

نقش فرهنگ ایمنی در مدیریت ریسک

سید صلاح‌الدین کهنه پوشی^۱

سید مصلح کهنه پوشی^۲

چکیده

پژوهش حاضر به بررسی رابطه‌ی نقش فرهنگ ایمنی و مدیریت ریسک و رفتار بیمه‌ای افراد در سطح شهر تهران در سال ۱۳۹۶ می‌پردازد. به‌نظر می‌رسد که صنعت بیمه در ایران، در مقایسه با وضعیت جهانی، از وضعیت مطلوبی برخوردار نباشد. در بسیاری از موارد، دست‌اندرکاران بیمه، معتقدند، ناکامی صنعت بیمه در ایران ناشی از ضعف فرهنگ بیمه است؛ اما اصطلاح فرهنگ ایمنی مفهومی مبهم بوده و برای تبیین و یا تصمیم‌گیری در مورد صنعت بیمه ناکارآمد است. پارادایم فرهنگی که شاخص‌ترین نظریه‌پرداز آن ماری داگلاس است، در شناخت درک از ریسک و مخاطره بر این باور است که این فرهنگ است که به اعضای یک گروه اجتماعی یاد می‌دهد که چه چیزی را ریسک بدانند و چگونه آن را مدیریت کنند. با این رویکرد می‌توان فرهنگ ایمنی بیمه را از حالت کلی و ابهام آن در آورد و به جای آن ترکیبی از عوامل درک از ریسک و واکنش به ریسک و اعتماد به خدمات بیمه‌ای را قرار داد.

این تحقیق با تکیه بر نظریه فرهنگی و به‌کارگیری روش پیمایشی و ابزار پرسش‌نامه، سعی داشته است در سطح شهر تهران به بررسی رابطه‌ی شیوه‌های زندگی مختلف با ادراک ریسک، بررسی رابطه‌ی مؤلفه‌های فرهنگ ایمنی بیمه با تقاضای بیمه و رتبه‌بندی مخاطرات از نظر شهروندان تهرانی بپردازد. برای این منظور یک نمونه‌ی ۴۰۰ عضوی از جمعیت گرفته شد. نتایج نشان داد بین هیچ‌کدام از شیوه‌های زندگی (مساوات طلبی، تقدیرگرایی، فردگرایی و سلسله مراتب‌گرایی) و متغیر مدیریت ریسک به صورت اقدام به بیمه رابطه وجود ندارد؛ اما رابطه‌ی اعتماد به خدمات بیمه‌ای با تقاضای بیمه از لحاظ آماری تأیید شد.

واژگان کلیدی: ریسک، مدیریت ریسک، تقاضای بیمه، فرهنگ ایمنی بیمه، نظریه‌ی فرهنگی

s.kohnepooshi@yahoo.com

۱. دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، کارشناس ارشد امور بیمه‌ای شرکت بیمه آسیا

s.kohnepooshi@yahoo.com

۲. دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، مدرس دانشگاه پیام نور

مقدمه

جوامع در حال توسعه در برخورد با محصولات فرهنگ مدرن، به دلیل عدم انطباق زمان ورود بخش‌های مادی و معنوی آن محصول یا به تعبیری دیگر به سبب وارداتی بودن آن، واکنش‌های مختلفی نشان می‌دهند و بسته به این‌که در فرهنگ آن جامعه عناصری موافق آن نوآوری وجود داشته باشد ورود و پذیرش آن با اقبال روبرو می‌شود یا اینکه عناصری در آن فرهنگ وجود داشته باشد که در برابر آن محصول جدید مقاومت کند، قبول آن را در جامعه با مشکل روبرو می‌کند.

بیمه و صنعت بیمه نیز محصولی وارداتی برای جامعه‌ی ما محسوب می‌شود؛ اگرچه در متون کلاسیک فارسی و متون مذهبی به لزوم همیاری و تعاون در جبران خسارت‌های اقتصادی اشاره شده است اما بیمه به شکل مدرن و امروزی آن برای جامعه‌ی ما مفهومی درون‌زاد نیست. از سویی دیگر مقایسه‌ی آمارهای داخلی و آمارهای جهانی صنعت بیمه، عدم توفیق این صنعت را در کشورمان نمایش می‌دهد. در بسیاری از موارد کارشناسان این عدم توفیق را ناشی از ضعف فرهنگ ایمنی کشور دانسته‌اند؛ اما تاکنون تعریفی شایسته از فرهنگ ایمنی بیمه، شاخص‌های آن و چگونگی سنجش آن به عمل نیامده است و این‌گونه، عدم توفیق صنعت بیمه را در کشور به عاملی مبهم مربوط کرده‌اند.

