

صلى الله عليه وسلم



دانشکده مدیریت و اقتصاد

پایان نامه دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات

موضوع:

ارائه چارچوبی برای ارزیابی رابطه آمادگی الکترونیکی با  
موفقیت بیمه الکترونیکی در ایران

بیان خسروی

استاد راهنما:

آقای دکتر شعبان الهی

استاد مشاور:




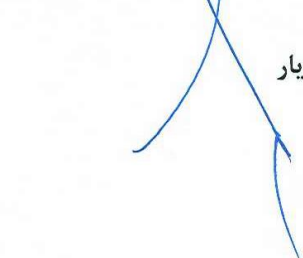
آقای دکتر علیرضا حسنزاده

اسفند ۱۳۸۹

## به نام خدا

تاییدیه اعضای هیات داوران در جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

اعضای هیات داوران نسخه نهایی پایان نامه کارشناسی خانم بیان خسروی تحت عنوان «ارائه چارچوبی برای ارزیابی رابطه آمادگی الکترونیکی با موفقیت بیمه الکترونیکی در ایران» را از نظر فرم و محتوا بررسی نموده و پذیرش آن را برای تکمیل درجه کارشناسی ارشد پیشنهاد می‌کند.

اعضای هیات داوران	نام و نام خانوادگی	رتبه علمی	امضا
۱- استاد راهنما	دکتر شعبان الهی	دانشیار	
۲- استاد مشاور	دکتر علیرضا حسن زاده	استادیار	
۳- استاد ناظر	دکتر علی رجب زاده	استادیار	
۴- استاد ناظر	دکتر امیر مانیان	دانشیار	
۵- نماینده تحصیلات تکمیلی	دکتر علی رجب زاده	استادیار	

## آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، مبین بخشی از فعالیت های علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده ۱: در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲: در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) عبارت ذیل را چاپ کند:

«کتاب حاضر، حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد/ رساله دکتری نگارنده در رشته مدیریت فناوری اطلاعات است که در سال ۱۳۸۹ در دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی جناب آقای دکتر شعبان الهی، مشاوره، جناب آقای دکتر علیرضا حسن زاده از آن دفاع شده است.»

ماده ۳: به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴: در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده ۵: دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تامین نماید.

ماده ۶: اینجانب بیان خسروی دانشجوی رشته مدیریت فناوری اطلاعات مقطع کارشناسی ارشد تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی: بیان خسروی

تاریخ و امضا: ۱۳۸۹/۱۲/۲۳

## آیین‌نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش‌های علمی

### دانشگاه تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاست‌های پژوهشی و فناوری دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهش‌های علمی که تحت عناوین پایان‌نامه، رساله و طرح‌های تحقیقاتی با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد زیر را رعایت نمایند:

ماده ۱- حق نشر و تکثیر پایان‌نامه/ رساله و درآمدهای حاصل از آنها متعلق به دانشگاه می باشد ولی حقوق معنوی پدید آورندگان محفوظ خواهد بود.


ماده ۲- انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه/ رساله به صورت چاپ در نشریات علمی و یا ارائه در مجامع علمی باید به نام دانشگاه بوده و با تایید استاد راهنمای اصلی، یکی از اساتید راهنما، مشاور و یا دانشجو مسئول مکاتبات مقاله باشد. ولی مسئولیت علمی مقاله مستخرج از پایان‌نامه و رساله به عهده اساتید راهنما و دانشجو می باشد.

تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه/ رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

ماده ۳- انتشار کتاب، نرم افزار و یا آثار ویژه (اثری هنری مانند فیلم، عکس، نقاشی و نمایشنامه) حاصل از نتایج پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی کلیه واحدهای دانشگاه اعم از دانشکده ها، مراکز تحقیقاتی، پژوهشکده ها، پارک علم و فناوری و دیگر واحدها باید با مجوز کتبی صادره از معاونت پژوهشی دانشگاه و براساس آئین‌نامه های مصوب انجام شود.

ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه یافته ها در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی دانشگاه می باشد، باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق معاونت پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده ۵- این آیین‌نامه در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۸۷/۴/۱ در شورای پژوهشی و در تاریخ ۸۷/۴/۲۳ در هیأت رئیسه دانشگاه به تایید رسید و در جلسه مورخ ۸۷/۷/۱۵ شورای دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب در شورای دانشگاه لازم‌الاجرا است.

پان حهوه  


تقدیم به:

پدر و مادر عزیزم

به امید آن که

این هدیه کوچک بوسه‌ای باشد بر دستان پر مهرشان

## تقدیر و تشکر

منت خدای را که قلم آفرید تا بدان دانش را به بند کشند. شکر او را که آموختن را آموخت. اکنون که به لطف ایزد منان نگارش این رساله پایان یافته، وظیفه خود می‌دانم سپاس قلبی خویش را به عزیزی که هر یک به گونه‌ای مرا در تدوین و نگارش آن یاری کرده اند، تقدیم دارم:

- استاد محترم راهنما جناب آقای دکتر الهی که در تمام مراحل کار با رهنمودهای ارزنده شان، صمیمانه راه گشای مشکلات این پژوهش بودند.

- استاد مشاور جناب آقای دکتر حسن زاده که در طول انجام این پژوهش از کمک‌های علمی شان بهره‌مند شدم.

- اساتید بزرگوار آقایان دکترمانیان و دکتر رجب زاده که داوران این رساله بودند و ضمن مطالعه پایان نامه، نکات مفیدی را یادآور شدند.

- کارکنان محترم شرکت‌های بیمه و مرکز توسعه تجارت الکترونیک که در انجام این پژوهش کمال همکاری را داشتند.

- در پایان از دوستان، خانواده ام و کلیه کسانی که به هر طریقی در رفع موانع و مشکلات این پژوهش یاری نمودند، بی نهایت سپاسگزارم.

## چکیده:

بسیاری از شرکت‌های بیمه در جهان و به خصوص در کشورهای توسعه یافته اهمیت بیمه الکترونیکی را برای بقای کسب و کار خود درک نموده و سعی در فراهم نمودن محیطی برای پذیرش گسترده و موفقیت بیمه الکترونیکی در بلند مدت را دارند. علی‌رغم سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات از طریق ارتقای سطح آمادگی الکترونیکی در شرکت‌های بیمه، توانایی محدودی در توضیح این‌که چگونه و تا چه حدی آمادگی الکترونیکی بر موفقیت بیمه الکترونیکی تأثیر می‌گذارد، وجود دارد. از این‌رو این پژوهش به بررسی عوامل آمادگی سازمانی و محیطی مؤثر بر موفقیت بیمه الکترونیکی می‌پردازد و بر اساس مرور ادبیات و پژوهش‌های علمی یک چارچوب مفهومی از آمادگی الکترونیکی در سه مفهوم سازمانی، شبکه بین سازمانی، محیط عمومی و رابطه آن‌ها با موفقیت بیمه الکترونیکی را ارائه می‌دهد. موفقیت بیمه الکترونیکی براساس میزان پذیرش، توسعه، به‌کارگیری و اجرا، بهره‌گیری از فایده‌ها و رضایت از بیمه الکترونیکی تعریف شده است. ابتدا مصاحبه‌ای سازمان یافته با خبرگان جهت اصلاح چارچوب اولیه و شاخص‌های آن صورت گرفت، سپس پرسشنامه‌ای برای سنجش روایی چارچوب و شاخص‌های آن از دیدگاه خبرگان طراحی شده است. بعد از این مرحله داده‌ها توسط پرسشنامه از شانزده شرکت بیمه در ایران جمع‌آوری شده است. مؤلفه‌هایی از آمادگی سازمانی که دارای تفاوت معنی‌داری بین دو خوشه از شرکت‌ها که بر اساس میزان موفقیت در بیمه الکترونیکی ایجاد شده‌اند، مشخص شده‌اند. برای آزمون، بررسی و تبیین روابط علی از مدل‌یابی معادلات ساختاری در وضعیت موجود و مطلوب استفاده شده است. نتایج آزمون نشان داد که در وضعیت موجود، آمادگی سازمانی با ساختارهای موفقیت بیمه الکترونیکی رابطه مثبت و معناداری دارد و آمادگی شبکه بین سازمانی به عنوان متغیر تعدیل‌کننده بر این رابطه اثر می‌گذارد. آمادگی محیط عمومی نیز از طریق اثرگذاری بر سازمان و شبکه بین سازمانی بر موفقیت اثرگذار می‌باشد. با استفاده از معادلات ساختاری وضعیت مطلوب، نرم‌افزار پشتیبانی تصمیم‌گیری برای شرکت‌های بیمه طراحی شده است. در نهایت، توصیه‌هایی برای ارتقای سطح آمادگی بیمه الکترونیکی و حضور توانمند در این عرصه ارائه شده است. کلمات کلیدی: آمادگی الکترونیکی، بیمه الکترونیکی، موفقیت بیمه الکترونیکی، سازمانی، شبکه بین سازمانی، محیط عمومی



## فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: مقدمه و کلیات طرح تحقیق.....	۱
۱-۱. مقدمه.....	۲
۱-۲. تعریف موضوع و اهمیت پژوهش:.....	۲
۱-۳. اهداف پژوهش.....	۴
۱-۴. بیان مسأله و سؤال‌های پژوهش.....	۵
۱-۵. فرضیه‌های پژوهش.....	۹
۱-۶. کاربرد نتایج و مخاطبان پژوهش:.....	۱۱
۱-۷. روش انجام پژوهش:.....	۱۲
۱-۸. واژگان تخصصی.....	۱۳
فصل دوم: بررسی پیشینه پژوهش.....	۱۵
۲-۱. مقدمه.....	۱۶
۲-۲. نقش و ضرورت ارزیابی آمادگی الکترونیکی برای موفقیت بیمه الکترونیکی.....	۱۶
۲-۳. تحلیل داخلی و تحلیل بیرونی برای موفقیت در بیمه الکترونیکی.....	۲۱
۲-۴. مفهوم و مدل‌های ارزیابی آمادگی الکترونیکی.....	۲۴
۲-۴-۱. مدل‌های ارزیابی آمادگی الکترونیکی در سطح ملی.....	۲۵
۲-۴-۲. مدل‌های ارزیابی آمادگی الکترونیکی در سطح سازمانی:.....	۳۱
۲-۵. ورود صنعت بیمه به دنیای الکترونیکی و آمادگی الکترونیکی شرکت‌های بیمه.....	۳۶
۲-۶. بیمه الکترونیکی در ایران.....	۴۲
۲-۷. محرک‌ها و موانع موفقیت بیمه الکترونیکی و ارتباط آن با میزان آمادگی الکترونیکی.....	۴۳
۲-۸. ارزیابی موفقیت بیمه الکترونیکی.....	۵۱
۲-۸-۱. موفقیت پذیرش بیمه الکترونیکی:.....	۵۳

- ۲-۸-۲. موفقیت توسعه بیمه الکترونیکی..... ۵۴
- ۲-۸-۳. موفقیت به کارگیری و اجرا..... ۵۵
- ۲-۸-۴. موفقیت بهره‌گیری از فایده‌های بیمه الکترونیکی..... ۵۵
- ۲-۸-۵. رضایت..... ۵۶
- ۲-۹. سیستم پشتیبانی تصمیم‌گیری:..... ۵۷
- ۲-۱۰. جمع بندی..... ۵۹

### فصل سوم: روش‌شناسی پژوهش..... ۶۶

- ۳-۱. مقدمه..... ۶۷
- ۳-۲. فرضیه‌ها و چارچوب پژوهش..... ۶۷
- ۳-۲-۱. ارائه چارچوب پژوهش..... ۶۷
- ۳-۲-۲. فرضیه‌ها..... ۶۹
- ۳-۳. روش پژوهش..... ۷۱
- ۳-۴. جامعه آماری و نمونه..... ۷۲
- ۳-۵. ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های سنجش آن‌ها..... ۷۳
- ۳-۶. روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری..... ۸۸
- ۳-۷. روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها..... ۸۹

