفاق لا حد لها في الاستثمار بالتقدم التكنولوجي وابتكار المنصات الإلكترونية الذكية مثل نموذج منصة تعويض الريادي والتي تخصصت بالمطالبات بالتعويض المالي، وتساهم في مواجهة العقبات لصناعة الفرق نحو غدٍ أفضل وبناء مستقبل قائم على البيانات، وتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030.

■ **المجال الزمني:** في نهاية عام 2022، انطلقت منصة تعويض القانونية لتقديم خدمات المطالبات بالتعويض المالي ذات أهمية للأفراد في حياتهم العادية، بعد أن كانت مجرد أفكار لمجموعة من الشباب السعودي الطموح.

4-4 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من مستخدمي منصة تعويض القانونية. ومن المطالبين بالتعويضات المالية عبر المنصة، حيث بلغ عددهم (150) فرداً، إذ بلغ عدد الذكور (90) فرداً، وعدد الإناث (60) فرداً، وذلك خلال الربع الأخير من العام (2023)، في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

4-5 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.

4-6 أداة الدراسة

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

الجزء الأول: في هذا الجزء، تم تضمين البيانات والخصائص الديموغرافية لأفراد المجتمع وهي على التوالي: (الجنس، والتحصيل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في استخدام المنصات الإلكترونية والراتب السنوي).

الجزء الثاني: في هذا الجزء، تم تضمين المحاور الرئيسية للدراسة من المتغير المستقل والمتغير التابع، ولقد تكون هذا الجزء من (27) فقرة موزعة على ثلاثة محاور، على النحو التالي:

1) محور استخدام المنصات الذكية في المطالبات بالتعويض المالي

في هذا الجزء، يناقش هذا المحور درجة فاعلية استخدام المنصات الذكية في الخدمات القانونية، واشتمل على (7) عبارة ويقابل كل فقرة إجابة تتبع مقياس مكون من خمس درجات (مقياس لكيرت الخماسي): (موافق بشدة / موافق / محايد / غير موافق / غير موافق بشدة).

2) محور استخدام منصة تعويض والمطالبة بالتعويضات المالية

في هذا المحور، يناقش كلاً من، درجة كفاءة أيقونات منصة تعويض بتوعية الأفراد ونفي الجهالة عنهم في المطالبات بالتعويض، وفاعلية خدمات المنصة للوصول إلى تحصيل التعويضات المالية، واشتمل على (10) عبارة ويقابل كل فقرة إجابة تتبع مقياس مكون من خمس درجات (مقياس لكيرت الخماسي).

3) محور تعزيز المطالبة بالتعويضات المالية مستقبلاً عبر استخدام منصات إلكترونية

تقيس أسئلة الاستبانة دور استخدام المنصات الإلكترونية في تعزيز مستقبل عملية المطالبات بالتعويض المالي، من حيث الأتمتة، والطرف الثالث وأيضاً في نفي الجهالة عن الأفراد. وشملت على (10) عبارة، ويقابل كل فقرة إجابة تتبع مقياس مكون من (5) درجات (مقياس لكيرت الخماسي). ذلك من خلال جمع البيانات من المشاركين في الدراسة حول عمليات المطالبات بالتعويض التي قاموا بها في الماضي، بالإضافة إلى العوامل التي تم التركيز عليها عند المطالبات.

4-7 صدق أداة الدراسة

4-7-1 الصدق الظاهري لأداة الدراسة

تم التأكد من صدق الأداة من خلال الصدق الظاهري، حيث تم عرض الإستبانة في صورتها الأولية على المحكمين ثم على مشرفي الدراسة، وتم تزويد الباحث بالملاحظات والتغيرات على الاستبانة. وقد استجاب الباحث، وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة. وخرجت الاستبانة في صورتها النهائية مرفقة في الملحق ص(60)

4-7-2 صدق الاتساق الداخلي للأداة

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، قام الباحث بتطبيقها ميدانياً على عينة استطلاعية عشوائية قوامها (60) من مجتمع الدراسة، من أجل التعرف على درجة الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، وبناءً على بيانات العينة الاستطلاعية، قام الباحث بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للأستبانة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه العبارة. وكما هو موضح في الجداول التالية: (6)، (7)، (8). في الأسفل. ويوضح أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محاورها، موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل، مما يدل على صدق اتساقها مع محاورها.

الجدول (6)

معامل ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
1	0.898	5	0.989
2	0.898	6	0.978
3	0.938	7	0.987
4	0.991		

يلاحظ دال عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل.

الجدول رقم (7)

معامل ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
8	0.985	13	0.985
9	0.980	14	0.898
10	0.990	15	0.960
11	0.898	16	0.980
12	0.995	17	0.989

يلاحظ دال عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل.

الجدول رقم (8)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
18	0.962	23	0.955
19	0.955	24	0.965
20	0.890	25	0.899
21	0.985	26	0.898
22	0.993	27	0.987

يلاحظ دال عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل

ويتضح من الجداول السابقة (6)، (7)، (8). أن قيم معاملات الارتباط ما بين الفقرة والمجال الذي تنتمي إليه الفقرة كانت موجبة، مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط المحور بفقراته، ويعكس درجة عالية من الصدق لفقرات المقياس. كما أن مصدر الجداول التالية: (6)، (7)، (8). هي من إعداد الباحث، من واقع بيانات الدراسة الميدانية بتاريخ 8 ديسمبر من العام (2023م)، وباستخدام الحزمة الإحصائية: (SPSSV24).

