



Identification and Ranking of Factors Affecting the Entry and Exit Behavior of Social Security Insured Individuals: A Case Study of Social Security in Fars Province

Mehrzaad Akbarpour *

Seyed Hamed Norouzi

The Deputy for Insurance Affairs and Coordination of Provincial Affairs of the Social Insurance Fund for Farmers, Villagers, and Nomads, Ministry of Cooperatives, Labour, and Social Welfare, Iran.
Insurance and Inspection Expert, Social Security Organization of Fars Province – Shiraz, Iran.

Abstract

The aim of this article is to identify and analyze the factors affecting the behavior of insured individuals using the Analytical Hierarchy Process (AHP) approach. For this purpose, five main categories of factors—economic, demographic, managerial, regulatory, and technological—as well as related sub-criteria for each, were examined. The research findings showed that within the economic dimension, income level and the affordability of insurance premiums had the greatest influence on the decision-making of insured individuals. In the regulatory factor, the stability of insurance rules and regulations had a notable importance in increasing the trust and retention of insured individuals, with updates and transparency in regulations also playing a complementary role. Demographic analysis indicated that age and education level are major determinants in shaping the attitudes and willingness of people towards insurance. In the technological sector, the development and accessibility of electronic services, enhanced digital literacy, and trust in technology security all played important roles in improving the insurance experience. The results of the AHP model suggest that attention to these factors—particularly focusing on regulatory stability, increased access to technology, and supportive economic policies—can boost participation and satisfaction among the insured. The findings of this research provide effective solutions for policymakers and insurance companies to improve the country's insurance system and enhance the behavior of the insured.

Keywords: Insured behavior, Analytic Hierarchy Process (AHP), economic factors, demographic factors, regulatory stability, insurance technology

شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر رفتار ورود و خروج بیمه شدگان تامین اجتماعی مطالعه تامین اجتماعی استان فارس

معاون امور بیمه‌ای و هماهنگی امور استان‌های صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستاییان و عشایر، وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی ایران.
کارشناس بیمه‌ای و بازرسی سازمان تامین اجتماعی فارس، شیراز، ایران.

مهرزاد اکبرپور *

سیدحامد نوروزی

چکیده

هدف این پژوهش، شناسایی و تحلیل عوامل مؤثر بر رفتار بیمه‌شدگان با استفاده از رویکرد تحلیل سلسله‌مراتبی (AHP) است. بدین منظور، پنج دسته عامل اصلی اقتصادی، جمعیت‌شناختی، مدیریتی، مقرراتی و فناورانه به همراه زیرمعیارهای مربوط به هر کدام، مورد بررسی قرار گرفته‌اند. نتایج پژوهش، نشان می‌دهد که در بُعد اقتصادی، سطح درآمد و تناسب هزینه‌های بیمه، بیشترین تأثیر را بر تصمیم‌گیری بیمه‌شدگان دارند. در عامل مقرراتی، ثبات قوانین و مقررات بیمه‌ای، اهمیت ویژه‌ای در افزایش اعتماد و ماندگاری بیمه‌شدگان دارد و به‌روزرسانی و شفافیت مقررات نیز نقش مکملی ایفا می‌کند. تحلیل جمعیت‌شناختی، نشان می‌دهد که سن و سطح تحصیلات، از عوامل اصلی در تعیین نگرش و استقبال افراد نسبت به بیمه هستند. در بخش فناورانه، توسعه و دسترسی به خدمات الکترونیکی، ارتقای سواد دیجیتال و اعتماد به امنیت فناوری، نقش مهمی در بهبود تجربه بیمه‌ای دارند. نتایج مدل AHP، حاکی از آن است که توجه به این عوامل و به‌ویژه تمرکز بر ثبات مقرراتی، افزایش دسترسی فناوری و سیاست‌های حمایتی اقتصادی، می‌تواند موجب افزایش مشارکت و رضایت بیمه‌شدگان شود. یافته‌های این پژوهش، راهکارهای مؤثری برای سیاست‌گذاران و شرکت‌های بیمه‌ای در جهت ارتقای نظام بیمه‌ای کشور و بهبود رفتار بیمه‌شدگان ارائه می‌دهد.

کلیدواژه‌ها: رفتار بیمه‌شدگان، تحلیل سلسله‌مراتبی (AHP)، عوامل اقتصادی، عوامل جمعیت‌شناختی، ثبات مقرراتی، فناوری بیمه‌ای.

مقدمه

در دنیای پرتحول امروز، نظام‌های بیمه‌ای اجتماعی، به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ابزارهای حمایت از نیروی کار و ایجاد امنیت اقتصادی در جوامع، نقش آفرینی می‌کنند. بیمه‌ای تأمین اجتماعی با پوشش‌دهی گروه‌های متنوع، همواره کوشیده تا با کاهش ریسک‌های فردی و اجتماعی، ضریب اطمینان اقتصادی را در جامعه ارتقا بخشد. با این حال، ثبات و پایداری این نظام، در گرو شناسایی صحیح رفتار بیمه‌شدگان به‌ویژه در زمینه‌ی ورود و خروج آن‌ها از چرخه‌ی بیمه و تحت پوشش قرار گرفتن یا باقی نماندن است. این رفتار، حاصل تأثیر و تعامل مجموعه‌ای از عوامل گوناگون است. عوامل اقتصادی، مانند میزان درآمد، تورم، بیکاری و امنیت شغلی، نقش تعیین‌کننده‌ای در تصمیم افراد برای باقی ماندن یا خروج از سیستم بیمه دارند. عوامل مدیریتی، همچون کیفیت ارائه‌ی خدمات، شفافیت فرایندها و کارآمدی مدیران بیمه می‌تواند بر میزان رضایتمندی و وفاداری بیمه‌شدگان تأثیرگذار باشد. علاوه بر این، عوامل مقرراتی، همچون قوانین و بخشنامه‌ها، مشوق‌ها یا محدودیت‌های قانونی، به‌عنوان یکی از محورهای حیاتی، رفتار بیمه‌ای را هدایت و یا محدود می‌کنند. عوامل جمعیت‌شناختی، همانند سن، جنسیت، میزان تحصیلات و نوع شغل نیز نقش مهمی در الگوی ورود و خروج از بیمه ایفا می‌کنند. در نهایت، عوامل فناورانه با گسترش خدمات دیجیتال و ساده‌سازی دسترسی به خدمات بیمه‌ای، تأثیر قابل توجهی بر جذب و حفظ بیمه‌شدگان دارند. شناسایی و رتبه‌بندی صحیح این عوامل، نه‌تنها موجب اتخاذ تصمیمات بهتر توسط مدیران و سیاست‌گذاران بیمه‌ای می‌شود، بلکه زمینه‌ساز ارتقای سطح رضایتمندی و پایداری بیمه‌شدگان خواهد بود. پژوهش حاضر، با هدف تحلیل و اولویت‌بندی این عوامل، می‌کوشد تصویری جامع از وضعیت موجود ارائه دهد و راهکارهای بهبود مشارکت در نظام بیمه‌ای تأمین اجتماعی را تبیین نماید.

