



## ارائه الگوی هوشمندسازی در صنعت بیمه مبتنی بر انضباط بخشی مالی در راستای اصول حسابداری مدیریت

رضا ایمانی<sup>۱</sup>

نوروز نوراله زاده\*<sup>۲</sup>

فرزانه بیک زاده عباسی<sup>۳</sup>

فاطمه صراف<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۱/۱۷ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۲/۲۱

### چکیده

مقاله‌ی حاضر با هدف ارائه الگوی هوشمندسازی در صنعت بیمه مبتنی بر انضباط بخشی مالی در راستای اصول حسابداری مدیریت با استفاده از روش فراترکیب انجام شده است به عبارت دیگر؛ محققین سعی نموده‌اند به معرفی یک الگوی نظری و مفهومی نوین برای پیاده‌سازی هوشمندسازی در صنعت بیمه پرداخته است که با بهره‌گیری از انضباط مالی و اصول حسابداری مدیریت، به شرکت‌ها کمک می‌کند تا از منابع مالی به‌طور بهینه استفاده کرده و ریسک‌های مالی را به‌طور مؤثری مدیریت کنند. جامعه آماری اول پژوهش کلیه اسناد مکتوب مربوط به هوشمندسازی در صنعت بیمه و انضباط بخشی مالی در راستای اصول حسابداری مدیریت شامل ۲۸ مقاله و اثر بر مبنای معیارهای معتبر از بین ۸۹ مقاله و اثر انتخاب و تحلیل شد. جامعه‌ی آماری دوم شامل خبرگان حوزه‌ی مدیریت مالی، حسابداری و هوشمندسازی در صنعت بیمه بودند که در نهایت ۲۰ نفر تعیین شدند و به صورت از راه دور نسبت به ارائه‌ی نظرات و پیشنهادات اقدام نمودند. با کاربرد مراحل هفتگانه فراترکیب، الگوی مفهومی در شش لایه‌ی مفهومی، مقوله‌ای و کدها به دست آمد. در هر یک از لایه‌ها مفاهیم و موضوعاتی گنجانده شد که در نهایت ۲۸ مقاله شناسایی شد. جهت اعتباریابی کیفی الگوی به دست آمده بر اساس نظرات خبرگان در قالب گروه‌های کانونی از طریق دلفی فازی اخذ شد و الگوی مفهومی مورد تأیید خبرگان پژوهش قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که مؤلفه‌های ساختاری، زمینه‌ای، مشوق‌ها، فناوری، محرک‌ها و فرهنگ‌سازی به‌عنوان عوامل کلیدی در پیاده‌سازی هوشمندسازی صنعت بیمه تأثیرگذارند و نشان‌دهنده این است که برای تحقق موفقیت در این فرآیند، باید این مؤلفه‌ها به‌طور همزمان و هماهنگ در سطوح مختلف سازمانی و عملیاتی تقویت شوند. این مؤلفه‌ها می‌توانند به‌عنوان ارکان اساسی در بهبود انضباط مالی و افزایش کارایی در صنعت بیمه عمل کنند.

**کلیدواژه:** هوشمندسازی صنعت بیمه، حسابداری مدیریت، انضباط بخشی مالی، الگو، فراترکیب، عوامل، اولویت بندی

<sup>۱</sup>دانشجوی دکتری مالی، بیمه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب، تهران، ایران. [R.imani64@gmail.com](mailto:R.imani64@gmail.com)

<sup>۲</sup>استادیار، حسابداری، دانشکده اقتصاد و حسابداری، دانشگاه آزاد تهران جنوب، تهران، ایران (نویسنده مسئول) [Nour547@yahoo.com](mailto:Nour547@yahoo.com)

<sup>۳</sup>استادیار، مدیریت بازرگانی مالی، دانشکده اقتصاد و حسابداری، دانشگاه آزاد تهران جنوب، تهران، ایران. [farzanehbigzadeh@yahoo.com](mailto:farzanehbigzadeh@yahoo.com)

<sup>۴</sup>دانشیار، حسابداری، دانشکده اقتصاد و حسابداری، دانشگاه آزاد تهران جنوب، تهران، ایران. [Sarrafi19641964@gmail.com](mailto:Sarrafi19641964@gmail.com)

## ۱- مقدمه

ظهور نسل جدید یعنی نسل هزاره و نسل زد، نفوذ گسترده فناوری، تغییر سبک زندگی افراد و فعالیت واحدهای تولیدی و خدماتی، برای تطبیق با شرایط جدید و تغییر فرایندهای کاری به شکلی نوآورانه تحت فشار قرار گرفته است [۶]. با توجه به نقش کلیدی داده و اطلاعات در صنعت بیمه، اینترنت و فناوریهای نو ظهور در بیمه می‌تواند آثار قابل توجهی در زنجیره ارزش آن بر جای گذارد و به بهبود تجربه مشتریان کمک کند [۷]. تمامی فعالیت‌های بیمه‌ای از صدور بیمه نامه تا پرداخت خسارت، قابلیت دیجیتالی شدن را داشته و اخیراً نیز کسب و کارهایی تحت عنوان "اینشورتک" در این زمینه فعالیت خود را آغاز کرده‌اند که به میزان زیادی مورد توجه سرمایه‌گذاران و مشتریان نیز قرار گرفته‌اند [۸]. اگر چه تغییراتی طی سال‌های اخیر در صنعت بیمه در دنیا حاصل شده، اما این صنعت همچنان با چالش‌هایی کلیدی مواجه است. با توجه به جذابیت صنعت بیمه از لحاظ درآمدزایی و همچنین سنتی بودن ماهیت شرکت‌های بیمه و در نتیجه کند بودن آن‌ها در همپایی فناورانه و دیجیتالی شدن، با به کارگیری فناوری‌های نوین در سال‌های اخیر هم در کشورهای توسعه یافته و هم در کشورهای در حال توسعه توانسته‌اند منجر به بهبود تجربه مشتری و ارائه محصولات و خدمات بیمه‌ای جدید شوند. از طرف دیگر، پیشرفت سریع فناوری و کاربرد آن در کسب و کار و تصمیم‌گیری، توسعه ابزارها در زمینه‌ی حسابداری مدیریت را بیشتر تشویق کرد. عوامل انگیزشی متعددی به عنوان دلایل پذیرش ابزارهای حسابداری مدیریت توسط کسب و کارها شناسایی شدند. توانایی ارزیابی اطلاعات رقبا، ابزارهایی برای پشتیبانی از فرآیند تصمیم‌گیری، تسهیل فرآیند مدیریت و کنترل هزینه چرخه عمر محصول، توسعه و پیشرفت حسابداری مدیریت استراتژیک با استفاده از هوش مصنوعی از جمله تحلیل هوش مصنوعی، کلان داده و بهبود عملکرد کسب و کار و استقرار سیستم‌های اطلاعات حسابداری عواملی که به عنوان دلایل اصلی کسب و کارها برای اتخاذ ابزارهای حسابداری مدیریت شناسایی شدند (عبدالله و همکاران، ۲۰۲۲). سیموندز اولین کسی بود که اصطلاح «حسابداری مدیریت» را توسعه داد؛ وی حسابداری مدیریت را ابزاری توصیف کرد که به ارائه و تجزیه و تحلیل داده‌های حسابداری در مورد یک شرکت و رقبا آن به منظور ایجاد و نظارت بر استراتژی کسب و کار کمک می‌کند؛ معرفی نمود؛ و آن را به عنوان ترکیبی از حسابداری مدیریت و

