

## **Development of Takaful insurance acceptance model in the country's insurance companies from the perspective of organizational readiness indicators based on ISM-SEM combination**

**Kazem Amjadi\***

**Yadollah Rajaei\*\***

**Mohammad Dalmanpour\*\*\***

**Ashkan Rahimzadeh\*\*\*\***


Received: 2021/08/03

Accepted: 2021/11/04

### **Abstract**

Studies show that Takaful insurance has not been offered in Iran along with conventional insurance. Accordingly, due to the non-provision of Takaful insurance by insurance companies, this article examines the reasons for not accepting Takaful insurance in these companies from the perspective of the organization's readiness indicators. Accordingly, the purpose of this study was to develop a model for accepting Takaful insurance in the country's insurance companies in terms of organizational readiness indicators based on the ISM-SEM combination. The research method is descriptive-analytical and the statistical sample of the research is in two sections of research experts which include 10 experts and senior managers of insurance companies, organizations active in the insurance sector and associations active in the insurance industry of the country including 188 people, have been. In order to collect data, two questionnaires were used. The first questionnaire was used to determine the relationships and leveling between the components of Takaful insurance acceptance in insurance companies and as a pairwise comparison. The second questionnaire was used to test the developed model. The questionnaires used after determining the validity and reliability were distributed among the members of the statistical sample. In order to analyze the data, structural-interpretive modeling and structural path modeling have been used. The research findings in the structural-interpretive modeling section show that the system is considered as the most effective indicator of organizational readiness and employees as the most effective indicator of organizational readiness. Other indicators as communication indicators have less impact and effectiveness than these two indicators. Also, the results of structural modeling have shown the confirmation of the effectiveness and effectiveness of the relationship between the indicators of organizational readiness and the approval of the developed model. The results show that by focusing on effective indicators such as the system, effective indicators can be improved to increase the organization's readiness to accept Takaful insurance.

**Keywords:** Takaful Insurance, Structural-Interpretive Modeling, Structural Equation Modeling

\* Department of Economics, Islamic Azad University, Zanjan Branch, Zanjan, Iran  
amjadi@iaut.ac.ir  0000-0001-8198-1485

\*\* Department of Economics, Islamic Azad University, Zanjan Branch, Zanjan, Iran (Corresponding Author), Sahand.sahand.1381@gmail.com

\*\*\* Department of Economics, Islamic Azad University, Zanjan Branch, Zanjan, Iran  
Dalmanpour@iauz.ac.ir

\*\*\*\* Department of Economics, Islamic Azad University, Zanjan Branch, Zanjan, Iran  
Ashkan.rahimzadeh@iaut.ac.ir

## تدوین مدل پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای کشور از منظر شاخص- های آمادگی سازمان بر اساس ترکیب ISM-SEM

کاظم امجدی\*

یدالله رجایی\*\*

محمد دالمن پور\*\*\*

اشکان رحیم زاده\*\*\*\*

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۵/۱۲ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۸/۱۳

مقاله جهت اصلاح به مدت ۷ روز نزد نویسندگان بوده است.

### چکیده

بررسی‌ها نشان می‌دهد تاکنون بیمه تکافل در ایران در کنار بیمه متعارف ارائه نشده است. بر همین اساس با توجه به عدم ارائه بیمه تکافل توسط شرکت‌های بیمه‌گر، این مقاله به بررسی دلایل عدم پذیرش بیمه تکافل در این شرکت‌ها از منظر شاخص‌های آمادگی سازمان پرداخته است. بر همین اساس هدف این تحقیق تدوین مدل پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای کشور از منظر شاخص‌های آمادگی سازمان بر اساس ترکیب ISM-SEM بوده است. روش تحقیق توصیفی-تحلیلی بوده و نمونه آماری تحقیق در دو بخش خبرگان تحقیق که شامل ۱۰ خبره و مدیران ارشد شرکت‌های بیمه‌ای، سازمان‌های فعال در بخش بیمه و انجمن‌های فعال در صنعت بیمه‌ای کشور شامل ۱۸۸ نفر بوده است. به منظور جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه اول به منظور تعیین روابط و سطح‌بندی بین مؤلفه‌های پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای و به صورت مقایسه زوجی بوده است. پرسشنامه دوم نیز به منظور آزمون الگوی تدوین شده، استفاده شده است. پرسشنامه‌های مورد استفاده پس از تعیین روایی و پایایی در بین اعضای نمونه آماری پژوهش توزیع شده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل‌سازی ساختاری-تفسیری و مدل‌سازی مسیری ساختاری استفاده شده است. یافته‌های تحقیق در بخش مدل‌سازی ساختاری-تفسیری نشان می‌دهد که سامانه به عنوان تأثیرگذارترین شاخص آمادگی سازمان و کارکنان به عنوان تأثیرپذیرترین شاخص آمادگی سازمان تلقی می‌گردد. سایر شاخص‌ها به عنوان شاخص‌های ارتباطی از تأثیرگذاری و تأثیرپذیری کمتری به نسبت این دو شاخص برخوردار هستند. همچنین نتایج مدل‌سازی مسیری ساختاری نشان‌دهنده تأیید روابط تأثیرگذاری و تأثیرپذیری بین شاخص‌های آمادگی سازمان و تأیید الگوی تدوین شده است. نتایج نشان می‌دهد که با تمرکز بر شاخص‌های تأثیرگذار مانند سامانه، می‌توان شاخص‌های تأثیرپذیر را در جهت افزایش آمادگی سازمان برای پذیرش بیمه تکافل بهبود داد.

**واژگان کلیدی:** بیمه تکافل، مدل‌سازی ساختاری-تفسیری، مدل‌سازی مسیری-ساختاری.

\* دانشجوی دکتری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان، زنجان، ایران

amjadi@iaut.ac.ir

0000-0001-8198-1485

\*\* دانشیار گروه اقتصاد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان، زنجان، ایران

Sahand.sahand.1381@gmail.com

\*\*\* استادیار گروه اقتصاد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان، زنجان، ایران

Dalmanpour@iauz.ac.ir

\*\*\*\* استادیار گروه اقتصاد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان، زنجان، ایران

Ashkan.rahimzadeh@iaut.ac.ir

## مقدمه

صنعت مالی اسلامی یکی از سریع‌ترین صنایع در حال رشد در جهان اسلام است (Akhter et al., 2021). در چند سال گذشته تقاضای مصرف‌کنندگان برای محصولات و خدمات مالی اسلامی در حال افزایش بوده و انتظار می‌رود دارایی‌های مالی اسلامی تا سال ۲۰۲۲ به ۳/۸ تریلیون دلار برسد (Sandal, 2019). در مالیه اسلامی، بیشتر مطالعات به بانکداری اسلامی اختصاص داشته و بخش قابل توجهی از ادبیات مالیه اسلامی به ثبات بانکی در کشورهایی که بانک‌های اسلامی و متعارف در کنار هم فعالیت می‌کردند، توجه نموده‌اند (Berger et al., 2019). با این حال، در سال‌های اخیر، ادبیات مربوط به صنعت بیمه اسلامی نیز در حال رشد بوده است (Rubio-Misas, 2020).

مفهوم بیمه ریشه در سیستم‌های اقتصاد اسلامی دارد که هدف آن ارتقای رفاه و همبستگی بین همه اقشار جامعه، از طریق مسئولیت و همکاری مشترک است (Khan et al., 2020). بر اساس برخی از مطالعات موجود، مانند سؤالی و الشامری (۲۰۱۵) و اختر و همکاران (۲۰۱۷) روش انتقال خطرات مورد استفاده در بیمه‌های متداول متناقض با اصول شریعت است. مطالعات مختلف تکافل را به عنوان یک روش جایگزین برای ارائه خدمات بیمه‌ای مطابق با اصول شریعت می‌دانند که دلالت بر عدم قطعیت زیاد، ویژگی‌های قمار و جریان سود دارد (Khan et al., 2020). تکافل، که به آن بیمه اسلامی نیز گفته می‌شود، برای غلبه بر برخی از ویژگی‌های خاص بیمه‌های معمولی طراحی شده است. کلمه تکافل خود به معنای مسئولیت مشترک یا ضمانت مشترک است (AI-Amri et al., 2021). تکافل براساس اهداء (Tabarru) و همکاری عمل می‌کند و از عناصر ممنوعه معاملات اسلامی همچون غرر (Gharar)، قمار (Maysir) و ربا آزاد است (Alshammari et al., 2019).

