

بررسی رابطه وابستگی بین شرکتی با عملکرد عملیاتی و یکپارچه‌سازی تجارت الکترونیک شرکت‌های بیمه استان گلستان

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۲/۰۱

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۲/۲۴

کد مقاله: ۸۶۰۳۲

حسن آخوندی^۱، پرویز سعیدی^۲، سمانه میقانی^۳

چکیده

این تحقیق به بررسی رابطه وابستگی بین شرکتی و عملکرد عملیاتی و یکپارچه‌سازی تجارت الکترونیک شرکت‌های بیمه استان گلستان پرداخته است. در جهت تحقق این هدف، شش هدف مورد مطالعه قرار گرفت. روش تحقیق با توجه به ماهیت موضوع از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی و از نوع پیمایشی و همبستگی بوده و برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. برای شناخت میزان اعتبار ابزار سنجش از تکنیک اعتبار صوری و برای تعیین پایایی ابزار از تکنیک ضریب آلفای کرونباخ گردید. جامعه آماری این تحقیق شامل مدیران و کارکنان شرکت‌های بیمه استان گلستان به تعداد ۲۸۰ نفر بوده‌اند. برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده و بر مبنای محاسبات انجام گرفته، حجم نمونه نهایی این تحقیق ۱۶۲ نفر برآورد گردیده است. برای انتخاب نمونه‌ها از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد. در تحقیق حاضر از معادلات ساختاری لیزرل جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها استفاده شد. نتایج و یافته‌های تحقیق بیانگر این است که بین وابستگی بین شرکتی و عملکرد عملیاتی و یکپارچه‌سازی تجارت الکترونیک شرکت‌های بیمه استان گلستان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: وابستگی بین شرکتی، عملکرد عملیاتی، تجارت الکترونیک.

۱- گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، موسسه آموزش عالی گلستان، گرگان، ایران. h_akhondi@yahoo.com

۲- گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران.

۳- گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، موسسه آموزش عالی گلستان، گرگان، ایران.

تجارت الکترونیکی نقش بسیار مهمی در تسهیل جریان به موقع اطلاعات، مواد و کالاها در سراسر زنجیره تأمین ایفا می‌کند. در زنجیره تأمین، یکپارچه‌سازی تجارت الکترونیکی به جذب و استفاده از عملیات کسب‌وکار الکترونیکی مبتنی بر اینترنت اشاره می‌کند که باعث می‌شود شرکت‌ها بتوانند تبادل اطلاعات، به اشتراک‌گذاری منابع و فعالیت‌های مستمر و مشترک را انجام دهند. گسترش اتحاد بین شرکت‌ها به منظور کاهش هزینه‌ها، دسترسی به منابع و ظرفیت مکمل و مقابله با رقابت در بازار غیرعادی نیست. یکپارچه‌سازی کسب‌وکار الکترونیکی به عنوان وجه غالب اتحاد بین شرکتی نه تنها نشان‌دهنده وضعیت اتصال فرآیندهای عملیاتی و معاملات کسب‌وکار است بلکه مزایای همراه با اتحاد بین شرکتی را محقق می‌کند (امیریان، ۱۳۹۰). در این رابطه، تبادل اطلاعات کارآمد برای بررسی فرصت‌های ارزش‌افزوده و سرمایه‌گذاری در منابع و ظرفیت‌های بین شرکتی از اهمیت زیادی برخوردار است. مقالات موجود در خصوص بررسی زنجیره تأمین کسب‌وکار به کسب‌وکار و ارتباط بین کسب‌وکار الکترونیکی و عملکرد شرکت نشان می‌دهند که تجارت الکترونیکی ممکن است به جریان خطی اطلاعات کمک کند، خدمات به مشتریان را بهبود بخشد و به بهره‌وری عملیاتی کمک کند. به‌تازگی، برخی از مطالعات به کشف عملکرد شرکت از دیدگاه حاکمیت رابطه توجه کرده‌اند زیرا حاکمیت رابطه می‌تواند به شرکت‌ها کمک کند تا به مزایای همکاری دست یابند و به عدم قطعیت عملیاتی و خطرات احتمالی بپردازند (تفتیان، ۱۳۸۹). شرکت‌ها ممکن است با یکپارچه‌سازی فرآیندهای کسب‌وکار الکترونیکی حاکمیت رابطه را بر عملیات کسب‌وکار معمول اعمال کنند تا روابط ارتقا یابند و همکاری‌ها تقویت شوند. با این حال، در خصوص حاکمیت رابطه در مورد عملیات کسب‌وکار الکترونیک شکاف تحقیقاتی وجود دارد؛ بنابراین، برای مشخص شدن اثر حاکمیت رابطه بر یکپارچه‌سازی کسب‌وکار الکترونیکی به مطالعات بیشتری نیاز است، زیرا شرکت‌ها فرآیندهای کسب‌وکار را با شرکای زنجیره تأمین متصل می‌کنند تا از منابع و ظرفیت به بهترین نحو بهره‌برداری کنند. مشاهدات بالا ما را برای انجام این مطالعه تجربی تحریک کرد. هدف از این مقاله بیان روابط حاکمیت رابطه، یکپارچه‌سازی کسب‌وکار الکترونیکی و عملکرد عملیاتی در شرکت‌های بیمه استان گلستان است. با توجه به محتوای نظری حاکمیت رابطه، ابتدا باید مدل ساختاری را طراحی کنیم که شامل عوامل مقدم (مرجع) مانند وابستگی بین شرکتی و اعتماد بین شرکتی می‌شود (صمدی، ۱۳۹۳).

