

Designing A Network of Knowledge Management Themes in Iran's Health Insurance Industry¹

Abedini H², Haghghat Monfared J³, Hashemzadeh Khouzestani GH⁴

Abstract

Introduction: The insurance industry as one of the sectors of the economy is affected by changes in business and trade conditions, and for its success, it needs to provide services and deal with business based on new economic requirements. Providing health for every people in any society is one of the fundamental human rights that should be given serious attention by governments and those in charge of affairs. This research has focused on the design of the network of knowledge management topics in Iran's health insurance industry.

Methods: This research is an applied study in terms of its purpose. Qualitative research method, meta-composite technique and Delphi panel were used to collect data, Shannon's entropy technique was used to evaluate criteria, and CASP was used as a tool for quality control of articles and synthesis of qualitative findings. In this research, 20 senior managers, experts and experts of key health system organizations in five major cities (Tehran, Isfahan, Shiraz, Mashhad and Ahvaz) were selected and examined.

Results: Based on the theme analysis, 6 main themes have been identified. These 6 themes are maturity, knowledge-based decision-making, structural flexibility, knowledge-centeredness, community's, and localization of cloud computing. One of the main results of this approach is to increase the speed of reaction in the face of rapid changes in the insurance market.

Conclusion: The use of cloud computing in Iran's health insurance knowledge management requires technological maturity. Knowledge management in Iran's health insurance industry is of great importance due to its dynamics and complexities. Using an organizational agility approach based on cloud computing can improve this industry and ensure that insurance organizations gain more productivity from superior technology and access to big data. One of the main results of this approach is to increase the speed of reaction in the face of rapid changes in the insurance market. As a core infrastructure, the cloud provides the possibility of providing improved insurance services and accelerating decision-making processes and responding to customer needs. This approach can help insurance organizations enjoy a better user experience and, as a result, guarantee customer satisfaction and increase interactions with them.

Keywords: Knowledge management, Organizational agility, Cloud computing, Insurance industry. Health insurance.

1- **Cite this article:** Abedin, Hamed, Haghghat Monfared, Jalal; Hashemzadeh Khouzestani, Gholamreza (1402). Designing A Network of Knowledge Management Themes in Iran's Health Insurance Industry. *Health Management*, 15(3): 7-22.

2- Department of Technology Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

3- Department of Industrial Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran, (Corresponding Author), jhm1847@gmail.com

4- Department of Industrial Management, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

طراحی شبکه مضامین مدیریت دانش در صنعت بیمه سلامت ایران^۱

چکیده

حامد عابدینی^۲ / جلال حقیقت منفرد^۳ / غلامرضا هاشم‌زاده خوزستانی^۴

مقدمه: صنعت بیمه به عنوان یکی از بخشهای اقتصاد تحت تاثیر تحولات شرایط کسب و کار و تجارت قرار دارد و برای موفقیت خود نیازمند ارائه خدمات و پرداختن به کسب و کار بر مبنای الزامات جدید اقتصادی است. تأمین سلامت برای یکایک مردم در هر جامعه ای از حقوق اساسی انسان‌هاست که باید به وسیله دولت‌ها و متولیان امور مورد توجه جدی قرار گیرد. این پژوهش به طراحی شبکه مضامین مدیریت دانش در صنعت بیمه سلامت ایران پرداخته است.

روش پژوهش: این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر روش اجرای پژوهش از نوع کیفی می‌باشد و در آن، انتخاب نمونه تحقیق، به صورت هدفمند و در دسترس است. در خصوص شیوه استخراج شاخص‌ها، لازم به ذکر است که این امر با بررسی مبنای نظری موجود و پیاده سازی متن مصاحبه‌ها با استفاده از روش تحلیل تم براون و کلارک در نرم افزار ATLAS TI انجام شد. در این راستا، مصاحبه صورت گرفته تا حد اشباع نظری با ۲۰ نفر از خبرگان صنعت بیمه انجام شد، سپس متن مصاحبه‌ها با استفاده از کدگذاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. پژوهش به بررسی مدیریت دانش با رویکرد چابکی سازمانی مبتنی بر رایانش ابری در صنعت بیمه سلامت ایران پرداخته است.

یافته‌ها: براساس تحلیل مضمون ۶ مضمون اصلی شناسایی شده است. این ۶ مضمون عبارتند از بلوغ، تصمیم‌گیری مبتنی بر دانش، انعطاف ساختاری، دانش‌محوری، جامعه‌گرایی و بومی‌سازی رایانش ابری. یکی از نتایج اصلی این رویکرد، افزایش سرعت واکنش در مواجهه با تغییرات سریع در بازار بیمه است.

نتیجه‌گیری: استفاده از رایانش ابری در مدیریت دانش بیمه سلامت ایران، نیاز به بلوغ فناوری دارد. مدیریت دانش در صنعت بیمه سلامت ایران، به خاطر پویایی و پیچیدگی‌های زیاد، از اهمیت بالایی برخوردار است. استفاده از رویکرد چابکی سازمانی مبتنی بر رایانش ابری می‌تواند این صنعت را بهبود بخشیده و تأمین کند که سازمان‌های بیمه، از تکنولوژی برتر و دسترسی به داده‌های کلان بهره‌وری بیشتری کسب کنند. یکی از نتایج اصلی این رویکرد، افزایش سرعت واکنش در مواجهه با تغییرات سریع در بازار بیمه است. ابر به عنوان یک زیرساخت اصلی، امکان ارائه سرویس‌های بیمه بهبود یافته و تسریع در فرآیندهای تصمیم‌گیری و پاسخ به نیازهای مشتریان را فراهم می‌کند. این رویکرد می‌تواند کمک کند تا سازمان‌های بیمه از تجربه کاربری بهتری برخوردار شوند و در نتیجه، رضایت مشتریان و افزایش تعاملات با آنان را تضمین کنند.

کلید واژه‌ها: مدیریت دانش، چابکی سازمانی، رایانش ابری، صنعت بیمه. بیمه سلامت.

۱- استناد به این مقاله: عابدینی، حامد؛ حقیقت منفرد، جلال؛ هاشم‌زاده خوزستانی، غلامرضا (۱۴۰۲). طراحی شبکه مضامین مدیریت دانش در صنعت بیمه سلامت ایران. مدیریت بهداشت و درمان، ۱۵(۳): ۷-۲۰.

۲- گروه مدیریت فناوری، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۳- گروه مدیریت صنعتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران، (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک: jhm1847@gmail.com

۴- گروه مدیریت صنعتی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

مقدمه

معماری مدیریت دانش با رویکرد چابکی سازمانی و مبتنی بر رایانش ابری، ترکیبی قدرتمند از دو عنصر کلیدی است که به سازمان‌ها کمک می‌کند تا دانش خود را به بهترین شکل مدیریت کنند و با تغییرات سریع در محیط کسب و کار سازگار باشند [۱]. در این معماری، رایانش ابری به عنوان یک فناوری کلیدی برای ذخیره‌سازی، دسترسی و به اشتراک گذاری دانش در سازمان‌ها عمل می‌کند [۲ و ۳]. این ابرساختارها امکان ایجاد محیطی انعطاف‌پذیر و گسترش‌پذیر را برای ذخیره‌سازی اطلاعات، همکاری و تبادل دانش فراهم می‌کنند [۴ و ۵]. با استفاده از فناوری رایانش ابری، سازمان‌ها می‌توانند به راحتی دسترسی داشته باشند به منابع مختلفی که برای مدیریت دانش لازم هستند [۶ و ۷]. این منابع شامل سرویس‌های مختلف مانند ذخیره‌سازی ابری، سامانه‌های مشارکتی، ابزارهای هوش مصنوعی و تحلیل داده‌ها می‌شوند که به سازمان‌ها کمک می‌کند تا دانش خود را بهبود دهند و از آن به بهترین شکل استفاده کنند [۸ و ۹]. استفاده از چابکی سازمانی در این معماری، سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا به سرعت واکنش نشان دهند و تغییرات در محیط را به بهترین شکل به دانش خود تطبیق دهند. با این رویکرد، سازمان‌ها می‌توانند فرآیندهای خود را بهبود داده و از دانش داخلی و خارجی به بهترین شکل بهره ببرند، از طریق همکاری و تبادل دانش با افراد و سازمان‌های دیگر که از منابع رایانش ابری استفاده می‌کنند [۱۰ و ۱۱].

