

تأثیر برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر تحول سازمانی شرکت‌های بیمه: نقش تعدیلگری فرهنگ دانش بنیان سازمان

ایمان عزیزی*^۱
عباس نجفی^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۲/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۳/۰۳/۱۱

چکیده

در حالیکه تحول سازمانی بنگاه‌های اقتصادی در جهان به یک ضرورت تبدیل شده، این امر چندان مورد توجه شرکت‌های بیمه قرار نگرفته است. یزی منابع سازمانی نقش مهمی در تحول سازمانی ایفا می‌کند و سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا از منابع و توانایی‌های خود با موفقیت استفاده کنند و منجر به مزایای رقابتی شوند. یکی دیگر از چالش‌های بزرگ فراروی مدیران شرکت‌های بیمه، توسعه فرهنگ دانش بنیان در جهت تسهیل فرآیند مدیریت دانش و خلق محیط یادگیری سازمانی است که از این طریق می‌توان منجر به تحولات سازنده در شرکت شد. لذا هدف این مطالعه توسعه و ارزیابی مدلی برای اندازه‌گیری نقش تعدیلگری فرهنگ دانش بنیان سازمان در تأثیر برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر تحول سازمانی شرکت‌های بیمه می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران ارشد شرکت‌های بیمه بوده که تعداد آنها برابر ۳۰۰ نفر می‌باشد که حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران برابر ۱۷۰ نفر برآورد شده است. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی پیمایشی است و برای سنجش متغیرهای تحقیق از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. داده‌های به دست آمده در دو سطح توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شده‌اند. در سطح توصیفی از شاخص‌های آمار توصیفی میانگین، واریانس، انحراف معیار، جداول توزیع فراوانی و نمودار و در بخش استنباطی از روش معادلات ساختاری و تحلیل مسیر به روش حداقل مربعات جزئی (PLS) استفاده گردید. نتایج نشان می‌دهد که پیچیدگی فناوری بر تحول سازمانی شرکت‌های بیمه تأثیر منفی و معنی‌دار دارد. نتایج همچنین نشان داد که سودمندی درک شده از فناوری بر تحول سازمانی شرکت‌های بیمه تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد. نتایج همچنین نشان داد که فرهنگ دانش بنیان سازمان تأثیر پیچیدگی فناوری و سودمندی درک شده از فناوری بر تحول سازمانی شرکت‌های بیمه را تعدیل می‌نماید.

واژگان کلیدی

برنامه‌ریزی منابع سازمانی، تحول سازمانی، فرهنگ دانش بنیان سازمان، شرکت‌های بیمه.

^۱ رئیس شعبه شهرکرد شرکت بیمه پارسیان. (نویسنده مسئول: Aziziiman93@yahoo.com)

^۲ مدیر منطقه مرکزی شرکت بیمه پارسیان. (Ehsan_najafi66@yahoo.com)

۱. مقدمه

تحول سازمانی فرآیندی برنامه‌ریزی شده و نظام‌مند است که با استفاده از علوم رفتاری به دنبال افزایش اثربخشی فردی و سازمانی می‌باشد. در واقع می‌توان گفت که تحول سازمانی یک استراتژی برای بهسازی سازمان است که در آن سعی می‌شود با برنامه‌ریزی اصولی بسیاری از چالش‌های موجود در سازمان را برطرف نماید (ژائو^۱، ۲۰۱۹). تحول سازمانی، ایجاد و توسعه راه حل‌های خلاقانه و جدید است. فرآیندی که با هدف توانمندسازی کارکنان برای پذیرش تغییر در محیط کسب و کار فعلی آنها انجام می‌شود. این نوع از تحول زمان بر است و می‌بایست برنامه‌ریزی شده باشد و شرط تحقق آن هدایت و حمایت مدیریت ارشد سازمان است. تحول سازمانی نیازمند تصویری مطلوب از آینده است و بر جنبه‌های نرم‌افزاری سازمان و فرهنگ سازمانی (جنبه‌های انسانی و اجتماعی سازمان) تکیه دارد و البته شامل برنامه‌هایی نیز برای جنبه‌های سخت‌افزاری سازمان است (هوگس و همکاران^۲، ۲۰۱۷).

بیش از هشتاد درصد کار روزانه مدیران صرف اطلاعات می‌شود از جمله دریافت اطلاعات، برقراری ارتباط و استفاده از اطلاعات در طیف وسیعی از امور مختلف. از آنجایی که اطلاعات مبنای تمام فعالیت‌های یک سازمان است، سیستم‌هایی باید وجود داشته باشند که اطلاعات را تولید و مدیریت کنند. هدف چنین سیستم‌هایی ایجاد تضمین در ارائه اطلاعات صحیح و قابل اطمینان در مواقع مورد نیاز و در شکل قابل استفاده است. چنین سیستم‌هایی، سیستم‌های اطلاعات نامگذاری شده‌اند (شائو و همکاران^۳، ۲۰۱۹). استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی که بتواند همه فعالیت‌ها و وظایف موجود در یک سازمان را تحت پوشش قرار داده و اطلاعات لازم و ضروری را به موقع در اختیار استفاده کنندگان آن قرار دهد از ابزارهای حیاتی در سازمان‌های امروز است. بدون برخورداری از این سیستم‌ها افزایش قابلیت‌های سازمان، بهبود عملکرد، تصمیم‌گیری بهتر و دستیابی به مزیت رقابتی غیرممکن است (سنایا و همکاران^۴، ۲۰۲۲). در این میان سیستم‌های اطلاعاتی، برنامه‌ریزی منابع سازمانی از جدیدترین ابزارهای مدیریتی بوده که قادر است اطلاعات موجود در سازمان را با استفاده از فناوری اطلاعات در تمام حوزه‌های فعالیت سازمان به طور منسجم و یکپارچه جمع‌آوری کرده و اطلاعات و نتایج بدست آمده از آن را در اختیار استفاده کنندگان آن در سطوح مختلف سازمان قرار دهد. این سیستم‌ها می‌توانند جدیدترین فناوری‌های اطلاعاتی در یک دهه گذشته دانست، ثمره‌ای که به سرعت در حال دگرگونی و تکامل است (ماشایی و پایایی^۵، ۲۰۲۳).

تحول سازمانی نیازمند فرهنگی است که از آن حمایت کند. شرکتهای با توانایی یادگیری بیشتر، شانس بیشتری برای ماندگاری و همچنین همگام شدن با تغییر و تحولات نوظهور در محیط جدید کسب و کار دارند. از راه‌حل‌هایی که شرکتهای برای تطبیق با سرعت تغییرات محیطی و تحول سازمانی میتوانند مورد توجه قرار دهند، استفاده هوشمندانه از قابلیت مدیریت دانش است و فرهنگ نقش‌اثرگذاری در کارآیی تسهیم دانش در درون سازمانها دارد (رهم^۶، ۲۰۲۱). فرهنگ سازمانی میتواند کارکنان را به خلق و تسهیم دانش در سازمان تشویق کند. لذا، فرهنگ سازمانی نقش کلیدی در توسعه فرهنگ دانش بنیان دارد. فرهنگ سازمانی دانش محور برای خلق، تسهیم و انتقال دانش بسیار مهم است. این

¹ . Shao et al

² . Hughes et al

³ . Shao et al

⁴ . Senaya et al

⁵ . Mushayi & Mayayise

⁶ . Rhem

نوع فرهنگ از ارتباطات و همکاری بین کارکنان برای تشویق جریان دانش و تسهیل حل مسأله خلاقانه حمایت میکند (زاراگوزا-سائز و همکاران^۱، ۲۰۲۰). فرهنگ دانش بنیان شامل: باورها، هنجارها، نگرش و ارزشهای مشترکی است که موجب کسب و تسهیم دانش در محیط داخلی سازمان میشود و همچنین جزء جدایی ناپذیری از قابلیت محوری یک سازمان است که به تحولات سازمان کمک می نماید حمایت مدیران ارشد سازمانها، از فرهنگ دانش بنیان میتواند به کارکنان برای کسب دانش جدید، تبدیل و کاربرد آن کمک کند و زمینه را برای تحولات سازمانی آماده سازد (چن و همکاران^۲، ۲۰۲۳).