تحقیقات تجربی مختلف نشان می‌دهد که عواملی چون سطح صنعتی شدن یک جامعه، میزان رشد سرمایه‌داری، سطح درآمد افراد جامعه، رضایت بیمه‌گذاران از خدمات بیمه‌ای و ... بر رشد تقاضای بیمه و فرهنگ ایمنی مؤثر هستند؛ اما این عوامل نباید ما را از تأثیر عناصری فرهنگی چون تقدیرگرایی و توکل، ریسک‌پذیری یا ریسک‌گریزی، رفتار عقلانی اقتصادی افراد و ... بر استقبال یا رویگردانی از بیمه غافل کند.

هدف تحقیق حاضر بررسی مؤلفه‌های فرهنگ ایمنی بیمه و یافتن راهی برای سنجش شاخص‌های آن است تا رابطه‌ی این متغیر را با متغیر مدیریت ریسک و رفتار بیمه‌ای افراد مورد بررسی قرار دهد.

بیان مسأله

دست‌اندرکاران بیمه، در بسیاری از موارد ناکامی صنعت بیمه در ایران را به پای نبود یا ضعف فرهنگ ایمنی بیمه می‌گذارند؛ اما اصطلاح فرهنگ ایمنی اصطلاحی مبهم بوده و برای تبیین و یا تصمیم‌گیری در مورد صنعت بیمه ناکارآمد است.

در کاربرد اصطلاح فرهنگ ایمنی، مشخص نیست که فرهنگ ایمنی به سطح شناخت مردم از خدمات بیمه‌ای اطلاق می‌شود یا این‌که عواملی از درون فرهنگ عمومی موجب اقبال یا رویگردانی از بیمه می‌شود. بدیهی است که شناخت کافی از خدمات بیمه‌ای شرط لازم برای استفاده از خدمات بیمه‌ای است اما حتی در صورت شناخت بیمه، عواملی از درون فرهنگ یک جامعه بر میزان تقاضای بیمه در آن جامعه مؤثر خواهد بود. از سویی دیگر خود فرهنگ در یک جامعه، یک‌دست نبوده و در جامعه‌ای همچون ایران آمیزه‌ای از خرده فرهنگ‌های مختلف است. احتمال بر آن است که عناصری از درون این خرده فرهنگ‌ها همچون تقدیرگرایی، خودبیمه‌گری و همیاری گروهی در روی نیاوردن به خدمات بیمه‌ای مؤثر باشند و عواملی دیگر همچون فردگرایی و سلسله‌مراتب‌گرایی با تقاضای بیمه رابطه‌ی مستقیم داشته باشند.

پارادایم فرهنگی در شناخت درک از ریسک و مخاطره بیان می‌دارد که این فرهنگ است که به اعضای یک گروه اجتماعی یاد می‌دهد که چه چیزی را ریسک بدانند و چگونه نسبت به آن واکنش نشان دهند.

پیشرفت بیمه با توسعه‌ی اقتصادی یک کشور مقارن است (کریمی، 1378: 39). فارغ از این‌که کدام یک از این دو بر دیگری مقدم است ضعف هرکدام به ضعف دیگری می‌انجامد؛ چرا که در صورت ضعف اقتصادی، توان بیمه کاهش می‌یابد

و نیز «اگر اقتصاد یک کشور متکی به بیمه و تأمین ناشی از آن نباشد، اقتصاد در معرض تهدید خطرهای بی‌شمار قرار می‌گیرد» (همان، ۳۹). از سوی دیگر آمار نشان می‌دهد که صنعت بیمه در ایران، در مقایسه با آمارهای جهانی در وضعیت مطلوبی قرار ندارد. نشریه تخصصی Sigma به‌عنوان معتبرترین مرجع آماری در صنعت بیمه جهان که وابسته به شرکت بیمه اتکایی سوئیس (swissre) است در گزارش بیمه‌ی جهان در سال ۲۰۰۹ رتبه‌ی ایران در میان کشورهای جهان را ۷۸ می‌داند که این رتبه بر اساس ضریب نفوذ بیمه (که حاصل درصدی مجموع حق‌بیمه‌های صادره بخش بر تولید ناخالص ملی است) به‌دست آمده است. در این گزارش ضریب نفوذ بیمه در ایران ۱,۲ درصد بوده که ۰,۱ از این میزان، متعلق به بیمه‌های عمر و ۱,۱ درصد مربوط به دیگر رشته‌های بیمه‌ای است (world insurance in 2009 : p37). نامطلوب بودن این ضریب نفوذ هنگامی آشکار می‌شود که بدانیم میانگین ضریب نفوذ بیمه‌ای برای کشورهای صنعتی ۸,۶ درصد (همان: ۱۳) و این میانگین حتی برای کشورهای غیرصنعتی ۲,۹ درصد می‌باشد (همان: ۱۸).

