

فصلنامه تحقیقات بازاریابی نوین علمی - پژوهشی  
ویژه نامه چهارمین همایش ملی مدیریت و کارآفرینی  
دانشگاه پیام نور مرکز خوانسار  
۱۶ و ۱۷ اردیبهشت ۱۳۹۴

## بررسی یافته‌های تجربی پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در کشورهای پیشرفته و موانع توسعه این صنعت در شرکت‌های بیمه‌ای ایران

آزاده نادری<sup>۱\*</sup>، علی شاه نظری<sup>۲</sup>

۱- کارشناس ارشد و مدرس MBA، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۲- استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، صندوق پستی ۳۶۹۷-۱۹۳۹۵، تهران، ایران.

mbagradu2012@gmail.com

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی یافته‌های تجربی پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در کشورهای پیشرفته و موانع توسعه این صنعت در شرکت‌های بیمه‌ای ایران انجام شده است. پژوهش حاضر از حیث هدف یک پژوهش کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی (غیرآزمایشی) مطالعات میدانی به شمار می‌آید، روش انجام پژوهش نیز به صورت پیمایشی بوده است. در این پژوهش اطلاعات موردنیاز، به واسطه بررسی‌ها و مطالعات کتابخانه‌ای، مصاحبه و پرسشنامه جمع‌آوری شده است. جامعه آماری در این پژوهش همه مدیران، معاونین مدیران، رؤسا و معاونین ادارات مرکزی و خبرگان IT و کارشناسان ارشد بیمه‌ای در ساختمان‌های ستادی شرکت بیمه در تهران هستند که طبق آمار به دست آمده این تعداد حدود ۱۵۳ نفر تخمین زده شده است که از بین آن‌ها به کمک فرمول نمونه‌گیری از جامعه محدود یک نمونه تقریباً ۱۱۰ نفری تعیین شده است. با توجه به نتایج به دست آمده از آزمون رگرسیون خطی می‌توان نتیجه گرفت که در میان عوامل مختلف مورد بررسی در این پژوهش، عوامل رفتاری بیشترین تأثیر را بر پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران داشته و پس از آن عوامل زمینه‌ای و عوامل ساختاری قرار دارند.

**واژه‌های کلیدی:** بیمه الکترونیک، مبادله الکترونیک، بیمه گر، بیمه گذار، موانع ماهیتی، موانع زمینه‌ای، موانع رفتاری.

## مقدمه

در ارتباطات تجاری سنتی که بر پایه کاغذ قرار دارند، وارد کردن مکرر یک رشته اطلاعات یکسان و واحد موجب بروز مشکلاتی می‌گردد ولی با مبادله الکترونیکی داده‌ها، این مشکلات به صورت فراوانی کاهش می‌یابند (دانداپانی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). در فناوری مبادله الکترونیک داده‌ها برای اسناد تجاری عادی، قالب‌های استاندارد پیام الکترونیک تهیه شده است. اسنادی که برای آن‌ها قالب استاندارد الکترونیک تهیه شده یا در دست تهیه است، ۸۵ درصد از مکاتبات رسمی تجاری بین شرکت‌ها، مؤسسات دولتی، نهادهای آموزشی و سازمان‌های غیرانتفاعی در کشورهای صنعتی را تشکیل می‌دهد (گران، آر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳). کاربرد مبادله الکترونیک داده‌ها بسیاری از مشکلات ناشی از جریان سنتی اطلاعات مانند، تأخیر ناشی از تهیه مدارک، امکان بروز اشتباه، زمان لازم برای ورود مجدد داده‌ها در سیستم، هزینه نیروی کار و... را از میان برمی‌دارد. به واسطه دستیابی مستقیم به مشتریان و طبیعت مستقیم آن (بی‌واسطه) در ارتباطات، تجارت الکترونیک یک کانال فروش جدید را برای تولیدات موجود ارایه می‌دهد (تریشنیا، ای<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸).

بسیاری از اقتصاددانان، متخصصان و آینده‌نگرها بر این عقیده‌اند که در سال‌های اخیر انقلابی مشابه انقلاب صنعتی به وقوع پیوسته است که جهان را وارد "عصر اطلاعات" ساخته است و بسیاری از جنبه‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی حیات بشر را دستخوش تحولی عمیق نموده است. یکی از ابعاد این تحول، تغییرات عمیقی است که در روابط اقتصادی بین افراد، شرکت‌ها و دولت‌ها به وجود آمده است. مبادلات تجاری بین

افراد با یکدیگر، شرکت‌ها با یکدیگر و افراد با شرکت‌ها و دولت‌ها به سرعت از حالت سنتی خود که عمدتاً مبتنی بر مبادله بر مبنای اسناد و مدارک کاغذی است خارج شده و به سوی انجام مبادلات از طریق بهره‌گیری از سیستم‌های مبتنی بر اطلاعات الکترونیکی در حرکت است (اصلانی، ۱۳۸۲).

به وسیله استفاده از یک زیر ساختار مشترک ملی مانند اینترنت و انتقال الکترونیک اطلاعات و استفاده مجدد از اطلاعات، سیستم‌های تجاری الکترونیک می‌توانند هزینه تحویل اطلاعات به مشتریان را کاهش دهند (همتی، ۱۳۹۰). از طریق ایجاد سیستم‌های هوشمند و گسترش زمینه‌ای جهت دستیابی به سیستم‌های حمایت‌کننده هوشمند، بیمه الکترونیکی یکی از کاربردهای تجارت الکترونیک در بیمه‌ها است و در این راستا بیمه الکترونیک از اهمیت شایانی برخوردار است. بیمه الکترونیک جایگزینی برای گردش فعالیت‌های دستی به منظور انجام کارهای بیمه بر روی محیط شبکه و یا با استفاده از سیستم کارت‌های هوشمند بوده و عامل مؤثری در تسریع و سهولت فرآیندهای بیمه‌ای است. از نکات قابل توجه در بیمه الکترونیک در صورت هماهنگی با سیستم‌های بانکی، بیمارستانی و... آن است که منجر به ارتقای آن سیستم‌ها نیز می‌شود. در این طرح از آنجاکه تبادلات مالی فردی و تجاری تحت اینترنت توسط طرح شتاب، یکپارچه‌سازی بانکداری الکترونیک و ارایه خدمات پول الکترونیک در تمام بانک‌های کشور، قابل انجام است، استفاده از ساختار منطقی به منظور استفاده از رکودهای الکترونیک هماهنگ، همانند ساختارهای کاغذی برای مبادلات حساس مانند چک، مستندات حاوی اطلاعات مهم و... ضروری است. از فواید کلیدی استفاده از خدمات اینترنتی، توانایی ارتباط

بیشتر و قوی‌تر با مشتریان است. در این راستا تمام رویه‌های کاری به صورت سیستم‌های مکانیزه پیاده‌سازی می‌شوند. به طور مثال فناوری وب به همه افراد تحت پوشش بیمه اجازه می‌دهد که امکان مشاهده اطلاعات مورد نیاز، انجام عملیات مربوطه و ارایه اطلاعات ویژه مورد نیاز را داشته باشد (کومار، کی و هیلگرسبرگ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹).

