

نقش فناوری اطلاعات در کاهش هزینه‌های بیمه‌گری و افزایش مزیت رقابتی همراه با ارائه الگو در صنعت بیمه

حوریا اصل فلاح^۱

مهدیه سهیلی فر^۲

چکیده

دنیای امروز به دلیل ظهور فناوری اطلاعات، به یک دهکده جهانی تبدیل شده است. فناوری اطلاعات با شتاب فزاینده‌ای در حال تغییر جهان است و این تغییرات در کلیه عرصه‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی مشهود است. فناوری اطلاعات به عنوان سازوکار زیربنایی می‌تواند عملکرد سازمان و مزیت رقابتی را تحت تأثیر قرار دهد. از طرفی صنعت بیمه در معرض مهم‌ترین چالش‌های اقتصادی و رقابتی قرار داشته است. فناوری اطلاعات در صنعت بیمه با توجه به نقش مهم بیمه در اقتصاد، اهمیت دارد. تقاضای روزافزون برای محصولات و خدمات بیمه‌ای بهتر، مسائل زیادی را برای این بخش ایجاد کرده است. برای موفقیت در این محیط، شرکت‌های بیمه‌ای مجبور به تحقیق در مورد راه‌هایی هستند که کارایی را بهبود بخشیده و از انتظارات مشتریان خود فراتر بروند. با بررسی مطالعات انجام شده در طول سال‌های ۲۰۱۸-۲۰۱۲ در خارج از کشور و پژوهش‌های صورت گرفته در سال‌های ۱۳۹۷-۱۳۸۶ در داخل کشور مشخص شد که استفاده از فناوری اطلاعات باعث افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها، رضایت مشتری، خدمات بهتر و طراحی و توسعه نوآورانه محصول می‌شود. یافته‌های مطالعه حاضر منجر به ارائه یک الگوی کاربردی در صنعت بیمه می‌گردد که نقش سه عامل منابع مالی، منابع انسانی و مدیریت را به طور همزمان در تأثیر فناوری اطلاعات در کاهش هزینه‌های بیمه‌گری، افزایش عملکرد سازمان و مزیت رقابتی تعیین نماید لذا فناوری اطلاعات باید با ترکیبی بهینه از مدیریت، منابع مالی و منابع انسانی باشد تا اهداف مؤثر آن بر رشد کارایی سازمان محقق گردد. نتایج این تحقیق نشان‌دهنده آن است که نقش فناوری اطلاعات یک عامل لازم اما ناکافی در بهبود عملکرد سازمان و مزیت رقابتی است. مدیران اجرایی باید توجه داشته باشند که ایجاد و به‌کارگیری از یک محیط سازمانی منحصربه‌فرد برای به دست آوردن مزایای فناوری اطلاعات بسیار مهم است.

واژگان کلیدی: فناوری اطلاعات، هزینه‌های بیمه‌گری، مزیت رقابتی

۱- مقدمه

از زمان‌های بسیار گذشته اطلاعات و ارتباطات در تمامی حوزه‌های زندگی حیاتی و ضروری است. توسعه‌ی علم و فناوری باعث افزایش تلاش انسان شده است. سازمان‌های بازرگانی و شرکت‌های بیمه در یک محیط پویا، پیچیده و رقابتی کار می‌کنند. فناوری اطلاعات و ارتباطات شامل استفاده از دستگاه الکترونیکی برای ذخیره‌سازی، پردازش، تجزیه و تحلیل و توزیع داده‌هاست. گسترش سریع استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات باعث افزایش پردازش و انتقال اطلاعات می‌شود. ابزار نوآورانه باعث افزایش سرعت و کیفیت ارائه خدمات در بیمه می‌شوند. بنابراین فناوری اطلاعات و ارتباطات باعث دستیابی به اهداف سازمانی می‌شود. با توجه به نقش بیمه در اقتصاد، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات اهمیت دارد (فادون،^۱ ۲۰۱۳). نوآوری‌های جدید، استفاده از فناوری‌های قدیم و پیشین را متوقف کرده است. ایمیل‌ها و سرورهای فکس فکس پیشرفته، جایگزین دستگاه‌های فکس آنالوگ شده‌اند (أبنی،^۲ ۲۰۱۸). طی قرن‌های اخیر علم و فناوری اطلاعات به نیروی پیش‌برنده جوامع و موتور محرکه اقتصاد مبدل شده‌اند. به‌ویژه پس از انقلاب صنعتی، علم و فناوری اطلاعات نقش خود را به‌عنوان پیش‌ران اصلی موفقیت اقتصادی هرروز بیش از گذشته به اثبات رسانده است. نقشی که فناوری اطلاعات در شکل‌گیری زندگی ما بازی می‌کند و ظهور و بروزی که در یک اقتصاد رقابتی مبتنی بر دانش ایفا می‌نماید بخشی از این واقعیت رسانده است. فناوری اطلاعات اصلی‌ترین عامل تولید ثروت است و می‌تواند مواردی چون ارتقای دانش، سرمایه فکری، استفاده مؤثر از منابع، حفظ و صیانت از منابع طبیعی و سایر عوامل مؤثر در ارتقای استانداردها و کیفیت زندگی نوع بشر را شامل شود. مهم‌ترین تفاوت دنیای امروز با دیروز سرعت تحول فناوری عنوان شده است. دنیا در حال تغییر است و سرعت این تحولات روز به روز بیشتر می‌شود. به موازات گسترش علم و دانش، ابداعات و ابتکارات روند روزافزونی پیدا نموده و فناوری‌های جدیدی ظهور کرده‌اند. بشر امروز در دریایی فراهم آمده از انبوه اطلاعات شناور است. با افزایش حجم داده‌ها و آگاهی‌های بشر، دسترسی مستقیم و مؤثر به اطلاعات نیازمند دستیابی به راه‌کارهایی نوین برای مرور و مدیریت این حجم انبوه از اطلاعات متنی است. مدیران و پژوهشگران به موازات گسترش دامنه اطلاعات، به روش‌ها و ابزارهایی برای مرور سریع و بازیابی و مدیریت اطلاعات و نیز شناسایی به‌هنگام سمت و سوی تغییرات و روند گوناگونی آن نیاز دارند. تدابیر و تصمیم‌های متعدد و سرنوشت‌سازی در کشورها، دولت‌ها سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی اتخاذ می‌شود که در گرو توان شناخت روند و سمت و سوی تغییرات علم و فناوری اطلاعات است (کیارش،^۳ ۱۳۹۰). فناوری اطلاعات در قرن بیست و یکم به‌عنوان ستون هر صنعت به‌خصوص، صنایع خدماتی در سراسر جهان تبدیل شده است. فرهنگ اجتماعی و اقتصادی و ارائه‌دهندگان خدمات در حال حاضر تغییر کرده است و به فناوری اطلاعات بسیار وابسته شده است. رضایت مشتری تنها زمانی حاصل می‌شود که نیازها و خواسته او برآورده شود. سازمان‌ها در ارائه کیفیت خدمات به مشتریان به‌منظور برآوردن انتظارات مشتریان نگران هستند. یکی از اهداف مهم شرکت‌ها رضایت مشتری و توانایی جذب مشتریان جدید در بازار رقابتی است (چودهوری،^۳ ۲۰۱۴) برقراری یک سیستم اطلاعاتی مناسب با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات در جهت جمع‌آوری پردازش و نگهداری اطلاعات امری حیاتی است. گرچه فناوری اطلاعات ارتباطات و استفاده از رایانه هرگز نتوانسته جایگزین نیروی انسانی در تصمیم‌گیری شود ولی از قدرت آن نیز در کمک به کارکنان و مدیران جهت تصمیم‌گیری درست با استفاده از اطلاعات دقیق و سرعت بخشیدن به کارها نمی‌توان صرف‌نظر