انتظار می‌رود با توجه به اکثریت مسلمان در کشور، مالیه اسلامی و به خصوص تکافل بیشتر مد نظر قرار گرفته و تکافل بتواند در کنار بیمه متعارف در ایران فعالیت کند. بر همین اساس نیاز است تا در این رابطه مدل‌های مناسبی برای پذیرش بیمه تکافل تدوین و طراحی شود. در تحقیقات مختلف داخلی و خارجی انجام گرفته، محققان سعی کرده‌اند که برخی از عوامل مؤثر بر پذیرش تکافل را شناسایی کنند. مروری بر این تحقیقات نشان می‌دهد که اکثریت این مطالعات بر پذیرش بیمه تکافل از منظر فردی و یا بررسی آن بر اساس انطباق با اصول فقه و شریعت اسلامی انجام گرفته است. برای مثال پژوهش‌های آقامهدوی و همکاران (۱۳۸۸)، محمدی و همکاران (۱۳۹۴) و عیسانی تفرشی و همکاران (۱۳۹۶) به بررسی انطباق بیمه‌های تکافل با اصول فقه امامیه یا حقوقی پرداخته‌اند. در مطالعات دیگری عسکری و محمدی (۱۳۹۲) مدل‌های مختلف تکافل در دو سطح عمومی و خانواده را در ساختارهای مورد استفاده در دنیا بررسی کرده‌اند. همچنین عسکری و عظیم‌زاده آرانی (۱۳۹۳) در پژوهش دیگری اقدام به ارائه راه‌کارهایی جهت اجرایی کردن تکافل اتکایی در کشور پرداخته‌اند که برخی از عوامل اجرایی نمودن آن در سطح سازمانی مورد توجه بوده است. در مطالعه دیگری حاجی علی اکبری و همکاران (۱۳۹۹)، شفافیت اطلاعات ارائه شده در تهیه صورت‌های مالی، قوانین و دستورالعمل‌های ابلاغی، وجود یک فرایند مناسب در تهیه بودجه، بهای تمام شده ارائه خدمات بیمه‌ای، بازار کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان، تجزیه و تحلیل و تحقیقات آماری را به عنوان عوامل مؤثر بر بکارگیری بیمه تکافل در شرکت بیمه میهن مورد توجه قرار داده‌اند.

در مطالعات خارجی نیز کمیل و مت‌نور<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) نشان داده‌اند که دین، آگاهی، ترویج تکافل و مزایای تکافل از جمله عوامل مؤثر بر پذیرش تکافل می‌باشد. شبیق و حسن<sup>۲</sup> (۲۰۱۶) در پژوهشی عواملی مانند آگاهی، مزیت نسبی، سازگاری، تأثیرات

<sup>1</sup> Kamil and Mat Nor

<sup>2</sup> Shabiq and Hassan

اجتماعی و نگرش‌ها را به عنوان عوامل مؤثر بر پذیرش بیمه تکافل مطرح نموده‌اند. اختر و خان<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) در تحقیقی نشان داده‌اند که درآمد، تورم، توسعه مالی و شهرنشینی بر تقاضای بیمه تکافل تأثیر دارد. بررسی مطالعات نشان می‌دهد که اکثر آنها در بعد فردی به بررسی پذیرش بیمه تکافل توجه نموده‌اند. به صورتی که جمع‌بندی مطالعات نشان‌دهنده عوامل مرتبط با دسترسی، باورهای مذهبی، عملکرد خوب، مسئولیت اجتماعی، اعتماد، شهرت و تصویر، سطح رعایت شریعت، سیاست‌های قیمت‌گذاری و آگاهی در تصمیم‌گیری برای پذیرش بیمه تکافل در سطح فرد و خانواده مؤثر بوده است (Jamshidi et al., 2014; Jamshidi and Hussin, 2012; Jaffar and Musa, 2013; Obeid & Kaabachi, 2016).

بنابراین بر اساس مباحث مطرح شده، موضوعی که محقق را به انجام این پژوهش واداشته، در درجه اول توجه به این مسئله است که در تحقیقات انجام گرفته، بیشتر مطالعات بر بخش فردی تمرکز داشته و یا مبتنی بر بررسی انطباقی بیمه تکافل با فقه امامیه و مسائل حقوقی بوده‌اند. این موضوع باعث می‌گردد تا بحث آمادگی خود سازمان از منظر ساختارهای عملیاتی و انسانی مورد بررسی قرار نگیرد؛ از طرفی نیز حساسیت‌های مذهبی مردم در استفاده از بیمه متعارف و سازگاری بیشتر بیمه‌های تکافل با بیمه اسلامی، همچنین کارایی این نوع از بیمه‌ها در ترویج روحیه همکاری و تعاون، افزایش مشارکت و انسجام جامعه می‌تواند دلیلی بر ضرورت انجام این مطالعه باشد. همچنین آمارهای موجود نشان می‌دهد که بیش از ۳۰ درصد بیمه‌های تولیدی در اختیار فقط یک شرکت دولتی بوده و بقیه ۲۸ شرکت بیمه کشور، در حدود ۶۰ درصد سهم بازار را در اختیار دارند (سالنامه آماری صنعت بیمه، ۱۳۹۹). از این منظر اگر روحیه همکاری و تعاون در شرکت‌های بیمه با مردم شکل نگیرد، شرکت‌های خصوصی کم‌کم به جهت پیدایشی گرفتن هزینه‌ها از درآمدها، از گردونه خارج شده و توانایی ادامه کار را نخواهند داشت؛ این مسئله می‌تواند پیامدهای منفی دیگری برای

<sup>1</sup> Akhter and Khan

جامعه در پی داشته باشد. بنابراین به نظر می‌رسد که بهترین راهکار ادامه حیات بیمه‌ها، پذیرش بیمه تکافل در آنها است. اما در این میان دوباره سؤالی ایجاد می‌شود که شرکت‌های موجود بیمه چگونه می‌توانند بیمه تکافل را به اجرا در آورده و آن را در شرکت‌های خود بکار گیرند. به نظر می‌رسد در مرحله اول شناسایی عوامل مؤثر بر بیمه تکافل از منظر شاخص‌های آمادگی سازمان و در مرحله بعدی ارائه مدل‌های مناسب بر اساس روش‌های منطقی می‌تواند تسهیل‌کننده پذیرش تکافل در شرکت‌های بیمه باشد. در همین راستا هدف این تحقیق تدوین مدل پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای کشور است.

### مبانی نظری

تکافل اواخر دهه ۱۹۷۰ میلادی در مالزی<sup>۱</sup> و جنوب شرقی آسیا آغاز شده و پس از رشد قابل توجه در کشورهای عضو شورای همکاری خلیج فارس، رشد بی‌نظیری به خصوص در دهه گذشته داشته است (Karbhari et al., 2018). این رشد بیشتر حاصل افزایش جمعیت، آگاهی بیشتر از نیاز به بیمه و محیط قانونی حمایتی بوده است (Pradhan et al., 2017). تکافل جهانی بین سال‌های ۲۰۰۴ و ۲۰۰۷ به طور قابل ملاحظه‌ای از سهم ۲/۱ میلیارد دلار آمریکا به ۳/۴ میلیارد دلار افزایش داشته است که معادل با نرخ رشد سالیانه مرکب حدود ۳۰ درصدی با بزرگترین بازار عربستان سعودی و مالزی است. به صورت منطقه‌ای، منطقه آسه‌آن<sup>۲</sup> به عنوان بزرگترین بازار برای بیمه تکافل در دوره ۲۰۰۵-۲۰۰۸ شناخته شده است. در سال‌های ۲۰۰۸ و ۲۰۱۰، با توجه به تورم جهانی، این بخش در مقایسه با بازار معمولی که در کشورهای مسلمان ۵ درصد و در مناطق منآ<sup>۳</sup>، ۸ درصد بوده، ۲۸ درصد در طول دوره مشابه افزایش داشته است. به طور کلی سهم بیمه تکافل جهانی بر اساس انتظارات در سال ۲۰۱۴ به ۱۴

<sup>۱</sup>سوالهی و الشماری (۲۰۱۵) آغاز تکافل را به کشور سودان نسبت می‌دهند.

<sup>۲</sup> ASEAN

<sup>۳</sup> MENA

میلیارد دلار افزایش یافته است (Karbhari et al., 2018). برخی از پیش‌بینی‌ها مقدار آن را تا سال ۲۰۱۷، ۲۰ میلیارد دلار می‌دانند (Soualhi & Al Shammari, 2015). در رابطه با پذیرش بیمه تکافل از طرف افراد و سازمان‌ها مطالعات مختلفی انجام گرفته است. فی‌شبین و آژن<sup>۱</sup> (۱۹۷۷)، نظریه اقدام منطقی را معرفی کردند. این نظریه رابطه‌ای بین اعتقاد، نگرش، مقاصد و رفتارها برقرار می‌نماید (Md. Taib et al., 2018). نظریه اقدام منطقی نظریه‌ای بنیادی است که برای تبیین رفتار انسان مورد استفاده قرار می‌گیرد (Venkatesh et al., 2003). این مدل در زمینه‌های بسیاری گسترش یافته است (Calisir et al., 2009; Lada et al., 2009; Ramayah et al., 2010). به‌عنوان مثال، لادا و همکاران (۲۰۰۹) اثبات کردند که نظریه اقدام منطقی، مدل معتبر در پیش‌بینی قصد انتخاب محصولات حلال است. علاوه بر این، در مطالعه دیگری توسط رامایا و همکاران (۲۰۱۰) از مدل نظریه اقدام منطقی استفاده شده تا نحوه تأثیر ارزش‌ها و نگرش‌های فردی در یک کشور در حال توسعه بر روی نیت خرید محصولات سبز را بررسی کند. در نظریه اقدام منطقی، دو عامل منحصربه‌فرد که بر روی نیت رفتاری نقش دارند با نگرش به رفتار و هنجار ذهنی تعیین می‌شوند. برای کسب درک عمیق‌تر از عوامل مؤثر بر رفتار، لازم است که به اعتقاداتی توجه کنیم که افراد نسبت به خود و محیطشان دارند. بنابراین، اعتقادات به‌عنوان زیربنای نگرش و هنجار ذهن فرد تلقی می‌شوند و در نهایت هدف و رفتار را تعیین می‌کنند (Md. Taib et al., 2018). برخی از عوامل فردی مؤثر بر پذیرش بیمه تکافل در جدول (۱) نشان داده شده است.