در حالت مطلوب، هر شرکت باید بتواند از فرهنگ دانش بنیان سازمان و نیز پیاده سازی سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی حداکثر استفاده را ببرد تا ارزش را افزایش و هزینه ها را کاهش دهد. پژوهش های قبلی گسترده ای وجود دارد که عمدتاً بر عواملی تمرکز می کنند که به موفقیت در اجرای سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی در سازمانها منجر می شود (آکار و همکاران، ۲۰۱۷). با این حال، به رغم این که برنامه ریزی منابع سازمانی یکی از مهم ترین ابزارهای فناوری برای شرکت های بیمه به حساب می آید تقریباً هیچ گونه تحقیقی در مورد تأثیر برنامه ریزی منابع سازمانی بر روی تحول سازمانی شرکت های بیمه انجام نشده است. در نتیجه، هنوز شکاف تحقیقاتی در خصوص نحوه دستیابی به تحول سازمانی برای شرکت های بیمه وجود دارد که خواهان بهره برداری از سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی را برای پشتیبانی از تحول سازمانی هستند. نکته قابل توجه دیگر اینکه پژوهشی به بررسی نقش فرهنگ دانش بنیان در این ارتباط نیز نپرداخته و با وجود نقش مهم فرهنگ سازمانی در تغییر و تحولات سازمان لذا به طور مشخص، هدف از این مطالعه، آزمودن نقش تعدیلگری فرهنگ دانش بنیان سازمان در برنامه ریزی منابع سازمانی بر تحول سازمانی شرکت های بیمه می باشد. بنابراین این پژوهش به دنبال پاسخ به این سوال است که آیا برنامه ریزی منابع سازمانی بر تحول سازمانی شرکت های بیمه تأثیرگذار است؟ و همچنین اینکه آیا فرهنگ دانش بنیان سازمان تأثیر برنامه ریزی منابع سازمانی بر تحول سازمانی شرکت های بیمه را تعدیل می نماید؟

۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

۲-۱. برنامه ریزی منابع سازمانی

برنامه ریزی منابع سازمانی^۳ مدیریت یکپارچه فرآیندهای اصلی کسب و کار، اغلب در زمان واقعی و با واسطه نرم افزار و فناوری است. برنامه ریزی منابع سازمانی معمولاً به عنوان دسته ای از نرم افزارهای مدیریت کسب و کار - معمولاً مجموعه ای از برنامه های کاربردی یکپارچه - گفته می شود که یک سازمان می تواند از آن برای جمع آوری، ذخیره، مدیریت و تفسیر داده های بسیاری از فعالیت های تجاری استفاده کند. سیستم های برنامه ریزی منابع سازمانی می توانند مبتنی بر محلی یا مبتنی برابر باشند. برنامه های کاربردی مبتنی بر ابر در سال های اخیر به دلیل افزایش کارایی ناشی از دسترسی آسان اطلاعات از هر مکانی با دسترسی به اینترنت، رشد کرده اند (سنایا و همکاران^۴، ۲۰۲۲).

برنامه ریزی منابع سازمانی یک نمای یکپارچه و پیوسته به روز شده از فرآیندهای کسب و کار اصلی را با استفاده از پایگاه داده های رایج که توسط یک سیستم مدیریت پایگاه داده نگهداری می شود، ارائه می دهد. سیستم های برنامه ریزی منابع

^۱ . Zaragoza-Sáez et al

^۲ . Chen et al

^۳ . Enterprise resource planning

^۴ . Senaya et al

سازمانی منابع کسب و کار - پول نقد، مواد خام، ظرفیت تولید - و وضعیت تعهدات تجاری: سفارش‌ها، سفارش‌های خرید و حقوق و دستمزد را دنبال می‌کنند. برنامه‌هایی که سیستم را تشکیل می‌دهند، داده‌ها را در بخش‌های مختلف (تولید، خرید، فروش، حسابداری، و غیره) به اشتراک می‌گذارند که داده‌ها را ارائه می‌کنند. برنامه‌ریزی منابع سازمانی جریان اطلاعات را بین تمام عملکردهای تجاری تسهیل می‌کند و ارتباطات با ذینفعان خارجی را مدیریت می‌کند (رهم^۱، ۲۰۲۱).

اگرچه سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی اولیه بر شرکت‌های بزرگ متمرکز بودند، شرکت‌های کوچکتر به طور فزاینده‌ای از سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی استفاده می‌کنند. سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمانی سیستم‌های سازمانی متنوعی را یکپارچه می‌کند و معاملات و تولید بدون خطا را تسهیل می‌کند و در نتیجه کارایی سازمان را افزایش می‌دهد. با این حال، توسعه یک سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمانی با توسعه سیستم سنتی متفاوت است (آکار و همکاران، ۲۰۱۷).

۲-۲. برنامه‌ریزی منابع سازمانی و تحول سازمانی

تغییر برنامه‌ریزی شده مستلزم آگاهی‌های کلی، کار و فعالیت سخت و مجدانه در طی زمان، دارا بودن رویکردی اصولی و هدف مدار و دانشی معتبر و نافذ در مورد پویایی‌های سازمانی و چگونگی تغییر آنهاست. ماحصل این علوم، تحول سازمانی است، که برای بهبود سازگاری و تطبیق بین افراد و سازمان، بین سازمان و محیطش و میان عناصر و اجزای سازمانی نظیر استراتژی، ساختار و فرآیندها، رهنمودهایی ارائه می‌دهد. این رهنمودها از طریق برنامه‌ها و فعالیت‌های ایجاد تغییر که هدف آنها رفع مشکل در شرایط خاص و مسئله ساز است، اجرا می‌شود (بهاردواج و همکاران، ۲۰۲۰). موضوع مهمی که در تحول سازمانی توجه به آن ضروری است، مشارکت گسترده اعضا و مدیران سازمان در تحقق آن است. باید حتی الامکان، تعداد زیادی از افراد به منظور اجرای برنامه‌های تحول سازمان به کار گرفته شوند. آنگاه یک استراتژی جامع و کلی تدوین شود که یک سلسله فعالیت‌ها را در برداشته باشد و هر فعالیت به منظور تحقق یک نتیجه، جهت داده شود که در نهایت سازمان را به سمت اهداف مطلوب مورد نظر سوق دهد (لینچ و مورس، ۲۰۱۸).

بنابراین همسوسازی استراتژیک میان فعالیت‌ها نه تنها یک مساله بنیادی برای کسب مزیت رقابتی است بلکه در پایداری آن نیز نقش مهمی دارد. برای یک رقیب، خیلی سخت است که بتواند آرایش فعالیت‌های از درون قفل شده و هماهنگ شده رقیب دیگر را به راحتی تقلید کند (شائو و همکاران، ۲۰۱۷). موقعیتهای استراتژیکی که بر مبنای سیستم فعالیت‌های همسوساز شده ساخته می‌شود، خیلی پایدارتر از آن‌هایی است که بر مبنای فعالیت‌ها انفرادی شکل می‌گیرد (یان و همکاران، ۲۰۱۸). به طور خاص، برنامه‌ریزی منابع سازمانی یک راه حل مهم نرم افزاری است که کل سازمان (چونگ و همکاران^۲، ۲۰۰۸) و به دنبال آن، خود مدل تجاری را هنگام جریان ورودی و خروجی اطلاعات و تولید محصولات و همچنین خدمات، تحت تأثیر قرار می‌دهد.

