



تأثیر حمایت مدیریت ارشد بر عملکرد شعب بانک ملی شهر تهران با نقش میانجی مهارت‌های فن آوری و ظرفیت جذب

علی یزدی‌زاده *

مهدی نامداری **

مژگان افغانپور ***

چکیده

پژوهش پیش‌رو به دنبال این است که آیا تأثیر حمایت مدیریت ارشد بر مهارت‌های فن آوری و ظرفیت جذب می‌تواند منجر به افزایش عملکرد سازمانی شعب بانک ملی شهر تهران شود. روش اجرای پژوهش توصیفی - پیمایشی از نوع معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش حاضر شعب بانک ملی شهر تهران می‌باشد. تعداد کل جامعه آماری ۴۶۰ شعبه است که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه به تعداد ۲۱۰ شعبه محاسبه شد و توزیع پرسش‌نامه‌ها در بین نمونه‌های آماری به صورت تصادفی ساده صورت پذیرفت. روایی پرسش‌نامه به صورت محتوایی - صوری به تایید مشاوران و خبرگان اهل فن رسید و از لحاظ پایایی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ (مقدار ۰/۸۶) مورد بررسی قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و روش معادلات ساختاری با نرم افزار LISREL نسخه ۸ استفاده گردید. نتایج نشان داد که تأثیر حمایت مدیریت ارشد بر مهارت‌های فن آوری و ظرفیت جذب مثبت و معنادار است. همچنین تأثیر مهارت‌های فن آوری بر عملکرد سازمانی مثبت و معنادار است. اما تأثیر ظرفیت جذب بر عملکرد سازمانی معنادار نیست. همچنین حمایت مدیریت ارشد از طریق مهارت‌های فن آورانه و ظرفیت جذب منجر به افزایش عملکرد سازمانی می‌شود.

واژگان کلیدی

حمایت مدیریت ارشد، مهارت‌های فن آوری، ظرفیت جذب، عملکرد سازمانی، بانک ملی

* کارشناس ارشد مدیریت دولتی، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، تهران، ایران Yazdi.90A@gmail.com

** دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، واحد ساری، دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران Me.namdari@gmail.com

*** کارشناس ارشد مدیریت دولتی، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، تهران، ایران Mzh.afghanpour@gmail.com

نویسنده مسؤول یا طرف مکاتبه: علی یزدی‌زاده

مقدمه

در دهه‌های پسین، یکی از موضوع‌های مورد توجه پژوهشگران، عملکرد سازمانی است که باعث نوآوری‌های زیادی در این زمینه شده و اطلاعات به‌دست آمده از آن، توانایی سازمان را در کسب مزیت رقابتی و افزایش عملکرد، بالا می‌برد. موینیان و پاندی^۱ (۲۰۰۵) به این مطلب اشاره کرده‌اند که با آغاز قرن ۲۱، ما خود را در عصر «حکمرانی بر مبنای مدیریت عملکرد» می‌بینیم. تأکید بر نتایج و عملکرد، دلیل و ریشه این نام‌گذاری است. از چند دهه‌ی گذشته، مفهوم عملکرد در رأس تحولات مدیریت قرار گرفته و به هدف اصلی آن تبدیل شده است. بیش‌ترین و مهم‌ترین تحولات سال‌های پسین بر مفاهیم عملکرد سازمانی و اثربخشی متمرکز بوده که بهبود عملکرد بخش دولتی را به عنوان هدف اصلی خود بیان کرده‌اند. عملکرد سازمانی متأثر از عوامل زیادی است. یکی از راه‌های بهبود عملکرد سازمانی، بحث مهارت‌های فن‌آوری و ظرفیت جذب دانشی است (وو و همکاران^۲، ۲۰۱۵).

مبانی نظری

امروزه فناوری یکی از با ارزش‌ترین دارایی‌های فرآیندهای سازمانی جهت افزایش رشد و بهره‌وری است (زهرا و کیرچوف، ۲۰۰۵). بنابراین، فهم این که سازمان‌ها منابع فن‌آوری خود را چگونه برای کسب مزیت رقابتی اختصاص می‌دهند؛ یکی از مهم‌ترین موضوعات در تحقیقات اخیر بوده است (هوانگ، ۲۰۱۱). بررسی پژوهش‌ها، نقش مهم مهارت‌ها و قابلیت‌های خاص مرتبط با فن‌آوری و همچنین اکتساب و کاربرد دانش (ظرفیت جذب)، را به دلیل نقش مهمی که در عملکرد تجاری سازمان‌ها بازی می‌کنند را نشان می‌دهد (لی، لی و پنینگر، ۲۰۰۱). (گهوش و همکاران ۲۰۰۱) اظهار می‌کنند که تمام متغیرهای فن‌آوری نیازمند تعهد مدیریت ارشد به حمایت از توسعه فن‌آوری در درون سازمان هستند. حمایت مدیریت ارشد به مدیران عالی اجرایی و معاونان آنان اشاره دارد که مسئول سیاست‌های سازمان هستند (بولیوار راموس و همکاران، ۲۰۱۲). در واقع حمایت مدیریت ارشد از فن‌آوری به عنوان راهبرد فن‌آورانه‌ی سازمان که هدفش هدایت سازمان جهت تشخیص، اکتساب، توسعه و استفاده از فن‌آوری جهت دستیابی به مزیت رقابتی است، تعریف می‌شود (لانکتوت و سوان، ۲۰۰۰). ادراک مثبت مدیران ارشد در جهت سودمندی فن‌آوری، منجر به اعمال مدیریتی خاص جهت جذب فن‌آوری‌های جدید می‌شود

(لیانگ و همکاران، ۲۰۰۷). بنابراین در بافت فن آوران، حمایت مدیریت ارشد به درجه‌ای که مدیریت ارشد اهمیت کارکردهای فن آوری را تشخیص داده و در فعالیت‌های فن آوری مرتبط با موفقیت درگیر می‌شود اشاره دارد (گارسیا مورالز و همکاران، ۲۰۱۴).