به‌طور خاص، حاکمیت رابطه به‌عنوان وابستگی بین شرکتی و اعتماد بین شرکتی به کار گرفته می‌شود، زیرا هر دو جنبه‌های کلیدی حاکمیت رابطه هستند. هدف این مدل آشکار کردن اثرات وابستگی بین شرکتی و اعتماد بین شرکتی بر شکل‌گیری ادغام (یکپارچگی) تجارت الکترونیکی و بررسی اثر واسطه‌ای (میانجی‌گری) ادغام تجارت الکترونیکی بر رابطه بین حاکمیت رابطه و عملکرد عملیاتی است. یکی از مسائل اصلی در اتحاد استراتژیک و شرکت‌های بیمه چگونگی حاکمیت مؤثر منابع رابطه‌ای بین شرکتی برای بهینه‌سازی عملکرد عملیاتی است. بنابراین، دیدگاه رابطه‌ای، دیدگاه رابطه‌ای، منابع شبکه و دیدگاه مبتنی بر منابع همگی بر حاکمیت رابطه به‌عنوان منبع رابطه‌ای مهم برای تقویت روابط اتحاد و عملکرد عملیاتی تأکید دارند. منابع موجود نشان می‌دهند که وابستگی بین شرکتی و اعتماد بین شرکتی جنبه‌های اساسی حاکمیت رابطه در خصوص ایجاد و حفظ روابط بین شرکتی هستند. نخست، وابستگی بین شرکتی عنصر اساسی روابط بین شرکتی را نشان می‌دهد و ضرورت اتکای متقابل و ارتباط را مشخص می‌کند که از طریق آن شرکت‌ها عملیات کسب‌وکار و مبادلات تجاری را انجام می‌دهند. دوم، اعتماد بین شرکتی نشان‌دهنده اعتماد شرکت به شرکای مبادله از نظر قابلیت اطمینان و درستی آن‌ها است. وابستگی بین شرکتی و اعتماد بین شرکتی برای بررسی اتحاد بین شرکتی و زنجیره تأمین اعمال شد و نشان می‌دهد که حاکمیت رابطه به‌عنوان زیربنای نظری مدیریت روابط بین طرفین مبادله و ایجاد همکاری‌های درازمدت و مشارکت پایدار عمل می‌کند (رضایی، ۱۳۹۴).

