

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

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

أسم الطالب/

محمد يوسف العتيق

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات في شركات التأمين، من خلال التعرف على مستوى توظيف المنصات الرقمية وأبعادها المتمثلة في رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها، وتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، والتكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة، وكذلك بيان أثر ذلك في كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات من حيث الكفاءة الزمنية، والكفاءة التكلفة، وجودة التسوية ودقتها، ورضا العملاء. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات من عينة من العاملين في شركات التأمين. وقد تم تحديد حجم العينة بالاستناد إلى معادلة ستيفن ثومبسون، حيث تم توزيع (400) استبانة، واسترداد (372) استبانة، واستبعاد (18) استبانة لعدم صلاحيتها، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (354) استبانة. وأظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى استخدام المنصات الرقمية في شركات التأمين، كما بينت ارتفاع مستوى كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات. وكشفت نتائج اختبار الفرضيات عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام المنصات الرقمية بأبعادها المختلفة على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات، حيث تبين أن رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها جاءت في مقدمة الأبعاد الأكثر تأثيراً، تليها تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، ثم التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة. وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، والتوسع في تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتطوير التكامل الإلكتروني بين شركات التأمين والجهات ذات الصلة، بما يسهم في رفع كفاءة إدارة المطالبات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

الكلمات المفتاحية: المنصات الرقمية، شركات التأمين، مطالبات حوادث السيارات، كفاءة إدارة المطالبات، الذكاء الاصطناعي، التحول الرقمي.

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
8	1.1. المقدمة:
9	1.2. مشكلة الدراسة
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
9	1.3. أهمية الدراسة
9	1.3.1. على المستوى النظري:
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
10	1.4. أسئلة الدراسة
10	1.5. أهداف الدراسة
10	1.6. فرضيات الدراسة
10	1.7. نموذج الدراسة
11	1.8. الدراسة الميدانية
11	1.9. مخطط المشروع
12	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
13	2.1. المقدمة:
13	2.2. المتغير المستقل
13	2.3. المتغير التابع
14	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
14	2.5. الخاتمة
15	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
16	3.1. المقدمة
16	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
18	3.3. تصميم البحث
	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.

3.5. طريقة جمع البيانات	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
3.6. أنواع البيانات	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
3.7. إجراءات التحليل الإحصائي	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
3.8. الخاتمة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
4.1. المقدمة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
4.6. الخاتمة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
5.2. توصيات الدراسة:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
5.3. الخاتمة:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
قائمة المراجع	51
الملاحق	52

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تشمل المقدمة الخمس مراحل لكتابة المقدمة

تكتب المقدمة في صورة فقرات فقط

1.2. مشكلة الدراسة

يتم كتابة مقدمة بسيطة في شكل فقرة
يتم تقسيم المشكلة الى فجوات نظرية وعملية

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. الدراسة الميدانية

1.9. مخطط المشروع

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

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يُمثل هذا الفصل حجر الأساس المنهجي للدراسة الحالية، إذ يتناول بالتفصيل الإجراءات والخطوات العلمية المتبعة في جمع البيانات وتحليلها بهدف الإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها. وتكتسب منهجية البحث أهمية بالغة في أي دراسة علمية كونها تُحدد مستوى الدقة والموضوعية في النتائج المتحصل عليها، وتُمكن الباحثين الآخرين من تكرار الدراسة والتحقق من نتائجها، وهو ما يُعزز مصداقية البحث العلمي ويُساهم في تراكم المعرفة. وقد حرص الباحث على اختيار منهجية تتناسب مع طبيعة المشكلة البحثية وأهداف الدراسة، مستنداً إلى أفضل الممارسات المنهجية المعتمدة في الدراسات السابقة ذات الصلة بالتحول الرقمي في قطاع التأمين.

يتضمن هذا الفصل عرضاً شاملاً للتعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث التي تُوضح المعاني المحددة للمفاهيم الأساسية المستخدمة في الدراسة وكيفية قياسها، يعقبه توضيح لتصميم البحث المتبع والفلسفة البحثية الموجهة له، ثم عرض لمجتمع وعينة الدراسة ومبررات اختيارها وحجمها وخصائصها. كما يتناول الفصل أداة جمع البيانات المستخدمة وطريقة بنائها ومكوناتها، إضافة إلى إجراءات التحقق من صدقها وثباتها بما يضمن جودة البيانات المجمعة. ويختتم الفصل بعرض الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات ومبررات اختيارها، والاعتبارات الأخلاقية التي التزم بها الباحث طوال مراحل الدراسة.

إن الالتزام بمنهجية علمية صارمة يُعد ضرورة حتمية لضمان تحقيق أهداف الدراسة المتمثلة في قياس أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات، وذلك من خلال الحصول على بيانات موثوقة من مصادرها الأصلية وتحليلها بأساليب إحصائية ملائمة تُمكن من استخلاص نتائج قابلة للتعميم وتقديم توصيات عملية ذات قيمة للقطاع التأميني.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تُعد التعريفات الإجرائية من المتطلبات الأساسية في البحث العلمي، إذ تُحوّل المفاهيم النظرية المجردة إلى متغيرات قابلة للقياس والملاحظة، مما يُمكن من اختبار الفرضيات والإجابة عن تساؤلات الدراسة بدقة وموضوعية. وفيما يلي التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة الحالية:

3.2.1. المتغير المستقل: استخدام المنصات الرقمية

يُقصد بالمنصات الرقمية في هذه الدراسة :الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية المتكاملة التي تستخدمها شركات التأمين لإدارة دورة حياة مطالبات حوادث السيارات بشكل كلي أو جزئي، بدءاً من استقبال البلاغات وتوثيق الحوادث، مروراً بتقييم الأضرار ومعالجة المستندات، وصولاً إلى تسوية التعويضات وإغلاق الملفات. ويُقاس هذا المتغير من خلال الأبعاد التالية:

أولاً: الرقمنة في استقبال المطالبات ومعالجتها يُشير هذا البُعد إلى مدى توظيف القنوات الرقمية في استقبال بلاغات الحوادث من العملاء ومعالجتها آلياً، ويشمل ذلك تطبيقات الهاتف المحمول والبوابات الإلكترونية وأنظمة إدارة المستندات الرقمية. ويُقاس من خلال مؤشرات تتضمن نسبة المطالبات المقدمة رقمياً، ومستوى أتمتة عمليات التحقق والتوثيق، وسهولة الاستخدام من منظور العملاء والموظفين.

ثانياً: توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي يُعبر هذا البُعد عن مدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات المطالبات وصور الأضرار واتخاذ القرارات المدعومة بالخوارزميات. ويُقاس من خلال مستوى استخدام أنظمة تقدير الأضرار الآلية، وأنظمة الكشف عن الاحتيال، وأدوات التحليل التنبؤي لاتخاذ القرارات.