1. Fadun

2. Oubni

3. Chudhour

کرد. بسیاری از سازمان‌ها به اهمیت فناوری اطلاعات و تأثیر آن بر سرعت و دقت جریان امور، رضایت بیشتر مشتریان، سیستم‌های پشتیبانی، تصمیم‌گیری مدیران و به‌ویژه کارایی سازمان‌ها پی برده‌اند. آگاهی از اینگونه تأثیرات باعث گردیده بیشتر سازمان‌ها به سرعت به سمت استفاده از فناوری اطلاعات گرایش پیدا کنند. (یاردلی، ۱۳۸۴). فناوری اطلاعات در دهه‌های اخیر موجب ایجاد تغییرات به‌سزایی در صنایع شده و صنایع مالی از جمله صنعت بیمه از این امر مستثنی نبودند. شرکت‌های بیمه از پیشگامان استفاده از فناوری اطلاعات بودند، شرکت‌های بیمه در ابتدا برای دستیابی به اهدافی نظیر کاهش زمان و هزینه‌ها، افزایش کارایی، بهره‌وری و سودآوری به استفاده از تکنولوژی در ساختار خود روی آوردند: با ظهور و بسط فعالیت «اینشورتک‌ها»^۱ این سازمان‌های سنتی دریافته‌اند که برای بقا، ملزم به استفاده از فناوری هستند (کاردگر، ۱۳۹۶). پیشرفت‌های سریع در فناوری اطلاعات موجب تغییر شیوه‌های انجام امور تجاری در سراسر جهان می‌شود. امروزه با استفاده از فناوری اطلاعات سریع‌تر، ارزان‌تر و راحت‌تر از قبل می‌توان به پردازش و انتقال اطلاعات پرداخت. بنگاه‌ها برای بهبود کیفیت، کاهش هزینه و طراحی کالا و خدمات جدید در حال بهره‌گیری از فناوری اطلاعات هستند. استفاده از فناوری اطلاعات برای به‌دست آوردن مزیت رقابتی در بازارهای رقابتی در سطح جهان ابزاری قوی محسوب می‌شود. در این میان صنعت بیمه همانند سایر صنایع، تحت تأثیر فناوری اطلاعات قرار گرفته است. با توجه به نقش حیاتی اطلاعات در صنعت بیمه، کاربردهای اینترنت و فناوری اطلاعات می‌تواند در این صنعت آثار قابل توجهی بر جای گذارد بهبود کارایی فرایندهای تجاری، امور اجرایی و پرداخت خسارت‌های بیمه‌ای از جمله این آثار است. همچنین استفاده از نوآوری‌های تکنولوژیکی مانند «مخزن‌های داده» و «روش‌های داده‌کاوی» هزینه‌های ذخیره‌سازی، دسترسی و پردازش داده‌ها را بسیار کاهش می‌دهد و امکان تولید و توزیع سرویس‌های بیمه‌ای از طریق اینترنت (بیمه الکترونیکی) امکان‌پذیر می‌شود. بیمه الکترونیکی هم از طریق اتوماسیون فرایندهای تجاری، بهبود اطلاعات مدیریتی و حذف واسطه‌های بیمه‌ای، سبب کاهش هزینه‌های اجرایی و افزایش بهره‌وری در صنعت بیمه شده است. دوره‌ای که در آن به‌سر می‌بریم دوره پدیده‌های الکترونیکی نامیده‌اند؛ زیرا پدیده‌های الکترونیکی زیادی را با خود به همراه داشته که از جمله آن‌ها می‌توان به تجارت الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی، دولت الکترونیکی، بیمه الکترونیکی و در مجموع زندگی الکترونیکی اشاره کرد. با بهره‌برداری از فناوری اطلاعات در صنعت بیمه که در ظهور بیمه‌های الکترونیکی متجلی می‌گردد، محدودیت جغرافیایی و زمانی از بین می‌رود و تحول گسترده‌ای در سیستم‌های اطلاعاتی صنعت بیمه ایجاد می‌شود. (کریمی، ۱۳۸۳). استفاده از فناوری اطلاعات در تعامل میان شرکت‌های بیمه و مشتریان می‌تواند مزایای بی‌شماری همچون قابلیت ارائه خدمات در تمام اوقات شبانه‌روز، عدم مراجعه حضوری برای دریافت خسارت، ارائه خدمات سریع و مطمئن، جلوگیری از تقلبات بیمه‌ای و افزایش درآمد شرکت بیمه را داشته باشد، عملاً بازار منابع مالی را کاملاً متحول کرد. (نهادندیان و حقیقت‌خواه، ۱۳۸۲).

اگرچه استفاده از سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای رایانه‌ای در شرکت‌های بیمه ایران رایج شده است، اما بخشی از کارها هنوز به‌صورت دستی و غیرالکترونیک انجام می‌گیرد این امر در بعضی از موارد باعث بروز خطا و ایجاد مشکلات در کارها می‌شود و به دوباره‌کاری می‌انجامد. براین‌اساس اهمیت موضوع در این نکته مهم نهفته است که صنعت بیمه کشور، در مراحل ابتدایی به‌کارگیری از فناوری اطلاعات قرار داشته و مدیران، تصمیم‌گیرندگان و دست‌اندرکاران صنعت بیمه را با طیف گسترده‌ای از کاربردهای فناوری اطلاعات و منافع حاصل از این کاربردها آشنا کند تا در این حیطة با آگاهی کامل نسبت به تصمیم‌گیری برای استفاده از فناوری اطلاعات در بازار بیمه کشور گام بردارند و درنهایت پاسخ به این سوال

مطرح است که آیا نقش فناوری اطلاعات به تنهایی توانسته در کاهش هزینه بیمه‌گری، افزایش عملکرد و مزیت رقابتی در صنعت بیمه مؤثر باشد؟

در ادامه در بخش ۲ نقش فناوری اطلاعات در صنعت بیمه مورد بررسی قرار گرفته است. در بخش ۳ به بررسی پیشینه تحقیق که شامل مطالعات در خارج و داخل کشور است، پرداخته می‌شود. در بخش ۴ تعاریف و مدل مفهومی و در بخش ۵ الگوی پیشنهادی ارائه می‌گردد. نتیجه‌گیری و پیشنهادات در بخش پایانی بررسی شده است.