در این پژوهش، حاکمیت رابطه را به‌عنوان مبنای نظری فراگیر برای اتحاد بین شرکتی تعمیم می‌دهیم تا میزان تأثیر حاکمیت رابطه بر ادغام تجارت الکترونیکی و میزان واسطه‌گری ادغام تجارت الکترونیک در تأثیر حاکمیت رابطه بر عملکرد عملیاتی در زنجیره تأمین را مشخص کنیم. به‌طور خاص، وابستگی بین شرکتی و اعتماد بین شرکتی را به‌عنوان پیش‌سازهای ادغام تجارت الکترونیکی در نظر می‌گیریم و تلاش می‌کنیم درک خود از نقش ادغام تجارت الکترونیکی در روابط میان حاکمیت رابطه و عملکرد عملیاتی را افزایش دهیم. مدل مفهومی متشکل از چهار سازه است: وابستگی بین شرکتی، اعتماد بین شرکتی، یکپارچه‌سازی تجارت الکترونیکی و عملکرد عملیاتی و فرض شده ادغام تجارت الکترونیکی نقش واسطه را در انتقال تأثیر حاکمیت رابطه بر عملکرد عملیاتی ایفا می‌کند. در زیر، پنج فرضیه ارائه شده که اثرات وابستگی بین اعتماد بین شرکتی و اثر واسطه‌گری ادغام تجارت الکترونیکی را بررسی می‌کنند؟

۲- فرضیه‌های تحقیق

- ۱- بین وابستگی بین شرکتی با عملکرد عملیاتی شرکت‌های بیمه استان گلستان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین شرکتی با یکپارچه‌سازی تجارت الکترونیکی شرکت‌های بیمه استان گلستان رابطه معناداری وجود دارد.

۳- روش شناسی تحقیق

با توجه به ماهیت موضوع پژوهش و اهداف آن که رابطه وابستگی بین شرکتی، اعتماد بین شرکتی و عملکرد عملیاتی از طریق میانجیگری یکپارچه‌سازی تجارت الکترونیکی شرکت‌های بیمه استان گلستان را مورد بررسی قرار می‌دهد، پژوهش از نوع تحقیق، کاربردی می‌باشد. جامعه آماری مورد مطالعه این پژوهش شامل ۲۸۰ شرکت‌های بیمه در استان گلستان می‌باشد. به‌منظور برآورد حداقل حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شد که با توجه به حداقل نمونه مورد نیاز ۱۶۲ شرکت به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. برای اندازه‌گیری پرسشنامه از پرسشنامه استاندارد لیاو (۲۰۱۵) استفاده و نتایج محاسبات آماری با استفاده از روش آلفای کرونباخ به‌منظور برآورد همسانی درونی سؤال‌ها نشان داده می‌شود. با توجه به اینکه پرسشنامه استاندارد است، روایی آن‌ها در مطالعات متعدد خارجی و داخلی تأیید شده است از سوی متخصصین آماری پرسشنامه را به لحاظ روایی در این پژوهش مورد تأیید قرار داده‌اند. پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بدست آمده که برای وابستگی بین شرکتی مقدار پایایی برابر با ۰/۷۱۴، یکپارچگی تجارت الکترونیکی مقدار پایایی برابر با ۰/۷۳۳، عملکرد عملیاتی مقدار پایایی برابر با ۰/۷۳۷ بوده است که پایایی پرسشنامه‌ها مورد تأیید قرار گرفت. در تحقیق حاضر جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها و بررسی صحت فرضیات تحقیق، با هماهنگی اساتید محترم راهنما، مشاور و مشاور آماری، از روش معادلات ساختاری نرم‌افزار «لیزرل» صورت می‌پذیرد. این نرم‌افزار (لیزرل)، با استفاده از همبستگی و کوواریانس بین متغیرهای اندازه‌گیری شده، می‌تواند مقادیر بارهای عاملی، واریانس‌ها و خطاهای متغیرهای مکنون را استنباط کند. این نرم‌افزار، به‌منظور برآورد مدل کلی معادلات ساختاری، از سوی کارل جاززکاگ (۱۹۷۳) طراحی شده است.