4-8 ثبات أداة الدراسة

4-8-1 معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة:

لقياس درجة ثبات أداة الدراسة (الإستبانة)، استخدم الباحث (معادلة ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha α). وذلك بهدف قياس ثبات فقرات ومحاور الدراسة المختلفة، ويبين الجدول رقم (9) أن معامل الثبات العام قد بلغ (0.9563). وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

الجدول (9)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

المحور	البعد	عدد الفقرات	ثبات المحور
الأول	درجة استخدام المنصات الإلكترونية الذكية	7	0.954
الثاني	درجة فاعلية استخدام منصة تعويض القانونية في المطالبة بالتعويضات المالية	10	0.966
الثالث	دور استخدام المنصات الإلكترونية في تعزيز مستقبل المطالبة بالتعويضات المالية	10	0.9489
	جميع فقرات أداة الدراسة	27	
	الثبات العام		0.9563

يتضح من النتائج الموضحة في جدول رقم (9) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل محاور الدراسة، حيث كانت تتراوح بين (0.9489-0.954) لكل بعد من أبعاد أداة الدراسة، بينما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لكل فقرات الأداة (0.9563) وهو معامل ثبات مرتفع، وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق واستبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

4-8-2 الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

تم توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية لهم (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الراتب السنوي وعدد سنوات الخبرة في استخدام المنصات الإلكترونية) وتم الحصول على تكرارات لهذه البيانات والنسبة المئوية لهذه التكرارات، كما هو موضح في الجدول (10) التالي:

الجدول (10)

التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد المجتمع وفقاً للمتغيرات الشخصية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	40	%66.66
	أنثى	20	%33,33
	المجموع	60	%100
العمر	أقل من 25 سنة	5	%8.33
	من 25 - 35 سنة	35	%58.33
	من 35 - 45 سنة	25	%41.66
	من 45 سنة فأكثر	5	%8.33
	المجموع	60	%100
المؤهل العلمي	ثانوي	2	%3.33
	دبلوم	10	%16.66
	بكالوريوس	38	%63.33
	دراسات عليا	10	%16.66
	المجموع	60	%100
الخبرة العملية في استخدام المنصات الذكية	أقل من 3 سنوات	5	%8.33
	من 5 سنوات - 10 سنوات	45	%75
	من 15 سنة وأكثر	10	%16.66
	المجموع	60	%100
الراتب السنوي	من 60,000 إلى 100,000 ريال سعودي	30	%50
	من 100,000 إلى 200,000 ريال سعودي	20	%33,33
	أكثر من 200,000 ريال سعودي	10	%16.66
	المجموع	60	%100

4-8-3 الإجابة على تساؤلات الدراسة ومناقشة النتائج:

(أ)- سؤال الدراسة الأول: إلى أي درجة يمكن أن تسهم المنصات الإلكترونية القانونية في نفي الجهالة عن الأفراد، وتعزيز تجربة الأفراد في المطالبات بالتعويض المالي؟ وللتعرف على درجة مساهمة المنصات، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات أبعاد المحور الأول كانت النتائج كالتالي في الجدول رقم (11):

الجدول رقم 11

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري دور استخدام المنصات الإلكترونية القانونية في المطالبات بالتعويض المالي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
2	موافق	0.854	3.60	يمنحني استخدام المنصات الذكية تحكماً أكبر في الخدمات الإلكترونية	1
2	موافق	0.850	3.59	أستخدم وسائل الدفع الآلي عبر المنصات الإلكترونية	2
4	موافق	0.868	3.61	أواجه صعوبة في كيفية استخدام أيقونات واجهة المستخدم في المنصة الإلكترونية	3
1	موافق	0.840	3.60	أرى تخصيص فريق إداري يدعم توعية الأفراد في حقهم بالمطالبات بالتعويض المالي عبر استخدام المنصات الذكية القانونية	4
2	موافق	0.850	3.61	أعتقد أن استخدام المنصات الذكية في الخدمات القانونية أمراً حاسماً في المستقبل	5
4 مكرر	موافق	0.845	3.59	أحفز الأفراد الذين اعتادوا على المطالبات بالتعويض وفقاً للطرق التقليدية بالاتجاه نحو استخدام المنصات الذكية القانونية	6
2 مكرر	موافق	0.854	3.60	أمتنع عن المطالبات بالتعويض بسبب ارتفاع أجور المحاماة	7
	موافق	0.851	3.60	المتوسط الحسابي العام	

يتضح من الجدول (11) أن استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الأول تراوحت ما بين (3.59 - 3.61) بدرجة استجابة (موافق) حيث كانت أعلى استجابة على الفقرة رقم (3) والتي تدل على التحديات في استخدام المنصات، والفقرة رقم (5) والتي تدل أن استعمال المنصات القانونية أمراً حاسماً في المستقبل، بينما رصدت أقل

استجابة من قبل أفراد عينة الدراسة على الفقرة(2) والتي تدل على الحذر من وسائل الدفع عبر المنصات، وأيضاً الفقرة (6) والتي تدل على تحفيز الأفراد نحو استخدام المنصات الإلكترونية بدلا من التقليدية مما يدل على الحذر من التحول الرقمي. وبلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات البعد (3.60)، ما يدل على وجود موافقة كبيرة من قبل أفراد عينة الدراسة تجاه واقع استخدام المنصات الإلكترونية القانونية في الرياض.

