

اثر هوشمندی کاری بر کنترل و اقدامات راهبردی در صنعت بیمه

حسین رحمان سرشت^۱
بهرام جبارزاده کرباسی^۲

صفحات ۱۳ تا ۳۷
دریافت: ۹۶/۰۲/۰۶
پذیرش: ۹۶/۰۶/۲۲

چکیده

در سال‌های اخیر، رشد و گسترش تولید داده در حوزه‌های مختلف، ضمن ایجاد چالش‌هایی در مورد مدیریت آن‌ها، فرصت‌هایی را برای دست‌یافتن شرکت‌ها به پیش‌بینی‌های دقیق‌تر در مورد تغییرات محیطی فراهم کرده است. در حقیقت ابزارهایی مانند هوشمندی کاری با شناسایی روندهای محیطی، زمینه تصمیم‌گیری و اقدام به‌موقع را برای سازمان فراهم می‌کند. از سویی دیگر کنترل راهبردی به عنوان عاملی تعیین‌کننده و مهم در حوزه مدیریت راهبردی نقشی قابل توجه در موفقیت سازمان‌ها به‌ویژه در شرایط متلاطم دارد. بر این اساس این مطالعه باهدف بررسی اثر ابعاد هوشمندی کاری (کسب‌وکار) بر ابعاد کنترل شامل کنترل ورودی، کنترل حرفه‌ای، کنترل فرایند و کنترل خروجی و اقدامات راهبردی در صنعت بیمه انجام شد. روش این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از لحاظ شیوه گردآوری داده‌ها تحقیقی پیمایشی است. نمونه آماری این تحقیق شامل ۳۴۸ نفر از مدیران و کارکنان شرکت‌های بیمه در ایران است که اطلاعات مربوط به آن‌ها توسط پرسشنامه جمع‌آوری شد. بعد از تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم افزار AMOS، مشخص شد که عملکرد گزارش‌دهی و برنامه‌ریزی هوشمندی کاری اثر مثبت و معناداری بر ابعاد کنترل راهبردی یعنی کنترل ورودی، کنترل فرایند، کنترل حرفه‌ای و کنترل خروجی دارد. علاوه بر این مشخص شد که از بین ابعاد کنترل راهبردی تنها کنترل فرایند و کنترل خروجی بر اقدامات راهبردی اثرگذار هستند و کنترل ورودی و کنترل حرفه‌ای بر اقدامات راهبردی شرکت‌های بیمه ایرانی اثری ندارند.

واژگان کلیدی: هوشمندی کاری، کنترل راهبردی، اقدامات راهبردی.

Hrahmanseresht2007@gmail.com

۱. استاد مدیریت سیاست‌گذاری بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی؛

۲. دانشجوی دکتری مدیریت سیاست‌گذاری بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی (نویسنده مسئول)؛

Bahram_jabarzadeh@yahoo.com

مقدمه

امروزه مواردی مانند تجزیه و تحلیل به موقع بازار، اطلاعات بروز و مربوط و تصمیم‌گیری در مدت زمان کوتاه بسیاری از مؤسسات و سازمان‌ها را با چالش‌هایی مواجه کرده است. در چنین شرایطی مدیران ارشد به منظور اتخاذ سریع تصمیم در کوتاه‌ترین زمان ممکن و انطباق سازمان با مقتضیات محیط اطراف، بر اساس تجربیات پیشین خود اقدام به اخذ تصمیم کرده که این امر علاوه بر کاهش ارزش تصمیم، افزایش خطر شکست تصمیم اتخاذ شده را به همراه دارد. با گسترش رقابت جهانی، الگوی پیشین تصمیم‌گیری، نیاز سازمان‌ها به تصمیم‌های مفید و کارا را برآورده نخواهد کرد. در نتیجه سازمان‌ها باید با به کارگیری ابزار مناسب، امکان استخراج اطلاعات از میان حجم عظیم داده‌ها را فراهم کنند (Lin & et al, 2009: 4137). نتایج تحقیقات موسسه «گارتنر» نشان می‌دهد که در ۲۰۱۰ میلادی، ۲۰٪ از سازمان‌ها از نرم‌افزارهای مربوط به هوشمندی کاری به عنوان جزء استاندارد از فرآیندهای کاریشان استفاده می‌کردند و پیش‌بینی می‌شود تا ۲۰۱۶ میلادی، درآمد ناشی از بازار تجزیه و تحلیل و هوشمندی کاری با رشدی ۵/۲ درصدی نسبت به ۲۰۱۵ به ۱۶/۹ میلیارد دلار خواهد رسید (Borissova & et al, 2016: 220). تحقیقاتی متعدد در زمینه‌های گوناگون در حوزه هوشمندی کاری انجام شده که مربوط به پیاده‌سازی و کاربرد هوشمندی کاری، در یک کار خاص همچون فروشگاه‌های اینترنتی، عرضه‌کنندگان خدمات اینترنتی، خدمات آموزشی، بنگاه‌های کوچک و متوسط (Phan & Vogel, 2010: 2) ارتباط میان هوشمندی کاری با سایر مقوله‌ها همچون استراتژی کار، عملکرد سازمان، سامانه‌های کنترلی مدیریت (Elbashir & et al, 2011) نوع رهبری سازمان، مدیریت دانش (Elbashir & et al, 2008: 137) مدل‌های ارزیابی هوشمندی کاری و مدل‌های بلوغ هوشمندی کاری، بسط و گسترش مفهوم هوشمندی کاری و چگونگی اعمال آن است (Suchánek, 2010: 433).

علی‌رغم اینکه کنترل استراتژیک یکی از اقدامات کلیدی مدیریت استراتژیک محسوب می‌شود مطالعاتی محدود در حیطه سازمانی در مورد آن انجام گرفته و تأکید در مورد این اقدامات بسیار کمتر از سایر فعالیت‌ها مانند تدوین برنامه‌های استراتژیک است (Elbanna, 2013: 3).

صنعت بیمه عنصری مهم در توسعه اقتصادی کشورهاست و به عنوان ابزاری جهت مدیریت ریسک استفاده می‌شود. مطالعات نشان می‌دهند که با توجه به شرایط اقتصاد ایران و وابستگی آن

به بازارهای جهانی که موجب جذب شوک‌های مالی بازارهای جهانی توسط اقتصاد می‌شود، صنعت بیمه می‌تواند مانند یک سپر حفاظتی در برابر این شوک‌ها قرار گیرد و مانع بروز نوسانات شدید در بخش‌های حقیقی اقتصاد شود. از طرفی نتایج مطالعات حاکی از آن است که سهم صنعت بیمه از تولید ناخالص داخلی در کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه به ترتیب ۹/۰۳ و ۱/۸۸ درصد است (حسن‌زاده و کاظم‌نژاد، ۱۳۸۷، ۲۳۴).

چنان‌که پیش‌تر هم اشاره شد، سامانه‌های هوشمندی کاری با فراهم کردن امکان استخراج انواع روندها از داده‌های موجود، اتخاذ تصمیم‌های راهبردی و برنامه‌ریزی برای آینده را برای مدیران فراهم می‌کند که این امر با توجه به فضای رقابتی و نیاز به شناسایی و تحلیل مشتریان امری بسیار ضروری است. به اعتقاد پنگ^۱ و همکاران (۲۰۰۷) مشتریان در صنعت بیمه، همانند سایر بازارها حق انتخاب دارند و شناسایی دلایل آن‌ها برای تصمیم‌گیری در مورد ادامه همکاری با یک شرکت و یا انتخاب خدمات شرکتی دیگر برای تصمیم‌های بلندمدت مدیران در مورد آمیخته مشتری بسیار مهم است (Fang & et al, 2016: 557). استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی مانند سامانه‌های هوشمندی کاری می‌تواند با پیش‌بینی و دسته‌بندی مشتریان، فروش خدمات جانبی و نرخ حفظ مشتری را در صنعت بیمه افزایش دهد (Wanke & Barros, 2016, 10). بر این اساس پرسش‌های اصلی این مطالعه عبارتند از اینکه آیا ابعاد عملکرد هوشمندی کاری بر ابعاد کنترل استراتژیک مؤثر است؟ و آیا ابعاد کنترل استراتژیک بر اقدامات راهبردی مؤثر است؟ با توجه به آنچه بیان شد هدف‌های مطالعه حاضر به شرح زیر بیان می‌شود: تعیین اثر عملکرد گزارش‌دهی و برنامه‌ریزی هوشمندی کاری بر ابعاد کنترل در صنعت بیمه، تعیین اثر ابعاد کنترل بر اقدامات راهبردی در صنعت بیمه.