۴- یافته‌های تحقیق

با توجه به نتایج تحقیق در این نمونه آماری (۱۶۲ نفر)، تعداد ۵۱ نفر (۳۱٪) زن و ۱۱۱ نفر (۶۹٪) مرد می‌باشند. همچنین از کل پرسش‌شوندگان (۱۶۲ نفر)، سن ۴ نفر (۲٪) کمتر از ۳۰ سال، ۸۱ نفر (۵۰٪) ۳۰ تا ۴۰ سال، ۵۹ نفر (۳۶٪) ۴۱ تا ۵۰ سال و ۱۸ نفر (۱۱٪) ۵۰ سال به بالا، سن دارند. همین‌طور از کل پاسخ‌دهندگان (۱۶۲ نفر)، ۱۷ نفر (۱۱٪) فوق‌دیپلم، ۹۹ نفر (۶۱٪) لیسانس و ۴۶ نفر (۲۸٪) دارای مدرک فوق‌لیسانس و بالاتر می‌باشند. نتایج نشان داد که از کل پرسش‌شوندگان (۱۶۲ نفر)، ۳۸ نفر (۲۴٪) کمتر از ۵ سال، ۷۱ نفر (۴۳٪) ۵ تا ۱۰ سال، ۳۵ نفر (۲۲٪) ۱۱ تا ۱۵ سال، ۱۶ نفر (۱۰٪) ۱۶ تا ۲۰ سال و ۲ نفر (۱٪) ۲۱ سال به بالا، سابقه کار دارند. نتایج روابط مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات مدل پژوهش در جدول ۴-۱ آورده شده است:

جدول ۱. نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات مدل پژوهش

شماره	مسیر ساختاری	نشان	ضریب مسیر	ضریب معناداری	نتیجه آزمون
اول	عملکرد - شرکتی بین وابستگی عملیاتی	IBC - OP	۰/۵۱	۶/۳۳	قبول
دوم	- شرکتی بین وابستگی الکترونیکی تجارت یکپارچه‌سازی	IBC - IEC	۰/۷۰	۸/۵۴	قبول

آزمون فرضیه اول: بین وابستگی بین شرکتی با عملکرد عملیاتی شرکت‌های بیمه استان گلستان رابطه معنادار وجود دارد. برای بررسی فرضیه‌ها، ضرایب مسیر و معناداری را به ترتیب به دست می‌آوریم؛ در صورتی که قدر مطلق ضریب مسیر بزرگ‌تر از ۰/۴ و قدر مطلق ضریب معناداری بزرگ‌تر از ۱/۹۶ باشد فرضیه تأیید می‌شود. بر اساس خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌ها در جدول (۱) ضریب مسیر رابطه استاندارد شده بین وابستگی بین شرکتی با عملکرد عملیاتی، ۰/۵۱ می‌باشد که با ضریب معناداری (۶/۳۳) $(T\text{-value} = ۰/۰۵)$ در سطح $(T\text{-value} > 1.96)$ ؛ بنابراین فرضیه اول تأیید می‌گردد، یعنی بین وابستگی بین شرکتی با عملکرد عملیاتی شرکت‌های بیمه استان گلستان رابطه معنادار وجود دارد.

آزمون فرضیه دوم: بین وابستگی بین شرکتی با یکپارچه‌سازی تجارت الکترونیکی شرکت‌های بیمه استان گلستان رابطه معنادار وجود دارد. بر اساس خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌ها در جدول (۱) ضریب مسیر رابطه استاندارد شده بین وابستگی بین شرکتی با یکپارچه‌سازی تجارت الکترونیکی، ۰/۷۰ می‌باشد که با ضریب معناداری (۸/۵۴) در سطح $(T\text{-value} = ۰/۰۵)$ معنادار گردیده است $(T\text{-value} > 1.96)$ ؛ بنابراین فرضیه دوم تأیید می‌گردد، یعنی بین وابستگی بین شرکتی با یکپارچه‌سازی تجارت الکترونیکی شرکت‌های بیمه استان گلستان رابطه معنادار وجود دارد.