۲- نقش فناوری اطلاعات در صنعت بیمه

برخی نظرات بیانگر آن است که فناوری اطلاعات به دو دلیل دارای اهمیت اقتصادی است: ۱. فناوری اطلاعات، انطباق نوآوری و تغییرات سازمان را در شرکت‌ها تسهیل می‌کند. مانند ظهور مدل‌های جدید کسب‌وکار با درآمد حاصل از کاهش هزینه، کیفیت بهتر و نوآوری مشتری محور. ۲. شرایط رقابتی و ساختارهای بازار تغییر کرده است در نتیجه کاهش موانع و ایجاد کانال‌های جدید برای تحویل خدمات و کالاهای رقابتی را افزایش داده است (آیرب^۱، ۲۰۰۹). فناوری اطلاعات در صنعت بیمه پیشرفت زیادی دارد، انسان‌ها از زمان پیدایش خود تا کنون در حال کسب تجربه، آزمایش و انتقال اطلاعات به هم‌نوعان خود هست. و روزبه‌روز با پیدایش تکنولوژی‌های جدید به میزان این اطلاعات افزوده می‌شود. فناوری اطلاعات به معنی مجموع این اطلاعات در جهت پیشبرد اهداف سازمان‌ها می‌باشد. اکنون به عصری وارد شده‌ایم که تکنولوژی و هوشمندسازی و استفاده از الکترونیک در صنایع و سازمان‌ها حرف اول را می‌زند و باعث ایجاد نوآوری در همه‌ی صنایع است. صنعت بیمه نیز به دلیل اینکه خواستار یکپارچه‌سازی خود با دیگر صنایع پیشرفته می‌باشد سعی کرده است که از فناوری اطلاعات در صنعت خود استفاده کند. با استفاده از فناوری اطلاعات مردم توانسته‌اند با ایده‌هایی خلاقانه و نوین به کسب و کار خود رونق ببخشند. نوآوران در صنعت بیمه نیز همواره به دنبال راه‌حلی بوده‌اند تا بتوانند صنعت بیمه را رو به بهبود بکشانند. از این‌رو اطلاعات ذخیره‌سازی شده در مورد کاربران خود در سیستم‌های مجهز شده به فناوری اطلاعات استفاده بهینه کرده‌اند. حتی با استفاده از برخی نرم‌افزارها که بر روی گوشی‌های هوشمند کاربران نصب شده است توانسته‌اند نفوذ بیشتری به مردم پیدا کنند. در صنعت بیمه از طریق تولید و نصب برنامه‌هایی بر روی گوشی‌های هوشمند می‌توان ارتباط نزدیک‌تری با کاربران داشت و براساس نیازهای کاربران به رفع نیازها پرداخت. در فناوری اطلاعات حجم زیادی از اطلاعات کاربران ذخیره شده است، می‌توانیم با دسترسی به آن‌ها اطلاعات کاربران خود را بسنجیم و از طریق این اطلاعات می‌توانیم با وضع قوانین جدید، کاربران بیشتری برای صنعت بیمه پیدا کنیم^۲. فناوری اطلاعات امکان سودمندی و کارآمدی اطلاعات را ممکن ساخته‌ایم. به‌کارگیری فناوری اطلاعات تحول گسترده‌ای را در امور اداری و سیستم‌های اطلاعاتی صنعت ایجاد می‌کند، به‌طوری که امکان انتقال الکترونیکی داده‌ها، مدارک، اسناد و مکاتبات مختلف از طریق رایانه و خطوط ارتباطات مخابراتی فراهم می‌گردد همچنین فناوری اطلاعات توانایی شرکت‌های پیشرو در بخش صنعت را افزایش می‌دهد و این در نتیجه افزایش تنوع محصولات و بهبود کیفیت و جلب رضایت مشتری است. از سوی دیگر، فناوری اطلاعات سبب تسهیل روند اداری و افزایش بازده نیروی انسانی و مدیریت می‌شود. درحقیقت فناوری اطلاعات در صنعت بیمه نقش حامی را دارد. برای توسعه فناوری اطلاعات در صنعت بیمه باید مجموعه متنوعی از اقدامات در زمینه‌های مختلف زیرساختی، فنی و مدیریتی، مسائل فرهنگی و نرم‌افزارهای کاربردی صورت گیرد؛ زیرا بدون یک الگوی یکپارچه

1. Ayreb

۲. کنگره فناوری‌های هوشمند، ۲۰۱۸

این اقدامات دشوار است. نقش فناوری اطلاعات در صنعت بیمه از منظر نقش و تأثیر فناوری اطلاعات در فرآیند انجام عملیات بیمه‌گری، نقش فناوری اطلاعات در نتیجه عملیات بیمه‌گری و تأثیر آن در ضریب نفوذ بیمه در کشور و نقش اطلاعات و آمار دقیق و به موقع در کیفیت اداره امور شرکت‌های بیمه بسیار حائز اهمیت است. طرح بسیار مهم دیگری که در حوزه فناوری اطلاعات و با همکاری تنگاتنگ واحدهای فرآیندی در حال برنامه‌ریزی برای اجراست، طرح جمع‌آوری، شناسایی و اسکن اطلاعات پرونده‌های بیمه‌شدگان به منظور الکترونیکی کردن اسناد در سطح شعب سازمان خدمات درمانی و به حداقل رساندن استفاده و نگهداری از مستندات کاغذی با استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارائه راهکارهای مناسب در راستای تشکیل پرونده الکترونیکی متمرکز بیمه‌شدگان است. اسناد و مدارک به صورت کاغذی و غیراستاندارد در کمدها و قفسه‌ها نگهداری می‌شود. که این نحوه انباشت اطلاعات موجب طولانی شدن فرآیند عملیات و افزایش هزینه می‌شود. کارکنان سازمان به علت عدم ارتباط با اطلاعات، در میان قفسه‌ها و فایل‌های اسناد و مدارک سرگردان بودند و این روش زمان‌بر بود. جستجو جهت مشخصات مربوط به بیمه یا نسخه سخت است و حجم کاری بالا می‌رود. عدم داشتن آمار دقیق از هر چیزی از بیمه‌شده، از پزشک، امکان پاسخگویی سریع و دقیق به بیمه‌شدگان، مستمری‌بگیران و کارفرمایان وجود نداشت. امکان ارائه سابقه پرداخت حق بیمه، به بیمه‌شدگان در یک فرآیند زمانی مناسب وجود نداشت. لذا محقق در پی بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر ارتقاء رضایت می‌باشد. نقش فناوری اطلاعات در صنعت بیمه همان نقش پشتیبانی‌کننده است و در ایران به دلیل وجود موانع حقوقی، قانونی و فنی و نهادی این بخش به رشدی که مدنظر بوده نرسیده است. بنابراین، برای توسعه فناوری اطلاعات در صنعت بیمه و استفاده از آن برای کاهش کلاهبرداری‌های بیمه‌ای، مجموعه متنوعی از اقدامات در زمینه‌های مختلف زیرساختی، فنی و مدیریتی، مسائل فرهنگی و حوزه کاربران و نرم‌افزارهای کاربردی باید صورت گیرد (مباشر فرد، ۱۳۹۰).