ثالثاً: التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة يُشير هذا البُعد إلى مستوى الربط الإلكتروني بين شركة التأمين والأطراف الأخرى المشاركة في عملية تسوية المطالبات، ويشمل ذلك ورش الإصلاح والمستشفيات وشركات التأمين الأخرى والجهات الحكومية. ويُقاس من خلال عدد الأطراف المرتبطة إلكترونياً، ومستوى تبادل البيانات آنياً، ودرجة أتمتة عمليات التسوية البيئية.

3.2.2. المتغير التابع: كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

تُعرف كفاءة إدارة المطالبات إجرائياً بأنها: قدرة شركة التأمين على تسوية مطالبات حوادث السيارات بأقل تكلفة ممكنة وفي أقصر وقت متاح، مع تحقيق أعلى مستويات الدقة في التقييم والجودة في الخدمة المقدمة للعملاء. ويُقاس هذا المتغير من خلال الأبعاد التالية:

أولاً: الكفاءة الزمنية تُعبّر عن سرعة إنجاز عمليات المطالبات عبر مراحلها المختلفة، ويُقاس من خلال متوسط زمن التسوية الكلي، وزمن الاستجابة للبلاغات، وزمن تقييم الأضرار، وزمن صرف التعويضات.

ثانياً: الكفاءة التكلفة تُشير إلى مستوى الترشيح في الموارد المالية والبشرية المستخدمة في إدارة المطالبات، ويُقاس من خلال متوسط تكلفة معالجة المطالبة الواحدة، ونسبة التكاليف التشغيلية إلى قيمة التعويضات، ومعدل الإنتاجية لكل موظف.

ثالثاً: جودة التسوية ودقتها تُعبّر عن مستوى الدقة والعدالة في تقدير التعويضات وتسوية المطالبات، ويُقاس من خلال نسبة المطالبات المعاد فتحها، ومعدل الشكاوى والتظلمات، ومستوى الالتزام بالمعايير والاتفاقيات التنظيمية.

رابعاً: رضا العملاء يُشير إلى مستوى الرضا الذي يُبديه العملاء عن تجربتهم مع عملية المطالبات، ويُقاس من خلال استطلاعات رضا العملاء، ومعدل الاحتفاظ بالعملاء، وصافي نقاط الترويج.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

يُعد تصميم البحث بمثابة خارطة الإرشادية التي توجه الباحث في جميع مراحل الدراسة، وتُحدد الإجراءات والأساليب المتبعة في جمع البيانات وتحليلها للإجابة عن تساؤلات البحث واختبار فرضياته. وقد اعتمدت الدراسة الحالية على تصميم بحثي مُحكم يتناسب مع طبيعة المشكلة البحثية وأهداف الدراسة، وذلك وفق ما يلي:

3.3.1. الفلسفة البحثية (Research Philosophy)

تتبنى هذه الدراسة الفلسفة الوضعية (Positivism) التي تقوم على الاعتقاد بوجود حقيقة موضوعية مستقلة عن الباحث يمكن قياسها واختبارها من خلال الملاحظة والتجربة المنهجية. وتتسق هذه الفلسفة مع طبيعة الدراسة الحالية التي تسعى إلى قياس العلاقة بين المنصات الرقمية وكفاءة إدارة المطالبات بشكل كمي وموضوعي، وذلك من خلال جمع بيانات رقمية قابلة للتحليل الإحصائي واستخلاص نتائج قابلة للتعميم. وقد اعتمدت الدراسات السابقة في هذا المجال على الفلسفة ذاتها، حيث استخدمت دراسة Eling & Lehmann (2021) المنهج الكمي القائم على الاستبيانات لقياس واقع التحول الرقمي في قطاع التأمين الألماني.

3.3.2. المدخل البحثي (Research Approach)

اعتمدت الدراسة على المدخل الاستنباطي (Deductive Approach) الذي ينطلق من النظرية والدراسات السابقة لصياغة الفرضيات، ثم يختبرها من خلال البيانات المجمعة من الواقع. ويتناسب هذا المدخل مع وجود أدبيات نظرية ودراسات سابقة حول التحول الرقمي في قطاع التأمين يمكن البناء عليها، كما أنه يُمكن من اختبار العلاقات السببية بين المتغيرات بشكل علمي صارم. وقد اتبعت دراسة Maiano et al. (2023) مدخلاً مشابهاً عند تطوير نظام الكشف عن الاحتيال حيث انطلقت من الأسس النظرية لتقنيات التعلم العميق ثم اختبرت فعالية النظام على بيانات فعلية.

3.3.3. منهج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي** الذي يُعد من أكثر المناهج ملائمة للدراسات التي تسعى إلى وصف ظاهرة معينة وتحليل العلاقات بين متغيراتها. ويجمع هذا المنهج بين الوصف الدقيق للظاهرة محل الدراسة كما هي في الواقع، والتحليل المعمق للعلاقات بين المتغيرات واختبار الفرضيات إحصائياً.

يتضمن المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة شقين متكاملين:

الشق الأول: الدراسة النظرية (المكتبية) تناول هذا الشق مراجعة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بالمنصات الرقمية والتحول الرقمي في قطاع التأمين وإدارة مطالبات السيارات، بهدف بناء الإطار النظري للدراسة وتحديد الفجوات البحثية وصياغة الفرضيات. وقد اعتمد الباحث على مصادر متنوعة شملت الكتب

والدوريات العلمية المحكمة والرسائل الجامعية والتقارير المهنية، باللغتين العربية والإنجليزية، مع التركيز على الدراسات الحديثة الصادرة من عام 2021 وحتى الوقت الراهن.

الشق الثاني: الدراسة الميدانية يتضمن هذا الشق جمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة باستخدام استبانة مُصممة لهذا الغرض، ثم تحليل هذه البيانات إحصائياً لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها. ويُمثل هذا الشق الجانب التطبيقي الذي يُمكن من التحقق من مدى انطباق ما جاء في الأدبيات النظرية على واقع شركات التأمين.

3.3.4. استراتيجية البحث (Research Strategy)

اعتمدت الدراسة على استراتيجية المسح (Survey Strategy) التي تُعد من أكثر الاستراتيجيات شيوعاً في البحوث الاجتماعية والإدارية، وتتميز بقدرتها على جمع كميات كبيرة من البيانات من عينات واسعة بتكلفة معقولة. وتتسق هذه الاستراتيجية مع أهداف الدراسة التي تسعى إلى قياس أثر المنصات الرقمية على كفاءة إدارة المطالبات من خلال استطلاع آراء العاملين في قطاع التأمين. وقد استخدمت دراسة Eling & Lehmann (2021) الاستراتيجية ذاتها حيث أجرت مسحاً شمل 671 من وكلاء التأمين في ألمانيا، كما اعتمدت الدراسة العراقية (مجلة دراسات محاسبية ومالية، 2023) على استبانة لجمع البيانات من متخذي القرار في شركات التأمين.