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها..... ۹۲

- ۴-۱. مقدمه..... ۹۳
- ۴-۲. آمار توصیفی..... ۹۳
- ۴-۲-۱. آمارتوصیفی خبرگان جهت اصلاح چارچوب اولیه و دسته‌بندی مؤلفه‌ها..... ۹۳
- ۴-۲-۲. آمار توصیفی خبرگان دانشگاهی و صنعت پرسشنامه اول..... ۹۴
- ۴-۲-۳. آمار توصیفی کارکنان شرکت‌های بیمه..... ۹۵

- ۳-۴. آمار استنباطی ..... ۹۶
- ۱-۳-۴. آزمون مرتبط بودن شاخص ها، مؤلفه ها، بعدها ..... ۹۶
- ۲-۳-۴. آزمون خوشه بندی برای بررسی وجود رابطه بین آمادگی الکترونیکی و موفقیت بیمه الکترونیکی ..... ۱۰۵
- ۳-۳-۴. مدلسازی معادلات ساختاری در وضعیت موجود با استفاده از SmartPLS ..... ۱۱۰
- ۱-۳-۳-۴. بررسی رابطه علی آمادگی سازمانی با آمادگی شبکه بین سازمانی ..... ۱۱۹
- ۲-۳-۳-۴. بررسی رابطه علی آمادگی شبکه بین سازمانی با ساختارهای موفقیت بیمه الکترونیکی ..... ۱۲۱
- ۳-۳-۳-۴. بررسی رابطه علی آمادگی محیط عمومی با موفقیت بیمه الکترونیکی ..... ۱۲۴
- ۴-۴. جمع بندی و تحلیل آزمون های معادلات ساختاری در وضعیت موجود شرکت های بیمه ..... ۱۲۶
- ۵-۴. تحلیل شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب ..... ۱۲۷
- ۶-۴. مدل سازی حالت مطلوب در نرم افزار SmartPLS ..... ۱۳۰
- ۷-۴. طراحی نرم افزار ارزیابی رابطه علی آمادگی الکترونیکی با موفقیت بیمه الکترونیکی: ..... ۱۳۵

## فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات ..... ۱۴۳

- ۱-۵. مقدمه ..... ۱۴۴
- ۲-۵. یافته های پژوهش و مقایسه آن ها با سایر پژوهش ها ..... ۱۴۴
- ۳-۵. مقایسه رویکرد و نوآوری این پژوهش با سایر موارد مشابه ..... ۱۵۰
- ۴-۵. پیشنهادات ..... ۱۵۲
- ۱-۴-۵. پیشنهادات کاربردی ..... ۱۵۲
- ۲-۴-۵. پیشنهاداتی برای پژوهش های آینده ..... ۱۵۵

