



Paper Type: Original Article



The Impact of Artificial Intelligence Adoption on the Performance of Insurance Claims Adjusters: The Mediating Role of Trust and Decision-Making Quality

Reza Yazdani^{1,*}, Laleh Darvishi¹

¹ Insurance Affairs Expert, Alborz Insurance Company, Tonekabon Branch, Iran; reza.yazdani.m@gmail.com; lalehdarvishi@gmail.com.

Citation:



Yazdani, R., & Darvishi, L. (2026). The impact of artificial intelligence adoption on the performance of insurance claims adjusters: The mediating role of trust and decision-making quality. *Strategic Studies in Financial Management and Insurance*, 3(2), 132-145.

Received: 09/02/2026

Reviewed: 14/04/2026

Revised: 03/05/2026

Accepted: 04/07/2026

Abstract

Purpose: This paper aimed to investigate the impact of artificial intelligence (AI) adoption on the performance of claims adjusters in Iranian insurance companies and to explain the mediating roles of AI trust and decision-making quality in this relationship.

Methodology: This applied, descriptive-survey study draws its statistical population from claims adjusters employed at Iran, Asia, Alborz, Dana, Pasargad, Parsian, Mellat, and Dey insurance companies, selected through proportionate stratified sampling. Data were collected via a standardized 25-item questionnaire from 265 respondents across two time points and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS software.

Findings: Results indicated that AI adoption has a significant positive effect on AI trust, decision-making quality, and claims adjuster performance. Furthermore, AI trust and decision-making quality partially mediate the relationship between AI adoption and adjuster performance, with decision-making quality accounting for a larger share of this indirect effect than AI trust.

Originality/Value: By integrating the Technology Acceptance Model, the Job Demands-Resources model, and the Task-Technology Fit model, this study offers an integrated theoretical framework for explaining the behavioural consequences of individual-level AI adoption within Iran's insurance industry, and by identifying two distinct mediating pathways-attitudinal and functional-provides novel theoretical and practical insights for industry managers.

Keywords: Trust, AI adoption, Insurance industry provided.



Corresponding Author: reza.yazdani.m@gmail.com

<https://doi.org/10.22105/ssfdmi.v3i2.112>

Licensee. **Strategic Studies in Financial Management and Insurance**. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>).



تأثیر پذیرش هوش مصنوعی بر عملکرد کارشناسان خسارت شرکت‌های بیمه با نقش میانجی اعتماد و کیفیت تصمیم‌گیری

رضا یزدانی^۱، لاله درویشی^۱

^۱ کارشناس امور بیمه‌ای، شرکت بیمه البرز، شعبه تنکابن، ایران.

چکیده

هدف: این پژوهش با هدف بررسی تأثیر پذیرش هوش مصنوعی بر عملکرد کارشناسان خسارت شرکت‌های بیمه ایران و تبیین نقش میانجی اعتماد به هوش مصنوعی و کیفیت تصمیم‌گیری در این رابطه انجام شده است.

روش‌شناسی پژوهش: پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را کارشناسان خسارت شاغل در شرکت‌های بیمه ایران، آسیا، البرز، دانا، پاسارگاد، پارسیان، ملت و دی تشکیل می‌دهند که با روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی متناسب با حجم انتخاب شدند. داده‌ها از طریق پرسشنامه استاندارد شامل ۲۵ گویه از ۲۶۵ نفر در دو مرحله زمانی گردآوری و با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری مبتنی بر حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM) و نرم‌افزار SmartPLS تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد پذیرش هوش مصنوعی تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد به هوش مصنوعی، کیفیت تصمیم‌گیری و عملکرد کارشناسان خسارت دارد. همچنین اعتماد به هوش مصنوعی و کیفیت تصمیم‌گیری به‌طور جزئی رابطه میان پذیرش هوش مصنوعی و عملکرد کارشناسان را میانجی‌گری می‌کنند، با این تفاوت که سهم کیفیت تصمیم‌گیری در انتقال این اثر از سهم اعتماد به هوش مصنوعی بیشتر بود.

اصالت/ارزش افزوده علمی: این پژوهش با تلفیق نظریه پذیرش فناوری، مدل تقاضا-منابع شغلی و مدل تناسب فناوری-وظیفه، چارچوب نظری یکپارچه‌ای برای تبیین پیامدهای رفتاری پذیرش هوش مصنوعی در سطح فردی در صنعت بیمه ایران ارائه می‌دهد و با شناسایی دو مسیر میانجی متمایز (نگرشی و کاربردی)، بینش‌های نظری و کاربردی جدیدی برای مدیران این صنعت فراهم می‌آورد.

کلیدواژه‌ها: اعتماد، پذیرش هوش مصنوعی، صنعت بیمه.

۱- مقدمه

هوش مصنوعی^۱ به‌عنوان یکی از مهم‌ترین فناوری‌های تحول‌آفرین عصر حاضر، نقش محوری در شکل‌گیری انقلاب صنعتی چهارم ایفا می‌کند و ساختارها، فرایندها و الگوهای تصمیم‌گیری سازمان‌ها را به‌سرعت دگرگون می‌سازد [1]. توسعه سریع زیرشاخه‌های هوش مصنوعی از جمله یادگیری ماشین، پردازش زبان طبیعی، بینایی ماشین و تحلیل کلان‌داده‌ها موجب شده است که سازمان‌ها در صنایع مختلف به‌طور فزاینده از این فناوری بهره

^۱ Artificial Intelligence (AI)

بگیرند. انتظار می‌رود هوش مصنوعی از طریق افزایش سرعت پردازش اطلاعات، بهبود دقت تحلیل‌ها، کاهش هزینه‌های عملیاتی و ارتقای بهره‌وری منابع انسانی، مزیت رقابتی قابل توجهی برای سازمان‌ها ایجاد کند [2].

در صنعت بیمه ایران، موضوع دیجیتالی‌سازی و به‌کارگیری فناوری‌های نوین در سال‌های اخیر شتاب چشمگیری به خود گرفته است. بر اساس گزارش بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، تعداد پرونده‌های خسارت پرداختی صنعت بیمه در سال ۱۴۰۱ بالغ بر ۴۴ میلیون فقره با مبلغی بیش از ۲۴۰ هزار میلیارد ریال بوده است که نسبت به سال‌های قبل رشد قابل ملاحظه‌ای نشان می‌دهد [3]. این حجم فزاینده پرونده‌ها در کنار پیچیدگی روزافزون آن‌ها، شرکت‌های بیمه را ناگزیر به استفاده از سامانه‌های هوشمند به‌ویژه در فرایند رسیدگی به خسارت کرده است. توسعه ابزارهای مبتنی بر هوش مصنوعی نظیر سامانه‌های تشخیص تقلب، ارزیابی خودکار خسارت اتومبیل و تحلیل اسناد پزشکی در صنعت بیمه کشور در حال گسترش است.

در میان بخش‌های مختلف صنعت بیمه، فرایند رسیدگی و ارزیابی خسارت از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ زیرا کیفیت عملکرد کارشناسان خسارت تاثیر مستقیمی بر رضایت بیمه‌گذاران، سرعت جبران خسارت، کاهش هزینه‌های عملیاتی و اعتبار شرکت‌های بیمه دارد. باوجوداین، موفقیت پیاده‌سازی فناوری‌های هوش مصنوعی صرفاً به قابلیت‌های فنی آن‌ها وابسته نیست، بلکه میزان پذیرش این فناوری از سوی کارکنان و نحوه تعامل آنان با سیستم‌های هوشمند نیز نقش تعیین‌کننده‌ای در تحقق مزایای مورد انتظار دارد [4].

پذیرش هوش مصنوعی در محیط‌های کاری اگرچه می‌تواند موجب تسهیل انجام وظایف، افزایش دقت تحلیل‌ها و کاهش خطاهای انسانی شود، اما همزمان نگرانی‌هایی را نیز برای کارکنان ایجاد می‌کند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که ورود هوش مصنوعی به محیط کار می‌تواند موجب نگرانی درباره امنیت شغلی و جایگزینی نیروی انسانی توسط فناوری شود [5]، [6]. در چنین شرایطی، نحوه ادراک و ارزیابی کارکنان از فناوری‌های هوشمند می‌تواند بر میزان استفاده موثر از آن‌ها و در نهایت بر عملکرد شغلی آنان تاثیرگذار باشد. ازاین‌رو، شناخت سازوکارهای رفتاری و روان‌شناختی مرتبط با پذیرش این فناوری ضرورت دارد [7].

یکی از متغیرهای کلیدی که می‌تواند رابطه میان پذیرش هوش مصنوعی و پیامدهای شغلی را تبیین کند، اعتماد به هوش مصنوعی است. اعتماد به هوش مصنوعی بیانگر میزان اطمینان کاربران به قابلیت، دقت، قابلیت اتکا و شایستگی سیستم‌های هوشمند در انجام وظایف محوله است [8]. مطالعات نشان داده‌اند که تعامل موثر انسان و هوش مصنوعی تا حد زیادی به سطح اعتماد کاربران وابسته است و این اعتماد نقش مهمی در پذیرش و استفاده مستمر از فناوری ایفا می‌کند [9]. از این منظر، اعتماد به هوش مصنوعی می‌تواند به‌عنوان حلقه واسط میان پذیرش فناوری و نتایج عملکردی کارکنان ایفای نقش کند.