روابط بین شرکت‌ها در یک بازار فناورانه مدام در حال تغییر بوده است، اما «روابطی که یک شرکت با مشتریان و عرضه کنندگان خود و یا سایر فعالان شبکه‌های کسب و کار دارد، کماکان مشخص نمی‌باشد» (پاگانی و پارادو^۳، ۲۰۱۷). حتی چند دهه قبل معروف بود که هسته فناورانه در یک سازمان برنامه‌ریزی منابع سازمانی آن است که زیرساختی قوی برای

¹ . Rhem

² . Cheng et al

³ . Pagani & Pardo

پشتیبانی از ارتباطات خارجی فراهم نموده و اطلاعات آن را به درستی ادغام می کند. اهمیت زیرساخت ارائه شده به وسیله برنامه ریزی منابع سازمانی در جهت پشتیبانی از قابلیت های تمام ابزارها و فرآیندهای اطلاعاتی بکار رفته در یک سازمان از جمله برنامه های کاربردی لازم برای تعامل با دیگر شرکت های خریدار یا فروشنده، در ابعاد گسترده ای در آثار قبلی به رسمیت شناخته شده و مورد تأکید قرار گرفته اند. به همین ترتیب، موفقیت مدل کسب و کار یک شرکت به کنترل منابع آن و تطبیق آن ها (نوآوری) در گذر زمان بستگی دارد تا از ارتباط مستمر آن نه تنها برای مشتریان (که درآمذزایی می کنند)، بلکه برای عرضه کنندگان خود (که هزینه ایجاد می کنند) نیز اطمینان حاصل کند (گامباردلا و مک گاهان^۱، ۲۰۱۰).

برنامه ریزی منابع سازمانی نقش مهمی در تحول سازمانی ایفا می کند. این سازمان ها را قادر می سازد تا از منابع و توانایی های خود با موفقیت استفاده کنند و منجر به مزایای رقابتی شوند. پیاده سازی سیستم های برنامه ریزی منابع سازمانی یکی از راه هایی است که سازمان ها موقعیت های رقابتی و پایداری خود را در بازارهای رقابتی افزایش می دهند. با این حال، بسیاری از سازمان ها قادر به استفاده کامل و کشف ویژگی های سیستم های برنامه ریزی منابع سازمانی نیستند، که منجر به عدم اثربخشی و عدم دستیابی به اهداف تجاری می شود. مشخص شده است که رهبری تحول گرا بر نگرش کارکنان نسبت به سیستم های برنامه ریزی منابع سازمانی تأثیر می گذارد و بینشی را در مورد مکانیزمی که از طریق آن می توان تغییر سازمانی را تسهیل کرد فراهم می کند. علاوه بر این، مدل های تحول سازمانی که ستون ها، استراتژی ها، ظرفیت ها و خروجی ها و نتایج را در بر می گیرد، برای افزایش اثربخشی، کارایی و پایداری سازمان های خدمات انسانی توسعه یافته است (زاراگوزا-سائز و همکاران^۲، ۲۰۲۰). بنابراین فرضیه های ذیل بیان می گردد:

فرضیه ۱. پیچیدگی فناوری بر تحول سازمانی تأثیر معنی داری دارد.

فرضیه ۲. سودمندی درک شده از فناوری بر تحول سازمانی تأثیر معنی داری دارد.

۳-۲. نقش تعدیلگری فرهنگ دانش بنیان سازمان

فرهنگ سازمانی بر رفتار و ارتباط افراد در سازمان و همچنین بر فعالیت های هریک از افراد سازمان تأثیر بسزایی می گذارد. یکی از این فعالیت ها، فرایند دریافت، ذخیره و پردازش داده و اطلاعات توسط هر یک از افراد سازمان است. فرهنگ سازمانی می تواند این فرایند را تسهیل کند و یا به مانعی اساسی برای تولید و تسهیم اطلاعات و دانش تبدیل شود (راچا و همکاران، ۲۰۲۲).

در تمام این تفاسیر، اهمیت و لزوم وجود یک فرهنگ مبتنی بر اطلاعات و دانش وجود دارد که یک فضای قابل اعتماد برای یادگیری و اشتراک اطلاعات و دانش را در سطح سازمان به وجود بیاورد. این فرهنگ، اصطلاحاً "فرهنگ دانش محور" نامیده می شود. وجود فرهنگ دانش محور و توسعه ی آن به سازمان امکان می دهد که پیاده سازی مدیریت اطلاعات و دانش را تسریع کرده و ارتباط افراد و اشتراک اطلاعات بین آنها را تسهیل کند. در واقع فرهنگ دانش محور از سازمان، یک سازمان یادگیرنده و دانش محور خواهد ساخت. سازمان دانش محور سازمانی است که تفکر استفاده مستمر از اطلاعات و دانش جهت تجزیه و تحلیل و تصمیم گیری مبنی بر بینش در آن سازمان نهادینه شود (پاتوری و همکاران، ۲۰۲۳).

^۱ . Gambardella & McGahan

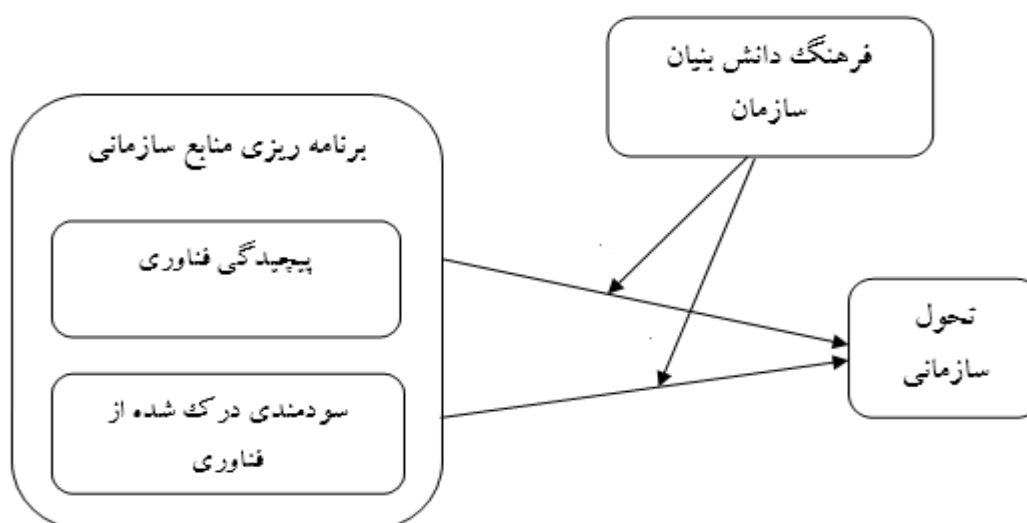
^۲ . Zaragoza-Sáez et al

یکی دیگر از چالشهای بزرگ فراروی رهبران سازمانها، چگونگی تحول سازمانی از طریق تسهیم دانش درون سازمان و دانش خارج از سازمان است. به عبارتی توسعه فرهنگ دانش بنیان، اقدام مهم رهبران شرکتها در جهت تسهیل فرآیند مدیریت دانش و خلق محیط یادگیری سازمانی است که از این طریق می توان منجر به تحولات سازنده در شرکت شد (زاراگوزا-سائز و همکاران، ۲۰۲۰). به عبارت روشن تر، رهبران شرکتها از طریق ایجاد قابلیت های فرهنگی دانشی مانند ایجاد اعتماد بین فردی، شبکه های اجتماعی، و سیستم های تشویقی مبتنی بر دانش می توانند به بهبود فرآیند به اشتراک گذاشتن دانش در میان کارکنان سازمان کمک کنند (چن و همکاران، ۲۰۲۳). بنابراین فرضیه های ذیل بیان می گردد:

فرضیه ۳. فرهنگ دانش بنیان سازمان تاثیر پیچیدگی فناوری بر تحول سازمانی را تعدیل می نماید.

فرضیه ۴. فرهنگ دانش بنیان سازمان تاثیر سودمندی درک شده از فناوری بر تحول سازمانی را تعدیل می نماید.