نحوه تأثیرگذاری حمایت مدیریت ارشد بر توسعه مهارت‌های فن آوران و ظرفیت جذب یکی از موضوعات اصلی برای سازمان‌ها است. بنابراین سازمان‌ها همواره به منظور توسعه مهارت‌های جدید تحت فشار هستند و نیازمند اکتساب و کشف دانش جدید برای ماندن در فعالیت‌های رقابتی می‌باشند (گارسیا مورالز و همکاران، ۲۰۱۴؛ هوانگ، ۲۰۱۱).

مهارت‌های فن آوری به عنوان تکنیک‌های خاص سازمان و فهم علمی کارکنان تعریف می‌شود (لئونارد-بارتون، ۱۹۹۲). در صورتی که شایستگی‌های متمایز فن آوری بیانگر توانایی یا تخصص سازمان برای کاربرد دانش علمی و فنی از طریق مجموعه‌ای از روندها و روش‌های توسعه و بهبود محصولات و فرآیندها است (رنال، رنل و رولدان، ۲۰۰۶). ظرفیت جذب نیز به توانایی سازمان برای تشخیص ارزش‌های جدید، اطلاعات بیرونی، جذب و کاربرد آن برای اهداف تجاری است (کوهن و لوینثال، ۱۹۹۰؛ گارسیا مورالز و همکاران، ۲۰۱۴). ظرفیت جذب به طور گسترده‌ای از سطح سازمانی گرفته تا بررسی فرآیند نوآوری و همچنین تأثیر یادگیری سازمانی بر خلق مزیت رقابتی مورد استفاده قرار می‌گیرد. در واقع ظرفیت جذب به پدیده‌ای گفته می‌شود که افراد به کمک آن ضمن یادگیری به طور همزمان توانایی خود در جذب اطلاعات را نیز افزایش می‌دهند (گارسیا مورالز و همکاران، ۲۰۱۴).

یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار بر مهارت‌های فن آوری و ظرفیت جذب، حمایت مدیریت ارشد سازمان است. حمایت مدیریت ارشد یکی از تعیین‌کننده‌ها در افزایش سطوح مهارت‌های فن آوری است. زیرا مدیریت ارشد برای فراهم کردن هزینه‌ها و منابع کافی جهت برنامه‌های آموزشی فن آوری به منظور بهبود تخصص کارکنان در زمینه‌های فن آوری مسئول است (بولیوار راموس و همکاران، ۲۰۱۲). از سوی دیگر، حمایت مدیریت ارشد برای توانمند کردن سازمان‌ها جهت دسترسی، جذب و کاربرد دانش برای اهداف تجاری ضروری است. برای مثال، حمایت مدیریت ارشد بر اجرای فن آوری اطلاعات تأثیر می‌گذارد که به نوبه خود منجر به ارتقای پایگاه‌های دانش می‌شود و در نتیجه تسهیل اشتراک و جذب صورت می‌گیرد (علوی و لیدنر، ۲۰۰۱؛ گارسیا مورالز و همکاران، ۲۰۱۴).

در مجموع، بررسی پیشینه‌ی تجربی نشان می‌دهد که پژوهش‌های اندکی تأثیر حمایت مدیریت ارشد بر مهارت‌های فن‌آوری، ظرفیت جذب و عملکرد سازمانی را بررسی کرده‌اند (بوجیکا و فونتس، ۲۰۱۱؛ مارتین روجاس و همکاران، ۲۰۱۱؛ گارسیا مورالز، ۲۰۱۴). بنابراین مسأله‌ی اساسی پژوهش حاضر، بررسی تأثیر حمایت مدیریت ارشد بر مهارت‌های فن‌آوری و ظرفیت جذب بر عملکرد سازمانی از دیدگاه مدیران است تا از این طریق بر غنای ادبیات پژوهشی و تجربی در این زمینه بیفزاید و گامی در جهت بهبود کارآفرینی و عملکرد سازمانی بردارد.

امروزه در عرصه جهانی، افراد خلاق، نوآور و مبتکر به عنوان کارآفرینان، منشاء تحولات بزرگی در زمینه‌های صنعتی، تولیدی و خدماتی شده‌اند و از آنان نیز به عنوان قهرمانان ملی یاد می‌شود. چرخ‌های توسعه اقتصادی همواره با توسعه کارآفرینی به حرکت درمی‌آید. در اهمیت کارآفرینی همین بس که طی بیست سال (۸۰-۱۹۶۰) در کشور هند تنها پانصد مؤسسه کارآفرینی شروع به کار کرده‌اند و حتی پاره‌ای از شرکت‌های بزرگ جهان برای حل مشکلات خود به کارآفرینان روی آورده‌اند. با انجام تحقیقات در عوامل مؤثر بر کارآفرینی سازمانی می‌توان نسبت به شناخت نقاط ضعف و کم‌کاستی‌ها در سازمان اشراف پیدا کرد و در جهت ترمیم و تصحیح آن بر آمد (براتی مارنانی و ظهیری، ۱۳۸۴).