۳- پیشینه تحقیق

مطالعات خارج از کشور

امانیوال^۱ و همکاران (۲۰۱۸) پژوهشی با نام تأثیر BYOD بر امنیت فناوری اطلاعات و زیرساخت‌ها در صنعت بیمه در کشور نیجریه انجام دادند. در صنعت بیمه کشور نیجریه، تحول تکنولوژی تأثیر زیادی بر ارائه ابزار کار در داخل و خارج محیط کار بوده که انجام عملیات تجاری را برای دستیابی به اهداف سازمانی آسان می‌سازد. فناوری اطلاعات باعث ایجاد و توسعه ابزار قوی، قابل حمل و هوشمند گردیده و کارکنانی که این دستگاه‌ها را دارند در داخل و خارج از محیط کار از آن‌ها استفاده می‌کنند. BYOD شامل استفاده از هر دستگاه (ساده یا پیشرفته) با هر نوع مالکیت (حقیقی یا حقوقی) در هر مکانی (داخل یا خارج از دفتر) می‌باشد. نتایج این موضوع را بیان می‌کند که اجرای برنامه BYOD مهم است و باید به نحوی اجرا کرد که مزایای مثبت آن روی امنیت شرکت و سرمایه‌گذاری‌های زیربنایی تأثیر بگذارد. پیاده‌سازی موفق BYOD باعث افزایش بهره‌وری و کارایی می‌گردد.

چودهوری^۳ (۲۰۱۴) پژوهشی را با نام ارتباطات بین فناوری اطلاعات، عملکرد کارکنان و رضایت مشتریان در شرکت‌های بیمه‌ای در کشور هند را انجام داد. این مقاله بین ۱۷ شرکت بیمه تحقیق شده و رابطه بین فناوری اطلاعات، عملکرد کارکنان و رضایت مشتریان را در بخش بیمه عمر را نشان می‌دهد. نتایج این موضوع را بیان می‌کند که یک عنصر

1. Imanovell et.

2. Byod

3. Chudhauri

مهم از استراتژی کسب و کار، فناوری اطلاعات در شرکت‌ها بوده که از طریق آن کارکنان در حال تلاش برای ارائه خدمات بهتر به مشتریان برای جلب رضایت آن‌ها در بازار رقابتی هست. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که فناوری اطلاعات باعث افزایش عملکرد کارکنان و افزایش عملکرد کارکنان باعث افزایش رضایت مشتریان شده است.

گنیش کومار^۱ (۲۰۱۳)، پژوهشی را با عنوان تأثیر فناوری اطلاعات در خدمات بیمه‌ای در کشور هند انجام داد. با توجه به انقلاب اطلاعاتی مشتریان می‌توانند از طیف وسیعی از محصولات جدید و نوآورانه را انتخاب کنند. تکنولوژی فناوری اطلاعات امکاناتی همچون نوآوری در محصولات جدید، ارائه خدمات بهتر به مشتریان و پوشش بیمه‌ای قوی تر را امکان پذیر کرده است. هم‌چنین بیمه به مشتریان خدماتی چون انتقال پول الکترونیکی، صدور صورت حساب و ثبت نام آنلاین را ارائه می‌دهد. در این پژوهش برآورد شده است که هند و چین بهترین تجربه بین‌المللی را در این زمینه دارند اما شکی نیست که در یک دهه بیمه هند پیشتاز بوده است.

روسان^۲ (۲۰۱۴) در پژوهشی روابط بین فناوری اطلاعات و عملکرد استراتژیک را در شرکتی بیمه‌ای در کشور اردن انجام داده و تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد استراتژیک را مورد بحث قرار می‌دهد. نتایج حاکی از آن است فناوری اطلاعات بر عملکرد استراتژیک شرکت اثر مثبت و قابل توجه دارد.

آدولوجیو^۳ (۲۰۱۲) در کشور نیجریه، فادون^۴ (۲۰۱۳) در کشور نیجریه، آگا^۵ و همکاران (۲۰۱۵) در کشور کنیا، گدیون^۶ و همکاران (۲۰۱۶) در کشور کنیا، چاندارخان^۷ و همکاران (۲۰۱۵) در کشور هند، به بررسی موضوع تأثیر فناوری اطلاعات بر کارآیی صنعت بیمه پرداخته‌اند که نتایج حاکی از آن است که ارتباط معناداری بین فناوری اطلاعات و کارآیی و بهره‌وری صنعت بیمه وجود دارد.

ادیولوجیو^۸ و همکاران (۲۰۱۴)، پژوهشی را با نام بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد خدمات مشتری در میان شرکت‌های بیمه در کشور نیجریه را انجام دادند. هدف این مقاله بررسی این مطلب است که آیا فناوری اطلاعات به تنهایی می‌تواند در عملکرد خدمات مشتری در میان شرکت‌های بیمه ای در کشور نیجریه را تغییر ایجاد دهد؟ فناوری اطلاعات را در در سه بعد بررسی نموده‌اند. نتایج نشان می‌دهد که هر سه بعد فناوری اطلاعات یعنی زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، مهارت‌های فناوری اطلاعات و هزینه‌های فناوری اطلاعات، رابطه ضعیفی با عملکرد خدمات مشتری دارند.

1. Ganesh Kumar

BYOD : مخفف Bring Your Own Device است و وضعیتی را توصیف می‌کند که کارمندان تمایل دارند دستگاه‌های سیار شخصی خود مثل موبایل، تبلت، لپ تاپ و... را در محل کارشان داشته باشند و از آن‌ها برای دسترسی به منابع مخصوص شرکت مانند ایمیل، فایل سرور و پایگاه داده‌ها استفاده می‌کنند. بعضی افراد به اصطلاح Bring Your Own Technology یا BYOT اشاره می‌کنند، که فقط دستگاه‌های سخت‌افزاری را پوشش نمی‌دهد، اما همچنان از نرم‌افزار در دستگاه استفاده می‌شود (مانند مرورگر وب، مایکروسافت ورد و...)...

2. Rossan

3. Aduloju

4. Fadun

5. Ogega

6. Gedion

7. Chandra Khan

8. Odiologio

مطالعات داخل کشور

فانی (۱۳۹۷) پژوهشی را با نام تاثیر فناوری اطلاعات در جهت ارتقاء رضایت مندی بیمه شدگان بر بیمه خدمات درمانی زاهدان انجام داد. این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی با آزمون رگرسیون بوده است. نتایج آزمون‌ها نشان داد که بیمه سلامت الکترونیک از بعد دسترسی به سامانه، دریافت لیست و حق بیمه، دریافت اعلام سابقه‌ی بیمه شدگان سایر شعب، اطلاع‌رسانی، پاسخ‌گویی و مشاوره اینترنتی تأثیر معناداری را بر رضایت مشتریان بیمه شده دارد.

