

دور نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم وتحقيق الميزة التنافسية لشركات التأمين المصرية

د. عيد أحمد أبوبكر

استاذ مشارك

رئيس قسم العلوم المالية والمصرفية

ورئيس قسم العلوم الاقتصادية

كلية الاقتصاد والعلوم الادارية

جامعة الزيتونة الاردنية

الملخص

أصبحت المعلومات مورداً جوهرياً لشركات التأمين في العصر الحالي، فلكي تحافظ تلك الشركات على بقائها واستمراريتها، يلزم أن تجمع وتُنقى وتخزن وتستخدم كميات كبيرة من البيانات والمعلومات، أما إذا أرادت الإزدهار فيلزمها أن تؤدي هذه الوظائف على مستوى أفضل مما يقوم به المنافسين. وبينما تميزت بعض نواحي النشاط التي تقوم بها المنشآت على بقية نواحي النشاط الأخرى فيما مضى (الإنتاج والتمويل والتسويق) خلال القرن العشرين، فإن الوظائف المتعلقة بالمعلومات أقرب إلى أن تصبح أهم وأخطر الوظائف التنافسية للمنشأة، ولقد أصبحت المعلومات فعلاً من أهم عوامل النجاح في بعض الصناعات مثل: صناعة الطيران، والتأمين، والبنوك. وأن اتخاذ القرارات في شركات التأمين سواء لإقرار تحليل مسببات خطر معين أو اتخاذ قرار بقبول خطر أو الاستثمار أو المشاركة في قناة من قنوات الاستثمار، يتم ضمن مجالات نظم المعلومات في ظل ثورة المعرفة وثورة الاتصالات وثورة التقنية وثورة المعلومات، وأخيراً حصيلة الخبرة ورصيد التجربة والمعلومات البشرية.

إذا كان رأس المال والعمل هما الموردان الاقتصاديان الرئيسيان للأعمال لدى شركات التأمين، فلأهمية المعلومات، يمكن اعتبارها المورد الثالث في ذلك. فيمكن للإدارة الحصول على المعلومات عن طريق استقصائها ومواجهة المشكلات وبذلك تستطيع تحقيق أهدافها وبدون المعلومات، يصبح اتخاذ القرارات اعتباطياً ومكلفاً، وليس - بالضرورة - رشيداً أو اقتصادياً، ولقد دلت الخبرة في مجال الاستخدامات الإدارية بشركات التأمين لمعالجة البيانات على أهمية البيانات نفسها كمورد رئيسي من موارد التنظيم، ومن ثم يصبح من الضروري والاقتصادي التخطيط لاستخدام هذا المورد بدقة. ويطلق على مهمة إدارة ومعالجة البيانات التنظيمية لشركة التأمين اصطلاح "إدارة البيانات" أو "إدارة المعلومات" والاصطلاح الأخير أفضل من سابقه لتعلق اتخاذ القرارات بالمعلومات لا البيانات. وتعمل كل شركة من شركات التأمين على رفع مستوى الأداء لتلك الإدارة، باعتبار أن المعلومات لا تقل أهمية عن رأس المال أو العمل بالشركة.

تلعب المعلومات الاستراتيجية دوراً أساسياً في جميع مراحل الادارة الاستراتيجية وخاصة عند وضع الأهداف وصياغة الاستراتيجية، فالمعلومات المرتبطة بنتائج عناصر البيئة الداخلية- للوقوف على

جوانب القوة والضعف- إلى جانب المعلومات الخاصة بنتائج تحليل عوامل البيئة الخارجية- بهدف تحديد ملامح الفرص والتهديدات المتاحة أمام المنظمة- تمد الادارة العليا فى المنظمة وتدعم جهودها في وضع الأهداف وصياغة الاستراتيجيات بالإضافة إلى ذلك فإن نظم المعلومات الاستراتيجية بالغة الأهمية لتطبيق الاستراتيجية ومراجعتها والرقابة عليها.