۱. ادبیات تحقیق

در این مطالعه ادبیات تحقیق شامل ادبیات تجربی و نظری است که در ادامه به آن‌ها اشاره می‌شود.

۱-۱. ادبیات تجربی

غفاری نراقی (۱۳۹۰) در تحقیق خود به تشریح مدل‌های ارزیابی هوش کسب‌وکار پرداخته و

مدلی بر مبنای رویکرد ارائه شده توسط ویلیامز و ویلیامز جهت بررسی آمادگی سازمان در استقرار نظام هوش کسب‌وکار ارائه داده است. سپس با استفاده از این مدل سطح آمادگی هوش کسب‌وکار سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران را مورد سنجش قرار داده و نتیجه گرفته است سازمان مورد مطالعه، دارای آمادگی مطلوب جهت پیاده سازی هوش تجاری نیست.

بخشنده و رحمتی (۱۳۹۵) در پژوهشی با هدف بررسی میزان هم‌راستایی قابلیت‌ها و اجزای هوش تجاری در راستای ایجاد مزیت‌های هوش تجاری براساس مدل بلوغ گارتنر ۱۴۹ شرکت کوچک و متوسط را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج نشان می‌دهد میان قابلیت‌های هوش تجاری و اجزای آن رابطه معنادار وجود دارد. همچنین تنها میان قابلیت‌های هوش تجاری و مزیت‌های آن رابطه مستقیم وجود دارد.

شارما و دیجاو^۱ (۲۰۰۸) در پژوهشی با هدف بررسی اثر هوشمندی کسب‌وکار بر تسهیم دانش در یک شرکت پیش‌رو در خدمات اینترنتی با تحلیل نتایج به دست آمده از کارت امتیازی متوازن به این نتیجه رسیدند که بهره‌گیری از این سیستم‌ها نقش راهبردی در انتقال دانش در میان کارکنان دارد.

البشیر و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهشی با بررسی ۴۱۹ مدیر از ۲۲۹ سازمان با هدف مطالعه نقش هوشمندی کسب‌وکار بر سیستم‌های کنترل مدیریت به این نتیجه رسیدند که هوشمندی کسب‌وکار بر شکل‌های مختلف کنترل مدیریت اثرگذار است.

پاپویچ و همکاران (۲۰۱۲) در مطالعه خود با هدف بررسی اثر هوشمندی کسب‌وکار بر دسترسی به اطلاعات و عملکرد در ۱۸۱ شرکت اسلونیایی نشان دادند که کیفیت و عملکرد هوشمندی کسب‌وکار اثر قابل توجهی بر رفتار کارکنان دانشی سازمان دارد و می‌تواند شیوه تصمیم‌گیری و فرایند تسهیم دانش و اطلاعات را تحت تأثیر قرار دهد.

روبین و روبین^۲ (۲۰۱۳) در مطالعه‌ای با هدف بررسی اثر هوشمندی کسب‌وکار بر نوسان بازگشت سهام با تمرکز بر شرکت‌هایی که از این سامانه‌ها استفاده می‌کردند به این نتیجه رسیدند که بهره‌گیری از هوشمندی کسب‌وکار باعث کاهش نوسان بازگشت سهام می‌شود.

1. Sharma & Djiaw
2. Rubin & Rubin

ودر و اوسیمیتز^۱ (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان «اثر هوشمندی کسب و کار بر کیفیت تصمیم‌گیری» در استرالیا به این نتیجه رسیدند که هوشمندی کسب و کار اثر مستقیم و غیرمستقیم مثبتی بر کیفیت تصمیم مدیران ارشد فناوری اطلاعات دارد.

شن^۲ و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «چگونگی توانمندسازی چابکی بیمارستان توسط هوشمندی کسب و کار» به این نتیجه رسیدند که هوشمندی کسب و کار اثر مثبتی بر کیفیت تصمیم‌گیری پزشکی و رضایت کاربران دارد.

ریچاردز^۳ و همکاران (۲۰۱۷) در مطالعه‌ای با عنوان اثربخشی هوشمندی کسب و کار و مدیریت عملکرد شرکت با بررسی مدیران ارشد ۳۳۷ شرکت از سراسر دنیا به این نتیجه رسیدند که هرچه اجرای سیستم هوشمندی کسب و کار اثربخش‌تر باشد مدیریت عملکرد شرکت نیز بهره‌وری بیشتری خواهد داشت.

کیل^۴ و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی با هدف بررسی اثر تعدیل‌گر ریسک در رابطه میان کنترل رسمی و غیر رسمی با عملکرد سیستم‌های اطلاعاتی به این نتیجه رسیدند که میان کنترل حرفه‌ای و فناوری اطلاعات رابطه مثبتی در میان شرکت‌های چینی وجود دارد.

میلر^۵ و همکاران (۲۰۱۳) در مطالعه‌ای با عنوان «ترکیب کنترل‌های رسمی برای بهبود عملکرد شرکت» به بررسی اثر ساختاری کنترل ورودی بر عملکرد عملیاتی شرکت‌های بزرگ موتورسازی آمریکا پرداختند و نشان دادند که رابطه معناداری میان آن‌ها وجود دارد.

دا و همکاران (۲۰۰۶) در پژوهشی با عنوان «استراتژی، فناوری اطلاعات برای کنترل و برنامه‌ریزی» با بررسی ۲۹۶ شرکت تایوانی به این نتیجه رسیدند که رابطه قوی بین کاربرد فناوری اطلاعات و عناصر مختلف استراتژیک مانند برنامه‌ریزی و کنترل وجود دارد.

ساین^۶ و همکاران (۲۰۱۶) در مطالعه‌ای با هدف بررسی عوامل موثر بر کنترل راهبردی یک سیستم ردگیری به این نتیجه رسیدند که سیستم‌های پیشرفته اطلاعاتی نقشی مهم در پشتیبانی از کنترل ورودی راهبردی دارند.

1. Wieder & Ossimitz
2. Shen
3. Richards
4. Keil
5. Miller
6. Sayin

خان و نظیر^۱ (۲۰۱۶) در پژوهشی با هدف بررسی اثر کنترل‌های رسمی و غیررسمی بر عملکرد پروژه‌های فناوری اطلاعات در صنایع پاکستانی نشان دادند که رابطه مثبتی میان ابعاد کنترل و عملکرد راهبردی شرکت‌های فناوری اطلاعات وجود دارد.

مولهولند^۲ (۲۰۱۶) در مطالعه‌ای با بررسی کنترل فرایند به این نتیجه رسید که استفاده از سیستم‌های نوین اطلاعاتی و برنامه‌ریزی اثر مثبتی بر کنترل فرایند راهبردی دارد. استوتایسون^۳ و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «کنترل‌های رسمی و عملکرد اتحاد» با بررسی ۳۲۶ سازمان نشان دادند که اشکال مختلف کنترل خروجی و فرایند اثر مثبتی بر هدف‌های راهبردی اشتراک راهبردی دارند.

مینارو- و اسراس و همکاران (۲۰۰۳) در پژوهشی برای شناسایی اقدامات راهبردی تولید به این نتیجه رسیدند که نظارت و کنترل زمان، هزینه و کیفیت به‌عنوان فرایندها و جلب رضایت و متقاعد کردن کارکنان در مورد راهبردی بودن اقدامات از فاکتورهای ضروری برای اجرای اقدامات راهبردی است.

دنتون و ریچاردسون (۲۰۰۶) در مطالعه‌ای با هدف بررسی اثر اینترانت بر اجرای اقدامات راهبردی با تأکید بر اینکه برای رسیدن به هدف‌های موردنظر در اجرای اقدامات راهبردی باید سازوکارهای کنترلی مؤثری ایجاد شود، به این نتیجه رسیدند که ابزارهای مدیریت اطلاعات مانند اینترانت می‌توانند در تسهیم اطلاعات و ارائه بازخوردهای مؤثر سودمند باشند.

ساندرز و همکاران (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان «اجرای اقدامات راهبردی: چارچوبی برای رهبری اقدامات» برای شناسایی عوامل مؤثر بر اجرای اقدامات راهبردی با بررسی مدیران هفت سازمان از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته نشان دادند که کنترل نتایج کسب‌وکار، تمرکز و نظارت بر نیروی انسانی و کنترل و مدیریت فرایند به همراه تحلیل اطلاعات، تمرکز بر بازار، رهبری و برنامه‌ریزی راهبردی عوامل کلیدی دستیابی به نتایج مطلوب در اقدامات راهبردی هستند.