رضایی و امیری (۱۳۹۶) مقاله‌ای را با عنوان تعیین عملکرد استراتژی فناوری اطلاعات روی تصویر برند شرکت بیمه در استان کرمانشاه نگاشته‌اند. در این پژوهش به بررسی فناوری اطلاعات بر روی صنعت بیمه درمان می‌پردازد که نتایج نشان می‌دهد با پیاده‌سازی استراتژی فناوری اطلاعات، سازمان‌ها می‌توانند نظرات مشتریان و جامعه را در مورد سازمان‌ها تغییر دهند و در میان مشتریان محبوب شوند و تصویری را که از برند آن سازمان داشته‌اند را تغییر دهند. در این زمینه فناوری اطلاعات می‌تواند سازمان را قادر به تأمین نیازهای مشتریان بکند. برای رضایت مشتریان در زمینه‌های مختلف فناوری اطلاعات سرمایه‌گذاری‌های زیادی انجام شده است. نشان داده شد که بین سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات و رضایت مشتریان رابطه مستقیم وجود دارد و برای مشتریان یک تصویر مناسب از سازمان را متجلی می‌سازد. بنابراین عواملی چون ۱- کارکنان فناوری اطلاعات، سرعت و کیفیت کارشان باعث می‌شود که این تصویر برند سازمانی بهتر گردد و شرکت قوی‌تر خواهد شد ۲- فعالیت‌های ساده فناوری اطلاعات، استفاده در زمینه‌های مختلف و انعطاف‌پذیری در پاسخگویی به نیازهای شغلی می‌تواند تصویر برند را بهبود ببخشد. ۳- پذیرش فناوری اطلاعات برای کارکنان، بهبود شغلی و باور به ارتقا سطح بالاتر و کارآتر می‌باشد و اینکه فناوری اطلاعات می‌تواند موقعیت بالایی برای سازمان فراهم کند، بنابراین تصویر سازمان را در جامعه بهبود می‌بخشد. نگرش مثبت کارکنان نسبت به فناوری اطلاعات می‌تواند کارآیی آن‌ها را بهبود ببخشد تا به نیازهای مشتریان پاسخ دهد. ۴- تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات که شامل استفاده مداوم از فناوری اطلاعات است. گرایش کارکنان می‌تواند کارآیی را بهبود ببخشد.

مهرابیان و همکاران (۱۳۹۵) پژوهشی را با نام عوامل تأثیرگذار به استفاده بهینه از فناوری اطلاعات در صنعت بیمه سلامت مورد مطالعه استان گیلان انجام دادند این مطالعه توصیفی بوده که به روش مقطعی و جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی AHP با استفاده از نرم‌افزار Expert Choice انجام گرفته است. عوامل شناسایی شده به ۶ بعد عوامل مدیریتی، عوامل انسانی، عوامل فرهنگی، عوامل محیطی، عوامل سازمانی و عوامل تکنولوژی تقسیم شده است. یافته‌های مطالعه نشان داد که مؤثرترین متغیر در عامل مدیریتی متغیر انگیزه و حمایت لازم مدیران، در عامل محیطی وجود شبکه یکپارچه در کشور، در عامل سازمانی متغیر بودجه کافی جهت تجهیز سخت‌افزار و نرم‌افزار، در عامل تکنولوژی متغیر آسان نمودن کاربرد و استفاده از فناوری اطلاعات، در عامل انسانی متغیر طی نمودن دوره‌های آموزشی مرتبط برای کارکنان و کاهش دادن مقاومت کارکنان در برابر تغییر و در عامل فرهنگی متغیر آشنایی مردم و مسئولین با عملکرد فناوری اطلاعات بود. نتایج به دست آمده از این تحقیق حاکی از آن است که به منظور بهبود استفاده بهینه از فناوری اطلاعات در صنعت بیمه در استان گیلان، گذراندن دوره‌های آموزشی فناوری اطلاعات، کاهش مقاومت در برابر تغییرات و آشنایی جامعه با عملکرد فناوری اطلاعات، توسعه و ارتقاء امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری از جنبه‌های مهم و تأثیرگذار می‌باشد.

رحمانی باروجی (۱۳۹۴) تحقیقی را با نام بررسی تأثیر مدیریت دانش و فناوری اطلاعات بر بهره‌وری کسب‌وکار (مورد مطالعه در بیمه آسیا) انجام داده است این پژوهش توصیفی و استنباطی با آزمون رگرسیون با نرم‌افزار SPSS است. نتایج نشان

داد که متوسط بودن تأثیر میزان مدیریت دانش و فناوری اطلاعات همراه با درک کارشناسان از بهره‌وری شرکت بیمه آسیا است که مدیریت دانش به صورت غیرمستقیم از طریق فناوری اطلاعات در ارتباط مثبت است.

مصلح (۱۳۹۳) پژوهشی را تحت عنوان بررسی تأثیر به‌کارگیری ابزار فناوری اطلاعات و ارتباطات در افزایش تمایل به خرید بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری در شرکت بیمه کوثر انجام داده است. روش تحقیق به‌کارگرفته توصیفی از نوع پیمایشی و از نرم‌افزار spss و لیزرل استفاده شده است. در این تحقیق پس از بررسی رابطه بین متغیرهای مسأله مشخص گردید که رابطه معناداری بین متغیرهای فناوری اطلاعات و ارتباطات شامل: فناوری اطلاعات و ارتباطات (سخت‌افزار - نرم‌افزار)، کاربرد اطلاعات، زیرساخت اطلاعات و متغیر تمایل به خرید بیمه‌نامه عمر و سرمایه‌گذاری وجود دارد.

مباشر فرد (۱۳۹۰) با موضوع نقش فناوری اطلاعات در کاهش کلاهبرداری‌های بیمه‌ای در بیمه‌های درمان و بیمه‌های شخص ثالث انجام داد این تحقیق با هدف بررسی ابعاد مختلف کلاهبرداری‌های بیمه‌ای و نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در کاهش این کلاهبرداری‌ها صورت گرفت. این پژوهش از روش توصیفی از نوع پیمایشی و با استفاده از نرم‌افزار spss انجام شده است. نتایج نشان داد که استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات موجب کاهش اطلاعات نامتقارن و کلاهبرداری‌های بیمه‌ای می‌شود.

کرمی (۱۳۸۶) تحقیقی با عنوان کاربردهای فناوری اطلاعات در صنعت بیمه انجام داده است که برای شناسایی و دسته‌بندی کاربردهای فناوری اطلاعات (صنعت بیمه) به زنجیره ارزش بیمه می‌توان به بیمه الکترونیکی، تکنیک‌های داده کاوی، مدیریت دانش، بازاریابی، روابط مشتری و استفاده از تکنولوژی سیار را اشاره کرد. پژوهش نشان داد که کاربردهای فناوری اطلاعات در صنعت بیمه ایران کاربردهای ابتدایی دارد. بنابراین استفاده از قابلیت‌های فناوری اطلاعات در صنعت بیمه می‌تواند سبب حل بسیاری از مشکلات این صنعت شود از مهم‌ترین مشکلات صنعت بیمه در ایران عبارتند از بازاریابی ضعیف، فرآیندهای تکراری و غیرمؤثر و وجود محصولات بیمه‌ای با کیفیت پایین.

براساس مطالعات مذکور، عمده مباحث حول تأثیر فناوری اطلاعات در کارایی و بهره‌وری شرکت‌ها را به تنهایی بیان می‌کند و کمتر به ترکیب مدیریت، منابع انسانی و منابع مالی هم زمان با نقش فناوری اطلاعات پرداخته شده است. لذا وجه تمایز و نوآوری تحقیق حاضر در ارائه یک الگوی ترکیبی کاربردی است.

۴- تعاریف و مدل مفهومی

در این بخش تعاریف و مدل مفهومی مرتبط با موضوع ارائه می‌گردد.