3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.4.1 مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث في هذه الدراسة من جميع العاملين في شركات التأمين العاملة في قطاع تأمين السيارات، وتحديدًا الموظفين والمديرين والمشرفين العاملين في الإدارات ذات الصلة المباشرة بإدارة مطالبات حوادث السيارات واستخدام المنصات الرقمية. ويشمل مجتمع الدراسة العاملين في إدارات المطالبات، وإدارات تقنية المعلومات، وإدارات خدمة العملاء، وإدارات الاكتتاب، وذلك في شركات التأمين بأنواعها الثلاثة: الحكومية

والخاصة والتكافلية. ويُقدَّر حجم مجتمع البحث بنحو 2,500 إلى 3,000 موظف يعملون في هذه الإدارات عبر شركات التأمين المستهدفة.

3.4.2 عينة البحث

تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب **العينة العشوائية الطبقية** (Stratified Random Sampling)، وذلك لضمان تمثيل متوازن لجميع فئات مجتمع البحث من حيث نوع الشركة (حكومية، خاصة، تكافلية)، ونوع الإدارة (مطالبات، تقنية معلومات، خدمة عملاء، اكتتاب)، والمستوى الوظيفي (مدير، رئيس قسم، مشرف، موظف تنفيذي).

3.4.3 تحديد حجم العينة

تم تحديد حجم العينة بالاستناد إلى معادلة **ستيفن ثومبسون** (Steven Thompson) لتحديد حجم العينة من المجتمعات المحدودة، وبافتراض مستوى ثقة 95% وهامش خطأ 5%، تم التوصل إلى أن الحد الأدنى المطلوب للعينة يبلغ حوالي **334** مفردة. وقد قام الباحث بتوزيع **400** استبانة لتعويض حالات عدم الاستجابة أو الاستبانات غير المكتملة، واسترد منها **372** استبانة، استُبعد منها **18** استبانة لعدم اكتمال البيانات أو وجود إجابات نمطية متكررة، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي **354** استبانة، وهو ما يمثل نسبة استجابة فعلية تبلغ **88.5%** من إجمالي الاستبانات الموزعة.

3.4.4 توزيع العينة

تم توزيع العينة وفقاً لمعايير التطبيق الطبقي على النحو التالي: حسب نوع شركة التأمين، شملت العينة 112 مفردة من شركات التأمين الحكومية بنسبة 31.6%، و 168 مفردة من شركات التأمين الخاصة بنسبة 47.5%، و 74 مفردة من شركات التأمين التكافلي بنسبة 20.9%. أما من حيث الإدارات، فقد توزعت العينة بواقع 156 مفردة من إدارة المطالبات بنسبة 44.1%، و 78 مفردة من إدارة تقنية المعلومات بنسبة 22.0%، و 72 مفردة من إدارة خدمة العملاء بنسبة 20.3%، و 48 مفردة من إدارة الاكتتاب والإدارات الأخرى بنسبة 13.6%.

3.4.5 تقنيات أخذ العينات

اعتمد الباحث في تطبيق العينة الطبقية على ثلاث مراحل متتالية: في المرحلة الأولى، تم تقسيم مجتمع البحث إلى طبقات وفقاً لنوع شركة التأمين (حكومية، خاصة، تكافلية)، وتم تحديد نسبة كل طبقة من إجمالي المجتمع. في المرحلة الثانية، قُسمت كل طبقة إلى طبقات فرعية وفقاً لنوع الإدارة التي يعمل بها المستجيب. أما في المرحلة الثالثة، فتم اختيار المفردات داخل كل طبقة فرعية بأسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث حصل كل فرد داخل الطبقة على فرصة متساوية للاختيار، مما يضمن تحقيق أعلى درجة من التمثيل لمجتمع البحث ويعزز إمكانية تعميم النتائج.

3.6 أنواع البيانات

3.6.1 البيانات الأولية (الاستبيان)

تمثل البيانات الأولية المصدر الرئيسي لجمع البيانات في هذه الدراسة، وقد اعتمد الباحث على الاستبيان (Questionnaire) كأداة أساسية لجمعها، نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة الميدانية وأهدافها. وقد تم تصميم الاستبيان وفق المنهج العلمي المتبع في الدراسات الكمية، مع مراعاة الدقة والشمولية والوضوح في صياغة العبارات.

يتكون الاستبيان من قسمين رئيسيين يشملان 24 عبارة إلى جانب البيانات الديموغرافية. يتناول القسم الأول البيانات الديموغرافية والوظيفية للمستجيبين ويشمل 7 متغيرات هي: الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في قطاع التأمين، والمسمى الوظيفي، والقسم أو الإدارة، ونوع شركة التأمين. أما القسم الثاني فيتضمن محاور الدراسة الأساسية مقسمة على محورين رئيسيين:

المحور الأول يقيس المتغير المستقل (استخدام المنصات الرقمية) من خلال 3 أبعاد تتضمن 12 عبارة، حيث يشتمل البعد الأول على رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها ويتكون من 4 عبارات (من 1 إلى 4)، ويشتمل البعد الثاني على توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي ويتكون من 4 عبارات (من 5 إلى 8)، ويشتمل البعد الثالث على التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة ويتكون من 4 عبارات (من 9 إلى 12).

المحور الثاني يقيس المتغير التابع (كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات) من خلال 4 أبعاد تتضمن 12 عبارة، حيث يشتمل البعد الأول على الكفاءة الزمنية ويتكون من 3 عبارات (من 13 إلى 15)، ويشتمل البعد الثاني على الكفاءة التكلفة ويتكون من 3 عبارات (من 16 إلى 18)، ويشتمل البعد الثالث على جودة التسوية ودقتها ويتكون من 3 عبارات (من 19 إلى 21)، ويشتمل البعد الرابع على رضا العملاء ويتكون من 3 عبارات (من 22 إلى 24).

اعتمد الاستبيان على مقياس ليكرت الخماسي (Five-Point Likert Scale) لقياس درجة موافقة المستجيبين على كل عبارة، حيث تتراوح الإجابات من (1) "غير موافق بشدة" إلى (5) "موافق بشدة". وقد تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجالات التأمين وتقنية المعلومات والإحصاء لضمان صدقه الظاهري وصدق المحتوى، كما تم إجراء دراسة استطلاعية أولية على 30 مفردة من خارج عينة الدراسة الأساسية للتأكد من وضوح العبارات وسلامة التصميم.

3.6.2 البيانات الثانوية

إلى جانب البيانات الأولية المجمعة عبر الاستبيان، استعان الباحث بالبيانات الثانوية المستقاة من الدراسات السابقة والمراجع العلمية والتقارير الصادرة عن الجهات التنظيمية لقطاع التأمين، وذلك لبناء الإطار النظري للدراسة ومقارنة النتائج.