بیان مسئله

امروزه صنعت بیمه، به‌عنوان یکی از ارکان مهم اقتصادی و اجتماعی هر کشور، نقش اساسی در کاهش ریسک‌ها و افزایش امنیت اقتصادی آحاد جامعه ایفا می‌کند. استقبال و مشارکت فعال بیمه‌شدگان در طرح‌های بیمه‌ای، نه‌تنها نشان‌دهنده‌ی سطح آگاهی و اعتماد عمومی به این صنعت است، بلکه ضامن پایداری و توسعه‌ی خدمات بیمه‌ای نیز محسوب می‌شود. با این حال، رفتار بیمه‌شدگان و علل گرایش یا عدم تمایل آنان به استفاده از انواع پوشش‌های بیمه‌ای، موضوعی چندبعدی و متأثر از عوامل گوناگون اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، قانونی و فناورانه است. شناسایی دقیق این عوامل و بررسی میزان اهمیت و اثرگذاری هر یک، می‌تواند سیاست‌گذاران و شرکت‌های بیمه را در تدوین برنامه‌های هوشمندانه‌تر و ارائه‌ی خدمات متناسب با نیازهای واقعی جامعه یاری نماید. در این راستا، رویکرد تحلیل سلسله‌مراتبی (AHP)، به‌عنوان یکی از روش‌های کارآمد تصمیم‌گیری چندمعیاره، امکان اولویت‌بندی و وزن‌دهی به عوامل مختلف مؤثر بر رفتار بیمه‌شدگان را فراهم می‌سازد. این مطالعه، تلاش دارد با بهره‌گیری از این رویکرد، عوامل اثرگذار در پنج محور اصلی اقتصادی، جمعیت‌شناختی، مدیریتی، مقرراتی و فناورانه را شناسایی و تحلیل نماید و از این طریق، گامی مؤثر در بهبود سیاست‌ها و ارتقای سطح مشارکت بیمه‌شدگان بردارد.

در دهه های اخیر، نوسانات بازار کار، تغییرات اقتصادی و اصلاحات ساختاری در کشور، نقش مهمی در رفتار ورود و خروج بیمه شدگان به نظام تامین اجتماعی داشته است (عابدی و همکاران، ۱۳۹۸). بررسی آمار سازمان تامین اجتماعی، نشان می دهد که نرخ تغییرات ورود و خروج بیمه شدگان، به ویژه در استان های پرجمعیت و صنعتی مانند استان فارس، روندی افزایشی داشته و این موضوع، برنامه ریزی سیاست گذاران را با چالش های جدی مواجه ساخته است (سازمان تامین اجتماعی، ۱۴۰۲). مطالعات انجام شده، نشان می دهد که رفتار بیمه شدگان در ورود و خروج از کارگاه ها، تنها تحت تأثیر شرایط اقتصادی نیست، بلکه عواملی همچون سیاست های بیمه ای، نوع اشتغال، رفتار کارفرمایان، وضعیت تولید، ویژگی های جمعیت شناسی و حتی ساختارهای مدیریتی نیز در این میان تأثیرگذار هستند (رسولزاده اصل و همکاران، ۱۳۹۹؛ حسینی و همکاران، ۱۳۹۵). در سطح استان فارس، وجود صنایع کشاورزی، خدماتی و به ویژه صنایع کوچک و متوسط با ماهیت پویایی اشتغال، موجب شده است تا نوسان در جمعیت بیمه شدگان، برجسته تر از سایر استان ها باشد (میرزاخانی و همکاران، ۱۳۹۷). عدم شناسایی صحیح و رتبه بندی عوامل مؤثر، می تواند منجر به ناکارآمدی سیاست های حمایتی و هدررفت منابع مالی سازمان تامین اجتماعی گردد (جعفری و همکاران، ۱۴۰۱). از این رو، رویکردی نظام مند و علمی برای تحلیل سلسله مراتبی علل اصلی و فرعی و رتبه بندی آن ها در سطح استان فارس نیاز است تا بر اساس یافته ها، برنامه ریزی و سیاست گذاری اثربخش تری صورت گیرد. سؤال اصلی پژوهش حاضر، عبارت است از: کدام یک از عوامل اقتصادی، مدیریتی، دموگرافیک، مقرراتی و فناورانه، بیشترین تأثیر را بر رفتار ورود و خروج بیمه شدگان از کارگاه های تامین اجتماعی در استان فارس دارند و اولویت بندی این عوامل چگونه قابل تبیین است؟

ضرورت پژوهش

با توجه به اینکه پژوهش های انجام شده، غالباً رویکردی ملی داشته و کمتر به تفاوت های بوم شناختی و اقتصادی استان ها پرداخته اند، تحلیل سلسله مراتبی (AHP) می تواند شفافیت بیشتری در شناسایی و ارزیابی عوامل منطقه ای مؤثر فراهم سازد (شریفی و همکاران، ۱۳۹۸). این امر، برای سیاست گذاری های کلان و برنامه های رفاهی در استان فارس، اهمیت دوچندان دارد.

