

نموذج المشروع النهائي 2

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

قسم / تخصص

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

اسم الطالب/

محمد يوسف العتيق

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

العام الدراسي/

2026 – 1447



إِهْدَاء

إلى المعرفة التي قادت هذا الجهد خطوةً بعد خطوة،
وإلى كل تجربة علمية علّمتني أن التساؤل أساس الفهم،
وأن البحث الحقيقي لا يكتمل إلا بالتحليل والنقد والتأمل،
أهدي هذه الصفحات،
تقديرًا لقيمة العلم، وإيمانًا بدوره في خدمة الإنسان والمجتمع.

شكر ونفقات

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي،

والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمداً كثيراً

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور /

على كل ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع

دراستنا في جوانبها المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلى إدارة جامعة ميد أوشن ممثلة بالكادر الأكاديمي

والإداري، لما قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعني الحظ بذكر أسمائهم راجياً من

المولي عز وجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى .

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.

قائمة المحتويات

أ.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ب.....	الإهداء
ج.....	الشكر والتقدير
د.....	مستخلص الدراسة
ه.....	قائمة المحتويات
ز.....	قائمة الجداول
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.1.....	1.1 المقدمة:
4.....	2.1 مشكلة الدراسة
5.....	فجوات على المستوى النظري
5.....	فجوات على المستوى التطبيقي
6.....	3.1 أهمية الدراسة
7.....	4.1 أسئلة الدراسة
7.....	السؤال الرئيسي:
7.....	الأسئلة الفرعية:
8.....	5.1 أهداف الدراسة
9.....	6.1 فرضيات الدراسة
10.....	7.1 منهجية الدراسة
13.....	8.1 الدراسة الميدانية
14.....	9.1 مخطط جانث للمشروع المقترح
15.....	1.2 المقدمة:
15.....	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
16.....	2.2 المتغير المستقل: المنصات الرقمية
16.....	1.2.2 تمهيد
17.....	2.2.2 مفهوم المنصات الرقمية
18.....	3.2.2 أهمية المنصات الرقمية في قطاع التأمين
18.....	4.2.2 أهداف المنصات الرقمية في إدارة مطالبات التأمين

19	5.2.2 أبعاد المنصات الرقمية
21	6.2.2 الدراسات السابقة المرتبطة بالمتغير المستقل (المنصات الرقمية)
24	3.2 المتغير التابع: كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات
24	1.3.2 تمهيد
24	2.3.2 مفهوم كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات
25	3.3.2 أهمية كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات
26	4.3.2 أهداف كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات
26	5.3.2 أبعاد كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات
	6.3.2 الدراسات السابقة المرتبطة بالمتغير التابع (كفاءة إدارة مطالبات حوادث
27	السيارات)
29	4.2 العلاقة بين المنصات الرقمية وكفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات
29	1.4.2 التأطير النظري للعلاقة
30	2.4.2 الدراسات السابقة المرتبطة بالعلاقة بين المتغيرين
32	5.2 الخاتمة
34	1.3 المقدمة
34	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
35	2.3 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
37	3.3 تصميم البحث (بصلة البحثي)
39	4.3 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
41	5.3 أنواع البيانات
41	البيانات الأولية (الاستبيان)
42	البيانات الثانوية
42	6.3 إجراءات التحليل الإحصائي
43	7.3 الخاتمة
45	1.4 المقدمة
45	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
46	2.4 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
50	3.4 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
51	4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

57	5.4 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
61	6.4 الخاتمة
62	1.5 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
63	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
64	2.5 الدراسات المستقبلية
65	2.5 توصيات الدراسة
66	3.5 الخاتمة
67	ABSTRACT
68	قائمة المراجع
68	أولاً: المراجع العربية
69	ثانياً: المراجع الأجنبية
72	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
46	جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	1.
47	جدول (2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	2.
47	جدول (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	3.
48	جدول (4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في قطاع التأمين	4.
48	جدول (5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	5.

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
6.	جدول (6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب القسم/الإدارة	49
7.	جدول (7): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع شركة التأمين	49
8.	جدول (8): معاملات الثبات لأبعاد الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا	50
9.	جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد استخدام المنصات الرقمية	51
10.	جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها	52
11.	جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي	53
12.	جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة	54
13.	جدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات	55
14.	جدول (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الكفاءة الزمنية	55
15.	جدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الكفاءة التكلفة	56
16.	جدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد جودة التسوية ودقتها	56
17.	جدول (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد رضا العملاء	57

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
18.	جدول (18): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات	58
19.	جدول (19): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات	60
20.	جدول (20): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات	60
21.	جدول (21): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات	61

الفصل الأول: الإطار العام للواسة

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 التحويلية 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 لمتبعتها 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 أنشئت 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 المطالبات 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 أجريت فيها معظم الدراسات السابقة. ومن هنا تتبع أهمية هذه الدراسة التي تسعى إلى قياس أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة المطالبات حوادث السيارات من خلال دراسة ميدانية تأخذ بعين الاعتبار واقع سوق التأمين وتحدياته الراهنة.

2.1 مشكلة الدراسة

تواجه شركات التأمين ضغوطاً متزايدة لتحسين كفاءة إدارة المطالبات 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.

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. ويلاحظ أيضاً غياب نماذج مفاهيمية متكاملة تُحدد أبعاد الكفاءة التشغيلية في سياق المطالبات الرقمية وترتبط 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.

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 يُصعب 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؟

3.1 أهمية الدراسة

على المستوى النظري:

- تُسهم الدراسة في إثراء المكتبة العربية بدراسة علمية متخصصة تتناول العلاقة بين المنصات الرقمية وكفاءة إدارة مطالبات 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

على المستوى التطبيقي:

- تُرود 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 رؤى 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 تُساعد في صياغة سياسات وتشريعات تُشجع على تبني التقنيات الرقمية مع ضمان حماية حقوق المؤمن لهم

4.1 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)؟

5.1 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.

6.1 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

- H_0 : 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:

- H_0-1 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتقديم الإلكتروني للمطالبات على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات.
- H_0-2 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتقييم الرقمي للأضرار على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات.
- H_0-3 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتتبع اللحظي للمطالبات على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات.
- H_0-4 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتسوية الإلكترونية للتعويضات على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات.
- H_0-5 : 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).

7.1 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 ثمّ 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 الاستبانة 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.

8.1 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 ثم 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 ثم 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 ثم صياغة التوصيات والمقترحات.

9.1 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: الإطار النظري
والفواست السابقة

1.2 المقدمة:

يُمثّل الإطار النظري والدراسات السابقة العمود الفقري لأي بحث علمي رصين، إذ يُرسي القاعدة المعرفية التي يُبنى عليها البحث ويُحدّد الفجوة العلمية التي يسعى إلى سدّها. ويتناول هذا الفصل بالتفصيل متغيري الدراسة الرئيسيين: المتغير المستقل المتمثّل في المنصات الرقمية بأبعادها الأربعة (التقديم الإلكتروني للمطالبات، والتقييم الرقمي للأضرار، والتتبع اللحظي للمطالبات، والتسوية الإلكترونية للتعويضات)، والمتغير التابع المتمثّل في كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات. ويستعرض الفصل مفهوم كل متغير وأهميته وأهدافه وأبعاده، مع توثيق المعلومات بطريقة APA ، ثم يعرض مجموعة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بكل متغير على حدة، وصولاً إلى تحليل العلاقة بين المتغيرين نظرياً وتطبيقياً. ويُختتم الفصل بخلاصة تُبرز الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الراهنة إلى معالجتها، وتُؤسّس للفرضيات والنموذج البحثي المقترح.