تجارت الکترونیکی، به دلیل سرعت، کارایی، کاهش هزینه‌ها و بهره‌برداری از فرصت‌های زودگذر عرصه جدیدی را در رقابت گشوده است تا آنجا که گفته می‌شود عقب افتادن از این سیر تحول نتیجه‌ای جز منزوی شدن در عرصه اقتصاد جهانی نخواهد داشت. تجارت الکترونیکی که تا چندی قبل به تعداد معینی از شرکت‌ها محدود می‌گردید در حال ورود به عصر جدیدی است که در آن تعداد زیادی از اشخاص گمنام و مصرف‌کنندگان در شبکه حضور دارند. به علاوه، محتوای آن از حیثه مبادله داده‌های مربوط به سفارش دادن یا قبول سفارش فراتر رفته و فعالیت‌های عمومی تجاری از قبیل تبلیغات، آگهی، مذاکرات، قراردادها و تسویه حساب‌ها را نیز در بر گرفته است (خجیر، ۱۳۸۲).

در زمینه بیمه الکترونیک پژوهش‌های متعددی صورت گرفته است که نشان از تأثیر بیمه الکترونیک در افزایش کارایی و کاهش هزینه‌هاست. در پژوهشی که توسط آهونن و سالونن<sup>۲</sup> (۲۰۰۴) بر روی شرکت‌های بیمه فنلاند و مشتریان آن‌ها صورت گرفته است، نتایج زیر به دست آمده: اکثریت قریب به اتفاق شرکت‌های بیمه‌ای حداقل تا پنج سال است که از اینترنت برای ارایه خدمات استفاده می‌کنند و تقریباً تمام آن‌ها سایت اختصاصی دارند. از سوی دیگر

مشتریان حقوقی این شرکت‌ها به طور متوسط ۲ تا ۵ بار در سال از خدمات بیمه الکترونیک بهره می‌برند. صرفه‌جویی در زمان و هزینه از جمله دلایل محبوبیت خدمات الکترونیک است. در عین حال فقدان سطح آگاهی‌های عمومی مردم، تجربیات منفی قبلی کاربران، پیچیدگی‌های روش و برخی فرایندهای بیمه الکترونیک، نبودن امکانات و تجهیزات الکترونیکی، امنیت سیستم‌ها، نیاز به کارشناسان و متخصصان فنی و نیاز به شرایط مطلوب بانکداری الکترونیک، از جمله چالش‌ها و موانع توسعه بیمه الکترونیک در فنلاند معرفی شده‌اند. در پژوهشی با عنوان وضعیت کنونی بیمه الکترونیک که در سطح پنج کشور آمریکا، انگلستان، آلمان فنلاند، سوئد توسط آهونن و جارونین<sup>۳</sup> (۲۰۰۳) انجام شده است، پس از تحلیل وضعیت هر یک از کشورهای فوق، در زمینه استفاده از بیمه الکترونیک، تجربه اندک شرکت‌ها در زمینه ارایه خدمات الکترونیکی، مسائل مربوط به امنیت سیستم‌ها، مسائل مربوط به نگرش‌ها و فرهنگ‌ها، لزوم محرمانه ماندن اطلاعات خصوصی کاربران، دفعات اندک استفاده از خدمات بیمه، نیاز با آشنایی با کامپیوتر و روش‌ها بیمه الکترونیک و غیره، از جمله چالش‌ها در این کشورها معرفی شده است. نتایج این پژوهش نشان داده است که فن‌آوری در این کشورها مانع توسعه و پیشرفت خدمات الکترونیک بیمه نبوده است.

در مطالعه‌ای با عنوان بیمه الکترونیک که توسط بانک توسعه آسیایی انجام گرفته است در چندین فصل مجزا به بررسی و تعریف تجارت الکترونیک، بیمه الکترونیک، شرکت‌های ارایه‌کننده خدمات الکترونیکی بیمه و مشتریان آن‌ها پرداخته است. سیاست‌های امنیت اطلاعات، سیاست‌های مقابله با

1 Hilgersberg

2 Ahonen&Salonen

3 Ahonen &Garonin

در خصوص بیمه الکترونیک و اثرات استفاده از فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه، تجهیزات سخت افزار و نرم افزار، امنیت و قابلیت دسترسی به شبکه، ایجاد شبکه مخابراتی مطلوب، فرهنگ سازی مطلوب، وجود نیروی انسانی آگاه و متخصص، وجود زیرساخت ها سازمانی و زیرساخت های حقوقی را از شرایط اجرای موفقیت آمیز راهبرد بیمه الکترونیک معرفی کرده است.

در مطالعه امکان سنجی تجارت الکترونیک در ایران (روش شناسی زیرساخت ها)، موسی خواجهی (۲۰۰۴)، با تمرکز بر مباحث تجارت الکترونیک، به مطالعه امکان سنجی توسعه آن در ایران پرداخته و نهادهای پشتیبانی، فرهنگ و مردم، آمادگی فنی، اقتصاد و چهارچوب های قوانین را از تنگناهای پیشرو در مسیر توسعه تجارت الکترونیک معرفی می کند.

در پژوهشی با عنوان پیاده سازی فن آوری اطلاعات در سازمان ها و شرکت ها، فرضعلی حیدری و سید محمد میرحسینی، (۲۰۰۳)، اهمیت فناوری اطلاعات، موانع، زیرساخت ها و مهارت های مورد نیاز آن را مورد بررسی قرار می دهد، عدم شناخت کافی مدیران از نقش فن آوری اطلاعات، عدم درک درست کارکنان، کمبود امکانات مالی، کمبودهای پژوهشی بین واحدهای پژوهش و توسعه، کمبود آموزش و زیرساخت نامناسب از جمله موارد ذکر شده در این مطالعه هستند. علل حیاتی موفقیت و شکست پروژه های فن آوری اطلاعات در کشور که توسط اخوان و همکاران (۲۰۰۴) انجام شده است، عنوان پروژه ای است که اگرچه به بررسی عوامل شکست پروژه های فن آوری اطلاعات در قالب چهار گروه عوامل فنی - انسانی، فرهنگی - اجتماعی، مدیریتی - استراتژیکی و اقتصادی - مالی، پرداخته است اما بینش خوبی در

ویروس ها و هکرها، نرم افزارهای تخصصی، کنترل شبکه، پهنای باند مناسب، امضای الکترونیک و بانکداری الکترونیک، تبلیغات مناسب، لزوم بازنگری در مقررات و قوانین بیمه، آموزش های تخصصی کارکنان و کاربران از جمله الزامات و نکات قابل توجه در این عرصه معرفی شده اند. مطالعه دیگری که توسط جارونین و هینو<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) انجام گرفت نشان داد که اگرچه بسیاری از مشتریان، خدمات الکترونیک و اینترنتی را درباره بانکداری پذیرفته و مورد استفاده قرار می دهند، اما آن ها اینترنت را به عنوان رسانه ای برای ارائه خدمات بیمه قبول ندارند. دلیل آن نیز این است که خدمات بیمه پیچیده تر است و به دفعات و تعداد کمتری مورد استفاده قرار می گیرد. ضمن این که کاربران معتقدند که این حق آن ها است که به جای سروکار داشتن با ماشین و اعتماد به آن، خدمات مورد نظر را از شخص دریافت کنند.

مطالعه آرورا<sup>۲</sup> (۲۰۰۳)، در خصوص کاربرد و تأثیر تجارت الکترونیک بر صنعت بیمه نشان می دهد، دقت در ارائه خدمات، فقدان روش های مؤثر برای استفاده آسان و ارزان مشتریان در کنار روش های سنتی، فقدان تبلیغات و ناتوانی مؤسسات در ایجاد انگیزه برای استفاده از بیمه الکترونیک، مقاومت کاربران در استفاده از فناوری نوین، امنیت شبکه و پهنای باند، از مهم ترین چالش های بیمه الکترونیک 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 الکترونیک استفاده کنند.