صنعت بیمه به عنوان یکی از بخشهای اقتصاد تحت تاثیر تحولات شرایط کسب و کار و تجارت قرار دارد و برای موفقیت خود نیازمند ارائه خدمات و پرداختن به کسب و کار بر مبنای الزامات جدید اقتصادی است. تأمین سلامت برای یکایک مردم در هر جامعه‌ای از حقوق اساسی انسان‌هاست که باید به وسیله دولت‌ها و متولیان امور مورد توجه جدی قرار گیرد. سازمانهای جهانی، از جمله سازمان جهانی بهداشت، حق سلامت را مهم‌ترین هدف اجتماعی یک جامعه و بهره‌مند بودن

از سلامت را اساس توسعه پایدار و یکی از پایه‌های اصلی رسیدن به عدالت اجتماعی به شمار می‌آورند. افزایش شدید هزینه‌های درمانی در سال‌های اخیر و ناکارآمدی بیمه‌های درمانی در ارائه خدمات درمانی باعث شده تا بیمار و خانواده او در برابر این هزینه‌ها ناتوان باشند. هزینه‌های ناشی از تأمین، حفظ و ارتقای سلامت افراد یکی از مهمترین هزینه‌های خانوار به شمار می‌آید که گاه می‌تواند سبب افات وضع مالی خانواده‌ها به زیر خط فقر گردد. همواره راهکارهای گوناگونی برای دسترسی آسان به خدمات سلامت و حفاظت خانواده‌ها و افراد در مقابل هزینه‌های سلامت به ویژه هزینه‌های کمرشکن مورد استفاده قرار می‌گیرد. مهمترین این راهکارها، بیمه‌های سلامت است که تا بتوانند سلامت افراد جامعه را با هزینه مناسب تأمین نمایند در واقع مدیریت دانش یکی از رویکردهای جدید دانش مدیریت می‌باشد که توجه به آن می‌تواند فرآیند توسعه و رشد هر سازمانی را با پایداری و یک برنامه ریزی مشخص ادامه دهد توجه به ویژگی‌ها و توانمندی‌های مدیریت دانش و ایجاد یک سیستم موثر در جهت حفظ و استفاده از تجارب کسب شده در سیستم‌های دانشی سازمان می‌تواند موجب توسعه حافظه سازمانی گردیده و از بروز خطا و اشتباهات و دوباره کاری‌ها در سازمان جلوگیری نماید. نظام سلامت یک سیستم بسیار موثر و تاثیرگذار در جهت رشد و تعالی هر کشوری محسوب می‌گردد. توجه به سلامت یکی از اولویتهای اصلی و ابتدایی در هر جامعه بوده و جوامع مختلف با توجه به سطح سلامت می‌توانند به طبقه بندی مشخصی در خصوص رفاه اجتماعی ارائه دهند پیاده سازی نظام مدیریت دانش در سیستم سلامت کشور می‌تواند یک الگوی بسیار مهم و ضروری قلمداد گردد

در صنعت بیمه، مدیریت دانش بر مبنای رایانش ابری اهمیت چشمگیری دارد. این صنعت پرفشار و پویا، به دنبال ارائه خدمات با کیفیت و به موقع به مشتریان است [۱۲]. با توجه به حجم زیاد داده‌ها، اطلاعات مشتریان و تغییرات متقارن با قوانین و ضوابط، مدیریت

فرایندهای داخلی شود. همچنین، این رویکرد قابلیت ایجاد محیطی برای همکاری و تبادل دانش در سازمان را تقویت می‌کند. امکان دسترسی به اطلاعات به‌روز و مستندسازی تجربیات و دانش فردی، امکان ایجاد یک پایگاه دانش مشترک را فراهم می‌کند که در پاسخ به چالش‌های روزمره و نوآوری‌های لازم در صنعت بیمه، نقش بسیار موثری خواهد داشت. براساس موارد بیان شده این پژوهش به دنبال پاسخی برای این سوال است که شبکه مضامین مدیریت دانش در صنعت بیمه سلامت ایران چگونه است؟

مدیریت دانش: مدیریت دانش یک فرآیند است که به کسب، مدیریت و به اشتراک گذاری دانش و تجربیات در یک سازمان کمک می‌کند. این فرآیند شامل جمع‌آوری، ذخیره، سازماندهی، تحلیل و به اشتراک‌گذاری دانش درون سازمانی است. هدف اصلی مدیریت دانش، استفاده بهینه از دانش و تجربیات موجود در سازمان است تا بتواند بهبود عملکرد، نوآوری، و تصمیم‌گیری‌های بهتر را ترویج کند [۲۶].

برای اجرای موفق مدیریت دانش، سازمان‌ها از ابزارها و فرآیندهای مختلفی استفاده می‌کنند. این شامل ساختاردهی دانش (مانند پایگاه‌های دانش، سامانه‌های مدیریت محتوا و داده)، ایجاد فرهنگ به اشتراک‌گذاری دانش در سازمان، و استفاده از فناوری‌های مدرن برای تسهیل انتقال دانش میان اعضای سازمان می‌شود [۲۷]. همچنین، تشویق به همکاری و تبادل تجربیات و دانش باعث افزایش نوآوری و ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان می‌شود. مدیریت دانش نه تنها به ارتقای عملکرد داخلی سازمان کمک می‌کند، بلکه امکان تطبیق سازمان با تغییرات محیط خارجی را نیز فراهم می‌کند. با به اشتراک‌گذاری دانش و تجربیات، سازمان‌ها می‌توانند به سرعت به تغییرات پاسخ داده و از فرصت‌های جدید بهره‌مند شوند، که این امر می‌تواند برای رشد و پیشرفت پایدار سازمانی اساسی باشد [۲۸].