<sup>1</sup> Fishbein and Ajzen

جدول (۱): عوامل مؤثر بر پذیرش بیمه تکافل در سطح فرد

عوامل	محقق (محققان)
نگرش	Shabiq & Hassan, 2016
هنجارهای ذهنی	
اطلاعات	
درک مزیت نسبی	
سازگاری	
مدیران خارج از سازمان	Karbhari et al., 2018
کمیته حسابرسی	
مدیرعامل اجرایی یا سمت رئیس	
اندازه هیئت‌مدیره	
مالکیت	
هیئت‌های نظارتی شریعت	
اندازه شرکت	
درآمد	Hussels et al., 2005; Redzuan et al., 2009
تورم	
نرخ پس‌انداز اصلی	
تحصیلات	Akhter et al., 2017

در رابطه با عوامل سازمانی پذیرش بیمه تکافل، برخی از مطالعات به طور ضمنی بر ۷ عامل آمادگی سازمان اشاره نموده‌اند. مدل 7S یکی از مدل‌های معروف آمادگی سازمانی است. این مدل دارای هفت متغیر یا اهرم می‌باشد که همگی با عنوان S آغاز می‌شوند و عبارت از استراتژی، ساختار، سیستم‌ها، مهارت‌ها، سبک مدیریتی، کارکنان و ارزش‌های مشترک است. این مدل یکی از مدل‌های بررسی آمادگی سازمان در مسائل مختلف مدیریتی و سازمانی است (حنفی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۰) که برخی از محققان



حوزه بیمه تکافل به برخی از آنها در مطالعات خود اشاره نموده‌اند که در جدول (۲) نشان داده شده است.

**جدول (۲): شاخص‌های آمادگی سازمان برای پذیرش بیمه تکافل**

محققان	شاخص
Salman et al., 2018	ارزش‌های مشترک
Hisham et al., 2019	ساختار
Daud et al., 2014; Ahmad et al., 2010	استراتژی
Daud et al., 2014; Ahmad et al., 2010	سامانه‌ها
Hisham et al., 2019; Salman et al., 2018; Rahman et al., 2017	سبک مدیریتی
Hisham et al., 2019; Salman et al., 2018	کارکنان
Rahman et al., 2017; Rahman et al., 2017	مهارت‌ها

بررسی‌ها نشان می‌دهد که در زمینه آمادگی سازمان‌های بیمه در پذیرش بیمه تکافل مشکلات متعددی وجود دارد که می‌توان به طور خلاصه به موارد زیر اشاره نمود.

- عدم آشنایی کافی مدیران و کارکنان صنعت بیمه با مبانی فقهی و حقوقی بیمه تکافل
- مدیران، توانایی و مهارت کافی در حل تعارضات مسائل بیمه تکافل را ندارند.
- شرح شغلی مناسبی برای اجرای اصول بیمه تکافل برای هر یک از مشاغل تعریف نشده است.
- کارکنان، آموزش‌های لازم جهت بکارگیری اصول بیمه تکافل را ندیده‌اند.
- عدم حمایت مدیران ارشد سازمان‌های بیمه از اجرای بیمه تکافل
- زیرساخت مناسب فناوری اطلاعات در سازمان‌ها برای بکارگیری بیمه تکافل تدارک دیده نشده است.
- رویه‌ها و فرایندهای عملیاتی مبتنی بر اجرای بیمه تکافل در سازمان‌ها ترسیم نشده است.

- فقدان استراتژی توسعه بیمه اسلامی در صنعت بیمه کشور
- در ساختارهای سازمانی بیشتر بیمه‌ها واحدی برای انجام امور بیمه تکافل ایجاد نشده است.
- فرهنگ سازمانی آماده پذیرش و بکارگیری اصول بیمه تکافل نیست.

### پیشینه پژوهش

مطالعات مختلفی در خصوص بیمه تکافل در داخل و خارج از کشور انجام شده است، ولی با این وجود، طی جستجوی محقق پژوهشی در زمینه تدوین مدل پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای کشور در داخل و خارج از کشور انجام نشده است. در این بخش، برخی از آخرین مطالعات مربوط به بیمه تکافل نشان داده می‌شود.

حاجی‌علی اکبری و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی به بررسی عوامل مؤثر در پیاده‌سازی بیمه اسلامی (تکافل) در سطح بیمه میهن پرداخته‌اند. حسینی و کاظمی نجف‌آبادی (۱۳۹۸) در مطالعه‌ای اقدام به تحلیل عرضه و تقاضای خدمات تکافلی در اقتصاد اسلامی نموده‌اند. وظیفه‌دوست و تاوانه (۱۳۹۷) در تحقیقی به بررسی اثربخشی نظام بیمه تکافل در صنعت بیمه ایران و چالش‌های پیش روی آن پرداخته‌اند. جلیلی و همکاران (۱۳۹۶) در تحقیقی به بررسی مبانی حقوقی بازتوزیع مازاد بیمه تکافل توجه نموده‌اند. عیسیایی تفرشی و همکاران (۱۳۹۶) در مطالعه‌ای به بررسی الگوها و ماهیت تکافل در فقه امامیه و عامه پرداخته‌اند. عربی و محمودی (۱۳۹۵) در پژوهشی به بررسی تکافل، چشم‌انداز و چالش‌های صنعت تکافل توجه نموده‌اند. عسکری و عظیم‌زاده آرانی (۱۳۹۳) در مطالعه‌ای اقدام به تحلیل مقایسه‌ای بیمه اتکایی و تکافل اتکایی و ارائه راه کارهایی جهت اجرایی کردن تکافل اتکایی در جمهوری اسلامی ایران نموده‌اند. عسکری و گیوی (۱۳۹۲) در پژوهشی به مقایسه کارایی بیمه اسلامی (تکافل) و بیمه متعارف، با فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP) پرداخته‌اند. عسکری و محمدی (۱۳۹۲)

در پژوهشی به تحلیل مقایسه‌ای الگوهای تکافل و آسیب‌شناسی آن‌ها از منظر ذی نفعان توجه نموده‌اند.

کوسکون<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۲۱) در مطالعه‌ای اقدام به تجزیه و تحلیل کارایی صنعت بیمه تکافل در یک مطالعه مقایسه‌ای نموده‌اند. نصیر<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی به بررسی ساختار مفهومی و تأثیرگذار ادبیات تکافل: مروری بر کتاب‌شناسی پرداخته‌اند. هدف این پژوهش، ارائه یک مرور جامع از جنبه‌های کلیدی تأثیرگذار و ساختار مفهومی ادبیات تکافل بوده است. رحمان<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۲۱) در تحقیقی اقدام به آزمایش یک مدل پیشنهادی بر اساس ترکیبی از ابعاد بازاریابی رابطه‌ای و کیفیت خدمات در زمینه تکافل نموده‌اند. عثمان<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۲۱) در مطالعه‌ای تجربی به بررسی روابط ارائه‌دهنده خدمات تکافل و مشتریان آن از دیدگاه عربستان سعودی پرداخته‌اند. اختر و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی به بررسی رضایت مشتریان در برخورد با دو نوع بیمه متعارف و تکافل در پاکستان پرداخته‌اند. حسن و سید سلمان<sup>۵</sup> (۲۰۲۱) در پژوهشی به بررسی ماهیت نوآورانه صنعت تکافل در مالزی پرداخته‌اند. ال‌امری<sup>۶</sup> و همکاران (۲۰۲۱) در تحقیقی به بررسی حوزه اقتصاد، شکل سازمانی و خطر ورشکستگی برای نمونه‌ای از شرکت‌های تکافل در ۱۹ کشور پرداخته‌اند. رویو-میساس<sup>۷</sup> (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی شواهد بین کشوری راجع به ثبات مالی در هفت بازار با سیستم دوگانه شرکت‌های تکافل و بیمه‌های متعارف طی دوره ۲۰۰۹-۲۰۱۶ پرداخته است. الشماری و همکاران (۲۰۱۹) در تحقیقی به بررسی تأثیر رقابت بر کارایی هزینه‌های بخش‌های بیمه و تکافل: شواهدی از بازارهای کشورهای عضو

1 Coskun

2 Nasir

3 Rehman

4 Osman

5 Hassan and Syed Salman

6 Al Amri

7- Rubio-Misas

شورای همکاری خلیج فارس پرداخته‌اند. کربهاری و همکاران (۲۰۱۸) در تحقیقی به بررسی رابطه بین ویژگی‌های حاکمیت شرکتی و کارایی فنی و مقیاس عملگرهای جهانی بیمه تکافل پرداخته‌اند. حاجی وهاب<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) در پژوهشی به بررسی سطح و رابطه بین درک عملکرد اپراتورهای تکافل و قصد مشتریان در استفاده از کارت‌های بیمه تکافل پزشکی در بخش‌های عمومی کشور مالزی پرداخته‌اند. اختر و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان مقایسه تقاضای بیمه اسلامی و متعارف، صنعت بیمه اسلامی (تکافل) را در بین سال‌های ۲۰۰۵ تا ۲۰۱۴ با بیمه‌های معمول در ۱۴ کشور مقایسه کرده‌اند. سؤالی<sup>۲</sup> (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان چالش‌های ایجاد یک طرح سالانه بیمه تکافل بازنشستگی در مالزی، به بررسی چالش‌های پیش روی توسعه یک طرح سالانه تکافل بازنشستگی در مالزی پرداخته‌اند.

بررسی مطالعات انجام شده داخلی و خارجی نشان می‌دهد که بیشتر مطالعات انجام شده در رابطه با بیمه تکافل بر سه حوزه (۱) بررسی تکافل از منظر فقهی و حقوقی، (۲) تقاضای بیمه تکافل از منظر فردی و (۳) مقایسه بیمه تکافل با بیمه متعارف تمرکز داشته‌اند و در آنها به جزء دو مطالعه حاجی علی اکبری و همکاران (۱۳۹۹) و عسکری و عظیم‌زاده آرانی (۱۳۹۳) توجهی به شرکت‌ها از منظر قابلیت و توانمندی‌های آنها در قالب آمادگی سازمانی نشده است. در مطالعات خارجی نیز این مسئله به وضوح دیده می‌شود؛ به طوری که به جزء مطالعه رحمان و همکاران (۲۰۲۱) که به بررسی ابعاد بازاریابی رابطه‌ای و کیفیت خدمات در راستای توانمندی‌های سازمانی توجه شده، در سایر مطالعات آمادگی شرکت‌ها و توانمندی‌های آنها در جهت توسعه بیمه تکافل مورد توجه قرار نگرفته است که این موضوع نشان‌دهنده یک شکاف نظری در مطالعات مربوط به تکافل و اجرایی نمودن آن در سطح سازمانی است.

---

1- Haji Wahab

2- Soualhi

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش انجام تحقیق با توجه به سؤالات پژوهش و ماهیت آن، از نوع تحقیق کمی می‌باشد. از نظر زمانی این تحقیق مقطعی و بر اساس نوع گردآوری داده‌های آن پیمایشی بوده است. بر اساس اهداف و سؤالات تحقیق، جامعه آماری این تحقیق در دو بخش خواهد بود. در بخش اول به منظور تعیین سطح هر یک از عوامل و تدوین مدل بکارگیری بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای از طریق قضاوت‌های زوجی بین شاخص‌ها، از خبرگان استفاده شده است. به جهت قابلیت تحلیل مناسب داده‌ها در این بخش و توصیه‌های انجام شده، حداکثر تعداد خبره در این بخش ۱۰ فرد خبره بر اساس ویژگی‌های زیر انتخاب شده است.

۱- مدیران شرکت‌های بیمه با سابقه بیشتر از ۲۰ سال و آشنا با موضوع بیمه

تکافل

۲- اساتید دانشگاه با تخصص اقتصاد و مالیه اسلامی و تدریس دروس مرتبط

با درجه استادیاری به بالا

۳- اساتید حوزه با سابقه کار در بخش مالیه اسلامی و آشنا با مفاهیم بیمه

تکافل

در بخش دوم، به منظور آزمون الگوی تدوین شده، جامعه آماری تحقیق شامل تمامی مدیران ارشد در شرکت‌های بیمه‌ای، سازمان‌های فعال در بخش بیمه و انجمن‌های فعال در صنعت بیمه‌ای کشور خواهد بود. بر اساس ساختار سازمانی شرکت‌ها و انجمن‌های فعال که دارای ساختار سازمانی متفاوتی بوده‌اند، سعی گردیده تا از هر شرکت چهار مدیر به پرسشنامه‌ها پاسخ دهند. بر همین اساس تعداد ۱۸۸ مدیر شرکت‌ها و سازمان‌های فعال در صنعت بیمه کشور به پرسشنامه‌ها پاسخ داده‌اند که بر همین اساس نیز نمونه آماری این بخش شامل ۱۸۸ مدیر بوده است.

ابزار گردآوری داده‌ها شامل دو پرسشنامه بوده که پرسشنامه اول بر اساس مرور ادبیات و شاخص‌های جدول (۲) تنظیم شده است. روایی این پرسشنامه به صورت روایی ظاهری و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بدست آمده است. مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه  $0/83$  محاسبه شده است که نشان‌دهنده پایایی مناسب پرسشنامه بوده است. پرسشنامه دوم، پرسشنامه مخصوص روش مدل‌سازی ساختاری- تفسیری بوده که در جهت سطح‌بندی و تدوین مدل پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای استفاده شده است.

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل‌سازی ساختاری- تفسیری (ISM) در جهت تدوین مدل پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای و از مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) در جهت آزمون مدل تدوین شده استفاده گردیده است.

#### یافته‌های تحقیق

در مرحله اول بر اساس هفت عامل آمادگی سازمان، مدل اولیه پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای، با استفاده از مدل‌سازی ساختاری- تفسیری تدوین شده است. تدوین مدل در مدل‌سازی ساختاری- تفسیری با استفاده از سطح‌بندی عوامل انجام می‌گیرد. با این سطح‌بندی و ایجاد روابط بین عوامل، مدل مفهومی پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای تدوین می‌گردد. با توجه به اینکه برای سطح‌بندی و دستیابی به مدل پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای کشور از منظر شاخص‌های آمادگی سازمان، نیاز به قضاوت‌های خبرگان در رابطه با تأثیر یا عدم تأثیر یک شاخص بر روی شاخص دیگر وجود دارد، لذا برای این قضاوت‌ها از ۱۰ فرد خبره استفاده شده است؛ بدین صورت که ابتدا هر یک از خبرگان قضاوت‌های خود را برای تأثیرگذاری یا عدم تأثیرگذاری یک شاخص بر روی شاخص دیگر بر اساس ۴ نماد زیر انجام داده‌اند.

V: عامل سطر (i) می‌تواند زمینه‌ساز رسیدن (تأثیرگذار) به عامل ستون (j) باشد.

A: عامل ستون (j) می تواند زمینه ساز رسیدن (تأثیرگذار) به عامل سطر (i) باشد.  
 X: بین عامل سطر (i) و ستون (j) ارتباط دوطرفه وجود دارد. به عبارتی هر دو می توانند زمینه ساز رسیدن (تأثیرگذار) به همدیگر شوند.  
 O: هیچ نوع ارتباطی (تأثیرگذاری) بین این دو عنصر (ij) وجود ندارد.  
 در سطح بندی از ماتریس دستیابی استفاده می گردد. ابعاد این ماتریس به تعداد مؤلفه ها می باشد که در سطر و ستون اول آن متغیرها به ترتیب ذکر می شود. آن گاه روابط دو به دو متغیرها به وسیله نمادهای معرفی شده، مشخص می شود. در نهایت ماتریس ساختاری روابط درونی متغیرها بدست آمد که نتایج برای هر یک در ادامه نشان داده شده است.

برای سطح بندی، پرسشنامه ای جدول مانند طراحی شده که سازه های اصلی پذیرش بیمه تکافل در شرکت های بیمه ای در سطر و ستون جدول ذکر می گردد. از پاسخ دهنده خواسته شد که با توجه به نمادهای معرفی شده (V,A,X,O) نوع ارتباطات زوجی سازه های اصلی پذیرش بیمه تکافل در شرکت های بیمه ای را مشخص کنند. این پرسشنامه در اختیار ۱۰ نفر از خبرگان قرار داده شد که اقدام به تعیین نوع رابطه نمودند. پس از قضاوت های خبرگان به منظور بدست آوردن ماتریس ساختار خود تعاملی از نظر اکثریت اعضا استفاده شده است. برای هر خانه ماتریس نظر اکثریت اعضا با استفاده از رابطه زیر بدست آمده است.

$$\frac{n}{2} + 1 = \frac{10}{2} + 1 = 6$$

نتایج مربوط به ماتریس ساختار خود تعاملی در جدول (۳) نشان داده شده است.

جدول (۳): ماتریس ساختاری خود تعاملی

نماد	SV	ST	SR	SY	SM	SA	SK
SV		O	V	O	A	V	O
ST			V	O	V	O	O
SR				O	V	O	A
SY					V	O	V
SM						V	O
SA							O
SK							

در مرحله بعدی بایستی ماتریس دستیابی اولیه عوامل مؤثر در پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای را به دست آورد. برای این کار از قواعد زیر استفاده شده است.

۱- اگر خانه  $(j, i)$  در ماتریس ساختاری روابط درونی نماد  $V$  گرفته است، خانه مربوطه در ماتریس دستیابی عدد ۱ می‌گیرد و خانه قرینه آن یعنی خانه  $(i, j)$  عدد صفر می‌گیرد.

۲- اگر خانه  $(j, i)$  در ماتریس ساختاری روابط درونی نماد  $A$  گرفته است، خانه مربوطه در ماتریس دستیابی عدد صفر می‌گیرد و خانه قرینه آن یعنی خانه  $(i, j)$  عدد ۱ می‌گیرد.

۳- اگر خانه  $(j, i)$  در ماتریس ساختاری روابط درونی نماد  $X$  گرفته است، خانه مربوطه در ماتریس دستیابی عدد ۱ می‌گیرد و خانه قرینه آن یعنی خانه  $(i, j)$  عدد ۱ می‌گیرد.

۴- اگر خانه  $(j, i)$  در ماتریس ساختاری روابط درونی نماد  $O$  گرفته است، خانه مربوطه در ماتریس دستیابی عدد صفر می‌گیرد و خانه قرینه آن یعنی خانه  $(i, j)$  عدد صفر می‌گیرد. نتایج بدست آمده در جدول (۴) نشان داده شده است.

جدول (۴): ماتریس دستیابی اولیه عوامل مؤثر در پذیرش بیمه تکافل

نماد	SV	ST	SR	SY	SM	SA	SK
SV		۰	۱	۰	۰	۱	۰
ST	۰		۱	۰	۱	۰	۰
SR	۰	۰		۰	۱	۰	۰
SY	۰	۰	۰		۱	۰	۱



SM	۱	۰	۰	۰		۱	۰
SA	۰	۰	۰	۰	۰		۰
SK	۰	۰	۱	۰	۰	۰	

در گام بعدی ماتریس دستیابی نهایی باید محاسبه شود. برای این کار ابتدا ماتریس دستیابی اولیه با یک ماتریس واحد هم بعد جمع می‌شود؛ سپس روابط غیر مستقیم محاسبه خواهد شد. روابط غیر مستقیم بدین معنی است که اگر متغیری مانند A بر متغیر B تاثیر گذار بوده و متغیر B بر متغیر C مؤثر است بنابراین متغیر A می‌تواند از طریق متغیر B بر متغیر C تاثیر گذار باشد. برای بدست آوردن روابط غیر مستقیم ماتریس دستیابی به توان رسیده و در توان ۴ به ثبات رسیده است. نتایج دستیابی ماتریس نهایی در جدول (۵) نشان داده شده است.

جدول (۵): ماتریس دستیابی نهایی

نماد	SV	ST	SR	SY	SM	SA	SK
SV	۱	۰	۱	۰	۱	۱	۰
ST	۱	۱	۱	۰	۱	۱	۰
SR	۱	۰	۱	۰	۱	۱	۰
SY	۱	۰	۱	۱	۱	۱	۱
SM	۱	۰	۱	۰	۱	۱	۰
SA	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۰
SK	۱	۰	۱	۰	۱	۱	۱

در مرحله بعدی سطح و اولویت عوامل مؤثر در پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای و روابط بین آنها تعیین می‌شود؛ برای تعیین سطح و روابط بین عوامل مؤثر در پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای، مجموعه دستیابی و مجموعه پیش نیاز برای هر عامل مؤثر تعیین می‌گردد. مجموعه دستیابی هر عامل مؤثر شامل عواملی است که از طریق این عامل می‌توان به آنها رسید و مجموعه پیش نیاز شامل عواملی می‌شود که از طریق آنها می‌توان به این عامل دست یافت. این کار با استفاده از ماتریس دستیابی نهایی انجام می‌شود. پس از تعیین مجموعه دستیابی و پیش نیاز برای هر عامل، عناصر مشترک

در مجموعه دستیابی و پیش نیاز برای هر عامل شناسایی می‌شوند. پس از تعیین مجموعه - های پیش نیاز و دستیابی و عناصر مشترک، نوبت به تعیین سطح عوامل می‌رسد. در اولین جدول، عاملی دارای بالاترین سطح می‌باشد که مجموعه دستیابی و عناصر مشترک آن کاملاً یکسال می‌باشند. پس از تعیین این عامل یا عوامل، آنها را از جدول حذف کرده و با باقیمانده عوامل، جدول بعدی را تشکیل می‌دهیم. در جدول دوم نیز همانند جدول اول عامل سطح دوم مشخص می‌گردد. این کار بایستی تا تعیین سطح همه متغیرها ادامه یابد. برای نمونه مرحله اول سطح بندی انجام شده در جدول (۶) نشان داده شده است.

جدول (۶): مرحله اول تعیین سطح تأثیر در تکنیک ISM

نماد	سازه‌ها	دستیابی	پیش نیاز	فصل مشترک	خروجی
SV	ارزش‌های مشترک (SV)	SV, SR, SM, SA	SV, ST, SR, SY, SM, SK	SV, SR, SM,	-
ST	ساختار (ST)	SV, ST, SR, SM, SA	ST	ST	-
SR	استراتژی (SR)	SV, SR, SM, SA	SV, ST, SR, SY, SM, SK	SV, SM, SR	-
SY	سامانه (SY)	SV, SR, SY, SM, SA, SK	SY	SY	-
SM	سبک مدیریتی (SM)	SV, SR, SM, SA	SV, ST, SR, SY, SM, SK	SV, SR, SM	-
SA	کارکنان (SA)	SA	SV, ST, SR, SY, SM, SA, SK	SA	SA
SK	مهارت (SK)	SV, SR, SM, SA, SK	SY, SK	SK	-

خلاصه نتایج مربوط به سطح بندی در جدول (۷) نشان داده شده است.

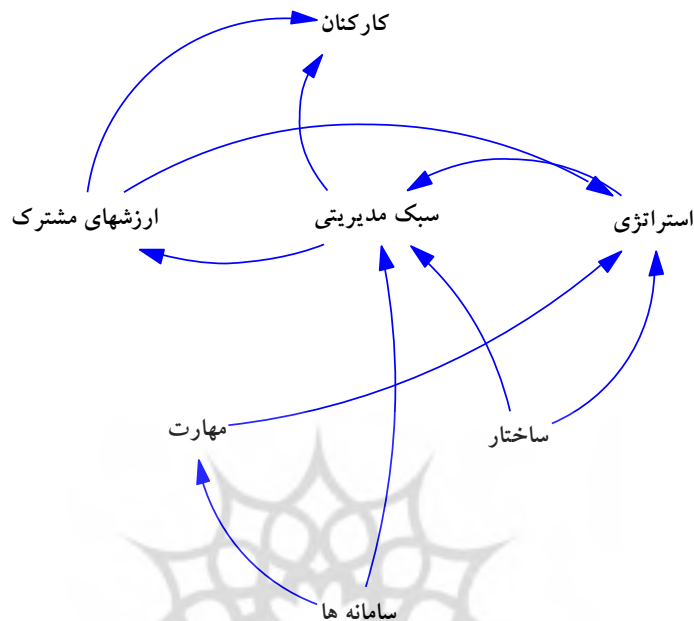
جدول (۶): خلاصه نتایج مربوط به سطح بندی شاخص‌های آمادگی سازمان

سطح	خروجی	دستیابی	پیش نیاز	فصل مشترک
اول	کارکنان (SA)	SA	SV, ST, SR, SY, SM, SA, SK	SA
دوم	ارزش‌های مشترک (SV)	SV, SR, SM	SV, ST, SR, SY, SM, SK	SV, SR, SM
	استراتژی (SR)	SV, SR, SM	SV, ST, SR, SY, SM, SK	SV, SM, SR
	سبک مدیریتی (SM)	SV, SR, SM	SV, ST, SR, SY, SM, SK	SV, SR, SM

سوم	ساختار (ST)	ST	ST	ST
	مهارت (SK)	SK	SY, SK	SK
چهارم	سامانه (SY)	SY	SY	SY

خلاصه نتایج جدول (۷) در رابطه با سطح‌بندی شاخص‌های آمادگی سازمان در پذیرش بیمه تکافل نشان می‌دهد که کارکنان به عنوان خروجی در سطح اول، سه شاخص ارزش‌های مشترک، استراتژی و سبک مدیریتی به عنوان خروجی‌های سطح دوم، دو شاخص ساختار و مهارت به عنوان خروجی‌های سطح سوم و سامانه به عنوان خروجی سطح چهارم بوده است. شاخص (شاخص‌های) سطح اول تأثیرپذیرترین سطح و شاخص (شاخص‌های) سطح چهارم تأثیرگذارترین سطح شاخص‌های آمادگی سازمان قلمداد می‌شوند. به عبارتی هر چقدر از سطح چهارم (سامانه‌ها) به سمت سطوح قبلی و سطح اول (کارکنان) حرکت شود، از تأثیرگذاری متغیرها کم شده و تأثیرپذیری آنها افزایش می‌یابد.

در نهایت می‌توان با حذف روابط تسری (غیر مستقیم) که در ماتریس دستیابی نهایی بدست آمده و بر اساس ماتریس دستیابی اولیه، با در نظر گرفتن سطح هر سازه، یک گراف جهت‌دار برای نشان دادن ارتباط بین شاخص‌های آمادگی سازمان در پذیرش بیمه تکافل رسم نمود. این گراف به عنوان مدل پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای کشور از منظر شاخص‌های آمادگی سازمان خواهد بود که در شکل (۱) نشان داده شده است.



شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش برای پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای از منظر شاخص‌های آمادگی سازمان

در شکل (۱) شاخص‌های آمادگی سازمان بر اساس سطح خروجی از بالا به پایین مرتب شده‌اند؛ به صورتی که سطح اول در بالای نمودار و سطح چهارم در پایین نمودار قرار گرفته است. شکل (۱) نشان‌دهنده مدل مفهومی پژوهش بوده و بیانگر این موضوع است که برای پذیرش بیمه تکافل از منظر شاخص‌های آمادگی سازمان در شرکت‌های بیمه‌ای، مهمترین مؤلفه وجود سامانه‌های مناسب و مطابق با اصول و مفاهیم پذیرش بیمه تکافل به عنوان تأثیرگذارترین عامل پذیرش بیمه تکافل می‌باشد. به عبارتی شرکت‌ها در گام اول برای پذیرش و بکارگیری بیمه تکافل بایستی سیستم‌ها و سامانه‌های متناسب با بیمه تکافل را در شرکت‌ها توسعه دهند. بنابر ماهیت و تفاوت فرایند بیمه تکافل با بیمه‌های متعارف، شرکت‌ها نمی‌توانند از سامانه‌های قبلی در این نوع از بیمه‌ها بهره ببرند، بر همین اساس نیز بایستی تمامی فرایندهای بیمه تکافل در

غالب سامانه‌های جدید توسعه یابند. بدیهی است که استقرار سامانه‌های جدید در سازمان، سبک‌های مدیریتی را نیز متناسب با این سیستم‌ها تحت تأثیر قرار خواهد داد. سیستم پاداش، سیستم‌های ارتباطی و تغییر سبک‌های مدیریتی به سمت سبک‌های مشارکتی بر اساس اصول و قواعد بیمه‌های تکافل، انتظاری است که تحت تأثیر استقرار سامانه‌های جدید در سازمان با دیدگاه بکارگیری بیمه تکافل وجود دارد. از طرفی نیز استفاده از سامانه‌های جدید بر مهارت تأثیر مستقیم می‌گذارد. به عبارتی استفاده از سامانه‌های جدید، مهارت‌های جدیدی در سازمان نیاز دارد که سازمان می‌تواند با آموزش و استخدام نیروی کار جدید به این نیاز مهارتی پاسخ دهد. وجود مهارت‌های مورد نیاز می‌تواند جهت‌دهی استراتژی سازمان را برای پذیرش بیمه تکافل به همراه داشته باشد. علاوه بر مهارت که در سطح سوم قرار گرفته، ساختار سازمانی نیز در این سطح قرار دارد. ساختار سازمانی یک عامل اصلی بعد از سامانه‌ها تلقی می‌گردد (این متغیر از عامل دیگری تأثیر نمی‌گیرد). با حرکت به سمت بکارگیری بیمه تکافل، ساختار سازمانی شکل جدیدی پیدا می‌کند که می‌تواند بر سبک مدیریتی تأثیر قابل ملاحظه‌ای داشته باشد. تغییر در سبک مدیریتی می‌تواند به تغییر در ارزش‌های مشترک و فرهنگ سازمانی منجر گردد. مدیران به عنوان نماد سازمان، با تغییر سبک مدیریتی، این پیام را به کارکنان انتقال می‌دهند که ارزش‌های سازمانی دچار تغییر شده و بایستی کارکنان خود را با ارزش‌های سازمانی جدید هماهنگ کنند. ساختار و ارزش‌های مشترک، استراتژی سازمان را تحت تأثیر قرار خواهند داد. به عبارتی استراتژی سازمان متناسب با تغییر ساختار سازمانی و سبک مدیریتی، نیازمند بازنگری در استراتژی‌های عملیاتی و اصلاح آنها در جهت بکارگیری همزمان بیمه تکافل در کنار بیمه‌های متعارف خواهد بود. بایستی توجه نمود که تدوین استراتژی سازمانی و یا به عبارت بهتر بازنگری در استراتژی‌های سازمانی باید بر اساس ارزش‌های سازمانی و ارزش‌های مشترک که شامل تعهد به اجرای صحیح برنامه‌های بیمه تکافل و فرهنگ سازمانی

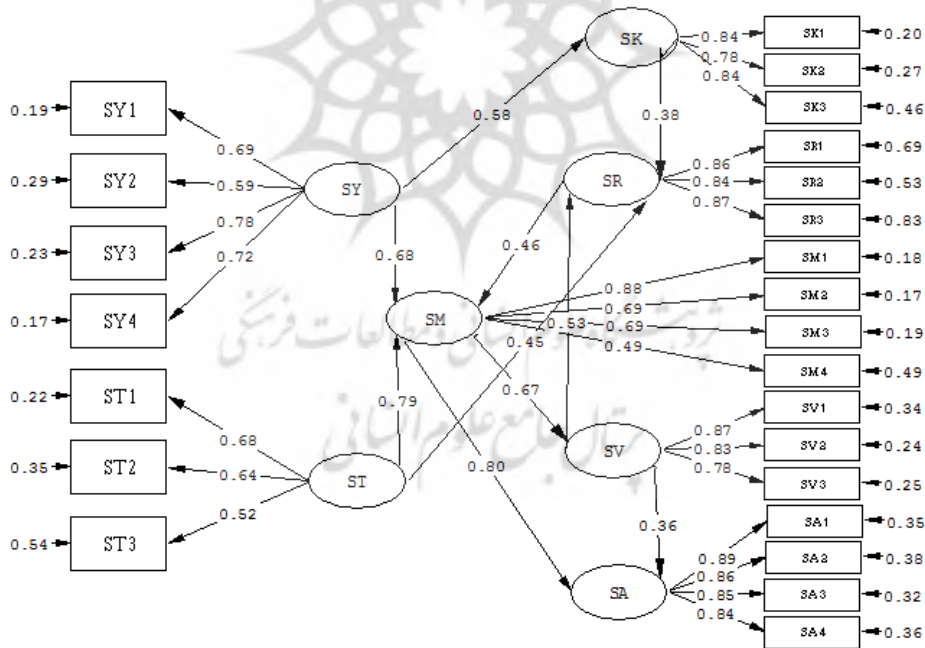
می‌باشد، قرار گیرد. در نهایت در سطح اول و تأثیرپذیرترین بخش مدل پذیرش بیمه تکافل، کارکنان قرار گرفته‌اند، جایی که بنابر ماهیت بیمه تکافل به عنوان یک خدمت، کارکنان نقش اول را بر عهده دارند و موفقیت آنها در ارائه خدمات مناسب بیمه تکافل منوط به مناسب بوده هر یک از مؤلفه‌ها در سطوح پایین‌تر است. این روابط پیچیدگی پذیرش بیمه تکافل را بر اساس هفت عامل اصلی نشان می‌دهد.

پس از تدوین مدل پذیرش بیمه تکافل، در ادامه برای پاسخ به این سؤال که برآزش مدل استخراجی پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای کشور چگونه خواهد بود؟، از مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شده است. برای این کار از نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است. به عبارتی مدل برآمده از قضاوت‌های خبرگان، در این بخش بر اساس مدلسازی معادلات ساختاری و از طریق نرم‌افزار لیزرل در جامعه مورد مطالعه و بر اساس داده‌های تجربی آزمون شده است. به منظور بررسی مناسب بودن مدل تحقیق در جامعه آماری مورد مطالعه، ابتدا شاخص‌های مناسب بودن مدل تدوین گردیده است. مقدار مناسب و مقدار محاسبه شده برای مدل تحقیق در جدول (۸) نشان داده شده است.

جدول (۸): شاخص‌های برآزش مدل معادلات ساختاری

عنوان شاخص	نماد شاخص	برآزش قابل قبول	مقدار محاسبه شده
سطح معنی‌داری خی‌دو	<i>P-Value</i>	بزرگتر از ۵ درصد	۰/۰۵۱۱
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	<i>RMSEA</i>	۰/۰۵ < عالی ۰/۰۹ < قابل قبول	۰/۰۸۶
شاخص نیکویی برآزش	<i>GFI</i>	> ۰/۹	۰/۹۱
ریشه میانگین مربعات	<i>RMR</i>	< ۰/۰۹	۰/۰۷۶
نیکویی برآزش تعدیل شده	<i>AGFI</i>	> ۰/۹	۰/۹۰
برآزش هنجار شده	<i>NFI</i>	> ۰/۹	۰/۹۰
برآزش تطبیقی	<i>CFI</i>	> ۰/۹	۰/۹۲
خی‌دو بهنجار شده	$\chi^2/df$	بین ۱ تا ۳	۲/۷۳۸

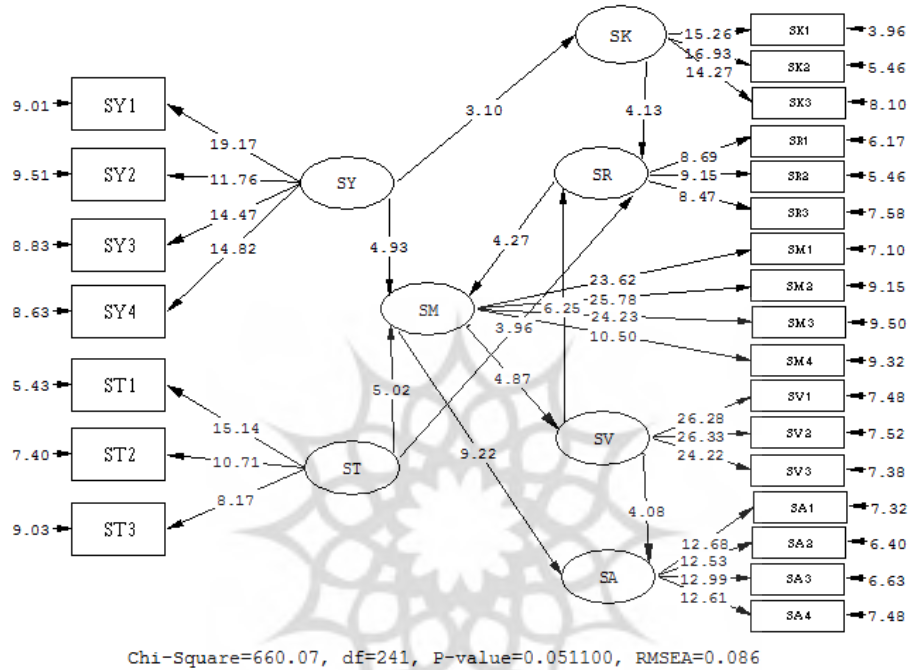
نتایج جدول (۸) نشان می‌دهد که سطح معنی‌داری خی‌دو بزرگتر از  $0/05$  ( $0/511$ )، ریشه میانگین مربعات خطای برآورد کوچکتر از  $0/09$  ( $0/086$ )، شاخص نیکویی برازش بزرگتر از  $0/91$  ( $0/91$ )، ریشه میانگین مربعات کوچکتر از  $0/09$  ( $0/076$ )، نیکویی برازش تعدیل‌شده بزرگتر از  $0/9$  ( $0/90$ )، برازش هنجار شده بزرگتر از  $0/9$  ( $0/93$ )، برازش تطبیقی بزرگتر از  $0/9$  ( $0/92$ ) و خی‌دو بهنجار شده کوچکتر از  $3$  ( $2/738$ ) محاسبه شده است که تمامی شاخص‌ها نشان می‌دهند که مدل تدوین شده از برازش مناسبی برخوردار بوده و می‌توان این مدل را به عنوان مدل پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای بکار گرفت. ضرایب مسیر مدل پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای کشور در شکل (۲) نشان داده شده است.



Chi-Square=660.07, df=241, P-value=0.051100, RMSEA=0.086

شکل (۲): ضرایب مسیر مدل بکارگیری بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای

برای بررسی معنی‌داری ضرایب مسیر از مقدار  $t$  متناظر هر ضریب مسیر استفاده می‌گردد. نتایج مربوط به مقدار  $t$  هر ضریب مسیر در شکل (۳) نشان داده شده است.



شکل (۳): مقادیر  $t$  ضرایب مسیر مدل برای بکارگیری بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای

با توجه به اینکه در سطح اطمینان ۹۵ درصد مقدار  $t$  تمامی ضرایب مسیر بزرگتر از  $1/96$  محاسبه شده است، می‌توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد عنوان نمود که تأثیرگذاری و ارتباط بین مؤلفه‌های اصلی پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای تأیید می‌شود.



## بحث و نتیجه‌گیری

رابطه با پذیرش بیمه تکافل برخی از مطالعات به طور ضمنی بر ۷ عامل آمادگی سازمان اشاره نموده‌اند. سلمان و همکاران (۲۰۱۸) به طور تلویحی بر سه عامل ارزش‌های مشترک، سبک مدیریتی و کارکنان در پذیرش موفق بیمه تکافل اشاره دارد. هیشام و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهش خود به این مسئله پرداخته که شرکت‌ها برای توسعه و اجرای موفق بیمه تکافل بایستی ساختار سازمانی مناسب، سبک مدیریتی منطبق با این خدمت و کارکنان ماهر در جهت اجرای موفق بیمه تکافل در اختیار داشته باشند. داود و همکاران (۲۰۱۴) بر استراتژی و سیستم‌ها تأکید دارد، عواملی که احمد و همکاران (۲۰۱۰) نیز آنها را به عنوان پایه‌های اجرای موفق بیمه تکافل می‌دانند. به طور خلاصه هر ۷ عامل ارزش‌های مشترک، ساختار سازمانی، استراتژی، سامانه‌ها، سبک مدیریتی، کارکنان و مهارت‌ها مؤلفه‌هایی هستند که برای پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای به خصوص شرکت‌هایی که تا به حال آشنایی با این نوع بیمه نداشتند، ضروری است. نتایج سطح‌بندی سازه‌های مؤثر در پذیرش بیمه تکافل نشان می‌دهد که کارکنان در سطح اول، ارزش‌های مشترک، استراتژی و سبک مدیریتی در سطح دوم، ساختار و مهارت در سطح سوم و سامانه در سطح چهارم قرار می‌گیرند. نتایج سطح‌بندی نشان می‌دهد که برای پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای مهمترین مؤلفه، وجود سامانه‌های مناسب و مطابق با اصول و مفاهیم پذیرش بیمه تکافل می‌باشد. در سطحی بالاتر ساختار و مهارت به عنوان دو سازه ارتباطی قرار گرفته‌اند. این دو سازه ساختار سازمانی و مهارت‌های مورد نیاز پذیرش بیمه تکافل را در شرکت‌های بیمه‌ای نشان می‌دهد. در سطحی بالاتر ارزش‌های مشترک، استراتژی و سبک مدیریتی به عنوان سه سازه‌ای که با پشتیبانی سامانه‌ها، ساختار و مهارت‌های پذیرش بیمه تکافل را در شرکت‌های بیمه‌ای تسهیل و هدفمند می‌نمایند، قرار می‌گیرند. در نهایت کارکنان در سطح اول قرار دارند، جایی که بنابر ماهیت بیمه تکافل به عنوان

یک خدمت، کارکنان نقش اول را بر عهده دارند و موفقیت آنها در ارائه خدمات مناسب بیمه تکافل منوط به هر یک از مؤلفه‌ها در سطوح پایین‌تر است. با توجه به ماهیت این سؤال و تازگی بحث، در رابطه با این سؤال پژوهش کار خاصی در ادبیات و مطالعات میدانی انجام نگرفته است، ولی به طور ضمنی می‌توان نتایج این سؤال پژوهش را با نتایج هیشام و همکاران (۲۰۱۹) در رابطه با ساختار سازمانی و سبک مدیریتی در یک راستا دانست. این محققان در پژوهش خود با اشاره به این موضوع که ساختار سازمانی مناسب، سبک مدیریتی و کارکنان ماهر سه جزء اصلی اجرای موفق بیمه تکافل می‌باشند، ساختار سازمانی را عاملی برای اتخاذ سبک مدیریتی مناسب و کارکنان ماهر برای اجرای بیمه تکافل می‌دانند. برای بررسی مناسب بودن و معنی‌داری روابط مدل تدوین شده از مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شد. برای بررسی مناسب بودن مدل تحقیق در جامعه آماری مورد مطالعه، ابتدا شاخص‌های مناسب بودن مدل تدوین بررسی گردیده است. با توجه به اینکه نتایج تحقیق نشان داد که سامانه‌ها به عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی پذیرش بیمه تکافل در شرکت‌های بیمه‌ای تلقی می‌شود، بنابراین به مدیران شرکت‌های بیمه پیشنهاد می‌گردد تا به منظور پذیرش موفق بیمه تکافل، قبل از پذیرش بیمه تکافل، ابتدا سیستم‌های موجود در شرکت را مورد بررسی قرار داده و با بررسی مناسب سیستم‌های مورد نیاز برای بیمه تکافل را در شرکت پیاده‌سازی نمایند. همچنین با توجه به اهمیت ساختار، پیشنهاد می‌گردد تا برای ایجاد ساختار سازمانی مناسب می‌بایست شرکت‌ها با مطالعه ساختار موجود و ساختار مورد نیاز پذیرش بیمه تکافل اقدامات مناسبی در راستای پر کردن شکاف موجود انجام دهند. در نهایت پیشنهاد می‌گردد تا شرکت‌ها ابتدا امکان‌سنجی مناسبی از این مؤلفه‌ها در سازمان انجام داده و در صورت نیاز برنامه‌های خود را متناسب با تقویت این مؤلفه‌ها برای پذیرش بیمه تکافل مورد بررسی و بازبینی قرار دهند.

## منابع

- آقامهدوی، اصغر؛ اسماعیلی گیوی، حمیدرضا و کاکاوند، مجتبی (۱۳۸۸). "بررسی الگوهای بیمه اسلامی (تکافل) مبتنی بر مضاربه از نظر سازوکارهای عملیاتی و فقهی (فقه امامیه)"، *جستارهای اقتصادی*، ۶(۱۲)، ۱۲۱-۱۴۸.
- جلیلی، عباس؛ عبدالملکی، حجت الله و معظمی، حسن (۱۳۹۶). "بررسی مبانی حقوقی بازتوزیع مازاد بیمه تکافل" *پژوهشنامه بیمه*، ۳۲(۲)، ۱۲۶-۱۰۷.
- حاجی علی اکبری، فیروزه؛ زبان‌دان، الهام و جعفرلی، فریمه (۱۳۹۹). "بررسی عوامل مؤثر در پیاده‌سازی بیمه اسلامی (تکافل) در سطح بیمه میهن"، *پژوهشنامه بیمه*، ۳۵(۴)، ۱۹۸-۱۶۳.
- حسینی، سید رضا و کاظمی نجف آبادی، مصطفی (۱۳۹۸). "تحلیل عرضه و تقاضای خدمات تکافلی در اقتصاد اسلامی"، *دوفصلنامه جستارهای اقتصادی*، ۱۶(۳۱)، ۱۹۴-۱۶۱.
- حنفی‌زاده، پیام؛ زارع‌رواسان، احد و روحانی، سعید (۱۳۹۰). "بررسی آمادگی سازمان جهت پیاده‌سازی سیستم ERP بر مبنای مدل 7S مکینزی"، *کار و جامعه*، ۱۳(۶)، ۲۲-۴۰.
- عربی، سید هادی و محمودی، فاطمه (۱۳۹۵). "بررسی تکافل، چشم‌انداز و چالش‌های صنعت تکافل"، *اقتصاد و بانکداری اسلامی*، ۵(۱۴)، ۳۱-۷.
- عسکری، محمدمهدی و عظیم زاده آرانی، محمد (۱۳۹۳). "تحلیل مقایسه‌ای بیمه اتکایی و تکافل اتکایی و ارایه راه کارهایی جهت اجرایی کردن تکافل اتکایی در جمهوری اسلامی ایران"، *دوفصلنامه تحقیقات مالی اسلامی*، ۳(۲)، ۹۷-۱۲۸.
- عسکری، محمدمهدی و محمدی، مهدی (۱۳۹۲). "تحلیل مقایسه‌ای الگوهای تکافل و آسیب‌شناسی آنها از منظر ذینفعان"، *دوفصلنامه تحقیقات مالی اسلامی*، ۳(۱)، ۱۵۳-۱۸۴.
- عیسائی تفرشی، محمد؛ کاظمی نجف‌آبادی، عباس و الهی، محمد (۱۳۹۶). "الگوها و ماهیت تکافل در فقه امامیه و عامه"، *فقه و حقوق اسلامی*، ۸(۱۵)، ۵۱-۷۲.

