

فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات بازاریابی نوین

ویژه نامه نخستین کنفرانس ملی

بازاریابی خدمات (با تأکید بر چالش‌ها و راهکارهای بازاریابی در صنعت بیمه)

دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری دانشگاه سمنان

اردیبهشت ۱۳۹۴

شناسایی مؤلفه‌های توسعه بیمه الکترونیک در ایران: رویکردی آمیخته

حسین ابراهیمیان^{۱*}، علیرضا خیرآبادی^۲

۱- دانشجوی مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.

۲- دانشگاه سمنان

@gmail.com

چکیده

با توجه به اهمیت و نقش صنعت بیمه در توسعه رفاهی و اقتصادی جوامع از یک سو و با عنایت به نقش و اهمیت استفاده از ابزار فناوری اطلاعات در شکل‌گیری مدل‌های نوین تجارت از سوی دیگر، هدف از این مطالعه شناسایی و اولویت‌بندی مؤلفه‌ها و عوامل تأثیرگذار بر توسعه بیمه الکترونیک است. بدین صورت از یک رویکرد ترکیبی استفاده شده است که طی آن نظرات خبرگان این صنعت با انجام مصاحبه‌های نیمه ساخت یافته گردآوری و با استفاده از روش تحلیل مضمون بررسی شده است و بر اساس آن مؤلفه‌های مؤثر بر توسعه بیمه الکترونیک، شناسایی شده‌اند. مضامین اصلی معرفی شده عبارت‌اند از: زیرساخت‌های الکترونیک، پیش‌ران‌های الکترونیک، منابع انسانی و خدمات الکترونیک. به‌علاوه در این بررسی مضامین فرعی در قالب ۱۳ شاخص فرعی برای ارزیابی سطح بلوغ بیمه الکترونیک ارائه گردید. درنهایت با استفاده از روش کمی تحلیل سلسله مراتبی فازی رتبه‌بندی شده‌اند. بر اساس نتایج حاصله، مهم‌ترین عوامل این حوزه عبارت‌اند از: امنیت و سیاست‌ها به‌عنوان مهم‌ترین پیش‌ران الکترونیک و آموزش به‌عنوان مهم‌ترین بعد نیروی انسانی.

واژه‌های کلیدی: بیمه الکترونیک، تحلیل سلسله مراتبی فازی، تحلیل مضمون.

مقدمه

زندگی بشر با ورود به عصر ارتباطات از جنبه‌های مختلف دستخوش تحولات عمده‌ای شده است (شاه‌حسینی، عرب، خلیلی و طاهر دوست، ۲۰۱۳). حرکت به سمت جامعه اطلاعاتی عمری نزدیک به چند دهه دارد، اما این حرکت از اوایل دهه ۹۰ شتابی فراینده را تجربه نموده است. پرواضح است که تعلق هر جامعه‌ای در همگام شدن با این تحولات شتابان، بازماندگی آن جامعه را از قطار توسعه در پی خواهد داشت (میخائیلیف و المولهیم ۲۰۱۵). به عبارت دیگر توان به کارگیری ظرفیت‌های فناوری اطلاعات در خلق ارزش، ملاک توسعه‌یافتگی کشورهاست و عدم بهره‌گیری از ظرفیت‌های مذکور، معادل عقب‌ماندگی توسعه‌نیافتگی جامعه خواهد بود.

از سوی دیگر یکی از معیارهای مهم در اقتصاد اطلاعات، توجه و تمرکز بر خدمات است. خدمات بیمه یکی از بخش‌های مهم اقتصادی بسیاری از کشورها محسوب می‌شود که در سایه قابلیت‌های فن‌آوری اطلاعات رشد قابل توجهی داشته است و امروزه بخش قابل توجهی از توسعه‌یافتگی رفاهی و اقتصادی بسیاری از کشورها را به خود اختصاص می‌دهد و بدین لحاظ از منظر اقتصاد ملی و محلی، مورد توجه بسیاری از کشورهاست (خان، ۲۰۱۵).

استفاده از فناوری اطلاعات در تسهیل خدمات بیمه باعث رونق بیش‌ازپیش این بخش شده است تا جایی که مفهوم بیمه الکترونیک به عنوان یک اصطلاح متداول و پرکاربرد مورد توجه بسیاری از متخصصین و مدیران فعال با توجه به اهمیت موضوع بیمه در رشد و شکوفایی اقتصاد ملی از یک سو و با عنایت به تأثیر فناوری اطلاعات در تسهیل و توسعه این بخش مهم، شناسایی

عوامل تأثیرگذار بر ایجاد و گسترش بیمه الکترونیک از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است (میخائیلیف و المولهیم ۲۰۱۵). بیمه الکترونیکی دو مزیت اصلی دارد؛ نخست اینکه علاوه بر کاهش دادن هزینه‌های اداری و مدیریتی (داخلی)، از طریق مکانیزه شدن مراحل کار باعث می‌شود تا نوعی ارتباط شبکه‌ای بین واحدهای شرکت‌ها به وجود آمده و اطلاعات مدیریتی ارتقا پیدا کند. مزیت دوم آن نیز کاهش کارمزد پرداختی به واسطه‌ها است چراکه بیمه‌نامه به‌طور مستقیم به مشتریان فروخته می‌شود و برای خریداران هزینه کم‌تری خواهد داشت (دهقانی و قلی‌بیگ، ۱۳۹۰). ضمن اینکه صرفه‌جویی در هزینه‌ها، این امکان را به وجود می‌آورد که مبلغ صرفه‌جویی شده در بازار رقابتی صرف مشتریان شود و آن‌ها فرصت یابند تا بیمه‌نامه‌ها یا خدمات بیش‌تری را به دست آورند (امیرخانی و متقی، ۱۳۸۵).

با توجه به آنچه گفته شد، برنامه‌ریزی دقیق جهت توسعه بیمه الکترونیک در کشور باید مورد توجه ویژه‌ای قرار گیرد. با توجه به اهمیت این امر، مطالعات نسبتاً گسترده‌ای در این حوزه به عمل آمده است. اکثر این پژوهش‌ها با رویکردهای کتابخانه‌ای و یا کمی سعی داشته‌اند تا با تکیه بر عواملی که در سایر مطالعات قبلی (که مربوط به سایر کشورها بوده است)، مؤلفه‌های توسعه بیمه الکترونیک در ایران را شناسایی نمایند. لذا می‌توان گفت که به لحاظ نظری، مطالعات زیادی در حوزه آمادگی الکترونیک در صنعت بیمه انجام شده است. اما از منظر روش‌شناختی و متدولوژی، تنوع و گستردگی ابزار پژوهش در این حوزه بسیار محدود بوده و لذا نتایج این پژوهش‌ها بیشتر متکی به مطالعاتی است که در سایر کشورها و با توجه به شرایط خاص

صنعت بیمه تقریباً در اکثر کشورهای جهان از جمله ایران با شرایط ویژه‌ای روبروست که از آن جمله حاشیه سود خدمات بسیار اندک و رشد سریع هزینه‌ها است. از سوی دیگر رسانه‌های الکترونیکی مانند اینترنت و شبکه‌های ارتباطی، کانال عرضه خدمات بیمه و مالی را در این صنعت دچار تحول اساسی نموده است (مظلومی، امامی و اعرابی، ۱۳۹۸). 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. بیمه الکترونیک از جمله مواردی است که تاکنون در ایران کمتر مورد استفاده قرار گرفته است، در حالی که به علت گسترده‌گی حجم تبادل و ثبت اطلاعات در بیمه، نیازمند استفاده بیشتر از فناوری‌های نوین در عرصه اطلاعات و اطلاع رسانی در بیمه هستیم. 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 (صنایعی، ترکستانی و احدی ۲۰۱۲).