ويمكن القول بأن البعد الاستراتيجي لنظم المعلومات قد اتسع بشكل جعلها أكثر شمولاً من نظم المعلومات التقليدية ، حيث ركزت نظم المعلومات الاستراتيجية SIS على رصد وتحديد وقياس التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية للمنشأة ، ويوفر المعلومات اللازمة لصياغة وإعداد الاستراتيجيات البديلة والسياسات التنفيذية. فبجانب اهتمامها بإعادة هندسة العديد من عمليات المنشأة Business Process Reengineering (BPR) كالعلاقات المرتبطة بتحسين فريق العمل وتحسين الإنتاجية. نجدها اهتمت أيضاً بالعوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية للمنشأة مثل دراسة أهداف وبدائل المنافسين، وأساليب التكنولوجيا التي يستخدمها هؤلاء المنافسين، حتى يمكن تحديد واستخدام تكنولوجيا المعلومات المناسبة لدعم جهود إعادة هندسة عمليات المنشأة ودعم ميزتها التنافسية.

يمر العالم الان بموجات من التغيرات والتطورات المتسارعة فى شتى مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية ، ويعود ذلك الى التقدم الهائل فى وسائل الاتصالات وتطور تكنولوجيا المعلومات، كل ذلك عزز من اهمية المعلومات التى اصبحت احد اهم الموارد الاساسية والاستراتيجية التى تعتمد عليها شركات التأمين فى الحصول على المزايا التنافسية. وتواجه شركات التأمين المصرية منافسة شديدة على المستويين المحلى والعالمى ، حيث تواجه هذه الشركات العديد من التحديات التى تحتم عليها استعمال وسائل واليات واستراتيجيات حديثة لكى تتماشى مع المتغيرات العالمية المعاصرة التى افرزتها العولمة ، والانفتاح على الاسواق العالمية، الانضمام الى اتفاقيات الشراكة العالمية واهمها الانضمام الى اتفاقية الجات، والتى ازدادت بعدها حدة المنافسة، وما يترتب على ذلك من انفتاح سوق التأمين المصرى على مصراعية امام الشركات الاجنبية ذات الاسماء المعروفة والسمعة القوية فى جودة خدماتها ومستوى ادائها ، كل ذلك عزز من اهمية المعلومات التى اصبحت احد الموارد الاساسية والاستراتيجية التى تعتمد عليها شركات التأمين فى الحصول على الميزة التنافسية.

فى ظل الانضمام الى اتفاقية الجات (GATS) تواجه شركات التأمين منافسة قوية من شركات التأمين الاخرى سواء العربية أو الاجنبية التى تعمل داخل أو خارج الدولة ، وكذلك من المؤسسات المالية الاخرى (اهمها البنوك) وان منطلق هذه المنافسة هى نوعية وجودة الخدمات التأمينية المقدمة، خدمة العملاء ، تخفيض التكاليف، وهو ما يدعو الى ضرورة الاستجابة ومواكبة التغيرات والتطورات العالمية فى تحقيق احتياجات ومتطلبات العملاء، وبسبب المنافسة الشديدة التى يشهدها هذا العصر، اصبح من الضرورى على شركات التأمين التى لا تتبنى استراتيجيات تنافسية فعالة ، المواجهة والبقاء فى بيئة تتسم بالتعقيد والتغيير السريع والمستمر، الامر الذى يحتم على هذه الشركات توجيه اهتماماتها نحو بناء وتطوير استراتيجيات تنافسية تضمن استمراريتها وتفوقها على منافسيها.

