

عنوان مقاله: بررسی تأثیر آمادگی فناوری بر عملکرد سازمانی از طریق پذیرش فناوری

داود داودنیا^۱ - فریبا عباس پور^۲ - بهاره فرزین مهر^۳

دریافت: ۱۳۹۴/۴/۱۱

پذیرش: ۱۳۹۵/۱/۱۸

چکیده:

در محیط رقابتی امروز، سازمان‌ها برای ادامه حیات ناگزیر به کسب مزیت رقابتی هستند و در این راستا یکی از مقولاتی که به کمک کارشناسان سازمانی می‌آید فناوری اطلاعات است. استفاده از هر سیستمی برای بهبود وضعیت نیازمند یکسری آمادگی‌های قبلی است و بدون شک زمانی که کارکنان در جریان نوسانات قرار گیرند می‌توانند با شرایط خود را وفق دهند. اما فراسوی این توصیفات، مسئله این است که تأثیر تغییرات بر عملکرد کارکنان و در نهایت عملکرد سازمان چگونه خواهد بود. هدف این پژوهش بررسی تأثیر آمادگی فناوری بر عملکرد سازمانی است. جامعه آماری این پژوهش شامل شرکت‌های تولیدی شهر تهران بودند و حجم نمونه ۷۸ شرکت تعیین گردید که تعداد ۲۳۳ پرسشنامه به روش نمونه‌گیری تصادفی نظام‌مند جمع‌آوری شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه بود که ضریب آلفای کرونباخ آن برابر ۰/۸۸ به‌دست آمد. بر اساس تحلیل معادلات ساختاری PLS مشخص شد که آمادگی فناوری بیشترین تأثیر مثبت را بر عملکرد سازمان به هنگام استقرار یک فناوری دارد و از طرف دیگر بُعد «خوش‌بین بودن» یکی از ابعاد آمادگی فناوری، کمترین تأثیر را بر عملکرد سازمانی دارد. در نهایت پذیرش فناوری به‌صورت مستقیم بر عملکرد تأثیر ندارد و همچنین نقش تعدیل‌گر بین آمادگی فناوری و عملکرد ایفا نمی‌کند.

کلیدواژه‌ها: پذیرش فناوری، آمادگی فناوری، عملکرد سازمانی، مدل معادلات ساختاری، شرکت‌های تولیدی.

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی (نویسنده مسئول)
davoudnia.1987@yahoo.com

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی
f2_abbaspour@yahoo.com

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی
baharehfarzinmeh@yahoo.com

در فضای رقابتی و متغیر امروز، سازمان‌ها در تلاش هستند تا از راه‌های مختلف عملکرد خود را بهبود بخشیده و مزیت رقابتی پایدار ایجاد کنند. عملکرد سازمانی یک ساختار اساسی در مدیریت راهبردی است (Hamann *et al.*, 2013).

در سال‌های اخیر، رشد سریع فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات^۱ تأثیر بسیار مهمی بر زندگی بشر و کارکرد سازمان‌ها و مؤسسات در کشورهای مختلف داشته است (رضایی، ۱۳۸۸). حجم استفاده از فناوری اطلاعات به سرعت در حال گسترش است و اهمیت این مسئله را نزد سازمان‌ها بیشتر کرده است. همچنین فناوری اطلاعات به عنوان محور تشکیل جوامع اطلاعاتی، مورد توجه اکثر سازمان‌ها قرار گرفته، به گونه‌ای که از جایگاه خاصی در برنامه توسعه برخوردار شده است (موحدی و یاقوتی، ۱۳۸۷). بنابراین رهبران ارشد باید بر روی خلق شرایط ضروری برای توسعه زیرساخت فناوری اطلاعات و مدیریت اطلاعات تمرکز کنند، چرا که آن‌ها نقش اساسی در ایجاد سایر ظرفیت‌ها برای بهبود عملکرد شرکت‌ها بازی می‌کنند (Mithas *et al.*, 2011).

از زمان ظهور فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات، پژوهشگران از دیدگاه‌های مختلف به بررسی آثار و تبعات استفاده از این فناوری‌ها پرداخته‌اند (رضایی، ۱۳۸۸) و با توجه به رشد سریع محاسبات کاربر در سازمان‌ها، متخصصان مجبور به بررسی تأثیر پذیرش فناوری اطلاعات^۲ (IT) بر عملکرد و بهره‌وری فردی شده‌اند (Igarria & Tan, 1997). بنابراین توسعه و استقرار فناوری اطلاعات در سازمان‌ها مزایای زیادی را به همراه خواهد داشت که برای دستیابی به مزایای بالقوه این فناوری‌ها، باید پذیرش آن در سازمان‌ها مدنظر قرار گیرد (نفری و همکاران، ۱۳۹۰). با توجه به پژوهش‌های پیشین، تأثیر پذیرش فناوری بر آمادگی فناوری و همچنین تأثیر مثبت هر کدام از مدل‌ها به طور جداگانه بر عملکرد تأیید شده است. اما نقش مداخله‌گر آمادگی فناوری بر عملکرد مورد توجه قرار نگرفته است، بنابراین هدف اصلی پژوهش حاضر، پر کردن این خلأ است. در این پژوهش از بین الگوهای مختلفی که پژوهشگران فناوری اطلاعات، برای تبیین یا پیش‌بینی عوامل

1. Information Communication Technologies (ICT)
2. Information Technology (IT)

انگیزی استفاده کرده‌اند، مدل پذیرش فناوری^۱ دیویس^۲ که یکی از پرکاربردترین مدل‌ها در این زمینه است (Davis *et al.*, 1989) مورد استفاده قرار گرفت. همچنین از مدل آمادگی فناوریکی پاراسورامان همچنین استفاده شد. به عبارت دیگر هدف این پژوهش بررسی تأثیر ابعاد این مدل بر عملکرد سازمان است.

مبانی نظری

عملکرد سازمانی

عملکرد در لغت به معنی حالت یا کیفیت کارکرد است، بنابراین عملکرد سازمانی، یک سازه کلی است که به چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. معروف‌ترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران^۳ در سال ۲۰۰۲ ارائه شده است: «فرآیند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته» (رهنورد، ۱۳۸۷). امروزه در فضای رقابتی، کسب‌وکارها در تلاش‌اند تا با ایجاد مزیت رقابتی پایدار از طریق ارتقای عملکرد سازمانی رونق یابند و خود را با تغییرات انطباق دهند. بیشتر مطالعات گذشته در زمینه عملکرد سازمانی بر مبنای عملکرد مالی بوده‌اند، اگرچه شاخص‌های مالی چندان با اهداف بلندمدت یک کسب‌وکار همبستگی ندارند و نمی‌توانند در شرایط حاد رقابتی، مزیت برای سازمان‌ها ایجاد کنند (اخوان و یزدی‌مقدم، ۱۳۹۲).

عملکرد سازمانی، میزانی است که سازمان اهداف موردنظر خود را به انجام می‌رساند (Neshkova & Guo, 2012)، در واقع عملکرد مفهوم کلی است که عملکرد کلی سازمان را از ابعاد مختلف مدنظر قرار می‌دهد. ادبیات گذشته از اندازه‌گیری عملکرد با ابزارهای ذهنی و عینی دفاع می‌کند، اما مسلماً استفاده از ابزارهای عینی اعتبار بیشتری دارد (Camisón & Villar-López, 2014).