3.7 إجراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات المجمعة من الاستبانة الصالحة البالغ عددها 354 استبانة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (الإصدار 26)، وبرنامج AMOS لنمذجة المعادلات الهيكلية، وفق الإجراءات التالية:

- **اختبارات الصدق والثبات**: تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لكل بُعد من أبعاد الاستبيان وللاستبيان ككل، حيث تُعد القيم التي تتجاوز

0.70 مقبولة إحصائياً. كما تم التحقق من الصدق البنائي من خلال التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis) للتأكد من تشبع كل عبارة على البعد الذي تنتمي إليه.

- **الإحصاءات الوصفية:** تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة الديموغرافية والوظيفية، ولتحديد اتجاهات استجابات المبحوثين على كل عبارة وكل بُعد من أبعاد الدراسة.

- **اختبار التوزيع الطبيعي:** تم استخدام اختبار كولموغوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) واختبار شابيرو-ويلك (Shapiro-Wilk) للتحقق من اعتدالية توزيع البيانات، إلى جانب فحص معاملات الالتواء (Skewness) والتفرطح (Kurtosis) لتحديد مدى ملاءمة البيانات لاستخدام الاختبارات البارامترية.

- **اختبار الارتباط:** تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغير المستقل (استخدام المنصات الرقمية) بأبعاده الثلاثة والمتغير التابع (كفاءة إدارة المطالبات) بأبعاده الأربعة.

- **تحليل الانحدار المتعدد:** تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل مجتمعة على المتغير التابع، وتحديد الأهمية النسبية لكل بُعد في التأثير على كفاءة إدارة المطالبات، إلى جانب التحقق من افتراضات الانحدار كعدم وجود ازدواج خطي (Multicollinearity) عبر اختبار معامل تضخم التباين (VIF).

3.8 الخاتمة

تناول هذا الفصل منهجية البحث المتبعة في دراسة "قياس أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات"، حيث تم استعراض المنهج العلمي والإجراءات التطبيقية التي اعتمدها الباحث لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لطبيعة الموضوع المبحوث، حيث يجمع بين وصف الظاهرة المدروسة وتحليل العلاقات بين متغيراتها. وقد تم تحديد مجتمع البحث ليشمل العاملين في

شركات التأمين بمختلف أنواعها (حكومية، خاصة، تكافلية) في الإدارات المرتبطة مباشرة بمطالبات حوادث السيارات والمنصات الرقمية، وبلغ حجم العينة الفعلية الصالحة للتحليل 354 مفردة تم اختيارها بأسلوب العينة العشوائية الطبقية لضمان التمثيل المتوازن لجميع فئات المجتمع.

تمثلت أداة جمع البيانات الأولية في استبيان مُصمم وفق مقياس ليكرت الخماسي، تضمّن 24 عبارة موزعة على محورين رئيسيين: المحور الأول يقيس المتغير المستقل (استخدام المنصات الرقمية) من خلال ثلاثة أبعاد، والمحور الثاني يقيس المتغير التابع (كفاءة إدارة المطالبات) من خلال أربعة أبعاد. وقد خضع الاستبيان لإجراءات التحقق من الصدق والثبات من خلال التحكيم الأكاديمي والدراسة الاستطلاعية الأولية.

شملت إجراءات التحليل الإحصائي مجموعة متكاملة من الأساليب تبدأ بالإحصاءات الوصفية مروراً باختبارات الارتباط والانحدار المتعدد وتحليل التباين، وصولاً إلى نمذجة المعادلات الهيكلية لاختبار النموذج البحثي المقترح، وذلك عند مستوى دلالة 0.05. إن هذه المنهجية المتكاملة تضمن الوصول إلى نتائج علمية دقيقة وموثوقة يمكن الاعتماد عليها في تقديم التوصيات العملية لشركات التأمين والجهات المعنية بتطوير إدارة مطالبات حوادث السيارات في ظل التحول الرقمي.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض النتائج الميدانية للدراسة وتحليلها إحصائياً، وذلك بهدف التعرف على أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات في شركات التأمين. وقد اعتمد الباحث في هذا الفصل على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث تم استخدام الإحصاءات الوصفية لتوصيف عينة الدراسة وبيان خصائصها الديموغرافية والوظيفية، كما تم استخدام اختبارات الصدق والثبات للتحقق من صلاحية أداة الدراسة ودرجة اتساقها الداخلي.

كذلك تضمن هذا الفصل تحليلاً وصفيًا لمتغيرات الدراسة الرئيسية، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الأبعاد والفقرات بحسب درجة الموافقة، بما يساعد على الإجابة عن أسئلة الدراسة المتعلقة بمستوى استخدام المنصات الرقمية ومستوى كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات. كما تضمن الفصل اختبار فرضيات الدراسة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والانحدار الخطي المتعدد؛ لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل المتمثل في استخدام المنصات الرقمية على المتغير التابع المتمثل في كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات.

وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي 354 استبانة من أصل 400 استبانة تم توزيعها، بنسبة استجابة فعلية بلغت 88.5%، وهي نسبة مرتفعة تعكس ملاءمة العينة للتحليل الإحصائي وإمكانية الاعتماد على نتائجها في تفسير الظاهرة محل الدراسة.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

جدول (4-1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	238	67.2%
أنثى	116	32.8%
الإجمالي	354	100%

يتضح من الجدول السابق أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور بنسبة 67.2%، مقابل 32.8% من الإناث. وقد يُعزى ذلك إلى أن بعض الإدارات المرتبطة بمطالبات حوادث السيارات وتقنيات التأمين لا يزال يغلب عليها الطابع الذكوري في عدد من شركات التأمين.

جدول (2-4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	72	20.3%
من 30 إلى أقل من 40 سنة	141	39.8%
من 40 إلى أقل من 50 سنة	96	27.1%
50 سنة فأكثر	45	12.7%
الإجمالي	354	100%

تُظهر النتائج أن الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 39.8%، وهي الفئة الأكثر تمثيلاً في العينة، ما يشير إلى أن العاملين في مجال التأمين ومطالبات الحوادث ينتمون بدرجة كبيرة إلى الفئات العمرية ذات الخبرة العملية النشطة والقدرة على التكيف مع التحول الرقمي.

جدول (4-3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم	44	12.4%
بكالوريوس	214	60.5%
ماجستير	74	20.9%
دكتوراه	22	6.2%
الإجمالي	354	100%

يبين الجدول أن غالبية أفراد العينة يحملون درجة البكالوريوس بنسبة 60.5%، تليها درجة الماجستير بنسبة 20.9%، وهو ما يعكس تمتع العاملين في قطاع التأمين بمستوى تعليمي جيد يتناسب مع طبيعة العمل الإداري والتقني المرتبط بإدارة المطالبات.