در مقاله ای با عنوان نقش فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه، آیت کریمی (۲۰۰۴) پس از ارائه مطالبی

عدم مراجعه حضوری برای دریافت خسارت، ارایه خدمات سریع و مطمئن، جلوگیری از تقلبات بیمه‌ای و افزایش درآمد شرکت بیمه را در پی داشته باشد؛ پس به نظر می‌رسد توسعه بیمه‌های الکترونیک، امری ضروری و اجتناب‌ناپذیر است (کریمی، ۱۳۸۳). مجموعه این عوامل باعث شده تا کشورهای مختلف جهان به سرعت نسبت به تهیه و تنظیم سیاست‌هایی در این زمینه تجارت الکترونیک و تسهیل و تقویت آن اقدام کنند (شهیدی، ۱۳۸۲).

با توجه به نکاتی که در بالا ذکر شد و البته رشد روزافزون سیستم‌های مجازی در برطرف کردن نیازهای افراد جامعه، توجه جدی به موضوع تجارت الکترونیک در بخش بیمه‌ای کشور به چشم می‌خورد، از سویی دیگر راه‌اندازی و توسعه سیستم‌های بیمه‌ای الکترونیک مستلزم دانستن نقاط ضعف و قوت کشور و بهره‌گیری از تجارب کشورهای دیگر در این زمینه است. لذا در این پژوهش بر آنیم تا ضمن مطالعه تجارب موفق کشورهای پیشرفته دنیا در زمینه بیمه‌های الکترونیک و امکان‌سنجی به کارگیری این تجارب در کشور پردازیم، شناسایی کاستی‌ها و موانع موجود چه در زمینه نیروی انسانی زبده و چه در زمینه زیرساخت‌های موردنیاز، می‌تواند گامی مؤثر در جهت ارتقای این صنعت نوپا در کشور باشد (سیگما، ۲۰۱۰).

### روش پژوهش

به‌طور کلی این پژوهش، پژوهشی میدانی است و روش مورد استفاده در این پژوهش تلفیقی از روش اسنادی (کتابخانه‌ای) و روش پیمایش است. با توجه به نوع روش پژوهش از ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده می‌شود. قلمرو موضوعی پژوهش بر

خصوص ملزومات و بسترهای موردنیاز و موانع پیاده‌سازی فن آوری اطلاعات به دست می‌دهد. دکتر مصطفی کاظمی و همکاران (۱۳۸۴)، در مطالعه‌ای با عنوان " بررسی موانع استفاده از فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه ایران"، موانع استفاده از فن آوری اطلاعات را در قالب ۶ طبقه مدیریتی، انسانی، فرهنگ‌سازمانی، فناوری و محیطی طبقه‌بندی نموده و با روش پیمایشی مورد تجزیه و تحلیل قرار دادند. ۶ طبقه عوامل یادشده به ۲۶ عامل فرعی تر تقسیم شد و سپس رتبه‌بندی گردید. نتایج نشان داد که به‌جز عوامل طبقه مدیریتی، سایر عوامل به‌عنوان موانع استقرار بهینه فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه ایران مطرح گردید.

زمینه‌های کاربرد تجارت الکترونیک بسیار گسترده‌تر از مبادله کالا، خدمات و وجوه است و در تعریف آن و تبیین سیاست‌های موردنظر باید علاوه بر کاربردهای بالفعل به کاربردهای بالقوه آن نیز توجه داشت. یکی از کاربردهای تجارت الکترونیک، در بیمه‌ها است و در این راستا «**بیمه الکترونیک**» از اهمیت بسیاری برخوردار است. بیمه الکترونیک از جمله مواردی است که در ایران کمتر مورد استفاده قرار گرفته و به علت گستره حجم تبادل و ثبت اطلاعات در بیمه، نیازمند استفاده بیشتر از فناوری‌های نوین در عرصه اطلاعات و اطلاع‌رسانی است. بیمه الکترونیک فرصت‌هایی را فراهم می‌کند تا کیفیت خدمات ارایه شده به شهروندان بهبود یافته و آن‌ها قادر باشند در هر دقیقه از شبانه‌روز به خدمات و اطلاعاتی جهت صدور بیمه‌نامه موردنظر با استعلام نرخ و با اعلام خسارت دسترسی داشته باشند. استقرار بیمه‌های الکترونیک و استفاده از فناوری اطلاعات در تعامل میان شرکت‌های بیمه و مشتریان می‌تواند مزایای بی‌شماری همچون قابلیت ارایه خدمات در تمام اوقات شبانه‌روز،

اختیار پژوهشگر قرار داشته باشد و یا به عبارت دیگر پژوهشگر به آن دسترسی داشته باشد (هومن، ۱۳۸۰).

برای جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از پرسشنامه‌ای که بر اساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت تهیه می‌شود، استفاده شده که از طریق مطالعه مقالات و پژوهش‌ها و مصاحبه با متخصصان و مسئولین بیمه و مطالعه مطالب کتب، مجلات و متون فارسی و لاتین فاکتورهای کلیدی جهت تنظیم سؤالات پرسشنامه تهیه شد. سؤالات پرسشنامه در دو بخش ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه و آزمون فرضیات پژوهش تنظیم شده است. در این پژوهش برای تعیین پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. برای یک نمونه ۲۵ تایی عدد پایایی به دست آمده برابر با ۶/۸۳ درصد برآورد شد. چنانچه این مقدار بیش از ۷/۰ باشد می‌توان گفت ابزار دارای پایایی است. قابل ذکر است اعتبار محتوای این پرسشنامه توسط اساتید راهنما و مشاور و مدیریت بخش‌های فنی بیمه آسیا و نیز کارشناسان خبره IT تأیید شده است.

جامعه آماری این پژوهش همه مدیران، معاونین مدیران، رؤسا و معاونین ادارات مرکزی و خبرگان IT و کارشناسان ارشد بیمه‌ای در ساختمان‌های ستادی شرکت بیمه در تهران می‌باشند که طبق آمار به دست آمده این تعداد حدود ۱۵۳ نفر تخمین زده شده است که از بین آن‌ها به کمک فرمول نمونه‌گیری از جامعه محدود یک نمونه تقریباً ۱۱۰ نفری تعیین شده است. لازم به ذکر است روش نمونه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش روش نمونه‌گیری طبقه‌ای ساده از همه قسمت‌های جامعه آماری شرکت بیمه در تهران (۱۵۳ نفر) است.

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات، در این پژوهش از روش‌های آمار توصیفی برای نمایش اطلاعات جمعیت

محوریت موضوع بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران و بررسی موانع موجود در این راستاست. متغیرهای پژوهش به دودسته مستقل و وابسته تقسیم شده‌اند (توسعه بیمه الکترونیکی به عنوان متغیر وابسته و موانع محیطی، ساختاری و رفتاری متغیرهای مستقل ملاحظه شده‌اند).

برای جمع‌آوری اطلاعات در کارهای پژوهشی چهار روش عمده مورد استفاده قرار می‌گیرد.