بنابراین عملکرد سازمان را می‌توان این‌گونه تعریف کرد: یک سازه چندوجهی است که شامل چهار بعد ۱. عملکرد مشتری محور شامل رضایت مشتری و عملکرد محصول یا خدمات؛ ۲. عملکرد مالی و بازار شامل درآمد، سود، موقعیت بازار، دوره زمانی گردش پول نقد و سود هر سهم؛ ۳. عملکرد منابع انسانی شامل رضایت کارکنان و ۴. اثربخشی سازمانی شامل زمان ورود به بازار، سطح نوآوری، تولید و انعطاف‌پذیری زنجیره تأمین است (Mithas *et al.*, 2011).

1. Technology Acceptance (TA)
2. Davis
3. Neely *et al.*

عملکرد را به شیوه‌های مختلفی می‌توان تحلیل کرد. شاخص‌های مالی یکی از شیوه‌های سنتی بودند که بعدها پژوهشگران اقدام به شناسایی شاخص‌های دیگری نمودند تا بتوانند عملکرد را بهتر مورد سنجش قرار دهند. یکسری از این شاخص‌ها عبارتند از: بهره‌وری، هزینه هر واحد، قیمت، نسبت عوامل، نسبت هزینه، سبد محصول، تخصیص ورودی‌ها، بازدهی، انطباق‌پذیری، منابع انسانی و غیره (اخوان و یزدی‌مقدم، ۱۳۹۲). همچنین در بسیاری از پژوهش‌ها برای سنجش عملکرد از دو بعد اثربخشی و کارایی همچنین استفاده شده است که اثربخشی توصیف‌کننده درجه نیل به اهداف سازمانی و کارایی توصیف‌کننده چگونگی استفاده و مطلوب دروندادها برای تولید دروندادهای معین است (رهنورد، ۱۳۸۷).

در این پژوهش برای سنجش عملکرد سازمانی، بعد اثربخشی در نظر گرفته شده است. اثربخشی سازمانی مفهوم واحد و منفردی نیست، بلکه موضوعی بسیار پیچیده است که مشتمل بر ترجیحات و انتظارات متفاوتی است. اثربخشی سازمان‌ها روشی است که سازمان‌ها، چگونگی تحقق موفقیت‌آمیز مأموریت‌هایشان را از طریق راهبردهای سازمانی مورد ارزیابی قرار می‌دهند. از جمله معیارهای اثربخشی می‌توان به اثربخشی کلی، کارایی، کیفیت، رشد، انگیزش، کنترل، انعطاف‌پذیری، مهارت‌های وظیفه‌ای مدیریت، ارتباطات و مدیریت اطلاعات، بهره‌وری، سود، مشارکت و تقسیم قدرت، پیشرفت، میزان غیبت، رضایت شغلی، روحیه، تضاد، تعیین هدف و برنامه‌ریزی، مهارت‌های بین فردی مدیریتی، آمادگی، کاربرد منابع محیطی، ارزش منابع انسانی، آموزش و توسعه اشاره نمود (آقائی و همکاران، ۱۳۹۰).

مدل موردنظر در این پژوهش، سنجش اثربخشی بر مبنای فرآیندهای درونی ریچارد ال دفت است. وی در کتاب خود الگوی سنجش اثربخشی مبتنی بر فرآیندهای درونی سازمانی را شامل ابعاد ذکر شده نام برده است: ۱. وجود فرهنگ بسیار غنی، قوی و جوی مساعد در سازمان؛ ۲. روحیه همکاری و وفاداری به گروه و کارگروهی؛ ۳. اعتماد، اطمینان، تفاهم و رابطه متقابل بین کارکنان و مدیریت سازمان؛ ۴. تصمیم‌گیری در کنار منابع اطلاعاتی صرف‌نظر از اینکه منابع اطلاعاتی در کجای نمودار قرار گرفته باشد؛ ۵. ارتباطات قوی در سطوح افقی و عمودی سازمان و هم‌دردی و همدلی با اعضای سازمان در کارها؛ ۶. دادن پاداش به مدیران متناسب با عملکرد، رشد و توسعه زبردستان و همچنین ایجاد گروه کاری کارآمد؛ ۷. رابطه متقابل (متعامل) بین اعضای سازمان و اجزای آن (ال دفت، ۱۳۷۷). برای سنجش عملکرد سازمانی از پرسشنامه چان و راینی^۱ (۲۰۰۵) استفاده شد که بر مبنای دو بعد اثربخشی مدیریتی و گرایش خدمات مشتری طراحی شده بود.

1. Chun & Rainey

آمادگی فناوری^۱

امروزه ظهور فناوری مدرن اطلاعاتی و گسترش آن در ابعاد مختلف زندگی، موجب بروز تحولی شگرف در مناسبات حاکم بر جامعه بشری شده است و توسعه و بهره‌گیری روزافزون از فناوری اطلاعات، مستلزم آموزش و آمادگی آن در شبکه‌های اطلاعاتی است. بنابراین مواجهه با چالش‌های پیش‌رو در عصر اطلاعات، به آمادگی در عرصه اطلاعات نیاز دارد و سازمان‌ها برای سنجش میزان آمادگی در فناوری اطلاعات و مواجهه با این چالش‌ها، نیازمند مفهومی برای محک خود هستند (حسینی و همکاران، ۱۳۹۳). فتحیان (۱۳۸۴) اعتقاد دارد که کلیه مدل‌های ارزیابی آمادگی الکترونیکی پنج دسته کلی شامل: جامعه، افراد، اقتصاد، فناوری و آموزش را مورد سنجش قرار می‌دهد. ابعاد آمادگی الکترونیکی شامل بعد محصولات و سرویس‌ها؛ بعد مدیریتی، سازمانی، ملی، صنعت، ارزش، منطقه‌ای بین‌المللی، فردی و بعد پذیرش است (حسینی و همکاران، ۱۳۹۳). آمادگی فناوری نشان‌دهنده دیدگاه‌های شخصی و تمایل به استفاده از محصولات و خدمات فناوری اطلاعات در زندگی روزمره افراد است و آمادگی فناورانه می‌تواند افراد را در به انجام رساندن اهداف حرفه‌ای آن‌ها کمک کند (Kuo, 2013). مطالعات قبلی نشان می‌دهد که افراد شخصیت و نگرش‌های مختلفی در استفاده از فناوری دارند (Rogers, 2003).

یکی از معروف‌ترین مدل‌های آمادگی فناورانه که رایج شده است، مدل TRI^۲ پاراسورامان^۳ است. وی این مدل را در سال ۲۰۰۰ با ارایه شاخص‌های آمادگی فناوری برای اندازه‌گیری سطح آمادگی استفاده از فناوری توسعه داده است. TRI به استفاده از فناوری به جای صلاحیت استفاده از آن بیشتر متمایل است (Parasuraman & Colby, 2001). TRI کاربران را بر اساس ویژگی شخصیتی در چهار گروه تعریف می‌کند: خوش‌بین، نوآور، احساس ناراحتی و عدم امنیت که تعریف هر کدام از این ابعاد به صورت زیر است:

۱. خوش‌بینی^۴: اعتقاد مثبت در مورد فناوری در افزایش کنترل، انعطاف‌پذیری و بهره‌وری؛^۲
نوآور بودن^۵: تمایل به استفاده برای اولین بار از فناوری جدید؛^۳ احساس ناراحتی^۶: درک عدم کنترل بر فناوری و احساس غرق شدن در آن؛^۴ عدم امنیت^۷: عدم اعتماد به فناوری در مورد امنیت و

1. Technology Readiness (TR)
2. Technology Readiness Index
3. Parasuraman
4. Optimism
5. Innovativeness
6. Discomfort
7. Insecurity

حفظ حریم خصوصی و شک در مورد توانایی درست کار کردن آن (Walczuch *et al.*, 2007). دو بُعد اولی بیان‌کننده القا مثبت نسبت به استفاده از فناوری و به‌نوعی پیش‌برنده است و دو بُعد آخری ابعادی را نشان می‌دهد که به‌نوعی مانع اتخاذ فن‌آوری جدید شده است. برای سنجش متغیر آمادگی فناوری هم از پرسشنامه شاخصهای آمادگی فناوری طراحی شده توسط پاراسورامان و کولبی^۱ (۲۰۱۵) استفاده شد.