در سال‌های اخیر، رشد فناوری اطلاعات و ارتباطات تغییراتی اساسی در دنیای کسب و کار ایجاد کرده است و شرکت‌های بیمه‌ای نیز از این قاعده مستثنا نبوده‌اند و دستخوش تغییرات عمده‌ای در روش‌ها و فرآیندهای مدیریتی و کسب و کارهای سیستم محور و مبتنی بر اطلاعات شده‌اند [۱]. افزون بر این، با توجه به علاقه مشتریان در استفاده از ابزارها و روش‌های ارائه خدمات الکترونیک، همراه با رشد سریع این ابزارها، به منظور ارتقای فرهنگ مشتری محور و بهبود مدیریت ارتباط با مشتری، این مسئله نیز به شدت مورد توجه مدیران و مسئولان سازمان‌ها قرار گرفته است [۲]. توسعه فناوری هوش مصنوعی مرزهای فعالیت تجاری را گسترش می‌دهد و باعث ظهور و کاربرد هوشمندسازی کسب و کارها می‌شود که تغییر تکنیک‌های اطلاعاتی را برای بهینه‌سازی تصمیم‌گیری و عملیات تجاری ارتقا داده است [۳]. هدف هوشمندسازی، بررسی، ادغام و جمع‌آوری منطقی و تجزیه و تحلیل چندبُعدی داده‌ها از منابع مختلف اطلاعات مشتری، محیط، رقبا، بازارها و... است تا عملکرد کسب و کارها را افزایش دهد [۴]. هوشمندسازی به جمع‌آوری اطلاعات ضروری از طیف گسترده‌ای از داده‌های بدون ساختار کمک می‌کند و آن‌ها را به اطلاعات عملی تبدیل می‌کند که به شرکت‌ها اجازه می‌دهد تصمیمات آگاهانه اتخاذ کنند و کارایی و بهره‌وری کسب و کار را بهبود بخشند. چالش‌های پیش روی هر یک از کسب و کارها در هوشمندسازی و تصمیم‌گیری شامل شکست برنامه، عدم آمادگی، شکست منابع و توانایی ریسک‌پذیری است [۵]. هوآونگ و همکاران (۲۰۲۲) در تعریف دیگری بیان کرده‌اند که هوشمندسازی شامل استراتژی‌ها و فناوری‌هایی است که کسب و کارها برای تجزیه و تحلیل داده‌های اطلاعات کسب و کار به کار می‌گیرند. قابلیت پویا یک زمینه نو ظهور برای شرکت‌هایی است که با یک محیط پرتلاطم روبرو هستند. مطالعات قبلی نشان می‌دهد که شرکت‌هایی با قابلیت‌های پویایی کمی برای ارتقای عملکرد سازمانی با چالش‌های بقای زیادی روبرو هستند. صنعت بیمه به عنوان یکی از بخش‌های کلیدی اقتصاد نقشی اساسی در تقویت پایه‌های اقتصادی یک جامعه دارد و این صنعت طی سال‌های اخیر به دلیل فشارهای اقتصادی، تغییر قوانین و مقررات، تغییر انتظارات بیمه‌گذاران و

هوش به معنای استفاده از فناوری‌های پیشرفته مانند هوش مصنوعی، اینترنت اشیا، رباتیک و کلان داده ها برای خودکارسازی و هوشمندسازی فرآیندها و عملیات های مختلف در صنایع مختلف و زندگی روزمره است. هوشمندی می‌تواند در افزایش کارایی و بهره وری، کاهش هزینه ها و اتلاف انرژی، افزایش امنیت و کیفیت زندگی و محیط زیست بسیار موثر باشد (کهیاری و حسینی، ۱۴۰۱). هوشمندسازی را می‌توان یکی از نتایج انقلاب صنعتی چهارم دانست که در دهه‌های اخیر با گسترش فناوری‌های جدید در زمینه‌های مختلف از جمله ارتباطات، اطلاعات، تولید و خدمات رخ داده است. این انقلاب این امکان را برای انسان فراهم کرده است که بسیاری از فعالیت ها و فرآیندهایی را که قبلاً به نیروی انسانی وابسته بود، به صورت خودکار و با دقت و سرعت بالا با استفاده از دستگاه ها و سیستم های هوشمند انجام دهد (موسیا و گارسیا<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰).

### هوشمندسازی در صنعت بیمه

هوشمندسازی در صنعت بیمه به معنای استفاده از فناوری‌های نوین برای بهبود فرآیندها، افزایش کارایی، و ارتقاء خدمات به مشتریان است. با توجه به رشد سریع تکنولوژی و تغییرات پیوسته در محیط‌های تجاری، صنعت بیمه نیز نیازمند انطباق با تحولات دیجیتال است تا بتواند به بهبود عملکرد مالی، شفافیت در اطلاعات و مدیریت ریسک کمک کند. هوشمندسازی در این صنعت شامل استفاده از ابزارهای فناوری مانند هوش مصنوعی (AI)، اینترنت اشیا (IoT)، بلاکچین، و رباتیک فرآیند اتوماسیون (RPA) است که قادر به ارائه راهکارهای نوآورانه برای چالش‌های صنعت بیمه هستند. یکی از کاربردهای هوشمندسازی در صنعت بیمه استفاده از داده‌های بزرگ است. این داده‌ها شامل انواع اطلاعات فردی، اجتماعی، اقتصادی، محیطی و حتی داده‌های مربوط به سلامت و رفتار مصرف‌کنندگان می‌شود. با تجزیه و تحلیل این داده‌ها از طریق الگوریتم‌های پیشرفته و یادگیری ماشینی (Machine Learning)، شرکت‌های بیمه قادر خواهند بود ریسک‌های مربوط به هر مشتری را به‌طور دقیق‌تری شبیه‌سازی کرده و قیمت‌گذاری هوشمندتری انجام دهند. این تحلیل‌ها می‌تواند به شرکت‌های بیمه این امکان را بدهند تا در مواجهه با ریسک‌های جدید، بهترین استراتژی‌ها را برای کاهش آن‌ها اتخاذ کنند. همچنین، تحلیل داده‌ها باعث می‌شود که نرخ‌های بیمه

مدیریت بازاریابی توصیف کردند که سازمان را قادر می‌سازد تا خود را در شرایط استراتژیک قرار دهد. لانگتلید و همکاران (۲۰۰۸) بیان کردند که حسابداری مدیریت یک نظریه یا یک زمینه نیست، بلکه اصطلاحی است که برای توصیف مجموعه‌ای از تکنیک‌ها، رویکردها، ابزارها و برنامه‌هایی که در تجزیه و تحلیل داده‌های رقبا و توسعه استراتژی‌های کاربردی مرتبط ضروری هستند، استفاده می‌شود (تیلاهن، ۲۰۱۹). در راستای حسابداری مدیریت، یکی از مفاهیم و اصول این زمینه که در مسائل خرد و کلان مالی معنا پیدا می‌کند، انضباط مالی و نحوه هزینه کرد بودجه در سطح خانوار یا در سطح کلان کشور است. وجود انضباط مالی و مدیریت هزینه‌ها عامل مهمی در کارآمدی یک بنگاه اقتصادی به صورت ویژه در صنعت بیمه و سایر مؤسسات مالی و اعتباری محسوب می‌شود. انضباط در پرداخت هزینه‌های جاری عامل ایجاد تعادل رشد و توسعه اقتصادی در شرایط مختلف است. منظور از مدیریت هزینه‌ها فقط کاهش آن نیست بلکه این نظم عامل افزایش کارآمدی و شفافیت مالی هم هست. فعالیت‌های اقتصادی بستر فساد اداری و مالی را به‌طور طبیعی ایجاد می‌کند، بنابراین قبل از انجام هر کاری برای مبارزه با فساد در کشور باید از پنهان کاری در حوزه فعالیت مالی، جلوگیری و ممانعت شود و به همین دلیل انضباط مالی، قوی‌ترین بال توسعه در شرایط موجود اقتصادی کشور محسوب می‌شود. در واقع مؤلفه‌های انضباط مالی و اداری زیربنای پیشرفت و توسعه اقتصادی هستند. از سوی دیگر ثبات اقتصادی یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های موردنیاز برای قرار گرفتن اقتصاد در مسیر صحیح است و یکی از پایه‌های مهم ثبات اقتصادی، انضباط مالی است که به توسعه نیز منجر می‌شود. در این راستا؛ در مقاله‌ی حاضر محقق به دنبال پاسخ به این سؤال اساسی است که الگوی هوشمندسازی در صنعت بیمه مبتنی بر انضباط بخشی مالی در راستای اصول حسابداری مدیریت چگونه است؟

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

#### هوشمندسازی

هوشمندسازی یکی از مهمترین پدیده‌های قرن بیست و یکم است که در سال‌های اخیر شاهد پیشرفت سریع آن بوده ایم.

برای هر مشتری، به‌طور دقیق و بر اساس ویژگی‌ها و نیازهای او تنظیم شود. به‌عنوان مثال، فردی که به‌طور مداوم در مناطق پرخطر سفر می‌کند یا تاریخچه بیمه‌ای متزلزل دارد، ممکن است نرخ بیمه‌اش بالاتر از فردی با رفتار کم‌ریسک باشد.

