

بررسی تاثیر آموزش مفاهیم بیمه ای بر افزایش آگاهی بیمه ای دانش آموزان

یوسف کشاورز^۱، امیر اردیبهشت^۲

^۱دکتری مدیریت از دانشگاه یو پی ام، استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد نی ریز

^۲کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش از دانشگاه آزاد اسلامی واحد قشم، رئیس شعبه مرکزی بیمه پاسارگاد شیراز

نام نویسنده مسئول:

یوسف کشاورز

چکیده

صنعت بیمه یکی از صنایع نوپا و ضروری در نظر گرفته می شود که نقش مهمی در رشد بخشهای مختلف اقتصادی کشور دارد. باتوجه به اهمیت این صنعت در جامعه، استفاده از آموزش های لازم جهت افزایش آگاهی مردم از مزایای بیمه الزامی است. لذا این تحقیق با هدف فوق و به قصد بررسی تاثیر آموزش مفاهیم بیمه ای شامل فرهنگ بیمه ای، امنیت خاطر، کاهش ریسک، امنیت اجتماعی و اعتمادسازی بر آگاهی دانش آموزان مناطق ۱ و ۲ شیراز طراحی شده است که از بین آنان ۳۱۷ نفر از طریق نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب و مورد آزمون قرار گرفتند. جهت بررسی ارتباط بین متغیرها از پرسشنامه استاندارد و جهت تحلیل داده ها از تکنیک مدل سازی معادلات ساختاری و از طریق نرم افزار **AMOS.21** انجام گرفت. نتایج این تحقیق نشان داد که آموزش فرهنگ بیمه ای، امنیت خاطر و امنیت اجتماعی تاثیر معنی داری بر آگاهی بیمه ای دارد. اگرچه تاثیر آموزش کاهش ریسک و اعتماد سازی بر آگاهی بیمه ای دانش آموزان تأیید نگردید.

واژگان کلیدی: آموزش مفهوم آگاهی بیمه ای بیمه ای، دانش آموز

مقدمه

یکی از صنایع پیشرو در کشورهای توسعه یافته صنعت بیمه می باشد که محققان آن را عامل مهمی در توسعه این کشورها قلمداد می کنند (دانیالی و کتابی، ۱۳۹۲). از دیدگاه اکثر متخصصین اقتصادی صنعت بیمه با پوشش خسارات ناشی از انجام فعالیتهای اقتصادی و توسعه ای و ایجاد انگیزه های سرمایه گذاری، نقش برجسته ای در رشد بخشهای مختلف اقتصادی دارد (جهانگرد، ۱۳۹۰). سازمانها بدون بیمه نمی توانند امید کافی به ماندگاری در بازار اقتصادی داشته باشند و در محیط پر تنش اقتصادی از صحنه رقابت حذف خواهند گردید (آستین، ۱۳۸۲).

شرکتهای بیمه علاوه بر تأمین امنیت فعالیتهای اقتصادی از طریق ارائه خدمات بیمه ای، با مشارکت و به کارگیری منابع مالی انباشته شده نزد خود در فواصل زمانی دریافت حق بیمه و پرداخت خسارتهای، به خصوص در بیمه های بلند مدت می توانند موجب تحرک، پویایی، رشد و توسعه بازارهای مالی شوند و منابع مالی شمار زیادی از فعالیتهای اقتصادی و طرحهای سرمایه گذاری در بخشهای تولیدی را فراهم آورند (کدخدایی، ۱۳۸۶).

ضریب نفوذ بیمه در کشور ایران ۱،۸ درصد است در حالی که این ضریب در کشورهای توسعه یافته هفت تا ۱۲ درصد است. سهم ایران در صنعت بیمه جهان، حدود ۰/۱۵ درصد و به تولید ناخالص داخلی کشور، حدود ۰/۸ درصد است، در حالی که این نسبت در کشورهای توسعه یافته، به بیش از ۱۳ درصد نیز می رسد (صفرزاده و گرجی، ۱۳۹۲). حجم حق بیمه های دریافتی و نحوه تعامل مردم با شرکت های بیمه، نشان دهنده نهادینه نشدن فرهنگ بیمه بین مردم است. زمینه فرهنگی که بیمه را مخالف قضا و قدر تلقی می کند و رخدادهای آینده را قطعی و غیر قابل تغییر می داند، تقدیرگرایی است که فرد را از هرگونه اقدام عملی دور نگه می دارد (اسدی و مغری^۱، ۲۰۱۶؛ ملکی و همکاران، ۱۳۹۴).

بنابراین یکی از مشکلات اصلی این صنعت، ضعف در ایفای نقش مؤثر در توسعه فرهنگ بیمه ای و آگاه سازی ذی نفعان و در نتیجه عدم بسط و گسترش فرهنگ بیمه ای در بخشهای مختلف است (تامین اجتماعی، ۱۳۹۴). بستر سازی فرهنگی و اجتماعی نقش مهمی در رشد و تحول و پیشرفت صنعت بیمه دنبال می کند و موجب می شود اجرا و بکارگیری آن در جامعه سریع تر و با موفقیت انجام شود. در این راستا ارائه آموزشهای لازم می تواند نقش مهمی در ایجاد و بهبود فرهنگ بیمه ای در جامعه ایفا کند (خواجه، ۱۳۸۴؛ کریمی، ۱۳۸۳). این کار از طریق محور قراردادن آموزش و پرورش امکانپذیر است که باید با شناخت نقاط قوت و ضعف فرهنگ ملی برای برنامه ریزی در خصوص توسعه آن اقدام کرد (درخشنده، ۱۳۹۰).

آموزش فرایند برنامه ریزی شده برای تغییر نگرش، دانش و مهارتها از طریق تجارب یادگیری است تا از این رهگذر عملکرد افراد در یک فعالیت یا مجموعه ای از فعالیتها به شکل مؤثری تغییر یابد (فتیحی و اجارگاه، ۱۳۸۷). ایجاد یک برنامه آموزش بیمه ای مؤثر با محتوای دقیق، به ارائه طراحی و مشارکتهای راهبردی بین ذی نفعان مختلف شامل سازمان های بیمه ای و متقاضیان نیاز دارد (رفوآ و تبریزی نسب، ۱۳۹۰). آموزش مصرف کنندگان و متقاضیان بالقوه را به عنوان بخشی جدایی ناپذیر از طرح بیمه در نظر گرفته، و هدف آن در اختیار قرار دادن دانش و مهارتهای لازم در خانواده ها است تا آگاهی آنان را در مسائل مالی تصمیم گیری افزایش دهد (درور^۲، دلال و ماچول، ۲۰۱۲). هرچند پژوهشهای دانشگاهی و تجاری محدود در این زمینه باعث می شود تا به سختی بتوانیم نتیجه بگیریم که آیا آموزش مصرف کننده قادر به تحقق این هدف هست یا خیر (درور، دلال و ماچول، ۲۰۱۲).

یکی از موارد مهمی که در آموزش بیمه ای بعنوان خلا احساس می گردد، تاکید بیشتر بر شناخت و آموزش مفاهیم بیمه ای و تمرکز بر جوانب پیشگیری از خطرات و مشکلات و حوادث در جوامع و خانواده ها از مجرای آموزش دانش آموزان مدارس است. لذا آموزش های بیمه ای در مراکز آموزشی و فرهنگی، مخصوصاً مدارس توسط سازمانهای بیمه ای بسیار ضروری و حیاتی است. آگاهی از کیفیت آموزش های اجرا شده و بازدهی حاصل از میزان اثربخش بودن آنها، از مهمترین انتظاراتی به شمار می آیند که سازمان از نظام آموزش متصور است (هداوند، ۱۳۸۸). بنابراین این پژوهش در نظر دارد تا مفاهیم بیمه ای و نقش آن در آگاهی بیمه ای دانش آموزان را مورد بررسی قرار داد تا با شناخت دقیق تر این مفاهیم، کمک کننده به سازمانهای بیمه در امر آموزش مفاهیم بیمه ای و در نتیجه بسط فرهنگ بیمه ای از طریق افزایش آگاهی بیمه ای باشد.