بحث و بررسی

ضریب مسیر رابطه استاندارد شده بین وابستگی بین شرکتی با عملکرد عملیاتی، $0/51$ می‌باشد که با ضریب معناداری $6/33$ ($T\text{-value} =$ در سطح $0/05$ معنادار گردیده است ($T\text{-value} > 1.96$); بنابراین فرضیه اول تأیید می‌گردد، یعنی بین وابستگی بین شرکتی با عملکرد عملیاتی شرکت‌های بیمه استان گلستان رابطه معنادار وجود دارد. این یافته با یافته‌های رضایی (۱۳۹۶)، صمدی (۱۳۹۵) و لیاثو (۲۰۱۷) همسو است. ضریب مسیر رابطه استاندارد شده بین وابستگی بین شرکتی با یکپارچه‌سازی تجارت الکترونیکی، $0/70$ می‌باشد که با ضریب معناداری $8/54$ ($T\text{-value} =$ در سطح $0/05$ معنادار گردیده است ($T\text{-value} > 1.96$); بنابراین فرضیه دوم تأیید می‌گردد، یعنی بین وابستگی بین شرکتی با یکپارچه‌سازی تجارت الکترونیکی شرکت‌های بیمه استان گلستان رابطه معنادار وجود دارد. این یافته با یافته‌های حق‌دوست (۱۳۹۴)، عباسی (۱۳۸۶) و رینگ و ون دون (۲۰۱۶) همسو است.

با توجه به نتایج حاصل از فرضیه اول تحت عنوان «بین وابستگی بین شرکتی با عملکرد عملیاتی شرکت‌های بیمه استان گلستان رابطه‌ای وجود دارد» پیشنهاد می‌گردد:

وابستگی بین شرکتی به شرکت‌ها انگیزه می‌دهد تا روابط خود را گسترش دهند و مشارکت‌های تجاری را در شرایط کسب‌وکار الکترونیکی شکل دهند. شرکت‌های بیمه باید با یکپارچه‌سازی سیستم‌های کسب‌وکار الکترونیکی محیط قابل‌اعتمادی را در شرکت ایجاد کنند.

با توجه به نتایج حاصل از فرضیه دوم تحت عنوان «بین وابستگی بین شرکتی با یکپارچه‌سازی تجارت الکترونیکی شرکت‌های بیمه استان گلستان رابطه‌ای وجود دارد» پیشنهاد می‌گردد: یکپارچه‌سازی کسب‌وکار الکترونیکی دارای مکانیسم اعمال نفوذ برای سرمایه‌گذاری در حاکمیت رابطه در شرکت‌های بیمه است، شرکت‌ها باید انعطاف‌پذیری بیشتری داشته باشند تا به ریسک‌های عملیاتی در بازار پویا بپردازند.

منابع

۱. امیریان، مهدی (۱۳۹۰). «بررسی رابطه بین ساختار مالکیت شرکت و عملکرد عملیاتی بلندمدت در شرکت‌های غیر خانوادگی بورس اوراق بهادار تهران»، توسعه و مدیریت، شماره ۲۲.
۲. تفتیان، علی (۱۳۸۹). «بررسی رابطه مدیریت سرمایه در گردش و عملکرد عملیاتی در چرخه‌های تجاری مختلف در شرکت‌های پذیرفته‌شده در بورس اوراق بهادار تهران»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دکتری تخصصی مدیریت سیستم‌ها، دانشگاه تهران.
۳. رضایی، احمد (۱۳۹۴). «بررسی مدیریت و یکپارچه‌سازی دانش شبکه لجستیک معکوس در تحول کسب‌وکار الکترونیک»، فصلنامه مدیریت و حسابداری، شماره ۲۴.
۴. صمدی، احد (۱۳۹۳). «بررسی تأثیر حاکمیت شرکتی بر روی رابطه بین اعتماد بیش‌ازحد مدیریتی و سیاست تقسیم سود شرکت‌ها»، فصلنامه مدیریت و حسابداری، شماره ۱۲.