### پیشینه تحقیق

ایمانی و همکاران (۱۴۰۲) در مقاله‌ی خود در راستای ارائه‌ی مدل هوشمندسازی صنعت بیمه مبتنی بر فناوری مالی به این نتیجه رسیدند که سه عامل، "هوشمندسازی قوانین"، "چابک سازی" و "مبادله داده و اطلاعات بین مشتریان و نهادهای مرتبط" به ترتیب دارای بیشترین تأثیرگذاری و سه عامل "پیاده سازی اقتصاد سبز"، "تجهیز سخت افزاری" و "توجه به سرمایه اجتماعی و سلامت اجتماعی" به ترتیب دارای کمترین تأثیرگذاری می‌باشند. زارعی و قاسمی (۱۴۰۱) در راستای ارائه‌ی مدلی برای هوشمندسازی کسب و کارها در صنعت بیمه به این نتیجه رسیدند که نهایتاً با تعیین شرایط علی (کیفیت در دسترس پذیری، پذیرش الکترونیک و ریسک ادراک شده)، شرایط زمینه ای (محدویت های اینترنت، زیرساخت های ICT و سیاست های بیمه ای)، شرایط مداخله گر (سطح دانش کاربران، نگرش مدیران و امنیت ادراک شده، مقوله محوری (هوشمندسازی صنعت بیمه)، راهبردها (تقویت فرهنگ استفاده از اینترنت، توسعه امنیت دیجیتال و توسعه سطح دانش) و پیامدها (دستیابی به فرصت های رشد، مزیت رقابتی و سودآوری) مدل هوشمندی کسب و کار صنعت بیمه ارائه گردید. الحسینی (۱۴۰۰) در مقاله‌ی خود بیان کردند که که تاب-آوری مالی می‌بایست به عنوان یکی از مهمترین سیاست‌ها و اولویت‌های دولت در مواجهه با تکانه‌های اقتصادی و پیشران‌های محیطی در راستای هوشمندسازی قرار بگیرد. احقراری و حبیبی (۱۳۹۹) در راستای بررسی عوامل مؤثر بر اعتمادسازی در صنعت بیمه بیان کردند که اعتماد شیوه ضروری و اجتناب‌ناپذیر زندگی اجتماعی است و رکنی تأثیرگذار در زمینه موفقیت و سیاست‌گذاری در عرصه اجتماعی قلمداد می‌شود. موسیا و گارسیا<sup>۱</sup> در سال ۲۰۲۱

در مطالعه‌ی خود به بررسی استراتژی‌های مورد نیاز در استقرار و پیاده‌سازی فناوری مالی پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که نقش ارتباطات الکترونیکی در استراتژی یک سازمان و نحوه استفاده از تکنیک های تجزیه و تحلیل و مدل سازی برای استفاده از محتوای رسانه های دیجیتال را مورد بررسی قرار می دهد. این مقاله درباره اعتبار تاریخی که بیمه ها تجربه کرده اند و اینکه چگونه صنعت فین تک فعلی می تواند از اشتباهات گذشته استفاده کند ، بحث می کند . در نهایت ، مروری بر مکانیسم های موثر برای بهبود شهرت الکترونیکی ارائه شده است . هانتراکال<sup>۲</sup> (۲۰۲۱) در مقاله‌ی خود نشان داد که تایلند باید با ایجاد قوانین و مقررات انعطاف پذیر برای استقرار در مدل‌های تجاری نوین ، از ظهور نوآوری های مالی استقبال کند. در نتیجه، هر بخش می‌تواند هرگونه موانع را تغییر داده، تنظیم و غلبه کند، در حالی که افراد را برای دسترسی به خدمات مالی به روشی پایدار و ایمن تقویت می کند. با این حال، یکی از موانع اصلی برای اجرای کارآمد و توسعه فن آوری مالی در تایلند مربوط به قانون بی ربط به فناوری مدرن است، از این رو جلوگیری از دسترسی به خدمات مالی در بین کارآفرینان و عموم مردم و در نتیجه افزایش هزینه های غیرضروری اقتصادی. توجه و تمرکز اصلی این مطالعه بر جنبه های حقوقی اکوسیستم فین تک ها است، سایر مولفه ها مورد بررسی قرار نگرفته اند. کاپلان و استرومبرگ (۲۰۲۱) در مطالعه‌ی خود به ارائه‌ی سند راهبردی سرمایه گذاری شرکت سرمایه‌گذار مخاطره پذیر پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که عوامل، بازار شرکت، محصول یا خدمت، تکنولوژی، استراتژی و رقابت، تیم مدیریت، مفاد قرارداد و شرایط مالی و خروج بر سرمایه گذاری شرکت‌های خطرپذیر تأثیرگذار است.

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از منظر استراتژی پژوهش ، روش آمیخته یا ترکیبی از نوع اکتشافی است. روش ترکیبی اکتشافی، روشی است که در دو فاز اساسی شامل فازهای کیفی

<sup>۲</sup> Hantrakal

<sup>۱</sup>Mocia & Garcia

دانشگاهی شامل اعضای هیئت علمی، پژوهشگران و فارغ التحصیلان و دانشجویان مقطع دکتری که در زمینه‌های هوشمندسازی دارای تخصص می‌باشند، در قالب گروه‌های کانونی می‌پردازد. بدین ترتیب روش پژوهش از منظر گردآوری داده‌ها به صورت توصیفی - پیمایشی است.

#### یافته‌ها

#### گام اول: طرح سؤال‌های پژوهشی

در گام نخست مرحله‌ی فراترکیب پژوهش حاضر، ابتدا پرسش‌های مبنایی مطرح شده و با پاسخ‌گویی به آن‌ها محدوده کار مشخص می‌شود. چنین محدودیت‌هایی زمینه‌ساز رفع ابهام‌هایی احتمالی در مراحل بعدی پژوهش خواهد بود. در جدول (۱)، سؤال‌های پژوهش به همراه مؤلفه‌های آن‌ها بیان شده است.

جدول ۱. سؤال‌های گام نخست فراترکیب

مشخصه‌ها	پرسش‌های پژوهش
چیستی (What)	ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر هوشمندسازی در صنعت بیمه مبتنی بر انضباط بخشی مالی در راستای اصول حسابداری مدیریت
جامعه مورد مطالعه (Who)	منابع مختلف اعم از مقاله و پایان‌نامه در مورد هوشمندسازی در صنعت بیمه مبتنی بر انضباط بخشی مالی در راستای اصول حسابداری مدیریت
محدودیت زمانی (When)	کلیه منابع موجود بین سال‌های ۲۰۱۴ تا ۲۰۲۴ میلادی
چگونگی روش (How)	بررسی موضوعی منابع، استخراج کدها، بررسی و تحلیل مفاهیم، دسته‌بندی مفاهیم و ایجاد مقوله‌ها

بانک‌های مقالات علمی و از طریق موتور جستجوی علمی گوگل، پژوهش آغاز شد. از آن‌جا که دامنه پژوهش‌ها صورت گرفته روی هوشمندسازی صنعت بیمه مورد نظر محقق بود، کلیدواژه‌های جدول (۲) با دو زبان فارسی و انگلیسی به اشکال نوشتاری مختلف، مورد جستجو قرار گرفت که تعداد کمی از مقالات در جستجوی اولیه یافت شد که این نشان از محدودیت پژوهش در زمینه‌ی موضوع پژوهش بود که به منظور اشباع نظری محقق، مصاحبه با خبرگان نیز در دستور کار قرار گرفت.

#### گام دوم: بررسی متون نظام‌مند

برای این پژوهش، مقالات، پروژه‌ها و پژوهش‌های انجام شده و همچنین مصاحبه با خبرگان کسب و کار و نخبگان دانشگاهی متخصص در حوزه‌ی هوشمندسازی در صنعت بیمه مبتنی بر انضباط بخشی مالی در راستای اصول حسابداری مدیریت مرتبط با موضوع پژوهش مورد بررسی و مطالعه قرار گرفته است. برای مرور و دسته‌بندی محتوای مقالات تولید شده در زمینه‌ی مورد پژوهش، با مراجعه به

جدول (۲): کلیدواژه‌های جستجو

فارسی	انگلیسی
هوشمندسازی صنعت بیمه	<i>Smartening the insurance industry</i>
هوشمندسازی در کسب و کارها	<i>Trustworthy and intelligence in businesses</i>
هوشمندسازی د مبتنی بر انضباط بخشی مالی در راستای اصول حسابداری مدیریت	<i>Factors affecting intelligence from the path of trust building</i>
الگوی هوشمندسازی	<i>Model of intelligence based on trust building</i>
حسابداری مدیریت در صنعت بیمه	<i>Increasing public confidence in the insurance industry</i>

