

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

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

أسم الطالب
حسن المطيري

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

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

التاريخ- الفصل الدراسي

2026

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	1.1
1.2. مشكلة الدراسة	1.2
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	1.2.1
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	1.2.2
1.3. أهمية الدراسة	1.3
1.3.1. على المستوى النظري:	1.3.1
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	1.3.2
1.4. أسئلة الدراسة	1.4
1.5. أهداف الدراسة	1.5
1.6. فرضيات الدراسة	1.6
1.7. نموذج الدراسة	1.7
1.8. منهجية الدراسة	1.8
1.9. الدراسة الميدانية	1.9
1.10. مخطط المشروع المقترح	1.10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	6
2.1. المقدمة:	16
2.2. المتغير المستقل	17
2.3. المتغير التابع	17
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	17
2.5. الخاتمة	17
قائمة المراجع	18

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

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

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

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

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

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

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

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

2.1 مشكلة الدراسة

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

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

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

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

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

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

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

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

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

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

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

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

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

1.3.1. على المستوى النظري:

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

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

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

1.4. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي: ما أثر جودة بيانات تقارير الحوادث بأبعادها (الدقة، الاكتمال، التوقيت، الموثوقية) على سرعة تسوية المطالبات التأمينية في شركة مباشرة حوادث سعودية؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما أثر **دقة** بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية في شركة مباشرة حوادث سعودية؟
2. ما أثر **اكتمال** بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية في شركة مباشرة حوادث سعودية؟
3. ما أثر **توقيت** بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية في شركة مباشرة حوادث سعودية؟

4. ما أثر موثوقية بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية في شركة مباشرة حوادث سعودية؟

5. ما مستوى جودة بيانات تقارير الحوادث المُعدّة في شركة مباشرة حوادث سعودية من وجهة نظر العاملين فيها؟

6. ما مستوى سرعة تسوية المطالبات التأمينية في شركة مباشرة حوادث سعودية؟

7. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول أثر جودة بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي: تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر جودة بيانات تقارير الحوادث بأبعادها (الدقة، الاكتمال، التوقيت، الموثوقية) على سرعة تسوية المطالبات التأمينية في شركة مباشرة حوادث سعودية.

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على الإطار المفاهيمي لجودة بيانات تقارير الحوادث وأبعادها في قطاع التأمين السعودي.
2. الكشف عن مفهوم سرعة تسوية المطالبات التأمينية والعوامل المؤثرة فيها.
3. قياس مستوى جودة بيانات تقارير الحوادث المُعدّة في شركة مباشرة حوادث سعودية.
4. قياس مستوى سرعة تسوية المطالبات التأمينية في شركة مباشرة حوادث سعودية.
5. تحديد أثر دقة بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية.
6. تحديد أثر اكتمال بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية.
7. تحديد أثر توقيت إعداد بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية.
8. تحديد أثر موثوقية بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية.
9. الكشف عن الفروق في استجابات المبحوثين تبعاً للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية.

10. تقديم توصيات ومقترحات عملية لتحسين جودة بيانات تقارير الحوادث بما يُسهم في تسريع تسوية المطالبات التأمينية في شركة مباشرة حوادث سعودية.

1.6.1 فرضيات الدراسة

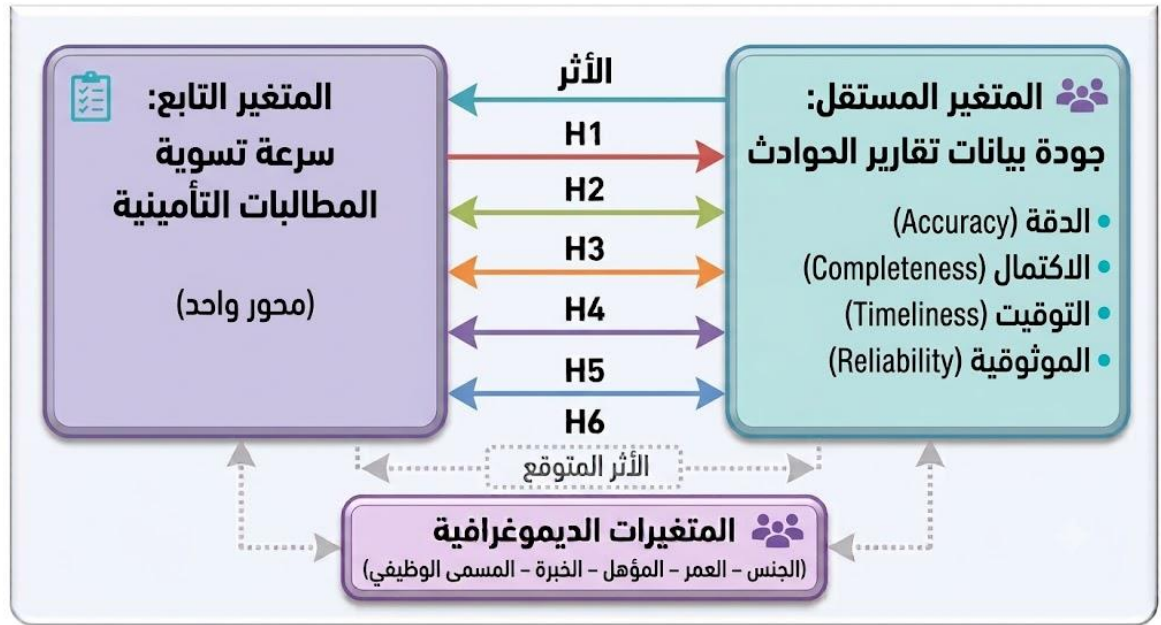
الفرضية الرئيسية: (H0) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة بيانات تقارير الحوادث بأبعادها (الدقة، الاكتمال، التوقيت، الموثوقية) على سرعة تسوية المطالبات التأمينية في شركة مباشرة حوادث سعودية.