2.2 المتغير المستقل: المنصات الرقمية

1.2.2 تمهيد

شهد قطاع التأمين خلال العقد الأخير تحولات هيكلية عميقة فرضتها الثورة الرقمية والتطورات المتسارعة في تقنيات الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وتحليل البيانات الضخمة. وقد باتت المنصات الرقمية تُشكّل البنية التحتية الأساسية التي تُعيد تشكيل سلسلة القيمة التأمينية بأكملها، بدءاً من إصدار الوثائق وحتى تسوية المطالبات والتعويضات. ولم تعد هذه المنصات مجرد أدوات تقنية مساندة، بل أصبحت محركاً استراتيجياً يُعيد تعريف العلاقة بين شركات التأمين وعملائها، ويُحقّق مستويات غير مسبوقة من الكفاءة والسرعة والشفافية في معالجة المطالبات (Eling & Lehmann, 2018). وقد أفرز هذا التحول ما يُعرف بتكنولوجيا التأمين (Insurtech) ، التي تُوظّف الحلول الرقمية المتقدمة لتبسيط الإجراءات المعقّدة وتقليص الفجوة الزمنية بين وقوع الحادث وحصول المتضرر على تعويضه (Krstić & Tešić, 2022).

2.2.2 مفهوم المنصات الرقمية

تُعَدّ المنصات الرقمية من المفاهيم التي نالت اهتماماً متزايداً في الأدبيات الإدارية والتقنية خلال السنوات الأخيرة، وقد تعدّدت تعريفاتها بحسب السياق الذي تُستخدم فيه. فمن المنظور العام، تُعرّف المنصات الرقمية بأنها بنى تحتية تكنولوجية قائمة على الإنترنت تُتيح التفاعل بين مجموعتين أو أكثر من المستخدمين، وتيسّر تبادل المعلومات والخدمات والمعاملات في بيئة إلكترونية متكاملة. (Fu et al., 2021) ويُعرّفها Nicholson et al. (2021) بأنها منظومات رقمية تُوفّر البنية الأساسية التي تُمكن الأطراف المختلفة من التواصل والتعامل وتقديم الخدمات بصورة آلية أو شبه آلية عبر واجهات إلكترونية موحّدة. أما في سياق قطاع التأمين تحديداً، فتُعرّف المنصات الرقمية التأمينية بأنها بيئات إلكترونية متكاملة تُمكن شركات التأمين من عرض منتجاتها وتمكين العملاء من شراء الوثائق وتجديدها وتقديم المطالبات ومتابعتها وتسوية التعويضات عبر الإنترنت دون الحاجة إلى التفاعل المباشر مع الوكلاء أو زيارة المكاتب التقليدية. (Eling & Lehmann, 2018) كما يُعرّفها Kuzovkova et al. (2021) بأنها أنظمة معلومات رقمية تُوفّر مجموعة متكاملة من الأدوات والخدمات التي تُسهّل إدارة العمليات التجارية وتحسّن نظم المعلومات الإدارية من خلال أتمّة الإجراءات وتحليل البيانات في الوقت الفعلي.

وفي السياق العربي، يُعرّف حدادة (2023) المنصات الرقمية في مجال التأمين بأنها التطبيقات والأنظمة الإلكترونية التي تُوظّفها شركات التأمين لتحويل عملياتها التقليدية إلى عمليات رقمية متكاملة، تشمل إصدار الوثائق ومعالجة المطالبات وتقييم الأضرار وصرف التعويضات إلكترونياً (حدادة، 2023). كما يُشير كراش (2023) إلى أن المنصات الرقمية في مجال تسوية مطالبات التأمين تُمثّل أنظمة إلكترونية متخصصة تُتيح لشركات التأمين تبادل المعلومات والوثائق ومعالجة الطعون والمطالبات بين الأطراف المعنية بصورة آلية وشفافة (كراش، 2023).

وبناءً على ما سبق، يمكن تعريف المنصات الرقمية إجرائياً في سياق هذه الدراسة بأنها مجموعة الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية المتكاملة التي تُوظّفها شركات التأمين لإدارة

دورة حياة مطالبات حوادث السيارات رقمياً، بدءاً من تقديم المطالبة إلكترونياً مروراً بالتقييم الرقمي للأضرار والتتبع اللحظي لمسار المطالبة، وانتهاءً بالتسوية الإلكترونية للتعويضات.

3.2.2 أهمية المنصات الرقمية في قطاع التأمين

تستمد المنصات الرقمية أهميتها المتنامية في قطاع التأمين من قدرتها على إحداث تحولات جوهرية في طريقة تقديم الخدمات التأمينية وإدارة المطالبات. فعلى صعيد الكفاءة التشغيلية، تُسهم هذه المنصات في أتمتة العمليات الروتينية وتقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية والتدخل البشري المكثف، مما يؤدي إلى خفض التكاليف التشغيلية وتسريع دورة معالجة المطالبات بنسب قد تصل إلى 50% أو أكثر مقارنة بالأساليب التقليدية (Alharthi et al., 2024). وعلى صعيد تجربة العملاء، تُوفّر المنصات الرقمية قنوات تواصل متعددة ومتاحة على مدار الساعة، وتُتيح للعملاء تقديم مطالباتهم ومتابعتها في أي وقت ومن أي مكان، مما يُعزّز رضاهم ويرفع مستوى ثقتهم بشركات التأمين. (Eling & Lehmann, 2021)

كما تُسهم المنصات الرقمية في تعزيز الشفافية والنزاهة في عمليات إدارة المطالبات من خلال توثيق كافة المراحل إلكترونياً وإتاحة التتبع اللحظي لمسار كل مطالبة، مما يُقلّل من فرص التلاعب والاحتيال التأميني. (Maiano et al., 2023) وتُشير التقارير الصناعية إلى أن سوق إدارة المطالبات الرقمية بلغت قيمته نحو 5.79 مليار دولار في عام 2025 ومن المتوقع أن تصل إلى 17.09 مليار دولار بحلول عام 2034، مما يعكس الأهمية الاستراتيجية المتزايدة لهذه المنصات في صناعة التأمين العالمية. وعلى المستوى العربي، تُشير الدراسات إلى أن رقمنة قطاع التأمين باتت ضرورة حتمية وليست خياراً ترفيهياً، خاصة في ظل التنافسية المتزايدة والتوقعات المتصاعدة للعملاء الرقميين (حدادة، 2023؛ مجلة دراسات محاسبية ومالية، 2023).

4.2.2 أهداف المنصات الرقمية في إدارة مطالبات التأمين

تسعى المنصات الرقمية في مجال إدارة مطالبات التأمين إلى تحقيق جملة من الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية المترابطة. فمن أبرز هذه الأهداف تسريع دورة معالجة المطالبات من

خلال أتمتة المراحل الروتينية وتقليص الفترة الزمنية الممتدة بين تقديم المطالبة وصرف التعويض، وهو ما يُعرف بالمعالجة المباشرة (Straight-Through Processing) التي تُمكن من إنجاز بعض المطالبات البسيطة دون تدخل بشري (Krstić & Tešić, 2022). كما تهدف هذه المنصات إلى تحسين دقة تقييم الأضرار من خلال توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والرؤية الحاسوبية في تحليل صور الحوادث وتقدير تكاليف الإصلاح بصورة آلية وموضوعية. (Alharthi et al., 2024)

ومن الأهداف الجوهرية أيضاً خفض معدلات الاحتيال التأميني عبر أنظمة الكشف الذكي التي تُحلّل أنماط المطالبات وتُحدّد الحالات المشبوهة تلقائياً (Maiano et al., 2023)، فضلاً عن تعزيز رضا العملاء وولائهم من خلال توفير تجربة رقمية سلسلة وشفافة تُتيح لهم التفاعل مع شركة التأمين بسهولة ويسر (Eling & Lehmann, 2021) وتهدف المنصات الرقمية كذلك إلى خفض التكاليف التشغيلية لشركات التأمين من خلال تقليل الحاجة إلى الموارد البشرية في المهام الروتينية وتوجيهها نحو المهام ذات القيمة المضافة الأعلى (Haibao & Haque, 2023). وعلى المستوى الاستراتيجي، تسعى هذه المنصات إلى تحقيق التكامل بين مختلف أصحاب المصلحة في منظومة التأمين، بما في ذلك العملاء وشركات التأمين ومراكز الإصلاح وخبراء التقييم والجهات الرقابية، ضمن بيئة رقمية موحدة تُسهّل تدفق المعلومات واتخاذ القرارات (كراش، 2023).