### الف. روش کتابخانه‌ای

این روش در تمام پژوهش‌های علمی مورد استفاده قرار می‌گیرد و در بعضی از آن‌ها موضوع پژوهش از نظر روش، از آغاز تا انتها متکی بر یافته‌های پژوهش کتابخانه‌ای است. در پژوهش‌هایی که ماهیت کتابخانه‌ای ندارند نیز پژوهشگران ناگزیر از کاربرد روش کتابخانه‌ای در پژوهش خود هستند. در این گروه پژوهش‌ها، پژوهشگر باید ادبیات و سوابق مسأله و موضوع پژوهش را مطالعه کند. در نتیجه، باید از روش کتابخانه‌ای استفاده کند و نتایج مطالعات خود را در ابزار مناسب شامل فیش، جدول و فرم ثبت نگهداری و در پایان به طبقه‌بندی و بهره‌برداری از آن‌ها اقدام کند. (میلر، ۱۳۸۰)

### ب. روش پژوهش میدانی

در این روش پژوهشگر مدتی در میان جامعه مورد پژوهش خود زندگی می‌کند و به پژوهش درباره موضوعی خاص در آن محیط می‌پردازد. پژوهشگر هیچ‌گونه دستکاری در محیط انجام نمی‌دهد، بلکه بدون هیچ دخالتی در جریان طبیعی رویدادها تا آنجایی که می‌تواند اطلاعات جمع‌آوری می‌کند. در این پژوهش روش میدانی مشاهده عنصر اصلی را تشکیل می‌دهد به عبارتی، منظور از مطالعات میدانی پژوهش‌هایی است که موضوع مورد مطالعه در

### یافته‌های پژوهش

پس از نمونه‌گیری و توزیع پرسشنامه‌ها جهت برآورد نرمال بودن از آزمون‌های نرمال بودن استفاده می‌گردد. در این پژوهش از آزمون نرمال بودن کولموگروف-اسمیرنوف استفاده گردیده است.

شناختی و با استفاده از جداول فراوانی و نمودارهای دایره‌ای و از آمار استنباطی نظیر آزمون علامت و همبستگی (برای آزمون مؤلفه‌ها و فرضیه‌های آماری)، آزمون فریدمن (برای رتبه‌بندی موانع زمینه‌ای، ساختاری، رفتاری و ماهیتی) و آزمون رگرسیون خطی چند متغیره بهره گرفته شده است.

جدول ۱- آزمون کولموگراف-اسمیرنوف

عوامل رفتاری	عوامل زمینه‌ای	عوامل ساختاری	
۰/۹۱۲۰	۰/۷۵۵۰	۰/۶۱۰۷	انحراف معیار
۰/۱۰۱	۰/۱۱۰	۰/۱۱۱	قدر مطلق
۰/۱۰۱	۰/۰۸۸	۰/۰۸۸	بیشترین انحراف مثبت
-/۰۸۸	-/۱۱۰	-/۱۱۱	بیشترین انحراف منفی
۱/۰۶۲	۱/۱۵۷	۱/۱۶۴	مقدار آماره Z
۰/۲۰۹	۰/۱۳۷	۰/۱۳۳	سطح معناداری

الکترونیک) و متغیرهای مستقل (عوامل ساختاری، عوامل زمینه‌ای و عوامل رفتاری) از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. در پایان نیز به منظور بررسی میزان تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل، بر پیاده‌سازی بیمه الکترونیک از آزمون رگرسیون خطی (مرحله‌ای) استفاده خواهیم کرد.

- آزمون همبستگی پیرسون برای مؤلفه‌های مربوط

به هر یک از عوامل اصلی

با توجه به جدول ۱، این خروجی به ترتیب شامل فراوانی داده‌ها، میانگین، انحراف معیار، قدر مطلق بیشترین انحراف، بیشترین انحراف مثبت، بیشترین انحراف منفی، مقدار آماره Z و مقدار sig را ارائه می‌کند. به دلیل آنکه Sig بیشتر از ۰/۰۵ است،  $H_0$  رد شده و ادعای نرمال بودن داده‌ها پذیرفته می‌شود. با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها، در ادامه به منظور بررسی رابطه بین متغیر وابسته (عدم پیاده‌سازی بیمه

جدول ۲- بررسی همبستگی میان مؤلفه‌های مختلف عوامل ساختاری با پیاده‌سازی بیمه الکترونیک

متغیرهای مؤلفه عوامل ساختاری	کمبود نیروی انسانی متخصص	ضعف ساختار اجرایی	ضعف فناوری	بودجه ناکافی
همبستگی پیرسون	۰/۰۶	۰/۶۲	۰/۶۶	۰/۷۳
سطح معناداری	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱

پایه‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه ایران با کمبود نیروی انسانی متخصص، ضعف ساختار اجرایی، ضعف فناوری درون سازمان و بودجه ناکافی، در سطح ۹۹٪ معنادار است.

جدول ۲ نشان می‌دهد که ضریب همبستگی پیرسون برای هر یک از مؤلفه‌های عوامل ساختاری به ترتیب ۰/۰۶، ۰/۶۲، ۰/۶۶ و ۰/۷۳ محاسبه شده است و از سوی دیگر سطح معناداری برای هر چهار مؤلفه ۰/۰۰۱ محاسبه شده. این نتایج بدان معنا می‌باشند که

### جدول ۳- بررسی همبستگی میان مؤلفه‌های مختلف عوامل زمینه‌ای با پایه‌سازی بیمه الکترونیک

متغیرهای مؤلفه عوامل زمینه‌ای	ضعف زیرساخت‌های مخابراتی	ضعف زیرساخت‌های قانونی	ضعف زیرساخت‌های فرهنگی	هزینه‌های کلان توسعه
همبستگی پیرسون	۰/۶۴	۰/۷۲	۰/۶۸	۰/۶۷
سطح معناداری	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱

بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران با ضعف زیرساخت‌های مخابراتی، ضعف زیرساخت‌های قانونی، ضعف زیرساخت‌های فرهنگی و هزینه‌های کلان توسعه، در سطح ۹۹٪ معنادار است.

در جدول ۳ می‌بینیم که ضریب همبستگی پیرسون برای هر یک از مؤلفه‌های عوامل زمینه‌ای به ترتیب ۰/۶۴، ۰/۷۲، ۰/۶۸ و ۰/۶۷ محاسبه شده است و از سوی دیگر سطح معناداری برای هر چهار مؤلفه ۰/۰۰۱ محاسبه شده. این نتایج بدان معنا می‌باشند که پایه‌سازی

### جدول ۴- بررسی همبستگی میان مؤلفه‌های مختلف عوامل زمینه‌ای با پایه‌سازی بیمه الکترونیک

متغیرهای مؤلفه عوامل رفتاری	مقاومت پرسنل در برابر تغییر	عدم پشتیبان و احساس نیاز مدیران
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۷۴۵	۰/۸۲۹
سطح معناداری	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱

این نتایج بدان معنا هستند که پایه‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران با مقاومت پرسنل در برابر تغییر و عدم پشتیبانی و احساس نیاز مدیران، در سطح ۹۹٪ معنادار است.

همان‌گونه که جدول ۴ نشان می‌دهد، ضریب همبستگی پیرسون برای مؤلفه‌های عوامل رفتاری به ترتیب ۰/۷۴۵ و ۰/۸۲۹ است و از سوی دیگر سطح معناداری برای هر دو مؤلفه ۰/۰۰۱ محاسبه شده است.