در بررسی عوامل ضعف نسبی صنعت بیمه در ایران، عوامل فرهنگی تحت نام فرهنگ ایمنی بیمه از جمله عواملی است که بسیار مورد اشاره قرار می‌گیرد؛ اما مورد بررسی جدی قرار نگرفته است. به نظر می‌رسد که فرهنگ هم بر وضع اقتصاد کلان مؤثر بوده و هم از آن تأثیر پذیرد و برای رسیدن به نتایج اقتصادی مطلوب برخی تغییرات فرهنگی ناگزیر به نظر می‌رسند (Andonova, 2008).

با این رویکرد می‌توان فرهنگ ایمنی بیمه را از حالت کلی و ابهام آن در آورد و به‌جای آن ترکیبی از عوامل درک از ریسک و واکنش به ریسک و اعتماد به خدمات بیمه‌ای را قرار داد. در این تحقیق تلاش بر آن است که مدیریت ریسک و همچنین درک از ریسک بر اساس مدل فرهنگی و واکنش‌های متأثر از فرهنگ نسبت به ریسک و اعتماد به خدمات بیمه‌ای به‌عنوان اجزای فرهنگ ایمنی بیمه مورد بررسی قرار گیرد و میزان رابطه‌ی این مؤلفه‌ها با تقاضای بیمه بررسی شود. در این راستا متغیرهای مطرح شده در این تحقیق عبارت است از:

متغیرهای مستقل

فرهنگ ایمنی (شیوه‌های زندگی)

بر اساس نظریه‌ی فرهنگی داگلاس، با در نظر گرفتن شدت و ضعف روابط اجتماعی و نیز شدت و ضعف قید و بندهای فرهنگی در یک اجتماع یا گروه اجتماعی، می‌توان یک طبقه‌بندی چهارگانه از شیوه‌ی زندگی افراد ارائه داد که شامل سلسله مراتب گرا، مساوات طلب، فردگرا و تقدیرگرا است.

سلسله مراتب گرا

اگر در یک گروه اجتماعی، انسجام اجتماعی و قید و بندهای فرهنگی هر دو قوی باشند نگرش افراد سلسله مراتب-گرایانه خواهد بود. سلسله مراتب‌گرایان بر نظم طبیعی جامعه و حفظ این نظم تأکید می‌کنند؛ آن‌ها از اعتراضات اجتماعی و جنایت واهمه دارند. آن‌ها همچنین به دانش متخصصین ایمان دارند و طبیعت را در مقابل اقدامات بشر، در یک حد و مرزی خود تنظیم کننده می‌دانند و معتقدند اگر بشر از این حد و مرز بگذرد طبیعت دیگر قادر به حفاظت از خود نخواهد بود. درک از ریسک سلسله مراتب‌گرایان هماهنگ با توجیه متخصصین یا منابع اقتدار است (Oltedal, 2004: 20).

مساوات طلب

اگر در یک گروه اجتماعی انسجام اجتماعی قوی بوده ولی قید و بندهای فرهنگی ضعیف باشد نگرش افراد آن گروه مساوات طلبانه خواهد بود. مساوات طلبان از توسعه‌ای که ممکن است به افزایش نابرابری میان مردم بیانجامد، ترس دارند. آن‌ها گرایش دارند که نسبت به دانش تخصصی دارای تردید باشند چراکه آن‌ها نسبت به متخصصین و نهادهای قدرتمند برای سوء استفاده از اقتدارشان ظنین هستند. مساوات طلبان همچنین طبیعت را نسبت به دخالت‌های بشر آسیب‌پذیر و شکننده می‌بینند و این آن‌ها را نسبت به آلودگی و تکنولوژی‌های جدیدی که منجر به تغییر وضعیت طبیعت شود حساس می‌کند. آن‌ها در برابر ریسک‌هایی که خطرات جبران‌ناپذیر برای مردم یا نسل‌های آینده ایجاد کند، واکنش نشان می‌دهند (همان منبع).

فردگرا

اگر قید و بندهای فرهنگی بر روی افراد در یک اجتماع کم بوده و انسجام اجتماعی نیز چندان قوی نباشد نگرش افراد فردگرایانه خواهد بود. فردگرایان از پدیده‌هایی می‌ترسند که آزادی آن‌ها را محدود سازد. آن‌ها طرفدار بازار آزاد بوده و معتقدند که مردم باید این فرصت را داشته باشند که خود صاحب سود اقتصادی خود باشند. فردگرایان طبیعت را خود حفظ‌کننده می‌دانند و معتقدند که نباید زیاد نگران این بود که با طبیعت چگونه رفتار می‌شود. آن‌ها تکنولوژی‌های جدید را نه تهدید و ریسک بلکه بیش‌تر فرصت می‌دانند (همان: 19-20).