کانالس و کالدارت (۲۰۱۶) در مطالعه خود که از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با مدیران شرکت‌های خودروسازی انجام گرفت به این نتیجه رسیدند که وجود حس فوریت در سطح شرکت و نیز وجود خطوط راهنما و کنترل‌های قوی و گسترده در سطح راهبردی

1. Khan & Nazir
2. Mulholland
3. Stouthuysen

می تواند توسعه همکاری ها برای دست یافتن به مزایای اقدامات راهبردی را افزایش دهد. با مرور پیشینه تحقیقات مشخص می شود که در مورد اثر ابعاد عملکرد هوشمندی کاری (گزارش دهی و برنامه ریزی) بر چهار بُعد معرفی شده برای کنترل راهبردی در قالب یک مدل هیچ مطالعه ای انجام نشده است. از طرف دیگر تا کنون در ایران مطالعه ای به تبیین نقش هوشمندی کسب و کار و کنترل راهبردی بر اقدامات راهبردی شرکت های بیمه نپرداخته است. با توجه به این امر این مطالعه به بررسی اثر ابعاد عملکرد هوشمندی کاری بر ابعاد کنترل راهبردی و اقدامات راهبردی در صنعت بیمه (که صنعت مهمی برای کشور تلقی می شود) می پردازد.

۲-۱. ادبیات نظری

۱-۲-۱. اقدامات راهبردی

اقدامات راهبردی در مرکز مدیریت استراتژیک قرار دارد و به عنوان تعهدات هماهنگ شده و موقت برای تجدید یا گسترش ظرفیت های یک سازمان که به صورت اساسی یا بالقوه بر عملکرد و تکامل آن اثر دارد تعریف شده اند (Kreutzer & et al, 2015:1320) و به دلیل اهمیت بسیار زیاد همواره یکی از چالش های متخصصان حوزه مدیریت استراتژیک به ویژه در زمینه اجرا بوده اند (Minarro-Viseras & et al, 2005: 153). اهمیت اقدامات راهبردی از آنجایی است که حیطة گسترده ای از امور مانند توسعه کالا یا خدمات جدید، سرمایه گذاری، ادغام، مدیریت امور مالی، همکاری بین سازمانی و کسب و کار را در بر می گیرد (Walter & et al, 2016: 771) اما تنها در ۳۰ تا ۵۰ درصد موارد موفقیت آمیز بوده است. سندرز و همکاران (۲۰۰۸) با ایجاد تمایز میان اقدامات راهبردی و پروژه ها، معتقدند که اقدامات راهبردی متمرکز بر استراتژی هستند و در طول زمان پدیدار می شوند. اختلاف نظر دیگری که مورد اقدامات راهبردی وجود دارد مربوط به نحوه شکل گیری آنها است که برخی از صاحب نظران آن را فرایندی از بالا به پایین و دستوری و برخی دیگر آن را فرایندی از پایین به بالا و خودجوش توصیف می کنند که در بسیاری مواقع توسط ابعاد ساختاری، اقدامات کنترلی و استراتژی های سطح شرکت متوقف می شوند (Ecker & et al, 2013: 998). طرفداران رویکرد خودجوش، معتقدند که شکل دادن به اقدامات راهبردی ابزاری است برای بیان اثرگذار بودن ایده های کنشگرانی که در سازمان از داشتن قدرت محروم مانده اند (Keupp & Gassmann, 2009:)

196). از طرفی طرفداران رویکرد از بالا به پایین معتقدند که این اقدامات برای کسب مزایای راهبردی مورد نظر مدیریت عالی سازمان طراحی می‌شوند (Canales & Caldart, 2016: 5). با توجه به اینکه اقدامات راهبردی در طول زمان پدیدار می‌شوند و تکامل پیدا می‌کنند از علائمی که در این فرایند ایجاد می‌کنند می‌توان فهمید که در آینده و به طور مشخص بلندمدت، مسیر و قلمرو فعالیت سازمان چگونه است. به اعتقاد روپر^۱ (۱۹۹۷) اقدامات راهبردی مربوط به اثربخشی هزینه شرکت شامل دودسته اصلی هستند: اقدامات راهبردی مربوط به مدیریت سامانه‌ها و اقدامات راهبردی مربوط به مدیریت سازمان و تکنیک‌ها؛ که برای اجرای موفقیت‌آمیز و رسیدن به هدف‌های مورد نظر نیاز به بازخوردهای منظم، سریع و مربوط دارند. نکته قابل توجه در مورد اقدامات راهبردی این است که این مقوله هم می‌تواند توسط سطوح بالای سازمان و هم توسط ساختار غیررسمی برنامه‌ریزی و هدایت شود. به همین دلیل شکل-های مختلف کنترل راهبردی می‌تواند بر جهت‌دهی آن موثر باشد.

۱-۲-۲. عملکرد هوشمندی کاری

در سال ۱۹۵۸، لان در مقاله‌ای از واژه هوش کسب‌وکار استفاده کرد. وی هوش را توانایی درک روابط متقابل حقایق ارائه شده به عنوان راهنمای عمل جهت دستیابی به اهداف معرفی می‌کند. هوش کسب‌وکار آنگونه که امروزه درک می‌شود شامل سیستم‌های پشتیبانی تصمیم-گیری است که از دهه ۱۹۶۰ آغاز و تا اواسط دهه ۱۹۸۰ توسعه پیدا کرده است. در سال ۱۹۸۹، دریس‌نر هوش کسب‌وکار را چتری توصیف کرد که مفاهیم و روش‌های تصمیم‌گیری کسب‌وکار مانند تحلیل کسب‌وکار، داده‌کاوی و یا انبار داده را به وسیله «سیستم‌های پشتیبانی مبنی بر واقعیت» دربرمی‌گیرد (خدائی و کریم‌زادگان‌مقدم، ۱۳۹۳: ۱۶۷). هوشمندی کسب‌وکار به ابزارهایی اشاره دارد که به مدیریت سازمان‌ها در هدایت و رسیدن به تصمیمات و عملکرد اثربخش کمک می‌کند (Borissova & et al, 2016: 220). عملکرد هوشمندی کسب‌وکار به کیفیت سامانه‌هایی اشاره دارد که داده را به صورت اطلاعات تبدیل و پردازش می‌کنند (Peters & et al, 2016: 4). به بیانی دیگر عملکرد هوشمندی کسب‌وکار به معنای قابلیت استفاده برنامه‌های کاربردی برای مدل‌سازی و تعامل با سلسله‌مراتب داده‌های چندبعدی تعریف شده است (Clark & et al, 2007: 581). بر این اساس عملکرد سامانه هوشمندی

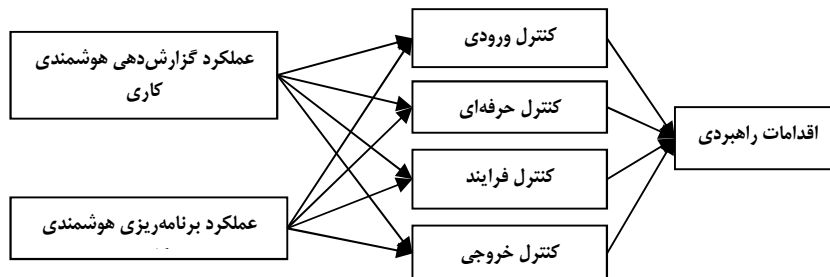
کسب و کار می‌تواند نقش قابل توجهی در آنچه در اختیار کاربر قرار می‌گیرد ایفا کند و به نوعی انعطاف‌پذیری تصمیم‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد (vom Brocke & et al, 2014, 250). راماکریشنان^۱ و همکاران (۲۰۱۲) عوامل مؤثر بر انتخاب و ارزیابی سامانه‌های هوشمندی کسب و کار را طبقه‌بندی کرده‌اند که عبارت‌اند از: ۱- عملکرد سیستم هوشمندی کسب و کار؛ مانند زمان پاسخ‌دهی؛ ۲- خدمات و توانایی تجمیع؛ مانند امکان یکپارچگی سامانه‌های موجود؛ ۳- برآورده ساختن نیازهای سازمان؛ مانند پشتیبانی از کارایی سازمان، هزینه مناسب؛ ۴- انعطاف‌پذیری؛ مانند انعطاف‌پذیری گزارش‌ها، قابلیت سفارشی کردن سیستم؛ ۵- نیازهای اطلاعاتی؛ مانند کارایی و اثربخشی کسب اطلاعات، تجزیه و تحلیل اطلاعات، ذخیره‌سازی و به کارگیری اطلاعات. گزارش‌دهی و برنامه‌ریزی هوشمندی کسب و کار دو بُعد هستند که با هم عملکرد سیستم هوشمندی کسب و کار را شکل می‌دهند. برنامه‌ریزی ابزاری برای ایجاد برنامه‌های عملکرد مانند بودجه سالانه و پیش‌بینی‌های ماهانه است و گزارش‌دهی ابزاری برای اندازه‌گیری عملکرد تحلیل‌های مدیریت است (Peters & et al, 2016: 2). پیترز و همکاران (۲۰۱۶) با توجه به این موارد نشان دادند که عملکرد هوشمندی کاری با تسهیل یادگیری در سازمان نقش مهمی در عملکرد و در نتیجه مزیت رقابتی بازی می‌کند.

