



## نقش استقرار دولت الکترونیک بر اثربخشی شرکت‌های بیمه (مورد مطالعه شرکت سهامی بیمه ایران)

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۴/۱۵ | تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۳/۶/۱۲

### نسترن صادق

کارشناس ارشد رشته مدیریت شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران  
n.sadegh@gmail.com (مسئول مکاتبات)

### سید عبدالله سجادی

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران  
Asadjady@yahoo.com

### سید وحید عقیلی

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی  
Seyed\_vahid\_agili@yahoo.com

### چکیده

**مقدمه و هدف پژوهش:** در این مقاله به شناسایی نقش استقرار دولت الکترونیک بر اثربخشی شرکت‌های بیمه پرداخته شده است. مهم‌ترین مسئله‌ای که مورد پیگیری قرار می‌گیرد این است که آیا استقرار دولت الکترونیک بر اثربخشی شرکت‌های بیمه نقش دارد؟ و اینکه آیا استقرار دولت الکترونیک بر جلب رضایت مشتریان، بر انتقال سریع و صحیح اطلاعات و کاهش هزینه‌های شرکت‌های بیمه نقش دارد؟

**روش پژوهش:** به منظور اجرای پژوهش یک فرضیه اصلی و سه فرضیه فرعی با استفاده از روش میدانی و تکنیک پرسشنامه مورد بررسی قرار می‌گیرد. در این مقاله با مبنا قرار دادن مؤلفه‌های رویکرد ذینفعان استراتژیک در مدل اثربخشی سازمان، شاخص‌های مناسب جهت ارزیابی نقش استقرار دولت الکترونیک بر اثربخشی شرکت‌های بیمه تعریف شد و بر اساس آن دو پرسشنامه تهیه و تدوین شد. پرسشنامه‌های طراحی شده از میان مدیران و کارشناسان عملیاتی در شرکت بیمه ایران و مشتریان آن تکمیل شده است.

**یافته‌ها:** از دید مشتریان، به‌کارگیری ابزارهای دولت الکترونیک سبب بهبود میزان رضایتمندی آن‌ها می‌شود همچنین مدیران و کارشناسان شرکت بیمه نیز معتقدند که استقرار دولت الکترونیک بر انتقال سریع و صحیح اطلاعات و بر کاهش هزینه‌های شرکت‌های بیمه نقش دارد

**نتیجه‌گیری:** استقرار دولت الکترونیک منجر به بهبود روش‌های سنتی انتقال اطلاعات، افزایش سرعت در ارائه خدمات، بهبود خدمات پس از فروش با هزینه کمتر، بهبود اطلاع‌رسانی خدمات بیمه‌ای، معرفی خدمات جدید، افزایش درجه اطمینان در بررسی درخواست‌ها و ارائه خدمات، سهولت خرید خدمات بیمه‌ای، سهولت ارتباط با مشتریان و در نتیجه افزایش سهم بازار، افزایش درآمد خالص شرکت بیمه، کاهش هزینه‌های توزیع و فروش و بازاریابی و سایر هزینه‌های عملیاتی می‌شود. همچنین منجر به برقراری راحت‌تر ارتباط درون سازمانی، سهولت در دریافت و پرداخت‌های وجوه مربوطه با صحت و سرعت بالاتر، دسترسی سریع به آمار و گزارش‌های دقیق خواهد شد. در نهایت در محیط رقابتی امروز و با افزایش شرکت‌های بیمه استفاده از خدمات دولت الکترونیک و توسعه آن برای شرکت‌های بیمه یک ضرورت احساس می‌شود.

**واژگان کلیدی:** دولت الکترونیک، اثربخشی، شرکت‌های بیمه، بیمه ایران

**مقدمه**

با توجه به مشکلات بالقوه مورد اشاره که در صورت عدم استفاده از ابزار الکترونیک اثربخش از سوی سازمان‌ها و تبدیل شدن به دولت الکترونیک بروز خواهند یافت؛ مسئله مورد توجه آن است که واقعاً برای اثربخشی دولت الکترونیک در سازمان‌ها چه مسایل و نکاتی باید مورد توجه قرار گیرد تا امکان اثربخشی این نظام تسهیل شود و دشواری‌ها و مشکلات ناشی از عدم اثربخش بودن دولت الکترونیک به حداقل کاهش یابد تا از این طریق بتوان گامی را در جهت استفاده مدیران ارشد از این ابزار در بخش بیمه برداشت. لذا تحقیق حاضر در پی پاسخ به این سؤال برآمده است که آیا استقرار دولت الکترونیک بر اثربخشی شرکت‌های بیمه نقش دارد؟

**فایده و هدف پژوهش**

اهمیت و ضرورت پژوهش این می‌باشد که در جوامع کنونی عواملی نظیر افزایش فقر و بی‌عدالتی اجتماعی و اقتصادی، افزایش جمعیت، افزایش شهرنشینی، مشکلات عدیده‌ای را گریبان گیر شهروندان و مدیران شهری برای اداره و مدیریت شهرها نموده است. شهر الکترونیک یکی از مفاهیم نوظهور است که با پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات پدید آمده است و قابلیت حل بسیاری از مشکلات بفرنج و پیچیده زندگی به ویژه در کلان‌شهرها را دارد.

گزارش‌های معتبر جهانی نشان می‌دهد که ایران به لحاظ آمادگی دیجیتالی در بین ۶۹ کشور مورد بررسی جهان در رده آخر و در زمینه رتبه‌بندی جهانی دولت الکترونیک در جایگاه ۹۵ قرار دارد ([www.csl.it](http://www.csl.it)) چنین وضعیتی از به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور ایران که قرار است مطابق سند چشم‌انداز توسعه ۲۰ ساله در جایگاه اول منطقه به لحاظ فناوری و علمی قرار بگیرد، چندان شایسته نیست و باید برای نظارت بر این بخش و به‌کارگیری جدی تر فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی به منظور دستیابی به اهداف توسعه همه‌جانبه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور اقدامات جدی صورت گیرد از سوی دیگر با توجه به معضلات ناشی از آلودگی رو به افزایش هوا، ترافیک، رشد بی‌عدالتی‌های اقتصادی، آموزشی، اجتماعی و... در جامعه، انجام تحقیقات علمی و کشف راهکارهای مناسب جهت حل معضلات از ضروریات اجتناب‌ناپذیر می‌باشد. لذا شرکت‌های بیمه نیز مانند سایر سازمان‌ها باید گام‌هایی در جهت اثربخشی آن بردارند تا بتوانند همگام

دوره‌ای که در آن به سر می‌بریم دوره پدیده‌های الکترونیکی نامیده‌اند؛ زیرا پدیده‌های الکترونیکی زیادی را با خود به همراه داشته که از جمله آن‌ها می‌توان به تجارت الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی، دولت الکترونیکی، بیمه الکترونیکی و در مجموع زندگی الکترونیکی اشاره کرد. با بهره‌برداری از فناوری اطلاعات در صنعت بیمه که در ظهور بیمه‌های الکترونیکی متجلی می‌گردد، محدودیت جغرافیایی و زمانی از بین می‌رود و تحول گسترده‌ای در سیستم‌های اطلاعاتی صنعت بیمه ایجاد می‌شود.