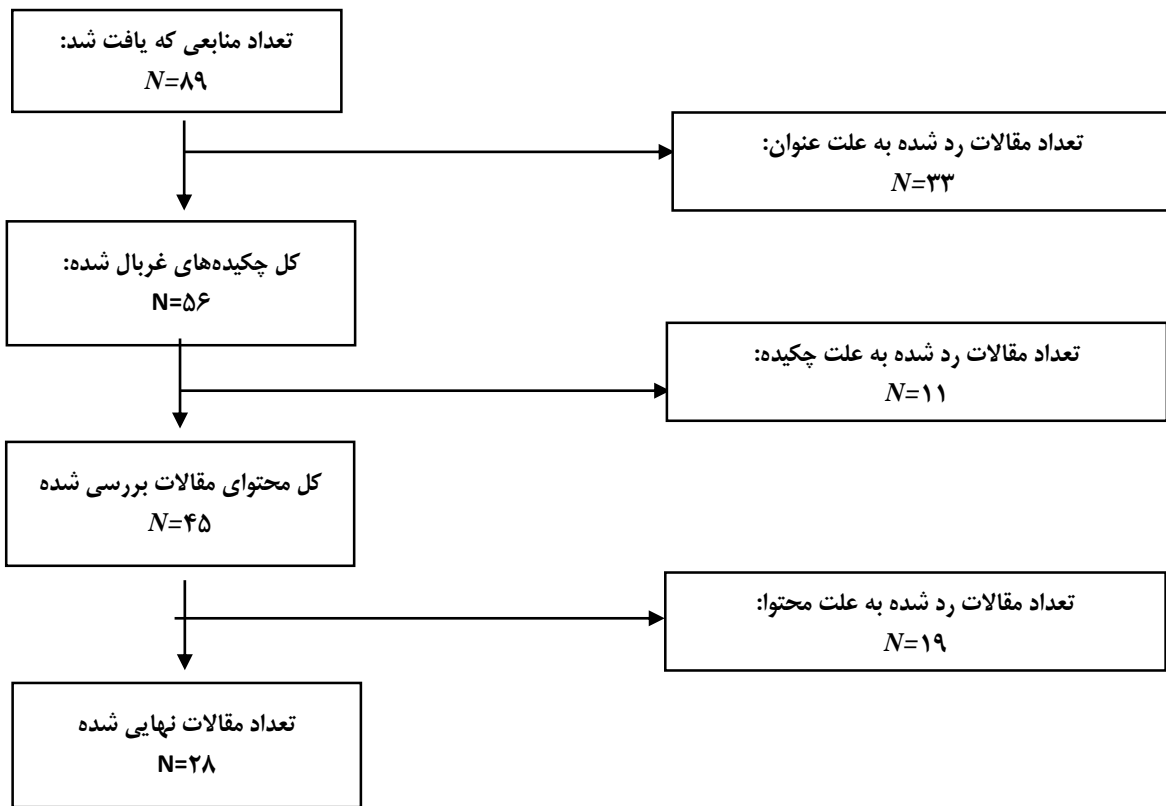
### گام سوم: بررسی نظام مند متون

شدند. در پایان ۲۸ مقاله مربوط به موضوع، با اشاره داشته به بخشی از موضوع انتخاب شد.

در این گام، محقق کیفیت مقالات را ارزیابی می‌کند و هدف از این مرحله حذف مقاله‌ها و کتاب‌هایی است که پژوهشگر به یافته‌های ارائه شده در آن‌ها اعتمادی نداشته باشد و ممکن است آن‌ها را رد کند. در این پژوهش، معیارهای در نظر گرفته شده در چک لیست ارزیابی کیفی این پژوهش به طوری که شامل معیارهای لازم در گام‌های پالایش، ارزیابی تکنیکی و پارادایمی هستند، عبارتند از:

- روش گردآوری داده، نحوه تجزیه و تحلیل داده‌ها،
- تناسب طرح پژوهش با هدف پژوهش،
- بیان روشن یافته‌ها، توجیه مناسب نتیجه پژوهش،
- تجانس بین پارادایم‌های هدایت کننده پروژه پژوهش‌های با روش‌های انتخاب شده.

در طول این پژوهش، محققین به بررسی هر یک از مطالعات پرداختند و طی مباحثات و مبادلات به این توافق رسیدند که مطالعات از کیفیت لازم برخوردارند. مقالات بر اساس معیارهایی بر اساس فرآیند نمایش داده شده در شکل (۲) حذف یا انتخاب شدند. معیارهای پذیرش یا عدم پذیرش، شامل مواردی چون محدوده‌ی جغرافیایی، زبان مطالعات، زمان مطالعات، روش‌های مطالعات، جامعه مورد مطالعه، شرایط مورد مطالعه و نوع مطالعه است. بسیاری از مقالات حذف شدند چرا که آن‌ها معیارهای انتخاب را برآورده نمی‌کردند. با توجه به ماهیت پژوهش مقالات غیرمرتبط با زمینه پژوهش از این مطالعه کنار گذاشته



شکل ۲. شیوهی انتخاب و ارزیابی مقاله‌های مناسب جهت تحلیل

#### گام چهارم: استخراج اطلاعات متون

در این مرحله برای افزایش سرعت و دقت بازیابی به هر اثر کدی اختصاص داده شد. به همین منظور برای مقاله-های مروری از کد مم، برای مقاله‌های پژوهشی از کد کمپ، برای کتاب از کد ک و برای فصل کتاب از کد فک استفاده شد. چنین کدهایی هم در فضای صفحه‌ها، صرفه‌جویی کرده و هم دقت بازیابی و دسته‌بندی بعدی را افزایش می‌دهد. در جدول مربوط به این گام، امتیاز دریافتی هر مقاله بر اساس سیاهه ارزیابی CASP و نیز رتبه کیفی هر اثر در بین کلیه آثار آورده شده که تحلیل‌های ثانویه را آسان می‌کند. در جدول (۳) یک ستون برای ردیف مقاله، یک ستون برای کد مقاله، ستونی برای نام مؤلفان و سال انتشار مقاله، ستونی برای اطلاعات استخراج شده، ستونی برای نوع پژوهش، ستونی برای امتیاز دریافتی و ستونی

نیز برای رتبه کیفی در نظر گرفته شده است. شایان ذکر است که با توجه به حجم زیاد جداول مربوطه، در این قسمت تنها بخش‌هایی کوچک از یافته‌ها در قالب جدول-هایی ارائه می‌شود. در ادامه گام چهارم فراتر کیب، مفاهیم کلیدی از آثار به صورت جداگانه استخراج و در قالب جدولی جداگانه تهیه شدند. از آن جا که مطالعات نظام‌مند و از نوع تحلیل محتوا با مفاهیم و مقوله‌ها سر و کار دارند، باید نگاهی تفسیری و یکپارچه‌نگر به مؤلفه‌ها و عناصر یافته شده داشت. برای سهولت و تسریع کار در مرحله‌ی بعدی کدگذاری که از خود ادبیات گرفته شده بودند به صورت موقت شناسایی و دسته‌بندی شده و برای هر مقوله منابع و آثار شناسایی شده آورده شدند تا زمینه تفسیرهای بعدی مهیا گردد. جهت تحلیل‌های بعدی، فراوانی تکرار هر مقوله در بین آثار بررسی شده نیز بررسی شد تا پشتوانه نظری هر مقوله توجیه‌پذیر باشد. در مجموع نود و پنج

در جدول (۳)، گزیده‌ای از اطلاعات اولیه استخراج شده از آثار منتخب در فراترکیب بر اساس کد مفهومی مقالات، محقق و سال، اطلاعات اولیه و نوع پژوهش ارائه گردید که و ابعاد اصلی بر اساس ماهیت و محتوای مؤلفه‌ها به تناظر پژوهش‌ها ارائه شد.

مؤلفه شناسایی شدند که از حیث تکرار و فراوانی دارای تنوع نیز بودند. در جدول (۴) تنها بخشی از جدول اصلی است و به دلیل حجم زیاد تنها گزیده‌ای از یافته‌ها ارائه شده است. شیوه‌ی کار و بقیه یافته‌ها به همین ترتیب مرتب شده‌اند.