مطالعه فرآیند کارآفرینی به چند دلیل حائز اهمیت است. نخست به این دلیل که کارآفرینی جامعه را به سمت تغییرات تکنیکی و مبتکرانه سوق داده و رشد اقتصادی را باعث می‌شود، همچنین فرآیند کارآفرینی باعث توازن بین عرضه و تقاضا می‌شود. از جمله موضوعات مهم دیگر در ارتباط با کارآفرینی آن است که این فرآیند مهم باعث می‌شود تا دانش جدید تبدیل به خدمات و محصولات جدید شود. دیگر آن که کارآفرینی تبدیل به حرفه‌ی بسیار مهمی شده است و ما نیازمند هستیم که نقش آن را در توسعه ظرفیت‌های انسانی درک کنیم (شان، ۲۰۰۳).

همچنین کارآفرینی برای سیاست‌گذاران و مسئولان توسعه‌ی پایدار هر جامعه دارای دو پیامد بسیار مهم می‌باشد، اولاً نتیجه‌ی سیاست‌های ترویج و تسهیل کارآفرینی ایجاد اشتغال است، ثانیاً با کارآفرینی رفاه نیز تحقق می‌یابد (احمدپور دریانی، ۱۳۸۲). بنابراین با توجه به پیامدهای مهم کارآفرینی در پژوهش حاضر به بررسی تأثیر حمایت مدیریت ارشد و قابلیت‌های فن‌آوری بر کارآفرینی سازمانی و در نتیجه عملکرد سازمانی پرداخته می‌شود.

لازمه‌ی بقاء و تداوم حیات در این عصر و همچنین حرکت سریع و همگام با انقلاب اطلاعات و تغییرات سریع این است که سازمان‌ها خود را مجهز به فن‌آوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی نمایند؛ زیرا فن‌آوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی نیز به سرعت در حال تغییر و پیشرفت هستند به طوری که تحولات گسترده در زمینه فن‌آوری‌های اطلاعات از قبیل اینترنت، اینترنت، اکسترانت، تلفن همراه، کامپیوترهای شخصی و قابل حمل، ماهواره، ویدئو کنفرانس، پست الکترونیکی و غیره موجب تغییر در شیوه کار کردن، آموزش، ارتباطات و فرهنگ و جنبه‌های دیگر زندگی انسان‌ها شده است. بدون شک سازمان‌ها نیز برای بقا و ادامه‌ی حیات خود بایستی با این تغییرات همگام و منطبق شوند، زیرا در غیر این صورت نابود خواهند شد. از طرف دیگر مجهز شدن سازمان‌ها به این فن‌آوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی موجب تغییراتی در ساختار این سازمان‌ها خواهد شد. تا قبل از ورود به عصر اطلاعات ساختار اغلب سازمان‌ها غیر قابل انعطاف، بوروکراتیک، سلسله‌مراتبی و عمودی بود در حالی که با ورود فن‌آوری‌های اطلاعاتی به عنوان یک عامل تغییر، ساختار سازمان‌ها به صورت منعطف، تخت، ارگانیک و مجازی تغییر یافت و شکل‌های جدید سازمانی همچون سازمان شبکه‌ای، سازمان سلولی، سازمان فراپروکراتیک، سازمان شبکه‌عنکبوتی، سازمان بدون مرز، سازمان دانش‌محور و سازمان مجازی ظاهر شدند (تاج‌زاده‌نمین و نیساری تبریزی، ۱۳۹۱).

بنابراین با توجه به پیامدهای فن‌آوری اطلاعاتی برای سازمان و تغییراتی که در آن‌ها به وجود می‌آورد در پژوهش حاضر تأثیر حمایت مدیریت ارشد بر قابلیت‌های فن‌آوری اطلاعات را مورد بررسی قرار می‌گیرد.

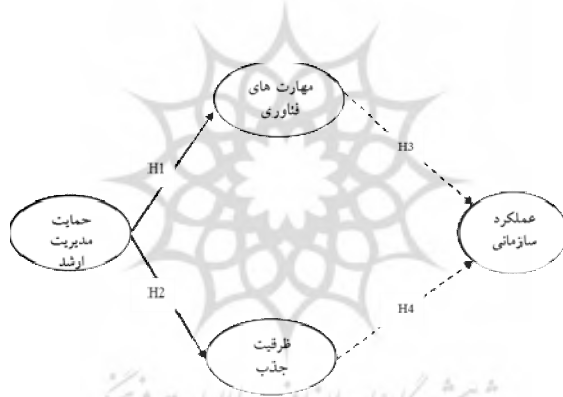
از سوی دیگر، همواره در اکثر سازمان‌های جهان مدیران و رهبران سازمانی در پی ارتقاء و بهبود عملکرد سازمان‌های خویش می‌باشند. یافته‌های قبلی بر نقش متغیرهای حمایت مدیریت ارشد، مهارت‌ها و قابلیت‌های فن‌آوری و کارآفرینی در بهبود عملکرد سازمانی تأکید کرده‌اند. اما مطالعات بسیار کمی اثرات مستقیم و غیر مستقیم متغیرهای ذکر شده را در چارچوب الگویابی معادلات ساختاری بر عملکرد سازمانی مورد بررسی قرار داده‌اند. بنابراین بررسی این متغیرها در چارچوب الگوی علی به منظور شناخت تأثیر مستقیم و غیر مستقیم این متغیرها بر عملکرد سازمانی ضروری به نظر می‌رسد.