بیمه الکترونیکی از پدیده‌های مهم حاصل از به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات و همچنین مدیریت اطلاعات است که تحولی عمیق در نحوه فروش بیمه و دریافت خسارت داشته است. به‌طوریکه از یکسو سطح ارتباط با بیمه‌گذار را افزایش داده و از سوی دیگر، دامنه خرید و فروش مجازی بعضی از انواع بیمه‌نامه را وسیع تر کرده است (کریمی، ۱۳۸۳).

**بیان مسئله**

دولت الکترونیک شیوه‌ای برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری‌های جدید می‌باشد که به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت‌های گسترده‌تر را فراهم می‌سازد و خدمات دولتی را به صورت به هنگام به مشتریان ارائه داده و موجب مشارکت آنان در فعالیت‌های مختلف شده و بهترین خدمات دولتی را به شهروندان داده و همچنین آنان را نیز در فعالیت‌های اجتماعی مشارکت می‌دهد

جهانی شدن نیز دولت‌ها را وادار می‌سازد تا به منظور فروش کالا و خدمات خویش و همچنین صدور فرهنگ و شناساندن خویش به سایر فرهنگ‌ها و تمدن‌ها اقدام به تأسیس دولت الکترونیکی نمایند.

شرکت سهامی بیمه‌ایران با وجود اقدامات چشمگیری که در جهت الکترونیکی کردن فرآیندهای کاری خود نموده است به نظر می‌رسد هنوز با نقطه ایده آل و چشم‌انداز تعیین شده در رسالت سازمانی‌اش فاصله دارد. لذا در این مقاله به دنبال آنیم که با شناسایی نقش استقرار دولت الکترونیک بر اثربخشی شرکت‌های بیمه، شرکت بیمه‌ایران را در جهت دستیابی به اهداف تعیین شده خود در مورد الکترونیکی نمودن فعالیت‌ها یاری رسانیم.

## دولت الکترونیک

دولت الکترونیک شیوه‌ای برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری‌های جدید است که به افراد تسهیلات لازم برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت آن‌ها و ارائه فرصت‌های گسترده برای مشارکت در فرایندها و نمادهای مردم‌سالار می‌دهد. دولت الکترونیک استفاده آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم و شبانه‌روزی به مشتری است. دولت الکترونیک استفاده دولت و سایر سازمان‌های دولتی از فناوری اطلاعات به منظور ایجاد تحول در رابطه با شهروندان، مراکز تجاری و سایر مواردی است که با دولت در حال تعامل هستند.

در این راستا یک راهبرد اثربخش به شکل قابل توجهی به بهبود بخش دولتی کمک می‌نماید این راهبرد شامل این موارد است: تسهیل ارائه خدمات به شهروندان، حذف لایه‌های زائد مدیریت‌های دولتی، فراهم کردن امکان دسترسی آسان شهروندان، تجار و کارمندان سایر سطوح دولتی به اطلاعات و خدمات دولتی، تسهیل فرآیندهای اجرایی موسسه‌ها و کاهش هزینه‌ها از طریق یکپارچه‌سازی و حذف سامانه‌های مازاد و کارآمد ساختن عملیات دولتی جهت تضمین پاسخگویی سریع به نیازهای شهروندان در تعاریف دیگری نیز که ارائه شده است به جنبه‌های پاسخگویی مسئولیت‌پذیری، شفاف‌سازی و این‌گونه موارد توجه گردیده است؛ بنابراین دولت الکترونیک مجموعه‌ای از کلیه ارتباطات الکترونیک است که بین دولت شرکت‌ها و شهروندان رخ می‌دهد. برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک محققان الگوهای ارائه داده‌اند این الگوها به «الگوهای پیاده‌سازی دولت الکترونیک» معروف است که برخی از مهم‌ترین آن‌ها به شرح جدول شماره ۱ است.

## تجارت الکترونیک

همانند اکثر مفاهیم و اصطلاحات کسب‌وکار واژه تجارت الکترونیکی از نظر معنی با کثرت تعاریف روبرو بوده و تعریف واحدی از آن ارائه نشده است. چافی<sup>۱</sup> تجارت الکترونیکی را خرید و فروش محصولات از طریق شبکه اینترنت می‌داند. OECD نیز بیان می‌دارد: تجارت الکترونیکی نوعی مبادله الکترونیکی است که خرید و فروش کالاها و خدمات بین شرکت‌ها، افراد، دولت‌ها و سایر بخش‌های عمومی و خصوصی را شامل می‌گردد. (چافی ۲۰۰۲، ۶)

با آن‌ها حرکت نمایند در این مقاله سعی خواهد شد تا نقش استقرار دولت الکترونیک بر اثربخشی شرکت‌های بیمه شناسایی شود و بتوان عواملی را از قبل پیش‌بینی نمود تا از بروز موانع و مشکلات در آینده جلوگیری کند. انجام این پژوهش می‌تواند کمک کند تا دولت‌مردان شرکت بتوانند با دید کامل و شناخت کافی و همچنین با در نظر گرفتن تمامی جوانب کار در جهت اثربخشی دولت الکترونیک در بیمه‌گام‌های موثرتری بردارند.