## فهرست منابع و مآخذ: ..... ۱۵۶

- منابع فارسی: ..... ۱۵۶

منابع انگلیسی: ..... ۱۵۸

**پیوست‌ها** ..... ۱۶۷

پیوست الف: پرسشنامه خبرگان ..... ۱۶۸

پیوست ب: پرسشنامه شرکت‌های بیمه ..... ۱۸۳

پیوست ج: خروجی‌های SPSS ..... ۱۹۵

**چکیده انگلیسی** ..... ۲۰۰

## فهرست جدول‌ها

صفحه

عنوان

- جدول ۱-۲. مدل‌های ابعاد محیطی ..... ۲۲
- جدول ۲-۲. مدل‌های ارزیابی آمادگی الکترونیکی در سطح ملی ..... ۲۸
- جدول ۳-۲. خلاصه مطالعات عوامل موثر بر پذیرش تجارت الکترونیکی ..... ۴۷
- جدول ۴-۲. موانع بیمه الکترونیکی و مؤلفه‌های آمادگی الکترونیکی در پژوهش حاضر ..... ۴۹
- جدول ۵-۲. مدل‌های پذیرش تجارت الکترونیکی ..... ۵۴
- جدول ۶-۲. خلاصه مطالعات صورت گرفته در زمینه بیمه الکترونیکی ..... ۶۱
- جدول ۷-۲. مقایسه مدل‌های آمادگی الکترونیکی سازمانی، بعد فناوری اطلاعات از نظر مؤلفه‌ها ..... ۶۲
- جدول ۸-۲. مقایسه مدل‌های آمادگی الکترونیکی سازمانی، بعد کسب و کار از نظر مؤلفه‌ها ..... ۶۳
- جدول ۹-۲. مقایسه مدل‌های آمادگی الکترونیکی شبکه بین سازمانی، از نظر مؤلفه‌ها ..... ۶۴
- جدول ۱۰-۲. مقایسه مدل‌های آمادگی الکترونیکی محیط عمومی از نظر مؤلفه‌ها ..... ۶۵
- جدول ۱-۳. توضیح ابعاد و مؤلفه‌های چارچوب ..... ۷۶
- جدول ۲-۳. مؤلفه‌ها و شاخص‌های آمادگی الکترونیکی سازمانی، بعد آمادگی فناوری اطلاعات ..... ۷۸
- جدول ۳-۳. مؤلفه‌ها و شاخص‌های آمادگی الکترونیکی سازمانی، بعد آمادگی کسب و کار ..... ۸۰
- جدول ۴-۳. مؤلفه‌ها و شاخص‌های آمادگی الکترونیکی شبکه بین سازمانی، بعد عوامل بازار ..... ۸۳
- جدول ۵-۳. مؤلفه‌ها و شاخص‌های آمادگی الکترونیکی شبکه بین سازمانی، بعد آمادگی سازمان‌های پشتیبانی کننده ..... ۸۴
- جدول ۶-۳. شاخص‌های آمادگی الکترونیکی محیط عمومی بعد اقتصادی ..... ۸۴
- جدول ۷-۳. شاخص‌های آمادگی الکترونیکی محیط عمومی، بعد اجتماعی - فرهنگی ..... ۸۵
- جدول ۸-۳. شاخص‌های آمادگی الکترونیکی محیط عمومی، بعد تکنولوژیکی ..... ۸۵
- جدول ۹-۳. شاخص‌های آمادگی الکترونیکی محیط عمومی، بعد سیاسی ..... ۸۶
- جدول ۱۰-۳. شاخص‌های آمادگی الکترونیکی محیط عمومی، بعد قانونی ..... ۸۶

- جدول ۳-۱۱. مولفه‌ها و شاخص‌های موفقیت بیمه الکترونیکی..... ۸۷
- جدول ۳-۱۲. ضریب آلفای کرونباخ برای سؤال‌های بخش‌های مختلف پرسشنامه..... ۸۸
- جدول ۳-۱۳. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه دوم..... ۸۹
- جدول ۴-۱. فراوانی پاسخ دهندگان شرکت‌های بیمه به تفکیک رده شغلی..... ۹۵
- جدول ۴-۲. فراوانی پاسخ دهندگان شرکت‌های بیمه به تفکیک میزان تحصیلات..... ۹۶
- جدول ۴-۳. فراوانی خبرگان بیمه به تفکیک سابقه خدمت..... ۹۶
- جدول ۴-۴. شاخص‌های حذف شده از مؤلفه‌ها برای ارزیابی رابطه آمادگی الکترونیکی با موفقیت بیمه الکترونیکی..... ۹۷
- جدول ۴-۵. عضویت در خوشه..... ۱۰۶
- جدول ۴-۶. مراکز خوشه نهایی..... ۱۰۷
- جدول ۴-۷. اعضای هر خوشه..... ۱۰۸
- جدول ۴-۸. مراکز خوشه نهایی..... ۱۰۸
- جدول ۴-۹. آمار آزمون..... ۱۰۹
- جدول ۴-۱۰. مقادیر واریانس تعیین شده ساختارهای مدل..... ۱۱۳
- جدول ۴-۱۱. بررسی معنادار بودن روابط علی بین ساختارها در مدل..... ۱۱۵
- جدول ۴-۱۲. وزن شاخص‌های ساختار..... ۱۱۷
- جدول ۴-۱۳. بررسی رابطه آمادگی محیط عمومی با موفقیت بیمه الکترونیکی از طریق ساختارهای میانجی آمادگی سازمانی و شبکه بین سازمانی..... ۱۲۴
- جدول ۴-۱۴. ارزیابی مدل سنجش انعکاسی..... ۱۳۲
- جدول ۴-۱۵. هم بستگی بین ساختارها..... ۱۳۲
- جدول ۴-۱۶. بار عاملی شاخص‌های موفقیت بیمه الکترونیکی..... ۱۳۳
- جدول ۴-۱۷. اثرات کلی..... ۱۳۵