ب) سؤال الدراسة الثاني: هل منصة تعويض نموذج ريادة أعمال رقمي قادر على تقديم حلول عملية للمطالبات بالتعويض المالي للأفراد؟ وكانت النتائج كما يلي في الجدول رقم (12):

الجدول رقم (12)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري منصة تعويض نموذج ريادة أعمال رقمي

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
7	تتميز منصة تعويض برؤية مستقبلية نحو حلول قانونية مستدامة للمطالبات بالتعويض المالي	3.60	0.854	موافق	2
8	تتميز منصة تعويض بأن لديها استشاريين ذوي خبرة	3.59	0.850	موافق	2 مكرر
9	أكتسب خبرة معرفية قانونية من خانة "اعرف أكثر" في منصة تعويض	3.61	0.868	موافق	4
10	أعتقد أن خانة "احصل على تعويضك الآن" في منصة تعويض تلبي احتياجاتي كمستخدم	3.60	0.854	موافق	1
11	أعتمد تحليل البيانات من منصة تعويض كمدخل أساسي للمطالبة بالتعويض من الجهات المعنية	3.59	0.850	موافق	2
12	أستطيع تحمل نفقات تكلفة رفع دعوى المطالبة عبر منصة تعويض	3.61	0.845	موافق	4 مكرر
13	أصبحت اجراءات المطالبات بالتعويض ميسرة باستخدام منصة تعويض القانونية	3.60	0.840	موافق	2 مكرر
14	أحفز الزملاء الراغبين في المطالبات بالتعويض باستخدام منصة تعويض القانونية	3.60	0.854	موافق	2
15	أشعر بالأمان عندما أستخدم وسائل الدفع الآلي عبر منصات تعويض	3.59	0.850	موافق	2
16	أتوقع أن تصبح منصة تعويض هي المنصة الأكثر شيوعاً لخدمات المطالبات بالتعويض المالي عبر المنصات القانونية	3.61	0.868	موافق	5
المتوسط الحسابي العام		3.605	0.861	موافق	

يتضح من الجدول السابق (12) أن استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الثاني المتعلق بمنصة تعويض وأدائها، تراوحت ما بين (3.59 - 3.61) بدرجة استجابة (موافق) حيث كانت أعلى استجابة على الفقرات رقم (9،12،16) والتي تدل على كفاءة أيقونات المنصة من حيث واجهة المستخدم، وتدل أيضاً على تكلفة المطالبات

بالتعويض الزهيدة بالنسبة للطرق التقليدية وأجور المحاماة. استخدام المنصات، بينما رصدت أقل استجابة من قبل أفراد عينة الدراسة على الفقرة (15) والتي تدل على الحذر من وسائل الدفع عبر المنصة، وهو تحذير يشمل جميع المنصات عموماً. وبلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات البعد (3.605)، ما يدل على وجود موافقة كبيرة من قبل أفراد عينة الدراسة تجاه استخدام منصة تعويض القانونية كنموذج ريادي للمطالبات.

ج- سؤال الدراسة الثالث : ما أهمية تعزيز استخدام المنصات الإلكترونية في المطالبات بالتعويض المالي عن المستقبل؟ ويتضح من الجدول رقم (13) أن استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الثالث المتعلقة بتعزيز مستقبل المطالبة بالتعويضات تراوحت ما بين (3.59 - 3.61) بدرجة استجابة (موافق) حيث كانت أعلى استجابة على الفقرات رقم (19، 21، 26) والتي تدل على استخدام المنصات أمراً حاسماً في المستقبل عند عمليات المطالبة، كما أن أتمتة عملية المطالبة قد تلغي دور الطرف الثالث (الوسطاء) كما أكد أفراد العينة في الفقرة (26) على التحديات التي تواجههم من امتناع شركات التأمين عن التعويض المالي. بينما رصدت أقل استجابة من قبل أفراد عينة الدراسة، منها الفقرة (25) والتي تدل على الرغبة من التخلص من الأساليب التقليدية . وبلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات البعد (3.60)، ما يدل على وجود موافقة كبيرة من قبل أفراد عينة الدراسة تجاه تعزيز استخدام المنصات الإلكترونية في المطالبة بالتعويضات المالية، والرغبة في استبدال الأساليب التقليدية في المستقبل، والتخلص من الأطراف المتعددة للمطالبة عبر أتمتها، ورغبة الأفراد ذوي الدخل المحدود في المطالبة بالتعويضات المالية.

الجدول رقم (13)

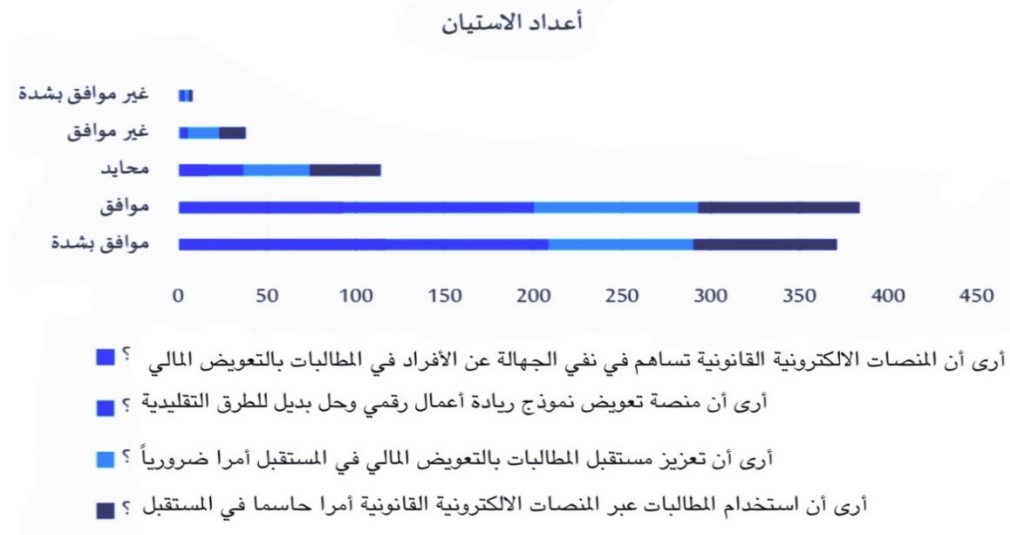
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال تعزيز مستقبل المطالبات بالتعويض المالي عبر المنصات الذكية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
17	ألاحظ أن شركات الجهات المعنية بالمطالبة تخفي المعلومات عند إبرام العقود قصداً	3.60	0.854	موافق	2
18	أعتقد أن أتمتة المطالبات بالتعويض المالي لن تسبب قلقاً للأفراد في المستقبل	3.59	0.850	موافق	2 مكرر
19	أعتقد أن أتمتة المطالبات بالتعويض المالي يمكن أن يخلي الطرف الثالث في النزاع في المستقبل	3.61	0.868	موافق	4
20	أعتقد أن استخدام تقنية المنصات الذكية القانونية ستكون بديلاً عن الطرق التقليدية عند المطالبات بالتعويض المالي	3.60	0.840	موافق	1
21	إن استخدام تقنية المنصات الإلكترونية في المطالبات بالتعويض أمراً حاسماً في المستقبل	3.61	0.850	موافق	4 مكرر
22	أعتقد أن النزاع مع الجهات المعنية حول التعويض المالي للأفراد، يمكن أن يختفي في المستقبل مع أتمتة المنصات الإلكترونية القانونية	3.59	0.845	موافق	2
23	أتوقع أن تحصيل التعويضات المستحقة لي يستغرق وقتاً طويلاً	3.60	0.854	موافق	2 مكرر
24	أواجه تحديات بسبب الإجراءات الروتينية المعقدة عند المطالبة بالتعويضات المالية من الشركات المعنية	3.60	0.854	موافق	2
25	أرى أن إجراءات رفع دعوى المطالبة لا يمكن أن تتم إلا بالأساليب التقليدية	3.59	0.850	موافق	2
26	أواجه امتناع الشركات المعنية بالمطالبة عن السداد عند القيام بتحصيل مبلغ التعويضات المالية	3.61	0.868	موافق	5
27	أرى أن هناك عوائق تقنية (بطء الصيانة، كثرة الأعطال) عند تطبيق الأنظمة الآلية.	3.61	0.868	موافق	1
المتوسط الحسابي العام		3.6	0.854	موافق	

