

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

قياس أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات دراسة ميدانية

أسم الطالب

محمد يوسف العتيق

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

4	المقدمة:	1.1
6	مشكلة الدراسة	1.2
6	1.2.1. افجوات على المستوى النظري	
7	1.2.2. افجوات على المستوى التطبيقي	
8	أهمية الدراسة	1.3
9	1.2. أسئلة الدراسة	
9	السؤال الرئيسي:	
9	الأسئلة الفرعية:	
9	1.3. أهداف الدراسة	
9	الهدف الرئيسي:	
10	الأهداف الفرعية:	
10	1.4. فرضيات الدراسة	
10	الفرضية الرئيسية:	
11	الفرضيات الفرعية:	
11	1.5. نموذج الدراسة	
12	1.6. منهجية الدراسة	
12	منهج الدراسة:	
12	مجتمع وعينة الدراسة:	
13	مصادر جمع البيانات:	
13	أداة الدراسة:	
14	الأساليب الإحصائية المستخدمة:	
14	حدود الدراسة:	
15	1.7. الدراسة الميدانية	
16	1.8. مخطط جانت للمشروع المقترح	

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد العالم المعاصر تحولات رقمية متسارعة أعادت تشكيل ملامح القطاعات الاقتصادية والخدمية بصورة جذرية، ويأتي قطاع التأمين في طليعة القطاعات الأكثر تأثراً بهذه الموجة التحولية التي لم تعد مجرد خيار استراتيجي بل باتت ضرورة وجودية تُحدد مصير المؤسسات التأمينية وقدرتها على البقاء في سوق تتصاعد فيه حدة المنافسة وتتغير فيه توقعات العملاء بوتيرة غير مسبوقة. ويُمثل التأمين على السيارات أحد أهم فروع صناعة التأمين وأكثرها تعقيداً، نظراً لارتفاع حجم المعاملات اليومية وتنوع أنماط الحوادث وتعدد الأطراف المشاركة في عملية التسوية، مما يجعل من إدارة المطالبات في هذا الفرع تحدياً حقيقياً يستنزف موارد بشرية ومالية ضخمة ويُشكل المحك الفعلي لجودة الخدمة التأمينية المقدمة للعملاء.

تُعاني إدارة مطالبات حوادث السيارات وفق الأساليب التقليدية من إشكاليات متعددة تتمثل في طول الفترة الزمنية اللازمة للتسوية وارتفاع التكاليف التشغيلية وتزايد معدلات الأخطاء البشرية، فضلاً عن التعرض المتكرر لمحاولات الاحتيال التأميني التي تُكبد شركات التأمين خسائر مالية فادحة تُقدر بمليارات الدولارات سنوياً على المستوى العالمي. وتتضمن دورة حياة المطالبة التقليدية سلسلة من الإجراءات المعقدة والمتشابكة تبدأ من الإبلاغ عن الحادث وتوثيقه ميدانياً، مروراً بجمع المستندات والتحقق من صحتها، ثم تقييم الأضرار من قبل خبراء متخصصين، وتحديد المسؤوليات وفق الاتفاقيات والتشريعات النافذة، وصولاً إلى احتساب التعويضات المستحقة وصرفها للمستفيدين، وهي عمليات تستغرق في المتوسط أسابيع وربما أشهراً في الحالات المعقدة مما ينعكس سلباً على رضا العملاء وثقتهم في المنظومة التأمينية.

في ظل هذه التحديات المتراكمة، برزت المنصات الرقمية كأداة تحويلية واعدة قادرة على إحداث نقلة نوعية في كفاءة إدارة مطالبات التأمين، حيث تُتيح هذه المنصات رقمنة كامل دورة حياة المطالبة وأتمتة العمليات الروتينية من خلال توظيف تقنيات متقدمة تشمل الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة وتحليلات البيانات الضخمة ورؤية الحاسوب. وقد أثبتت الدراسات العلمية الحديثة فعالية هذه التقنيات في تحقيق نتائج ملموسة، حيث طور باحثون منصة Insoore AI المتخصصة في دعم إدارة المطالبات من خلال الكشف الآلي عن أضرار السيارات وتقدير تكاليف الإصلاح اعتماداً على تحليل الصور باستخدام الشبكات العصبية العميقة، وأظهرت النتائج قدرة النظام على تصنيف أنواع الأضرار المختلفة من شقوق وانبعاجات وخدوش بدقة عالية مع تحديد

الأجزاء المتضررة وتقدير مستوى الخطورة واقتراح الإجراء المناسب سواء بالإصلاح أو الاستبدال (Alharthi et al., 2024).