الفرضيات الفرعية:

- **H0.1:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لدقة بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية.
- **H0.2:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاكتمال بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية.
- **H0.3:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتوقيت بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية.
- **H0.4:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية.
- **H0.5:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول أثر جودة بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

1.7.1 نموذج الدراسة

يوضح النموذج الأدوات المتغير المستقل بأبعاده الأربعة وأثرها على المتغير التابع:



المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى الأدبيات السابقة ذات الصلة.

1.8. منهجية الدراسة

سوف تعتمد هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، إذ يُعدّ الأنسب لطبيعة الدراسة وأهدافها؛ حيث سيقوم الباحث بوصف الظاهرة محل الدراسة المتمثلة في جودة بيانات تقارير الحوادث وأثرها على سرعة تسوية المطالبات التأمينية، ثم تحليل البيانات التي سيتم جمعها من عينة الدراسة تحليلاً كمياً باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بهدف الوصول إلى نتائج علمية دقيقة يمكن تعميمها والاستفادة منها في تحسين الأداء التشغيلي لشركات التأمين السعودية.

كما سوف يستعين الباحث بالمنهج الاستنباطي في بناء الإطار النظري للدراسة من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، إضافةً إلى المنهج الاستقرائي في تفسير النتائج الميدانية واستخلاص التوصيات، بما يُحقق التكامل بين الجانبين النظري والتطبيقي للدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة

سوف يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة مباشرة حوادث سعودية في الأقسام ذات العلاقة المباشرة بإعداد تقارير الحوادث وتسوية المطالبات التأمينية، ويشمل ذلك موظفي قسم مباشرة الحوادث، وقسم المطالبات، وقسم التقييم والمعاينة، وقسم خدمة العملاء، والبالغ عددهم تقريباً (250) موظفاً وموظفة موزعين على الفروع المختلفة داخل المملكة العربية السعودية.

وسوف يتم اختيار عينة الدراسة بأسلوب العينة العشوائية الطبقية، بحجم قدره (152) مفردة، وقد تم تحديد هذا الحجم وفقاً لمعادلة ستيفن ثامبسون (Stephen Thompson) عند مستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (5%)، حيث سوف يتم توزيع (170) استبانة بشكل يفوق حجم العينة المطلوب لضمان استرداد العدد الكافي منها، ويُتوقع الحصول على (160) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بمعدل استرداد يبلغ تقريباً (94%).

مصادر جمع البيانات

سوف يعتمد الباحث في جمع البيانات على مصدرين أساسيين:

- **المصادر الثانوية:** وتشمل الكتب العلمية، والدوريات المحكمة، والرسائل الجامعية، والتقارير الرسمية الصادرة عن هيئة التأمين السعودية والاتحاد السعودي لشركات التأمين، والمواقع الإلكترونية الموثوقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.
- **المصادر الأولية:** وتتمثل في البيانات التي سوف يتم جمعها من الميدان مباشرة من خلال أداة الاستبانة التي سيتم تصميمها خصيصاً لأغراض هذه الدراسة.

أدوات الدراسة

سوف يعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية، وسوف يتم تصميمها وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وتتكون من الأقسام التالية:

- **القسم الأول:** البيانات الديموغرافية والوظيفية لأفراد العينة.

- القسم الثاني - المتغير المستقل (جودة بيانات تقارير الحوادث) :ويتضمن أربعة أبعاد على النحو الآتي :

- بُعد الدقة: (4) فقرات.
- بُعد الاكتمال: (4) فقرات.
- بُعد التوقيت: (4) فقرات.
- بُعد الموثوقية: (4) فقرات.
- الإجمالي: (16) فقرة.

- القسم الثالث - المتغير التابع (سرعة تسوية المطالبات التأمينية) :محور أحادي يتضمن (10) فقرات.

