

# تأثیر استفاده از فناوری کسب و کار الکترونیکی یا بر روی عملکرد سازمان و تعاملات درون سازمانی و میان سازمانی

علی احمدی / کارشناس ارشد مدیریت دولتی

مقدمه:

این مقاله بیانگر کاربرد وسیع کسب و کار الکترونیکی یا (E-B( Electronic business می‌باشد. به اختصار می‌توان این فناوری را به صورت زیر تعریف کرد: «به انجام کلیه عملیات تجاری (تبلیغات، بازاریابی، فروش و...) به جزء مرحله‌ی پرداخت (که باید به طور فیزیکی انجام شود) با استفاده از شبکه وب.» (شجاعی و ملکی زاده، ۱۳۸۳). در این مقاله سعی شده است برخی رویه و ابزارهای موجود در این فناوری معرفی شود و در راستای این هدف در ادامه به ارائه‌ی یک مدل مفهومی این فناوری پرداخته می‌شود و نیز به برخی نمونه‌های کاربردی این فناوری در سازمان‌ها اشاره خواهد شد. امیدوارم این مقاله بتواند اهمیت کاربرد کسب و کار الکترونیکی را در سازمان‌ها بیش از پیش نمایان سازد.

## بیان اهمیت کسب و کار الکترونیکی (E-ssenisub) در سازمان‌ها:

E-business اهمیت شایانی در بخش خصوصی دارد. درست است که این فناوری به طور عمومی به سازمان‌های خصوصی بیشتر کشیده شده است، اما اهمیت این موضوع در دولت و سازمان‌های دولتی نیز فراموش نشده است. کاربرد این فناوری در دولت به دولت الکترونیک (E-Government) معروف گشته است. (PP, ۲۲۱ : Mojca and jurij, ۲۰۰۷)

«هرنون» دولت الکترونیک را این‌گونه تعریف می‌کند:  
«فناوری مخصوص اینترنتی که دسترسی به اطلاعات و انتقال اطلاعات دولت را افزایش داده و این فرآیند را تسهیل می‌کند و به دیگر بخش‌ها نیز از جمله شهروندان، کارمندان دولت، سازمان‌ها و شرکت‌های دولتی و... خدماتی را ارائه می‌کند.

(Mojca and jurij , 2007 PP :222)

تغییر جریان شغلی در بخش دولتی از مدت‌ها پیش توسط دانشمندان و محققان پیش‌بینی شده بود تا این‌که در سال ۱۹۹۰ در طی یک دوره‌ی بازیابی فنی مهندسی، جریان شغلی طرح‌ریزی شد. سازمان‌های دولتی ایالات متحده در آن زمان به سوی ابتکار و خلاقیت در حرکت بودند و به آن تمایل داشتند. تا این‌که «تامسون» در سال ۲۰۰۰ این دیدگاه را، دیدگاه عملکرد ملی در آمریکا نامید.

هدف اصلی آنها همان تغییر ساختار سازمان‌های دولتی بود و به ویژه این موضوع زمانی اهمیت یافت که شرکت‌های مختلف آغاز به معرفی یک سری از سیستم‌هایی خاص نظیر (Enterprise resource planing), (ERP SCN(supply chain management) - E-B کردند. (Mojca and Jurij, 2007, PP:222)

#### رویه‌های کاربرد E-business:

روابط بدست آمده مابین فناوری E-business در تعاملات درون سازمانی و میان سازمانی برگرفته از مطالعات گذشته بوده و بر مبنای فرض‌هایی است که از تحقیقات گذشته حاصل می‌شود؛ بنابراین کاربرد این فناوری در سازمان‌های متعدد در سطح جهان و بررسی نتایج آن، ما را با یک سری از رویه‌های کلی از کاربرد این فناوری آشنا می‌کند (Nada, 2007, PP:335)

گذر از جوامع جغرافیایی به جوامع الکترونیکی، جهانی شدن و نقش مهم و فرآیند انقلاب فردی و مخابراتی را می‌توان عوامل بیرونی مؤثر بر شکل‌دهی زیربنایی به این فناوری دانست.

