**2-1) مقدمه**

**2-2) تعریف فن آوری اطلاعات**

1 ) اطلاعات از دیدگاه نظری:

2) اطلاعات از دیدگاه تئوری اطلاعات:

**2-3) اهمیت و لزوم توسعه فن آوری اطلاعات**

**2-4) عوامل موثر بر توسعه فن آوری اطلاعات و ارتباطات**

2-4-1) فرهنگ

2-4-2) زیرساخت

2-4-3) منابع انسانی

2-4-4) منابع مالی

2-4-5) دولت

**2-5) عناصر تشكيل دهنده بيمه**

**2-6) انواع بيمه**

**2-7) پیشینه بیمه در ایران:**

**2-8) بیمه الکترونیک**

**2-9) جایگاه بیمه الکترونیک در صنعت بیمه ایران**

**2-10) پیش نیاز های پیاده سازی فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه**

2-10-1) فرهنگ سازی

2-10-2) آسیب شناسی

2-10-3) جهت دهی به سمت ساختار فرآیندی:

2-10-4) درگیری کلیه افراد صنعت بیمه با امور فن آوری اطلاعات

2-10-5) کوچک سازی ساختار سازمانی:

**2-11) نقش فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه**

**2-12) آثار فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه**

**2-12-1) کاهش موانع ورود به بازار**

**2-12-2) شفافیت بازار**

**2-12-3) تخصصی شدن**

**1-12-2) کاهش هزینه ها**

2-13) بیمه سلامت

**2-14) پیشینه و ادبیات تحقیق**

**2-1) مقدمه :**

در سال های اخیر استفاده از فن آوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان محور بسیاری از تحولات جهانی امری

انکارناپذیر بوده و این امر موجب تسریع انجام امور گشته است. در حال حاضر در هر تجارتی می توان نشانه

هایی از فن آوری را مشاهده کرد مانند بانکداری الکترونیکی، آموزش الکترونیک و بیمه الکترونیکی (علیزاده،

1383).امروزه اطلاعات هم به عنوان یک منبع استراتژیک و هم منبع عمده برای ارزش افزوده مطرح است. هزاره سوم به زعم صاحب نظران و اندیشمندان، عصر اطلاعات و به تبع آن فن آوری اطلاعات است. حرکت جوامع به سوی جامعه اطلاعاتی،جهان را وارد عصر اطلاعات ساخته و بسیاری از جنبه های اقتصادی،اجتماعی و فرهنگی بشر را دسخوش تحولی عمیق نموده است(محترمی،1382).

ضرورت استفاده از فن آوري اطلاعات در صنعت بيمه را شركت هاي خصوصي و دولتي حس كرده اند و مدتي است كه به اين سمت و سو كشيده شده اند، اما هنوز تا رسيدن به جايگاه ايده آل در اين عرصه فاصله زيادي باقي مانده است.

نقش و تاثير فناوري اطلاعات در عصر حاضر بر هيچ كس پوشيده نيست، به خصوص صنعت بيمه كه تمام اقشار جامعه با آن سر و كار دارند.نقش فناوري اطلاعات در صنعت بيمه از منظر نقش و تاثير فناوري اطلاعات در فرآيند انجام عمليات بيمه گري، نقش فناوري اطلاعات در نتيجه عمليات بيمه گري و تاثير آن در ضريب نفوذ بيمه در كشور و نقش اطلاعات و آمار دقيق و به موقع در كيفيت اداره امور شركت هاي بيمه بسيار حائز اهميت است. هر چند طي اين سال ها صنعت بيمه توانسته است پيشرفت كند و بخشي از فعاليت هاي خود را توسط IT انجام دهد ولي هنوز هم با كشورهاي پيشرفته فاصله فراواني وجود دارد. براي رسيدن به جايگاه واقعي در اين زمينه نيازمند يك برنامه جامع و كامل هستيم تا با استفاده از اطلاعات دقيق و آمار و ارقام مديريت ريسك داشته باشيم اطلاعات دقيق و آمار و ارقام را از مهم ترين مواردی است كه مي تواند در بالابردن كيفيت شركت هاي بيمه اي تاثير گذار باشد.نقشIT در صنعت بيمه همان نقش پشتيباني كننده است و در ايران به دليل وجود موانع حقوقي، قانوني و فني و نهادي اين بخش به رشدي كه مدنظر بوده نرسيده است. بنابراين، براي توسعه IT در صنعت بيمه مجموعه متنوعي از اقدامات در زمينه هاي مختلف زيرساختي، فني و مديريتي، مسائل فرهنگي و حوزه كاربران و نرم افزارهاي كاربردي بايد صورت گيرد؛ زيرا بدون يك الگوي وحدت بخش، يكپارچه و تعيين تقدم و تاخر اين اقدامات دشوار خواهد بود.شركت هاي بيمه دولتي و خصوصي ضرورت استفاده از فناوري اطلاعات را در صنعت بيمه احساس كرده و به اين سمت و سو گرايش يافته اند(روزنامه دنياي اقتصاد، 1386).

**2-2) تعریف فن آوری اطلاعات**

اطلاعات[[1]](#footnote-1) از دیدگاه های گوناگون دارای تعاریف متفاوتی است. سه مورد از آنها عبارتند از:

1 ) اطلاعات از دیدگاه نظری:

اطلاعات به هر نوع داده جمع آورى شده با استفاده از روش هاى مختلفى نظير : مطالعه ، مشاهده ، شايعه و ساير موارد ديگر اطلاق مى گردد. در واژه "اطلاعات" ، بار معنائى از قبل تعريف شده اى در رابطه با کيفيت ، معتبر بودن و يا صحت داده وجود نداشته و امکان برخورد با اطلاعات معتبر ، غيرمعتبر ، واقعى ، نادرست ، صحيح و گمراه کننده ، وجود خواهد داشت .

2) اطلاعات از دیدگاه تئوری اطلاعات:

اطلاعات دربردارنده يک معنى خاص خصوصا "در ارتباط با پيشگوئى احتمالى از داده است. در تعريف فوق ، ميزان معنى و محتواى ارائه شده توسط اطلاعات مورد توجه قرار مى گيرد.مثلا" پيامى که به ما اعلام مى نمايد:"فردا خورشيد طلوع مى نمايد " داراى حجم اندکى محتواى اطلاعاتى است در حاليکه يک پيام در رابطه با روز قيامت ، شامل حجم بالائى از اطلاعات است . در تعريف ارائه شده از منظر تئورى اطلاعات ، همانند تعريف ارائه شده قبلى ، توجه خاصى به کيفيت و يا ارزش اطلاعات نمى گردد .

 3) اطلاعات از دیدگاه علم « فناوری اطلاعات»

علم اطلاعات و فن آورى اطلاعات با اطلاعات به عنوان داده جمع آورى شده ، ذخيره شده ، بازيابى شده، پردازش شده و ارائه شده سروکار دارد . در تعريف فوق نيز به مواردى همچون اعتبار ، کيفيت و ارزش اطلاعات به صورت جانبى ، توجه مى گردد (محمود زرگر ،1383)

فن آوري اطلاعات ياIT ترجمه عبارت information Technology است كه هدف آن دسترسي كاربر به گنجينه دانش بشري است و در اصصلاح براي توصيف فن آوري هايي به كار مي رود كه ما را در ضبط ‏‏, ذخيره سازي , پردازش , بازيابي , انتقال ودريافت اطلاعات ياري مي كند و فن اوري هایي مانند رايانه , تلفن , ارتباط از راه دور , انتقال از طريق دور نگار و.... را در بر مي گيرد (كيت بهان وديانا هولمز،1990).

همچنين دبيرخانه شوراي انفورماتيك ايران در سال1378 تعريف زير را از فناوري اطلاعات ارائه كرده است « به مجموعه اي به هم پيوسته از روش ها ,سخت افزارها , نرم افزار ها وتجهيزات ارتباطي كه اطلاعات را در اشكال گوناگون ( صدا - تصوير ومتن ) جمع آوري , ذخيره سازي , بازيابي وپردازش , انقال ويا عرضه مي كند اطلاق مي شود » (محمدي ،1381).

فن آوري اطلاعات واسطه اي است كه امكان بيان طيف گسترده اي از اطلاعات, انديشه ها , مفاهيم و پيامها را فراهم كرده ودر جهت گسترش توانمنديهاي انديشه انسان تكوين يافته است . توسعه فن آوري اطلاعات مستلزم هدايت، تقويت، توليد و گسترش اطلاعات و نوآوري در فن آوري هاي سخت افزاري و نرم افزاري اطلاع رساني است. فناوري اطلاعاتي همان محور و مركز مجموعه اي از فعاليت هاي هدايت شده است كه كنترل مديريت، بهروري، توليد، آموزش و ارتقاي يك سيستم ( اعم از سازمان يا يك پايگاه اطلاعاتي و...) را با يك مركزيت به عهده دارد

هدف فناوری اطلاعات تسهيل وتسريع دسترسي به اطلاعات از طريق ابزار ها وفنون ارتباطات است و معرف فناوري اطلاعات و ارتباطات است و به عنوان يك مجموعه اي متفاوت از ابزارها ومنابع فناوري بكار رفته براي برقراري ارتباط , ايجاد و انتشار، ذخيره كردن و مديريت اطلاعات تعريف شده است( جارياني ،1382).