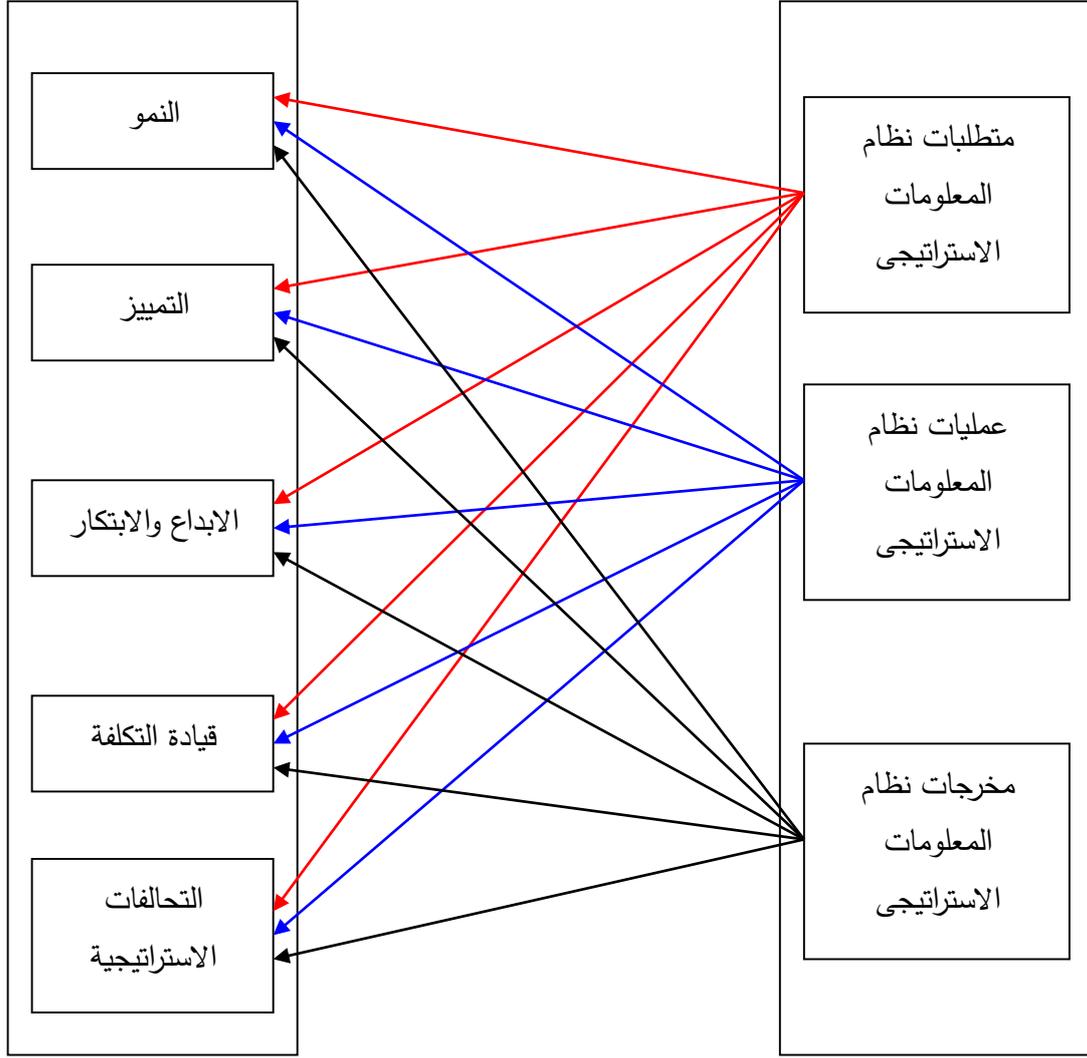
ان ضرورة واهمية نظم المعلومات الاستراتيجية على وجه الخصوص تتبع من خلال ما ينتظر منظمات الأعمال من منافسة مستقبلية والتي لن تتمكن نظم المعلومات التقليدية من تقوية موقف المنظمة أو تمدها بالمعلومات الاستراتيجية الكافية والتي تعد المغذي الرئيسي والحيوي للقرارات الاستراتيجية من اجل بناء و/او تطوير مزايا تنافسية تحقق لها تفوق تنافسي يمكن المنظمة من الصمود في وجه المنافسة الحادة التي يمكن ان تولدها تطورات المستقبل القريب.

وتعد نظم المعلومات الاستراتيجية من النظم التي تحتل مكانة هامة على ساحة سلسلة تطور نظم المعلومات حيث تلعب تلك النظم دوراً هاماً وأساسياً في مساندة الإدارة الاستراتيجية للمنشأة على القيام بأداء وظائفها الأساسية على أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية سواء كانت هذه الوظائف تتمثل في القيام بعملية التخطيط الاستراتيجي أو اتخاذ القرارات، كما تهتم هذه النظم بإدخال العديد من التحسينات التكنولوجية على العديد من المنتجات والخامات والإمكانيات التي تعطي المنشأة ميزة استراتيجية وتنافسية سواء على مستوى السوق المحلي أو العالمي. ومن هنا فإن الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات يتمثل في توفير البيانات الملائمة عن الأبعاد والظروف البيئية المختلفة التي تحيط بالمنشأة، وأيضاً في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير المنتجات والخدمات والإمكانيات التي تعطي للمنشأة ميزة استراتيجية تفوق القوى التنافسية التي تواجهها في الأسواق المختلفة. ولا شك أن ذلك يؤدي إلى خلق ما يسمى "بنظم المعلومات الاستراتيجية SIS" ، تلك النظم التي تدعم وتبرز المركز التنافسي والاستراتيجي للمنشأة.