پذیرش فناوری

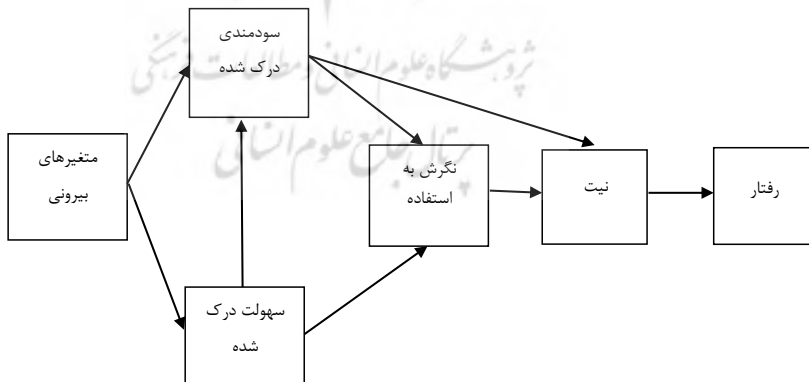
طی دو دهه اخیر بخش قابل ملاحظه‌ای از مطالعات سیستم‌های اطلاعات مدیریت به شناسایی عوامل مختلفی که بر رفتار پذیرش و کاربرد یک فناوری در محیط‌های سازمانی تاثیر دارند، متمرکز شده است. این موضوع باعث شکل‌گیری مدل‌های متنوعی شده که از این مدل‌ها می‌توان به چند نمونه اشاره کرد: ۱. مدل پذیرش فناوری دیویس (TAM)^۲ (Davis *et al.*, 1989)، طبق نمودار (۱)، ۲. مدل پذیرش فناوری دو (TAM2) وینکاتش و دیویس^۳ (۲۰۰۰)، ۳. نظریه عمل استدلال شده^۴ (آجزن و فیشبن^۵، ۱۹۷۰)، ۴. نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده^۶ (آجزن (۱۹۹۱).

اساس مدل «پذیرش فناوری» را دو تصور یا عقیده خاص که از عوامل اصلی مرتبط با رفتارهای پذیرش رایانه هستند، تشکیل می‌دهند. اولی برداشت ذهنی از سودمندی و دومی برداشت ذهنی از آسانی استفاده است که این مدل برای توضیح نیت استفاده و پذیرش فناوری جدید در سازمان استفاده‌کننده توسعه داده شد. TAM دارای سه متغیر کلیدی شامل سودمندی ادراک شده^۷، سهولت درک شده در استفاده^۸ و قصد رفتاری برای استفاده^۹ است (Erdogmus & Esen, 2014). دیویس^{۱۰} (۱۹۸۹) سهولت استفاده درک شده را به‌عنوان حدی که یک نفر اعتقاد دارد یادگیری یا استفاده از یک سیستم مستلزم تلاش زیادی نیست و سودمندی درک شده را به‌عنوان حدی که یک نفر اعتقاد دارد به‌کارگیری یک سیستم خاص، عملکرد وی را بهبود می‌بخشد، تعریف کرده است که تأثیر بارزی بر قصد افراد برای استفاده از فناوری یا سیستم دارد. همچنین برداشت کاربران همچنین نگرش در مورد

1. Parasuraman & Colby
2. Technology Acceptance Model
3. Venkatesh & Davis (2000)
4. Theory of Reasoned Action (TRA)
5. Ajzen & Fishbein
6. Theory of Planned Behavior (TPB)
7. Perceived Usefulness
8. Perceived Ease of Use
9. Behavioral Intention to Use
10. Davis (1989)

استفاده از سیستم را تحت تأثیر قرار داده و این نگرش، قصد آن‌ها برای استفاده از سیستم را تعیین می‌کند و در نهایت سطح استفاده از سیستم مشخص می‌شود (الهی و همکاران، ۱۳۸۹). به این دلیل مدل TAM برای این پژوهش انتخاب شده است، چرا که به‌طور تجربی آزمایش شده و به لحاظ اعتبار، کاربردی بودن و دوباره اجرا کردن آن تأیید شده است. TAM یکی از قوی‌ترین، مستحکم‌ترین و با صرفه‌ترین مدل برای پیش‌بینی پذیرش کاربران به خصوص در مفاهیم سیستم‌های اطلاعاتی است. بر طبق پژوهشی که ونکنتاش در سال ۲۰۰۰ انجام داد مشخص شد ترکیب باصرفه بودن TAM با قدرت پیش‌بینی آن، استفاده از آن را در شرایط مختلف آسان می‌کند (Erdogmus & Esen, 2014). مدل کلی TAM پیشنهاد شده توسط دیویس (۱۹۸۹) دارای چهار مرحله به‌صورت زیر است:

۱. متغیرهای بیرونی بر عقاید کاربران برای استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات تأثیر می‌گذارند؛
 ۲. عقاید کاربران نگرش آنان را در استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات تحت تأثیر قرار می‌دهد؛
 ۳. نگرش کاربران بر تمایل آنان به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات تأثیر می‌گذارد؛
 ۴. تمایل کاربران به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات سطح استفاده از آن‌ها را تعیین می‌کند (رضایی، ۱۳۸۸).
- در این پژوهش برای سنجش سه متغیر اصلی مدل یعنی سودمندی درک شده، سهولت درک شده و نگرش و قصد بر استفاده از فناوری از پرسشنامه گردآوری شده توسط سانچز-فرانکو (۲۰۱۰) استفاده شد.



نمودار ۱: مدل پذیرش فناوری (Davis et al., 1989)

پیشینه پژوهش

پژوهش‌های گذشته نشان می‌دهد آمادگی فناوری بر پذیرش آن تأثیر دارد. تأثیر مثبت «خوش‌بینی» بر «درک سودمندی»، «احساس ناراحتی» بر «درک سودمندی» و «سهولت درک شده» و همچنین «عدم امنیت» بر «سهولت درک شده» مورد تأیید قرار گرفت (Esen & Erdogmus, 2014). «آمادگی فناوری» سودمندی درک شده و سهولت درک شده را در استفاده بالا می‌برد (Lin & Chang, 2011). همچنین پژوهش دیگری نشان داده است که ابعاد آمادگی فناوری تأثیر معنی‌داری بر پذیرش فناوری دارد (Lam et al., 2008).

در پژوهشی که بین کارکنان خدماتی انجام شد از مدل پذیرش فناوری فقط دو بعد «سودمندی» و «سهولت درک شده» در نظر گرفته شد. نتایج پژوهش نشان داد که همه ابعاد آمادگی فناوری به غیر از نوآورانه بودن بر سودمندی درک شده تأثیر مثبت و تأیید شده دارد (Walczuch et al., 2007). دانش بالای فناوری اطلاعات از آمادگی فناوری حمایت می‌کند و سازمان‌ها را قادر می‌سازد با یکپارچگی اطلاعات؛ سودآور شوند و عملکرد سازمانی و خدمات مشتریان خود را ارتقا دهند و در نهایت هزینه‌های خرید خود را کاهش دهند (Oliveira & Martins, 2010). آمادگی فناوری، کاربران را تشویق می‌کند تا بازخور را به سیستم‌های اطلاعاتی ارائه دهند تا کیفیت سیستم‌های اطلاعاتی و موفقیت آن‌ها به دست آید. به عبارت دیگر سطح بالای آمادگی فناوری، عملکرد سازمانی را بالا می‌برد (Kuo, 2013).