فرضیه‌های تحقیق

- H1: بین حمایت مدیریت ارشد و مهارت‌های فن‌آوری رابطه معناداری وجود دارد.
H2: بین حمایت مدیریت ارشد و ظرفیت جذب رابطه معناداری وجود دارد.
H3: بین مهارت‌های فن‌آوری و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.
H4: بین ظرفیت جذب و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

مدل مفهومی پژوهش

در شکل شماره ۱ مدل مفهومی پژوهش با توجه به ادبیات نظری و پژوهشی ارائه شده است. مطابق با آن، حمایت مدیریت ارشد بر مهارت‌های فن‌آوری و ظرفیت جذب تأثیر دارد. مهارت‌های فن‌آوری و ظرفیت جذب نیز بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد. ضمن این‌که در این پژوهش، مهارت‌های فن‌آوری و ظرفیت جذب، نقش میانجی را دارند.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش

این پژوهش از نظر روش شناختی یک تحقیق توصیفی، و از نظر نتایج یک تحقیق کاربردی محسوب می‌شود. از نظر روش پژوهش، روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی می‌باشد زیرا سعی بر توصیف و تحلیل و تفسیر شرایط موجود دارد. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر، شعب بانک ملی شهر تهران و تعداد کل جامعه آماری پژوهش حاضر ۴۶۰ شعبه می‌باشد. روش نمونه‌گیری در پژوهش حاضر نیز روش نمونه‌گیری خوشه‌ای و با توجه به فرمول کوکران، ۲۱۰ شعبه به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. نمونه‌های آماری نیز برای توزیع و جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. در این پژوهش از هر دو روش گردآوری اطلاعات یعنی روش‌های کتابخانه‌ای و روش‌های میدانی و برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های توصیفی و استنباطی استفاده شد. در بخش توصیفی جنسیت، سن و مدرک تحصیلی پاسخ‌دهندگان و در بخش استنباطی از آزمون‌های همبستگی پیرسون و معادلات ساختاری و جهت تحلیل داده‌های پژوهش از نرم افزارهای SPSS 22 و LISREL 8.8 استفاده شده است.

ابزارهای اندازه‌گیری

در این پژوهش پرسش‌نامه‌ی استاندارد از منابع بین‌المللی بهره‌گرفته شده است. پرسش‌نامه حمایت مدیریت ارشد و مهارت‌های فن‌آوری از پژوهش گارسیا مورالز و همکاران (2014)، ظرفیت جذب از جیمنز و همکاران (2011) و عملکرد سازمانی از مورای و کوتابه (1999) استخراج شده است و متناسب با جامعه‌ی آماری تغییراتی در آن ایجاد شده است؛ به عبارتی دیگر، پرسش‌نامه هنجاریابی شده است. همچنین، برای سنجش روایی پرسش‌نامه علاوه بر استفاده از مبانی نظری در تعریف عملیاتی متغیرها، از طریق مطالعه‌ی مقدماتی بر مبنای نظر مشاوران و خبرگان اهل فن عمل شده است و روایی صوری ملاک نظر استادان و صاحب‌نظران قرار داده شده است.

حمایت مدیریت ارشد: برای اندازه‌گیری حمایت مدیریت ارشد از پرسش‌نامه بیرد و داویدسون (2003) و رای و همکاران (2005) که گارسیا مورالز و همکاران (214) پرسش‌نامه‌ای ۴ گویه‌ای بر اساس این دو پرسش‌نامه تدوین کردند که در این پژوهش از آن استفاده شده است.

مهارت‌های فن‌آوری: برای اندازه‌گیری مهارت‌های فن‌آوری از پرسش‌نامه رای و همکاران (2005) بیرد و داویدسون (2003) که گارسیا مورالز و همکاران (2014) پرسشنامه‌ای ۴ گویه‌ای بر اساس این دو پرسش‌نامه تدوین کردند استفاده شده است.

ظرفیت جذب: برای اندازه‌گیری ظرفیت جذب از پرسش‌نامه جیمنز و همکاران (2011) استفاده شده است. این پرسش‌نامه ۱۱ گویه دارد.

عملکرد سازمانی: برای اندازه‌گیری عملکرد سازمانی از پرسش‌نامه مورای و کوتابه (1999) استفاده شده است که ۵ گویه دارد.

پایایی ابزار

با استفاده از داده‌های به دست آمده از پرسش‌نامه و به کمک نرم‌افزار آماری SPSS میزان ضریب پایایی با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که نتایج در جدول شماره ۱ گزارش شده است.

جدول ۱. مقدار آلفای کرونباخ سؤالات پرسش‌نامه‌ها

متغیرها	آلفای کرونباخ
حمایت مدیریت ارشد	۰/۸۶
مهارت‌های فن‌آوری	۰/۸۵
ظرفیت جذب	۰/۸۲
عملکرد سازمانی	۰/۹۳
کل	۰/۸۶

تجزیه و تحلیل داده‌ها

تحلیل توصیفی- بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه آماری

یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که ۴۴/۸ درصد پاسخ دهندگان را مردان و ۵۵/۲ درصد پاسخ دهندگان را زنان تشکیل داده‌اند. همچنین ۸/۰۶ درصد از پاسخ دهندگان کمتر از ۳۰ سال، ۵۲/۸۲ درصد ۳۱ تا ۴۰ سال، ۳۵/۰۹ درصد ۴۱ تا ۵۰ سال و ۴/۰۳ درصد از پاسخ دهندگان ۵۱ سال به بالا سن بودند. همچنین از لحاظ تحصیلات یافته‌های پژوهش نشان‌دهنده این بود که ۲۶/۲۱ درصد از پاسخ دهندگان دارای مدرک فوق دیپلم و پایین‌تر، ۴۱/۱۳ درصد لیسانس و ۳۲/۶۶ درصد از پاسخ دهندگان دارای مدرک فوق لیسانس به بالا بودند.

تحلیل استنباطی

آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش

با توجه به این که سطح معناداری برای متغیرهای تحقیق بزرگتر از ۰.۰۵ است و نشان می‌دهد که داده‌های جمع‌آوری شده برای متغیرهای پژوهش نرمال است.