چابکی سازمان: چابکی سازمانی به توانایی یک سازمان اشاره دارد که با سرعت و انعطاف پذیری واکنش نشان دهد و قادر باشد تا با تغییرات محیطی، فناوری‌ها،

دانش از طریق رایانش ابری می‌تواند راه‌حلی موثر برای بهبود عملکرد و افزایش چابکی سازمانی در صنعت بیمه فراهم کند [۱۳]. استفاده از رایانش ابری در مدیریت دانش به سازمان‌های بیمه این امکان را می‌دهد که به داده‌های خود به سرعت دسترسی پیدا کنند و آنها را بهبود دهند. این به معنای ارائه سرویس‌های بهتر به مشتریان و مدیریت بهتر ریسک‌ها می‌باشد [۱۴ و ۱۵]. همچنین، این ابزارها اجازه می‌دهند تا داده‌ها و دانش داخلی سازمان بهبود یابند و با تحلیل داده‌ها، الگوها و روندهای جدیدی کشف شود که به بهبود فرآیندها و ارائه خدمات بهتر کمک می‌کند [۱۶ و ۱۷]. به وسیله رایانش ابری، صنعت بیمه می‌تواند چابکی بیشتری را در فرآیندهای خود ایجاد کند. با دسترسی آسان به منابع و خدمات رایانش ابری، سازمان‌های بیمه قادرند تا با تغییرات سریع درخواست‌های مشتریان سازگار شوند و سریعاً به آنها پاسخ دهند. این نوع انعطاف‌پذیری و چابکی در صنعت بیمه می‌تواند از افزایش رضایت مشتریان، کاهش زمان تحویل خدمات و بهبود عملکرد سازمانی بهره‌مند شود [۲۰-۱۸].

طراحی معماری مدیریت دانش با رویکرد چابکی سازمانی و مبتنی بر رایانش ابری در صنعت بیمه، امکانات جدیدی را برای بهره‌برداری از اطلاعات و افزایش کارآمدی فراهم می‌کند [۲۱ و ۲۲]. این معماری می‌تواند با ارتقاء فرایندهای مدیریت دانش در سازمان‌های بیمه، از جمله مشکلات اصلی این صنعت مانند مدیریت داده‌های حساس و پیچیدگی‌های نوظهور را حل کند. استفاده از رایانش ابری، به سازمان‌های بیمه اجازه می‌دهد تا اطلاعات خود را به‌روز و در دسترس همیشگی داشته باشند [۲۳]. این فرصت از طریق اختصاص منابع فناوری اطلاعات بر اساس نیازهای مختلف سازمان، باعث بهبود سرعت عمل، کاهش هزینه‌ها و افزایش امنیت اطلاعات خواهد شد [۲۴ و ۲۵]. از این رو، معماری مدیریت دانش چابکی با استفاده از رایانش ابری می‌تواند منجر به بهبود روند تصمیم‌گیری، ارتقاء خدمات به مشتریان و بهبود

نیازهای مشتریان و شرایط بازار سازگاری داشته باشد [۲۹]. این ویژگی به سازمان‌ها کمک می‌کند تا سریعاً واکنش نشان دهند، تصمیمات سریع و موثر بگیرند و بهبودهای لازم را اعمال کنند [۳۰ و ۳۱]. چابکی سازمانی نیازمند فرهنگی است که از میان کارکنان، تیم‌ها و رهبران سازمان شکل می‌گیرد. سازمان‌هایی که در این زمینه موفق هستند، به انعطاف‌پذیری در فرآیندها، ساختار سازمانی و تصمیم‌گیری‌ها توجه می‌کنند [۳۲]. آنها از فناوری‌های نوین و سیستم‌های مدیریت پیشرفته استفاده می‌کنند تا به سرعت به تغییرات و نیازهای جدید پاسخ دهند. در محیطی که رقابت فشرده است و سرعت تغییرات بسیار زیاد است، چابکی سازمانی به عنوان یک عامل اساسی در موفقیت سازمان‌ها نقش مهمی ایفا می‌کند [۳۳]. این ویژگی به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که در مقابل چالش‌ها، رقبا و فرصت‌های جدید به بهترین شکل واکنش نشان دهند و سریعاً به محیط تغییرپذیر کسب و کار سازگاری داشته باشند [۳۴ و ۳۵].

رایانش ابری: رایانش ابری به عنوان یک فناوری مبتنی بر اینترنت، به سازمان‌ها و افراد اجازه می‌دهد تا به منابع محاسباتی مانند سرورها، ذخیره‌سازی، شبکه و نرم‌افزارها به صورت آنلاین و از راه دور دسترسی پیدا کنند [۳۶]. این فناوری اجازه می‌دهد تا اطلاعات و سرویس‌های مختلف با استفاده از اینترنت و از طریق مراکز داده متمرکز مورد استفاده قرار گیرند، به این ترتیب، افراد و سازمان‌ها نیازی به سرورها و زیرساخت‌های خود ندارند و به راحتی می‌توانند از خدمات مختلف استفاده کنند [۳۷]. یکی از مزایای اصلی رایانش ابری این است که به کاربران این امکان را می‌دهد که به راحتی و با هزینه‌ی کمتر به منابع محاسباتی دسترسی پیدا کنند [۳۸]. این مدل سرویس‌دهی اجازه می‌دهد که منابع مورد نیاز به صورت انعطاف‌پذیر و به میزان نیاز در دسترس باشند. همچنین، این فناوری به سازمان‌ها امکان می‌دهد که با تغییرات در نیازهایشان، منابع را بر اساس الگوهای مصرفی تغییر دهند، بدون این که نیاز به

سرمایه‌گذاری‌های بزرگ و پیچیده در زیرساخت‌های محاسباتی داشته باشند [۳۹]. رایانش ابری همچنین امنیت و پایداری را افزایش می‌دهد. با استفاده از مراکز داده متمرکز و تکنولوژی‌های امنیتی پیشرفته، این فناوری امکانات امنیتی را برای حفاظت از داده‌ها و حریم خصوصی کاربران فراهم می‌کند [۴۰]. این مسئولیت امنیتی به عهده ارائه دهندگان خدمات رایانش ابری است که بهبوداتدر بهینه‌سازی و ارتقای امنیت به مشتریان ارائه می‌دهند [۴۱ و ۴۲].

در این زمینه پژوهش و انصاری فر و پژوهش (۱۳۹۵)، نشان دادند در عصر دانایی که دانش مهم‌ترین سرمایه هر سازمان و جامعه محسوب می‌شود، هر سازمانی را وادار می‌کند که برای بقا و حفظ موقعیت رقابتی خود پیاده‌سازی مدیریت دانش را در پیش گیرد. مدیریت دانش به تلاش‌های اشاره دارد که به طور سیستماتیک برای یافتن سازماندهی و قابل دسترس نمودن سرمایه‌های فکری در سازمان صورت می‌گیرد [۴۳].

کنعان و پیلهوری (۱۳۹۶)، مشخص کردند در بین عوامل رایانش ابری، به ترتیب عوامل تناسب مدل پیاده‌سازی رایانش ابری، بهبود انعطاف‌پذیری و مقیاس‌پذیری، خدمت سریع‌تر به مشتریان، برقراری روابط با مشتری، کاهش هزینه‌ها و افزایش بهره‌وری بالاترین اولویت در نفوذگذاری را دارند و در بین عوامل چابکی سازمانی، عوامل زیر بترتیب انعطاف‌پذیری بانک با محیط، وجود فرهنگ تغییر در بانک، تجهیز شایستگی‌های اصلی و انسانی بانک، یکپارچگی و همکاری در بانک، سرعت ارائه خدمات بانک، نحوه پاسخگویی و اغنای مشتری در سازمان، و کیفیت بالا و بهبود خدمات بانک، بالاترین اولویت در نفوذگذاری مدل فازی را دارند [۴۴].