4-9 أعداد الاستبيان

يتضح من الشكل رقم (7) أعداد الاستبيان بحسب نظام ليكرت في تفسير الوسط الحسابي

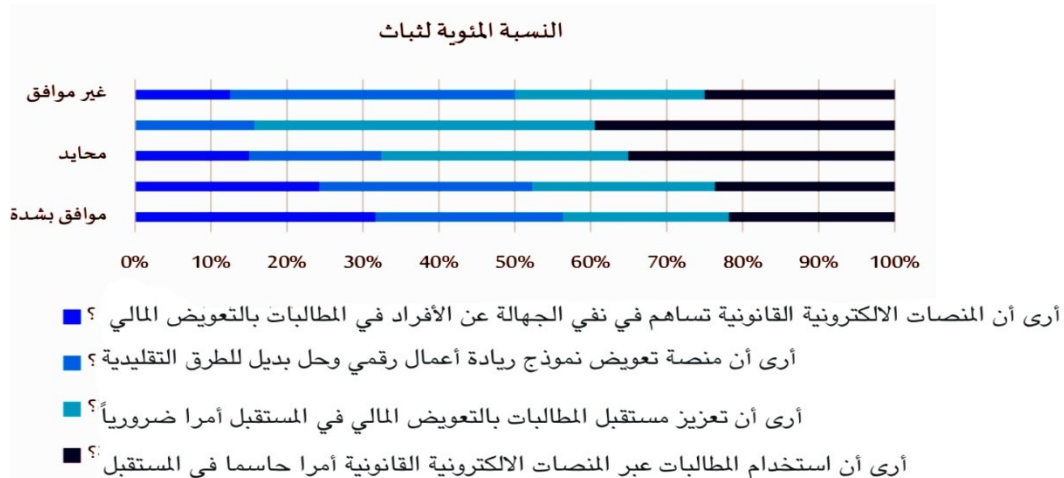
الشكل رقم (7)



4-10 النسبة المئوية لثبات

ويوضح الشكل رقم (8) النسبة المئوية لثبات نظام ليكرت في تفسير الوسط الحسابي

الشكل رقم (8)



الفصل الخامس

5- نتائج وتوصيات الدراسة

بعد استعراض أهم محاور أداة الدراسة بأبعادها وفقراتها المختلفة، وتحليل نتائجها المختلفة، واختبار درجة صحة الفرضيات التي قامت عليها الدراسة، فيما يلي نستعرض أهم ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج:

5-1 نتائج الدراسة

- أن هناك موافقة بدرجة عالية بين أفراد الدراسة تجاه دور المنصات الإلكترونية في تعزيز المطالبات بالتعويض المالي من شركات التأمين في الرياض من حيث تحسين تجربة المستخدم وسرعة تحصيل، والتكلفة الأقل.
- أن هناك موافقة بدرجة عالية بين أفراد الدراسة تجاه دور المنصات الإلكترونية المستخدمة في المطالبات بالتعويض المالي، في توعية الأفراد ونفي الجهالة عنهم في المملكة العربية السعودية.
- أن هناك موافقة بدرجة عالية بين أفراد الدراسة على أن استخدام المنصات الذكية في المطالبات بالتعويض المالي، يساهم في تقديم حلول بديلة عن الطرق التقليدية في المملكة العربية السعودية.
- أن هناك موافقة بدرجة عالية بين أفراد الدراسة على الدور الريادي الرقمي لمنصة تعويض في المطالبات بالتعويض المالي في المملكة العربية السعودية.
- أن هناك موافقة بدرجة عالية بين أفراد الدراسة تجاه دور استخدام المنصات الإلكترونية المشتركة مع العميل، في تبادل الوضع الحالي للمطالبات بالتعويض المالي.
- أن هناك موافقة بدرجة عالية بين أفراد الدراسة تجاه ضرورة تعزيز دور المنصات الذكية في المطالبات بالتعويض المالي في المستقبل.
- أن هناك موافقة بدرجة متوسطة بين أفراد الدراسة أن هناك عوائق وإشكالات تقنية (بطء الصيانة، كثرة الأعطال إلخ) عند تطبيق الأنظمة الآلية.