**2-3) اهمیت و لزوم توسعه فن آوری اطلاعات**

امروزه کشور ها با هر جهان بینی و دیدگاه ایدئولوژیکی به دنبال سعادت،رفاه و زندگی بهتر برای مردم خود و توسعه فراگیر هستند در این راه، به کارگیری هرچه بیش تر فن آوری اطلاعات و ارتباطات را کلید اصلی نیل به چنین توسعه ای می دانند (ریس دانا و فیروزآبادی،1386). امروزه اطلاعات در کنار عواملی مانند نیروی انسانی، مواد اولیه، سرمایه، انرژی و ماشین آلات به عنوان یکی از عناصر تولید نقش مهمی را ایفا و روز به روز به اهمیت آنها افزوده می شود.(نامداری و فقیهی،1384،ص 116)

به عبارت دیگر اطلاعات آن چنان نقش تعیین کننده و مرکزی در طراحی و سیاست گذاری ملی دارد که بدون اطلاعات صحیح و به روز چنین فرایندی امکان پذیر نخواهد بود (مووینی،1384).

بنابراین کشورهای در حال توسعه و بالاخص ایران،برای پاسخ گویی به نیازهای توسعه خود باید در دست یابی به تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات اصرار ورزیده و عقب نشینی نکنند.اقدامات اولیه این فرایند،توسعه زیرساخت های فنی(نرم افزار و سخت افزار)،مخابراتی،اطلاع رسانی،علمی و پژوهشی کشور می باشد.به این امید که بتوان تکنولوژی لازم را در زمینه کسب نموده و ضمن جذب صحیح و اصولی اطلاعات وارداتی، به یک تولید کننده و صادرکننده اطلاعات در این زمینه تبدیل شد.لذا در راستای چشم انداز بیست ساله جمهوری اسلامی ایران مبتنی بر تحقق جامعه ای توسعه یافته،متناسب با مقتضیات فرهنگی،متکی بر اصول اخلاقی و ارزش های اسلامی،حفظ هویت ایرانی-اسلامی با تاکید بر مردم سالاری دینی و عدالت اجتماعی،سند جامع فن آوری اطلاعات کشور به اجرا درمی آید،به این امید که اهداف چشم انداز 1404 هجری شمسی کشور محقق شود.( ریس دانا و فیروزآبادی،1386).

**2-4) عوامل موثر بر توسعه فن آوری اطلاعات و ارتباطات**

اگر چه فن آوری اطلاعات و ارتباطات،زیربنای بسیاری از فعالیات های تجاری،اقتصادی و دولتی را تشکیل می دهد،لیکن شواهدی مبنی بر اینکه نوآوری ها فاقد کارایی لازم هستند و استفاده اندکی از آنها به عمل می آید،در دست است(کلگ[[2]](#footnote-2)،2000).مرور گزارش ها و مطالعات موردی انجام شده در باره کاربرد فن آوری اطلاعات و ارتباطات در کشور های در حال توسعه،حاکی از نرخ بالای ناکامی در کاربرد این فن آوری در این کشورهاست(هیکس،2002).

وجود چنین واقعیت هایی باعث شده است که مطالعات و پژوهش هایی در رابطه با عوامل کامیابی و ناکامی توسعه فن آوری اطلاعات و ارتباطات انجام گیرد که حاصل آن متمایز ساختن پنج دسته کلی از این عوامل است:

2-4-1) فرهنگ : مجموعه ای از ارزش ها،عادات،عقاید و سنت های مشترک در یک گروه یا جامعه گفته می شود که از فرهنگ جامعه ای دیگر،قابل تمایز است(کورپلا[[3]](#footnote-3)2001).فرهنگ،مفهوم اصلی و مرکزی در ارتباط با فن آوری اطلاعات و ارتباطات است که به خاطر نقش مهمی که در پذیرش یا رد این فن آوری دارد،بیش تر از خود این فن آوری مهم هستند(آویزان و مایرز[[4]](#footnote-4)،2001).به منظور معرفی موثر این فن آوری به یک جامعه یا کشور،مطالعه دیدگاه و فرهنگ افراد آن جامعه به خصوص کاربران و استفاده کنندگان از آن،ضرورت دارد تا با شناسایی و درک فرهنگ آنان بتوان میان فرهنگ استفاده کنندگان و فرهنگ الحاقی این فن آوری ها پلی ایجاد کرد(حری و ناخدا،1385).

2-4-2) زیرساخت: زیرساخت ها یکی از پنج عامل بسیار مهم و به نوعی تعیین کننده میزان آمادگی الکترونیکی دولت ها در جهت توسعه فن آوری اطلاعات و ارتباطات است(جلالی،1386). به طور کلی زیرساخت ها را می توان در موارد زیر خلاصه کرد:

الف-رسانه های جمعی:این رسانه ها ابزارهای مهم نشر اطلاعات در یک جامعه هستند که می توان در سه نوع انتشاراتی،دیذاری و شنیداری دسته بندی کردروزنامه،مجلات و بولتون های خبری و علمی-پژوهشی،از نوع انتشاراتی، و تلویزیون،شبکه های تصویری،ماهواره و رادیو نمونه هایی از رسانه های شنیداری هستند(فرج پهلو،1377،ص 80).

ب-کامپیوتر:امروزه کامپیوتر از اساسی ترین ابزارهای اطلاعاتی و ارتباطی است که زمینه های مختلف اعم از گردآوری،پردازش و اشاعه اطلاعات به کار می رود.کامپیوترهای پرقدرت و پر سرعت،پهنای باند اینترنت و سرعت آن،تاثیر مستقیمی بر نوع و کیفیت خدمات اطلاع رسانی و ارتباطی دارد(همان)

ج-مخابرات:وجود امکانات پیشرفته مخابراتی در یک جامعه نشانه ای از فن آوری اطلاعاتی و ارتباطی پیشرفته در آن جامعه است.هر قدر ملتی در تولید و ساخت و توسعه تجهیزات مخابراتی مستقل تر باشد،استقلال عمل بیش تری در برنامه ریزی های مربوط به فن آوری اطلاعات و ارتباطات دارد.در غیر این صورت نا است از برنامه های دیگر جوامع پیروی کند(همان)

2-4-3) منابع انسانی : اهمیت بعد منابع انسانی در توسعه فن آوری اطلاعات و ارتباطات به حدی است که از تامین و تربیت نیروی انسانی متخصص،ماهر و خبره به عنوان زیربنایی ترین مولفه در این زمینه یاد می شود(منتظر،1386،ص 17).از مفاهیم نسبتا جدید و بسیار مهم در این زمینه،مهارت های سواد اطلاعاتی است.منظور از این مهارت ها،دریافتن،ارزیابی و به کارگیری موثر اطلاعات و ایزارهای ارتباطی در زمینه های مورد نیاز می باشد(کارال[[5]](#footnote-5)،2008،ص 26)

2-4-4) منابع مالی: توسعه فن آوری اطلاعات و ارتباطات به سرمایه گذاری مالی هنگفت و تامین مالی درازمدت نیاز دارد(جلالی،1386،ص 458).برخلاف تصور بسیاری، هزینه زیرساخت های پیچیده مخابراتی،خرید نرم افزارها و سخت افزارها،خدمات نصب و تعمیر و راه اندازی،توسعه پهنای باند و ...،سهم زیادی از هزینه را به خود اختصاص می دهد که حتی کشور های توسعه یافته را نیز با مشکل مواجه می کند(منتظر،1386،ص 15).

2-4-5) دولت: دولت ها در توسعه زیرساخت و مدیریت کلان توسعه فن آوری اطلاعات و ارتباطات نقش عمده ای دارند.تجربه کشورهای موفق نشان می دهد که موفقیت آن ها در این زمینه بستگی مستقیم به حمایت بی دریغ سران آن کشور داشته است(جلالی،1386،ص 459)یکی از موارد بسیار مهم در این زمینه قوانین و سیاست های ملی دولت در زمینه فن آوری اطلاعات و ارتباطات می باشد؛چراکه اجرای آن مستلزم پشتوانه قوی اجرایی است و نیز کیفیت انتقال و بهره وری از اطلاعات در جامعه،مسایل اخلاقی و نیز چگونگی برخورد با مشکلات احتمالی در این زمینه را در بر می گیرد(فرج پهلو،1377،ص 82).

**2-5) عناصر تشكيل دهنده بيمه**

عناصر تشكيل‌دهنده بيمه عبارتند از: خطر، حق بيمه و خسارت

الف- خطر:

موضوع تمام عمليات بيمه را خطر تشكيل مي‌دهد و آن عبارت از اتفاقي مهتمل و قريب‌الوقوع.

 از ويژگيهاي خطر مي‌توان به احتمالي بودن ـ نامعين بودن زمان اتفاق افتادن و ايجاد خسارت درصورت بروز را نام برد.