بیمه

بیمه، اشخاصی را که متحمل لطمه، زیان یا حادثه ناخواسته‌ای شده‌اند قادر می‌سازد که پیامدهای این وقایع ناگوار را جبران کنند. در اصل بیمه سازوکاری است که طی آن یک بیمه‌گر، بنا به ملاحظاتی تعهد می‌کند که زیان احتمالی یک بیمه‌گذار را در صورت وقوع یک حادثه در یک دوره زمانی خاص، جبران نماید و یا خدمات مشخصی را به وی ارائه دهد. طی یک قرارداد بیمه، ریسک مشخصی از یک طرف قرارداد (که بیمه‌گذار نامیده می‌شود) به طرف دیگر (که بیمه‌گر نامیده می‌شود) منتقل می‌گردد. بنا به تعریف، بیمه‌گر شخصی حقوقی است که در مقابل دریافت حق بیمه از بیمه‌گذار، جبران خسارت یا پرداخت مبلغ مشخصی را در صورت بروز حادثه تعهد می‌کند. در مقابل، بیمه‌گذار شخصی حقیقی یا حقوقی است که با پرداخت حق بیمه، جان، مال یا مسئولیت خود یا دیگری را تحت پوشش بیمه قرار می‌دهد. به موجب قانون بیمه ایران، بیمه عبارت است از قراردادی که به موجب آن یک طرف (بیمه‌گر) تعهد می‌کند در ازای پرداخت وجه یا وجوهی

از طرف دیگر (بیمه‌گذار) در صورت وقوع یا بروز حادثه خسارت وارده بر او را جبران نموده یا وجه معینی را بپردازد. متعهد را بیمه‌گر، طرف تعهد را بیمه‌گذار و وجهی را که بیمه‌گذار به بیمه‌گر می‌پردازد حق بیمه و آنچه را که بیمه می‌شود موضوع بیمه نامند. (دانشنامه بیمه^۱).

فناوری اطلاعات

فناوری اطلاعات که از تلاقی الکترونیک، زندگی ما و شیوه‌های برقراری ارتباط با دیگران را دگرگون کرده است. به طور اساسی اینترنت همه جنبه‌های جامعه انسانی را کم و بیش تغییر داده است. در سال‌های اخیر، اهمیت اینترنت و فناوری اطلاعات، هم در فضای تجاری و هم در فضای خصوصی – به طور قابل ملاحظه‌ای افزایش یافته است (به ویژه با افزایش کاربران اینترنتی و افزایش خدمات اینترنت). بدون شک، کارکنان سازمان و محیط کاری‌شان، از نظر طراحی شغل، شرایط کار و بسیاری چیزهای دیگر تحت تأثیر اینترنت و فناوری اطلاعات قرار گرفته‌اند (فانی، ۱۳۹۷).

فناوری اطلاعات، «به مطالعه، طراحی، توسعه، پیاده‌سازی، پشتیبانی یا مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی مبتنی بر رایانه، خصوصاً برنامه‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزار رایانه می‌پردازد». به طور کوتاه، فناوری اطلاعات با مسائلی مانند استفاده از رایانه‌های الکترونیکی و نرم‌افزار سروکار دارد تا تبدیل، ذخیره، حفاظت، پردازش، انتقال و بازیابی اطلاعات به شکلی در امن و در تعریف دیگری (که به نظر می‌رسد کامل‌تر و دقیق‌تر باشد) فناوری اطلاعات به کلیه فناوری‌هایی اشاره می‌کند که در شش حوزه جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، پردازش، حفاظت، انتقال و نمایش اطلاعات کاربرد داشته و اثرگذار هستند (انجمن فناوری اطلاعات آمریکا ITAA^۲).

فناوری اطلاعات شامل مطالعه، طراحی، توسعه، اجرا و مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی مبتنی بر رایانه و به ویژه کاربردهای نرم‌افزاری و سخت‌افزاری آن می‌شود (داورا، ۲۰۰۳)

عملکرد سازمان

عملکرد سازمانی یک سازه‌ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. معروف‌ترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران (۲۰۰۲) ارائه شده است: ((فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته)). طبق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می‌شود: ۱) کارایی که توصیف‌کننده‌ی چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب درون‌دادها برای تولید برون‌دادهای معین. ۲) اثربخشی که توصیف‌کننده‌ی درجه‌ی نیل به اهداف سازمانی است (رهنورد، ۱۳۸۷). عملکرد سازمانی را می‌توان شاخصی برای اندازه‌گیری میزان دستیابی خوب و موثر یک اقدام به اهداف تعیین شده تعریف می‌شود، که می‌تواند به وسیله کارایی و اثر بخشی سازمان در دستیابی به اهداف، برآورد شود. عملکرد سازمانی تابع عملکرد منابع انسانی و تعامل آنها با منابع و امکانات و تکنولوژی موجود در سازمان می‌باشد (هو، ۲۰۰۸)

مزیت رقابتی

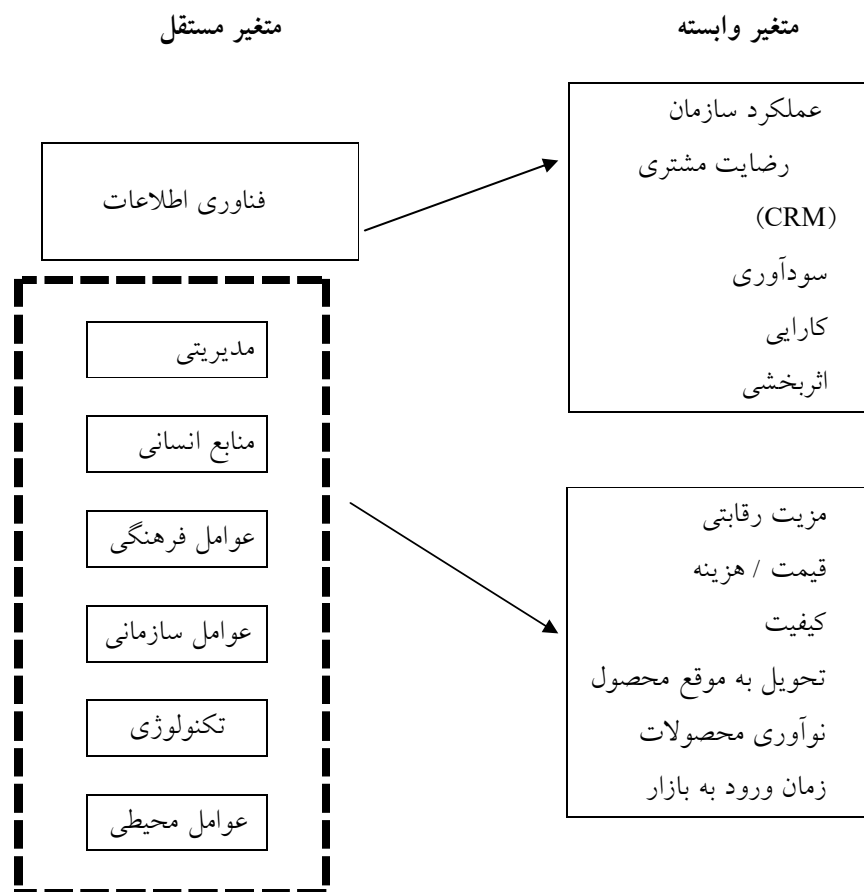
مزیت رقابتی شامل مجموعه عوامل یا توانمندی‌هایی است که همواره شرکت را به نشان دادن عملکردی بهتر از رقبای قادر می‌سازد (عطاران، ۱۳۹۵). مزیت رقابتی وقتی رخ می‌دهد که یک شرکت در شاخصه‌ای یا ترکیبی از شاخصه‌ها به پیشرفت‌ها و توسعه‌ها و قابلیت‌هایی می‌رسد که نسبت به رقبای برتری پیدا می‌کند. مانند دسترسی به منابع طبیعی، یا نیروی