على صعيد مكافحة الاحتيال التأميني الذي يُمثل أحد أخطر التحديات التي تواجه إدارة المطالبات، قدم الباحثون نظاماً متكاملًا يعتمد على التعلم العميق للكشف عن المطالبات الاحتيالية في تأمين السيارات، يتضمن وحدة لتصنيف المطالبات ووحدة لاستخراج سمات إعادة التعريف من المناطق المتضررة لتتبعها في قاعدة بيانات الصور بهدف منع المطالبة بنفس الضرر أكثر من مرة أو تبادل الأجزاء المتضررة بين مركبات من نفس الطراز للحصول على تعويضات متكررة، وهي من أبرز أساليب الاحتيال الشائعة (Maiano et al., 2023). وفي سياق التحول الشامل لقطاع التأمين، أشار الباحثون إلى أن الرقمنة في قطاع التأمين تُمكن من استخدام التقنيات الجديدة لأتمتة وتوحيد وتحسين كفاءة وفعالية العمليات التجارية بما في ذلك البيع الإلكتروني ومعالجة المطالبات الرقمية. (Krstić & Tešić, 2022)

وقد شهدت السنوات الأخيرة تجارب رائدة في مجال رقمنة إدارة مطالبات التأمين، حيث كشفت دراسة متخصصة عن الدور المحوري لمنصة e-Recours في رقمنة عمليات تسوية ملفات الطعون لحوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر، وأوضحت أن هذه المنصة التي أُنشئت من قبل المكتب الموحد الجزائري تُعد أول منصة وطنية رقمية متخصصة في المعالجة الإلكترونية لهذه الملفات، وأصبحت اعتباراً من الأول من أكتوبر 2022 القناة الوحيدة المعتمدة لتسوية ملفات طعون حوادث السيارات بين اثنتي عشرة شركة تأمين تكتتب في فرع تأمين السيارات بدءاً من إرسال ملف الطعن وصولاً إلى تسديد مبلغ الحادث والإغلاق النهائي للملف (كراش، 2023). وفي العراق، أكدت دراسة ميدانية أُجريت على شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا التحول الرقمي وتحسين كفاءة العملية التأمينية في مراحلها المختلفة شاملة الترويج لمنتج التأمين وتقديم طلب التأمين والاكتتاب وتسوية الخسائر (مجلة دراسات محاسبية ومالية، 2023).

كما سلطت دراسة أخرى الضوء على واقع وآفاق رقمنة قطاع التأمين في دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال تحليل الهيكل التنظيمي وتطور قطاع التأمينات في ضوء التحول الرقمي المتسارع (حدادة، 2023). وفي سورية، تناول بحث علمي مدى جدوى تطبيق التكنولوجيا في إدارة مطالبات ودعاوى التأمين في ظل

الأزمة التي تمر بها البلاد وما ترتب عليها من ارتفاع في التكاليف وزيادة في قيمة الالتزامات (مجلس النواب البحريني، 2024).