5.2.2 أبعاد المنصات الرقمية

تتناول هذه الدراسة المنصات الرقمية من خلال أربعة أبعاد رئيسية تُغطي دورة حياة مطالبة التأمين على حوادث السيارات بالكامل:

❖ البعد الأول: التقديم الإلكتروني للمطالبات (Electronic Claims Submission)

يُشير هذا البعد إلى العملية التي يتمكن من خلالها حامل وثيقة التأمين من تقديم مطالبته بالتعويض عبر القنوات الإلكترونية كالتطبيقات الذكية أو المواقع الإلكترونية أو بوابات الخدمة الذاتية، بدلاً من الاضطرار لزيارة مكتب شركة التأمين شخصياً أو إرسال المستندات

الورقية عبر البريد التقليدي. ويشمل هذا البُعد إمكانية رفع الوثائق والصور والتقارير إلكترونياً، وملء نماذج المطالبة الرقمية، وإرفاق المستندات الداعمة كتقارير الشرطة والتقارير الطبية (Eling & Lehmann, 2021) وقد أشار Alharthi et al. (2024) إلى أن عملية تقديم المطالبة تُمثل نقطة البداية الحرجة في دورة إدارة المطالبات، إذ إن تبسيطها ورقمنتها يُقلل من الأخطاء الناتجة عن الإدخال اليدوي ويُسرّع من دخول المطالبة في مسار المعالجة.

❖ البُعد الثاني: التقييم الرقمي للأضرار (Digital Damage Assessment)

يتعلّق هذا البُعد باستخدام التقنيات الرقمية المتقدمة، ولا سيما الذكاء الاصطناعي والرؤية الحاسوبية، في تحليل صور المركبات المتضررة وتقييم حجم الأضرار ونوعها وتقدير تكاليف الإصلاح أو الاستبدال بصورة آلية أو شبه آلية. وقد استعرض Alharthi et al. (2024) نظاماً متكاملًا يعتمد على شبكات التعلم العميق لاكتشاف أربعة أنواع رئيسية من الأضرار تلقائياً (الشقوق، والانبعاجات، والخدوش، والمشابك المكسورة)، ثم تحديد القطع المتضررة من بين 53 قطعة مختلفة في هيكل السيارة، وأخيراً تقدير تكاليف الإصلاح بناءً على حجم الضرر ونوعه. كما أوضح Maiano et al. (2023) أن أنظمة التقييم الرقمي تُسهم في كشف حالات الاحتيال من خلال مقارنة صور الأضرار المُبلّغ عنها بقواعد بيانات الحوادث السابقة.

❖ البُعد الثالث: التتبع اللحظي للمطالبات (Real-Time Claims Tracking)

يُقصد بهذا البُعد توفير آليات رقمية تُمكن العميل وأطراف العملية التأمينية كافة من متابعة مسار المطالبة لحظة بلحظة عبر لوحات معلومات رقمية وإشعارات فورية، بحيث يكون كل طرف على اطلاع دائم بالمرحلة التي وصلت إليها المطالبة والإجراءات المتبقية والمدة الزمنية المتوقعة لإنجاز كل مرحلة. وتُعدّ هذه الخاصية من أبرز مزايا المنصات الرقمية الحديثة، إذ تُعزّز الشفافية وتُقلّل من استفسارات العملاء المتكررة حول حالة مطالباتهم، كما تُمكن إدارة شركة التأمين من رصد أي تأخير أو اختناق في سير العمل ومعالجته فوراً (Krstić & Tešić, 2022)؛ (Fauzi & Mahendrawathi, 2025) وقد أكد Zhang

et al. (2025) أن منصات التتبع الرقمي تُسهم في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية من خلال توفير بيانات آنية تدعم اتخاذ القرارات الإدارية في الوقت المناسب.

❖ البُعد الرابع: التسوية الإلكترونية للتعويضات (Electronic Settlement of Compensations)

يُشير هذا البُعد إلى عملية صرف التعويضات المالية المستحقة للمتضررين بصورة إلكترونية عبر التحويلات البنكية الرقمية أو المحافظ الإلكترونية أو أنظمة الدفع الفوري، دون الحاجة إلى إصدار شيكات ورقية أو مراجعة مكاتب شركة التأمين لاستلام التعويض يدوياً. ويشمل هذا البُعد أيضاً التسوية المباشرة بين شركات التأمين فيما بينها في حالات التأمين التبادلي والرجوع. وقد أوضح كراش (2023) أن منصة e-Recours الجزائرية تُمثل نموذجاً تطبيقياً للتسوية الإلكترونية بين شركات التأمين، إذ تُتيح معالجة الطعون والمطالبات المتبادلة رقمياً وفق آليات مُحكمة تضمن السرعة والعدالة. كما يُشير Andersen (2022) إلى أن التسوية الإلكترونية تُسهم في تقليص الدورة الزمنية الكاملة للمطالبة وتحسين التدفقات النقدية لشركات التأمين وللمتضررين على حد سواء.

6.2.2 الدراسات السابقة المرتبطة بالمتغير المستقل (المنصات الرقمية)

أولاً: الدراسات العربية

دراسة كراش (2023) هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور منصة e-Recours في رقمنة عمليات تسوية طعون حوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر، والتعرّف على مدى فاعلية هذه المنصة في تحسين كفاءة التسويات البينية. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي مستخدماً أسلوب دراسة الحالة، حيث تمّ تحليل بيانات المنصة ومقابلة عدد من المسؤولين في شركات التأمين الجزائرية. وتوصلت الدراسة إلى أن منصة e-Recours أسهمت بشكل ملموس في تسريع عمليات تسوية الطعون بين شركات التأمين وتقليص المدة الزمنية اللازمة لمعالجتها، كما عززت الشفافية في التعاملات البينية وقُلّصت

النزاعات بين الشركات. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير المنصة لتشمل مراحل أكثر من دورة حياة المطالبة وتوسيع نطاق الرقمنة ليشمل التعامل المباشر مع المؤمن لهم (كراش، 2023).

دراسة مجلة دراسات محاسبية ومالية: (2023) هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف واقع توظيف تكنولوجيا التحول الرقمي في الخدمة التأمينية في كل من شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة، والوقوف على مستوى تبني هاتين الشركتين للحلول الرقمية في عمليتهما التأمينية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي التطبيقي، وتكونت العينة من مجموعة من الموظفين والمسؤولين في الشركتين. وأظهرت النتائج وجود تفاوت ملحوظ في مستوى التحول الرقمي بين الشركتين، مع وجود تحديات مشتركة تتعلق بالبنية التحتية التقنية والموارد البشرية المؤهلة، غير أن النتائج أكدت أيضاً أن الشركات التي تبنت الحلول الرقمية حققت تحسناً في سرعة تقديم الخدمات التأمينية وجودتها. وأوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجية وطنية شاملة للتحول الرقمي في قطاع التأمين العراقي وتأهيل الكوادر البشرية للتعامل مع التقنيات الحديثة (مجلة دراسات محاسبية ومالية، 2023).

دراسة حدادة: (2023) هدفت هذه الدراسة إلى تحليل واقع رقمنة قطاع التأمين في دولة الإمارات العربية المتحدة واستشراف آفاقه المستقبلية، مع التركيز على التجارب الرائدة في توظيف المنصات الرقمية في مختلف مراحل العملية التأمينية. واعتمد الباحث على منهج المسح الأدبي والتحليل الوصفي للتجارب والممارسات القائمة في السوق الإماراتي. وتوصلت الدراسة إلى أن دولة الإمارات تتصدر المنطقة العربية في تبني تقنيات الرقمنة التأمينية، وأن المنصات الرقمية أسهمت في تحسين تجربة العملاء وتسريع معالجة المطالبات وتعزيز الشمول التأميني. وأوصت الدراسة بأهمية تطوير الأطر التنظيمية والرقابية لمواكبة التطور التقني المتسارع وحماية حقوق المستهلكين في البيئة الرقمية (حدادة، 2023).