می‌توان گفت سازمان‌ها در سطح تبادل کالا و خدمات و خرید و فروش به پنج طریق سازماندهی می‌شوند:

۱. سازمان‌هایی که تمام تبادلات خود را در یک محل مرکزی تعهد کرده و انجام می‌دهند.
۲. سازمان‌هایی با تمرکز بالا به همراه اندکی عدم تمرکز که این سازمان‌ها بیش از ۵۰ درصد تعهدات و تعاملات خود را در داخل محل مرکزی به انجام می‌رسانند.
۳. سازمان‌هایی با حد اعتدال که ۵۰ درصد تعهدات و تبادلات خود را در محل مرکزی سازمان و ۵۰ درصد بقیه را در خارج به انجام می‌رسانند.

۴. سازمان‌هایی با تمرکز پائین و عدم تمرکز بالا که این سازمان‌ها بیش از ۵۰ درصد امور و تعهدات خود را در بیرون از محل مرکزی سازمان به طرق مختلف و یا ایجاد رویه‌های گوناگون به انجام می‌رسانند.
۵. سازمان‌های بدون تمرکز که تقریباً تمامی فعالیت‌ها در یک مکان انجام نشده و حتی می‌توان گفت برخی از این سازمان‌ها فاقد سازمان مرکزی‌اند. سازمان‌های مجازی را می‌توان جزء این دسته به حساب آورد.

(Fisher and Robert and Michiel, pp:1272)  
and Amrou, 2007

تا حدی می‌توان سازمانی که دارای فناوری کسب‌وکار الکترونیکی است را جزء گروه چهارم از این طبقه‌بندی فرض کرد؛ اما این نکته مهم است که این طبقه‌بندی مطلق نیست و سازمان‌ها در شرایط گوناگون می‌توانند جزء هر کدام از این دسته‌ها به شمار آیند.

رویه‌های اصلی استفاده از فناوری E-business را می‌توان به شرح زیر نامبرد:

۱. تعاملات داده‌های الکترونیکی (EDI (Electronic data interchange
  ۲. ارتباط و تعامل واقعی و هم‌زمان به صورت online
  ۳. تأمین فهرست یا کاتالوگ آن‌لاین الکترونیکی
  ۴. تأمین سیستم سفارش خرید آن‌لاین الکترونیکی
  ۵. مزایده‌ی معکوس الکترونیکی آن‌لاین
  ۶. دعوت‌نامه‌ها، اظهارها، احضارها و سیستم پیشنهادها با ساختار آن‌لاین الکترونیکی
  ۷. تعاملات B2B (to business business) خصوصی یا اینترنتی برای به فعالیت واداشتن عرضه‌کنندگان
  ۸. جذب حامیان و پشتیبانی قوی از طریق بازارهای الکترونیکی
  ۹. تعاملات B2B خصوصی از طریق عملیات اکسترانت به وسیله مشتریان
- (Fisher and Robert and Michiel and Amrou, 2007, pp:1272-1273)

اثر مثبت استفاده از فناوری E-business بر روی تعاملات درون سازمانی و میان سازمانی:

بنا به آنچه گفته شد اثر این فناوری بر سازمان براساس تحقیقات و مطالعات گذشته است. در یک مطالعه به وسیله «کنت» و «منتزر» بر روی رابطه E.B بر سرمایه‌گذاری، این نتیجه حاصل شد که یک رابطه قوی و مثبت بین سرمایه‌گذاری روی فناوری اطلاعات (Information technology) و میزان تعهد در تعاملات، مابین شرکاء وجود دارد.

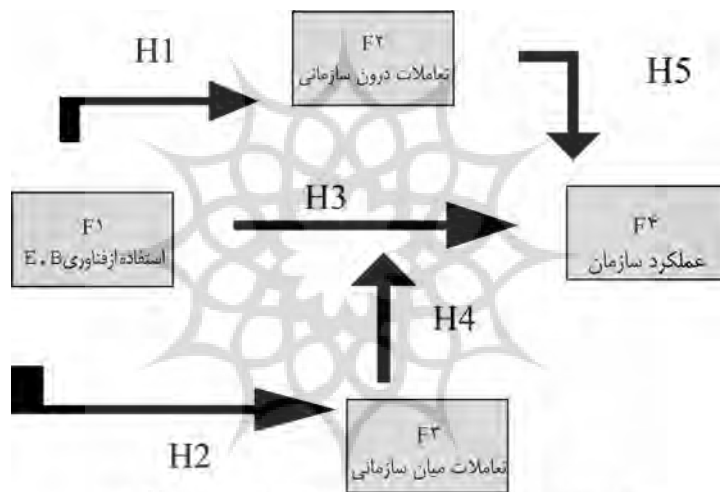
تأثیر استفاده از فناوری کسب و کار الکترونیکی یا بر روی عملکرد سازمان و تعاملات درون سازمانی و میان سازمانی □

برخی دیگر از محققان اثبات کردند که در صورت کاربرد IT می‌توان هزینه‌های هماهنگی را نیز کاهش داد. آنها توقع داشتند که این کاربرد IT باعث افزایش هماهنگی شود (Nada, 2007, pp: 1336)

بنابراین می‌توان گفت که فرضیه‌ی زیر بر مبنای انتظارات و تحقیقات بنا نهاده شده است که این فرضیه، همان هدف اصلی این مقاله است.