على الرغم من هذا الزخم المتنامي في الاهتمام بموضوع رقمنة قطاع التأمين وتطبيقاته في إدارة المطالبات على المستويين الأكاديمي والمهني، إلا أن المتتبع للأدبيات العلمية يلاحظ وجود فجوات معرفية وتطبيقية جوهرية تستدعي المزيد من البحث والدراسة المعمقة، لا سيما في البيئة العربية التي تتسم بخصوصيات تنظيمية وتشريعية واجتماعية تميزها عن البيئات الغربية التي أُجريت فيها معظم الدراسات السابقة. ومن هنا تتبع أهمية هذه الدراسة التي تسعى إلى قياس أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات من خلال دراسة ميدانية تأخذ بعين الاعتبار واقع سوق التأمين وتحدياته الراهنة.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه شركات التأمين ضغوطاً متزايدة لتحسين كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات التي تستحوذ على النصيب الأكبر من إجمالي المطالبات المقدمة وتستنزف جزءاً كبيراً من الموارد التشغيلية، في وقت تتصاعد فيه توقعات العملاء نحو خدمات أسرع وأكثر شفافية وتتزايد فيه حدة المنافسة من قبل شركات التأمين الرقمية الناشئة. وبينما تطرح المنصات الرقمية نفسها كحلول واعدة لمعالجة هذه التحديات من خلال أتمتة العمليات وتسريع إجراءات التسوية وتحسين دقة التقييمات، يبرز تساؤل جوهري حول مدى الأثر الفعلي لهذه المنصات على كفاءة إدارة المطالبات في ظل وجود فجوات واضحة على المستويين النظري والتطبيقي تستدعي البحث والدراسة المعمقة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تكشف المراجعة المتأنية للأدبيات العلمية المتاحة عن وجود فجوات نظرية متعددة تُضعف من قدرة الباحثين والممارسين على فهم العلاقة بين المنصات الرقمية وكفاءة إدارة المطالبات بشكل شامل ومتكامل. فعلى الرغم من تناول دراسة (Eling & Lehmann, 2021) لواقع التحول الرقمي في مبيعات التأمين بألمانيا، إلا أنها ركزت بشكل أساسي على وجهة نظر وكلاء التأمين دون التعمق في بناء إطار نظري شامل يُفسر آليات تأثير المنصات الرقمية على مؤشرات كفاءة إدارة المطالبات. كما أن دراسة (Maiano et al., 2023) قدمت نظاماً

تقنياً متقدماً للكشف عن الاحتيال لكنها لم تتناول الأبعاد الإدارية والتنظيمية المرتبطة بتبني هذه الأنظمة وأثرها على الكفاءة الشاملة. ويُلاحظ أيضاً غياب نماذج مفاهيمية متكاملة تُحدد أبعاد الكفاءة التشغيلية في سياق المطالبات الرقمية وتربط بين خصائص المنصات المختلفة وأثرها التفاضلي على جودة وسرعة التسوية، حيث ركزت دراسة (Alharthi et al. (2024 على الجوانب التقنية لمنصة Insoore AI دون تقديم إطار نظري يُمكن تعميمه على سياقات مختلفة. وتتضح الفجوة بشكل أكبر في الأدبيات العربية التي تغلب عليها الدراسات الوصفية، فدراسة كراش (2023) وصفت تجربة منصة e-Recours الجزائرية دون بناء نظري متين، ودراسة حدادة (2023) تناولت واقع وآفاق الرقمنة في الإمارات دون تطوير إطار تفسيري للعلاقات السببية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تتجلى الفجوات التطبيقية بوضوح عند استعراض الدراسات الميدانية المتاحة، حيث يُلاحظ محدودية الدراسات التي تقيس فعلياً أثر المنصات الرقمية على مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة المطالبات في بيئات تشغيلية حقيقية. فدراسة (Krstić & Tešić (2022 تناولت الرقمنة في قطاع التأمين بشكل عام دون التركيز على قياس الأثر الكمي على كفاءة المطالبات تحديداً. كما أن الدراسة العراقية (مجلة دراسات محاسبية ومالية، (2023 أكدت وجود علاقة بين التحول الرقمي وتحسين الكفاءة لكنها لم تُقدم قياسات دقيقة لحجم هذا التحسين ومحدداته. ويُضاف إلى ذلك الافتقار إلى مقاييس موحدة ومعتمدة لتقييم كفاءة المنصات الرقمية في إدارة المطالبات مما يُصعّب المقارنة بين التجارب المختلفة، فالمعايير المستخدمة في دراسة (Alharthi et al. (2024 لتقييم أداء منصة Insoore AI تختلف عن تلك المستخدمة في تقييم منصة e-Recours في دراسة كراش (2023). كما تبرز فجوة واضحة في فهم العوامل المؤثرة على نجاح تبني هذه المنصات من منظور الأطراف المختلفة، فالدراسة السورية (مجلس النواب البحريني، 2024) أشارت إلى التحديات دون تقديم إطار شامل للعوامل المحددة للنجاح. وتزداد الفجوة اتساعاً في البيئة العربية التي تفتقر إلى دراسات ميدانية تأخذ بعين الاعتبار الخصوصيات التنظيمية والتشريعية والثقافية المحلية وأثرها على فعالية المنصات الرقمية.