## فهرست شکل‌ها

صفحه

عنوان

- شکل ۱-۲. مراحل توسعه تجارت الکترونیکی ..... ۱۷
- شکل ۲-۲. چارچوب سنجش آمادگی الکترونیکی شرکت ..... ۳۴
- شکل ۳-۲. ابزار سنجش آمادگی الکترونیکی غنا شده اطلاعات ..... ۳۵
- شکل ۴-۲. چارچوب ارزیابی آمادگی الکترونیکی شرکت‌های کوچک و متوسط خدماتی ..... ۳۶
- شکل ۵-۲. عوامل موثر بر پذیرش تجارت الکترونیکی ..... ۴۴
- شکل ۶-۲. تمایل به استفاده از تکنولوژی‌های تجارت الکترونیکی ..... ۴۵
- شکل ۷-۲. موانع تجارت الکترونیکی ..... ۴۶
- شکل ۸-۲. چارچوب پذیرش تجارت الکترونیکی ..... ۴۶
- شکل ۹-۲. موانع بیمه الکترونیکی ..... ۴۸
- شکل ۱۰-۲. مدل موفقیت تجارت الکترونیکی ..... ۵۱
- شکل ۱۱-۲. چارچوب آمادگی الکترونیکی و موفقیت تجارت الکترونیکی ..... ۵۲
- شکل ۱۲-۲. زنجیره ارزش بیمه ..... ۵۵
- شکل ۱-۳. چارچوب پژوهش ..... ۶۹
- شکل ۲-۳. سطوح به کار رفته برای ساختن چارچوب تحلیلی ..... ۷۵
- شکل ۳-۳. چارچوب پژوهش مفاهیم، ابعاد، مؤلفه‌ها ..... ۷۵
- شکل ۱-۴. رشته تحصیلی خبرگان ..... ۹۴
- شکل ۲-۴. وضعیت شغلی خبرگان ..... ۹۵
- شکل ۳-۴. نمودار دندوگرام با استفاده از اتصال میانگین (بین گروه‌ها) براساس آمادگی سازمانی ..... ۱۰۶
- شکل ۴-۴. نمودار دندوگرام با استفاده از اتصال میانگین (بین گروه‌ها) براساس میزان موفقیت ..... ۱۰۷

- شکل ۴-۵. نمودار دندوگرام با استفاده از اتصال میانگین (بین گروه‌ها) از لحاظ آمادگی شبکه بین سازمانی ..... ۱۱۰
- شکل ۴-۶. نتیجه اجرای چارچوب اولیه در نرم افزار SMART PLS ..... ۱۱۳
- شکل ۴-۷. نتایج آزمون بوتسترپ برای بررسی معنی دار بودن ضرایب مسیر در چارچوب اولیه ..... ۱۱۴
- شکل ۴-۸. فرضیه‌های تأیید شده ..... ۱۱۵
- شکل ۴-۹. اجرای چارچوب با در نظر گرفتن اثر گذاری آمادگی سازمانی بر آمادگی شبکه بین سازمانی ..... ۱۲۰
- شکل ۴-۱۰. اجرای آزمون بوتسترپ چارچوب با در نظر گرفتن اثر گذاری آمادگی سازمانی بر آمادگی شبکه بین سازمانی ..... ۱۲۰
- شکل ۴-۱۱. بررسی اثر آمادگی شبکه بین سازمانی بر موفقیت از طریق ساختار میانجی آمادگی سازمانی ..... ۱۲۱
- شکل ۴-۱۲. اجرای آزمون بوتسترپ بررسی آمادگی شبکه بین سازمانی از طریق ساختار میانجی آمادگی سازمانی ..... ۱۲۲
- شکل ۴-۱۳. بررسی اثر تعدیل کننده آمادگی شبکه بین سازمانی بر رابطه آمادگی سازمانی با ساختارهای موفقیت بیمه الکترونیکی ..... ۱۲۳
- شکل ۴-۱۴. اجرای آزمون بوتسترپ بررسی اثر تعدیل کننده آمادگی شبکه بین سازمانی بر رابطه آمادگی سازمانی با ساختارهای موفقیت بیمه الکترونیکی ..... ۱۲۳
- شکل ۴-۱۵. اجرای چارچوب با در نظر گرفتن رابطه مستقیم ساختار آمادگی محیط عمومی با ساختارهای موفقیت ..... ۱۲۵
- شکل ۴-۱۶. اجرای آزمون بوتسترپ چارچوب با در نظر گرفتن رابطه مستقیم ساختار آمادگی محیط عمومی با ساختارهای موفقیت ..... ۱۲۵
- شکل ۴-۱۷. مقایسه وضعیت موجود با وضعیت مطلوب مؤلفه‌های آمادگی فناوری اطلاعات ..... ۱۲۸
- شکل ۴-۱۸. مقایسه وضعیت موجود با وضعیت مطلوب مؤلفه‌های آمادگی کسب و کار ..... ۱۲۸
- شکل ۴-۱۹. مقایسه وضعیت موجود با وضعیت مطلوب مؤلفه‌های آمادگی شبکه بین سازمانی ..... ۱۲۹
- شکل ۴-۲۰. مقایسه وضعیت موجود با وضعیت مطلوب مؤلفه‌های آمادگی محیط عمومی ..... ۱۲۹