در بيمه مسئوليت مدني، مسئوليت مدني ناشي از حوادث، موضوع بيمه است كه مي‌تواند در اثر عمل يا رفتار شخص يا اشخاص وابسته و يا ناشي از اشياء و اموال تحت مالكيت يا تصرف او ايجاد شود. بنابراين بيمه‌گذار در ازاء پرداخت حق بيمه مسئوليت مدني رفتار خود، اشخاص وابسته يا اشياء و اموال خود را كه ممكن است موجب خسارت ديگران شود بيمه كرده و پرداخت خسارت احتمالي را به بيمه‌گر منتقل مي‌كند. يعني بيمه‌گر متعهد مي‌شود درصورت مسئول شناخته شدن بيمه‌گذار به جاي او خسارت زيان ديده را بپردازد. اين عمل (يعني بيمه كردن) اموال و دارائيهاي شخص بيمه‌گذار را از خسارت ناشي از مسئوليت او محافظت مي‌كند. در زندگي امروزي اكثر مردم درمقابل خطرات ناشي از مسئوليت مدني در مقابل ديگران قرار دارند و بهترين راه براي حفظ دارائيها و پرداخت خسارت زيان‌ديدگان با حداقل هزينه" بيمه" مي‌باشد.

ب- حق بيمه:

حق بيمه وجهي است كه بيمه‌گذار در قبال خريد بيمه يا با به عبارت بهتر انتقال خطر به بيمه‌گر پرداخت مي‌كند. با پرداخت حق بيمه و خريد بيمه مسئوليت مدني، تعهد جبران خسارت از بيمه‌گذار منتقل‌شده و بيمه‌گر متعهد مي‌گردد.

ج- خسارت:

واژه خسارت در لغت به معني زيان و ضرر است ولي در اصطلاح بيمه‌اي تنها به اين اكتفا نشده و صاحب نظران علم بيمه تعاريف ويژه‌اي براي آن ارائه داده‌اند. اما اغلب آنها كم و بيش به اين موضوع اذعان دارند كه خسارت يعني وقوع خطر پيش‌بيني شده در بيمه نامه و ادعاي زيان ازطرف زيان‌ديده.

با بروز خسارت زيان‌ديده به عامل زيان مراجعه كرده و عامل زيان نيز با استفاده از بيمه نامه عملاً خواستار حمايت بيمه‌گر مي‌شود كه در اينجا بيمه‌گر وارد موضوع شده و درحدود بيمه نامه نسبت به پرداخت خسارت زيان‌ديده اقدام مي‌كند.

در بيمه مسئولت مدني نيز خسارت را مي‌توان واقعه‌اي دانست كه موجب مسئوليت بيمه‌گذار درمقابل اشخاص زيان‌ديده مي‌گرد

**2-6) انواع بيمه**

بيمه باتوجه به نوع نگاه ما به مبناي قانوني ـ اهداف و مقررات به انواع مختلفي تقسيم‌بندي مي‌شود. در يك تقسيم بندي، بيمه به دو نوع كلي تقسيم مي‌شود:

الف -بيمه‌هاي اجتماعي

ب -بيمه‌هاي بازرگاني

الف ـ بيمه‌هاي اجتماعي يا بيمه‌هاي اجباري به بيمه‌هاي ناشي از قانون نيز معروف هستند كه درمورد كارگران و اقشار كم‌درآمد جامعه صدق پيدا مي‌كند. قانون‌گذار براي اقشاري از جامعه كه از يك سو نيروي توليدي جامعه محسوب مي‌شوند و ازسوي ديگر خود به فكر آينده و معيشت خود نيستند يا براي آينده خود نمي‌توانند برنامه مناسبي داشته باشند، دولت را موظف كرده درجهت حمايت از آن ها، بيمه‌هاي اجتماعي را برقرار كرده و اين اقشار را زير چتر اين نوع بيمه‌ها قرار دهد.

از مهمترين ويژگي اين نوع بيمه‌ها مي‌توان به پرداخت بخش اعظم حق بيمه توسط كارفرما و نيز محاسبه حق بيمه براساس درصدي از حقوق و دستمزد مشمولين اشاره كرد.

ب ـ بيمه‌هاي بازرگاني به بيمه‌هاي اختياري نيز معروف هستند كه در آن بيمه‌گذار به ميل و اراده خود و به صورت آزادانه نسبت به تهيه انواع پوششهاي آن اقدام مي‌كند. در اين نوع بيمه‌ها تعهد دوطرفه است يعني بيمه‌گر در ازاء دريافت حق بيمه از بيمه‌گذار، تأمين بيمه در اختيار وي قرار مي‌دهد.در بيمه‌هاي بازرگاني محاسبه حق بيمه متناسب با خطر بيمه‌شده تعيين مي‌گردد و كلاً از بيمه‌گذار اخذ مي‌گردد. بيمه‌هاي بازرگاني به انواع مختلفي در طول زمان تقسيم‌بندي شده‌اند كه به فراخور نياز روز و تنوع خطر‌ها به كار گرفته شده‌اند نظير:

بيمه‌هاي دريائي و غيردريائي

بيمه‌هاي اموال و اشخاص

بيمه‌هاي زندگي و غيرزندگي

بيمه‌هاي اشياء ـ مسئوليت، زيان پولي و اشخاص

**2-7) پیشینه بیمه در ایران:**

در سال ۱۳۱۰ خورشيدي، فعاليت جدى میهن ما در زمينه ی بيمه آغاز شد. در اين سال بود که قانون و نظامنامهی ثبت شرکت ‌ها در ايران به تصويب رسيد و متعاقب آن بسيارى از شرکت‌هاى بيمه خارجى از جمله اینگستراخ، آليانس، ايگل استار، يورکشاير، رويال، ويکتوريا، ناسيونال سويس، فنيکس، اتحادالوطنى و... به تأسيس شعبه يا نمايندگى در ايران پرداختند.

گسترش فعاليت شرکت‌هاى بيمهی خارجي، مسئولان کشور را متوجه ضرورت تأسيس يک شرکت بيمه ی ايرانى کرد و دولت در شانزدهم شهريور ۱۳۱۴ شرکت سهامى بيمه ايران را با سرمايه ۲۰ ميليون ريال تأسيس نمود . فعاليت رسمى شرکت سهامى بيمه ايران از اواسط آبان ماه همان سال آغاز شد. تأسيس شرکت سهامى بيمه ايران، نقطه عطفى در تاريخ فعاليت بيمه‌اى کشور به‌شمار مى‌رود زيرا از آن پس دولت با در اختيار داشتن تشکيلات اجرائى مناسب، قادر به کنترل بازار و نظارت بر فعاليت مؤسسات بيمه خارجى شد. دو سال پس از تأسيس شرکت سهامى بيمه ايران يعنى در سال ۱۳۱۶، ”قانون بيمه“ در ۳۶ ماده تدوين شد و به تصويب مجلس شوراى ملى رسيد. پس از آن نيز مقررات ديگرى در جهت کنترل و نظارت بر فعاليت مؤسسات بيمه از طريق الزام آنها به واگذارى ۲۵ درصد بيمه‌نامه‌هاى صادره به‌صورت اتکائى اجبارى به شرکت سهامى بيمه ايران وضع شد؛ در اين رهگذر، الزام به بيمه‌کردن کالاهاى وارداتى و صادراتى و اموال موجود در ايران و ايرانيان مقيم خارج از کشور نزد يکى از مؤسسات بيمه که در ايران به ثبت رسيده‌اند، بر استحکام شرکت‌هاى بيمه افزود.شرکت سهامى بيمه ايران با حمايت دولت به فعاليت خود ادامه داد و اين حمايت منجر به تقويت نقش اين شرکت در بازار بيمه کشور و توقف تدريجى فعاليت شعب و نمايندگى‌هاى شرکت‌هاى بيمه خارجى شد. اين روند کماکان ادامه يافت تا آنکه در سال ۱۳۳۱ بر اساس مصوبه هيأت دولت کليه شرکت‌هاى بيمه خارجى موظف شدند براى ادامه فعاليت خود در ايران مبلغ ۲۵۰ هزار دلار وديعه نزد بانک ملى ايران توزيع نمايند و پس از آن نيز منافع ساليانه خود را تا زمانى‌که اين مبلغ به ۵۰۰ هزار دلار برسد بر آن بيفزايند. اين تصميم موجب تعطيل‌شدن کليه نمايندگى‌ها و شعب شرکت‌هاى بيمه خارجى در ايران به‌استثناءِ دو شرکت بيمه ”يورکشاير“ و ”اينگستراخ“ گرديد و شرايط را براى گسترش فعاليت شرکت‌هاى بيمه ايران فراهم ساخت.

نخستين شرکت بيمه خصوصى ايران به‌نام ”بيمه شرق“ در سال ۱۳۲۹ خورشيدى تأسيس شد. پس از آن تا سال ۱۳۴۳ به‌تدريج هفت کشور بيمه خصوصى ديگر به‌نام‌هاى آريا، پارس، ملي، آسيا، البرز، اميد و ساختمان و کار به‌ترتيب تأسيس شدند و به‌ فعاليت بيمه‌اى پرداختند. همان‌طور که اشاره شد از سال ۱۳۱۶ کليه شرکت‌هاى بيمه موظف شدند ۲۵ درصد از امور بيمه‌اى خود را به‌صورت اتکائى اجبارى به شرکت بيمه ايران واگذار نمايند. اين واگذارى عمدتاً از طريق ليست‌هائى به‌نام بردرو که حاوى کليه اطلاعات راجع به بيمه‌نامه‌هاى صادره و خسارت‌هاى پرداخت‌شده اين شرکت‌ها بود انجام گرفت. بديهى است ارائه اطلاعات به شرکت بيمه رقيب هيچ‌گاه نمى‌توانست مورد رضايت و علاقه شرکت‌هاى بيمه واگذرانده باشد. از سوى ديگر، با افزايش تعداد شرکت‌هاى بيمه، ضرورت اعمال نظارت بيشتر دولت بر اين صنعت و تدوين اصول و ضوابط استاندارد براى فعاليت‌هاى بيمه‌اى به منظور حفظ حقوق بيمه‌گذاران و بيمه‌شدگان احساس مى‌شد. به همين دليل در سال ۱۳۵۰ ”بيمه مرکزى ايران“ به منظور تحقق هدف‌هاى فوق تأسيس شد.