جدول ۲. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای متغیرهای تحقیق

متغیر	مقدار آزمون	سطح معناداری
حمایت مدیریت ارشد	۱/۰۸	۰/۱۹۷
مهارت‌های فن‌آوری	۱/۰۵	۰/۲۲۰
ظرفیت جذب	۰/۸۸۸	۰/۴۰۹
عملکرد سازمانی	۰/۸۳۰	۰/۴۹۶

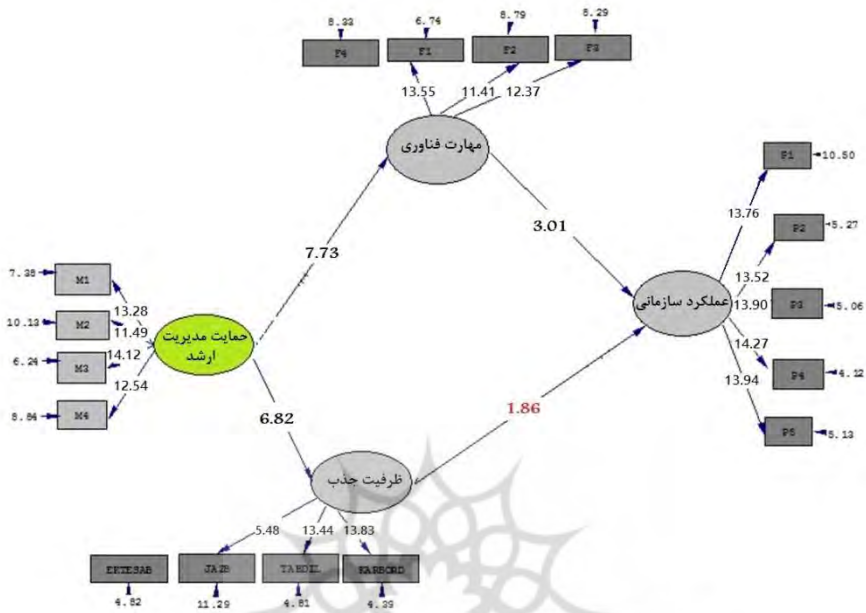
ضریب همبستگی بین متغیرها

برای شناسایی رابطه بین متغیرهای حاضر در مدل از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. یافته‌های به دست آمده از ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول شماره ۳ درج گردیده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که ضریب همبستگی حمایت مدیریت ارشد با مهارت فن‌آوری ($r=0/57$)، ظرفیت جذب ($r=0/48$) و عملکرد سازمانی ($r=0/18$) مثبت و معنی‌دار است. ضریب همبستگی مهارت فن‌آوری با ظرفیت جذب ($r=0/53$) و عملکرد سازمانی ($r=0/36$) مثبت و معنی‌دار است. ضریب همبستگی ظرفیت جذب با عملکرد سازمانی ($r=0/20$) مثبت و معنی‌دار است.

جدول ۳: ماتریس همبستگی سازه‌های پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴
حمایت مدیریت ارشد	۱			
مهارت‌های فن‌آوری	۰/۵۷**	۱		
ظرفیت جذب	۰/۴۸**	۰/۵۳**	۱	
عملکرد سازمانی	۰/۱۸**	۰/۳۶**	۰/۲۰**	۱

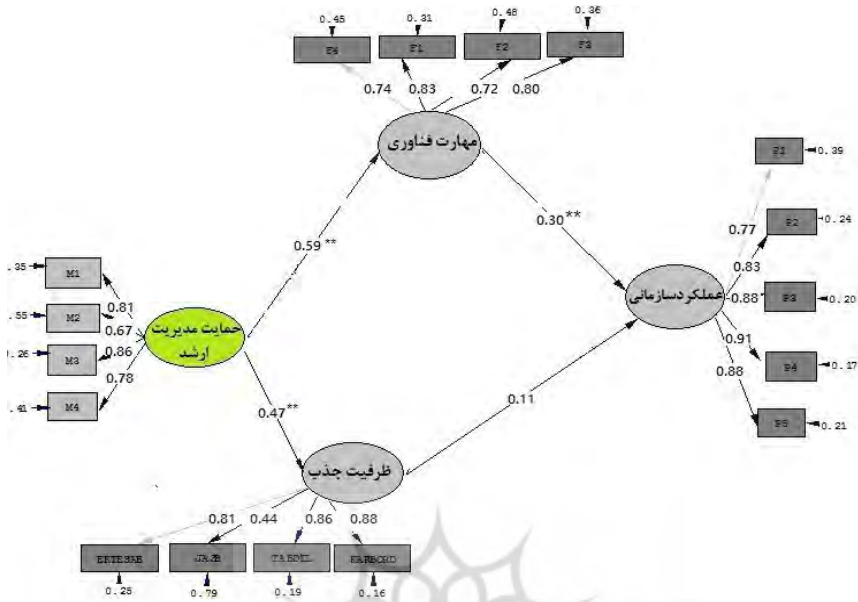
* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$



Chi-Square=493.48, df=278, P-value=0.00000, RMSEA=0.056

شکل ۲. ضرایب تی مدل (** p < 0.01 * p < 0.05)

در شکل شماره ۲ ضرایب تی مدل آزمون شده برای بررسی معناداری مسیر آورده شده است. ضرایب تی بالای ۱/۹۶ تا ۲/۵۸ ± در سطح ۰/۰۵ معنی دار می باشند و ضرایب تی بالاتر از ۲/۵۸ ± در سطح ۰/۰۱ معنی دار هستند. همان طور که در شکل شماره ۳ مشاهده می شود ضریب تأثیر ظرفیت جذب بر عملکرد سازمانی معنادار نیست، بقیه ضرایب مسیر در سطح ۰/۰۱ معنادار است. علاوه بر این جهت بارهای عاملی و ضرایب تی در تمام عامل ها مثبت است که نشانگر تأثیر مثبت و معنادار این عامل ها می باشد.



