



بسمه تعالی

شماره: دانشگاه علامه طباطبائی
تاریخ: دانشکده مدیریت و حسابداری
پیوست:




صور تجلسه دفاعیه پایان نامه تحصیلی

با تأییدات خداوند متعال پایان نامه خانم لیدا اقبادی دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی گزینشی بیمه تحت عنوان " عوامل مرتبط با تصمیم به پذیرش بیمه الکترونیک در شرکت های بیمه خصوصی " که به راهنمایی جناب آقای دکتر صحت در جلسه مورخه ۹۰/۱۱/۳۰ با حضور اعضای هیات داوران برگزار گردید.

ضمناً نمره نهایی نامبرده به شرح زیر اعلام می گردد. ۱/

نمره پایان نامه از ۱۹	
نمره مقاله از ۱	اخذ پذیرش از مجلات علمی ترویجی: ۵/۰ نمره
	اخذ پذیرش از مجلات علمی پژوهشی: ۱ نمره
نمره نهایی	با عدد: ۱۸ با حروف: هجده (۱۸)

اعضای هیات داوران:

سمت	نام و نام خانوادگی	امضاء
استاد راهنما	جناب آقای دکتر صحت	
استاد مشاور	جناب آقای دکتر حقیقی کفایش	
استاد داور و نماینده تحسيلات تکمیلی	جناب آقای دکتر نادر مظلومی	

نمره ۱۲ تا ۱۳/۹۹ قابل قبول
نمره ۱۰ تا ۱۱/۹۹ غیر قابل قبول

نمره ۱۸ تا ۲۰ عالی
نمره ۱۶ تا ۱۷/۹۹ بسیار خوب
نمره ۱۴ تا ۱۵/۹۹ خوب



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی گرایش بیمه

عوامل مرتبط با تصمیم به پذیرش بیمه الکترونیک در شرکت های بیمه خصوصی

نگارش

لیدا قبادی

استاد راهنما

دکتر سعید صحت

استاد مشاور

دکتر مهدی حقیقی

اسفند ۱۳۹۰

تقدیم به پدر و مادر عزیزم

**که با صبر و پشتیبانی همیشگی خود در تمامی دوران‌های زندگی ام
امید موفقیت را در من زنده نگاه داشتند.**

اکنون که این پژوهش به پایان رسیده است، هنر است از زحمات اساتید گرانقدری که این نگارش مرهون دانش آنان است سپاسگزاری نمایم.

نخست از جناب آقای دکتر صحت که راهنمایی پروژه را بر عهده داشتند و در تمام طول مسیر راهنمای دلسوز برای من بوده اند تشکر می کنم.

همچنین از جناب آقای دکتر حقیقی استاد مشاور ارجمندم، که مشورت های ایشان پشتیبان بنده در این راه بود، سپاسگزارم.

همچنین از جناب آقای دکتر مظلومی، که داوری این پایان نامه را به عهده داشتند و با نظرات سازنده شان سعی در پربار نمودن تحقیق اینجانب نمودند، نهایت قدردانی را می نمایم.

چکیده

بکارگیری فن آوری اطلاعات در ابعاد مختلف صنعت بیمه، تاثیرات شگرف بیمه الکترونیک را بیش از پیش نمایان ساخته است. مزایای فراوان اقتصادی کاربرد فن آوری اطلاعات و ارتباطات شامل افزایش فروش، کارایی کسب و کار، افزایش خودکارسازی فرآیندها، کاهش هزینه های عملیاتی موجب توجه روزافزون به این پدیده نوین شده است. این مزایا و اثرات مثبت شرکت های بیمه را برآن داشته تا از این محصول جدید فن آوری اطلاعات استفاده نمایند. از این رو اهمیت آمادگی و بستر سازی شرکت های بیمه برای پذیرش بیمه الکترونیک دوچندان می گردد، لذا در این تحقیق برآن شده ایم تا عوامل مرتبط با پذیرش بیمه الکترونیک را در شرکت های بیمه خصوصی بررسی کنیم. هدف از انجام این تحقیق آزمون این عوامل و کمک به مدیران و کارشناسان بیمه در آماده سازی عوامل مرتبط در پذیرش هرچه بیشتر بیمه الکترونیک نزد شرکت های بیمه می باشد. روش تحقیق توصیفی - پیمایشی و جامعه آماری مدیر و کارشناسان فن آوری اطلاعات شرکت های بیمه خصوصی در نظرگرفته شده است. مدل مورد استفاده در این تحقیق مدل نوآوری فن آورانه دو محقق کاتا و ام لی (۲۰۰۶) می باشد که پس از بررسی عوامل و بومی سازی آنها در شهر تهران مورد آزمون قرار گرفته است. این عوامل مرتبط اصلی عبارتند از بستر تکنولوژیکی، بستر سازمانی، بستر محیطی که هر کدام از آنها به تعدادی فرضیه فرعی تقسیم شده و بررسی گردیده اند. آزمون کولموگروف- اسمیرنوف به منظور تعیین همگونی اطلاعات مورد استفاده گردید و پس از آن آزمون های ضریب همبستگی اسپیرمن و ضریب همبستگی پیرسون برای تعیین وجود رابطه میان عوامل مربوطه و پذیرش بیمه الکترونیک و آزمون تحلیل عاملی به منظور برازش مدل مورد استفاده قرار گرفته است. پس از توزیع پرسشنامه میان ۱۰۵ نفر نمونه از جامعه آماری و انجام تجزیه و تحلیل های آماری تمامی فرضیه ها تایید شده، تمامی عوامل جزء متغیرهای اصلی و مربوط به مدل تعیین گردید، و بستر سازمانی، بستر تکنولوژیکی، بستر محیطی به ترتیب بیشترین و کمترین عامل مرتبط اصلی با پذیرش بیمه الکترونیک نزد شرکت های بیمه خصوصی می باشند.

واژگان کلیدی: فن آوری اطلاعات، تجارت الکترونیک، بیمه الکترونیک

ایمیل محقق:

Lgh_ghobadi@yahoo.com

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول: کلیات تحقیق.....	۱
مقدمه.....	۲
۱-۱ بیان مساله.....	۳
۱-۲ اهداف تحقیق.....	۴
۱-۲-۱ هدف اصلی.....	۵
۱-۲-۲ هدف کاربردی.....	۵
۱-۳ سوال تحقیق.....	۵
۱-۳-۱ سوال اصلی.....	۵
۱-۳-۲ سوالات فرعی.....	۵
۱-۴ اهمیت و ضرورت تحقیق.....	۵
۱-۵ فرضیه های تحقیق.....	۶
۱-۶ متغیرهای تحقیق.....	۷
۱-۷ مدل نظری تحقیق.....	۷
۱-۸ روش شناسی تحقیق.....	۹
۱-۸-۱ نوع تحقیق.....	۹
۱-۸-۲ روش گردآوری اطلاعات.....	۹
۱-۸-۳ جامعه آماری.....	۹
۱-۸-۴ روش نمونه گیری.....	۱۰

۱۰-۸-۵	حجم نمونه.....	۱۰
۱۱-۹	قلمرو تحقیق.....	۱۱
۱۱-۹-۱	قلمرو مکانی تحقیق.....	۱۱
۱۱-۹-۲	قلمرو زمانی تحقیق.....	۱۱
۱۱-۱۰	واژگان تخصصی تحقیق.....	۱۱
۱۳	فصل دوم: پیشینه و مبانی نظری تحقیق.....	۱۳
۱۴	مقدمه.....	۱۴
۱۴-۱	۲-۱ فن آوری اطلاعات.....	۱۴
۱۴-۱-۱	۲-۱-۱ تعریف فن آوری اطلاعات.....	۱۴
۱۵-۱-۲	۲-۱-۲ کارکرد های پایه فن آوری اطلاعات.....	۱۵
۱۵-۲	۲-۲ سیستم های اطلاعاتی.....	۱۵
۱۶-۲-۱	۲-۲-۱ تمایز سیستم های اطلاعاتی و فن آوری اطلاعات.....	۱۶
۱۹-۲-۳	۲-۳ ارزش استراتژیک فن آوری اطلاعات در سازمان.....	۱۹
۱۹-۲-۳-۱	۲-۳-۱ عوامل موثر بر سرمایه گذاری موفق فن آوری اطلاعات.....	۱۹
۲۰-۲-۴	۲-۴ نقش فن آوری اطلاعات در سازمان.....	۲۰
۲۰-۲-۴-۱	۲-۴-۱ نقش پشتیبانی.....	۲۰
۲۰-۲-۴-۲	۲-۴-۲ نقش محوری.....	۲۰
۲۱-۲-۴-۳	۲-۴-۳ نقش استراتژیک.....	۲۱
۲۱-۲-۵	۲-۵ تجارت الکترونیک.....	۲۱
۲۱-۲-۵-۱	۲-۵-۱ تعریف تجارت الکترونیک.....	۲۱

- ۲-۵-۲ اشکال تجارت الکترونیک ۲۲
- ۲-۵-۳ تمایز میان تجارت الکترونیک و کسب و کار الکترونیک..... ۲۳
- ۲-۵-۴ ویژگی های تجارت الکترونیک..... ۲۴
- ۲-۵-۵ علل ورود به تجارت الکترونیک..... ۲۴
- ۲-۵-۶ مشکلات و معایب تجارت الکترونیک..... ۲۵
- ۲-۶ موانع و چالش های تجارت الکترونیک در ایران..... ۲۵
- ۲-۷ راهکارهای لازم برای توسعه تجارت الکترونیک در ایران..... ۲۷
- ۲-۸ دولت الکترونیک..... ۲۷
- ۲-۸-۱ تعریف دولت الکترونیک..... ۲۸
- ۲-۸-۲ عوامل موثر بر ضرورت ایجاد دولت الکترونیک..... ۲۸
- ۲-۸-۳ استقرار دولت الکترونیک..... ۲۹
- ۲-۹ بیمه الکترونیک..... ۳۱
- ۲-۹-۱ نقش فن آوری اطلاعات در بیمه..... ۳۱
- ۲-۹-۲ ارزش تجارت الکترونیک در صنعت بیمه..... ۳۳
- ۲-۹-۳ مدل های تجارت الکترونیک در شرکت های بیمه ای..... ۳۵
- ۲-۹-۴ تعریف بیمه الکترونیک..... ۳۷
- ۲-۹-۵ فرآیند فروش بیمه الکترونیک..... ۳۷
- ۲-۹-۶ دلایل استفاده از بیمه الکترونیک..... ۳۸
- ۲-۹-۷ مزایای بیمه الکترونیک..... ۳۸
- ۲-۹-۸ ریسک های بیمه الکترونیک..... ۴۰

- ۴۲.....۲-۹-۹ پیش نیاز خدمات بیمه الکترونیک.....
- ۴۳.....۲-۹-۱۰ نحوه ارائه خدمات بیمه الکترونیک.....
- ۴۴.....۲-۱۰ وب سایت بیمه ای.....
- ۴۴.....۲-۱۰-۱ انواع وب سایت های بیمه ای.....
- ۴۵.....۲-۱۱ وضعیت مطلوب بیمه الکترونیک در ایران.....
- ۴۶.....۲-۱۲ صنعت بیمه در جهان.....
- ۴۸.....۲-۱۳ مروری بر صنعت بیمه در ایران.....
- ۴۹.....۲-۱۳-۱ چالش های موجود در صنعت بیمه ایران.....
- ۵۰.....۲-۱۳-۲ برنامه تحول در صنعت بیمه ایران.....
- ۵۳.....۲-۱۴ آشنایی با خصوصی سازی بیمه.....
- ۵۵.....۲-۱۵ اهمیت آمادگی پذیرش تکنولوژی.....
- ۵۵.....۲-۱۵-۱ مدل های پذیرش تکنولوژی و نوآوری.....
- ۶۲.....۲-۱۶ تحقیقات انجام شده.....
- ۶۲.....۲-۱۶-۱ تحقیقات داخلی.....
- ۶۵.....۲-۱۶-۲ تحقیقات خارجی.....
- ۶۷.....۲-۱۷ مدل مفهومی تحقیق.....
- ۶۸.....۲-۱۷-۱ بستر تکنولوژیکی.....
- ۷۰.....۲-۱۷-۲ بستر سازمانی.....
- ۷۲.....۲-۱۷-۳ بستر محیطی.....
- ۷۲.....جمع بندی.....

فصل سوم : روش شناسی تحقیق.....	۷۳
مقدمه	۷۴
۳-۱ روش تحقیق	۷۴
۳-۲ ابزار گردآوری داده ها.....	۷۵
۳-۳ جامعه آماری.....	۷۵
۳-۴ نمونه آماری.....	۷۶
۳-۴-۱ روش نمونه گیری.....	۷۶
۳-۴-۲ تعیین حجم نمونه.....	۷۷
۳-۵ ابزار سنجش.....	۷۸
۳-۵-۱ طراحی پرسشنامه.....	۷۸
۳-۵-۲ روایی پرسشنامه.....	۷۹
۳-۵-۳ پایایی پرسشنامه.....	۷۹
۳-۶ روش تجزیه و تحلیل داده ها.....	۷۹
۳-۶-۱ آمار توصیفی.....	۷۹
۳-۶-۲ آمار استنباطی.....	۸۰
جمع بندی.....	۸۳
فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها.....	۸۵
مقدمه	۸۶
۴-۱ توصیف داده های مربوط به ویژگی های جمعیت شناختی.....	۸۶
بخش اول :ویژگی های جمعیت شناختی.....	۸۶

۸۶.....	۴-۱-۱ آمار توصیفی جنسیت.....
۸۷.....	۴-۱-۲ آمار توصیفی سن.....
۸۸.....	۴-۱-۳ آمار توصیفی میزان تحصیلات.....
۸۹.....	۴-۱-۴ آمار توصیفی سمت سازمانی.....
۹۰.....	۴-۱-۵ آمار توصیفی سابقه کاری.....
۹۱.....	بخش دوم : بررسی فرضیات تحقیق.....
۹۱.....	۴-۲ آزمون کولموگروف- اسمیرنوف.....
۹۳.....	۴-۳- آزمون تحلیل عاملی برای متغیرها.....
۹۴.....	۴-۳-۱ آزمون شاخص KMO.....
۹۴.....	۴-۳-۲ آزمون تعیین شاخص بارتلت.....
۹۵.....	۴-۳-۳ آزمون تحلیل عاملی.....
۹۷.....	۴-۴ آزمون فرضیه های تحقیق.....
۱۰۴.....	۴-۵ رگرسیون خطی.....
۱۰۵.....	۴-۵-۱ رگرسیون خطی برای تعیین میزان تاثیر هریک از متغیرهای (فرعی) روی استقرار بیمه الکترونیک.....
۱۱۶.....	۴-۵-۲ رگرسیون خطی برای تعیین میزان تاثیر هریک از متغیرهای (اصلی) روی استقرار بیمه الکترونیک.....
۱۲۱.....	جمع بندی
۱۲۳.....	فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات.....
۱۲۴.....	مقدمه.....
۱۲۴.....	۵-۱ مرور فرضیات و نتایج فرضیات.....
۱۲۷.....	۵-۲ یافته های تحقیق.....

- ۱۲۷.....۵-۲-۱ یافته های جمعیت شناختی
- ۱۲۷.....۵-۲-۲ تحقیق ردو قبولی فرضیات
- ۱۳۱.....۵-۳ پیشنهادات
- ۱۳۱.....۵-۳-۱ پیشنهاداتی برآمده از نتایج آماری تحقیق
- ۱۳۱.....۵-۳-۲ سایر پیشنهادات
- ۱۳۲.....۵-۳-۳ پیشنهاداتی برای تحقیقات بعدی
- ۱۳۳.....۵-۴ محدودیت های تحقیق

فهرست اشکال

- ۸.....شکل ۱-۱ مدل مفهومی تحقیق
- ۱۸.....شکل ۲-۱ ارتباط رشته های مختلف با قلمرو سیستم های اطلاعاتی
- ۲۵.....شکل ۲-۲ علل ورود به تجارت الکترونیک
- ۳۲.....شکل ۲-۳ بیمه قبل از ظهور اینترنت
- ۳۳.....شکل ۲-۴ بیمه پس از ظهور اینترنت
- ۳۶.....شکل ۲-۵ زنجیره ارزش یک بیمه گرسنتی
- ۵۶.....شکل ۲-۶ نظریه رفتار برنامه ریزی شده
- ۵۷.....شکل ۲-۷ مدل پذیرش فن آوری
- ۵۸.....شکل ۲-۸ مدل پذیرش فن آوری ۲
- ۵۹.....شکل ۲-۹ نظریه شناخت اجتماعی
- ۶۰.....شکل ۲-۱۰ مدل شاخص آمادگی فن آوری
- ۶۱.....شکل ۲-۱۱ مدل یکپارچه پذیرش و استفاده از فن آوری

شکل ۱۲-۲ مدل مفهومی تحقیق ۶۸.....

شکل ۱-۴ میزان ارتباط هریک از عوامل فرعی با متغیر وابسته..... ۱۱۵.....

شکل ۲-۴ میزان ارتباط هریک از عوامل اصلی با متغیر وابسته..... ۱۲۱.....

فهرست جداول

جدول ۱-۲ اشکال مختلف تجارت الکترونیک..... ۲۲.....

جدول ۲-۲ وضعیت بستر ارتباطی در شرکت های بیمه در سال ۱۳۸۵..... ۳۱.....

جدول ۳-۲ موارد فعالیت وب سایت شرکت های بیمه در ایران..... ۴۶.....

جدول ۴-۲ وضعیت صنعت بیمه کشور ۴۹.....

جدول ۵-۲ عملکرد برنامه تحول در صنعت بیمه..... ۵۳.....

جدول ۱-۳ تعیین حجم نمونه در طبقات مختلف ۷۶.....

جدول ۲-۳ جدول سوالات مربوطه به منظور سنجش متغیرها..... ۷۸.....

جدول ۱-۴ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس جنسیت..... ۸۷.....

جدول ۲-۴ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس سن..... ۸۸.....

جدول ۳-۴ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس تحصیلات ۸۹.....

جدول ۴-۴ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس سمت سازمانی..... ۹۰.....

جدول ۵-۴ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس سابقه کاری..... ۹۱.....

جدول ۶-۴ آزمون کولموگروف اسمیرنوف..... ۹۳.....

جدول ۷-۴ آزمون تعیین شاخص بارتلت..... ۹۴.....

جدول ۸-۴ جدول اشتراک ها..... ۹۵.....

جدول ۹-۴ نتایج تحلیل مجموع واریانس تبیین شده عوامل موثر بر استقرار بیمه الکترونیک..... ۹۶.....

- جدول ۴-۱۰ ماتریس چرخیده اجزا..... ۹۷
- جدول ۴-۱۱ آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه اصلی اول..... ۹۸
- جدول ۴-۱۲ آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن برای فرضیه فرعی اول..... ۹۸
- جدول ۴-۱۳ آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی دوم..... ۹۹
- جدول ۴-۱۴ آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن برای فرضیه فرعی سوم..... ۱۰۰
- جدول ۴-۱۵ آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن برای فرضیه فرعی چهارم..... ۱۰۰
- جدول ۴-۱۶ آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه اصلی دوم..... ۱۰۱
- جدول ۴-۱۷ آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن برای فرضیه فرعی پنجم..... ۱۰۱
- جدول ۴-۱۸ آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی ششم..... ۱۰۲
- جدول ۴-۱۹ آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی هفتم..... ۱۰۲
- جدول ۴-۲۰ آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی هشتم..... ۱۰۳
- جدول ۴-۲۱ آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه اصلی سوم..... ۱۰۳
- جدول ۴-۲۲ آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی نهم..... ۱۰۴
- جدول ۴-۲۳ جدول تعیین نوع متغیرها..... ۱۰۵
- جدول ۴-۲۴ آزمون تعیین رگرسیون خطی..... ۱۰۶
- جدول ۴-۲۵ آزمون کولموگروف - اسمیرنوف..... ۱۰۷
- جدول ۴-۲۶ آزمون تعیین معناداری..... ۱۰۸
- جدول ۴-۲۷ آزمون تعیین ضریب معناداری برای فرضیه فرعی اول..... ۱۰۸
- جدول ۴-۲۸ آزمون تعیین ضریب معناداری برای فرضیه فرعی دوم..... ۱۰۹
- جدول ۴-۲۹ آزمون تعیین ضریب معناداری برای فرضیه فرعی سوم..... ۱۱۰

- جدول ۳۰-۴ آزمون تعیین ضریب معناداری برای فرضیه فرعی چهارم..... ۱۱۰
- جدول ۳۱-۴ آزمون تعیین ضریب معناداری برای فرضیه پنجم..... ۱۱۱
- جدول ۳۲-۴ آزمون تعیین ضریب معناداری برای فرضیه ششم..... ۱۱۲
- جدول ۳۳-۴ آزمون تعیین ضریب معناداری برای فرضیه هفتم..... ۱۱۲
- جدول ۳۴-۴ آزمون تعیین ضریب معناداری برای فرضیه هشتم..... ۱۱۳
- جدول ۳۵-۴ آزمون تعیین ضریب معناداری برای فرضیه نهم..... ۱۱۴
- جدول ۳۶-۴ جدول نوع متغیرها..... ۱۱۶
- جدول ۳۷-۴ آزمون تعیین رگرسیون خطی..... ۱۱۷
- جدول ۳۸-۴ آزمون کولموگروف - اسمیرنوف..... ۱۱۷
- جدول ۳۹-۴ آزمون تعیین ضریب معناداری..... ۱۱۸
- جدول ۴۰-۴ آزمون تعیین ضریب معناداری برای فرضیه اصلی اول..... ۱۱۹
- جدول ۴۱-۴ آزمون تعیین ضریب معناداری برای فرضیه اصلی دوم..... ۱۱۹
- جدول ۴۲-۴ آزمون تعیین ضریب معناداری برای فرضیه اصلی سوم..... ۱۲۰
- جدول ۴۳-۴ ترتیب ارتباط هر یک از متغیرهای تحقیق..... ۱۲۲
- جدول ۱-۵ ترتیب تاثیر متغیرهای تحقیق..... ۱۲۶

فهرست نمودارها

- نمودار ۱-۲ تمایز قلمرو سیستم های اطلاعاتی از فن آوری اطلاعات..... ۱۷
- نمودار ۲-۲ تمایز قلمرو سیستم های اطلاعاتی از رشته های علوم اجتماعی..... ۱۸
- نمودار ۳-۲ تناسب رشته های بیمه ای برای فروش از طریق اینترنت..... ۳۵
- نمودار ۴-۲ روند خرید و فروش بیمه از طریق اینترنت..... ۴۸

- نمودار ۴-۱ نمودار ستونی جنسیت پاسخ دهندگان..... ۸۷
- نمودار ۴-۲ نمودار ستونی سن پاسخ دهندگان..... ۸۸
- نمودار ۴-۳ نمودار ستونی میزان تحصیلات پاسخ دهندگان..... ۸۹
- نمودار ۴-۴ نمودار ستونی سمت سازمانی پاسخ دهندگان..... ۹۰
- نمودار ۴-۵ نمودار ستونی سابقه کاری پاسخ دهندگان..... ۹۱
- نمودار ۴-۶ نمودار اولویت بندی عوامل اصلی مرتبط ۱۰۰
- نمودار ۴-۷ نمودار اولویت بندی متغیرهای مرتبط..... ۱۰۲
- نمودار ۴-۸ نمودار اولویت بندی متغیرهای مربوط به چهارچوب تکنولوژیکی..... ۱۰۴

فصل اول

کلیات تحقیق

سرعت تغییرات اساسی در رفتارهای انسانی، ارتباطات اجتماعی و تحول نظام محیط های کاری بیش از پیش جهان را تحت تاثیر قرار داده است. ریشه اصلی این تغییرات گسترش ارتباطات، افزایش ارزش اطلاعات و سهولت دسترسی به منابع دانش است. مجموعه این عوامل نقش اتخاذ تصمیم های صحیح مدیریتی را پر رنگ تر ساخته است. قرن گذشته به علت تحولات سریع در عرصه تولید و صنعت، عصر صنعتی تلقی شده و آنچه مهم ترین عامل شکوفایی و توسعه در اجتماع امروز است، ارتباطات می باشد.

عنوان عصر ارتباطات بر دوره حاضر بیانگر رشد فزاینده سرعت و دقت در انتقال اطلاعات و توسعه ارتباطات با استفاده از ابزارهای دقیق ارتباطی از قبیل تلفن، نمابر، رسانه های صوتی و تصویری، ماهواره، اینترنت است.

تغییرات فن آوری، دانشی است که کلید منابع رقابت های صنعتی و رشد اقتصادی را تشکیل می دهد. در میان بسیاری از فن آوری های این عصر، بدون شک پیشرفت های فن آوران اطلاعات، تاثیر زیادی در تغییرات اقتصاد جهانی داشته است. فن آوری اطلاعات به عنوان یک تکنیک برای سیستم های مدیریت فرآیند رشد تلقی می شود. انقلاب کامپیوتر و تغییرات فن آوری ناشی از آن هم بر تولید و هم بر مصرف تاثیر خارق العاده ای داشته است. فن آوری اطلاعات شاهرهی است که به قلمروی جدیدی از توانایی ها و نوآوری های فن آوری می انجامد و ما را وارد اقتصاد فراصنعتی و جامعه اطلاعات محور می کند. امروزه، توسعه و گسترش فن آوری اطلاعات به جزء جدایی ناپذیر خط مشی های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی تبدیل شده است و لذا هر کشوری در پی آن است که مناسب ترین استراتژی و شیوه های برنامه ریزی و سازگاری یافتن با فن آوری های نوین اطلاعاتی را شناسایی و اتخاذ نماید.

فن آوری اطلاعات در هر فرآیند قابل تصویری کاربرد دارد، از جمع آوری مالیات ها تا اداره بانک ها، از استخراج نفت تا سیستم های کارایی انرژی، از مدیریت اسناد تا مسائل پیچیده علمی آکادمیک و نیازهای آموزش فنی، حمل و نقل، سرانجام تا ارتباطات از راه دور و زمینه های وسیع دیگر.

یکی از اساسی ترین کاربرهای فن آوری اطلاعات، استفاده از آن در بخش خدمات است. صنایع خدماتی نظیر بانکداری، بیمه، بازاریابی، تجارت، آموزش، گردشگری از فن آوری اطلاعات نفع زیادی برده اند. یکی از نوآوری های فن آوران در صنعت بیمه، بیمه الکترونیکی است. بیمه الکترونیکی حاصل تحول در فن آوری اطلاعات است، بیمه الکترونیکی با استفاده از اینترنت و فن آوری اطلاعات در تولید و توزیع خدمات بیمه ای همگام و همپای توسعه اینترنت بسط و گسترش یافته و استفاده از آن در سال های اخیر در کشورهای مختلف مرسوم شده است. بکارگیری فن آوری اطلاعات،

تحول گسترده ای را در امور اداری و سیستم های اطلاعاتی صنعت بیمه ایجاد می کند؛ به صورتی که امکان انتقال الکترونیکی داده ها، مدارک، اسناد و مکاتبات مختلف از طریق کامپیوتر و خطوط ارتباطات مخابراتی فراهم می شود. هم چنین فن آوری اطلاعات، توانایی شرکت بیمه را افزایش می دهد. این کارکرد در نتیجه افزایش تنوع محصولات و بهبود کیفیت و جلب رضایت مشتری می باشد. علاوه بر این توسعه فن آوری اطلاعات سبب تسهیل روند اداری و افزایش بازدهی نیروی انسانی و مدیریت می شود (آستین، ۱۳۸۲). حال اگر نگاهی به صنعت بیمه از یک سو و میزان رضایتمندی دست اندرکاران این صنعت و مردم از سوی دیگر بیاندازیم، متوجه می شویم که این راه حل بدیهی سال هاست در کشورمان مهجور باقی مانده است.

امروزه بیمه یک صنعت بزرگ در سراسر جهان است. بیمه یک صنعت ۱۳۵۰ میلیارد دلاری در آمریکا و بازاری به ارزش ۱۶۱۰ میلیارد دلار در اتحادیه اروپا است. در سال ۲۰۰۹ شرکت های بیمه ۴۰۶۶ میلیارد دلار بیمه نامه در سراسر دنیا صادر کرده اند که این میزان نسبت به سال قبل خود ۳/۶۵ درصد کاهش داشته است. در ایران نیز با توجه به تحولات صورت گرفته اخیر در صنعت بیمه نظیر خصوصی سازی شرکت های بیمه و آزادسازی تعرفه ها، این صنعت روز به روز رقابتی تر می گردد. در سال ۱۳۸۸ بالغ بر ۴۶۴۶۰ میلیارد ریال بیمه نامه در ایران صادر گردیده است که علی رغم حجم این مبادلات ضریب نفوذ بیمه در کشور ما با توجه به توانمندی های موجود، در مقایسه با کشورهای منطقه و میانگین جهانی از میزان پایینی برخوردار است (سالنامه آماری صنعت بیمه، ۱۳۸۸).

از جمله راهکارهای توسعه بازارهای بیمه و افزایش ضریب نفوذ بیمه در کشور، توسعه بیمه الکترونیک می باشد. شرکت های بیمه در مقایسه با سایر صنایع در پذیرش و بکارگیری تجارت الکترونیک در فعالیت های خود به آهستگی گام برمی دارند. توسعه بیمه الکترونیک در کشور نیازمند بسترسازی و بررسی عوامل مرتبط با پذیرش فن آوری اینترنت به عنوان ابزاری در جهت تسهیل روابط بین مشتریان و شرکت های بیمه می باشد. با توجه به موارد ذکر شده اهمیت آمادگی شرکت های بیمه جهت پذیرش این فن آوری جدید دو چندان می یابد.

۱-۱ بیان مسأله

امروزه فن آوری اطلاعات و نحوه ارتباطات، محور توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی به شمار می آید و مبادلات الکترونیکی از فرآورده های این فن آوری است که با سرعت در حال رشد و توسعه است و به زودی شکل تجارت سنتی را به کلی دگرگون خواهد کرد. با توجه به اینکه تجارت و کسب و کار در قرن بیست و یکم از تقابل و مراجعه حضوری به صورت الکترونیکی تغییر شکل پیدا کرده، صنعت خدمات هم در حال تغییر است. فن آوری جدید، روش ارائه خدمات به مشتریان را در بسیاری از سازمان های خدماتی دستخوش تغییرات کرده است. یکی از محصولات نوآوری در فن آوری