◀ أن هناك موافقة بدرجة متوسطة بين أفراد الدراسة أن استخدام المنصات الإلكترونية يقلل الأطراف ذات الصلة بالمطالبات.

5- 2 توصيات الدراسة

بناءً على نتائج الدراسة، تم تقديم عدد من التوصيات التي هدفت إلى تعزيز مستقبل المطالبة بالتعويضات المالية عبر استخدام المنصات الذكية القانونية للأفراد، ومن أهمها:

- تعزيز الاستفادة المثلى من استخدام المنصات الإلكترونية القانونية، لإدارة المطالبات بالتعويض المالي في الربط بين الأطراف المعنية بالمطالبات في المملكة العربية السعودية.
- تعزيز الاستفادة المثلى من استخدام المنصات الإلكترونية القانونية، في نشر الثقافة القانونية، ونفي الجهالة عن الأفراد في أهمية المطالبات بالتعويض المالي، ومن أجل المحافظة على حقوقهم، وذلك من خلال نشرات مستمرة. في المملكة العربية السعودية.
- ضرورة تحقيق استفادة بصورة أكبر من دور المنصات الإلكترونية، في مراقبة شركات ذات الصلة بالمطالبات بالتعويض مثل شركات التأمين والتمويل عند إعداد عقود التأمين وفق معايير مدروسة.
- العمل على تسهيل التواصل وتبادل المعلومات والاستعانة بالخبراء القانونيين لكي يتمكن أصحاب الشأن من التوصل إلى فهم أفضل لكيفية أداء النظام الحالي للمطالبات بالتعويض المالي والتحديات التي يواجهها.
- تحديد الممارسات والاستراتيجيات التي من شأنها تعزيز دور المنصات الإلكترونية في المطالبات في المستقبل.
- ضرورة تطوير إمكانيات المنصات الإلكترونية المستخدمة في المطالبات بالتعويض المالي من أجل تسهيل وسرعة التحصيل للتعويضات المالية للأفراد، في المملكة العربية السعودية.
- ضرورة تعزيز الفرص الاستثمارية لمنصة تعويض، في التوسع والنمو في المستقبل، ولأن نموذجها الرقمي يسلط الضوء على تبني المنصات الناشئة المماثلة، للمساهمة في بناء مجتمع أكثر عدلاً ونمواً في المستقبل.

قائمة المراجع

المراجع العربية

- 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-.
- أحمد محمد سعيد الخلفاوي. (2023). *التأمين الإسلامي التكافلي في دولة الإمارات العربية المتحدة (دراسة قانونية تطبيقية)* (Doctoral dissertation, Universiti Sains Islam Malaysia).
- 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.
- الجلعود، أ. ب. ع. & أروى بنت عبدالرحمن. (2022). أثر الأنظمة الذكية في الدعوى القضائية. *مجلة الدراسات العربية*, 45(4), 1909-1926.
- الحري، & ناجي بن هجاج محمد. (2017). *أتمتة الإجراءات الإدارية وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي* (Doctoral dissertation, publisher1).
- العنقري، & الدخيل. (2023). دور الأتمتة في وظائف إدارة الموارد البشرية. *المجلة العربية للإدارة*, 43(3), 77-94.
- 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).
- المري، م. ع. ا. م. & متولي عبد المؤمن محمد. (2018). الافتراض القانوني في نظام المرافعات الشرعية السعودي. *مجلة البحوث القانونية والاقتصادية (المنصورة)*, 8(66), 839-930.

الهادي, م., & محمد. (2022). نحو مجتمع رقمي مستدام. *مجلة الجمعية المصرية لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات*, 29(29), 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).

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)

د. ناجي ساسي المندلسي، & د. مسعود علي عرفة. (2018). مدى كفاءة الأداء المالي في شركات التأمين: دراسة تطبيقية في شركة ليبيا للتأمين. *مجلة جامعة صبراتة العلمية*, 2(2), 202-227.

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), 70-51.

عبد العظيم مصطفى, إ. (2022). المنصات التعليمية مدخل لتحقيق التنمية المهنية المستدامة للمعلم. *المجلة التربوية لتعليم الكبار*, 4(1), 170-149.

فادي علاونة, & اسامة دراج. (2023). انتهاك الحماية القانونية للممتلكات الثقافية والدينية والتاريخية في ضوء القانون الدولي الإنساني. *مجلة العلوم الإنسانية*, 27(02), 162-147.

فاروق العجري, د., احمد الزهيري, أ., & حمدي سيد, أ. (2022). التأثير الوسيط للرفاهية الرقمية في العلاقة بين الكفاءات الرقمية والارتباط الوظيفي. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*, 46(4), 305-251.

محمد الأمين, شربي, ربيع, & عطايت الله. دور عمليات إدارة المعرفة في تنمية السلوك الإبداعي لدى القيادات دارة حالة الشركة الوطنية للتأمين (Doctoral dissertation, Université de Kasdi Merbah Ouargla).

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), 168-156.