(کار برد فناوری E.B با تعاملات و عملکرد سازمان به ویژه تعاملات درون سازمانی و میان سازمانی همبستگی دارد) فرضیه‌ی فوق را می‌توان براساس مدلی شرح داد که ترسیم این مدل به همراه تعین روابط متغیرهای موجود در آن به شرح زیر می‌باشد:

- H1: شرکت از فناوری E-B استفاده می‌کند که در هماهنگی درون سازمان اثر مستقیم دارد.
- H2: شرکت از فناوری E-B استفاده می‌کند که در اثر مستقیم و مثبت بر تعاملات میان سازمانی دارد.
- H3: شرکت از فناوری E-B استفاده می‌کند که اثر مستقیم و مثبت بر روی عملکرد سازمان خواهد داشت.
- H4: تعاملات میان سازمانی اثر مستقیم و مثبتی بر روی تعاملات درون سازمانی دارد.
- H5: تعاملات درون سازمانی اثر مستقیم و مثبت بر روی عملکرد سازمان دارد.



مدل مفهومی پیشنهاد شده (Nada, 2007, pp: 1336).

در ادامه باید افزود که مطالعات تجربی بر روی اثر فناوری E-B بر روی عملکرد و تعاملات سازمانی در فرهنگ امروزی به صورت یک امر ریشه‌ای درآمده است و موضوعی مهم به حساب می‌آید. در اثر تعاملات سازمانی و اشتراک اطلاعات انتظار می‌رود که عملکرد سازمانی بهبود یابد.

این نکته نیز مؤکد است که مطالعه‌ی اثرات E-B در سازمان در عین ارتباط با مبحث IT و اثرات آن بر سازمان، موضوع مجزا و مستقل یابد به شمار آیند و ترکیب این دو در همدیگر تفکری خبط است. برای تفهیم بیشتر از یک نگاه دیگر E-B را تعریف می‌کنیم: «یک نوع توانایی، استعداد و قابلیت فناوری است که برای به دست آوردن، پردازش کردن و تبادل اطلاعات برای تصمیم‌گیری بهتر و مؤثر در رابطه با الگوها و استانداردهای رقابتی استفاده می‌شود» (مهذب، 1382)

نمونه‌ای از کاربرد E-B در صنعت هواپیمایی کره:

در اینجا به یک نمونه از کاربرد و تأثیر مثبت و مستقیم E-B بر روی عملکرد و تعاملات درون سازمانی و میان سازمانی اشاره می‌شود.

نمونه‌ی مورد ذکر، صنعت هواپیمایی در یک شرکت کره‌ای می‌باشد که اثر E-B بر روی بازار مسافرت‌های هوایی و فروش بلیط‌های این شرکت بررسی شده است.

این شرکت در گذشته دارای ساختاری محدود در کاربرد الکترونیک بوده که منحصر به زمان‌بندی پروازها در سایت می‌شد، اما امروزه

توسعه‌ی E-B حتی به شبکه‌های اجرایی فروش بلیط نیز گسترش یافته است. (Moon and Duk and Tae, 2006, pp:253) بر طبق آمار به دست آمده از این شرکت کره‌ای، بیش از ۷۰ درصد خانه‌ها به شبکه‌ی اینترنتی پرسرعت متصل‌اند. با تمام این احوالات تنها ۳۰ درصد از محل بلیطها از طریق سایتها و به روش کاربردی E-B به فروش می‌رسد و هنوز ۷۰ درصد از بلیطها به شکل سنتی فروخته می‌شود. با این حال همان ۳۰ درصد فروش نیز تا حد بسیار زیادی موجب افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها در سطح این (Moon and Duk and Tae, 2006, pp:256) شرکت گردیده است.

بر اساس یک بررسی انجام شده در می ۲۰۰۴ که از ۲۱۵ نفر در فرودگاه انجام می‌شود، نحوه‌ی تهیه‌ی بلیط و برخی سؤالات از طریق مصاحبه از این نمونه‌ی انتخابی در فرودگاه پرسیده شده و یک سری داده‌ها به دست می‌آید که قابل تعمیم به جوامع آماری بزرگتر است.

به طور خلاصه می‌توان کلیه‌ی نتایج به دست آمده از این نمونه‌ی آماری را بر حسب تفکیک‌های مختلف انجام داد و به یک نتیجه‌گیری رسید. این خلاصه‌برداری به صورت یک جدول درآمده که به شکل زیر ترسیم شده است:

جنس	مرد	۵۳/۸
	زن	۴۶/۲
سن	زیر ۳۰ سال	۳۸/۲
	۳۰-۴۰	۳۵/۷
	۴۰-۵۰	۱۸/۹
	بالای ۵۰ سال	۸/۱
نحوه‌ی تهیه‌ی بلیط	مراجعه به فرودگاه	۱۱/۶
	وب سایت	۱۲/۶
	اینترنت	۱۰/۶
	شرکت‌های سنتی	۶۲/۸
عوامل اصلی در نحوه‌ی انتخاب تهیه‌ی بلیط برحسب اولویت	قیمت	۳۷/۷
	سهولت در تغییر برنامه	۴۲/۷
	سهولت در نحوه‌ی خرید	۷۴/۴
	مقدم دانستن شرکت	۲۶/۱
	اطلاعات قطعی و مطمئن	۹/۵

(Moon and Duk and Tae, 2006, pp:256)

### نتیجه‌گیری:

می‌توان نتیجه گرفت که قابلیت کاربرد فناوری E-B در زمان حال نسبت به گذشته بسیار افزایش یافته که حتی می‌توان آن را به عنوان یک مزیت رقابتی به شمار آورد. ساختار سازمانی در اثر کاربرد E-B یک ساختار عدم تمرکز است. تعاملات داده‌های الکترونیکی (EDI)، ارتباطات B2B خصوصی، اینترنت، اکسترانت و سیستم‌های آن لاین الکترونیکی از مهم‌ترین رویه‌های استفاده از این فناوری به شمار می‌آیند.

E-B اهمیت شایانی در بخش خصوصی دارد و در بخش دولتی نیز استفاده از این فناوری را دولت الکترونیک نامیده‌اند. اهمیت استفاده از E-B در سازمان‌های خصوصی یکی از عوامل مهم مزیت رقابتی در این سازمان‌ها به شمار می‌آید.

در طول این تحقیق سعی شده تا نشان داده شود که فناوری E-B اگر در سازمان‌ها اعم از خصوصی و دولتی به کار گرفته شود، در نتیجه بهبود عملکرد سازمانی و تأثیر مثبت بر تعاملات درون سازمانی و میان سازمانی را به همراه خواهد داشت.

امیدوارم این مقاله توانسته باشد تا حدی حتی اندک اثرات مثبت استفاده از این فناوری جدید را (Electronic business) بر روی سازمان‌ها نشان داده باشد.

□ تأثیر استفاده از فناوری کسب و کار الکترونیکی یا بر روی عملکرد سازمان و تعاملات درون سازمانی و میان سازمانی



#### فهرست منابع :

##### الف) منابع فارسی

۱. انقلاب تجارت الکترونیکی / پیتر کابینگهام، فردریش فروشل، ترجمه داریوش مهذبی - تهران، اکباتان، ۱۳۸۲.
۲. تجارت الکترونیکی / محسن شجاعی، احمد ملکی زاده - مشهد، پرتو نگار، ۱۳۸۳.

##### ب) منابع لاتین

1. frasher ;j.p. Robert ; D.K ; Michiel ; R. L ; Amrou ;A . 2007. Utilizing e-business technologies in supply chain : the impact of firm charactvistics and teams . jurnal of oprations management (25) 1225-01274 .
2. Mojcu ; I . s . ; jurij ; j . ; 2007 . to words E – govem ment by business process change – A methodlogy for public sector . international jurnal of information management (27 ) 221 – 232 .
- 3 . Moon ; G . Y , ; Duk ; Y . Y ; tae ; W.Y;2006 . impuct of e – business on air travel markets; Distri bution of air line tickets in kovea . Jornal of air trans port management (12) 253 – 260 .
- 4 . Nada ; RS; 2007. An empirical study of the impact of e-business technolog ieson organizational coll abo ration and per for mance. Jurnal of operational manag ment (25) 1332- 1347 .