۱-۲-۳. کنترل استراتژیک

کنترل استراتژیک به عنوان شیوه‌ای برای همسو ساختن هدف‌های فردی با هدف‌های استراتژیک تعریف می‌شود (Sitkin et al, 2010: 56). در تعریفی دیگر مقصود از کنترل راهبردی، فرایندی است که به کنترل میزان موفقیت سازمان در اجرای راهبردهای خود می‌پردازد (رحمان سرشت و حبیبی بدرآبادی، ۱۳۹۳: ۵۶). محققان ابعاد مختلفی برای کنترل استراتژیک در نظر گرفته‌اند که از آن جمله می‌توان به کنترل قواعد رسمی، کنترل خروجی، کنترل هدف‌های رسمی و کنترل قواعد غیررسمی (Callaway & Jagani, 2015: 50) کنترل فرایند و خروجی (Musarra et al, 2016: 14) رفتاری (Kreutzer & et al, 2015: 1320) و کنترل حرفه‌ای (Thomas & Ambrosini, 2015: 107) اشاره کرد. اما آنچه باعث پیوند کنترل استراتژیک با اقدامات راهبردی می‌شود توجه به این نکته است که اقدامات راهبردی

به‌نوعی با مفاهیم سیاسی در سازمان گره‌خورده‌اند (Lechner & Floyd, 2012: 408) و به‌شدت تحت تأثیر ائتلاف‌ها و شیوه‌های اداره سازمان هستند. در این رابطه تترالت سیرسلی و سور^۱ (۲۰۱۳) به این نتیجه رسیدند که سازمان‌هایی که توسط بنیان‌گذاران آن‌ها اداره می‌شود اقدامات راهبردی همسو باهدف‌های راهبردی تعیین و اجرا می‌شوند. با توجه به این امر می‌توان نتیجه گرفت که برای همسو شدن هدف‌های فردی و سازمانی، گروه‌های مدیریت عالی به دنبال کنترل رفتار مدیران و کارکنان (Elbanna, 2016, 212) فرایندها (Musarra et al, 2016: 12) ورودی‌ها و خروجی‌ها (Thomas & Callaway & Jagani, 2015: 52; Ambrosini, 2015: 108) و تصمیم‌گیری اثربخش هستند. بر این اساس، کنترل استراتژیک با تنظیم قواعد، سامانه‌ها، ارزش‌ها، اقدامات و سایر فعالیت‌هایی که مدیریت می‌پذیرد؛ به هدایت رفتار کارکنان در جهت رسیدن به هدف‌های سازمانی به‌جای هدف‌های شخصی کمک می‌کند. از طرف دیگر کنترل استراتژیک می‌تواند معیارهایی را ارائه کند که به هدف‌های سازمانی مربوطاند، در نتیجه کنترل فعالیت‌های افراد برای اطمینان از اینکه در مسیر نتایج مطلوب سازمانی قرار دارند میسر می‌شود (Malmi & Brown, 2008, 209). آنچه در کنترل استراتژیک از اهمیت بسیاری برخوردار است توجه به محیط و انطباق دادن استراتژی با آن برای درک روندهای بازار و حفظ موقعیت رقابتی است (Gleißner & et al, 2013: 55). زمانی که محیط با پیچیدگی و تغییرات زیادی همراه باشد نیاز به وجود سامانه‌های هوشمند تجزیه‌وتحلیل اطلاعات بیشتر حس می‌شود و با کمک آن‌ها تصمیم‌گیری قابل‌اعتمادتری به‌دست می‌آید (Duh & et al, 2066: 941) و می‌توان با انتقال دانش در سراسر سازمان در زمان مناسب به فرایند یادگیری سرعت بیشتری داد (Schryen, 2013: 142). از طرفی فرایند کنترل استراتژیک با حساس کردن سازمان نسبت به محیط و هم‌زمان با تسهیل یادگیری مقدمات تغییر را نیز ایجاد می‌کند. در حقیقت زمانی که پیچیدگی محیط توسط عناصر سازمان درک شد، باید برای انطباق با آن تغییراتی در بخش‌های مختلف صورت گیرد (Tavakoli & Perks, 2001: 299).

با توجه به آنچه بیان شد مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر ارائه می‌شود:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

- فرضیه ۱: عملکرد گزارش‌دهی هوشمندی کاری اثری مثبت بر کنترل ورودی، کنترل حرفه‌ای، کنترل فرایند و کنترل خروجی دارد.
- فرضیه ۲: عملکرد برنامه‌ریزی هوشمندی کاری اثری مثبت بر کنترل ورودی، کنترل حرفه‌ای، کنترل فرایند و کنترل خروجی دارد.
- فرضیه ۳: کنترل ورودی بر اقدامات راهبردی مؤثر است.
- فرضیه ۴: کنترل حرفه‌ای بر اقدامات راهبردی مؤثر است.
- فرضیه ۵: کنترل فرایند بر اقدامات راهبردی مؤثر است.
- فرضیه ۶: کنترل خروجی بر اقدامات راهبردی مؤثر است.

۲. چارچوب روش‌شناختی

مطالعه حاضر به لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ روش توصیفی و پیمایشی-تحلیلی است. جامعه آماری این تحقیق شامل مدیران و کارکنان شرکت‌های بیمه است. به دلیل نامحدود بودن جامعه آماری در این تحقیق تعداد نمونه موردنظر با توجه به جدول مورگان به ۳۸۴ نفر در نظر گرفته شد. در این تحقیق، با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی نمونه موردنظر انتخاب و در نهایت تعداد ۳۴۸ پرسشنامه برای تجزیه و تحلیل مورد استفاده قرار گرفت. در این مطالعه برای سنجش عملکرد هوشمندی کاری از پرسشنامه مورد استفاده مطالعه پیترو و همکاران (۲۰۱۶) استفاده شد که در قالب دو مؤلفه عملکرد گزارش‌دهی هوشمندی کاری شامل ۴ پرسش و عملکرد برنامه‌ریزی هوشمندی کاری شامل ۴ پرسش بررسی می‌شود. برای سنجش کنترل استراتژیک از چهار مؤلفه: کنترل ورودی با ۴ پرسش پرسشنامه مطالعه کالوی و جاگانی

(۲۰۱۵)؛ کنترل حرفه‌ای ۶ پرسش پرسشنامه مطالعه توماس و آمبروسینی (۲۰۱۵)؛ کنترل فرایند با ۳ پرسش پرسشنامه مطالعه توماس و آمبروسینی (۲۰۱۵) و کنترل خروجی با ۴ پرسش مطالعه کروتزیر و همکاران (۲۰۱۵) استفاده شد. برای سنجش اقدامات راهبردی از ۱۱ شاخص مورد استفاده در مطالعه کروتزیر و همکاران (۲۰۱۵) استفاده شد.

۲-۱. پایایی پرسشنامه

در این مطالعه مقدار پایایی ابزار سنجش متغیرها بر اساس آلفای کرونباخ محاسبه شد که در جدول ۱ مقدار این شاخص برای هر یک از متغیرها و کل پرسشنامه گزارش شده است و با توجه به اینکه تمامی مقادیر بالاتر از استاندارد ۰٫۷ هستند می‌توان گفت که ابزار سنجش از اعتبار مناسبی برخوردار است.