Chi-Square=493.48, df=278, P-value=0.00000, RMSEA=0.056

شکل ۳. ضرایب استاندارد شده مدل (* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$)

در شکل شماره ۳ مدل آزمون شده همراه با مقادیر استاندارد شده روی هر کدام از مسیرها درج شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که تمام ضرایب مثبت و معنادار هستند. در جدول شماره ۴ ضرایب اثر مستقیم، غیرمستقیم، کل و واریانس تبیین شده متغیرهای پژوهش آورده شده است. در این جا برای بررسی روابط میانجی از آزمون سو بل استفاده شده است. در آزمون سو بل یک مقدار Z-value از طریق رابطه زیر به دست می‌آید که در صورت بیش تر شدن این مقدار از ۱/۹۶ می‌توان در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار بودن تأثیر میانجی یک متغیر را تأیید نمود.

$$Z\text{-value} = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times s_a^2) + (a^2 \times s_b^2) + (s_a^2 \times s_b^2)}}$$

مفروضات رابطه:

a: مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

b: مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته

a^2 : مجذور مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

b^2 : مجذور مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته

S_a : خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

S_a^2 : مجذور خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

S_b : خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر میانجی و وابسته

S_b^2 : مجذور خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر میانجی و وابسته.

همان‌طور که در جدول شماره ۴ مشاهده می‌شود، اثر مستقیم مهارت فن‌آوری ($\beta = 0/30$) بر عملکرد سازمانی مثبت و معنادار است. اما اثر مستقیم ظرفیت جذب بر عملکرد سازمانی معنادار نیست. اثر مستقیم حمایت مدیریت ارشد بر ظرفیت جذب ($\beta = 0/47$) و مهارت فن‌آوری ($\beta = 0/59$) مثبت و معنادار است. اثر غیر مستقیم حمایت مدیریت ارشد بر عملکرد سازمانی مثبت و معنادار است. در مجموع ۳۷ درصد از واریانس توسط مدل پژوهش تبیین می‌شود.

همان‌طور که در جدول شماره ۴ مشاهده می‌شود ۲۹ درصد واریانس عملکرد سازمانی، ۲۲ درصد ظرفیت جذب و ۳۵ درصد واریانس مهارت‌های فن‌آوری توسط متغیرهای موجود در مدل پژوهش حاضر تبیین می‌شود.

شاخص‌های برازش به دست آمده برای مدل آزمون شده در جدول شماره ۵ نشان می‌دهد که شاخص RMSEA در مدل برآورد شده با میزان $0/056$ از سطح قابل قبولی برخوردار بوده و دیگر شاخص برازش مانند CFI، GFI، NFI، و AGFI به ترتیب برابر با $0/97$ ، $0/93$ ، $0/96$ و $0/90$ همگی در سطح مناسبی هستند و این مشخصه‌های نکویی برازش نشان می‌دهد داده‌های این پژوهش با ساختار عاملی این مدل برازش مناسبی دارد.

جدول ۴. Error! No text of specified style in document. نتایج ضرایب اثرات مستقیم، غیر مستقیم و کل

مسیر	اثر مستقیم	اثر غیر مستقیم	اثر کل	واریانس تبیین شده
تأثیر ظرفیت جذب بر عملکرد سازمانی	۰/۱۱	۰/۳۲**	۰/۴۳**	٪۲۹
تأثیر مهارت فن آوری بر عملکرد سازمانی	۰/۳۰**	۰/۱۹**	۰/۴۹**	
تأثیر حمایت مدیریت ارشد بر عملکرد سازمانی	-	۰/۵۷**	۰/۵۷**	
به روی ظرفیت جذب از حمایت مدیریت ارشد	۰/۴۷**	-	۰/۴۷**	٪۲۲
به روی مهارت فن آوری از حمایت مدیریت ارشد	۰/۵۹**	-	۰/۵۹**	٪۳۵

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

جدول ۵: مشخصه‌های برازندگی مدل برازش شده

مشخصه	پراورد	ملاک
نسبت مجذور خی به درجه آزادی (χ^2/df)	۱/۷۷	$\chi^2/df < 3$
جذر برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA)	۰/۰۵۶	$RMSEA < 0.08$
شاخص نکویی برازش (GFI)	۰/۹۳	$GFI > 0.9$
شاخص تعدیل شده ی نکویی برازش (AGFI)	۰/۹۰	$AGFI > 0.9$
شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)	۰/۹۷	$CFI > 0.9$
شاخص نرم شده برازندگی (NFI)	۰/۹۶	$NFI > 0.9$

یافته‌ها

H1: بین حمایت مدیریت ارشد و مهارت‌های فن‌آوری رابطه وجود دارد.

نتایج معادلات ساختاری نشان داد که ضریب تأثیر حمایت مدیریت ارشد بر مهارت‌های فن‌آوری (۰/۵۹) در سطح ۰/۰۱ مثبت و معنادار است. بنابراین فرضیه اول پژوهش مورد تأیید قرار گرفته و حمایت مدیریت ارشد بر مهارت‌های فن‌آوری تأثیر مثبت و معنادار دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های بیرد و داویدسون (2003)؛ گارسیا - مورالز و همکاران (2007) و گارسیا-مورالز و همکاران (2014) هم‌خوانی دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که مدیریت ارشد هزینه‌ها و منابع کافی جهت برنامه‌های آموزشی فن‌آوری به منظور بهبود تخصص کارکنان در زمینه‌های فن‌آوری فراهم می‌کند و از این طریق بر مهارت‌های فن‌آوری کارکنان تأثیر می‌گذارد. بنابراین حمایت مدیریت ارشد یکی از تعیین‌کننده‌ها در افزایش سطوح مهارت‌های فن‌آوری است.

H2: بین حمایت مدیریت ارشد و ظرفیت جذب رابطه وجود دارد.

نتایج معادلات ساختاری نشان داد که ضریب تأثیر حمایت مدیریت ارشد بر ظرفیت جذب (۰/۴۷) در سطح ۰/۰۱ مثبت و معنادار است. بنابراین فرضیه دوم پژوهش مورد تأیید قرار گرفته و حمایت مدیریت ارشد بر ظرفیت جذب تأثیر مثبت و معنادار دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های کامیسون و فورس (2010) و گارسیا-مورالز و همکاران (2014) هم‌خوانی دارد. بنابراین در تبیین این یافته می‌توان گفت که اگر مدیریت ارشد از ترویج پروژه‌های فن‌آوری اطلاعات حمایت کند، بودجه کافی به تحقیق و توسعه در زمینه فن‌آوری اختصاص دهد، بازسازی فرآیندهای کار را به عنوان اهرم فرصت‌های فن‌آوری در سازمان به کار گیرد و انتقال فن‌آوری در سازمان را تسهیل کند منجر به افزایش ظرفیت جذب دانش می‌شود و ظرفیت سازمان در اکتساب، جذب، اشتراک و کاربرد دانش بهبود پیدا می‌کند. فن‌آوری اطلاعات از طریق استفاده از فن‌آوری‌های جدید باعث افزایش دانش و توانایی سازمان و کسب بنیان‌های فن‌آوری قابل ملاحظه و استفاده از آن سازمان می‌شود و از این طریق بر نوآوری سازمانی تأثیر می‌گذارد.

H3: بین مهارت‌های فن‌آوری و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد.

نتایج معادلات ساختاری نشان داد که ضریب تأثیر مهارت‌های فن‌آوری بر عملکرد سازمانی (۰/۳۰) در سطح ۰/۰۱ مثبت و معنادار است. بنابراین فرضیه سوم پژوهش مورد تأیید قرار گرفته و مهارت‌های فناوری بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد. این یافته با نتایج گارسیا-مورالز

و همکاران (2014) هم‌خوانی دارد. این یافته نشان می‌دهد که مهارت‌های فن‌آوری اطلاعات یک عامل تسهیل‌کننده اصلی در فعالیت‌های کسب و کار سازمان‌ها است. از این رو به مهارت‌های فن‌آوری اطلاعات، یک مزیت سازمانی است که موفقیت سازمان تا حد بسیار زیادی به استفاده بهینه از آن بستگی دارد. مهارت‌های فن‌آوری اطلاعات سازمان‌ها را به شناخت راه‌حل‌های برای بیشینه کردن سود سرمایه‌گذاری‌هایشان و بهره‌برداری بیشتر از فن‌آوری اطلاعات جهت رسیدن و یا بهبود قابلیت‌های سازمانی و کسب مزیت رقابتی قادر خواهد ساخت. بنابراین این مهارت‌های فن‌آوری اطلاعات در فرایندهای سازمانی باعث جذب دانش جدی و منجر به واکنش سریع به تغییرات موجود در بازار و افزایش عملکرد سازمانی می‌شود.

H4: بین ظرفیت جذب و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد.

نتایج معادلات ساختاری نشان داد که ضریب تأثیر ظرفیت جذب بر عملکرد سازمانی (۰/۱۱) معنادار نیست. بنابراین فرضیه چهارم پژوهش مورد تأیید قرار نمی‌گیرد و ظرفیت جذب بر عملکرد سازمانی تأثیر معناداری ندارد. بنابراین این ظرفیت جذب تأثیر مستقیم معناداری بر عملکرد سازمانی ندارد اما از طریق کارآفرینی سازمانی منجر به بهبود عملکرد سازمانی می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

در مجموع نتایج نشان داد که تأثیر حمایت مدیریت ارشد بر مهارت‌های فن‌آوری و ظرفیت جذب مثبت و معنادار است. این یافته با نتایج پژوهش‌های بیرد و داویدسون (2003)؛ گارسیا - مورالز و همکاران (2007) و گارسیا-مورالز و همکاران (2014) و کامیسون و فورس (2010) هم‌خوانی دارد. تأثیر مهارت‌های فن‌آوری بر عملکرد سازمانی مثبت و معنادار است. این یافته با نتایج گارسیا-مورالز و همکاران (2014) هم‌خوانی دارد. اما تأثیر ظرفیت جذب بر عملکرد سازمانی معنادار نیست. همچنین حمایت مدیریت ارشد از طریق مهارت‌های فن‌آورانه و ظرفیت جذب منجر به افزایش عملکرد سازمانی می‌شود.

پیشنهاد‌های کاربردی:

۱. نتایج نشان داد ضریب تأثیر حمایت مدیریت ارشد بر مهارت‌های فن‌آوری و ظرفیت جذب مثبت و معنادار دارد. بنابراین به مدیران شعب بانک ملی شهر تهران پیشنهاد می‌شود هزینه‌ها و منابع کافی جهت برنامه‌های آموزشی فن‌آوری به منظور بهبود تخصص کارکنان در زمینه‌های فن‌آوری فراهم کنند، از ترویج پروژه‌های فن‌آوری اطلاعات حمایت کنند، بودجه کافی به تحقیق و توسعه در زمینه فن‌آوری اختصاص دهد، بازسازی فرآیندهای کار را به عنوان اهرم فرصت‌های فن‌آوری در سازمان بکار گیرد و انتقال فن‌آوری در سازمان را تسهیل کند تا از این طریق بر مهارت‌های فن‌آوری کارکنان و ظرفیت جذب سازمان تأثیر گذارد.