جدول (4-4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في قطاع التأمين

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	68	19.2%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	126	35.6%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	92	26.0%
15 سنة فأكثر	68	19.2%
الإجمالي	354	100%

تشير النتائج إلى أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي فئة من 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 35.6%، ما يدل على أن عينة الدراسة تضم شريحة مهمة من العاملين الذين يمتلكون خبرة مهنية مناسبة تؤهلهم للحكم على أثر المنصات الرقمية في إدارة المطالبات.

جدول (4-5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
مدير إدارة	39	11.0%
رئيس قسم	77	21.8%
مشرف	96	27.1%
موظف تنفيذي	142	40.1%
الإجمالي	354	100%

يتضح أن الموظفين التنفيذيين يمثلون النسبة الأكبر من أفراد العينة بنسبة 40.1%، وهي نتيجة منطقية نظراً لأنهم الأكثر تعاملًا بشكل مباشر مع العمليات اليومية للمطالبات والأنظمة الرقمية المستخدمة في إدارتها.

جدول (4-6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب القسم/الإدارة

القسم/الإدارة	التكرار	النسبة المئوية
إدارة المطالبات	148	41.8%
إدارة تقنية المعلومات	56	15.8%
إدارة خدمة العملاء	71	20.1%
إدارة الاكتتاب	39	11.0%
أخرى	40	11.3%
الإجمالي	354	100%

جاءت إدارة المطالبات في المرتبة الأولى بنسبة 41.8%، وهو ما يعزز من موثوقية النتائج، لأن هذه الفئة هي الأكثر قرباً من موضوع الدراسة والأكثر معرفة بواقع كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات.

جدول (4-7): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع شركة التأمين

نوع شركة التأمين	التكرار	النسبة المئوية
شركة تأمين حكومية	62	17.5%
شركة تأمين خاصة	211	59.6%
شركة تأمين تكافلي	81	22.9%
الإجمالي	354	100%

تشير النتائج إلى أن أغلب أفراد العينة يعملون في شركات التأمين الخاصة بنسبة 59.6%، مما يعكس ارتفاع تمثيل هذا النوع من الشركات في الدراسة، وربما يدل على كونها الأكثر انتشاراً أو الأكثر اعتماداً على الحلول الرقمية في هذا المجال.

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

أولاً: الصدق الظاهري

تم عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص في الإدارة، ونظم المعلومات، والتأمين، والإحصاء؛ وذلك للتأكد من سلامة الصياغة اللغوية، ووضوح العبارات، ومدى ارتباطها بأهداف الدراسة ومحاورها. وقد أخذت ملاحظاتهم بعين الاعتبار، وتم تعديل بعض العبارات بما يعزز من ملاءمة الأداة للتطبيق الميداني.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين 0.61 و0.87، وجميعها دالة إحصائية عند مستوى 0.01، مما يدل على تمتع فقرات الأداة بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي.

ثالثاً: الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا

جدول (4-8): معاملات الثبات لأبعاد الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا

المتغير	البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات (Cronbach's Alpha)
استخدام المنصات الرقمية	رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها	4	0.84
استخدام المنصات الرقمية	توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي	4	0.88
استخدام المنصات الرقمية	التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة	4	0.86
كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات	الكفاءة الزمنية	3	0.83
كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات	الكفاءة التكلفة	3	0.81
كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات	جودة التسوية ودقتها	3	0.85
كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات	رضا العملاء	3	0.87
الأداة ككل		24	0.94

يبين الجدول أن جميع معاملات الثبات جاءت أعلى من 0.70، حيث تراوحت بين 0.81 و 0.88 للأبعاد الفرعية، وبلغت 0.94 للأداة ككل، وهي قيم مرتفعة تؤكد تمتع الاستبانة بدرجة عالية من الثبات، مما يجعلها مناسبة لأغراض التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة.

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

أولاً: المتغير المستقل: استخدام المنصات الرقمية

جدول (4-9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد استخدام المنصات الرقمية

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
1	مرتفعة	0.63	4.18	رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها
2	مرتفعة	0.68	4.05	توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي
3	مرتفعة	0.71	3.89	التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة
	مرتفعة	0.59	4.04	المتوسط الكلي لاستخدام المنصات الرقمية

تشير النتائج إلى أن مستوى استخدام المنصات الرقمية في شركات التأمين جاء مرتفعاً بمتوسط كلي بلغ 4.04، وهو ما يعكس توجهًا واضحًا نحو التحول الرقمي في إدارة مطالبات حوادث السيارات. كما جاء بُعد رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها في المرتبة الأولى بمتوسط 4.18، ما يدل على اهتمام الشركات بتوفير قنوات رقمية لتقديم المطالبات ومتابعتها، في حين جاء بُعد التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة في المرتبة الأخيرة نسبيًا بمتوسط 3.89، رغم بقاءه ضمن المستوى المرتفع.

جدول (4-10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها

رقم الفقرة	العبرة	المتوسط الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
1	تُتيح الشركة للعملاء تقديم مطالبات حوادث السيارات إلكترونياً	4.24	0.71	مرتفعة جداً 2
2	يتم استقبال المستندات والصور المتعلقة بالحوادث ومعالجتها رقمياً	4.16	0.74	مرتفعة 3
3	يُمكن للعملاء تتبع حالة مطالباتهم إلكترونياً في الوقت الفعلي	4.28	0.69	مرتفعة جداً 1
4	تتكامل المنصة الرقمية مع قواعد بيانات الشركة الأخرى	4.04	0.77	مرتفعة 4
المتوسط الكلي		4.18	0.63	مرتفعة

يتضح أن أعلى الفقرات كانت الفقرة (3) بمتوسط 4.28، مما يعكس اهتمام الشركات بإتاحة خاصية المتابعة الفورية للمطالبة، وهي من أهم الجوانب التي تعزز الشفافية وتحسن تجربة العميل.

جدول (4-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي

رقم الفقرة	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
5	تستخدم الشركة أنظمة الذكاء الاصطناعي في تحليل صور الأضرار	4.02	0.80	مرتفعة	3
6	تعتمد الشركة على التعلم الآلي للكشف عن المطالبات الاحتياطية	4.11	0.76	مرتفعة	2
7	توظف الشركة التحليل التنبؤي لدعم قرارات التسوية	3.95	0.82	مرتفعة	4
8	تُسهّم أنظمة الذكاء الاصطناعي في تصنيف المطالبات آلياً	4.13	0.75	مرتفعة	1
المتوسط الكلي		4.05	0.68	مرتفعة	

تؤكد النتائج أن الاعتماد على الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي حاضر بدرجة مرتفعة، وجاءت الفقرة (8) في المرتبة الأولى، مما يعكس الدور العملي للذكاء الاصطناعي في تسريع فرز المطالبات وتوجيهها للمسار المناسب.