### جدول ۵- بررسی همبستگی میان عوامل ساختاری با پایه‌سازی بیمه الکترونیک

متغیر اول پژوهش	عوامل ساختاری
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۲۴۵
سطح معناداری	۰/۰۰۴

در جدول ۵ می‌بینیم که ضریب همبستگی پیرسون بین عوامل ساختاری و پیاده‌سازی بیمه الکترونیک برابر با ۰/۲۴۵ محاسبه شده، بر این اساس و با توجه به این که سطح معناداری (sig = 0.004) کوچک‌تر از ۰/۰۵ است، می‌توان نتیجه گرفت که عوامل ساختاری با پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در سطح ۹۹٪ معنادار است.

**جدول ۶- بررسی همبستگی میان عوامل زمینه‌ای با پیاده‌سازی بیمه الکترونیک**

متغیر دوم پژوهش	عوامل زمینه‌ای
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۵۴۹
سطح معناداری	۰/۰۰۱

جدول ۶ نشان می‌دهد که ضریب همبستگی پیرسون بین عوامل زمینه‌ای و پیاده‌سازی بیمه الکترونیک برابر با ۰/۵۴۹ محاسبه شده، بر این اساس و با توجه به این که سطح معناداری (sig = 0.001) کوچک‌تر از ۰/۰۵ است، می‌توان نتیجه گرفت که عوامل زمینه‌ای با پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در سطح ۹۹٪ معنادار است.

**جدول ۷- بررسی همبستگی میان عوامل رفتاری با پیاده‌سازی بیمه الکترونیک**

متغیر سوم پژوهش	عوامل رفتاری
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۶۰۵
سطح معناداری	۰/۰۰۱

### آزمون رگرسیون خطی چندمتغیره

در ادامه، از آنجا که وجود همبستگی بین تمامی مؤلفه‌ها با پیاده‌سازی بیمه الکترونیک تأیید گردید، برای تعیین میزان رابطه بین مؤلفه‌های مذکور و پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران از روش رگرسیون خطی استفاده شده است.

نتایج حاصل از آزمون رگرسیون خطی درموردنوع رابطه مؤلفه‌های پژوهش بامتغیر وابسته در جداول زیر ارائه شده است:

در جدول ۷ می‌بینیم که ضریب همبستگی پیرسون بین عوامل رفتاری و پیاده‌سازی بیمه الکترونیک برابر با ۰/۶۰۵ محاسبه شده، بر این اساس و با توجه به این که سطح معناداری (sig = 0.001) کوچک‌تر از ۰/۰۵ است، می‌توان نتیجه گرفت که عوامل رفتاری با پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در سطح ۹۹٪ معنادار است. یافته‌های آزمون‌های فوق حاکی از آن است که در میان متغیرهای مورد پژوهش، عوامل رفتاری دارای بیشترین همبستگی با پیاده‌سازی بیمه الکترونیک بوده و بعد از آن عوامل زمینه‌ای قرار گرفته در نهایت عوامل ساختاری قرار دارند.

### جدول ۸- آزمون رگرسیون میان پیاده‌سازی بیمه الکترونیک باعوامل ساختاری و نمایش ترتیب آن‌ها

مؤلفه	بودجه ناکافی	ضعف ساختار اجرایی	ضعف فناوری	ضعف نیروی انسانی
ضرایب بتا	۰/۲۰۲	۰/۱۹	۰/۱۷	۰/۰۸

همانگونه که جدول (۸) نشان می‌دهد، در بین عوامل ساختاری، بیشترین مانع پیاده‌سازی بیمه الکترونیک، بودجه ناکافی است و کمترین تأثیر مربوط به ضعف نیروی انسانی است.

### جدول ۹- آزمون رگرسیون میان پیاده‌سازی بیمه الکترونیک با عوامل زمینه‌ای و نمایش ترتیب آن‌ها

مؤلفه	هزینه‌های کلان توسعه	ضعف زیرساخت‌های فرهنگی	ضعف زیرساخت‌های قانونی	ضعف زیرساخت‌های مخابراتی
ضرایب بتا	۰/۳۹	۰/۳۵	۰/۱۴	۰/۰۲

جدول ۹ نشان می‌دهد که در بین عوامل زمینه‌ای، بیشترین مانع پیاده‌سازی بیمه الکترونیک، هزینه‌های کلان توسعه هستند و کمترین تأثیر مربوط به ضعف زیرساخت‌های مخابراتی است.

### جدول ۱۰- آزمون رگرسیون میان پیاده‌سازی بیمه الکترونیک باعوامل رفتاری و نمایش ترتیب آن‌ها

مؤلفه	عدم پشتیبانی و احساس نیاز مدیران	مقاومت پرسنل در برابر تغییر
ضرایب بتا	۰/۵	۰/۲۵

جدول ۱۰ نشان می‌دهد که در بین عوامل رفتاری، عدم پشتیبانی و احساس نیاز مدیران نسبت به مقاومت پرسنل در برابر تغییر از تأثیر قوی‌تری بر پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای برخوردار است.

### جدول ۱۱- آزمون رگرسیون میان پیاده‌سازی بیمه الکترونیک باموانع آن

سطح معناداری	آماره آزمون	ضرایب غیراستاندارد			مدل رگرسیون چندگانه با عدم پیاده‌سازی بیمه الکترونیک
		ضرایب استاندارد شده	خطای انحراف استاندارد	B	
۰/۰۰۱	۳/۵۹		۰/۱۹	۰/۶۹۸	مقدار ثابت
۰/۰۰۱	۳/۸۴	۰/۱۸	۰/۰۴	۰/۱۴۸	عوامل ساختاری
۰/۰۰۱	۴/۰۶	۰/۲۱	۰/۰۵	۰/۱۸۶	عوامل زمینه‌ای
۰/۰۰۱	۷/۶۱	۰/۳۶	۰/۰۳	۰/۲۳۵	عوامل رفتاری

همانگونه که جدول ۱۱ نشان می‌دهد، در میان عوامل مختلف مورد بررسی در این پژوهش، عوامل رفتاری بیشترین تأثیر را بر پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران داشته و پس از آن عوامل زمینه‌ای و عوامل ساختاری قرار دارند. این موضوع در جدول ۱۰ به خوبی نشان داده شده است.

## جدول ۱۲- ترتیب مؤلفه‌های عوامل اصلی بر اساس ضرایب رگرسیون خطی

مؤلفه	عوامل رفتاری	عوامل زمینه‌ای	عوامل ساختاری
ضریب بتا	۰/۳۶	۰/۲۱	۰/۱۸

براین اساس در شرکت‌های بیمه‌ای ایران، موثرترین مؤلفه‌ها در پیاده‌سازی بیمه الکترونیک، مربوط به عوامل رفتاری بوده‌اند.

### نتیجه‌گیری

فرضیه فرعی ۱. بین عامل ضعف نیروی انسانی و عوامل ساختاری مؤثر بر پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران رابطه معنی‌دار وجود دارد. به منظور بررسی این فرضیه انجام آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی نشان داد که رابطه میان عامل ضعف نیروی انسانی و عوامل ساختاری مؤثر بر پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران در سطح ۹۹ درصد ( $\text{sig} = 0.001$ ) معنادار و مستقیم است. این یافته‌ها با نتایج به‌دست آمده در پژوهش‌های، آهونن و سالونن (۲۰۰۴)، آرورا (۲۰۰۳) و آیت کریمی (۲۰۰۴) همخوانی دارد.