جدول ۱. ضرایب آلفای کرونباخ و بارهای عاملی گویه‌ها برای متغیرها

متغیر	الفای کرونباخ	گویه‌ها	بارهای عاملی
عملکرد گزارش‌دهی	۰٫۸۶۵	در این شرکت سامانه‌های تجزیه و تحلیل و گزارش‌دهی مدیریت:	
		دارای چارچوب و ویژگی‌های پیچیده‌ای است	۰٫۷۸
		قابلیت مبادله اطلاعات میان کاربر و سامانه را فراهم کرده است	۰٫۸۱
		برای همه کاربران به آسانی قابل استفاده است	۰٫۷۶
عملکرد برنامه‌ریزی	۰٫۸۳۹	در مقابل تغییرات به سرعت بروز رسانی می‌شوند	۰٫۷۹
		در این شرکت سامانه‌های پیش‌بینی، بودجه‌بندی و برنامه‌ریزی:	
		در مقابل تغییرات به سرعت بروز رسانی می‌شوند	۰٫۷۶
		به سرعت با اطلاعات اساسی و واقعی به‌روزرسانی می‌شوند	۰٫۷۵
کنترل ورودی	۰٫۸۳۶	امکان بودجه‌بندی و پیش‌بینی سریع و با تجدیدنظر را ممکن می‌کنند	۰٫۷۴
		اجرا و تغییر ساده مدل‌های برنامه‌ریزی پیچیده را ممکن می‌سازند	۰٫۶۷
		برای ایجاد بهترین فرایند کارگزینی وقت زیادی صرف می‌شود	۰٫۶۴
		از اینکه بهترین افراد را برای مشاغل استخدام می‌کنیم به خود می‌بالیم	۰٫۷۲
کنترل حرفه‌ای	۰٫۸۵۳	تعهد زیادی برای آموزش و ارتقاء مهارت‌های مدیران وجود دارد	۰٫۶۵
		به مدیران برای پذیرش سمت/مسئولیت آموزش داده می‌شود	۰٫۶۳
		مباحث مربوط به کار در میان افراد حرفه‌ای به بحث گذاشته می‌شود	۰٫۵۹
		فضایی ایجاد شده که افراد حرفه‌ای به کار یکدیگر احترام می‌گذارند	۰٫۵۷
		اکثر افراد حرفه‌ای نسبت به سودمندی یکدیگر آگاهی دارند	۰٫۶۲
		اکثر افراد حرفه‌ای توانایی ارائه ارزیابی‌های دقیق از کار یکدیگر را دارند	۰٫۵۶
این شرکت همکاری بین افراد حرفه‌ای را تشویق می‌کند	۰٫۶۵		
محیط کاری این شرکت احساس تعلق به محیط کار را در افراد حرفه‌ای ایجاد می‌کند	۰٫۶۴		

متغیر	الفای کرونباخ	گویه‌ها	بارهای عاملی
کنترل فرایند	۰,۷۹۳	سرپرست من در صورتی که نتایج دلخواه حاصل نشود روش‌های کاری را اصلاح می‌کند	۰,۷۲
		سرپرست من روش‌هایی که برای انجام کار استفاده می‌کنم را ارزشیابی می‌کند	۰,۶۲
		سرپرست من بر میزان استفاده از روش‌های مقرر و استانداردهای رایج در انجام امور نظارت می‌کند	۰,۶۸
کنترل خروجی	۰,۸۵۹	تاریخ‌های مشخصی برای رسیدن به هدف‌ها در نظر گرفته شده و بر آن نظارت می‌شود	۰,۷۰
		هدف‌های عملکردی مشخصی تنظیم شده و بر آن نظارت می‌شود	۰,۷۴
		هدف‌های مشخصی در مورد هزینه‌ها و بودجه تنظیم شده و بر آن نظارت می‌شود	۰,۶۳
		در ارزشیابی عملکرد وزن اصلی بر نتایج قرار داده شده است	۰,۷۲
اقدامات راهبردی	۰,۹۴۳	رسیدن به هدف‌های بودجه‌بندی	۰,۷۰
		رسیدن به هدف‌های استخدای	۰,۶۸
		رسیدن به سررسیدهای مهم	۰,۶۵
		رسیدن به هدف‌های مربوط به کیفیت	۰,۷۵
		رسیدن به اجماع در مورد اعتبار شاخص‌های سنجش نتایج	۰,۶۶
		رسیدن به هدف‌های هزینه‌ای	۰,۷۰
		رسیدن به هدف‌های کارایی	۰,۷۴
		رسیدن به هدف‌های مربوط به رضایت مشتری	۰,۷۲
		رسیدن به هدف‌های مربوط به خدمت	۰,۶۸
		رسیدن به معیارهای درآمدی	۰,۶۶
		به‌طور کل رسیدن به هدف‌ها	۰,۶۱
کل پرسشنامه	۰,۹۷۸	-	-

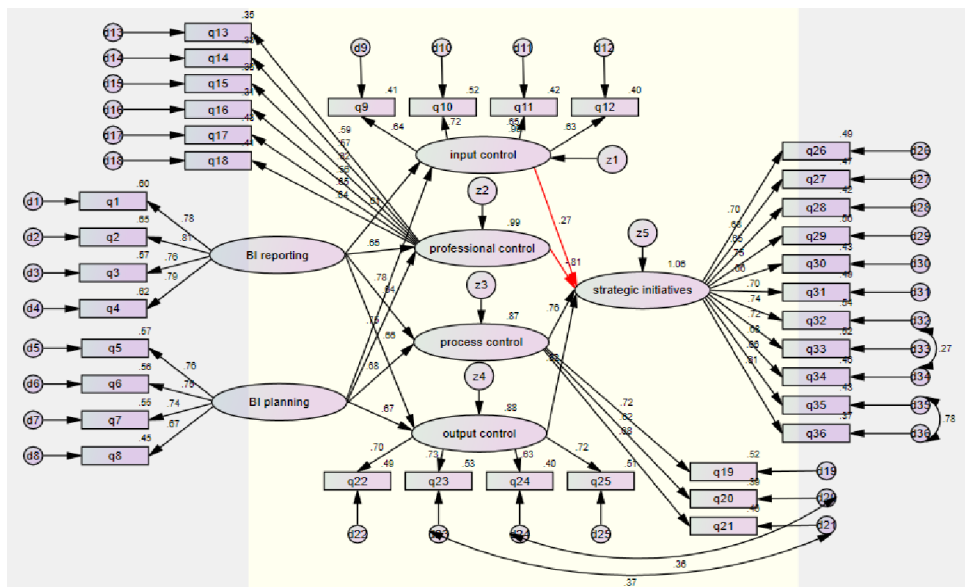
۳. تحلیل تجربی

۳-۱. آمار توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی

از ۳۴۸ فرد مورد بررسی ۴۰/۲ درصد زن و ۵۹/۸ درصد مرد، ۱۸/۴ درصد سن آن‌ها کمتر از ۳۰ سال، ۳۴/۸ درصد ۳۰-۳۹ سال، ۲۷/۶ درصد ۴۰-۴۹ سال و ۱۷/۸ درصد سن آن‌ها بالای ۵۰ سال بوده است. ۲۱/۳ درصد تحصیلات دیپلم و پایین‌تر، ۴۱/۱ درصد فوق‌دیپلم، ۲۱/۸ درصد لیسانس و ۱۴/۷ درصد تحصیلات فوق‌لیسانس و بالاتر داشته‌اند. ۴۷/۷ درصد در حوزه بازاریابی و فروش، ۲۸/۷ درصد مالی، ۱۶/۶ درصد منابع انسانی و ۶/۸ درصد سایر حوزه‌ها فعالیت داشته‌اند. ۲۴/۱ درصد سابقه خدمت آن‌ها کمتر از ۱۰ سال، ۳۶/۵ درصد ۱۰-۲۰ سال، ۲۳/۹ درصد ۲۱-۳۰ سال و ۱۴/۴ درصد سابقه خدمت آن‌ها بیش از ۳۰ سال بوده است.

۲-۳. ارزیابی الگوی پیشنهادی با استفاده از مدل معادلات ساختاری

به منظور ارزیابی الگوی پیشنهادی، الگوی مدل معادلات ساختاری مورد استفاده قرار گرفت. در مرحله اول الگوی اندازه‌گیری و در مرحله دوم بخش ساختاری الگو بر پایه نتایج مرحله اول و با استفاده از الگویابی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS ۱۹ و AMOS ۱۸ انجام گرفتند. تعیین برازش الگوی پیشنهادی با استفاده از چندین شاخص برازندگی انجام گرفت. برازش الگوی اولیه بر اساس شاخص‌های برازندگی مورد استفاده در این مطالعه در جدول ۲ گزارش شده که حاکی از برازش مناسب الگوی ساختاری است.