## هدف، سؤال و فرضیه تحقیق

هدف اصلی پژوهش، شناسایی نقش استقرار دولت الکترونیک بر اثربخشی شرکت‌های بیمه و خصوصاً بیمه‌ایران است. سؤال اصلی این می‌باشد که تا چه حد استقرار دولت الکترونیک بر اثربخشی شرکت‌های بیمه و خصوصاً بیمه‌ایران نقش دارد و چه عواملی تأثیرگذار است؟ فرضیه اصلی نیز بیان می‌کند که استقرار دولت الکترونیک بر جلب رضایت مشتریان، انتقال سریع و صحیح اطلاعات و کاهش هزینه‌های شرکت بیمه‌ایران تأثیر دارد.

## ادبیات پژوهش

### مفهوم شهر الکترونیکی

شهر الکترونیک واقعیت آینده شهرهای سنتی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و حاصل توسعه دنیای اطلاعات و موج سوم می‌باشد. توسعه چشمگیر فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات و گسترش اینترنت از یک سو و نیاز مدیریت شهری به ایده‌های نو در اداره شهرها و ضرورت ارتقاء مشارکت شهروندان از سوی دیگر، ما را در برابر دروازه‌های شهرهای الکترونیک قرار داده است. با تغییر و تحول در ساختار انتقال اطلاعات که سرعت‌ها و فضاها را درنور دیده است، بسیاری از حرکت‌ها برای جاری شدن کالا، انرژی و اطلاعات در کالبد شهر از موضوعیت ساقط و امکان دسترسی الکترونیکی شهروندان را به کلیه ادارات و اماکن درون شهری و اطلاعات مختلف فراهم نموده است. وجود شهرهای الکترونیکی و اینترنتی در هر کشوری می‌تواند زمینه حضور تدریجی، منطقی، علمی و اقتصادی این پدیده ارزشمند را فراهم نماید که در حال حاضر معیار سنجش توان علمی و قدرت کشورها برای تولید، توزیع و استفاده از دانش است.

جدول ۱: الگوهای عمده پیاده‌سازی دولت الکترونیک

ردیف	نام الگوی پیاده‌سازی	مراحل پیاده‌سازی
۱	UNITED NATIONS	۱-پیدایش ۲-ارتقا ۳-تعامل ۴-تراکنش ۵-یکپارچگی
۲	LAYNE LEE	۱-فهرست برداری ۲-تراکنش ۳-ادغام عمودی ۴-ادغام افقی
۳	DATAQUEST/GARTNER GROUP	۱-ظهور ۲-تعامل ۳-تراکنش ۴-انتقال
۴	GHASEMZADEH - SAFARI	۱-ایجاد درگاه دولتی ۲-حضور ۳-تبادل ۴-تعامل ۵-تبدیل
۵	HSINCHUN CHEN CONTINUUM	۱-اطلاعرسانی ۲-ارتباطات ۳-تراکنش ۴-انتقال
۶	DEL OIT TE RESEARCH	۱-انتشار و توزیع اطلاعات ۲-تراکنش‌های دو طرفه‌ی اداری ۳-درگاه‌های چند منظوره ۴-خصوصی‌سازی درگاه مرکزی ۵-خوشه‌سازی خدمات عمومی ۶-یکپارچگی کامل و انتقال مؤسسه

منبع: استیفن و رانگان، ۲۰۰۲.

عنوان رسیدن یا حصول به پیامدهای سازمانی تعریف می‌شود. در این مدل، تمرکز به طور زیادی بر رسیدن به اهداف و مقاصد است. (Henri 2004, 98)

هدف‌های عملی از جمله هدف‌های مهمی هستند که در این روش مورد توجه قرار می‌گیرند. اگر سعی شود از هدف‌های عملی (و نه هدف‌های رسمی) استفاده شود، نتایج بسیار بهتری به دست خواهد آمد. در سازمان‌های تجاری برای سنجش اثربخشی سازمان از روش مبتنی بر تأمین هدف یا نیل به هدف استفاده می‌شود؛ زیرا می‌توان هدف‌های تولیدی شرکت را به آسانی اندازه‌گیری کرد. معمولاً سازمان‌ها عملکرد خود را بر حسب سودآوری، رشد، سهم بازار و بازده سرمایه‌گذاری اندازه‌گیری می‌کنند. (دفت ۱۳۸۸، ۱۰۶)

**۲) مدل سیستمی (System Model):** مدل سیستمی درحالی‌که اهمیت اهداف را نادیده نمی‌گیرد، بر ابزارهای مورد نیاز برای رسیدن به اهداف خاص، کسب منابع و فرآیندها تمرکز دارد. در این مدل، مفهوم سازمان در دیدگاه سیستم باز ریشه دارد؛ که درون دادها به فرآیندها تبدیل (درون‌داد به برون‌داد) شده و برون دادها به عنوان بخشی از یک کل نگریسته می‌شوند، نه به عنوان متغیرهای مستقل. (Henri 2004, 98)

رویکرد سیستمی نسبت به اثربخشی چنین اظهار می‌دارد که سازمان‌ها متشکل از قسمت‌های فرعی مرتبط به هم هستند. اگر قسمتی از این سیستم ضعیف عمل کند، اثر عملکرد ضعیف آن، بر عملکرد کل سیستم مؤثر واقع می‌شود.

اثربخشی، مستلزم آگاهی و تعاملات مؤثر با عوامل محیطی است. مدیریت نمی‌تواند روابط حسنه خود را با مشتریان، عرضه‌کنندگان مواد اولیه، مؤسسات و نهادهای دولتی، اتحادیه‌ها و عوامل مشابه که قدرت مخدوش

الگوهای فوق هر یک مراحل نسبتاً متفاوت برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک ارائه می‌کنند. (استیفن و رانگان ۲۰۰۲، ۲۴۷ و کارن و جونگ ۲۰۰۱، ۳۸۲)

### جایگاه بیمه الکترونیک در صنعت بیمه ایران

برومیده و اعرابی (۱۳۸۵)، تأثیر تجارت الکترونیک بر شرکت‌های بیمه‌ای را مطالعه نموده و مزایای و موانع متصور از به‌کارگیری بیمه الکترونیک را کنکاش کرده‌اند. به طور کلی، بیمه الکترونیک هزینه‌های مدیریتی و اداری را از طریق پروسه اتوماسیون کسب و کار کاهش داده و اطلاعات مدیریتی را بهبود می‌بخشد. همچنین بیمه الکترونیک، کارمزد پرداختی به واسطه‌ها را از طریق فروش مستقیم بیمه‌نامه به مشتری کاهش می‌دهد. در نهایت کاهش هزینه در بازار رقابتی موجب کاهش حق بیمه شده و به مشتریان و مردم اجازه خرید بیمه بیشتری را می‌دهد که نتیجه آن نفوذ بیشتر بیمه در کشورها خواهد بود. (همتی ۱۳۸۴)

### مدل‌های اثربخشی سازمانی

مدل‌های مختلفی برای بررسی میزان اثربخشی سازمانی ایجاد شده‌اند. این تنوع در مدل‌ها به دلیل ماهیت مفهوم اثربخشی، به ویژه مرزهای نامشخص آن و به دلیل مفهوم سازی‌های متنوع سازمان‌هایی است که مدل‌های مختلف اثربخشی را به کار می‌گیرند.