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة: Alharthi et al. (2024) هدفت هذه الدراسة إلى تطوير منصة تكنولوجيا تأمينية (Insurtech) متكاملة تدعم إدارة المطالبات من خلال الكشف التلقائي عن أضرار السيارات وتقدير تكاليف إصلاحها اعتماداً على تحليل الصور بتقنيات الذكاء الاصطناعي .

واستخدم الباحثون منهجاً تجريبياً تطبيقياً قائماً على تطوير نموذج ذكاء اصطناعي باستخدام شبكات التعلم العميق (Faster R-CNN) ، وتم تدريب النموذج واختباره على مجموعة بيانات خاصة تتضمن 6,782 صورة و 21,846 تعليقاً توضيحياً من حوادث واقعية في السوق الإيطالي. وأظهرت النتائج أن النظام المقترح حقق أداءً جيداً في اكتشاف أربعة أنواع من الأضرار (الشقوق والانبعاجات والخدوش والمشابك المكسورة) وتحديد القطع المتضررة من بين 53 قطعة مختلفة في هيكل السيارة، كما أثبت فاعليته في تقدير درجة خطورة الضرر والتوصية بالإجراء المناسب (إصلاح أو استبدال). وأوصت الدراسة بتطوير النظام باستخدام تقنيات Vision Transformers لتحسين دقة الاكتشاف وبأتمتة عملية تقدير تكاليف الإصلاح بالكامل. (Alharthi et al., 2024).

دراسة: (Eling and Lehmann (2021) هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الوضع الراهن للتحويل الرقمي في مبيعات التأمين وتقييم مدى تبني شركات التأمين الألمانية للحلول الرقمية في عملياتها. واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي الكمي، وتكونت العينة من شركات التأمين العاملة في السوق الألماني. وتوصلت الدراسة إلى أن التحويل الرقمي في قطاع التأمين لا يزال في مراحله الأولى نسبياً رغم الإمكانيات الهائلة المتاحة، وأن الشركات التي تبنت المنصات الرقمية في عملياتها حققت تحسناً ملموساً في مؤشرات الكفاءة ورضا العملاء، غير أن التحديات المتعلقة بالتنظيم والثقافة المؤسسية والبنية التحتية التقنية لا تزال تشكل عوائق أمام التبني الشامل. وأوصت الدراسة بضرورة تبني نهج تدريجي ومتكامل للتحويل الرقمي يُراعي الخصوصيات التنظيمية لكل شركة ويُركّز على تطوير الكفاءات الرقمية للعاملين (Eling & Lehmann, 2021).

دراسة: (Krstić and Tešić (2022) هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أوجه الرقمنة المختلفة في قطاع التأمين وتحليل تأثير التقنيات الرقمية على العمليات التأمينية الرئيسية، بما فيها إدارة المطالبات. واعتمدت الدراسة على منهج المراجعة المنهجية للأدبيات مع تحليل نوعي للتطبيقات والممارسات الرقمية في القطاع. وأظهرت النتائج أن الرقمنة تُحدث تحولاً شاملاً في جميع حلقات سلسلة القيمة التأمينية، وأن أبرز التأثيرات تتجلى في مجال إدارة المطالبات حيث تُسهم التقنيات الرقمية في أتمتة العمليات وتسريعها وتحسين دقتها. كما أشارت

الدراسة إلى أن تقنيات مثل إنترنت الأشياء (IoT) والبلوك تشين والذكاء الاصطناعي تُعيد تشكيل نماذج الأعمال التأمينية بصورة جذرية. وأوصت الدراسة بأن تُسارع شركات التأمين في تبني الحلول الرقمية وأن تستثمر في بناء منظومات رقمية متكاملة لضمان استدامة تنافسيتها (Krstić & Tešić, 2022).

3.2 المتغير التابع: كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

1.3.2 تمهيد

تُعَدّ إدارة مطالبات التأمين على حوادث السيارات من أكثر العمليات تعقيداً وحساسية في صناعة التأمين، إذ تُمثّل المحك الحقيقي الذي يختبر فيه العميل جودة الخدمة التأمينية ويُقيّم مدى وفاء شركة التأمين بالتزاماتها التعاقدية. وتتضمّن هذه العملية سلسلة مترابطة من الإجراءات تبدأ بالإبلاغ عن الحادث وتُمرّ بالتحقيق والتوثيق وتقييم الأضرار وتحديد المسؤوليات، وتنتهي بتسوية التعويض وصرفه للمستحق. وتكتسب كفاءة هذه العملية أهمية استثنائية نظراً لارتفاع أعداد حوادث السيارات عالمياً وما ينتج عنها من أحجام هائلة من المطالبات التي تحتاج إلى معالجة سريعة ودقيقة وعادلة. (Haibao & Haque, 2023) وقد باتت الكفاءة في إدارة المطالبات مؤشراً رئيسياً لقياس الأداء التنافسي لشركات التأمين، إذ تُؤثر تأثيراً مباشراً في رضا العملاء واحتفاظهم وفي الربحية التشغيلية للشركة وسمعتها في السوق. (Fauzi & Mahendrawathi, 2025)

2.3.2 مفهوم كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

يتألف هذا المفهوم من شقين أساسيين: مفهوم الكفاءة ومفهوم إدارة المطالبات. فالكفاءة (Efficiency) في السياق التنظيمي تُشير إلى القدرة على تحقيق المخرجات المرغوبة بأقل قدر ممكن من المدخلات والموارد، أي تحقيق أقصى إنتاجية بأدنى تكلفة وفي أقصر وقت ممكن مع المحافظة على مستوى الجودة المطلوب. (Fauzi & Mahendrawathi, 2025) أما إدارة المطالبات (Claims Management) فتُعرّف بأنها العملية المنهجية التي تتولى من خلالها شركة التأمين استلام مطالبات التعويض من حاملي الوثائق والتحقق من صحتها

وتقييم الأضرار وتحديد مقدار التعويض المستحق وصرفه، وفقاً لشروط وأحكام وثيقة التأمين (Alharthi et al., 2024).

وبذلك يمكن تعريف كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات بأنها قدرة شركة التأمين على معالجة مطالبات التعويض الناشئة عن حوادث السيارات بسرعة ودقة وعدالة، مع تحقيق أفضل استخدام ممكن للموارد المتاحة (البشرية والتقنية والمالية)، وبما يُحقّق رضا العملاء ويُحافظ على الربحية التشغيلية للشركة. ويُعرّف مجلس النواب البحريني (2024) كفاءة إدارة المطالبات بأنها مدى قدرة شركة التأمين على إنجاز دورة المطالبة من لحظة الإبلاغ حتى صرف التعويض في أقصر مدة زمنية ممكنة وبأقل تكلفة تشغيلية وبأعلى مستوى من الدقة والإنصاف (مجلس النواب البحريني، 2024). كما يُعرّف (Haibao and Haque (2023 كفاءة إدارة مطالبات تأمين السيارات بأنها الاستخدام الأمثل للتقنيات والعمليات والموارد البشرية لمعالجة المطالبات بطريقة تُقلّل من الهدر الزمني والمالي وتُعظّم جودة المخرجات ورضا أصحاب المصلحة.