وبناءً على ما سبق من فجوات نظرية وتطبيقية، يمكن صياغة السؤال الرئيسي للدراسة على النحو التالي:

ما أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات في شركات التأمين؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

- تُسهم الدراسة في إثراء المكتبة العربية بدراسة علمية متخصصة تتناول العلاقة بين المنصات الرقمية وكفاءة إدارة المطالبات التأمين، في ظل ندرة الدراسات العربية المعمقة في هذا المجال مقارنة بالأدبيات الغربية
- تُقدم الدراسة نموذجاً مفاهيمياً يربط بين أبعاد استخدام المنصات الرقمية ومؤشرات الكفاءة التشغيلية في إدارة المطالبات، مما يُوفر أساساً نظرياً متيناً للدراسات المستقبلية ويُسهم في تراكم المعرفة العلمية في هذا الحقل
- تُساهم الدراسة في تحديد وتعريف أبعاد الكفاءة التشغيلية لإدارة المطالبات في بيئة رقمية، بما يتجاوز المقاييس التقليدية ليشمل أبعاداً جديدة مرتبطة بالتحول الرقمي
- تسعى الدراسة إلى الكشف عن الآليات والمسارات التي تؤثر من خلالها المنصات الرقمية على كفاءة إدارة المطالبات، مما يُعمق الفهم النظري للعلاقات السببية بين المتغيرات

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- تُزود الدراسة شركات التأمين بأدلة علمية موثقة حول جدوى الاستثمار في المنصات الرقمية لإدارة المطالبات، مما يُساعد في ترشيد الإنفاق وتوجيه الموارد نحو الحلول الأكثر فعالية
- تُمكن نتائج الدراسة متخذي القرار من تحديد جوانب المنصات الرقمية الأكثر تأثيراً على الكفاءة، وبالتالي توجيه جهود التطوير والتحسين نحو المجالات ذات العائد الأعلى
- تُلقي الدراسة الضوء على العوامل المؤثرة في سرعة وجودة تسوية المطالبات من منظور رقمي، مما يُساعد شركات التأمين على تطوير خدماتها بما يُلبي توقعات العملاء المتزايدة
- تُوفر الدراسة رؤية عملية تُمكن شركات التأمين من الاستفادة من المنصات الرقمية كميزة تنافسية في سوق يتسم بالتنافسية الشديدة وتزايد دخول اللاعبين الرقميين الجدد

تُقدم الدراسة معلومات قيّمة للجهات الرقابية والتنظيمية تُساعدُها في صياغة سياسات وتشريعات تُشجع على تبني التقنيات الرقمية مع ضمان حماية حقوق المؤمن لهم

1.2. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما أثر استخدام المنصات الرقمية بأبعادها (التقديم الإلكتروني للمطالبات، التقييم الرقمي للأضرار، التتبع اللحظي للمطالبات، التسوية الإلكترونية للتعويضات) على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما أثر التقديم الإلكتروني للمطالبات على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات؟
2. ما أثر التقييم الرقمي للأضرار على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات؟
3. ما أثر التتبع اللحظي للمطالبات على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات؟
4. ما أثر التسوية الإلكترونية للتعويضات على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

1.3. أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر استخدام المنصات الرقمية بأبعادها (التقديم الإلكتروني للمطالبات، التقييم الرقمي للأضرار، التتبع اللحظي للمطالبات، التسوية الإلكترونية للتعويضات) على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات في شركات التأمين.