خدیور و درتاج (۱۴۰۰)، بیان کردند بر اساس نتایج حاصله عوامل هفت‌گانه به دست آمده، با احتساب اولویت بندی، به ترتیب شامل عوامل مربوط به اعتماد، عوامل مدیریتی، عوامل انسانی و فرهنگی، عوامل سازمانی، عوامل فنی، عوامل اقتصادی، عوامل محیطی

رایانش ابری: رایانش ابری به عنوان یک فناوری مبتنی بر اینترنت، به سازمان‌ها و افراد اجازه می‌دهد تا به منابع محاسباتی مانند سرورها، ذخیره‌سازی، شبکه و نرم‌افزارها به صورت آنلاین و از راه دور دسترسی پیدا کنند [۳۶]. این فناوری اجازه می‌دهد تا اطلاعات و سرویس‌های مختلف با استفاده از اینترنت و از طریق مراکز داده متمرکز مورد استفاده قرار گیرند، به این ترتیب، افراد و سازمان‌ها نیازی به سرورها و زیرساخت‌های خود ندارند و به راحتی می‌توانند از خدمات مختلف استفاده کنند [۳۷]. یکی از مزایای اصلی رایانش ابری این است که به کاربران این امکان را می‌دهد که به راحتی و با هزینه‌ی کمتر به منابع محاسباتی دسترسی پیدا کنند [۳۸]. این مدل سرویس‌دهی اجازه می‌دهد که منابع مورد نیاز به صورت انعطاف‌پذیر و به میزان نیاز در دسترس باشند. همچنین، این فناوری به سازمان‌ها امکان می‌دهد که با تغییرات در نیازهایشان، منابع را بر اساس الگوهای مصرفی تغییر دهند، بدون این که نیاز به

رایانش ابری: رایانش ابری به عنوان یک فناوری مبتنی بر اینترنت، به سازمان‌ها و افراد اجازه می‌دهد تا به منابع محاسباتی مانند سرورها، ذخیره‌سازی، شبکه و نرم‌افزارها به صورت آنلاین و از راه دور دسترسی پیدا کنند [۳۶]. این فناوری اجازه می‌دهد تا اطلاعات و سرویس‌های مختلف با استفاده از اینترنت و از طریق مراکز داده متمرکز مورد استفاده قرار گیرند، به این ترتیب، افراد و سازمان‌ها نیازی به سرورها و زیرساخت‌های خود ندارند و به راحتی می‌توانند از خدمات مختلف استفاده کنند [۳۷]. یکی از مزایای اصلی رایانش ابری این است که به کاربران این امکان را می‌دهد که به راحتی و با هزینه‌ی کمتر به منابع محاسباتی دسترسی پیدا کنند [۳۸]. این مدل سرویس‌دهی اجازه می‌دهد که منابع مورد نیاز به صورت انعطاف‌پذیر و به میزان نیاز در دسترس باشند. همچنین، این فناوری به سازمان‌ها امکان می‌دهد که با تغییرات در نیازهایشان، منابع را بر اساس الگوهای مصرفی تغییر دهند، بدون این که نیاز به

فراگرد تحلیل تم براون و کلارک زمانی آغاز می‌شود که تحلیل گر الگوهای معنایی و موضوعاتی که جذابیت بالقوه دارند را مورد نظر قرار می‌دهد. این تحلیل شامل یک رفت و برگشت مستمر بین مجموعه داده‌ها و مجموعه کدگذاری‌ها و تحلیل داده‌های است که به وجود آمده‌اند.

یافته‌ها

برخی از اطلاعات جمعیت شناختی مربوط به خبرگان بخش کیفی در جدول ۱ آورده شده است. (جدول ۱)

تحلیل تم و کدگذاری به روش براون و کلارک مرحله اول: آشنایی با داده‌ها

برای این که محقق با عمق و گستره محتوایی داده‌ها آشنا شود لازم است که خود را در آنها تا اندازه‌ای غوطه ور سازد. غوطه ور شدن در داده‌ها، معمولاً شامل بازخوانی مکرر داده‌ها و خواندن داده‌ها به صورت فعال (جستجوی معانی و الگوها) است.

مرحله دوم: ایجاد کدهای اولیه

مرحله دوم زمانی شروع می‌شود که محقق داده‌ها را خوانده و با آنها آشنایی پیدا می‌کند. این مرحله شامل ایجاد کدهای اولیه است. کدها یه ویژگی داده‌ها را معرفی می‌نمایند که به نظر تحلیل گر جالب می‌رسد. داده‌های کدگذاری شده از واحدهای تحلیل (تم‌ها) متفاوت هستند. کدگذاری را می‌توان به صورت دستی یا از طریق برنامه‌های نرم افزاری انجام داد. در این پژوهش از روش کدگذاری دستی استفاده شد.

مرحله سوم: جستجوی کدهای گزینشی

این مرحله شامل دسته بندی کدهای مختلف مرحله پیشین در قالب کدهای گزینشی و مرتب کردن همه خلاصه داده‌های کدگذاری شده است. در واقع محقق، تحلیل کدهای خود را شروع کرده و در نظر می‌گیرد که چگونه کدهای مختلف می‌توانند برای ایجاد یک تم کلی ترکیب شوند. در این مرحله ۱۲۸ کد گزینشی (شاخص) توسط محقق و با کمک اساتید راهنما و مشاور به دست آمد. در این مرحله، محققان کدهای ناقص یا نامرتب و همچنین کدهای تکراری را کنار گذاشته تا به این تعداد کد گزینشی دست یافتند.

می‌باشند. مهم ترین پیامدهای شناسایی شده بکارگیری این سیستم‌ها در سازمان‌ها شامل کاهش زمان انجام فرآیندهای مدیریت دانش، بهبود عملکرد و افزایش مزیت رقابتی می‌باشد [۴۵].

آواد و همکاران (۲۰۲۲)، در پژوهشی نشان دادند ارتباط بین جنبه‌های مختلف قابلیت‌های پویا (احساس، کشف و تبدیل قابلیت‌ها) و چابکی سازمانی مسیرهای همزمان را دنبال می‌کند و مکانیسم‌های ضمنی را منعکس می‌کند. بنابراین، توانایی فناوری اطلاعات را برای خدمت به عنوان میانجی بین قابلیت‌های پویا و چابکی سازمانی فراخوانده می‌شود [۶].

اوردو و همکاران (۲۰۲۳)، در پژوهشی نشان دادند از آنجایی که سازمان‌ها به طور فزاینده‌ای برای مدیریت و بهبود خدمات به فناوری‌های رایانش ابری متکی هستند، متخصصان و مدیران فناوری اطلاعات نگران این هستند که چگونه پذیرش این فناوری‌ها می‌تواند به عملکرد سازمانی مثبت تبدیل شود [۴۶ و ۴۷].