تقدیرگرا

اگر قید و بندهای فرهنگی بر روی افراد در یک اجتماع زیاد بوده ولی انسجام اجتماعی ضعیف باشد نگرش افراد تقدیرگرایانه خواهد بود. تقدیرگرایی نوعی نگرش به هستی و زمان است که هرگونه رخداد در گذشته و آینده را تابع عواملی خارج از کنترل انسانی می‌بیند. اجتماع تقدیرگرا به واسطه‌ی نگرش خود معتقد به تأثیر کارهای خود بر سیر امور در آینده نیست.

ما در این‌جا برای سنجش این گرایش‌های فرهنگی چهارگانه یا شیوه‌های زندگی از پرسشنامه‌ی استاندارد Dake استفاده می‌کنیم که در تحقیقات مختلف و در بسیاری از کشورها مورد استفاده قرار گرفته است. در واژه پردازی گویه‌ها اصلاحاتی صورت گرفته است که با شرایط ایران همخوان می‌باشد. پاسخگویان می‌توانند برای هرکدام از گویه‌ها از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف نظر دهند.

اعتماد به بیمه

اعتماد به خدمات بیمه‌ای دارای چندین بعد است. اعتماد به درستی اطلاعات ارائه شده، اعتماد به میزان تعهد شرکت‌های بیمه‌ای و اطمینان از کارآمد بودن روند بازپرداخت بیمه‌ای سه بعد از اعتماد به خدمات بیمه‌ای را تشکیل می‌دهند که در سه سؤال از پاسخگویان پرسیده می‌شود.

متغیرهای وابسته

ریسک

ریسک دلیل وجود بیمه است و بدون ریسک، بیمه مفهوم وجودی خود را از دست می‌دهد. در جامعه‌ای که ریسک وجود نداشته باشد بیمه نیز وجود نخواهد داشت (کریمی، ۱۳۷۸ : ۶۱). هر چند بیش‌تر مردم درکی شهودی از ریسک دارند؛ اما تعریف دقیق آن کار ساده‌ای نیست. مخاطره برابر با خطر نیست بلکه به شرایط و موقعیتی نظر دارد که احتمالاً خطرآفرین و صدمه زننده است (ایمانی جاجرمی، ۱۳۸۷). در این معنی، مقداری عدم قطعیت در مورد نتیجه‌ی یک تصمیم یا اقدام برای ریسک‌دار بودن آن لازم است. مخاطره به‌عنوان پدیده‌ای تلقی شود که می‌تواند صدمات جسمانی، روانی و مالی را به افراد و جوامع وارد نماید.

همه‌ی معانی ریسک یک عنصر مشترک دارند و آن این است که همیشه میان اعمال ممکن و عمل انتخاب شده تمایز می‌گذارند (Renn, 1992 به نقل از Renn, 2008:1) یعنی اختیار و انتخاب لازمه‌ی ریسک است.

تامپسون (Thompson, 1986 به نقل از Althaus, 2005) توضیح می‌دهد که ریسک از نظر فلسفی می‌تواند از طرق مختلف تعریف گردد. او تعاریف زیر از ریسک را که در متون مختلف به کار می‌روند، ارائه می‌کند:

ریسک ذهنی ۱: وضعیت ذهنی یک فرد که عدم قطعیت، تردید یا نگرانی در مورد نتیجه‌ی یک اتفاق را تجربه می‌کند.

ریسک عینی ۲: تغییرات در محاسبه، هنگامی که ضررهای واقعی با ضررهای پیش‌بینی شده تطابق ندارند، رخ می‌دهد.

ریسک واقعی ۳: ترکیب احتمالات و عواقب منفی و نامطلوب که در جهان واقعی وجود دارند.

ریسک مشاهده شده ۴: اندازه‌گیری ریسک واقعی (ترکیب احتمالات و عواقب منفی) با استفاده از یک مدل ساخته شده از روی جهان واقعی.

ریسک درک شده ۵: تخمین سرانگشتی از ریسک واقعی توسط یک عضو آموزش ندیده از جامعه.

در این تعاریف به‌طور تلویحی تمایزی میان ریسک به مثابه یک واقعیت قائم به خود در جهان (ریسک عینی، ریسک واقعی) و ریسک به مثابه واقعیت پدیداری و ساخته شده از طریق نظر افراد (مثلاً ریسک ذهنی، ریسک مشاهده شده، ریسک درک شده) وجود دارد. در حالی که ریسک قائم به خود، ویژگی‌های متافیزیکی ریسک را در نظر دارد، ریسک به مثابه واقعیت برساخته، ویژگی‌های معرفت‌شناختی ریسک را مورد نظر قرار می‌دهد. ریسک به‌عنوان یک واقعیت معرفت‌شناختی، به وسیله‌ی داوری تحت شرایط غیر قطعی به وجود می‌آید.