جدول ۳. گزیده‌ای از اطلاعات اولیه استخراج شده از آثار منتخب در فراترکیب

منبع	سال	اطلاعات اولیه	نوع پژوهشی
<i>Dabbous, Barakat &amp; Tarhini</i>	۲۰۲۴	اتخاذ سیستم‌های اقتصادی آزادتر، رقابت‌پذیری، نوآوری در تأمین مالی، بهره‌گیری از انواع پروژه‌های انتفاعی و غیرانتفاعی، دسترس بودن بودجه برای پروژه‌های اجتماعی و طرح‌های مبتنی بر پایداری، دموکراتیک کردن سرمایه‌گذاری‌های صنعت بیمه، توجه به نگرش‌ها نسبت به توسعه مالی	پژوهشی کیفی
<i>Li, Wang &amp; Soh</i>	۲۰۲۴	ایجاد سواد مالی در جامعه پیرامونی، ساخت ترکیب و پرتفولیو مالی در جهت تأمین مالی، توجه به تحول دیجیتال و شناسایی ابعاد آن، برون‌سپاری فعالیت‌های مالی بر مبنای مشارکت، استفاده از ظرفیت بازاریابی و تعامل با ذینفعان در تأمین مالی جمعی، خلاقیت بخشی به کسب‌وکار، تحلیل شرایط بازار و کسب‌وکار	پژوهش کمی
<i>Maurer et al</i>	۲۰۲۳	ایجاد وابستگی‌های خارجی و تمایل به جهت‌گیری دیجیتال، ایجاد کمپین‌های سرمایه‌گذاری با تمرکز بر دنیای دیجیتال، ایجاد اشتراک دولت، مدارس و سازمان‌ها در زمینه همکاری، تعیین دوره‌های وصول مطالبات در کارآفرینی، توجه به وضعیت اقتصادی و تورم در جامعه هدف	پژوهش کیفی
<i>Berné-Martínez et al</i>	۲۰۲۳	ترکیب سیاست، امور مالی، فرهنگ، حمایت عمومی، سرمایه انسانی و بازارها در راستای دستیابی به استارت‌آپ‌های صنعت بیمه با تمرکز بر دیجیتالی شدن، برآورد میزان سودآوری در گردش سرمایه مبتنی بر استارت‌آپ‌های صنعت بیمه، برون‌سپاری فعالیت‌های مالی بیمه بر مبنای مشارکت، به‌کارگیری رویکردهای خیریه و با مشارکت افراد سازمان در به ویژه در زمینه تکافل، ایجاد چرخه دانشی در کسب‌وکار بیمه	پژوهش کیفی
<i>Leone et al</i>	۲۰۲۳	بهره‌گیری از استارت‌آپ‌های نوآور مشارکتی، طراحی و تنظیم یک مدل کسب‌وکار دایره‌ای برای شرکت‌های خرد، تمرکز بر عدم اطمینان و چشم‌انداز بلندمدت برای سازندگان و مشتریان کمپین‌های مالی دیجیتال، تعیین دیدگاه‌ها و اهداف استراتژیک کسب‌وکار، به‌کارگیری نوآوری در خدمات بیمه	پژوهش کیفی
<i>Cicchiello, Gatto &amp; Salerno</i>	۲۰۲۳	ایجاد همزیستی دیجیتال با تمرکز بر همکاری‌های مالی، توجه به کارایی چرخه تبدیل سرمایه در کسب‌وکار، تعیین میزان سودآوری مبتنی بر گردش سرمایه، استفاده از ظرفیت بازاریابی و تعامل با ذینفعان در صنعت بیمه، توجه به نوع‌دوستی و امور خیریه در صنعت بیمه	پژوهش کیفی
<i>Yáñez-Valdés et al</i>	۲۰۲۳	خلق ارزش دیجیتالی-اجتماعی، ایجاد فرآیند ارزش‌آفرینی دیجیتال-اجتماعی، توجه به نگرش‌ها نسبت به توسعه مالی، تعیین دیدگاه‌ها و اهداف استراتژیک، استفاده از مشوق مالی و	پژوهش کیفی



مقاله	منبع	فراوانی
Chandna	۲۰۲۲	۱۲
Stefanelli, Ferilli, & Boscia	۲۰۲۲	۸
Chandler et al	۲۰۲۲	۱۶
کلیچووا و زاکیروا	۲۰۲۱	۱۲
گاما یونی	۲۰۲۱	۱۷
		۱۴

جدول ۴. گزیده‌ای کدگذاری محوری موضوع‌های استخراج شده

مقاله	منبع	فراوانی
ساختاری	مپ: ۲ و ۹ و ۱۱ و ۱۴ و ۱۷ و ۲۱ و ۲۶ و ۲۷ و ۳۴ و ۴۵ و ۴۷ و ۴۹ و ۵۱ و ۵۳ مر: ۱۸ و ۵	۱۲
زمینه ای	مپ: ۱ و ۱۴ و ۱۸ و ۱۹ و ۲۳ و ۲۷ و ۲۹ و ۳۴ و ۳۷ و ۳۹ و ۴۱ و ۴۵ و ۵۶ و ۵۹	۸
مشوق ها	مپ: ۳ و ۵ و ۹ و ۱۲ و ۱۵ و ۱۷ و ۱۹ و ۲۴ و ۲۶ و ۳۱ و ۳۸ و ۴۱ و ۴۵ و ۴۸ و ۵۱ و ۵۹ مر: ۱۸	۱۶
فناوری	مپ: ۱۰ و ۱۵ و ۱۸ و ۱۶ و ۲۳ و ۳۳ و ۳۴ و ۳۹ و ۴۸ و ۵۱ و ۵۶ و ۶۰	۱۲
محرک ها	مپ: ۲ و ۹ و ۱۱ و ۱۴ و ۱۷ و ۲۱ و ۲۶ و ۲۷ و ۳۴ و ۴۵ و ۴۷ و ۴۹ و ۵۱ و ۵۳ مر: ۱۸ و ۵	۱۷
فرهنگ سازی	مپ: ۱ و ۱۴ و ۱۸ و ۱۹ و ۲۳ و ۲۷ و ۲۹ و ۳۴ و ۳۷ و ۳۹ و ۴۱ و ۴۵ و ۵۶ و ۵۹	۱۴

مفاهیم مرتبط با پژوهش شناسایی می‌شود. کاری که در این بخش انجام می‌شود، تجزیه و تحلیل و تلفیق کیفی است. هدف فراترکیب ایجاد تفسیری یکپارچه و جدید از یافته‌هاست (نوبلیت و هیر، ۱۹۸۸). در مقاله‌ی حاضر، تمامی ساز و کارهای استخراج شده را که در گام قبلی به منزله‌ی کد در نظر گرفته شد و در فرم ماتریس مقیاس به تصویر کشیده شد و سپس با در نظر گرفتن مفهوم هر یک از این کدها، در یک مفهوم مشابه دسته‌بندی شدند. با

در جدول (۴)، کدگذاری محوری موضوع‌های استخراج شده از مقالات و پژوهش‌های مرتبط، به تفکیک ابعاد اصلی ارائه گردید.

#### گام پنجم: تلفیق یافته‌های کیفی

بر اساس روش فراترکیب تمام عوامل شناسایی شده از مطالعات پیشین را که در پاسخ به سؤالات طراحی شده استخراج شده‌اند و در قالب کد در جدول (۳) نگاشته شده‌اند، در نظر گرفته سپس با دسته‌بندی مفهومی هر کد،

انجام این کار تفسیری فراتر از هر یک از مطالعات گنجانده شده در فراترکیب از پدیده‌ی مورد نظر ارائه شده و در عین حال در برگیرنده‌ی همه‌ی آن‌ها نیز خواهد بود به گونه‌ای که اثر هر یک از مطالعات اولیه را می‌توان در این کل جستجو کرد. به طور کلی ابعاد اصلی بر اساس مطالعات و استنتاج محقق شامل ابعاد عوامل الزام آور، عوامل بسترساز، عوامل تسهیل گر، عوامل بازدارنده، عوامل پیش برنده و عوامل توسعه دهنده هستند.