بر اساس ادبیات مورد بحث، چارچوب مفهومی پیشنهادی در شکل ۱ ارائه شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

۳. روش شناسی پژوهش

روش تحقیق به کار گرفته شده در این پژوهش، روش توصیفی از نوع همبستگی است. این تحقیق از این جهت یک تحقیق توصیفی است که به توصیف جزء به جزء یک موقعیت و یا یک رشته از شرایط پرداخته است. همچنین در تحقیق همبستگی متغیرهای مستقل را شناسایی و چگونگی تأثیر آن ها را بر متغیر وابسته مورد تجزیه و تحلیل قرار می دهند. در این تحقیق جامعه هدف کلیه مدیران ارشد شرکت های بیمه است که تعداد آنها حدود ۳۰۰ نفر می باشد. با توجه به اینکه حجم جامعه آماری محدود و برابر با ۳۰۰ نفر می باشد برای انتخاب حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است. بنابراین تعداد نمونه مورد بررسی در این پژوهش برابر با ۱۷۰ نفر می باشد.

اطلاعات مربوط به اندازه گیری داده های تحقیق با پرسشنامه معتبر جمع آوری شد. برای سنجش متغیرهای برنامه ریزی منابع سازمانی از پرسشنامه ردیگوئز و همکاران (۲۰۲۰) و برای سنجش تحول سازمانی از پرسشنامه هاردواج و همکاران (۲۰۲۰) و برای سنجش فرهنگ دانش بنیان سازمان از پرسشنامه زاراگوزا-سائز (۲۰۲۰) استفاده شده است.

جدول (۱)، خلاصه ای از سازه ها، و تعداد گویه های اندازه گیری هر یک از متغیرهای پژوهش را نشان می دهد. مطابق با این جدول، ضریب آلفای کرونباخ برای کلیه متغیرها بالاتر از ۰/۷ است که پایایی پرسشنامه را تایید می کند.

جدول ۱: سنجش عملیاتی و پایایی متغیرهای پژوهش

تعداد سوال	مقدار آلفای کرونباخ	متغیر	
۳	۰/۸۳۲	پیچیدگی فناوری	متغیر مستقل
۴	۰/۸۱۵	سودمندی درک شده از فناوری	
۶	۰/۹۰۲	تحول سازمانی	متغیر وابسته
۱۳	۰/۸۸۳	فرهنگ دانش بنیان سازمان	متغیر تعدیلگر
۲۶	۰/۹۱۵	کل پرسشنامه	

۴. یافته‌های پژوهش

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار PLS، از روش دو مرحله ای هالاند (۱۹۹۹) برای مدل‌یابی به روش حداقل مربعات جزئی استفاده می‌شود. در مرحله اول از برآورد روایی و پایایی به منظور بررسی مدل اندازه‌گیری استفاده می‌شود که روش‌های تاییدی هماهنگی داده‌ها با یک ساختار عاملی معین را بررسی می‌نمایند. در واقع، تحلیل عاملی تاییدی شایستگی گویه‌هایی که برای معرفی متغیرها برگزیده شده‌اند را بررسی می‌کند. در مرحله دوم از تحلیل مسیر شاخص‌های برازش مدل و ضریب تعیین جهت بررسی مدل ساختاری استفاده می‌شود. به زعم پژوهشگران مدل سازی معادلات ساختاری به روش حداقل مربعات جزئی برخلاف روش کواریانس محور (نرم افزارهای لیزرل، آموس) فاقد شاخص‌های برازش مدل مبتنی بر کای دو، جهت بررسی میزان مطابقت مدل نظری با داده‌های گردآوری شده است.

۴-۱. پایایی مدل اندازه‌گیری

در این روش از تمامی گویه‌ها در برآورد روایی استفاده می‌شود. مبنای آن، سازگاری درونی گویه‌ها است. در این خصوص، گویه‌هایی می‌توانند پایا باشند که با همدیگر در رسیدن به هدف مورد نظر که همان اندازه‌گیری است، هم‌نوا باشند. نتایج بررسی مقادیر آلفای کرونباخ برای متغیرهای اصلی مدل در جدول زیر آمده است:

جدول ۲: مقادیر ضرایب پایایی سازگاری درونی

متغیرها	آلفای کرونباخ
پیچیدگی فناوری	۰/۸۳۲
سودمندی درک شده از فناوری	۰/۹۲۵
تحول سازمانی	۰/۸۹۹
فرهنگ دانش بنیان سازمان	۰/۹۴۸

همانطور که مشاهده می‌گردد مقادیر آلفای کرونباخ برای تمام متغیرها بالای ۰/۷ می‌باشد. بر اساس ضرایب آلفای به دست آمده می‌توان استنباط نمود که مدل از پایایی سازگاری درونی خوبی برخوردار است. جدول زیر مقادیر ضرایب دیلون-گلدشتاین (پایایی مرکب) را نشان می‌دهد. در جدول زیر همانطور که مشاهده می‌گردد تمامی مقادیر در این جدول بالای ۰/۷ می‌باشند که نشان می‌دهد مدل از پایایی ترکیبی خوبی برخوردار است.

جدول ۳: مقادیر ضرایب پایایی مرکب

متغیرها	پایایی مرکب
پیچیدگی فناوری	۰/۸۹۹
سودمندی درک شده از فناوری	۰/۹۴۷
تحول سازمانی	۰/۹۲۳
فرهنگ دانش بنیان سازمان	۰/۹۵۵

۲-۴. تجزیه و تحلیل روایی ابزار اندازه گیری

هرگاه یک یا چند خصیصه اندازه گیری شوند همبستگی بین این اندازه گیری ها دو شاخص مهم روایی را فراهم می سازد. اگر همبستگی بین بارهای عاملی بالا باشد، پرسشنامه دارای روایی همگرا می باشد. این همبستگی برای اطمینان از این که آزمون آنچه را که باید سنجیده شود می سنجد، ضروری است. برای روایی همگرا باید میانگین واریانس استخراج شده (AVE) محاسبه شود.

جدول ۴: مقادیر متوسط واریانس استخراج شده (AVE)

متغیرها	AVE
پیچیدگی فناوری	۰/۷۴۷
سودمندی درک شده از فناوری	۰/۸۱۹
تحول سازمانی	۰/۶۶۹
فرهنگ دانش بنیان سازمان	۰/۹۲۴

روایی واگرا در نرم افزار PLS از دو طریق سنجیده می شود: روش آزمون بار عرضی (بارهای عاملی متقابل) روش فورنلو لارکر که میزان رابطه یک سازه به شاخص هایش در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه هاست. این آزمون نیز روایی تشخیص را در سطح متغیرهای پنهان می سنجد. طبق این معیار، یک متغیر پنهان در مقایسه با سایر متغیرهای پنهان، باید پراکندگی بیشتری را در بین مشاهده پذیره ای خود داشته باشد. ملاک دوم اینکه جذر AVE یک سازه باید بیشتر از همبستگی آن سازه با سازه های دیگر باشد. این امر نشانگر آن است که همبستگی آن سازه با نشانگرهای خود بیشتر از همبستگی اش با سازه های دیگر است. این شاخص از ترکیب جداول مقادیر همبستگی بین متغیرهای پنهان و متوسط واریانس استخراج شده به دست خواهد آمد. در جدول همبستگی متغیرها با یکدیگر همانطور که مشاهده می گردد، مقادیر جذر AVE قرار گرفته بر روی قطر ماتریس همبستگی از مقادیر همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها بزرگتر می باشد که نشان دهنده مناسب بودن روایی واگرایی مدل می باشد.