^۱-Asadi & Moghri^۲ – Dror

ادبیات تحقیق

بیمه

بیمه در لغت به معنی اطمینان و ضمانت در مقابل خطر است. این کلمه مشتق از کلمه هندی بیم^۳ بوده و در اصطلاح حقوقی عبارت است از توزیع و تحمیل خسارات و زیان ناشی از حادثه معین یا غیرمعین اتفاقی یا حتمی برای فرد یا افراد یا اموال می باشد (صفرزاده و گرجی، ۱۳۹۲). بیمه عقدی است که طی آن خطر قریب الوقوعی که ممکن است برای دارائی، فعالیت یا جان فردی پیش آید را به شرکت بیمه منتقل می کند تا طی آن زیان مادی ناشی از خطر را جبران نماید (اوترویل، ۱۳۹۰). موضوع عقد بیمه، خطر یا ریسک تحقق حادثه‌ی زیانبار است (شهیدی، ۱۳۸۲). مخاطره^۴ عبارت است از عواملی که حادثه تلقی نمی شوند اما زمینه احتمال وقوع حوادث و بروز خسارت را آماده می کنند و یا شرایطی هستند که دارای پتانسیل صدمه رساندن می باشند (سلیمانی و همکاران، ۱۳۹۴). عناصر تشکیل دهنده بیمه عبارتند از خطر، حق بیمه و خسارت (محمود صالحی، ۱۳۷۳).

برای تقسیم بندی انواع بیمه‌ها روش‌های مختلفی ارائه شده است. در یک تقسیم‌بندی کلیه بیمه‌ها به دو نوع بیمه‌های اجتماعی و بازرگانی تقسیم می‌گردد (گرجی پور و محبتی، ۱۳۹۱). در بیمه‌های اجتماعی برعکس بیمه‌های بازرگانی حق بیمه درصدی از حقوق یا دستمزد بیمه شده است و ارتباطی با ریسک ندارد. بیمه‌های بازرگانی به چهار گروه عمده بیمه‌های اشخاص، بیمه‌های اشیاء یا اموال، بیمه‌های مسئولیت و بیمه زیان پولی تقسیم می شوند.

آموزش

آموزش یک سرمایه گذاری است و سازمانها متناسب با عصر فناوری اطلاعات به طور مداوم سعی می کنند فرصتهایی را برای توسعه توانمندیهای منابع انسانی از طریق آموزش فراهم سازند تا عملکرد آنها بهبود یابد (رنگریز و عظیمی، ۱۳۸۵). در جامعه ای که به سرعت در حال دگرگونی است آموزش کارکنان و مشتریان نه تنها مطلوب بوده، بلکه فعالیتی است که هر سازمانی باید برای آن منابعی را در نظر بگیرد تا همواره منابع انسانی کارآمد و مطلعی در اختیار داشته باشد (دولان و شولر، ۱۳۷۸).

پاسخگویی به انتظارات ایجاد شده، مستلزم شناسایی عوامل تاثیر گذار در برنامه ریزی و اجرای دوره ها، نظیر استراتژی، اهداف و ساختار سازمانی مرکزآموزش، سازماندهی و مدیریت آن، استانداردهای آموزشی، کادر آموزشی، امکانات و تجهیزات در اختیار، فرایند یاددهی-یادگیری و ارزیابی میزان تاثیر هر یک از آنها در کمک به ایفای نقش آموزش در بهبود کیفیت محصول یا خدمات تولید شده سازمان است (هداوند، ۱۳۸۸).

عمادزاده (۱۳۷۲) کیفیت آموزش را منوط به کیفیت عواملی می داند که در ارائه خدمات آموزشی مشارکت می کنند. ابیلی (۱۳۸۳) بر اساس دیدگاه آلکین، کیفیت آموزش را بر گرفته از کیفیت عملکرد فراگیر، تدریس مدرسان و تخصیص منابع می داند. از دیدگاه سالیس (۱۳۷۲) منابع کیفیت در آموزش شامل ارزشهای قوی و هدفمند سازمانی، مدرسان برجسته، مرکز آموزشی مناسب، شناسایی توانمندی های فراگیران، تدارک دوره آموزشی مناسب و یا ترکیبی از آنهاست. از دید وانزیر و کنت^۵ (۲۰۰۹) از آنجا که جهان در حال تغییر است و روز به روز بر حالت عدم قطعیت آن افزوده می شود، بنابراین موقعیت آموزش در قبال کیفیت بسیار پیچیده است و تمامی آنها زیر فشارند تا پاسخ های مطلوبی در قبال نیازهای سازمان ارائه کنند.

از دید میرسپاسی (۱۳۸۵) هدفهای آموزشی شامل اهداف زیرمی باشد:

هدفهای اجتماعی: در این راستا آموزش ارتباط بین گروه ها و افراد را بهبود بخشد، افراد را توجیه و با موقعیت های جدید آشنا ساخته، مهارت ارتباطی بین افراد را بهبود بخشد، و اجرای سیاست ها ومقررات سازمانی را ساده می کند.

هدفهای سازمانی: در این راستا آموزش باعث افزایش روحیه، تقویت صداقت وصراحت واعتماد درسطح سازمان، گسترش توسعه سازمانی، اثربخش کردن حل مساله وتصمیم گیری، افزایش بهره وری،احساس مسئولیت وکیفیت فراگیر و کاهش فشارروانی می گردد.

هدفهای فردی: تقویت خودباوری واعتماد به نفس، افزایش توان یادگیری وكاهش ترس، هموارکردن مسیررشد، افزایش رضایت و اتخاذ تصمیمات اثربخش تر و مناسب تر از اهداف فردی آموزش است.

شعبانی (۱۳۷۹) انواع فنون و روشهای آموزش را شامل آموزش ازطریق سخنرانی، آموزش از طریق بحث گروهی، کنفرانس، سمینار، سمپوزیوم، بازدید های علمی، تقسیم گروههای بزرگ به گروههای کوچک، بررسی موردی، طوفان مغزی، از طریق شبیه سازی، آموزش حساسیت، سندیکا، گروه مجادله، گروه کار، نمایش و تشریح، نمایش و ارائه، چهار مرحله ای و آموزش حین خدمت می داند که آموزش ضمن خدمت خود شامل پنج نوع آموزش شامل گردش شغلی، قرار گرفتن در کمیته، استفاده از مربیگری، جواری یا دهلیزی، مطالعه مرتبط و آموزش مکاتبه ای است.

^۳ - Bimea

^۲ - Hazard

^۵ - Wanzare & Kenneth

احدیان و آقازاده (۱۳۸۰) سه جز اصلی سیستم آموزشی را معلم، فراگیر و محتوا بیان داشته و تعاملاتی بین این سه جزء به شرح زیر ارائه می کنند:

۱. تعامل بین فراگیر و محتوا: این تعامل فرآیند تعامل هوشمندانه با محتوا است که منجر به تغییراتی در فهم، درک، ساختار ذهنی و شناختی فراگیران می شود.

۲. تعامل بین فراگیر و معلم: تعاملی است که به وسیله بسیاری از آموزش دهندگان و آموزش گیرندگان، ضروری شناخته شده است.

۳. تعامل بین فراگیر و فراگیر: این نوع تعامل یک بعد جدید در آموزش از راه در یادگیری اشاره دارد.

از دید احدیان و محمدی (۱۳۸۹) استحکام بخشیدن به روابط بین این سه جز اصلی از سه روش (۱) استفاده از رسانه های جدید در تسهیل امر آموزش و یادگیری، (۲) مجموعه روش ها و پردازش هایی که در طرح، اجرا، ارزشیابی آموزش به کار گرفته می شود، و (۳) مجموعه روش ها و راهبردهایی که با دید سیستمی به تجزیه و تحلیل برنامه های آموزشی پرداخته و برای رفع موانع و معضلات، راه حل ارائه می دهد، امکان پذیر است.