### گام ششم: اعتباریابی کیفی ابعاد و مؤلفه‌های شناسایی شده

در مرحله‌ی بعدی در پژوهش حاضر، راستی‌آزمایی و اعتباریابی و روایی سنجی ابعاد و مؤلفه‌های به دست آمده از مراحل قبلی فراترکیب مورد بررسی قرار می‌گیرد. با توجه به این که مرحله‌ی ششم از فراترکیب پالایش کیفی یافته‌های به دست آمده است با روش گروه کانونی از طریق نظرسنجی از خبرگان به دست می‌آید. با توجه به این که ابعاد و مؤلفه‌های به دست آمده از مقالات پیشین اقتباس

و استخراج شده است بنابراین دارای روایی قابل قبولی است اما برای تعیین میزان توافق بر روی مؤلفه‌های به دست آمده و نزدیک کردن آن به نظرات و دیدگاه‌های علمی تر و اصولی تر اعتباریابی در دستور کار محقق قرار می‌گیرد. روش گروه کانونی یا گفتگوی گروهی متمرکز یکی از روش‌های متداول در روش پژوهش است که به منظور جمع‌آوری اطلاعات، بررسی مسئله و نظرسنجی مستقیم از خبرگان انجام می‌شود. جلسات گروه‌های کانونی به دلیل محدودیت‌های پاندمی کرونا، از طریق فضای مجازی انجام شد و تمامی خبرگان کسب و کار و نخبگان دانشگاهی که در حوزه‌ی الگوی هوشمندسازی در صنعت بیمه مبتنی بر انضباط بخشی مالی در راستای اصول حسابداری مدیریت دارای تخصص بودند به صورت همگن و بر اساس نمونه‌گیری هدفمند و در دسترس به تعداد ۱۵ نفر تعیین شدند و ابعاد و مؤلفه‌ها در قالب پرسشنامه به صورت طیف لیکرت به نظرسنجی خبرگان گذاشته شد. مشخصات خبرگانی که در این پژوهش از نظرات آن‌ها استفاده شده به صورت جدول (۵) است:

جدول ۵. مشخصات خبرگان

جنسیت	مرد	۱۶
	زن	۴
تحصیلات	کارشناسی ارشد	۳
	دکتری	۱۷
سابقه کار	بین ۵ تا ۱۰ سال	۲
	بین ۱۰ تا ۱۵ سال	۳
	بین ۱۵ تا ۲۰ سال	۶
	بین ۲۰ تا ۲۵ سال	۵
	بین ۲۵ تا ۳۰ سال	۴
رشته تحصیلی	مدیریت دولتی	۴
	مدیریت مالی	۱۲
	مدیریت فناوری اطلاعات	۴

جداگانه تعیین شد. به عبارتی برای هر معیار به صورت  $T_A = (L_A, M_A, U_A)$  تعیین می‌شود و با استفاده از روابط اعلامی به غربالگری در دلفی فازی پرداخته می‌شود که نتایج به صورت جداول (۴-۴) الی (۴-۹) نشان داده شده است:

$$T_A = (L_A, M_A, U_A)$$

$$L_A = \min(x_A)$$

$$U_A = \max(x_A)$$

$$M_A = \sqrt[n]{\prod_{i=1}^n X_A}$$

پس از تهیه و آماده‌سازی پرسشنامه‌ها، با تعیین خبرگان که در بخش قبل به توصیف ویژگی‌های آنان پرداخته شد، پرسشنامه‌ها در اختیار آنان قرار گرفت. در مرحله‌ی نخست پس از تکمیل پرسشنامه‌ها توسط خبرگان، نتایج آن مورد بررسی قرار گرفت. بدین ترتیب که مقادیر کیفی متغیرها به مقادیر کمی فازی تبدیل شده و میانگین فازی با استفاده از میانگین هندسی به صورت رابطه مربوط به هر معیار به طور

جدول ۶. اعتبارسنجی عوامل از طریق دلفی فازی

ردیف	مؤلفه‌ها	میانگین فازی	$M_A$
<b>عوامل سازمانی</b>			
۱	یکپارچه سازی اطلاعات	(۷/۸۳ و ۱۰)	۷/۸۳
۲	طراحی فرآیندهای هوشمند	(۷/۸۵ و ۱۰)	۸/۵
۳	انضباط بخشی داده ها	(۱۰ و ۷/۳۲)	۷/۳۲
۴	هوشمندسازی قوانین و مقررات	(۷/۸۷ و ۱۰)	۸/۷۴
۵	بهنگام سازی اطلاعات	(۷/۸۷ و ۱۰)	۸/۴۲
۶	قابلیت رصد بودجه	(۷/۸۷ و ۱۰)	۸/۱۵
۷	افزایش تمرکزگرایی مدیریتی	(۶ و ۸/۴)	۸/۴
۸	چابک سازی خدمات	(۷/۸۷ و ۱۰)	۸/۹۵
۹	شفاف سازی	(۷/۸۷ و ۱۰)	۸/۶۵
<b>عوامل کنترلی</b>			
۱۰	کیفیت کنترل‌های مدیریتی	(۷/۸۷ و ۱۰)	۸/۱۵
۱۱	اصلاحات فرایندی	(۶ و ۸/۴)	۸/۴
۱۲	جلوگیری از جابه‌جایی اعتبارات برنامه‌ای	(۷/۸۷ و ۱۰)	۸/۹۵
۱۳	برخورداری از قابلیت کنترل‌های حال نگر و آینده‌نگر	(۷/۸۷ و ۱۰)	۸/۶۵
<b>عوامل زمینه‌ای</b>			
۱۴	کاهش ابهام در فرایند ارائه خدمات	(۷/۸۷ و ۱۰)	۸/۷۴
۱۵	کاهش ریسک وقوع تخلف‌های مالی	(۷/۸۷ و ۱۰)	۸/۲۸
۱۶	برخورد با تخلف‌ها	(۷/۹۲ و ۱۰)	۸/۱۷
۱۷	افزایش هزینه ارتکاب تخلف	(۷/۸۷ و ۱۰)	۶/۷۳
۱۸	تخصیص گرایی	(۷/۹۲ و ۱۰)	۹/۲۵
۱۹	دانش محوری	(۸ و ۸/۷۷)	۸/۷۷
۲۰	تیم محوری	(۸ و ۹/۳۶)	۹/۳۶
۲۱	نوآوری سازمانی	(۷/۸۷ و ۱۰)	۸/۲۸
۲۲	چابک سازی و توسعه هدفمند ساختار بیمه	(۸ و ۹/۳۶)	۹/۳۶
۲۳	از بین بردن فرآیندهای زائد	(۷/۸۷ و ۱۰)	۸/۷۴
۲۴	ایجاد ساختارهای ارگانیک	(۷/۸۷ و ۱۰)	۸/۴۲
۲۵	تسهیل و تسریع خدمات به ذینفعان	(۷/۹۲ و ۱۰)	۹/۲۵

با توجه به شکل (۲)، بر اساس مطالعات صورت گرفته، الگوی مفهومی پژوهش در شش بُعد شامل عوامل تکنولوژیکی، عوامل زمینه ای، عوامل فرهنگی، عوامل ساختاری، عوامل محرک و پیش برنده و عوامل مشوق ساز ارائه گردید.

### سهم دانش افزایشی تحقیق

سهم دانش افزایشی این مقاله در ارائه رویکردی نوین برای هوشمندسازی صنعت بیمه و تأکید بر انضباط مالی مبتنی بر اصول حسابداری مدیریت است. این تحقیق با شناسایی و تحلیل مؤلفه‌های کلیدی مانند ساختار سازمانی، زمینه‌های اقتصادی و مشوق‌ها، و همچنین فناوری و فرهنگ‌سازی، چارچوبی معتبر و کاربردی برای بهبود فرآیندهای مالی و مدیریتی در صنعت بیمه فراهم می‌آورد. این رویکرد نوین به شرکت‌ها کمک می‌کند تا با بهبود مدیریت منابع مالی و کاهش ریسک‌ها، به سمت بهره‌وری بالاتر و شفافیت بیشتر در عملکرد خود حرکت کنند. علاوه بر این، این مقاله سهم قابل توجهی در تکمیل دانش موجود در زمینه کاربرد فناوری‌های نوین و حسابداری مدیریت در صنعت بیمه دارد. با تأکید بر ارتباط میان مؤلفه‌های مختلف و پیاده‌سازی آنها در راستای اصول حسابداری، این تحقیق به سازمان‌ها و تصمیم‌گیرندگان کمک می‌کند تا از این ابزارها برای بهبود عملکرد مالی و عملیاتی استفاده کنند. این رویکرد نه تنها باعث افزایش کارایی و سودآوری در صنعت بیمه می‌شود، بلکه می‌تواند به ایجاد استانداردهای جدیدی در زمینه مدیریت مالی و حسابداری در این صنعت منجر گردد.