۲. نتایج نشان داد که ضریب تأثیر مهارت‌های فن‌آوری بر عملکرد سازمانی مثبت و معنادار است. بنابراین به شعب بانک ملی شهر تهران پیشنهاد می‌شود که از طریق برگزاری دوره‌های آموزشی مهارت‌های کارکنان واحد فن‌آوری، در عملکرد سخت افزار و سیستم عامل را افزایش دهند و بهبود عملکرد آنان را در عملکرد برنامه‌های تجاری و واحد فن‌آوری سازمان مورد تشویق قرار دهند تا از این طریق موجب بهبود عملکرد سازمانی شوند.

همچنین، با توجه به این که مدل این پژوهش در شعب بانک ملی شهر تهران مورد آزمون قرار گرفت، به سایر پژوهشگران پیشنهاد می‌شود که: ۱. برای تعمیم‌پذیری بیش‌تر، این پژوهش در سایر بانک‌های دولتی و خصوصی انجام شود؛ ۲. سایر عوامل مؤثر ظرفیت جذب و مهارت‌های فن‌آوری بررسی شود؛ ۳. با توجه به تأثیرپذیری مهارت‌های فن‌آوری از نااطمینانی محیطی، می‌توان در پژوهش‌های آتی از این متغیر به عنوان تعدیل‌کننده میان مهارت‌های فن‌آوری و

عملکرد سازمانی استفاده کرد؛ ۴. برای مطالعات تکمیلی، علاوه بر مطالعات کمی، مطالعات کیفی به صورت مصاحبه درباره متغیرهای پژوهش نیز صورت پذیرد.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

References

- Ahmadpour, M. (2004). *Entrepreneurship: definitions, theories and models*. Tehran, Iran: Jajromi publication. (In Persian).
- Barati, A., & Zahiri, M. (2006). *Entrepreneurship study in managers of public and educational hospitals of Iran of Medical Sciences*. Second conference on employment and higher education system of Iran. (In Persian).
- Tajzadeh, A., & Nayrasi, T. S. (2012). *The Internet Banking Services (IBS) in the Youth Market (Case Study: Eghtesad Novin Bank)*. *Journal of marketing Management*, 7(14), 57-73. (In Persian).
- Wu, S. P. J., Straub, D. W., & Liang, T. P. (2015). *How information technology governance mechanisms and strategic alignment influence organizational performance: Insights from a matched survey of business and it managers*. *Mis Quarterly*, 39(2), pp. 497-518.
- Zahra, S. A., & Kirchoff, B. A. (2005). *Technological resources and new firm growth: a comparison of start-up and adolescent ventures*. *Research in the Sociology of Work*, 15, 101-122.
- Huang, K. F. (2011). *Technology competencies in competitive environment*. *Journal of Business Research*, 64(2), 172-179.
- Li, L., Su, Q., & Chen, X. (2011). *Ensuring supply chain quality performance through applying the SCOR model*. *International Journal of Production Research*, 49(1), 33-57.
- Hayton, J. C. (2005). *Competing in the new economy: the effect of intellectual capital on corporate entrepreneurship in high-technology new ventures*. *R&D Management*, 35(2), 137-155.
- BolíVar-Ramos, M. T., García-Morales, V. J., & García-Sánchez, E. (2012). *Technological distinctive competencies and organizational learning: Effects on organizational innovation to improve firm performance*. *Journal of Engineering and Technology Management*, 29(3), 331-357.
- Lanctot, A., & Swan, K. S. (2000). *Technology acquisition strategy in an internationally competitive environment*. *Journal of International Management*, 6(3), 187-215.
- Liang, H., Saraf, N., Hu, Q., & Xue, Y. (2007). *Assimilation of enterprise systems: the effect of institutional pressures and the mediating role of top management*. *MIS quarterly*, 59-87.
- Doll, W. J. (1985). *Avenues for top management involvement in successful MIS development*. *MIS quarterly*, 17-35.
- Leonard-Barton, D., & Deschamps, I. (1988). *Managerial influence in the implementation of new technology*. *Management science*, 34(10), 1252-1265.
- Real, J. C., Leal, A., & Roldán, J. L. (2006). *Information technology as a determinant of organizational learning and technological distinctive competencies*. *Industrial Marketing Management*, 35(4), 505-521.

- Cohen, W. M., & Levinthal, D. A. (1990). Absorptive capacity: a new perspective on learning and innovation. *Administrative science quarterly*, 128-152.
- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS quarterly*, 107-136.
- Zampetakis, L. A., & Moustakis, V. S. (2010). An exploratory research on the factors stimulating corporate entrepreneurship in the Greek public sector. *International Journal of Manpower*, 31(8), 871-887.
- Zahra, S. A., Filatotchev, I., & Wright, M. (2009). How do threshold firms sustain corporate entrepreneurship? The role of boards and absorptive capacity. *Journal of Business Venturing*, 24(3), 248-260.
- Zahra, S. A., Nielsen, A. P., & Bogner, W. C. (1999). Corporate entrepreneurship, knowledge, and competence development. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 23(3), 169-189.
- Bojica, A. M., & Fuentes, M. D. M. F. (2012). Knowledge acquisition and corporate entrepreneurship: Insights from Spanish SMEs in the ICT sector. *Journal of World Business*, 47(3), 397-408.
- Garcia-Morales, V. J., Ruiz-Moreno, A., & Llorens-Montes, F. J. (2014). Effects of technology absorptive capacity and technology proactivity on organizational learning, innovation and performance: an empirical examination. *Technology Analysis & Strategic Management*, 19(4), 527-558.



پروشکاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی