

تأثیر استقرار سیستم های اطلاعات مدیریت بر ارتقای بیمه های اینترنتی مورد مطالعه بیمه ایران

محمد رسول حسن بیگی^۱

^۱ کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی گرایش تحول، دانشگاه آزاد اسلامی کرمانشاه، ایران

Rasool.hasanbeygi98@gmail.com

چکیده

با توجه به اهمیت و نقش بیمه در کشور و لزوم فراهم آوردن امکاناتی برای دسترسی آسان به آن و همچنین با توجه به تلاش روزافزون شرکت بیمه ایران به عنوان یکی از شرکت های فعال در صنعت بیمه که هزینه های زیادی نیز در زمینه الکترونیکی کردن خدمات خود انجام داده است. در این پژوهش باهدف تبیین تأثیر استقرار مدیریت سیستم های اطلاعاتی بر ارتقای بیمه های اینترنتی در بیمه ایران و با استفاده از روش توصیفی پیمایشی، جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران و کارکنان نمایندگان شرکت های بیمه ایران در استان کرمانشاه است، روش نمونه گیری روش انتخاب تصادفی ساده از طریق فرمول کوکران، ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش پرسشنامه و برای تجزیه و تحلیل های موردنظر و تأیید یا رد فرضیات پژوهش از نرم افزار AMOS، SPSS استفاده شد و به چنین نتایجی رسیدیم. یافته های حاصل از پژوهش نشان داد که مقدار سطح معناداری تمام فرضیه ها کمتر از ۰،۰۵ است؛ پس می توان گفت که سرمایه گذاری در حوزه سیستم های اطلاعاتی تأثیر معنی داری بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران دارد. مهارت های فنی در حوزه سیستم های اطلاعاتی تأثیر معنی داری بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران دارد. مهارت های مدیریتی سیستم های اطلاعاتی تأثیر معنی داری بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران دارد. تأثیرگذاری کاربران بر سیستم های اطلاعاتی تأثیر معنی داری بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران دارد. تخصص کاربران در حوزه سیستم های اطلاعاتی تأثیر معنی داری بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران دارد. در نتیجه با توجه به گسترش فناوری و پراکندگی اطلاعات، جمع آوری و ایجاد سیستم اطلاعات مدیریت یکپارچه و منسجم در مراکز سازمان های مختلف به ویژه شعب بیمه امری بسیار دشوار است.

واژه های کلیدی

سیستم های اطلاعات مدیریت، ارتقای بیمه های اینترنتی، بیمه ایران، تخصص کاربران

۱. مقدمه

با رشد سریعی که در حوزه فناوری اطلاعات وجود دارد، در صورتی که همه این کارکردها در داخل سازمان و از سوی واحد فناوری اطلاعات محقق گردد گسترش بیش از اندازه این واحد را به دنبال خواهد داشت و از آنجایی که حوزه کاری در اکثر سازمان ها با حوزه فناوری اطلاعات فاصله زیادی دارد، گسترش بیش از اندازه واحد فناوری اطلاعات باعث عدم یکپارچگی و اعمال هزینه های سربار زیادی بر سازمان می شود. بر این اساس سازمان ها تلاش می کنند تا جای ممکن بسیاری از این کارکردها را به خارج سازمان برون سپاری کنند تا علاوه بر جلوگیری از بروز مشکلات بیان شده، از توانمندی و قابلیت های سازمان هایی که در حوزه فناوری اطلاعات فعالیت دارند، استفاده نمایند. در این میان در محیط متغیر امروز، برای حضور و رشد در بازار رقابتی باید نسبت به رقیب مزیت رقابتی داشت. محصولات برجسته، فناوری پیشرفته و مانند آن، اگر در خلق مزیت رقابتی مؤثر نباشند، هیچ اثری در موفقیت شرکت نخواهند داشت و راهبرد رویکردی است که به دنبال خلق مزیت رقابتی است.

چالش هایی مانند تغییرات سریع، ظهور اینترنت، تنوع نیروی کار، جهانی سازی، تغییر در قوانین و مقررات، کمبود مهارت های مورد نیاز و ظهور بخش های خدماتی نه تنها ساختارهای سازمانی را تحت تأثیر قرار داده اند، بلکه ماهیت و نقش همه بخش های کسب و کار را نیز تحت تأثیر قرار داده اند. باید بیان نمود که سیستم های اطلاعاتی، سیستم هایی هستند که اطلاعات لازم برای تصمیم گیری را برای افراد تصمیم گیر فراهم می آورند. اطلاعاتی را که سیستم های اطلاعاتی در اختیار کاربران قرار می دهند خدمات سیستم های اطلاعاتی می نامیم. (مهدوی، ۱۳۸۴)