۱. دانشنامه بیمه

۲. انجمن فناوری اطلاعات آمریکا. ITAA

انسانی بسیار متخصص، تکنولوژی‌های صنعتی یا اطلاعاتی و ... مزیت رقابتی، میزان فزونی جذابیت پیشنهادهای شرکت از نظر مشتریان در مقایسه با رقبا است. مزیت رقابتی، تمایز در ویژگی‌ها یا ابعاد می‌باشد که آن را قادر به ارائه خدمات بهتر از رقبا به مشتریان می‌کند، در کل مزیت رقابتی، ارزشی است که سازمان به مشتریان خود عرضه می‌کند، به نحوی که در آن زمان این ارزش توسط رقبا بالقوه و بالفعل عرضه نمی‌شود (رجبی، ۱۳۸۹). منابع ایجاد مزیت رقابتی ساختار بازار، نوآوری در سازمان، پاسخگویی به مشتریان و توجه به کیفیت کالا و حساسیت به خدمات مطلوب‌تر است (عربی، ۱۳۹۵). مزیت رقابتی به‌عنوان توانایی در رویارویی و غلبه بر رقابت تعریف می‌شود. معمولاً با ارزیابی نقاط قوت و ضعف رقبا و بررسی راهی برای پرکردن شکاف‌های موجود می‌توان راهکارهایی برای ایجاد مزیت رقابتی ایجاد کرد شرکت‌ها هنگامی که ویژگی‌های بهتری نسبت به رقبا کسب می‌کنند، در واقع مرزی برای رقابت‌شان ایجاد می‌کنند (مختارزاده، ۱۳۹۷).

مدل مفهومی

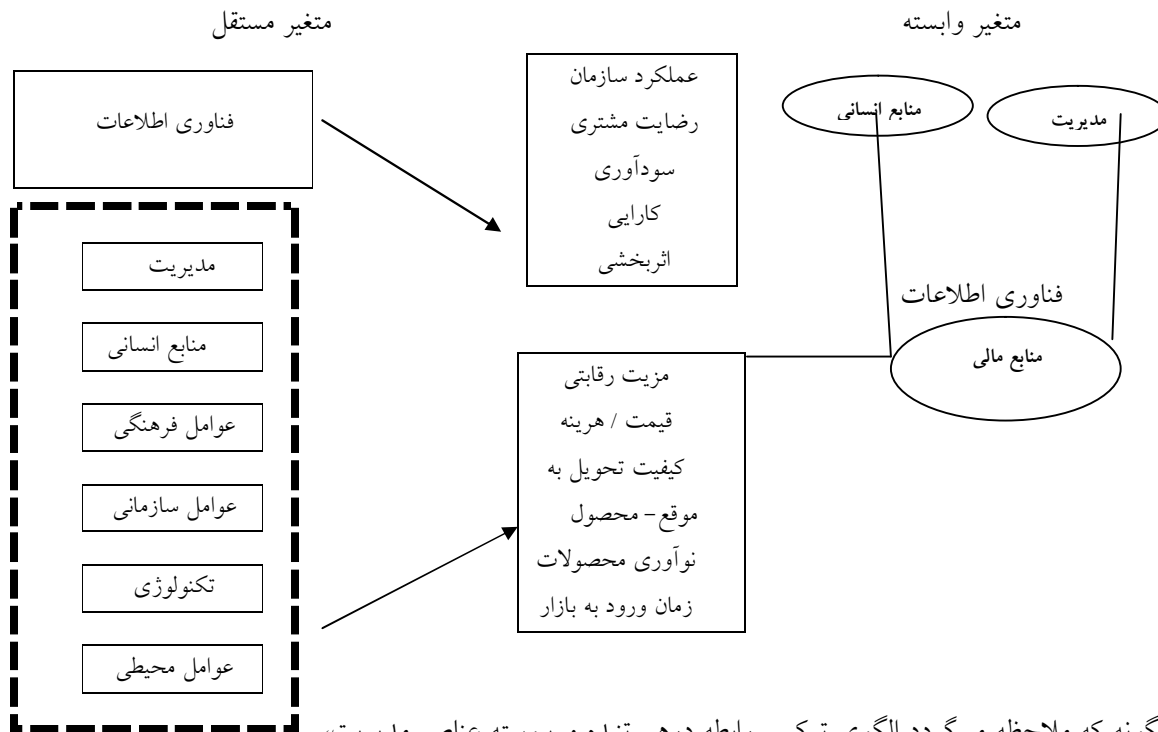


مدل مفهومی این تحقیق شامل متغیر مستقل فناوری اطلاعات و متغیرهای وابسته عملکرد سازمان و مزیت رقابتی می‌باشد که ابعاد فناوری اطلاعات، مدیریت، منابع انسانی، عوامل فرهنگی، سازمانی، تکنولوژی و محیطی است. عملکرد سازمانی شامل شاخص‌های رضایت مشتری (CRM)، سودآوری، کارایی و اثربخشی است و مزیت رقابتی شامل شاخص‌های هزینه، کیفیت خدمات، تحويل به موقع محصول، نوآوری محصول و زمان ورود به بازار است.

۵- الگوی پیشنهادی تحقیق

یافته‌های مطالعه حاضر منجر به ارائه یک الگوی کاربردی در صنعت بیمه گردید که نقش ترکیبی سه عامل مدیریت، منابع مالی، منابع انسانی همراه با فناوری اطلاعات در کاهش هزینه‌های بیمه‌گری، افزایش عملکرد سازمان و مزیت رقابتی را نشان داد. لذا فناوری اطلاعات باید با ترکیبی منطقی از مدیریت، منابع مالی و منابع انسانی همراه باشد تا سطح کارایی سازمانی و توسعه خدمات در بازار را در حداکثر ظرفیت خود به همراه داشته باشد. نتایج این تحقیق نشان‌دهنده آن است که فناوری اطلاعات یک عامل لازم اما ناکافی در بهبود عملکرد سازمان و مزیت رقابتی است. مدیران اجرایی باید توجه داشته باشند که ایجاد و استفاده از محیط سازمان منحصر به فرد، برای به دست آوردن مزایای فناوری اطلاعات بسیار مهم است.

الگوی کاربردی



همانگونه که ملاحظه می‌گردد الگوی ترکیبی رابطه درهم تنیده و پیوسته عناصر مدیریت، منابع مالی، منابع انسانی و فناوری اطلاعات را در تحقق و دستیابی به یک سازمان کارآمد، نوآور و کارآفرین را به خوبی نشان می‌دهد. بدیهی است رشد کارایی بهینه در یک سازمان، به طور معنی‌داری می‌تواند توسعه خدمات را در سطح بازار به همراه داشته باشد که این خود نیز منجر به رضایت مشتری، سودآوری، افزایش کارایی و اثربخشی، کاهش هزینه‌ها، تحویل به موقع محصول و نوآوری می‌شود.

