

The impact of claims management automation on enhancing the efficiency of insurance operations: An applied study at the National Insurance Company

Lect. Noor Ali Salman

Post-Graduate Institute for Accounting Financial Studies – University of Baghdad

noor@pgiafs.uobaghdad.edu.iq

Received: 17/2/2026

Accepted: 3/3/2026

Published: 31/3/2026

Abstract

This research aimed to study the impact of claims management automation on enhancing the efficiency of insurance operations, focusing on the National Insurance Company as a case study. The research's significance stems from the increasing role of digital transformation in improving institutional performance and the quality of insurance services, particularly in light of growing competition in the insurance market. The research employed a descriptive-analytical approach and an applied methodology. Data was collected through a questionnaire administered to company employees working in the claims and supporting technology departments, in addition to utilizing secondary data from company reports and the Iraqi Insurance Bureau. The hypotheses were tested using appropriate statistical methods (correlation and regression) with the SPSS v.26 and AMOS v.26 statistical software programs to measure the relationship and impact between the dimensions of claims management automation (processing speed, information accuracy, cost reduction, digital integration, security, and transparency) and the efficiency of insurance operations (operational effectiveness, customer satisfaction, service quality, speed of completion, and dispute reduction). The expected results indicate that implementing automation in claims management significantly contributes to improving the efficiency of insurance operations by enhancing processing speed, increasing procedural accuracy, and reducing operational costs. The research recommends expanding the use of automation technologies and integrating them with other digital systems to ensure improved service quality and customer satisfaction.

Keywords: Automation, Insurance Claims Management, Insurance Process Optimization, Digital Insurance, Customer Satisfaction, Service Quality.

تأثير أتمتة إدارة المطالبات في تعزيز كفاءة العمليات التأمينية: دراسة تطبيقية في شركة التأمين الوطنية

م. نور علي سلمان

جامعة بغداد / المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية

المستخلص

هدف هذا البحث إلى دراسة تأثير أتمتة إدارة المطالبات في تعزيز كفاءة العمليات التأمينية، مع التركيز على شركة التأمين الوطنية كنموذج تطبيقي. تتبع أهمية البحث من الدور المتزايد للتحويل الرقمي في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي وجودة الخدمات التأمينية، لاسيما في ظل التنافسية المتنامية في سوق التأمين. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التطبيقي، إذ تم جمع البيانات من خلال استبانة موجهة إلى موظفي الشركة العاملين في أقسام المطالبات والتقنيات الداعمة لها، إضافة إلى الاستفادة من البيانات الثانوية الصادرة عن تقارير الشركة وديوان التأمين العراقي، تم اختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة (الارتباط والانحدار) بالاعتماد على البرامج الإحصائية (SPSS V.26) و (AMOS V.26) لقياس العلاقة والتأثير بين أبعاد أتمتة إدارة المطالبات (سرعة المعالجة، دقة المعلومات، خفض التكاليف، التكامل الرقمي، الأمان والشفافية) وكفاءة العمليات التأمينية (الفاعلية التشغيلية، رضا الزبائن، جودة الخدمة، سرعة الإنجاز، تقليل النزاعات). وقد توصلت النتائج المتوقعة إلى أن تطبيق الأتمتة في إدارة المطالبات يسهم بدرجة معنوية في رفع كفاءة العمليات التأمينية، من خلال تحسين سرعة المعالجة، زيادة دقة الإجراءات،

وتقليل التكاليف التشغيلية. ويوصي البحث بضرورة التوسع في استخدام تقنيات الأتمتة وتكاملها مع الأنظمة الرقمية الأخرى بما يضمن تعزيز جودة الخدمات وتحقيق رضا الزبائن.

الكلمات المفتاحية: الأتمتة، إدارة المطالبات التأمينية، كفاءة العمليات التأمينية، التحول الرقمي، رضا الزبائن، جودة الخدمة.

المقدمة:

تشهد صناعة التأمين تحولاً كبيراً مع تزايد الاعتماد على التقنيات الرقمية وأتمتة العمليات، خاصة في إدارة المطالبات التأمينية. تُعد إدارة المطالبات من أهم العمليات الحيوية في شركات التأمين، إذ تؤثر بشكل مباشر على رضا الزبائن وكفاءة الأداء التشغيلي. وقد أظهرت الدراسات أن البطء في معالجة المطالبات، والأخطاء البشرية المتكررة، والإجراءات الورقية الطويلة، تؤدي إلى زيادة التكاليف وتقليل مستوى رضا الزبائن، ما يستدعي البحث عن حلول مبتكرة لتحسين هذه العمليات. تأتي أتمتة إدارة المطالبات كأحد أبرز الحلول التقنية التي تهدف إلى تقليل تدخل العنصر البشري في العمليات الروتينية، وتسريع معالجة المطالبات، وتحسين دقة البيانات، وتقليل الاحتياطي، بالإضافة إلى تعزيز الشفافية ومتابعة العمليات بشكل لحظي. من خلال تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتعلم الآلة، والبرمجيات المتخصصة في إدارة المطالبات، تتمكن شركات التأمين من تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، وزيادة رضاهم، وتحقيق ميزة تنافسية في سوق التأمين المتنامي. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير أتمتة إدارة المطالبات على كفاءة العمليات التأمينية في شركة التأمين الوطنية، وذلك من خلال تحليل الإجراءات الحالية، وتقييم الفوائد التشغيلية والتقنية التي توفرها الأنظمة الآلية. كما تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية لتعزيز استخدام التكنولوجيا في إدارة المطالبات بما يضمن تحسين الأداء وتقليل التكاليف، مع التركيز على تجربة الزبائن. ومن المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في تقديم إطار عملي يساهم في تطوير قطاع التأمين الوطني، ويعزز من قدرة الشركات على التعامل مع التحديات المستقبلية بكفاءة وفعالية.

١ - منهجية البحث ودراسات سابقة

١-١ مشكلة البحث

تواجه شركات التأمين، بما فيها شركة التأمين الوطنية العراقية، تحديات كبيرة في إدارة المطالبات التأمينية. فعمليات المعالجة التقليدية، التي تعتمد بشكل أساسي على الإجراءات اليدوية والمستندات الورقية، غالباً ما تؤدي إلى بطء في إنجاز المطالبات، وزيادة احتمالية حدوث الأخطاء في البيانات، وصعوبة في تتبع العمليات بين الأقسام المختلفة. كما أن ضعف التكامل بين الأنظمة الرقمية يزيد من التعقيد ويؤثر سلباً على كفاءة اتخاذ القرارات وتقليل التكاليف التشغيلية. إضافة إلى ذلك، يشكل نقص الأمان والشفافية في العمليات التقليدية مصدر قلق للشركة والزبائن على حد سواء، إذ يمكن أن يؤدي إلى فقدان البيانات أو حدوث تلاعب بالمعلومات. في هذا السياق، يبرز التساؤل حول مدى قدرة أتمتة إدارة المطالبات التأمينية على تحسين كفاءة العمليات، من خلال زيادة سرعة المعالجة، تعزيز دقة المعلومات، دعم التكامل الرقمي، خفض التكاليف التشغيلية، وتعزيز الأمان والشفافية، بما ينعكس إيجاباً على رضا الزبائن وجودة الخدمات التأمينية. ويمكن صياغة تساؤلات البحث على نحو الآتي:

- أ. ما تأثير أتمتة إدارة المطالبات على سرعة معالجة المطالبات التأمينية؟
- ب. كيف تؤثر الأتمتة على دقة المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات في العمليات التأمينية؟
- ج. ما العلاقة بين الأتمتة وكفاءة خفض التكاليف التشغيلية للعمليات التأمينية؟
- د. إلى أي مدى تسهم الأتمتة في تعزيز التكامل الرقمي والأمان والشفافية في العمليات التأمينية؟

٢-١ أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث في بعدين رئيسيين: العلمي والعملي.