در ماده ۱ قانون تأسيس بيمه مرکزى ايران و بيمه‌گرى چنين آمده است: ”به منظور تنظيم و تعميم و هدايت امر بيمه در ايران و حمايت بيمه‌گذاران و بيمه‌شدگان و صاحبان حقوق آنها، همچنين به منظور اعمال نظارت دولت بر اين فعاليت، مؤسسه‌اى به‌نام بيمه مرکزى ايران طبق اين قانون به‌صورت شرکت سهامى تأسيس مى‌گردد“. اين قانون از دو بخش تشکيل شده است. در بخش اول، سازمان، ارکان ، تشکيلات، نظارت و نحوه اداره بيمه مرکزى ايران تعيين‌شده و در بخش دوم ضوابط مربوط به نحوه تأسيس و فعاليت شرکت‌هاى بيمه و ادغام و انحلال و ورشکستگى آنها مشخص شده است. طبق اين قانون بيمه مرکزى ايران سازمانى است مستقل که هيچ‌گونه وابستگى تشکيلاتى و ارگانيک با هيچ‌يک از وزارت‌ها و سازمان‌هاى ديگر دولتى ندارد و تنها ارتباط آن با وزارت امور اقتصادى و دارائى اين است که وزير امور اقتصادى و دارائى رئيس مجمع عمومى بيمه مرکزى ايران است. وزيران بازرگانى و کار و امور اجتماعى نيز عضو مجمع عمومى بيمه مرکزى ايران هستند. رئيس ‌کل بيمه مرکزى ايران کليه اختيارات ناشى از اين قانون را دارد و بسته به صلاحديد مى‌تواند به معاونان يا مديران بيمه مرکزى تفويض اختيار نماید.

براساس تشويق سرمايه‌گذارى‌هاى خارجي، مؤسسات بيمه خارجى نيز براى ورود به بازرا بيمه ايران دست به‌کار شدند اما بيم آن مى‌رفت که اگر کنترل و نظارت دقيقى در بازار بيمه نوپاى ايران اعمال نشود صنعت بيمه در خطر هجوم مؤسسات بيمه خارجى که از هر جهت مجهزتر بودند قرار گيرد. تصويب قانون تأسيس بيمه مرکزى ايران و آغاز بيمه‌گرى با شروع افزايش درآمدهاى ارزى و شروع فعاليت هاى عمرانى همزمان بود. بر اثر اين درآمدها بر تعداد شرکت‌ها که با مشارکت مؤسسات بيمه خارجى همراه بود موفقيت بازار ملى را به‌خطر مى‌انداخت بيمه مرکزى ايران با همين انديشه تأسيس شد تا نهاد نظارتى دولت در امر فعاليت‌هاى بيمه‌اى به منظور حفظ حقوق بيمه‌گذاران باشد. بيمه مرکزى ايران مستقيماً فعاليت بيمه‌اى نمى‌کند در نتيجه رقيبى براى مؤسسات بيمه کشور نيست. طبق قانون تأسيس بيمه مرکزى ايران و بيمه‌گري، نظارت بر کليه فعاليت‌هاى بيمه‌اى طبق قانون تأسيس مرکزى ايران و بيمه‌گري، نظارت بر کليه فعاليت‌هاى بيمه‌اى به واحد نظارتى مستقل و صلاحيتدار سپرده شده به طورى‌که بعد از تأسيس بيمه مرکزى ايران اين قانون مورد تقليد تعدادى از کشورهاى درحال توسعه قرار گرفت. (وب سایت بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران)[[6]](#footnote-6)

**2-8) بیمه الکترونیک**

امروزه صنعت بیمه در جهان، به دلیل رشد هزینه های سنگین مربوط به فن آوری های اطلاعاتی و کاهش حاشیه سود محصولات با چاش های سنگینی روبرو هستند.کانال های عرضه خدمات بیمه و خدمات مالی نیز در حال حاضر به واسطه بهره مندی از اینترنت با دگرگونی چشمگیری مواجه است.از این رو،بسیاری از شرکت های بیمه از طریق سایت اینترنتی اختصاصی خود،به صورت وسیعی اطلاعاتی را در رابطه با شرکت و راهنمایی خرید انواع محصولات بیمه ای عرضه می کنند.برای یک قرارداد بیمه،چیزی بیش از یک مجموعه اطلاعات نیاز نیست.بیشتر قراردادهای بیمه ای تا وقتی خسارت اتفاق نیفتد،در حد یک مجموعه اطلاعات خالص باقی می مانند.قسمت اعظم مبادلات بین بیمه گذار و بیمه گر اطلاعاتی هستند که برای انجام قرارداد بایستی مبادله شوند.همچنین موضوع پرداخت حق بیمه که چگونه باید انجام پذیرد و نیز موضوع پرداخت خسارت که چگونه ارزیابی و پرداخت شود،نشانگر آن است که میزان زیادی از اطلاعات بین بیمه گذاران،واسطه ها و بیمه گران مبادله می شود(اوترویل،2003).بنابراین می توان اذعان داشت که بیمه یک فعالیت اطلاعات محور است و در نتیجه می توان از تجارت الکترونیک در این صنعت بهره گرفت.بیمه الکترونیک به معنای عام به عنوان کاربرد اینترنت و فن آوری اطلاعات در تولید و توزیع خدمات بیمه ای اطلاق می شود و در معنای خاص،بیمه الکترونیک را می توان به عنوان تامین یک پوشش بیمه ای از طریق بیمه نامه ای دانست که به طور برخط،درخواست،پیشنهاد،مذاکره و قرارداد آن منعقد می شود.به این نوع بیمه نامه ها-از آنجا که از طریق اینترنت عرضه و فروخته می شوند-بیمه اینترنتی نیز می گویند.به علاوه پرداخت حق بیمه،توزیع بیمه نامه و پردازش پرداخت خسارت،همگی می توانند بر خط انجام گیرند(برومیده و اعرابی،1385).

فن آوری اطلاعات و ارتباطات به صنعت بیمه شکلی منعطف بخشیده،آن را متحول نموده و مجبور به ترک قید و بندها و مقررات سنتی و استفاده از فن آوری جدید نموده است.با توجه به ورود فن آوری جدید در پردازش و تبادل داده ها،نیازهای جدیدی برای شیوه ارائه خدمات بیمه ای مطرح شده است.

بیمه الکترونیکی در یک نگاه کلی درصدد فراهم آوردن امکاناتی برای مشتریان است تا دسترسی به خدمات بیمه ای با استفاده از واسطه ای ایمن و بدون حضور فیزیکی صورت پذیرد.بر اساس تعریفی دیگر،بیمه الکترونیکی به معنای ارائه و مبادله خدمات با بهای اندک از طریق کانال های اکترونیکی است.بیمه الکترونیکی به معنای عام به کاربرد اینترنت و تکنولوژی اطلاعات[[7]](#footnote-7) در تولید و توزیع خدمات بیمه ای گفته می شود و در معنای خاص می توان بیمه الکترونیکی را ابزار تامین پوشش بیمه ای از طریق بیمه نامه هایی تعریف کرد که به صورت آنلاین مورد درخواست و مذاکره واقع شده و قرارداد آن ها منعقد مس شود.با این که پرداخت حق بیمه،توزیع بیمه نامه و فرآیند پرداخت خسارت می تواند به صورت آنلاین انجام گیرد،اما ممکن است در برخی از کشورها محدودیت های مقرراتی(نظارتی)فنی آنلاین به طور مداوم تغییر نماید(همتی،1382).

**2-9) جایگاه بیمه الکترونیک در صنعت بیمه ایران**

به طور کلی،بیمه الکترونیک،هزینه های مدیریتی و اداری را از طریق فرایند اتوماسیون کسب و کار کاهش می دهد و اطلاعات مدیریتی را بهبود می بخشد.همچنین بیمه الکترونیک،کارمزد پرداختی به واسطه ها را از طریق فروش مستقیم بیمه نامه به مشتری کاهش می دهد(برومیده و اعرابی،1385).در نهایت کاهش هزینه در بازار رقابتی،موجب کاهش حق بیمه می شود و به مشتریان و مردم اجازه خرید بیمه بیشتری را می دهد که نتیجه آن نفوذ بیشتر بیمه در کشورها خواهد بود(همتی،1384).به طور کلی،اینترنت به تازه واردان بازار امکان می دهد که از فرایند پرهزینه و طولانی راه اندازی شبکه های سنتی فروش پرهیز کنند و خدمات مالی و بیمه ای خود را بیشتر از طریق خدمات اینترنتی انجام دهند.بنابراین انتظار می رود بیمه گران قدیمی با فشار رقابتی فزاینده ای روبرو شوند.محصولات بیمه ای که به مشاوره کمی نیاز دارند،برای فروش از طریق اینترنت مناسب ترند،اما در مورد محصولات بیمه ای پیچیده و با ارزش معاملاتی بالا که مشتری تمایل بیشتری به صرف هزینه مشاوره دارد،فروش از طریق اینترنت خیلی مورد توجه قرار نمی گیرد(برومیده واعرابی،1385).