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على مستوى تبني شركات التأمين للمنصات الرقمية في إدارة مطالبات حوادث السيارات وتحديد درجة نضج البنية التحتية الرقمية لديها.
2. قياس أثر التقديم الإلكتروني للمطالبات على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات من حيث تقليل الزمن المستغرق وخفض الأخطاء البشرية.
3. تحليل أثر التقييم الرقمي للأضرار على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات من حيث دقة التقدير وسرعة إصدار تقارير المعاينة.
4. استكشاف أثر التتبع اللحظي للمطالبات على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات من حيث شفافية الإجراءات ورضا أصحاب المطالبات.
5. تقييم أثر التسوية الإلكترونية للتعويضات على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات من حيث سرعة الصرف وتقليل التكاليف التشغيلية.
6. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابات أفراد العينة حول أثر المنصات الرقمية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.
7. تقديم إطار مقترح لتعزيز استخدام المنصات الرقمية في إدارة مطالبات حوادث السيارات بما يرفع مستوى الكفاءة التشغيلية.
8. تحديد أكثر أبعاد المنصات الرقمية تأثيراً على كفاءة إدارة المطالبات وترتيبها وفق أهميتها النسبية لتوجيه الاستثمار الرقمي في شركات التأمين.

4.1.4. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ لاستخدام المنصات الرقمية بأبعادها مجتمعة على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات.

الفرضيات الفرعية:

H0-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتقديم الإلكتروني للمطالبات على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات.

H0-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتقييم الرقمي للأضرار على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات.

H0-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتتبع اللحظي للمطالبات على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات.

H0-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتسوية الإلكترونية للتعويضات على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات.

H0-5: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد العينة حول أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) .

1.5. نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحث استناداً إلى الأدبيات السابقة والإطار النظري للدراسة.

1.6. منهجية الدراسة

منهج الدراسة:

ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعدّ من أنسب المناهج البحثية لدراسة الظواهر كما هي في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً والتعبير عنها كمياً وكيفياً، إذ سيتيح هذا المنهج وصف واقع استخدام المنصات الرقمية في إدارة مطالبات حوادث السيارات لدى شركات التأمين، وتحليل العلاقات والأثر بين المتغير المستقل بأبعاده الأربعة والمتغير التابع، فضلاً عن الكشف عن الفروق في الاستجابات وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.

كما سيتم الاستعانة بالمنهج الكمي من خلال تصميم استبانة محكمة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة، ومن ثم تحليل البيانات المجمعة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج قابلة للتعميم والاستدلال، وسيُستكمل ذلك بمراجعة شاملة للأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بالتحول الرقمي في قطاع التأمين لبناء الإطار النظري الذي تركز عليه الدراسة الميدانية.

مجتمع وعينة الدراسة:

سيتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في أقسام المطالبات والتعويضات وتقنية المعلومات والعمليات التشغيلية في شركات التأمين المرخصة العاملة في السوق، والذين يتعاملون بشكل مباشر أو غير مباشر مع المنصات الرقمية المستخدمة في إدارة مطالبات حوادث السيارات. ويُقدّر حجم المجتمع الكلي بنحو (2,500) موظف وموظفة موزعين على ما يقارب (25) شركة تأمين، ويشمل ذلك مدراء الأقسام، ومسؤولي تقدير الأضرار، وأخصائيي تسوية المطالبات، ومحلّلي البيانات، وفنيي الدعم التقني.

سيتم اختيار عينة الدراسة بأسلوب العينة العشوائية الطبقية التناسبية لضمان تمثيل مختلف المستويات الوظيفية وأحجام شركات التأمين، وسيُحدّد حجم العينة بناءً على جدول (Krejcie & Morgan, 1970) بما لا يقل عن (334) مفردة عند مستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (5%). ولتعويض الفاقد المتوقع في الاستبانات غير

المكتملة أو المفقودة والذي يُقدَّر بنحو (15%)، سيتم توزيع (400) استبانة، على أن يكون الحد الأدنى المقبول للتحليل الإحصائي (334) استبانة صالحة.