علاوه بر اعتماد، کیفیت تصمیم‌گیری نیز یکی دیگر از عوامل اساسی در موفقیت فعالیت کارشناسان خسارت به شمار می‌رود. فناوری‌های مبتنی بر هوش مصنوعی از طریق ارائه تحلیل‌های دقیق‌تر، پردازش سریع‌تر داده‌ها و کاهش سوگیری‌های شناختی می‌توانند کیفیت تصمیم‌گیری را بهبود بخشند [10]، [11]. بااین‌حال، تحقق این مزایا مستلزم آن است که کارشناسان ضمن پذیرش فناوری، به قابلیت‌ها و نتایج حاصل از آن نیز اعتماد داشته باشند.

مرور پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که بخش عمده مطالعات مرتبط با هوش مصنوعی بر ابعاد فنی و سازمانی متمرکز بوده‌اند و توجه کمتری به پیامدهای رفتاری پذیرش هوش مصنوعی در صنعت بیمه شده است [12-14]. همچنین اگرچه برخی مطالعات به نقش اعتماد به فناوری یا تاثیر هوش مصنوعی بر تصمیم‌گیری پرداخته‌اند، اما درک جامعی از سازوکار اثرگذاری پذیرش هوش مصنوعی بر عملکرد کارشناسان خسارت از طریق هر دو متغیر میانجی اعتماد و کیفیت تصمیم‌گیری (به‌ویژه در قالب میانجی‌گری زنجیره‌ای) وجود ندارد. این خلا در صنعت بیمه ایران که با روند فزاینده دیجیتالی‌سازی مواجه است، اهمیت بیشتری دارد.

بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر پذیرش هوش مصنوعی بر عملکرد کارشناسان خسارت شرکت‌های منتخب بیمه ایران و تبیین نقش میانجی اعتماد به هوش مصنوعی و کیفیت تصمیم‌گیری طراحی شده است. در ادامه، بخش دوم به مبانی نظری و توسعه فرضیه‌ها، بخش سوم به روش‌شناسی پژوهش، بخش چهارم به تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌ها و بخش پنجم به بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادها کاربردی اختصاص دارد.

۲- مبانی نظری و توسعه فرضیه‌های پژوهش

۲-۱- نظریه پذیرش فناوری (TAM) و پذیرش هوش مصنوعی

نظریه پذیرش فناوری^۱ که توسط دیویس [15] ارائه شده، یکی از پرکاربردترین چارچوب‌های نظری برای تبیین رفتار کاربران در برابر فناوری‌های اطلاعاتی است. این نظریه بر دو سازه محوری استوار است: سودمندی ادراک‌شده (باور فرد به اینکه استفاده از یک فناوری عملکرد شغلی‌اش را بهبود می‌بخشد) و سهولت استفاده ادراک‌شده (میزان تلاشی که فرد تصور می‌کند برای استفاده از فناوری لازم است). هر دو سازه به‌طور مستقیم و غیرمستقیم بر قصد استفاده از فناوری و در نهایت بر رفتار واقعی کاربر تاثیر می‌گذارند [16].

در دهه اخیر، محققان حوزه مدیریت فناوری، TAM را برای تبیین پذیرش فناوری‌های هوش مصنوعی توسعه داده‌اند. هوش مصنوعی به توانایی سیستم‌ها و ماشین‌ها در انجام فعالیت‌هایی اطلاق می‌شود که معمولاً به هوش انسانی نیاز دارند؛ از جمله یادگیری، استدلال، تحلیل داده‌ها و تصمیم‌گیری [14]. پذیرش هوش مصنوعی در سطح سازمانی به میزانی اشاره دارد که یک سازمان ابزارها، سامانه‌ها و فرایندهای مبتنی بر هوش مصنوعی را در عملیات خود ادغام کرده است [17]. از منظر TAM، زمانی که کارکنان استفاده از هوش مصنوعی را مفید و آسان ارزیابی کنند، نگرش مثبت‌تری نسبت به آن شکل می‌دهند و پذیرش گسترده‌تری از خود نشان می‌دهند [18]. در محیط کاری کارشناسان خسارت، این پذیرش می‌تواند زمینه‌ساز شکل‌گیری اعتماد به قابلیت‌های هوش مصنوعی شود.

۲-۲- مدل تقاضا-منابع شغلی (JD-R) و اعتماد

مدل تقاضا-منابع شغلی^۲ که توسط درویتی و همکاران [19] ارائه شده است، فرض می‌کند محیط کار از دو مجموعه شرایط اصلی تشکیل شده است: تقاضاهای شغلی که مستلزم صرف انرژی جسمی یا ذهنی هستند و منابع شغلی که به جنبه‌های فیزیکی، اجتماعی یا سازمانی اشاره دارند که می‌توانند در دستیابی به اهداف کاری کمک کنند یا هزینه‌های مرتبط با تقاضاهای شغلی را کاهش دهند [20].

در چارچوب پژوهش حاضر، پذیرش هوش مصنوعی در سازمان هم‌زمان می‌تواند هر دو نقش را ایفا کند. از یک سو، نیاز به یادگیری مهارت‌های جدید و تطبیق با فناوری را به‌عنوان یک تقاضای شغلی ایجاد می‌کند و از سوی دیگر، ابزارهای تحلیلی و پشتیبانی تصمیم‌گیری حاصل از هوش مصنوعی به‌عنوان منابع شغلی ارزشمند عمل می‌کنند [1]. هنگامی که کارکنان با منابع شغلی کافی مواجه می‌شوند، سطح انگیزش و درگیری شغلی آن‌ها افزایش می‌یابد که این امر به‌نوبه خود اعتماد آن‌ها به ابزارهای فناورانه را تقویت می‌کند؛ بنابراین، مدل JD-R توضیح می‌دهد که چرا پذیرش موفق هوش مصنوعی می‌تواند از طریق افزایش منابع در دسترس کارشناسان، اعتماد آن‌ها به این فناوری را ارتقا بخشد.

۲-۳- اعتماد به هوش مصنوعی

اعتماد به هوش مصنوعی به میزان باور افراد نسبت به قابلیت، دقت، شایستگی و اتکاپذیری سیستم‌های هوشمند در انجام وظایف محوله اشاره دارد [8]. این سازه دارای ابعاد چندگانه‌ای است که شامل اعتماد مبتنی بر شایستگی (باور به توانایی فنی سیستم)، اعتماد مبتنی بر خیرخواهی (باور به اینکه سیستم در جهت منافع کاربر عمل می‌کند) و اعتماد مبتنی بر صداقت (باور به قابل پیش‌بینی بودن رفتار سیستم) می‌شود [9].

پژوهش‌های اخیر نشان داده‌اند که اعتماد به هوش مصنوعی نقش محوری در تعیین میزان و کیفیت تعامل کاربران با سیستم‌های هوشمند دارد. کارکنانی که اعتماد بیشتری به سیستم‌های هوشمند دارند، از توصیه‌ها و خروجی‌های این سیستم‌ها بیشتر استفاده می‌کنند، در تصمیم‌گیری‌های خود به آن‌ها اتکا می‌کنند و عملکرد بهتری از خود نشان می‌دهند [21]. در مقابل، فقدان اعتماد می‌تواند موجب مقاومت در برابر فناوری، استفاده محدود از قابلیت‌های سیستم و کاهش اثربخشی سرمایه‌گذاری‌های انجام‌شده در حوزه هوش مصنوعی شود.

¹ Technology Acceptance Model (TAM)² Job Demands-Resources (JD-R)

۴-۲- کیفیت تصمیم‌گیری

کیفیت تصمیم‌گیری به میزانی اشاره دارد که یک تصمیم بر اساس اطلاعات کافی، تحلیل دقیق، ارزیابی گزینه‌های مختلف و استدلال منطقی اتخاذ می‌شود [10]. این سازه دارای ابعادی نظیر دقت (میزان انطباق تصمیم با واقعیت)، جامعیت (توجه به تمام جنبه‌های مساله)، سرعت (بهنگام بودن تصمیم) و اثربخشی (دستیابی به اهداف موردنظر) است.

در حوزه بیمه، کارشناسان خسارت به‌طور مستمر با پرونده‌هایی مواجه‌اند که نیازمند بررسی دقیق اطلاعات، تحلیل مستندات پیچیده و ارزیابی شرایط در عدم قطعیت هستند. فناوری‌های مبتنی بر هوش مصنوعی با قابلیت تحلیل حجم عظیمی از داده‌ها، شناسایی الگوهای پنهان و پیش‌بینی نتایج احتمالی، می‌توانند نقش مهمی در ارتقای کیفیت این تصمیمات ایفا کنند [11-22]. بهبود کیفیت تصمیم‌گیری نیز به‌طور مستقیم با عملکرد بهتر کارشناسان در رسیدگی به پرونده‌ها، دقت بیشتر در ارزیابی خسارت و کاهش تقلب مرتبط است.