 طی 51 سال اخیر صنعت بیمه در ایران 4.5 برابر بیش از کل اقتصاد ملی رشد کرده با این وجود سهم بیمه کشور در دنیا بسیار ناچیز است و بخشی از این مشکل ناشی از عدم بکارگیری بیمه الکترونیک است.دوران جدید را به دلیل رشد روزافزون فناوری، عصر اطلاعات می‌نامند. یکی از مهم ترین ویژگی‌های عصر انفجار اطلاعات، به‌کارگیری ابزار فناوری اطلاعات و انجام امور مختلف با استفاده از این ظرفیت است.در واقع با توجه به سرعت، دقت و ایجاد سهولت در ارتباطات و انجام فعالیت‌ها در بستر فضای مجازی، تجارت الکترونیک به یکی از موضوعات قابل توجه در دنیا مبدل شده است.در کشور ما با توجه به ورود دیرهنگام این ابزار، فناوری‌ اطلاعات در چند سال اخیر گسترش نسبی پیدا کرده اما با این حال با استقبال خوبی از سوی مردم مواجه شده است. درواقع می‌توان گفت در مواردی که فناوری اطلاعات توانسته افراد جامعه را با سرعت و سهولت بیشتری در انجام امورشان یاری کند، سریعاً گسترده شده است.مثال بارز این موضوع ورود و گسترش بانکداری الکترونیک در کشور است به طوری که هم‌اکنون اغلب فعالیت‌های بانکی از طریق فضای مجازی صورت می‌گیرد اما در صنعت بیمه که قطعا اهمیتش از بانکداری کمتر نیست، در این موضوع شاهد یک عقب‌افتادگی جدی در کشور هستیم و شاید بتوان گفت یکی از موانع رشد شتابان ضریب نفوذ بیمه نیز عدم به کارگیری بیمه الکترونیک است.در یک تعریف ساده بکارگیری ابزار فناوری اطلاعات و اینترنت در تولید و توزیع خدمات بیمه‌ای را «بیمه الکترونیک» می‌گویند و بنا بر گزارشات منتشر شده در حال حاضر 40 درصد بیمه‌نامه‌ها در دنیا به صورت آنلاین به فروش می‌رسد.حال آنکه طبق آمار در 51 سال اخیر، صنعت بیمه در ایران، 4.5 برابر بیش از کل اقتصاد ملی رشد کرده، اما سهم بیمه کشور در دنیا بسیار ناچیز است و به نظر می‌رسد این عقب‌افتادگی با بکارگیری بیمه الکترونیک به سرعت جبران خواهد شد.ارتباط مستقیم با مشتری، ارائه و اطلاع‌رسانی در مورد ویژگی‌های محصول بیمه‌ای، کاهش هزینه و حذف سوءاستفاده از مهم‌ترین مزایای استفاده از بیمه الکترونیک است.اما به زعم کارشناسان، بیمه الکترونیک تنها در رشته‌های بیمه‌ای که پیچیدگی کمتری به لحاظ ارزیابی ریسک و محاسبه حق بیمه دارند، قابل اجرا است، اما در زمینه مقایسه محصولات بیمه‌ای، پرداخت حق بیمه و دسترسی به اطلاعات بیمه‌گر به صورت آنلاین می‌تواند نقش مؤثری داشته باشد.

البته باید مدنظر داشت که فرصت‌های جدید با مخاطرات و ریسک‌های جدید نیز همراه خواهد بود. در این راستا شرکت‌های بیمه به عنوان ارائه‌کنندگان خدمات، باید اطمینان‌خاطر و اعتماد مشتریان را برای انجام برخی از امور و عملیات بیمه‌ای در فضای مجازی جلب کنند که لازمه آن آمادگی و پذیرش دو طرف عرضه و تقاضای بیمه برای انجام مبادلات و تراکنش‌ها به صورت الکترونیک است(ابراهیم تاجیک،1391).

**2-10) پیش نیاز های پیاده سازی فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه**

2-10-1) فرهنگ سازی

بستر سازی فرهنگی نقش مهمی در پیاده نمودن فناوری اطلاعات در صنعت بیمه ایفا می نماید و موجب می شود تا به کارگیری آن سریع تر،و با موفقیت انجام شود.موثرترین عامل در موفقیت به کارگیری فناوری اطلاعات،اعتقاد و اطمینان مدیران به آینده جت استفاده از فن آوری اطلاعات است که به تنهایی نمی تواند سبب دستیابی به مزیت رقابتی برای شرکت ها شود.برای کسب موفقیت باید این فعالیت ها با فرهنگ سازمان هماهنگ شده و توسط افراد کلیدی سازمان حمایت شوند(کریمی،1383)

2-10-2) آسیب شناسی

باید مشکلات و موانع به کارکیری فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه جهت پیاده سازی بیمه الکترونیکی به شکل علمی و دقیق مورد برسی قرار گرفته و برای رفع آن برنامه ریزی شود(همان)

2-10-3) جهت دهی به سمت ساختار فرآیندی:

ساختار سازمانی شرکت های بیمه و بیمه مرکزی ایران مرتبط با فن آوری اطلاعات،باید از ساختار وظایفی خارج و به سمت ساختار فرآیندی جهت داده شود .

2-10-4) درگیری کلیه افراد صنعت بیمه با امور فن آوری اطلاعات

کلیه اعضای صنعت بیمه از مدیران ارشد تا کارمندان سطح عملیاتی باید به عنوان کارشناسان اطلاعات شناخته شده و از تجارب و مهارت های آن ها برای پیاده سازی فن آوری اطلاعات استفاده شود.

2-10-5) کوچک سازی ساختار سازمانی:

خارج کردن فعالیت های غیر ضروری از محیط صنعت بیمه(کوچک سازی) یکی از اصول ضروری این فرآیند محسوب می شود.

**2-11) نقش فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه**

صنعت بیمه از فعالیت های مهم هر کشوری است که در کنار فعالیت های بانک داری و تولیدی،نقش به سزایی در رشد و تعالی کشور دارد. در این خصوص فن آوری ارتباطات و اطلاعات نقش عمده ای در این مقوله دارد و می تواند در بهینه سازی فرآیند های جاری و کاهش هزینه های داخلی شرکت های بیمه و به تبع آن ایجاد بازارهای جدید کمک کند.استفاده از فن آوری اطلاعات و ارتباطات در تمامی زمینه های مربوط به این صنعت تاثیر اساسی دارد.تمرکز یافتن بر همه فرآیند های کاری در یک جریان واحد اطلاعاتی،هزینه گرد آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات را به میزان زیادی کاهش می دهد.از آنجا که فن آوری موثر اطلاعات نزد بیمه گران عاملی کلیدی برای ایجاد ارزش محسوب می شود،فن آوری های جدید اطلاعاتی و ارتباطی به آنها این توانی را می دهد که ارتباطات کلیدی را در زنجیره ی ارزش ها بازسازی و عقلانی کند(کیتا و لی[[8]](#footnote-8)،2005).

از اساسی ترین کاربرد های فن آوری اطلاعات،استفاده از آن در بخش خدمات است.صنایع خدماتی نظیر بانکداری،بیمه،بازاریابی،تجارت،آموزش،گردشگری و ... از فن آوری اطلاعات نفع زیادی برده اند.از این نوآوری ها فن آورانه در صنعت بیمه می توان از بیمه الکترونیکی نام برد.بیمه الکترونیکی حاصل تحول در فن آوری اطلاعات و ارتباطات است.استفاده از فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه باعث افزایش ظرفیت تولید،تخصصی شدن فعالیت ها و بهبود سرعت و کیفیت خدمات خواهد شد.بیمه ی الکترونیکی در یک نگاه کلی به فراهم ساختن امکان دسترسی مشتریان به خدمات بیمه ای با استفاده از واسطه های ایمن و بدون حضور فیزیکی اطلاق می شود(همتی،1382)