فرضیه فرعی ۲. بین عامل ضعف ساختار اجرایی و عوامل ساختاری مؤثر بر پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران رابطه معنی‌دار وجود دارد. به منظور بررسی این فرضیه سؤالات مربوطه در پرسشنامه مورد ارزیابی و تحلیل قرار گرفتند. انجام آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی نشان داد که رابطه میان عامل ضعف ساختار اجرایی و عوامل ساختاری مؤثر بر پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران در سطح ۹۹ درصد معنی‌دار و مستقیم است. یافته‌های مربوط به این فرضیه، با نتایج به دست آمده از پژوهش‌های آهونن و سالونن (۲۰۰۴)، جارونین و هینو (۲۰۰۴)، همسو هستند.

فرضیه فرعی ۳. بین عامل ضعف فناوری درون سازمانی و عوامل ساختاری مؤثر بر پیاده‌سازی و توسعه بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران رابطه معنی‌دار وجود دارد. به منظور بررسی این فرضیه سؤالات مربوطه در پرسشنامه مورد ارزیابی و تحلیل قرار گرفتند. انجام آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی نشان داد که رابطه میان عامل ضعف فناوری درون سازمانی و عوامل ساختاری مؤثر بر پیاده‌سازی و توسعه بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران در سطح ۹۹ درصد معنی‌دار و مستقیم است. این نتایج با نتایج پژوهشی که توسط آیت کریمی (۲۰۰۴)، موسی خواجه‌جویی (۲۰۰۴)، مصطفی کاظمی و همکاران (۱۳۸۴) صورت گرفت، همخوانی داشته و آن‌ها را تأیید می‌کند.

فرضیه فرعی ۴. بین عامل ناکافی بودن بودجه و عوامل ساختاری مؤثر بر پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران رابطه معنی‌دار وجود دارد. به منظور بررسی این فرضیه سؤالات مربوطه در پرسشنامه مورد ارزیابی و تحلیل قرار گرفتند. انجام آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی نشان داد که رابطه میان عامل ناکافی بودن بودجه و عوامل ساختاری مؤثر بر پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران در سطح ۹۹ درصد معنی‌دار و مستقیم است. این نتایج با نتایج پژوهش‌هایی که توسط جارونین و هینو (۲۰۰۴)، آیت کریمی (۲۰۰۴)، موسی خواجه‌جویی (۲۰۰۴)، آهونن و سالونن (۲۰۰۴) صورت گرفت، همخوانی داشته و آن‌ها را تأیید می‌کند.

خطی نشان داد که رابطه میان عامل ضعف ساختار اجرایی و عوامل ساختاری مؤثر بر پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران در سطح ۹۹ درصد معنی‌دار و مستقیم است. یافته‌های مربوط به این فرضیه، با نتایج به دست آمده از پژوهش‌های جارونین و هینو (۲۰۰۴)، آهونن و سالونن (۲۰۰۴)، آیت کریمی (۲۰۰۴)، موسی خواجه‌بوی (۲۰۰۴)، همسو هستند.

فرضیه اصلی ۲. بین عوامل رفتاری و پیاده‌سازی و توسعه بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران رابطه معنادار وجود دارد. با توجه به نتایج به دست آمده برای فرضیات فرعی فوق که از این فرضیه اصلی منتج شده‌اند و همچنین با توجه به انجام آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی می‌توان نتیجه گرفت که بین عوامل رفتاری و پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران در سطح ۹۹ درصد رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود دارد. این یافته‌ها، بخشی از نتایج به دست آمده در پژوهش‌های آهونن و سالونن (۲۰۰۴)، جارونین و هینو (۲۰۰۴)، آیت کریمی (۲۰۰۴)، موسی خواجه‌بوی (۲۰۰۴) را تأیید می‌کنند.

فرضیه فرعی ۱،۲. بین عامل ضعف زیرساخت‌های مخابراتی و عوامل زمینه‌ای مؤثر بر پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران رابطه معنی‌دار وجود دارد. به منظور بررسی این فرضیه سؤالات مربوطه در پرسشنامه مورد ارزیابی و تحلیل قرار گرفتند. انجام آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی نشان داد که رابطه میان ضعف زیرساخت‌های مخابراتی و عوامل زمینه‌ای مؤثر بر پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران در سطح ۹۹ درصد (sig = 0.001) معنی‌دار و مستقیم است. این یافته‌ها با نتایج به دست آمده در پژوهش‌های جارونین و

فرضیه اصلی ۱. بین عوامل ساختاری و پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران رابطه معنی‌دار وجود دارد. با توجه به نتایج به دست آمده برای فرضیات فرعی فوق که از این فرضیه اصلی منتج شده‌اند و همچنین با توجه به انجام آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی می‌توان نتیجه گرفت که بین عوامل ساختاری و پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران در سطح ۹۹ درصد رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود دارد. این یافته‌ها، بخشی از نتایج به دست آمده در پژوهش‌های موسی خواجه‌بوی (۲۰۰۴)، آهونن و سالونن (۲۰۰۴)، جارونین و هینو (۲۰۰۴) را تأیید می‌کنند.

فرضیه فرعی ۱،۱. بین عامل مقاومت کارکنان در مقابل تغییر و عوامل رفتاری مؤثر بر پیاده‌سازی و توسعه بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران رابطه معنی‌دار وجود دارد. به منظور بررسی این فرضیه سؤالات مربوطه در پرسشنامه مورد ارزیابی و تحلیل قرار گرفتند. انجام آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی نشان داد که رابطه میان عامل مقاومت کارکنان در مقابل تغییر و عوامل رفتاری مؤثر بر پیاده‌سازی و توسعه بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران در سطح ۹۹ درصد (sig = 0.001) معنی‌دار و مستقیم است. این یافته‌ها با نتایج به دست آمده در پژوهش‌های آرورا (۲۰۰۳) و آیت کریمی (۲۰۰۴) همخوانی دارد.

فرضیه فرعی ۲،۱. بین عامل عدم پشتیبانی و احساس نیاز مدیران و عوامل رفتاری مؤثر بر پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران رابطه معنی‌دار وجود دارد. به منظور بررسی این فرضیه سؤالات مربوطه در پرسشنامه مورد ارزیابی و تحلیل قرار گرفتند. انجام آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون

بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران رابطه معنی‌دار وجود دارد. به منظور بررسی این فرضیه سؤالات مربوطه در پرسشنامه مورد ارزیابی و تحلیل قرار گرفتند. انجام آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی نشان داد که رابطه میان عامل هزینه‌های کلان پیشرفت و عوامل زمینه‌ای مؤثر بر پیاده‌سازی توسعه بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران در سطح ۹۹ درصد معنی‌دار و مستقیم است. یافته‌های مربوط به این فرضیه، با نتایج به دست آمده از پژوهش‌های موسی خواجه‌ویی (۲۰۰۴)، آهونن و سالونن (۲۰۰۴)، جارونین و هینو (۲۰۰۴)، همسو هستند.

فرضیه اصلی ۳. بین عوامل زمینه‌ای و پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران رابطه معنی‌دار وجود دارد. با توجه به نتایج به دست آمده برای فرضیات فرعی فوق که از این فرضیه اصلی منتج شده‌اند و همچنین با توجه به انجام آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی می‌توان نتیجه گرفت که بین عوامل زمینه‌ای و پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران در سطح ۹۹ درصد رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود دارد. این یافته‌ها، بخشی از نتایج به دست آمده در پژوهش‌های آهونن و سالونن (۲۰۰۴)، جارونین و هینو (۲۰۰۴)، آیت کریمی (۲۰۰۴)، موسی خواجه‌ویی (۲۰۰۴) را تأیید می‌کنند.