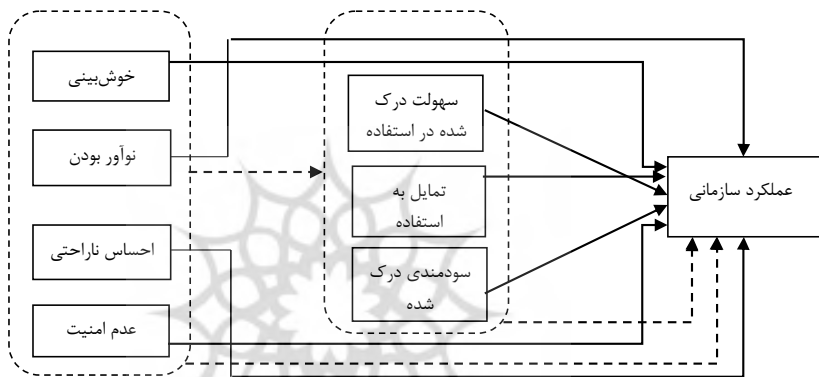
پژوهش الهی و همکاران (۱۳۹۱) در شرکت‌های بیمه نشان داد که آمادگی الکترونیکی رابطه مثبت و معنی‌داری با موفقیت بیمه الکترونیکی دارد و آمادگی شبکه بین سازمانی بر میزان بهره‌گیری از مزایای بیمه الکترونیکی از طریق اثرگذاری بر سازمان و شبکه بین سازمانی بر موفقیت آن تأثیر می‌گذارد. ریچی^۱ (۲۰۰۳) نتیجه پژوهش‌های خود را در کتابی با عنوان «آمادگی فناورانه و تناسب تعامل راهبردی: تأثیر قابلیت‌های پویای شایستگی خدمات لجستیک و عملکرد» منتشر کرد و اظهار داشت که آمادگی فناورانه ممکن است بر عملکرد کلی شرکت اثر داشته باشد. اما کو^۲ (۲۰۱۳) نشان داد که آمادگی فناورانه نقش تعدیلگر مثبت بین کیفیت سیستم‌های اطلاعاتی^۳ و عملکرد سازمانی دارد و رابطه مستقیم این دو را تأیید نکرد.

مطالعات بر روی پذیرش فناوری که با تئوری یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری ارتباط

1. Richey
2. Kuo
3. Information System Quality (ISQ)

دارد، نشان داد که انتظار عملکرد (حدی که فرد باور دارد استفاده از یک سیستم عملکرد شغلی اش را بالا می‌برد)، امید به تلاش (درجه سهولت استفاده از یک سیستم) و تأثیر اجتماعی (درجه‌ای که فرد احساس می‌کند از یک سیستم باید استفاده کند) تحت تأثیر استفاده فرد از فناوری اطلاعات در سازمان است (Huijts *et al.*, 2012). همچنین در پژوهش دیگری به این نتیجه رسیدند که سودمندی درک شده به‌عنوان یکی از ابعاد مدل پذیرش فناوری، اثربخشی و انعطاف‌پذیری را افزایش می‌دهد (Lu *et al.*, 2014).

بنابراین الگوی مفهومی پژوهش به‌صورت نمودار (۲) ارائه می‌شود:



نمودار ۲: الگوی مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، پژوهشی کاربردی است؛ زیرا شرکت‌های تولیدی تهران می‌توانند از نتایج آن استفاده نمایند. از این رو که پژوهش حاضر به دنبال شرح و توصیف چگونگی وضع موجود در سازمان مورد مطالعه است و سعی شده تا آنچه را که هست بدون دخالت یا استنتاج ذهنی گزارش دهد و نتایج عینی از موقعیت موردنظر را ارائه نماید، و یک پژوهش توصیفی است. همچنین پژوهش فوق از نوع پژوهش‌های میدانی و اکتشافی همچنین به شمار می‌آید. این پژوهش از نظر فلسفی یک پژوهش اثبات‌گراست و رویکرد آن قیاسی است.

متناسب با فرضیه‌های پژوهش با توجه به اینکه نرم‌افزار Smart-PLS نسبت به نرمال نبودن داده‌ها حساس نیستند و توانایی در پیش‌بینی مدل‌های پیچیده و همچنین قابلیت تحلیل در نمونه‌های کوچک را دارد، از این نرم‌افزار استفاده شد. روشی که برای تحلیل داده مورد استفاده

قرار گرفت PLS-SEM است. جامعه آماری سازمان‌های تولیدی مستقر در تهران است که حجم نمونه آن بر اساس فرض‌های معادلات ساختاری PLS^۱ تعیین گردید و تعداد ۲۳۳ پرسشنامه بین ۷۸ سازمان تولیدی پخش و جمع‌آوری شد.

در این پژوهش ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه بود. متغیر آمادگی فناوری به‌عنوان متغیر مستقل، متغیر عملکرد سازمانی تحت عنوان متغیر وابسته و پذیرش فناوری همچنین متغیر میانجی در نظر گرفته شد. همان‌طور که در جدول (۱) ارایه شده است در این مطالعه ۹ پرسش برای عملکرد سازمانی، ۱۶ پرسش درباره آمادگی فناوری و ۱۴ پرسش برای سنجش پذیرش فناوری مطرح گردید.

پرسشنامه برای برخورداری از روایی لازم بر اساس مبانی نظری تهیه و به تایید صاحب‌نظران تخصصی رسید. توسط ضریب آلفای کرونباخ اعتبار لازم این پژوهش به‌دست آمد، به‌صورتی که ابتدا ۴۲ پرسشنامه بین اعضای جامعه آماری توزیع و روایی آن مورد سنجش قرار گرفت. آلفای کرونباخ گرفته شده از ۴۲ پرسشنامه (آلفای مقدماتی) برابر با ۰/۹۰ و آلفای کرونباخ نهایی برای بار دوم، برابر با ۰/۸۸ به‌دست آمد که قابل قبول است. همچنین در هر مرحله از تحلیل مقادیر آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی محاسبه شد که در جدول (۱) آورده شده است. برتری پایایی ترکیبی نسبت به آلفای کرونباخ آن است که این آماره فرض هم‌وزن بودن متغیرهای مشاهده‌پذیر در مدل را ندارد و مقادیر مورد تایید آن عدد بالای ۰/۷ است.

جدول ۱: ابعاد متغیرها

منبع	تعداد گویه‌ها	ابعاد	سازه
Chun & Rainey, 2005	۶	اثربخشی مدیریتی	عملکرد
	۳	مشتری محوری	
Parasuraman & Colby, 2015	۴	خوش‌بینی	پذیرش فناوری
	۴	نوآور بودن	
	۴	احساس ناراحتی	
	۴	عدم امنیت	
Sanchez-Franco, 2010	۵	سهولت درک شده در استفاده	آمادگی فناوری
	۶	تمایل به استفاده	
	۳	سودمندی درک شده	

1. Partial Least Square

تحلیل یافته‌ها

آمار توصیفی مطالعه به صورت جدول (۲) قابل ارایه است.