مصادر جمع البيانات:

ستعتمد الدراسة على نوعين أساسيين من مصادر البيانات: **المصادر الثانوية** والتي تشمل الكتب والمراجع العلمية المتخصصة، والدوريات والمجلات المحكمة، والرسائل الجامعية، والتقارير الرسمية الصادرة عن الجهات الرقابية والتنظيمية لقطاع التأمين، وقواعد البيانات الإلكترونية العالمية؛ **والمصادر الأولية** التي ستمثل في الاستبانة المصممة خصيصاً لأغراض هذه الدراسة والموجهة إلى أفراد عينة الدراسة لجمع البيانات الميدانية اللازمة لاختبار الفرضيات.

أداة الدراسة:

سيتم تصميم استبانة مُحكَّمة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وتتكوّن من الأقسام التالية:

القسم	المحور	عدد الفقرات
الأول	البيانات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)	4
الثاني	التقديم الإلكتروني للمطالبات	4
الثالث	التقييم الرقمي للأضرار	4
الرابع	التتبع اللحظي للمطالبات	4
الخامس	التسوية الإلكترونية للتعويضات	4
السادس	كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات (المتغير التابع)	10
الإجمالي		30

وسيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1) لقياس استجابات أفراد العينة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وبرنامج (AMOS) أو (SmartPLS) للنمذجة بالمعادلات البنائية، وذلك من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية تشمل: معامل ألفا كرونباخ لاختبار ثبات الأداة، والتحليل العاملي التوكيدي للتحقق من صدق البناء، والإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية)، ومعامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغيرات، وتحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الأبعاد المستقلة على المتغير التابع، واختبار (T-Test) وتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للكشف عن الفروق وفقاً للمتغيرات الديموغرافية، واختبار (VIF) للتأكد من عدم وجود ازدواج خطي بين المتغيرات المستقلة.

حدود الدراسة:

نوع الحد	التوصيف
الحدود الموضوعية	ستقتصر الدراسة على قياس أثر استخدام المنصات الرقمية بأبعادها الأربعة (التقديم الإلكتروني للمطالبات، التقييم الرقمي للأضرار، التتبع اللحظي للمطالبات، التسوية الإلكترونية للتعويضات) على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات.
الحدود المكانية	شركات التأمين المرخصة العاملة في السوق.
الحدود البشرية	العاملون في أقسام المطالبات والتعويضات وتقنية المعلومات والعمليات التشغيلية.
الحدود الزمانية	سيتم تطبيق الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الأكاديمي 2026/2025.

1.7. الدراسة الميدانية

ستمر الدراسة الميدانية بعدة مراحل متتابعة ومنهجية تضمن جودة البيانات المجمعة وموثوقية النتائج المستخلصة.

المرحلة الأولى - تصميم الأداة وتحكيمها: سيتم في هذه المرحلة بناء الاستبانة في صورتها الأولية استناداً إلى الإطار النظري والدراسات السابقة، ومن ثمّ عرضها على لجنة من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين في مجالات التحول الرقمي وإدارة التأمين والإحصاء، بعدد لا يقل عن (7) محكمين، للتأكد من صدقها الظاهري وصدق المحتوى، وسيتم تعديلها وفقاً لملاحظاتهم حتى الوصول إلى الصورة النهائية.

المرحلة الثانية - الدراسة الاستطلاعية: سيتم تطبيق الاستبانة بصورتها النهائية على عينة استطلاعية مكونة من (30) مفردة من خارج عينة الدراسة الأساسية وداخل مجتمعها، بهدف التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (بحيث لا تقل قيمته عن 0.70)، والتأكد من وضوح الفقرات وسلامتها اللغوية، وتحديد الزمن المتوقع لتعبئة الاستبانة.