- شکل ۴-۲۱. رابطه آمادگی الکترونیکی با موفقیت بیمه الکترونیکی در حالت مطلوب ..... ۱۳۱
- شکل ۴-۲۲. اجرای آزمون بوتسترپ رابطه آمادگی الکترونیکی با موفقیت بیمه الکترونیکی در حالت مطلوب ..... ۱۳۴
- شکل ۴-۲۳. پرسشنامه نرم افزار بررسی رابطه آمادگی الکترونیکی با موفقیت بیمه الکترونیکی ..... ۱۳۸
- شکل ۴-۲۴. ارزیابی وضعیت آمادگی فناوری اطلاعات ..... ۱۳۸
- شکل ۴-۲۵. ارزیابی وضعیت آمادگی کسب و کار ..... ۱۳۹
- شکل ۴-۲۶. ارزیابی وضعیت آمادگی شبکه بین سازمانی ..... ۱۴۰
- شکل ۴-۲۷. وضعیت آمادگی الکترونیکی محیط عمومی ..... ۱۴۰
- شکل ۴-۲۸. وضعیت ابعاد آمادگی سازمانی بر اساس معادلات ساختاری ..... ۱۴۱
- شکل ۴-۲۹. محاسبه میزان موفقیت بیمه الکترونیکی بر اساس آمادگی الکترونیکی ..... ۱۴۱
- شکل ۴-۳۰. ارزیابی میزان موفقیت بر اساس سؤال های پرسشنامه ..... ۱۴۲
- شکل ۵-۱. چارچوب نهایی در وضعیت موجود شرکت های بیمه ..... ۱۴۶

# فصل اول

مقدمه و

کلیات طرح تحقیق

## ۱-۱. مقدمه

در این فصل به کلیات و مفاهیم پژوهش پرداخته می‌شود. بدین ترتیب این فصل شامل موارد زیر می‌باشد: تعریف موضوع و اهمیت پژوهش، اهداف پژوهش، بیان مسأله و سوال‌های پژوهش، فرضیه‌های پژوهش، کاربرد نتایج و مخاطبان پژوهش، روش انجام پژوهش و واژگان تخصصی می‌باشد.