۵-۲- عملکرد کارشناسان خسارت

عملکرد کارشناسان خسارت به میزان دستیابی آن‌ها به اهداف شغلی و کیفیت انجام وظایف محوله اشاره دارد. بر اساس مدل تناسب فناوری-وظیفه^۱ که توسط گودهو و تامپسون [23] ارایه شده، عملکرد کاربران فناوری زمانی بهینه می‌شود که ویژگی‌های فناوری با الزامات وظیفه مورد انجام تناسب داشته باشند. در حوزه ارزیابی خسارت بیمه، عملکرد از ابعاد مختلفی قابل سنجش است: کیفیت انجام وظایف (دقت ارزیابی خسارت)، سرعت رسیدگی به پرونده‌ها، رضایت بیمه‌گذاران و اثربخشی کشف تقلب.

۶-۲- توسعه فرضیه‌های پژوهش

۱-۶-۲- پذیرش هوش مصنوعی و اعتماد

بر اساس نظریه TAM، هنگامی که کارکنان فناوری جدیدی را مفید و قابل استفاده ارزیابی کنند، نه تنها آن را می‌پذیرند بلکه به تدریج اعتماد بیشتری نسبت به آن پیدا می‌کنند [15]. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که تجربه موفق تعامل با سامانه‌های هوشمند، سطح اعتماد کاربران را افزایش می‌دهد [9]. در صنعت بیمه، کارشناسان خسارت که از سامانه‌های هوشمند برای تحلیل اسناد، تشخیص تقلب یا ارزیابی خودکار بهره می‌گیرند، به مرور دریافت می‌کنند که خروجی‌های این سیستم‌ها دقیق و قابل اتکا هستند که این امر اعتماد آن‌ها را تقویت می‌کند. همچنین بر اساس مدل JD-R، پذیرش هوش مصنوعی با افزودن منابع شغلی ارزشمند، زمینه‌ساز افزایش اعتماد کارشناسان به این ابزارها می‌شود.

H_1 : پذیرش هوش مصنوعی تاثیر مثبت و معناداری بر اعتماد دارد.

۲-۶-۲- پذیرش هوش مصنوعی و کیفیت تصمیم‌گیری

فناوری‌های مبتنی بر هوش مصنوعی با برخورداری از قابلیت تحلیل حجم عظیمی از داده‌ها، شناسایی الگوهای پنهان و پیش‌بینی نتایج احتمالی، می‌توانند نقش مهمی در ارتقای کیفیت تصمیم‌گیری ایفا کنند [11]. بر اساس TAM، زمانی که کارشناسان پذیرش بیشتری نسبت به سامانه‌های هوشمند داشته باشند، از ظرفیت‌های تحلیلی آن‌ها بیشتر بهره می‌برند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند استفاده از هوش مصنوعی موجب بهبود هماهنگی، افزایش سرعت پردازش اطلاعات و ارتقای دقت تحلیل‌ها می‌شود [22]. در حوزه ارزیابی خسارت، هرچه میزان پذیرش هوش مصنوعی بیشتر باشد، استفاده از ابزارهای پشتیبانی تصمیم‌گیری افزایش یافته و کیفیت تصمیمات کارشناسان ارتقا می‌یابد.

H_2 : پذیرش هوش مصنوعی تاثیر مثبت و معناداری بر کیفیت تصمیم‌گیری دارد.

¹ Task-Technology Fit (TTF)

۳-۶-۲- اعتماد به هوش مصنوعی و عملکرد کارشناسان خسارت

بر اساس مدل تناسب فناوری-وظیفه [23]، عملکرد کاربران فناوری زمانی بهینه می‌شود که کاربران نه تنها از فناوری استفاده کنند، بلکه به آن اعتماد داشته باشند. مطالعات نشان داده‌اند زمانی که کارکنان به سیستم‌های هوشمند اعتماد داشته باشند، تمایل بیشتری به استفاده از قابلیت‌های آن‌ها پیدا کرده، بهره‌وری‌شان افزایش می‌یابد و خطاهای انسانی کاهش می‌یابد [1]. در صنعت بیمه، اعتماد کارشناسان خسارت به سامانه‌های هوشمند می‌تواند موجب تسریع فرایند رسیدگی به پرونده‌ها، افزایش دقت ارزیابی خسارت و بهبود کیفیت خدمات ارائه‌شده به بیمه‌گذاران شود.

H_3 : اعتماد به هوش مصنوعی تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارشناسان خسارت دارد.

۳-۶-۴- کیفیت تصمیم‌گیری و عملکرد کارشناسان خسارت

کیفیت تصمیم‌گیری از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده عملکرد کارکنان در سازمان‌ها محسوب می‌شود. تصمیمات صحیح، بهنگام و مبتنی بر اطلاعات معتبر می‌تواند موجب بهبود نتایج کاری، افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌های ناشی از خطاهای تصمیم‌گیری شوند. در حوزه بیمه، کارشناسان خسارت مسئول اتخاذ تصمیماتی هستند که پیامدهای مالی و حقوقی مهمی برای شرکت‌های بیمه و بیمه‌گذاران به همراه دارد [10]. پژوهش‌های متعدد نشان داده‌اند که بهبود کیفیت تصمیم‌گیری موجب ارتقای عملکرد فردی می‌شود و کارکنانی که تصمیمات دقیق‌تر اتخاذ می‌کنند، عملکرد مطلوب‌تری نیز دارند [2].

H_4 : کیفیت تصمیم‌گیری تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارشناسان خسارت دارد.

۳-۶-۵- نقش میانجی اعتماد به هوش مصنوعی

مطابق مبانی نظری TAM و مدل JD-R، پذیرش هوش مصنوعی به‌تنهایی نمی‌تواند به بهبود عملکرد کارکنان منجر شود؛ بخشی از اثر آن از طریق سازوکارهای روان‌شناختی منتقل می‌شود. زمانی که کارکنان فناوری هوش مصنوعی را پذیرفته و از آن استفاده می‌کنند، به تدریج اعتماد بیشتری نسبت به قابلیت‌ها و خروجی‌های آن پیدا می‌کنند [9]. این اعتماد موجب افزایش بهره‌گیری از امکانات فناوری و در نهایت بهبود عملکرد شغلی می‌شود؛ بنابراین، اعتماد به هوش مصنوعی به‌عنوان سازوکار روان‌شناختی واسطه، نقش میانجی در رابطه بین پذیرش هوش مصنوعی و عملکرد ایفا می‌کند.

H_5 : اعتماد به هوش مصنوعی در رابطه بین پذیرش هوش مصنوعی و عملکرد کارشناسان خسارت نقش میانجی دارد.

۳-۶-۶- نقش میانجی کیفیت تصمیم‌گیری

یکی از مهم‌ترین پیامدهای پذیرش هوش مصنوعی، ارتقای کیفیت تصمیم‌گیری کاربران است. هنگامی که کارشناسان خسارت از فناوری‌های هوشمند استفاده می‌کنند، به اطلاعات دقیق‌تر، تحلیل‌های جامع‌تر و ابزارهای پشتیبانی تصمیم‌گیری پیشرفته‌تری دسترسی پیدا می‌کنند [11]. این دسترسی موجب بهبود کیفیت تصمیمات آنان شده و در نهایت عملکرد شغلی را ارتقا می‌دهد؛ بنابراین، کیفیت تصمیم‌گیری سازوکار اصلی انتقال اثر پذیرش هوش مصنوعی بر عملکرد کارشناسان خسارت است.

H_6 : کیفیت تصمیم‌گیری در رابطه بین پذیرش هوش مصنوعی و عملکرد کارشناسان خسارت نقش میانجی دارد.

۳- مروری بر مطالعات گذشته

۳-۱- پیشینه پژوهش داخلی

حسینی و محسنی فرد [24] در پژوهشی به بررسی تاثیر هوش مصنوعی بر قصد خرید مشتریان صنعت بیمه با نقش میانجی تجربه و تعامل مشتری پرداختند. نتایج مطالعه آن‌ها نشان داد که هوش مصنوعی به‌طور مثبت بر تجربه مشتری و تعامل مشتری در رسانه‌های اجتماعی تاثیر می‌گذارد.

به طور مشابه، یک رابطه مثبت بین تعامل رسانه های اجتماعی و تجربه مشتری وجود دارد که منجر به رضایت بیشتر مشتری و افزایش قصد خرید می شود. همچنین هوش مصنوعی می تواند در رسانه های اجتماعی برای بهبود تجربه مشتری و افزایش سطح رضایت مندی و قصد خرید استفاده شود.

ملائی و همکاران [25] در پژوهشی به بررسی پذیرش هوش مصنوعی بر تاب آوری دیجیتال و نوآوری سازمانی (مطالعه موردی: سازمان حسابرسی ایران) پرداختند. نتایج مطالعه آن ها نشان داد که پذیرش هوش مصنوعی تاثیر مثبت و معناداری بر تاب آوری دیجیتال و نوآوری سازمانی دارد. همچنین، تاب آوری دیجیتال تاثیر مثبت و معناداری بر نوآوری سازمانی نشان داد. از سوی دیگر، فرهنگ سازمانی سلسله مراتبی تاثیر معکوس و معناداری بر تاب آوری دیجیتال و نوآوری سازمانی داشت.