المرحلة الثالثة - التطبيق الميداني: سيتم توزيع الاستبانات بطريقتين: إلكترونياً عبر منصات الاستبانات الرقمية (مثل Google Forms أو Microsoft Forms) وإرسال الروابط عبر البريد الإلكتروني الرسمي للمبحوثين، وورقياً بشكل مباشر لمن يتعذر وصولهم إلكترونياً. وستستمر فترة التوزيع والجمع مدة (4-6) أسابيع مع إجراء متابعات دورية لرفع معدل الاستجابة.

المرحلة الرابعة - المراجعة وتنقية البيانات: سيتم فرز الاستبانات المستردة واستبعاد غير المكتملة أو التي تحتوي على أنماط إجابة غير جادة، ومن ثمّ ترميز البيانات وإدخالها في برنامج (SPSS) تمهيداً للتحليل الإحصائي.

المرحلة الخامسة - التحليل الإحصائي واستخلاص النتائج: سيتم تطبيق الأساليب الإحصائية المحددة سلفاً لاختبار فرضيات الدراسة واستخلاص النتائج ومناقشتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، ومن ثمّ صياغة التوصيات والمقترحات.

1.8. مخطط جانت للمشروع المقترح

المرحلة / النشاط	الشهر 1	الشهر 2	الشهر 3	الشهر 4	الشهر 5	الشهر 6
مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة	■	■				
بناء الإطار النظري	■	■	■			
تصميم الاستبانة (الصورة الأولية)		■				
تحكيم الاستبانة وتعديلها			■			
الدراسة الاستطلاعية (عينة 30)			■			
التوزيع الميداني للاستبانات			■	■	■	
جمع الاستبانات ومتابعة الاستجابة				■	■	
تنقية البيانات وترميزها وإدخالها					■	
التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات					■	■
مناقشة النتائج وتفسيرها						■
كتابة التوصيات والمقترحات						■
المراجعة النهائية وتسليم البحث						

. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

1.4. المقدمة:

1.5. المتغير المستقل

1.6. المتغير التابع

1.7. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

1.8. الخاتمة

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

كراش، حسام. (2023). دور منصة e-Recours في رقمنة عمليات تسوية طعون حوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر. *مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا*، 19(3)، 635-654.

<https://asjp.cerist.dz/en/article/233827>

مجلة دراسات محاسبية ومالية. (2023). تكنولوجيا التحول الرقمي في الخدمة التأمينية في شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة: بحث تطبيقي. *مجلة دراسات محاسبية ومالية*، جامعة بغداد.

<https://repository.uobaghdad.edu.iq/articles/fxehd5ABVTCNdQwCbYt4>

حدادة، فريد. (2023). واقع وآفاق رقمنة قطاع التأمين في دولة الإمارات العربية المتحدة. في: *رقمنة التأمين كتوجه جديد لصناعة تأمينية متطورة*.

<https://www.researchgate.net/publication/376835659>

مجلس النواب البحريني. (2024). مدى جدوى تطبيق التكنولوجيا بإدارة مطالبات ودعاوى التأمين في سورية. <https://www.nuwab.bh/wp-content/uploads/2025/03/10.pdf>

ثانياً: المراجع الأجنبية

Alharthi, M. M., Ferrante, V., Ferrante, A., Gutierrez, G., Ricciardi Celsi, L., & Others. (2024). An Insurtech Platform to Support Claim Management Through the Automatic Detection and Estimation of Car Damage from Pictures. *Electronics*, 13(22), 4333. <https://www.mdpi.com/2079-9292/13/22/4333>

Eling, M., & Lehmann, M. (2021). The status quo of digital transformation in insurance sales: An empirical analysis of the German insurance industry. *The Geneva Papers on Risk and*

Insurance - Issues and Practice, 47, 110-142.

<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8628284/>

Krstić, M., & Tešić, D. (2022). Digitization in the insurance sector. *Procedia Computer Science*, 204, 783-789. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050922011097>

Maiano, L., Montuschi, A., Caserio, M., Ferri, E., Kieffer, F., Germanò, C., Baiocco, L., Ricciardi Celsi, L., Amerini, I., & Anagnostopoulos, A. (2023). A deep-learning-based antifraud system for car-insurance claims. *Expert Systems with Applications*, 231, 120644. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2023.120644>