

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

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

أسم الطالب

محمد العتيق

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

١	١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	٣
١.١	١.١	المقدمة:	٤
١.٢	١.٢	مشكلة الدراسة	٦
١.٢.١	١.٢.١	١.2.1. فجوات على المستوى النظري	٧
١.٢.٢	١.٢.٢	١.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	٧
١.٣	١.٣	أهمية الدراسة	٨
١.٣.١	١.٣.١	١.3. أسئلة الدراسة	٩
١.٣.٢	١.٣.٢	السؤال الرئيسي:	٩
١.٣.٣	١.٣.٣	الأسئلة الفرعية:	٩
١.٣.٤	١.٣.٤	١.3. أهداف الدراسة	١٠
١.٣.٥	١.٣.٥	الهدف الرئيسي:	١٠
١.٣.٦	١.٣.٦	الأهداف الفرعية:	١٠
١.٤	١.٤	١.4. فرضيات الدراسة	١١
١.٤.١	١.٤.١	الفرضية الرئيسية:	١١
١.٤.٢	١.٤.٢	الفرضيات الفرعية:	١١
١.٥	١.٥	١.5. نموذج الدراسة	١٢
١.٦	١.٦	١.6. منهجية الدراسة	١٢
١.٦.١	١.٦.١	منهج الدراسة:	١٢
١.٦.٢	١.٦.٢	مجتمع وعينة الدراسة:	١٣
١.٦.٣	١.٦.٣	مصادر جمع البيانات:	١٣
١.٦.٤	١.٦.٤	أداة الدراسة:	١٣
١.٦.٥	١.٦.٥	الأساليب الإحصائية المستخدمة:	١٤
١.٦.٦	١.٦.٦	حدود الدراسة:	١٤
١.٦.٧	١.٦.٧	١.7. الدراسة الميدانية	١٥

١٦	1.8. مخطط جانت للمشروع المقترح.....
١٧	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.....
١٧	2.1. المقدمة.....
١٨	2.2. المتغير المستقل: المنصات الرقمية.....
٢٥	2.3. المتغير التابع: كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات.....
٣٠	2.4. العلاقة بين المنصات الرقمية وكفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات.....
٣٣	2.5. الخاتمة.....
٣٥	قائمة المراجع.....

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١ . المقدمة:

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

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

في ظل هذه التحديات المتراكمة، برزت المنصات الرقمية كأداة تحويلية واعدة قادرة على إحداث نقلة نوعية في كفاءة إدارة مطالبات التأمين، حيث تُتيح هذه المنصات رقمنة كامل دورة حياة المطالبة وأتمتة العمليات الروتينية من خلال توظيف تقنيات متقدمة تشمل الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة وتحليلات البيانات الضخمة ورؤية الحاسوب. وقد أثبتت الدراسات العلمية الحديثة فعالية هذه التقنيات في تحقيق نتائج ملموسة، حيث طور باحثون منصة Insoore AI المتخصصة في دعم إدارة المطالبات من خلال الكشف الآلي عن أضرار السيارات وتقدير تكاليف الإصلاح اعتماداً على تحليل الصور باستخدام الشبكات العصبية العميقة، وأظهرت النتائج قدرة النظام على تصنيف أنواع الأضرار المختلفة من شقوق وانبعاجات وخدوش بدقة عالية مع تحديد الأجزاء المتضررة وتقدير مستوى الخطورة واقتراح الإجراء المناسب سواء بالإصلاح أو الاستبدال (Alharthi et al., 2024).

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

وقد شهدت السنوات الأخيرة تجارب رائدة في مجال رقمنة إدارة مطالبات التأمين، حيث كشفت دراسة متخصصة عن الدور المحوري لمنصة e-Recours في رقمنة عمليات تسوية ملفات الطعون لحوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر، وأوضحت أن هذه المنصة التي أُنشئت من قبل المكتب الموحد الجزائري تُعد أول منصة وطنية رقمية متخصصة في المعالجة الإلكترونية لهذه الملفات، وأصبحت اعتباراً من الأول من أكتوبر ٢٠٢٢ 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، ٢٠٢٣). وفي العراق، أكدت دراسة ميدانية أجريت 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، ٢٠٢٣).

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 مطالبات حوادث السيارات من خلال دراسة ميدانية تأخذ بعين الاعتبار واقع سوق التأمين وتحدياته الراهنة.