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر روش اجرای پژوهش از نوع کیفی و انتخاب نمونه تحقیق، به صورت هدفمند و در دسترس است؛ یعنی اعضای نمونه با توجه به هدف پژوهش انتخاب می‌شوند در تحقیق حاضر برای نمونه‌برداری هدفمند، از روش نمونه‌برداری در دسترس استفاده شده است. پژوهش با استفاده از نظر خبرگان، شاخص‌ها، مؤلفه‌ها و ابعاد شبکه مضامین مدیریت دانش با رویکرد چابکی سازمانی مبتنی بر رایانش ابری در صنعت بیمه سلامت ایران شناسایی گردید. در خصوص شیوه استخراج این شاخص‌ها، لازم به ذکر است که این امر با بررسی مبانی نظری موجود و پیاده سازی متن مصاحبه‌ها با استفاده از روش تحلیل تم براون و کلارک در نرم افزار ATLAS TI انجام شد. در این راستا، مصاحبه صورت گرفته تا حد اشباع نظری با ۲۰ نفر از خبرگان صنعت بیمه انجام شد، سپس متن مصاحبه‌ها با استفاده از کدگذاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. از طرفی، در خصوص نحوه کدگذاری، لازم به ذکر است که

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش به طراحی شبکه مضامین مدیریت دانش در صنعت بیمه سلامت ایران پرداخته است. براساس تحلیل مضمون ۶ مضمون اصلی شناسایی شده است. این ۶ مضمون عبارتند از بلوغ، تصمیم‌گیری مبتنی بر دانش، انعطاف ساختاری، دانش‌محوری، جامعه‌گرایی و بومی‌سازی رایانش ابری. استفاده از رایانش ابری در مدیریت دانش بیمه سلامت ایران، نیاز به بلوغ فناوری دارد. بلوغ فناوری در اینجا به معنای رشد و توسعه‌ی فناوری‌های رایانش ابری و ارتقای آنها به مراتب می‌باشد تا بتوانند نیازهای مدیران دانش بیمه را به صورت موثر پاسخگو باشند. این یافته‌های با پژوهش انصاری فر و پژوهش (۱۳۹۵) همخوانی دارد. این مدل تاکید دارد که تصمیم‌گیری‌ها بر اساس داده‌ها و دانش گرفته شده از رایانش ابری صورت بگیرد. از اطلاعات و داده‌های جمع‌آوری شده در محیط ابری برای تصمیم‌گیری‌های مؤثر و کارآمد در زمینه‌های مختلف بیمه استفاده می‌شود. رایانش ابری، انعطاف و امکان سریعی را برای تغییرات ساختاری و افزایش منابع فناوری اطلاعاتی فراهم می‌کند. سازمان‌های بیمه می‌توانند با استفاده از این روش، به سرعت ساختار خود را تغییر داده و به نیازهای جدید پاسخ دهند. در این مدل، دانش به عنوان یکی از دارایی‌های اصلی سازمان مورد توجه قرار می‌گیرد. رایانش ابری به سازمان‌های بیمه این امکان را می‌دهد تا دانش خود را به بهترین شکل مدیریت کنند و از آن بهره‌مند شوند. این مدل تاکید دارد که استفاده از رایانش ابری را به عنوان یک ابزار جمعی و تعاملی برای به اشتراک گذاری دانش و اطلاعات درون سازمانی ترویج کند. به معنای یافتن راهکارها و روش‌های محلی و بومی برای استفاده از رایانش ابری در صنعت بیمه سلامت است. این امر شامل توجه به نیازها و محیط خاص بیمه و تطبیق فناوری رایانش ابری با این نیازهاست. این یافته‌ها نیز با یافته‌های کنعان و پیلهوری (۱۳۹۶) همسو می‌باشد. درحال حاضر صنعت بیمه سلامت به عنوان یکی از شاخص‌های توسعه یافتگی، از سویی به عنوان یکی از

مرحله چهارم: شکل‌گیری تم‌های فرعی (مؤلفه‌ها)

مرحله چهارم زمانی شروع می‌شود که محقق مجموعه‌ای از تم‌ها را ایجاد کرده و آنها را مورد بازبینی قرار می‌دهد. این مرحله شامل دو مرحله بازبینی و تصفیه و شکل‌دهی به تم‌های فرعی است. مرحله اول شامل بازبینی در سطح خلاصه‌های کدگذاری‌های انجام شده است. در مرحله دوم، اعتبارتم‌های فرعی با مجموعه داده‌ها در نظر گرفته می‌شود. در این مرحله، محقق به ۲۳ تم فرعی (مؤلفه) دست پیدا کرد.

مرحله پنجم: تعریف و نام‌گذاری تم‌های فرعی (بُدهای اصلی)

مرحله پنجم زمانی شروع می‌شود که یک تصویر رضایت بخش از تم‌ها وجود دارد. محقق در این مرحله، تم‌های اصلی را که برای تحلیل ارائه کرده، تعریف نموده و مکورد بازبینی مجدد قرار می‌دهد. سپس داده‌های داخل آنها را تحلیل می‌کند. به وسیله تعریف و بازبینی کردن، ماهیت آن چیزی که یک تم در مورد آن بحث می‌کند مشخص شده و تعیین می‌گردد که هر تم اصلی، کدام جنبه از داده‌ها را در خود دارد. در این مرحله محققان در نهایت پس از رفت و برگشت در میان تم‌های فرعی به ۶ تم اصلی (بُدهای اصلی) دست یافتند، که در زمینه مورد نظر قابل تبیین می‌باشد.

مرحله ششم: تهیه گزارش

مرحله ششم زمانی شروع می‌شود که محقق مجموعه‌ای از تم‌های اصلی کاملاً انتزاعی و منطبق با ساختارهای زمینه‌ای در تحقیق در اختیار داشته باشد. این مرحله شامل تحلیل پایانی و نگارش گزارش است که در پایان ارائه خواهد شد. بعد از انجام راندهای دلفی و حذف تعدادی از شاخص‌ها و همچنین ادغام و افزایش تعداد مؤلفه‌ها با نظر خبرگان پژوهش، در نهایت تعداد مضامین سازنده ۲۳ مشخص شد. این مؤلفه‌ها و شاخص‌ها در ۶ بعد برای مدیریت دانش با رویکرد چابکی سازمانی مبتنی بر رایانش ابری در صنعت بیمه سلامت ایران شناسایی شد. (جدول ۲)

ایجاد چابکی در سازمان ضروری است. همکاری و هماهنگی بین اعضای تیم‌ها به منظور بهبود فرآیندهای کاری و ارائه خدمات بهتر به مشتریان. ضرورت مستندسازی دانش و فرآیندهای سازمانی برای ایجاد انعطاف‌پذیری در مواجهه با تغییرات درخواست‌های بازار و مشتریان. ایجاد فرهنگی که تشویق به مشارکت و پاسخگویی سازمانی باشد، کمک می‌کند تا سازمان سریعاً به نیازهای بازار و مشتریان پاسخ دهد. حفظ اطلاعات حساس مشتریان و اعتماد آن‌ها به سازمان از اهمیت بسیاری برخوردار است. ارتباطات موثر و منظم داخل سازمان و با مشتریان، کلیدی برای مدیریت دانش و چابکی سازمانی است. مدیریت دانش در صنعت بیمه، به خاطر پویایی و پیچیدگی‌های زیاد، از اهمیت بالایی برخوردار است. استفاده از رویکرد چابکی سازمانی مبتنی بر رایانش ابری می‌تواند این صنعت را بهبود بخشد و تأمین کند که سازمان‌های بیمه، از تکنولوژی برتر و دسترسی به داده‌های کلان بهره‌وری بیشتری کسب کنند. یکی از نتایج اصلی این رویکرد، افزایش سرعت واکنش در مواجهه با تغییرات سریع در بازار بیمه است. ابر به عنوان یک زیرساخت اصلی، امکان ارائه سرویس‌های بیمه بهبود یافته و تسریع در فرآیندهای تصمیم‌گیری و پاسخ به نیازهای مشتریان را فراهم می‌کند. این رویکرد می‌تواند کمک کند تا سازمان‌های بیمه از تجربه کاربری بهتری برخوردار شوند و در نتیجه، رضایت مشتریان و افزایش تعاملات با آنان را تضمین کنند. علاوه بر این، رایانش ابری امکان اشتراک دانش و تجارب بین مختلف شعب بیمه و همچنین با مشتریان را فراهم می‌کند. این امکان به مدیران کمک می‌کند تا از داده‌های کلان استفاده کرده و الگوها و روندهای جدید را تشخیص داده و بهبودهای لازم را در فرآیندهای خود اعمال کنند. این نه تنها باعث بهبود کارایی داخلی می‌شود، بلکه می‌تواند به سازمان‌های بیمه کمک کند تا با رقابت در بازار و جلب مشتریان جدید، رشد و توسعه بیشتری داشته باشند.