۶- نتیجه‌گیری و پیشنهادات

صنعت بیمه نیز با ارائه خدمات به بیمه‌گذاران برای بالا بردن سهم خود نیازمند اجرای ساختارهای مناسب مبتنی بر مطالعات و انطباق با انتظارات مشتریان خود است. برای ایجاد آمادگی در صنعت بیمه اقدامات فراوانی انجام شده است. اما همچنان فاصله زیادی با کشورهای توسعه‌یافته وجود دارد. همچنین آماده نبودن زیرساخت‌های سازمانی و مهارت‌های مورد

نیاز سبب شده است تا بلوغ صنعت بیمه از نظر استفاده از فناوری اطلاعات همچنان با کندی پیش برود و می توان گفت صنعت بیمه کشور هنوز در مرحله آمادگی برای به کارگیری فناوری اطلاعات است.

باتوجه به اهمیت نقش فناوری اطلاعات در بخش های مختلف اقتصادی به ویژه در صنعت بیمه، در این تحقیق به دنبال نقش این پدیده مهم در افزایش کارایی شرکت از طریق کاهش هزینه های بیمه گری هستیم. براین اساس ضمن بررسی ادبیات موضوع و تحقیقات مرتبط در این حوزه، الگوی پیشنهادی براساس ترکیب بهینه فناوری اطلاعات با مدیریت، منابع مالی و منابع انسانی ارائه گردید. براساس این الگو مشخص می شود که عملکرد سازمان در کاهش هزینه های بیمه گری به طور ویژه صرفاً براساس افزایش نقش و عملکردهای فناوری اطلاعات محقق نخواهد گردید بلکه ترکیبی بهینه و همزمان از سه عامل مدیریت، منابع مالی و منابع انسانی با فناوری اطلاعات می تواند موجب کارایی، اثربخشی، رضایت مشتری و مزیت رقابتی شود و در این حالت حداکثر بهره مندی از نقش فناوری اطلاعات در رشد کارایی شرکت های بیمه و توسعه خدمات نوآورانه در بازار بیمه خواهد گردید.

به نظر می رسد بخشی از مسائل بازار بیمه در حوزه فناوری اطلاعات به عدم تحلیل محتوایی دقیق از ارتباط بخش های مورد اشاره در الگوی پیشنهادی مرتبط باشد که براساس نتایج تحقیق می توان تاکید بر طراحی ساختارهای لازم برای ایجاد ارتباط درهم تنیده بین حوزه های مذکور را به عنوان مهم ترین پیشنهاد تحقیق ارائه نمود، علاوه بر آن موارد به شرح زیر پیشنهاد می شود:

- آشنایی و آگاهی جامعه با نقش فناوری اطلاعات در صنعت بیمه از طریق سازمان های ذی ربط
- تلاش برای افزایش آگاهی و دانش مدیران و کارکنان شرکت های بیمه ای
- کاهش مقاومت کارکنان در برابر تغییر از طریق آموزش منظم و مداوم، اطلاع رسانی و اقدامات تشویقی
- گسترش فرهنگ استفاده از فناوری اطلاعات
- ارتقا جایگاه فناوری اطلاعات در بیمه مرکزی و شرکت های بیمه ای
- هماهنگ کردن ساختار شرکت های بیمه ای با فناوری اطلاعات
- استفاده مؤثر از تجارب بیمه ای سایر کشورها، سازمان های خارجی و بین المللی در به کارگیری فناوری اطلاعات

منابع

۱. بهادری، م. و همکاران، ۱۳۹۵. تعیین عوامل تأثیرگذار بر استفاده بهینه از فناوری اطلاعات در صنعت بیمه سلامت مورد مطالعه در استان گیلان. مجله طب نظامی، شماره ۶، ص ۶۲۳-۶۱۶.
۲. صفری، س. و همکاران، ۱۳۹۱. ساختار مدیریت کیفیت با پشتیبانی فناوری اطلاعات (پژوهشی درباره‌ی سازمان بیمه مرکزی ایران). مجله مدیریت فناوری اطلاعات، شماره ۱۲، ۱۳۴-۱۱۳.
۳. فانی، ط.، ۱۳۹۷. بررسی تأثیر فناوری اطلاعات (بیمه سلامت) در جهت ارتقا رضایتمندی بیمه‌شدگان بر بیمه خدمات درمانی زاهدان.
۴. حسینی، م.، ۱۳۹۴. بررسی تأثیر مدیریت دانش و فناوری اطلاعات بر بهره‌وری کسب‌وکار (نمونه موردی بیمه آسیا)
۵. مصلح، پ.، ۱۳۹۳. بررسی تأثیر به‌کارگیری ابزار فناوری اطلاعات و ارتباطات در افزایش تمایل به خرید بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری (مطالعه موردی شرکت بیمه کوثر)
۶. مباشرفرد، م.، ۱۳۹۰. نقش فناوری اطلاعات در کاهش کلاهبرداری‌های بیمه‌ای در بیمه‌های شخص ثالث
۷. امرالله، ش.، ۱۳۹۴. بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر روی رضایت شغلی کارکنان بیمه پارسیان و عملکرد بیمه.
۸. رحمانی باروجی، ع.، ۱۳۹۴. بررسی تأثیر مدیریت دانش و فناوری اطلاعات بر بهره‌وری کسب‌وکار (در بیمه آسیا)
۹. مهربان، ر.، ۱۳۹۵. عوامل تأثیرگذار به استفاده بهینه از فناوری اطلاعات در صنعت بیمه سلامت (مورد مطالعه استان گیلان)
۱۰. کرمی، م.، ۱۳۸۶. کاربردهای فناوری اطلاعات در صنعت بیمه
11. Choudhuri, P. , 2014, Relationships among Information Technology, Performance of the Employees and Satisfaction of the Customers in Life Insurance Corporation of India.
12. REZAYI ,B. , AMIRI, J., 2017, Determination of Information Technology Strategic Operation on Health Insurance Brand in Kermanshah State .
13. KIMANI, M. , 2017, EFFECTS OF INFORMATION COMMUNICATION TECHNOLOGY STRATEGY IMPLEMENTATION ON THE CUSTOMER SERVICE DELIVERY IN THE INSURANCE INDUSTRY IN KENYA .
14. David A. O. Ogega et,al 2015, THE EFFECT OF INFORMATION TECHNOLOGY ON GROWTH OF MICRO-INSURANCE BUSINESS: A SURVEY OF COMMERCIAL INSURANCE COMPANIES IN KENYA .
15. Omwono,G. , et,al , 2016, Effects of Information Communication Technology (ICT) On Collection of Premium a Case of Jubile e Insurance Company in Uashin Gishu County, Kenya
16. Aduloju, S. , 2015,Information Technology Managerial Capabilities and Customer Service Performance Among Insurance Firms in Nigeria.
17. -Chandra Khan, P. , Mitra ,M. , 2017, The Impact of Information Technology on Commerce and Management: Evidence from Indian Life Insurance Industry.