3.3.2 أهمية كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

تستمد كفاءة إدارة المطالبات أهميتها من كونها تقع في صميم العلاقة بين شركة التأمين وعملائها، فهي اللحظة التي يتحوّل فيها الوعد التأميني إلى واقع ملموس. وتتجلى هذه الأهمية على مستويات متعددة، فعلى مستوى العميل، تُسهم الكفاءة في تسريع حصوله على التعويض المستحق وتقليل المعاناة والضغط النفسية والمادية المترتبة على الحادث، مما يُعزّز ثقته بشركة التأمين ويزيد من احتمالية تجديده وثيقته والتوصية بها للآخرين (Eling & Lehmann, 2021). وعلى مستوى شركة التأمين، تُؤثر كفاءة إدارة المطالبات تأثيراً مباشراً في الربحية التشغيلية، إذ إن خفض تكلفة معالجة المطالبة الواحدة وتقليص المدة الزمنية اللازمة لتسويتها ينعكسان إيجاباً على هامش الربح التشغيلي ويُقلّلان من حجم الاحتياطات المالية المجمّدة. (Krstić & Tešić, 2022)

كما تُسهم الكفاءة في الحد من الاحتيال التأميني الذي يُكلّف القطاع مليارات الدولارات سنوياً على المستوى العالمي، حيث إن الأنظمة الكفؤة تكون أكثر قدرة على رصد المطالبات

المشبوكة والتعامل معها قبل صرف تعويضات غير مستحقة. (Maiano et al., 2023) وعلى المستوى التنظيمي والقانوني، تفرض العديد من الهيئات الرقابية معايير زمنية ونوعية صارمة لمعالجة المطالبات، مما يجعل تحقيق الكفاءة ضرورة امتثالية وليس مجرد ميزة تنافسية (مجلس النواب البحريني، 2024). وعلى المستوى المجتمعي الأوسع، تُسهم كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات في تحقيق العدالة الاجتماعية من خلال ضمان حصول المتضررين على تعويضاتهم بسرعة وعدالة، مما يُخفف من الأعباء الاقتصادية والاجتماعية المترتبة على حوادث المرور (كراش، 2023).

4.3.2 أهداف كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

تتمحور أهداف تحقيق الكفاءة في إدارة مطالبات حوادث السيارات حول عدة محاور جوهرية مترابطة. فمن أبرز هذه الأهداف تقليص المدة الزمنية الكلية لدورة المطالبة (Cycle Time) من لحظة الإبلاغ عن الحادث حتى صرف التعويض النهائي، بما يُحقّق استجابة سريعة لاحتياجات المتضررين ويُعزّز رضاهم. (Haibao & Haque, 2023) كما تهدف الكفاءة إلى تحقيق الدقة في تقييم الأضرار وتحديد التعويضات بصورة عادلة تُراعي حقوق المتضرر وحقوق شركة التأمين في آن واحد، وذلك من خلال توظيف أدوات وأساليب تقييم موضوعية وموحّدة. (Alharthi et al., 2024) ومن الأهداف المهمة أيضاً خفض التكاليف الإدارية والتشغيلية المرتبطة بمعالجة المطالبات دون المساس بجودة الخدمة، وتحقيق أعلى مستوى من رضا العملاء من خلال التواصل الفعّال والشفافية في الإجراءات، فضلاً عن الحد من معدلات الاحتيال التأميني وتقليص الخسائر المالية الناتجة عنه. (Maiano et al., 2023).

5.3.2 أبعاد كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

يمكن قياس كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات من خلال عدة أبعاد مترابطة، منها: سرعة المعالجة التي تُقاس بالمدة الزمنية المستغرقة في كل مرحلة من مراحل دورة المطالبة وفي الدورة ككل، ودقة التقييم التي تُشير إلى مدى موضوعية وصحة تقدير الأضرار

والتعويضات، ورضا العملاء الذي يعكس تقييم حامل الوثيقة لتجربته الشاملة مع عملية المطالبة، والتكلفة التشغيلية التي تُقاس بمتوسط تكلفة معالجة المطالبة الواحدة مقارنة بالمعايير المرجعية في القطاع، ومعدل الاحتيال المكتشف الذي يعكس قدرة النظام على رصد المطالبات الاحتيالية ومنع صرفها (Fauzi & Mahendrawathi, 2025؛ Haibao & Haque, 2023). كما يُعدّ معدل إعادة فتح المطالبات (Reopening Rate) مؤشراً مهماً على جودة التسوية الأولى، إذ يعكس ارتفاعه وجود قصور في دقة التقييم أو عدالة التعويض (Eling & Lehmann, 2021).

6.3.2 الدراسات السابقة المرتبطة بالمتغير التابع (كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات)

أولاً: الدراسات العربية

دراسة مجلس النواب البحريني: (2024) هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى جدوى تطبيق التكنولوجيا في إدارة مطالبات ودعاوى التأمين في سورية، والتعرّف على المعوقات والفرص المرتبطة بهذا التطبيق في بيئة عربية تعاني من تحديات تنظيمية وتقنية متعددة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي مستخدمة أدوات الاستبانة والمقابلات مع عينة من العاملين والخبراء في قطاع التأمين السوري. وأظهرت النتائج أن تطبيق التكنولوجيا في إدارة المطالبات من شأنه تحسين كفاءة العمليات بشكل جوهري، إلا أن البنية التحتية الرقمية الضعيفة وغياب الأطر التشريعية المنظمة وضعف ثقافة التحول الرقمي لدى بعض العاملين تُشكّل تحديات رئيسية. وأوصت الدراسة بوضع خطة وطنية متدرجة لرقمنة إدارة المطالبات تبدأ بالمطالبات البسيطة وتتوسّع تدريجياً لتشمل المطالبات المعقدة (مجلس النواب البحريني، 2024).

دراسة مجلة دراسات محاسبية ومالية: (2023) في سياق المتغير التابع، أسهمت هذه الدراسة في الكشف عن أن كفاءة إدارة المطالبات في شركتي التأمين العراقيتين محل الدراسة تتأثر بشكل مباشر بمستوى تبني التقنيات الرقمية، حيث لوحظ أن الشركة التي حققت

مستوى أعلى من التحول الرقمي سجّلت مؤشرات كفاءة أفضل في معالجة المطالبات من حيث السرعة والدقة وتقليل الأخطاء الإدارية. وقد أكّدت الدراسة أن تحسين كفاءة إدارة المطالبات يتطلب استثمارات متكاملة في البنية التحتية التقنية وتأهيل الموارد البشرية وتطوير الإجراءات والسياسات الداخلية بالتوازي (مجلة دراسات محاسبية ومالية، 2023).

دراسة كراش: (2023) من زاوية المتغير التابع، أظهرت هذه الدراسة أن رقمنة عمليات التسوية عبر منصة e-Recours في الجزائر أسهمت في رفع كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات بين شركات التأمين، إذ تقلّصت المدة الزمنية اللازمة لمعالجة الطعون بشكل ملحوظ، وانخفضت معدلات الأخطاء والنزاعات البينية، وتحسّنت عمليات التدقيق والمراقبة بفضل توفر السجلات الإلكترونية الموثقة. وأكّدت الدراسة أن تحقيق الكفاءة المثلى يتطلب تكامل الجهود بين الجوانب التقنية والتنظيمية والبشرية (كراش، 2023).

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة: Fauzi and Mahendrawathi (2025) هدفت هذه الدراسة إلى تحليل كفاءة العمليات التجارية لمطالبات تأمين المركبات باستخدام منهج التنقيب في العمليات (Process Mining) في إحدى شركات التأمين بإندونيسيا. واستُخدم منهج دراسة الحالة التحليلي، حيث تمّ تحليل سجلات الأحداث (Event Logs) المستخرجة من نظام إدارة المطالبات في الشركة باستخدام أدوات التنقيب في العمليات لتحديد الاختناقات والتأخيرات في مسار المطالبة. وتوصلت الدراسة إلى وجود عدة نقاط اختناق رئيسية في عملية إدارة المطالبات أبرزها مرحلة التقييم الميداني للأضرار ومرحلة الموافقة الداخلية على التعويض، كما كشفت عن أن نسبة كبيرة من المطالبات تتجاوز المدة الزمنية المعيارية المحددة بسبب التأخر في الحصول على تقارير الخبراء الميدانيين. وأوصت الدراسة بأتمتة مرحلتي التقييم والموافقة واستخدام أنظمة التتبع اللحظي لرصد التأخيرات ومعالجتها فوراً (Fauzi & Mahendrawathi, 2025).