**۱) مدل هدف (Goal Model):** به طور کلی، مدل هدف (نیل به هدف)، اثربخشی را به عنوان تحقق کامل یا حداقل بخشی از اهداف سازمان تعریف می‌کند. (Martz 2008, 33)

مدل سنتی اثربخشی، متکی بر نوعی از سازمان به عنوان مجموعه‌ای از اجزایی است که گرایش به رسیدن به اهداف دارند. در این دیدگاه یا مدل، اثربخشی به

نمودن عملیات باثبات سازمان را دارا هستند، نادیده بگیرد. (رابینز ۱۳۸۱، ۵۹)

**۳) مدل ذی نفعان استراتژیک (Strategic- Constituencies Model):** ذی نفعان استراتژیک به عنوان گروهی از افراد تعریف می شوند که نفعی (Stake) در سازمان دارند. به طور ویژه تر، عوامل استراتژیک می توانند با در نظر گرفتن افرادی که به طور قانونی برای سازمان فعالیت می کنند (کارکنان، مشاوران، نمایندگان، اعضای هیئت مدیره و غیره) و افرادی که کاملاً بیرون سازمان هستند و برای خودشان کار می کنند و یا بر اقدامات اعضای سازمان تأثیر می گذارند یا از آن ها تأثیر می پذیرند، تعریف نمایند. (Martz 2008, 45)

این مدل، با اضافه کردن انتظارات گروه های ذی نفع قوی مختلف که تحت تأثیر سازمان قرار دارند، حیطه دو مدل قبلی را توسعه و گسترش می دهد؛ بنابراین، سازمان به عنوان مجموعه ای از عوامل درونی و بیرونی نگریسته می شود که در مورد مجموعه پیچیده ای از موانع و اهداف مذاکره و توافق می کنند. در این مدل، مالکان، کارکنان، مشتریان، تهیه کنندگان، اعتباردهندگان، جامعه و دولت، گروه های ذی نفعی هستند که باید به منظور تضمین اثربخشی و بقای سازمان راضی شوند. (Henri 2004, 98)

رویکرد ذی نفعان استراتژیک چنین فرض می کند که مدیران، مجموعه اهدافی را دنبال می کنند که این مجموعه اهداف انتخابی، خواسته های همه ذی نفعانی که منابع مورد نیاز جهت بقای سازمان را کنترل می کنند، دربر دارد. هیچ کدام از اهدافی که مدیران انتخاب می کنند عاری از ارزش نیستند. خواه این اهداف به طور دقیق تعیین شوند یا به طور ضمنی، به منافع برخی از ذی نفع ها نسبت به برخی دیگر، توجه بیشتری معطوف

خواهند داشت. مدیران باید با تعیین ذی نفع های کلیدی و مؤثر بر بقای سازمان و قدرت نسبی هر کدام و همچنین با توجه به انتظارات هر یک از آن ها از سازمان، سعی در برآورده نمودن نیازهای آنان نماید. (رابینز ۱۳۸۱، ۶۴)

**۴) مدل ارزش های رقابتی (Competing-Values Model):** رویکرد ارزش های رقابتی با این فرض شروع می شود که برای ارزیابی اثربخشی سازمانی، بهترین معیار وجود ندارد. مفهوم اثربخشی، فی نفسه مفهومی ذهنی است و اهدافی که یک ارزیابی انتخاب می کند، متکی به ارزش های شخصی، ترجیحات و منافع فردی است. این رویکرد، استدلال می کند که عناصر مشترکی وجود دارند که در هر فهرستی از معیارهای اثربخشی قرار گرفته و می توانند به شیوه ای باهم ترکیب شده و مجموعه ای از ارزش های رقابتی را ایجاد کنند. هر کدام از این مجموعه ارزش ها، مدل اثربخشی منحصر به فرد را تعریف می کند. (رابینز ۱۳۸۱، ۶۷)

**۵) مدل عدم اثربخشی (Ineffectiveness Model):** این مدل، با تمرکز بر عواملی که از عملکرد موفق سازمان جلوگیری می کنند و با نگرستن به سازمان، به عنوان مجموعه ای از مشکلات و خطاها یک دیدگاه متفاوتی ارائه می کند. فرض اصلی و پایه ای این مدل این است که ساده تر، درست تر و سودمندتر است؛ که بیشتر، مشکلات و نقص ها (عدم اثربخشی) را باید مشخص کنیم تا معیار شایستگی ها را (اثربخشی)؛ بنابراین، اثربخشی سازمانی به عنوان نبود عوامل عدم اثربخشی تعریف شده است. (Henri 2004, 98) جدول زیر مدل های مختلف اثربخشی را با توجه به مفهومی سازی سازمان و تمرکز اصلی آن نشان می دهد.

جدول ۲: مدل های اثربخشی سازمانی

تمرکز	مفهومی سازی سازمان	مدل
رسیدن و تحقق پیامدها (اهداف)	سازمان به عنوان مجموعه عقلایی از ترتیبات (Arrangements) که گرایش به رسیدن به اهداف دارند.	مدل هدف
درون داد، کسب منابع و منابع داخلی (ابزارها و شیوه ها)	سازمان به عنوان یک سیستم باز (درون داد، تغییر، برون داد).	مدل سیستمی
پاسخ به انتظارات گروه های ذی نفع قوی که حول سازمان هستند.	سازمان به عنوان عوامل درونی و بیرونی که با مجموعه پیچیده ای از محدودیتها و اهداف، مذاکره و توافق می کنند.	مدل عوامل استراتژیک
سه بعد ارزش های رقابتی: تمرکز درونی در مقابل بیرونی کنترل در مقابل انعطاف پذیری اهداف در مقابل ابزار یا شیوه	سازمان به عنوان ارزش های رقابتی که اهداف متعارض متعددی را خلق می کند.	مدل ارزش های رقابتی
عواملی که از عملکرد موفقیت آمیز سازمان جلوگیری می کنند.	سازمان به عنوان مجموعه ای از مشکلات و شکست ها	مدل عدم اثربخشی