اکاتی [26] در پژوهشی به بررسی تاثیر هوش مصنوعی بر کیفیت تصمیم گیری در فرایند استخدام سازمانی پرداخت. نتایج مطالعه ایشان نشان داد که هوش مصنوعی بر کیفیت تصمیم گیری در فرایند استخدام سازمانی تاثیر دارند؛ اما از میان ابعاد هوش مصنوعی، نقش تمایل به هوش مصنوعی بر کیفیت تصمیم گیری در فرایند استخدام سازمانی تایید نشد.

چراغ و همکاران [27] در پژوهشی بررسی میزان تاثیر کاربردهای هوش مصنوعی بر عملکرد سازمانی با میانجی گری قابلیت های بازاریابی تجارت به تجارت (مورد مطالعه: فروشگاه های زنجیره ای جانبو) پرداختند. نتایج مطالعه آن ها نشان داد که کاربردهای هوش مصنوعی به نحو غیرمستقیم و با بهبود قابلیت های بازاریابی تجارت به تجارت بر عملکرد سازمانی تاثیر می گذارند. از جمله نتایج مفید به کارگیری هوش مصنوعی در بازاریابی تجارت به تجارت می توان به ارایه بینش های مهم در رفتار مشتریان، شناسایی بینش های بازار حیاتی و شناسایی ناکارآمدی های عملیاتی اشاره داشت.

محمدی زیتونی [28] در پژوهشی به بررسی تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد نیروی انسانی (مورد مطالعه: شرکت سهامی بیمه آسیا) پرداخت. نتایج مطالعه ایشان نشان داد که فن آوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد نیروی انسانی تاثیر مثبت و معناداری داشته و فن آوری اطلاعات و ارتباطات به ترتیب در مولفه های احساس داشتن حق انتخاب، سپس احساس موثر بودن، احساس معناداری، احساس شایستگی و اعتماد تاثیر مثبتی دارا بوده است.

۲-۳- پیشینه پژوهش خارجی

ژو و همکاران [29] در پژوهشی به بررسی ارتباط پذیرش هوش مصنوعی سازمانی با رفتارهای دانشی کارکنان: تاثیر ارزیابی ها و کانون کنترل پرداختند. نتایج مطالعه آن ها نشان داد که تاثیر پذیرش هوش مصنوعی سازمانی بر ارزیابی چالش یا مانع توسط کارکنان و متعاقباً بر رفتارهای دانشی آن ها، به کانون کنترل آن ها بستگی دارد. به طور خاص، کارکنان با کانون کنترل درونی تمایل دارند پذیرش هوش مصنوعی سازمانی را به عنوان یک چالش تلقی کنند که به نوبه خود اشتراک دانش را تشویق می کند (فرایند انگیزشی). در مقابل، کارکنان با کانون کنترل بیرونی پذیرش هوش مصنوعی سازمانی را به عنوان یک مانع درک می کنند که در نهایت منجر به پنهان سازی دانش می شود (فرایند فشار).

پراساد و دی [30] در پژوهشی به بررسی هوش مصنوعی مولد به عنوان کاتالیزوری برای شیوه های مدیریت منابع انسانی: اثرات میانجی اعتماد پرداختند. نتایج مطالعه آن ها نشان داد که تاثیرات مثبت و معناداری بین سازه های مطالعه (خوش بینی، نوآوری، سهولت استفاده، مفید بودن، اعتماد، تعهد سازمانی، شور و اشتیاق، فداکاری و عملکرد کارکنان) مشاهده شد. تاثیر تعهد سازمانی بر مشارکت کارکنان مثبت و معنادار بود و به نوبه خود تاثیر مشارکت کارکنان بر عملکرد کارکنان نیز مثبت و معنادار بود. اعتماد به طور جزئی رابطه بین ادراک کاربر و تعهد سازمانی را میانجی گری می کند و مشارکت و عملکرد کارکنان را افزایش می دهد.

سانگ و همکاران [31] در پژوهشی به بررسی تاثیر پذیرش هوش مصنوعی بر تصمیم گیری سازمانی: یک مطالعه تجربی مبتنی بر مدل پذیرش فناوری در مدیریت کسب و کار پرداختند. نتایج مطالعه آن ها نشان داد که حمایت مدیریت ارشد به طور معناداری پذیرش فناوری را از طریق متغیرهای ادراکی افزایش می دهد و سودمندی درک شده عامل اصلی در پذیرش فناوری است. اگرچه تاثیر سهولت استفاده درک شده ضعیف تر است، اما در کاهش موانع روانی در مراحل اولیه پذیرش فناوری به همان اندازه مهم است. پذیرش فناوری هوش مصنوعی به طور معناداری کارایی تصمیم گیری

سازمانی و عملکرد کلی را بهبود بخشیده و با بهینه‌سازی تخصیص منابع و افزایش قابلیت‌های تصمیم‌گیری علمی، کاربرد عمیق فناوری را ترویج می‌کند.

یو و لی [32] در پژوهشی به بررسی شفافیت تصمیم‌گیری هوش مصنوعی و اعتماد کارکنان: اثر میانجی چندگانه موازی اثربخشی و ناراحتی پرداختند. نتایج مطالعه آن‌ها نشان داد که شفافیت ادراک‌شده کارکنان، اثربخشی ادراک‌شده کارکنان از هوش مصنوعی و ناراحتی کارکنان از هوش مصنوعی نقش میانجی‌گر در رابطه بین شفافیت تصمیم‌گیری هوش مصنوعی و اعتماد کارکنان به هوش مصنوعی ایفا می‌کنند. به‌طور خاص، شفافیت تصمیم‌گیری هوش مصنوعی منجر به شفافیت ادراک‌شده بالاتری می‌شود که به‌نوبه خود هم اثربخشی (که اعتماد را ترویج می‌کند) و هم ناراحتی (که اعتماد را مهار می‌کند) را افزایش می‌دهد.

یانگ و همکاران [33] در پژوهشی به بررسی توانمندسازی مصرف‌کنندگان: یک مطالعه تجربی از میانجی‌گری انسانی و هوش مصنوعی در تصمیم‌گیری بیمه پرداختند. نتایج مطالعه آن‌ها نشان داد که بیمه مصرف را هموار می‌کند و مطلوبیت طول عمر را افزایش می‌دهد و هر دو میانجی انسانی و هوش مصنوعی به‌طور معناداری پذیرش بیمه را ترویج می‌کنند. برخلاف انتظارات، نتایج تجربی هیچ تفاوت کلی در اثربخشی بین میانجی‌های انسانی و هوش مصنوعی نشان نداد. با این حال، تحلیل ناهمگونی با استفاده از الگوریتم‌های درخت علی تفاوت‌های مهمی را نشان داد: افراد با ریسک‌گریزی بالاتر اعتماد قوی‌تری به میانجی‌های انسانی نشان می‌دهند که منجر به نرخ‌های خرید بیمه بالاتر می‌شود، درحالی‌که افراد با ریسک‌گریزی پایین تفاوت اعتماد معناداری بین میانجی‌های انسانی و هوش مصنوعی نشان نمی‌دهند.

۴- روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ روش، توصیفی-پیمایشی است. همچنین با توجه به بررسی روابط میان متغیرهای پژوهش، در زمره پژوهش‌های همبستگی قرار می‌گیرد. رویکرد پژوهش کمی بوده و برای تحلیل داده‌ها از مدل‌یابی معادلات ساختاری مبتنی بر حداقل مربعات جزئی^۱ استفاده شده است. به‌منظور کاهش احتمال سوگیری ناشی از روش مشترک، داده‌های موردنیاز در دو مرحله زمانی و از طریق پرسشنامه گردآوری شدند. جامعه آماری پژوهش را کارشناسان خسارت شاغل در شرکت‌های بیمه ایران، آسیا، البرز، دانا، پاسارگاد، پارسیان، ملت و دی تشکیل می‌دهند. انتخاب این شرکت‌ها به دلیل سهم قابل توجه آن‌ها در بازار بیمه کشور و همچنین برخورداری از واحدهای تخصصی رسیدگی به خسارت انجام شده است. این شرکت‌ها بخش عمده‌ای از خسارت‌های پرداختی صنعت بیمه را پوشش می‌دهند و از این‌رو، می‌توان آن‌ها را نماینده مناسبی از جامعه مورد مطالعه دانست. با توجه به توصیه سارستد و همکاران [34] و قاعده ۱۰ برابر در *PLS-SEM*، حداقل حجم نمونه موردنیاز برای پژوهش حاضر کمتر از ۱۰۰ مشاهده برآورد شد. همچنین کلاین [35] حجم نمونه‌های بیش از ۲۰۰ را برای مدل‌های معادلات ساختاری مناسب می‌داند. از این‌رو، حجم نمونه نهایی ۲۶۰ نفر از کفایت آماری لازم برخوردار است. در مجموع ۲۸۰ پرسشنامه میان کارشناسان خسارت توزیع گردید که پس از بررسی و حذف پرسشنامه‌های ناقص، ۲۶۰ پرسشنامه قابل استفاده برای تحلیل نهایی باقی ماند. نمونه‌گیری به روش طبقه‌بندی متناسب با حجم انجام شد؛ به‌طوری‌که هر شرکت بیمه به‌عنوان یک طبقه در نظر گرفته شد و انتخاب افراد در هر طبقه به‌صورت تصادفی صورت گرفت. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد شامل پنج بخش بود. بخش نخست به اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان اختصاص داشت و چهار بخش دیگر متغیرهای اصلی پژوهش را اندازه‌گیری می‌کردند.

برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه‌های معتبر استفاده شد. متغیرهای پذیرش هوش مصنوعی با پرسشنامه ۵ گویه‌ای وانگ و همکاران [17]، متغیر اعتماد با پرسشنامه ۶ گویه‌ای مک‌نایت و همکاران [9]، متغیر کیفیت تصمیم‌گیری نیز با پرسشنامه ۶ گویه‌ای دین و شارفمن [10] در نهایت، متغیر عملکرد کارشناسان خسارت با پرسشنامه ۸ گویه‌ای گودهو و تامپسون [23] سنجیده شدند. تمامی گویه‌ها بر اساس طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت (از یک تا پنج) تنظیم شده‌اند.

¹ Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)

روایی پرسشنامه‌ها از دو طریق بررسی شد. نخست، پرسشنامه‌ها در اختیار پنج نفر از متخصصان حوزه بیمه قرار گرفت و روایی محتوایی آن‌ها تایید گردید. دوم، با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی، بار عاملی تمامی گویه‌ها بزرگ‌تر از ۰/۵ به دست آمد که روایی سازه را تایید می‌کند. پایایی ابزارها نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی محاسبه شد (جدول‌های ۱ و ۲). ضریب آلفای کرونباخ برای اعتماد (۰/۹۲۱)، عملکرد (۰/۹۲۷)، پذیرش هوش مصنوعی (۰/۸۶۷) و کیفیت تصمیم‌گیری (۰/۹۱۳) به دست آمد. همچنین مقادیر پایایی ترکیبی برای تمامی متغیرها بالاتر از ۰/۹۰ و میانگین واریانس استخراجی در دامنه ۰/۶۵ تا ۰/۷۱ قرار داشت. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای اس پی اس^۱ نسخه ۲۶ و اسمارت پی ال اس^۲ نسخه ۳ استفاده شد. برای آزمون فرضیه‌ها از مدلسازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی بهره گرفته شد.

جدول ۱- نتایج تحلیل عاملی تاییدی برای سوالات تحقیق.

Table 1- Results of confirmatory factor analysis for the research items.

بار عاملی	گزینه‌ها	بار عاملی	گزینه‌ها	بار عاملی	گزینه‌ها	بار عاملی	گزینه‌ها
0.807	Perf2	0.801	Trust2	0.828	Decision2	0.815	Accept1
0.844	Perf3	0.796	Trust3	0.830	Decision3	0.763	Accept2
0.839	Perf4	0.846	Trust4	0.842	Decision4	0.817	Accept3
0.828	Perf5	0.824	Trust5	0.840	Decision5	0.820	Accept4
0.854	Perf6	0.803	Trust6	0.847	Decision6	0.825	Accept5
0.839	Perf7	0.812	Perf1	0.826	Trust1	0.826	Decision1
0.880	Perf8	-	-	-	-	-	-

جدول ۲- نتایج سه معیار آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا.

Table 2- Results of three criteria: Cronbach's alpha, composite reliability, and convergent validity.

متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ (Alpha>0/7)	ضریب پایایی ترکیبی (Cr>0/7)	میانگین واریانس استخراجی (AVE>0/5)
اعتماد	0.921	0.921	0.718
عملکرد	0.927	0.927	0.663
پذیرش هوش مصنوعی	0.867	0.867	0.653
کیفیت تصمیم‌گیری	0.913	0.913	0.698

۵- یافته‌های پژوهش

از مجموع ۲۸۰ پرسشنامه توزیع شده میان کارشناسان خسارت شرکت‌های بیمه، ۲۶۵ پرسشنامه معتبر و قابل استفاده تشخیص داده شد که نرخ بازگشت ۹۴/۶٪ را نشان می‌دهد. از نظر جنسیت، ۱۹۷ نفر (۷۴/۳٪) مرد و ۶۸ نفر (۲۵/۷٪) زن بودند. از نظر سنی، بیشترین فراوانی به گروه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال (۹۶ نفر، ۳۶/۲٪) تعلق داشت و کمترین فراوانی مربوط به گروه زیر ۳۰ سال (۲۲ نفر، ۸/۳٪) بود. از منظر تحصیلات، ۱۴۲ نفر (۵۳/۶٪) دارای مدرک کارشناسی ارشد، ۷۸ نفر (۲۹/۴٪) کارشناسی و ۴۵ نفر (۱۷٪) دکتری بودند که نشان‌دهنده سطح تحصیلی قابل قبول جامعه نمونه برای ارزیابی فرایندهای پیچیده خسارت است. بررسی سابقه کار حرفه‌ای نیز نشان داد بیشترین فراوانی به بازه ۱۱ تا ۱۵ سال سابقه (۷۱ نفر، ۲۶/۸٪) تعلق دارد.

پیش از آزمون فرضیه‌ها، نرمال بودن توزیع داده‌ها از طریق آزمون کولموگروف-اسمیرنوف بررسی شد. نتایج نشان داد سطح معناداری تمامی متغیرها کمتر از ۰/۰۵ است و بنابراین فرضیه نرمال بودن داده‌ها رد شده و توزیع متغیرها غیرنرمال تشخیص داده شد. این یافته توجیه‌کننده انتخاب رویکرد PLS-SEM به جای روش‌های مبتنی بر کوواریانس است، چرا که این رویکرد نیازمند پیش فرض نرمال بودن داده‌ها نیست.

¹ SPSS² Smart PLS

روایی و اگرایی مدل نیز از طریق ماتریس فورنل و لارکر بررسی شد (جدول ۳). مقادیر جذر میانگین واریانس استخراج شده هر سازه (قطر اصلی ماتریس) در تمامی موارد بزرگتر از همبستگی آن سازه با سایر سازه‌های مدل بود؛ این یافته نشان می‌دهد سازه‌های پژوهش با شاخص‌های خود تعامل بیشتری دارند تا با سازه‌های دیگر و بنابراین روایی و اگرایی مدل در سطح مناسبی تایید می‌شود.

جدول ۳- ماتریس فورنل و لارکر جهت بررسی روایی و اگرایی.

Table 3- Fornell-Larcker matrix for assessing discriminant validity.

اعتماد	عملکرد	پذیرش هوش مصنوعی	کیفیت تصمیم‌گیری
0.847			
0.824	0.815		
0.834	0.872	0.808	
0.780	0.834	0.816	0.835

برای ارزیابی برازش کلی مدل، شاخص GOF^1 محاسبه شد که مقدار به‌دست آمده نشان از برازش بسیار مطلوب مدل پژوهش داشت.

$$GOF = \sqrt{\text{Communality} \times R^2} = \sqrt{0.683 \times 0.727} = 0.704.$$

همچنین شاخص استون-گیسر برای ارزیابی قدرت پیش‌بینی مدل در تمامی متغیرهای درون‌زای پژوهش مقادیری بالاتر از حد آستانه قوی نشان داد که حاکی از توان پیش‌بینی بالای مدل ساختاری است (جدول ۴).

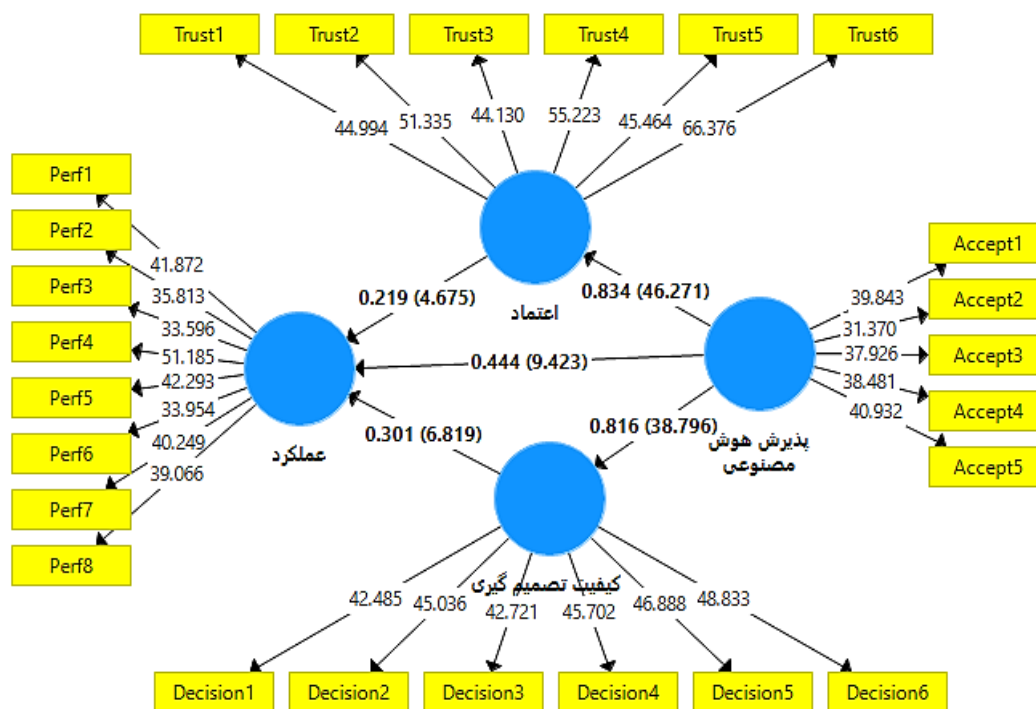
جدول ۴- مقادیر آماره Q^2 استون گیسر متغیرهای پژوهش.Table 4- Stone-Geisser Q^2 values of the research variables.