جدول ۲: آمار توصیفی

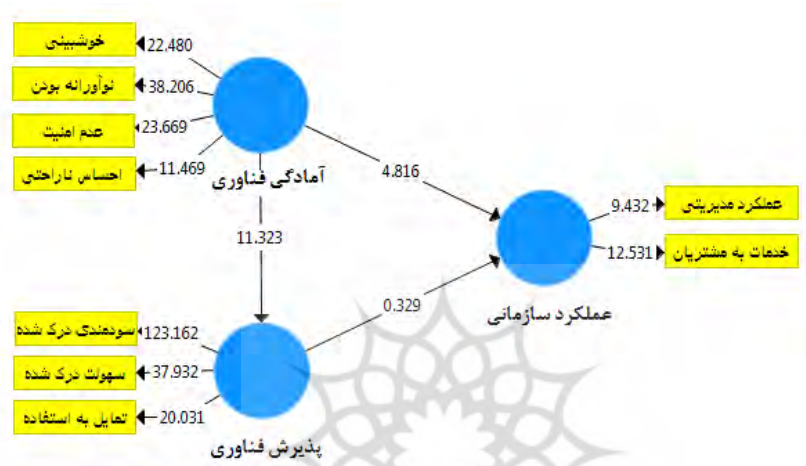
متغیرها	گروه‌ها	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۱۵۱	۶۵
	زن	۸۲	۳۵
سن (سال)	۲۰ تا ۳۰	۷۷	۳۳
	۳۱ تا ۴۰	۱۰۱	۴۳
	۴۱ تا ۵۰	۴۰	۱۷
	۵۱ به بالا	۱۵	۷
تحصیلات	دیپلم	۹۷	۴۲
	فوق دیپلم	۵۹	۲۵
	لیسانس	۴۶	۲۰
	فوق لیسانس دکتری	۲۳ ۸	۱۰ ۳
سابقه خدمت (سال)	۱ تا ۳	۳۹	۱۷
	۴ تا ۷	۶۸	۲۹
	۷ تا ۱۰	۴۹	۲۱
	۱۰ به بالا	۷۷	۳۳

آزمون فرضیه‌های اول تا سوم

فرضیه ۱. آمادگی فناوری بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد؛ فرضیه ۲. پذیرش فناوری بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد؛ فرضیه ۳. آمادگی فناوری بر پذیرش فناوری تأثیر مثبت دارد. همان‌طور که در نمودار (۳) نشان داده شده است، نتایج حاصل از تحلیل بر مبنای فرضیه‌های ۱ و ۲ و ۳ نشان می‌دهد که آمادگی فناوری با شدت تأثیر ۰/۵۱۸ و p-value با مقدار ۰/۰۰۰ و مقدار آماره t ، ۱۱/۳۳۳ است. از آنجایی که مقدار این آماره بیشتر ۱/۹۶ است، فرضیه اول تأیید می‌شود و آمادگی فناوری بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد. اما پذیرش فناوری با مقدار p-value ۰/۸۰۱ و آماره t ، ۰/۳۲۹ نشان می‌دهد فرض دوم مبنی بر تأثیر پذیرش فناوری بر عملکرد سازمانی

مورد تأیید واقع نشده است.

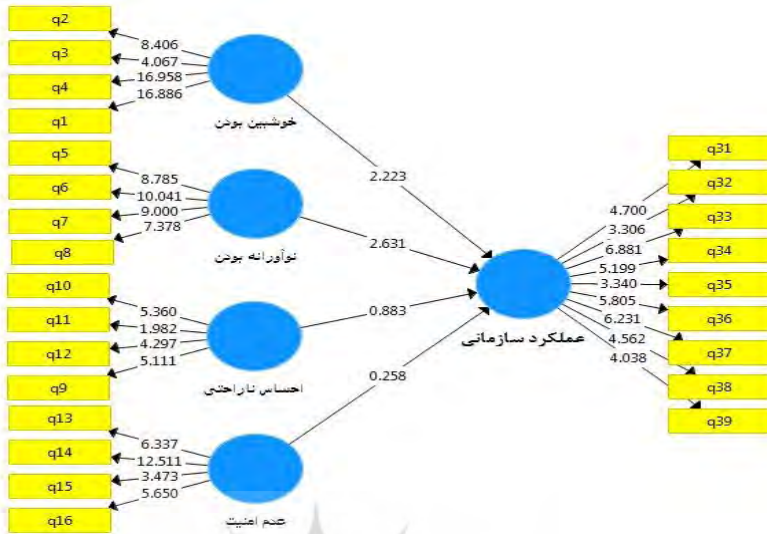
مقدار آماره t برای فرضیه سوم همچنین نشان می‌دهد که با توجه به اینکه عدد فوق (۴/۸۱۶) بالای ۱/۹۶ است، در سطح ۹۵ درصد معنی‌دار است و تأیید شده است. بنابراین، آمادگی فناوری بر پذیرش فناوری تأثیر مثبت دارد.



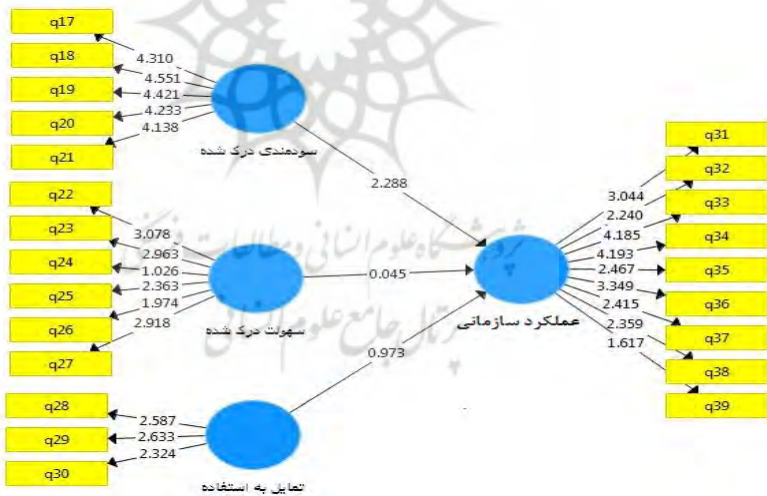
آزمون فرضیه‌های چهار و پنج

فرضیه ۴. ابعاد آمادگی فناورانه بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد؛ فرضیه ۵. ابعاد پذیرش فناوری بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

نمودارهای (۴) و (۵) خروجی‌های نرم‌افزار بر مبنای فرضیه‌های ۴ و ۵ است که به بررسی تأثیر ابعاد آمادگی و پذیرش فناوری بر عملکرد سازمانی پرداخته است. مقادیر t برای فرضیه ۴ نشان می‌دهد که ابعاد آمادگی فناوری در سطح معنی‌داری ۹۵ درصد، خوش‌بین بودن و نوآورانه بودن با مقادیر ۲/۲۲۳ و ۲/۶۳۱ بر روی عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد، چرا که مقادیر آن بالای ۱/۹۶ است. شدت تاثیر آنها به ترتیب ۰/۳۰ و ۰/۴۴ و مقادیر p -value آنها همچنین کمتر از ۰/۰۵ است. مقادیر t برای فرضیه ۵ یعنی پذیرش فناوری نشان می‌دهد که فقط بعد «سودمندی درک شده» با مقدار ۲/۲۲۳ از مدل بیان شده در سطح معنی‌داری ۰/۹۵ و با شدت تاثیر ۰/۶۴ بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.



