

واقع الأتمتة في تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية لشركات التأمين:
دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي شركات التأمين في المملكة
العربية السعودية



ISSN: 3078-5669

The Role of Automation in Improving the Operational Efficiency of Insurance Companies :A Survey of the Opinions of a Sample of Insurance Company Employees in the Kingdom of Saudi Arabia

الاستلام: 2025/04/23
المراجعة: 2025/07/07
حرر بتاريخ: 2026/01/15

عبد الله أحمد الرقيبه

دكتوراه الإدارة، كلية الإدارة، جامعة ميدأوشن، جزر القمر

الملخص

الأهداف: هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور الأتمتة في تحسين الكفاءة التشغيلية لشركات التأمين في المملكة العربية السعودية، من خلال توضيح أثر توظيف التكنولوجيا في تطوير العمليات التشغيلية، وزيادة الإنتاجية، وخفض التكاليف التشغيلية، إضافة إلى التعرف على أبرز الفوائد الناتجة عن تبني الحلول التكنولوجية المتقدمة.

المنهجية: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات. وتم توزيع الاستبيان إلكترونياً على عينة عشوائية شملت (10) شركات تأمين، واستهدف (175) موظفاً يعملون في إدارات متعددة، من بينها المطالبات، والخدمات المالية، والتسويق، وتكنولوجيا المعلومات، وقد تم استرداد (150) استبياناً صالحاً للتحليل.

النتائج: أظهرت نتائج الدراسة أن الأتمتة أسهمت بشكل ملحوظ في تحسين الكفاءة التشغيلية لشركات التأمين، من خلال تقليل زمن معالجة المطالبات، ورفع دقة البيانات، والحد من الأخطاء البشرية، كما بينت النتائج ارتفاع مستويات الإنتاجية والرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في بيئات مؤتمتة، فضلاً عن تحسين تجربة العملاء نتيجة تسريع تقديم الخدمات ورفع جودتها.

الخلاصة: خلصت الدراسة إلى أن الأتمتة تمثل عاملاً محورياً في تعزيز الكفاءة التشغيلية ودعم القدرة التنافسية لشركات التأمين السعودية، وأوصت بزيادة الاستثمار في تقنيات الأتمتة، وتكثيف تدريب الموظفين، ومراجعة السياسات التشغيلية، وتعزيز التكامل بين الإدارات لضمان نجاح مبادرات التحول الرقمي.

الكلمات المفتاحية: الأتمتة، الكفاءة التشغيلية، شركات التأمين، التحول الرقمي.