١.٢ . مشكلة الدراسة

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

كفاءة إدارة المطالبات في ظل وجود فجوات واضحة على المستويين النظري والتطبيقي تستدعي البحث والدراسة المعمقة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تكشف المراجعة المتأنية للأدبيات العلمية المتاحة عن وجود فجوات نظرية متعددة تُضعف من قدرة الباحثين والممارسين على فهم العلاقة بين المنصات الرقمية وكفاءة إدارة المطالبات بشكل شامل ومتكامل. فعلى الرغم من تناول دراسة (Eling & Lehmann, 2021) لواقع التحول الرقمي في مبيعات التأمين بألمانيا، إلا أنها ركزت بشكل أساسي على وجهة نظر وكلاء التأمين دون التعمق في بناء إطار نظري شامل يُفسر آليات تأثير المنصات الرقمية على مؤشرات كفاءة إدارة المطالبات. كما أن دراسة (Maiano et al., 2023) قدمت نظاماً تقنياً متقدماً للكشف عن الاحتيال لكنها لم تتناول الأبعاد الإدارية والتنظيمية المرتبطة بتبني هذه الأنظمة وأثرها على الكفاءة الشاملة. ويُلاحظ أيضاً غياب نماذج مفاهيمية متكاملة تُحدد أبعاد الكفاءة التشغيلية في سياق المطالبات الرقمية وتربط بين خصائص المنصات المختلفة وأثرها التفاضلي على جودة وسرعة التسوية، حيث ركزت دراسة (Alharthi et al., 2024) على الجوانب التقنية لمنصة Insoore AI دون تقديم إطار نظري يُمكن تعميمه على سياقات مختلفة. وتوضح الفجوة بشكل أكبر في الأدبيات العربية التي تغلب عليها الدراسات الوصفية، فدراسة كراش (2023) وصفت تجربة منصة e-Recours الجزائرية دون بناء نظري متين، ودراسة حدادة (2023) تناولت واقع وآفاق الرقمنة في الإمارات دون تطوير إطار تفسيري للعلاقات السببية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تتجلى الفجوات التطبيقية بوضوح عند استعراض الدراسات الميدانية المتاحة، حيث يُلاحظ محدودية الدراسات التي تقيس فعلياً أثر المنصات الرقمية على مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة المطالبات في بيئات تشغيلية حقيقية. فدراسة (Krstić & Tešić, 2022) تناولت الرقمنة في قطاع التأمين بشكل عام دون التركيز على قياس الأثر الكمي على كفاءة المطالبات تحديداً. كما أن الدراسة العراقية (مجلة دراسات محاسبية ومالية، 2023) أكدت وجود علاقة بين التحول الرقمي وتحسين الكفاءة لكنها لم تُقدم قياسات دقيقة لحجم هذا التحسين ومحدداته. ويُضاف إلى ذلك الافتقار إلى مقاييس موحدة ومعتمدة لتقييم كفاءة المنصات الرقمية في إدارة المطالبات مما

يُصعّب المقارنة بين التجارب المختلفة، فالمعايير المستخدمة في دراسة (Alharthi et al. (2024 لتقييم أداء منصة Insoore AI تختلف عن تلك المستخدمة في تقييم منصة e-Recours في دراسة كراش (٢٠٢٣). كما تبرز فجوة واضحة في فهم العوامل المؤثرة على نجاح تبني هذه المنصات من منظور الأطراف المختلفة، فالدراسة السورية (مجلس النواب البحريني، ٢٠٢٤) أشارت إلى التحديات دون تقديم إطار شامل للعوامل المحددة للنجاح. وتزداد الفجوة اتساعاً في البيئة العربية التي تقتصر 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؟

١.٣. أهمية الدراسة

1.3.1. 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 يوفر 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 يُعمّق الفهم النظري للعلاقات السببية بين المتغيرات

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

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

1.2. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

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

الأسئلة الفرعية:

١. ما أثر التقديم الإلكتروني للمطالبات على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات؟
٢. ما أثر التقييم الرقمي للأضرار على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات؟
٣. ما أثر التتبع اللحظي للمطالبات على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات؟
٤. ما أثر التسوية الإلكترونية للتعويضات على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات؟

٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

1.3 أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

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

الأهداف الفرعية:

١. التعرف على مستوى تبني شركات التأمين للمنصات الرقمية في إدارة مطالبات حوادث السيارات وتحديد درجة نضج البنية التحتية الرقمية لديها.
٢. قياس أثر التقديم الإلكتروني للمطالبات على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات من حيث تقليل الزمن المستغرق وخفض الأخطاء البشرية.
٣. تحليل أثر التقييم الرقمي للأضرار على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات من حيث دقة التقدير وسرعة إصدار تقارير المعاينة.
٤. استكشاف أثر التتبع اللحظي للمطالبات على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات من حيث شفافية الإجراءات ورضا أصحاب المطالبات.
٥. تقييم أثر التسوية الإلكترونية للتعويضات على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات من حيث سرعة الصرف وتقليل التكاليف التشغيلية.
٦. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابات أفراد العينة حول أثر المنصات الرقمية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.

٧. تقديم إطار مقترح لتعزيز استخدام المنصات الرقمية في إدارة مطالبات حوادث السيارات بما يرفع مستوى الكفاءة التشغيلية.

٨. تحديد أكثر أبعاد المنصات الرقمية تأثيراً على كفاءة إدارة المطالبات وترتيبها وفق أهميتها النسبية لتوجيه الاستثمار الرقمي في شركات التأمين.

١.4.4. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

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

الفرضيات الفرعية:

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

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

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

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

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

1.5. نموذج الدراسة

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

1.6. منهجية الدراسة

منهج الدراسة:

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

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

مجتمع وعينة الدراسة:

سينتكون 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 (٢,٥٠٠) 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 (٣٣٤) مفردة عند مستوى ثقة (٩٥٪) وهامش خطأ (٥ ٪). ولتعويض الفاقد المتوقع في الاستبانات غير المكتملة أو المفقودة والذي يُقدّر بنحو (١٥٪)، سيتم توزيع (٤٠٠) استبانة، على أن يكون الحد الأدنى المقبول للتحليل الإحصائي (٣٣٤) 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 مُحكّمة 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 = ٥، موافق = ٤، محايد = ٣، غير موافق = ٢، غير موافق بشدة = ١) 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 ٢٠٢٥/٢٠٢٦.

1.7. الدراسة الميدانية

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

المرحلة الأولى - تصميم الأداة وتحكيمها: سيتم في هذه المرحلة بناء الاستبانة في صورتها الأولية استناداً إلى الإطار النظري والدراسات السابقة، ومن ثم عرضها على لجنة من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين في مجالات التحول الرقمي وإدارة التأمين والإحصاء، بعدد لا يقل عن (٧) 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 ٠.٧٠)، 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 (٤-٦) أسابيع مع إجراء متابعات دورية لرفع معدل الاستجابة.

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

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

1.8. مخطط جانت للمشروع المقترح

المرحلة / النشاط	الشهر ١	الشهر ٢	الشهر ٣	الشهر ٤	الشهر ٥	الشهر ٦
مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة	■	■				
بناء الإطار النظري	■	■	■			
تصميم الاستبانة (الصورة الأولية)		■				
تحكيم الاستبانة وتعديلها			■			
الدراسة الاستطلاعية (عينة ٣٠)			■			
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 والدراسات السابقة

2.1. 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 متغيّري الدراسة الرئيسيّين: 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

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، ويُحقق مستويات غير مسبوقة من الكفاءة والسرعة والشفافية في معالجة المطالبات (Eling & Lehmann, 2018). وقد أفرز هذا التحول ما يُعرف بتكنولوجيا التأمين (Insurtech)، التي تُوظف الحلول الرقمية المتقدمة لتبسيط الإجراءات المعقدة وتقليل الفجوة الزمنية بين وقوع الحادث وحصول المتضرر على تعويضه (Krstić & Tešić, 2022).

مفهوم المنصات الرقمية

تُعدّ 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، وتُيسّر 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 الوكيل 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 أتمتة 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، ٢٠٢٣). كما يُشير كراش (٢٠٢٣) 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، ٢٠٢٣).

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.

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 ٥٠٪ 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 ٥.٧٩ مليار دولار في عام 2025 ومن المتوقع أن تصل إلى ١٧.٠٩ مليار دولار بحلول عام ٢٠٣٤، 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، ٢٠٢٣؛ مجلة دراسات محاسبية ومالية، 2023).