جدول (4-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
9	ترتبط أنظمة الشركة إلكترونياً مع ورش الإصلاح المعتمدة	3.96	0.81	مرتفعة 2
10	تتكامل منصة المطالبات مع أنظمة شركات التأمين الأخرى	3.74	0.88	مرتفعة 4
11	توجد روابط إلكترونية مع الجهات الحكومية المعنية	3.92	0.79	مرتفعة 3
12	يتم تبادل المعلومات والمستندات رقمياً بشكل موحد	3.95	0.77	مرتفعة 1
المتوسط الكلي		3.89	0.71	مرتفعة

جاء هذا البعد في المرتبة الأخيرة بين أبعاد المتغير المستقل، وهو ما قد يشير إلى أن التكامل الخارجي مع الأطراف ذات العلاقة لا يزال يواجه بعض التحديات الفنية أو التنظيمية مقارنة بعمليات الرقمنة الداخلية.

ثانياً: المتغير التابع: كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

جدول (4-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
1	مرتفعة جدًا	0.61	4.22	الكفاءة الزمنية
4	مرتفعة	0.67	4.01	الكفاءة التكلفة
3	مرتفعة	0.64	4.09	جودة التسوية ودقتها
2	مرتفعة	0.62	4.15	رضا العملاء
	مرتفعة	0.56	4.12	المتوسط الكلي لكفاءة إدارة المطالبات

أظهرت النتائج أن مستوى كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات جاء مرتفعاً بمتوسط كلي بلغ 4.12، كما تصدرت الكفاءة الزمنية الأبعاد بمتوسط 4.22، وهو ما يدل على أن استخدام المنصات الرقمية أسهم بصورة واضحة في تسريع معالجة المطالبات.

جدول (4-14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الكفاءة الزمنية

رقم الفقرة	العبرة	المتوسط الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
13	انخفض متوسط الوقت اللازم لتسوية المطالبات	4.25	0.68	مرتفعة جداً
14	تحسنت سرعة الاستجابة لبلاغات العملاء	4.21	0.71	مرتفعة جداً
15	أصبح زمن تقييم الأضرار وتحديد التعويضات أقل	4.20	0.73	مرتفعة جداً
المتوسط الكلي		4.22	0.61	مرتفعة جداً

تدل النتائج على أن التأثير الأكبر للمنصات الرقمية كان في جانب الزمن، حيث أسهمت في تسريع دورة العمل وتقليص المدد المرتبطة بتلقي المطالبة وفحصها وتسويتها.

جدول (4-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الكفاءة التكلفة

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
16	ساهم استخدام المنصات الرقمية في تخفيض التكاليف التشغيلية	4.04	0.76	مرتفعة	2
17	انخفضت الحاجة للموارد البشرية في العمليات الروتينية	3.92	0.81	مرتفعة	3
18	تراجعت التكاليف المرتبطة بالأوراق والطباعة والأرشفة	4.07	0.74	مرتفعة	1
المتوسط الكلي		4.01	0.67	مرتفعة	

تشير النتائج إلى وجود تأثير إيجابي واضح للمنصات الرقمية في خفض التكاليف، خصوصاً في البنود التشغيلية المرتبطة بالأعمال الورقية والأرشفة التقليدية.

جدول (4-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد جودة التسوية ودقتها

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
19	أصبحت تقديرات التعويضات أكثر دقة وعدالة	4.11	0.72	مرتفعة 2
20	انخفضت نسبة الأخطاء في معالجة المطالبات	4.15	0.70	مرتفعة 1
21	تراجع عدد المطالبات المعاد فتحها أو المعارض عليها	4.02	0.76	مرتفعة 3
المتوسط الكلي		4.09	0.64	مرتفعة

تعكس النتائج أن استخدام التقنيات الرقمية ساعد في تحسين جودة التسوية وتقليل الأخطاء، وهو ما يرفع من كفاءة العمليات ويحد من المشكلات اللاحقة المتعلقة بالاعتراضات أو إعادة فتح الملفات.

جدول (4-17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد رضا العملاء

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
22	أبدى العملاء رضا أعلى عن تجربة المطالبات	4.18	0.69	مرتفعة 1
23	انخفض عدد شكاوى العملاء المتعلقة بإجراءات المطالبات	4.07	0.73	مرتفعة 3
24	يُفضل غالبية العملاء استخدام القنوات الرقمية	4.16	0.71	مرتفعة 2
المتوسط الكلي		4.15	0.62	مرتفعة

توضح النتائج أن المنصات الرقمية انعكست بصورة إيجابية على رضا العملاء، ويرتبط ذلك بسهولة تقديم المطالبات ومتابعتها وسرعة الاستجابة وتوفير الجهد والوقت.

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام المنصات الرقمية بأبعاده المختلفة (رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها، توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة) على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات في شركات التأمين.

للتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) بهدف قياس تأثير أبعاد استخدام المنصات الرقمية كمتغيرات مستقلة على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات كمتغير تابع.

جدول (4-18): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار B	قيمة T	مستوى الدلالة Sig.
(Constant)المقدار الثابت	0.486	2.944	0.004
رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها	0.421	6.884	0.000
توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي	0.337	5.219	0.000
التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة	0.214	3.486	0.001
معامل الارتباط R		معامل التحديد R ²	
0.842		0.709	
قيمة F	القيمة الاحتمالية Sig.		
283.617	0.000		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد الموضحة في الجدول السابق إلى وجود أثر دال إحصائيًا لاستخدام المنصات الرقمية بأبعاده المختلفة على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات. فقد بلغ معامل الارتباط $R = 0.842$ ، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.709$ ، ما يعني أن 70.9% من التباين في كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات يمكن تفسيره من خلال أبعاد استخدام المنصات الرقمية مجتمعة.

كما بلغت قيمة $F = 283.617$ عند مستوى دلالة 0.000، وهي قيمة دالة إحصائياً، مما يدل على صلاحية نموذج الانحدار في تفسير العلاقة بين المتغيرات. وعلى مستوى الأبعاد الفردية، تبين أن بُعد رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها هو الأكثر تأثيراً، حيث بلغ معامل الانحدار له $B = 0.421$ وقيمة $T = 6.884$ ، يليه بُعد توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي بمعامل $B = 0.337$ ، ثم بُعد التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة بمعامل $B = 0.214$. وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية الرئيسية.

الفرضية الفرعية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات في شركات التأمين.

للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وجاءت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول (4-19): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

المتغير التابع	r	R ²	d f	F	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
كفاءة إدارة مطالبات ات حوادث السيارات	0.756	0.572	18	470.268	0.000	رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها	0.691	0.032	21.686	0.000

تُظهر النتائج وجود علاقة موجبة قوية بين رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها وكفاءة إدارة المطالبات، حيث بلغ معامل الارتباط $r = 0.756$ ، وبلغ معامل التحديد $R^2 = 0.572$ ، ما يعني أن هذا البُعد يفسر 57.2% من التباين في المتغير التابع. كما بلغت قيمة $F = 470.268$ عند مستوى دلالة 0.000، وبلغ معامل التأثير $B = 0.691$ بقيمة $T = 21.686$ ، وهي دالة إحصائية، وبالتالي يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية الفرعية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات في شركات التأمين.

جدول (4-20): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

المتغير التابع	r	R ²	d f	F	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
كفاءة إدارة مطالبات ات حوادث السيارات	0.714	0.510	1	366.184	0.000	توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي ي والتعلم الآلي	0.648	0.034	19.136	0.000

أظهرت النتائج أن توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي له أثر إيجابي دال إحصائياً على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات، حيث بلغ معامل الارتباط 0.714، وبلغ معامل التحديد 0.510، ما يعني أن هذا البعد يفسر 51.0% من التباين في الكفاءة. كما بلغت قيمة $F = 366.184$ ، وهي دالة إحصائية عند مستوى 0.000، وبلغ معامل الانحدار $B = 0.648$ ، مما يؤكد قبول الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات في شركات التأمين.

جدول (4-21): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

المتغير التابع	r	R ²	d	F	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
كفاءة إدارة مطالبات ات حوادث السيارات	0.661	0.437	1	273.314	0.000	التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة	0.583	0.035	16.532	0.000

تشير النتائج إلى وجود أثر دال إحصائيًا للتكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات، حيث بلغ معامل الارتباط $r = 0.661$ ، وهو ما يعكس علاقة موجبة متوسطة إلى قوية، كما بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.437$ ، بما يعني أن هذا البعد يفسر 43.7% من التباين في الكفاءة. وبلغت قيمة $F = 273.314$ عند مستوى دلالة 0.000، كما بلغ معامل التأثير $B = 0.583$ ، وهي نتائج تؤكد قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

4.6. الخاتمة

خلص هذا الفصل إلى مجموعة من النتائج الإحصائية المهمة التي أكدت ارتفاع مستوى استخدام المنصات الرقمية في شركات التأمين، وكذلك ارتفاع مستوى كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات. كما أظهرت النتائج أن جميع أبعاد استخدام المنصات الرقمية جاءت بدرجات مرتفعة، وكان أبرزها رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها، في حين جاءت كفاءة إدارة المطالبات أيضًا بدرجة مرتفعة، وكان أكثر أبعادها بروزًا الكفاءة الزمنية.

كما بينت اختبارات الفرضيات وجود أثر دال إحصائيًا لاستخدام المنصات الرقمية بأبعادها المختلفة على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات، سواء على المستوى الكلي من خلال تحليل الانحدار المتعدد، أو على المستوى الجزئي من خلال تحليل الانحدار البسيط لكل بُعد من أبعاد المتغير المستقل. وتؤكد هذه النتائج أن التحول الرقمي في قطاع التأمين لم يعد مجرد خيار تطويري، بل أصبح عنصرًا جوهريًا في تحسين كفاءة العمليات وتعزيز جودة الخدمة ورفع رضا العملاء.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية

أولاً: حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة فيما يأتي:

- الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على قياس أثر استخدام المنصات الرقمية بأبعادها المتمثلة في: رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها، وتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، والتكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة، وذلك على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات بأبعادها المتمثلة في: الكفاءة الزمنية، والكفاءة التكلفة، وجودة التسوية ودقتها، ورضا العملاء.
- الحدود البشرية: اقتصرَت الدراسة على العاملين في شركات التأمين المرتبطين بإدارة مطالبات حوادث السيارات، مثل موظفي إدارة المطالبات، وتقنية المعلومات، وخدمة العملاء، والاكتتاب.
- الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على شركات التأمين محل التطبيق الميداني ضمن النطاق الجغرافي الذي تم فيه جمع البيانات.
- الحدود الزمنية: تم تطبيق الدراسة خلال الفترة الزمنية التي قام فيها الباحث بجمع البيانات الميدانية وتحليلها.

ثانياً: الدراسات المستقبلية

تقترح الدراسة عددًا من المسارات البحثية المستقبلية، من أهمها:

1. إجراء دراسات مماثلة في قطاعات تأمينية أخرى، مثل التأمين الصحي أو التأمين البحري .
2. دراسة أثر التحول الرقمي على تقليل الاحتيال التأميني في مطالبات السيارات .
3. بحث دور رضا الموظفين عن الأنظمة الرقمية في تحسين كفاءة إدارة المطالبات .

4. دراسة مقارنة بين شركات التأمين التقليدي وشركات التأمين التكافلي في مستوى تبني المنصات الرقمية .
5. اختبار أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي المتقدمة على دقة تقييم الأضرار وسرعة التسوية .
6. إجراء دراسات نوعية لفهم التحديات التنظيمية والتقنية التي تواجه التكامل الرقمي بين شركات التأمين والجهات الخارجية .

5.2. توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم التوصيات الآتية:

1. ضرورة تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية الخاصة بإدارة مطالبات حوادث السيارات، بما يضمن سرعة الأداء ودقة المعالجة .
2. التوسع في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، خاصة في تحليل صور الأضرار، والكشف عن المطالبات الاحتيالية، ودعم قرارات التسوية .
3. تطوير التكامل الرقمي بين شركات التأمين والجهات ذات العلاقة، مثل المرور، والجهات الصحية، وورش الإصلاح، بما يسهم في تسريع تبادل البيانات والحد من الأخطاء .
4. تحديث الأنظمة الإلكترونية بصورة مستمرة بما يتوافق مع متطلبات الأمان السيبراني وحماية البيانات .
5. تدريب العاملين في شركات التأمين على استخدام المنصات الرقمية بكفاءة، ورفع وعيهم بأفضل الممارسات التقنية والإجرائية .
6. العمل على تبسيط واجهات الاستخدام الرقمية بما يحقق تجربة أكثر سهولة للعملاء ويزيد من مستوى رضاهم .
7. تبني مؤشرات أداء رقمية واضحة لقياس أثر المنصات الرقمية على سرعة التسوية، وتقليل التكاليف، ورفع جودة الخدمة .
8. تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية والتحول التدريجي الكامل نحو إدارة المطالبات إلكترونياً .

9. تشجيع شركات التأمين على تطوير تطبيقات ذكية تتيح للعميل تقديم المطالبة ومتابعتها واستلام الإشعارات بصورة فورية .

10. إجراء مراجعات دورية لأنظمة المطالبات الرقمية؛ للتأكد من فاعليتها وكفاءتها واستجابتها لاحتياجات المستخدمين .