نهادهای عمده اقتصادی مطرح است و از دیگرسوی فعالیت‌های سازمان‌ها و شرکت‌های دیگر را پشتیبانی می‌کند. به عبارت دیگر صنعت بیمه با گردآوری حق بیمه‌های دریافتی در توسعه اقتصادی دارای نقش اساسی و حیاتی است که با ایجاد امنیت و اطمینان برای فعالیت‌های خدماتی، تولیدی و ... در جامعه روند سازندگی، پیشرفت و ترقی را تسهیل میکند. علاوه بر ضرورت و اهمیت صنعت بیمه در فعالیت‌های اقتصادی، به علت گسترش دفاتر و شرکت‌های بیمه‌ای در کشور، رقابت در این صنعت روز به روز شدیدتر و سخت‌تر میشود، در این وضعیت همه سازمان‌ها از جمله شرکت‌های بیمه‌ای باید برای کسب بالاترین میزان بهره‌وری، بیشترین استفاده خود را از منابع دانشی موجود و همچنین اداره مدیریت دانش به نحو مطلوب به عمل آورند.

۲۳ مضمون شناسایی شده در این تحقیق عبارتند از: آگاهی بخشی، اراده سازمانی، سیاست‌گذاری، آینده‌نگری، پاسخگویی، توسعه منابع انسانی، فرهنگ انگیزه بخشی، فناوری محوری، پیچیدگی زدایی، ارتباط مناسب، خلاقیت محوری، هماهنگ‌سازی، دانش مداری، تسهیم دانش، مستندسازی، آموزش مداری، تیم‌گرایی، فرهنگ پاسخگویی، مدیریت مشارکتی، ارتباطات سازمانی، امنیت و اعتماد، انعطاف‌پذیری سازمانی، بهینه‌سازی اطلاعاتی.

اطلاعات و دانش مربوط به بیمه، ارزش بسیاری دارند. آگاهی بخشی به این دانش و اطلاعات، افراد را قادر می‌سازد تا تصمیمات بهتری بگیرند و راهبردهای مناسبی را برای ارائه خدمات بیمه به مشتریان به کار گیرند. استفاده از رایانش ابری و فناوری‌های پیشرفته دیگر در صنعت بیمه، امکانات و خدمات بهتری را برای مشتریان فراهم می‌کند. پیش‌بینی تغییرات در نیازهای مشتریان و بازار، و پاسخگویی سریع به این تغییرات، در مدیریت دانش با رویکرد چابکی سازمانی از اهمیت بالایی برخوردار است. افزایش دانش و مهارت‌های کارکنان برای بهره‌وری بیشتر از فناوری‌های جدید و

جدول ۱ - برخی اطلاعات اعضای پانل مصاحبه شرکت کننده در پژوهش

ردیف	سن	سابقه مدیریتی (به سال)	جنسیت
P1	۴۳	۷	مرد
P2	۴۶	۱۰	زن
P3	۴۴	۹	مرد
P4	۶۲	۹	زن
P5	۵۰	۱۰	زن
P6	۴۹	۸	مرد
P7	۵۱	۹	مرد
P8	۵۲	۹	مرد
P9	۵۱	۷	مرد
P10	۵۴	۸	مرد
P11	۴۷	۵	زن
P12	۵۰	۷	زن
P13	۵۹	۹	مرد
P14	۴۸	۵	مرد
P15	۶۱	۱۰	زن
P16	۵۸	۱۵	زن
P17	۵۷	۱۰	زن
P18	۵۴	۱۲	زن
P19	۵۶	۱۵	زن
P20	۵۳	۱۰	مرد

جدول ۲ - ابعاد و مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدیریت دانش با رویکرد چابکی سازمانی مبتنی بر رایانش ابری در صنعت بیمه سلامت ایران

مضامین فراگیر	مضامین سازمان دهنده	مضامین پایه
بلوغ	آگاهی بخشی	آگاهی یافتن- آگاهی آموزی- حساسیت درونی- مشوق یادگیری- خلق نیاز به چابکسازی- مسئولیت در آگاهی یابی- بطلان باورهای سنتی- شناخت مقاومت‌ها
	خواستن	تحول درونی برای تغییر- عزم راسخ- آمادگی برای چابکسازی- اراده محکم مدیران- اعتدال و پایداری
	سیاست‌گذاری	خلق قوانین برپا جذب اعتبارات درون و برون سازمانی- تدوین اهداف متعالی و انعطاف‌پذیر- تدوین قوانین برای برونسپاری- اصلاح قوانین و مقررات استخدامی توأم با ضمانت اجرایی- تدوین قوانین برای تولید مدار کردن سازمان- سیاست استفاده بهینه از هزینه‌ها- حذف قوانین دست و پا گیر
تصمیم‌گیری مبتنی بر دانش	آینده‌نگری	جلو‌گیری از تصمیمات خلق الساعه- هدفمندی- ارائه تصویر شفاف از سازمان- افق دید بلند مدت- اعتدال‌گرایی- تدوین چشم‌انداز و اطلاع‌رسانی- شناخت تهدیدها و فرصت‌ها-
	پاسخگویی	پاسخگویی سریع- افزایش مسئولیت‌پذیری- رویکرد سیستمی و مشارکت همگانی- پاسخگو کردن مدیران- سیستمی کردن پی‌گیری شکایات- تدوین سیستم نظارتی و پایش مناسب
	توسعه منابع انسانی	استفاده درست و بهینه از منابع انسانی- وجود نیروهای انسانی آموزش دیده متخصص- تفویض اختیار و توانمندسازی کارکنان- افزایش شایستگی‌های کارکنان- سازماندهی مناسب و علمی- حذف برنامه استخدام مادام‌العمر کارکنان
	فرهنگ انگیزه بخشی	فرهنگ‌سازی اهمیت دادن به کارکنان- انگیزه دهی به کارکنان- نظام پاداش دهی و تشویق- تقدم منافع گروهی بر فردی و جناحی- تشویق افراد متعهد به چابکسازی- پاداش‌های مالی و ارتقاء شغلی حتماً- استفاده از نظر مدیران- رضایت مدیران از برنامه‌های چابک‌سازی
	فناوری محوری	مهم دانستن نقش فناوری- آشنا کردن کارکنان با فناوری‌ها نو- استفاده از فناوری‌های روز- وجود سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای متنوع- مجهز شدن به سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای روز- آسان‌سازی دسترسی به سخت‌افزارها و نرم‌افزارها
انعطاف‌ساختاری	پیچیدگی زدایی	تمرکز زدایی- سازمان محوری- برونسپاری- کوچک‌سازی- ارائه بازخوردهای سریع- وجود هماهنگ‌کننده- کاهش تعداد پست‌های سازمانی- حذف قوانین دست و پاگیر- استفاده از فناوری
	ارتباط مناسب	هماهنگی بین ظرفیت‌ها- در دسترس بودن مشاوران- وجود مشاوران ارتباطی و آنلاین بودن- آسان‌سازی ارتباطات- ارتباط درون و برون سازمانی
	خلاقیت محوری	نوآوری نحوری- استفاده از تکنیک‌های خلاقیت- اجازه و آزادی عمل- ترویج خلاقیت و نوآوری- استفاده از مدیران خلاق و نوآور در تمام عرصه‌ها- گروه محوری برای افزایش ایده‌ها
	هماهنگ‌سازی	وجود افراد هماهنگ‌کننده- یکپارچگی در پاسخ به تغییرات- توازن بین سازمانی- هماهنگی بین ظرفیت‌ها- رهبری
دانش محوری	دانش مداری	وجود دانش کافی در زمینه چابک‌سازی- تنوع در تولیدات آموزشی- استفاده از ظرفیت‌های درون سازمانی برای تولید نرم‌افزارها- تیم‌های مصاحبه قوی برای استخراج دانش ضمنی- وجود سیستم گزارش دهی دقیق
	تسهیم دانش	ایجاد جو دوستانه و صمیمانه برای به اشتراک گذاشتن دانشی- بازگویی مطالب آمیخته شده و یا تجربه شده- قدردانی از تسهیم‌کنندگان دانش- اعتماد بخشی در تسهیم دانش- چرخش