ظهور فن آوري اطلاعات منجر به تحول صنايع تولیدي و خدماتی شده است كه صنعت بیمه نیز به عنوان جزئی از صنايع خدماتی از اين امر مستثنی نیست . از آن جايی كه مانند ساير صنايع رقابتی يكی از عوامل مهم رضايت مشتريان درخدمات بیمه اي كیفیت ارائه خدمات است)يعنی دسترسی سريع و ارزان به آن خدمات(، لذا رسیدن به اين مهم، صرف نظر از مزاياي بیشماري كه براي مشتريان داخلی و خارجی بیمه ها دارد، يک مزيت رقابتی در دنیاي پررقابت كنونی است . شركت هاي مالی مبتنی بر وب، با از بین بردن هزينه هاي سنتی و تحويل مناسب كالا ها و خدمات ازطريق اينترنت، هزينه تراكنش ها را كاهش می دهند. تكنولوژي هاي اينترنت نه تنها بر روي كانال هاي توزيع شركت تأثیر دارند، بلكه تمامی فرآيندهاي تجاري شركت را متحول می سازند . امروزه از IT ، در فرآيند پردازش بیمه نامه، وتعیین حق بیمه، تحلیل بازار، پیش بینی فروش وحسابداري استفاده می شود . واضح است كه بیمه، صنعتی وابسته به اطلاعات است ، بنابراين فناوري اطلاعات و ارتباطات می تواند تأثیرات بسیار زيادي برآن داشته باشد. پیشرفت اينترنت در صنعت بیمه سرعت كمتري از بانك داري برخط داشته است. دو دلیل عمده وجود دارد كه شركت هاي بیمه را به سمت فعالیت هاي برخط سوق می دهد، دلیل اول اينكه امكان دسترسی برخط و ارائه يک كانال تحويل ارزان،توسعه نمايندگی ها و آژانس هاي شبكه اي موجود،حذف كاغذ بازي و كاهش میزان

تعامل بین افراد باعث كاهش هزينه ها و افزايش درآمد میشود. دلیل دوم عبارت است از اين كه دسترسی برخط، ادراک مشتريان را از خدمات ارائه شده به آن ها افزايش می دهد و هم چنین باعث به وجودآمدن و افزايش وفاداري می شود(یعقوبی و تاج محمدی،1390).

**2-12) آثار فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه**

صنعت بیمه تا حد زیادی بر پایه اطلاعات استوار است.بیمه نامه ها،کالاهای اطلاعاتی هستند که قابلیت دیجیتالی شدن دارندا؛بنابراین کالاهای بیمه ای برای تولید،مدیریت و توزیع بر خط مناسب هستند.در این قسمت به شرح مختصری از آثار چشمگیر فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه پرداخته می شود:[[9]](#footnote-9)

**2-12-1) کاهش موانع ورود به بازار:**اینترنت سبب کاهش سرمایه مورد نیاز برای ورود به بازار بیمه شده است.فروش بیمه نامه ها در گذشته بیشتر از طریق شبکه گسترده کارگزاران و نمایندگی های بیمه انجام می شد و به دلیل نیاز به سرمایه گذاری عظیم برای ساخت چنین شبکه های گسترده توزیعی،از شرکت های بیمه قدیمی در برابر ورود رقبای جدید به بازار محافظت می شد؛اما امروزه اینترنت به عنوان کانال مستقیم فروش،شرکت های نوپا را قادر می سازد تا با هزینه کم به بازار بینه دسترسی داشته باشند.در این حالت شرکت های بیمه ای حتی می تواند به طور کامل حالت مجازی داشته و تمام بیمه نامه های خود را از طریق تارنما شرکت به فروش برسانند.

**2-12-2) شفافیت بازار**:عرضه اینترنتی اطلاعات درباره قیمت ها و کالاهای بیمه ای شرکت های مختلف سبب ایجاد شفافیت در بازار بیمه شده و به مشتریان قدرت انتخاب بیشتری می دهد.با وجود اینکه تارنماهای بسیاری از شرکت های بیمه حاوی اطلاعات کامل درباره انواع سرویس های بیمه ای قابل ارائه و نرخ های حق بیمه هستند؛اما بعضی از شرکت های بیمه از استراتژی عدم شفافیت قیمت،تبعیت کرده و به عرضه سرویس های بیمه ای پیچیده با جزئیات زیاد و قیمت های متغییر می پردازند.افزایش شفافیت بازار و کاهش موانع ورود به بازار،فشارهای وارده به بیمه گران برای کاهش قیمت ها را افزایش داده است.

**2-12-3) تخصصی شدن** : استفاده از فن آوری اطلاعات فرصت هایی را فراهم آورده تا بنگاه ها بتوانند به طور تخصصی تر کار کنند.شرکت ها می توانند با تمرکز در یک قسمت از زنجیره ارزش در آن قسمت به صورت تخصصی به فعالیت پرداخته و به برون سپاری سایر فعالیت ها بپردازند.کارهای تخصصی از جمله از تخقیق و توسعه،امور اجرایی،مدیریت دارایی ها و مدیرت خسارت ها را می توان به شرکت های تخصصی سپرد و در یک قسمت از زنجیره ارزش به صورت تخصصی به فعالیت پرداخت.در این باره می توان به شرکت بیمه آینیز[[10]](#footnote-10) اشاره کرد.این شرکت تمامی کالاهای خود را فقط از طریق اینترنت به فروش می رساند.تمرکز شرکت آینیز بر توسعه یک استراتژی تجاری،طراحی کالاهای بیمه ای جدید و تعیین نرخ های بیمه ای به صورت تخصصی است.این شرکت تمام قسمت های دیگر زنجیره ارزش خود را از جمله پرداخت خسارت و خدمات پس از فروش،برون سپاری کرده است.تمرکز بر قسمت های خاصی از زنجیره ارزش به همراه استفاده از فن آوری جدید سبب شده است که این شرکت به راحتی بتواند به گسترش طیف کالا و خدمات خود و همچنین گسترش قلمرو جغرافیایی عرضه خدمات بپردازد.

**1-12-2) کاهش هزینه ها:** قابلیت فن آوری اطلاعات سبب بهبود کارایی در توزیع،امور اجرایی و فرایند های پرداخت خسارت شده و توزیع بر خط بیمه نامه ها سبب کاهش مستقیم هزینه های توزیع می شود. به طور معمول 12 تا 26 درصد عایدی حاصل از حق بیمه ها برای هزینه های توزیع مصرف می شود.عامل دیگری که سبب کاهش هزینه ها می شود اتوماسیون فرایند های تجاری است.به کارگیری فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه سبب کاهش هزینه های امور اجرایی می شود.این هزینه ها به طور معمول برابر 9 تا 15 درصد عایدی حاصل از حق بیمه را به خود اختصاص می دهند.[[11]](#footnote-11) کاریرد های فن آوری اطلاعات در فرایند های وابسته به پرداخت خسارت نیز سبب کاهش بسیار هزینه های فرایندی تسویه خسارت شده است.این هزینه ها به طور متوسط برابر 4 تا 12 درصد عایدی حاصل از حق بیمه ها هستند.

به کار گیری فن آوری اطلاعات، تحول گسترده ای را در امور اداری و سیستم های اطلاعاتی صنعت بیمه ایجاد می کند؛به صورتی که امکان انتقال الکترونیکی داده ها،مدارک،اسناد و مکاتبات مختلف از طریق کامپیوتر و خطوط ارتباطات مخابراتی فراهم می شود.همچنین فن آوری اطلاعات،توانایی شرکت بیمه را افزایش می دهد.این کارکرد در نتیجه افزایش تنوع محصولات و بهبود کیفیت و جلب رضایت مشتری می باشد.علاوه بر این،توسعه فن آوری اطلاعات سبب تسهیل روند اداری و افزایش بازدهی نیروی انسانی و مدیریت می شود(آستین،1382).

2-13) بیمه سلامت

**آبان ماه سال 1373 مجلس شوراي اسلامي وقت، قانون بيمه همگاني را تصويب کرد. متعاقب آن سازماني تحت عنوان بيمه خدمات درماني در کشور تشکيل شد. هدف اين سازمان رفع نياز به خدمات بهداشتي، درماني و مراقبتهاي پزشکي در حوادث و سوانح به صورت بيمه همگاني براي کارمندان دولت و بيمه‌شدگان اختياري بود. اين سازمان با عقد قرارداد با کليه بيمارستان‌ها و مراکز بهداشتي درماني دولتي و برخي بيمارستانها، درمانگاهها، آزمايشگاه‌ها، داروخانه‌ها و پزشکان در بخش خصوصي به ارائه خدمات به بيمه شدگان خويش پرداخت.اساس کار به اين شکل بود که بيمه شدگان هنگام مراجعه به مراکز طرف قرارداد فقط بخشي از هزينه خويش را به عنوان فرانشيز پرداخت کرده و مابقي هزينه را مراکز طرف قرارداد از سازمان بيمه خدمات درماني اخذ مي‌کردند.اين روند ادامه تا اينکه در تاريخ اول مهرماه سال 91 بر اساس ماده 38 قانون برنامه پنجم توسعه و با تجميع سازمان‌هاي بيمه‌گر كشور، سازمان بيمه سلامت ايران تشكيل شد تا به اين ترتيب خدمات پايه سلامت به طور يكسان به تمامي مردم در قالب يك سازمان ارايه شود. با اين هدف که همه جمعيت 75 ميليوني كشور از يك بيمه پايه درمان برخوردار و ديگر فردي فاقد پوشش بيمه درمان در كشور نباشد. اين سازمان ماموريت يافت انجام اقدامات لازم را به منظور تمركز كليه امور بيمه سلامت از طريق تجميع سريع بخشهاي بيمه‌هاي درماني كليه صندوق‌هاي موضوع ماده 5 قانون مديريت خدمات كشوري و ماده 5 قانون محاسبات عمومي كشور با رعايت مفاد ماده 38 قانون برنامه پنجم توسعه اساسنامه سازمان به انجام رساند تا به اين ترتيب اهداف عاليه مد نظر قانون‌گذار از جمله تجميع منابع مالي سلامت، رفع هم‌پوشاني بيمه هاي درماني، برقراري عدالت اجتماعي در بخش سلامت، تامين پوشش كامل بيمه سلامت، يكسان‌سازي سياست‌ها و روش‌هاي اجرايي حوزه بيمه سلامت، تشكيل امور مراكز طرف قرارداد، تشكيل پرونده سلامت، فعال‌سازي نظام ارجاع و پزشك خانواده و كاهش سهم مردم از هزينه هاي درمان به 30 درصد محقق شود.**

فصل دوم

بخش دوم: پیشینه تحقیق

**2-14) پیشینه و ادبیات تحقیق**

**2-14-1) تحقیقات داخلی**

* رضا صفدری و همکاران در سال(1390) در تحقیقی با عنوان "بررسی عوامل انسانی موثر در بکارگیری اطلاعات توسط مدیران میانی دانشگاه علوم پزشکی تهران" پرداخته است .يكي از مهمترين دلايل تمايز سازمانها از يكديگر، درجه بكارگيري فناوري اطلاعات توسط آنها در فعاليتهاي سازماني است. از مهمترين عواملي كه در بكارگيري فناوري اطلاعات نقش داشته، عوامل فردي ميباشد. عوامل فردي مانند برداشتها و نگرشهاي كاركنان نسبت به فناوري اطلاعات و ويژگيهاي جمعيت شناختي آنها، از جمله عواملي هستند كه بر ميزان پذيرش و استفاده افراد از اين فناوري تأثير ميگذارند. اين مطالعه توصيفي- تحليلي از نوع مقطعي بوده كه در سال 89 انجام شد. جامعه پژوهش در اين مطالعه شامل110 نفر از مديران مياني بيمارستانهاي آموزشي دانشگاه علوم پزشكي تهران ميباشد. ابزار پژوهش در اين مطالعه پرسشنامه بوده كه روايي و پايايي آن قبل از انجام مطالعه در يك نمونه 30 نفري تاييد گرديداز افراد شركت كننده در مطالعه 62/9% مرد و 37/1% زن بود. يافته هاي پژوهش نشان داد كه بين ادراك و تصميمگيري با بكار گيري فناوري اطلاعات رابطه معنيداري، اما بين سابقه خدمت، سطح تحصيلات و آموزش با بكارگيري فناوري اطلاعات ارتباط معني داري وجود نداشت. نتايج اين مطالعه نشان ميدهند كه عوامل انساني( ادراك و تصميم گيري) از مهمترين عوامل در بكارگيري فناوري اطلاعات ميباشد كه مديران ارشد سازمانها و كارشناسان امر بايد به جنبههاي مهم عوامل انساني و عوامل تاثيرگذار بر روي آن توجه داشته و در صدد مرتفع كردن آنها باشند.
* تحقیقی که علی نقی مشایخی و همکاران در سال (1384) با عنوان بررسی عوامل کلیدی موثر بر کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان های دولتی ایران: کاربرد روش دلفی" انجام داده است.در این تحقیق ابتدا درباره فناوری اطلاعات توضیحی داده شده و سپس با ارائه شواهدی از شکست و ناکامی در کاربرد این فناوری در سطح ایران و جهان ، مساله پژوهش تعریف شد.در این تحقیق روش پژوهش به روش دلفی تبیین شده است. یافته های تحقیق در مجموع 37 عامل را در موفقیت و شکست کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان های دولتی ایران تشخیص دادهاند. لازم به ذکر است که به 20 عامل ازاین عوامل در پژوهشها در بخش دولتی اشاره دارد و 17 عامل دیگر را اعضای پانل ارائه کرده اند.
* امیر محترمی و همکاان در سال (1392) در تحقیقی با عنوان "بررسی عوامل موثر بر پذیرش فناوری اطلاعات در سازمان ها" پرداخته اند. در این مقاله، به عنوان بخشی از یک پروژه پژوهشی در زمینه انتشار فناوری اطالعات، مجموعه عوامل مؤثر بر پذیرش و انتشار فناوریهای اطالعاتی در بنگاههای اقتصادی کشور براساس مدل سه بخشی محیط، بنگاه، فناوری بررسی و فرضیههای مربوط به آن براساس مطالعه بیش از ۸۴ بنگاه اقتصادی و خدماتی کشور در بازه زمانی سالهای ۸۹ الی ۹۱ مورد آزمون قرار گرفته است. همچنین، از یک مطالعه موردی نیز برای راستی آزمایی نتایج پژوهش استفاده شد. نتایج حاکی از آن است که عواملی چون ادراک مدیران از منافع و چالشهای فناوری اطلاعات، اندازه سازمان، ثبات مدیریت، آمادگی تأمینکنندگان سازمان، تأثیر مثبتی بر میل به پذیرش فناوری اطالعات در سازمانهای ذیربط دارد. ولی بر اساس شواهد بهدستآمده رابطه میان شدت رقابت در صنعت با میل به پذیرش فناوریاطالعات در این سازمانها معنیدار نیست. در نهایت، نتایج در قالب مالحظات سیاستی جهت توسعه کاربرد و انتشار فناوری اطالعات در سازمانهای کشور مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.
* مرتضی مرادی و همکاران در سال (1389) در تحقیقی بررسی عوامل موثر بر پذیرش فناوری اطلاعات از سوی نیروهای پلیس"پرداخته اند. رایانه تبدیل به یکی از ابزارهـای مهـم مـورد اسـتفادهدر حـوزههـای فـردی و سـازمانی شـده اسـت و سازمانهای گوناگون برای اهداف مختلفی از آن استفاده می کنند که سازمانهای انتظامی نیـز خـارج از ایـن قاعده نمی باشند، اما پیامد نهایی که سازمانها از این فناوری انتظاردارند افزایش کارآمدی، بهبـودکیفیـت و ارتقای تأثیرگذاری سازمان میباشد. این مهم تنهادر صورتی حاصل مـیشـودکـه از ایـن فنـاوری اسـتفاده شود. بنابراین پذیرش آن و استفاده از آن به اندازه خودفناوری مهم میباشد. دانستن عواملی که بـرپـذیرش فناوری اطلاعات تأثیرگذار است ما را قادر می سازدتا بتوانیم میـزان اسـتفاده از آن را پـیشبینـی کنـیم. ایـن مقاله سعی دارد عواملی را که برپذیرش فناوری از سوی کاربران و بـهخصـوص نیروهـای پلـیس تـأثیرگـذار است مورد بررسی قرار دهد. جهت این بررسی چهار مدل کنش موجه، رفتار برنامه ریزی شده، تئوری رفتاری برنامه ریزی شده تجزیه شده ومدل پذیرش فناوری موردمطالعه قرار گرفت. نتایج این بررسی نشـان دادکـه سودمندی درک شده، هنجارهـای ذهنـی، سـهولت اسـتفادهدرک شـده، تجربیـات قبلـی و خودکارآمـدی از عواملی هستند که برپذیرش فناوری اطلاعات از سوی نیروهای پلیس تأثیرگذار است.
* کریمی در سال (1382) در مقاله ای با عنوان" نقش فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه" پرداخته است .پس از ارائه مطلبی در خصوص بیمه الکترونیک و اثرات استفاده از فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه،تجهیزات سخت افزار و نرم افزار،امنیت و قابل دسترسی به شبکه،ایجاد شبکه مخابراتی مطلوب،فرهنگ سازی مناسب،وجود نیروی انسانی آگاه و متخصص،وجود زیرساخت های سازمانی و زیر ساخت های حقوقی را از شرایط اجرای موفقیت آمیز راهبرد بیمه الکترونیک معرفی کرده است.
* در مقاله ای تحت عنوان تحلیلی بر مهم ترین مولفه های تاثیرگذار بر بکارگیری خدمات بانکداری اینترنتی اشاره گردید که بانكداري نوین به عنوان يكي از زيرساخت­هاي حياتي تجارت الكترونيكي، نقش كليدي در توزيع مناسب خدمات بانكي در ميان مردم دارد.و هدف از انجام آن پژوهش ، شناسایی و رتبه بندی مهم ترین مولفه های تاثیرگذار بر بکارگیری خدمات بانکدرای اینترنتی می باشد .در این راستا، مولفه­های موثر بر بکار­گیری خدمات بانکداری اینترنتی شناسایی شدند. سپس در ادامه با استفاده از روش TOPSIS فازی به رتبه بندی هر یک از مولفه ها از دیدگاه مشتریان بانک توسعه تعاون استان یزد پرداخته شد. نتایج حاصل از TOPSIS فازی نشان داد که مولفه های زیر، به ترتیب، بیشترین تاثیر را بر بکار­گیری خدمات بانکداری اینترنتی از دیدگاه مشتریان کاربر بانک توسعه تعاون استان یزد داشته است:

1-تطبیق خدمات بانکداری اینترنتی با نیازها و خواسته­های مشتریان

2-بسترسازی مناسب جهت شناساندن مزیت­های اقتصادی استفاده از بانکداری اینترنتی

3-ارائه آموزش­های کاربردی برای مشتریان در مورد نحوه استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی از طریق رسانه­های عمومی

4-اعطای مشوق­های لازم برای کاربران اینترنتی بانک

5-ایجاد احساس نیاز در مشتری نسبت به بانکداری اینترنتی

**2-14-2) تحقیقات خارجی**

* میشارا و همکاران در سال (2014) مطالعه ای با عنوان بررسی بالقوه فناوری اطلاعات برای بهبود فرآیندهای بیمه عمومی انجام دادند. این مطالعه با استفاده از روش ترکیبی و با استفاده از گروههای متمرکز انجام گرفت. در این تحقیق جامعه آماری مشتریان بیمه عمومی مد نظر بوده است.در این مطالعه منفعت های اینترنت و تلفن و تمایل برای استفاده از این خدمات مورد بررسی قرار گرفت.روش تجزیه تحلیل در این تحقیق آزمون خی دو یا مربع کای برای تست فرضیه های تحقیق مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج نشان داد که استفاده از فرآیندهای مبتنی بر فناوری اطلاعات برای کارایی برنامه های عمومی و خصوصی بیمه لازم و ضروری است.
* آهونن و جاروینن، در سال (2003) در تحقیقی با عنوان وضعیت کنونی بیمه الکترونیک که در سطح 5 کشور آمریکا،انگلستان،آلمان،فنلاند و سوئد که توسط () انجام گرفته است.روس گردوآری اطلاعات پرسشنامه بوده است. پس از تحلیل وضعیت هر یک از کشورهای فوق در زمینه استفاده از بیمه الکترونیک،تجربه اندک شرکت ها در ارایه خدمات الکترونیکی،مسایل مربوط به سیستم ها،مسایل مربوط به نگرش ها و فرهنگ کاربران، لزوم محرمانه ماندن اطلاعات خصوصی کاربران،دفعات اندک استفاده از خدمات بیمه،نیاز به آشنایی با کامپیوتر و روش های بیمه الکترونیک و...از جمله چالش های بیمه الکترونیک در این کشورها معرفی شده اند.نتایج این تحقیق نشان داده است که فن آوری در این کشورها مانع توسعه و پیشرفت خدمات الکترونیکی بیمه نبوده است.
* مطالعه آرورا در سال (2003) ،در خصوص کاربرد و تاثیر تجارت الکترونیک بر صنعت بیمه نشان می دهد که عدم دقت در ارائه خدمات،فقدان روش های موثر برای استفاده آسان و ارزان مشتریان در کنار روش های سنتی، فقدان تبلیغات و ناتوانی موسسات در ایجاد انگیزه برای استفاده از بیمه الکترونیک،مقاوت کاربران در استفاده از فن آوری های نوین،امنیت شبکه و پهنای باند، از مهمترین چالش های بیمه الکترونیکی در مسیر توسعه است.توجه به این چالش ها و تلاش ها در جهت کاهش و رفع آن ها باعث می شود شرکت های بیمه بتوانند از مزایا و فرصت های عرصه بیمه الترونیک استفاده نمایند.
* **منابع داخلی**
1. افجه، سيدعلي اكبر و رضايي ابيانه، ندا، بهار و تابستان 1392،رابطه ميان يادگيري سازماني و آمادگي كاركنان براي تغيير در شركت هاي بيمه،مطالعات مديريت بهبود و تحول, دوره 23 , شماره 70 , از صفحه 231 تا صفحه 247.
2. امین،محمدابراهیم و کمال خانی،سحر1387،چالش های اساسی رودرروی اجرای برنامه ی تحول در صنعت بیمه کشور،مجموعه مقالات پانزدهمین همایش ملی و دومین همایش بین المللی بیمه و توسعه،انتشارات پژوهشکده بیمه،صص83-349
3. بهرادمهر، نفیسه،به کارگیري تکنولوژي تجارت سیار در صنعت بیمه ایران،پژوهشنامۀ بیمه،سال بیست و هشتم، شماره3،صص47- 72
4. پرهیزگار،علی اکبر و آقاجانی،علی(1393)،روش تحقیق پیشرفته با رویکرد کاربردی،تهران،انتشارات پیام نور
5. حسن زاده،علی رضا و الهی،شعبان 1385،نقش بیمه الکترونیکی در تسهیل صادرات،فصلنامه صنعت بیمه،سال21،ش3،شماره مسلسل83،صص27-5
6. خواجویی، موسی ،1383،مطالعه امکان سنجي تجارت الکترونيکي در ايران روش شناسی زیر ساخت ها،کنفرانس دومین همایش ملی تجارت الکترونیک
7. دژپسند،فرهاد1384،بیمه و تجارت الکترونیک،معاونت برنامه ریزی وزارت بازرگانی،انتشارات سی زان،چ1،ص82
8. رادفر،رضا،(1390)، ارائه مدلي براي اندازه گيري سطح فناوري اطلاعات در سازمان ها با استفاده از سيستم فازي،پژوهش های مدیریت،شماره 89،صص49-57
9. رسول اف،جلال(1390)، بانکداری الکترونیکی،دستاوردها،چالش ها و افق آینده.
10. رسولیان،محسن،فتح نژاد،فرامرز و نادعلی،شورانگیز1388،بررسی تاثیر تکنولوژی ارتباطی و اطلاعاتی در توسعه بیمه ی الکترونیک در ایران،ماهنامه ی تازه های جهان بیمه،ش 140و141.
11. سرمد، زهره، حجازی الهه،(1385)، روش های تحقیق در علوم رفتاری، چاپ دهم، تهران، نشر آگاه.
12. صفدری ، رضا. درگاهی، حسین. اشراقیان ، محمد رضا .برزه کار، حسین.(1390)،"بررسی عوامل انسانی موثر در بکارگیری اطلاعات توسط مدیران میانی دانشگاه علوم پزشکی تهران"، مجله دانشکده علوم پزشکی تهران، دوره 5.
13. علیخانی،علی و بهرامی،امیر1386،بررسی و شناسایی موانع پیاده سازی بیمه ی الکترونیکی در صنعت بیمه ایران و ارائه راهکارهای مناسب،فصلنامه ی صنعت بیمه،سال22،ش2،شماره مسلسل86،صص55-29
14. فتحیان، م. شیخ، ع، (1390)، بررسی تاثیر فناوری اطلاعات بر چابکی شرکت های کوچک و متوسط. دانشور رفتار مدیریت و پیشرفت، دانشگاه شاهد، سال هجدهم، شماره 50، صص 71-96.
15. کریمی،آیت،(1382)،نقش فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه،فصلنامه تخصصی آسیا،،شماره 30،صص15-20
16. گلستان هاشمی،مهدی1381،خلاقیت و نوآوری سازمان و تکنولوژیکی،ماهنامه فولاد،ش86.
17. همتی،عبدالناصر1382،نقش بیمه در تجارت الکترونیک،مجموعه مقالات دومین همایش تجارت الکترونیک معاونت برنامه ریزی و امور اقتصادی،صص78-169
18. محترمی، امیر. حسینی، سید حمید خداداد، الهی، شعبان.(392)،"بررسی عوامل موثر بر پذیرش فناوری های اطلاعاتی در سازمان ها"، فصلنامه مدیریت توسعه فناوری.
19. مرادی، مرتضی. مهرانی، کامینه. برومند، مجتبی.(1389)،" بررسی عوامل موثر بر پذیرش فناوری اطلاعات از سوی نیروهای پلیس"، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال هفتم، شماره 28.
20. مشایخی، علی. فرهنگی، علی اکبر.مومنی، منصور.علیدوستی، سیروس ، (1384)،" با عنوان بررسی عوامل کلیدی موثر بر کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان های دولتی ایران: کاربرد روش دلفی"،فصلنامه مدرس علوم انسانی.
21. Ahonen,A. &R.jarvine(2003),Current state of Eleectronic Insurance Services,Frontiers of E-business Research,Tempere University of Technology,148-163.
22. Abeysekera, I., & Guthrie, J. (2004), “Human capital reporting in a developing nation”. The British Accounting Review, 36, 251–268
23. Bhaskar, R., & Zhang, Y. J. (2012). Understanding health insurance needs for small businesses in the U.S. To formulate the information technology strategy. *Journal of Cases on Information Technology, 14*(4), 1-11.
24. Mishra, A. N., Ketsche, P., Marton, J., Snyder, A., & McLaren, S. (2014). Examining the potential of information technology to improve public insurance application processes: Enrollee assessments from a concurrent mixed method analysis. *Journal of the American Medical Informatics Association*.
25. Opanasovych, O. V. (2010). Information technologies as a tool for regulation of insurance services market in Ukraine. *Actual Problems of Economics*(10), 215-220.
1. Information [↑](#footnote-ref-1)
2. .Clegg [↑](#footnote-ref-2)
3. .Korpela [↑](#footnote-ref-3)
4. .Avison and Myers [↑](#footnote-ref-4)
5. -Carrall [↑](#footnote-ref-5)
6. - -www.centinsur.ir [↑](#footnote-ref-6)
7. -Information Technology [↑](#footnote-ref-7)
8. -Cata & Lee [↑](#footnote-ref-8)
9. -The European-business Market Watch Report(2002) [↑](#footnote-ref-9)
10. -www.ineas.com [↑](#footnote-ref-10)
11. -Swiss Re,Economic Research & Consulting)2000) [↑](#footnote-ref-11)