درک ریسک - میزان اهمیت دادن یک فرد به یک مخاطره یا نگرانی وی از روی دادن آن مخاطره، درک آن مخاطره است. در تحقیقات مختلف دسته‌بندی‌های مختلفی از انواع ریسک ارائه شده است. سنجش درک ریسک پاسخگویان ابتدا نسبت به هر کدام از مخاطرات در قالب سؤال "میزان نگرانی شما از وقوع خطرهای زیر چقدر است؟" درک مستقیم خود را از ریسک بیان می‌کنند.

1. Subjective Risk
2. Objective Risk
3. Real Risk
4. Observed Risk
5. Perceived Risk

مخاطراتی که میزان نگرانی نسبت به آنها سنجیده شده‌اند عبارتند از: آلودگی هوا- زلزله- سیل- لوله‌کشی گاز- رنگ‌های خوراکی- غذاهای بسته‌بندی‌شده- آتش‌سوزی منزل- تروریسم- تصادف وسایل نقلیه‌ی موتوری درون شهری- تصادفات جاده‌ای خودرو- زیرگرفته شدن توسط خودرو- ایدز- نزاع خیابانی- آلودگی آب آشامیدنی- آتش‌بازی در مناسبت‌ها- سرقت از منزل- انرژی هسته‌ای- بیماری‌های قلبی، عروقی- حوادث در محیط کار(مجرور شدن هنگام کار با ابزار، مسمومیت، پرت شدن از ارتفاع و ...)- بروز مرگ ناگهانی.

پس از آن‌که درک مستقیم هرکدام از ریسک‌ها سنجیده شد، متغیرهای پارادایم روان‌شناختی نیز سنجش می‌شوند که نظر پاسخگویان را نسبت به ابعاد خطر می‌سنجد. در این‌جا از میان ابعاد روانشناختی جدی‌بودن، اختیاری بودن، بحرانی بودن، هراسناک بودن، فوری بودن و شدت خطر، برای بررسی میزان نگرانی تنها هراسناک بودن و شدید بودن خطر سنجیده می‌شود تا در کنار سنجش نگرانی مستقیم از مخاطرات، راهنمایی برای درک نحوه‌ی احساس خطر فراهم نمایند.

مدیریت ریسک

یک فرد اگر پدیده‌ای را به عنوان ریسک و مخاطره تلقی کند و احتمال صدمه و ضرر را جدی بگیرد، اقداماتی را برای جلوگیری یا پراکنده کردن خطر در پیش خواهد گرفت؛ که این اقدامات می‌تواند سعی در پراکنده کردن ریسک، کاهش ریسک و یا به نوعی کنار آمدن با آن باشد. این واکنش‌ها می‌تواند به صورت خود بیمه‌گری و پس‌انداز برای روز مبادا، و یا خرید بیمه‌نامه باشد. در توضیح رفتار بیمه‌ای می‌توان گفت که هر فرد در واکنش به ریسک می‌تواند در ارتباط با بیمه، رفتارهای مختلفی داشته باشد. این رفتارهای مختلف که ما آن را مدیریت ریسک می‌نامیم می‌تواند شامل خرید یا عدم خرید بیمه‌نامه، تعداد و نوع ارقام بیمه‌نامه‌ی خریداری شده و سطح پوشش هرکدام از این ارقام باشد.

تقاضای بیمه

خرید بیمه رهیافتی است برای پراکنده کردن یا انتقال خطر. برای اهداف تحقیق حاضر بهتر است به طبقه‌بندی بیمه برحسب اجباری یا غیر اجباری بودن پردازیم؛ به این ترتیب بیمه‌هایی که اجباری بوده و در نتیجه در حیطه‌ی رفتار بیمه‌ای فرد قرار نمی‌گیرد، در این تحقیق مورد نظر نبوده و تنها بیمه‌هایی مورد نظر است که فرد با درک شخصی از خطر، به صورت اختیاری خود را در مقابل آن بیمه کند. در سنجش میزان تقاضای بیمه در این تحقیق وجود و یا عدم تقاضای بیمه برای رویارویی با هرکدام از خطرهای مشخص شده بررسی می‌شود.

افراد هنگامی که مخاطره‌ای را درک کنند، سعی در مدیریت و کاهش پیامدهای زیانبار خواهند کرد. این امر می‌تواند صورت‌های گوناگونی داشته باشد که یکی از آنها مدیریت و پراکنده کردن خطر از طریق خرید بیمه‌نامه‌ی رسمی باشد. این متغیر از طریق سؤال مربوط به واکنش به ریسک سنجیده می‌شود.

فرضیه‌های تحقیق

- فرهنگ ایمنی (شیوه‌ی زندگی) افراد با میزان مدیریت ریسک (درک آن‌ها از ریسک) رابطه دارد.
- میان ناهمسانی فرهنگ ایمنی (شیوه‌های زندگی) افراد با واکنش به ریسک آن‌ها رابطه وجود دارد.
- اعتماد فرد به خدمات بیمه‌ای با تقاضای بیمه‌ی او رابطه‌ی مستقیم دارد.