أ. الأهمية العلمية:

يساهم البحث في تأثراء المعرفة الأكاديمية حول تأثير الأتمتة على كفاءة العمليات التأمينية، ويقدم نموذجًا تحليليًا يوضح العلاقة بين أتمتة إدارة المطالبات والمتغيرات التشغيلية الأساسية، مثل سرعة المعالجة ودقة المعلومات وخفض التكاليف. كما يضيف البحث قيمة تطبيقية للسياق المحلي، إذ تندر الدراسات الميدانية التي تتناول أتمتة العمليات التأمينية في الشركات العراقية، ما يجعله مرجعًا مهمًا للأبحاث المستقبلية في هذا المجال.

ب. الأهمية العملية:

يساعد البحث إدارة شركة التأمين الوطنية على تبني استراتيجيات أتمتة فعالة لتحسين أداء العمليات التأمينية. من خلال هذا البحث، يمكن تقديم توصيات عملية لتعزيز سرعة معالجة المطالبات، دقة المعلومات، التكامل الرقمي، وخفض التكاليف التشغيلية. كما يدعم البحث صانعي القرار في تحسين رضا الزبائن وتعزيز الأمان والشفافية في العمليات، ما يعزز الثقة بين الشركة وعملائها ويطور جودة الخدمات التأمينية المقدمة.

٣-١ أهداف البحث

تشهد شركات التأمين تحولًا متزايدًا نحو تبني أتمتة إدارة المطالبات كمدخل أساسي لتحسين كفاءة العمليات التأمينية وتعزيز جودة الأداء المؤسسي. وتبرز أهمية هذا التوجه في قدرته على معالجة التحديات التشغيلية المرتبطة بطول الإجراءات، وضعف الدقة، وارتفاع التكاليف، فضلًا عن دوره في دعم التكامل الرقمي وتعزيز الشفافية. وانطلاقًا من ذلك، يهدف البحث إلى تحليل أثر أتمتة إدارة المطالبات في تطوير كفاءة العمليات التأمينية بأبعادها التشغيلية والخدمية وعليه، يمكن تحديد أهداف البحث على النحو الآتي:

أ. تحليل تأثير أتمتة إدارة المطالبات على سرعة معالجة المطالبات التأمينية وتقليل زمن المعالجة.

ب. تقييم تأثير الأتمتة على دقة المعلومات وجودة القرارات التأمينية.

ج. دراسة العلاقة بين الأتمتة وتخفيض التكاليف التشغيلية وتحسين كفاءة الموارد.

د. قياس دور الأتمتة في تعزيز التكامل الرقمي، حماية البيانات، وضمان الشفافية في العمليات.

هـ. استكشاف تأثير الأتمتة على رضا الزبائن وجودة الخدمات التأمينية المقدمة لهم.

٤-١ فرضيات البحث

تتعلق فرضيات البحث من الإطار النظري الذي يؤكد الدور المحوري لأتمتة إدارة المطالبات في تحسين كفاءة العمليات التأمينية وتعزيز الأداء المؤسسي. إذ يُتوقع أن تسهم الأتمتة في معالجة أوجه القصور التشغيلية المرتبطة بالبطء، ضعف الدقة، وارتفاع التكاليف، فضلًا عن تحسين جودة الخدمة ورضا الزبائن. وبناءً على ذلك، تم صياغة الفرضيات التالية لاختبار طبيعة العلاقة والتأثير بين أتمتة إدارة المطالبات وكفاءة العمليات التأمينية بأبعادها المختلفة.

أ. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أتمتة إدارة المطالبات وكفاءة العمليات التأمينية في شركة التأمين الوطنية.

ب. تؤدي أتمتة إدارة المطالبات إلى تحسين سرعة معالجة المطالبات التأمينية بشكل ملحوظ مقارنة بالطرق التقليدية.

ج. تؤثر الأتمتة إيجابيًا في تعزيز دقة المعلومات وتحسين جودة اتخاذ القرارات في العمليات التأمينية.

د. تسهم الأتمتة في خفض التكاليف التشغيلية من خلال تقليل الحاجة للعمليات اليدوية وزيادة كفاءة الموارد.

هـ. تؤدي أتمتة إدارة المطالبات إلى تحسين رضا الزبائن وجودة الخدمات المقدمة، وتعزز الأمان والشفافية في التعاملات التأمينية.

٥-١ منهج البحث

استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive-Analytical Method) والمنهج التطبيقي (Applied Method)

أ. المنهج الوصفي التحليلي: يهدف إلى وصف وتحليل العلاقة بين أتمتة إدارة المطالبات (المتغير المستقل) وكفاءة العمليات التأمينية (المتغير التابع)، من خلال قياس أبعاد كل متغير وتحديد تأثير كل بعد على الكفاءة التشغيلية.

ب. المنهج التطبيقي: نظرًا لأن الدراسة ستجرى على شركة التأمين الوطنية العراقية كوحدة تحليل ميدانية، فقد اعتمد المنهج التطبيقي لتقييم تأثير الأتمتة في بيئة العمل الواقعية داخل الشركة.

٦-١ مجتمع البحث

يشمل جميع العاملين في شركة التأمين الوطنية، مع التركيز على العاملين ذوي العلاقة المباشرة بالعمليات التأمينية وإدارة المطالبات، وبخاصة:

أ. موظفو قسم المطالبات.

ب. موظفو تكنولوجيا المعلومات.

ج. الموظفون المعنيون بالعمليات التأمينية المرتبطة بالمطالبات.

٧-١ عينة البحث

تم اختيار 110 موظفًا من مختلف المستويات الوظيفية داخل شركة التأمين الوطنية، إذ تم توزيع الاستبانة عليهم بشكل يعكس التوزيع الطبيعي للمهام والمسؤوليات داخل الشركة. ومعايير اختيار العينة: الموظفون الذين لهم علاقة مباشرة باستخدام أنظمة الأتمتة في إدارة المطالبات، ولديهم خبرة عملية كافية في العمليات التأمينية.

٨-١ حدود البحث

تعد حدود البحث إطارًا منهجيًا يحدد نطاق الدراسة ويضمن تركيزها على متغيراتها الأساسية بما يعزز دقة النتائج وقابليتها للتفسير. إذ تم تحديد هذه الحدود بما ينسجم مع أهداف البحث وطبيعته التطبيقية في قطاع التأمين. وعليه، تقتصر الدراسة على مجموعة من الحدود المكانية والزمانية والموضوعية التي تضبط مسار التحليل وتوجه نتائجه.

أ. حدود مكانية: يقتصر البحث على موظفي شركة التأمين الوطنية.

ب. حدود زمنية: البيانات تم جمعها في سنة ٢٠٢٥.

ج. حدود موضوعية: تركز الدراسة على العلاقة بين أتمتة إدارة المطالبات وكفاءة العمليات التأمينية دون التطرق لعوامل خارجية أخرى مثل المنافسة أو التشريعات الحكومية.