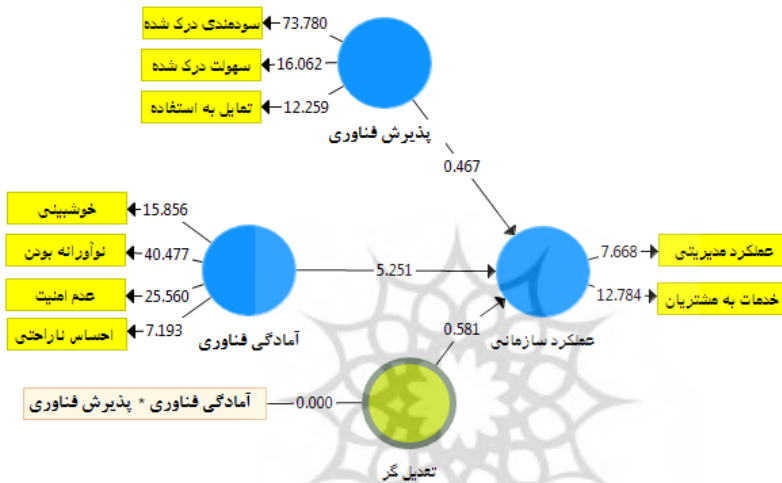
نمودار ۴: مقادیر آماره t برای فرضیه ۴ پژوهش



نمودار ۵: مقادیر آماره t برای فرضیه ۵ پژوهش



در فرضیه آخر نقش تعدیلگری پذیرش فناوری بین آمادگی فناوری و عملکرد سازمانی مورد بررسی قرار گرفت. همان‌طور که در نمودار (۶) آورده شده است، نقش تعدیلگری پذیرش فناوری مورد تایید قرار نگرفته است، زیرا در سطح معنی‌داری مقدار آماره t این متغیر کمتر از $۱/۹۶$ است. شدت اثر متغیر تعدیل‌کننده به صورت فرمول (۱) محاسبه شده است که مقدار $۰/۰۱$ نشان از بسیار ضعیف بودن متغیر دارد که تایید نشدن مقدار آماره t هم این مطلب را تایید می‌کند.



نمودار ۶: مقادیر t با تعدیلگری پذیرش فناوری

خلاصه خروجی‌های پژوهش بر مبنای ۶ فرضیه بیان شده به صورت جدول (۳) ارائه شده است که مقادیر ضریب تعیین در جدول (۳) نشان‌دهنده همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته است که هر چقدر این عدد به یک نزدیک‌تر باشد، همبستگی قوی بین متغیرها وجود دارد. مقادیر ضریب تعیین تعدیل شده، نشان‌دهنده میزان برآورد و پیش‌بینی تغییرات متغیر مستقل توسط متغیر وابسته است که این عدد هم بین صفر و یک است. هر چقدر این عدد به یک نزدیک‌تر باشد، یعنی قدرت پیش‌بینی متغیر مستقل بالا است.

جدول ۳: خلاصه خروجی نرم افزار

نتیجه فرضیه	مقدار t	ضریب تعیین تعدیل شده ^۱ بر متغیر وابسته	محدود ضریب همبستگی چندگانه ^۲ بر متغیر وابسته	ضریب مسیر	سطح معناداری	پایانی مرکب	آلفای کرونباخ	مبانی تحلیل / فرضیه
فرضیه ۱	تائید ۴/۸۴۱	۰/۲۴۲	۰/۲۴۳	۰/۵۱۸	۰/۰۰۰	۰/۹۳	۰/۹۰	
فرضیه ۲	رد ۰/۳۳۸	-	-	-۰/۰۴۰	۰/۸۰۱	۰/۸۹	۰/۸۵	
فرضیه ۳	تائید ۱۱/۲۵۸	۰/۴۸۶	۰/۴۹۳	۰/۷۰۱	۰/۰۰۰	۰/۸۹	۰/۸۵	
فرضیه ۴ آمادگی فناوری	خوش بینی	تائید ۲/۲۲۷		۰/۳۰	۰/۰۲۰	۰/۸۳	۰/۷۴	
	نوآورانه بودن	تائید ۲/۴۴۳	۰/۳۰	۰/۳۴	۰/۴۴	۰/۰۱۶	۰/۸۴	۰/۷۶
	احساس ناراحتی	رد ۰/۸۵۶			-۰/۱۳	۰/۳۷۷	۰/۸۶	۰/۸۰
فرضیه ۵ پذیرش فناوری	عدم امنیت	رد ۰/۲۲۸			-۰/۰۳	۰/۸۰۷	۰/۷۹	۰/۶۹
	سودمندی درک شده	تائید ۲/۳۱۲			۰/۶۴	۰/۰۱۵	۰/۸۹	۰/۸۵
	سهولت درک شده	رد ۰/۰۴۳	۰/۱۷	۰/۲۰	-۰/۰۱	۰/۹۶۶	۰/۸۴	۰/۸۰
فرضیه ۶	تمایل به استفاده	رد ۰/۹۴۴			-۰/۲۷	۰/۳۳۴	۰/۸۴	۰/۷۴
		رد ۰/۵۸۱	۰/۲۳	۰/۲۶	-۰/۰۵۱	۰/۶۴۰	-	-

بحث و نتیجه گیری

امروزه سازمان‌ها به سوی فناورانه شدن و استفاده از فناوری‌های اطلاعات پیش رفته‌اند. چرا که بدون شک استفاده درست از فناوری‌های اطلاعات به سازمان‌ها کمک خواهد کرد که اثربخش و کارآ باشند. مسئله‌ای که بین پیاده‌سازی یک فناوری و تأثیر مثبت یا منفی آن بر روی سازمان وجود دارد آن است که هر کدام از این فناوری‌ها توسط اعضای سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرند و اجرا می‌شوند، بنابراین به این نتیجه می‌توان رسید که در نهایت برداشت یک کاربر از فناوری است که باعث می‌شود فناوری بر روی عملکرد سازمان اثر بگذارد.

1. R Square Adjusted
2. R Square

بنابراین جهت موفقیت در استقرار یک فناوری خاص، بررسی آمادگی فناوری و پذیرش فناوری توسط کاربران آن توسط سازمان امری ضروری است. بنابراین با توجه به اهمیت یاد شده، در این پژوهش سعی شده است که تأثیر پذیرش و آمادگی فناوری بر عملکرد و همچنین پذیرش فناوری به‌عنوان متغیر تعدیل‌گر، مورد بررسی قرار گرفته تا خلأ پژوهش‌های قبلی پر شود.

نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که «آمادگی فناوری» یک فناوری با مقدار آماره t ، $4/750$ بیشترین تأثیر مثبت بر عملکرد سازمان به هنگام استقرار یک فناوری را دارد و از طرف دیگر بُعد «خوش‌بین بودن» یکی از ابعاد آمادگی فناوری با مقدار آماره t ، $2/227$ کمترین تأثیر را بر عملکرد سازمانی دارد. سایر متغیرهایی که تأثیر مثبت آن‌ها بر عملکرد سازمانی تأیید شد، پذیرش فناوری و همچنین بعد «سودمندی درک شده» از این مدل و بعد نوآورانه‌بودن آمادگی فناوری است.

نتایج حاصل از فرضیه تأثیر آمادگی فناوری بر پذیرش فناوری با پژوهش‌های بررسی شده (اسن و اردوقومس، 2014 ؛ لین و چانگ، 2011 ؛ لام و همکاران، 2008 ؛ والزوج و همکاران، 2007) همخوانی دارد؛ چرا که پژوهش‌های بیان شده رابطه مثبت برخی از ابعاد آمادگی فناوری بر پذیرش آن را تأیید نموده‌اند. در خصوص فرضیه اول پژوهش‌های لو^۲ و همکاران (2014)، ریچی (2003) و اولیوریا و مارتینز^۳ (2010) تأثیر رابطه مثبت پذیرش فناوری بر عملکرد سازمانی، انعطاف‌پذیری و اثربخشی سازمانی را تأیید کرده‌اند، اما نتایج حاصل از فرضیه‌های 4 ، 5 و 6 با توجه به اینکه قبلاً انجام نشده است نمی‌توان با یقین تأیید این فرضیه‌ها توسط پژوهش‌های آتی را بیان نمود.