دراسة: Haibao and Haque (2023) هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور التحول الرقمي في تحقيق التنمية المستدامة لأقسام مطالبات تأمين السيارات، والتعرّف على

كيفية إسهام الحلول الرقمية في تحسين كفاءة عمليات المطالبات وجودتها. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي مع مراجعة منهجية للأدبيات وتحليل لحالات تطبيقية. وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي يُسهم بشكل فعّال في تحسين كفاءة إدارة المطالبات من خلال تقليص المدة الزمنية للمعالجة، وتحسين دقة التقييم، وخفض التكاليف التشغيلية، وتعزيز رضا العملاء. كما أشارت الدراسة إلى أن الشركات التي تبنت حلولاً رقمية متكاملة حققت تفوقاً تنافسياً ملموساً مقارنة بنظيراتها التقليدية. وأوصت الدراسة بتبني نهج التحول الرقمي الشامل في أقسام المطالبات مع التركيز على تطوير الكفاءات الرقمية للعاملين وإعادة هندسة العمليات لتتواءم مع المتطلبات الرقمية. (Haibao & Haque, 2023)

دراسة: (Maiano et al. (2023) هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نظام قائم على التعلم العميق لمكافحة الاحتيال في مطالبات تأمين السيارات، بما يُسهم في تعزيز كفاءة إدارة المطالبات من خلال الحد من التعويضات غير المستحقة. واستخدم الباحثون منهجاً تجريبياً تقنياً يعتمد على تطوير خوارزميات تعلم عميق متقدمة لتحليل صور الأضرار وكشف حالات التلاعب والاحتيال. وأظهرت النتائج أن النظام المقترح حقق معدلات دقة عالية في كشف المطالبات الاحتيالية من خلال مقارنة صور الأضرار المُبلّغ عنها بقاعدة بيانات الحوادث وتحديد حالات تكرار استخدام نفس الأضرار في مطالبات متعددة أو نسب أضرار قديمة لحادث جديد. وأوصت الدراسة بدمج أنظمة كشف الاحتيال القائمة على الذكاء الاصطناعي في منظومة إدارة المطالبات كعنصر أساسي لا تكميلي. (Maiano et al., 2023)

4.2 العلاقة بين المنصات الرقمية وكفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

1.4.2 التأطير النظري للعلاقة

تستند العلاقة بين المنصات الرقمية وكفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات إلى عدة أطر نظرية متكاملة تُفسّر آليات التأثير والتفاعل بين المتغيرين. ففي إطار نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View)، تُعدّ المنصات الرقمية من الموارد الاستراتيجية غير

القابلة للتقليد بسهولة التي تُمكن شركات التأمين من بناء قدرات تشغيلية متفوقة وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في إدارة المطالبات (Ochinanwata & Ochinanwata, 2023). كما تُفسّر نظرية التكاليف المعاملاتية (Transaction Cost Theory) كيف تُسهم المنصات الرقمية في خفض تكاليف المعاملات المرتبطة بعملية المطالبة، سواء أكانت تكاليف البحث عن المعلومات أم تكاليف التفاوض والتقييم أم تكاليف المراقبة والتنفيذ، مما ينعكس مباشرة على كفاءة العملية ككل.

ومن المنظور التقني، تُوفّر نظرية نشر الابتكار (Diffusion of Innovation Theory) لروجرز إطاراً لفهم كيفية تبني شركات التأمين للمنصات الرقمية وانعكاس ذلك على كفاءتها التشغيلية، حيث تمر عملية التبني بمراحل متدرجة تبدأ بالإدراك والاهتمام وتنتهي بالتبني الكامل والدمج في العمليات الأساسية (Eling & Lehmann, 2021). كما تُقدّم نظرية إعادة هندسة العمليات (Business Process Reengineering) تفسيراً لكيفية إعادة تصميم عمليات إدارة المطالبات جذرياً بالاستفادة من القدرات التقنية للمنصات الرقمية، بما يُحقّق تحسينات جوهرية في الأداء بدلاً من التحسينات التراكمية البطيئة (Fauzi & Mahendrawathi, 2025).

وعلى المستوى التطبيقي، تتجلى العلاقة بين المنصات الرقمية وكفاءة إدارة المطالبات عبر عدة مسارات واضحة. فالتقديم الإلكتروني للمطالبات يُقلّص وقت الاستلام والإدخال ويُحسّن جودة البيانات الأولية مما يُسرّع المراحل اللاحقة. والتقييم الرقمي للأضرار يُعزّز موضوعية التقييم ويُقلّص الاعتماد على الخبراء الميدانيين ويُسرّع صدور قرار التعويض. وتتبع اللحظي يُمكن من رصد الاختناقات فوراً ويُعزّز الشفافية ويُقلّل من استفسارات العملاء المتكررة. والتسوية الإلكترونية تُسرّع وصول التعويض للمستحق وتُحسّن إدارة التدفقات النقدية (Alharthi et al., 2024)؛ (Krstić & Tešić, 2022) وبذلك تعمل أبعاد المنصات الرقمية الأربعة بشكل تكاملي وتآزري لتعزيز كفاءة إدارة المطالبات على مختلف المستويات.

2.4.2 الدراسات السابقة المرتبطة بالعلاقة بين المتغيرين

أولاً: الدراسات العربية

دراسة حدادة: (2023) في سياق العلاقة بين المتغيرين، أكدت هذه الدراسة أن تبني شركات التأمين في الإمارات للمنصات الرقمية أسهم بشكل ملموس في تحسين كفاءة إدارة المطالبات، حيث انعكس التقديم الإلكتروني للمطالبات وتقنيات التقييم الرقمي والتتبع الفوري والتسوية الإلكترونية إيجاباً على مؤشرات الأداء الرئيسية لأقسام المطالبات. وأوضح الباحث أن الشركات التي طبقت حلولاً رقمية متكاملة حققت معدلات أسرع في إنجاز المطالبات ومستويات أعلى من رضا العملاء مقارنة بنظيراتها التي لا تزال تعتمد على الأساليب التقليدية، مما يؤكد وجود علاقة إيجابية واضحة بين مستوى الرقمنة وكفاءة إدارة المطالبات (حدادة، 2023).

دراسة كراش: (2023) قدّمت هذه الدراسة دليلاً تطبيقياً مباشراً على العلاقة بين المنصات الرقمية وكفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات في السياق الجزائري، حيث أثبتت أن استخدام منصة e-Recours الرقمية في تسوية الطعون بين شركات التأمين أدّى إلى تحسّن كبير في كفاءة التسويات من حيث السرعة والدقة والشفافية وتقليص النزاعات. وربطت الدراسة بين أبعاد محددة للمنصة (التقديم الإلكتروني، والتتبع الرقمي، والتسوية الإلكترونية) وبين مؤشرات كفاءة محددة، مما يُعزّز الأساس التطبيقي للعلاقة بين المتغيرين (كراش، 2023).

دراسة مجلس النواب البحريني: (2024) أسهمت هذه الدراسة في تأكيد العلاقة بين المتغيرين من منظور الجدوى والتوقع، إذ أثبتت من خلال تحليلاتها أن تطبيق التكنولوجيا والمنصات الرقمية في إدارة مطالبات التأمين في سورية سيؤدي بالضرورة إلى تحسين الكفاءة التشغيلية لعمليات المطالبات بشكل جوهري. وبيّنت الدراسة أن العلاقة بين الرقمنة والكفاءة ليست خطية بسيطة بل تتأثر بعوامل وسيطة ومعذلة كالبنية التحتية التقنية والكفاءات البشرية والبيئة التنظيمية والتشريعية (مجلس النواب البحريني، 2024).