اهداف AHP بر این موارد استوار است:

۱. عوامل اقتصادی، نسبت به سایر عوامل، بیشترین تأثیر را بر رفتار ورود و خروج بیمه شدگان دارند. ۲. عوامل مدیریتی، نقش مهمی در تعیین رفتار ورود و خروج بیمه شدگان ایفا می کنند. ۳. عوامل مقرراتی، در مقایسه با سایر عوامل، تأثیر قابل توجهی بر ورود و خروج بیمه شدگان دارند. ۴. عوامل جمعیت شناختی، از عوامل مؤثر بر رفتار ورود و خروج بیمه شدگان محسوب می شوند. ۵. عوامل فناورانه، در رتبه بندی عوامل مؤثر بر رفتار ورود و خروج بیمه شدگان، نقش دارند. ۶. عوامل اقتصادی، مدیریتی، مقرراتی، جمعیت شناختی و فناورانه، از نظر میزان اهمیت و تأثیرگذاری بر رفتار ورود و خروج بیمه شدگان، دارای اولویت بندی مشخصی هستند.

مبانی نظری

بیمه‌های اجتماعی، یکی از ارکان اصلی نظام تأمین اجتماعی به شمار می‌روند و به‌عنوان راهبردی اساسی در حمایت از گروه‌های آسیب‌پذیر و مدیریت ریسک‌های اقتصادی و اجتماعی، نقش آفرین هستند. تصمیم‌گیری برای ورود و ادامه‌ی عضویت در بیمه‌های اجتماعی توسط افراد و کسب و کارها، تحت تأثیر مجموعه‌ای از عوامل اقتصادی، اجتماعی، قانونی، مدیریتی و فناورانه قرار دارد (Barr, 2001; Holzmann & Jørgensen, 2001). بر اساس نظریه‌ی رفتار عقلایی، افراد تصمیمات اقتصادی و اجتماعی خود را بر مبنای منفعت‌طلبی و تحلیل هزینه-فایده اتخاذ می‌کنند. در حوزه‌ی بیمه، این بدان معناست که فرد با پرداخت حق بیمه، انتظار دارد در آینده از حمایت مالی بهره‌مند شود؛ با این حال، افزایش هزینه‌ها و کاهش درآمد می‌تواند انگیزه‌ی پرداخت را کاهش دهد (Heckman et al., 2006؛ لاهوتی و همکاران، ۱۳۹۶). عوامل اقتصادی، مانند نرخ بیکاری، سطح دستمزد، درآمد، تورم و رکود، اصلی‌ترین محرک رفتار بیمه‌ای محسوب می‌شوند. مطالعات متعدد، نشان می‌دهد ثبات اقتصادی و افزایش درآمد، موجب تمایل بیشتر به بیمه‌پردازی شده و بالعکس، رکود اقتصادی، باعث خروج بیشتر افراد از سیستم بیمه می‌گردد (آبادی و همکاران، ۱۳۹۸؛ سلطانی و همکاران، ۲۰۲۱). کیفیت خدمات، مدیریت کارآمد، ارائه‌ی خدمات شفاف، فرآیندهای ساده و پاسخگویی مؤثر، موجب افزایش اعتماد مخاطبان و در نتیجه پایداری بیشتر آن‌ها در سیستم بیمه خواهد شد (احمد و آریفین، ۲۰۲۱؛ ایازی و همکاران، ۱۴۰۰). تقویت سرمایه اجتماعی و افزایش رضایت‌مندی بیمه‌شدگان، نقش کلیدی در موفقیت بیمه‌های اجتماعی ایفا می‌کند. قوانین و مقررات بیمه‌ای، از جمله آیین‌نامه‌ها، مشوق‌ها و الزامات قانونی، مهم‌ترین نقش حمایتی یا بازدارنده را دارند. تغییرات مکرر یا نبود شفافیت در مقررات می‌تواند منجر به خروج افراد از سیستم بیمه‌ای شود (موسوی موحد و همکاران، ۱۴۰۲؛ Mesa-Lago, 2008). پیشرفت فناوری و توسعه‌ی خدمات غیرحضوری، نقش مثبتی در تسهیل روند بیمه‌پردازی و افزایش رضایت بیمه‌شدگان دارد. سامانه‌های الکترونیک، به دسترسی سریع‌تر، کاهش هزینه‌ها و حذف موانع اداری کمک می‌کند (Rothgang et al., 2015؛ ابراهیمی و همکاران، ۱۴۰۱). ویژگی‌های فردی نظیر سن، جنسیت، میزان تحصیلات، نوع شغل و موقعیت اجتماعی، همراه با فرهنگ بیمه در جامعه، بر رفتار بیمه‌ای اثرگذار هستند (سلطانی و همکاران، ۱۴۰۰؛ سازمان بین‌المللی کار، ۲۰۱۴). توسعه فرهنگ بیمه و افزایش آگاهی عمومی نسبت به اهمیت آن، در بلندمدت موجب تقویت پوشش بیمه‌ای می‌شود.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ ماهیت و روش، توصیفی-تحلیلی است. با هدف شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر رفتار ورود و خروج بیمه‌شدگان، از ترکیبی از روش‌های کیفی و کمی بهره گرفته شده است.

جامعه‌ی آماری و نمونه‌ی جامعه آماری پژوهش، خبرگان و کارشناسان حوزه‌ی بیمه‌های اجتماعی (مدیران، اساتید دانشگاهی، کارشناسان واحد بیمه و خدمات اجتماعی) و نیز جمعی از بیمه‌شدگان بوده‌اند. نمونه‌ها، به روش نمونه‌گیری هدفمند و در دسترس انتخاب شد. تعداد مشارکت‌کنندگان خبرگی بر اساس اصل کفایت نظری (تازمانی که داده‌ها اشباع شود) و برای بخش کمی، حداقل ۱۵ الی ۳۰ نفر در نظر گرفته شد (Saaty, 1980).