المراجع الأجنبية

- 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.
- Arner, D.W., Buckley, R.P., Zetsche, D.A. et al. (2020). Sustainability, FinTech and Financial Inclusion. *Eur Bus Org Law Rev* 21, 7–35. <https://doi.org/10.1007/s40804-020-00183-y>.
- Asadullah, A., Faik, I., & Kankanhalli, A. (2018). Digital Platforms: A Review and Future Directions. *PACIS*, 248.
- 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.
- Lewis, W. A. (2013). *Theory of economic growth*. Routledge.
- Li, B., Xu, Z. (2021). Insights into financial technology (FinTech): a bibliometric and visual study. *Financ Innov.* 7, 69 <https://doi.org/10.1186/s40854-021-00285-7>.
- 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>.
- Meehan, K.; Lunney, T.; Curran, K.; McCaughey, A. (2016) Aggregating: social media data with temporal and environmental context for recommendation in a mobile tour guide system. *J. Hosp Techno*, 7, 281–299
- 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.
- NEOM (2023). <https://www.neom.com/ar-sa>.

Ranerup, A., Henriksen, H. Z., & Hedman, J. (2016). An analysis of business models in Public Service Platforms. *Government Information Quarterly*, 33(1), 6-14.

Rong, K. (2022). Research agenda for the digital economy: an IBCDE framework. *Journal of Digital Economy*.

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>.

Stigler, George J. "Economic Competition and Political Competition." *Public Choice* 13 (1972): 91–106. <http://www.jstor.org/stable/30022685>.

Van Boom, W. H. (2011). Do Insurers Have to Pay for Bad Behaviour in Settling Claims? Legal Aspects of Insurers' Wrongful Claims Handling.

Weil, D. (2016). *Economic growth*. Routledge.

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.

Books:

Feinman, J. M. (2010). *Delay, Deny, Defend: Why Insurance Companies Don't Pay Claim and What You Can Do About It*. Penguin.

King, D., Chung, H. M., & Lee, J. K. (1999). *Electronic commerce: A managerial perspective*. Prentice Hall PTR.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2017). *Essentials of management information systems*. Pearson.

Mark Halpern, Title: "How Insurance Companies Avoid Paying Claims" Publication: Consumer Reports, Date: August 2023.

Michael Lewis, Book Title; Unfair Advantage: How Insurance Companies Take Advantage of Consumers, Publisher: W.W. Norton & Company. Date: 2021

Schmarzo, Bill (31 May 2017). "What is Digital Transformation?". www.cio.com

"What is digital transformation? Definition, Examples, Main Areas". www.zendesk.com.

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.

Westerman, G; Bonnet, D; McAfee, A (2014). Leading Digital: Turning technology into business transformation. Harvard Business Press.

مراجع الشبكة العنكبوتية:

موقع منصة تعويض، (2023)، [/https://taweedh.sa](https://taweedh.sa)

موقع مجلس الأعلى للقضاء- الموسوعة القضائية لأحكام والمبادئ القضائية القطرية، العربية والأجنبية

http://eservices.sjc.gov.qa/portal_2/HomeSelect.aspx

موقع وزارة التجارة. (2023). نشرة "قطاع الأعمال" [تقرير فصلي لقطاع الأعمال] [ملف PDF]. استرجع من

<https://mc.gov.sa/ar/mediacenter/Documents/MCQ2-2023.pdf>

موقع وزارة السياحة السعودية <https://www.spa.gov.sa/2325925>

مؤسسة النقد العربي السعودي (2016) التقرير السنوي. بيان مؤسسة النقد بشأن إجراءات تسوية مطالبات تأمين

المركبات الإلزامي للأفراد، المملكة العربية السعودية.

<https://www.sama.gov.sa/ar-sa/news/pages/news01122016.aspx>

موقع البنك العربي السعودي. (2022). <https://sama.gov.sa/ar-sa/News/pages/news012042018.aspx>

التقرير الربع سنوي لقطاع التأمين الربع الثاني (2022): <https://www.sama.gov.sa/en>

[US/Insurance/QuarterlyForms/Quarterly_Insurance_Sector_Report_Q2_2022.pdf](https://www.sama.gov.sa/en)

اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل - [https://www.sama.gov.sa/ar-](https://www.sama.gov.sa/ar-sa/LawsRegulations/FinanceRules/Implementing_Regulation_of_the_Finance_Companies_Contr)

[sa/LawsRegulations/FinanceRules/Implementing_Regulation_of_the_Finance_Companies_Contr](https://www.sama.gov.sa/ar-sa/LawsRegulations/FinanceRules/Implementing_Regulation_of_the_Finance_Companies_Contr)

[ol_Law-Ar.pdf](https://www.sama.gov.sa/ar-sa/LawsRegulations/FinanceRules/Implementing_Regulation_of_the_Finance_Companies_Contr)

موقع وزارة البيئة والاستدامة الدعم الحكومي ومبادرة الوزارة

www.mewa.gov.sa/ar/Ministry/initiatives/SustainableDevelopment/Pages/ITSustainable.aspx

موقع وزارة العدل السعودية، الموقع الإلكتروني الرسمي، قسم الخدمات الإلكترونية، خدمة رفع الدعوى

الإلكترونية. <https://www.moj.gov.sa/ar/eServices/pages/default.aspx>

موقع نظام المرافعات الشرعية في المملكة العربية السعودية، المرسوم الملكي رقم (م/21) وتاريخ 03/03/1437هـ.

<https://laws.boe.gov.sa/BoeLaws/Laws/LawDetails>

الهيئة الحكومية الرقمية. (2023) دليل تعاريف المنصات والمنتجات والخدمات الرقمية، المملكة العربية السعودية.