در بیمه الکترونیک مهم‌ترین ابزار، اطلاعات و ارتباط است به عبارت بهتر بیمه الکترونیک بهره‌گیری از فناوری اطلاعاتی و ارتباطی برای ایجاد فرآیند جدیدی از بیمه است که با جامعه اطلاعاتی و شبکه‌ای همخوانی دارد. لذا بیمه الکترونیک مشتمل بر توسعه و استفاده از زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و نیز تدوین و اجرای سیاست‌ها، قوانین و مقررات لازم برای تحقق جامعه اطلاعاتی در صنعت بیمه است. از سویی دیگر راه تحقق موفقیت آمیز بیمه الکترونیک، اهمیت دادن به گردآوری اطلاعات معتبر، مستند و ممیزی شده است. این امر، کارایی چنین سیستمی را تا حد بسیار

آن‌ها صورت پذیرفته است. به همین لحاظ در این پژوهش سعی می‌شود تا بهره‌گیری از رویکرد آمیخته، با بکارگیری نظرات خبرگان از طریق مصاحبه‌های باز و نیمه‌باز، حتی‌الامکان در شرایط خاص حاکم بر صنعت بیمه ایران، عوامل مؤثر بر توسعه این بخش اقتصادی مهم شناسایی شوند. برای این منظور، از روش تحلیل موضوعی برای تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها استفاده پس از کدگذاری داده‌ها و شناسایی مضامین اصلی به‌عنوان مؤلفه‌های توسعه بیمه الکترونیک در کشور، اولویت آن‌ها، بر اساس نظرات خبرگان و با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی فازی تعیین گردید.

پیشینه پژوهش

بیمه الکترونیکی به معنای عام به‌عنوان کاربرد فناوری اطلاعات در تولید و توزیع خدمات بیمه‌ای اطلاق می‌گردد و در معنای خاص بیمه الکترونیکی را می‌توان به‌عنوان تأمین یک پوشش بیمه‌ای از طریق بیمه‌نامه‌ای است که به‌طور برخط^۱ درخواست، پیشنهاد، مذاکره و قرارداد آن منعقد می‌گردد (فادون ۲۰۱۳). با اینکه پرداخت حق بیمه، توزیع بیمه‌نامه و پردازش پرداخت خسارت می‌تواند به‌صورت برخط انجام گیرد، در برخی کشورها محدودیت‌های مقرراتی (نظارتی) و فنی ممکن است اجازه انجام کاملاً الکترونیکی عملیات را ندهد؛ اما در سطح جهانی برای پشتیبانی از تحقق پرداخت حق بیمه و توزیع بیمه‌نامه به‌صورت برخط مقررات به‌طور مداوم در حال اصلاح هست (خان ۲۰۱۵، میخائیلیف و المولهیم، ۲۰۱۵).

مورد بررسی قرار داده و مؤلفه‌های مؤثر بر این حوزه را شناسایی نموده‌اند.

روش‌شناسی انجام پژوهش

در این مطالعه از رویکرد آمیخته که ترکیبی است از روش‌های کمی و کیفی، برای شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های مؤثر در توسعه بیمه الکترونیک استفاده شد. این روش برای اولین بار در حوزه علوم اجتماعی و توسط کمپل و فیسکه مورد استفاده قرار گرفت^۱ و به سرعت مورد استقبال محققین سایر حوزه‌ها قرار گرفت. در این مطالعه از روش تحلیل موضوعی که یکی از روش‌های کیفی پژوهش است، جهت شناسایی و تعیین مؤلفه‌های مؤثر بر توسعه بیمه الکترونیک استفاده شده است. برای این منظور نظرات خبرگان و صاحب‌نظران این حوزه از طریق مصاحبه‌های باز جمع‌آوری گردید. متن کامل مصاحبه‌ها پس از مستندسازی، با استفاده از روش تحلیل مضمون مورد تحلیل قرار گرفت. ابعاد شناسایی شده، به‌عنوان مؤلفه‌هایی هستند که در سیاست‌گذاری جهت توسعه بیمه الکترونیک (در سطح کلان) باید مورد توجه سیاست‌گذاران قرار گیرند.

از سوی دیگر، نکته‌ای که در این حوزه باید مورد توجه قرار گیرد، این است که میزان اهمیت و ضرورت توجه به هر یک از این ابعاد در اعمال سیاست‌های لازم جهت توسعه بیمه الکترونیک متفاوت است. لذا در مرحله دوم، با استفاده از روش تحلیل کمی و با به کارگیری روش تحلیل سلسله‌مراتبی، مؤلفه‌های اصلی و مضامین شناسایی شده، رتبه‌بندی شدند. از سوی دیگر با توجه به این که قضاوت در خصوص میزان

زیاد یا رتقا داده و روند ایجاد بستر و خدمات مورد نیاز را با استفاده از مدیریت مؤثر و اطلاعات منسجم شتاب بیشتری خواهد داد (اودیو و نیانگوسی ۲۰۱۱، علیپور، درودی و پیشگاهی ۲۰۱۱).

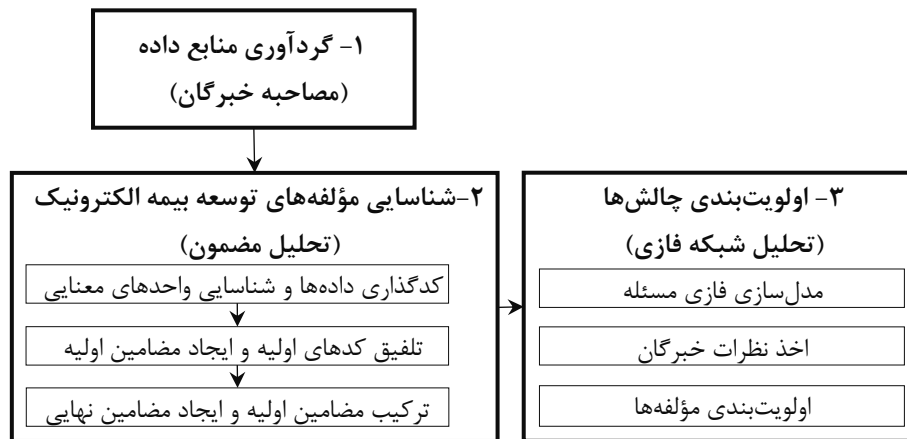
امیرخانی و متقی (۱۳۸۵) در پژوهش خود موانع توسعه بیمه الکترونیک در ایران را مورد توجه قرار داده‌اند: به‌عنوان مثال آن‌ها معتقدند عملکرد شرکت‌های بیمه در تدوین و توسعه برنامه‌های الکترونیکی به صورت بخشی و جزیره‌ای بوده و یک طرح جامع در این زمینه برای کل صنعت بیمه وجود ندارد.