شکل ۲. الگوی ساختاری پژوهش

جدول ۲. شاخص‌های برازندگی برای الگوهای تدوین شده و الگوی نهایی

شاخص‌های برازندگی الگو	X^2/Df	GFI	IFI	TLI	CFI	NFI	RMSEA
مدل نهایی	۲/۸۸۲	۰/۹۰۱	۰/۹۲۳	۰/۹۳۱	۰/۹۳۳	۰/۹۰	۰/۰۵۳
مقدار قابل قبول	≤ 3	$0.9 \leq$	$0.9 \leq$	$0.9 \leq$	$0.9 \leq$	$0.9 \leq$	≤ 0.08

در مورد شاخص‌های نسبی باید گفت در این جدول مقدار کای اسکوئر نسبی $2/88$ است که از وضعیتی قابل قبول برای مدل حکایت دارد. مقدار $0/053$ شاخص ریشه دوم میانگین مربعات باقیمانده برای مدل عاملی تدوین شده حاکی از قابل قبول بودن مدل است. در جدول فوق‌الذکر شاخص برازش توکر- لوئیس برابر با $0/91$ و شاخص برازش تطبیقی برابر با $0/93$ است و از آنجایی که مقادیر آن‌ها بالای $0/90$ است، لذا بر اساس این شاخص‌ها، مدل تدوین شده قابل قبول تلقی می‌شود. مقدار شاخص برازش هنجار شده مقتصد برابر با $0/90$ و مقدار شاخص برازش افزایشی برابر با $0/92$ است که هر دو مقادیری قابل قبول را نشان می‌دهند. بنابراین به‌طور کلی مقادیر شاخص‌های کلی برازش نشان می‌دهد مدل اندازه‌گیری این پژوهش کاملاً از وضعیت قابل قبولی برخوردار است.

جدول ۳. الگوی ساختاری مسیورها و ضرایب استاندارد آن‌ها در الگوی نهایی

نتیجه	P	β	مسیر
تائید فرضیه	0/001	0/439	عملکرد گزارش‌دهی هوشمندی کسب‌وکار ← کنترل ورودی
تائید فرضیه	0/001	0/476	عملکرد گزارش‌دهی هوشمندی کسب‌وکار ← کنترل حرفه‌ای
تائید فرضیه	0/001	0/467	عملکرد گزارش‌دهی هوشمندی کسب‌وکار ← کنترل فرایند
تائید فرضیه	0/001	0/50	عملکرد گزارش‌دهی هوشمندی کسب‌وکار ← کنترل خروجی
تائید فرضیه	0/001	0/618	عملکرد برنامه‌ریزی هوشمندی کسب‌وکار ← کنترل ورودی
تائید فرضیه	0/001	0/606	عملکرد برنامه‌ریزی هوشمندی کسب‌وکار ← کنترل حرفه‌ای
تائید فرضیه	0/001	0/665	عملکرد برنامه‌ریزی هوشمندی کسب‌وکار ← کنترل فرایند
تائید فرضیه	0/001	0/678	عملکرد برنامه‌ریزی هوشمندی کسب‌وکار ← کنترل خروجی
رد فرضیه	0/739	0/259	کنترل ورودی ← اقدامات راهبردی
رد فرضیه	0/386	-0/751	کنترل حرفه‌ای ← اقدامات راهبردی
تائید فرضیه	0/002	0/727	کنترل فرایند ← اقدامات راهبردی
تائید فرضیه	0/001	0/757	کنترل خروجی ← اقدامات راهبردی

طبق نتایج به‌دست آمده از مدل ضریب رگرسیون اثر عملکرد گزارش‌دهی بر کنترل ورودی برابر با $0/439$ است و چون مقدار معنی‌داری برابر $0/001$ و کوچک‌تر از سطح معنی‌داری $\alpha=0/05$ است می‌توان گفت که عملکرد گزارش‌دهی بر کنترل ورودی اثر گذار است. نتایج به‌دست آمده از مدل ضریب رگرسیون اثر عملکرد گزارش‌دهی بر کنترل حرفه‌ای برابر با $0/476$ است و چون مقدار معنی‌داری برابر $0/001$ و کوچک‌تر از سطح معنی‌داری $\alpha=0/05$ است می‌توان گفت که عملکرد گزارش‌دهی بر کنترل حرفه‌ای اثر گذار است. نتایج به‌دست آمده از مدل ضریب رگرسیون

اثر عملکرد گزارش‌دهی بر کنترل فرایند برابر با $0/467$ است و چون مقدار معنی‌داری برابر $0/001$ و کوچک‌تر از سطح معنی‌داری $\alpha=0/05$ است می‌توان گفت که عملکرد گزارش‌دهی بر کنترل فرایند اثرگذار است. نتایج به‌دست‌آمده از مدل ضریب رگرسیون اثر عملکرد گزارش‌دهی بر کنترل خروجی برابر با $0/50$ است و چون مقدار معنی‌داری برابر $0/001$ و کوچک‌تر از سطح معنی‌داری $\alpha=0/05$ است می‌توان گفت که عملکرد گزارش‌دهی بر کنترل خروجی اثرگذار است. نتایج به‌دست‌آمده از مدل ضریب رگرسیون اثر عملکرد برنامه‌ریزی بر کنترل ورودی برابر با $0/618$ است و چون مقدار معنی‌داری برابر $0/001$ و کوچک‌تر از سطح معنی‌داری $\alpha=0/05$ است می‌توان گفت که عملکرد برنامه‌ریزی بر کنترل ورودی اثرگذار است. نتایج به‌دست‌آمده از مدل ضریب رگرسیون اثر عملکرد برنامه‌ریزی بر کنترل حرفه‌ای برابر با $0/606$ است و چون مقدار معنی‌داری برابر $0/001$ و کوچک‌تر از سطح معنی‌داری $\alpha=0/05$ است می‌توان گفت که عملکرد برنامه‌ریزی بر کنترل حرفه‌ای اثرگذار است. نتایج به‌دست‌آمده از مدل ضریب رگرسیون اثر عملکرد برنامه‌ریزی بر کنترل فرایند برابر با $0/665$ است و چون مقدار معنی‌داری برابر $0/001$ و کوچک‌تر از سطح معنی‌داری $\alpha=0/05$ است می‌توان گفت که عملکرد برنامه‌ریزی بر کنترل فرایند اثرگذار است. نتایج به‌دست‌آمده از مدل ضریب رگرسیون اثر عملکرد برنامه‌ریزی بر کنترل خروجی برابر با $0/678$ است و چون مقدار معنی‌داری برابر $0/001$ و کوچک‌تر از سطح معنی‌داری $\alpha=0/05$ است می‌توان گفت که عملکرد برنامه‌ریزی بر کنترل خروجی اثرگذار است. ضریب رگرسیون فرضیه سوم برابر با $0/259$ است و چون مقدار معنی‌داری برابر $0/739$ و بزرگ‌تر از سطح معنی‌داری $\alpha=0/05$ است می‌توان گفت که کنترل ورودی بر اقدامات راهبردی اثرگذار نیست. ضریب رگرسیون فرضیه چهارم برابر با $-0/751$ است و چون مقدار معنی‌داری برابر $0/386$ و بزرگ‌تر از سطح معنی‌داری $\alpha=0/05$ است می‌توان گفت که کنترل حرفه‌ای بر اقدامات راهبردی اثرگذار نیست. ضریب رگرسیون فرضیه پنجم برابر با $0/727$ است و چون مقدار معنی‌داری برابر $0/002$ و کوچک‌تر از سطح معنی‌داری $\alpha=0/05$ است، می‌توان گفت که کنترل فرایند بر اقدامات راهبردی اثرگذار است. ضریب رگرسیون فرضیه ششم برابر با $0/757$ است و چون مقدار معنی‌داری برابر $0/001$ و کوچک‌تر از سطح معنی‌داری $\alpha=0/05$ است می‌توان گفت که کنترل خروجی بر اقدامات راهبردی اثرگذار است.

۴. نتیجه گیری

چنان که پیش از این نیز اشاره شد مطالعه حاضر به بررسی اثرات عملکرد گزارش دهی و برنامه ریزی هوشمندی کسب و کار بر ابعاد کنترل راهبردی شامل کنترل ورودی، کنترل حرفه‌ای، کنترل فرایند و کنترل خروجی در شرکت‌های بیمه می‌پردازد. علاوه بر این اثرات ابعاد کنترل راهبردی بر اقدامات راهبردی نیز مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از فرضیه اول مطالعه نشان داد که عملکرد گزارش دهی اثری مثبت بر (الف) کنترل ورودی (ب) کنترل حرفه‌ای (ج) کنترل فرایند و (د) کنترل خروجی دارد (Popovic & et al, 2012; Gleißner & et al, 2013). نیاز شرکت‌ها به ویژه مؤسسات فعال در بخش مالی به آگاهی و پیش‌بینی نوسانات اقتصادی و ارائه خدمات متنوع و نوین به مشتریان، که هر دو آن‌ها از مباحث مربوط به جهش‌های محیطی هستند، موضوعی است که آن‌ها را به کنترل راهبردی پیوند می‌دهد. با توجه به دامنه فعالیت ابزارهای نوین تجزیه و تحلیل اطلاعات، عملکرد گزارش دهی سامانه هوشمندی کاری می‌تواند نقش قابل توجهی در آنچه در اختیار کاربر قرار می‌گیرد ایفا کند (vom Brocke & et al, 2014: 250).