برای این که سیستم های اطلاعاتی بتوانند خدمات مناسب را در اختیار کاربران قرار دهند نیازمند در اختیار داشتن سخت افزار و نرم افزار مناسب و نیروی انسانی آموزش دیده و باانگیزه اند که در هر صورت، هزینه های بالایی را برای سازمان در بردارند. (مهدوی، ۱۳۸۴) امروز، برای حضور و رشد در بازار رقابتی باید نسبت به رقیب مزیت رقابتی داشت. محصولات برجسته، فناوری پیشرفته و مانند آن، اگر در خلق مزیت رقابتی مؤثر نباشند، هیچ اثری در موفقیت شرکت نخواهند داشت و راهبرد رویکردی است که به دنبال خلق مزیت رقابتی است. در این شرایط، سازمان ها با تغییر رویکردهای راهبردی کنونی به منابع داخلی شرکت، به همراه توجیه مزایای آن در عملکرد شرکت مواجه شده اند. (موسوی زاده، ۱۳۹۵)

در این میان برای حضوری فعال در بازارهای رقابتی امروزی شرکت ها لازم دارند تا شایستگی های محوری خود را توسعه دهند. شایستگی های محوری به عنوان تخصص یک شرکت شناسایی می شود که به شرکت ها اجازه می دهد تا ارزش آفرینی نمایند و محصولاتی متمایز و منحصربه فرد به بازار ارائه نمایند.

در حالی که این اعمال برای رقبا بسیار سخت و گاه غیرممکن است. با این وجود در زمینه سیستم های اطلاعاتی، ابعاد مختلفی ارائه شده است. در این تحقیق بر اساس تحقیق باچا در سال ۲۰۱۲، ابعاد سیستم های اطلاعاتی در حوزه سرمایه گذاری، مهارت های مدیریتی، تخصص کاربر، مهارت های فنی سیستم اطلاعاتی مورد بررسی قرار گرفته است. باید بیان نمود که تحقیقات زیادی در زمینه بررسی رابطه بین سیستم های اطلاعاتی بر عملکرد شرکت ها انجام شده است. (موسوی زاده، ۱۳۹۵)

همچنین با توجه به تغییرات مداوم در صنعت بیمه کشور و نیاز مدیران ارشد شرکت های بیمه ای به استفاده از اطلاعات حاصله از سیستم های اطلاعات مدیریت و این مهم که به علت تخصصی بودن کسب و کارهایی چون بیمه گری اکثر کارکنان به ویژه مدیران شعبات نمایندگی شرکت بیمه ایران در استان کرمانشاه در بدنه سابق بخش دولتی بوده اند و دارای سوابق مشابه می باشند در این تحقیق سعی شده است تا اثر این نوع ترکیب کارکنان شعبات نمایندگی شرکت بیمه ایران در استان کرمانشاه را بر استفاده آنان از سیستم های اطلاعات مدیریت و نیز متعاقباً بر عملکردهای استراتژیک شرکت بیمه ایران سنجیده گردد.

با توجه به اهمیت و نقش بیمه در کشور و لزوم فراهم آوردن امکاناتی برای دسترسی آسان به آن و همچنین با توجه به تلاش روزافزون شرکت بیمه دانا به عنوان یکی از شرکت های فعال در صنعت بیمه که هزینه های زیادی نیز در زمینه الکترونیکی کردن خدمات خود انجام داده است. این پژوهش به بررسی تأثیر بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران می پردازد.

۲. اهداف مقاله

هدف اصلی

تبیین تأثیر استقرار مدیریت سیستم های اطلاعاتی بر ارتقای بیمه های اینترنتی در بیمه ایران
هدف فرعی

۱. تبیین تأثیر سرمایه گذاری در حوزه استقرار سیستم های اطلاعاتی بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران
۲. تبیین تأثیر مهارت های مدیریتی استقرار سیستم های اطلاعاتی بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران
۳. تبیین تأثیر مهارت های فنی در حوزه استقرار سیستم های اطلاعاتی بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران
۴. تبیین تأثیر تأثیرگذاری کاربران در حوزه استقرار سیستم های اطلاعاتی بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران
۵. تبیین تأثیر تخصص کاربران در حوزه استقرار سیستم های اطلاعاتی بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران

۳. تعاریف مفهومی

سرمایه گذاری

به معنی گذاشتن پول در چیزی با انتظار سود از آن است. به طور دقیق تر سرمایه گذاری تعهد پول یا سرمایه برای خرید مالی وسایل یا دارائی های دیگر، به منظور منفعت برگشت های سودمند و مفید در قالب بهره، سود سهام یا قدردانی از ارزش وسایل (منافع سرمایه) است. آن وابسته به پس انداز یا کاهش مصرف است. در علم اقتصاد، سرمایه گذاری یعنی خرید کالایی که در حال حاضر مصرف نمی شود اما در آینده فرد به آن نیاز پیدا خواهد کرد و آن کالا برای او سودآور خواهد بود. در علم مالی، سرمایه گذاری به این معنی است که فرد یک دارایی مالی نظیر سهام را می خرد و پیش بینی می کند که آن دارایی مالی در آینده سودآور خواهد بود و قیمتش افزایش خواهد یافت، لذا با فروش به قیمت بالاتر سود خوبی به دست خواهد آورد. (اخوی، ۱۳۹۰)

مهارت های مدیریتی

مهارت مدیریتی به مهارت هایی گفته می شود که به وسیله آن شخص در وجود خود امکان به حرکت درآوردن اجزاء یک مجموعه را برای حرکت متناسب همه اجزاء به سوی اهداف تعیین شده فراهم می آورد (اورتون، ۱۳۹۰)

مهارت فنی

مهارت های فنی به آن دسته از مهارت ها گفته می شود که کنجکاوی، دقت نظر، ابتکار، آموزش و رفع مشکل اجزاء اصلی آن را تشکیل می دهد. در مهارت های فنی فرد هرروز در حال کسب تجربه، یادگیری، نوآموزی و درعین حال تجربه اندوزی است و به سمت تعالی حرکت می کند (اکبری علائی، ۱۳۹۵)

تخصص کاربر

افراد مختلف در شرایط و موقعیت های گوناگون با توجه به مهارت و تخصصی که دارند پست و مسئولیت هایی را به عهده می گیرند، با توجه به تخصص و مهارتی که دارند در پست یا مسئولیت محوله به ایفای نقش خود می پردازند. در این بخش تخصص کاربران در استفاده از سیستم های اطلاعاتی موردنظر محقق می باشد. (بخشایندگان مقدم، ۱۳۹۰)

تأثیرگذاری کاربر

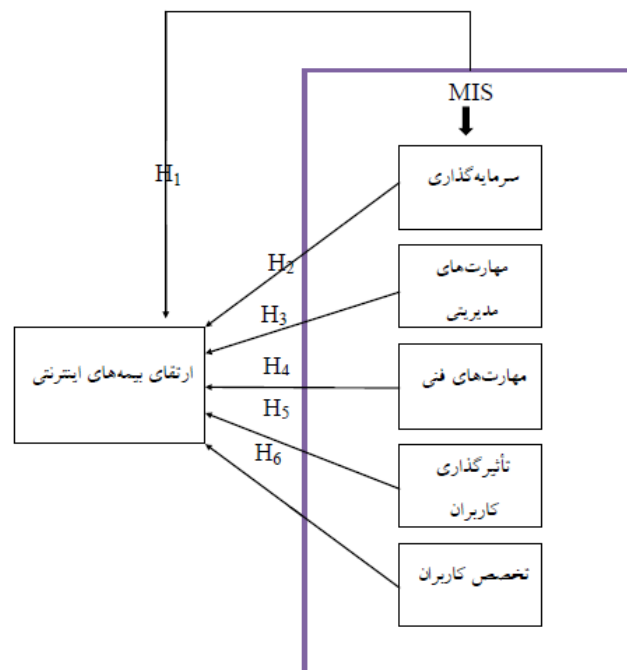
به طور کلی افراد در موقعیت ها و جوامع مختلف سعی می کنند یک گروه را مدیریت نمایند و یا در یک گروه برای گفتگو شرکت نمایند. رفتار تأثیرگذار این افراد بیشتر ز افراد دیگر موردتوجه قرار می گیرد. منظور از این شاخص میزان اشراف کارکنان بر روندهای کاری سیستم های اطلاعاتی می باشد. (رشیدی و صالحی آزاد، ۱۳۹۵)

بیمه الکترونیک

بیمه الکترونیک به معنای عام به عنوان کاربرد اینترنت و فناوری اطلاعات در تولید و توزیع خدمات بیمه ای اطلاق گردیده و در معنای خاص بیمه الکترونیک را می توان به عنوان تأمین یک پوشش بیمه ای از طریق بیمه نامه ای دانست که به طور برخط درخواست، پیشنهاد، مذاکره و قرارداد آن منعقد می گردد. به این نوع بیمه نامه ها چون از طریق اینترنت عرضه و فروخته می شوند بیمه اینترنتی نیز می گویند. به علاوه پرداخت حق، توزیع بیمه نامه و پردازش پرداخت خسارت می توانند برخط انجام گیرند (مظلومی و همکاران، ۱۳۸۱).