مدونة الأحكام القضائية السعودية (2023)

<https://www.moj.gov.sa/ar-sa/ministry/versions/Documents/50.pdf>

موقع البوابة القضائية العلمية (2023) [/https://sjp.moj.gov.sa](https://sjp.moj.gov.sa)

عكاظ. (2023). التكنولوجيا. مسترجع من <https://www.okaz.com.sa/technology>

المنصة الرقمية الموحدة. (2023). التحول الرقمي. مسترجع من

<https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitaltransformation>

الرائد العربي. (2023). رائد الأعمال العربي: أول منصة عربية متخصصة لرواد أعمال المستقبل. 2023 مسترجع من

<https://the-arabic-entrepreneur.com>

موقع الهيئة العامة للإحصاء (2021)، الاستدامة ، مسترجع بتاريخ 2021 من

[Progress_Towards_the_Sustainable_Development_Goals_2021_AR_1.pdf](https://stats.gov.sa/Progress_Towards_the_Sustainable_Development_Goals_2021_AR_1.pdf) (stats.gov.sa)

موقع منصة معروف (2023)، مسترجع بتاريخ 20 نوفمبر 2023. <https://maroof.sa/businesses/details/254359>

المركز الوطني للتنافسية، (2023)، المملكة تحقق المركز (17) عالميًا في تقرير الكتاب السنوي للتنافسية العالمية

(20 يونيو 2023). مسترجع https://www.ncc.gov.sa/ar/MediaCenter/News/Pages/News_059.aspx

المنصة الوطنية للتعليم الإلكتروني (2023)، مسترجع بتاريخ 2023، <https://futurex.nelc.gov.sa/ar/profile/learning>

الملحقات

أولاً) ملحق الاستبانة

يرفق الباحث الاستبانة مع المحاور والأسئلة المتعلقة بها، وكما أرسلت للمعنيين بالإجابة، من مستخدمي المنصات الإلكترونية القانونية، ومستخدمي منصة تعويض في الرياض، في المملكة العربية السعودية:

تحية طيبة وبعد،

مرحباً، هدفت الاستبانة إلى دراسة دور استخدام المنصات الإلكترونية الذكية في تعزيز مستقبل المطالبات بالتعويض المالي للأفراد، ضمن منصة تعويض. يتم الاعتماد فب الاستبانة على مجموعة من الأسئلة الموجهة للمشاركين، والتي تتعلق بتجربتهم ورؤيتهم في دور المنصات الإلكترونية في المطالبات بالتعويض، وسيتم طرح أسئلة حول دور استخدام المنصات الإلكترونية الذكية في تعزيز مستقبل التعويضات المالية للأفراد، ومدى مساهمة منصة تعويض القانونية كنموذج ريادي رقمي لإدارة المطالبات في تعزيز تجربة الأفراد بالمطالبات بالتعويض المالي من الجهات المعنية بالمطالبة مثل شركات التمويل والتأمين والطيران والمركبات والمستشفيات وغيرها، وطرح أسئلة عن الفوائد والعوائق المحتملة التي تواجه الأفراد المطالبين.

القسم الأول: محور البيانات الشخصية: الجدول رقم (1)

الاسم:	الإيميل:
الجنس:	العمر:
☐ ذكر	☐ دون 25 عامًا
☐ أنثى	☐ 35-25 عامًا
التحصيل العلمي	☐ ثانوي
	☐ بكالوريوس
	☐ دبلومة
	☐ دراسات عليا
الخبرة العملية في استخدام المنصات الذكية	أقل من 5 سنوات
	من 5 – 10 سنوات
	أكثر من 10 سنوات
الراتب السنوي	من 60,000 إلى 100,000 ريال سعودي
	من 100,000 إلى 200,000 ريال سعودي
	أكثر من 200,000 ريال سعودي

القسم الثاني:

- المحور الأول: استخدام المنصات الذكية في المطالبات بالتعويض المالي، يرجى تقييم مدى اتفاقك أو عدم اتفاقك مع كل عبارة.

الجدول رقم (2): استخدام المنصات الإلكترونية القانونية

الرقم	الفقرات	درجة الموافقة				
		لا أو افق تماما	لا أو افق	محايد	أوافق	أوافق تماما
1	يمنحني استخدام المنصات الذكية تحكماً أكبر في الخدمات الإلكترونية					
2	أستخدم وسائل الدفع الآلي عبر المنصات الإلكترونية					
3	أواجه صعوبة في كيفية استخدام أيقونات واجهة المستخدم في المنصة الإلكترونية					
4	أرى تخصيص فريق إداري يدعم توعية الأفراد في حقهم بالمطالبة بالتعويضات عبر استخدام المنصات الذكية القانونية					
5	أعتقد أن استخدام المنصات الذكية في الخدمات القانونية أمراً حاسماً في المستقبل					
6	أحضر الأفراد الذين اعتادوا على المطالبة بالتعويضات وفقاً للطرق التقليدية بالاتجاه نحو استخدام المنصات الذكية القانونية					
7	أمتنع عن المطالبة بالتعويضات بسبب ارتفاع أجور المحاماة					

الجدول رقم (3) استخدام منصة تعويض

الرقم	الفقرات	درجة الموافقة			
		لا أو افق تماما	لا أو افق تماما	أوافق تماما	أوافق تماما
7	تتميز منصة تعويض برؤية مستقبلية نحو حلول قانونية مستدامة لعمليات المطالبة بالتعويضات				
8	تتميز منصة تعويض بأن لديها استشاريين ذوي خبرة				
9	أكتسب خبرة معرفية قانونية من خانة "اعرف أكثر" في منصة تعويض				
10	أعتقد أن خانة "احصل على تعويضك الآن" في منصة تعويض تلي احتياجاتي كمستخدم				
11	أعتمد تحليل البيانات من منصة تعويض كمدخل أساسي للمطالبة بالتعويض من الجهات المعنية				
12	أستطيع تحمل نفقات تكلفة رفع دعوى المطالبة عبر منصة تعويض				
13	أصبحت عملية اجراء المطالبة بالتعويض ميسرة باستخدام منصة تعويض القانونية				
14	أحفز الزملاء الراغبين في المطالبة بالتعويضات باستخدام منصة تعويض القانونية				
15	أشعر بالأمان عندما أستخدم وسائل الدفع الآلي عبر منصات تعويض				
16	أتوقع أن تصبح منصة تعويض هي المنصة الأكثر شيوعاً لخدمات المطالبة بالتعويضات المالية عبر المنصات القانونية				

