

## نیازسنجی آموزش نمایندگان شرکت بیمه ایران در استان تهران

رضا جلیلی<sup>۱</sup>

### چکیده

امروزه آموزش نیروی انسانی به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر توسعه و پیشرفت جوامع صنعتی و افزایش کارآمدی کارکنان مطرح شده است. ولی قبل از آموزش باید به نکاتی همچون موضوع نیازهای آموزشی و اولویت‌بندی این نیازها توجه نمود. صنعت بیمه هم از این قاعده مستثنا نیست در این مقاله سعی شده به سه سؤال دربارهٔ تشخیص مهارت‌ها و دانش‌های مورد نیاز برای ارائهٔ بهتر خدمات توسط نمایندگان بیمهٔ ایران، اولویت‌بندی این مهارت‌ها و تفاوت میان آموزش‌های موجود و آموزش‌های مطلوب پاسخ داده شود. برای چنین منظوری کل نمایندگان شرکت بیمهٔ ایران در سطح استان تهران به عنوان جامعهٔ آماری در نظر گرفته شده‌اند و با استفاده از جدول مورگان نسبت به تعیین حجم نمونه و نمونه‌گیری اقدام شده و با استفاده از آمارهای توصیفی و استنباطی به تجزیه و تحلیل نتایج پرداخته شده است. با استفاده از این نتایج، نیازهای آموزشی مشخص شده و براساس اولویت‌شان به ۳۷ گروه تفکیک شده‌اند. در آخر هم بین دوره‌های برگزار شده توسط سازمان و اولویت‌های به دست آمده

---

۱. این مقاله با استفاده از یافته‌های پایان‌نامهٔ کارشناسی ارشد نویسنده در رشتهٔ مدیریت آموزشی دانشگاه شهید بهشتی دانشکدهٔ علوم تربیتی و روان‌شناسی نوشته شده است.

مقایسه‌ای صورت گرفته است که نشان می‌دهد بین آموزش‌های مطلوب و موجود تفاوت زیادی وجود دارد و باید هر چه سریع‌تر نسبت به رفع این مشکل و انطباق این دوره‌ها با نیازهای آموزشی هماهنگی به عمل آید.

## واژگان کلیدی

نیازسنجی آموزشی، بیمه، نمایندگان بیمه، بیمه ایران

### مقدمه

یکی از عوامل مهم توسعه و پیشرفت جوامع صنعتی، به کارگیری نیروی انسانی کارآمد است و این امر با آموزش صحیح و مداوم کارکنان، به عنوان مهم‌ترین عامل تشکیل‌دهنده توسعه صنعتی، فراهم می‌شود. آموزش فرایندی است که طی آن افراد مهارت‌ها، طرز تلقی‌ها، گرایش‌ها و باورهای برای به کارگیری توانایی‌های خاص و بالقوه خود برای تحقق اهداف تولید یا ارائه خدمات کسب می‌نمایند که نتیجه آن بهبود و توسعه فردی و سازمانی خواهد بود.

سازمان‌ها به افرادی آموزش دیده و با تجربه نیاز دارد تا مأموریت خود را به انجام برسانند. اگر توانایی‌های کارکنان موجود پاسخگوی این نیاز باشد، آموزش ضرورت چندانی ندارد. اما با توجه به تغییرات همه جانبه و مداوم، لازم است سطح مهارت، توانایی، و انطباق پذیری آنان افزایش یابد. دگرگونی‌های پیچیده و پرشتابی که در ربع قرن اخیر در جوامع پیشرفته روی داده، فشار روز افزونی را بر سازمان‌ها وارد کرده است. این دگرگونی‌های پیچیده و پرشتاب بر نوع مشاغل، دانش و مهارت‌های مورد نیاز تأثیرگذار بوده است.

باتوجه به موارد گفته شده، نقش آموزش درآماده‌سازی نیروی کار و تجهیز کارکنان به دانش و مهارت مورد نیاز شغلی انکارناپذیر است. این امر با برنامه‌ریزی صحیح آموزشی که زیربنای برنامه‌ریزی نیروی انسانی است، تحقق می‌یابد. با توجه به

اهمیت نیازسنجی و درک این مسئله که برای آموزش بهینه و اثربخش، جمع‌آوری اطلاعات و تحلیل آنها برای تعیین اهداف و نیازهای آموزشی لازم است، محقق در این پژوهش سعی کرده با استفاده از روشی مناسب، عمل نیازسنجی را در بین نمایندگان بیمه ایران به صورت علمی انجام دهد تا به این طریق گامی در جهت اثربخشی برنامه‌های آموزشی این سازمان و رسیدن به اهداف سازمانی برداشته شود.