ابزار گردآوری داده‌ها

گردآوری داده‌ها، با ابزار زیر انجام شد:

- مطالعه ۷۱ اسنادی و کتابخانه‌ای: مرور منابع، قوانین و اسناد بالادستی بیمه‌های اجتماعی.
 - پرسشنامه ۷۱ مقایسات زوجی AHP: برای ارزیابی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر، پرسشنامه‌ی استاندارد مقایسات زوجی بر اساس مدل سلسله‌مراتبی تهیه شد.

- مصاحبه ۷۱ نیمه‌ساختاریافته: جهت اعتبارسنجی و تکمیل عوامل مؤثر، با تعدادی از خبرگان مصاحبه شد. روش تحلیل داده‌ها

- روش تحلیل سلسله‌مراتبی (AHP): عوامل مؤثر شناسایی شده در سه سطح (هدف، شاخص‌های اصلی، شاخص‌های فرعی) قرار گرفت. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های مقایسات زوجی، در نرم‌افزار Expert Choice وارد شد و با استفاده از روش ساعتی (۱۹۸۰)، وزن و رتبه ۷۱ هر عامل محاسبه گردید. نرخ ناسازگاری، طبق معیار کمتر از ۰٫۱ پذیرفته می‌شود.

آمار توصیفی: جهت توصیف متغیرهای جمعیتی پاسخ‌دهندگان و نمایش داده‌های اولیه.

روایی و پایایی

- روایی صوری و محتوایی: با نظر تعدادی از متخصصان بیمه و روش‌شناسی، روایی ابزارها تأیید شد.
 - پایایی: از ضریب همابستگی کرونباخ آلفا برای بخش کمی استفاده شد؛ ضریب ناسازگاری AHP زیر ۰/۱ نیز به‌عنوان ملاک قبول پاسخ‌ها لحاظ گردید.

تحلیل داده‌ها

در این پژوهش، برای تحلیل داده‌ها و تعیین میزان اهمیت عوامل مؤثر بر رفتار بیمه‌شدگان، از روش تحلیل سلسله‌مراتبی فازی (Fuzzy AHP) بهره گرفته شد. ابتدا با استفاده از مطالعات پیشین، عوامل و زیرمعیارهای مرتبط شناسایی و ساختار سلسله‌مراتبی تدوین گردید. سپس به منظور سنجش وزن هر یک از معیارها و زیرمعیارها، از تکنیک مقایسه ۷۱ زوجی استفاده شد؛ به این صورت که خبرگان حوزه ۷۱ بیمه، هر دو معیار را به‌صورت زوجی در مقیاس فازی (مثلاً از بسیار کم تا بسیار زیاد) با یکدیگر مقایسه و ارزیابی کردند. داده‌های حاصل از مقایسه ۷۱ زوجی، به‌صورت اعداد فازی مثلثی ثبت و ماتریس مقایسات تهیه شد. در ادامه، با استفاده از الگوریتم‌های AHP فازی، وزن نهایی هر معیار و زیرمعیار محاسبه و رتبه‌بندی گردید.

جدول ۱: ماتریس مقایسه‌ی زوجی معیارهای اصلی مؤثر بر رفتار بیمه‌شدگان

عامل اقتصادی	اقتصادی	مدیریتی	مقرراتی	جمعیت شناختی	فناورانه
اقتصادی	۱	۳	۴	۵	۲
مدیریتی	۱/۳	۱	۲	۳	۱/۲
مقرراتی	۱/۴	۱/۲	۱	۲	۱/۳
جمعیت شناختی	۱/۵	۱/۳	۱/۲	۱	۱/۷
فناورانه	۱/۲	۲	۳	۷	۱

جدول ۲: وزن‌های عامل‌های اصلی

عامل اصلی	وزن عامل
اقتصادی	۰/۴۳۸
مدیریتی	۰/۲۰۱
مقررات	۰/۱۳۳
جمعیتی	۰/۱۰۱
فناورانه	۰/۱۲۷

جدول ۳: وزن زیرمعیارهای عامل اقتصادی

عامل اقتصادی	وزن محلی	وزن نهایی
سطح درآمد/رونق بازار	۰/۴۹	۰/۲۱۳
سطح دستمزد	۰/۳۳	۰/۱۴۴
نرخ بیکاری	۰/۱۸	۰/۰۷۹

جدول ۴: وزن زیرمعیارهای عامل مدیریتی

زیرمعیار مدیریتی	وزن محلی	وزن نهایی
رکود/رونق بازار	۰/۳۶	۰/۰۷۲
سطح دستمزد	۰/۳۵	۰/۰۷۰
نرخ بیکاری	۰/۲۹	۰/۰۵۰

جدول ۵: وزن زیرمعیارهای عامل مقررات

زیرمعیار مقررات	وزن محلی	وزن نهایی
تغییر قوانین بیمه	۰/۴۶	۰/۰۸۰
شدت بازرسی و اجرا	۰/۲۹	۰/۰۳۳
شفافیت مقررات	۰/۲۵	۰/۰۲۰

جدول ۶: وزن زیرمعیارهای عامل جمعیت شناختی

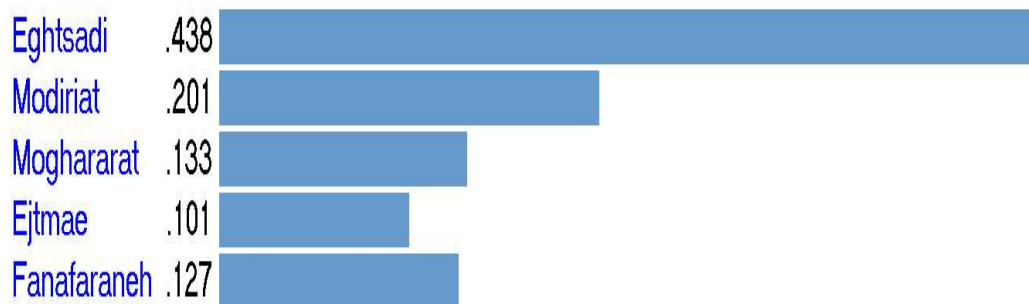
زیرمعیار جمعیت	وزن محلی	وزن نهایی
ساختار سنی جمعیت	۰/۶۵	۰/۰۵۶
مهاجرت قشر کارگر	۰/۳۵	۰/۰۳۵