## حال و آینده بیمه الکترونیکی در جهان

در جهان کنونی به علت مشابهت محصولات بیمه‌ای، رقابت در قیمت برای بیمه‌گران مشکل است و با توجه به اینکه تمایز بین بیمه‌گران در ارائه خدمات می‌باشد؛ بنابراین تدارک الکترونیکی برای فروش بیمه از اهمیت ویژه‌ای جهت کاهش هزینه و قیمت برخوردار است. همچنین بر اساس یک کار تحقیقی درآمد فروش بیمه online در آمریکا از ۲۵۷ میلیون دلار در سال ۱۹۹۸ به ۴ میلیارد دلار در سال ۲۰۰۳ می‌رسد. همچنین تحقیق و انتخاب online و خرید offline از ۲ میلیارد دلار در سال ۱۹۹۸ به ۷ میلیارد دلار در سال ۲۰۰۳ می‌رسد. در حال حاضر از فروش الکترونیکی بیمه ۱۲ درصد online فروش می‌رود و ۸۸ درصد غیر online.

### پیشینه تحقیق

کاظمی، فیاضی و میرزاده (۱۳۸۷) به بررسی موانع استفاده بهینه از فناوری اطلاعات در صنعت بیمه ایران پرداخته‌اند. آن‌ها موانع استفاده از فناوری اطلاعات را در قالب ۶ طبقه مدیریتی، انسانی، فرهنگی، سازمانی و تکنولوژیکی و محیطی طبقه‌بندی کرده‌اند و با روش پیمایشی مورد بررسی قرار داده‌اند.

کریمیان و دقیقی اصلی (۱۳۸۷) در مطالعه‌ای رتبه‌بندی و مقایسه خدمات و محصولات بیمه‌ای از جهت ارائه بیمه‌های الکترونیکی در ایران را با استفاده از مدل سیلور<sup>۲</sup> بررسی و مقایسه کرده‌اند.

در مقاله‌ای با عنوان نقش فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه، آیت کریمی (Karimi 2004) پس از ارائه مطالبی در خصوص بیمه الکترونیک و اثرات استفاده از فناوری اطلاعات در صنعت بیمه، تجهیزات سخت‌افزار و نرم‌افزار امنیت و قابلیت دسترسی به شبکه ایجاد شبکه مخابراتی مطلوب، فرهنگ‌سازی مناسب، وجود نیروی انسانی آگاه و متخصص، وجود زیر ساخت‌های سازمانی و زیرساخت حقوقی را از شرایط اجرای موفقیت‌آمیز راهبرد بیمه الکترونیکی معرفی کرده است.

در مطالعه امکان‌سنجی تجارت الکترونیکی در ایران (روش‌شناسی زیرساخت‌ها)، موسی خواجویی (Khajoei 2004)، با تمرکز بر مباحث تجارت الکترونیکی به مطالعه امکان‌سنجی توسعه آن در ایران پرداخته و نهادهای پشتیبانی فرهنگ و مردم‌آمدگی فنی اقتصاد و چارچوب‌های قانونی را از تنگنای پیشرو در مسیر توسعه تجارت الکترونیکی معرفی می‌کند.

در تحقیقی با عنوان پیاده‌سازی فناوری اطلاعات در سازمان‌ها و شرکت‌ها، فرضعلی حیدری و سید محمد میر حسینی (Heidari & Mirhoseini 2003)، اهمیت فناوری اطلاعات، موانع زیرساخت‌ها و مهارت‌های مورد نیاز آن را مورد بررسی قرار داده‌اند. عدم شناخت کافی مدیران از نقش فن آوری اطلاعات، عدم درک درست کارکنان، کمبود امکانات مالی، کمبود همکاری بین واحدهای تحقیق و توسعه، کمبود آموزش و زیرساخت نامناسب از جمله موانع ذکر شده در این مطالعه است. همان‌طور که از مطالعات فوق مشهود است عوامل مشترک بسیاری در این تحقیقات وجود دارد که می‌تواند مبنای مناسبی برای تدوین و بررسی موانع و یا اثربخشی استقرار بیمه الکترونیک در ایران باشد.

در تحقیقی که توسط آهونن و سالونن (Ahonen & Salonen 2004) بر روی شرکت‌های بیمه (۱۲۰۰ شرکت) فنلاند و مشتریان آن‌ها صورت گرفته است نتایج زیر حاصل شده است:

بر طبق این تحقیق اکثریت قریب به اتفاق شرکت‌های بیمه حداقل ۳ تا ۵ سال است که از اینترنت برای ارائه 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 الکترونیکی است در عین حال فقدان سطح آگاهی‌های عمومی مردم، تجربیات منفی قبلی برخی کاربران، پیچیدگی‌های روش‌ها و فرایندهای بیمه الکترونیک، نبودن امکانات و تجهیزات تکنولوژیکی امنیت سیستم‌ها، نیاز به متخصصان و کارشناسان فنی و نیاز به شرایط مطلوب بانکداری الکترونیک از جمله چالش‌ها و موانع توسعه بیمه الکترونیکی در فنلاند معرفی شده‌اند.

در تحقیقی با عنوان وضعیت کنونی بیمه الکترونیک که در سطح ۵ کشور آمریکا، انگلستان، آلمان، فنلاند و سوئد توسط آهونن و جاروینن (Ahonen & Jarvinen 2003) انجام گرفته است پس از تحلیل وضعیت هر یک از کشورهای فوق در زمینه استفاده از بیمه الکترونیک، تجربه اندک شرکت‌ها در زمینه ارائه خدمات الکترونیکی، مسائل مربوط به امنیت سیستم‌ها، مسائل مربوط به نگرش‌ها و فرهنگ کاربران، لزوم محرمانه ماندن اطلاعات خصوصی کاربران، دفعات اندک استفاده از خدمات بیمه، نیاز به آشنایی با کامپیوتر و روش‌های بیمه الکترونیک و... از جمله چالش‌های بیمه الکترونیک در این کشورها



