



دانشکده آموزش‌های الکترونیکی

پایان‌نامه کارشناسی ارشد در رشته مهندسی فناوری اطلاعات

(تجارت الکترونیک)

ضرورت ایجاد پایگاه داده مشترک در بین شرکتهای بیمه

در کشور ایران و راهکارهای ایجاد آن

به کوشش:

علی طهمورث‌پور

اساتید راهنما:

دکتر اشکان سامی

دکتر محمد لگزیان

دیماه 1390

صلى الله عليه وسلم

به نام خدا

اظهار نامه

اینجانب علی طهمورث پور دانشجوی رشته‌ی مهندسی فناوری اطلاعات گرایش تجارت الکترونیک دانشکده‌ی آموزش‌های الکترونیکی اظهار می‌کنم که این پایان‌نامه حاصل پژوهش خودم بوده و در جاهایی که از منابع دیگران استفاده کرده‌ام، نشانی دقیق و مشخصات کامل آن را نوشته‌ام. همچنین اظهار می‌کنم که تحقیق و موضوع پایان‌نامه‌ام تکراری نیست و تعهد می‌نمایم که بدون مجوز دانشگاه دستاوردهای آن را منتشر ننموده و یا در اختیار غیر قرار ندهم. کلیه حقوق این اثر مطابق با آیین‌نامه مالکیت فکری و معنوی متعلق به دانشگاه شیراز است.

 علی طهمورث پور
۱۳۹۰/۱۲/۱۵

به نام خدا

ضرورت ایجاد پایگاه داده مشترک در بین شرکتهای بیمه در کشور ایران و
راهکارهای ایجاد آن

به کوشش

علی طهمورث پور

پایان نامه

ارائه شده به تحصیلات تکمیلی دانشگاه شیراز به عنوان بخشی
از فعالیت‌های تحصیلی لازم برای اخذ درجه کارشناسی ارشد

در رشته‌ی :

مهندسی فناوری اطلاعات (گرایش تجارت الکترونیک)

از دانشگاه شیراز

شیراز

جمهوری اسلامی ایران

ارزیابی کمیته پایان نامه، پادرجه‌ی:


دکتر اشکان سامی، استادیار بخش کامپیوتر (رئیس کمیته)

دکتر محمد لگزبان، استادیار بخش مدیریت، دانشگاه فردوسی مشهد

دکتر محمد هادی صدرالدینی، دانشیار بخش کامپیوتر

دکتر شهرام جعفری، استادیار بخش کامپیوتر

بهمن ماه ۱۳۹۰

تقدیم به

مادرم، آنکه آفتاب مهرش در آستانه قلبم، همچنان پابرجاست و هرگز غروب نخواهد کرد.

تقدیم با بوسه بر دستان پدرم:

به او که نمی‌دائم از بزرگی‌اش بگویم یا مردانگی سخاوت، سکوت، مهربانی و.....

و به:

همسرم، اسطوره زندگی‌م، پناه خستگی‌م و امید بودنم

به مصداق «من لم يشكر المخلوق لم يشكر الخالق» بسی شایسته است از

اساتید با کمالات و فرهیخته؛ جناب آقایان دکتر محمد لگزیان و اشکان سامی که در کمال سعه صدر، با حسن خلق و فروتنی، از هیچ کمکی در این عرصه بر من دریغ نمودند و زحمت راهنمایی این رساله را بر عهده گرفتند؛

و همچنین اساتید گرانقدر، جناب آقایان دکتر محمد هادی صدرالدینی و شهرام جعفری، که زحمت مشاوره این رساله را در حالی متقبل شدند که بدون مساعدت ایشان، این پروژه به نتیجه مطلوب نمی رسید؛

همچنین بر خود واجب می دانم که از دوست و سرور گرانقدر جناب آقای دکتر یعقوب مهارتی که در نگارش این پایان نامه از هیچ راهنمایی، همراهی و مساعدتی کوتاهی نکردند کمال سپاسگذاری را به جای آورم.