جدول ۷: وزن زیر معیارهای عامل فناوری

زیرمعیار فناورانه	وزن محلی	وزن نهایی
دسترسی به خدمات آنلاین	۰/۶۴	۰/۰۸۹
سهولت استفاده	۰/۳۶	۰/۰۴۶

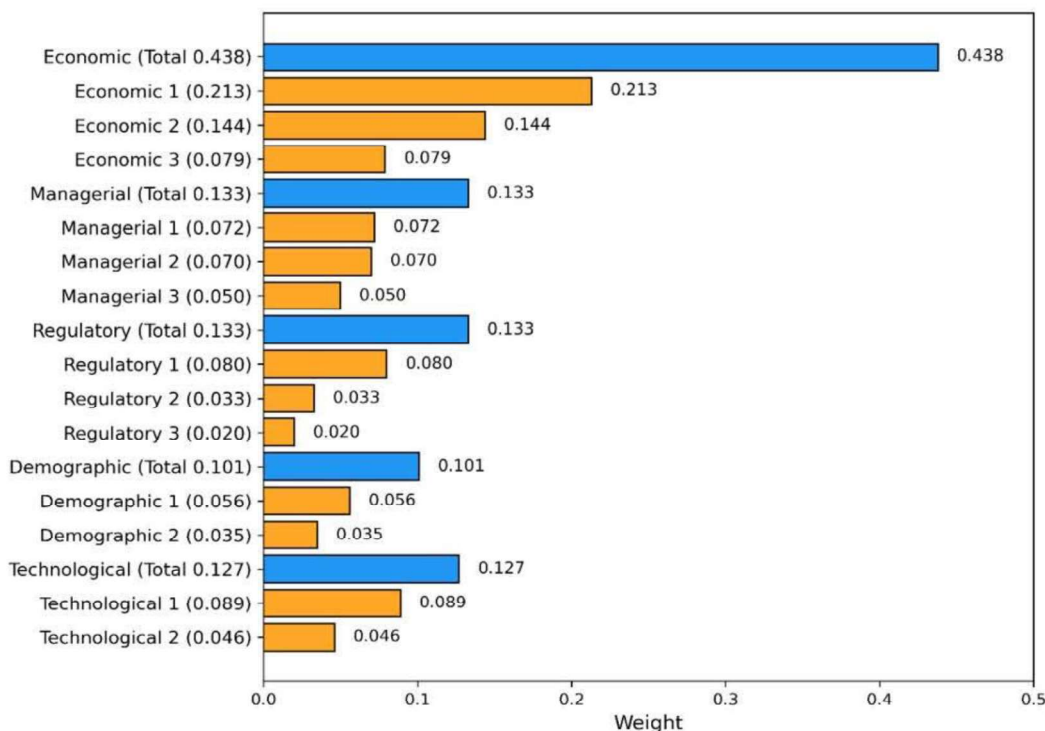
Synthesis with respect to: Tamin ejtmai Fars

Overall Inconsistency = .07



نمودار ۱: تحلیل مقایسه‌ی زوجی و وزن‌دهی عامل‌های اصلی

Ranking of Factors and Subfactors Affecting Social Security in Fars Province (Expert Ch...



نمودار ۲: نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها در نرم‌افزار اکسپرت چویس، موارد زیر را نشان می‌دهد. مهم‌ترین عامل؛ اقتصادی با وزن ۰/۴۳۸: عوامل اقتصادی، بیشترین اهمیت را در رفتار ورود و خروج بیمه‌شدگان دارند. این بدان معناست که متغیرهایی مانند رکود یا رونق بازار کار، نرخ دستمزدها و سطح درآمد، نقش عمده‌ای در تمایل افراد به ورود یا خروج از سیستم بیمه دارند. هرگونه تغییر در وضعیت اقتصادی کشور، مستقیماً روی تصمیم بیمه‌شدگان تأثیر می‌گذارد.

اهمیت عامل مدیریتی با وزن ۰/۲۰۱: عامل مدیریتی، در جایگاه دوم قرار می‌گیرد. این نشان می‌دهد که نحوه‌ی مدیریت، کارآمدی اداری و فرآیندهای ساده و شفاف اداری می‌توانند رفتار بیمه‌شدگان را تا حد زیادی تحت تأثیر قرار دهند؛ به عبارت دیگر، ضعف یا قدرت مدیریتی یک سازمان بیمه‌گر می‌تواند ورود و حفظ بیمه‌شدگان را تسهیل یا تضعیف کند.

عوامل مقرراتی و قانونی: وزن ۰/۱۳۳ برای عامل مقرراتی، بیانگر تأثیر قابل توجه اما کمتر نسبت به عوامل قبلی، در رفتار بیمه‌شدگان است. تغییرات در قوانین بیمه، الزام‌ها یا انگیزه‌های قانونی، می‌توانند افراد را برای ورود یا خروج ترغیب یا بازدارند.

عوامل اجتماعی-جمعیتی با وزن ۰/۱۰۱: این عامل، کمترین نقش را دارد. شرایط سنی، جنسیتی، تحصیلات و سایر ویژگی‌های دموگرافیک در کنار عوامل فرهنگی، اگرچه مهم هستند؛ ولی نسبت به عوامل اقتصادی و مدیریتی، تأثیرگذار کمتری دارند.