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 سلسة 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، ٢٠٢٣).

أبعاد المنصات الرقمية

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

البُعد الأول: التقديم الإلكتروني للمطالبات (Electronic Claims Submission)

يُشير هذا البُعد 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 تُمثّل نقطة البداية الحرجة في دورة إدارة المطالبات، إذ إن تبسيطها ورقمنتها يُقلّل 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 ٥٣ 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, 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 (٢٠٢٣) أن منصة e-Recours الجزائرية تُمثّل 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.

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 وقلّصت 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، ٢٠٢٣).

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، وتكوّنت 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 أكّدت 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، ٢٠٢٣).

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 ٦,٧٨٢ صورة و ٢١,٨٤٦ 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 ٥٣ 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 للتحوّل 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 الألمانية. وتوصلت الدراسة إلى أن التحوّل 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 تُشكل عوائق أمام التبني الشامل. وأوصت الدراسة بضرورة تبني نهج تدريجي ومتكامل للتحوّل 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)

2.3. المتغير التابع: كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

تمهيد

تُعَدُّ 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. وتتضمن هذه العملية سلسلة مترابطة من الإجراءات تبدأ بالإبلاغ عن الحادث وتتم 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 تؤثر تأثيراً مباشراً في رضا العملاء واحتفاظهم في الربحية التشغيلية للشركة وسمعتها في السوق. (Fauzi & Mahendrawathi, 2025)

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 (٢٠٢٤) 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، ٢٠٢٤). 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.

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 والضغوط 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، تؤثر 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 يُكَلّف القطاع مليارات الدولارات سنوياً على المستوى العالمي، حيث إن الأنظمة الكفؤة تكون أكثر قدرة على رصد المطالبات المشبوهة 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، ٢٠٢٤). وعلى المستوى المجتمعي الأوسع، تُسهم كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات في تحقيق العدالة الاجتماعية من خلال ضمان حصول المتضررين على تعويضاتهم بسرعة وعدالة، مما يُخفّف من الأعباء الاقتصادية والاجتماعية المترتبة على حوادث المرور (كراش، ٢٠٢٣).

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)

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)

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، ٢٠٢٤).

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، ٢٠٢٣).

دراسة كراش: (2023) من زاوية المتغير التابع، أظهرت هذه الدراسة أن رقمنة عمليات التسوية عبر منصة **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. وأكدت الدراسة أن تحقيق الكفاءة المثلى يتطلب تكامل الجهود بين الجوانب التقنية والتنظيمية والبشرية (كراش، ٢٠٢٣).

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة: (2025) Fauzi and Mahendrawathi 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 مرحلتَي التقييم والموافقة واستخدام أنظمة التتبع اللحظي لرصد التأخيرات ومعالجتها فوراً. (Fauzi & Mahendrawathi, 2025)

دراسة: (2023) Haibao and Haque 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)

2.4. العلاقة بين المنصات الرقمية وكفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات

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. والتتبع 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.

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 طبّقت حلولاً رقمية متكاملة حققت معدلات أسرع في إنجاز المطالبات ومستويات أعلى من رضا العملاء مقارنة بنظيراتها التي لا تزال تعتمد على الأساليب التقليدية، مما يؤكّد وجود علاقة إيجابية واضحة بين مستوى الرقمنة وكفاءة إدارة المطالبات (حدادة، ٢٠٢٣).

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، ٢٠٢٣).

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. وبُيّنَت 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، ٢٠٢٤).

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة: Alharthi et al. (2024) في سياق العلاقة بين المتغيرين، قدّمت هذه الدراسة نموذجاً تطبيقياً متكاملاً يُجسّد كيف يُمكن للمنصات الرقمية القائمة على الذكاء الاصطناعي أن تُحسّن 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 وتُحسّن 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 ويُحسّن 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)

2.5. 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 أكّدت 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 تتدخل 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 القرار في قطاع التأمين.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- كراش، حسام. (٢٠٢٣). دور منصة e-Recours في رقمنة عمليات تسوية طعون حوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر. *مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا*، ١٩(3)، ٦٣٥-٦٥٤. <https://asjp.cerist.dz/en/article/233827>
- مجلة دراسات محاسبية ومالية. (٢٠٢٣). تكنولوجيا التحول الرقمي في الخدمة التأمينية في شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة: بحث تطبيقي. *مجلة دراسات محاسبية ومالية*، جامعة بغداد. <https://repository.uobaghdad.edu.iq/articles/fxehd5ABVTCNdQwCbYt4>
- حدادة، فريد. (٢٠٢٣). واقع وآفاق رقمنة قطاع التأمين في دولة الإمارات العربية المتحدة. في: *رقمنة التأمين كتوجه جديد لصناعة تأمينية متطورة*. <https://www.researchgate.net/publication/376835659>
- مجلس النواب البحريني. (٢٠٢٤). مدى جدوى تطبيق التكنولوجيا بإدارة مطالبات ودعاوى التأمين في سورية. <https://www.nuwab.bh/wp-content/uploads/2025/03/10.pdf>
- عثمان، داليا عثمان إبراهيم. (٢٠٢٣). دراما المنصات الرقمية بين التأثيرات وسياسات الإنتاج: دراسة تحليلية من المستوى الثاني. *المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال*، ٤٢ع، ٨٥ - ١٣٣. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1431710>
- إبراهيم، فوزي. (٢٠٢٢). تأثير المنصات الرقمية على الإنتاج التلفزيوني العربي. شؤون عربية، ١٩٢ع، ١٢٨ - ١٣٥. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1363738>
- الرحماوي، أحمد حسني حامد. (٢٠٢٢). دور المنصات الإعلامية الرقمية في إدارة الأزمات. *المجلة العربية للعلوم الاجتماعية*، ٢١ع، ج ٣، ٦٦ - ٨٦. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1272633>

- قيطوني، إيمان. (٢٠٢٤). التحول الرقمي والمنصات الرقمية في الجامعة الجزائرية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج ١٠، ع ٢٤، ٢٢٥ - ٢٤٣. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1549668>
- محمد، علا عبدالقوي عامر. (٢٠٢٢). توظيف المنصات الرقمية في الترويج للقيم المجتمعية: منصة نت فليكس نموذجاً. المجلة المصرية لبحوث الإعلام، ع ٨٠، ٩١٧ - ٩٥٤. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1347321>
- الغامدي، ابتسام بنت محمد بن أحمد. (٢٠٢١). التسويق بالعمولة عبر المنصات الرقمية: دراسة فقهية مقارنة. مجلة الدراسات العربية، ع ٤٤٤، مج ٤، ١٦٦٥ - ١٦٨٦. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1293118>
- مصطفى، إيمان علي علي. (٢٠٢٥). المنصات الرقمية وريادة الأعمال النسائية: المعوقات الثقافية الاجتماعية: بحث في الأنثروبولوجيا الرقمية بمحافظة بنى سويف. مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد، ع ٢٢، ٤٧٧ - ٥٢٤. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1669421>
- عثمان، نورا سعيد عبدالفتاح. (٢٠٢٤). الذكاء الاصطناعي واقتصاد المنصات الرقمية: الفرص والتحديات: منصات العمل القائمة على الموقع نموذجاً. مجلة كلية الآداب، مج ٨٤، عدد خاص، ٧٣٣ - ٨١٩. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1625223>

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Alharthi, M. M., Ferrante, V., Ferrante, A., Gutierrez, G., Ricciardi Celsi, L., & Others. (2024). An Insurtech Platform to Support Claim Management Through the Automatic Detection and Estimation of Car Damage from Pictures. *Electronics*, 13(22), 4333. <https://www.mdpi.com/2079-9292/13/22/4333>
- Eling, M., & Lehmann, M. (2021). The status quo of digital transformation in insurance sales: An empirical analysis of the German insurance industry. *The Geneva Papers on Risk and Insurance - Issues and Practice*, 47, 110-142. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8628284/>

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

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

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.

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

Andersen, M. L. B. (2022). Digital platforms and insurance coverage of damages on third parties. *European Review of Private Law*, 30(6).

Fu, X., Avenyo, E., & Ghauri, P. (2021). Digital platforms and development: a survey of the literature. *Innovation and Development*, 11(2-3), 303-321.

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

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.

Nicholson, B., Nielsen, P., & Saebo, J. (2021). Digital platforms for development. *Information Systems Journal*, 31(6).

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

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.