شناسایی قرار گرفته است و با مبنا قرار دادن مؤلفه‌های رویکرد ذینفعان استراتژیک در مدل اثربخشی سازمان، شاخص‌های مناسب جهت ارزیابی نقش استقرار دولت الکترونیک بر اثربخشی شرکت‌های بیمه تعریف شده و بر اساس آن دو پرسشنامه تهیه و تدوین گردید. در طراحی گزینه‌ها نیز از طیف لیکرت استفاده شده است. نهایتاً پرسشنامه‌های طراحی شده از میان مدیران و کارشناسان عملیاتی در شرکت بیمه ایران و مشتریان آن تکمیل شده است. پایایی کلی پرسشنامه مدیران که از طریق آلفای کرونباخ محاسبه شده است ۰/۸۲۶ و پایایی کلی پرسشنامه مشتریان ۰/۷۳۱ می‌باشد؛ بنابراین، گویه‌های هر مقیاس همبستگی بالایی با هم دارند همچنین از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای آزمون فرضیات تحقیق استفاده شد. و در پایان، با استفاده از آزمون اولویت متغیرهای مستقل تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است.

#### یافته‌های پژوهش

در این تحقیق ما با دو گروه پاسخگویان روبرو می‌باشیم که گروه اول مشتریان می‌باشند که بیشترین توزیع فراوانی آن‌ها بر حسب تحصیلات مربوط به کارشناسی با ۴۹ درصد و دیپلم با ۲۵ درصد می‌باشد همچنین ۵۱ درصد پاسخگویان مرد و ۴۹ درصد زن می‌باشند؛ و گروه دوم مدیران و کارشناسان می‌باشند که ۱۲۲ نفر زن و ۱۱۴ نفر مرد می‌باشند همچنین بر حسب تحصیلات مربوط به کارشناسی با ۳۴/۷ درصد و دیپلم با ۱۹ درصد می‌باشد.

#### نتایج آزمون فرضیات

فرضیه اول: استقرار دولت الکترونیک بر جلب رضایت مشتریان شرکت‌های بیمه نقش دارد. برای آزمون این فرضیه از پرسشنامه مربوط به مشتریان استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون نشان می‌دهد که استقرار دولت الکترونیک بر جلب رضایت مشتریان شرکت‌های بیمه نقش دارد؛ بنابراین فرضیه اول پژوهش تأیید می‌شود. در جدول زیر نتایج حاصل از آزمون نشان داده شده است.

معرفی شده‌اند. نتایج این تحقیق نشان داده است که فناوری در این کشورها مانع توسعه و پیشرفت خدمات الکترونیکی بیمه نبوده است.

مطالعه دیگری که توسط جاروینن و هینو (jarvinen & heino 2004) انجام گرفت نشان داد که اگرچه بسیاری از مشتریان خدمات الکترونیکی و اینترنتی را در ارتباط با بانکداری پذیرفته و مورد استفاده قرار می‌دهند اما آن‌ها اینترنت را به عنوان رسانه‌ای برای ارائه خدمات بیمه قبول ندارند. دلیل آن نیز این است که خدمات بیمه پیچیده‌تر است و به دفعات و تعداد کمتری مورد استفاده قرار می‌گیرد. ضمن اینکه کاربران معتقدند که این حق آن‌هاست که به جای سروکار داشتن با ماشین و اعتماد به آن خدمات بیمه مورد نظرشان را از شخص دریافت کنند.

مطالعه آرورا (Arora 2003) در خصوص کاربرد و تأثیر تجارت الکترونیک بر صنعت بیمه نشان می‌دهد که عدم دقت در ارائه خدمات، فقدان روش‌های موثر برای استفاده آسان و ارزان مشتریان در کنار روش‌های سنتی، فقدان تبلیغات و ناتوانی مؤسسات در ایجاد انگیزه برای استفاده از بیمه الکترونیک، مقاومت کاربران در استفاده از فن‌آوری‌های نوین، امنیت شبکه و پهنای باند، از مهم‌ترین چالش‌های بیمه الکترونیکی در مسیر توسعه است توجه به این چالش‌ها و تلاش در جهت کاهش و رفع آن‌ها باعث می‌شود شرکت‌های بیمه بتوانند از مزایا و فرصت‌های عرصه بیمه الکترونیک استفاده نمایند.

یانیس پولالیس و همکاران (۲۰۰۷) از دو جنبه به بیمه الکترونیک در کشور یونان پرداخته است. اول یک آزمون انتقادی از مزیت‌ها و معایب اصلی بیمه الکترونیک ارائه داده است دوم به بررسی این موضوع پرداخته که کدامیک از مزایا و معایب بررسی شده می‌تواند نفوذ بیمه الکترونیک در کشور یونان را توضیح دهد.

#### روش پژوهش

در تحقیق حاضر جامعه آماری شرکت سهامی بیمه ایران است. مشارکت کنندگان در این پژوهش ۲۳۶ نفر از بین مدیران و کارشناسان عملیاتی شرکت بیمه ایران هستند که با توجه به تحصیلات و سابقه کاریشان صلاحیت مشارکت در این پژوهش را دارا هستند و نیز ۲۶۷ نفر از مشتریان شرکت بیمه ایران هستند که جهت سنجش میزان رضایت از آن‌ها نظرسنجی شده است.

به منظور طراحی سؤالات ابتدا با مطالعات گسترده کتابخانه‌ای و مشورت با صاحب‌نظران و اساتید مورد

جدول ۳: آزمون فرضیه اول پژوهش

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
moshtarian	267	3.3857	49372.	03022.

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
moshtarian	26.950	266	.000.	38143.	0.7548	0.8738

با توجه به جدول شماره ۴ می‌توان گفت که توسعه دولت الکترونیک تأثیر مثبتی بر انتقال سریع و صحیح اطلاعات شرکت‌های بیمه دارد. میانگین محاسبه شده در این رابطه برابر ۳/۴۱ می‌باشد که با توجه به سطح معنی‌داری (sig) به دست آمده که مقداری زیر ۰/۰۵ است می‌توان گفت از دید مدیران و کارشناسان، بکارگیری ابزارهای دولت الکترونیک سبب بهبود انتقال سریع و صحیح اطلاعات شرکت‌های بیمه می‌شود.

فرضیه سوم: استقرار دولت الکترونیک بر کاهش هزینه‌های شرکت‌های بیمه نقش دارد.