### نیازسنجی آموزشی و اهمیت آن:

این موضوع که فراگیر شدن و توسعه فرهنگ بیمه در کشور، ضرورتاً ارتباط تنگاتنگی با شبکه فروش و بازاریابی این شرکت‌ها دارد موجب شده است که نمایندگان شرکت بیمه ایران و نیازهای آموزشی آنها در برنامه‌ریزی دوره‌های آموزشی برای بالابردن آگاهی و دانش شغلی آنها و متعاقب آن ارائه بهتر خدمات به مشتریان، در این مقاله مورد توجه قرار گیرد. دوره‌های آموزشی گذرانده شده از جمله عوامل مؤثر بر موفقیت و افزایش فروش نمایندگان است که حتی می‌تواند عوامل دیگری مانند ویژگی‌های شخصیتی، انتظارات و انگیزه‌ها را تحت تأثیر قرار دهد.

نبود شناختی سیستماتیک از موضوع نیازهای آموزشی نمایندگان بیمه ایران و متعاقب آن عدم هماهنگی احتمالی در برنامه‌های آموزشی موجود و ضرورت اقدام عملی و علمی برای تحقق آرمان‌های بیمه ایران و این نکته که یکی از اصول اثربخشی برنامه‌های آموزشی، تطابق با نیازهای شغلی مخاطبان است، اهمیت و ضرورت این پژوهش را روشن می‌کند. این پژوهش با هدف کلی نیازسنجی آموزشی نمایندگان شرکت بیمه ایران (فروشنندگان خدمات بیمه‌ای) در استان تهران انجام می‌شود. لذا اهداف زیر دنبال می‌شود:

۱. شناسایی مهارت‌ها و دانش‌های لازم برای هر یک از نمایندگان بیمه ایران در

۲. شناسایی اولویّت نیازها در تدوین برنامه های آموزشی.

با توجّه به این که هیچ گونه سابقه‌ای در ارتباط با موضوع این مقاله در بیمه ایران وجود ندارد، سؤال‌های زیر مطرح گردید و مؤلف به دنبال پاسخ‌گویی به این سؤال‌های خواهد بود:

۱. مهارت‌ها و دانش‌های موردنیاز برای ارائه بهتر خدمات توسط نمایندگان بیمه ایران چیست؟

۲. اولویّت‌های این مهارت‌ها و دانش‌های مورد نیاز چگونه است؟

۳. چه تفاوتی میان آموزش‌های موجود و آموزش‌های مطلوب وجود دارد؟

باتوجّه به این که مقاله حاضر به نیازسنجی آموزشی نمایندگان بیمه ایران می‌پردازد و جنبه کاربردی دارد، مناسب‌ترین روش، استفاده از روش پیمایشی در انجام پژوهش برای پاسخ دادن به سؤالات فوق است. جامعه آماری این پژوهش را نمایندگان شرکت بیمه ایران در سطح استان تهران تشکیل می‌دهند که باتوجّه به آمار موجود، این جامعه ۱۳۰۰ عضو دارد که از این تعداد ۱۲۰۰ نفر در شهر تهران و ۱۰۰ نفر در شهرستان‌های استان تهران (کرج ۶۰ عضو، شهریار ۳۰ عضو و دماوند ۱۰ عضو) هستند.

توزیع اعضای جامعه آماری به تفکیک جنس و مدرک تحصیلی به قرار ذیل است:

جدول شماره ۱. توزیع جامعه آماری به تفکیک جنس و میزان تحصیلات

میزان تحصیلات / جنسیت	دکتر	کارشناسی ارشد	کارشناسی	کاردانی	دیپلم	زیر دیپلم	جمع
مرد	۱۲	۵۵	۴۸۰	۵۸	۲۷۵	۲۰	۹۰۰
زن	۰	۱۲	۲۱۰	۲۳	۱۵۵	۰	۴۰۰
جمع	۱۲	۶۷	۶۹۰	۸۱	۴۳۰	۲۰	۱۳۰۰

به لحاظ گستردگی جامعه آماری این پژوهش، به نظرمی‌رسید که مناسب‌ترین روش نمونه‌گیری روش طبقه‌ای است. درانتخاب نمونه‌ها، اندازه اهمیّت زیادی داشته است و به همین دلیل برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده است. لذا

یک نمونه ۳۰۰ عضوی انتخاب شده است. برای انتخاب اعضای نمونه، همان طور که ذکر شد، ترکیبی از روش‌های نمونه‌گیری طبقه‌ای و سپس در هر طبقه روش تصادفی به کار رفته است.

جدول شماره ۲. توزیع نمونه آماری به تفکیک جنس و میزان تحصیلات

جمع	زیر دیپلم	دیپلم	کاردانی	کارشناسی	کارشناسی ارشد	دکترا	میزان تحصیلات جنسیت
۲۰۸	۴	۶۳	۱۳	۱۱۳	۱۳	۲	مرد
۹۲	۰	۳۶	۵	۴۸	۳	۰	زن
۳۰۰	۴	۹۹	۱۸	۱۶۱	۱۶	۲	جمع

گردآوری اطلاعات در این پژوهش با دو روش کتابخانه‌ای و میدانی صورت گرفته است. در روش کتابخانه‌ای از مطالعه کتاب‌ها، مجله‌ها، نشریه‌ها و پایان‌نامه‌های موجود در دانشگاه‌ها، بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها و قوانین و مقررات شرکت بیمه ایران و شرح وظایف نمایندگان و آیین‌نامه‌های مربوط به فعالیت آنها و مرتبط با موضوع پژوهش، برای تدوین مبانی نظری در زمینه‌هایی چون ادبیات، سابقه پژوهش و تدوین پرسشنامه استفاده شده است. در روش میدانی برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه‌هایی بر اساس مقیاس درجه بندی لیکرت استفاده شده است. در این پرسش‌نامه‌ها، گزینه‌های خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد به ترتیب دارای ارزش یک، دو، سه، چهار و پنج هستند.

در تجزیه و تحلیل داده‌ها، ابتدا، برای تعیین اولویت نیازها از میانگین و انحراف استاندارد استفاده شده است. جدول زیر میانگین و انحراف استاندارد را برای هر یک از نیازهای آموزشی مطرح شده در پرسشنامه مشخص می‌کند:

## جدول شماره ۳. آماره‌های توصیفی هریک از نیازهای آموزشی

انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	نیازهای آموزشی
۰/۸۱	۴/۲۸	۲۹۰	۱. آشنایی با قوانین بیمه به منظور صدور انواع بیمه‌نامه
۰/۹۰	۳/۹۹	۲۹۲	۲. آشنایی با بازدید اولیه
۱/۱۰	۳/۶۷	۲۸۶	۳. آشنایی با قوانین بیمه به منظور پرداخت خسارت
۰/۹۲	۳/۹۲	۲۸۷	۴. آشنایی با شرایط خصوصی بیمه‌نامه
۰/۹۴	۳/۹۴	۲۸۷	۵. آشنایی با شرایط عمومی بیمه‌نامه
۰/۹۵	۳/۸۲	۲۸۶	۶. آشنایی با اصول بیمه
۰/۸۴	۴/۰۹	۲۹۲	۷. آشنایی با دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های نحوه صدور
۰/۹۱	۴/۲۷	۲۸۸	۸. آشنایی با فنون مذاکره
۰/۸۴	۴/۴۱	۲۹۴	۹. آشنایی با روش‌های بازاریابی و مدیریت بازار
۱/۰۷	۳/۴۲	۲۹۰	۱۰. آشنایی با اینترنت
۱/۰۰	۳/۲۴	۲۹۲	۱۱. آشنایی با محیط رایانه‌ای WORD
۱/۰۵	۳/۱۷	۲۸۹	۱۲. آشنایی مقدماتی با سیستم عامل ویندوز
۱/۰۷	۳/۲۰	۲۸۲	۱۳. آشنایی تکمیلی با سیستم عامل ویندوز
۱/۱۰	۳/۵۵	۲۸۹	۱۴. آشنایی با محیط رایانه‌ای UNIX
۱/۰۹	۲/۸۶	۲۷۹	۱۵. آشنایی با محیط رایانه‌ای EXCEL
۰/۹۸	۳/۵۹	۲۹۲	۱۶. آشنایی با آیین نگارش و مکاتبات اداری (گزارش نویسی)
۰/۸۹	۳/۵۳	۲۸۹	۱۷. آشنایی با سازمان، تشکیلات و مقررات شرکت بیمه ایران
۰/۹۵	۳/۷۶	۲۸۹	۱۸. آشنایی با اصول مدیریت
۰/۹۱	۳/۳۹	۲۸۸	۱۹. آشنایی با مدیریت منابع انسانی

## ادامه جدول ۳.

انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	نیازهای آموزشی
۱/۰۰	۳/۷۵	۳/۷۵	۲۰. آشنایی با فنون انجام کار بیشتر در زمان کمتر (مدیریت زمان)
۱/۰۵	۳/۸۹	۲۹۰	۲۱. آشنایی با مدیریت ریسک (تشخیص، آنالیز، پاسخ دهی)
۱/۰۹	۳/۵۳	۲۸۸	۲۲. آشنایی با مفاهیم اولیه بیمه‌های مهندسی
۱/۱۷	۳/۵۷	۲۹۲	۲۳. آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های مهندسی
۱/۲۲	۳/۴۹	۲۸۵	۲۴. آشنایی با بازدید اولیه بیمه‌های مهندسی
۰/۸۸	۴/۰۴	۲۹۱	۲۵. آشنایی با مفاهیم اولیه بیمه‌های اتومبیل
۰/۷۸	۴/۲۴	۲۹۰	۲۶. آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه بدنه اتومبیل
۰/۸۰	۴/۲۲	۲۹۲	۲۷. آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه شخص ثالث اتومبیل
۰/۹۳	۴/۲۷	۲۹۲	۲۸. آشنایی با بازدید اولیه بیمه‌های اتومبیل
۰/۹۶	۳/۹۸	۲۹۰	۲۹. آشنایی با مفاهیم اولیه بیمه‌های اشخاص
۱/۰۲	۳/۸۹	۲۹۱	۳۰. آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های حوادث و درمان اشخاص
۰/۹۸	۳/۹۹	۲۸۹	۳۱. آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های عمر و پس‌انداز اشخاص
۱/۱۶	۳/۵۹	۲۸۸	۳۲. آشنایی با بازدید اولیه بیمه‌های اشخاص
۱/۰۲	۳/۹۵	۲۹۳	۳۳. آشنایی با مفاهیم اولیه بیمه‌های مسئولیت
۰/۹۹	۴/۰۵	۲۹۱	۳۴. آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های مسئولیت
۱/۱۴	۳/۹۰	۲۸۹	۳۵. آشنایی با بازدید اولیه بیمه‌های مسئولیت
۰/۸۹	۴/۰۷	۲۹۰	۳۶. آشنایی با مفاهیم اولیه بیمه‌های آتش‌سوزی
۰/۸۵	۴/۱۳	۲۸۹	۳۷. آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های آتش‌سوزی
۱/۰۰	۴/۱۱	۲۸۷	۳۸. آشنایی با بازدید اولیه بیمه‌های آتش‌سوزی
۱/۰۹	۳/۸۵	۲۸۸	۳۹. آشنایی با مفاهیم اولیه بیمه‌های باربری
۱/۲۰	۳/۷۲	۲۸۸	۴۰. آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های باربری صادراتی
۱/۲۲	۳/۷۹	۲۸۹	۴۱. آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های باربری وارداتی
۱/۲۷	۳/۶۳	۲۶۰	۴۲. آشنایی با بازدید اولیه بیمه‌های باربری

جدول شماره ۴. اولویت‌بندی نیازهای آموزشی

اولویت	نیازهای آموزشی
۱	آشنایی با روش‌های بازاریابی و مدیریت بازار
۲	آشنایی با قوانین بیمه به منظور صدور انواع بیمه‌نامه
۳	آشنایی با فنون مذاکره آشنایی با بازدید اولیه بیمه‌های اتومبیل
۴	آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه بدنه اتومبیل
۵	آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه شخص ثالث اتومبیل
۶	آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های آتش‌سوزی
۷	آشنایی با بازدید اولیه بیمه‌های آتش‌سوزی
۸	آشنایی با دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های نحوه صدور
۹	آشنایی با مفاهیم اولیه بیمه‌های آتش‌سوزی
۱۰	آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های مسئولیت
۱۱	آشنایی با مفاهیم اولیه بیمه‌های اتومبیل
۱۲	آشنایی با بازدید اولیه آشنایی با ضوابط صدور بیمه‌نامه‌های عمر و پس‌انداز اشخاص
۱۳	آشنایی با مفاهیم اولیه بیمه‌های اشخاص
۱۴	آشنایی با مفاهیم اولیه بیمه‌های مسئولیت
۱۵	آشنایی با شرایط عمومی بیمه‌نامه
۱۶	آشنایی با شرایط خصوصی بیمه‌نامه
۱۷	آشنایی با بازدید اولیه بیمه‌نامه‌های مسئولیت
۱۸	آشنایی با مدیریت ریسک (تشخیص، آنالیز، پاسخ‌دهی) آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های حوادث و درمان اشخاص
۱۹	آشنایی با مفاهیم اولیه بیمه‌های باربری
۲۰	آشنایی با اصول بیمه
۲۱	آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های باربری وارداتی
۲۲	آشنایی با اصول مدیریت
۲۳	آشنایی با فنون انجام کار بیشتر در زمان کمتر (مدیریت زمان)



## ادامه جدول ۴.

آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های باربری صادراتی	۲۴
آشنایی با قوانین بیمه به منظور پرداخت خسارت	۲۵
آشنایی با بازدید اولیه بیمه‌های باربری	۲۶
آشنایی با آیین نگارش و مکاتبات اداری (گزارش نویسی) آشنایی با بازدید اولیه بیمه‌های اشخاص	۲۷
آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های مهندسی	۲۸
آشنایی با محیط رایانه‌ای UNIX	۲۹
آشنایی با سازمان، تشکیلات و مقررات شرکت بیمه ایران آشنایی با مفاهیم اولیه بیمه‌های مهندسی	۳۰
آشنایی با بازدید اولیه بیمه‌های مهندسی	۳۱
آشنایی با اینترنت	۳۲
آشنایی با مدیریت منابع انسانی	۳۳
آشنایی با محیط رایانه‌ای WORD	۳۴
آشنایی تکمیلی با سیستم عامل ویندوز	۳۵
آشنایی مقدماتی با سیستم عامل ویندوز	۳۶
آشنایی با محیط رایانه‌ای EXCEL	۳۷

برای بررسی دقیق‌تر و تعیین معنادار بودن تفاوت میانگین‌ها در گروه‌های مختلف، در اولویت‌بندی نیازهای آموزشی نمایندگان بیمه ایران در استان تهران از روش‌های آزمون  $t$  با نمونه‌های مستقل و تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است. قبل از اجرای آزمون‌های فوق، پژوهشگر نیازهای آموزشی نمایندگان را به ده طیف کلی تقسیم می‌کند. چگونگی تقسیم بندی این نیازها در طیف‌های ده‌گانه به صورت زیر است:

جدول شماره ۵. چگونگی تقسیم‌بندی نیازهای آموزشی در طیف‌های ده‌گانه

نیازهای آموزشی	طیف‌ها
۱. آشنایی با قوانین بیمه به منظور صدور انواع بیمه‌نامه ۲. آشنایی با بازدید اولیه ۳. آشنایی با قوانین بیمه به منظور پرداخت خسارت ۴. آشنایی با شرایط خصوصی بیمه‌نامه ۵. آشنایی با شرایط عمومی بیمه‌نامه ۶. آشنایی با اصول بیمه ۷. آشنایی با دستورالعمل‌ها و آیین نامه‌های نحوه صدور	طیف شماره یک: نیازهای عمومی بیمه
۸. آشنایی با فنون مذاکره ۹. آشنایی با روش‌های بازاریابی و مدیریت بازار	طیف شماره دو: نیازهای مربوط به بازاریابی
۱۰. آشنایی با اینترنت ۱۱. آشنایی با محیط رایانه‌ای WORD ۱۲. آشنایی مقدماتی با سیستم عامل ویندوز ۱۳. آشنایی تکمیلی با سیستم عامل ویندوز ۱۴. آشنایی با محیط رایانه‌ای UNIX ۱۵. آشنایی با محیط رایانه‌ای EXCEL	طیف شماره سه: نیازهای مربوط به IT
۱۶. آشنایی با آیین نگارش و مکاتبات اداری (گزارش نویسی) ۱۷. آشنایی با سازمان، تشکیلات و مقررات شرکت بیمه ایران ۱۸. آشنایی با اصول مدیریت ۱۹. آشنایی با مدیریت منابع انسانی ۲۰. آشنایی با فنون انجام کار بیشتر در زمان کمتر (مدیریت زمان) ۲۱. آشنایی با مدیریت ریسک (تشخیص، آنالیز، پاسخ‌دهی)	طیف شماره چهار: نیازهای مربوط به اصول مدیریت و امور اداری
۲۲. آشنایی با مفاهیم اولیه بیمه‌های مهندسی ۲۳. آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های مهندسی ۲۴. آشنایی با بازدید اولیه بیمه‌های مهندسی	طیف شماره پنج: نیازهای مربوط به بیمه‌های مهندسی

ادامه جدول ۵.

<p>۲۵. آشنایی با مفاهیم اولیه بیمه‌های اتومبیل</p> <p>۲۶. آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه بدنه اتومبیل</p> <p>۲۷. آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه شخص ثالث اتومبیل</p> <p>۲۸. آشنایی با بازدید اولیه بیمه‌های اتومبیل</p>	<p>طیف شماره شش:</p> <p>نیازهای مربوط به بیمه‌های اتومبیل</p>
<p>۲۹. آشنایی با مفاهیم اولیه بیمه‌های اشخاص</p> <p>۳۰. آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های حوادث و درمان اشخاص</p> <p>۳۱. آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های عمر و پس‌انداز اشخاص</p> <p>۳۲. آشنایی با بازدید اولیه بیمه‌های اشخاص</p>	<p>طیف شماره هفت:</p> <p>نیازهای مربوط به بیمه‌های اشخاص</p>
<p>۳۳. آشنایی با مفاهیم اولیه بیمه‌های مسئولیت</p> <p>۳۴. آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های مسئولیت</p> <p>۳۵. آشنایی با بازدید اولیه بیمه‌نامه‌های مسئولیت</p>	<p>طیف شماره هشت:</p> <p>نیازهای مربوط به بیمه‌های مسئولیت</p>
<p>۳۶. آشنایی با مفاهیم اولیه بیمه‌های آتش‌سوزی</p> <p>۳۷. آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های آتش‌سوزی</p> <p>۳۸. آشنایی با بازدید اولیه بیمه‌های آتش‌سوزی</p>	<p>طیف شماره نه:</p> <p>نیازهای مربوط به بیمه‌های آتش‌سوزی</p>
<p>۳۹. آشنایی با مفاهیم اولیه بیمه‌های باربری</p> <p>۴۰. آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های باربری صادراتی</p> <p>۴۱. آشنایی با قوانین صدور بیمه‌نامه‌های باربری وارداتی</p> <p>۴۲. آشنایی با بازدید اولیه بیمه‌های باربری</p>	<p>طیف شماره ده:</p> <p>نیازهای مربوط به بیمه‌های باربری</p>

## نتیجه‌گیری

در اینجا سؤال‌های پژوهش برای نتیجه‌گیری مطرح و بررسی می‌شوند:

سؤال اول؛ دانش و مهارت‌های مورد نیاز برای ارائه خدمات بهتر توسط نمایندگان بیمه ایران چیست؟

پس از بحث و تبادل نظر با اساتید و افراد کلیدی سازمان، ۴۲ مورد نیاز آموزشی برای نمایندگان به دست آمد که این ۴۲ مورد به ۱۰ طیف کلی تقسیم شدند: طیف اول شامل نیازهای عمومی بیمه، طیف دوم شامل نیازهای مربوط به بازاریابی، طیف سوم

شامل نیازهای مربوط به IT، طیف چهارم شامل نیازهای مربوط به اصول مدیریت و امور اداری، طیف پنجم شامل نیازهای مربوط به بیمه‌های مهندسی، طیف ششم شامل نیازهای مربوط به بیمه‌های اتومبیل، طیف هفتم شامل نیازهای مربوط به بیمه‌های اشخاص، طیف هشتم شامل بیمه‌های مسئولیت، طیف نهم شامل نیازهای مربوط به بیمه‌های آتش‌سوزی و طیف دهم شامل نیازهای مربوط به بیمه‌های باربری.

### سؤال دوم: اولویت این دانش‌ها و مهارت‌ها چگونه است؟

برای پاسخ‌گویی به این سؤال، پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، برای اولویت‌بندی داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS از میانگین و انحراف استاندارد استفاده شد. به این صورت که به طیف ۵ گانه هر یک از سؤال‌های پرسشنامه یک ارزش عددی به ترتیب ۱ برای خیلی کم، ۲ برای کم، ۳ برای متوسط، ۴ برای زیاد و ۵ برای خیلی زیاد اختصاص داده شد. سپس با استفاده از میانگین، اولویت داده‌ها مشخص شد. میانگین هر یک از سؤال‌ها در جدول شماره ۳ ذکر شده است که برای اولویت‌بندی این نیازها به ترتیب از بالاترین میانگین تا کمترین میانگین، نیازها در قالب جدول شماره ۴ اولویت‌بندی شده‌اند.

پس از اولویت‌بندی داده‌ها، پژوهشگر با استفاده از آمار استنباطی به تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته است، به این صورت که از آزمون  $t$  با نمونه‌های مستقل برای بررسی معناداری تفاوت بین میانگین‌ها در دو گروه زن و مرد استفاده شده است و از نتایج این آزمون چنین استنباط می‌شود که در هیچ‌کدام از طیف‌ها تفاوت معنادار بین میانگین‌ها مشاهده نمی‌شود.

از آزمون تحلیل واریانس برای بررسی معناداری تفاوت میانگین‌ها در طیف‌های مختلف، با توجه به منطقه فعالیت، استفاده شده است و چنین استنباط می‌شود که در طیف‌های شماره یک، دو، سه، چهار، پنج، هفت، هشت و ده تفاوت بین میانگین‌ها

معنادار است. علت این تفاوت را می‌توان متفاوت بودن مناطق مختلف استان تهران برای ارائه خدمات گوناگون به مردم دانست.

همچنین از آزمون تحلیل واریانس برای بررسی معناداری تفاوت میانگین‌ها در طیف‌های مختلف با توجه به سابقه فعالیت استفاده شده است و چنین استنباط می‌شود که در طیف پنجم تفاوت بین میانگین‌ها معنادار است. این تفاوت را می‌توان ناشی از سابقه فعالیت و تجربه کاری گروه‌های مختلف در امر بیمه دانست. و در نهایت از آزمون تحلیل واریانس برای بررسی معناداری تفاوت میانگین‌ها در طیف‌های مختلف، با توجه به مدرک تحصیلی، استفاده شده است که در هیچ‌کدام از طیف‌ها، تفاوت معناداری بین میانگین‌ها مشاهده نشده است.

#### سؤال سوم: چه تفاوتی میان آموزش‌های موجود و آموزش‌های مطلوب وجود دارد؟

مرکز آموزش بیمه ایران مطابق تقویم آموزشی خود در سال ۱۳۸۲، دوره‌های آموزشی بیمه‌های اتومبیل، آتش‌سوزی، باربری، اشخاص و مسئولیت و مهندسی را به مدت ۸۰ ساعت برای نمایندگان در استان تهران برگزار کرده است.

مقایسه بین دوره‌های برگزار شده و اولویت‌های به دست آمده حاصل از نتایج این پژوهش می‌تواند نشان‌دهنده تفاوت بین آموزش‌های مطلوب و موجود باشد. همان‌طور که در جدول شماره ۴ مشخص است دوره‌هایی مانند آشنایی با فنون بازاریابی و مدیریت بازار، آشنایی با قوانین بیمه به منظور صدور انواع بیمه‌نامه و آشنایی با فنون مذاکره و نیازهایی از این قبیل، که در جدول مذکور جزو اولویت‌ها هستند، در مرکز آموزش برگزار نمی‌شود و انتظار می‌رود با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش، مسئولان مرکز آموزش شرکت بیمه ایران برای برگزاری دوره‌های فوق اقدامات مقتضی را به عمل آورند تا هر چه زودتر شاهد برگزاری دوره‌های متناسب‌تر با نیازهای آموزشی نمایندگان و ارائه خدمات بهتر توسط این نمایندگان باشیم.