متغیرها	SSO	SSE	معیار استون گیسر $Q^2 (=1-SSE/SSO)$	وضعیت
اعتماد	1560	838.7506	0.462339	تناسب پیش‌بین قوی
عملکرد	2080	1027.224	0.506142	تناسب پیش‌بین قوی
کیفیت تصمیم‌گیری	1560	885.2436	0.432536	تناسب پیش‌بین قوی

در گام دوم تحلیل، روابط مستقیم مدل ساختاری آزمون شد. نتایج نشان داد پذیرش هوش مصنوعی تاثیر مثبت و معناداری بر اعتماد به هوش مصنوعی دارد و این رابطه از میان تمامی روابط مدل، قوی‌ترین ضریب مسیر را به خود اختصاص داده است. به همین ترتیب، پذیرش هوش مصنوعی تاثیر مثبت و معناداری بر کیفیت تصمیم‌گیری کارشناسان نشان داد که این رابطه نیز از قدرت تبیینی بالایی برخوردار بود. در مقابل، اثر مستقیم پذیرش هوش مصنوعی بر عملکرد کارشناسان خسارت اگرچه مثبت و معنادار بود، اما در مقایسه با دو رابطه پیشین از اندازه اثر کوچک‌تری برخوردار بود؛ این یافته نشان‌دهنده اهمیت مسیرهای میانجی در انتقال کامل اثر پذیرش هوش مصنوعی به عملکرد است (شکل ۱).

افزون بر این، نتایج نشان داد اعتماد به هوش مصنوعی تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارشناسان خسارت دارد و کیفیت تصمیم‌گیری نیز تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارشناسان نشان داد. در مقایسه این دو مسیر، اثر کیفیت تصمیم‌گیری بر عملکرد از اعتماد به هوش مصنوعی بر عملکرد قوی‌تر بود که نشان می‌دهد در صنعت بیمه، کیفیت تصمیمات اتخاذ شده نسبت به صرف اعتماد به فناوری نقش پراهمیت‌تری در ارتقای عملکرد کارشناسان ایفا می‌کند.

¹ Goodness of Fit (GOF)



شکل ۱- مقدار ضریب مسیر متغیرها و ضرایب معناداری t متغیرها.

Figure 1- Structural model with standardized path coefficients and their corresponding t-values.

در ادامه، نقش میانجی متغیرهای اعتماد به هوش مصنوعی و کیفیت تصمیم‌گیری در رابطه بین پذیرش هوش مصنوعی و عملکرد کارشناسان خسارت با استفاده از آزمون سوبل بررسی شد. نتایج نشان داد مقدار آماره Z برای هر دو مسیر میانجی به‌طور معناداری بالاتر از مقدار بحرانی ۱/۹۶ است؛ بنابراین نقش میانجی هر دو متغیر در سطح اطمینان ۹۵٪ تایید می‌شود. با توجه به اینکه اثر مستقیم پذیرش هوش مصنوعی بر عملکرد پس از ورود میانجی‌ها همچنان معنادار باقی ماند، هر دو مسیر میانجی از نوع میانجی‌گری جزئی (و نه کامل) بودند.

$$Z - value = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times s_a^2) + (a^2 \times s_b^2)}}$$

بررسی شاخص VAF (نسبت اثر غیرمستقیم به اثر کل) نشان داد سهم مسیر میانجی کیفیت تصمیم‌گیری در تبیین اثر کل پذیرش هوش مصنوعی بر عملکرد، بیشتر از سهم مسیر میانجی اعتماد به هوش مصنوعی است. این یافته نشان می‌دهد در بافت صنعت بیمه، تبدیل پذیرش فناوری به تصمیمات عملی و باکیفیت‌تر، مسیر قدرتمندتری نسبت به صرف ایجاد اعتماد نگرشی برای ارتقای عملکرد کارشناسان خسارت محسوب می‌شود.

در مجموع، یافته‌های حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد تمامی روابط مستقیم و غیرمستقیم پیش‌بینی‌شده در مدل مفهومی پژوهش در سطح اطمینان ۹۵٪ مورد تایید قرار گرفت.

۶- بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر پذیرش هوش مصنوعی بر عملکرد کارشناسان خسارت شرکت‌های بیمه ایران، با تبیین نقش میانجی اعتماد به هوش مصنوعی و کیفیت تصمیم‌گیری انجام شد. یافته‌های حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد پذیرش هوش مصنوعی هم به‌طور مستقیم و هم از طریق دو مسیر میانجی، بر عملکرد کارشناسان خسارت تاثیر مثبت و معناداری دارد. تاثیر مثبت و قوی پذیرش هوش مصنوعی بر اعتماد کارشناسان به این فناوری با نتایج پراساد و دی [30] در بررسی هوش مصنوعی مولد در مدیریت منابع انسانی همخوانی دارد، چرا که آن‌ها نیز دریافتند اعتماد نقش میانجی مهمی میان ادراک کاربران از فناوری و پیامدهای سازمانی ایفا می‌کند. این یافته همچنین با پژوهش یو و لی [32] قابل تطبیق است که نشان دادند شفافیت تصمیم‌گیری هوش مصنوعی، از طریق افزایش اثربخشی ادراک‌شده، به شکل‌گیری اعتماد کارکنان منجر می‌شود؛ به بیان دیگر،

هرچه کارکنان فناوری هوش مصنوعی را شفاف‌تر و قابل اعتمادتر تجربه کنند، به سرعت بیشتری اعتماد لازم برای بهره‌گیری موثر از آن را کسب می‌کنند، یافته‌ای که در محیط کاری کارشناسان خسارت با ماهیت تکراری و قابل ارزیابی وظایف، به‌طور برجسته‌ای تایید شد.

تاثیر مثبت و قابل توجه پذیرش هوش مصنوعی بر کیفیت تصمیم‌گیری کارشناسان نیز با یافته‌های سانگ و همکاران [31] همسو است؛ آن‌ها نیز دریافتند پذیرش فناوری هوش مصنوعی به‌طور معناداری کارایی تصمیم‌گیری سازمانی را از طریق بهینه‌سازی تخصیص منابع و تقویت قابلیت‌های تصمیم‌گیری علمی بهبود می‌بخشد که نشان می‌دهد اثر مثبت هوش مصنوعی بر کیفیت تصمیمات، فارغ از نوع صنعت یا سطح تحلیل، یک یافته نسبتاً پایدار در ادبیات پژوهشی به شمار می‌رود. با این حال، این یافته با نتیجه کاتی [26] تا حدی تفاوت دارد؛ او در بررسی فرایند استخدام سازمانی دریافت که هرچند هوش مصنوعی به‌طور کلی بر کیفیت تصمیم‌گیری تاثیرگذار است، بعد "تمایل به هوش مصنوعی" این تاثیر را تایید نکرد، تفاوتی که می‌تواند ناشی از ماهیت متفاوت دو زمینه پژوهشی باشد؛ تصمیمات استخدامی غالباً ابعاد قضائیتی و انسانی پیچیده‌تری دارند، درحالی‌که تصمیمات ارزیابی خسارت بیشتر مبتنی بر داده و قابل کمی‌سازی هستند و از این‌رو پذیرش بیشتر هوش مصنوعی در آن‌ها به‌سادگی به کیفیت تصمیم منتهی می‌شود.