برای سنجش آمادگی فناوری، چهار بُعد آن مورد آزمایش قرار گرفت. با توجه به t به‌دست آمده برای بُعد خوش‌بینی، مشاهده می‌شود که عدد حاصل $15/856$ است که عدد مطلوبی نیست، بنابراین توصیه می‌شود کارکنان توجیه شوند که فناوری‌های جدید کیفیت زندگی را بهبود می‌بخشد و آزادی‌های بیشتری به افراد می‌دهد. کارکنان باید آگاه باشند که استفاده از فناوری کنترل بیشتری را نسبت به زندگی به آنها می‌دهد و به‌عبارت دیگر ابزاری برای تسلط بر امور محسوب می‌گردد. همچنین باعث افزایش بهره‌وری افراد نسبت به زندگی شخصی‌شان می‌شود. از سوی دیگر، t به‌دست آمده برای نوآوری عدد $40/477$ است و در این راستا توصیه می‌شود کارکنان پیشنهاد‌های خود را برای بهبود همکاران ابراز نمایند. افراد نسبت به آخرین تغییرات فناوری اطلاعات کافی در اختیار داشته باشند و تمام تلاششان را به‌کارگیرند که بدون کمک همکاران بتوانند امور را اداره

1. Esen & Erdogmus; Lin & Chang; Lam *et al.*; Walczuch *et al.*

2. Lu

3. Oliveira & Martins

نمایند. t مربوط به بعد احساس ناراحتی برابر $۷/۱۹۳$ است، بنابراین توصیه می‌شود در استفاده از سیستم‌های جدید کارکنان به‌طور کامل توجیه شوند تا ابهام و سردرگمی برای آنها باقی نماند. همچنین سیستم‌ها به‌گونه‌ای طراحی گردد که مردم عادی برای استفاده مشکلی پیشرو نداشته باشند. برای مثال راهنمای کامل و جامع به هنگام استفاده از سیستم‌های جدید در اختیار آنها قرار گیرد. t محاسبه شده برای بعد عدم امنیت $۲۵/۵۶۰$ است، بنابراین برای افزایش امنیت سازمانی توصیه می‌گردد که افراد به فناوری وابسته نباشند تا بتوانند به‌طور مستقل از عهده کارها برآیند و فناوری ابزاری برای انجام امور باشد. همچنین متوجه باشند که استفاده از فناوری منجر به کاهش ارتباطات سازمانی نشود که پیامدهای جبران‌ناپذیری در پی خواهد داشت.

نتایج مربوط به پذیرش فناوری سه بُعد را بررسی می‌کند: بعد سهولت درک شده با t ، $۱۶/۰۶۲$ نشان می‌دهد که برای استفاده از یک سیستم راحت، قابل فهم و روشن باید بسیار تلاش کرد. بُعد سودمندی ادراک شده با t ، $۷۰/۷۸۰$ نشان می‌دهد که کارکنان واقف هستند که استفاده از فناوری باعث افزایش عملکرد، بهره‌وری و اثربخشی می‌شود. بُعد تمایل به استفاده با t ، $۱۲/۲۵۹$ مشخص می‌کند که میل به استفاده از ابزارهای فناوری باید در کارکنان افزایش داده شود که می‌توان از جلسات توجیهی برای آن استفاده نمود. نتایج حاصل از عملکرد سازمانی گزارش می‌کند که مدیران باید در تدوین رسالت‌ها، اهداف و چشم‌اندازهای سازمان مشارکت نمایند و مسئولان نسبت به مشکلات فردی زیردستانشان آگاهی داشته باشند. از مشتریان به‌طور منظم و پیوسته بازخورد گرفته شود و میزان رضایت آنها سنجیده شود. همچنین در جهت افزایش خدمت‌رسانی به مشتریان، کارکنان آموزش‌های لازم را ببینند.

این پژوهش در شرکت‌های تولیدی شهر تهران انجام شد، بنابراین نتایج آن در سازمان‌های دیگر باید با احتیاط به‌کار برده شود. همکاری کارکنان در پاسخ‌دهی به پرسشنامه‌ها و مصاحبه‌ها کمک بزرگی به انجام پژوهش و در نهایت یافتن راه‌حلی برای ابهام‌های مدیران و رفع مشکلات و مسایل سازمانی است. از آنجایی که مباحث مربوط به فناوری در پژوهش‌ها کمتر دیده شده است، پس به سایر پژوهشگران توصیه می‌شود در جهت بررسی تأثیر فناوری در شرکت‌های دولتی خدماتی و تولیدی همچنین تلاش نمایند. واحد تحلیل این پژوهش سازمان بوده است، بنابراین توصیه می‌شود سایر پژوهشگران مشابه پژوهش حاضر را در سطح فرد و گروه انجام دهند.

الف) فارسی

- احمدی‌ده‌قطب‌الدینی، محمد (۱۳۸۹). روابط ساختاری بین سازه‌های مدل پذیرش فناوری دیویس. *فصلنامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی*، ۵(۲)، صص ۱۴۲-۱۲۹.
- اخوان، پیمان و یزدی‌مقدم، جعفر (۱۳۹۲). بررسی توأم نقش اصول اخلاقی و مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی. *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، ۸(۲)، صص ۱۶-۱.
- الهی، شعبان؛ خسروی، بیان؛ حسن‌زاده، علیرضا و خسروی، هستی (۱۳۹۱). بررسی تأثیر آمادگی الکترونیکی بر موفقیت بیمه الکترونیکی با استفاده از روش معادلات ساختاری. *پژوهشنامه بیمه*، ۲۷(۲)، صص ۱۱۱-۱۳۴.
- الهی، شعبان؛ عبدی، بهنام و دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۹). پذیرش دولت الکترونیک در ایران: تبیین نقش متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی مطرح در پذیرش فناوری. *فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی*، ۱(۱)، صص ۶۷-۴۱.
- آقائی، میلاد؛ آقائی، اصغر و آقائی، رضا (۱۳۹۰). بررسی تأثیرات میان راهبرد فرهنگ، ساختار، اثربخشی سازمانی و مدیریت دانش. *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۶۵(۳)، صص ۱۲۵-۱۰۵.
- حسینی، یعقوب؛ رقیب‌زاده، علی و قائمی، امین (۱۳۹۳). بررسی تأثیر آمادگی الکترونیکی بر فراموشی سازمانی، مورد مطالعه سازمان‌های دولتی شهر بوشهر. *فصلنامه مدیریت فناوری اطلاعات*، ۲۶(۲)، صص ۲۰۸-۱۸۷.
- دفت، ریچارد ال. (۱۳۷۷). *تئوری و طراحی سازمان*. ترجمه علی پارساییان و محمد اعرابی. تهران: انتشارات صفار. صفحه ۲۹.
- رضایی، مسعود (۱۳۸۸). نظریه‌های رایج درباره پذیرش فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات. *فصلنامه پژوهش‌های ارتباطی*، ۱۶(۴)، صص ۹۳-۶۳.
- رهنورد، فرج‌اله (۱۳۸۷). عوامل مؤثر بر ارتقای عملکرد سازمان‌های بخش دولتی ایران. *پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی مدیریت*، ۸(۴)، صص ۱۰۰-۷۸.
- فتحیان، محمد (۱۳۸۴). بررسی شاخص‌های مؤثر در ارزیابی آمادگی الکترونیکی بنگاه‌های کوچک و متوسط ایران. *سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت*. ۲۹ آذر لغایت ۱ دی، تهران.
- موحدی، مسعود و یاقوتی، محسن (۱۳۸۷). آرایه الگویی برای سنجش آمادگی الکترونیکی در کسب‌وکارهای کوچک و متوسط دفاعی کشور. *فصلنامه اقتصاد و تجارت نوین*، ۱۲(۱)، صص ۵۰-۲۷.
- نفری، ندا؛ عالیخانی، علی و غم‌خوار، افسانه (۱۳۹۰). طراحی مدل پذیرش فناوری اطلاعات در شرکت ملی گاز ایران بر اساس مدل پذیرش فناوری دیویس. *فصلنامه مطالعات کمی در مدیریت*، ۲(۴)، صص ۱۳۰-۱۱۰.