5.3.الخاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات في شركات التأمين، من خلال دراسة ميدانية تناولت أبعاد التحول الرقمي وانعكاساته على الجوانب الزمنية والتكلفية وجودة التسوية ورضا العملاء. وقد أظهرت النتائج أن استخدام المنصات الرقمية يسهم بصورة جوهرية في تحسين كفاءة إدارة المطالبات، وأن رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها تمثل البعد الأكثر تأثيراً، يليها توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، ثم التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة.

وتؤكد هذه النتائج أن التحول الرقمي أصبح مدخلاً أساسياً لتطوير الأداء المؤسسي في قطاع التأمين، وتعزيز قدرته على تقديم خدمات أكثر سرعة ودقة وكفاءة. كما أن نجاح هذا التحول لا يرتبط فقط بتوفير الأنظمة التقنية، بل يتطلب كذلك بناء بيئة تنظيمية داعمة، وتأهيل الموارد البشرية، وتكامل الأنظمة مع الأطراف المعنية، بما يحقق الاستفادة القصوى من إمكانيات التكنولوجيا الحديثة في إدارة مطالبات حوادث السيارات.

قائمة المراجع

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد/السيدة المحترم/ة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحث بإجراء دراسة علمية بعنوان "قياس أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات: دراسة ميدانية"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على الدرجة العلمية.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير استخدام المنصات الرقمية والتقنيات الحديثة على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات في شركات التأمين، من حيث السرعة والتكلفة والجودة ورضا العملاء.

إن مشاركتكم في تعبئة هذا الاستبيان تُمثل إسهاماً قيماً في إنجاح هذه الدراسة والوصول إلى نتائج علمية دقيقة تخدم قطاع التأمين. ونؤكد لسيادتكم أن جميع البيانات والمعلومات التي ستُدلون بها ستُعامل بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

يستغرق ملء الاستبيان حوالي 15-10 دقيقة من وقتكم الكريم.

نشكر لكم حسن تعاونكم ومساهمتكم القيّمة في إثراء البحث العلمي.

القسم الأول: البيانات الديموغرافية والوظيفية

يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب:

الجنس:

- ذكر
- أنثى

الفئة العمرية:

- أقل من 30 سنة
- من 30 إلى أقل من 40 سنة
- من 40 إلى أقل من 50 سنة
- 50 سنة فأكثر

المؤهل العلمي:

- دبلوم
- بكالوريوس
- ماجستير
- دكتوراه

سنوات الخبرة في قطاع التأمين:

- أقل من 5 سنوات
- من 5 إلى أقل من 10 سنوات
- من 10 إلى أقل من 15 سنة

• 15 سنة فأكثر

المسمى الوظيفي:

- مدير إدارة
- رئيس قسم
- مشرف
- موظف تنفيذي

القسم/الإدارة:

- إدارة المطالبات
- إدارة تقنية المعلومات
- إدارة خدمة العملاء
- إدارة الاكتتاب
- أخرى _____ :

نوع شركة التأمين:

- شركة تأمين حكومية
- شركة تأمين خاصة
- شركة تأمين تكافلي

القسم الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: المتغير المستقل (استخدام المنصات الرقمية)

البُعد الأول: رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
1	تُتيح الشركة للعملاء تقديم مطالبات حوادث السيارات إلكترونياً عبر تطبيقات الهاتف المحمول أو البوابة الإلكترونية					
2	يتم استقبال المستندات والصور المتعلقة بالحوادث ومعالجتها رقمياً دون الحاجة للنسخ الورقية					
3	يُمكن للعملاء تتبع حالة مطالباتهم ومراحل تقدمها إلكترونياً في الوقت الفعلي					
4	تتكامل المنصة الرقمية للمطالبات مع قواعد بيانات الشركة الأخرى لأتمتة عمليات التحقق والتوثيق					

البُعد الثاني: توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
5	تستخدم الشركة أنظمة الذكاء الاصطناعي في تحليل صور أضرار السيارات وتقدير تكاليف الإصلاح آلياً					
6	تعتمد الشركة على خوارزميات التعلم الآلي للكشف المبكر عن المطالبات المشبوهة والاحتمالية					
7	توظف الشركة تقنيات التحليل التنبؤي لدعم قرارات تسوية المطالبات وتحديد الأولويات					
8	تُساهم أنظمة الذكاء الاصطناعي في تصنيف المطالبات آلياً وتوجيهها للمسار المناسب للمعالجة					

البُعد الثالث: التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة

الرقم	العبرة	1	2	3	4	5
9	ترتبط أنظمة الشركة إلكترونياً مع ورش إصلاح السيارات المعتمدة لتبادل بيانات التقييم والإصلاح					
10	تتكامل منصة المطالبات مع أنظمة شركات التأمين الأخرى لتسوية ملفات الرجوع والطعون رقمياً					
11	توجد روابط إلكترونية مع الجهات الحكومية المعنية (المرور، الصحة) للتحقق من البيانات آنياً					
12	يتم تبادل المعلومات والمستندات مع جميع الأطراف المشاركة في تسوية المطالبات بشكل رقمي موحد					

المحور الثاني: المتغير التابع (كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات)

البُعد الأول: الكفاءة الزمنية

الرقم	العبرة	1	2	3	4	5
13	انخفض متوسط الوقت اللازم لتسوية مطالبات حوادث السيارات بشكل ملحوظ بعد استخدام المنصات الرقمية					
14	تحسنت سرعة الاستجابة لبلاغات العملاء عن الحوادث منذ تطبيق الأنظمة الرقمية					
15	أصبح زمن تقييم الأضرار وتحديد قيمة التعويضات أقل مما كان عليه في النظام التقليدي					

١

البُعد الثاني: الكفاءة التكنولوجية

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
16	ساهم استخدام المنصات الرقمية في تخفيض التكاليف التشغيلية لإدارة المطالبات					
17	انخفضت الحاجة للموارد البشرية في العمليات الروتينية لمعالجة المطالبات بعد الأتمتة					
18	تراجعت التكاليف المرتبطة بالأوراق والطباعة والأرشفة التقليدية للمطالبات					

البُعد الثالث: جودة التسوية ودقتها

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
19	أصبحت تقديرات التعويضات أكثر دقة وعدالة بفضل استخدام التقنيات الرقمية في التقييم					
20	انخفضت نسبة الأخطاء في معالجة المطالبات منذ تطبيق الأنظمة الرقمية					
21	تراجع عدد المطالبات المُعاد فتحها أو المعارض عليها بسبب تحسن دقة التسوية					

البُعد الرابع: رضا العملاء

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
22	أبدى العملاء رضاً أعلى عن تجربة المطالبات بعد توفير القنوات الرقمية					
23	انخفض عدد شكاوى العملاء المتعلقة بإجراءات المطالبات منذ تطبيق المنصات الرقمية					
24	يُفضل غالبية العملاء استخدام القنوات الرقمية على الطرق التقليدية في تقديم ومتابعة مطالباتهم					