آموزش مفاهیم بیمه

بهبود و گسترش شرایط و ابعاد کمی و کیفی بیمه در سطوح مختلف جامعه به عنوان یک ضرورت و نیاز برای مقابله با خطرات پیش رو و ایجاد یک زندگی پرثمر محسوب شده و باعث افزایش کیفیت زندگی مردم در جامعه می شود. برای توسعه و گسترش بیمه به یک مدیریت فرهنگی بیمه نیاز است تا بتواند با رنامه ریزی کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت نیاز به اهداف مورد نظر برسد (نصرتی نژاد، ۱۳۸۳). عدم آگاهی و شناخت از مزایای بیمه از بارزترین مشکلات فرهنگی است که اغلب کارشناسان به عنوان علت عدم توسعه بیمه بر آن صحنه می گذارند (تدبیری، ۱۳۸۳). از دید اسدی (۱۳۹۲) آموزش مستمر و بخشی برای نماینده، مردم و کارمند یکی از الزامات توسعه فرهنگ بیمه محسوب می شود.

آموزش مصرف کنندگان تلاشی اصولی در راستای آموزش شیوه های مدیریت ریسک به خانواده های کم درآمد بوده و هم چنین آنها را از نقش بیمه در مدیریت هر چه بهتر ریسک آگاه می نماید. اغلب اوقات آموزش مصرف کنندگان را به عنوان بخشی جدایی ناپذیر از طرح بیمه در نظر می گیرند. هدف آن است که این آموزش، دانش و مهارتهای لازم را در اختیار خانواده ها و دانش آموزان قرار دهد تا آنها در مسائل مالی تصمیم گیری آگاهانه ای داشته باشند (درور، دلال و ماچول، ۲۰۱۲).

از بین تحقیقات انجام شده در زمینه بیمه و آموزش آن، نتایج تحقیقات عباس پور، رحیمیان و رشتیانی (۱۳۹۱) نشان داد که بین وضعیت موجود و مطلوب فرایند آموزش در شرکت های بیمه مورد بررسی در تحقیق تفاوت وجود دارد. نتایج تحقیقات رجب بیگی و همکاران (۱۳۸۷) نشان داد بین عوامل انسانی تاثیر گذار بر مدیریت ریسک و همچنین بین بسترها و راهکارهای موثر بر آن تفاوت آماری معناداری وجود دارد که در این راستا آموزش نیروی انسانی می تواند نقش مهمی داشته باشد. نتایج تحقیقات نصیری یار (۱۳۸۷) نشان داده است که همکاری سایر ارگانها و سازمانهای دولتی با صنعت بیمه تاثیر و اهمیت انکار ناپذیری دارد و تا زمانی که هر فرد از جامعه خود را مسئول خطاهای خود نداند و تبعیت از قوانین را وظیفه خود ننشاند فرهنگ صنعت نوپای بیمه هرگز گسترش نخواهد یافت. نتایج تحقیق صحت و اسماعیلی (۱۳۸۶) نشان می دهد که کمبود کاهش انگیزه و نبود نیروی متخصص در عدم توسعه بیمه موثرند لذا آموزش میتواند یک متغیر مهم در کاهش کمبود فوق عمل کند. بر اساس نتایج یافته های تحقیقی قربانی و جعفری (۱۳۸۷) پیشنهاد می شود که آموزش افراد با مفاهیم ریسک و مدیریت آن به ویژه شناخت از پروفیل ریسک محصولات منطقه و به عنوان راه کار مهمی در توسعه بیمه در نظر گرفته شود.

نتایج تحقیق درور، دلال و ماچول (۲۰۱۲) نشان داد که برای اجرای یک برنامه آموزشی موثر مصرف کننده، محتوای دقیق، ارائه طراحی، و مشارکت های راهبردی بین ذی نفعان مختلف ضرورت دارد. سالونیا^۶ (۲۰۱۰) طی یک پژوهش در شرکت بل بر روی فرایند آموزش نتیجه می گیرد آموزش بعنوان یک گام مثبت برای افزایش پایگاه دانش پاسخ دهندگان محسوب می شود. نتایج تحقیقات هسلیندا و محی الدین^۷ (۲۰۰۹) نشان می دهد عواملی که می توانند بر اثر بخشی آموزش موثر باشند عبارتند از حمایت مدیران عالی و همدستان، نگرش های فردی افراد، عوامل مرتبط با شغل و همچنین امکانات آموزشی. تحقیق لیو^۸ و همکاران (۲۰۰۷) نشان می دهد که ملاحظات فرهنگی مانعی برای اجرای مدیریت ریسک در صنعت ساختمان چین محسوب می شود. تحقیقات لین و لو^۹ (۲۰۰۷) به این نتیجه رسید که آگاهی از سنگینی خسارات توجه به پوشش بیمه ای را افزایش می دهد. تحقیقات بابکوک^{۱۰} و هیس (۲۰۱۵) نشان داد که میزان تحصیلات یکی از عوامل مهم

6 - Salonia

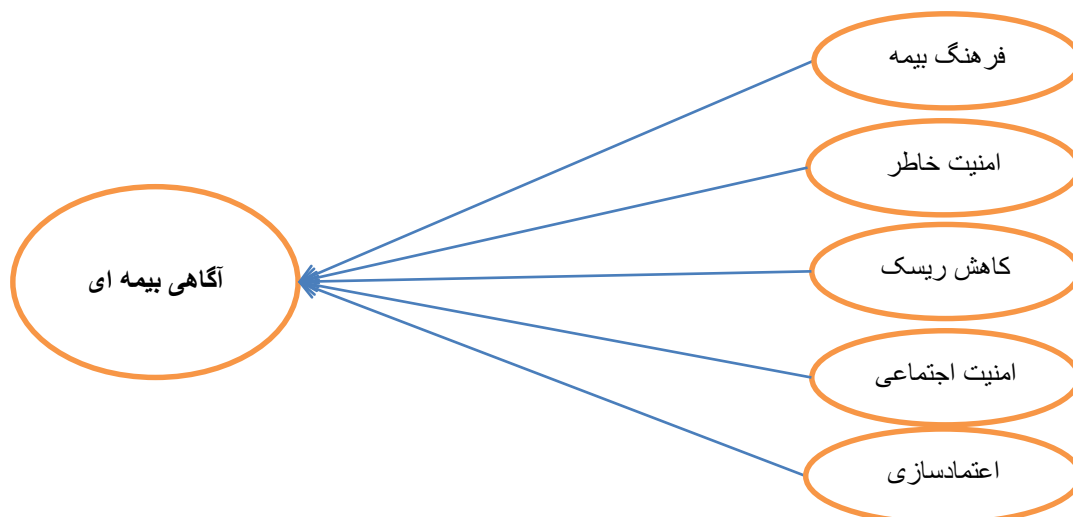
7 - Haslinda and Mahyuddin

8 - liu

5- lin & lu

6. Babcock

تاثیر گذار در مشارکت افراد در طرح بیمه است. نتایج تحقیقات آرتور و بنت^{۱۱} (۲۰۰۳) نشان دهنده این بود که روش آموزش، ویژگیهای مهارتی شغلی آموزش شده و انتخاب معیار ارزشیابی با اثر برنامه های آموزشی مرتبط است. با توجه به ادبیات تحقیق اشاره شده مدل مفهومی و بدنبال آن فرضیات این تحقیق را میتوان بصورت زیر ارائه نمود:



مدل مفهومی پژوهش ۱- تصویر شماره

۱. آموزش فرهنگ بیمه ای تاثیر معنی داری بر آگاهی بیمه ای دانش آموزان دارد.
۲. آموزش امنیت خاطر بر آگاهی بیمه ای دانش آموزان تاثیر معنی داری دارد.
۳. آموزش کاهش ریسک بر آگاهی بیمه ای دانش آموزان تاثیر معنی داری دارد.
۴. آموزش امنیت اجتماعی تاثیر معنی داری بر آگاهی بیمه ای دانش آموزان دارد.
۵. آموزش اعتماد سازی بر آگاهی بیمه ای دانش آموزان تاثیر معنی داری دارد.

روش تحقیق

این تحقیق بر اساس هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش توصیفی- پیمایشی است. جهت گردآوری اطلاعات از دو روش کتابخانه ای و میدانی استفاده شده است. جهت تدوین مبانی نظری و پیشینه تحقیق از روش کتابخانه ای و جهت گردآوری داده ها از جامعه آماری به روش میدانی و با استفاده از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۶ مولفه و ۲۴ سوال بود که از طریق آن آموزش فرهنگ بیمه ای، امنیت خاطر، کاهش ریسک، امنیت اجتماعی، مفهوم اعتمادسازی بعنوان متغیرهای مستقل و آگاهی بیمه ای نیز بعنوان متغیر وابسته مورد ارزیابی دانش آموزان قرار گرفت. مقیاس نمره گذاری این پرسشنامه بر حسب طیف لیکرت ۵ گزینه ای از خیلی کم تا بسیار زیاد می باشد.

در این پژوهش ابتدا از طریق پیش آزمون و با استفاده از ۳۰ پاسخگو، پایایی پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفته و اصلاحات لازم جهت آزمون نهائی انجام گرفت. جهت بررسی روایی پرسشنامه از روش روایی محتوایی استفاده گردید. روایی محتوایی توسط اساتید و متخصصین در آموزش و پرورش با توجه به دریافت اصل پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفته و اصلاحات لازم جهت هر چه دقیق تر بود سئوالات با توجه به نظر آنان انجام گرفت. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کل ۱۴۰۰ نفر دانش آموزان مدارس پیش دانشگاهی دخترانه و پسرانه ناحیه ۱ و ۲ شیراز بوده که براساس فرمول آماری کوکران تعداد ۳۰۰ نفر از آنان به روش تصادفی طبقه بندی شده بعنوان نمونه انتخاب شدند. باتوجه به احتمال عدم برگشت یا تکمیل نبودن بعضی از پرسشنامه ها و با توجه به تجربه پیش آزمون در عدم بازگشت حدود ۱۳ درصد پرسشنامه ها، و همچنین توصیه فینچام^{۱۲} (۲۰۰۸) در مورد نرخ توزیع توزیع پرسشنامه در مدارس و دانشگاهها به نسبت ۱،۱۵ تعداد ۳۴۵ پرسشنامه واقعی توزیع شد که ۳۱۷ پرسشنامه معتبر و قابل تحلیل بدست آمد. بنابراین نرخ بازگشت پرسشنامه در این تحقیق ۹۲ درصد بود.

^{۱۱} - Arthur, Jr.W. and Bennett

^{۱۲}- Fincham

برای بررسی نرمال بودن داده های پرسشنامه از آزمون اسمیرنوف-کولمروف استفاده شد با توجه به این که مقادیر چولگی و کشیدگی محاسبه شده تمام گویه ها در بازه ی ۲+ تا ۲- قرار دارد، لذا این داده نرمال بوده و متغیر ها در مدل مفروض معتبر بودند. جهت بررسی تاثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته تقویت آموزشهای بیمه ای دانش آموزان از آزمون مدلسازی معادلات ساختاری (SEM) استفاده شد. داده های گردآوری شده از نمونه جامعه آماری توسط نرم افزار آموس (AMOS.21) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته های تحقیق

یافته های جمعیت شناختی

جدول شماره ۱ اطلاعات جمعیت شناختی جامعه مورد پژوهش را نشان می دهد. با توجه به اطلاعات ارائه شده در جدول ۱ بیشتر پاسخگویان (۵۷,۴٪) دختر، اکثراً (۳۸,۸٪) در رشته تجربی و تحصیلات اکثر والدین پاسخگویان لیسانس (۳۶,۶٪) بوده است.

جدول شماره ۱: اطلاعات جمعیت شناختی نمونه پژوهش

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	دختر	۵۷/۴
	پسر	۴۲/۶
رشته	ریاضی فیزیک	۳۱,۹
	علوم انسانی	۱۷
	تجربی	۳۸/۸
	فنی حرفه ای و کار و دانش	۱۲/۳
وضعیت	زیر دیپلم	۱۶/۱
تحصیلی	دیپلم	۳۴/۴
والدین	لیسانس	۳۶/۶
	فوق لیسانس و بالاتر	۱۲/۹
جمع	۳۱۷	۱۰۰

تحلیل عاملی تاییدی^{۱۳}

تعداد ۱۶ گویه برای اندازه گیری پنج بعد آموزش فرهنگ بیمه ای، امنیت خاطر، کاهش ریسک، امنیت اجتماعی و اعتمادسازی مربوط به مفهوم بیمه و ۸ گویه برای اندازه گیری سازه آگاهی بیمه ای مورد استفاده قرار گرفت.

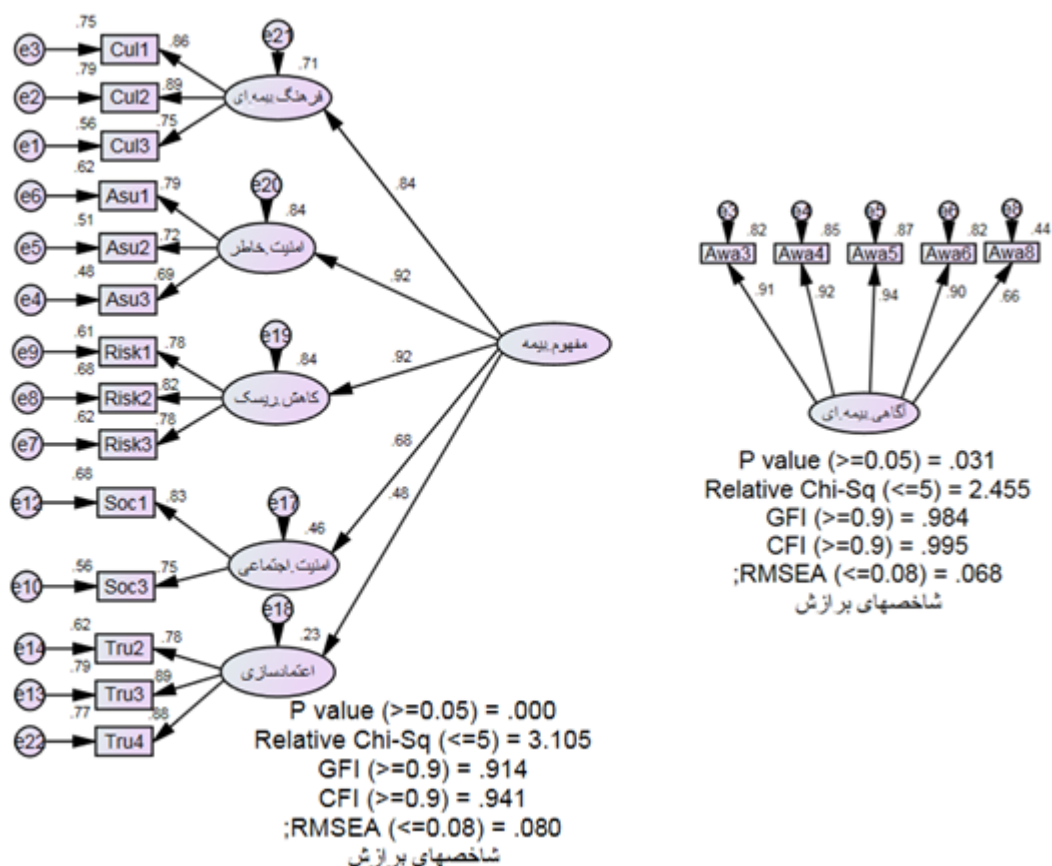
نتایج برآورد و تخمین اولیه تحلیل عاملی تاییدی این سازه ها که بصورت دو شاخص جداگانه (ابعاد مفهوم بیمه ای و آگاهی بیمه ای) تهیه شده بود قابل قبول نبود زیرا شاخص های برازش نشان دهنده ی برازندگی ضعیفی بود. بنابراین برای افزایش شاخص های برازش پارامترهای برآورد مدل باید اصلاح می شدند. در این راستا بر اساس نتایج حاصل از شاخص های تعدیل یک گویه از متغیر امنیت اجتماعی (Soc2)، یک گویه از متغیر اعتماد سازی (tru1)، و ۳ گویه از متغیر آگاهی بیمه ای (Awa1,2,7) حذف گردید. پس از حذف این گویه ها و تنظیم دوباره مدل بر اساس تحلیل عاملی تاییدی، نتایج حاصل از تحلیل در جدول شماره ۲ خلاصه شده است

جدول شماره ۲: نتایج تحلیل عاملی تاییدی سازه های پژوهش

سازه	گویه ها بر اساس کد شناسایی بارهای عاملی میانگین واریانس پایای	استخراج شده ترکیبی
فرهنگ بیمه ای	۰,۷	۰,۷۵
Cul1	۰,۸۶	
Cul2	۰,۸۹	
Cul3	۰,۷۵	

امنیت خاطر	۰,۵۴	۰,۷۵
Asu1	۰,۷۹	
Asu2	۰,۷۲	
Asu3	۰,۶۹	
کاهش ریسک	۰,۶۴	۰,۷۵
Risk1	۰,۷۸	
Risk2	۰,۸۲	
Risk3	۰,۷۸	
امنیت اجتماعی	۰,۶۲	۰,۷۰
Soc1	۰,۸۳	
Soc3	۰,۷۵	
اعتمادسازی	۰,۷۳	۰,۷۵
Tru2	۰,۷۸	
Tru3	۰,۸۹	
Tru4	۰,۸۸	
آگاهی بیمه ای	۰,۷۶	۰,۸۳
Awa3	۰,۹۱	
Awa4	۰,۹۲	
Awa5	۰,۹۴	
Awa6	۰,۹۰	
Awa8	۰,۶۶	

تصویر شماره ۲ مدل تعدیل یافته پنج متغیر مستقل شامل آموزش فرهنگ بیمه ای، امنیت خاطر، کاهش ریسک، امنیت اجتماعی و اعتمادسازی و متغیر وابسته آگاهی بیمه ای را نمایش می دهد



تصویر شماره ۲: مقیاس تعدیل یافته اندازه گیری آگاهی بیمه ای و مفهوم بیمه با پنج بعد

سنجش برازش مدل پژوهش

نتایج ارزیابی اعتبار سازه که در این جا شامل اعتبار همگرا و واگرایی مدل اندازه گیری است، نشان می دهد که همه سازه ها سطحی کافی از اعتبار همگرایی مدل را نشان داده اند. نتایج تحلیل های سازه ها ارائه شده در جدول شماره ۲ نشان می دهد که تمام گویه های باقی مانده در مدل اندازه گیری تعدیل شده دارای بارهای عاملی استاندارد بیش از ۰/۶ بوده، مقدار واریانس استخراج شده برای همه سازه ها بیش از ۰/۵، و پایایی ترکیبی همه سازه ها بالاتر از ۰/۷ است که تمام موارد فوق حد لازم جهت دست یابی به اعتبار همگرا و پایایی سازه توصیه شده توسط هیر^{۱۴} و همکاران (۲۰۰۷) را داراست. همچنین باتوجه به اطلاعات ارائه شده در جدول ۴ جذر میانگین واریانس استخراج شده سازه های مستقل بیش از همبستگی بین این سازه ها است که براساس دیدگاه (فورنل و لارکر^{۱۵}، ۱۹۸۱) نشان دهنده تایید اعتبار واگرایی مدل است.

جدول شماره ۳: مقایسه جذر میانگین واریانس استخراج شده با همبستگی بین سازه ها

فرهنگ بیمه ای	امنیت خاطر	کاهش ریسک	امنیت اجتماعی	اعتمادسازی
فرهنگ بیمه ای				
امنیت خاطر	۰.۶۲۹	۰.۷۳		
کاهش ریسک	۰.۶۷۶	۰.۸۰		
امنیت اجتماعی	۰.۴۱۸	۰.۴۴۷	۰.۷۹	
اعتمادسازی	۰.۳۱۴	۰.۳۴۱	۰.۶۱۶	۰.۸۵

اعداد ارباب ایالتیک جذر میانگین واریانس استخراج شده و اعداد زیر آن همبستگی سازه هاست

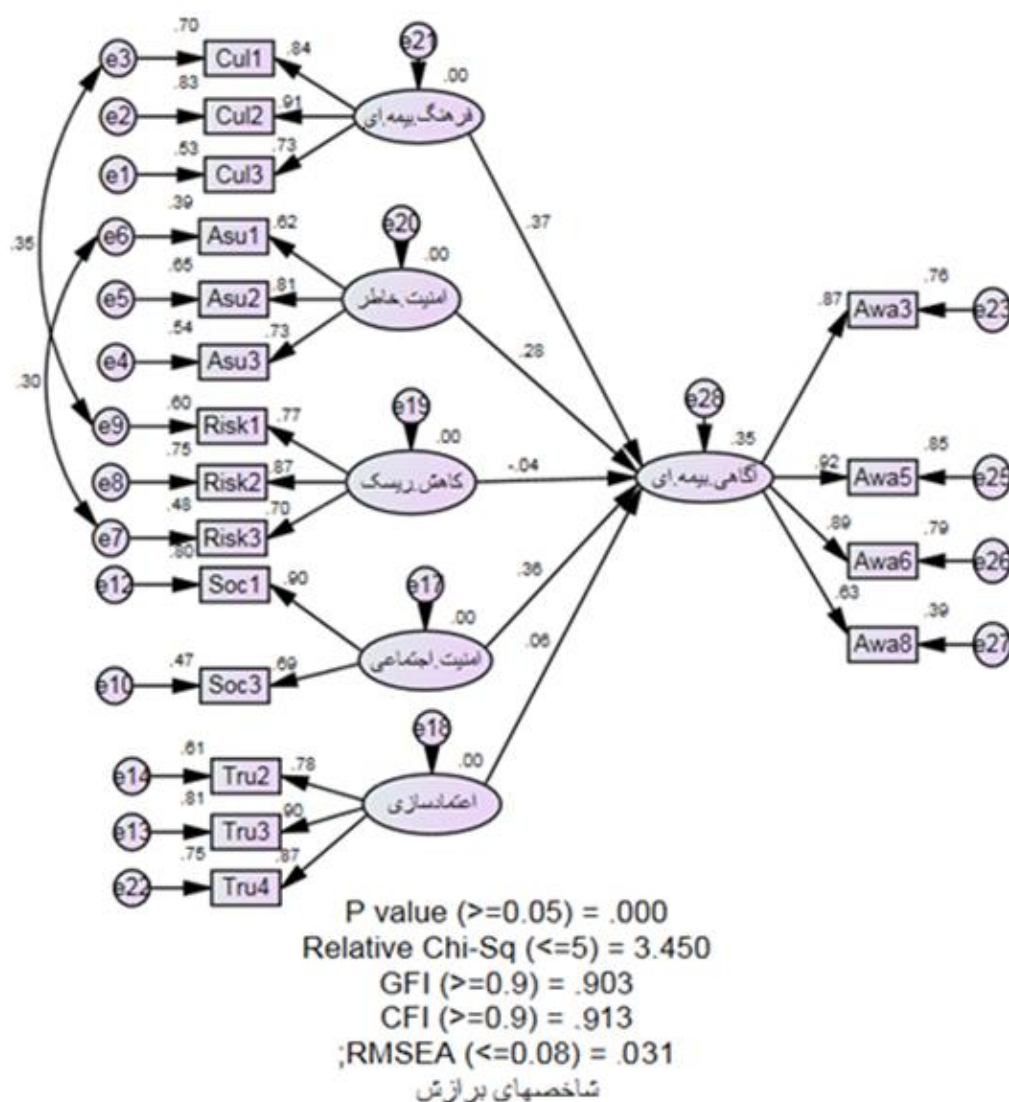
آزمون فرضیه ها براساس مدل معادلات ساختاری

از مدل معادلات ساختاری برای مقایسه مبانی نظری با داده های تجربی از طریق یک مدل مفروض استفاده می شود. مدل معادلات ساختاری بیانگر سلسله ای از فرضیات درباره چگونگی ارتباط متغیرها با یکدیگر است. به طور معمول پس از تعیین و اعتبار سنجی مدل اندازه گیری،

^{۱۴}- Hair

^{۱۵}- Fornell & Larcker

مدل ساختاری برای آزمون ارتباط فرض شده بین متغیرهای مستقل و وابسته مشخص می شود (کشاورز، ۱۳۹۳). مدل ساختاری که در تصویر شماره ۳ نشان داده شده است جهت تعیین اثر مستقیم متغیرهای مستقل آموزش فرهنگ بیمه ای، امنیت خاطر، کاهش ریسک، امنیت اجتماعی و اعتماد سازی بر متغیر وابسته آگاهی بیمه ای توسط نرم افزار AMOS.21 تدوین شده است. شاخص کای اسکور بهنجار شده (CMIN/DF) در سطح خطای کمتر از ۰.۰۰۱ ($P=0.001$) مساوی با 3.450 و سایر شاخص ها از جمله GFI، CFI و REMSEA که به ترتیب 0.903، 0.913، و 0.031 بودند، نشان می دهند که داده ها به طور موفقیت آمیزی با مدل مذکور سازگار و برازش مدل ساختاری مناسب است.



تصویر شماره 3: مدل ساختاری تعدیل یافته با بارهای عاملی استاندارد

بنابراین فرضیات بر اساس ضرایب یا وزن های رگرسیونی و یا تخمین ها که به دو گروه استاندارد و غیر استاندارد تقسیم شده اند و نسبت بحرانی که از محاسبه نسبت های مقدار برآورد یا تخمین غیر استاندارد به خطای استاندارد به دست می آید، مورد بررسی قرار گرفته و در جدول شماره ۴ ارائه است.

جدول شماره ۴: وزن های رگرسیونی در مدل ساختاری اثر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته

فرضیات	(β)	تخمین استاندارد	غیراستاندارد	تخمین (S.E.)	خطای استاندارد	(C.R.)	نسبت بحرانی	خطای معیار
فرهنگ بیمه ای	←	آگاهی بیمه ای	۰,۳۶۸	۰,۳۹۴	۰,۰۶۱	۶,۴۴۵	۰/۰۰۱	
امنیت خاطر	←	آگاهی بیمه ای	۰,۲۷۹	۰,۲۷۳	۰,۰۵۸	۴,۷۱۲	۰/۰۰۱	
کاهش ریسک	←	آگاهی بیمه ای	-۰,۰۴۱	-۰,۰۴۸	۰,۰۶۴	-۰,۷۵۳	۰,۴۵۱	
امنیت اجتماعی	←	آگاهی بیمه ای	۰,۳۵۹	۰,۴۹۳	۰,۰۸۳	۵,۹۲۹	۰,۰۰۱	
اعتماد سازی	←	آگاهی بیمه ای	۰,۰۵۷	۰,۰۵۱	۰,۰۴۸	۱,۰۷۹	۰,۲۸۱	

با توجه به اطلاعات موجود در جدول شماره ۴ در ادامه به تحلیل و بررسی فرضیات این پژوهش پرداخته می شود.

فرضیه اول: آموزش فرهنگ بیمه ای تاثیر معنی داری بر آگاهی بیمه ای دانش آموزان دارد.

تاثیرسازه برون داد یا مستقل آموزش فرهنگ بیمه ای بر سازه درون داد آگاهی بیمه ای با تخمین حدود ۰,۴ ($C.R=6.445, \beta=0.368$) و خطای کمتر از ۰/۰۰۱ ($P<0.001$) تایید می گردد و بر اساس داده های تحلیل شده در این پژوهش این فرضیه تایید می گردد. بنابراین از دید دانش آموزان منطقه ۱ و ۲ شهر شیراز آموزش فرهنگ بیمه تاثیر مثبت و معنی داری بر آگاهی بیمه ای آنان خواهد گذاشت. نتایج این فرضیه منطبق با نتایج تحقیق اسدی و مغری (۲۰۱۶)، خواجه (۱۳۸۴) و کریمی (۱۳۸۳) است. تحقیقات اسدی و مغری (۲۰۱۶) نشان می دهد که حجم پائین حق بیمه های دریافتی و نحوه تعامل مردم با شرکت های بیمه، نشان دهنده نهادینه نشدن فرهنگ بیمه بین مردم است. به همین دلیل منافع برنامه های آموزشی اغلب ذهنی هستند و مشکل است در قالب اصطلاحاتی پولی در آیند. خواجه (۱۳۸۴) و کریمی (۱۳۸۳) معتقدند که بستر سازی فرهنگی و اجتماعی نقش مهمی در رشد و تحول و پیشرفت صنعت بیمه دارد. نتایج تحقیقات ملکی و همکاران (۱۳۹۴) نشان داد که بین فرهنگ یادگیری سازمانی و رضایت مشتری در صنعت بیمه نیز رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه دوم: آموزش امنیت خاطر بر آگاهی بیمه ای دانش آموزان تاثیر معنی داری دارد.

تاثیرسازه برون داد یا مستقل آموزش امنیت خاطر بر سازه درون داد آگاهی بیمه ای با تخمین حدود ۰,۲۷۹ ($C.R=4.712, \beta=0.279$) و خطای کمتر از ۰/۰۰۱ ($P<0.001$) تایید می گردد و بر اساس داده های تحلیل شده در این پژوهش این فرضیه تایید می گردد. بنابراین از دید دانش آموزان منطقه ۱ و ۲ شهر شیراز آموزش امنیت خاطر تاثیر مثبت و معنی داری بر آگاهی بیمه ای آنان خواهد گذاشت. نتایج این فرضیه منطبق با نتایج تحقیق یامینی^{۱۶} و همکاران (۲۰۱۶) است، اگر چه در تحقیق آنان امنیت خاطر بعنوان یکی از ابعاد مسئولیت اجتماعی در بیمه در نظر گرفته شده است. همچنین این فرضیه نتایج تحقیق نوروژی و فولادی سپهر (۱۳۸۸)؛ و ریتزر (۱۳۸۳) را تایید می کند که امنیت اجتماعی را یکی از متغیرهای تاثیر گذار بر گرایش مردم در آگاهی در نظر می گیرند.

فرضیه سوم: آموزش کاهش ریسک بر آگاهی بیمه ای دانش آموزان تاثیر معنی داری دارد.

تاثیرسازه برون داد یا مستقل آموزش کاهش ریسک بر سازه درون داد آگاهی بیمه ای با خطای کمتر از ۰,۰۵ تایید نمی گردد زیرا خطای معیار تاثیر این دو متغیر بالاتر از ۰,۰۵ است. لذا بر اساس داده های تحلیل شده در این پژوهش این فرضیه تایید نمی گردد. بنابراین از دید دانش آموزان منطقه ۱ و ۲ شهر شیراز آموزش کاهش ریسک تاثیر مثبت و معنی داری بر آگاهی بیمه ای آنان نخواهد گذاشت. یکی از دلایل عدم تایید این فرضیه می تواند سن و سال دانش آموزان و علاقه به ریسک کردن در این سن از دید روانشناسان باشد (محمودی و همکاران، ۱۳۸۸). از دید دونون^{۱۷} و همکاران (۱۹۸۵) افزایش استقلال در جوانان با افزایش ریسک پذیری همراه است. بعلاوه از دیدگاه شهیدی (۱۳۸۲) از مشخصات عمده ریسک آن است که ناظر به آینده است و مربوط به گذشته نمی شود. در واقع شهیدی (۱۳۸۲) معتقد است که هر چند موضوع بیمه به شکل ملموسی وجود دارد اما ریسکی که برای آن بیمه نامه خریداری شده، جنبه واقعی نداشته و ریسکی تخیلی به حساب می آید.

فرضیه چهارم: آموزش امنیت اجتماعی تاثیر معنی داری بر آگاهی بیمه ای دانش آموزان دارد.

¹⁶- Yamini

¹⁷- Donovan

تأثیرسازه برونداد یا مستقل آموزش امنیت اجتماعی بر سازه درونداد آگاهی بیمه ای با تخمین حدود ۰,۴ ($\beta=0.359$, $C.R=5.929$) و خطای کمتر از ۰/۰۰۱ ($P<0.001$) تایید می گردد و بر اساس داده های تحلیل شده در این پژوهش این فرضیه تایید می گردد. بنابراین از دید دانش آموزان منطقه ۱ و ۲ شهر شیراز آموزش امنیت اجتماعی تأثیر مثبت و معنی داری بر آگاهی بیمه ای آنان خواهد گذاشت. نتایج این فرضیه منطبق با نتایج ارائه شده توسط ایمانی و ربیعی (۱۳۸۴) مظلومی و همکاران (۱۳۸۷) و طوسی (۱۳۸۶). مطابقت دارد که در آن مشخص گردید هدف آموزش بالا بردن سطح دانش، اطلاعات یا شرح اوضاع و احوال پیرامون موضوعات مختلف اجتماعی است که میتواند باعث افزایش گرایش این افراد به سمت بیمه گردد.

فرضیه پنجم: آموزش اعتماد سازی بر آگاهی بیمه ای دانش آموزان تأثیر معنی داری دارد. تأثیرسازه برونداد یا مستقل آموزش اعتماد سازی بر سازه درونداد آگاهی بیمه ای با خطای کمتر از ۰,۰۵ تایید نمی گردد زیرا خطای معیار تأثیر این دو متغیر بالاتر از ۰,۰۵ است. لذا بر اساس داده های تحلیل شده در این پژوهش این فرضیه تایید نمی گردد. بنابراین از دید دانش آموزان منطقه ۱ و ۲ شهر شیراز آموزش اعتماد سازی تأثیر مثبت و معنی داری بر آگاهی بیمه ای آنان نخواهد گذاشت. یکی از دلایل عدم تأیید فرضیه فوق اعتماد پائین مردم به نهادها و دستگاههای اجرایی است که توسط ابراهیم زاده و زارع (۱۳۹۳) تأیید شده است. بعلاوه تحقیقات محمدیان و وهاب زاده (۱۳۹۱) نشان داد که اگرچه بین شاخصه های عملکردی و میزان اعتماد عمومی رابطه وجود دارد، ولی عملکرد سازمان های بخش عمومی در هیچ یک از حوزه های عملکردی بالاتر از حد متوسط نبوده تا بتواند اعتماد عمومی را افزایش دهد.

نتیجه گیری و بحث

نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات نشان داد که آموزش فرهنگ بیمه ای، امنیت خاطر و امنیت اجتماعی که از مولفه های مهم اجتماعی رفتاری است تاثیر معنی داری بر آگاهی بیمه ای دانش آموزان دارد. لذا آموزش این ابعاد مهم در بین دانش آموزان کمک می کند تا آنان دانش و مهارت های لازم را در اختیار خانواده های خود قرار دهند تا خود و والدین آنها در مسائل مالی تصمیم گیری آگاهانه ای داشته باشند. بنابراین به شرکتهای بیمه ای پیشنهاد می گردد تا با ارائه آموزشهای رایگان در سطح مدارس سعی کنند موارد مربوط به بیمه و تاثیر آن بر زندگی اجتماعی و اقتصادی را به آنان تفهیم کنند. تبریزی و رفوآ (۱۳۹۰) معتقد است، آموزش تلاشی اصولی در راستای آموزش شیوه های مدیریت ریسک به خانواده ها بوده و هم چنین آنها را از نقش بیمه در مدیریت هر چه بهتر ریسک آگاه می نماید. از طرف دیگر در این پژوهش، تاثیر آموزش کاهش ریسک و اعتماد سازی بر آگاهی بیمه ای دانش آموزان تأیید نگردید که دلایل مختلفی از جمله ریسک پذیری قشر جوان و نوجوان و عدم اعتماد به سازمانهای عمومی در کشور یکی از دلایل آن بود. لذا به شرکتهای بیمه ای پیشنهاد میگردد طی آموزشهای مناسب تفاوت بین ریسکها در بین مردم مخصوصاً قشر جوان مشخص شده و با اجرای استراتژی های بلند مدت سعی در افزایش سطح اعتماد مردم در امر بیمه نمایند.

منابع

- آستین؛ ع.، ۱۳۸۲. اینترنت ابزاری برای ترفیع بیمه، تازه های جهان بیمه، ۶۲، ۲۶۲-۲۷۱.
- ابراهیم زاده، ع.؛ زارع، م.، ۱۳۹۳. تحلیلی بر سرمایه اجتماعی با تأکید بر آگاهی و اعتماد شهروندان نسبت به مسئولان اجرایی. مطالعه موردی: منطقه ۳ زاهدان، مجله آمایش جغرافیایی فضا، ۱۳، ۱-۱۸.
- ابیلی، خ.، ۱۳۸۳. ارزیابی طرح ها و برنامه های آموزشی برای توسعه. تهران: نشر موسسه بین المللی روشهای آموزش بزرگسالان.
- احدیان، م. و آقازاده، م.، ۱۳۸۰. راهنمای روشهای نوین تدریس. (چاپ سوم). تهران: انتشارات آبیژ.
- اسدی، ز.، ۱۳۹۲. بررسی نقش آکچوئری در نظام تأمین اجتماعی (با تأکید بر بیمه های اجتماعی)، فصلنامه تأمین اجتماعی، ۴۱ و ۴۲، ۱۹-۴۴.
- اوترویل، ژ.، ف.، ۱۳۹۰. مبانی نظری و عملی بیمه. ترجمه همتی، ع. و دهقانی، ع. تهران: بیمه مرکزی ایران، مدیریت تحقیقات و برنامه ریزی. تأمین اجتماعی، ۱۳۹۴. تأمین اجتماعی برای همه ویژه آشنایی آموزگاران مقاطع مختلف تحصیلی با مفاهیم بیمه ای آشنایی با مأموریت ها، کارکردها و افراد برخوردار از خدمات سازمان تأمین اجتماعی، زیر نظر کارگروه تدوین راهبردی مطالب درسی آموزش و پرورش سازمان تأمین اجتماعی، تهران: مؤسسه فرهنگی و هنری آهنگ آتیه.
- تدبیری، س.، ۱۳۸۳. تعیین استرژیک های صنعت بیمه کشور و طراحی ساختار مناسب آن، فصلنامه صنعت بیمه، ۷۴، ۱۲۰-۱۴۲.
- جهانگرد، ا.، ۱۳۹۰. بیمه و رشد اقتصادی در ایران، فصلنامه پژوهشها و سیاست های اقتصادی، ۵۹، ۵۳-۸۰.
- خواجه، م.، ۱۳۸۴. بررسی میزان تأثیرگذاری فعالیتهای اطلاع رسانی در ترویج فرهنگ بیمه بین گذاران استان خراسان رضوی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران.
- دانیالی ده حوض، م. و کتابی، س.، ۱۳۹۲. ارزیابی و سنجش کارآیی شعب بیمه با استفاده از روش تحلیل پوششی داده ها (مطالعه موردی: شعب شرکت بیمه ایران در استان های جنوبی کشور)، فصلنامه مدیریت بهره وری، ۲۴، ۷۱-۹۴.
- درخشنده، ح.، ۱۳۹۰. ضرورت توسعه فرهنگ بیمه، تازه های جهان بیمه، ۱۵۷، ۵-۱۴.
- دولان، ش.، ال؛ شولر، ر.، اس.، ۱۳۷۸. مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. مترجمان، طوسی، م. ع. و صائبی، م. (چاپ چهارم). تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- رجب بیگی، م.؛ هاشم نیا، ش. و حزنی، س. ع.، ۱۳۸۷. عوامل انسانی تأثیرگذار بر مدیریت ریسک در مرکز الزهرا رشت، مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۱۲(۱)، ۱۰۹-۱۱۶.
- رفوآ، ش. و تبریزی نسب، ه.، ۱۳۹۰. شیوه های در حال ظهور آموزش مصرف کنندگان در مدیریت ریسک و بیمه، تازه های جهان بیمه، ۱۷۴، ۱۹-۲۴.
- رنگریز، ح. و عظیمی، ن.، ۱۳۸۴. منابع انسانی در هزاره سوم. تهران: شرکت چاپ و نشر بارگانی.
- ریترز، ج.، ۱۳۸۳. نظریه های جامعه شناسی در دوران معاصر. ترجمه، ثلاثی، م. (چاپ هشتم). تهران: انتشارات علمی.
- سالیس، ا.، ۱۳۷۲. مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش. ترجمه حدیقی، س. ع. تهران: نشر هوای تازه.
- سلیمانی، ح. و پورقصاب امیری، ع.، ۱۳۹۴. بیمه سایبر و نقش آن در انعقاد قراردادهای الکترونیکی. تهران: مجمع علمی و فرهنگی مجد.
- شعبانی، ح.، ۱۳۷۹. مهارتهای آموزشی و پرورشی (روشها و فنون تدریس). تهران: انتشارات سمت.
- شهیدی، م.، ۱۳۸۲. تشکیل قراردادهای و تعهدات. (چاپ سوم). تهران: انتشارات مجد.
- صحت، س. و اسماعیلی، م.، ح.، ۱۳۸۶. عوامل موثر بر عدم توسعه بیمه های تکمیلی درمان گروهی از نظر خبرگان صنعت بیمه، فصلنامه صنعت بیمه، ۲۲(۴)، ۶۱-۸۹.
- صفرزاده، ا. و گرجی، ا.، ۱۳۹۲. مطالعه مقایسه ای ضریب نفوذ بیمه های اجتماعی و بازرگانی در ایران و برخی کشورهای منتخب، دسترسی تا تاریخ ۱۳۹۵/۰۶/۱۰ از طریق: http://bimeh.mcls.gov.ir/icm_content/media/image/2013/07/30324_orig.pdf
- عباس پور، ع.؛ رحیمیان، ر. و رشتیانی، س.، ۱۳۹۱. تحلیل فاصله موجود با مطلوب فرایند آموزش در چند شرکت بیمه و ارائه الگوی مناسب، پژوهشنامه بیمه، ۲۷(۳)، ۱۲۱-۱۴۵.
- عمادزاده، م.، ۱۳۷۲. عوامل موثر در بهبود کیفیت تدریس، فصلنامه دانش مدیریت، ۲۹، ۱۳۴-۱۵۴.
- فتحی و اجارگاه، ک.، ۱۳۸۷. طراحی آموزش ضمن خدمت کارکنان. تهران: انتشارات سمت.
- قربانی، ج.، ۱۳۸۷. بررسی عوامل موثر بر فراوانی ریسک های محصولات زراعی کشاورزان استان خراسان شمالی، فصلنامه اقتصاد و توسعه کشاورزی، ۲۳(۱)، ۴۱-۴۸.

- کدخدایی، ح.، ۱۳۸۶. مشکلات ساختاری توسعه بیمه های زندگی، فصلنامه صنعت بیمه، ۴۷، ۴۸-۶۱.
- کشاوری، ی.، ۱۳۹۳. مدل سازی معادلات ساختاری با استفاده از آموس (AMOS) مورد استفاده دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری رشته های علوم انسانی. تهران: موسسه کتاب مهربان نشر.
- کریمی، آ.، ۱۳۸۳. کلیات بیمه. تهران: پژوهشکده بیمه.
- گرجی پور، ا. و محبتی، س.، ۱۳۹۱. بررسی وضعیت پوشش جمعیتی بیمه های اجتماعی در ایران، تهران: معاونت رفاه اجتماعی، دسترسی تا تاریخ ۱۳۹۵/۰۶/۱۰ از http://bimeh.mcls.gov.ir/icm_content/media/image/2013/05/27853_orig.pdf
- محمدیان، م. و وهاب زاده، ش.، ۱۳۹۱. اندازه گیری اعتماد عمومی در سازمان های بخش عمومی، فصلنامه مدیریت، ۹ (ویژه نامه)، ۱۳۹-۱۴۸.
- محمود صالحی، ج.، ۱۳۷۳. حقوق زیان دیدگان و بیمه شخص ثالث. تهران، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- محمودی، ن.، ا؛ بهمن پور، ح. و باسامی، ط.، ۱۳۸۸. بررسی عوامل مؤثر بر ریسک پذیری دانشجویان، جامعه شناسی کاربردی، ۳۸ (۱)، ۳۷-۵۶.
- ملکی، ع؛ صالح اردستانی، ع. و تدبیری، س.، ۱۳۹۴. بررسی رابطه بین فرهنگ یادگیری سازمانی و رضایت مشتری در صنعت بیمه، دومین کنفرانس اقتصاد و مدیریت کاربردی با رویکرد ملی، ابلسر، شرکت پژوهشی طرود شمال.
- میر سپاسی، ن.، ۱۳۸۵. مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار. تهران: انتشارات میر.
- نصرتی نژاد، ف.، ۱۳۸۳. بررسی نقش و جایگاه نظام تأمین اجتماعی، فصلنامه تأمین اجتماعی، ۱۸، ۷-۳۰.
- نصیری یار، م.، ۱۳۸۷. راهکارهای ارتقای فرهنگ بیمه، پژوهشنامه بیمه، ۵۱، ۴۷-۵۵.
- نوروزی، ف. و فولادی سپهر، س.، ۱۳۸۸. بررسی احساس امنیت اجتماعی زنان ۲۹-۱۵ ساله شهر تهران و عوامل مؤثر بر آن، راهبرد، ۵۳، ۱۲۹-۱۵۹.
- هداوند، س.، ۱۳۸۸. اعتبار سنجی؛ ابزار کنترل کیفیت آموزش، تدبیر، ۲۰۴، ۵۷-۶۲.

- Arthur, Jr.W. and Bennett, B., 2003. Effectiveness of training in organizations: a meta-analysis of design and evaluation features. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 234-45.
- Asadi, L., & Moghri, A. E., 2016. Review and ranking the private insurance companies in Iran based on TOPSIS model. *International Journal of Accounting and Economics Studies*, 4(2), 120-125.
- Babcock, B. A., & Hayes, D. J., 2015. Whole-Farm Revenue Insurance for Crop and Livestock Producers. *Iowa Ag Review*, 5(2), 5.
- Donovan, J. E., & Jessor, R., 1985. Structure of problem behavior in adolescence and young adulthood. *Journal of consulting and clinical psychology*, 53(6), 890.
- Dror, I., Dalal, A. and Matul, M., 2012. Emerging practices in consumer education on risk management and insurance, *Insurance Economics Newsletter*, 66.
- Fincham, Jack, E., 2008. Response Rates and Responsiveness for Surveys, Standards, and the Journal, *American Journal of Pharmaceutical Education*, 72(2), 43.
- Fornell, C. & Larcker, D. F., 1981. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Hair, J. F., Money, A., H., Samouel, Phillip, & Page, Mike., 2007. *Research methods for business*. (7th ed.). New Jersey: Pearson Education Inc.
- Haslinda, A., & Mahyuddin, M., 2009. The effectiveness of training in the public service, *American Journal of Scientific Research*, 6(1), 39-51.
- Lin, W.C., & Lu, J.R., 2007. Insurance risk exchange in the presence of background risk and private information: A continuous-time model. *The Journal of Risk Finance*, 8(3), 288-308.
- Liu, J., Li, B., Lin, B., & Nguyen, V., 2007. Key issues and challenges of risk management and insurance in China's construction industry: An empirical study. *Industrial Management & Data Systems*, 107(3), 382-396.
- Salonia, M., 2010. Training and development process of BHEL. Posted in Dissrtation by skyline Business.
- Wanzare, Z., & Ward, K. L., 2000. Rethinking staff development in Kenya: agenda for the twenty-first century, *International Journal of Educational Management*, 14(6), 265-275.
- Yamini, S. et al., 2016. Defining Mission-oriented organization factors for insurance industry. *International Journal of Humanities and Cultural Studies*, 1(1), 1602-1611.