اهداف تحقیق

بررسی رابطه‌ی فرهنگ ایمنی با مدیریت ریسک در سطح شهر تهران؛
 بررسی رابطه‌ی مؤلفه‌های فرهنگ ایمنی با تقاضای بیمه در سطح شهر تهران؛
 سنجش میزان درک از ریسک‌های مختلف در میان شیوه‌های زندگی (فرهنگ ایمنی) مختلف در سطح شهر تهران؛
 بررسی انواع مدیریت و واکنش به ریسک (خود بیمه‌گری، بی‌اعتنایی یا تقاضای بیمه) در سطح شهر تهران؛
 بررسی رابطه‌ی میزان اعتماد به خدمات بیمه‌ای با تقاضای بیمه در سطح شهر تهران؛
 بررسی رابطه‌ی فرهنگ ایمنی و شیوه‌های زندگی (تقدیرگرایانه، فردگرایانه، سلسله‌مراتب گرایانه و مساوات‌طلب) با مدیریت و واکنش به ریسک (خود بیمه‌گری، بی‌اعتنایی یا تقاضای بیمه) در سطح شهر تهران.

روش تحقیق

روش به کار گرفته در این پژوهش، روش پیمایشی است و ابزار مورد استفاده پرسشنامه بوده است. واحد مشاهده «فرد» است؛ اما در بررسی فرضیه‌ی اصلی تحقیق که رابطه‌ی فرهنگ ایمنی (شیوه‌های زندگی) با مدیریت ریسک و رفتار بیمه‌ای را مد نظر قرار می‌دهد، واحد تحلیل گروه می‌باشد.

یکی از مراحل مهم تحقیق، پردازش داده‌ها است. پس از تکمیل پرسشنامه‌ها، پرسشنامه‌های مخدوش و نامعتبر حذف گردید. در نهایت ۴۰۰ پرسشنامه‌ی معتبر وارد نرم افزار SPSS گردید. در بخش توصیف داده‌ها از آماره‌های توصیفی از جمله فراوانی، میانگین و .. استفاده شد و در بخش استنباطی از تحلیل واریانس، تحلیل عاملی و پس از آزمون توکی استفاده گردید.

جامعه‌ی آماری تحقیق جمعیت ساکن شهری 18 سال به بالای از نظر مالی مستقل شهر تهران می‌باشد. با این وجود در عمل ما نتوانسته‌ایم که فقط افراد از نظر مالی را پوشش دهیم و افراد فاقد درآمد نیز در میان پاسخگویان وجود دارد. روش نمونه‌گیری مورد استفاده روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای بوده، که در آغاز با توجه به تنوع بافت‌های سنتی و مدرن در سطح شهر تهران پنج بلوک شمال، مرکز، جنوب، شرق و غرب شهر در نظر گرفته شد و با توجه به مناطق شهرداری منطقه‌ی یک برای شمال شهر، منطقه‌ی ۶ برای مرکز شهر، منطقه‌ی ۱۵ برای جنوب، منطقه‌ی ۵ برای غرب و مناطق ۱۳ و ۱۴ برای شرق تهران انتخاب شدند. اما با توجه به محدودیت‌های زمانی و هزینه‌ی تحقیق به جای این‌که مناطق را بلوک‌بندی کرده و به صورت نمونه‌گیری تصادفی ساده، نمونه‌ها را از بلوک‌ها انتخاب کنیم، از روش نمونه‌گیری غیراحتمالی سهمیه‌ای برای برگزیدن اعضای نمونه استفاده شده است. در این نمونه‌گیری سعی شده است که سهمیه تقریبی برای گروه‌های جنسی، سنی و طبقاتی و... اعمال شود. حجم نمونه از طریق فرمول کوکران کمتر از ۴۰۰ به دست آمد که برای جلوگیری از ریزش احتمالی ۴۰۰ در نظر گرفته شد.

نتایج تحقیق

مهمترین یافته‌های تحلیلی تحقیق به شرح زیر است:

برای سنجش رابطه بین دو متغیر فرهنگ ایمنی (شیوه زندگی) و مدیریت ریسک از آزمون F (تحلیل واریانس) استفاده شده است. مقدار F برابر با $3/508$ و سطح معنی‌داری برابر با $0/015$ بوده که نشان می‌دهد با اطمینان 95 درصد و قبول 5 درصد خطا می‌توان گفت بین شیوه‌های زندگی از نظر نگرانی از ریسک تفاوت معنی‌دار وجود دارد.