تفاوت در سهم نسبی دو مسیر میانجی نیز یافته قابل توجه دیگری بود؛ به‌گونه‌ای که کیفیت تصمیم‌گیری نسبت به اعتماد به هوش مصنوعی سهم بیشتری در انتقال اثر پذیرش بر عملکرد داشت. این یافته با نتایج محمدی زیتونی [28] که در بررسی فناوری اطلاعات و ارتباطات در شرکت بیمه آسیا دریافت متغیرهای کاربردی همچون احساس موثر بودن و شایستگی، تاثیر بیشتری نسبت به متغیرهای صرفاً نگرشی همچون اعتماد بر عملکرد نیروی انسانی داشتند، همخوانی دارد. این همسویی در بافت خاص صنعت بیمه ایران نشان می‌دهد که در این صنعت، آنچه نهایتاً عملکرد را ارتقا می‌بخشد، تبدیل پذیرش فناوری به اقدامات و تصمیمات عملی است، نه صرفاً ایجاد نگرش مثبت یا اعتماد کلی به آن. افزون بر این، تایید نقش میانجی جزئی (نه کامل) هر دو متغیر اعتماد و کیفیت تصمیم‌گیری بدین معنا بود که پذیرش هوش مصنوعی پس از کنترل این دو میانجی، همچنان اثر مستقیم معناداری بر عملکرد داشت. این یافته با نتایج چراغ سحر و همکاران [27] قابل مقایسه است که در بررسی فروشگاه‌های زنجیره‌ای دریافتند کاربردهای هوش مصنوعی عمدتاً به‌صورت غیر مستقیم از طریق قابلیت‌های بازاریابی بر عملکرد سازمانی اثر می‌گذارند؛ اگرچه در پژوهش حاضر اثر مستقیم نیز معنادار بود، اما الگوی کلی یعنی اهمیت مسیرهای میانجی در انتقال اثر هوش مصنوعی به پیامدهای عملکردی، در هر دو پژوهش مشترک است.

از منظر نظری، یافته‌های پژوهش حاضر با مدل مفهومی ژو و همکاران [29] که کانون کنترل را به‌عنوان تعدیل‌گر تاثیر پذیرش هوش مصنوعی سازمانی بر رفتارهای دانشی کارکنان بررسی کردند، قابل مقایسه است؛ آن پژوهش نشان داد واکنش کارکنان به پذیرش هوش مصنوعی بسته به ویژگی‌های فردی می‌تواند به دو مسیر متفاوت انگیزشی یا فشاری منتهی شود و پژوهش حاضر اگرچه چنین تعدیل‌گری را بررسی نکرد، اما با شناسایی دو مسیر میانجی متفاوت با سهم نسبی متفاوت، می‌تواند زمینه‌ساز این فرضیه باشد که پیامدهای پذیرش هوش مصنوعی، حتی در غیاب تفاوت‌های فردی محسوس، می‌توانند از مسیرهای روان‌شناختی متفاوتی عبور کنند. در نهایت، یافته‌های این پژوهش با مطالعه حسینی و محسنی فرد [24] که در حوزه رفتار مشتریان صنعت بیمه نشان دادند هوش مصنوعی از طریق تجربه و تعامل مشتری به رضایت و قصد خرید منتهی می‌شود، در یک نکته کلی هم‌راستا است؛ در هر دو پژوهش، اثر نهایی هوش مصنوعی چه بر مشتریان و چه بر کارکنان، مستقیم نیست، بلکه از طریق سازوکارهای ادراکی و تجربی واسطه‌ای منتقل می‌شود، الگویی تکرارشونده که اهمیت توجه به متغیرهای میانجی روان‌شناختی در مطالعات آینده حوزه هوش مصنوعی را برجسته می‌سازد.

با جمع‌بندی این یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت پذیرش هوش مصنوعی در شرکت‌های بیمه ایران، هم به‌طور مستقیم و هم از طریق دو سازوکار میانجی متمایز یعنی اعتماد به هوش مصنوعی و کیفیت تصمیم‌گیری، به بهبود عملکرد کارشناسان خسارت منجر می‌شود. اگرچه پذیرش فناوری در گام نخست به شکل‌گیری اعتماد کارشناسان منتهی می‌شود، سهم تعیین‌کننده‌تر در ارتقای عملکرد از مسیر تبدیل این پذیرش به تصمیمات عملی و باکیفیت‌تر عبور می‌کند، نکته‌ای که تاکید می‌کند در صنعت بیمه، صرف اعتماد به فناوری کافی نیست و آنچه اهمیت بیشتری دارد، توانایی کارشناسان در به‌کارگیری عملی خروجی‌های هوش مصنوعی در فرایند تصمیم‌گیری روزمره است. از منظر نظری، این پژوهش با تلفیق نظریه پذیرش فناوری، مدل تقاضا-منابع شغلی و مدل تناسب فناوری-وظیفه، چارچوبی یکپارچه برای تبیین پیامدهای رفتاری پذیرش هوش مصنوعی در سطح فردی ارائه داد و نشان داد این پیامدها از طریق مسیرهای نگرشی و کاربردی به‌طور هم‌زمان قابل تبیین هستند، یافته‌ای که زمینه نظری جدیدی برای مطالعات آینده در حوزه تقاطع هوش مصنوعی و مدیریت منابع انسانی در صنایع مالی فراهم می‌آورد. از منظر کاربردی نیز، نتایج این پژوهش به

مدیران شرکت‌های بیمه پیشنهاد می‌کند که سرمایه‌گذاری در فناوری هوش مصنوعی باید با برنامه‌های آموزشی هدفمند برای تبدیل خروجی‌های این فناوری به تصمیمات عملی همراه شود، چرا که ایجاد صرف اعتماد کلی به سیستم، بدون آموزش کاربرد موثر آن در فرایند تصمیم‌گیری، نمی‌تواند به‌تنهایی به بهبود قابل توجه عملکرد منجر شود. همچنین با توجه به اثر مستقیم باقی‌مانده پذیرش هوش مصنوعی بر عملکرد، سرمایه‌گذاری مستمر در توسعه و به‌روزرسانی ابزارهای هوشمند نیز به‌خودی‌خود برای شرکت‌های بیمه ارزش‌آفرین خواهد بود.

۱-۶- محدودیت‌های پژوهش

پژوهش حاضر همچون سایر مطالعات، با محدودیت‌هایی همراه است که در تفسیر یافته‌ها باید موردتوجه قرار گیرند. نخست، اگرچه داده‌های پژوهش در دو مرحله زمانی با فاصله یک ماه جمع‌آوری شد تا خطر سوگیری روش مشترک کاهش یابد، طبیعت نهایتاً مقطعی طرح پژوهش امکان استنتاج قطعی روابط علی میان متغیرها را محدود می‌کند. دوم، تکیه ابزار اندازه‌گیری بر داده‌های خودگزارشی کارشناسان می‌تواند با سوگیری ادراکی یا تمایل به ارایه پاسخ‌های مطلوب اجتماعی همراه باشد؛ این محدودیت در سنجش متغیر عملکرد که سازه‌ای حساس و قابل ارزیابی از منظر مدیران سازمانی نیز هست، اهمیت بیشتری می‌یابد. سوم، جامعه آماری پژوهش به کارشناسان خسارت هشت شرکت بزرگ بیمه ایران محدود بود؛ ازاین‌رو تعمیم نتایج به شرکت‌های بیمه کوچک‌تر یا فاقد زیرساخت هوش مصنوعی پیشرفته باید با احتیاط صورت گیرد. چهارم، بافت فرهنگی و سازمانی خاص صنعت بیمه ایران ممکن است یافته‌های پژوهش را به‌گونه‌ای شکل داده باشد که تعمیم آن به سایر کشورها یا صنایع نیازمند بررسی بیشتر است. پنجم، اگرچه نقش میانجی دو متغیر اعتماد و کیفیت تصمیم‌گیری تأیید شد، بخشی از اثر مستقیم پذیرش هوش مصنوعی بر عملکرد همچنان تبیین‌نشده باقی‌ماند که نشان‌دهنده وجود احتمالی سازوکارهای میانجی دیگر است که در مدل پژوهش حاضر لحاظ نشده‌اند.

۲-۶- پیشنهادهای پژوهش

با توجه به یافته‌ها و محدودیت‌های پژوهش حاضر، پیشنهادهایی برای مطالعات آینده ارایه می‌شود. نخست، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آینده با استفاده از طرح‌های پژوهشی طولی و جمع‌آوری داده در بازه‌های زمانی متعدد، امکان استنتاج روابط علی میان پذیرش هوش مصنوعی و پیامدهای عملکردی را با اطمینان بیشتری بررسی کنند. دوم، ترکیب داده‌های خودگزارشی با شاخص‌های عینی عملکرد، نظیر زمان متوسط رسیدگی به پرونده، نرخ کشف تقلب یا میزان رضایت ثبت‌شده بیمه‌گذاران، می‌تواند اعتبار سازه عملکرد را در پژوهش‌های آینده تقویت کند. سوم، با توجه به باقی‌ماندن اثر مستقیم معنادار پذیرش هوش مصنوعی بر عملکرد پس از ورود دو میانجی پژوهش حاضر، توصیه می‌شود مطالعات بعدی سایر سازوکارهای میانجی بالقوه نظیر کاهش بار کاری ادراک‌شده، افزایش خودکارآمدی شغلی یا کاهش استرس شغلی را نیز در مدل خود لحاظ کنند. چهارم، با توجه به یافته‌های شو و همکاران [29] درباره نقش تعدیل‌گر کانون کنترل، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آینده متغیرهای فردی نظیر کانون کنترل، خودکارآمدی فناورانه یا سطح پذیرش ریسک کارشناسان را به‌عنوان تعدیل‌گر در مدل وارد کنند تا تفاوت‌های فردی در واکنش به پذیرش هوش مصنوعی روشن‌تر شود. پنجم، گستراندن جامعه آماری به شرکت‌های بیمه کوچک‌تر و نیز مقایسه میان‌فرهنگی نتایج پژوهش حاضر با صنعت بیمه سایر کشورها می‌تواند تعمیم‌پذیری یافته‌ها را ارتقا بخشد. در نهایت، با توجه به اهمیت بیشتر کیفیت تصمیم‌گیری نسبت به اعتماد در انتقال اثر پذیرش هوش مصنوعی بر عملکرد، توصیه می‌شود پژوهش‌های آینده ابعاد دقیق‌تری از کیفیت تصمیم‌گیری (نظیر سرعت در برابر دقت تصمیم) را به‌صورت مجزا بررسی کنند تا سهم هر بُعد در ارتقای عملکرد کارشناسان خسارت روشن‌تر شود.