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), pp. 179-211.
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1970). The Prediction of Behavior from Attitudinal and Normative Variables. *Journal of Experimental Social Psychology*, 6(4), pp. 466-487.
- Camisón, C. & Villar-López, A. (2014). Organizational Innovation as an Enabler of Technological Innovation Capabilities and Firm Performance. *Journal of Business Research*, 67(1), pp. 2891-2902.
- Chun, Y. H. & Rainey, H. G. (2005). Goal Ambiguity and Organizational Performance in US Federal Agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(4), pp. 529-557.
- Davis, F. D.; Bagozzi, R. P. & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), pp. 100-982.
- Esen, M. & Erdogmus, N. (2014). Effects of Technology Readiness on Technology Acceptance in E-HRM: Mediating Role of Perceived Usefulness. *The Journal of Knowledge Economy and Knowledge Management*, 9(1), pp. 7-21.
- Hamann, P. M.; Schiemann, F.; Bellora, L. & Guenther, T. W. (2013). Exploring the Dimensions of Organizational Performance, a Construct Validity Study. *Organizational Research Methods*, 16(1), pp. 67-87.
- Huijts, N. M. A.; Molin, E. J. E. & Steg, L. (2012). Psychological Factors Influencing Sustainable Energy Technology Acceptance: A Review-based Comprehensive Framework. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 16(1), pp. 525-531.
- Igbaria, M. & Tan, M. (1997). The Consequences of Information Technology Acceptance on Subsequent Individual Performance. *Information and management*, 32(3), pp. 113-121.
- Kuo, Y. L. (2013). Technology Readiness as Moderator for Construction Company Performance. *Industrial Management and Data Systems*, 113(4), pp. 558-572.
- Lam, S. Y.; Chiang, J. & Parasuraman, A. (2008). The Effects of the Dimensions of Technology Readiness on Technology Acceptance: An Empirical Analysis. *Journal of Interactive Marketing*, 22(4), pp. 19-39.
- Lin, J. S. C. & Chang, H. C. (2011). The Role of Technology Readiness in Self-service Technology Acceptance. *Managing Service Quality: An International Journal*, 21(4), pp. 424-444.

- Lu, J.; Lu, C.; Yu, C. S. & Yao, J. E. (2014). Exploring Factors Associated with Wireless Internet via Mobile Technology Acceptance in Mainland China. *Communications of the IIMA*, 3(1), pp. 101-120.
- Mithas, S.; Ramasubbu, N. & Sambamurthy, V. (2011). How Information Management Capability Influences Firm Performance. *MIS quarterly*, 35(1), pp. 237-256.
- Neshkova, M. I. & Guo, H. D. (2012). Public Participation and Organizational Performance: Evidence from State Agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(2), pp. 267-288.
- Oliveira, T. & Martins, M. F. (2010). Understanding e-business Adoption Across Industries in European Countries. *Industrial Management and Data Systems*, 110(9), pp. 1337-1354.
- Parasuraman, A. & Colby, C. L. (2007). *Techno-ready Marketing: How and Why your Customers Adopt Technology*. The Free Press.
- Parasuraman, A. & Colby, C. L. (2015). An Updated and Streamlined Technology Readiness Index TRI 2.0. *Journal of Service Research*, 18(1), pp. 59-74.
- Richey, R. G. (2003). Technological Readiness and Strategic Interactive Fit: Dynamic Capabilities Impacting Logistics Service Competency and Performance (Doctoral dissertation). University of Oklahoma.
- Rogers, E. (2003). *Diffusion of Innovation* (5th Ed.). The Free Press, New York. p. 5.
- Sanchez-Franco, M. J. (2010). Web CT: The Quasimoderating Effect of Perceived Affective Quality on an Extending Technology Acceptance Model. *Computers and Education*, 54(1), pp. 37-46.
- Venkatesh, V. & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management science*, 46(2), pp. 186-204.
- Walczuch, R.; Lemmink, J. & Streukens, S. (2007). The Effect of Service Employees' Technology Readiness on Technology Acceptance. *Information and Management*, 44(2), pp. 206-215.

عنوان مقاله: شناسایی موانع جاری سازی ارزش ها در شرکت های هلدینگ

ندا محمداسماعیلی^۱ - آربن قلی پور^۲

دریافت: ۱۳۹۴/۲/۲۸

پذیرش: ۱۳۹۴/۷/۳

چکیده:

امروزه با افزایش تقاضاهای جامعه از سازمان ها، نقش سنتی سازمان ها به چالش کشیده شده است. سازمان ها دیگر صرفاً موجودیت های قانونی که با ارایه محصولات و خدمات سود ایجاد می کنند نیستند، بلکه آنها در قبال محیط زیست و جامعه مسئولند و شهروند آگاه به شمار می روند. جامعه انتظار دارد که سازمان ها اخلاقی رفتار کنند، در فعالیت های بشر دوستانه وارد شوند و ارزش مدار باشند. سازمان ها همچنین باید در قبال ذی نفعان مختلفشان پاسخگو باشند و نقش های متفاوتی را در جامعه ایفا کنند و در واقع ارتباط با محیط بیرونی یک اولویت اصلی برای سازمان ها به شمار می رود. بنابراین ارزش های سازمان که نشان دهنده خط مشی سازمان در قبال ذی نفعان مختلف و همچنین مسئولیت اجتماعی سازمان هاست، امروز یکی از بحث های مهم در حوزه مدیریت سازمان بوده و ارزش ها و مسئولیت اجتماعی شرکت ها به عنوان بخشی از هویت سازمان ها چالش های جدیدی را برای سازمان ها مطرح می کند چرا که گاهی ارزش ها و مسئولیت اجتماعی با هویت موجود شرکت و ارزش های محوری فعلی سازگار نیست. پژوهش حاضر به دنبال بیان ضرورت جاری سازی ارزش ها در صدد شناسایی موانع جاری سازی ارزش ها در رفتار کارکنان است. این پژوهش پس از مرور ادبیات این حوزه و بیان ضرورت پرداختن به این موضوع، با روش کیفی و استراتژی تحلیل تم، به شناسایی موانع جاری سازی ارزش ها در شرکت های گروه مینا پرداخته است. جامعه آماری کارکنان سه شرکت گروه مینا و حجم نمونه بالغ بر ۳۰۰ نفر از کارکنان سه شرکت پایلوت گروه است. ابزار گردآوری داده ها، مصاحبه و گروه های کانونی و روش تحلیل داده ها، تحلیل تم است. نتایج چهار دسته کلی از موانع جاری سازی ارزش ها را نشان می دهد که هر یک ابعاد مختلفی دارند و در پایان پیشنهاد های عملی برای غلبه بر موانع جاری سازی ارزش ها ارایه شده است.

کلیدواژه ها: جاری سازی ارزش ها، گروه شرکت های مینا، فرهنگ، ارزش های مشتری، شرکت هلدینگ.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران (نویسنده مسئول)

nedaesmaeili@ut.ac.ir

۲. استاد مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران

agholipor@ut.ac.ir