در حقیقت آنچه در حوزه کنترل اهمیت دارد، از یک طرف در دسترس بودن اطلاعات درست در زمان مناسب و در سوی دیگر قابلیت هماهنگی سامانه با تغییرات و رویدادهای محیط دور و نزدیک سازمان است. آنچه در مورد کنترل ورودی در مؤسسات خدماتی مدنظر است، در گام نخست اطمینان از ورود منابع با ارزش، متعهد و شایسته انسانی و در گام بعد همسوسازی توانمندی این منابع با هدف‌های سازمان است که برای رسیدن به این هدف گزارش‌های تحلیلی هوشمندی کسب و کار بسیار مورد استفاده و سودمند خواهد بود (Dias & Sousa, 2015: 107). موضوع دیگری که در این مطالعه مورد توجه قرار گرفت، کنترل حرفه‌ای است که تمرکز اصلی آن بر همکاری و ارزیابی افراد در سازمان است. کیفیت گزارش‌های سامانه‌های هوشمندی کسب و کار می‌تواند با ارائه اطلاعات مناسب از طریق گسترش ارتباطات تعاملی در پیوند دادن و تسهیل همکاری میان افراد حرفه‌ای در سازمان نقش مؤثری ایفا کند. از طرف دیگر این گزارش‌ها با در اختیار قراردادن اطلاعات پیرامون فرایندهای سازمان، نظارت و ارزیابی چگونگی استفاده از رویه‌ها را ممکن می‌کند و می‌توان بر اساس نتایج آن اقدامات اصلاحی را برای جلوگیری از انحراف از هدف‌ها به کاربرد (Fang et al, 2016: 557). آنچه در مورد کنترل خروجی مدنظر است تعیین هدف‌های عملکردی و نظارت بر آن‌ها است. گزارش‌های صحیح و مربوط به هدف سامانه‌های هوشمندی کاری می‌تواند همانند حلقه‌های یادگیری با بازنگری در هدف‌ها، سازمان را

به نحوی با تحولات محیطی منطبق کند. نتیجه دیگر مطالعه، اثر مثبت عملکرد برنامه‌ریزی هوشمندی کاری بر چهار بعد کنترل بود.

درواقع آنچه به‌طور مستقیم عملکرد برنامه‌ریزی این سامانه‌ها را به کنترل ورودی ارتباط می‌دهد، ارائه اطلاعات دقیق در مورد نیاز سازمان به منابع مختلف است. با توجه به اینکه این اطلاعات بر اساس اسکن محیطی و روندهای آتی آن فراهم می‌شوند برنامه‌ریزی برای انتخاب نوع و ویژگی‌های منابع با دقت و عملکرد بهتری صورت می‌گیرد. قابلیت برنامه‌ریزی سامانه‌های هوشمند با ارائه اطلاعات به‌روز و تخصیص اثربخش منابع با توجه به تغییرات محیطی امکان پیشبرد فرایند و نیز اصلاح آن را فراهم می‌کند. برنامه‌ریزی هوشمندی کاری با دریافت و تحلیل اطلاعات مربوط به تغییرات محیطی، سازوکاری برای پیش‌بینی و در صورت نیاز اصلاح هدف‌ها ایجاد می‌کند. علاوه بر این با تغییر احتمالی هدف و به‌نوعی تغییر تصمیم در مورد مسیر حرکت آتی شرکت باید برنامه‌هایی متناسب با چنین رویدادهایی تدوین شود که با در نظر گرفتن فضایی پیچیده در محیط کسب‌وکار به‌ویژه در صنعت بیمه می‌توان انتظار داشت چنین اقداماتی نیازمند داشتن ابزارهایی هوشمند است. نتیجه دیگر این مطالعه مربوط به فرضیه سوم است که نشان داد کنترل ورودی اثری بر اقدامات راهبردی ندارد. کنترل ورودی با اطمینان از همسو بودن هنجارها و استانداردهای حرفه‌ای افراد به فرایند استخدام کمک می‌کند (Frey & et al, 2013: 952).

با توجه به حوزه مورد مطالعه، یعنی صنعت بیمه در ایران، این نتیجه را می‌توان حاصل عدم تناسب تخصص افراد جذب‌شده به این صنعت به‌ویژه در سطوح پایین سازمان و نمایندگی‌ها عنوان کرد. نتایج فرضیه چهارم نشان داد که کنترل حرفه‌ای نیز اثری بر اقدامات راهبردی ندارد. با توجه به تعریف کنترل حرفه‌ای و نقش افراد حرفه‌ای در ایجاد شرایط متفاوت در سازمان از نظر تحت تأثیر قرار دادن هنجارها و منابع (Yu & Levy, 2010: 760) می‌توان نتیجه گرفت که اقدامات راهبردی در صنعت بیمه ایران تأثیر قابل توجهی از این منابع نمی‌پذیرند. در مقابل آنچه در فرضیه پنجم و ششم مطالعه مشخص شد حاکی از آن است که کنترل فرایند و کنترل خروجی بر اقدامات راهبردی اثرگذار هستند که با آنچه کروتزیر و همکاران (۲۰۱۵) در مطالعه خود به آن دست یافتند همگرایی دارد. به اعتقاد فری و همکاران (۲۰۱۳) به دلیل قابلیت آسان محاسبه و شاخص‌های کمی، بیشتر شرکت‌ها بر کنترل خروجی تمرکز می‌کنند و به‌نوعی در آن تخصص بیشتری دارند که این مطلب با آنچه عملاً در مؤسسات مالی مانند بیمه بر آن تأکید می‌شود قابل توجیه است. از طرف دیگر با توجه به اثر کنترل فرایند بر اقدامات راهبردی می‌توان نتیجه گرفت که مشخص بودن

استانداردها و رویه‌ها و نیز تسلط سرپرستان بر این استانداردها رویکرد غالب در این شرکت‌هاست. بر این اساس می‌توان گفت که توجه و تمرکز شرکت‌های بیمه بر رویه‌ها و استانداردهای اجرایی و نیز هدف‌های عملکردی می‌تواند در افزایش موفقیت آن‌ها در مورد اقدامات راهبردی نقش مهمی ایفا کند.

منابع

۱. بخشنده، سمیه و رحمتی، محمد حسین (۱۳۹۵)، بررسی هم‌راستایی قابلیت‌ها و اجزای هوش تجاری در راستای ایجاد مزایای هوش تجاری (مطالعه موردی: شرکت‌های کوچک و متوسط شهر تهران)، نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، ۸(۱)، ۲۷-۴۶.
۲. حسن‌زاده، علی و مهدی کاظم نژاد (۱۳۸۷)، «مروری بر نقش صنعت بیمه در اقتصاد و بازار سرمایه ایران و برخی کشورهای در حال توسعه و توسعه یافته»، فصلنامه صنعت بیمه، ۲۳(۴)، ۲۳۱-۲۶۹.
۳. خدائی، عطیه و کریم‌زادگان‌مقدم، داود (۱۳۹۳)، امکان‌سنجی پیاده‌سازی هوش تجاری در صنعت بیمه، پژوهشنامه بیمه، ۲۳(۴)، ۱۸۷-۱۶۵.
۴. رحمان سرشت، حسین و محبوبه حبیبی بدرآبادی، (۱۳۹۳)، «الگویی برای کنترل راهبردی در شرایط گسست محیطی»، پژوهشنامه بیمه، ۲۹(۱)، ۵۳-۷۸.
۵. غفاری‌نراقی، پیمان (۱۳۹۰)، ارائه رویکردی جهت بررسی آمادگی سازمان در استقرار نظام هوش تجاری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی تهران.
6. Borissova, D, Mustakerov, I, & Korsemov, D. (2016). "Business Intelligence System via Group Decision Making". *Cybernetics and Information Technologies*, 16(3), 219-229.
7. Callaway, S. K, & Jagani, S. B. (2015). "The impact of banks' entrepreneurial orientation on strategic control systems". *American Journal of Business*, 30(1), 49-71.
8. Canales, J. I, & Caldart, A. (2016). Encouraging emergence of cross-business strategic initiatives. *European Management Journal*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.emj.2016.10.003>.
9. Clark, T. D, Jones, M. C, & Armstrong, C. P. (2007). "The dynamic structure of management support systems: theory development, research focus, and direction". *Mis Quarterly*, 31(3), 579-615.
10. Denton, K, & Richardson, P. (2006). Intranets for implementing strategic initiatives. *Competitiveness Review: An International Business Journal*, 16(1), 3-11.
11. Dias, I, & Sousa, M. J. (2015). Business Intelligence applied to Human resources management. In *New Contributions in Information Systems and Technologies* (pp. 105-113). Springer International Publishing.