٩-١ أدوات جمع البيانات

تم استخدام الاستبانة (Questionnaire) كأداة رئيسية لجمع البيانات، إذ صممت لقياس:

أ. أبعاد أتمتة إدارة المطالبات: سرعة المعالجة، دقة المعلومات، خفض التكاليف، التكامل الرقمي، الأمان والشفافية.

ب. كفاءة العمليات التأمينية: جودة الخدمات، تقليل الأخطاء، سرعة الدورة التشغيلية، رضا الزبائن، تحسين أداء العمليات، الابتكار، الالتزام بالمعايير والسياسات.

١٠-١ أسلوب التحليل الإحصائي

تم معالجة البيانات باستخدام برامج SPSS V.26 و AMOS V.26، مع تطبيق الخطوات التالية:

أ. التحليل الوصفي: لتحديد خصائص العينة، باستخدام المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، والتكرارات.

ب. اختبارات التوزيع الطبيعي: باستخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov للتأكد من مناسبة البيانات لاختبارات الانحدار والتحليل الاستدلالي.

ج. التحليل الاستدلالي.

د. الانحدار الخطي المتعدد لتحديد تأثير أبعاد الأتمتة على كفاءة العمليات التأمينية.

هـ. قياس معاملات التفسير (R^2) لتحديد نسبة التباين في الكفاءة التي يمكن تفسيرها بالمتغيرات المستقلة.

و. اختبار الفرضيات: التأكد من صحة الفرضيات من خلال قيم p والمعاملات المعيارية وغير المعيارية.

ت	اسم الباحث	عنوان الدراسة	السنة	بلد الدراسة	أهم أهداف الدراسة	الأساليب الإحصائية المستخدمة	البرامج الإحصائية
1	د. محمد حسن الطائي	تأثير أتمتة إجراءات المطالبات التأمينية في تحسين الكفاءة التشغيلية لشركات التأمين العراقية	2020	العراق	قياس تأثير إدخال الأنظمة الإلكترونية في تسريع معالجة المطالبات وتقليل الأخطاء اليدوية	التحليل الوصفي، الارتباط، الانحدار الخطي	SPSS
2	د. خالد عبد . د. & القادر منى شحاتة	فاعلية الأنظمة الرقمية في إدارة المطالبات التأمينية في شركات التأمين المصرية	2019	مصر	تقييم دور التحول الرقمي في خفض تكاليف العمليات وتسريع الاستجابة للمطالبات	التحليل الوصفي، تحليل (T) اختبار (ANOVA) التباين	SPSS
3	Al-Mutairi, A.	Impact of Claims Automation on Operational Efficiency in Insurance Companies	2021	الكويت	تحليل العلاقة بين أتمتة المطالبات ورفع مستوى الكفاءة وتقليل دورة المعالجة	الانحدار المتعدد، تحليل الارتباط	SPSS / AMOS
4	Singh, R. & Patel, M.	Digital Transformation in Claims Management: A Study on Insurance Performance	2018	الهند	دراسة تأثير التحول الرقمي على أداء شركات التأمين عبر تبني نظم المعالجة الإلكترونية	تحليل الانحدار، النمذجة الهيكلية (SEM)	AMOS
5	Hernandez, L.	Automation Technologies and Claims Processing Efficiency in the Insurance Sector	2022	إسبانيا	تحديد دور الذكاء الاصطناعي والأتمتة في تسريع العمل وتحسين قرارات التعويض	التحليل الإحصائي، SEM المتقدم، تحليل المسار	AMOS / SmartPLS

٢- الإطار النظري للبحث

١-٢ أتمتة المطالبات:

أ. تعريف الأتمتة: بأنها استخدام التقنيات الحديثة والبرمجيات في تشغيل العمليات والإجراءات بصورة آلية، تقلل من التدخل البشري وترفع من كفاءة الأداء وتقلل من الأخطاء والتكاليف (آل فيحان، ٢٠١٨: ١١٢). كما أشار (عمر، ١٩٩٧: ٨٥) إلى أن الأتمتة تعني إدخال النظم التكنولوجية في بيئة العمل الإداري لتحويل المهام الروتينية إلى شكلها الإلكتروني المنظم، بما يسهم في تسريع الأداء وتحقيق الشفافية.

ب. مفهوم أتمتة المطالبات: - إن أتمتة المطالبات لم تعد تقتصر على الصناعة أو الإنتاج، بل أصبحت جزءاً أساسياً من التحول الرقمي في القطاعات الخدمية، إذ تسهم في خفض التكاليف، تقليل الأخطاء، وتحسين جودة المخرجات (Nicoletti. 2021;) (45)

ج. أتمتة المطالبات في التأمين: - عند تطبيق الأتمتة في مجال التأمين، يُطلق عليها مصطلح أتمتة إدارة المطالبات، وهي استخدام أنظمة رقمية ذكية لمعالجة وتسوية المطالبات التأمينية بصورة آلية. ويعرفها (Nicoletti. 2021: 67) بأنها "عملية تعتمد على الذكاء الاصطناعي وتقنيات الروبوت الآلي (RPA) للتعامل مع المطالبات بكفاءة أعلى من الأساليب التقليدية، مما يضمن سرعة إنجاز الخدمة ودقتها"، ويؤكد (Shreedharan.2025:4) أن منصات إدارة المطالبات المؤتمتة مثل Guidewire (ClaimCenter) حسّنت كفاءة شركات التأمين من خلال تقليل زمن تسوية المطالبة، وخفض احتمالات الاحتيال، وتحسين تجربة الزبائن. كما يشير (Shaik. 2024: 112) إلى أن الأتمتة في المطالبات توسعت لتشمل تصنيف المطالبات واكتشاف الاحتيال وتقدير الأضرار باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

٢-٢ أبعاد أتمتة إدارة المطالبات:

تعد أتمتة إدارة المطالبات منظومة متكاملة من الأبعاد التقنية والتشغيلية التي تسهم في تحسين كفاءة العمليات التأمينية وتعزيز جودة الأداء المؤسسي. إذ لا يقتصر أثر الأتمتة على تسريع الإجراءات، بل يمتد ليشمل تحسين دقة المعلومات، خفض التكاليف، وتحقيق التكامل الرقمي والأمان المعلوماتي. وانطلاقاً من ذلك، تم تحديد مجموعة من الأبعاد الرئيسية التي تعكس مستوى تطبيق الأتمتة وأثرها في البيئة التأمينية وكما يلي:

أ. سرعة المعالجة: أحد أهم مخرجات أتمتة المطالبات هو تقليص الوقت اللازم لإنجاز وتسوية المطالبة التأمينية، فالأدوات الرقمية تسهم في تقليل التدخل اليدوي وتحويل الإجراءات إلى عمليات آلية تُتجزأ بسرعة عالية (Nicoletti. 2021: 67) كما يؤكد (Shreedharan. 2025: 5) أن منصات إدارة المطالبات المؤتمتة قللت زمن معالجة المطالبات بنسبة تفوق ٤٠٪ في بعض شركات التأمين العالمية.

ب. دقة المعلومات: تُعد الدقة في إدخال ومعالجة البيانات من أبرز المزايا، إذ تساعد الأتمتة في تقليل الأخطاء البشرية في تسجيل أو مراجعة بيانات المطالبات (Shaik. 2024: 113) وأشار (آل فيحان، ٢٠١٨ : ١١٩) أن الأنظمة المؤتمتة تعزز من موثوقية البيانات وتدعم اتخاذ القرار الصحيح.

ج. خفض التكاليف: تؤدي أتمتة المطالبات إلى تقليل الحاجة للعمالة الروتينية وتقليص التكاليف التشغيلية المتعلقة بالورقيات والمعاملات اليدوية. فقد وجد (Nicoletti. 2021; 72) أن الأتمتة ساعدت شركات التأمين الأوروبية على خفض التكاليف التشغيلية بما يقارب ٣٠٪.

د. التكامل الرقمي: الأتمتة لا تعمل بمعزل، بل تتكامل مع أنظمة أخرى مثل قواعد البيانات، أنظمة إدارة الزبائن (CRM)، والذكاء الاصطناعي)، هذا التكامل يضمن انسيابية العمل داخل الشركة ويعزز التعاون بين الأقسام (Shreedharan. 2025; 7) ويرى (عمر، ١٩٩٧: ٩٠) أن الأنظمة المتكاملة تسهل التدفق الآلي للمعلومات وتدعم كفاءة العمل المؤسسي.

هـ. الأمان والشفافية: تسهم الأتمتة في تعزيز أمن البيانات من خلال أنظمة المراقبة الرقمية والتشفير، فضلاً عن قدرتها على تسجيل كافة الخطوات التي تمر بها المطالبة بما يعزز الشفافية ويقلل من احتمالية الاحتيال (Shaik. 2024: 115) ويؤكد (Nicoletti 2021: 85) أن الشفافية المتحققة من الأتمتة تزيد من ثقة الزبائن وتدعم سمعة شركات التأمين.

٢-٣ مفهوم العمليات التأمينية

العمليات التأمينية (Insurance Operations) هي مجموعة الأنشطة والإجراءات التي تقوم بها شركات التأمين بهدف تصميم وتقديم وإدارة الخدمات التأمينية بما يحقق الحماية المالية للمؤمن عليهم ويضمن استدامة الشركة. يرى (حسن، ٢٠١٤: ٥٢) أن العمليات التأمينية تمثل "الأنشطة الجوهرية التي تبدأ من تسويق الخدمة التأمينية، مروراً بقبول الأخطار وتسعيها، ثم إدارة المطالبات والتعويضات، وصولاً إلى إعادة التأمين ومتابعة النتائج الفنية." ويضيف (الحسيني، ٢٠١٦: ٨٨) أن العمليات التأمينية تتضمن ثلاث مراحل رئيسية:

- أ. **مرحلة الاكتتاب التأميني:** وتشمل دراسة الأخطار وتسعيها.
 - ب. **مرحلة إدارة العقود:** والتي تتعلق بتحصيل الأقساط وإدارة سجلات الزبائن.
 - ج. **مرحلة إدارة المطالبات:** وتشمل معالجة التعويضات، تقييم الخسائر، والتحقق من صحة المطالبات.
- أما (Rejda & McNamara. 2021: 45) أن العمليات التأمينية هي "العمليات التشغيلية التي تُنفذ لضمان الوفاء بالالتزامات تجاه حملة الوثائق من خلال إدارة المخاطر، جمع الأقساط، دفع المطالبات، وتطبيق إعادة التأمين." ويشير (Skipper & Kwon. 2007:96) إلى أن العمليات التأمينية لا تقتصر على الجانب الفني، بل تشمل أيضاً العمليات الإدارية والمالية التي تعزز كفاءة الشركة وتزيد من ثقة الزبائن.

٢-٤ كفاءة العمليات التأمينية وأبعادها

أ. **الفاعلية التشغيلية:** تعني قدرة شركة التأمين على استخدام مواردها البشرية والتقنية بأفضل صورة لتحقيق الأهداف التشغيلية. يشير (Skipper & Kwon. 2007: 122) إلى أن الفاعلية التشغيلية تتحقق عندما تتمكن الشركة من تحقيق التوازن بين خفض التكاليف وتحسين جودة الخدمة. ويرى (الحسيني، ٢٠١٦: ١٤٤) أن الفاعلية التشغيلية تقاس بمدى قدرتها على تقليل الهدر وتحسين الإنتاجية داخل العمليات التأمينية.

ب. **رضا الزبائن:** يُعد رضا الزبائن مؤشراً محورياً لكفاءة العمليات، إذ يُعرّفه (Oliver. 2014: 8) بأنه "الاستجابة الإيجابية الناتجة عن مقارنة توقعات العميل مع مستوى الخدمة المقدمة". في قطاع التأمين، يرتبط رضا الزبائن بسرعة تسوية المطالبات، سهولة الإجراءات، والشفافية. (Rejda & McNamara. 2021: 91)

ج. **جودة الخدمة:** يقصد بجودة الخدمة التأمينية قدرة الخدمة على توفير اشباع تام لاحتياجات الزبائن وتحقيق رغباتهم بشكل أسرع وأسهل وأفضل بهدف الوصول الى رضا الزبائن عن الخدمة التأمينية المقدمة لهم وهو ما ينعكس إيجابياً على درجة ولائهم تجاه شركة التأمين المقدمة لهم وهو ما ينعكس إيجابياً على درجة ولائهم تجاه شركة التأمين المقدمة للخدمة ومن ثم زيادة قدرتها على تحقيق ربحية عالية (حمزة ، الجبوري ، ٢٠٢٢) فإن جودة الخدمة تُقاس عبر أبعاد مثل الاعتمادية والاستجابة والتعاطف اما (حسن :. ١٦٦) فيؤكد أن جودة الخدمة في التأمين تتجلى في وضوح الشروط، دقة إدارة المطالبات، والالتزام بمواعيد التسديد.

د. **سرعة الإنجاز:** القدرة على إنجاز الخدمات التأمينية بسرعة عالية - خصوصاً المطالبات - مؤشر جوهري لكفاءة العمليات. يشير (Nicoletti. 2021. p. 67) إلى أن التحول الرقمي وأتمتة المطالبات أسهما في تقليل زمن المعالجة بنسبة تصل إلى ٤٠٪ في بعض الأسواق. ويضيف (Shreedharan. 2025:5) أن سرعة الإنجاز ترتبط بشكل مباشر برضا الزبائن وتعزيز ولائهم.

هـ. **تقليل النزاعات:** النزاعات بين شركات التأمين والزبائن غالباً ما تنشأ من سوء الفهم أو التأخير في تسوية المطالبات. تؤكد (Outreville. 2013: 132) أن النزاعات تُعد مؤشراً سلبياً على ضعف الكفاءة، بينما تُسهم الأنظمة المؤتمتة والشفافية الرقمية في تقليلها. ويشير (Shaik. 2024: 115) إلى أن الأتمتة ساعدت في الحد من حالات الاحتيال والنزاعات من خلال تحسين التحقق والرقابة.

٣- الجانب العملي للبحث

يمثل الجانب العملي الركيزة الأساسية للتحقق من صحة فرضيات البحث وقياس طبيعة العلاقات بين متغيراته، من خلال توظيف أدوات تحليل إحصائي متقدمة تعكس دقة النتائج وموضوعيتها. وقد تم الاعتماد على بيانات ميدانية وتحليلها باستخدام برنامجي SPSS V.26 و AMOS V.26 بما يضمن اختبار العلاقات والتأثيرات بصورة علمية رصينة. وانطلاقاً من ذلك، تم عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها بما يعزز فهم دور أتمتة إدارة المطالبات في تحسين كفاءة العمليات التأمينية.

٣-١ تحليل البيانات الشخصية

جدول 1 جدول تحليل البيانات الشخصية لعينة البحث

النسبة المئوية (%)	العدد (Frequency)	الفئة	البند
56.4%	62	ذكر	الجنس
43.6%	48	أنثى	
10.9%	12	أقل من ٢٥	العمر
34.5%	38	25-34	
25.5%	28	35-44	
20.0%	22	45-54	
9.1%	10	55 فأكثر	
6.4%	7	ثانوي	المؤهل العلمي
16.4%	18	دبلوم	
59.1%	65	بكالوريوس	
13.6%	15	ماجستير	
4.5%	5	دكتوراه	الخبرة في المجال التأميني
7.3%	8	أقل من سنة	
20.0%	22	1-3 سنوات	
31.8%	35	4-6 سنوات	
22.7%	25	7-10 سنوات	
18.2%	20	أكثر من ١٠ سنوات	

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS.V.26

أظهرت النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية للمستجيبين توزيعاً متوازناً نسبياً بين الجنسين، إذ شكل الذكور نسبة ٥٦.٤٪ بينما شكلت الإناث ٤٣.٦٪. من إذ الفئة العمرية، كانت غالبية المستجيبين بين ٢٥ و ٣٤ سنة بنسبة ٣٤.٥٪، تليها الفئة العمرية ٣٥-٤٤ سنة بنسبة ٢٥.٥٪، والفئة ٤٥-٥٤ سنة بنسبة ٢٠.٠٪، في حين كانت الفئتان الأقل من ٢٥ سنة وأكبر من ٥٥ سنة تمثلان ١٠.٩٪ و ٩.١٪ على التوالي، مما يشير إلى تمثيل جيد للفئات العمرية النشطة في سوق العمل التأميني أما فيما يتعلق بالمستوى التعليمي، فقد كانت أغلبية المشاركين حاملي شهادة البكالوريوس بنسبة ٥٩.١٪، تليها حاملو الدبلوم بنسبة ١٦.٤٪، ثم الماجستير بنسبة ١٣.٦٪، والثانوية بنسبة ٦.٤٪، وأخيراً الدكتوراه بنسبة ٤.٥٪. وبخصوص الخبرة في المجال التأميني، تبين أن أكبر مجموعة كانت من أصحاب الخبرة بين ٤-٦ سنوات بنسبة ٣١.٨٪، تليها فئة ٧-١٠ سنوات بنسبة ٢٢.٧٪، و ١-٣ سنوات بنسبة ٢٠.٠٪، وأكثر من ١٠ سنوات بنسبة ١٨.٢٪، بينما بلغت الخبرة أقل من سنة ٧.٣٪. يعكس هذا التوزيع تنوعاً في الخبرات العملية ضمن العينة المدروسة، مما يعزز مصداقية الاستنتاجات المتعلقة بالكفاءة والتأثيرات المرتبطة بالأتمتة في العمليات التأمينية.

٣-٢ وصف وتشخيص متغيرات البحث الحالي

أ- وصف وتشخيص متغير أتمتة إدارة المطالبات التأمينية

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية لكل بعد من ابعاد أتمتة إدارة المطالبات

جدول 2 الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لكل بعد من ابعاد أتمتة إدارة المطالبات

النسبة المئوية (%)	معامل الاختلاف (C.V)	الانحراف المعياري (Std. Dev.)	(Mean) المتوسط	الفقرات	رقم السؤال
0.72	0.30	1.09457	3.5909	نظام أتمتة إدارة المطالبات يسرع من معالجة المطالبات التأمينية	Q1
0.74	0.25	0.91617	3.6909	الأتمتة تقلل الوقت المستغرق للموافقة على المطالبات	Q2
0.65	0.41	1.34046	3.2364	أتمتة المطالبات تساعد في تسليم الخدمات للعملاء بشكل أسرع	Q3
			3.5061	المتوسط العام لسرعة المعالجة	
0.68	0.34	1.15175	3.4091	الأتمتة تحسن دقة البيانات والمعلومات المتعلقة بالمطالبات	Q4
0.68	0.32	1.07768	3.4091	نظام الأتمتة يقلل من الأخطاء البشرية أثناء معالجة المطالبات	Q5
0.74	0.21	0.78688	3.6909	توفر الأتمتة تقارير دقيقة تساعد على اتخاذ قرارات أفضل	Q6
			3.5030	المتوسط العام لدقة المعلومات	
0.76	0.24	0.90357	3.8091	أتمتة إدارة المطالبات تقلل من تكاليف التشغيل	Q7
0.63	0.38	1.18459	3.1364	النظام يقلل الحاجة إلى الموارد البشرية المكلفة في معالجة المطالبات	Q8
0.67	0.35	1.18427	3.3455	الأتمتة تساعد في تحسين استخدام الميزانية المخصصة للمطالبات	Q9
			3.4303	المتوسط العام لخفض التكاليف	
0.64	0.37	1.17451	3.1818	النظام مرتبط بشكل متكامل مع باقي أنظمة الشركة الرقمية	Q10
0.64	0.40	1.27345	3.2182	الأتمتة تسهل تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة	Q11
0.63	0.39	1.23302	3.1727	التكامل الرقمي يقلل من ازدواجية العمل والبيانات	Q12
			3.1909	المتوسط العام للتكامل الرقمي	
0.70	0.29	1.01140	3.5000	الأتمتة توفر مستوى عالي من الأمان للبيانات التأمينية	Q13
0.75	0.22	0.82603	3.7545	النظام يضمن شفافية العمليات في معالجة المطالبات	Q14
0.67	0.39	1.29415	3.3364	الأتمتة تقلل من مخاطر التلاعب أو الفساد في إدارة المطالبات	Q15
			3.5303	المتوسط العام للأمان والشفافية	

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS.V.26

تم تحليل نتائج الاستبيان المتعلقة بتأثير نظام الأتمتة في إدارة المطالبات التأمينية وفق أربعة محاور رئيسية: سرعة المعالجة، دقة المعلومات، خفض التكاليف، التكامل الرقمي، بالإضافة إلى الأمان والشفافية. وقد تم استخدام المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف لتقييم مدى رضا المشاركين عن كل محور، وكذلك لتحديد مدى التباين في آرائهم.

• سرعة معالجة المطالبات: أظهرت النتائج أن المشاركين يرون أن الأتمتة تساهم في تسريع معالجة المطالبات التأمينية، إذ بلغ المتوسط العام لهذا المحور 3.5061. وقد سجلت عبارة "الأتمتة تقلل الوقت المستغرق للموافقة على المطالبات" أعلى متوسط (3.6909) مع انخفاض نسبي في الانحراف المعياري (0.91617) ومعامل الاختلاف (0.25)، مما يشير إلى توافق نسبي بين المشاركين على هذه الفائدة. في المقابل، سجلت عبارة "أتمتة المطالبات تساعد في تسليم الخدمات للعملاء بشكل أسرع" أدنى متوسط (3.2364) مع أعلى قيمة لمعامل الاختلاف (1.34046)، ما يعكس وجود تفاوت في وجهات النظر حول هذه النقطة.

• دقة المعلومات: أشار تحليل هذا المحور إلى أن نظام الأتمتة يساهم في تحسين دقة البيانات والمعلومات المتعلقة بالمطالبات، مع متوسط عام بلغ 3.4091. وقد حصلت عبارة "توفر الأتمتة تقارير دقيقة تساعد على اتخاذ قرارات أفضل" على أعلى تقييم (3.6909) مع أقل معامل اختلاف (0.21)، مما يدل على اتفاق المشاركين على أهمية الأتمتة في دعم اتخاذ القرار. أما

العبارتان المتعلقةتان بتحسين دقة البيانات وتقليل الأخطاء البشرية فقد أظهرتا متوسطات متوسطة مع انحرافات معيارية مرتفعة، مما يشير إلى تباين آراء المشاركين.

- خفض التكاليف: أظهرت النتائج أن الأتمتة تسهم إلى حد معتدل في خفض التكاليف التشغيلية، إذ بلغ المتوسط العام ٣.٤٣٠٣. وقد حصلت عبارة "أتمتة إدارة المطالبات تقلل من تكاليف التشغيل" على أعلى متوسط (٣.٨٠٩١)، في حين سجلت عبارة "النظام يقلل الحاجة إلى الموارد البشرية المكلفة" أدنى متوسط (٣.١٣٦٤) مع معامل اختلاف مرتفع (٠.٣٨)، ما يعكس وجود تباين واضح في وجهات النظر حول هذه الميزة.
- التكامل الرقمي: كان تقييم التكامل الرقمي للنظام أقل من المحاور الأخرى، إذ بلغ المتوسط العام ٣.١٩٠٩. وأظهرت الانحرافات المعيارية العالية (٠.٩٠٣-١.٢٧٣) ومعاملات الاختلاف المرتفعة أن هناك تفاوتاً ملحوظاً في آراء المشاركين حول قدرة الأتمتة على تحسين التكامل بين أنظمة الشركة الرقمية وتقليل ازدواجية العمل والبيانات.
- الأمان والشفافية: أوضح التحليل أن الأتمتة تسهم في تعزيز الأمان والشفافية، مع متوسط عام بلغ ٣.٥٣٠٣. وقد سجلت عبارة "النظام يضمن شفافية العمليات في معالجة المطالبات" أعلى متوسط (٣.٧٥٤٥) مع أقل معامل اختلاف (٠.٢٢)، مما يعكس اتفاقاً نسبياً بين المشاركين على هذه الفائدة. بينما أظهرت عبارة "الأتمتة تقلل من مخاطر التلاعب أو الفساد" تبايناً أكبر في الآراء، كما يظهر من ارتفاع الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف

ب- وصف وتشخيص متغير كفاءة العمليات التأمينية

جدول 3 الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لمتغير كفاءة العمليات التأمينية

رقم السؤال	الفقرات	المتوسط (Mean)	الانحراف المعياري (Std. Dev.)	معامل الاختلاف (C.V)	النسبة المئوية (%)
Q16	النظام الأوتوماتيكي يسهم في تحسين جودة الخدمات التأمينية المقدمة للعملاء	3.7727	1.2241	0.32	75%
Q17	الأتمتة تساعد في تقليل الأخطاء في العمليات التأمينية	3.2182	1.1916	0.37	64%
Q18	أتمتة المطالبات تسهم في تسريع دورة العمليات التأمينية	3.6091	1.1894	0.33	72%
Q19	الأتمتة تدعم اتخاذ القرارات بشكل أسرع وأكثر دقة	3.7727	0.8847	0.23	75%
Q20	النظام الأوتوماتيكي يسهم في تحسين رضا الزبائن	3.3091	1.0557	0.32	66%
Q21	الأتمتة تقلل من الحاجة لإعادة الأعمال أو المعالجة اليدوية	3.6091	0.9296	0.26	72%
Q22	النظام يساعد في تنظيم البيانات والمستندات التأمينية بشكل أفضل	3.2455	1.3491	0.42	65%
Q23	الأتمتة تمكن العاملين من التركيز على مهام ذات قيمة أعلى	3.2818	1.2351	0.38	66%
Q24	النظام يحسن من قدرة الشركة على متابعة أداء العمليات التأمينية	3.2909	1.1680	0.35	66%
Q25	الأتمتة تسهل رصد مؤشرات الأداء الخاصة بالعمليات التأمينية	3.5727	1.0791	0.30	71%
Q26	النظام يقلل من التكاليف التشغيلية للعمليات التأمينية	3.1727	1.0124	0.32	63%
Q27	الأتمتة تعزز التنسيق بين الأقسام المختلفة داخل الشركة	3.5818	0.9225	0.26	72%
Q28	النظام الأوتوماتيكي يساهم في تحسين الامتثال للمعايير والسياسات	3.3636	1.0021	0.30	67%
Q29	الأتمتة تقلل من تكرار الإجراءات غير الضرورية في العمليات	3.2909	1.1990	0.36	66%
Q30	النظام يسهم في تعزيز الابتكار وتحسين أساليب العمل داخل الشركة	2.8909	1.2514	0.43	58%
	المتوسط العام	3.399	1.11292	0.33	68%

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS.V.26

أظهرت نتائج جدول (3) حول متغير كفاءة العمليات التأمينية أن الأتمتة تسهم بشكل إيجابي في تحسين أداء العمليات التأمينية بمختلف أبعادها. بلغ المتوسط العام للمتغير حوالي ٣.٣٩٩، مما يعكس تقييماً إيجابياً نسبياً من قبل المشاركين. فقد حصلت العبارات المتعلقة بتحسين جودة الخدمات ودعم اتخاذ القرار على أعلى متوسطات (٣.٧٧٢٧)، مع انخفاض نسبي في معامل الاختلاف، مما يدل على اتفاق نسبي حول مساهمة الأتمتة في تعزيز جودة الخدمات ودقة القرارات. كما بينت النتائج أن الأتمتة تسهم في تسريع دورة العمليات وتقليل الأخطاء، مع متوسطات تتراوح بين ٣.٢١٨٢ و ٣.٦٠٩١، على الرغم من وجود تباين ملحوظ في آراء المشاركين. أما العبارات المتعلقة بتحسين رضا الزبائن وتنظيم البيانات وتقليل التكاليف فحققت متوسطات متوسطة

مع اختلاف نسبي في التقديرات، في حين سجلت عبارة (النظام يسهم في تعزيز الابتكار وتحسين أساليب العمل داخل الشركة) أقل متوسط (2.8909)، ما يشير إلى وجود تحديات محتملة في هذا الجانب. بشكل عام، تعكس النتائج إدراكًا إيجابيًا لتأثير الأتمتة على كفاءة العمليات التأمينية مع تباين في بعض الأبعاد.

٣-٣ اختبار التوزيع الطبيعي

تم استخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov لفحص طبيعة توزيع البيانات للمتغيرين: أتمتة إدارة المطالبات وكفاءة العمليات التأمينية، بهدف التحقق مما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو شرط أساسي لتطبيق العديد من الاختبارات الإحصائية المعلمية.

جدول 4 اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

المتغير	Statistic	Df	Sig.
أتمتة إدارة المطالبات	0.110	110	0.062
كفاءة العمليات التأمينية	0.079	110	0.087

تشير النتائج إلى أن قيمة Sig لمتغير أتمتة إدارة المطالبات بلغت 0.062، وهي أكبر من مستوى الدلالة التقليدي 0.05. هذا يعني أنه لا يوجد دليل إحصائي كافٍ لرفض فرضية الطبيعية، وبالتالي يمكن اعتبار بيانات هذا المتغير تقريبًا متوافقة مع التوزيع الطبيعي، وأما بالنسبة لمتغير كفاءة العمليات التأمينية، فقد بلغت قيمة Sig = 0.087، أيضًا أكبر من 0.05، مما يشير إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، ولا توجد دلائل على انحراف كبير عن الطبيعية.

رابعاً: تحليل التأثير المتعدد

جدول يوضح نتائج الانحدار الخطي المتعدد بين كفاءة العمليات التأمينية والمتغيرات المستقلة مع المعاملات غير المعيارية والقياسية ومستوى الدلالة

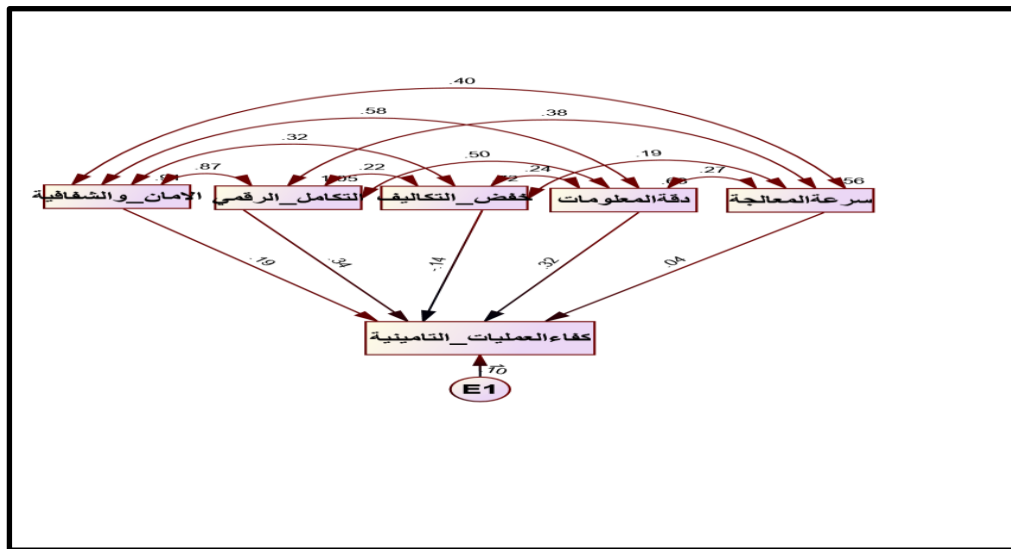
جدول 5 يوضح نتائج الانحدار الخطي المتعدد بين كفاءة العمليات التأمينية والمتغيرات المستقلة مع المعاملات غير المعيارية والقياسية ومستوى الدلالة

المتغير التابع	المتغير المستقل	Estimate (B) المعامل غير المعيارية	Std. Error	T (C.R.)	Sig. (P)	Beta المعامل المعيارية	طبيعة التأثير
كفاءة العمليات التأمينية	سرعة المعالجة	0.038	0.050	0.755	0.450	0.037	غير مهم
كفاءة العمليات التأمينية	دقة المعلومات	0.321	0.062	5.184	<0.001	0.331	تأثير إيجابي قوي
كفاءة العمليات التأمينية	خفض التكاليف	-0.138	0.041	-3.368	<0.001	-0.152	تأثير سلبي
كفاءة العمليات التأمينية	التكامل الرقمي	0.336	0.071	4.744	<0.001	0.449	أقوى تأثير إيجابي
كفاءة العمليات التأمينية	الأمان والشفافية	0.194	0.097	2.005	0.045	0.240	تأثير إيجابي معتدل

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج AMOS.V.26

تم تحليل العلاقة بين متغير كفاءة العمليات التأمينية (المتغير التابع) وعدد من المتغيرات المستقلة، وهي: سرعة المعالجة، دقة المعلومات، خفض التكاليف، التكامل الرقمي، والأمان والشفافية، باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد. تشير النتائج إلى أن دقة المعلومات لها تأثير إيجابي وقوي على كفاءة العمليات التأمينية، إذ بلغ المعامل غير المعيارية 0.321 مع مستوى دلالة >0.001، كما أظهر المعامل المعيارية 0.331 مما يدل على أن زيادة دقة المعلومات ترتبط بارتفاع مستوى الكفاءة التشغيلية. أما التكامل الرقمي فقد سجل أقوى تأثير إيجابي بين المتغيرات المستقلة، إذ بلغ المعامل غير المعيارية 0.336، والمعامل المعيارية 0.449 مع مستوى دلالة >0.001، ما يعكس أهمية التكامل الرقمي في تحسين كفاءة العمليات التأمينية. وأظهرت النتائج أيضًا أن الأمان والشفافية يرتبطان بشكل إيجابي مع كفاءة العمليات التأمينية، إذ بلغ المعامل غير المعيارية 0.194 والمعامل المعيارية 0.240.

٠.٢٤٠، مع مستوى دلالة ٠.٠٤٥، مما يشير إلى تأثير معتدل لكنه ذو دلالة إحصائية. في المقابل، ظهر خفض التكاليف كعامل سلبي مؤثر على كفاءة العمليات، إذ بلغ المعامل غير المعياري -٠.١٣٨ والمعامل المعياري -٠.١٥٢، مع مستوى دلالة >٠.٠٠١، مما يشير إلى أن زيادة جهود خفض التكاليف قد تؤدي إلى انخفاض الكفاءة التشغيلية. أما سرعة المعالجة فلم تُظهر تأثيرًا ذا دلالة إحصائية على كفاءة العمليات، إذ بلغ المعامل غير المعياري ٠.٠٣٨ والمعامل المعياري ٠.٠٣٧، مع مستوى دلالة ٠.٤٥٠. وعلى صعيد القوة التفسيرية للنموذج، بلغ مربع التحديد R^2 ٠.٨٢٥ للمتغير التابع كفاءة العمليات التأمينية ٠.٨٢٥، مما يشير إلى أن حوالي ٨٢.٥٪ من التباين في كفاءة العمليات التأمينية يمكن تفسيره من خلال المتغيرات المستقلة المدروسة، وهو ما يعكس قوة النموذج وقدرته على تفسير الفروق في الكفاءة التشغيلية.



المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج AMOS.V.26

٤- استنتاجات وتوصيات

بناءً على البيانات والتحليلات التي قدمتها، يمكن صياغة استنتاجات وتوصيات دقيقة وواضحة حول تأثير أتمتة إدارة المطالبات في تعزيز كفاءة العمليات التأمينية:

٤-١ الاستنتاجات

تعد الاستنتاجات المحصلة النهائية للمسار التحليلي للبحث، إذ تعكس بصورة منهجية نتائج اختبار الفرضيات في ضوء البيانات الميدانية والمعالجات الإحصائية المعتمدة. وقد أظهرت النتائج مؤشرات واضحة على طبيعة العلاقات والتأثيرات بين متغيرات الدراسة، بما يعزز التفسير العلمي لدور أتمتة إدارة المطالبات في تحسين كفاءة العمليات التأمينية. وعليه، يمكن عرض أبرز الاستنتاجات التي توصل إليها البحث على النحو الآتي:

أ. أظهرت البيانات الشخصية تنوعًا متوازنًا من إذ الجنس، العمر، المستوى التعليمي، والخبرة التأمينية، ما يعزز مصداقية النتائج المتعلقة بتأثير الأتمتة.