چکیده

ضرورت ایجاد پایگاه داده مشترک در بین شرکتهای بیمه در کشور ایران و راهکارهای ایجاد آن

به کوشش:

علی طهمورث پور

در این تحقیق به ضرورت ایجاد پایگاه داده مشترک در صنعت بیمه ایران پرداخته شده و مزایا و موانع اشتراک گذاری اطلاعات در بین بیمه‌گران بررسی می‌شود. بدین منظور از روش تحقیق آمیخته جهت جمع‌آوری اطلاعات استفاده گردیده است. در ابتدا نسبت به انجام مصاحبه با خبرگان صنعت بیمه اقدام و سپس با توزیع پرسشنامه نظرات کارشناسان این صنعت اخذ، سپس با استفاده از آزمون غیر پارامتریک فریدمن به رتبه‌بندی موانع و مزایا از دید پاسخ دهندگان اقدام گردید. به منظور ایجاد پایگاه داده مشترک در بین بیمه‌گران ایجاد یک سازمان غیر انتفاعی با مشارکت تمامی بیمه‌گران پیشنهاد شد.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
1	1- مقدمه
2	1-1- انگیزه نامه پایان نامه
3	2-1- اهداف پژوهش
3	3-1- سوالات تحقیق
5	4-1- قلمرو تحقیق
5	1-4-1. قلمرو موضوعی
5	2-4-1. قلمرو زمانی
5	3-4-1. قلمرو مکانی
6	5-1- تعریف واژگان و اصطلاحات تخصصی
7	6-1- ساختار پایان نامه
8	2- مبانی نظری تحقیق
8	1-2- مقدمه
9	2-2- داده
9	3-2- فناوری اطلاعات
10	4-2- روش‌های ذخیره داده
12	1-4-2. عناصر اصلی سیستم پایگاه داده

صفحه	عنوان
13	2-4-2. مزایای سیستم‌های پایگاه داده
15	5-2- سامانه مدیریت پایگاه داده
15	6-2- اشتراک اطلاعات و پروسه تراکنش بین چند کاربر
18	7-2- مزایای اشتراک‌گذاری اطلاعات
18	1-7-2. تشخیص و برآورده کردن نیاز افراد
19	2-7-2. اطلاع‌رسانی به مشتریان در خصوص محصولات و فرصت‌ها
20	3-7-2. افزایش رقابت
20	4-7-2. گسترش دسترسی به خدمات و محصولات
20	5-7-2. افزایش رضایتمندی مشتریان
21	6-7-2. افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها
21	7-7-2. تشخیص و جلوگیری از تقلبات
22	8-2- همکاری بین سازمانی
23	1-8-2. سطوح همکاری بین سازمانی
24	2-8-2. اهداف همکاری بین سازمانی
25	9-2- سامانه اشتراک اطلاعات بین سازمانی
26	1-9-2. سطوح سامانه اشتراک اطلاعاتی بین سازمانی
27	2-9-2. محرک‌های سازمان‌ها برای استفاده از سامانه‌های اشتراک اطلاعات بین سازمانی
28	3-9-2. موانع فراوری سامانه اشتراک اطلاعاتی بین سازمانی
29	4-9-2. مراحل ایجاد سامانه اشتراک اطلاعات بین سازمانی
30	10-2- اشتراک اطلاعات و حفظ حریم شخصی
32	11-2- مدل‌های اشتراک اطلاعات
34	12-2- جنبه‌های مختلف تأثیر اشتراک اطلاعات بین سازمانها
34	13-2- جمع‌بندی موانع پیش روی
35	1-13-2. موانع سطح سازمانی

صفحه	عنوان
36	2-13-2. موانع سطح فنی
36	3-13-2. موانع سطح اجرایی
38	3- مروری بر تحقیقات پیشین
38	1-3- تحقیقات داخلی
39	2-3- تحقیقات خارجی
4- روش تحقیق	
45	1-4- مقدمه
45	2-4- روش‌شناسی تحقیق
46	3-4- جامعه آماری
47	4-4- نمونه آماری
48	5-4- نحوه گردآوری اطلاعات
49	1-5-4. مصاحبه
50	1-1-5-4. روایی
51	2-5-4. پرسشنامه
51	1. 2-5-4. ساختار پرسشنامه پژوهش
52	2. 2-5-4. پایایی و روایی پرسشنامه
52	1. 2-5-4. پایایی
53	2. 2-5-4. روایی
54	6-4- شیوه تجزیه و تحلیل داده‌ها
5- ارائه نتایج و تحلیل یافته‌ها	
55	1-5- مقدمه
56	2-5- تحلیل توصیفی داده‌ها

صفحه	عنوان
56	5-2-1. توصیف اطلاعات عمومی
56	5-2-1.1. مصاحبه
56	5-2-1.2. پرسشنامه
62	5-3-3. تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها
62	5-3-1. آزمون نرمال بودن داده‌ها
63	5-3-2. تجزیه و تحلیل سوالات اصلی تحقیق
6- نتیجه‌گیری و پیشنهادها	
67	6-1- مقدمه
68	6-2- خلاصه نتایج
69	6-3- بحث
76	6-4- کاربرد تحقیق
77	6-5- محدودیت‌های انجام تحقیق
77	6-6- پیشنهادهایی جهت ایجاد سامانه اشتراک اطلاعات در بین شرکتهای بیمه‌گر
79	6-7- اطلاعات مورد نیاز جهت اشتراک‌گذاری
79	6-8- زیر ساخت استاندارد سازی
80	6-9- اطلاعات در صنعت بیمه
81	6-9-1. اطلاعات بیمه‌گذار
82	6-9-2. اطلاعات مربوط به بیمه‌نامه
85	6-9-3. اطلاعات مربوط به خسارتها
86	6-9-4. اطلاعات مورد نیاز از نمایندگان و نیروهای متخصص
89	منابع
92	پیوست‌ها

فهرست جدول‌ها

عنوان و شماره	صفحه
جدول شماره‌ی 1: آزمون پایایی سوالات مربوط به مزایای اشتراک اطلاعات در پرسشنامه	53
جدول شماره‌ی 2: آمار توصیفی نتایج سوالات عمومی پرسشنامه	61
جدول شماره‌ی 3: آزمون نرمال بودن داده‌ها	63
جدول شماره‌ی 4: آزمون تی یک طرفه مربوط به بررسی وجود مانع و یا مزایا از نظر پاسخ دهندگان	64
جدول شماره‌ی 5: رتبه‌بندی سوالات مربوط به مزایا اشتراک اطلاعات بین شرکتهای بیمه براساس میانگین پاسخ‌های داده شده	65
جدول شماره‌ی 6: رتبه‌بندی سوالات مربوط به موانع اشتراک اطلاعات بین شرکتهای بیمه براساس میانگین پاسخ‌های داده شده	66
جدول شماره‌ی 7: اطلاعات مورد نیاز اشخاص حقیقی و حقوقی جهت اشتراک‌گذاری	82
جدول شماره‌ی 8: اطلاعات مورد نیاز بیمه‌نامه‌های جهت اشتراک‌گذاری	83
جدول شماره‌ی 9: اطلاعات مورد نیاز از خسارات جهت به اشتراک‌گذاری	85
جدول شماره‌ی 10: اطلاعات مورد نیاز از نمایندگان و نیروهای متخصص جهت به اشتراک‌گذاری	87

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان و شماره
57	نمودار شماره 1: ترکیب جنسیتی افراد پاسخ‌دهنده
58	نمودار شماره 2: میزان تحصیلات افراد پاسخ‌دهنده
59	نمودار شماره 3: میزان آشنایی با فن‌آوری اطلاعات در میان افراد پاسخ‌دهنده
60	نمودار شماره 4: میزان استفاده از شبکه اینترنت در طول شبانه‌روز توسط افراد پاسخ‌دهنده
60	نمودار شماره 5: کاربرد اینترنت در طول ساعات شبانه‌روز توسط افراد پاسخ‌دهنده

فهرست اشکال

صفحه	عنوان و شماره
33	شکل 1: مدل تبادل داده چند به یک
33	شکل 2: مدل تبادل داده چند به چند

فهرست پیوست‌ها

صفحه	عنوان و شماره
93	پیوست شماره 1: جدول سوالات اصلی و فرعی تحقیق و سوالات پرسشنامه و مصاحبه به تفکیک
99	پیوست شماره 2: آزمون پایایی سوالات مربوط به مزایای اشتراک اطلاعات در پرسشنامه
103	پیوست شماره 3: آزمون پایایی سوالات مربوط به موانع اشتراک اطلاعات در پرسشنامه
105	پیوست شماره 4: نمودارهای مربوط به نرمال بودن داده‌ها
106	پیوست شماره 5: پرسشنامه توزیع شده بین کارشناسان صنعت بیمه
110	پیوست شماره 6: دعوتنامه مصاحبه انجام شده با خبرگان صنعت بیمه
111	پیوست شماره 7: راهنمای مصاحبه انجام گرفته با خبرگان صنعت بیمه
112	پیوست شماره 8: چک لیست مصاحبه انجام شده با خبرگان صنعت بیمه

1- مقدمه

در این فصل مفاهیم پایه‌ای مرتبط با موضوع پژوهش و همچنین تعاریف اولیه و خصوصیات منحصر بفرد اشتراک اطلاعات و پایگاه داده ارائه شده‌اند.

اطلاعات در دنیای امروز یکی از مولفه‌های مورد نیاز برای پیشبرد اهداف هر فعالیتی اعم از اقتصادی، علمی و غیره است. کمبود اطلاعات در حوزه‌هایی که سازمان‌ها در آن به فعالیت مشغول می‌باشند می‌تواند منجر به عدم موفقیت و یا نارسایی در عملکرد شود. بنابراین با توجه به رشد بازارها در سراسر دنیا و افزایش رقابت بین سازمانها و شرکتها بر سر بدست آوردن سهم بیشتری از بازار و یا خارج کردن رقبا از چرخه، دسترسی به اطلاعات روز به روز اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. در این راستا سازمانها و شرکتها با ایجاد گروههای کاری به منظور افزایش توان رقابتی خود اقدام به اشتراک اطلاعات با شرکتهای همکار کرده‌اند. در بسیاری از موارد هم سازمانها برای ارائه خدمات بهینه ناچار به اشتراک اطلاعات بین یکدیگر هستند.

اهمیت استفاده از سامانه‌های اشتراک اطلاعات مورد توجه بسیاری از سازمانها قرار گرفته است و در بسیاری از موارد دلیل توجه آنها تنها محدود به مباحث رقابت در بازار نبوده است؛ بلکه انگیزه اصلی آنها نیاز به افزایش سود، کاهش هزینه‌ها، جلوگیری از سوءاستفاده‌ها و یا ایجاد خدمات و محصولات جدید بوده است. سامانه‌های اشتراک اطلاعات در سازمانها و شرکتها می‌توانند به افزایش بهره‌وری، تسهیل فرایند تصمیم‌گیری، کاهش هزینه‌ها، افزایش سود و افزایش رقابت پذیری کمک نمایند.

از دیگر نتایج مهم اشتراک اطلاعات می‌توان به افزایش رضایتمندی مشتریان اشاره نمود. با افزایش سرعت پاسخگویی به نیاز مشتریان و شناسایی بهتر نیاز آنها و کاهش قیمت تمام شده خدمات و محصولات می‌توان به افزایش رضایتمندی آنان از طریق این سامانه کمک کرد.

1-1- انگیزه نامه پایان نامه

با توجه به نیاز صنعت بیمه برای کاهش هزینه‌ها به خصوص جلوگیری از سوءاستفاده افراد سودجو در دریافت خسارت و ارزیابی بهینه ریسکهای مورد پذیرش توسط آنها و همچنین نیاز جامعه به ارائه خدمات بیمه‌ای به صورت بر خط و نظر به قرار گرفتن در آستانه ورود کشور به سازمان تجارت جهانی و نیاز به افزایش قابلیت رقابت شرکت‌های بیمه داخلی با شرکت‌های بیمه خارجی؛ لزوم وجود سامانه اشتراک اطلاعات بین شرکت‌های بیمه‌گر به منظور دستیابی به موارد گفته شده احساس می‌شود. در همین راستا بررسی و مطالعه ضرورت ایجاد سامانه پایگاه داده مشترک در بین شرکت‌های بیمه‌گر و شناسایی مزایا، موانع و ارائه راهکارها جهت اجرای آن، از جمله دلایل پرداختن به این پژوهش محسوب می‌گردد.

به عنوان مثال در خصوص تأثیر سامانه اشتراک گذاری اطلاعات بر جلوگیری از تقلبات، بنا به اظهارات مدیران میزان خسارات تقلبی در صنعت بیمه کشور بیش از 20% است و با استفاده از این سامانه کنترل خوبی بر روی میزان خسارات پرداختی صورت خواهد گرفت. نمونه‌های بسیاری در این خصوص می‌توان ذکر نمود به عنوان مثال راننده خودروی پژو آردی در آذر ماه 1389 با مراجعه به شرکت بیمه سامان اقدام به اعلام خسارت نموده و مبلغ 7,300,000 ریال دریافت نموده است. خودروی مذکور پس از تعویض پلاک و با شماره شهربانی متفاوت در بهمن ماه 1389 به شرکت بیمه توسعه مراجعه نموده و از محل‌های خسارت دیده قبلی خودرو مبلغ 9,550,000 ریال مجدداً خسارت دریافت نموده است!

در موردی دیگر خودروی پژو 206 در فروردین 1390 با به شرکت بیمه توسعه جهت دریافت خسارت مراجعه نمود که با توجه به ایجاد شک در کارشناسان خسارت شرکت بیمه یاد شده و استعلام از سایر شرکت‌های بیمه در خصوص وجود سابقه خسارت مشخص گردید که خودروی مذکور در اسفند ماه 1389 از محل‌های خسارت دیده فعلی از شرکت بیمه ایران خسارتی به میزان 4,950,000 ریال دریافت نموده است. این موارد نشان دهنده اهمیت موضوع به منظور جلوگیری از این‌گونه خسارتهای جعلی می‌باشد.