جدول ۵: همبستگی متغیرها

فرهنگ دانش بنیان سازمان	تحول سازمانی	سودمندی درک شده از فناوری	پیچیدگی فناوری	
				پیچیدگی فناوری
		۰/۸۳۳	۰/۴۱۲	سودمندی درک شده از فناوری
	۰/۷۸۹	۰/۴۲۰	۰/۳۱۹	تحول سازمانی
۰/۸۱۴	۰/۵۴۳	۰/۶۳۱	۰/۴۱۱	فرهنگ دانش بنیان سازمان

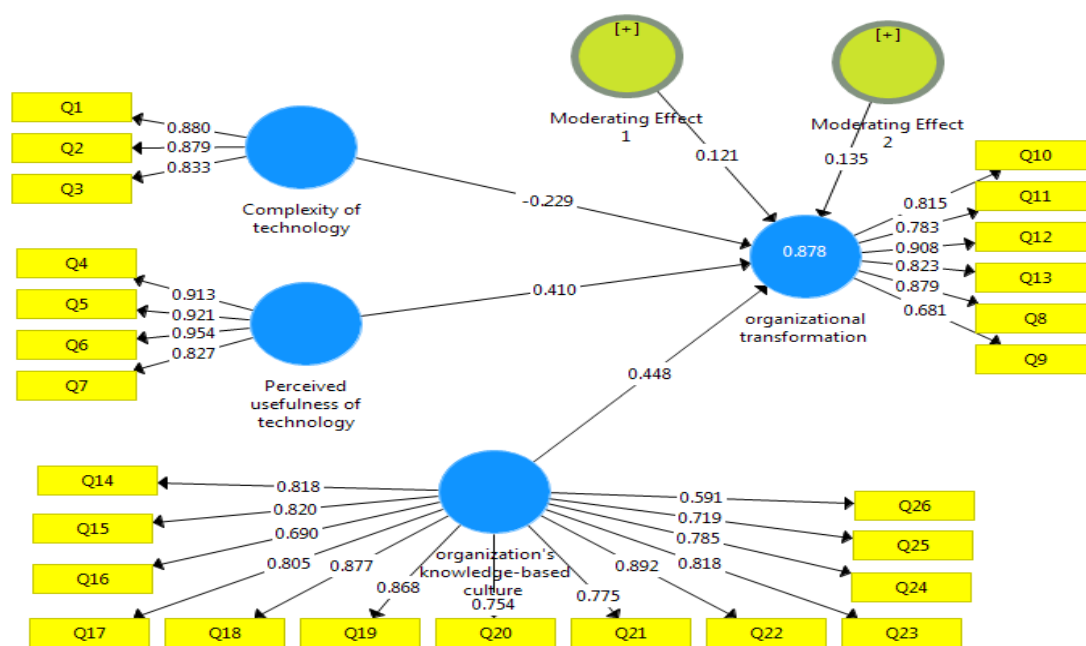
۳-۴. بررسی مدل مفهومی تحقیق و آزمون فرضیه ها

بار عاملی یا لامبدا در حقیقت یک ضریب همبستگی بین متغیرهای مکنون و متغیرهای آشکار در یک مدل اندازه گیری است. این ضریب تعیین می کند که متغیر مکنون چقدر از واریانس متغیرهای آشکار را تبیین می کند و از آن جا که یک ضریب همبستگی است باید از نظر آماری معنادار باشد. معناداری بار عاملی با آماره های T VALUE و P VALUE بررسی می شود. ضریب مسیر بیان کننده وجود رابطه علی خطی و شدت و جهت این رابطه بین دو متغیر مکنون است. در حقیقت همان ضریب رگرسیون در حالت استاندارد است که ما در مدل های ساده تر رگرسیون ساده و چندگانه مشاهده

می کردیم. عددی بین ۱- تا ۱+ است که اگر برابر با صفر شوند، نشان دهنده ی نبود رابطه ی علی خطی بین دو متغیر پنهان است.

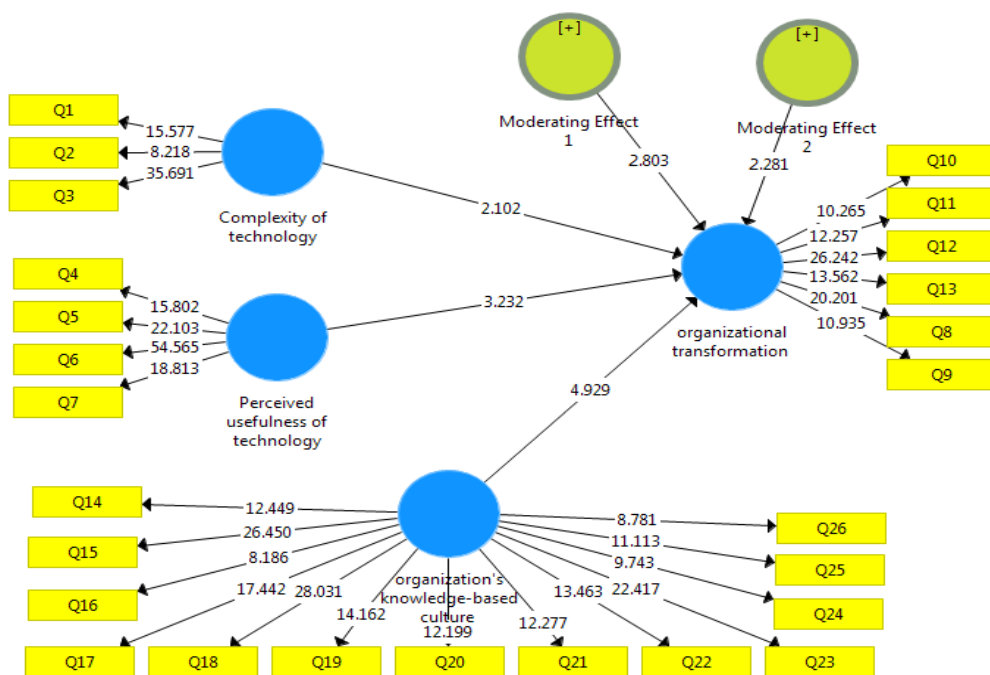
درواقع نشان می دهند که چند درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل تبیین می شود. ضریب تعیین در حقیقت مهمترین شاخص در تحقیقاتی است که از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده کرده اند. چرا که اساسا محقق تحقیق را برای همین منظور انجام میدهد اما گاه انقدر در مسائل فرعی درگیر می شود که تحلیل مهمترین موضوع تحقیق خود را فراموش می کند. این ضریب نشان می دهد که متغیر های مستقل تحقیق روی هم رفته چند درصد از رفتار متغیر وابسته را پیش بینی می کنند.

بار عاملی مقدار عددی است که میزان شدت رابطه میان یک متغیر پنهان و متغیر آشکار مربوطه را طی فرآیند تحلیل مسیر مشخص می کند. هرچه مقدار بار عاملی یک شاخص در رابطه با یک سازه مشخص بیشتر باشد، آن شاخص سهم بیشتری در تبیین آن سازه ایفا می کند. همچنین اگر بار عاملی یک شاخص منفی باشد، نشان دهنده تاثیر منفی آن در تبیین سازه مربوطه می باشد. به بیان دیگر سوال مربوط به آن شاخص به صورت معکوس طراحی شده است. به کمک نرم افزار pls بارهای عاملی مدل اندازه گیری برای پیچیدگی فناوری، سودمندی درک شده از فناوری، تحول سازمانی و فرهنگ دانش بنیان سازمان محاسبه شد. در شکل ذیل نتایج بارهای عاملی آورده شده است. تمامی ضرایب در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می باشند. بنابراین نتایج حاصله از بارهای عاملی روایی بالایی مدل را تایید می کند.



شکل ۲: خروجی نرم افزار- مدل آزمون شده پژوهش (ضرایب مسیر و بارهای عاملی).