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة: Alharthi et al. (2024) في سياق العلاقة بين المتغيرين، قدّمت هذه الدراسة نموذجاً تطبيقياً متكاملاً يجسّد كيف يمكن للمنصات الرقمية القائمة على الذكاء

الاصطناعي أن تُحسن كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات بشكل جذري. فقد أثبت النظام المقترح (Insoore AI) أن التقييم الرقمي للأضرار باستخدام الرؤية الحاسوبية يُمكن أن يختصر أيام عمل خبير التقييم الميداني إلى دقائق معدودة، مع تحقيق مستوى مقبول من الدقة، وأن الأتمتة الرقمية لعملية المطالبة بأكملها تُقلّص الموارد البشرية المطلوبة وتُسرع دورة المطالبة وتُحسن تجربة العميل، مما يُؤكّد العلاقة الإيجابية القوية بين أبعاد المنصات الرقمية وكفاءة إدارة المطالبات. (Alharthi et al., 2024)

دراسة: Zhang et al. (2025) هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف كيفية الاستفادة من المنصات الرقمية في منع الحوادث الصناعية وإدارتها من خلال دراسة تجريبية متعددة المستويات. واعتمدت الدراسة على منهج البحث الكمي متعدد المصادر والمستويات مستخدمةً بيانات ميدانية واسعة النطاق. وأظهرت النتائج أن المنصات الرقمية تُسهم بشكل فعّال في تحسين كفاءة إدارة الحوادث والمطالبات من خلال التتبع اللحظي وتدفق المعلومات الآني بين الأطراف المعنية، مما يُقلّص من وقت الاستجابة ويُحسن من جودة القرارات الإدارية. وأوصت الدراسة بأن تستثمر المنظمات في بناء منصات رقمية متكاملة تربط بين مختلف أصحاب المصلحة وتُتيح تبادل البيانات في الوقت الفعلي لتحسين كفاءة الاستجابة والمعالجة (Zhang et al., 2025).

دراسة: Andersen (2022) هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين المنصات الرقمية والتغطية التأمينية للأضرار التي يتسبب فيها أطراف ثالثة، من منظور قانوني وتنظيمي أوروبي. واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي القانوني المقارن. وأظهرت النتائج أن المنصات الرقمية تُحدث تحولاً في منظومة المسؤوليات والتغطيات التأمينية، وأن الاعتماد المتزايد على الحلول الرقمية في إدارة المطالبات يُسهم في تسريع التسويات وتحسين كفاءتها، لكنه يُثير في الوقت ذاته تحديات قانونية وتنظيمية جديدة تتعلق بحماية البيانات والمسؤولية الخوارزمية. وأوصت الدراسة بتطوير الأطر القانونية بالتوازي مع التطور التقني لضمان تحقيق التوازن بين الكفاءة التشغيلية وحماية حقوق المستهلكين. (Andersen, 2022)

5.2 الخاتمة

استعرض هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة الرئيسيين: المنصات الرقمية بأبعادها الأربعة (التقديم الإلكتروني للمطالبات، والتقييم الرقمي للأضرار، والتتبع اللحظي للمطالبات، والتسوية الإلكترونية للتعويضات) من جهة، وكفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات من جهة أخرى. وقد تبين من خلال الاستعراض النظري أن المنصات الرقمية تُوفّر مجموعة متكاملة من الأدوات والإمكانات التقنية التي تُمكن شركات التأمين من إعادة هندسة عمليات إدارة المطالبات وتحقيق مستويات غير مسبقة من السرعة والدقة والشفافية والعدالة في التعامل مع مطالبات حوادث السيارات.

وقد أكدت الدراسات السابقة، العربية والأجنبية على حدٍ سواء، وجود علاقة إيجابية بين تبني المنصات الرقمية وتحسّن كفاءة إدارة المطالبات، وإن تفاوتت الدراسات في درجة هذا التأثير وفي العوامل الوسيطة والمعدّلة التي تتداخل في هذه العلاقة. غير أن الاستعراض كشف عن عدة فجوات بحثية تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها، أبرزها ندرة الدراسات التي تناولت أثر المنصات الرقمية بأبعادها الأربعة مجتمعة على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات تحديداً في البيئة العربية، وقلة الدراسات التي استخدمت نماذج كمية متقدمة لقياس هذا الأثر، فضلاً عن محدودية الدراسات التي تناولت الموضوع من منظور شمولي يُراعي دورة حياة المطالبة بالكامل من التقديم حتى التسوية. وبناءً على ذلك، تأتي الدراسة الحالية لتُسهّم في سد هذه الفجوة من خلال بناء نموذج بحثي متكامل يقيس أثر أبعاد المنصات الرقمية الأربعة على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات، مما يُضيف إلى المعرفة العلمية في هذا المجال ويُوفّر توصيات عملية لصنّاع

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1.3 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 ويُسهم 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.

2.3 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:

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** يُعبّر 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 آلياً، ودرجة أتمتة عمليات التسوية البينية.

المتغير التابع: كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

تُعرّف 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، وتُقاس 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، وتُقاس 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، وتُقاس 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 الخارطة 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:

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.

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.

منهج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعد من أكثر المناهج ملاءمة 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.

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.

4.3 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

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.

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)

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 الاستبانة غير المكتملة، واسترد منها 372 استبانة، استُبعد منها 18 استبانة لعدم اكتمال البيانات أو وجود إجابات نمطية متكررة، ليصبح عدد الاستبانة الصالحة للتحليل الإحصائي 354 استبانة، وهو ما يمثل نسبة استجابة فعلية تبلغ 88.5% من إجمالي الاستبانة الموزعة.

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%، و168 مفردة من شركات التأمين الخاصة بنسبة 47.5%، و74 مفردة من شركات التأمين التكافلي بنسبة 20.9%. أما من حيث الإدارات، فقد توزعت العينة بواقع 156 مفردة من إدارة المطالبات بنسبة 44.1%، و78 مفردة من إدارة تقنية المعلومات بنسبة 22.0%، و72 مفردة من إدارة

خدمة العملاء بنسبة 20.3%، و48 مفردة من إدارة الاككتاب والإدارات الأخرى بنسبة 13.6%.

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.

5.3 أنواع البيانات

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.

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.

6.3 إجراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات المجمعة من الاستبانات 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 البُعد 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).

7.3 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.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
ومناقشة النتائج

1.4 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 الرئيسة، 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 ملائمة العينة للتحليل الإحصائي وإمكانية الاعتماد على نتائجها في تفسير الظاهرة محل الدراسة.

2.4 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

جدول (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): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

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

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 (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

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

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): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في قطاع التأمين

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

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 (5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

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

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

جدول (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 قربًا من موضوع الدراسة والأكثر معرفة بواقع كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات.

جدول (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 انتشارًا أو الأكثر اعتمادًا على الحلول الرقمية في هذا المجال.

3.4 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.

ثانيًا: 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 إحصائيًا عند مستوى 0.01، مما يدل على تمتع فقرات الأداة بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي.

ثالثًا: الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا

جدول (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

0.88	4	توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي	استخدام المنصات الرقمية
0.86	4	التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة	استخدام المنصات الرقمية
0.83	3	الكفاءة الزمنية	كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات
0.81	3	الكفاءة التكلفة	كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات
0.85	3	جودة التسوية ودقتها	كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات
0.87	3	رضا العملاء	كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات
0.94	24	الأداة ككل	

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

الدرجة الترتيب	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 توجّهاً واضحاً 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 نسبياً بمتوسط 3.89، رغم بقائه ضمن المستوى المرتفع.

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

رقم الفقرة	العبارة	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 (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 الاحتيالية	4.11	0.76	مرتفعة	2
7	تُوظف 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 (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 (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 مرتفعًا 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 (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الكفاءة الزمنية

رقم الفقرة	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
13	انخفاض متوسط الوقت اللازم لتسوية المطالبات	4.25	0.68	مرتفعة جدًا	1
14	تحسنت سرعة الاستجابة لبلاغات العملاء	4.21	0.71	مرتفعة جدًا	2
15	أصبح زمن تقييم الأضرار وتحديد التعويضات أقل	4.20	0.73	مرتفعة جدًا	3
	المتوسط الكلي	4.22	0.61	مرتفعة جدًا	

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 (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 (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 (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.