نتایج آزمون $Tukey$ نشان می‌دهد که فقط بین دو شیوه زندگی مساوات طلب و سلسله مراتب‌گرا از نظر میزان مدیریت و نگرانی از ریسک‌ها تفاوت معنی‌داری وجود دارد. میانگین میزان نگرانی گروه سلسله مراتب‌گرا به اندازه $5/16$ واحد از گروه مساوات طلب بیشتر است که این اختلاف به لحاظ آماری معنی‌دار است. پس گروه سلسله مراتب‌گرا از گروه مساوات طلب نسبت به ریسک‌ها نگرانی بیشتری دارند. بین بقیه شیوه‌های زندگی از نظر میزان نگرانی نسبت به ریسک‌ها تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

متغیر میزان تقدیرگرایی با هر دو متغیر نگرانی از ریسک و درک ریسک رابطه مستقیم دارد. ضریب همبستگی متغیر میزان تقدیرگرایی با متغیر نگرانی از ریسک $0/296$ و با متغیر درک ریسک $0/290$ می‌باشد که به لحاظ آماری معنی‌دار بوده و با اطمینان 99 درصد و قبول یک درصد خطا می‌توان به جامعه آماری تعمیم داد.

برای سنجش رابطه بین شیوه زندگی و میزان واکنش به ریسک به صورت اقدام به بیمه از آزمون χ^2 دو استفاده کرده‌ایم. فقط در دو مورد بین شیوه‌های زندگی و واکنش به ریسک‌های آلودگی هوا و سرقت از منزل رابطه وجود دارد. مقدار χ^2 دو برای واکنش به ریسک آلودگی هوا $10/703$ ، سطح معنی‌داری $0/013$ و مقدار ضریب کرامر $0/17$ بوده که نشان می‌دهد که بین دو متغیر رابطه ضعیفی برقرار است. مقدار χ^2 دو برای متغیر سرقت از منزل $8/876$ ، سطح معنی‌داری $0/031$ و ضریب کرامر برابر با $0/153$ می‌باشد که نشان می‌دهد بین دو متغیر رابطه ضعیفی برقرار است. در 18 مورد دیگر طبق نتایج آزمون χ^2 دو هیچ رابطه معنی‌داری بین شیوه‌های زندگی و واکنش به ریسک به صورت اقدام به بیمه وجود نداشته است. اما رابطه بین شیوه‌های زندگی و واکنش به ریسک به شکل دیگر نیز سنجیده شده است. به این ترتیب که میزان مساوات طلبی، میزان تقدیرگرایی، میزان فردگرایی و میزان سلسله مراتب‌گرایی به طور جداگانه با متغیر واکنش به ریسک در ارتباط گذاشته شده است. برای سنجش رابطه بین این متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده کرده‌ایم. نتایج نشان داد بین هیچ کدام از شیوه‌های زندگی (مساوات طلبی، تقدیرگرایی، فردگرایی و سلسله مراتب‌گرایی) و متغیر پاسخ به ریسک به صورت اقدام به بیمه رابطه وجود ندارد. که این نیز به معنی عدم تأیید یکی دیگر از فرضیه‌های تحقیق است.

برای سنجش رابطه بین میزان اعتماد به بیمه و واکنش به ریسک (اقدام به بیمه) از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون F استفاده کردیم. ضریب همبستگی بین دو متغیر مذکور برابر با $0/161$ است که هر چند نشان از وجود همبستگی ضعیفی بین دو متغیر دارد اما مقدار آزمون F برابر با $10/594$ و سطح معنی‌داری برابر با $0/001$ است که نشان می‌دهد رابطه مشاهده شده را می‌توان با اطمینان 99 درصد و قبول یک درصد خطا به جامعه آماری تعمیم داد.

اما برای این که ببینیم چند درصد از تغییرات متغیر واکنش به ریسک توسط متغیرهای مستقل در نظر گرفته شده در این تحقیق قابل تبیین است و کدام متغیر تأثیر بیشتری دارد از تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده کرده‌ایم. فقط برای متغیر اعتماد به بیمه است که ضرایب رگرسیون معنی‌دار و قابل تعمیم به جمعیت کل می‌باشد. مقدار B برای متغیر اعتماد به بیمه برابر

با ۰/۵۱۸ است که نشان می‌دهد به ازای یک واحد تغییر در متغیر مستقل اعتماد به بیمه ۰/۵۱۸ تغییر در همان جهت در متغیر وابسته واکنش به ریسک به صورت اقدام به بیمه ایجاد می‌شود. ضریب استاندارد رگرسیون (Beta) برابر با ۰/۱۷۴ است که نشان می‌دهد به ازای یک واحد انحراف استاندارد تغییر در متغیر وابسته واکنش به ریسک به صورت اقدام به بیمه به وجود می‌آید.