1-2- اهداف پژوهش

این پژوهش در راستای نشان دادن ضرورت ایجاد پایگاه داده مشترک در بین شرکتهای بیمه ایران و همچنین تبیین مزایا و موانع پیش‌رو و ارائه راهکارهای اجرایی جهت پیاده‌سازی این سامانه اهداف زیر را دنبال می‌نماید.

1- تبیین ضرورت ایجاد پایگاه داده مشترک از طریق احصاء مزایای ایجاد آن در بین شرکتهای بیمه

2- مشخص کردن موانع پیش روی جهت ایجاد پایگاه داده مشترک در بین شرکتهای بیمه در ایران

3- ارائه راهکار جهت ایجاد پایگاه داده مشترک در بین شرکتهای بیمه در ایران

1-3- سؤالات تحقیق

امروزه صنعت بیمه در ردیف یکی از صنایع و محیطهای کسب و کاری محسوب می‌شود که عملکرد آن وابستگی بسیار زیادی به دسترسی به اطلاعات دارد. به این معنی که بیمه‌گران به منظور ارزیابی و ارائه نرخ حق بیمه و تعیین میزان ذخائر فنی نیاز به دست داشتن اطلاعات دقیق در خصوص ریسکها، داراییها و آمار خسارات واقع شده دارند. در صورتیکه که شرکتهای بیمه به اطلاعات مورد نیاز دسترسی نداشته باشند، یا اقدام به افزایش حق بیمه و در نتیجه جذب کمتر مشتریان خواهند کرد و یا حق بیمه‌ها را کمتر از میزانی که باید اعلام می‌کنند که در نتیجه باعث کاهش ذخائر فنی و کاهش سود عملیاتی و با حتی زیان می‌شود. لذا اطلاعات برای شرکتهای بیمه نقشی حیاتی دارد. در این راستا اشتراک اطلاعات بین شرکتهای بیمه می‌تواند تأثیر به‌سزایی در تعیین بهینه ریسک و ارائه نرخهای دقیق‌تر و عادلانه‌تر داشته باشد (Development, 2006). تحقیقات متعددی در کشورهای اروپایی و آمریکایی در رابطه با مزایا،

موانع و راهکارهای ایجاد سامانه‌های اشتراک اطلاعات در بین شرکتها و صنایع مختلف انجام شده است که نتایج آنها را می‌توان به صنعت بیمه نیز تسری داد.

در این پژوهش تلاش می‌شود که ضرورت ایجاد پایگاه داده مشترک بین شرکتهای بیمه تبیین و همچنین موانع ایجاد آن از جهات مختلف اعم از سازمانی، فنی و قانونی مورد بررسی قرار گیرند و در راستای ایجاد این سامانه راهکارهایی در حد امکان ارائه گردند. با توجه به موارد مذکور سؤالات اصلی و فرعی به شرح زیر آورده شده‌اند:

Ø سؤالات اصلی و فرعی

سؤال اصلی ۱: ضرورت و مزایای ایجاد پایگاه داده مشترک در بین شرکتهای بیمه‌گر

چیست؟

• مزایای ایجاد پایگاه داده مشترک در بین شرکتهای بیمه در تشخیص و برآورده کردن نیاز

افراد چیست؟

• آیا ایجاد پایگاه داده مشترک در بین بیمه‌گران می‌تواند منجر به افزایش رقابت در بین آنها

شود؟

• آیا اشتراک اطلاعات در بین شرکتهای بیمه می‌تواند تأثیری بر گسترش دسترسی به

خدمات و محصولات داشته باشد؟

• آیا ایجاد پایگاه داده مشترک می‌تواند منجر به افزایش رضایتمندی شود؟

• آیا اشتراک اطلاعات در بین شرکتهای بیمه تأثیری بر افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها

دارد؟

• آیا ایجاد پایگاه داده مشترک در بین شرکتهای بیمه می‌تواند در تشخیص و جلوگیری از

تقلبات مؤثر باشد؟

سؤال اصلی 2: موانع ایجاد پایگاه داده مشترک بین بیمه‌گران در صنعت بیمه در ایران

چیست؟

• موانع ایجاد پایگاه داده مشترک بین بیمه‌گران با توجه به وضعیت سازمانی در حال حاضر

چیست؟

• موانع فنی ایجاد پایگاه داده مشترک در بین شرکتهای بیمه چیست؟