تشکر و قدردانی

نویسندگان از همکاری صمیمانه و مشارکت ارزشمند کلیه شرکت‌کنندگان در این پژوهش صمیمانه قدردانی می‌کنند.

منابع مالی

این پژوهش بدون کمک‌هزینه پژوهش انجام شده است.

تعارض با منافع

هیچ گونه تعارض منافی در این پژوهش وجود ندارد.

منابع

- [1] He, C., Teng, R., & Song, J. (2024). Linking employees' challenge-hindrance appraisals toward AI to service performance: The influences of job crafting, job insecurity and AI knowledge. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 36(3), 975–994. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2022-0848>
- [2] Cheng, B., Lin, H., & Kong, Y. (2023). Challenge or hindrance? How and when organizational artificial intelligence adoption influences employee job crafting. *Journal of Business Research*, 164, 113987. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113987>
- [3] Insurance Central of the Islamic Republic of Iran. (2023). *Annual performance report of the country's insurance industry in 2022*. <https://www.centinsur.ir/fa-IR/Portal/5446/page>
- [4] Malik, A., Budhwar, P., Patel, C., & Srikanth, N. R. (2020). May the bots be with you! Delivering HR cost-effectiveness and individualised employee experiences in an MNE. *International Journal of Human Resource Management*, 33(6), 1148–1178. <https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1859582>
- [5] Li, J. J., Bonn, M. A., & Ye, B. H. (2019). Hotel employee's artificial intelligence and robotics awareness and its impact on turnover intention: The moderating roles of perceived organizational support and competitive psychological climate. *Tourism Management*, 73, 172–181. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.02.006>
- [6] Frey, C. B., & Osborne, M. A. (2017). The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? *Technological Forecasting and Social Change*, 114, 254–280. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019>
- [7] Makarius, E. E., Mukherjee, D., Fox, J. D., & Fox, A. K. (2020). Rising with the machines: A sociotechnical framework for bringing artificial intelligence into the organization. *Journal of Business Research*, 120, 262–273. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.07.045>
- [8] Glikson, E., & Woolley, A. W. (2020). Human trust in artificial intelligence: Review of empirical research. *Academy of Management Annals*, 14(2), 627–660. <https://doi.org/10.5465/annals.2018.0057>
- [9] Mcknight, D. H., Carter, M., Thatcher, J. B., & Clay, P. F. (2011). Trust in a specific technology: An investigation of its components and measures. *ACM Transactions on Management Information Systems (TMIS)*, 2(2), 1–25. <https://doi.org/10.1145/1985347.1985353>
- [10] Dean Jr, J. W., & Sharfman, M. P. (1996). Does decision process matter? A study of strategic decision-making effectiveness. *Academy of Management Journal*, 39(2), 368–392. <https://doi.org/10.5465/256784>
- [11] Waizenegger, L., McKenna, B., Cai, W., & Bendz, T. (2020). An affordance perspective of team collaboration and enforced working from home during COVID-19. *European Journal of Information Systems*, 29(4), 429–442. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1800417>
- [12] Iaia, L., Nespoli, C., Vicentini, F., Pironti, M., & Genovino, C. (2024). Supporting the implementation of AI in business communication: The role of knowledge management. *Journal of Knowledge Management*, 28(1), 85–95. <https://doi.org/10.1108/JKM-12-2022-0944>
- [13] Russo, G., Manzari, A., Cuzzo, B., Lardo, A., & Vicentini, F. (2023). Learning and knowledge transfer by humans and digital platforms: Which tools best support the decision-making process? *Journal of Knowledge Management*, 27(11), 310–329. <https://doi.org/10.1108/JKM-07-2022-0597>
- [14] Zhang, X., Xu, T., Wei, X., Tang, J., & de Pablos, P. (2024). The establishment of transactive memory system in distributed agile teams engaged in AI-related knowledge work. *Journal of Knowledge Management*, 28(2), 381–408. <https://doi.org/10.1108/JKM-10-2022-0791>
- [15] Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://www.jstor.org/stable/249008>
- [16] Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- [17] Wang, Y. S., Li, H. T., Li, C. R., & Zhang, D. Z. (2016). Factors affecting hotels' adoption of mobile reservation systems: A technology-organization-environment framework. *Tourism Management*, 53, 163–172. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.09.021>
- [18] Basit, A., Zafar, M., Liu, X., Javed, A. R., Jalil, Z., & Kifayat, K. (2021). A comprehensive survey of AI-enabled phishing attacks detection techniques. *Telecommunication Systems*, 76(1), 139–154. <https://doi.org/10.1007/s11235-020-00733-2>
- [19] Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- [20] Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands--resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/ocp0000056>
- [21] Duan, S., Wibowo, S., & Deng, H. (2020). *An integrated framework for understanding digital work in organizations* [presentation]. ACIS 2020 proceedings (Vol. 7). <https://aisel.aisnet.org/acis2020/7>
- [22] Kossek, E. E., Lautsch, B. A., & Eaton, S. C. (2006). Telecommuting, control, and boundary management: Correlates of policy use and practice, job control, and work--family effectiveness. *Journal of Vocational Behavior*, 68(2), 347–367. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.07.002>

- [23] Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213–236. <https://doi.org/10.2307/249689>
- [24] Hosseini, M. H., & Mohseni Fard, N. (2024). The effect of artificial intelligence on customers' purchase intention in the insurance industry with the mediating role of customer experience and customer interaction. *Modern Research Approaches In Management and Accounting*, 8(31), 1995–2009. **(In Persian)**. <https://majournal.ir/index.php/ma/article/view/3072>
- [25] Malaei, A., Salarnejad, A., & Salehi Moghaddam, S. (2024). Investigating the acceptance of artificial intelligence on digital resilience and organizational innovation (case study: Iran Audit Organization). *Modern Research Approaches in Management and Accounting*, 8(31), 1911–1926. **(In Persian)**. <https://majournal.ir/index.php/ma/article/view/3067>
- [26] Okati, H. (2025). The impact of artificial intelligence on decision-making quality in the organizational recruitment process. *Management, Education and Development in Digital Age*, 2(2), 1-13. **(In Persian)**. <https://doi.org/10.61838/medda.129>
- [27] Cheragh Sahar, R., Sasanpour, M., & Bahrani, M. H. (2024). Investigating the impact of artificial intelligence applications on organizational performance with the mediating role of business-to-business marketing capabilities (case study: Janbo chain stores). *Modern Research Approaches in Management and Accounting*, 8(28), 1252–1283. **(In Persian)**. <https://majournal.ir/index.php/ma/article/view/2368>
- [28] Mohammadi Zeitouni, B. (2020). The impact of information and communication technology on improving human performance (case study: Asian Insurance Company). *Journal of Development and Capital*, 5(1), 93-109. **(In Persian)**. <https://doi.org/10.22103/jdc.2019.12585.1053>
- [29] Xu, F., Qin, J., Zhang, D., & Zhang, W. (2026). Linking organizational AI adoption to employee knowledge behaviours: The influences of appraisals and locus of control. *Humanities and Social Sciences Communications*, 13(1), 471. <https://www.nature.com/articles/s41599-026-06829-5>
- [30] Prasad, K. D. V., & De, T. (2024). Generative AI as a catalyst for HRM practices: mediating effects of trust. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 1–16. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-03842-4>
- [31] Song, Y., Qiu, X., & Liu, J. (2025). The impact of artificial intelligence adoption on organizational decision-making: An empirical study based on the technology acceptance model in business management. *Systems*, 13(8), 683. <https://doi.org/10.3390/systems13080683>
- [32] Yu, L., & Li, Y. (2022). Artificial intelligence decision-making transparency and employees' trust: The parallel multiple mediating effect of effectiveness and discomfort. *Behavioral Sciences*, 12(5), 127. <https://doi.org/10.3390/bs12050127>
- [33] Yang, X., Xia, T., Zhang, E., & Zhou, X. (2025). Empowering consumers: An experimental study of human and AI intermediary in insurance decision-making. *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 101096. <https://doi.org/10.1016/j.jbef.2025.101096>
- [34] Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). Partial least squares structural equation modeling. In *Handbook of Market Research* (pp. 587–632). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-57413-4_15
- [35] Kline, R. B. (1998). *Structural equation modeling* (Vol. 33). New York: Guilford. <file:///C:/Users/Administrator/Desktop/SEM.pdf>