المحور الثالث : تعزيز مستقبل المطالبات بالتعويض باستخدام المنصات الذكية
الجدول رقم (4) تعزيز عمليات المطالبة بالتعويضات

الرقم	الفقرات	درجة الموافقة			
		لا أو افق تماما	لا أو افق	محايد	أو افق تماما
17	ألاحظ أن شركات الجهات المعنية بالمطالبة تخفي المعلومات عند إبرام العقود عمداً				
18	أعتقد أن أتمتة المطالبة بالتعويضات لن تسبب قلقاً للأفراد في المستقبل				
19	أعتقد أن أتمتة المطالبة بالتعويضات يمكن أن يخلي الطرف الثالث في النزاع في المستقبل				
20	أعتقد أن استخدام تقنية المنصات الذكية القانونية ستكون بديلاً عن الطرق التقليدية عند المطالبة بالتعويضات المالية				
21	إن استخدام تقنية المنصات الإلكترونية في المطالبة بالتعويضات أمراً حاسماً في المستقبل				
22	أعتقد أن النزاع مع الجهات المعنية حول التعويض المالي للأفراد، يمكن أن يختفي في المستقبل مع أتمتة المنصات الإلكترونية القانونية				
23	أمتنع عن المطالبة بالتعويضات بسبب ارتفاع أجور المحاماة				
24	أتوقع أن تحصيل التعويضات المستحقة لي يستغرق وقتاً طويلاً				
25	أواجه تحديات بسبب الإجراءات الروتينية المعقدة عند المطالبة بالتعويضات المالية من الشركات المعنية				
26	أرى ان اجراءات رفع دعوى المطالبة لا يمكن أن تتم إلا بالأساليب التقليدية				
27	أواجه امتناع الشركات المعنية بالمطالبة عن السداد عند القيام بتحصيل مبلغ التعويضات المالية				

أكمل الباحث أسئلة الاستبانة بعد أن اطلع على العديد من البحوث والرسائل العلمية، من عدة مجلات ودراسة لتناسب هدف الدراسة.

شكراً جزيلاً للمشاركة في الدراسة، وعلى وقتك الذي وفرته للباحث، في الإجابة على الاستبيان الخاص ، كانت ملاحظاتك القيمة وتعليقاتك مفيدة ساهمت في تشكيل نتائج البحث. أضيف في أسفل الصفحة رابط الاستبانة أود أن أعرب عن امتناني العميق لمشاركتك في دراستي. إن مساهمتك موضع تقدير كبير، وأمل أن تكون نتائج بحثي قيمة لك وللآخرين في هذا المجال. مع خالص التقدير،
أخوكم حامد محمد إبراهيم علي

أضيف في أسفل الصفحة رابط الاستبانة لإرسالها عبر وسائل التواصل

<https://tinyurl.com/yl5jw33e>



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

هذه الرسالة بغرض اكمال بحث تخرجي لمرحلة الماجستير

الاستبيان أدناه دراسة تهدف إلى قياس:

دور استخدام المنصات الإلكترونية الذكية في تنمية مستقبل التعويضات المالية للأفراد.

دراسة تطبيقية في منصة تعويض الإلكترونية.

الفئة المستهدفة مستخدمي منصة، والمطالبين بالتعويضات عبر منصة تعويض القانونية، في منطقة الرياض.

تستغرق تعبئة الاستبيان دقيقة فقط.

الرجاء تحري الدقة في الإجابة لأنها تعنى بأتمتة المطالبة بالتعويضات المالية عبر استخدام منصة تعويض

القانونية

أخوكم حامد محمد إبراهيم علي،

أتمنى من الجميع المشاركة والنشر مع خالص التقدير

ثانياً) محكي الاستبانة:

ملحق محكي الاستبيان

أسماء المحكمين تحكيم الاستبيان				
اسم المحكم	اللقب العلمي	الكلية	التخصص العلمي	الجامعة
د. خالد العمار	دكتور مناهج وتعليم العلوم	كلية الإدارة	العلوم في إدارة الأعمال	القصيم
د. سعد محمد إبراهيم	عضو هيئة التدريس	كلية التربية	علوم تربوية	الملك سعود

مدى توافق الأسئلة لمحتويات البحث

رقم	السؤال	نوع السؤال		مدى الارتباط		
		نظام ليكرت	استطلاع رأي	مرتبطة	نوعاً ما مرتبطة	غير مرتبطة
1	ما الدور الذي تؤديه استخدام المنصات الإلكترونية في تعزيز مستقبل المطالبات بالتعويض المالي في المملكة العربية السعودية؟	✓		✓		
2	هل منصة تعويض نموذج ريادة أعمال رقمي قادر على تقديم حلول عملية للمطالبات بالتعويض المالي للأفراد؟؟	✓		✓		
3	ما أهمية تعزيز أتمتة المطالبات بالتعويض المالي عن المستقبل؟	✓		✓		
4	إلى أي درجة يمكن أن تسهم المنصات الإلكترونية القانونية في نفي الجباله عن الأفراد، وتعزيز تجربة الأفراد في المطالبات بالتعويض المالي؟	✓		✓		



Midocean University
Collage of Management
Department of Project Management



**The Role of Smart Electronic Platforms in Promoting the Future of
Financial Compensation for Individuals**
**A Study Conducted on Taweedh, A Smart Electronic Compensation
Platform, in Riyadh, 2023 AD**

Research submitted to obtain a Master's degree in the College of Management
Department of Project Management

Prepared by/

Hamed Mohammed Ibrahim Ali

ID/ 222001316

Supervised by/

Dr. Alfaisal Abdelhameed Mohammed Hassan

Year: 2023