مشکل دیگری که در مطالعات قبلی مطرح شده است، اینست که در ایران سازمان‌هایی که قادر باشند به شرکت‌های بیمه برنامه فناوری اطلاعات ارائه داده و از تخصص بیمه نیز برخوردار باشند، وجود ندارد. از سوی دیگر اغلب شرکت‌های بیمه از توان و قابلیت‌های فنی لازم در حوزه فناوری اطلاعات را ندارند. صرافی‌زاده (۱۳۹۰) در مقاله خود به بررسی و امکان‌سنجی ارائه محصولات بیمه‌ای موجود به صورت الکترونیک در شرکت‌های بیمه پارسین، آسیا، البرز، رازی، توسعه، سینا و معلم می‌پردازد و سعی در ارائه پاسخ به این سؤال است که آیا ارائه محصولات بیمه‌ای موجود به صورت الکترونیک از ابعاد عملیاتی، فنی، فرهنگی و قانونی امکان‌پذیر است یا خیر؟ یافته‌های تحقیق وی نشان می‌دهد که در شرایط مورد مطالعه، امکان ارائه محصولات بیمه‌ای موجود به صورت الکترونیک از ابعاد مختلف عملیاتی، فنی، فرهنگی و قانونی ضعیف است. (صرافی‌زاده، علی‌پور، ۱۳۹۰).

مظلومی (۱۳۸۹) در مطالعه خود میزان آمادگی مشتریان بیمه را برای پذیرش خدمات بیمه الکترونیک

قطعیت همراه است، لذا در مدل‌سازی و اخذ نظرات خبرگان، از منطق فازی استفاده گردیده است. شکل ۱ فرایند انجام پژوهش را در این مطالعه نشان می‌دهد.

اهمیت و درجه اولویت مؤلفه‌های شناسایی شده، با ابهام زبانی همراه بوده و مواجهه خبرگان با این مفاهیم همراه با قیده‌های زبانی است که همواره با درجه‌ای از عدم



شکل ۱- فرایند انجام پژوهش

موردبررسی قرار می‌گیرد و سپس نمونه‌ای فرعی از این نمونه مقدماتی، برای بررسی تفصیلی موضوع مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این پژوهش نیز ابتدا مصاحبه‌های منظم با تعدادی از مدیران تعدادی از سازمان‌های فعال در عرصه بیمه و همچنین اساتید دانشگاهی شکل گرفت تا نمونه نهایی برای انجام مصاحبه‌های تفصیلی تعیین شود. در نهایت تعداد ۲۸ مورد مصاحبه نهایی به صورت تفصیلی انجام شده و متن آن‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. مصاحبه به صورت مصاحبه‌های باز (و در برخی از موارد نیمه ساختاریافته) انجام گرفت و از مصاحبه‌شوندگان خواسته شد تا نظرات تحلیلی خود را در خصوص عوامل مؤثر بر توسعه بیمه الکترونیک و موانع و چالش‌های موجود در این حوزه به تفصیل تشریح نمایند. متن مصاحبه‌ها با اطلاع قبلی مصاحبه‌شوندگان ضبط شده و در نهایت پس از مستندسازی با استفاده از

گردآوری منابع داده

داده‌های مورد نیاز برای انجام این پژوهش از طریق مصاحبه جمع‌آوری گردید. جامعه آماری (در مرحله مصاحبه) این پژوهش عبارت‌اند از: تعداد ۳۲ نفر از مدیران بخش‌های مختلف در چند شرکت^۱ فعال در صنعت بیمه کشور که تمامی مصاحبه‌شوندگان در مراکز مستقر در استان تهران مشغول به فعالیت بوده اما بنا به ماهیت وظایف، با شعب مختلف در سراسر کشور در ارتباط بودند. برای انتخاب نمونه آماری در مرحله مصاحبه از روش نمونه‌گیری مضاعف استفاده گردید. این روش که برای اولین بار توسط پچانس و پیکفورد (۱۹۷۳) مطرح شد، زمانی استفاده می‌شود که برای جمع‌آوری اطلاعات اولیه، نمونه‌ای از یک جامعه

۱ با توجه به درخواست تعداد زیادی از مصاحبه‌شوندگان و همچنین به منظور رعایت اصول علمی، با توجه به اینکه ذکر نام شرکت‌های مورد بررسی تأثیری در نتایج پژوهش نداشته و در اعتبار علمی نتایج خللی ایجاد نمی‌شود، لذا از ذکر نام شرکت‌ها خودداری شده است

شناخت داده‌ها: همان‌طور که ذکر شد، متن مصاحبه‌های انجام‌شده، طی چند مرحله توسط محققین مورد توجه قرار گرفته و در نهایت عین جملات و عبارات عنوان‌شده توسط مصاحبه‌شوندگان مکتوب گردید. در خلال انجام این مراحل در اولین مرحله بررسی، انطباق موارد مطرح‌شده با معیارهای مورد نظر، به دقت مورد بررسی قرار گرفت. در مرحله بعد، متن مصاحبه‌ها غربال‌شده و مباحث و بخش‌هایی که ارتباط مستقیم با موضوع مطالعه نداشتند از حوزه مطالعه حذف گردید. سپس متن مکتوب سایر بخش‌های مصاحبه‌ها که در دایره این مطالعه قرار گرفتند، توسط محققین مورد مطالعه اجمالی قرار گرفتند تا تصویر اولیه‌ای از فضای کلی موضوع ایجاد شود.

ایجاد کدهای اولیه: در این گام، کدهای مورد نیاز برای تفکیک متون انتخابی به واحدهای معنایی (جملات و عبارات) ایجاد شدند. بدین منظور جملات و عبارت ثبت‌شده از مصاحبه‌ها به‌عنوان واحدهای معنایی اولیه در نظر گرفته‌شده کدگذاری باز بر اساس این واحدهای معنایی صورت گرفت. واحدهای معنایی مورد بررسی قرار گرفته و کدهای باز شناسایی شدند.

جستجو و ایجاد مضامین: در تحلیل موضوعی، مضامین اصلی از تلفیق و ترکیب کدهای مختلف، ایجاد می‌شوند که هدف اصلی آن کاهش داده‌ها است (براوون و کلارک ۲۰۰۶). لذا در این مرحله از پژوهش، داده‌هایی که در مرحله قبل کدگذاری شده بودند، در سطحی کلان‌تر تحلیل‌شده و در قالب مضمون‌های کلی‌تر طبقه‌بندی گردیدند. لذا سعی شد تا حتی‌الامکان کدهای قبلی به صورت جامع و مانع تعیین و تعریف شوند. بدین معنی که از یک سو مرز بین آن‌ها کاملاً روشن و تعریف‌شده باشد و از سوی دیگر،

روش تحلیل موضوعی تحلیل گردید که شرح جزئیات آن در ادامه آمده است.