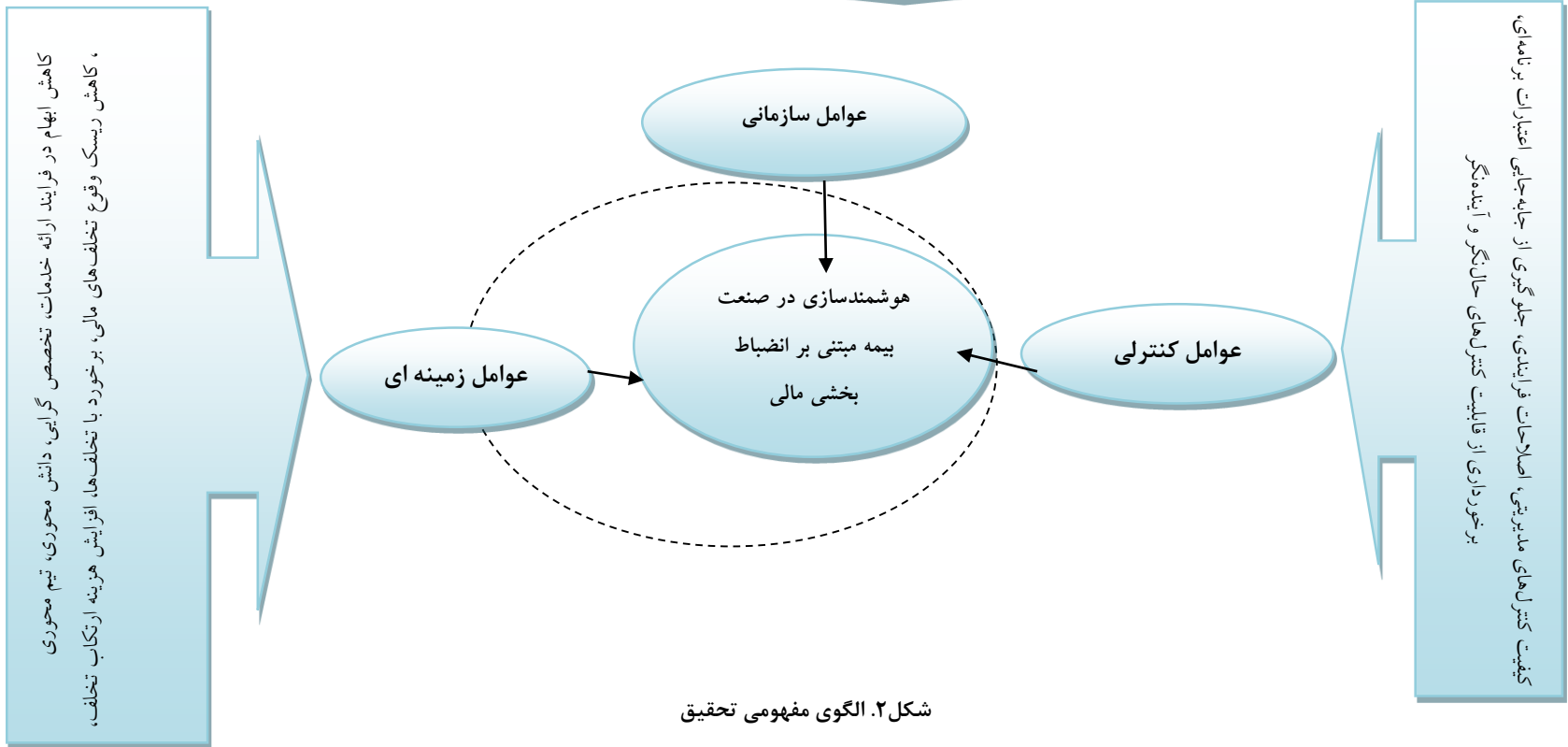
### بحث و نتیجه‌گیری

در این تحقیق، ابعاد و مؤلفه‌های مختلف تأثیرگذار بر هوشمندسازی صنعت بیمه، مبتنی بر انضباط مالی و اصول حسابداری مدیریت، شناسایی شدند. این مؤلفه‌ها در دو گروه اصلی تقسیم‌بندی شدند: عوامل سازمانی و عوامل زمینه‌ای. در گروه عوامل سازمانی، مؤلفه‌هایی همچون یکپارچه‌سازی اطلاعات، طراحی فرآیندهای هوشمند، انضباط بخشی

داده‌ها، هوشمندسازی قوانین و مقررات، به‌هنگام‌سازی اطلاعات، و قابلیت رصد بودجه به‌عنوان اجزای اساسی فرآیند هوشمندسازی معرفی شدند. این مؤلفه‌ها به‌طور مستقیم در بهبود شفافیت و کنترل بر منابع مالی شرکت‌های بیمه تأثیرگذار هستند. به‌ویژه، فرآیندهایی نظیر چابک‌سازی خدمات و افزایش تمرکزگرایی مدیریتی در این راستا اهمیت ویژه‌ای دارند زیرا باعث تسهیل و تسریع خدمات به ذینفعان و ارتقاء کارایی سازمان می‌شود. همچنین، شفاف‌سازی عوامل کنترلی و اصلاحات فرآیندی در کنترل ریسک‌ها و بهبود نظارت بر برنامه‌ها و اعتبارات نقش حیاتی ایفا می‌کنند.

در گروه عوامل زمینه‌ای نیز مؤلفه‌هایی همچون کاهش ابهام در فرآیندهای خدمات، کاهش ریسک وقوع تخلف‌های مالی، برخورد با تخلفات، و افزایش هزینه ارتکاب تخلف مطرح شدند. این مؤلفه‌ها نه تنها در کاهش ریسک‌های مالی و تخلفات مؤثر هستند، بلکه به ارتقاء تخصص‌گرایی و دانش محوری در سازمان‌های بیمه کمک می‌کنند. همچنین، ایجاد یک فرهنگ تیم‌محوری و نوآوری سازمانی در کنار چابک‌سازی و توسعه هدفمند ساختار بیمه می‌تواند به بهبود فرآیندهای داخلی و ایجاد ساختارهای ارگانیک منجر شود. از بین بردن فرآیندهای زائد و تسهیل فرآیندهای اداری نیز می‌تواند به افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها در سازمان‌های بیمه کمک کند. در مجموع، این مؤلفه‌ها در کنار هم به ایجاد یک اکوسیستم هوشمند و مؤثر در صنعت بیمه کمک کرده و باعث بهبود فرآیندها و خدمات به ذینفعان می‌شوند.

یکپارچه سازی اطلاعات، طراحی فرآیندهای هوشمند، انضباط بخشی داده ها، هوشمندسازی قوانین و مقررات، بهنگام سازی اطلاعات، قابلیت رصد بودجه، افزایش تمرکزگرایی مدیریتی، چابک سازی خدمات، شفاف سازی



-پیشنهاد می‌شود که سازمان‌های بیمه به‌طور جدی به موضوع انضباط داده‌ها پرداخته و سیاست‌های مشخصی برای ذخیره، حفاظت، و بازیابی داده‌ها اتخاذ کنند. این انضباط باید شامل اطمینان از صحت، کامل بودن و به‌روز بودن داده‌ها باشد تا امکان رصد دقیق و تصمیم‌گیری‌های مستند فراهم آید.

-پیشنهاد می‌شود به منظور بهبود شفافیت و سرعت در تصمیم‌گیری، پیشنهاد می‌شود که قوانین و مقررات موجود در صنعت بیمه به‌طور مستمر به‌روزرسانی و به‌صورت هوشمند به کارکنان و ذینفعان ارائه گردد. استفاده از پلتفرم‌های دیجیتال برای اطلاع‌رسانی به‌هنگام قوانین و مقررات جدید می‌تواند در این زمینه مؤثر باشد.

-پیشنهاد می‌شود برای افزایش رضایت مشتریان و ذینفعان، باید فرآیندهای خدمات بیمه به‌گونه‌ای طراحی شوند که از هرگونه ابهام در مورد شرایط و مراحل ارائه خدمات جلوگیری شود. ایجاد دستورالعمل‌های شفاف و به‌روزرسانی مداوم آن‌ها می‌تواند این ابهام‌ها را کاهش دهد.

-پیشنهاد می‌شود که در راستای توانمندسازی منابع انسانی، سازمان‌های بیمه برنامه‌های آموزشی منظم و متمرکز بر تخصص‌های بیمه‌ای و فناوری‌های نوین برگزار کنند. این اقدامات به ارتقاء مهارت‌های کارکنان و بهبود کیفیت خدمات بیمه کمک می‌کند.

-پیشنهاد می‌شود برای ارتقاء انعطاف‌پذیری و پاسخگویی به تغییرات محیطی، ساختار سازمان‌های بیمه باید چابک‌تر شود. این چابک‌سازی به‌ویژه در بخش‌های عملیاتی و خدماتی، باید به‌گونه‌ای باشد که در برابر تغییرات سریع نیازهای مشتریان پاسخ‌گو باشد.

-پیشنهاد می‌شود که سازمان‌های بیمه ساختارهای ارگانیک‌تری طراحی کنند که در آن‌ها ارتباطات افقی و همکاری‌های تیمی بیش‌تر از روندهای سلسله‌مراتبی رایج باشد. همچنین، شناسایی و حذف فرآیندهای زائد از تمامی سطوح سازمان می‌تواند به افزایش کارایی و کاهش هزینه‌های اجرایی کمک کند.

