



عوامل موثر بر پذیرش فناوری اطلاعات در صنعت بیمه

جواد اسکندری^۱ و مهناز امیر امینی خلف لو^۲

^۱ سازمان متبوع نویسنده اول، eskan1991@gmail.com

^۲ مربی آموزشی مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی استان بوشهر، Mamini_ir@yahoo.com

چکیده - صنعت بیمه با ارائه خدمات به بیمه گذاران برای بالا بردن سهم خود نیازمند اجرای ساختارهای مناسب مبتنی بر مطالعات و انطباق با انتظارات مشتریان خود است. این مطالعه از نوع توصیفی است. روش نمونه گیری غیر احتمالی و به صورت هدفمند شامل خبرگان می باشد. با استفاده از نرم افزار SPSS ضریب آلفای کرونباخ آن ۰/۹۴۸ به دست آمده است. نتایج تحقیق نشان داده است که بین تمامی عوامل موثر بر پذیرش فن آوری اطلاعات عوامل مدیریتی با ۰/۳۶۵ درصد بالاترین وزن و در رتبه اول و عوامل فرهنگی با ۰/۰۶۱ دصد کمترین وزن را کسب نمود و در رتبه آخر قرار گرفت.

کلید واژه- فن آوری اطلاعات، بیمه الکترونیک، بیمه، بیمه سلامت

۱- مقدمه

صنایع دیگر و رتبه بندی و امتیازدهی مناسب می تواند راهکار مناسب در جهت پویایی و رشد سازمان به شمار آید. نکته ای که بیش از این باید توجه کنیم [۳]. این است که تغییر اساسی زمانی محقق می شود که ما در حال دگرگونی و حرکت از حرفه تولید محصول به حرفه ارائه خدمات و پس از نهادینه کردن تولید و یا اصلاح ساختار آن و هدفمند نمودن و مقرون به صرفه بودن در زمان و مکان متغیر به منظور گشایش مشکلات و کسب مطلوبیت مشتری باشیم. پس همان طور که ذکر شد، می توان مدیریت کارآمد منابع انسانی و IT را در دو بازوی قدرتمند و پیشبرنده برای صنعت یاد نمود که پویایی موثر در ترکیب و تخصیص بهینه این دو در بالا بردن ساختار صنعتی و فرآیند آن سهم بسزایی دارد. مشتریان می خواهند بدون واسطه به شرکت دسترسی داشته باشند. برای این منظور، صنعت باید برای آن ها ارزش واقعی ایجاد کند و جایگاه آنان را در محاسبات خود منظور نماید [۲].

صنعت بیمه نیز که بود و نبود آن بستگی به میزان پرتفوی حاصل از صدور بیمه نامه و درنهایت بالا رفتن ذخایر فنی و سود حاصل از سرمایه گذاری ها دارد، چگونه می توان در شرایطی که میزان ریسک و تنوع آن تغییر و تحول اساسی پیدا می کند، به این مقوله بی توجه باشد. رشد IT و به دنبال آن پیشرفت روزافزون فناوری در سطح متفاوت باعث تغییر زمان و مکان و

در عصر فراصنعتی و مجازی، نحوه مبادلات و سیاست حاکم بر سازمان ها و عملکرد آنان بدون دخالت و بی تاثیر از فناوری و دانش روز نیست اما مدیریت ها و ساختارهایی در این میان می توانند دارای پویایی و رشد موثر باشند که [۱]:

الف) نیازهای مشتریان را شناسایی کنند و همواره در پی کشف این نیازها باشند، ب) سازمان و خروجی (OUT PUT) خود را مطابق با انتظارات مشتریان همسو و هم جهت کنند و به دنبال هماهنگی آن ها باشند، پ) آفت ها را شناسایی و در جهت رفع آن اقدام نمایند، ت) دانش را چه در مرحله یادگیری و چه در مرحله اجرا نهادینه کنند، ث) از فناوری به عنوان یک اهرم مناسب در جهت رسیدن به اهداف طراحی شده سازمان و در جهت کسب سود متناسب و انطباق صحیح با سیاست های ساختاری استفاده شود نه آن که به عنوان یک کالا و ابزار لوکس مدیریتی و صرفا برای عقب نماندن از قافله و فقط در حد تعریف مطرح باشد. در این صورت، نه تنها یک ابزار موثر در رسیدن به اهداف نیست، بلکه یک هزینه اقتصادی و بار مالی سنگینی بر پیکره صنعت وارد می سازد که چه بسا با حذف آن و کار کردن با همان ساختار و شیوه سنتی، فواید اقتصادی بیشتری می توان حاصل کرد. ج) مقایسه در نحوه تخصیص راه ها و روش ها و انطباق بین مراحل تولید و هرم های سازمان و اثربخشی صنعت و سازمان در اعمال صحیح مدیریت IT در قیاس با سازمان ها و