5.4 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 (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			
283.617			
القيمة الاحتمالية Sig.			
0.000			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد الموضحة في الجدول السابق إلى وجود أثر دال إحصائياً 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 (19): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر رقمنة استقبال المطالبات ومعالجتها على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

المتغير التابع	r	R ²	df	F	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
كفاءة إدارة مطالبات	0.756	0.572	1	470.268	0.000	رقمنة استقبال	0.691	0.032	21.686	0.000

حوادث السيارات					المطالبات ومعالجتها				
----------------	--	--	--	--	---------------------	--	--	--	--

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 (20): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر توظيف تقنيات الذكاء

الاصطناعي والتعلم الآلي على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

المتغير التابع	r	R ²	df	F	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات	0.714	0.510	1	366.184	0.000	توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي 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 (21): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

المتغير التابع	r	R ²	df	F	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
كفاءة إدارة مطالبات 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 إحصائياً 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.

6.4 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 .

الفصل الخامس: حدود البحث
والتوصيات والاستنتاجات

1.5 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، والاكنتاب.
- ❖ 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.

2.5 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 .

2.5 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 يساهم 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 .

3.5 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.

Abstract

This study aimed to measure the impact of using digital platforms on the efficiency of managing car accident claims in insurance companies. It examined the level of adoption of digital platforms and their dimensions, including the digitization of claim intake and processing, the use of artificial intelligence and machine learning technologies, and digital integration with relevant stakeholders. The study also explored the effect of these factors on the efficiency of managing car accident claims in terms of time efficiency, cost efficiency, settlement quality and accuracy, and customer satisfaction. The study adopted the descriptive–analytical approach and used a questionnaire as the main tool for data collection from a sample of employees in insurance companies. The sample size was determined based on Stephen Thompson’s formula. A total of 400 questionnaires were distributed, 372 were returned, and 18 were excluded due to invalidity, resulting in 354 valid questionnaires for statistical analysis. The findings revealed a high level of use of digital platforms in insurance companies, as well as a high level of efficiency in managing car accident claims. The hypothesis testing results indicated a statistically significant impact at the significance level ($\alpha \leq 0.05$) of digital platform usage—with its various dimensions—on the efficiency of managing car accident claims. It was found that the digitization of claim intake and processing had the greatest impact, followed by artificial intelligence and machine learning technologies, and then digital integration with relevant stakeholders. In light of these findings, the study recommended enhancing investment in digital infrastructure, expanding the application of artificial intelligence technologies, and improving electronic integration between insurance companies and relevant entities, in order to increase claims management efficiency and improve the quality of services provided to customers.

Keywords: Digital platforms, insurance companies, car accident claims, claims management efficiency, artificial intelligence, digital transformation.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- ❖ إبراهيم، فوزي. (2022). تأثير المنصات الرقمية على الإنتاج التلفزيوني العربي. شؤون عربية، ع192 ، 128 - 135. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1363738>
- ❖ 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>
- ❖ الرحماوي، أحمد حسني حامد. (2022). دور المنصات الإعلامية الرقمية في إدارة الأزمات. المجلة العربية للعلوم الاجتماعية، ع21، ج3 ، 66 - 86. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1272633>
- ❖ عثمان، داليا عثمان إبراهيم. (2023). دراما المنصات الرقمية بين التأثيرات وسياسات الإنتاج: دراسة تحليلية من المستوى الثاني. المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، ع42 ، 85 - 133. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1431710>
- ❖ عثمان، نورا سعيد عبدالفتاح. (2024). الذكاء الاصطناعي واقتصاد المنصات الرقمية: الفرص والتحديات: منصات العمل القائمة على الموقع نموذجاً. مجلة كلية الآداب، مج84، عدد خاص ، 733 - 819. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1625223>
- ❖ الغامدي، ابتسام بنت محمد بن أحمد. (2021). التسويق بالعمولة عبر المنصات الرقمية: دراسة فقهية مقارنة. مجلة الدراسات العربية، ع44، مج4 ، 1665 - 1686. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1293118>

❖ قيطوني، إيمان. (2024). التحول الرقمي والمنصات الرقمية في الجامعة الجزائرية.

مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج10، ع2، 225 - 243. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1549668>

❖ 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)، 635-233827654. <https://asjp.cerist.dz/en/article/233827654-635>.

❖ 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/fxehd5ABVTCNdQw>

[CbYt4](#)

❖ 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>.

❖ محمد، علا عبدالقوي عامر. (2022). توظيف المنصات الرقمية في الترويج للقيم

المجتمعية: منصة نت فليكس نموذجاً. المجلة المصرية لبحوث الإعلام، ع80، 917 -

954. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1347321>

❖ مصطفى، إيمان علي علي. (2025). المنصات الرقمية وريادة الأعمال النسائية:

المعوقات الثقافية الاجتماعية: بحث في الأنثروبولوجيا الرقمية بمحافظة بنى سويف.

مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد، ع22، 477 - 524. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1669421>

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>
- ❖ Andersen, M. L. B. (2022). Digital platforms and insurance coverage of damages on third parties. *European Review of Private Law*, 30(6).
 - ❖ 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/>
 - ❖ Fauzi, A., & Mahendrawathi, E. R. (2025). Analysis of the Efficiency of Vehicle Insurance Claim Business Processes Using a Process Mining Approach: A Case Study. *Journal La Sociale*, 6(3), 933–946.
 - ❖ Fu, X., Avenyo, E., & Ghauri, P. (2021). Digital platforms and development: a survey of the literature. *Innovation and Development*, 11(2–3), 303–321.
 - ❖ Haibao, W., & Haque, R. (2023). Digital transformation and sustainable development of automobile insurance claims departments. *MAHSA International Journal of Business and Social Sciences*, 3(1), 42–47.
 - ❖ Krstić, M., & Tešić, D. (2022). Digitization in the insurance sector. *Procedia Computer Science*, 204, 783–789. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050922011097>

- ❖ Kuzovkova, T. A., Saliutina, T. Y., & Sharavova, O. I. (2021, June). The impact of digital platforms on the business management information system. In 2021 Systems of Signal Synchronization, Generating and Processing in Telecommunications (SYNCHROINFO (pp. 1–5). IEEE
- ❖ 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>
- ❖ Maiano, L., Montuschi, A., Caserio, M., Ferri, E., Kieffer, F., Germanò, C., ... & Anagnostopoulos, A. (2023). A deep-learning-based antifraud system for car-insurance claims. *Expert Systems with Applications*, 231, 120644
- ❖ Nicholson, B., Nielsen, P., & Saebo, J. (2021). Digital platforms for development. *Information Systems Journal*, 31(6).
- ❖ Ochinanwata, J., & Ochinanwata, N. (2023). The impact of digital platforms on SMEs' development and performance. In *Small Business and Entrepreneurial Development in Africa: A Route to Sustained Economic Development* (pp. 179–194). Cham: Springer Nature Switzerland.
- ❖ Zhang, L., Shao, Z., & Benitez, J. (2025). How to leverage digital platforms in preventing industrial accidents: evidence from a multi-level empirical study. *Production and Operations Management*, 34(7), 1686–1706

الملاحق

الاستبيان

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 القيمة 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 والاحتيال					
7	تُوظف الشركة تقنيات التحليل التنبؤي لدعم قرارات تسوية المطالبات وتحديد الأولويات					

					تُساهم أنظمة الذكاء الاصطناعي في تصنيف المطالبات آلياً وتوجيهها للمسار المناسب للمعالجة	8
--	--	--	--	--	---	---

البُعد الثالث: التكامل الرقمي مع الأطراف ذات العلاقة

الرقم	العبارة	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	العبارة	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					

البُعد الثاني: الكفاءة التكلفة

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					

					يُفضل غالبية العملاء استخدام القنوات الرقمية على الطرق التقليدية في تقديم ومتابعة مطالباتهم	24
--	--	--	--	--	--	----

MidOcean University



College of Administration

Department / Major:

**Measuring the Impact of Using Digital
Platforms on the Efficiency of Managing Car
Accident Claims: A Field Study**

Student Name:

Supervised by:

Mohammed Yousef Alateeq

Dr.

Faculty Member – College of Administration –

MidOcean University

Academic Year:

2026 – 1447