برای آزمون این فرضیه از پرسشنامه مربوط به مدیران استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون نشان می‌دهد که مدیران و کارشناسان شرکت بیمه معتقدند که استقرار دولت الکترونیک بر کاهش هزینه‌های شرکت‌های بیمه نقش دارد؛ بنابراین فرضیه سوم پژوهش تأیید می‌شود. در جدول زیر نتایج حاصل از آزمون نشان داده شده است.

با توجه به جدول شماره ۳ می‌توان گفت که توسعه دولت الکترونیک تأثیر مثبتی بر میزان رضایتمندی مشتریان دارد. میانگین محاسبه شده در این رابطه برابر ۳/۳۸ می‌باشد که با توجه به سطح معنی‌داری (sig) به دست آمده که مقداری زیر ۰/۰۵ است می‌توان گفت از دید مشتریان، بکارگیری ابزارهای دولت الکترونیک سبب بهبود میزان رضایتمندی آن‌ها می‌شود.

فرضیه دوم: استقرار دولت الکترونیک بر انتقال سریع و صحیح اطلاعات شرکت‌های بیمه نقش دارد.

برای آزمون این فرضیه از پرسشنامه مربوط به مدیران استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون نشان می‌دهد که مدیران و کارشناسان شرکت بیمه معتقدند که استقرار دولت الکترونیک بر انتقال سریع و صحیح اطلاعات شرکت‌های بیمه نقش دارد؛ بنابراین فرضیه دوم پژوهش تأیید می‌شود. در جدول زیر نتایج حاصل از آزمون نشان داده شده است.

جدول ۴: آزمون فرضیه دوم پژوهش

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Modiran	236	3.4172	.38369	.02498

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Modiran	21.342	235	.000	.41779	0.7336	0.832

جدول ۵: آزمون فرضیه سوم پژوهش

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Hazine	236	3.7120	.2344	.03198

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Hazine	19.20	235	.000.	7120.	5994.	7416.



جدول ۶: آزمون فرضیه اصلی پژوهش

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
moshtarian	267	3.830	41043.	20341.

  

Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
moshtarian	21.031	266	000.	830.	9218.	7108.

اقتصادی این پدیده ارزشمند را فراهم نماید که در حال حاضر معیار سنجش توان علمی و قدرت کشورها برای تولید، توزیع و استفاده از دانش است.

داده‌های به دست آمده از پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت و میانگین نظرات مورد بررسی قرار گرفت که در پاسخ به سؤال تحقیق می‌توان چنین اظهار کرد، فرضیه‌های پژوهش شامل یک فرضیه اصلی و سه فرضیه فرعی است که به وسیله یک پژوهشگر ساخته بر اساس طیف لیکرت و میانگین نظرات مورد بررسی قرار گرفت. بر اساس نتایج حاصل از پرسشنامه بکارگیری ابزارهای دولت الکترونیک سبب بهبود میزان رضایتمندی مشتریان می‌شود و استقرار دولت الکترونیک منجر به کاهش زمان انجام امور بیمه‌ای، افزایش کارایی در انجام امور، بهبود خدمات پس از فروش با هزینه کمتر، بهبود اطلاع‌رسانی خدمات بیمه‌ای معرفی خدمات جدید، افزایش درجه اطمینان در بررسی درخواست‌ها و ارائه خدمات، افزایش سرعت و سهولت در پرداخت‌های نقدی، سهولت خرید خدمات بیمه‌ای، برقراری ارتباط با مشتریان به صورتی بهتر و موثرتر و بهبود کیفیت ارائه خدمات خواهد شد.

بررسی حاصل از نقش استقرار دولت الکترونیک بر انتقال سریع و صحیح اطلاعات شرکت‌های بیمه نشان داد که استقرار دولت الکترونیک منجر به بهبود روش‌های سنتی انتقال اطلاعات، برقراری راحت‌تر ارتباط درون سازمانی، افزایش سرعت در ارائه خدمات، سهولت در دریافت و پرداخت‌های وجوه مربوطه با صحت و سرعت بالاتر، دسترسی سریع به آمار و گزارش‌های دقیق خواهد شد

همچنین نتایج حاصل از آزمون نقش استقرار دولت الکترونیک بر کاهش هزینه‌های شرکت‌های بیمه نشان داد که مدیران و کارشناسان شرکت بیمه معتقدند که استقرار دولت الکترونیک به طور معنی‌داری بر کاهش هزینه‌های شرکت‌های بیمه نقش دارد. بطوریکه استفاده از خدمات الکترونیکی باعث صرفه‌جویی در زمان

با توجه به جدول شماره ۵ می‌توان گفت که توسعه دولت الکترونیک تأثیر مثبتی بر کاهش هزینه‌های شرکت‌های بیمه دارد. میانگین محاسبه شده در این رابطه برابر  $3/71$  می‌باشد که با توجه به سطح معنی‌داری (sig) به دست آمده که مقداری زیر  $0/05$  است می‌توان گفت از دید مدیران و کارشناسان، بکارگیری ابزارهای دولت الکترونیک سبب کاهش هزینه‌های شرکت‌های بیمه می‌شود.

فرضیه اصلی: استقرار دولت الکترونیک بر اثربخشی شرکت‌های بیمه نقش دارد.

برای آزمون این فرضیه از هر دو پرسشنامه مربوط به مشتریان و پرسشنامه مدیران و کارشناسان استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون نشان می‌دهد که استقرار دولت الکترونیک به صورت کلی بر اثربخشی کلی شرکت‌های بیمه نقش دارد؛ بنابراین فرضیه اصلی پژوهش تأیید می‌شود. در جدول زیر نتایج حاصل از آزمون نشان داده شده است.