پیشنهادات پژوهشی

از آنجا که نظریه فرهنگی مدیریت ریسک و درک مخاطره در ایران چندان مورد تحقیق تجربی قرار نگرفته است، به نظر می‌رسد که آزمون تجربی این نظریه در سطح شهرهای مختلف با پس‌زمینه‌های فرهنگی مختلف سودمند باشد. محقق در جریان پژوهش در ادبیات تحقیق متوجه قدرت بالای پارادایم روان‌سنجی برای تبیین واریانس مدیریت ریسک و درک ریسک گردید و با کمال تأسف جای تحقیق در این پارادایم در کشور خالی است. انجام پژوهش‌هایی که صرفاً به مخاطرات درک شده و رتبه‌بندی مخاطرات می‌پردازد به نظر ضروری می‌رسد که این نیز در کشور مورد بی‌توجهی قرار گرفته است.

پیشنهادات اجرایی

بررسی درک مخاطره تکنولوژی‌های مختلف و پی بردن به ذهنیات افراد جامعه در مورد یک تکنولوژی خاص در بیشتر کشورها مورد توجه صنایع مربوطه است. جا دارد که صنایع کشور نیز برای توجه به نیازهای بازار به چنین پژوهش‌هایی دست یازند. باتوجه به نتایج تحقیق جهان بینی‌های افراد، رابطه چندان با تقاضای بیمه ندارد از این رو به شرکت‌های بیمه‌ای توصیه می‌شود با تحقیقات مستقل این موضوع را مورد بررسی قرار دهند و در صورت تکرار نتایج این تحقیق به دنبال عوامل ساختاری ضعف بیمه رفته و دست از به‌کاربردن اصطلاح ضعف فرهنگ بیمه‌ای بردارند. نتایج تحقیق از رابطه اعتماد به خدمات بیمه‌ای با تقاضای بیمه خبر می‌دهد. از این رو به نظر می‌رسد برای بهتر کردن وضع تقاضای بیمه با استفاده از روش‌های مناسب به تقویت اعتماد مردم به صنعت بیمه پردازند.

منابع

۱. ایمانی جاجرمی، حسین ۱۳۸۷. «نگاهی جامعه‌شناختی به مخاطره در شهر». مجله مطالعات اجتماعی ایران، دوره دوم، شماره ۲، زمستان، صص ۱۴۲-۱۲۴.
۲. آسوده، محمد ۱۳۸۳. «روش‌های ارتقای فرهنگ بیمه در جامعه». فصلنامه صنعت بیمه شماره ۷۳، بهار، صص ۷۵-۶۱.
۳. ببی، ارل، ۱۳۸۷. روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی، ترجمه رضا فاضل، انتشارات سمت، تهران، جلد دوم، چاپ پنجم.
۴. تاجیک، حمید ۱۳۸۳. «بررسی تحلیلی عوامل مؤثر بر ترویج و ارتقای فرهنگ بیمه در جامعه» فصلنامه صنعت بیمه، شماره ۷۳، بهار، صص ۹۵-۱۱۴.
۵. سرایی، حسن، ۱۳۷۵. مقدمه‌ای بر نمونه‌گیری در تحقیق، انتشارات سمت، قم، چاپ دوم.
۶. کریمی، آیت، ۱۳۷۸، کلیات بیمه، نشر بیمه مرکزی ایران، تهران، چاپ چهارم.
۷. نصیری‌بار، مریم، ۱۳۷۷ «راهکارهای ارتقای فرهنگ بیمه در خانواده‌ها» فصلنامه صنعت بیمه شماره ۵۱، پاییز، صص ۵۵-۴۷.
8. Althaus, Catherine 2005. "A Disciplinary Perspective on the Epistemological Status of Risk" in: Risk Analysis, Vol. 25, No. 3.
9. Andonova, Veneta., Zuleta, Hernando. and Castillo, Marly. 2009 "Culture, institutions and economic outcomes: An explorative study" Paper presented at the annual meeting of the BALAS Annual Conference, Universidad de los Andes School of Management, Bogota, D.C., Colombia-05-23 http://www.allacademic.com/meta/p235824_index.html
10. Lupton, Deborah. 2005 "Risk". Key Ideas series. Routledge.
11. Mythen, Gabe 2004. "Ulrich Beck: A Critical Introduction to the Risk Society". Pluto Press, LONDON , STERLING, VIRGINIA.
12. Oltedal, Sigve et al. 2004 "Explaining risk perception: An evaluation of cultural theory". Rotunde.
13. Renn, O. 2004 "Risk Governance". Earthscan Press, London, Sterling, VA.
14. Renn, O. 199۲ "Concepts of risk: a classification". In: Krinsky, S. & Golding, D. (eds.), Social Theories of Risk, pp. 53-79. Praeger: Westport, CT, and London.
15. Ritzer, G. (Ed.). 2005 Encyclopedia of social Theory". Sage publications.
16. World insurance in 2009, sigma No. 2, Published by swiss reinsurance company Ltd.