نتایج این تحقیق نشان می‌دهند که برای هوشمندسازی صنعت بیمه و انضباط بخشی مالی، باید از مجموعه‌ای از مؤلفه‌ها و ابعاد به‌طور هم‌زمان بهره‌برد. در میان این مؤلفه‌ها، یکپارچه‌سازی اطلاعات، طراحی فرآیندهای هوشمند، و انضباط بخشی داده‌ها از اهمیت بالایی برخوردار هستند چرا که پایه‌گذار تمامی اصلاحات و بهبودهای بعدی در سازمان‌های بیمه خواهند بود. در کنار این ابعاد، به‌هنگام‌سازی اطلاعات و رصد بودجه به‌عنوان ابزارهایی برای نظارت و کنترل بهتر در فرآیندهای مالی مطرح می‌شوند. از سوی دیگر، عوامل زمینه‌ای مانند کاهش ریسک تخلف‌های مالی و برخورد با تخلفات می‌توانند به بهبود اخلاق حرفه‌ای و ارتقاء شفافیت در صنعت بیمه کمک کنند. همچنین، تقویت تیم‌محوری و تخصص‌گرایی در سازمان‌ها، همراه با ایجاد ساختارهای ارگانیک و از بین بردن فرآیندهای زائد، زمینه‌ساز توسعه‌ای پایدار و بلندمدت در صنعت بیمه خواهد بود. در نهایت، به نظر می‌رسد که ترکیب مؤلفه‌های سازمانی و زمینه‌ای، در صورتی که به‌درستی در کنار هم قرار گیرند، می‌تواند به تحول و پیشرفت همه‌جانبه در صنعت بیمه منجر شود و زمینه‌ساز ایجاد یک سیستم بیمه هوشمند و کارآمد گردد.

### پیشنهادات کاربردی

- پیشنهاد می‌شود که سازمان‌های بیمه برای ارتقاء کارایی و شفافیت بیشتر، یک سیستم یکپارچه و متمرکز برای جمع‌آوری، ذخیره و تحلیل داده‌ها ایجاد کنند. این سیستم باید امکان دسترسی سریع و به‌هنگام به اطلاعات مالی و بیمه‌ای را فراهم کند تا تصمیم‌گیری‌های بهتری در راستای اهداف سازمان انجام شود.

برای کاهش زمان و هزینه‌های مربوط به فرآیندهای داخلی، طراحی فرآیندهای هوشمند و خودکار در دستور کار قرار گیرد. استفاده از فناوری‌های نوین مانند رباتیک فرآیند اتوماسیون (RPA) و هوش مصنوعی می‌تواند فرآیندهای بیمه‌ای را به‌طور چشمگیری تسهیل کرده و دقت آن‌ها را افزایش دهد.

## منابع و مأخذ

- در صنعت بیمه. فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی. شماره ۴۳
- رجبی قیداری، علی، (۱۳۹۷)، "ارائه الگوی بهینه بکارگیری تکنولوژی مالی در حوزه پرداخت الکترونیکی با تأکید بر بازاریابی الکترونیکی در بانک پاسارگاد"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه خوارزمی، ۱۱۲-۱۲۱.
- ثانوی فرد، رسول، حمیدی زاده، علی. (۱۳۹۸). الگوی کسب و کار بانکداری الکترونیک مبتنی بر ظهور بلاکچین و استارت‌آپ‌های مالی. فصلنامه مدیریت توسعه فناوری، دوره ۷، شماره ۲. ۱۱۰ - ۱۲۳.
- الحسینی، رحیم. (۱۴۰۰). مهندسی مالی و تاب آوری با تمرکز بر ابزارها و استارت‌آپ‌های مالی، کنفرانس ملی تاب آوری مالی. ۱۵۸ - ۱۶۹.
- رهنمای رودپشتی، فریدون. (۱۳۹۸). مدیریت ریسک در کارآفرینی و کسب و کارهای نوین (استارت‌آپ‌ها): ضرورت رونق تولید در اقتصاد ایران، همایش مالی اسلامی. ۲۶ - ۳۳.
- Morel, B., and Ramanujam, R. 1999. "Through the looking glass of complexity: The dynamics of organizations as adaptive and evolving systems," *Organization Science*(10:3), pp 278-293.
- Muñoz, F.-F., and Encinar, M.-I. 2014. "Agents intentionality, capabilities and the performance of systems of innovation," *Innovation*(16:1), pp 71-81.
- Myers, M. D., and Newman, M. 2007. "The qualitative interview in IS research: Examining the craft," *Information and Organization*(17:1), pp 2-26.
- احراری، مهدی، حبیبی، مرجان. (۱۳۹۹). عوامل مؤثر بر اعتمادسازی در صنعت بیمه. فصلنامه اقتصادی. شماره ۷ و ۸. ]N[
- کرمانی، ثنا. مهرانی، هرمز. حمیدی زاده، محمدرضا. (۱۴۰۰). ارائه الگو رضایت اعتماد با تأکید بر هزینه تغییر
- Porter, M. E. (2001). *The Technological Dimension of Competitive Strategy*. In R. Burgelman & H. Chesbrough (Eds.), *Research on Technological Innovation, Management and Policy*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Patnaik, S. 2016. "Vizag to be made a FinTech Valley " *The Hindu*(available at <https://www.thehindu.com/news/national/andhra-pradesh/Vizag-to-be-made-a-FinTech-Valley/article16763151.ece>).
- Patnaik, S. 2017. "IT Secretary unveils big plans for Vizag," *The Hindu*(available at <https://www.thehindu.com/todays-paper/tp-national/tp-andhrapradesh/it-secretary-unveils-big-plans-for-vizag/article17446306.ece>). Pentland, B. T. 1999. "Building process theory with narrative: From description to explanation," *Academy of Management Review*(24:4), pp 711-724.
- Power, T., and Jerjian, G. 2001. *Ecosystem: Living the 12 principles of networked business*, *Financial Times Management*
- Porter, M. E., & Fuller, M. B. (1986). *Coalitions and Global Strategy. Competition in Global Industries*, Harvard Business. School Boston
- Rickles, D., Hawe, P., and Shiell, A. 2007. "A simple guide to chaos and complexity," *Journal of Epidemiology & Community Health*(61:11), pp 933-937.
- Roundy, P. T. 2016. "Start-up community narratives: The discursive construction of entrepreneurial ecosystems," *The Journal of Entrepreneurship*(25:2), pp 232-248.

**Providing a Smartization Model in the Insurance Industry  
Based on Financial Discipline in Accordance with  
Management Accounting Principles**

<sup>1</sup>Reza Imani

<sup>2</sup>Norooz Norollahzadeh \*

<sup>3</sup>Farzaneh Bigzadeh Abbasi

<sup>4</sup>Fatemeh Sarraf

**Abstract**

*This article aims to provide a smartization model for the insurance industry based on financial discipline in accordance with management accounting principles using a meta-synthesis approach. In other words, the researchers aim to introduce a novel theoretical and conceptual model for the implementation of smartization in the insurance industry, which, by utilizing financial discipline and management accounting principles, helps companies optimize their financial resources and effectively manage financial risks. The primary data source for the research includes all written documents related to smartization in the insurance industry and financial discipline according to management accounting principles, comprising 28 articles and papers selected from a total of 89 articles based on reliable criteria for analysis. The second data source includes experts in the fields of financial management, accounting, and smartization in the insurance industry. Ultimately, 20 experts were selected and provided their opinions and suggestions remotely. Using the seven-step meta-synthesis approach, the conceptual model was derived in six conceptual, category, and code layers. Each layer contained concepts and topics, and 28 articles were identified. To validate the model, expert opinions were gathered through fuzzy Delphi in the form of focus groups, and the conceptual model was approved by the experts. The results of the study indicated that structural, contextual, incentive, technology, driver, and cultural factors are key elements influencing the implementation of smartization in the insurance industry. These results suggest that for success in this process, these factors must be simultaneously and harmoniously strengthened at various organizational and operational levels. These elements can serve as fundamental pillars in improving financial discipline and increasing efficiency in the insurance industry.*

**Keywords:** *Smartization of the insurance industry, management accounting, financial discipline, model, meta-synthesis, factors, prioritization*

---

<sup>1</sup>Ph.D. Student in Finance, Insurance, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran. R.imani64@gmail.com

<sup>2</sup> Assistant Professor, Accounting, Faculty of Economics and Accounting, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran (corresponding author). Nour547@yahoo.com

<sup>3</sup>Assistant Professor, Financial Business Management, Faculty of Economics and Accounting, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran. farzanehbigzadeh@yahoo.com

<sup>4</sup> Associate Professor, Accounting, Faculty of Economics and Accounting, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran. Sarraf19641964@gmail.com