مضامین فراگیر	مضامین سازمان دهنده	مضامین پایه
		شغلی
	مستندسازی	مکتوب سازی دانش-مکتوب سازی دانش ناموفق-قصه گویی دانش-سیستم گزارش دهی دقیق-طراحی پایگاه دانش
	آموزش مداری	نیاز سنجی آموزشی-ارائه آموزش های مستمر-ترویج فرهنگ کسب دانش-آموزش تیم سازی
	تیم گرایی	استفاده از ظرفیت کار گروهی یا تیمی-تشویق حل مسئله تیمی-شناسایی افراد خلاق ماهر و علاقمند به سازمان در جهت تشکیل تیم-تیم های خودگردان-تنویر تیم ها-خلق نیاز کار تیمی-نظارت غیر مستقیم بر تیم ها
جامعه گرایی	فرهنگ پاسخگویی	پاسخگویی نیازهای مردم-رضایتمندی مشتری ها-سیستم مناسب پیگیری شکایت ها
	مدیریت مشارکتی	تمرکز زدایی از تصمیمات-استفاده از اختیارات تشکل ها-پروبال دادن به مؤسسات بیمه با نظارت-تصمیم گیری توأم با تدبیر-توجه به نیاز دانش کارکنان-فرآیند محوری-انسجام در استفاده از ظرفیت نیروهای انسانی
	ارتباطات سازمانی	سیاست گذاری ارتباطی-ایجاد پلتفرم مشترک-هماهنگی سازمانی-قاعده مندی اشتراک داده در پلتفرم های ابری
بومی سازی رایانش ابری	امنیت و اعتماد	توجه به حساسیت داده در صنعت بیمه-رمز گذاری-حفظ امانت و اعتماد
	انعطاف پذیری سازمانی	قابلیت مقیاس پذیری-انطباق با نیازهای سازمانی-بومی سازی سیستم رایانش ابری-مشخص نمودن شاخص های سازمانی
	بهینه سازی اطلاعاتی	پذیرش فناوری-اندازه گیری بهره وری سیستمی-ایجاد فضای اشتراکی برای مدیریت دانش-مدیریت هزینه-مدیریت کیفیت-مدیریت زمان

Reference:

- 1- Ly, B. The Interplay of Digital Transformational Leadership, Organizational Agility, and Digital Transformation. *J Knowl Econ*; 2023. <https://doi.org/10.1007/s13132-023-01377-8>
- 2- Karunagaran, S., Mathew, S. K., & Lehner, F. Differential cloud adoption: A comparative case study of large enterprises and SMEs in Germany. *Information Systems Frontiers*, 2019; 21(4): 861–875.
- 3- de Diego Ruiz, E., Almodóvar, P. & del Valle, I. What drives strategic agility? Evidence from a fuzzy-set qualitative comparative analysis (FsQCA). *Int Entrep Manag*, 2019; 19: 599–627. <https://doi.org/10.1007/s11365-022-00820-7>
- 4- Bui, H. T. M., Nguyen, H. T. M., & Chau, V. S. Strategic Agility Orientation? The Impact of CEO Duality on Corporate Entrepreneurship in Privatized Vietnamese Firms. *Journal of General Management*, 2019; 42(2): 107–116. <https://doi.org/10.1177/0306307019886170>
- 5- Jianwen, C., & Wakil, K. A model for evaluating the vital factors affecting cloud computing adoption: Analysis of the services sector. *Kybernetes*, 2019; 49(10): 2475–2492. <https://doi.org/10.1108/K-06-2019-0434>
- 6- Awwad, A.S., Ababneh, O.M.A. & Karasneh, M. The Mediating Impact of IT Capabilities on the Association between Dynamic Capabilities and Organizational Agility: The Case of the Jordanian IT Sector. *Glob J Flex Syst Manag*, 2022; 23: 315–330. <https://doi.org/10.1007/s40171-022-00303-2>
- 7- Zhang, J., Chen, Z. Exploring Human Resource Management Digital Transformation in the Digital Age. *J Knowl Econ*; 2023. <https://doi.org/10.1007/s13132-023-01214-y>
- 8- Rajapathirana, R. J., & Hui, Y. Relationship between innovation capability, innovation type, and firm performance. *Journal of Innovative Knowledge*, 2018; 3(1): 44–55.
- 9- Mellaoui, W., Posso, R., Gebrealif, Y., Bock, E., Altmann, J., Yoon, H. Knowledge Management Framework for Cloud Federation. In: Tserpes, K., et al. *Economics of Grids, Clouds, Systems, and Services. GECON 2021. Lecture Notes in Computer Science*, 2021; 13072. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-92916-9_10
- 10- Siadat, Sayyed Hossein. Mozafari Mehr, Azadeh Al-Sadat. Providing a framework for knowledge management system in cloud computing and web 2.0 environment. *Research Journal of Information Processing and Management*, 2017; 33: 1393-1418.
- 11- Ahammad, M. F., Glaister, K. W., & Gomes, E. Strategic agility and human resource management. *Human Resource Management Review*, 2020; 30(1): 100700. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2019.100700>
- 12- Oredo, J., Dennehy, D. Exploring the Role of Organizational Mindfulness on Cloud Computing and Firm Performance: The Case of Kenyan Organizations. *Inf Syst Front* 25, 2029–2050 (2023). <https://doi.org/10.1007/s10796-022-10351-9>
- 13- Clauss, T., Kraus, S., Kallinger, F. L., Bican, P. M., Brem, A., & Kailer, N. Organizational Ambidexterity and Competitive Advantage: The Role of Strategic Agility in the Exploration-Exploitation Paradox. *Journal of Innovation & Knowledge*, 2021; 6(4):

203–213.

<https://doi.org/10.1016/j.jik.2020.07.003>

- 14- Gangwar, H. Cloud computing usage and its effect on organizational performance. *Human Systems Management*, 2017; 36(1): 13–26. <https://doi.org/10.3233/HSM-171625>
- 15- Arifiani, L., Prabowo, H., Furinto, A., & Kosasih, W. Responding to Changes in Environmental Turbulence- A Strategy to Driving Business Growth in Facing Economic Downturns. In T. Zhang (Ed.), *Circular Economy: Recent Advances, New Perspectives and Applications*. IntechOpen. 2021. <https://doi.org/10.5772/intechopen.95054>
- 16- Good, D. J., Lyddy, C. J., Glomb, T. M., Bono, J. E., Brown, K. W., Duffy, M. K. & Lazar, S. W. Contemplating Mindfulness at Work: An Integrative Review. *Journal of Management*, 2016; 42(1): 114–142. <https://doi.org/10.1177/0149206315617003>
- 17- Ali, O., Shrestha, A., Ghasemaghaei, M., & Beydoun, G. Assessment of complexity in cloud computing adoption: A case study of local governments in Australia. *Information Systems Frontiers*, 2022; 24(2): 595–617.
- 18- El-Haddadeh, R. Digital innovation dynamics influence on organisational adoption: the case of cloud computing services. *Information Systems Frontiers*, 2020; 22(4): 985–999. <https://doi.org/10.1007/s10796-019-09912-2>.
- 19- Doz, Y. L. Fostering Strategic Agility: How Individual Executives and Human Resource Practices Contribute. *Human Resource Management Review*, 2020; 30(1): 100693. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2019.100693>
- 20- Elali, W. The Importance of Strategic Agility to Business Survival During Corona Crisis and Beyond. *International Journal of Business Ethics and Governance*, 2021; 4(2): 1–8. <https://doi.org/10.51325/ijbeg.v4i2.64>
- 21- Eastburn, R. W. Organizational Mindfulness in Banking: A Discriminating Factor for Firm Performance. *Journal of Managerial Issues*, 2018; 30(1): 122.
- 22- Hsu, P. -F. A deeper look at cloud adoption trajectory and dilemma. *Information Systems Frontiers*, 2022; 24(1), 177–194. <https://doi.org/10.1007/s10796-020-10049-w>
- 23- Al-Azzawi, T., & Kaya, T. The Impact of Cloud Computing on Organizational Performance. *International Journal of Cloud Applications and Computing (IJCAC)*, 2021; 11(4): 136–151. <https://doi.org/10.4018/IJCAC.2021100108>
- 24- Ambituuni, A., Azizsafaei, F., & Keegan, A. HRM Operational Models and Practices to Enable Strategic Agility in PBOs: Managing Paradoxical Tensions. *Journal of Business Research*, 2021; 133:" 170–182. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.048>
- 25- Haneberg, D. H. How Combinations of Network Participation, Firm Age and Firm Size Explain SMEs' Responses to COVID-19. *Small Enterprise Research*, 2021; 28(3): 229–246. <https://doi.org/10.1080/13215906.2021.1989626>
- 26- Khodabakhshi, Amir, Karbasi, Ali. Determining the relationship between knowledge management and agility of the main and key processes of the organization with an emphasis on the changing role of organizational changes (case study: Iran Oil Pipelines and Telecommunications Company -

- Isfahan region), the fourth national congress of new technologies of Iran with the aim of achieving sustainable development, Tehran; 2015.
- 27- Ilmudeen, A. Leveraging IT-Enabled Dynamic Capabilities to Shape Business Process Agility and Firm Innovative Capability: Moderating Role of Turbulent Environment. *Review of Managerial Science*; 2021; 1–39. <https://doi.org/10.1007/s11846-021-00501-9>
- 28- Ardi, A., Djati, S., Bernarto, I., Sudibjo, N., Yulianeu, A., Nanda, H., & Nanda, K. The relationship between digital transformational leadership styles and knowledge-based empowering interaction for increasing organisational innovativeness. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 2020; 11(3): 259–277.
- 29- Ghasemaghaci, M., Hassanein, K., & Turel, O. Increasing firm agility through the use of data analytics: The role of fit. *Decision Support Systems*, 2017; 101: 95–105. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2017.06.004>
- 30- Marx, A. Towards a More Robust Model Specification in QCA: Results from a Methodological Experiment. *COMPASS Working Papers*; 2006.
- 31- Rane, S. B., Narvel, Y. A. M., & Bhandarkar, B. M. Developing strategies to improve agility in the project procurement management (PPM) process. *Business Process Management Journal*, 2020; 26(1): 257–286. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-07-2017-0196>
- 32- Menon, S., & Suresh, M. Factors influencing organizational agility in higher education. *Benchmarking: An International Journal*, 2021; 28(1): 307–332. <https://doi.org/10.1108/BIJ-04-2020-0151>
- 33- Teichert, R. Digital transformation maturity: A systematic review of literature. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 2019; 67(6): 1673–1687.
- 34- Cegarra-Navarro, J.-G., Soto-Acosta, P., & Wensley, A. K. P. Structured knowledge processes and firm performance: The role of organizational agility. *Journal of Business Research*, 2016; 69(5): 1544–1549. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.10.014>
- 35- Dennehy, D., Oredo, J., Spanaki, K., Despoudi, S., & Fitzgibbon, M. Supply chain resilience in mindful humanitarian aid organizations: The role of big data analytics. *International Journal of Operations & Production Management*, 2021; 41(9): 1417–1441.
- 36- Durão, N., Ferreira, M. J., Pereira, C. S., & Moreira, F. Current and future state of Portuguese organizations towards digital transformation. *Procedia Computer Science*, 2019; 164: 25–32. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.12.150>
- 37- Jesse, N. Organizational evolution - How digital disruption enforces organizational agility. *IFAC-PapersOnLine*, 2018; 51(30): 486–491. <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2018.11.310>
- 38- Gegenhuber, T., Logue, D., Hinings, C. R., & Barrett, M. Institutional perspectives on digital transformation. In T. Gegenhuber, D. Logue, C. R. Hinings, & M. Barrett (Eds.), *Digital Transformation and Institutional Theory*, 2022; 83: 1–32. Emerald Publishing Limited.
- 39- Li, F. Leading digital transformation: Three emerging approaches for managing the transition. *International Journal of Operations & Production Management*, 2020; 40(6):

809–817.

<https://doi.org/10.1108/IJOPM-04-2020-0202>

40- Kara, E., Kirpik, G., & Kaya, A. A research on digital violence in social media. In Handbook of Research on Digital Violence and Discrimination Studies. IGI Global; 2022.

41- Dubey, R., Gunasekaran, A., Childe, S. J., Blome, C., & Papadopoulos, T. Big data and predictive analytics and manufacturing performance: Integrating institutional theory, resource-based view and big data culture. British Journal of Management, 2019; 30(2): 341–361. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12355>

42- Bouaynaya, W. Characterization of cloud computing reversibility as explored by the DELPHI method. Information Systems Frontiers, 2020; 22(6): 1505–1518.

43- Pajouesh, Shabnam, Ansari Far, Seyed Saeed. Meta-analysis of organizational culture with organizational agility approach based on organizational knowledge. International conference on change and transformation management; 2015.

44- Kanan, Seyed Mehrdad, Pilehvari, Nazanin, Investigating the impact of cloud computing technology on organizational agility in the banking industry with a fuzzy decision-making approach (Refah Kargaran Bank case study), the second international conference on knowledge-based research in computer engineering and information technology, Tehran; 2016.

45- Khadivar, Amina, Dartaj, Fatemeh. Providing a framework for success in implementing knowledge management systems based on cloud computing. Management Research in Iran, 2021; 20: 93-118.

46- Chang, V. Presenting cloud business performance for manufacturing

organizations. Information Systems Frontiers, 2020; 22(1): 59–75.

47- Chen, X., Guo, M., & Shangguan, W. Estimating the impact of cloud computing on firm performance: An empirical investigation of listed firms. Information & Management, 2022; 59(3): 103603. <https://doi.org/10.1016/j.im.2022.103603>