تحلیل مصاحبه‌ها با استفاده از روش تحلیل موضوعی

روش‌های کیفی تحقیق تنوع زیادی دارند که در برخی از جنبه‌ها تفاوت اندکی با هم دارند. روش تحلیل موضوعی یکی از روش‌های کیفی است که در بسیاری از موارد شبیه سایر روش‌های کیفی است، با این وجود، دارای تفاوت‌هایی نیز با روش‌هایی است که الگوهای پنهان موجود در داده‌های کیفی را تشریح می‌کنند (مانند روش‌های تحلیل گفتمان و نظریه داده بنیاد). به‌عنوان مثال نظریه داده بنیان بر پایه اصولی اساسی استوار است که جهت تحلیل و حصول یک نظریه ضروری هستند این در حالی است که در روش تحلیل موضوعی، علی‌رغم شباهت‌هایی که در استفاده از روش‌های کدگذاری، با نظریه داده بنیان دارد، رعایت این اصول، به‌عنوان یک ضرورت مطرح نیست. این اساس روش تحلیل موضوعی در تحلیل داده با نظریه دادن بنیاد متفاوت است. در این مطالعه با توجه به هدف پژوهش و ماهیت داده‌های مورد بررسی، از روش تحلیل موضوعی برای کدگذاری و تحلیل محتوای مصاحبه‌های انجام‌شده استفاده شده است (الهی و ابراهیمیان، ۱۳۹۳).

براوون و کلارک (۲۰۰۶) شش مرحله اصلی تحلیل موضوعی را بدین شرح مطرح شد: ۱- شناخت و کسب آگاهی از داده‌ها، ۲- ایجاد کدهای اولیه، ۳- جستجو و ایجاد مضامین، ۴- بازنگری و اصلاح مضامین، ۵- شناسایی و نام‌گذاری مضامین، ۶- جمع‌بندی و ارایه گزارش نهایی. در ادامه نحوه اجرای هر یک از مراحل فوق در این مطالعه، تشریح می‌شود.

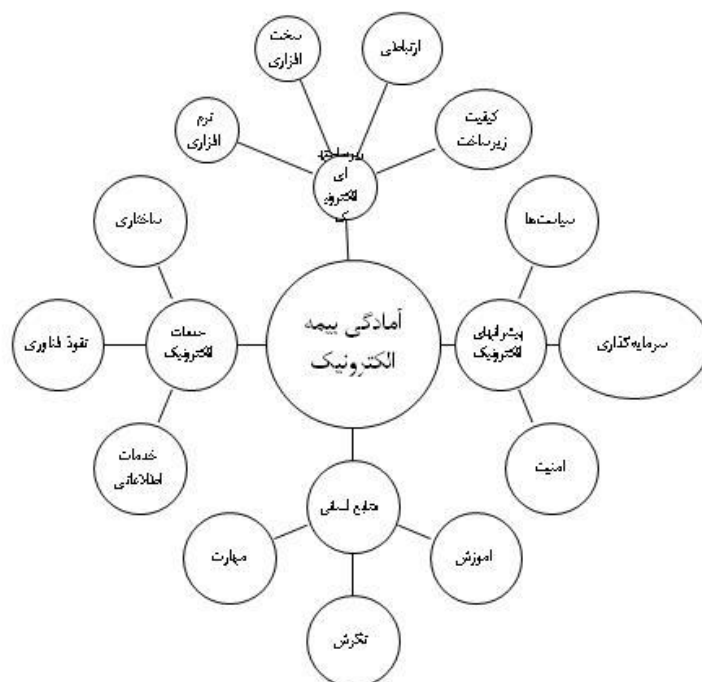
هریک با استناد به کدها و واحدهای معنایی مرتبط با آن‌ها ارایه گردید.

جمع‌بندی و ارایه گزارش نهایی: گزارش نهایی حاصل از انجام مراحل فوق در قالب نقشه مضامین، قالب مضمون و مدلی برای تعیین ارتباط بین حوزه‌های اصلی مرتبط با مؤلفه‌های اصلی بیمه الکترونیک در سطح کشور، ارایه شده است که در ادامه تشریح خواهد شد. در روش تحلیل مضمون، دو شیوه تحلیلی که کاربرد زیادی در مطالعات مختلف داشته است، استفاده از شبکه مضامین^۱ و تحلیل قالبی (قالب مضامین)^۲ است. در این مطالعه نیز به منظور تبیین و ارایه نقشه کلی از مضامین مختلف و روابط شبکه‌ای بین آن‌ها، در ابتدا شبکه مضامین در حوزه مؤلفه‌های بیمه الکترونیک در کشور ارایه شده و سپس با توجه به هدف نهایی مطالعه، قالب مضامین نیز در این حوزه تهیه گردیده و به‌عنوان مبنایی برای رتبه‌بندی مضامین شناسایی شده با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی فازی، قرار گرفت.

در تهیه شبکه مضامین (آترید ۲۰۰۱)، واحدهای معنایی (کدهای اولیه)، کدهای تلخیص شده (مضامین اولیه) حاصل از تجزیه و تحلیل واحدهای معنایی) و مضامین نهایی، طی یک فرایند منطقی شناسایی و تعیین شده و ارتباط بین آن‌ها در قالب یک شبکه ترسیم می‌شود. در میان مضامین شناسایی شده، ۴ مضمون «زیرساخت الکترونیک»، «خدمات الکترونیک»، «منابع انسانی»، «پیشران‌های الکترونیک»، مضامین فراگیر انتخاب گردید. در مرحله بعد، کدهای اولیه وابسته به هر یک از مضامین فراگیر، شناسایی و با آن مرتبط گردید. شکل ۲ شبکه مضامین تهیه شده در این مطالعه را نشان می‌دهد.

محدود به قلمرو اصلی مورد مطالعه باشد. با این وجود کدهای تعیین شده در این مرحله، در مراحل بعدی اصلاح و تعدیل شد. در پایان این مرحله فهرست طولانی از واحدهای معنایی و کدهای اولیه ناشی از تحلیل متن مصاحبه‌ها، تهیه گردید.

بازنگری و اصلاح مضامین: در این گام، کدهای شناسایی شده در هر مرحله با کدهای حاصل از مراحل قبل مقایسه و با قرار دادن مضامینی که دارای مفاهیم و موضوعات مشابه هستند در یک مضمون، مضامین اصلی به صورت تدریجی تشکیل شدند. براون و کلارک (۲۰۰۶)، برای بازنگری و اطمینان از جامع و کامل بودن مضامین شناسایی شده، دو سطح را معرفی نموده‌اند. بر همین اساس، در این مطالعه نیز در سطح اول ارتباط بین مضامین و کدهای استخراج شده مورد بررسی قرار گرفت. پس از آن در سطح دوم با مرور مجدد منابع داده (بخش‌های چکیده، مقدمه و نتیجه‌گیری مقالات انتخابی) در ارتباط با مضامین شناسایی شده، پوشش کامل مضامین بررسی شد. در این مرحله اصلاحات لازم در مضامین به‌عمل آمده و فهرست کلی مضامین به‌عنوان حوزه‌های موضوعی اصلی مقالات از تلفیق و یا تفکیک مضامین اولیه تهیه گردید. در مراحل بعد این فهرست برای تهیه نقشه مضامین و قالب مضامین مورد استفاده قرار گرفتند. در نهایت نیز با تحلیل و طبقه‌بندی این مضامین، مؤلفه‌های اصلی که در سیاست‌گذاری توسعه بیمه الکترونیک باید مورد توجه سیاست‌گذاران قرار گیرند، معرفی گردیدند. نام‌گذاری و تعریف مضامین: در این مرحله برای کلیه مضامین شناسایی شده، عنوان مناسب با توجه به هدف اصلی این پژوهش انتخاب شده و تعریف کلی



شکل ۲- شبکه مضامین توسعه بیمه الکترونیک

و ارتباطات مکرراً از سوی خبرگان به‌عنوان یکی از پیشران‌های بیمه الکترونیک عنوان شد. در سطح خرد نیز، قوانین حمایتی، چالش‌های مرتبط با بودجه نهادهای متولی این امر، تدوین برنامه‌های اجرایی و غیره موضوع مهمی از دیدگاه مصاحبه‌شوندگان اعلام گردید.