فناوری و زیرساخت دیجیتال عامل فناوری با وزن ۰/۱۲۷: اگرچه از عامل مقرراتی و اجتماعی کمتر تأثیرگذار است؛ اما نشانگر رشد اهمیت فناوری‌های نوین در فرایند ثبت نام، پرداخت و سایر خدمات دیجیتالی بیمه گر است. با پیشرفت‌های دیجیتال، انتظار می‌رود اهمیت این عامل در آینده افزایش یابد.

تحلیل نتایج

عوامل اقتصادی، همچنان تعیین کننده ترین عامل رفتار بیمه شدگان هستند. با توجه به شرایط بازار کار و وضعیت اقتصادی کشور، بیمه‌ی اجتماعی باید سیاست‌های هوشمندانه‌ای اتخاذ کند تا امنیت شغلی و مالی بیمه شدگان حفظ شود. بهبود مدیریت و افزایش شفافیت اداری می‌تواند اعتماد به بیمه‌ی اجتماعی را تقویت کند. قوانین حمایتی و پایدار و نیز تقویت زیرساخت‌های دیجیتال می‌توانند به تدریج جایگاه خود را در الگوی رفتار بیمه شدگان ارتقا بخشند. اثرگذاری نسبی عوامل اجتماعی، کمتر از سایر عوامل است؛ ولی در طراحی سیاست‌های آینده، نباید نادیده گرفته شوند. این تحلیل می‌تواند مسیر اتخاذ تصمیمات استراتژیک در سازمان‌های بیمه‌ای را هموارتر نماید و اولویت بندی بهینه‌ای برای برنامه ریزی سیاستی ارائه دهد.

چرا عامل اقتصادی بیشترین اثر را دارد؟

عامل اقتصادی، با اختلاف معنادار، رتبه ۱-ی اول را کسب کرده است (وزن ۰,۴۳۸) که اهمیت بی بدیل اقتصاد در رفتار بیمه شدگان را نشان می‌دهد. این اولویت، چند دلیل بنیادین دارد: (۱) منبع اصلی انگیزه ۱-ی ورود: بسیاری از افراد و مشاغل، اولین انگیزه ۱-ی خود برای ورود به سیستم بیمه را داشتن امنیت اقتصادی در برابر بیکاری، بیماری و بازنشستگی می‌دانند. هرچه وضعیت اقتصادی جامعه مطلوب تر باشد، استقبال از بیمه افزایش می‌یابد. (۲) تأثیر درآمد و شغل بر توان پرداخت حق بیمه: تصمیم افراد برای پرداخت حق بیمه، رابطه ۱-ی مستقیمی با سطح درآمد و توان مالی آنها دارد. در شرایط تورم، رکود اقتصادی، یا بیکاری، توان پرداخت کاهش یافته و ریسک خروج افزایش می‌یابد. (۳) وابستگی به شرایط بازار کار: میزان ثبات یا بی ثباتی بازار کار، نرخ اشتغال و دستمزدها، همگی تعیین کننده ۱-ی جذابیت یا اجبار بیمه پردازی هستند. (۴) تصمیمات اقتصادی دولت: یارانه‌ها، سیاست‌های حمایتی، نرخ بیمه و مزایای مالی برای بیمه شدگان، همگی محرک‌ها یا بازدارنده‌های مهم اقتصادی محسوب می‌شوند.

نتیجه: تا زمانی که گزاره‌های اقتصادی (درآمد، هزینه، امنیت مالی) نقشی کلیدی در زندگی مردم دارند، رفتار ورود و خروج از بیمه، ارتباط وثیقی با وضعیت اقتصادی کلان و خرد دارد.

جایگاه عوامل مدیریتی (رتبه ۲-ی دوم): عامل مدیریتی (۰/۲۰۱)، دومین رتبه را به خود اختصاص داده است.

نقش مدیریت در دسترسی و کیفیت خدمات: فرآیندهای پیچیده، کاغذبازی اداری و پاسخگویی نامناسب می‌تواند افراد را از تداوم بیمه منصرف کند، حتی اگر شرایط اقتصادی مناسب باشد.

اعتمادسازی و شفافیت: هرچه مدیریت بهتر بتواند اعتماد بیمه شدگان را جلب کند، رغبت آنها به بیمه پردازی بیشتر می‌شود.

توسعه ۱-ی خدمات غیرحضور: مدیریت موفق می‌تواند خدمات الکترونیک را گسترش دهد که در دوران کرونا و پسا کرونا، اثربخشی آن دوچندان شده است.

نتیجه: بهبود سیستم مدیریت، ارائه ۱-ی خدمات سریع و بدون دردسر، نقش مکمل و گاهی تعیین کننده در انگیزه ۱-ی ورود و ماندگاری بیمه شدگان دارد.

عوامل مقرراتی (رتبه ۳-ی سوم): عامل مقرراتی (۰/۱۳۳)، در مرتبه سوم اهمیت قرار دارد.

سیاست‌های الزام‌آور قانونی: برخی مقررات، مثلاً الزام به بیمه برای دریافت مجوز یا خدماتی خاص، ورود افراد به بیمه را تسهیل یا تشویق می‌کند.

قوانین حمایتی یا محدودکننده: هرگاه قانون‌گذار مشوق‌هایی نظیر تخفیف یا یارانه در نظر گیرد، یا بالعکس قوانینی سخت‌گیرانه وضع کند، میزان ورود و خروج تحت تأثیر قرار می‌گیرد.

ثبات و پیش‌بینی‌پذیری مقررات: تغییرات مکرر قوانین می‌تواند باعث سردرگمی و بی‌اعتمادی بیمه‌شدگان شود. نتیجه: مقررات اگرچه ابزار مهمی هستند؛ اما تا زمانی که همراه با انگیزه‌های اقتصادی نباشند، اثرگذاری آن‌ها محدودتر خواهد بود؛ در عین حال می‌توانند در شرایط خاص، نقش محرک یا بازدارنده‌ی قوی بازی کنند.

فناوری/زیرساخت دیجیتال (رتبه ۳-چهارم): عامل فناوری و زیرساخت دیجیتال (۰/۱۲۷)، رتبه ۳-چهارم را دارد. افزایش سهولت و دسترس‌پذیری خدمات: زیرساخت مناسب دیجیتال می‌تواند فرآیند ثبت‌نام، پرداخت و دریافت خدمات را تسهیل و تسریع کند.

کاهش هزینه‌ها و زمان: افراد با دسترسی به خدمات غیرحضور، در تصمیم‌گیری برای بیمه‌پردازی انگیزه ۳-بیشتری دارند.

انتقال تجربه ۳-خوب یا بد: کیفیت پایین خدمات دیجیتال (مثلاً قطع مکرر سرویس‌ها) می‌تواند اثر منفی مشهودی داشته باشد.

نتیجه: به‌رغم پیشرفت چشمگیر، هنوز تا جایگاه عوامل اقتصادی و مدیریتی فاصله دارد؛ اما در حال رشد است و در آینده ممکن است سهم بیشتری را به خود اختصاص دهد.

عوامل اجتماعی-جمعیتی (رتبه ۳-پنجم و آخر): عامل اجتماعی-جمعیتی (۰/۱۰۱)، کمترین وزن را دارد. تأثیر فرهنگ و نگرش اجتماعی: اگرچه فرهنگ بیمه و ارزش‌های اجتماعی در این میان نقش دارند؛ اما معمولاً زیر سایه ۳-معیارهای اقتصادی و مدیریت قرار می‌گیرند.

فردگرایی یا جمع‌گرایی: عواملی نظیر سن، تحصیلات، یا تصویر ذهنی از آینده، می‌توانند رفتار بیمه‌ای را تعدیل کنند؛ ولی تعیین‌کننده ۳-اصلی نیستند.

نتیجه: عوامل اجتماعی، به‌ویژه در جوامعی که مسائل اقتصادی و ساختاری غالب است، نقش کمرنگ‌تری دارند و تأثیرشان بیشتر غیرمستقیم و تدریجی است.

نتیجه‌گیری

بررسی وزنی عوامل مؤثر بر رفتار ورود و خروج بیمه‌شدگان با روش تحلیل سلسله‌مراتبی (AHP)، به‌روشنی نشان داد که عوامل اقتصادی با اختلاف زیاد، مهم‌ترین نقش را در تصمیم‌گیری بیمه‌شده‌ها ایفا می‌کنند. این یافته، با تجربیات جهانی و مطالعات داخلی همسو است و تأکید می‌کند که متغیرهایی نظیر سطح درآمد، وضعیت اشتغال و رونق یا رکود اقتصاد، بیشترین تأثیر را بر علاقه و توان افراد نسبت به بیمه‌پردازی دارند. در واقع تا زمانی که وضعیت اقتصادی مطلوب نباشد، سایر سیاست‌ها و اقدامات، اثرگذاری محدودی خواهند داشت. در رتبه ۳-دوم، عوامل مدیریتی قرار می‌گیرند که با بهبود فرآیندهای اداری، افزایش کیفیت خدمات و جلب اعتماد بیمه‌شدگان، می‌توانند مسیر ورود و ماندگاری افراد را تسهیل کنند. عوامل مقرراتی و فناوری/زیرساخت دیجیتال، نقش مکمل ایفا می‌کنند؛ قوانین و سیاست‌های حمایتی از یک‌سو و سهولت دسترسی به خدمات دیجیتال از سوی دیگر، شرایط را برای بیمه‌پردازی مساعدتر می‌کنند. عوامل اجتماعی-جمعیتی نیز هرچند تأثیر مستقیم کمتری دارند؛ اما با گذشت زمان و تقویت فرهنگ بیمه‌ای می‌توانند نقش بیشتری پیدا کنند. در نهایت می‌توان نتیجه گرفت که انتخاب و بقای افراد در پوشش‌های بیمه‌ای، تابعی از چند عامل اما با محوریت اقتصاد است. سازمان‌های بیمه‌گر، سیاست‌گذاران و دولت‌ها باید محور اصلی

برنامه‌های خود را بهبود وضعیت اقتصادی بیمه‌شدگان قرار دهند و در کنار آن با اصلاح فرایندهای مدیریتی، تدوین قوانین کارآمد و توسعه خدمات دیجیتال، زمینه را برای افزایش پوشش بیمه‌ای و کاهش خروج فراهم سازند.

پیشنهادات

- تمرکز بر بهبود وضعیت اقتصادی بیمه‌شدگان، هدایت سیاست‌های حمایتی دولت و سازمان تأمین اجتماعی به سمت کاهش هزینه‌های زندگی و افزایش قدرت خرید بیمه‌شدگان، خصوصاً در دوران رکود اقتصادی، ارائه تسهیلات و مشوق‌های مالی (مانند تقسیط یا تخفیف حق بیمه) برای کسب و کارهای کوچک، اقشار آسیب‌پذیر و شاغلان غیررسمی جهت تشویق آن‌ها به ورود یا باقی ماندن در سیستم بیمه.

- ارتقای مدیریت و بهبود فرآیندهای اداری، ساده‌سازی و کاهش بروکراسی مراحل ثبت‌نام، تمدید و بهره‌مندی از خدمات بیمه‌ای از طریق بازنگری روندهای اداری، افزایش شفافیت اطلاعات، اطلاع‌رسانی دقیق و پاسخگویی سریع برای افزایش سطح اعتماد و رضایت بیمه‌شدگان.

- اصلاح و به‌روزرسانی قوانین بیمه‌ای، بازبینی و ساماندهی قوانین و مقررات به گونه‌ای که ضمن حفظ قواعد بازدارنده، انگیزه‌ای کافی برای ورود اقشار جدید به بیمه ایجاد شود. تدوین سیاست‌های انعطاف‌پذیر در شرایط ویژه (مانند بحران اقتصادی یا بیکاری گسترده) جهت حمایت از بیمه‌شدگان فعلی و بالقوه.

- توسعه زیرساخت‌های فناوری و ارائه خدمات دیجیتال سرمایه‌گذاری در بهبود سامانه‌های دیجیتال و خدمات غیرحضوری سازمان تأمین اجتماعی برای سهولت دسترسی اقشار مختلف به خدمات بیمه‌ای؛ آموزش و فرهنگ‌سازی عمومی برای استفاده بهینه از خدمات الکترونیک بیمه با هدف افزایش پوشش و کاهش مراجعات حضوری.

- گسترش فرهنگ‌سازی و آگاهی‌بخشی اجتماعی، اجرای برنامه‌های آموزشی و تبلیغاتی با تأکید بر مزایای بیمه و ضرورت آن برای آینده‌ی شغلی و رفاهی خانواده‌ها، همکاری با نهادها، سازمان‌های مردم‌نهاد و رسانه‌ها جهت ترویج فرهنگ بیمه در جامعه، به‌ویژه در میان نسل جوان و اقشار بدون بیمه.

- رصد و پایش مستمر عوامل مؤثر راه‌اندازی سیستم‌های پایش آنلاین جهت دریافت بازخورد بیمه‌شدگان، سنجش رضایت و شناسایی بهنگام عوامل مؤثر بر ورود و خروج از بیمه.

- استفاده از نتایج پژوهش‌های علمی روز و تجربیات سایر کشورها برای به‌روزرسانی سیاست‌ها و برنامه‌های جاری. این پیشنهادات، کمک می‌کند تا تصمیم‌گیرندگان در سازمان‌های بیمه‌گر و نهادهای مرتبط، ضمن توجه به شرایط اقتصادی و واقعیت‌های روز جامعه، عوامل مکمل مدیریتی، قانونی، فناوری و اجتماعی را نیز در تصمیم‌گیری‌ها در نظر بگیرند و پوشش بیمه‌ای را در جامعه پایدارتر و گسترده‌تر سازند.

منابع

آبادی، ف. و همکاران. (۱۳۹۸). تحلیل عوامل مؤثر بر رفتار ورود و خروج بیمه‌شدگان با رویکرد AHP. مجله اقتصاد سلامت. ابراهیمی، ک. و همکاران. (۱۴۰۱). رابطه توسعه فناوری اطلاعات و بهبود خدمات الکترونیکی بیمه. فصلنامه فناوری اطلاعات سلامت.

ایازی، ف. و همکاران. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت بیمه‌شدگان، فصلنامه رفاه اجتماعی. جعفری، ر. و همکاران. (۱۴۰۱). تحلیل ناکارآمدی سیاست‌های حمایتی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رفتار بیمه‌شدگان. فصلنامه تأمین اجتماعی.

حسینی، س. و همکاران. (۱۳۹۵). نقش ساختار مدیریتی و نوع اشتغال بر پایداری بیمه‌شدگان. نشریه سیاست‌گذاری اجتماعی.

- رسولزاده اصل، م.، حسینی، ع. و همکاران. (۱۳۹۹). بررسی عوامل اقتصادی و اجتماعی مؤثر بر رفتار بیمه‌شدگان در صنایع مختلف. فصلنامه رفاه اجتماعی.
- سازمان تأمین اجتماعی. (۱۴۰۲). آمار تغییرات ورود و خروج بیمه‌شدگان در استان‌های کشور. گزارش سالانه سازمان تأمین اجتماعی.
- سلطانی، س. و همکاران. (۱۴۰۰). تعیین اولویت عوامل مؤثر بر تقاضای بیمه‌های اجتماعی. نشریه تأمین اجتماعی.
- عابدی، ف. و همکاران. (۱۳۹۸). تحلیل عوامل مؤثر بر رفتار ورود و خروج بیمه‌شدگان به نظام تأمین اجتماعی. مجله اقتصاد سلامت.
- لاهوئی، م. و همکاران. (۱۳۹۶). تحلیل اقتصادی ورود به بیمه‌های اجتماعی. نشریه برنامه‌وبودجه؛ موسوی موحد، ر. و همکاران. (۱۴۰۲). نقش و تأثیر قوانین و مقررات در پایداری بیمه‌شدگان. مجله سیاست‌گذاری اجتماعی. میرزاحانی، ک. و همکاران. (۱۳۹۷). بررسی نوسانات جمعیت بیمه‌شدگان در صنایع کوچک و متوسط استان فارس. مجله برنامه‌وبودجه.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Arrow, K. J. (1963). Uncertainty and the welfare economics of medical care. *American Economic Review*, 53(5), 941–973 .
- Barr, N. (2001). *The welfare state as piggy bank: Information, risk, uncertainty, and the role of the state*. Oxford University Press .
- Heckman, J. J., Lochner, L. J., & Taber, C. (2006). Earning functions, rates of return and treatment effects: The Mincer equation and beyond. In *Handbook of the economics of education* (pp. 1–87). Elsevier .
- Becker, G. S. (1962). Investment in human capital: A theoretical analysis. *Journal of Political Economy*, 70(5), 9–49 .
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399–432.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall.
- Holzmann, R., & Jørgensen, S. (2001). Social risk management: A new conceptual framework for social protection. *International Social Security Review*, 54 (2), 5–35. <https://doi.org/10.1111/1468-246X.00051>
- ILO (International Labour Organization). (2014). *World social protection report 2014/15*.
- Mesa-Lago, C. (2008). *Reassembling social security: A survey of pensions and healthcare reforms in Latin America*. Oxford University Press .
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734 .
- Rothgang, H., Cacace, M., Grimmeisen, S., & Wendt, C. (2015). The changing role of the state in healthcare systems. *European Review*, 23(S1), S3–S21. <https://doi.org/10.1017/S1062798715000123>
- Saaty, T. L. (1980). *The analytic hierarchy process: Planning, priority setting, resource allocation*. New York: McGraw-Hill.
- Soltani, S., et al. (2021). Economic factors affecting social health insurance coverage in Iran: A mixed-method study. *BMC Health Services Research*, 21, Article 90. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06010-x>