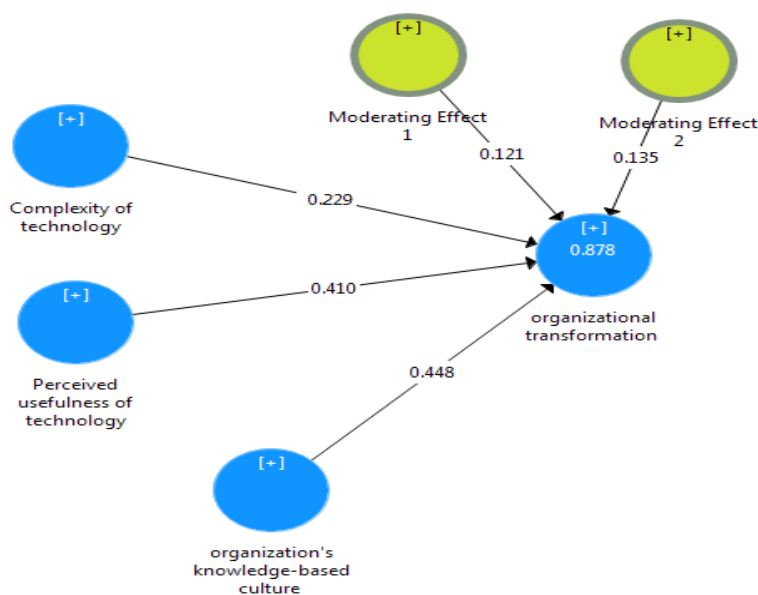
یکی از خروجی های مهم در نرم افزار های کمترین مربعات جزئی، آماره t در pls است. آماره t که گاه در گزارش ها به t-value معروف است؛ یکی از شاخص های برازش مدل ساختاری است. شاخص قابل قبول برای حفظ و معنی داری بارهای عاملی و معنی داری یک فرضیه علی بین دو متغیر مستقل و وابسته، کسب مقدار بالای ۱,۹۶ در سطح اطمینان ۹۵ درصد یا سطح خطای ۰,۰۵ درصد است.



شکل ۴: خروجی نرم افزار - ضرایب

۴-۴. روش های ارزیابی مدل های سنجش شکل دهنده

یکی از راه های ارزیابی مدل های شکل دهنده، ضریب تعیین (R^2) می باشد. ضریب تعیین (R^2) بررسی می کند چند درصد از واریانس یک متغیر وابسته توسط متغیر(های) مستقل تبیین و توضیح داده می شود. بر ضریب تعیین مدل می توان گفت که پیچیدگی فناوری، سودمندی درک شده از فناوری و فرهنگ دانش بنیان سازمان روی هم رفته توانسته اند ۰/۸۷۸ از واریانس متغیر تحول سازمانی را توضیح دهند؛ محققین سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 معرفی نموده اند. بر این اساس میتوان نتیجه گرفت که مدل از قابلیت پیش بینی مناسبی برخوردار میباشد مقدار باقیمانده مربوط به خطای پیش بینی میباشد و میتواند شامل دیگر عوامل تاثیر گذار بر تحول سازمانی باشند.



شکل ۵: ارزیابی مدل های سنجش شکل دهنده

نتایج مدلسازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار Smart PLS در سطح اطمینان ۹۵ درصد در جدول ۶ آمده است. بر اساس نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها، می توان چنین فرض کرد که پیچیدگی فناوری بر تحول سازمانی تأثیر معنی داری دارد. با توجه به ضریب مسیر، آشکار است که تأثیر پیچیدگی فناوری بر تحول سازمانی، با توجه به ضریب منفی مسیر به دست آمده، منفی است. بنابراین، افزایش پیچیدگی فناوری منجر به کاهش تحول سازمانی می شود، در حالی که کاهش منجر به افزایش تحول سازمانی می شود.

بر اساس نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها، مشخص می شود که سودمندی درک شده از فناوری بر تحول سازمانی تأثیر معنی داری دارد. با توجه به ضریب مسیر می توان استنباط کرد که سودمندی درک شده از فناوری با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر به دست آمده بر تحول سازمانی تأثیر مثبت دارد. در نتیجه، افزایش سودمندی درک شده از فناوری منجر به افزایش تحول سازمانی می شود، در حالی که کاهش آن منجر به کاهش تحول سازمانی می شود.

طبق نتایج، مشخص می شود که فرهنگ دانش بنیان سازمان تأثیر پیچیدگی فناوری بر تحول سازمانی را تعدیل می نماید. ضریب مسیر بیانگر تأثیر منفی پیچیدگی فناوری بر تحول سازمانی با نقش تعدیلگری فرهنگ دانش بنیان سازمان است، زیرا ضریب به دست آمده منفی است. در نتیجه، افزایش فرهنگ دانش بنیان سازمان منجر به کاهش تأثیر منفی پیچیدگی فناوری بر تحول سازمانی می شود، در حالی که کاهش آن منجر به افزایش تأثیر منفی پیچیدگی فناوری بر تحول سازمانی می شود. همچنین بر اساس نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها، مشخص می شود که فرهنگ دانش بنیان سازمان تأثیر سودمندی درک شده از فناوری بر تحول سازمانی را تعدیل می نماید. ضریب مسیر بیانگر تأثیر مثبت سودمندی درک شده از فناوری با نقش تعدیلگری فرهنگ دانش بنیان سازمان است، زیرا ضریب به دست آمده مثبت است. در نتیجه، افزایش فرهنگ دانش بنیان سازمان منجر به افزایش تأثیر مثبت سودمندی درک شده از فناوری بر تحول سازمانی می شود، در حالی که کاهش آن منجر به کاهش تأثیر مثبت سودمندی درک شده از فناوری بر تحول سازمانی می شود.

جدول ۶: اثرات مستقیم، آماره t و نتیجه فرضیات پژوهش

فرضیه ها	ضریب مسیر استاندارد شده β	آماره t	معنی داری	قبول یا رد فرضیه
پیچیدگی فناوری \leftarrow تحول سازمانی	-۰/۲۲۹	۲/۱۰۲	Sig<0.05	قبول
سودمندی درک شده از فناوری \leftarrow تحول سازمانی	۰/۴۱۰	۳/۲۳۲	Sig<0.05	قبول
پیچیدگی فناوری \leftarrow تحول سازمانی با نقش تعدیلگری فرهنگ دانش بنیان سازمان	-۰/۱۰۸	۲/۸۰۳	Sig<0.05	قبول
سودمندی درک شده از فناوری \leftarrow تحول سازمانی با نقش تعدیلگری فرهنگ دانش بنیان سازمان	۰/۵۴۵	۲/۲۸۱	Sig<0.05	قبول

۵. بحث و نتیجه گیری

مطالعه تکمیلی و نتایج فرضیه ها، نتایج حاصل از تحقیق را در رابطه با مدل تحقیق تایید می کند. رفتار درست با پیچیدگی سازمانی می تواند در کاهش هزینه، افزایش درآمد، یا هر دو به شرکت ها کمک کند. برنامه ریزی منابع سازمانی می تواند به با استفاده درست از اطلاعات موجود به رفتار مناسب در برابر تحول سازمانی شرکت های بیمه کمک کند. با این حال اگر کاری که برای برنامه ریزی منابع سازمانی نیاز است به درستی انجام نگیرد و کاربران با مشکل مواجه شوند و استفاده

از برنامه ریزی منابع سازمانی مفید شناخته نشود، در اینصورت برنامه ریزی منابع سازمانی نمی تواند از توانمندی های خود بهره برد و به بهبود تحول سازمانی شرکت های بیمه در حدی رضایت بخش کمک کند. بعلاوه، ممکن است حتی برنامه ریزی منابع سازمانی پیچیدگی منفی بیشتری به شرکت های بیمه اضافه کند که به فرصتی برای شرکت تبدیل نمی شود. این تحقیق چند دلالت آکادمیک دارد. در راستای چارچوب نظری که قبلاً گزارش شده است و در توجیه فرضیه ها، نتایج حاصل از تحقیق مقدماتی اطلاعاتی برای تصمیم گیری در مورد رابطه و اهمیت استفاده از متغیرهای احتمالی و رابطه آنها با همدیگر برای محقق ایجاد نمود. نتایج نشان داد که تمایز بین پیچیدگی برنامه ریزی منابع سازمانی از نظر فناوری و درک از سودمندی فناوری در برنامه ریزی منابع سازمانی و نقش آن بر تحول سازمانی شرکت های بیمه حائز اهمیت است زیرا ممکن است در جهتی مخالف با اهداف شرکت حرکت کنند. هم چنین نشان داده شد که نه تنها یک راه برای کاهش هزینه ها به منظور افزایش درآمد وجود دارد، بلکه شرکت های بیمه می توانند درآمد خود را افزایش دهند که منجر به کاهش هزینه ها می شود.

نتایجی که بر اساس مدل تحقیق گزارش شد، نشان می دهد که فرهنگ دانش بنیان سازمان به طور کامل تاثیر بین ساختارهای مرتبط با برنامه ریزی منابع سازمانی (یعنی عناصر تشکیل دهنده) و تحول سازمانی شرکت های بیمه (یعنی نتایج و پیامدها) را تعدیل می کند. در نتیجه عناصر تشکیل دهنده یعنی پیچیدگی فناوری و درک از سودمندی فناوری و تاثیر آنها بر تحول سازمانی شرکت های بیمه از طریق فرهنگ دانش بنیان سازمان تعدیل می گردد.

مطالعه تکمیلی، نتایج تحقیق اصلی درباره لزوم کاهش پیچیدگی فناوری و افزایش درک سودمندی کاربران را تایید می کند. هم چنین مطالعه تکمیلی تایید می کند که شرکت های بیمه کاهش پیچیدگی فناوری را چیز مثبتی محسوب می کنند که فرصت هایی را برای کاهش هزینه های ثابت و متغیر، و افزایش درآمد را عمدتاً از طریق مدیریت اعتبار اطلاعات درست یا تلفیقی از هر دو فراهم می کند. همه اینها بستگی به این دارد که شرکت های بیمه چگونه با پیچیدگی مواجه می شود.

نتایجی که گزارش شد دلالت های مدیریتی نیز به دنبال دارد. برای مثال، شرکت های بیمه باید راهی برای کاهش پیچیدگی فناوری در فرآیند پیاده سازی برنامه ریزی منابع سازمانی پیدا کنند، مثل بکارگیری تامین کننده خوبی که در پیاده سازی برنامه ریزی منابع سازمانی صاحب تجربه باشد و بتواند تیم پیاده سازی پروژه برنامه ریزی منابع سازمانی را در سازمان ایجاد کند. بر این اساس، نتایجی که گزارش شد بر لزوم یافتن راهی برای کاهش پیچیدگی فناوری برای کاربران تاکید دارد (مثل آموزش کاربران نهایی، هماهنگ سازی برنامه ریزی منابع سازمانی با شغل کاربر، توضیح جریانات و ارتباطات با حوزه های دیگر). زیرا وقتی کاربران می فهمند ابزار برنامه ریزی منابع سازمانی چه مسائلی را باید حل کند، ممکن است پیچیدگی سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی از نظر آنها کمتر باشد.

بنابراین تقویت درک سودمندی فناوری از طریق توضیح مزایای سیستم برای موقعیت کاری کاربران، استراتژی های بازاریابی (مثل مباحث فروش)، نتایج عینی (مثل مقایسه با رقیب)، تحلیل زمان نسبت به کار، یا بهبود عملکرد کاری در مقایسه با عملکرد کاری قبل از زمان پیاده سازی برنامه ریزی منابع سازمانی بسیار مهم است. بعلاوه، پیاده سازی مدل پیچیده کسب و کار را می توان با بررسی نتایج مدیریتی قبلی توصیه کرد، زیرا ممکن است برای سایر اهداف کسب و کار و ساختار سازمانی برای افزایش تعداد گزینه و مزایای رقابتی پتانسیل مفیدی باشد.

هم چنین معتقدیم شرکت های بیمه همیشه باید توجه کنند که فناوری همیشه و به سرعت در حال پیشرفت است، بنابراین شاید بروزرسانی همه چیز در سازمان مصلحت نباشد. گاهی ممکن است اینکار اتلاف منابع و زمان باشد، و گزینه بهتر درخواست بازبینی فناوری از عرضه کننده یا مشاوره فناوری باشد. ممکن است بدست آوردن بسته های فناوری حاوی گزینه هایی که واقعاً برای شرکت لازم است برای انجام کارهای شرکت در رابطه با برنامه ریزی منابع سازمانی و تحول سازمانی مفید باشد.

همانگونه که نتایج نشان داد فرهنگ دانش بنیان تأثیر برنامه ریزی منابع سازمانی بر تحول سازمانی شرکت های بیمه را تعدیل می نماید. فرهنگ دانش بنیان از جمله مولفه هایی است که به صورتی کلی بر تمامی فرایندهای یک پروژه اطلاعاتی تأثیر خواهد گذاشت. از جمله فرایندهایی که ارتباط بسیاری با فرهنگ دارند، ارتباط چرخه حیات اطلاعات با این مولفه است. در مرحله تولید و گردآوری اطلاعات، انتشار و اشتراک اطلاعات و نیز کاربرد و استفاده از اطلاعات، وجود یک فرهنگ دانش بنیان نهادینه شده در سطح سازمان می تواند موجب افزایش کارآمدی و اثربخشی این فرایندها شود. به همین دلیل می توان با ایجاد یک تحول در سطح فرهنگی سازمان ها، آنها را در تغییر فرهنگ کنونی به فرهنگ دانش بنیان سازمانی یاری کرد.

دانش و آگاهی درباره رابطه بین ابزار فناوری مثل برنامه ریزی منابع سازمانی و تحول سازمان ها می تواند فرصت های بسیار خوبی برای بازاریاب ها فراهم کند: (۱) امروزه برنامه ریزی منابع سازمانی مبنای فناوری برای بیشتر شرکت ها است، بویژه برای شرکت هایی که پیچیدگی بیشتری دارند و برای شرکت های بزرگ؛ (۲) تغییر فناوری تضمین می کند که برنامه ریزی منابع سازمانی از یک ابزار سرور-مشرتی به سوی یک ابر نرم افزار حرکت می کند، این روند نرم افزار برنامه ریزی منابع سازمانی مقرون به صرفه تر است. (۳) پیاده سازی برنامه ریزی منابع سازمانی موجب می شود شرکت ها بتوانند مشتریان خود را از بروزرسانی ها، کارکردهای جدید یا نوآوری های فناوری باخبر سازند و در صورت نیاز همه این کارها به صورت خودکار انجام می گیرد یا زمان بندی می شود.

با توجه به **فرضیه اول** مبنی بر اینکه پیچیدگی فناوری بر تحول سازمانی شرکت های بیمه تأثیر معنی داری دارد، لذا هر اندازه که بتوان پیچیدگی فناوری را در شرکت های بیمه ساده تر نمود درک سودمندی آن برای کارکنان بهتر و راحت تر خواهد بود. لذا پیشنهاد می گردد مدیران و مسئولان شرکت های بیمه زمانی که تصمیم بر پیاده سازی فناوری در شرکت دارند حتماً قبل از آن آموزش های لازم را ارائه نمایند تا درک آن برای کارکنان بهتر باشد. همچنین آموزش کارکنان در جهت کاهش مقاومت آنها برای استفاده از نرم افزار و تغییرات کسب و کار با توجه به راهکار جدید می تواند موثر واقع گردد.

با توجه به **فرضیه دوم** پژوهش مبنی بر اینکه سودمندی درک شده از فناوری بر تحول سازمانی شرکت های بیمه تأثیر معنی داری دارد، لذا حمایت های مدیران از کارکنان و بخش های مختلف سازمان در جهت استفاده از سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی در شرکت های بیمه بسیار مهم است. عدم توجه به هزینه های بالای فناوری جدید و نوآوری سازمان می تواند نه چندان سوددهی نداشته باشد بلکه باعث افزایش هزینه های شرکت های بیمه گردد لذا پیشنهاد می گردد پیش از پیاده سازی برنامه ریزی منابع سازمانی هزینه های آن به درستی مورد بررسی قرار گیرد. در پیاده سازی برنامه ریزی منابع سازمانی، کاهش هزینه های مستقیم عملیات و بهبود و اصلاح فرآیندهای کسب و کار مورد توجه قرار گیرد.

با توجه به اینکه فرهنگ دانش بنیان سازمان تاثیر پیچیدگی فناوری بر تحول سازمانی شرکت های بیمه **فرضیه سوم** و تاثیر سودمندی درک شده از فناوری بر تحول سازمانی شرکت های بیمه **فرضیه چهارم** را تعدیل می نماید. لذا پیشنهاد می گردد مدیران با همکاری دیگر اعضاء می بایست بکوشند تا بستر و فرهنگی فراهم شود تا افراد آزادانه و بدون ترس از محدودیتی بتوانند در مورد ایده ها، برنامه ها و فعالیت هایی که ممکن است برای کار مفید باشد با همدیگر همفکری، نموده پیشنهاد داده و انتقاد نمایند. همچنین با محدود کردن محتوا در سیستم مدیریت دانش سازمان و در دسترس قرار دادن حداکثر تعداد دوره های آموزش ضمن خدمت در دسترس فراگیران، سازمان می تواند تغییر مثبتی در فرهنگ یادگیری سازمانی ایجاد کند. مطالعات موردی و داستان های موفقیت مثبت نیز می توانند برای افزایش علاقه یادگیرندگان به یادگیری مستمر به اشتراک گذاشته شوند. کارمندان مدرن در مورد یادگیری بهبود عملکرد خود و دستیابی به یک برتری حرفه ای جدی هستند. به آنها کمک کنید یادگیری خود را هدایت کنند و از توانمندسازی دانش برای قوی تر کردن سازمان استفاده کنند.

۶. منابع و مآخذ

1. Acar, M. F., Tarim, M., Zaim, H., Zaim, S., & Delen, D. (2017). Knowledge management and ERP: Complementary or contradictory? *International Journal of Information Management*, 3(6), 703–712.
2. Barth, Ch., Koch, S. (2019) "Critical success factors in ERP upgrade projects", *Industrial Management & Data Systems*, <https://doi.org/10.1108/IMDS-01-2018-0016>.
3. Bhardwaj, A., Swati, Mishra., Trilok, K. J. (2020). Analysis of strategic leadership for organizational transformation and employee engagement. *Materials Today: Proceedings*. 43, pp. 481-501.
4. Chang, M. K., Cheung, W., Cheng, C. H., & Yeung, J. H. Y. (2008). Understanding ERP system adoption from the user's perspective. *International Journal of Production Economics*, 113, 928–942.
5. Chen, SL., Su, YS., Tufail, B. et al. The moderating role of leadership on the relationship between green supply chain management, technological advancement, and knowledge management in sustainable performance. *Environ Sci Pollut Res* (2023). <https://doi.org/10.1007/s11356-023-26304-x>
6. Chen, Ch. Sh., Wen-Yau, L., Hui-Yu, Hsu. (2015). A cloud computing platform for ERP applications. *Applied Soft Computing*. 46(3), 414–432.
7. Gambardella, A., & McGahan, A. M. (2010). Business-model innovation: General purpose technologies and their implications for industry structure. *Long Range Planning*, 43(2–3), 262–271.
8. Hughes, D. L., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Mapping IS failure factors on PRINCE2 stages: An application of interpretive ranking process (IRP). *Production Planning & Control*, 28(9), 776–790.
9. Kandananond, K. (2014). A Roadmap to Green Supply Chain System Through Enterprise Resource Planning (ERP) Implementation. *Procedia Engineering* 69 (2014) 377 – 382
10. Lynch, S.E. Mors, M. L. (2018). Strategy implementation and organizational change: How formal reorganization affects professional networks. *Long Range Planning*. xxx. 1e16.
11. NOVIKOV, S. V. & SAZONOV A. A. (2020). Improving the enterprise resource planning system based on digital modules of the “industry 4.0” concept. Vol. 41 (Issue 05) Year 2020. Page 27.
12. Pagani, M., & Pardo, C. (2017). The impact of digital technology on relationships in a business network. *Industrial Marketing Management*, 67, 185–192.
13. Rhem, A.J. Correction to: AI ethics and its impact on knowledge management. *AI Ethics* 1, 39 (2021). <https://doi.org/10.1007/s43681-020-00024-1>

14. Rodríguez, R, Francisco-Jose, M. C., Göran S. (2020). The mediating role of organizational complexity between enterprise resource planning and business model innovation. *Industrial Marketing Management* 84 (2020) 328–341.
15. Ruivo, P., Jorge R., Björn Jo., Tiago O., Jorge R. (2017). Differences in ERP Value between Iberian Manufacturing and Services SMEs. *Procedia Computer Science* 121 (2017) 707–715.
16. Shao, Zh. (2019). Interaction effect of strategic leadership behaviors and organizational culture on IS-Business strategic alignment and Enterprise Systems assimilation. *International Journal of Information Management*. 44. 96–108.
17. Yun, J. M., Choi, M., & Armstrong, D. J. (2018). The impact of relational leadership and social alignment on information security system effectiveness in Korean governmental organizations. *International Journal of Information Management*, 40, 54–66.
18. Zaragoza-Sáez PC, Claver-Cortés E, Marco-Lajara B, Úbeda-García M (2020) Corporate social responsibility and strategic knowledge management as mediators between sustainable intangible capital and hotel performance. *J Sustain Tour* 8:1–23. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1811289>
19. Zhou, J., Bi, G., Liu, H., Fang, Y., & Hua, Z. (2018). Understanding employee competence, operational IS alignment, and organizational agility—An ambidexterity perspective. *Information & Management*, 55, 695–708.

The impact of organizational resource planning on the organizational transformation of insurance companies: the moderating role of the organization's knowledge-based culture

Iman Azizi¹
Abas Najafi²

Abstract

While the organizational transformation of economic enterprises in the world has become a necessity, this issue has not been paid much attention by insurance companies. Organizational resource management plays an important role in organizational transformation and enables organizations to use their resources and abilities successfully and lead to competitive advantages. Another big challenge facing insurance company managers is the development of a knowledge-based culture to facilitate the knowledge management process and create an organizational learning environment, which can lead to constructive changes in the company. Therefore, the purpose of this study is to develop and evaluate a model to measure the moderating role of the organization's knowledge-based culture in the impact of organizational resource planning on the organizational transformation of insurance companies. The statistical population of this research is all senior managers of insurance companies, whose number is equal to 300 people, and the sample size is estimated to be 170 people using Cochran's formula. The current research is a descriptive survey in terms of its practical purpose, in terms of data collection, and a standard questionnaire was used to measure the research variables. The obtained data have been analyzed at two descriptive and inferential levels. In the descriptive level, the descriptive statistics indicators of mean, variance, standard deviation, frequency distribution tables and graphs were used, and in the inferential part, the structural equation method and path analysis using the partial least squares (PLS) method were used. The results show that the complexity of technology has a negative and significant effect on the organizational transformation of insurance companies. The results also showed that the perceived usefulness of technology has a positive and significant effect on the organizational transformation of insurance companies. The results also showed that the organization's knowledge-based culture moderates the impact of technology complexity and perceived usefulness of technology on the organizational transformation of insurance companies.

Keywords

Organizational resource planning, organizational transformation, organization's knowledge-based culture, insurance companies

1. Head of Shahrekord Branch of Parsian Insurance Company (*Corresponding Author: Aziziiman93@yahoo.com).
2. Central region manager of Parsian Insurance Company (Ehsan_najafi66@yahoo.com).