در کنار قوانین دولتی، نقش منابع انسانی شرکت‌های بیمه در توسعه بیمه الکترونیک در مصاحبه‌ها بسیار مورد تأکید قرار گرفت. البته مضامین فرعی عنوان‌شده توسط خبرگان در این حوزه، بیشتر مرتبط با عوامل ساختاری و سازمانی (مانند نقش آگاهی، نگرش و دانش مدیران و کارکنان) در توسعه بیمه الکترونیک عنوان‌شده است.

مؤلفه خدمات الکترونیک شامل خدمات اطلاعاتی، نرخ نفوذ فناوری اطلاعات، ساختارهای اجتماعی و فرهنگی است که خو حاصل تلفیق و ترکیب کدهای معنایی مختلفی هستند که توسط مصاحبه‌شوندگان

هریک از مضامین معرفی‌شده در شبکه مضامین، ناظر بر تعداد زیادی از کدهایی است که از متن مصاحبه‌های خبرگانی استخراج‌شده است. مضامین فوق حاصل ترکیب و تلفیق کدهای مذکور است بر اساس قضاوت محقق و با توجه به هدف اصلی مطالعه صورت گرفته است.

به‌عنوان نمونه در مصاحبه‌های به‌عمل‌آمده، یکی از مؤلفه‌های اعلام‌شده از سوی خبرگان، سیاست‌های ملی به‌عنوان یکی از پیشران‌ها است که خو ناظر بر تعداد زیادی از واحدهای معنایی بوده که در فرایند کدگذاری و ترکیب کدها، در مضمون اصلی پیشران‌ها طبقه‌بندی شده است. در مصاحبه‌های به‌عمل‌آمده قوانین و مقررات عمومی در دو سطح کلان و خرد مطرح گردید. در سطح کلان قوانین بالادستی مانند سند چشم‌انداز توسعه بخصوص در حوزه فناوری اطلاعات

مطرح شده بود. برخی از واحدهای معنایی عبارت‌اند از: فرهنگ و سواد اطلاعاتی شهروندان، میزان توسعه ابزار و خدمات فناوری اطلاعات در سطح جامعه و ضریب نفوذ آی تی (IT) و همچنین عوامل فرهنگی مرتبط با آن به‌عنوان یکی از دغدغه‌های خبرگان شناسایی گردید. بدیهی است، مؤلفه‌های شناسایی شده در خصوص منابع انسانی شرکت‌های بیمه، خود متأثر از عوامل اجتماعی و فرهنگی حاکم بر کشور است؛ اما علت تفکیک این دو مؤلفه و معرفی آن‌ها به‌عنوان دو مضمون مجزا، ماهیت و حوزه توجه آن‌ها بوده است. در حقیقت منظور بسیاری از خبرگان در بیان چالش‌های اجتماعی عبارت بود از شرایط عمومی حاکم بر مشتریان صنعت و توان اجتماعی آن‌ها جهت بهره‌برداری از خدمات الکترونیک ارایه‌شده؛ اما در مضمون اصلی «منابع انسانی»، توجه غالب به توانایی کارکنان شرکت‌های بیمه ارایه خدمات الکترونیک ارایه شده است.

همان‌گونه که از ملاحظات فوق پیداست، در شبکه مضامین، هیچ‌گونه رابطه سلسله مراتبی در تحلیل کدها مورد توجه قرار نمی‌گیرد، بلکه روابط بین مفاهیم صرفاً از نوع وجود یا عدم وجود وابستگی متقابل بین آن‌ها مورد تحلیل و بررسی خواهد بود (جعفری و همکاران ۱۳۹۰، الهی و ابراهیمیان ۱۳۹۳). در مقابل، قالب مضامین ارایه‌دهنده روابط سلسله مراتبی بین مضامین در سطوح مختلف است. در حقیقت هدف اصلی از قالب مضامین، غنا بخشیدن به داده‌های کیفی غیر ساخت یافته است (وارینگ و وانرایت ۲۰۰۸). با توجه به هدف نهایی این مطالعه که رتبه‌بندی عوامل و مؤلفه‌های تأثیرگذار بر توسعه بیمه الکترونیک است، روش قالب مضامین برای ارایه ساختار سلسله مراتبی مؤلفه‌ها مورد استفاده قرار گرفت. شکل ۳، قالب مضامین

ارایه شده در این تحقیق را نشان می‌دهد. شکل ۳: رابطه سلسله‌مراتبی بین مضامین شناسایی شده (قالب مضامین) تا این مرحله از مطالعه، هدف اول تحقیق که شناسایی مؤلفه‌های اصلی در توسعه بیمه الکترونیک در کشور، محقق شد و می‌توان چنین عنوان نمود مهم‌ترین عوامل و ابعاد که باید که برای سیاست‌گذاری و توسعه بیمه الکترونیک، مورد توجه قرار گیرند تا حد ممکن بر اساس نظرات خبرگان، شناسایی شده‌اند. حال سؤالی که مطرح می‌شود این است که: آیا تمامی ابعاد شناسایی شده، از اهمیت یکسانی برخوردار هستند؟ آیا سیاست‌گذاری توسعه بیمه الکترونیک مستلزم توجه یکسان به تمامی این ابعاد و مؤلفه‌هاست؟ از نظر جامعه خبرگان مورد مطالعه در این مقاله، پاسخ این سؤال منفی است. بخش دوم این مطالعه در پی شناسایی میزان اهمیت و یا توجهی است که به هر یک از این ابعاد باید معطوف شود.

مدل‌سازی و اولویت‌بندی مؤلفه‌ها با کمک نظریه فازی

چنانکه ذکر شد، اولویت‌بندی مؤلفه‌های شناسایی شده با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی گروهی انجام شد. انجام مقایسات زوجی توسط تعداد بیست نفر از خبرگان انجام شد که تخصص آن‌ها در حوزه بیمه و یا فناوری اطلاعات بوده است. این خبرگان از جمع جامعه آماری تحقیق که در مصاحبه حضور داشتند به صورت تصادفی انتخاب گردیدند. از پاسخ‌دهندگان خواسته شد تا طی پرسشنامه‌ای، مؤلفه‌های شناسایی شده را به صورت زوجی و دوبه‌دو مقایسه نموده و میزان اهمیت و اولویت هر یک را تعیین نمایند. با توجه به ضرورت در نظر گرفتن ابهام و عدم قطعیت ناشی از کیفی بودن مقیاس‌های غیر کمی، از

با توجه به ماهیت اعداد فازی مثلثی و اصل گسترش^۴، برای دو عدد مثلثی (l_1, m_1, u_1) و (l_2, m_2, u_2) می‌توان اعمال اصلی حسابی را طبق روابط (۲) روی این اعداد اعمال کرد.

$$\begin{aligned} M_1 + M_2 &= (l_1 + l_2, m_1 + m_2, u_1 + u_2), \\ \lambda \otimes M_1 &= (\lambda l_1, \lambda m_1, \lambda u_1), \quad \lambda > 0, \lambda \in R, \\ M_1 \otimes M_2 &\approx (l_1 l_2, m_1 m_2, u_1 u_2) \\ M_1^{-1} &\approx (1/u_1, 1/m_1, 1/l_1). \end{aligned} \quad 2$$

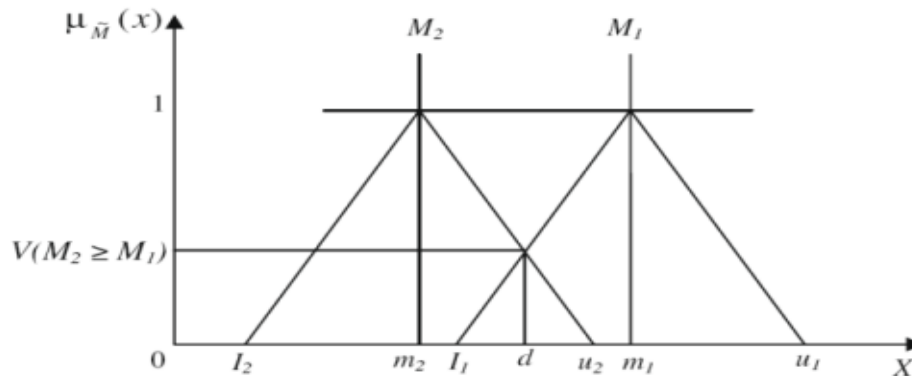
میانگین اعداد فازی مثلثی از رابطه (۳) و مرتب کردن آن‌ها بر اساس روابط (۴) و (۵) انجام می‌شود. درجه بزرگی دو عدد فازی $V(\tilde{M}_i \geq \tilde{M}_j)$ (که در شکل ۶ نشان داده شده است) و $hgt(\tilde{M}_i \cap \tilde{M}_j)$ ارتفاع^۵ مجموعه اشتراک دو عدد فازی است.

$$\begin{aligned} b_{ij} &= (l_{ij}, m_{ij}, u_{ij}) \\ l_{ij} &= \frac{\sum_{k=1}^n l_{ij}^k}{K}, \quad m_{ij} = \frac{\sum_{k=1}^n m_{ij}^k}{K}, \quad u_{ij} = \frac{\sum_{k=1}^n u_{ij}^k}{K} \end{aligned} \quad 3$$

اصول منطق فازی در مدل‌سازی نظریات پرسش شوندگان استفاده شده است.

نظریه فازی در سال ۱۹۶۵ توسط زاده^۱ مطرح شد و امروزه به‌طور فزاینده‌ای در تصمیم‌گیری‌ها به‌ویژه در مواجهه با عدم قطعیت و ابهام مورد استفاده قرار می‌گیرد (منتظر و ابراهیمیان ۲۰۱۱، لی و همکاران ۲۰۰۸). چنان‌که ذکر شد در مقایسه زوجی مؤلفه‌های شناسایی شده، ارزش نسبی هر یک می‌تواند از «بسیار مهم» تا «کاملاً بی‌اهمیت» تعیین شود که مقادیر تخصیص یافته به این متغیرهای زبانی، از جنس اعداد حقیقی نبوده و با استفاده از واژگان و قیدهای زبانی مطرح می‌شوند. در روش‌های فازی، ارزش هر یک از واژگان زبانی^۲ را می‌توان با یک عدد فازی مثلثی یا دوزنقه‌ای^۳ نشان داد در این تحقیق ارزش متغیرهای زبانی که بر مبنای واژگان زبانی از نظریات خیرگان استخراج شده است، با توجه به ماهیت و نوع آن‌ها و همچنین جهت سهولت در محاسبات، بر اساس اعداد فازی مثلثی مورد استفاده قرار می‌گیرد. عدد فازی مثلثی با سه پارامتر (l, m, u) که به ترتیب نشانگر نقاط ابتدایی، میانی و انتهایی مجموعه (دامنه) ای است که عضویت در آن تعریف شده است. شکل ۴ و رابطه (۱)، عدد فازی مثلثی و توابع عضویت آن را نشان می‌دهند (منتظر و ابراهیمیان ۲۰۱۱).

$$\mu_{\tilde{M}}(x) = \begin{cases} 0, & x < l \text{ or } x > u, \\ (x-l)/(m-l), & l \leq x \leq m, \\ (x-u)/(m-u), & m \leq x \leq u, \end{cases} \quad 1$$



شکل ۵- مفهوم درجه بزرگی در اعداد فازی مثلثی

$$V(\tilde{M}_2 \geq \tilde{M}_1) = \text{hgt}(\tilde{M}_1 \cap \tilde{M}_2) = \mu(d) = \begin{cases} 1, & \text{if } m_2 \geq m_1, \\ 0, & \text{if } l_1 \geq u_1, \\ \frac{l_1 - u_2}{(m_2 - u_2) - (m_1 - l_1)}, & \text{otherwise} \end{cases} \quad 4$$

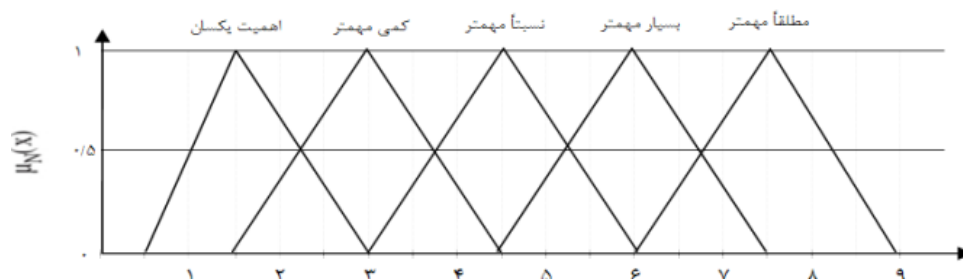
$$V(\tilde{M} \geq \tilde{M}_1, \tilde{M}_2, \dots, \tilde{M}_k) = V[(\tilde{M} \geq \tilde{M}_1) \text{ and } (\tilde{M} \geq \tilde{M}_2)]$$

$$\text{and } \dots \text{ and } (\tilde{M} \geq \tilde{M}_k) = \min V(\tilde{M} \geq \tilde{M}_i), \quad i = 1, 2, 3, \dots, k. \quad 5$$

$$V(\tilde{M}_2 \geq \tilde{M}_1) = \sup_{y \geq x} [\min(\mu_{M_1}(x), \mu_{M_2}(y))]$$

فرایند تحلیل سلسله مراتبی از طیف ۱ (به معنی اهمیت یا برتری کاملاً مساوی) تا ۹ (به معنی اهمیت یا برتری کاملاً مطلق) استفاده شده و رئوس اعداد فازی مثلثی بر همین اساس محاسبه شده است که چگونگی آن در شکل ۶ نشان داده شده است.

در تحقیقات مختلف در انجام مقایسه‌های زوجی برای سنجش میزان اهمیت یا برتری، مقیاس‌های متفاوتی (شامل طیف لیکرت ۵، ۷ یا ۹ تایی) مورد استفاده قرار گرفته است. همان گونه که در جدول ۱ نیز نشان داده شده است، در این تحقیق با توجه به اصول



شکل ۶- تابع عضویت اعداد فازی مثلثی واژگان زبانی مورد استفاده در تحقیق بر اساس طیف ۹ تایی

جدول ۱- عبارات و مقیاس‌های زبانی و اعداد فازی مثلثی

اعداد فازی مثلثی معکوس	اعداد فازی مثلثی	متغیرهای زبانی
$(\frac{1}{9}, \frac{1}{7}, \frac{1}{5}, \frac{1}{6})$	(6, 7/5, 9)	مطلقاً مهم‌تر
$(\frac{1}{7}, \frac{1}{5}, \frac{1}{4}, \frac{1}{5})$	(4/5, 6, 7/5)	بسیار مهم‌تر
$(\frac{1}{6}, \frac{1}{4}, \frac{1}{5}, \frac{1}{3})$	(3, 4/5, 6)	نسبتاً مهم‌تر
$(\frac{1}{4}, \frac{1}{3}, \frac{1}{1}, \frac{1}{5})$	(1/5, 3, 4/5)	کمی مهم‌تر
$(\frac{1}{3}, \frac{1}{1}, \frac{1}{0}, \frac{1}{5})$	(0/5, 1/5, 3)	اهمیت یکسان

$$S_k = \sum_{j=1}^n M_{kj} \times \left[\sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n M_{ij} \right]^{-1} \quad 6$$

پس از تشکیل ماتریس‌های مقایسه‌های زوجی بر اساس واژگان زبانی (جدول ۲) و سپس ماتریس‌های اعداد فازی متناظر (جدول ۳) با استفاده از روش تحلیل عمقی، وزن نسبی مؤلفه‌ها محاسبه می‌شود که نتایج حاصل در جدول ۴ ارائه شده است.

با مشخص شدن تعریف متغیرهای زبانی و چگونگی مدل‌سازی نظرات خبرگان، از روش تحلیل سلسله مراتبی برای تعیین میزان اهمیت (محاسبه ضریب وزنی) مؤلفه‌ها استفاده شد. این روش اولین بار در دهه ۱۹۷۰ توسط ساعتی^۱ بر مبنای فرایند تجزیه و تحلیل مسائل در مغز انسان پیشنهاد گردید و تاکنون در حوزه‌های مختلف مورد استفاده قرار گرفته است در مدل ارائه شده در این تحقیق نیز است. برای تحلیل سلسله مراتبی فازی روش‌های مختلفی ارائه شده است که در این تحقیق از روش تحلیل عمقی^۲ که در سال ۱۹۹۶ توسط محقق چینی به نام چانگ^۳ پیشنهاد شد، استفاده می‌کنیم. در روش تحلیل عمقی ابتدا وزن هر یک از مؤلفه‌ها با استفاده از رابطه (۶) محاسبه شده و سپس درجه بزرگی نسبی هر مؤلفه نسبت به سایر مؤلفه‌ها (درجه ارجحیت یا امکان‌پذیری)^۴ به عنوان ضریب وزنی آن مؤلفه از روابط (۴) و (۵) محاسبه می‌شود که در آن‌ها S_k وزن نسبی (درجه ارجحیت یا بزرگی) مؤلفه، M_{kj} مقادیر تحلیل عمقی (مجموع سطری) مؤلفه‌ها و i و j به ترتیب شماره ستون و سطر مؤلفه در ماتریس تصمیم هستند (منتظر و ابراهیمیان ۲۰۱۱).

1 Saaty, T L
2 Extent Analysis
3 Chang
4 degree of possibility

جدول ۲- ماتریس مقایسه زوجی مضامین اصلی (مؤلفه‌ها) بر اساس واژگان زبانی

عوامل ساختاری	نفوذ فناوری	خدمات اطلاعاتی	
بسیار کم‌اهمیت‌تر	کمی کم‌اهمیت‌تر	اهمیت یکسان	خدمات اطلاعاتی
نسبتاً کم‌اهمیت‌تر	اهمیت یکسان	کمی مهم‌تر	نفوذ فناوری
اهمیت یکسان	نسبتاً مهم‌تر	بسیار مهم‌تر	عوامل ساختاری

جدول ۳- ماتریس مقایسه زوجی مؤلفه‌ها بر اساس اعداد فازی مثلثی

عوامل ساختاری	نفوذ فناوری	خدمات اطلاعاتی	
(۰/۳۳ ۰/۳۳ ۰/۱۷)	(۰/۶۷ ۱/۳۳ ۰/۲۲)	(۰/۵ ۱/۵ ۳)	خدمات اطلاعاتی
(۰/۲۲ ۰/۱۷ ۰/۱۳)	(۰/۵ ۱/۵ ۳)	(۱/۵ ۳ ۴/۵)	نفوذ فناوری
(۰/۵ ۱/۵ ۳)	(۴ ۵/۵ ۷)	(۵/۵ ۷ ۸/۵)	عوامل ساختاری

یافته‌های پژوهش

مؤلفه پیش‌ران‌ها، دو عامل سیاست‌ها و همچنین موضوع امنیت از دیدگاه خبرگان، از اهمیت زیادی برخوردار بوده است. این امر بیانگر نقش دولت در ارتقای جایگاه بیمه الکترونیک در کشور است. بعد از این مؤلفه، دو عامل منابع انسانی و خدمات الکترونیک، با درجه بزرگی تقریباً برابر قرار دارند.

جدول ۴ یافته‌های حاصل از اجرای فرایند تحلیل سلسله مراتبی را نشان می‌دهد. همان‌طور که وزن نسبی و درجه بزرگی حاصل برای هر یک از مؤلفه‌ها نشان می‌دهد، پیش‌ران‌های الکترونیک به‌عنوان مهم‌ترین مؤلفه اصلی است که باید در سیاست‌گذاری توسعه بیمه الکترونیک مورد توجه قرار گیرد. در بین مضامین فرعی

جدول ۴- وزن نسبی مؤلفه‌ها بر اساس تحلیل سلسله مراتبی فازی

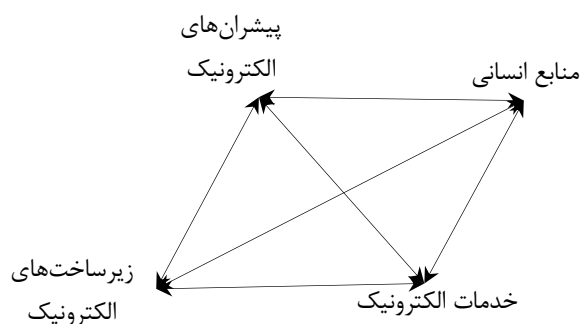
مضامین اصلی	وزن نسبی	درجه بزرگی	ردیف	مؤلفه‌ها	وزن نسبی	درجه بزرگی
پیش‌ران‌های الکترونیک	۰/۳۴	۰/۶۵	۱	سیاست‌ها	۰/۴۱	۰/۷۰
			۲	سرمایه‌گذاری	۰/۱۷	۰/۳۰
			۳	امنیت	۰/۳۹	۰/۶۷
منابع انسانی	۰/۳۰	۰/۵۸	۱	آموزش	۰/۲۰	۰/۳۷
			۲	نگرش	۰/۲۵	۰/۴۴
			۳	مهارت	۰/۱۹	۰/۳۱
خدمات الکترونیک	۰/۳۲	۰/۵۹	۱	خدمات اطلاعاتی	۰/۲۷	۰/۴۹
			۲	نفوذ فناوری	۰/۳۷	۰/۶۰
			۳	ساختاری	۰/۱۶	۰/۲۹
زیرساخت‌های الکترونیک	۰/۲۴	۰/۴۱	۱	امکانات نرم‌افزاری	۰/۱۷	۰/۳۰
			۲	تجهیزات سخت‌افزاری	۰/۲۱	۰/۳۹
			۳	زیرساخت ارتباطی	۰/۲۶	۰/۵۱
			۴	کیفیت زیرساخت	۰/۱۹	۰/۳۷

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش، با استفاده از رویکردی ترکیبی سعی بر آن بود تا مؤلفه‌های اصلی در توسعه بیمه الکترونیک در سطح کشور از دیدگاه خبرگان این حوزه، شناسایی شوند. بدین منظور با انجام مصاحبه‌های نیمه ساخت یافته داده‌های مورد نیاز جمع آوری و با استفاده از روش تحلیل مضمون شناسایی موضوعات و مؤلفه‌های اصلی که باید جهت سیاست‌گذاری و توسعه بیمه الکترونیک در کشور مورد توجه قرار گیرد، شناسایی گردید. در مرحله دوم، مؤلفه‌های شناسایی شده بر اساس نظرات خبرگان و با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی فازی رتبه‌بندی شدند. بر اساس نتایج حاصل می‌توان مؤثرترین عوامل را در این راستا عوامل قانونی و نقش دولت دانست. بلافاصله بیمه الکترونیک دانست. در حوزه عوامل قانونی، مهم‌ترین مؤلفه‌ها عبارت‌اند از تدوین و تحکیم قوانین حمایتی و ایجاد شفافیت در آن‌ها. لذا در این حوزه وجود و شفافیت قوانین حمایتی دولت مؤلفه‌ای است که بیشترین تأکید

خبرگان را داشته است. از سوی دیگر نقش و اهمیت سازمان‌های بیمه در تحقق این امر است که بنا بر نتایج این مطالعه خود متأثر از عواملی است که مهم‌ترین آن‌ها عزم و تعهد مدیران ارشد سازمان‌ها و همچنین وجود امکانات و تجهیزات سازمانی است. علاوه بر این موارد، ایجاد زیرساخت‌های فنی لازم، بخصوص زیرساخت‌های ارتباطی (اینترنت) نیز حائز اهمیت است که تحقق این مؤلفه نیز با سیاست‌ها و برنامه‌های دولت در ارتباط مستقیم است.

نکته بسیار مهم که نتیجه اصلی این مطالعه است، تعاملات دو سویه مؤلفه‌های شناسایی شده است، بدین معنی که تمامی عوامل مطرح شده بر هم تأثیرگذار بوده و از هم تأثیر می‌پذیرند و لذا باید در ارتباط با یکدیگر مورد بررسی قرار گیرند. لذا در تعیین و تدوین سیاست‌های توسعه‌ای بیمه، باید ارتباطات این عوامل مورد توجه قرار گیرد. شکل ۷ ارتباطات دوطرفه را نشان می‌دهد.



شکل ۷- ارتباط دوطرفه مؤلفه‌های شناسایی شده

- Expert systems with applications 34(1): 96-107 .
- 8- Mistilis, N., et al. (2014). Future eDestination Marketing Perspective of an Australian Tourism Stakeholder Network. " Journal of Travel Research 53(6): 778-790 .
- 9- Montazer, G. A. and H. Ebrahimiyan (2011). Airline Alliances Partner Selection in Uncertain Environment: A Fuzzy Hybrid Evaluation Model Based on BSC. Amirkabir International journal of Science & Research MISC (Modeling, Identification, Simulation and Control) 43(2): 1-10 .
- 10- Waring, T. and D. Wainwright (2008). Innovative developments in the use of template analysis: Two comparative case studies from the field. 7th European Conference on Research Methodology for Business and Management Studies: Ecrm 2008, Academic Conferences Limited .
- 11- Fadun, O. S. (2013). Information and Communication Technology (ICT) and Insurance Companies Profitability in Nigeria. International Journal of Business and Management Invention, 2(1), 84-92 .
- 12- KHAN, A. T. (2015). e-INSURANCE: The Future Of Life Insurance Distribution In India. Indian Journal of Applied Research, 5(1) .
- 13- Mikhailov, L., & Almulhim, T. S. (2015). Fuzzy ANP Approach for Selection of Group Health Insurance Plans. Paper presented at the 6th European Conference of the International Federation for Medical and Biological Engineering .
- 14- Sanayei, A., Torkestani, M., & Ahadi, P. (2012). Readiness Assessment of Iran's Insurance Industry for E-Commerce and E-Insurance Success. International
- منابع**
- ۱- الهی، ش.، ابراهیمیان، ح.، قمصری، م.، (۱۳۹۳).
فرا مطالعه‌ای در حوزه راهبری فضای مجازی:
رویکردی آمیخته. چهارمین کنفرانس بین‌المللی
و هشتمین کنفرانس ملی مدیریت فناوری، کیش
- ۲- امیرخانی، ا.، متقی، ث. م. (۱۳۸۵). بررسی موانع
توسعه بیمه‌های الکترونیک در شرکت سهامی
بیمه آسیا. پژوهشنامه بیمه (صنعت بیمه) ۲۵(۱)،
۱۵۷-۱۷۷.
- ۳- ددهقانی، ع. و عباس، ق. ب. ا. (۱۳۹۰). محاسبه
هزینه‌های مبادلاتی در صنعت بیمه و نقش بیمه
الکترونیکی در کاهش این هزینه‌ها (مورد مطالعه:
رشته بیمه شخص ثالث یک شرکت بیمه).
پژوهشنامه بیمه (صنعت بیمه) ۲۷(۱)، ۱۲۳-۱۴۹.
- ۴- عابدی جعفری، حسن؛ تسلیمی، محمدسعید؛
ابوالحسن فقیهی؛ محمد شیخ زاده (۱۳۹۰). تحلیل
مضمون: روشی ساده و کارآمد برای تبیین
الگوهای موجود در داده‌های کیفی. اندیشه
مدیریت راهبردی ۲: ۱۵۱-۱۹۸.
- ۵- مظلومی، ن.، امامی، ک.، اعرابی، ن. (۱۳۸۹).
سنجش آمادگی الکترونیکی بیمه‌گذاران خودرو
مورد مطالعه: شرکت بیمه پارس‌یان (فصل‌نامه
صنعت بیمه، ۲۱) ۵، ۹۷-۱۳۷.
- 6- Attride-Stirling, J. (2001). "Thematic
networks: an analytic tool for qualitative
research. " Qualitative research 1(3):
385-405 .
- 7- Lee, A. H., et al. (2008). A fuzzy AHP
and BSC approach for evaluating
performance of IT department in the
manufacturing industry in Taiwan.

- Management Science Letters, 3(2), 625-634 .
- 16- Campbell, DT & Fiske, DW (1959). Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix. Psychological Bulletin 56, 81-105 .
- Journal of Information Science and Management (IJISM), 7(1), 91-105 .
- 15- Shahhosseini, M., Arab, Z., Khalili, F., & Taherdoost, Z. (2013). Representing a new approach for implementing e-insurance using fuzzy DEMATEL.