۴. مدل مفهومی

متغیرهای مستقل: سرمایه گذاری، مهارت های مدیریتی، مهارت های فنی، تأثیرگذاری کاربران، تخصص کاربران
متغیر وابسته: ارتقای بیمه های اینترنتی



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

این مدل مفهومی دارای شش متغیر می باشد. پنج متغیر سرمایه گذاری، مهارت های مدیریتی، مهارت های فنی، تأثیرگذاری کاربران و تخصص کاربران به عنوان متغیرهای مستقل است و متغیر ارتقای بیمه های اینترنتی به عنوان متغیر وابسته است که در این پژوهش به دنبال بررسی تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته می باشیم.

۵. پیشینه پژوهش

- صحرائی ۱۳۹۲ در پژوهشی به بررسی موانع توسعه بیمه های الکترونیک در شرکت های بیمه ای پرداخت؛ که برای این منظور ۴ فرضیه اصلی و ۱۱ فرضیه فرعی مطرح گردید که برای جمع آوری اطلاعات پرسشنامه ای شامل ۲۳ سؤال تخصصی و ۴ سؤال عمومی (در مجموع ۲۷ سؤال) در بین ۲۰۸ نفر از مدیران و کارکنان بیمه ایران در استان تهران توزیع گردید که در نهایت با توجه به غیر نرمال بودن متغیرهای پژوهش برای بررسی فرضیات پژوهش از ضریب همبستگی اسپیرمن و برای رتبه بندی موانع توسعه بیمه های الکترونیک از آزمون فریدمن استفاده شده است که نهایتاً نتایج حاصل نشان داد که بین

عوامل ساختاری، عوامل رفتاری، عوامل زمینه ای و عوامل ماهیتی با عدم پیاده سازی و توسعه بیمه الکترونیک رابطه مثبت و معناداری وجود دارد به طوری که نتایج حاصل از پژوهش امیرخانی و متقی ثابت (۱۳۸۹) نیز نشان داد که عوامل ساختاری، عوامل رفتاری، عوامل زمینه ای و عوامل ماهیتی با عدم پیاده سازی و توسعه بیمه الکترونیک رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

- ردبار و نوری ۱۳۹۲ در تحقیقی با عنوان ارائه رویکردی نوین در شناسایی و ارزیابی منابع، شایستگی ها و توانمندی های سیستم های اطلاعاتی و تعیین مؤلفه ها جهت ارزیابی منابع و توانمندی سیستم های اطلاعاتی بر اساس نظر خبرگان بیان نموده است که در این مقاله تمرکز اصلی بر روش شناسایی شایستگی ها و توانمندی های اطلاعاتی می باشد؛ که این رویکرد به ارزیابی، پیشگام ورود به حوزه جدید در ارزیابی منابع و توانمندی سیستم های اطلاعاتی سازمان های ایرانی باشد.
- رابچاندان ۲۰۰۵، در تحقیقی با عنوان منابع سیستم های اطلاعاتی و ظرفیت ها بر عملکرد شرکتی پرداخته اند. در این تحقیق محقق نتیجه گرفته است که سیستم های اطلاعاتی می تواند بر مزیت رقابتی و ظرفیت های سازمانی تأثیرگذار باشد.
- رابچا ۲۰۱۲، در تحقیقی با عنوان تأثیر مدیریت سیستم های اطلاعاتی بر عملکرد شایستگی های محوری بیان نموده است که هدف این تحقیق بررسی تأثیر مدیریت سیستم های اطلاعاتی بر عملکرد شایستگی های محوری می باشد. در این تحقیق از تعداد ۱۰۰ پرسشنامه در میان شرکت های فرانسوی استفاده شده است. نتیجه تحقیق نشان داد که مدیریت سیستم های اطلاعاتی تأثیر معنی داری بر عملکرد شایستگی های محوری دارد.

۶. روش پژوهش

این پژوهش از نظر نوع هدف جزء پژوهش های کاربردی و از نوع روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی می باشد. این پژوهش بر اساس طرح پژوهش تجربی با استفاده از رویکرد پس رویدادی از طریق اطلاعات گذشته است. پژوهش حاضر از لحاظ طبقه بندی برحسب روش، از نوع توصیفی است و از میان انواع پژوهش های توصیفی از نوع پیمایشی است. ابزار گردآوری داده ها استفاده از پرسشنامه بوده است. روایی پرسشنامه با استفاده از نظر ۵ تن از اساتید صاحب نظر تأیید خواهد شد و پایایی پرسشنامه نیز به وسیله ضریب آلفای کرونباخ محاسبه خواهد گردید. در این پژوهش از پرسشنامه محقق ساخته استفاده نمودیم. پایایی پرسشنامه پژوهش حاضر به وسیله ضریب آلفای کرونباخ محاسبه خواهد شد. جامعه آماری این تحقیق را کلیه مدیران و کارکنان نمایندگان شرکت های بیمه ایران در استان کرمانشاه تشکیل می دهند. جامعه آماری این پژوهش را دو گروه تشکیل می دهد. گروه اول شامل کلیه کارکنان شعبات نمایندگی شرکت بیمه ایران در استان کرمانشاه می باشد؛ که با به اطلاعات دریافتی از شرکت بیمه توسعه ای استان کرمانشاه تعداد کارکنان ۱۷۶ نفر می باشد و گروه دوم کلیه کارکنان نمایندگی های بیمه ایران استان کرمانشاه می باشد که از هر نمایندگی یک نفر جهت بررسی و تکمیل پرسشنامه انتخاب می شود که تعداد این نمایندگی ها در استان تهران ۱۸۴ نفر می باشد. با توجه به حجم بالای جامعه آماری بهترین روش انتخاب تصادفی ساده از طریق فرمول کوکران می باشد که در مجموع تعداد اعضای جامعه مورد مطالعه ۳۶۰ نفر می باشد.

۷. یافته های پژوهش

یافته های استنباطی نشان داد، ۴۹ نفر (۲۶،۳٪) از پاسخگویان را زن تشکیل می دهند و ۱۳۷ نفر (۷۳،۷٪) را مرد تشکیل داد. لذا بیشترین حجم نمونه متعلق مردان می باشد که پاسخگوی پرسشنامه بوده اند. ۹،۷٪ سن کمتر از ۳۰ سال، ۴۰،۳٪ سن ۳۰ تا ۴۰ سال، ۳۰،۱٪ سن ۴۰ تا ۵۰ سال، ۱۹،۹٪ سن بالاتر از ۵۰ سال بود. ۸،۶٪ کاردانی و کمتر، ۶۲،۴٪ کارشناسی، ۲۶،۸٪ کارشناسی ارشد و ۲،۲٪ دکتری بودند. ۹،۱٪ کمتر از ۱ سال، ۴۸،۹٪ بین ۱ تا ۳ سال، ۲۱٪ بین ۳ تا ۵ سال و ۲۱٪ بالاتر از ۶ سال سابقه داشتند. ۳۴،۴٪ مجرد و ۶۵،۶٪ متاهل بودند.

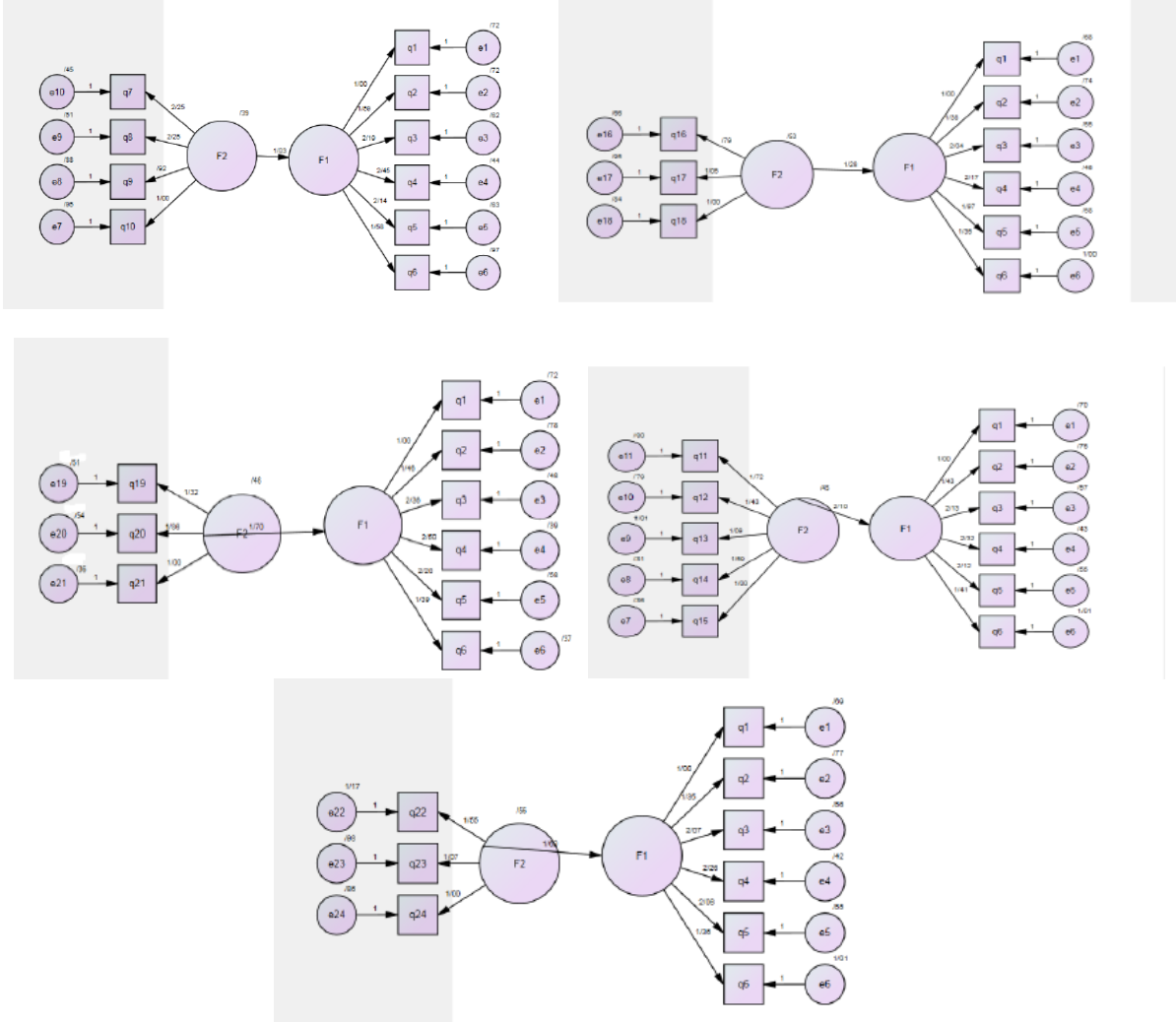
جدول ۱: شاخص های توصیفی

متغیر	میانگین	میانۀ	انحراف معیار	چولگی	کشیذگی
سرمایه گذاری	۳,۴۱۲	۳	۰,۳۶۵	۰,۲۳۴	۰,۳۲۱
مهارت های مدیریتی	۳,۸۵۴	۳	۰,۴۲۵	۰,۲۱۳	۰,۲۱۴
مهارت های فنی	۳,۲۶۱	۴	۰,۸۴۱	۰,۳۲۴	-۰,۳۶۱
تأثیر گذاری کاربران	۳,۲۷۴	۴	۰,۲۱۳	۰,۶۵۷	۰,۱۲۹
تخصص کاربران	۳,۶۸۷	۳	۰,۱۲۶	۰,۶۲۷	-۰,۶۲۱
ارتقای بیمه های اینترنتی	۳,۹۵۴	۴	۰,۲۳۱	۰,۵۲۱	۰,۱۴۸

جدول ۲: تست نرمالیتۀ متغیرها

متغیر	نوع آزمون	سطح معناداری	مقدار خطا	تایید فرضیه	نتیجۀ
سرمایه گذاری	نرمال	۰,۱۲۵	۰,۰۵	H0	نرمال
مهارت های مدیریتی	نرمال	۰,۱۲۷	۰,۰۵	H0	نرمال
مهارت های فنی	نرمال	۰,۱۸۹	۰,۰۵	H0	نرمال
تأثیر گذاری کاربران	نرمال	۰,۱۶۸	۰,۰۵	H0	نرمال
تخصص کاربران	نرمال	۰,۱۷۸	۰,۰۵	H0	نرمال
ارتقای بیمه های اینترنتی	نرمال	۰,۱۳۹	۰,۰۵	H0	نرمال

می توان استنباط کرد توزیع مورد انتظار با توزیع مشاهده شده برای تمام متغیرها تفاوت معنی داری ندارد و بنابراین توزیع این متغیرها نرمال است.



نمودار ۱: خروجی نهایی فرضیه های پژوهش

جدول ۳: شاخص های برازندگی مدل ساختاری

مقدار گزارش شده	حد مطلوب	شاخص
۱۳۸۲/۱۶	≥ 0.5	کای دو
۵۶۵	-	درجه آزادی
۲/۴۴۶	≤ 3	نسبت کای دو به درجه آزادی
۰/۰۷۴	≥ 0.5	سطح معنی داری
۰/۸۹	≥ 0.9	GFI شاخص برازندگی
۰/۹۳	≥ 0.9	AGFI شاخص برازندگی تعدیل یافته
۰/۸۲	≥ 0.9	NFI شاخص نرم شده برازندگی
۰/۹۶	≥ 0.9	NNFI شاخص نرم نشده برازندگی
۰/۹۰	≥ 0.9	IFI شاخص برازندگی فزاینده

۰/۹۲	≥ 0.9	CFI شاخص برازندگی تطبیقی
۰/۰۲۹	≤ 0.05	RMSEA ریشه دوم براورد واریانس خطای تقریب

۸. نتیجه پژوهش

فرضیه اول: سرمایه گذاری در حوزه سیستم های اطلاعاتی تأثیر معنی داری بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران دارد.