ويتمثل نموذج الدراسة في الشكل التالي:

الميزة التنافسية

نظام المعلومات الاستراتيجي



شكل يوضح دور نظام المعلومات الاستراتيجي في دعم وتحقيق الميزة التنافسية.

وتتبع اهمية الدراسة في انها تتناول الربط بين موضوعين هامين وحيويين هما نظم المعلومات الاستراتيجية والمزايا التنافسية في احد اهم القطاعات الاقتصادية - شركات التأمين - وكذلك الدور الذي يقوم به نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم التفوق التنافسي لشركات التأمين من خلال التأثير في عناصر المزايا التنافسية (النمو، التميز، التكلفة، الابداع، التحالفات الاستراتيجية) وبناء على ذلك تتمثل اهمية الدراسة في النقاط الاتية:

1- الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الاستراتيجية كأداة استراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية من خلال ما توفره من معلومات استراتيجية في الوقت الذي اصبحت المعلومات احد اهم الموارد التي تستخدمها المؤسسات المالية في تتبع منافسيها وتحقيق رغبات عملائها ومواكبة التغيرات المتسارعة في البيئة الخارجية.

2- الوضع التنافسي الشديد الذى تعمل فى ظلّه شركات التأمين الان، حيث ان الانضمام الى عضوية اتفاقية الجات يشكل تحديا يفرض على صناعة التأمين الارتقاء الى مستوى المنافسة فى كافة الاسواق سواء على مستوى الاسواق الوطنية او الاسواق الاقليمية او الاسواق الدولية، مما سوف ينعكس بشكل حاد على الوضع التنافسي لشركات التأمين أكثر مما هي عليه فى الوقت الحاضر .

3- الدور الذى تؤديه نظام المعلومات الاستراتيجية فى التأثير على الاستراتيجيات التنافسية التى تتبعها شركات التأمين فى مصر والمزايا التنافسية التى تسعى لتحقيقها.

4- يمكن اعتبار ان قطاع التأمين من أكثر القطاعات الاقتصادية أهتماما فى مجال توفير نظم المعلومات الحديثة، لمتوفرة من معلومات من اجل التخطيط الاستراتيجى واتخاذ القرارات لتدعيم المزايا التنافسية، فى الوقت الذى اصبحت فيه المعلومات احد اهم الموارد التى تستخدمها شركات التأمين فى تتبع منافسيها، ومعرفة رغبات عملاءها، ومواكبة التغيرات المتسارعة فى البيئة الخارجية.

5- الدور الذى يقوم به نظم المعلومات الاستراتيجية لزيادة فاعلية التخطيط الاستراتيجى واتخاذ القرارات وتحقيق ميزة تنافسية للشركات التى تتبنى تطبيقه مما ينعكس على الاداء المالى والحصة السوقية لشركة التأمين.

وقد تناولت الدراسة تقييم لفعالية نظم المعلومات المستخدمة فى قطاع التأمين المصري ، ثم بعد ذلك مفهوم ومكونات نظام المعلومات الاستراتيجى ، وكذلك مفهوم وعناصر الميزة التنافسية، والادوار الاستراتيجية لنظم المعلومات الاستراتيجية، واخيراً الاطار المقترح للدور الذى يلعبه نظم المعلومات الاستراتيجية فى دعم وتحقيق المزايا التنافسية.

وبناء على ما تقدم اصبح من الضرورى على شركات التأمين المصرية بناء وتطوير نظم المعلومات الاستراتيجية الخاص بها والقادر على تلبية متطلباتها واستراتيجياتها التنافسية المختلفة من خلال ما تقدمه من تكنولوجيا معلومات متقدمة ومسايرة للتطورات البيئية.