ب. تشير النتائج إلى أن الأتمتة تساعد بفاعلية في تسريع معالجة المطالبات إذ بلغ المتوسط العام لمحور سرعة المعالجة بلغ ٣.٥٠٦١، مما يعكس اتفاقًا نسبيًا بين المشاركين حول دور الأتمتة في تقليل الوقت المستغرق للموافقة على المطالبات ومع ذلك يظهر وجود قدر من التباين في تقييم سرعة تسليم الخدمات مما يشير إلى تفاوت في الخبرات أو في مستوى تطبيق الأتمتة عبر وحدات العمل المختلفة.

- ج. أظهرت النتائج أن الأتمتة تعزز دقة البيانات وتقارير اتخاذ القرار، إذ حصلت عبارة "توفر الأتمتة تقارير دقيقة تساعد على اتخاذ قرارات أفضل" على تقييم عالٍ مع أقل تباين، مما يشير إلى اتفاق المشاركين على أهميتها.
- د. رغم أن الأتمتة تساهم في تقليل التكاليف التشغيلية، فإن الحاجة للموارد البشرية المكلفة لم تُظهر تحسناً كبيراً، ويظهر تباين في تقييم المشاركين حول هذا البعد.
- هـ. التكامل الرقمي يحتاج إلى تعزيز: كان تقييم التكامل الرقمي للأتمتة الأدنى مقارنة بالمحاور الأخرى، مع وجود تباين واضح في آراء المشاركين حول قدرته على تقليل ازدواجية العمل وتحسين تكامل الأنظمة.
- و. يساهم النظام في تعزيز الأمان والشفافية في إدارة المطالبات، مع اتفاق نسبي حول شفافية العمليات، بينما التلاعب والفساد لا يزالان يمثلان تحدياً نسبياً.
- ز. أظهر تحليل الانحدار الخطي أن دقة المعلومات والتكامل الرقمي والأمان والشفافية ترتبط إيجابياً بكفاءة العمليات، بينما خفض التكاليف أظهر تأثيراً سلبياً، وسرعة المعالجة لم تكن ذات دلالة إحصائية.
- ح. بلغت قيمة R^2 حوالي ٠.٨٢٥، مما يدل على أن ٨٢.٥٪ من التباين في كفاءة العمليات التأمينية يمكن تفسيره بالمتغيرات المدروسة، وهو مؤشر على قوة العلاقة بين أتمتة إدارة المطالبات وكفاءة العمليات.

٤-٢ التوصيات

- تعد التوصيات امتداداً منطقياً للاستنتاجات التي توصل إليها البحث، إذ تهدف إلى ترجمة النتائج الإحصائية إلى إجراءات تطبيقية تساهم في تطوير الأداء التأميني وتعزيز كفاءة العمليات. وقد صيغت هذه التوصيات في ضوء العلاقات والتأثيرات المثبتة علمياً بين متغيرات الدراسة، بما يضمن واقعيته وقابليتها للتنفيذ. وبالاستناد إلى النتائج العلمية المتوصل إليها، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تدعم توظيف أتمتة إدارة المطالبات بشكل أكثر كفاءة وفاعلية وكما يلي:
- أ. تعزيز التكامل الرقمي بين أنظمة الشركة عبر تطوير اليات الربط بين مختلف أنظمة الأتمتة بما يساهم في تقليل ازدواجية البيانات وتحسين تدفق المعلومات بين الأقسام.
- ب. تركيز على جودة البيانات ودقة التقارير من خلال الاستثمار في أنظمة تدقيق البيانات مما يضمن انسيابية ودقة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار.
- ج. ضرورة التأكد من أن الإجراءات الموفرة للتكاليف لا تؤثر سلباً على جودة وكفاءة العمليات.
- د. العمل على تطبيق إجراءات رقابية وتقنية متقدمة لحماية البيانات والحد من مخاطر التلاعب أو الفساد مما يعزز موثوقية الأنظمة وسلامة العمليات.
- هـ. تسريع الاستفادة من الأتمتة في الخدمات عبر تحسين واجهات الزبائن والعمليات الرقمية لتقديم خدمات أسرع وأكثر دقة وكفاءة.
- و. تدريب العاملين على مهارات الأتمتة عبر تمكينهم من استخدام الأدوات الرقمية بكفاءة مما يتيح توجيه جهودهم نحو المهام ذات القيمة العالية.
- ز. تعزيز الابتكار في العمليات التأمينية عن طريق استخدام الأتمتة لتحفيز تطوير أساليب عمل جديدة وتحسين جودة الخدمات.
- ح. متابعة مؤشرات الأداء بشكل دوري من خلال إنشاء نظام متابعة وتحليل مؤشرات الأداء لقياس تأثير الأتمتة على كفاءة العمليات واتخاذ قرارات تصحيحية عند الحاجة.

References

١. آل فيحان، إيثار عبد الهادي. (2018) *إدارة الإنتاج والعمليات*. الطبعة الثانية. عمان: دار وائل للنشر.
٢. حسن، أحمد عبد الحميد. (2014) *مبادئ التأمين وإدارة المخاطر*. القاهرة: دار الجامعة الجديدة.
٣. الحسيني، محمود كمال. (2016) *إدارة التأمين*. عمان: دار وائل للنشر.



٤. حمزة، عقيل حامد الجبوري وسمسم حميد (2022) دور نظام الذكاء التسويقي في جودة الخدمة التأمينية: بحث تطبيقي في شركة التأمين الوطنية . مجلة دراسات محاسبية ومالية، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، العراق، مج ١٧، ع ٥٨٤ .
٥. الطائي، محمد حسن. (٢٠٢٠). تأثير أتمتة إجراءات المطالبات التأمينية في تحسين الكفاءة التشغيلية لشركات التأمين العراقية. مجلة المستتصرية للاقتصاد والأعمال.
٦. عبد القادر، خالد، وشحاتة، منى. (٢٠١٩). فاعلية الأنظمة الرقمية في إدارة المطالبات التأمينية في شركات التأمين المصرية. مجلة البحوث التجارية، جامعة القاهرة.
٧. عمر، محمد حسن. (1997) الإدارة والتقنية. القاهرة: دار الفكر العربي.
8. Al-Mutairi. A. (2021). Impact of Claims Automation on Operational Efficiency in Insurance Companies. Journal of Insurance and Risk Management.
9. Hernandez. L. (2022). Automation Technologies and Claims Processing Efficiency in the Insurance Sector. Global Journal of Insurance Innovation.
10. Nicoletti. B. (2021). *Insurance 4.0: Benefits and Challenges of Digital Transformation*. Springer. Cham.
11. Oliver. R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). Routledge.
12. Outreville. J. F. (2013). *Theory and Practice of Insurance*. Springer.
13. Parasuraman. A., Zeithaml. V. A., & Berry. L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. 64(1). 12–40.
14. Rejda. G. E., & McNamara. M. J. (2021). *Principles of Risk Management and Insurance* (14th ed.). Pearson.
15. Shaik. M. S. (2024). *Revolutionizing Claims Automation: Leveraging AI & ML*. IJISAE. 12(3). 110–118.
16. Shreedharan. K. K. (2025). *Automated Claims Processing in Guidewire ClaimCenter*. Asian Journal of Research in Computer Science. 18(2). 1–12.
17. Singh. R., & Patel. M. (2018). Digital Transformation in Claims Management: A Study on Insurance Performance. International Journal of Business Technology.
18. Skipper. H., & Kwon. W. J. (2007). *Risk Management and Insurance: Perspectives in a Global Economy*. Blackwell Publishing.