یافته های حاصل از پژوهش نشان داد که مقدار سطح معناداری فرضیه اول کمتر از ۰,۰۵ درصد است بنابراین می توان گفت که سرمایه گذاری در حوزه سیستم های اطلاعاتی تأثیر معنی داری بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران دارد. در تحقیقی با عنوان بررسی اثر شایستگی های محوری بر مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی در صنعت بیمه ایران نشان داد که شایستگی های محوری بر مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی اثر مثبت و معناداری دارد هم چنین مزیت رقابتی به عنوان متغیر میانجی بر عملکرد سازمانی نیز دارای اثر معنادار می باشد و در انتها مزیت رقابتی بر عملکرد سازمانی اثر مستقیم معنادار و مثبت دارا می باشد. نتیجه تحقیق نشان داد که مدیریت سیستم های اطلاعاتی تأثیر معنی داری بر عملکرد شایستگی های محوری دارد. لذا می توان گفت که نتایج حاصل با مطالعه صناعی و خورشیدی ۱۳۹۱ همسو است.

فرضیه دوم: مهارت های فنی در حوزه سیستم های اطلاعاتی تأثیر معنی داری بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران دارد.

یافته های حاصل از پژوهش نشان داد که مقدار سطح معناداری فرضیه اول کمتر از ۰,۰۵ درصد است بنابراین می توان گفت که مهارت های فنی در حوزه سیستم های اطلاعاتی تأثیر معنی داری بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران دارد. در تحقیقی با عنوان منابع سیستم های اطلاعاتی و ظرفیت ها بار عملکرد شرکتی پرداخته اند. در این تحقیق محقق نتیجه گرفته است که سیستم های اطلاعاتی می تواند بر مزیت رقابتی و ظرفیت های سازمانی تأثیرگذار باشد. لذا می توان گفت که نتایج حاصل با مطالعه راویچانادران ۲۰۰۵ همسو است.

فرضیه سوم: مهارت های مدیریتی سیستم های اطلاعاتی تأثیر معنی داری بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران دارد.

یافته های حاصل از پژوهش نشان داد که مقدار سطح معناداری فرضیه اول کمتر از ۰,۰۵ درصد است بنابراین می توان گفت که مهارت های مدیریتی سیستم های اطلاعاتی تأثیر معنی داری بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران دارد. در تحقیقی با عنوان تأثیر مدیریت سیستم های اطلاعاتی بر عملکرد شایستگی های محوری بیان نموده است. نتیجه تحقیق نشان داد که مدیریت سیستم های اطلاعاتی تأثیر معنی داری بر عملکرد شایستگی های محوری دارد. لذا می توان گفت که نتایج حاصل با مطالعه باچا ۲۰۱۲ همسو است.

فرضیه چهارم: تأثیرگذاری کاربران بر سیستم های اطلاعاتی تأثیر معنی داری بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران دارد.

یافته های حاصل از پژوهش نشان داد که مقدار سطح معناداری فرضیه اول کمتر از ۰,۰۵ درصد است می توان گفت که تأثیرگذاری کاربران بر سیستم های اطلاعاتی تأثیر معنی داری بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران دارد. در پژوهشی به ارائه مدل بلوغ الکترونیکی برای فرآیندهای ارائه خدمات در صنعت بیمه کشور و آزمون آن در شرکت بیمه پارسین پرداخت. بررسی کلی و جزئی فرآیندهای ارائه خدمات بیمه به صورت سه مرحله خدمات قبل از فروش، فروش و خدمات پس از فروش به عنوان متغیرهای اصلی و اجزاء هر کدام به متغیرهای فرعی درجه اول و درجه دوم تقسیم می شوند. همچنین برای بررسی وضعیت فعلی، وضعیت مطلوب فرآیندهای ارائه خدمات بیمه در شرکت بیمه مورد آزمون و به منظور دریافت پاسخ های دقیق با چند تن از خبرگان بیمه الکترونیک و فناوری مصاحبه هایی به صورت منظم انجام گرفت و در انتها محقق با اختصاص دادن امتیازهای 1 تا 4 به نشانه مرحله

منتسب به شاخص های وضعیت فعلی و با استفاده از آمار توصیفی و احتساب میانگین امتیازها برای پنج متغیر فرعی درجه اول، وضعیت فعلی و وضعیت مطلوب آن رشته بیمه ای را بررسی کرده است. لذا می توان گفت که نتایج حاصل با مطالعه حقیقی و سیحون ۱۳۸۷ همسو است

فرضیه پنجم: تخصص کاربران در حوزه سیستم های اطلاعاتی تأثیر معنی داری بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران دارد.