- إجمالي عدد فقرات الاستبانة: (26) فقرة إضافة إلى فقرات البيانات الديموغرافية.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

سوف يتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) ، وسوف يستعين الباحث بالأساليب الإحصائية الآتية :التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد العينة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس مستوى استجابات المبحوثين، ومعامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة، ومعامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي والعلاقة بين المتغيرات، وتحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار فرضيات الدراسة وقياس أثر المتغير المستقل بأبعاده على المتغير التابع، إضافة إلى اختبار (T-Test) واختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للكشف عن الفروق في الاستجابات وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية :تقتصر الدراسة على قياس أثر جودة بيانات تقارير الحوادث بأبعادها (الدقة، الاكتمال، التوقيت، الموثوقية) على سرعة تسوية المطالبات التأمينية.
- الحدود المكانية :شركة مباشرة حوادث سعودية بفروعها داخل المملكة العربية السعودية.

- **الحدود البشرية:** العاملون في أقسام مباشرة الحوادث، والمطالبات، والتقييم، وخدمة العملاء في الشركة محل الدراسة.

- **الحدود الزمانية:** سوف يتم إجراء الدراسة الميدانية خلال العام (2026م).

1.9. الدراسة الميدانية

سوف يتم إجراء الدراسة الميدانية من خلال توزيع أداة الاستبانة إلكترونياً وورقياً على عينة الدراسة المستهدفة من العاملين في شركة مباشرة حوادث سعودية، بعد التأكد من صدقها وثباتها من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين المتخصصين في مجال التأمين وإدارة الأعمال، وإجراء دراسة استطلاعية أولية على عينة تجريبية مكونة من (30) مفردة من خارج عينة الدراسة الأساسية. وسوف يتم جمع الاستبانات وترميزها وإدخالها إلى البرنامج الإحصائي (SPSS)، ثم تحليلها إحصائياً وتفسير نتائجها في ضوء أهداف الدراسة وفرضياتها، وصولاً إلى الاستنتاجات والتوصيات النهائية.

1.10. مخطط المشروع المقترح

يتكون المشروع المقترح من خمسة فصول رئيسية على النحو الآتي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة يتضمن المقدمة، ومشكلة الدراسة، وأهميتها، وأسئلتها، وأهدافها، وفرضياتها، ونموذجها، ومنهجيتها، وحدودها، ومصطلحاتها.

الفصل الثاني: الإطار النظري

- **المبحث الأول:** جودة بيانات تقارير الحوادث (المفهوم، الأبعاد، الأهمية، معايير الجودة).
- **المبحث الثاني:** تسوية المطالبات التأمينية (المفهوم، المراحل، العوامل المؤثرة في سرعة التسوية).
- **المبحث الثالث:** قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية ودور شركة مباشرة حوادث سعودية.

الفصل الثالث: الدراسات السابقة عرض وتحليل الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة، وبيان الفجوة البحثية وموقع الدراسة الحالية منها.

الفصل الرابع: منهجية الدراسة وإجراءاتها الميدانية منهج الدراسة، مجتمعها وعينتها، أدواتها، صدقها وثباتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة وتفسيرها التحليل الوصفي، اختبار الفرضيات، ومناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

الخاتمة: ملخص النتائج، والتوصيات، والمقترحات البحثية المستقبلية.

قائمة المراجع والملاحق.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

- Macedo, J. B., Ramos, P. M., Maior, C. B., Moura, M. J., Lins, I. D., & Vilela, R. F. (2023). Identifying low-quality patterns in accident reports from textual data. *International journal of occupational safety and ergonomics*, 29(3), 1088-1100.'
- Vida, G., & Török, Á. (2023). Expected effects of accident data recording technology evolution on the identification of accident causes and liability. *European Transport Research Review*, 15(1), 17.
- Derakhshan, P., Azadmanjir, Z., Naghdi, K., Habibi Arejan, R., Safdarian, M., Zarei, M. R., ... & Rahimi-Movaghar, V. (2021). The impact of data quality assurance and control solutions on the completeness, accuracy, and consistency of data in a national spinal cord injury registry of Iran (NSCIR-IR). *Spinal cord series and cases*, 7(1), 51.
- Na, X. U., Ling, M. A., & Li, W. A. N. G. (2021). An improved text mining approach to extract safety risk factors from construction accident reports. *Safety science*, 138, 105216.
- Tekale, K. M. (2022). Claims Optimization in a High-Inflation Environment Provide Frameworks for Leveraging Automation and Predictive Analytics to Reduce Claims Leakage and Accelerate Settlements. *International Journal of Emerging Research in Engineering and Technology*, 3(2), 110-122.
- Tekale, K. M., & Rahul, N. (2023). Blockchain and Smart Contracts in Claims Settlement. *International Journal of Emerging Trends in Computer Science and Information Technology*, 4(2), 121-130