12. Duh, R. R., Chow, C. W., & Chen, H. (2006). "Strategy, IT applications for planning and control, and firm performance: The impact of impediments to IT implementation". *Information & Management*, 43(8), 939-949.
13. Ecker, B., van Triest, S., & Williams, C. (2013). "Management Control and the Decentralization of R&D". *Journal of Management*, 39(4), 906-927.
14. Elbanna, S. (2013). "Processes and impacts of strategic management: evidence from the public sector in the United Arab Emirates". *International Journal of Public Administration*, 36(6), 1-14.
15. Elbanna, S. (2016). "Managers' autonomy, strategic control, organizational politics and strategic planning effectiveness: An empirical investigation into missing links in the hotel sector". *Tourism Management*, 52, 210-220.
16. Elbashir, M. Z., Collier, P. A., & Davern, M. J. (2008). "Measuring the effects of business intelligence systems: The relationship between business process and organizational performance". *International Journal of Accounting Information Systems*, 9(3), 135-153.
17. Elbashir, M. Z., Collier, P. A., & Sutton, S. G. (2011). "The role of organizational absorptive capacity in strategic use of business intelligence to support integrated management control systems". *The Accounting Review*, 86(1), 155-184.
18. Fang, K., Jiang, Y., & Song, M. (2016). "Customer profitability forecasting using Big Data analytics: A case study of the insurance industry". *Computers & Industrial Engineering*, 101, 554-564.
19. Frey, B. S., Homberg, F., & Osterloh, M. (2013). "Organizational control systems and pay-for-performance in the public service". *Organization Studies*, 34(7), 949-972.
20. Gleißner, W., Helm, R., & Kreiter, S. (2013). "Measurement of competitive advantages and market attractiveness for strategic controlling". *Journal of Management Control*, 24(1), 53-75.
21. Keil, M., Rai, A., & Liu, S. (2013). How user risk and requirements risk moderate the effects of formal and informal control on the process

- performance of IT projects. *European Journal of Information Systems*, 22(6), 650-672.
22. Keupp, M. M, & Gassmann, O. (2009). "International innovation and strategic initiatives: A research agenda". *Research in International Business and Finance*, 23(2), 193-205.
23. Khan, R. A, & Nazir, S. (2016). The Influence of Formal And Informal Control on the Performance of IT Projects In Pakistan. *ASBBS Proceedings*, 23(1), 299.
24. Kreutzer, M, Walter, J, & Cardinal, L. B. (2015). "Organizational control as antidote to politics in the pursuit of strategic initiatives". *Strategic Management Journal*, 36(9), 1317-1337.
25. Lechner, C, & Floyd, S. W. (2012). Group influence activities and the performance of strategic initiatives. *Strategic Management Journal*, 33(5), 478-495.
26. Lin, Y. H, Tsai, K. M, Shiang, W. J, Kuo, T. C, & Tsai, C. H. (2009). "Research on using ANP to establish a performance assessment model for business intelligence systems". *Expert Systems with Applications*, 36(2), 4135-4146.
27. Malmi, T, & Brown, D. A. (2008). Management control systems as a package—Opportunities, challenges and research directions. *Management accounting research*, 19(4), 287-300.
28. Miller, J. W, Saldanha, J. P, Hunt, C. S, & Mello, J. E. (2013). Combining formal controls to improve firm performance. *Journal of Business Logistics*, 34(4), 301-318.
29. Minarro-Viseras, E, Baines, T, & Sweeney, M. (2005). Key success factors when implementing strategic manufacturing initiatives. *International Journal of Operations & Production Management*, 25(2), 151-179.
30. Mulholland, M. (2016). *Applied Process Control: Efficient Problem Solving*. John Wiley & Sons.

31. Musarra, G, Robson, M. J, & Katsikeas, C. S. (2016). The influence of desire for control on monitoring decisions and performance outcomes in strategic alliances. *Industrial Marketing Management*, 55, 10-21.
32. Peng, Y, Kou, G, Sabatka, A, Matza, J, Chen, Z, Khazanchi, D, & Shi, Y. (2007, May). Application of classification methods to individual disability income insurance fraud detection. In *International Conference on Computational Science* (pp. 852-858). Springer Berlin Heidelberg.
33. Peters, M. D, Wieder, B, Sutton, S. G, & Wakefield, J. (2016). "Business intelligence systems use in performance measurement capabilities: Implications for enhanced competitive advantage". *International Journal of Accounting Information Systems*, 21, 1-17.
34. Phan, D. D, & Vogel, D. R. (2010). "A model of customer relationship management and business intelligence systems for catalogue and online retailers". *Information & management*, 47(2), 69-77.
35. Popovič, A, Hackney, R, Coelho, P. S, & Jaklič, J. (2012). Towards business intelligence systems success: Effects of maturity and culture on analytical decision making. *Decision Support Systems*, 54(1), 729-739.
36. Ramakrishnan, T, Jones, M. C, & Sidorova, A. (2012). Factors influencing business intelligence (BI) data collection strategies: An empirical investigation. *Decision Support Systems*, 52(2), 486-496.
37. Richards, G, Yeoh, W, Chong, A. Y. L, & Popovič, A. (2017). Business intelligence effectiveness and corporate performance management: An empirical analysis. *Journal of Computer Information Systems*, 1-9.
38. Roper, S. (1997). "Strategic initiatives and small business performance: an exploratory analysis of Irish companies". *Entrepreneurship & Regional Development*, 9(4), 353-364.
39. Rubin, E, & Rubin, A. (2013). The impact of business intelligence systems on stock returns volatility. *Information & Management*, 50(2-3), 67-75.

40. Saunders, M, Mann, R, & Smith, R. (2008). "Implementing Strategic initiatives: A framework of leading practices". *International Journal of Operations & Production Management*, 28(11), 1095-1123.
41. Sayin, M. O, Akyol, E, & Başar, T. (2016). Strategic control of a tracking system. In *Decision and Control (CDC), 2016 IEEE 55th Conference on* (pp. 6147-6153). IEEE.
42. Schryen, G. (2013). "Revisiting IS business value research: what we already know, what we still need to know, and how we can get there". *European Journal of Information Systems*, 22(2), 139-169.
43. Sharma, R. S, & Djiaw, V. (2011). Realising the strategic impact of business intelligence tools. *Vine*, 41(2), 113-131.
44. Shen, C. C, Chang, R. E, Hsu, C. J, & Chang, I. C. (2017). How business intelligence maturity enabling hospital agility. *Telematics and Informatics*, 34(1), 450-456.
45. Sitkin, S, Cardinal, L, & Bijlsma-Frankema, K. (Eds). (2010). *Organizational control*. Cambridge: Cambridge University Press.
46. Stouthuysen, K, Slabbinck, H, & Roodhooft, F. (2017). Formal controls and alliance performance: The effects of alliance motivation and informal controls. *Management Accounting Research*. 37, 49-63.
47. Suchánek, P. (2010). "Business intelligence-the standard tool of a modern company". In *6th International Symposium on Business Administration – Global Economic Crisis and Changes*, Opava, 432–441.
48. Tavakoli, I, & Perks, K. J. (2001). "The development of a strategic control system for the management of strategic change". *Strategic Change*, 10(5), 297-305.
49. Tetrault Sirsly, C. A, & Sur, S. (2013). Strategies for sustainability initiatives: why ownership matters. *Corporate Governance*, 13(5), 541-550.
50. Thomas, L, & Ambrosini, V. (2015). "Materializing strategy: the role of comprehensiveness and management controls in strategy formation in volatile environments". *British Journal of Management*, 26(S1), S105-S124.

51. Vom Brocke, J, Braccini, A. M, Sonnenberg, C, & Spagnoletti, P. (2014). "Living IT infrastructures—an ontology-based approach to aligning IT infrastructure capacity and business needs". *International Journal of Accounting Information Systems*, 15(3), 246-274.
52. Walter, J, Lechner, C, & Kellermanns, F. W. (2016). Learning activities, exploration, and the performance of strategic initiatives. *Journal of Management*, 42(3), 769-802.
53. Wanke, P, & Barros, C. P. (2016). "Efficiency drivers in Brazilian insurance: A two-stage DEA meta frontier-data mining approach". *Economic Modelling*, 53, 8-22.
54. Wieder, B, & Ossimitz, M. L. (2015). The impact of Business Intelligence on the quality of decision making—a mediation model. *Procedia Computer Science*, 64, 1163-1171.
55. Yu, K. H, & Levy, F. (2010). "Offshoring professional services: institutions and professional control". *British Journal of Industrial Relations*, 48(4), 758-783.