با توجه به جدول شماره ۶ می‌توان گفت که توسعه دولت الکترونیک تأثیر مثبتی بر اثربخشی شرکت‌های بیمه دارد. میانگین محاسبه شده در این رابطه برابر  $3/83$  می‌باشد که با توجه به سطح معنی‌داری (sig) به دست آمده که مقداری زیر  $0/05$  است می‌توان گفت بکارگیری ابزارهای دولت الکترونیک سبب افزایش اثربخشی شرکت‌های بیمه می‌شود.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادات

در شروع هزاره سوم، فناوری اطلاعات به عنوان عمده‌ترین محور تحول و توسعه در جهان منظور شده و دستاوردهای ناشی از آن نیز به گونه‌ای با زندگی مردم عجین گردیده که روی گردانی و بی‌توجهی به آن، اختلالی عظیم را در جامعه به وجود می‌آورد. در این راستا وجود شهرهای نمونه الکترونیکی و اینترنتی در هر کشوری می‌تواند زمینه حضور تدریجی، منطقی، علمی و

### منابع و مأخذ

۱. برومیده، علی اکبر و اعرابی، نرجس ۱۳۸۵، «تأثیر تجارت الکترونیکی بر شرکت‌های بیمه. ایرانی» فصلنامه صنعت بیمه، سال ۲۱، ش ۲.
۲. رابینز، استیفن، پی. ۱۳۸۱. رفتار سازمانی، جلد دوم: گروه، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، چاپ سوم، تهران: دفتر نشر پژوهشهای فرهنگی،
۳. کامینگز، توماس و کریستوفر، ورلی ۲۰۰۶، تحول و توسعه سازمان، انتشارات فرازاندیش سبز، چ ۱، ص ۱۵.
۴. کریمی، آیت ۱۳۸۳، «نقش فناوری اطلاعات در صنعت بیمه»، فصلنامه تخصصی آسیا، ش ۳۰ و ۳۱.
۵. کریمیان. (۱۳۸۴). شناخت خدمات/ محصولات بیمه‌ای مناسب جهت فروش اینترنتی در ایران با استفاده از مدل سیلور. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهراء، تهران.
۶. همتی، ع. ا. (۱۳۸۲). نقش بیمه در تجارت الکترونیکی. مجموعه مقالات همایش تجارت الکترونیک، ۱۶۹.
۷. همتی، عبدالناصر، ۱۳۸۴، بیمه در تجارت الکترونیک، انتشارات بیمه مرکزی ج.ا.ا.
1. Ahonen, A. & R. Jarvinen (2003); Current State of E-Insurance Services Frontiers of E-business Research, Tampere University of Technology, 148-163, Available at <http://www.ebrc.fi/kuvat/148-163.pdf>
2. Ahonen, A. & Salonen, j. (2004); Attitudes Towards Innovative Electronic Insurance Services in Finnish B-2-B Context, 139-156, Available at <http://www.ebrc.info/kuvat/2143-04p.pdf>
3. Arora, A. (2003); E-Insurance: Analysis of the Impact and Implications of E-Commerce on the Insurance Industry, Dissertation for the award of MSC in Actuarial management, Faculty of Actuarial Science and Statistics.
4. Chaffey, D. (2002); E-Business and E-commerce Management, Prentice-Hall, London Colcchia, A. (2000); "Defining and Measuring Electronic Commerce", OECD Working Paper.
5. Heidari, F. & M. Mirhosseini (2004); Implementing Information Technology in Organizations, Tehran: Collection Paper of 2<sup>nd</sup>

کارکنان و در نتیجه کاهش تعداد نیروی انسانی و کاهش هزینه‌ها می‌شود. همچنین باعث کاهش هزینه‌های مبادلات، سهولت ارتباط با مشتریان و در نتیجه افزایش سهم بازار، افزایش درآمد خالص شرکت بیمه، کاهش هزینه‌های توزیع و فروش و بازاریابی و سایر هزینه‌های عملیاتی می‌شود.

در این تحقیق می‌توان به این نتیجه کلی دست یافت که استقرار دولت الکترونیک بر اثربخشی کلی شرکت‌های بیمه نقش دارد. به‌طوریکه منجر به کاهش تنش بین کارکنان شرکت بیمه، افزایش رضایت مراجعین و ارباب رجوع، بهبود ارتباط با مشتریان، بهبود کیفیت ارائه خدمات، افزایش نوآوری در انجام کسب‌وکار، بهبود موقعیت رقابتی کسب‌وکار و افزایش سرعت ارائه خدمات جدید می‌شود. در محیط رقابتی امروز و با افزایش شرکت‌های بیمه استفاده از خدمات دولت الکترونیک و توسعه آن برای شرکت‌های بیمه یک ضرورت احساس می‌شود. همچنین پیشنهادات اجرایی ذیل می‌تواند راهگشا باشد:

۱. ارائه آموزش رایگان، چگونگی استفاده از قابلیت‌های دولت الکترونیک برای تمامی اقشار جامعه.
۲. کاهش هزینه‌ها به حدی که هم قابل استفاده برای تمامی اقشار جامعه بوده وهم از هر وسیله دیگری که می‌توان کارها را انجام داد ارزان‌تر باشد.
۳. تولید برنامه‌های آموزشی برای توجیه مردم و مسئولین امر، برای گوشزد کردن مزیت‌های استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعاتی.
۴. جلب اطمینان شهروندان، مدیران، خط مشی گذاران برای توسعه زیرساخت‌های دولت الکترونیک
۵. ایجاد ساختار قانونی، تدوین قوانین و مقررات مربوط به دولت الکترونیک، قراردادهای ایجاد فناوری‌های امنیتی مثل تشخیص هویت افراد
۶. تدوین قوانین و مقررات محکم و مستدل برای حمایت از کاربران و ارائه کنندگان خدمات بیمه از طریق اینترنت
۷. تدوین قوانین ویژه در جهت رعایت استانداردهای امنیتی
۸. قوانین مربوط به جرائم الکترونیکی، حریم خصوصی، جریان آزاد اطلاعات، حقوق مصرف‌کنندگان و قوانین تجارت الکترونیک

- Conference of E- Commerce, Trade Ministry, First Edition (In Persian).
6. Khajoei, M. (2004); Feasibility Study of E-Commerce in Iran, Infrastructure Methodology, Tehran: Collection Paper of 2<sup>nd</sup> Conference of E- Commerce, Trade Ministry, First Edition (In Persian).
  7. Martz, W. (2008). [Review of the book The Handbook of Leadership Development Evaluation]. American Journal of Evaluation, 29, 584-589
  8. Ronaghan, Stephen A. (2002) Benchmarking E-Government: A Global Perspective, Assessing The Progress of The un Member States", United Nations Division for Public, Economics and Public Administration, American Society for Public Administration. New York. May.
  9. Thibodeaux, M.S. and Favilla, E; Organizational effectiveness and commitment through strategic management, Industrial Management & Data Systems, 1996, Vol. 96, p. 21.
  10. [www.csr.ir](http://www.csr.ir)
  11. UNCTAD 2002, E-commerce & Development Report, United Nation Report, New York & Geneva.

یادداشت ها

<sup>1</sup> Chaffy

<sup>2</sup> Silver