یافته های حاصل از پژوهش نشان داد که مقدار سطح معناداری فرضیه اول کمتر از ۰,۰۵ درصد است می توان گفت که تخصص کاربران در حوزه سیستم های اطلاعاتی تأثیر معنی داری بر ارتقای بیمه های اینترنتی شهر کرمانشاه در بیمه ایران دارد.

این پژوهش با الهام از مدل سه شاخگی (عوامل رفتاری، ساختاری و زمینه ای) و با افزودن بعد چهارمی به این مدل (عوامل ماهیتی) موانع و راهکارهای پیاده سازی بیمه الکترونیک را در شرکت بیمه ای بررسی کرده است آزمون ها و تحلیل های مرتبط با فرضیه های این تحقیق، این نتیجه را تأیید کرد که تمامی عوامل یادشده، موانع پیاده سازی و توسعه بیمه الکترونیک در شرکت های بیمه ای بوده و طبق آزمون رگرسیون خطی ترتیب اهمیت و تأثیرگذاری عوامل اصلی بر اساس ضرایب بتا به ترتیب ماهیتی، رفتاری، زمینه ای و درنهایت ساختاری است. لذا می توان گفت که نتایج حاصل با مطالعه امیرخانی و متقی ۱۳۸۹ همسو است.

۹. پیشنهادات کاربردی

- پیشنهاد می گردد که سرمایه گذاری در حوزه های سیستم اطلاعاتی به گونه ای باشد، نرخ بازگشت سرمایه را افزایش دهد
- پیشنهاد می گردد که با تجهیز نمودن بیمه دانا به امکانات فیزیکی مناسب مهارت مدیران را نسبت به استفاده از تکنولوژی های نوین ارتقاء داده شود.
- پیشنهاد می گردد که با برگزاری دوره های آموزشی مهارت مدیران نسبت به تدوین استراتژی های مناسب جهت ارتقای بیمه های اینترنتی شهر تهران در بیمه دانا افزایش داده شود.

۱۰. منابع

- 1) Al Dahft, Richard, (2012), Theory of Organization and Design of Structures, Translation: Ali Parsaeiyan and Seyed Mohammad Arabi, Tehran: Commercial Publishing and Publishing Company affiliated to the Institute of Business Studies and Research, Third Edition.
- 2) Carson, Kent C. and Lawdine Jean-Pierre, (2015), Management Information Systems, Translated by: Abdolreza Rezaee Nejad, Rasa Cultural Services Institute, Sixth Edition.
- 3) Galliers, R.D. (2013), Strategic information systems planning: myths, reality and guidelines for successful implementation. In: Galliers, R.D., Baker, B.S.H. (Eds.), Strategic Information Management, Butterworth-Heinemann, Oxford, pp. 129-147.
- 4) Goldman, S., Nagel, R., Priess, k.i)2005(.Agile Competitors and Virtual Organizations: Strategies for Enriching the Customer. Van Nostrand Reinhold, New York, NY.,
- 5) Gottschalk, P(2015), Strategic information systems planning: The IT strategy implementation matrix. European Journal of Information Systems 21 (4), 107-118.
- 6) Luftman, J(2010), "Transforming the Enterprise: The Alignment of Business and Information Technology Strategies". IBM Systems Journal, 32(1), pp. 198-221.
- 7) Luftman, J(2013), "Transforming the Enterprise: The Alignment of Business and Information Technology Strategies". IBM Systems Journal, 32(1), pp. 198-221.
- 8) Senn, J(2012), "The Myths of Strategic Systems: What Defines True Competitive Advantage?", IS Management, 9(3), pp. 7-12.
- 9) Turban, Efraim, King, David, 2012, The Basics of E-Commerce, Translator: Amir Manian, Mohammad Reza Zamienesh, Tehran: Publishing Ghazn Danesh, Third Edition.PP.230-231.
- 10) Zachman, A(2010), IBM A framework for information systems architecture, Systems Journal, VOL 38, NOS2.