## ۱-۲. تعریف موضوع و اهمیت پژوهش

رقابت در بسیاری از صنایع در سرتاسر جهان در زمان اندکی سرعت گرفته است. در یک محیط رقابتی هر صنعت بدون توجه به اینکه چه چیزی تولید می‌نماید، برای بقای خود باید از تکنولوژی‌های جدید استفاده نماید. فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات می‌توانند سهم قابل ملاحظه‌ای در افزایش کارایی و اثربخشی فعالیت‌های کسب و کار ایفا نمایند. در واقع تکنولوژی‌های اینترنتی، به طور مثال تجارت الکترونیکی در هر بخش از صنایع به صورت روزافزون برای بالا بردن میزان بهره‌وری از طریق ساده‌تر کردن تجارت، تبادل اطلاعات و خودکارسازی مراحل تجاری استفاده می‌شود (Kalakota & Whinston, 1997). امروزه از هر دیدگاه که به پدیده اینترنت و پیشرفت‌هایی که در زمینه فناوری اطلاعات به وجود آمده توجه شود، به این نتیجه می‌رسیم که این پدیده تأثیر بسزا و غیرقابل انکاری بر روی صنعت بیمه داشته و خواهد داشت. اینترنت به عنوان کاتالیزور تغییر در این صنعت عمل کرده و موجب تحول‌های مهمی در هر چه بیشتر رقابتی شدن صنعت بیمه شده است. با بالا رفتن سطح رقابت در بین شرکت‌ها و جایگزین شدن روش‌های سنتی تجارت با روش‌های مدرن، نیاز به رابطه بلند مدت میان شرکت‌ها و مشتریان وجود دارد و اهداف استراتژیک شرکت‌های بیمه به گونه‌ای تغییر

یافته است که منجر به زیاد شدن کاربردهای فناوری اطلاعات شده است. شرکت‌های بیمه به دنبال به کارگیری استراتژی‌هایی برای ساده تر نمودن هدایت بیمه الکترونیکی هستند. صنعت بیمه یکی از مهمترین بخش‌های خدمات رسانی با توجه به کارکرد اساسی آن در اقتصاد کلان و جامعه می‌باشد. اقتصاد تکنولوژی محور و مدرن بیشتر از هر زمانی با ریسک‌ها مواجه می‌باشد و هم چنین افراد برای محافظت از خود در برابر ریسک‌های فردی نیاز به بیمه دارند. شرکت‌های بیمه همچنین نقش مهمی به عنوان سرمایه گذاران و سهام داران دارند (Aarabi & Bromideh, 2006). منافع حاصل از به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات باعث شده است که در اغلب کشورها تلاش‌هایی برای پیاده سازی این فناوری در صنایع انجام شود. اما این تلاش‌ها در اغلب کشورها به خصوص در کشورهای توسعه نیافته و کشورهای در حال توسعه با این چالش مواجه می‌باشند که علی رغم سرمایه گذاری صنایع در این فناوری، گسترش و نفوذ کاربردهای متنوع آن در صنایع به کندی صورت می‌پذیرد. علت اصلی این مشکل، پایین بودن سطح آمادگی الکترونیکی می‌باشد (Kshetri, 2007).

هنگام اجرای تکنولوژی‌های اینترنتی در جهت رسیدن به اهداف و ایجاد تغییر در سازمان‌ها، ارزیابی سطح آمادگی الکترونیکی در اولویت قرار دارد و این اطمینان را به ما می‌دهد که اجرا کردن تکنولوژی جدید در سازمان سودآور و بهره ور خواهد بود (Ruika, 2006). مانند بسیاری از صنایع دیگر در ایران صنعت بیمه هم اینترنت را بیشتر به عنوان یک کانال ارتباطی و تبلیغاتی در نظر گرفته است، حال آنکه کاربردهای آن فراتر از این می‌باشد و با توجه به توسعه سریع زیرساخت‌های فناوری اطلاعات می‌توان فرصت‌های قابل توجهی در ایران به وجود آورد (Aarabi & Bromideh, 2006). داشتن بیمه الکترونیکی موفق اثرهای بسیار مثبتی بر انواع مختلف رشته‌های بیمه خواهد داشت. این اثرهای مثبت شامل کم شدن هزینه‌های اجرایی، مدیریتی و هزینه واسطه‌ها می‌باشد. البته هزینه‌های تبلیغات اینترنتی و موارد دیگر افزوده می‌شود. در حال حاضر بخش بسیار کوچکی از درآمد بیمه گران از طریق فروش اینترنتی می‌باشد، این وضعیت در آینده تغییر خواهد کرد و شرکت‌های بیمه نمی‌توانند نسبت به این مسأله بی توجه باشند (Rakovska, 2001).

بیشتر مطالعاتی که در زمینه توسعه فناوری اطلاعات در کشورهای در حال توسعه صورت گرفته