در پایان و با توجه به نتایج به دست آمده از آزمون رگرسیون خطی می‌توان نتیجه گرفت که در میان عوامل مختلف مورد بررسی در این پژوهش، عوامل رفتاری بیشترین تأثیر را بر پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران داشته و پس از آن عوامل زمینه‌ای و عوامل ساختاری قرار دارند.

هینو (۲۰۰۴)، آهونن و سالونن (۲۰۰۴)، آیت کریمی (۲۰۰۴)، موسی خواجه‌ویی (۲۰۰۴) همخوانی دارد.

فرضیه فرعی ۲,۲. بین عامل ضعف زیرساخت‌های قانونی و حقوقی و عوامل زمینه‌ای مؤثر بر پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران رابطه معنی‌دار وجود دارد. به منظور بررسی این فرضیه سؤالات مربوطه در پرسشنامه مورد ارزیابی و تحلیل قرار گرفتند. انجام آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی نشان داد که رابطه میان عامل ضعف زیرساخت‌های قانونی و حقوقی و عوامل زمینه‌ای مؤثر بر پیاده‌سازی بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران در سطح ۹۹ درصد معنی‌دار و مستقیم است. یافته‌های مربوط به این فرضیه، با نتایج به دست آمده از پژوهش‌های جارونین و هینو (۲۰۰۴)، آهونن و سالونن (۲۰۰۴)، آیت کریمی (۲۰۰۴)، موسی خواجه‌ویی (۲۰۰۴)، همسو هستند.

فرضیه فرعی ۳,۲. بین عامل ضعف زیرساخت‌های فرهنگی و عوامل زمینه‌ای مؤثر بر پیاده‌سازی و توسعه بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران رابطه معنی‌دار وجود دارد. به منظور بررسی این فرضیه سؤالات مربوطه در پرسشنامه مورد ارزیابی و تحلیل قرار گرفتند. انجام آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی نشان داد که رابطه میان عامل ضعف زیرساخت‌های فرهنگی و عوامل زمینه‌ای مؤثر بر پیاده‌سازی و توسعه بیمه الکترونیک در شرکت‌های بیمه‌ای ایران در سطح ۹۹ درصد معنی‌دار و مستقیم است. یافته‌های مربوط به این فرضیه، با نتایج به دست آمده از پژوهش‌های آهونن و سالونن (۲۰۰۴)، جارونین و هینو (۲۰۰۴)، آیت کریمی (۲۰۰۴)، همسو هستند.

فرضیه فرعی ۴,۲. بین عامل هزینه‌های کلان پیشرفت و عوامل زمینه‌ای مؤثر بر پیاده‌سازی و توسعه

## پیشنهادها

یافته‌های پژوهش نشان داد که از نظر آزمون‌های همبستگی و رگرسیون خطی عوامل ساختاری تأثیر کمتری نسبت به سایر عوامل بر متغیر وابسته دارد؛ بنابراین بستر سازی‌های مناسب در راستای رفع زمینه‌های بروز و ظهور این عامل قطعاً به شرکت‌های بیمه کمک‌های جدی، در جهت برداشتن گام‌های مؤثر برای اجرای بیمه‌های الکترونیکی می‌کند. لذا شرکت‌های بیمه در این راستا می‌توانند از همه توانایی‌ها و موجودیت‌های خود استفاده کرده و با استفاده از یک زبان و برنامه مشترک اقدامات لازم را در حوزه فناوری اطلاعات به عمل آورند. در این راستا نقش بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران به عنوان هماهنگ کننده و ناظر شرکت‌های بیمه بسیار پر رنگ بوده و نقش جدیدی که بیمه مرکزی به عنوان مجری سازوکارهای بیمه الکترونیکی به عهده دارد، ایجاب می‌کند مقدمات ورود شرکت‌های بیمه به دنیای IT را به سرعت فراهم آورده و با اصلاح مقررات دست و پا گیر که مانع تسریع در پیاده‌سازی بیمه‌های الکترونیکی است، شرکت‌های بیمه را به سمت نوآوری و ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان ترغیب و هدایت نماید؛ پس تدوین سیاست‌ها، خط مشی‌ها و برنامه‌های مقتضی در زمینه بیمه الکترونیکی توسط بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران و با مشارکت شرکت‌های بیمه و همکاری و هماهنگی شرکت‌های بیمه با بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران در تدوین استانداردهای مناسب در زمینه بیمه الکترونیکی از طریق تشکیل شورای مرکزی فناوری اطلاعات صنعت بیمه به عنوان یک راهکار مهم پیشنهادی گردد. در ضمن بهبود زیرساخت‌های نرم افزاری و سخت افزاری و تقویت بسترهای مخابراتی مناسب نیز می‌تواند در بهبود و سرعت بیشتر اجرای آن کمک‌های شایانی

بنماید. هماهنگی شرکت‌های بیمه در جهت تدوین راهبردی جامع، واحد، صحیح و اصولی و منطبق با نیازهای مشترکشان نیز در این راستا موفقیت این فرآیند را تسریع خواهد کرد. از راهبردهای مهم در این راستا تغییرات ساختار سازمانی به مقتضای ورود سیستم‌های فناوری اطلاعات بوده و در نهایت اختصاص سرمایه مالی مورد نیاز جهت پیاده‌سازی بیمه الکترونیکی در فضایی عاری از بخشی‌نگری‌ها و نگاه‌های محافظه کارانه اهمیت ویژه‌ای دارد.

از نظر یافته‌های پژوهش حاصل از آزمون‌های همبستگی و رگرسیون خطی عوامل رفتاری تأثیر مهمی بر متغیر وابسته داشته است؛ پس طبق نتایج حاصل از ادبیات و تجزیه و تحلیل پژوهش، تلاش برای افزایش آگاهی مدیران شرکت‌های بیمه نسبت به بیمه الکترونیکی و روند فعالیت الکترونیکی سایر کشورهای بیمه خارجی، کاهش مقاومت کارکنان در برابر تغییر از طرق مختلف از جمله آموزش، اطلاع رسانی و سایر اقدامات تشویقی و انجام اقدامات اساسی در حوزه‌های اقتصادی، حقوقی، فنی و از همه مهمتر در حوزه فرهنگی به عنوان راهکارهای عملی پیشنهادی گردد. البته برای کسب موفقیت در این راستا باید اینگونه فعالیت‌ها و نیز فرهنگ سازمان و کاربران بایکدیگر هماهنگ شود و همچنین توسط افراد کلیدی از این گونه فعالیت‌های فرهنگی حمایت کافی به عمل آید.