- محمدی، مهدی؛ سعدی، حسینعلی و عسگری، محمد مهدی (۱۳۹۴). "مطالعه و تحلیل تطبیقی الگوی تکافل بر اساس فقه امامیه"، *تحقیقات مالی اسلامی*، ۵(۱)، ۸۸-۶۵.

- وظیفه دوست، حسین و تاوانه، عبدالله (۱۳۹۷). "بررسی اثربخشی نظام بیمه تکافل در صنعت بیمه ایران و چالش‌های پیش روی آن"، *دومین همایش بین‌المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد در توسعه پایدار*.

- Ahmad, Mohd, Tariq Masood, and Mohd Saeed Khan. "Problems and prospects of Islamic banking: a case study of takaful." 2010.
- Akhter, W., & Khan, S. U., "Determinants of Takāful and conventional insurance demand: A regional analysis", **Cogent Economics & Finance**, 2017; 5(1), 1291150.
- Akhter, W., Pappas, V., & Khan, S. U., "A comparison of Islamic and conventional insurance demand: Worldwide evidence during the Global Financial Crisis", **International Business and Finance**, 2017, 42, 1401-1412.
- Akhter, Waheed, Hassan Jamil, and Kim-Shyan Fam. "Islamic influence on customer satisfaction: evidence from Takaful and conventional insurance industry." **Journal of Islamic Accounting and Business Research**, 2021.
- Al-Amri, Khalid, J. David Cummins, and Mary A. Weiss. "Economies of scope, organizational form, and insolvency risk: Evidence from the takaful industry." *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, 2021, 70, 101259.
- Alshammari, A. A., Alhabshi, S. M. B. S. J., & Saiti, B., "The impact of competition on cost efficiency of insurance and takaful sectors: Evidence from GCC markets based on the Stochastic Frontier Analysis", **Research in International Business and Finance**, 2019, 47, 410-427.
- Alshammari, A. A., Alhabshi, S. M. B. S. J., & Saiti, B., "The impact of competition on cost efficiency of insurance and takaful sectors: Evidence from GCC markets based on the Stochastic Frontier Analysis", **Research in International Business and Finance**, 2019, 47, 410-427.
- Berger, Allen N., et al. "Liquidity creation performance and financial stability consequences of Islamic banking: Evidence from a multinational study." **Journal of Financial Stability**, 2019, 44, 100692.
- Calisir, Fethi, Cigdem Altin Gumussoy, and Armagan Bayram. "Predicting the behavioral intention to use enterprise resource planning systems: An exploratory extension of the technology acceptance model." *Management research news* (2009).

- Coskun, Ali, Houshang Habibniya, and Yavuz Keceli. "An efficiency analysis of takaful insurance industry: A comparative study." **The Journal of Asian Finance, Economics and Business** 2021, 8(7), 111-120.
- Daud, Wan Norhayate Wan, Marlisa Abdul Rahim, and Aizzat Mohd Nasurdin. "Quality of Islamic leadership and organizational performance within the takaful industry in Malaysia: a conceptual study." *Asian Social Science* 10.21 (2014): 135.
- Fishbein, Martin, and Icek Ajzen. "Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research." *Philosophy and Rhetoric* 10.2 (1977).
- Haji Wahab, M. Z., "Perception of the takaful operators' performance towards customers' intention in using medical takaful card among public sector", **Journal of Islamic Marketing**, 2018, 9(3), 527-543.
- Hassan, Rusni, and Syed Salman. "**Innovative Nature of the Takaful Industry in Malaysia: Are We with The Conventional Insurance Industry? Overview.**" Hassan, R., & Salman, SA (2021). Innovative nature of the Takaful industry in Malaysia: Are we with the conventional insurance industry , 2021, 01-11.
- Hisham, R. R. I. R., et al. "Islamic leadership and transparency practices in takaful organization." *Asian Journal of Accounting and Governance* 11 (2019): 1-13.
- Hussels, Stephanie, Damian Ward, and Ralf Zurbruegg. "Stimulating the demand for insurance." *Risk management and insurance review* 8.2 (2005): 257-278.
- Jaffar, M. A., & Musa, R., "Determinants of attitude towards Islamic financing among Halal-certified micro and SMEs: A proposed conceptual framework", **International Journal of Education and Research**, 2013,1(8), 1-10.
- Jamshidi, D., & Hussin, N., "A conceptual framework for adoption of Islamic Credit Card in Malaysia. Kuwait", **Chapter of the Arabian Journal of Business and Management Review**, 2012, 2(3), 102.
- Jamshidi, D., Hussin, N., Jafarian, Z., & Wan, H. L., "Investigating the factors that influence acceptance of Islamic credit card as a new banking service. Kuwait", **Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review**, 2014, 3(12), 71-84.
- Kamil, M., & Mat Nor, N., "Factors influencing the choice of takaful over conventional insurance: The case of Malaysia", **Journal of Islamic Finance**, 2014, 3(2), 1-14.
- Karbhari, Y., Muye, I., Hassan, A. F. S., & Elnahass, M., "Governance mechanisms and efficiency: Evidence from an alternative insurance

- (Takaful) market”, **Journal of International Financial Markets, Institutions and Money**, 2018.
- Khan, Ashraf, et al. "A bibliometric review of takaful literature." **International Review of Economics & Finance**, 2020, 1(69), 389-405.
  - Lada, Suddin, Geoffrey Harvey Tanakinjal, and Hanudin Amin. "Predicting intention to choose halal products using theory of reasoned action." *International journal of Islamic and Middle Eastern finance and management*, 2009, 2(1), 66-76.
  - Md. Taib, F. M., Ramayah, T., & Razak, D. A. Factors influencing intention to use diminishing partnership home financing. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 2008
  - Nasir, Adeel, Umar Farooq, and Ashraf Khan. "Conceptual and influential structure of Takaful literature: a bibliometric review." **International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management**, 2021
  - Osman, Ismah, et al. "Let’s get acquainted: an empirical study on takaful customer-service provider relationships from Saudi Arabian perspectives." **Journal of Islamic Marketing**, 2021.
  - Pradhan, Rudra P., et al. "Insurance–growth nexus and macroeconomic determinants: evidence from middle-income countries." *Empirical Economics* 52.4 (2017): 1337-1366.
  - Rahman, Muhammad Ikhbal Abdul, Rusni Hassan, and Nurun Nadiyah Mohamad. "The implications of public company requirements under Islamic Financial Services Act (IFSA) 2013 on Takaful Operators in Malaysia." *Middle East Journal of Management* 4.4 (2017): 295-308.
  - Ramayah, T., Jason Wai Chow Lee, and Osman Mohamad. "Green product purchase intention: Some insights from a developing country." *Resources, conservation and recycling* 54.12 (2010): 1419-1427.
  - Redzuan, Hendon, Zuriah Abdul Rahman, and S. S. S. H. Aidid. "Economic determinants of family takaful consumption: Evidence from Malaysia." *International Review of Business Research Papers* 5.5 (2009): 193-211.
  - Rehman, Mohsin Abdur, et al. "Revisiting the corporate image through service quality and relationship marketing: an empirical evidence from Malaysian and Saudi Arabian Takaful customers." **Journal of Islamic Accounting and Business Research**, 2021.
  - Rubio-Misas, María. "Ownership structure and financial stability: Evidence from Takaful and conventional insurance firms." **Pacific-Basin Finance Journal**, 2020, 62,101355.

- Salman, Syed Ahmed, Hafiz Majdi Ab Rashid, and Sheila Nu Nu Htay. "The impact of internal forces on acceptance of takaful by insurance policyholders in India." *Journal of Islamic Accounting and Business Research* (2018).
- Sandal, Nukhet A. "The politics of regime mainstreaming: knowledge production and the institutionalization of Islamic finance." **Politics and Religion**, 2019, 12(4), 606-628.
- Shabiq, A., & Hassan, Z., "Factors Affecting Adoption of Takaful (Islamic Insurance) in the Maldives", **International Journal of Accounting, Business and Management**, 2016, 4(1), 1-15.
- Soualhi, Y., & Al Shammari, A. A. R., "Indicators of takaful awareness among Kuwaitis", **Journal of Islamic Banking and Finance**, 2015, 3(2), 75-89.
- Soualhi, Y., "Challenges of developing a takāful retirement annuity plan in Malaysia", **ISRA International Journal of Islamic Finance**, 2017, 9(1), 95-99.
- Venkatesh, Viswanath, et al. "User acceptance of information technology: Toward a unified view." *MIS quarterly*, 2003, 425-478.