در آخر به منظور بالا بردن بازدهی دوره‌های آموزشی، پیشنهادهایی براساس یافته‌های پژوهش ارائه می‌شود:

یک برنامه یا نظام آموزشی جامع برای آموزش و بهسازی نمایندگان شرکت بیمه ایران تعریف و تدوین شود. و در تدوین این برنامه یا نظام آموزشی در زمینه دانش و مهارت‌ها به اولویت‌بندی نیازهای آموزشی معین شده توجه شود.

از طرف دیگر با توجه به پیشنهادهای نمایندگان توصیه می‌شود دوره‌های آموزشی برگزارشده بیشتر حالت کاربردی داشته باشد تا تئوری. و در برگزاری این دوره‌های آموزشی، به مکان برگزاری دوره‌ها بیشتر توجه شده تا حضور در دوره‌ها برای نمایندگان با سهولت بیشتری انجام شود.

این تذکر لازم است که در برگزاری دوره‌های آموزشی نیازی به تفکیک نمایندگان از نظر جنس نیست زیرا تفاوت معناداری بین نیازهای آموزشی دو گروه زن و مرد تأیید نشده است.

به عنوان آخرین نکته پیشنهاد می‌شود به منظور بالا بردن انگیزه نمایندگان برای شرکت مستمر و پیگیر در دوره‌های مختلف آموزشی، امتیازهای ویژه‌ای برای نمایندگانی که در دوره‌ها به صورت فعال حضور دارند در نظر گرفته شود.

## منابع

۱. ابطحی، سید حسین. (۱۳۷۳)، آموزش و بهسازی نیروی انسانی، ج ۲، انتشارات مؤسسه مطالعات و برنامه‌ریزی آموزش سازمان گسترش.
۲. افروز، غلامرضا. «کارگاه‌های آموزشی، روشی برای ...»، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ش ۳، پاییز ۱۳۷۰.
۳. پرهیزگار، کمال. (۱۳۷۵)، مدیریت منابع انسانی و اداره امور استخدامی، ج ۱، تهران، نشر دیدار.

۴. پوررضا، علی. تعیین نیازهای آموزشی مدیران سازمان بنادر و کشتیرانی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران ۱۳۷۴.
۵. ترک زاده، جعفر. تعیین نیازهای آموزشی مشاغل فنی گمرکات تجاری و مسافری تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی تهران ۱۳۷۸.
۶. جان بست. (۱۳۷۶)، روش‌های تحقیق در علوم تربیتی و رفتاری، ج ۲، ترجمه دکتر حسن پاشاشریفی و دکتر نرگس طالقانی، تهران، انتشارات رشد.
۷. جزئی، نسرین. (۱۳۷۵)، مدیریت منابع انسانی، ج ۲، تهران، نشر نی.
۸. حاج کریمی، عباسعلی. (۱۳۷۶)، مدیریت منابع انسانی، ج ۱، تهران، چاپ و نشر بازرگانی.
۹. خاکی، غلامرضا. (۱۳۷۸)، روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی، ج ۱، تهران، مرکز تحقیقات علمی کشور با همکاری کانون فرهنگی انتشاراتی درایت.
۱۰. خجیرانگاس، فرامرز. بررسی نقش و تأثیر نمایندگان صنعت بیمه بر تولید حق بیمه و ضریب خسارت در شرکت سهامی بیمه آسیا طی سال‌های ۷۷-۱۳۷۱، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، ۱۳۷۸.
۱۱. دسلر، گری. (۱۳۷۸)، مبانی مدیریت منابع انسانی، ج ۳، ترجمه علی پارساییان و محمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۱۲. دلاور، علی. (۱۳۶۸)، روش‌های تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی، ج ۲، تهران، انتشارات پیام نور.
۱۳. رایبیز، استیفن پی. (۱۳۷۸)، رفتار سازمانی، ترجمه علی پارساییان و محمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۱۴. رزم فرد، حسین. بررسی نیازهای آموزشی مدیران واحدهای آموزشی دانشگاه تهران از طریق سنجش دانش آنان درباره فرایند سازماندهی در مدیریت، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، ۱۳۷۳.

۱۵. رشیدی، مهدی، بررسی نیازهای آموزشی پنج ساله آینده کارمندان پژوهشگاه صنعت نفت، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، ۱۳۷۳.
۱۶. سعادت، اسفندیار. (۱۳۷۵)، مدیریت منابع انسانی، ج ۱، تهران، سمت.
۱۷. سلیمی، قربانعلی. (۱۳۷۶)، مقدمه‌ای بر روش تحقیق در آموزش و پرورش، ج ۱، تهران، انتشارات گویا.
۱۸. سید حسینی، مهرداد. بررسی نیازهای آموزشی مدیران کانون های فرهنگی هنری مساجد از دیدگاه خود آنان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ۱۳۷۹.
۱۹. سینجر، مارک چ. (۱۳۷۸)، مدیریت منابع انسانی، ترجمه فریده آل آقا، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۲۰. دولان، شیمون ال و رندال اس، شولر. (۱۳۸۱)، مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه محمدعلی طوسی و محمدصائبی، ج ۶، تهران، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
۲۱. طوسی، محمدعلی. «کارایی و اثربخشی در سازمان‌های دولتی»، فصلنامه مدیریت امروز، ش ۱، ۱۳۶۸.
۲۲. عباس زادگان، سید محمد. (۱۳۷۶)، مبانی اساسی در سازماندهی و رهبری، ج ۲، تهران، شرکت سهامی انتشار.
۲۳. عباس زادگان، سید محمد و جعفر ترک زاده، (۱۳۸۱)، نیازسنجی آموزشی سازمان‌ها، شرکت سهامی انتشار.
۲۴. عسگریان، مصطفی. (۱۳۷۵)، مدیریت نیروی انسانی، ج ۱، تهران، جهاد دانشگاهی تربیت معلم.
۲۵. فتحی، کوروش، (۱۳۷۶)، درآمدی بر برنامه‌ریزی آموزش ضمن خدمت، تهران، انتشارات سرآمد.



۲۶. فتحی، کوروش. (۱۳۸۱)، *نیازسنجی آموزشی*، ج ۱، تهران، انتشارات آبیژ.
۲۷. فتحی، کوروش. (۱۳۷۵)، *نیازسنجی و برنامه‌ریزی آموزشی*، تهران، انتشارات اداره کل تربیت معلم.
۲۸. کرباسی‌ور، علیرضا. شناسایی عوامل عمده مؤثر بر افزایش فروش نمایندگی‌های بیمه به‌منظور توسعه فروش این نمایندگی‌ها، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ۱۳۸۰.
۲۹. کردی، محبوبه. بررسی مشکلات نمایندگان بیمه به عنوان بخشی از شبکه فروش بیمه در تهران در سال ۱۳۷۴، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، ۱۳۷۵.
۳۰. کریمی، آیت. (۱۳۸۲)، *کلیات بیمه*، ج ۷، تهران، بیمه مرکزی ایران ۲.
۳۱. هارولد، کونتز، اودانل. (۱۳۷۷)، *مدیریت منابع انسانی*، ترجمه رحیمی نیک اعظم، ج ۱، تهران، انتشارات مؤسسه نشر فرهنگ و هنر.
۳۲. کینز، پل و گری کولین. (۱۳۸۰)، *کتاب آموزشی spss ۱۰*، ترجمه اکبر فتوحی اردکانی، ج ۲، تهران.
۳۳. بیمه مرکزی ایران، *مجموعه قوانین و مقررات بیمه‌های بازرگانی*، ج ۸، تهران.
۳۴. مرادی، نعمت‌الله. بررسی نیازهای آموزشی مدیران مدارس متوسطه نظری استان لرستان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، ۱۳۷۳.
۳۵. مرزه حاجی آقایی، مهدی. بررسی میزان به کارگیری روش‌های نیازسنجی آموزشی کارکنان در سازمان‌های دولتی مستقر در شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، ۱۳۷۴.
۳۶. معصومی سوته، علیرضا. بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی ضمن خدمت در شرکت بیمه البرز از دیدگاه مدیران و کارکنان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، ۱۳۷۹.

۳۷. مهرداد، حسین. «نیاز به آموزش در سازمان»، فصلنامه مدیریت، ش ۴۸، فروردین و اردیبهشت ۱۳۸۰.

۳۸. میرسپاسی، ناصر. (۱۳۷۴)، مدیریت منابع انسانی و روابط کار، چ ۱۴، تهران، انتشارات شروین.

۳۹. نظری ماتک، مجید، نیازسنجی آموزشی مدیران سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران از دیدگاه خود آنان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ۱۳۸۲.

۴۰. Goldstein, Irein, *Training in organization*, wadsworth fourth edition, ۲۰۰۲.

۴۱. Grant Janet, [www.bmj.com](http://www.bmj.com)

۴۲. G. Stewart, Robert, M. Cuffman, Darcey, [www.needs assessment Systematic approach for successful distance education.htm](http://www.needsassessment.org/systematic-approach-for-successful-distance-education.htm)

۴۳. upta, Kavita, *A practical guide to needs assessment*, Sanfrancisco, Jossey- Bass/ p feiffer, c ۱۹۹۹.

۴۴. [www.iraninsurance.com](http://www.iraninsurance.com)