در این راستا و با توجه به پژوهش‌های به عمل آمده پیشنهادی گردد شرکت‌های بیمه نسبت به ایجاد و توسعه بسترهای مخابراتی مناسب برای استقرار بیمه الکترونیکی در کشور با همکاری سازمان‌های ذیربط نظیر شرکت مخابرات اقدام نموده و اقدامات لازم را در خصوص رفع نگرانی‌های بیمه‌گذاران و مشتریان در

- شهرهای الکترونیکی و اینترنتی جزیره کیش، ۱۱- ۱۳ اریهشت.
- ۷- خجیر، مژده. (۱۳۸۰). تجارت الکترونیکی مبتنی بر اینترنت، همایش جهانی شهرهای الکترونیکی و اینترنتی.
- ۸- شهیدی، وحیدرضا؛ سرو سعیدی، سهیل. (۱۳۸۹). مدیریت بازاریابی بین‌المللی در هزاره سوم، تهران: انتشارات اندیشه‌های گوهر بار.
- ۹- کریمی، سیدمجید. (۱۳۸۷). سومین کنفرانس بین‌المللی تجارت الکترونیک، اصفهان.
- ۱۰- پارکر، برتاموریس. (۱۳۹۰). فرهنگنامه (مقاله بیمه). رضا اقصی و همکاران. تهران: شرکت سهامی کتابهای جیبی.
- ۱۱- دهخدا، علی اکبر. (۱۳۸۷)، لغتنامه (واژه بیمه)، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- ۱۲- سرمدسعیدی، سهیل؛ میرابی، حمیدرضا. (۱۳۹۱)، تجارت الکترونیک، اصفهان: انتشارات پرسمان
- ۱۳- هومن، مهرشید (۱۳۸۳). بیمه از مجموعه مقاله‌های فرهنگنامه ی کودک و نوجوان، (به کوشش توران میرهادی): شرکت تهیه و نشر فرهنگ نامه ی کودکان و نوجوانان، چاپ سوم.
- ۱۴- محبوبی اردکانی، حسین. (۱۳۷۶). تاریخ موسسات تمدنی جدید در ایران، تهران: انتشارات دانشگاه تهران، چاپ دوم،
- ۱۵- مصاحب، غلامحسین. (۱۳۸۹). دایره‌المعارف فارسی (مقاله بیمه)، تهران: انتشارات فرانکلین.
- ۱۶- نصر، سیدحسن. (۱۳۹۰). علم و تمدن در اسلام، تهران: انتشارات خوارزمی، چاپ دوم. ترجمه فارسی.
- ۱۷- محمدی ملایری، محمد. (۱۳۸۹). تاریخ و فرهنگ ایران (پیوست‌ها ۱)، قم: انتشارات توس.

راستای افزایش اعتماد بین بیمه‌گرویمه‌گذار برای مبادله الکترونیک داده‌های مربوطه به عمل آورد. این کار می‌تواند از طریق تهیه و تدوین زیرساختارهای حقوقی و امنیتی ویژه قابل اتکا و اعتماد و باضمانت‌های اجرایی لازم مورد نیاز بیمه‌های الکترونیکی نظیر قانون امضای دیجیتال و پیگیری تخلفات اینترنتی به وسیله مسئولان مربوطه عملیاتی گردد. برنامه‌ریزی نهادها و رسانه‌های عمومی برای افزایش سطح آگاهی مردم از فواید محصولات تجارت الکترونیک جهت انجام امور تجاری یا اداری به وسیله تدوین برنامه‌های مرتبط آموزشی و فرهنگ‌سازی لازم برای مجریان امروز مشتریان برای پذیرش و به کارگیری روش‌های جدید از جمله اقدامات مفید در این راستا است.

## منابع

- ۱- اصلانی، عبدالله؛ جلالی لواسانی، احسان. (۱۳۹۰). راهکارهای توسعه بیمه‌های مهندسی، فصلنامه بیمه و ...
- ۲- همتی، محمود. (۱۳۸۰). مدل‌های راهبردی و راهکارهای تجارت در اینترنت، تهران: انتشارات بهینه.
- ۳- نیکبخش تهرانی، محمدحسن؛ مهدی‌آذر، صابر. (۱۳۸۸). آشنایی با تجارت الکترونیک و زیرساخت‌های آن، تهران: انستیتو ایز ایران.
- ۴- صنایعی، علی. (۱۳۸۱). تجارت الکترونیک در هزاره سوم، اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی واحد اصفهان.
- ۵- احمدی، حسین. (۱۳۸۱). تجارت الکترونیک، تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- ۶- علیپور حافظی، مهدی. (۱۳۸۸). تجارت الکترونیکی در مراکز اطلاع‌رسانی، سخنرانی، همایش جهانی

- 25- Alberts, David, et. All. (2010) Information Age Anthology Volume II: National Security Implications of the Information Age, DOD CCRP
- 26- Grant-R, David, et. all, (2011). Information Age Anthology Volume III: The Information Age Military, DOD CCRP, Bates, Maricia J., (2007) Information and Knowledge: An Evolutionary Framework for Information Science, Department of Information Studies, University of California.
- 27- Dandapani, P. B., Coombss, R., (2010) Information Technology, Control and Power: The Centralization and Decentralizations Debate Revisited, CROMTEC Working paper series, Manchester Scholl of Management.
- 28- Crowston, Kevin & d. myers, Michael. (2010), information technology and the transformation of industries: three research perspectives, journal of strategic information systems.
- 29- Trishinia, Luciano. (2012) "What is the Philosophy of Information, Chapter in Cyberphilosophy: The Intersection of Philosophy and Computing", Metaphilosophy, 33.
- 30- Hilgersberg, Thomas & trauth, tomas and brikmaier, Ulrike. (2013), the impact of e-business on the insurance, swiss reinsurance company.
- 31- <http://www.bih.ir/index.php>
- 32- [http://www.ciadvertising.org/studies/student/99\\_fall/theory/tseng/Reasoned/theory.htm](http://www.ciadvertising.org/studies/student/99_fall/theory/tseng/Reasoned/theory.htm), February, (2006)
- 33- [http://www.iraninsurance.ir/hamayesh/component/option,com\\_frontpage/Itemid,1](http://www.iraninsurance.ir/hamayesh/component/option,com_frontpage/Itemid,1) Risks to insurance posed by electronic commerce, (2012), IAIS
- 34- Sigma. (2009), E-Commerce and Development Report, Geneva
- ۱۸- میلر، زیگرید. (۱۳۹۱). فرهنگ اسلام در اروپا، ترجمه ی مرتضی رهبانی: دفتر نشر فرهنگ اسلامی، چاپ چهارم.
- ۱۹- علی احمدی، علیرضا؛ شمس عراقی. (۱۳۸۹). «فناوری اطلاعات و کاربردهای آن»، تهران: انتشارات تولید دانش.
- ۲۰- گلشن پژوه، محمودرضا. (۱۳۹۰). «شاخص های یک اجتماع امنیتی باثبات از دیدگاه دویچ»، فصلنامه مطالعات راهبردی دفاعی، ۵، ۱۸.
- ۲۱- نوناکو، ایکوجیرو؛ هیروتا کا. (۱۳۸۹). مدیریت دانش شرکت های دانش آفرین، ترجمه: علی عطا فر و همکاران، تهران: انتشارات سمای قلم.
- ۲۲- ولوی، محمدرضا و همکاران. (۱۳۹۰). «راهنمای تدوین طرح جامع ICT نیروهای مسلح»، تهران: انتشارات مؤسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی.
- ۲۳- هنسون، جریس و نارولا، اوما. (۱۳۸۷). تکنولوژی های جدید ارتباطی در کشورهای در حال توسعه، ترجمه: داوود حیدری، تهران: انتشارات مرکز مطالعات و توسعه رسانه ها.
- ۲۴- هیکس، ریچارد. (۱۳۸۸). بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات؛ کنش بین المللی برای اصلاح ساختار بخش دولتی با استفاده از فناوری اطلاعات، ترجمه: هادی دارمی، نصرالله جهانگرد و محسن پازری، تهران: انتشارات دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی.