

تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر ارتقای چابکی سازمانی با تأکید بر نقش میانجی موفقیت سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی (مورد مطالعه: یکی از سازمان‌های صنعتی حوزه دفاعی)

دکتر اسماعیل اسدی^۱، دکتر محمد ذاکری^۲، نسرین رستمی^۳، محمد داورزنی^۴

چکیده

سازمان چابک برای درک و پیش‌بینی تغییرات محیط کسب و کار طراحی شده و به ساختار بندی خود می‌پردازد. چابکی یعنی شناسایی موفق مبانی رقابت، انسجام منابع و اقدامات مناسب در محیط کار. این تحقیق با هدف تحلیل تأثیر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر چابکی سازمانی با نقش میانجی سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی در یکی از سازمان‌های صنعتی حوزه دفاعی انجام شده است. تحقیق حاضر از نظر نتیجه، کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها از نوع پیمایشی و از نظر شیوه تحلیل داده‌ها از نوع معادلات ساختاری است. روایی محتوای ابزار اندازه‌گیری به وسیله خبرگان تأیید شد و ضریب آلفای کرونباخ کلیه متغیرها در پرسش‌نامه نیز بیش از ۰/۷۰ درصد به دست آمد. جامعه آماری تحقیق شامل ۳۳۰ نفر از کارشناسان شاغل در یکی از سازمان‌های صنعتی حوزه دفاعی بود که ۲۵۵ نفر از آنها با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. آزمون فرضیه‌های تحقیق به کمک تحلیل ضرایب مسیر مدل ساختاری، نشان‌دهنده تأثیر معنی‌دار و مثبت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر موفقیت سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی و تأثیر معنی‌دار موفقیت سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر مؤلفه‌های قابلیت چابکی سازمانی (شامل پاسخگویی به تغییرات، شایستگی، انعطاف و سرعت عمل) است. بر اساس نتایج تحقیق، مدیران سازمان‌های دفاعی، جهت تقویت قابلیت چابکی سازمانی، باید علاوه بر توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان به ارتقای سطح سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی نیز توجه نمایند.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی، چابکی سازمانی، پاسخگویی، شایستگی، انعطاف‌پذیری، سرعت عمل، صنایع دفاعی

۱. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه هوایی شهید ستاری

۲. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن (نویسنده مسئول) ✉ m.zakeri@riau.ac.ir

۳. کارشناسی ارشد، گروه مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب

۴. کارشناسی ارشد مدیریت کارآفرینی، دانشگاه هوایی شهید ستاری

مقدمه

رفتارهای شهروندی سازمانی^۱ آن دسته از رفتارهای فردی است که به بافت اجتماعی و روان‌شناختی که در آن عملکرد شغلی باید انجام گیرد، کمک می‌کند (پاسکال دایله^۲، ۲۰۰۹: ۱۳۵). بر اساس این تعریف از رفتار شهروندی سازمانی، این‌گونه رفتارها از طریق غنی‌سازی چارچوب اجتماعی محیط کار بر اثربخشی کلی سازمان تأثیری خاص دارد. معتبرترین تقسیم‌بندی ارائه شده درباره ابعاد و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی تبه وسیله ارگان (۱۹۸۸) ارائه شده است. این مقیاس متشکل از ابعادی پنج‌گانه است که ساختار رفتار شهروندی سازمانی را تشکیل می‌دهد و در تحقیق‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد، این پنج بعد شامل موارد زیر است: نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی و ادب و نزاکت (حسن رضا، ۲۰۱۰: ۱۰۰۰). مطالعات تجربی برخی از عوامل و زمینه‌های بروز و تقویت رفتار شهروندی سازمانی را شامل موارد زیر می‌داند؛ رضایت شغلی، رهبری تحول‌آفرین و حمایت‌گر، کار لذت‌بخش و درگیری شغلی، حمایت سازمانی، اعتماد، عدالت سازمانی، اجرای قرارداد روانی و ویژگی‌های کارکنان (مقیم، ۱۳۹۰: ۱۱۴).

چابکی^۳ مشتمل بر مجموعه‌ای از توانمندی‌ها و شایستگی‌هایی است که باعث بقا و پیشرفت سازمان در محیط کسب و کار می‌شود. چابکی سازمانی به معنای پاسخگویی و واکنش سریع و موفقیت‌آمیز به تغییرات محیطی است. سازمان‌ها و مؤسسات ناچارند در قرن بیست و یکم به دنبال چابکی باشند؛ زیرا سازمان‌های مدرن جهت یافتن راه‌های جدید رقابتی کارآمد در بازار پویای جهانی با فشار فزاینده‌ای مواجه‌اند. اصلی‌ترین نیروی محرک چابکی، تغییر است. چابکی به عنوان توانایی سریع یک سازمان در پاسخگویی به تغییر در بازار و تقاضای مشتریان تعریف شده است. سازمان‌های چابک فراتر از انطباق با تغییرات می‌اندیشند و به استفاده از فرصت‌های بالقوه در یک محیط متلاطم و کسب یک موقعیت ثابت متمایل هستند (صادقیان، یعقوبی و اعزازی، ۱۳۹۱: ۱۱۰). یک سازمان چابک فرآیندهای سازمانی و افراد را با فناوری پیشرفته ترکیب می‌کند تا نیازهای مشتری را برای ارائه محصولات و خدمات باکیفیت و مدت‌زمان نسبتاً کوتاه برآورده کند. سازمان چابک می‌تواند باعث کاهش هزینه‌های تولیدی، افزایش سهم

1. Organizational citizenship behavior (OCB)

2. Pascal Daille

3. Agility

بازار، ارضای نیازهای مشتریان، آماده‌سازی برای معرفی محصول جدید، ارزیابی و تخمین فعالیت‌های فاقد ارزش‌افزوده و افزایش رقابت سازمان شود. از این رو، سازمان چابک به یک راهبرد موفقیت‌آمیز در بازارهای رقابتی با تغییرات سریع نیازهای مشتریان تبدیل شده است (ابراهیمیان جلودار، ۱۳۹۰: ۲۲). اساس سازمان چابک، یکپارچه‌سازی سامانه فناوری اطلاعات، کارکنان، فرآیندهای تجاری و تجهیزات، درون یک تشکیلات هماهنگ و انعطاف‌پذیر جهت پاسخگویی سریع به اتفاقات و تغییرات محیط است. بنابراین از چابکی به عنوان پارادایم تجاری قرن بیست و یکم حمایت شده است و به عنوان یک راهبرد موفقیت‌آمیز و برنده در دوران کنونی مطرح است (لین و همکاران^۱، ۲۰۰۶: ۳۵۷). سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان^۲، نرم‌افزاری زمان‌بندی شده است که از فرآیندهای تجاری، جریان‌ات اطلاعات، گزارش‌دهی و تحلیل‌های تجاری پشتیبانی می‌کند. همچنین نوعی منبع فناوری اطلاعات کلیدی در بیشتر شرکت‌های امروزی است. (کتوکوی^۳، ۲۰۰۶: ۲۱۹)

سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی یک بسته نرم‌افزاری است که نوعی راه‌حل کاملاً یکپارچه برای نیازهای پردازش اطلاعات فراهم می‌آورد و مدیران را قادر به مدیریت کارا و اثربخش منابع می‌سازد (شیه^۴، ۲۰۰۶: ۴۱۰). در دنیای امروز استفاده از این سامانه سازمانی تنها یک مزیت رقابتی نیست، بلکه یک ضرورت برای سازمان جهت پاسخگویی به محیط درونی و بیرونی محسوب می‌شود. سامانه‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی تنها به تبدیل و دگرگون‌سازی محیط سامانه اطلاعاتی نمی‌پردازند، بلکه همچنین بر فرآیند کسب و کار و رفتار کارکنان در سطحی گسترده اثر می‌گذارند (لی و لی^۵، ۲۰۰۴: ۲۸۴). مارکوس و تانیس^۶ (۲۰۰۰: ۱۸۳) تأکید بر آن دارند که پیامد پیاده‌سازی سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی یک مفهوم پویا است و متشکل از ابعاد چندگانه زیر است: (۱) شاخص کسب‌وکار (نرخ بازگشت سرمایه، تصمیم‌گیری بهتر و...؛ (۲) معیارهای عملیاتی (هزینه‌های نیروی کار، سفارش‌ها حمل بدون خطا، زمان چرخه، سطوح موجودی، و...؛ (۳) قابلیت اطلاعاتی (کیفیت اطلاعات، استفاده اثربخش از

-
1. Lin, et al
 2. Enteprixe Resource Planning(ERP)
 - 3.Ketokivi
 4. Shih
 5. Lee & Lee
 6. Markus & Tanis

اطلاعات، رضایت کاربر به وسیله اطلاعات، و...).

در دهه‌های اخیر سامانه‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی به یک سامانه معمول اطلاعاتی در بیشتر شرکت‌ها تبدیل شده‌اند. در دهه اخیر استفاده از این سامانه در برخی از سازمان‌های ایرانی نیز مورد توجه قرار گرفته است که سازمان‌های صنعتی حوزه دفاعی نیز از جمله یکی از استفاده‌کنندگان این سامانه‌ها می‌باشند و تاکنون هیچ مطالعه‌ای در خصوص نتایج استفاده از آن انجام نشده است.

چالش و مسئله‌ای که منجر به انتخاب موضوع به وسیله محقق گردید آن است که بر اساس مشاهدات محقق، اذعان مدیران و گزارش‌های ارزیابی عملکرد سازمانی و خودارزیابی از واحدها، چابکی سازمانی در سازمان‌های صنعتی حوزه دفاعی در سطح قابل قبولی قرار ندارد؛ به طوری که پیامدهایی همچون از دست رفتن منابع و فرصت‌های محیطی به دلیل واکنش دیر هنگام سازمان به محیط، نارضایتی مدیران و سایر ذینفعان را در پی داشته است. و این مسئله را به عنوان یکی از دغدغه‌های اصلی و حیاتی مورد توجه مدیران و برنامه‌ریزان این حوزه مبدل نموده است؛ از سوی دیگر، دغدغه‌های مدیران و برنامه‌ریزان سازمان‌های دفاعی در خصوص تحقق بحث چابکی سازمانی، در راستای تحقق اهداف اسناد بالادستی کشور از جمله سند چشم‌انداز ۱۴۰۴ کشور، قانون برنامه ششم توسعه کشور، سیاست‌های اقتصاد مقاومتی و اجرایی نمودن آن‌ها در سازمان‌های دفاعی در سال‌های اخیر، همه مؤید اهمیت این موضوع است. از سوی دیگر، بررسی تحقیقات مختلف در زمینه رفتارهای شهروندی سازمانی، سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی و قابلیت چابکی نشان می‌دهد که در بخش دفاعی به روابط بین متغیرها در قالب یک مدل پرداخته نشده است و صرفاً روابط متغیرها به صورت دو به دو بررسی شده است. از این رو انجام تحقیق و مطالعه تعاملات این سه متغیر در قالب یک مدل در سازمان‌های صنعتی حوزه دفاعی این تحقیق را از سایر تحقیقات متمایز می‌نماید. عدم تبیین روابط علی بین متغیرهای رفتاری و فنی مؤثر بر اجرای چابکی سازمانی باعث می‌شود تا سازمان‌های صنعتی حوزه دفاعی بر اساس سلايق مختلف مدیران، نگاه ناقص و نادرستی به موضوع داشته باشند و عدم پیاده‌سازی برنامه‌های چابکی سازمانی در آنها را در پی داشته باشد. همچنین چنانچه این تحقیق صورت پذیرد، سازمان‌های مورد بحث از نوعی چارچوب و شفافیت در امر اجرای تحقق چابکی سازمانی برخوردار شده، از اولویت‌های اجرایی و نقش‌های خود در این زمینه

مطلع گردند. در این مقاله به این سؤال پاسخ داده می‌شود که رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان چه تأثیری از طریق سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر مؤلفه‌های قابلیت چابکی سازمان (شامل پاسخگویی به تغییرات، شایستگی، انعطاف و سرعت عمل) دارند؟

بر این اساس فرضیه‌های پژوهش که در جهت پاسخگویی به مسئله تحقیق صورت‌بندی شده‌اند، به شرح زیر بیان می‌گردند:

فرضیه اول: رفتارهای شهروندی سازمانی بر کیفیت پیاده‌سازی سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد؛

فرضیه دوم: پیاده‌سازی سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان بر پاسخگویی به تغییرات تأثیر دارد؛

فرضیه سوم: پیاده‌سازی سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان بر شایستگی تأثیر دارد؛

فرضیه چهارم: پیاده‌سازی سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان بر انعطاف‌پذیری سازمان تأثیر دارد؛

فرضیه پنجم: پیاده‌سازی سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان بر سرعت عمل سازمان در برابر محیط تأثیر دارد؛

فرضیه ششم: سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی در ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و چابکی سازمانی به عنوان متغیر میانجی عمل می‌نماید.

پیشینه پژوهش

پیشینه نظری

رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی برای اولین بار به وسیله ارگان^۱ (۱۹۸۳) مطرح و این‌گونه تعریف گردید: رفتار فردی که داوطلبانه است، به طور صریح یا ضمنی از طریق سامانه رسمی پاداش برانگیخته نشده است و کارایی سازمان را افزایش خواهد داد (پاسکال، ۲۰۰۹؛ لوید، ۲۰۱۱؛ حسن رضا، ۲۰۱۰؛ یو-تیم و دیگران^۳، ۲۰۰۶). همچنین تمایل کارکنان به انجام رفتارهای فراتر از الزامات رسمی نقش و جایگاه افراد نیز به عنوان یکی از عناصر اصلی تشکیل‌دهنده رفتار

1. Organ
2. Loyd
3. Yui-tim et al

شهروندی سازمانی شناخته شده است (سونر پولات^۱، ۲۰۰۹: ۱۵۹۳). ارگان و سایر محققان متقدم در این زمینه، این نوع رفتار را با عنوان رفتار فرانقشی مورد ملاحظه قرار داده‌اند؛ به گونه‌ای که کمک‌های افراد در محیط کار فراتر از الزامات نقشی است که برای آنها تعیین شده است و به طور مستقیم از طریق سامانه پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد (حسن رضا و دیگران، ۲۰۱۱: ۱۰۰۰؛ سونرپولات، ۲۰۰۹: ۱۵۹۵). رفتار شهروندی سازمانی آن دسته از رفتارهای فردی است که به بافت اجتماعی و روانی^۲ شناختی که در آن عملکرد شغلی باید انجام گیرد، کمک می‌کند (پاسکال دایله^۲، ۲۰۰۹). این تعریف از رفتار شهروندی سازمانی بیان می‌نماید که این گونه رفتارها از طریق غنی کردن چارچوب اجتماعی محیط کار تأثیری خاص بر اثربخشی کلی سازمان دارد.

در دهه اخیر بسیاری از اصطلاحات نظیر رفتار شهروندی سازمانی (گراهام^۳، ۱۹۹۱؛ اورگان^۴، ۱۹۸۳)، رفتار اجتماعی گرایانه و رفتار فرانقشی (ون داین و کامینگز^۵، ۱۹۹۰) و خودجوشی سازمانی^۶ (اورگان، ۱۹۸۳) برای تشریح چنین رفتاری استفاده شده‌اند. اگرچه سرعت مطالعات و تحقیقات در این زمینه بعد از سال ۲۰۰۰ افزایش چشم‌گیری داشته است، اما در برخی موارد نیز عواقب نامطلوبی را در پی داشته است. به عنوان مثال ون داین^۷ (۱۹۹۵: ۷۶۵) یادآور شد که بیشتر مطالعات رفتار شهروندی سازمانی و مفاهیم وابسته به آن، مثل رفتارهای اجتماعی گرایانه و خودجوشی سازمانی بر روی واژه‌ای متمرکز است که اسچب^۸ در سال ۱۹۸۰ آن را اعتبار بنیادی^۹ نامید؛ در حالی که باید بیشتر بر روی اعتبار بر ساخته^{۱۰} متمرکز باشد. در واقع می‌توان گفت ادبیات موضوع بیشتر بر درک ارتباطات میان رفتار شهروندی سازمانی و دیگر بر ساخته‌ها تمرکز کرده است تا اینکه به صورت دقیق ماهیت رفتار شهروندی سازمانی را تعریف و تبیین کند (شیم و فرمن، ۲۰۱۷: ۵۳۸).

1. Soner Polat
2. Pascal daille
3. Graham
4. Organ
5. Cummings
6. Organizational spontaneity
7. Van Dyne
8. Schwab
9. Substantive Validity
10. Construct Validity

معتبرترین تقسیم‌بندی ابعاد و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی را ارگان (۱۹۸۸) ارائه کرده است. این مقیاس متشکل از ابعادی پنج‌گانه است که ساختار رفتار شهروندی سازمانی را تشکیل می‌دهد و در تحقیق‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد. این ۵ بعد عبارتند از: نوع‌دوستی: کمک به همکاران و کارکنان برای انجام وظایف در شرایط غیرمعمول، وظیفه‌شناسی: انجام وظایف تعیین شده به‌گونه‌ای فراتر از حد انتظار، جوانمردی: تأکید بر جنبه‌های مثبت سازمان به‌جای جنبه‌های منفی آن، فضیلت مدنی: حمایت از عملیات اداری سازمان و ادب و نزاکت: مشورت با دیگران قبل از اقدام به عمل، دادن اطلاع قبل از عمل و رد و بدل کردن اطلاعات.

برنامه‌ریزی منابع سازمان

امروزه در هر سازمانی بحث به کارگیری فناوری اطلاعات و سامانه‌های اطلاعاتی مطرح و از سودمندی آن سخن در میان است. سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی یکی از مظاهر فناوری اطلاعات بوده و در طی دهه گذشته نیز استفاده از آن در بخش صنعت و تولیدی کشور افزایش پیدا کرده است. فناوری اطلاعات در سازمان بر شاخص‌هایی تأثیر می‌گذارد که همگی از شروط اولیه موفقیت برای سازمان‌ها به‌شمار می‌روند. یکی از حوزه‌هایی که می‌تواند تأثیرات فراوانی از فناوری بپذیرد، چابکی سازمان است. در حقیقت یکی از تسهیل‌کننده‌های چابکی، به کارگیری فناوری‌های اطلاعاتی جدید در سازمان است (شهادت و حبیبی، ۱۳۸۶: ۱۱۸).

یکی از جامع‌ترین تعاریف برنامه‌ریزی منابع سازمان به وسیله ممویک و لابس (۲۰۰۵) عبارت است از سامانه جامع اطلاعاتی قابل‌تغییر و تنظیم مبتنی بر رایانه که با کمک یک پایگاه داده‌ای باعث یکپارچه‌سازی تمام فرآیندها، بخش‌ها، اطلاعات و منابع شده، و با هدف مدیریت مؤثر منابع، دسترسی آنی به اطلاعات در زمینه‌ها و بخش‌های مختلف را فراهم می‌آورد و هدف نهایی آن این است که اطلاعات فقط یک بار در سامانه وارد شود (واعظی و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۷). تعاریف فوق در یک وجه مشترک هستند و آن «یکپارچه‌سازی یا یکپارچگی» است. یکپارچگی عبارت است از استفاده اشتراکی دو یا چند کاربر از اطلاعات یکسان با منبع ذخیره یکسان و پیوند میان بخش‌های مختلف و متوازن که شامل جهت‌گیری‌های راهبردی، تمرکز بر بازار، منابع، مهارت‌ها و فرهنگ است و باعث ایجاد رابطه‌ای متقابل میان تیم‌های داخلی و وظایف موجود می‌گردد. یکپارچگی همچنین موجب از بین بردن جزایر و

ماژول‌های اطلاعاتی و فراهم آوردن اطلاعاتی دقیق، به موقع و جامع از وضعیت کل سامانه جاری می‌شود (زنگ و همکاران، ۲۰۱۷: ۴۴).

چو و همکاران (۲۰۰۵) بیان کردند که این یکپارچگی در ابعادی از جمله داده‌های عملیاتی، انبار داده‌ها، اطلاعات (داده‌های پردازش‌شده)، دانش سازمان، فرآیندها، منابع سازمانی و مسئولیت‌های آن، ساختار سازمانی، کاربردهای هوش کسب‌وکار مانند وسایل داده‌کاوی، تحقیق و بررسی بازار و گزارش‌دهی، نرم‌افزارهای کاربردی مانند نرم‌افزارهای تحلیل آماری و پیش‌بینی تحقق می‌یابد. مهمترین نتایجی که از این یکپارچگی حاصل می‌شود شامل موارد زیر است: کاهش هزینه‌های حاصل از اطلاعات و داده‌های مدیریتی، کاهش زمان برای ایجاد گزارش‌های قانون‌مند، فراهم کردن تجزیه و تحلیل‌های معنادار از مجموعه فعالیت‌های سازمان، دسترسی آنی به داده‌ها و صرفه‌جویی در زمان دسترسی به اطلاعات و داده‌کاوی، مجهز کردن سازمان برای انجام همکاری و مشارکت بخش‌های مختلف، بررسی تمامی جریان‌های نقدی و مالی سازمان به صورت آنی. تمامی موارد فوق منتج به افزایش کارایی، برگشت سرمایه بیشتر و در نهایت کسب مزیت رقابتی می‌شود (واعظی و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۹).

چابکی سازمانی

چابکی شامل مجموعه‌ای از توانمندی‌ها و شایستگی‌هایی است که باعث بقا و پیشرفت سازمان در محیط کسب و کار می‌شود. سازمان چابک برای درک و پیش‌بینی تغییرات محیط کسب و کار طراحی شده و به ساختاربندی خود می‌پردازد. چابکی یعنی شناسایی موفق مبانی رقابت، انسجام منابع و اقدامات مناسب در محیط کار. هدف سازمان چابک ایجاد رضایت برای مشتریان و کارمندان است (ملاحسینی و مصطفوی، ۱۳۸۷: ۱۸).

در عصر حاضر، فناوری اطلاعات در سراسر جهان در حال ایجاد انقلابی نوین است که اهمیت آن از انقلاب صنعتی کمتر نیست. این انقلاب ظرفیت‌های تازه و چشمگیری در محدوده دانش بشری ایجاد نموده است. فناوری اطلاعات در سازمان‌ها بر شاخص‌هایی تأثیر می‌گذارد که همگی از شروط اولیه موفقیت برای سازمان‌ها به شمار می‌روند. یکی از حوزه‌هایی که می‌تواند تأثیرات فراوانی از این فناوری بپذیرد، چابکی سازمان است (فلیپ و همکاران، ۲۰۱۶: ۸۹). از سوی دیگر، تحولات سریع صنعت و تجارت از یک سو و تغییرات مستمر در سلیقه‌ها و نیازهای مشتریان، ضرورت گزارش‌دهی مالی و فشارهای هزینه‌ای، شرکت‌ها را ملزم ساخته است تا به سرعت فرآیندها و ظرفیت‌های خود را تعدیل نموده، با الزامات محیطی منطبق نمایند. به عبارت دیگر، در محیط کسب و کار امروز که بارزترین ویژگی آن، تغییرات سریع محیط است، توانایی درک، شکل‌دهی و پاسخ به نیازهای متغیر مشتریان، شناسایی

فرصت‌های جدید و تهدیدات پیش‌بینی‌نشده همگی جزء ظرفیت‌های مهم و حیاتی برای شرکت‌ها محسوب می‌شوند (پراها‌لاد، ۲۰۰۹: ۱۱۲). حصول به چنین اهدافی در سایه مفاهیم جدیدی به نام رفتارهای شهروندی سازمانی و چابکی سازمانی به دست می‌آید.

پیشینه تجربی

شاهسون (۱۳۹۳) در مطالعه خود با عنوان تأثیر پیاده‌سازی سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان بر قابلیت‌های چابکی سازمان، به بررسی تأثیر پیاده‌سازی سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر قابلیت چابکی در شرکت بهمن دیزل پرداخته است. در این تحقیق قابلیت چابکی شرکت قبل و بعد از استقرار سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی بررسی شد. نتیجه تحلیل‌های آماری و آزمون فرضیات به کمک آزمون تی زوجی نشان داد که پیاده‌سازی سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر چابکی تأثیر معنی‌دار دارد.

مهدی بیگی و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیق خود با عنوان ارزیابی اثرات استقرار سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر نوآوری سازمان به ارزیابی آثار استقرار سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر نوآوری سازمانی در یک شرکت تولیدی کف‌پوش پرداختند. ابعاد استقرار سامانه برنامه‌ریزی سازمانی در این تحقیق شامل یکپارچه‌سازی، پیکربندی، انطباق و آموزش کارکنان است. پرسش‌نامه تحقیق پس از اعتبارسنجی و اندازه‌گیری پایایی، در بین ۱۱۰ نفر از اعضای جامعه آماری توزیع گردید. نتایج تحلیل داده‌های به دست آمده به کمک ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که مؤلفه‌های استقرار سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر نوآوری سازمانی تأثیر دارد.

صلواتی خسروی و امانی (۱۳۹۲) در تحقیق خود با عنوان چابکی سازمانی و هوش رقابتی در بانک‌های خصوصی و دولتی به بررسی رابطه بین چابکی سازمانی و هوش رقابتی در شعب بانکی، هفت بانک خصوصی و دولتی شهر سنندج پرداختند. پژوهش از نظر روش‌شناسی، توصیفی و از شاخه همبستگی بود. برای سنجش مفاهیم اساسی پژوهش، پرسش‌نامه چابکی سازمانی گلدمن و همکاران در قالب ابعاد پاسخگویی به مشتری، آمادگی رویارویی با تغییرات، ارزش قائل شدن برای مهارت‌ها و دانش انسانی و تشکیل دادن مشارکت مجازی و پرسش‌نامه ساخته هوش رقابتی با تکیه بر مدل هوش رقابتی فاهی، شامل ابعاد فرصت‌های بازار، تهدیدات

رقبا، ریسک‌های رقابتی، مفروضات محوری و آسیب‌پذیری کلیدی مورد استفاده قرار گرفت. پایایی پرسش‌نامه‌ها به روش آلفای کرونباخ برای دو متغیر اشاره شده به ترتیب برابر با ۰,۹۱ و ۰,۸۹ محاسبه گردید. روایی آزمون نیز از دو روش اعتبار محتوا و اعتبار سازه با استفاده از روش‌های تحلیل عاملی اکتشافی و شاخص بار تلت تأیید شد. یافته‌های نهایی پژوهش، حاکی از وجود ارتباط معنی‌دار بین چابکی سازمانی و ابعاد آن با هوش رقابتی در شعب بانکی مورد مطالعه بود.

تحقیق دیگری به وسیله شجاعی (۱۳۹۰) با عنوان بررسی تأثیر ابعاد چابکی سازمانی بر عملکرد سازمانی در شرکت گاز استان اصفهان انجام شد که در آن با استفاده از مدل چابکی به بررسی تأثیر این عوامل بر عملکرد سازمانی پرداخته شده است. این پژوهش از نوع توصیفی و پیمایشی بود. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان رسمی رده سازمانی سیزده به بالا شرکت گاز استان اصفهان بود. به منظور تعیین پایایی پرسش‌نامه از آلفای کرونباخ و برای روایی آن از روایی صوری و روایی سازه استفاده شد. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون فرضیه‌ها، آزمون تی تک‌نمونه‌ای و دو نمونه‌ای، تحلیل واریانس و رگرسیون استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌های پژوهش نشان داد که مدل به کار گرفته شده مدل نظری مناسبی برای پیش‌بینی تأثیر چابکی بر عملکرد سازمانی است و تأثیر ابعاد چابکی راهبرد پایدار، طرح‌های سازگار، هویت و رهبری مشترک بر قابلیت‌های ارزش‌آفرین و همچنین تأثیر قابلیت‌های ارزش‌آفرین بر عملکرد سازمانی تأیید می‌شود.

بیگی‌نیا و همکاران (۱۳۹۰) در مطالعه‌ای با عنوان تأثیر پذیرش فناوری اطلاعات بر چابکی سازمان که در شرکت پتروشیمی انجام شد، به این نتیجه رسیدند که پذیرش فناوری اطلاعات (استفاده حقیقی از اطلاعات) اثر قابل توجهی بر قابلیت چابکی سازمان دارد. در این مطالعه که بر روی نمونه‌ای به حجم ۱۷۷ نفر انجام شد، این نتیجه به دست آمد که تجربه استفاده‌کننده، حمایت سازمانی و کیفیت اطلاعات بر روی چابکی سازمانی تأثیر دارند.

سیس سام راجو و ساندر^۱ (۲۰۱۳) در تحقیقی با عنوان تأثیر سامانه‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر چابکی فرآیند کسب‌وکار با رویکردی اکتشافی به دنبال بررسی این مسئله بودند که چگونه ویژگی‌های یک سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی شامل یکپارچگی، بهینه‌سازی

فرآیندها و عملکرد بهینه بر قابلیت چابکی فرآیندهای کسب و کار تأثیر می‌گذارد. در این تحقیق سازمان‌هایی انتخاب شدند که از محیط سامانه‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی برای حداقل شش سال استفاده کرده باشند. جامعه آماری تحقیق شامل مدیران ارشد شرکت‌ها و متخصصان فناوری اطلاعات بود و داده‌های تحقیق با استفاده از مصاحبه و پرسش‌نامه گردآوری گردید. نتایج تحقیق نشان داد که استانداردسازی فرآیندها از طریق سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی افزایش چابکی سازمانی منجر می‌گردد. همچنین سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی تحلیل محیطی را برای شرکت‌ها تسهیل نموده، به افزایش چابکی آنها منجر می‌شود.

تحقیق ماکوها و همکاران^۱ (۲۰۱۳) با عنوان پیاده‌سازی سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی در دانشگاه‌ها در دانشگاه هایدولتیکنیا (دانشگاه علوم و فناوری) انجام شد. هدف از این مطالعه پیاده‌سازی سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی در دانشگاه هایدولتیکنیا است. جامعه آماری این تحقیق توصیفی، شامل ۱۱۵ نفر از کارکنان است که نمونه‌ای شامل ۶۰ نفر از آن انتخاب گردید. در این مطالعه از پرسش‌نامه و مصاحبه به عنوان ابزار پژوهش استفاده شد. هر دو نوع داده‌های کیفی و کمی در این پژوهش جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل شدند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از تحلیل‌های رگرسیون، همبستگی و آمار توصیفی نشان داد که ۸۵ درصد مباحث مربوط به پیاده‌سازی برنامه‌ریزی منابع سازمانی به ادغام سامانه‌های منابع انسانی، امور مالی، تدارکات، امور دانشجویی و سامانه‌های رایانه‌ای پرداخته است. همچنین جنسیت کارکنان و مدت زمان کارکرد آنها با سامانه نقش مهمی در پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز برنامه‌ریزی منابع سازمانی در دانشگاه‌ها دارد.

امیر عباس شجاعی و همکاران (۲۰۱۱) در مقاله‌ای با عنوان سامانه‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی توسعه‌یافته، تکامل و چارچوب اولیه مؤلفه‌ها به بررسی موضوع پرداختند. آنها با اشاره به اهمیت فناوری اطلاعات در راهبرد رقابتی شرکت‌ها بر نقش فناوری اطلاعات در یکپارچگی شرکت و واحدهای کسب و کار آن و نقش آن در زنجیره خلق ارزش تأکید کردند. در این مقاله همچنین بر نقش و کاربرد سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی توسعه‌یافته به عنوان یک راهبرد فناوری اطلاعات اشاره شده است. مؤلفان در این مقاله به سیر تاریخی اتفاقات و رویدادهایی که به توسعه سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی منجر شده است، اشاره نموده‌اند. همچنین به

مفاهیمی همچون مدیریت زنجیره تأمین، مدیریت ارتباط با مشتریان و کسب و کار الکترونیکی به عنوان مؤلفه‌های اصلی این متغیر اشاره نمودند.

کلهویون^۱ (۲۰۰۹) در مطالعه خود به بررسی تأثیرات رفتارهای شهروندی سازمانی بر موفقیت سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی پرداخته است. ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی شامل نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، ادب و ملاحظه، فضیلت مدنی و جوانمردی و ابعاد سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی شامل کیفیت اطلاعات، کارایی کار و تمایل به نوآوری در حوزه فناوری اطلاعات است. نتیجه این تحقیق نشان دهنده تأثیر معنادار مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بر ابعاد کیفیت اطلاعات و تمایل به نوآوری در حوزه فناوری اطلاعات می‌باشد. در ضمن، فرضیه‌ی مربوط به تأثیرگذاری مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بر کارایی کارکنان تأیید نشد.

چارچوب نظری و مدل مفهومی پژوهش

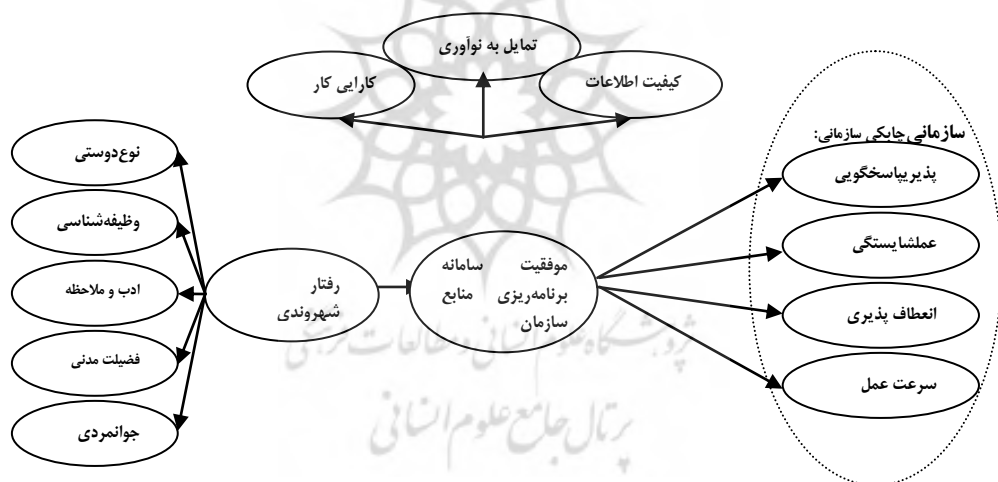
مطالعات پیشین تأثیر رفتارهای شهروندی سازمانی و ابعاد آن را بر موفقیت سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان مورد تأیید کرد. پادساکوف و مک کنزی (۱۹۹۷) معتقدند نوع دوستی تأثیر مثبتی بر بهره‌وری و کیفیت محصولات دارد؛ زیرا به همکاران کمک می‌کند تا با سرعت بیشتر به کارکنان بهره‌ور تبدیل شوند. این رفتارهای نوع‌دوستانه به ویژه برای همکاران جدید و بی‌تجربه موجب می‌شود داده‌های سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان صحیح‌تر و دقیق‌تر شود و موجب نشر «بهترین تجارب» در به کارگیری سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان خواهد شد. همچنین رفتارهای وظیفه‌شناسانه همانند رعایت قوانین و رویه‌های سازمان در به کارگیری سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان و پیاده‌سازی آن در زمان‌های اداری و غیر آن موجب افزایش کیفیت اطلاعات می‌شود. بر این اساس می‌توان انتظار داشت رفتارهای شهروندی تأثیر مثبتی بر کارایی و کیفیت اطلاعات در سامانه دارد (کلهویون، ۲۰۰۹: ۲۸).

از سوی دیگر سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان از جنبه‌های مختلف بر چابکی سازمانی تأثیرگذار است. اگرچه قابلیت‌های زیرساخت مناسب فناوری اطلاعات (که شامل قابلیت‌های یک سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان متناسب نیز هست) می‌تواند اثر مثبتی بر چابکی فرآیندها

تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر ارتقای چابکی سازمانی ۱۳/هـ

داشته باشد (تالون، ۲۰۰۸: ۸۹) تمرکز کنترل‌ها و الزامات مهارت‌های مورد نیاز مدیریت این فرآیندهای جدید (که در مواردی هنوز فراهم نشده است) می‌تواند به صورت بالقوه چابکی را محدود نماید. همچنین بر اساس زمینه‌های متفاوتی که پیاده‌سازی سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان در آن واقع می‌شود و تغییراتی که ایجاد می‌کند (ون داین، ۱۹۹۴: ۱۱۲)، توانایی سازمان در تسهیل چابکی فرآیندها نیز متفاوت خواهد بود. همچنین شناخت محیط سازمانی که در پی پیاده‌سازی سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان ظهور می‌کند، می‌تواند به شناخت تأثیر آن بر چابکی فرآیندها نیز کمک کند (سیتامراجو و ساندر، ۲۰۱۳). همچنین یکپارچگی، بهینه‌سازی و به کارگیری بهترین تجارب دیگر ارمغان‌های سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان هستند که می‌توانند قابلیت چابکی سازمانی را تسریع و تسهیل نمایند (واگنر و دیگران، ۲۰۰۶: ۱۱۲).

بر اساس مبانی نظری و پیشینه تحقیق، مدل مفهومی به صورت نمودار ۱ شکل گرفت.



نمودار ۱: مدل مفهومی تحقیق: برگرفته از (کلهویون، ۲۰۰۹؛ سدارا و گابلز، ۲۰۰۴؛ شریفی و ژانگ، ۲۰۰۱)

بر اساس مدل مفهومی تدوین شده این پژوهش بر آن است که این سؤال پاسخ دهد که آیا ارتقای کارایی سامانه منابع سازمانی به عنوان متغیری نهفته، رابطه میان رفتار شهروندی

سازمانی و چابکی سازمان نقش آفرینی می‌کند و اگر چنین است نقش میانجی آن چگونه و تا چه میزان است؟

روش‌شناسی پژوهش

در اجرای این تحقیق از رویکرد کمی استفاده گردید؛ یعنی برای تأیید یافته‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. از حیث نتیجه این تحقیق جزء تحقیقات کاربردی است؛ زیرا درصد استفاده از نتایج به دست آمده برای به کارگیری و بهره‌گیری در یکی از سازمان‌های صنعتی حوزه دفاعی تحت بررسی است. از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، از نوع تحقیقات توصیفی و از نوع پیمایشی است. همچنین به لحاظ زمانی نیز تحقیق از نوع تحقیقات مقطعی محسوب می‌شود. جامعه آماری تحقیق حاضر، شامل کارشناسان شاغل در یکی از سازمان‌های صنعتی حوزه دفاعی با مدرک کارشناسی و بالاتر به تعداد ۳۳۰ نفر بود. با توجه به اینکه بر اساس اهداف تحقیق معیار خاصی برای طبقه‌بندی اعضای جامعه مد نظر نبود، حجم نمونه آماری طبق جدول کرجسی و مورگان و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد ۲۵۵ نفر تعیین گردید و با توجه به حجم نمونه مورد نیاز برای انجام تحلیل عاملی تأییدی، پرسش‌نامه جمع‌آوری و تحلیل شد.

برای اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق و آزمون فرضیه‌ها و روابط میان متغیرها از ابزار پرسش‌نامه‌های استاندارد رفتار شهروندی سازمانی تحقیق (کلهپون، ۲۰۰۹)، موفقیت سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی تحقیق (سدارا و گابلز، ۲۰۰۴) و قابلیت چابکی سازمانی (شریفی و ژانگ، ۲۰۰۱) استفاده شد. پرسش‌نامه تحقیق شامل ۴۵ سؤال بسته بود که با حضور محقق در میدان تحقیق توزیع گردید. حضور محقق در میدان تحقیق این امکان را به وجود آورد تا محقق موضوع پژوهش را معرفی کرده و پاسخ‌دهندگان را برانگیزد که پاسخ‌های صادقانه ارائه نمایند. شاخص‌های اندازه‌گیری هر کدام از متغیرهای تحقیق و بارعاملی و ضریب معناداری آنها در جدول ۱ ارائه شده است. بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شوند که اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از مقدار ۰/۴ شود (هولاند، ۱۹۹۹: ۱۸۵)، موید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل قابل قبول است. هر چند برخی نویسندگان مثل ریوارد و هاف (۱۹۹۸)، عدد ۰/۵ را به عنوان مقدار ملاک بارهای عاملی ذکر

تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر ارتقای چابکی سازمانی / ۱۵

نموده‌اند. با توجه به جدول ۱ مقادیر بارهای عاملی تمامی گویه‌ها بیش از ۰/۵ است. نتیجه پایایی مدل از هر نظر مورد تأیید است.

جدول ۱: شاخص‌های مربوط به هر کدام از متغیرهای تحقیق

متغیرها	ابعاد	شاخص‌ها	منبع	بارعاملی	ضریب معناداری
رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی	کمک به همکاران دارای کار سنگین	کلهوییون، ۲۰۰۹	۰،۶۰۰	۶،۱۴۹
		اختصاص وقت برای کمک به کارکنان در زمینه مسائل کاری		۰،۵۰۱	۳،۷۹۵
		تمایل به کمک به همکاران در صورت عدم حضور کارکنان و غیبت آنها در محل کار		۰،۷۷۹	۱۵،۳۵۲
		استفاده از اوقات فراغت جهت آموزش کارکنان جدید		۰،۸۶۷	۲۶،۹۰۲
	وظیفه‌شناسی	تبعیت از قوانین و مقررات و رویه‌های سازمانی	حضور به موقع در سر کار و انجام وظایف شغلی	۰،۷۵۶	۱۱،۹۱۷
		انجام وظایف شغلی بعد از ساعات کاری		۰،۸۰۱	۱۳،۵۶۱
		اجتناب از ایجاد مشکلات برای همکاران به هنگام استفاده از منابع سازمانی		۰،۷۹۶	۱۷،۳۳۸
	ادب و ملاحظه	عدم سوء استفاده از حقوق دیگران ش استفاده از منابع سازمانی	عدم ایجاد اختلال در کار همکاران هنگام استفاده از منابع سازمانی	۰،۵۵۰	۳،۸۱۷
		عدم سوء استفاده از حقوق دیگران ش استفاده از منابع سازمانی		۰،۸۰۷	۱۶،۷۰۶
		عدم ایجاد اختلال در کار همکاران هنگام استفاده از منابع سازمانی		۰،۸۷۳	۳۸،۱۱۳
	فضیلت مدنی	پیروی از تغییرات سازمانی	همسو بودن با راهبردها و سیاست‌های سازمانی	۰،۸۱۰	۲۳،۰۴۹
		مشارکت فعال در تلاش‌های مربوط به بهبود فرآیندهای سازمانی		۰،۷۷۷	۱۷،۹۵۸
		اطلاع از توسعه و پیشرفت سازمان		۰،۷۶۱	۱۵،۲۰۴
				۰،۸۴۱	۲۱،۹۰۹

متغیرها	ابعاد	شاخص‌ها	منبع	بارعاملی	ضریب معناداری
	جوانمردی	عدم ابراز شکایت‌های جزئی در مورد شرکت		۰,۷۹۲	۱۵,۵۲۴
		عدم ابراز شکایت از حجم کار زیاد		۰,۶۳۸	۷,۲۸۲
		عدم شکایت در مورد فرآیندهایی که به نظر ناعادلانه است		۰,۸۵۲	۳۳,۵۸۶
سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی	کیفیت اطلاعات	ارائه اطلاعات مهم به وسیله سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان	سدارا و گابلز، ۲۰۰۴	۰,۵۳۶	۳,۵۱۱
		ارائه اطلاعات قابل استفاده از طریق سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان		۰,۶۷۹	۸,۹۲۵
		ارائه اطلاعات مرتبط و مناسب به وسیله برنامه‌ریزی منابع سازمان		۰,۸۵۵	۲۶,۷۵۵
		فراهم شدن به موقع اطلاعات به وسیله برنامه‌ریزی منابع سازمان		۰,۸۴۶	۲۶,۱۰۸
		بهبود کیفیت گزارش‌ها به وسیله برنامه‌ریزی منابع سازمان		۰,۷۹۷	۲۴,۱۷۴
		اجرای کارای تعاملات کاری شرکت از طریق سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی		۰,۷۹۷	۲۲,۳۶۴
		تسریع در تصمیم‌گیری‌های شرکت از طریق برنامه‌ریزی منابع سازمانی		۰,۸۰۷	۱۶,۱۹۰
کارایی کار		تسهیل در همکاری بین دپارتمان‌های شرکت از طریق سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی		۰,۶۷۳	۱۰,۵۳۴
		کاهش هزینه‌های کلی عملیات شرکت از طریق سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی		۰,۸۸۲	۴۲,۱۷۶
		بهبود ارتباطات بین کارکنان و مدیریت از طریق سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی		۰,۷۸۲	۱۶,۸۸۸
تمایل به		بهبود فرآیندهای سازمانی با استفاده از فناوری اطلاعات		۸۲۴	۲۲,۳۴۵

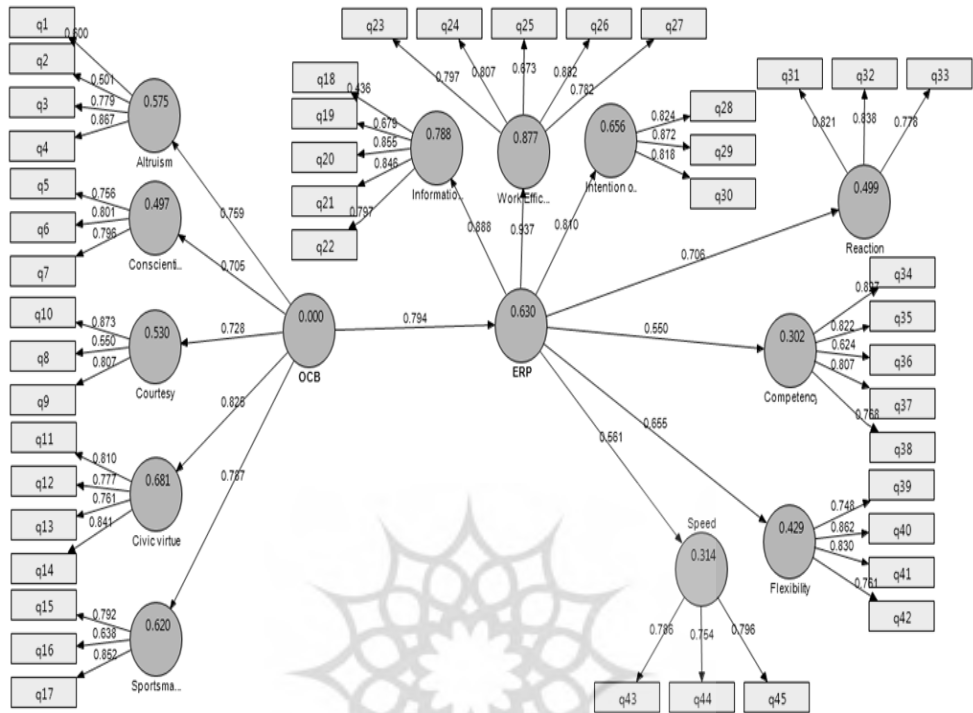
تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر ارتقای چابکی سازمانی / ۱۷

متغیرها	ابعاد	شاخص‌ها	منبع	بارعاملی	ضریب معناداری
قابلیت چابکی سازمانی	نوآوری در فناوری اطلاعات	استفاده از فناوری اطلاعات برای دستیابی به نوآوری در کسب و کار		۰,۸۷۲	۳۱,۰۹۸
		تشویق کارکنان به نوآوری در شرکت از طریق فناوری اطلاعات		۰,۸۱۷	۲۵,۵۶۱
	پاسخ‌گویی به تغییرات	تأکید بر درک و پیش‌بینی تغییرات محیطی در شرکت	شریفی و ژانگ، ۲۰۰۱	۰,۸۲۱	۲۰,۰۱۴
		حمایت مدیران شرکت از تغییر		۰,۸۳۸	۲۱,۱۸۲
		تأکید مدیران بر واکنش نسبت به تغییرات محیطی		۰,۷۷۸	۱۶,۳۰۹
	شایستگی	توجه به چشم‌انداز شرکت در اقدامات عملی مدیران		۰,۸۸۷	۲۴,۷۷۲
		برخورداری کارکنان از کارکنان از مهارت‌های لازم برای انجام وظایف		۰,۸۲۲	۲۶,۱۵۳
		بالا بودن کارایی عملیات و فرایندهای درون شرکت		۰,۶۲۴	۵,۴۶۷
		وجود هماهنگی درون سازمانی (بین واحدهای داخل شرکت)		۰,۸۰۷	۱۲,۱۱۷
		وجود هماهنگی میان سازمانی (با شرکتهای و سازمان‌های دیگر)		۰,۷۶۸	۱۹,۹۶۹
		انعطاف‌پذیری کارکنان		۰,۷۴۸	۱۳,۱۷۸
		قابل تغییر بودن فرایندهای کاری درون شرکت		۰,۸۶۲	۲۹,۲۵۰
		انعطاف‌پذیری کارکنان در پاسخ به نیازهای مشتریان		۰,۸۳۰	۱۸,۶۰۳
	سرعت عمل	انعطاف‌پذیری مدیران شرکت در قبال کارکنان		۰,۷۶۱	۱۹,۳۹۲
		ارزش قائل شدن برای وقت ارباب رجوع		۰,۷۸۶	۱۱,۳۴۵
		بالا بودن سرعت انجام امور		۰,۷۵۴	۱۳,۳۴۸
سنجش عملکرد کارکنان بر اساس پاسخ‌گویی سریع نسبت به نیازهای مشتری			۰,۷۹۶	۱۴,۹۴۸	

یافته‌های پژوهش

در این پژوهش از روش حداقل مربعات جزئی از طریق نرم افزار پی. ال. اس^۱ و رویه هالاند (۱۹۹۹: ۲۰۰) به منظور بررسی مدل‌های اندازه‌گیری، ساختاری و آزمون فرضیه‌ها استفاده شده است. مدل‌یابی به کمک پی. ال. اس در حوزه‌های متنوع از جمله حوزه منابع انسانی کاربرد دارد. از طریق مدل‌یابی پی. ال. اس می‌توان ضرایب رگرسیون استاندارد را برای مسیرها، ضرایب تعیین را برای متغیرهای درونی و اندازه شاخص‌ها را برای مدل مفهومی به دست آورد. لیکن پی. ال. اس جایگزینی مناسب برای روش‌های تشریح کوواریانس هم‌چون لیزرل و آموس می‌باشد (هولاند، ۱۹۹۹: ۲۰۱). در واقع، روش پی. ال. اس یکی از تکنیک‌های چند متغیره آماری است که برخلاف وجود محدودیت‌هایی مانند ناشناخته بودن نوع توزیع متغیرها، کم بودن حجم نمونه و وجود همبستگی میان متغیرهای مستقل که در روش‌های رگرسیونی و معادلات ساختاری لازم به رعایت بودند، می‌تواند مدل‌هایی را با چند متغیر مستقل و وابسته برازش کند.



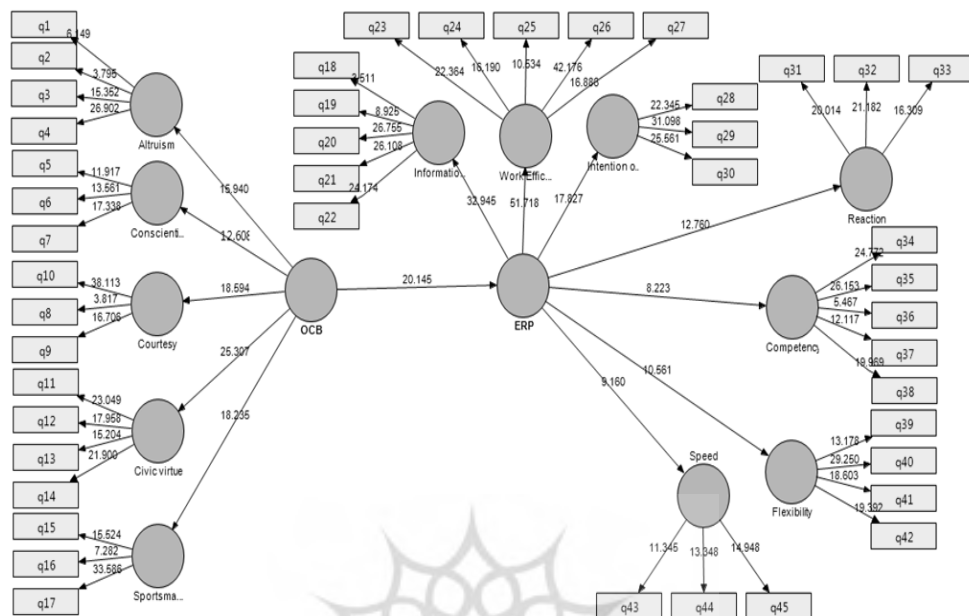


نمودار ۲: خروجی نرم افزار درباره مدل ساختاری تحقیق در حالت تخمین استاندارد

جدول ۲: شاخص‌های آماری مربوط به مدل تحقیق

ردیف	متغیر	میانگین واریانس استخراج شده	پایایی ترکیبی	ضریب تعیین	آلفای کرونباخ	پایایی اشتراکی
۱	رفتار شهروندی سازمانی	۰,۵۳۷	۰,۸۹۲	-	۰,۸۷۰	۰,۳۳۷
۲	نوع دوستی	۰,۵۹۳	۰,۷۸۸	۰,۵۷۵	۰,۶۳۷	۰,۴۹۳

ردیف	متغیر	میانگین واریانس استخراج شده	پایایی ترکیبی	ضریب تعیین	آلفای کرونباخ	پایایی اشتراکی
۳	وظیفه‌شناسی	۰,۶۱۶	۰,۸۲۸	۰,۴۹۷	۰,۶۸۸	۰,۶۱۶
۴	ادب و ملاحظه	۰,۵۷۲	۰,۷۹۵	۰,۵۳۰	۰,۶۳۴	۰,۵۷۲
۵	فضیلت مدنی	۰,۶۳۴	۰,۸۷۵	۰,۶۸۱	۰,۸۱۰	۰,۶۳۶
۶	جوانمردی	۰,۵۸۷	۰,۸۰۸	۰,۶۲۰	۰,۶۴۸	۰,۵۸۷
۷	قابلیت سامانه	۰,۵۸۲	۰,۹۲۲	۰,۶۳۰	۰,۹۰۶	۰,۴۸۲
۸	کیفیت اطلاعات	۰,۵۴۷	۰,۸۵۲	۰,۷۸۸	۰,۷۸۲	۰,۵۴۷
۹	قصد نوآوری	۰,۷۰۳	۰,۸۷۷	۰,۶۵۶	۰,۷۹۰	۰,۷۰۳
۱۰	کارایی کار	۰,۶۲۶	۰,۸۹۲	۰,۸۷۷	۰,۸۴۸	۰,۶۲۶
۱۱	پاسخگویی	۰,۶۶۰	۰,۸۵۳	۰,۴۹۹	۰,۷۴۳	۰,۶۶۰
۱۲	شایستگی	۰,۵۹۸	۰,۸۸۰	۰,۳۳۲	۰,۸۳۴	۰,۵۹۸
۱۳	انعطاف پذیری	۰,۶۴۳	۰,۸۷۸	۰,۴۳۹	۰,۸۱۳	۰,۶۴۳
۱۴	سرعت عمل	۰,۶۰۷	۰,۸۲۲	۰,۳۵۴	۰,۶۸۴	۰,۶۰۷



نمودار ۳: خروجی نرم افزار درباره مدل ساختاری تحقیق در حالت معنی داری

اعتبار محتوای پرسش نامه مورد تأیید استادان و خبرگان حوزه رفتار سازمانی، سامانه برنامه ریزی منابع سازمانی و چابکی قرار گرفت. جهت بررسی اعتبار سازه پرسش نامه، به تحلیل عاملی تأییدی مدل های اندازه گیری از طریق نرم افزار پی ال اس نسخه ۲ پرداخته شد. در مدل های اندازه گیری و ساختاری تحقیق، متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، سامانه برنامه ریزی منابع سازمانی و چابکی با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی، سوالات اساسی مطرح شده این بود که آیا این مدل های مورد نظر برای اندازه گیری مناسب هستند؟ برای پاسخ به این پرسش مقدار آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی^۱، معیار پایایی اشتراکی^۲، میانگین واریانس استخراج شده^۳ و ضریب تعیین (R^2) محاسبه و در جدول ۲ ارائه شده است. بر اساس نتایج ارائه شده در جدول، مقادیر آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرها از مقدار ۰/۷ بیشتر بوده که بیانگر پایایی قابل قبول

1. CR (Composit reliability)
2. Commuality
3. AVE

است. در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی برای هر سازه بالای ۰/۷۰ شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد. شایان ذکر است که معیار پایایی ترکیبی در مدل‌سازی معادلات ساختاری معیار بهتری از آلفای کرونباخ به شمار می‌رود (وینزی و همکاران، ۲۰۱۰: ۶۲). با عنایت به موارد فوق و با توجه به جدول ۲ این مقدار برای تمامی متغیرها بیش از ۰/۷ می‌باشد؛ از این رو، برازش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری تأیید می‌شود.

روایی همگرا دومین معیاری است که برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش حداقل مربعات جزئی به کار برده می‌شود. معیار میانگین واریانس استخراج شده نشان‌دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود است. به بیان ساده‌تر میانگین استخراج شده میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد که هر چه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است (بارکلی و همکاران، ۱۹۹۵: ۱۱۲). فورنل و لارکر (۱۹۸۱) معیار میانگین واریانس استخراج شده را برای سنجش روایی همگرا معرفی و مقدار بحرانی را عدد ۰/۵ بیان داشتند؛ بدین معنی که مقدار میانگین واریانس استخراج شده بالای ۰/۵ روایی همگرای قابل قبول را نشان می‌دهند. با توجه به موارد گفته شده و جدول ۲ مقادیر تمامی میانگین واریانس استخراج شده از ۰/۵ بیشتر بوده و در نتیجه مدل ارائه شده در این پژوهش از روایی همگرایی مناسبی برخوردار است.

یکی از روش‌هایی که برای سنجش روایی واگرایی استفاده می‌شود، روش بارهای عاملی متقابل است. در این روش چنانچه همبستگی بین شاخص‌های یک سازه با سازه دیگر غیر از سازه خود بیشتر از میزان همبستگی آن شاخص با سازه مربوط به خود است، روایی واگرایی مدل زیر سؤال می‌رود (هنسلر و همکاران، ۲۰۰۹: ۲۷۷). بر اساس خروجی نرم‌افزار نمودار ۱ و ۲ که اولی نشان دهنده مقادیر در حالت استاندارد و دومی نشان دهنده مقادیر در حالت معنی‌داری است، مقدار همبستگی میان شاخص‌ها با سازه‌های مربوط به خود از همبستگی میان آنها و سایر سازه‌ها بیشتر است. این مطلب گواه روایی واگرایی مناسب مدل است.

R^2 معیاری است که برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار می‌رود و نشان از تأثیری دارد که یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد. یکی از مزیت‌های اصلی روش PLS این است که این روش قابلیت کاهش خطاها در مدل‌های اندازه‌گیری و یا افزایش واریانس بین سازه‌ها و شاخص‌ها را دارد. سه مقدار ۰/۱۹،

تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر ارتقای چابکی سازمانی ۲۳/۴

۰/۳۳ و ۰/۶۷ عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضریب تعیین ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفته می شود. با توجه به نمودار ۱ و جدول ۲ مقادیر R^2 بالای ۰/۳۳ بوده و نشان از برآزش مناسب مدل دارد.

قابلیت تعمیم پذیری نتایج به یک نمونه دیگر از همان جامعه در روش پی. ال. اس، با استفاده از معیار مقادیر پایایی اشتراکی ارزیابی می گردد. این مقدار باید بیشتر از ۰/۵ باشد. بر طبق جدول ۲ مقادیر حاصل نشان دهنده قابلیت تعمیم پذیری نتایج می باشد.

جدول ۳: نتایج آزمون فرضیات تحقیق بر اساس تحلیل مسیر

نتیجه	R^2	t-Value	ضریب استاندارد	مسیر		فرضیه
تأیید	۰,۶۳۰	۲۰,۱۴۶	۰,۷۹۴	سامانه برنامه ریزی منابع سازمانی	رفتار شهروندی سازمانی	فرضیه ۱
تأیید	۰,۴۹۹	۱۲,۷۶۰	۰,۷۰۶	پاسخگویی به تغییرات	سامانه برنامه ریزی منابع سازمانی	فرضیه ۲
تأیید	۰,۳۰۲	۸,۲۲۳	۰,۵۵۰	شایستگی	سامانه برنامه ریزی منابع سازمانی	فرضیه ۳
تأیید	۰,۴۲۹	۱۰,۵۶۱	۰,۶۵۵	انعطاف پذیری	سامانه برنامه ریزی منابع سازمانی	فرضیه ۴
تأیید	۰,۳۱۴	۹,۱۶۰	۰,۵۶۱	سرعت عمل	سامانه برنامه ریزی منابع سازمانی	فرضیه ۵

جدول ۳ بیانگر خروجی های نرم افزار اسمارت پی ال اس و نتایج مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر در آزمون فرضیه ها است. چنان که مندرجات جدول فوق نشان می دهد همه

ضرایب استاندارد (ضرایب تأثیر) بالای ۰,۵ بوده و با توجه به اینکه اعداد معناداری (t-value) بالاتر از ۱,۹۶ و ۰,۲ است، همه مسیرها و روابط بین متغیرها معنی‌دار تلقی می‌گردد. بر این اساس فرضیه‌های تحقیق با اطمینان ۹۹ درصد مورد تأیید قرار گرفته است که در قسمت نتیجه‌گیری به تفصیل آمده است.

نتیجه‌گیری

سازمان‌ها و مؤسسات ناچارند در قرن بیست و یکم به دنبال چابکی باشند؛ زیرا سازمان‌های نوین جهت یافتن راه‌های جدید رقابتی کارآمد در بازار پویای جهانی با فشار فزاینده‌ای مواجه‌اند. یکی از مهمترین ابزارهایی که به سازمان‌ها در جهت افزایش چابکی کمک می‌کند سامانه‌های اطلاعاتی است و سامانه مدیریت منابع سازمان به خاطر قابلیت‌های ویژه‌اش در ایجاد یکپارچگی و بهینه‌سازی در فرآیندها از بیشترین ظرفیت برای تسهیل دستیابی به چابکی برخوردار است. اما فراتر از عوامل فناورانه، عوامل انسانی و رفتاری نقش تعیین‌کننده‌ای در استقرار سامانه‌های اطلاعاتی دارند و رفتارهای فرانقش می‌توانند در افزایش کیفیت اطلاعات و بازدهی بهتر این سامانه‌ها در سازمان یاری‌رسان باشند. از سوی دیگر سازمان‌های صنعتی حوزه دفاعی نقش مهمی در بسترسازی برای تقویت امنیت ملی هر کشور ایفا می‌کنند و در نتیجه شناسایی و مدیریت عوامل مؤثر در چابکی آنها و واکنش نسبت به تغییرات محیطی درون‌سازمانی و برون‌سازمانی و بهره‌برداری از آنها، از اهمیت قابل ملاحظه‌ای برخوردار است. هدف اصلی این تحقیق، تحلیل تأثیر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر چابکی سازمانی با نقش میانجی سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی در یکی از سازمان‌های صنعتی حوزه دفاعی کشور در محیط بسیار متحول و متغیر امروزی بود که در این راستا سعی شد با مطالعه مبانی نظری موضوع و استخراج چارچوب نظری و مدل مفهومی، ابعاد و مؤلفه‌های متغیرهای تحقیق شناسایی و تأثیر هر کدام از آنها بر یکدیگر مورد بررسی قرار گیرد. به همین منظور با توجه به چارچوب نظری و مدل مفهومی، فرضیه‌های تحقیق مطرح شد. برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز و اندازه‌گیری متغیرها، پرسش‌نامه طراحی و پس از تعیین اعتبار محتوا، اعتبار‌سازه و روایی آن، با استفاده از روش میدانی در بین اعضای جامعه آماری توزیع و در یک بازه زمانی یک ماهه داده‌های مورد نظر گردآوری شد. به منظور تحلیل فرضیات و پاسخ به سؤال اصلی تحقیق از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده گردید.

بررسی نتیجه آزمون فرضیه اول: رفتار شهروندی سازمانی بر سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی تأثیر دارد.

نمودارهای ۲ و ۳ و جدول ۳ نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برآزش یافته برای آزمون فرضیه اول است. ضرایب به‌دست آمده زمانی معنادار است که مقدار آزمون معناداری آنها از عدد ۱,۹۶ بزرگتر و از عدد ۱,۹۶- کوچکتر باشد. همان طوری که مشاهده می‌شود ضرایب معناداری تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی برابر با ۹,۲۷ است. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیری اثرگذار بر سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی می‌باشد. این مطلب در جدول ۲ نمایش داده شده است. بر این اساس، رفتار شهروندی سازمانی بر سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی اثر مثبت و مستقیم ۰,۶۸ و معناداری ۹,۲۷ دارد. نتیجه تحقیق کلهویون (۲۰۰۹) با عنوان تأثیر رفتارهای شهروندی سازمانی بر موفقیت سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی نیز نشان‌دهنده تأثیر معنادار مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بر ابعاد مؤلفه‌های سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی شامل کارایی کار، کیفیت اطلاعات و تمایل به نوآوری در حوزه فناوری اطلاعات می‌باشد. تنها تفاوت موجود در نتایج به‌دست آمده آن است که فرضیه مربوط به تأثیرگذاری مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بر کارایی کار در تحقیق کلهویون مورد تأیید قرار نگرفت.

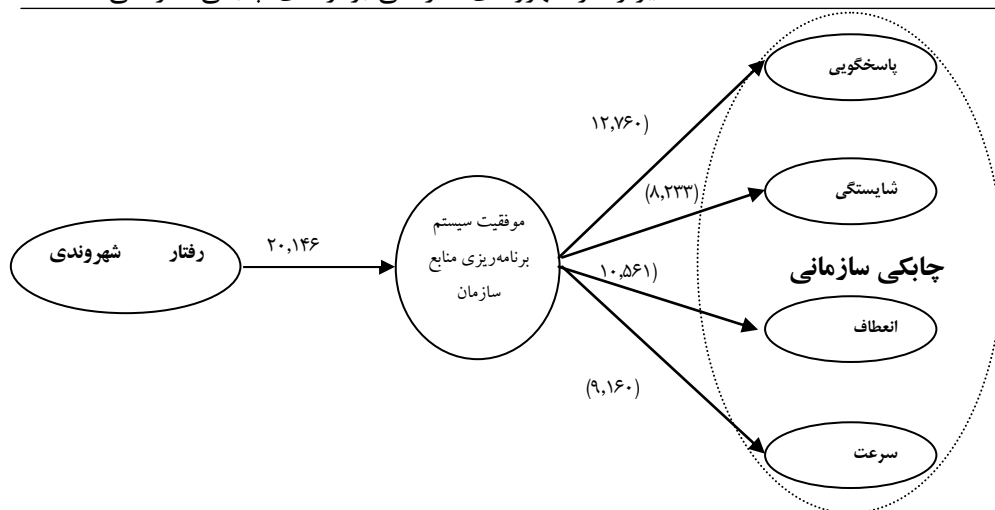
بررسی نتیجه آزمون فرضیه دوم، سوم، چهارم و پنجم: سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر مؤلفه‌های چابکی سازمانی (شامل پاسخگویی به تغییرات، شایستگی، انعطاف‌پذیری و سرعت عمل) تأثیر دارد.

ضرایب معناداری تأثیر سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر مؤلفه‌های چابکی سازمانی به ترتیب برابر با ۱۲,۷۶۰، ۸,۲۲۳، ۱۰,۵۶۱ و ۹,۱۶۰ می‌باشد. مدل ساختاری نمودار ۲ و ۳ نشان می‌دهد که سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی به عنوان متغیری اثرگذار بر مؤلفه‌های چابکی سازمانی می‌باشد. بر این اساس، سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر چابکی سازمانی اثر مثبت و مستقیم و معناداری دارد. این یافته با نتایج تحقیق بیگی‌نیا و همکاران (۱۳۹۰) مبنی بر تأثیر فناوری اطلاعات بر چابکی سازمان در شرکت پتروشیمی همخوانی دارد. نتیجه تحقیق سیس سام راجو و ساندرا (۲۰۱۳) با عنوان تأثیر سامانه‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر چابکی فرآیند کسب و کار نشان داد که استانداردسازی فرآیندها از طریق سامانه برنامه‌ریزی

منابع سازمانی به افزایش چابکی سازمانی منجر می‌گردد. همچنین سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی تحلیل محیطی را برای شرکت‌ها تسهیل نموده و به افزایش چابکی آنها منجر می‌شود. این نتیجه همچنین یافته‌های تحقیق شاهسون (۱۳۹۳) مبنی بر تأثیر پیاده‌سازی سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر قابلیت‌های چابکی سازمان در شرکت بهمن دیزل همخوانی دارد. بررسی نتیجه آزمون فرضیه ششم: سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی در ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و چابکی سازمانی به عنوان متغیر میانجی عمل می‌نماید.

ضریب معناداری تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی برابر با ۲،۱۴۶ و ضریب معناداری تأثیر سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر مؤلفه‌های قابلیت چابکی سازمانی (شامل پاسخگویی به تغییرات، شایستگی، انعطاف‌پذیری و سرعت عمل) به ترتیب برابر با ۱۲،۷۶۰، ۸،۲۲۳، ۱۰،۵۶۱ و ۹،۱۶۰ می‌باشد. مدل ساختاری نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی بر سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی تأثیر دارد و سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر مؤلفه‌های چابکی سازمانی تأثیر دارد. بر این اساس، سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی در ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و چابکی سازمانی به عنوان متغیر میانجی عمل می‌نماید و فرضیه ششم تحقیق تأیید می‌شود. بر این اساس رفتارهای شهروندی سازمانی با کمک به نیروهای کاربر سامانه مدیریت منابع سازمان و افزایش توانمندی‌های ایشان در به کارگیری این سامانه و افزایش تناسب اطلاعات (کیفیت و کمیت) می‌تواند موجب ارتقای دستاوردهای سامانه به ویژه یکپارچگی، بهینه‌سازی ساختارها و فرآیندها و نیز ایجاد و انتقال بهترین تجارب شده و از این رهگذر چابکی سازمانی را به ویژه در بعد فرآیندی تقویت و تسهیل نماید. اگرچه نقش میانجی سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان در پژوهش‌های پیشین مورد توجه قرار نگرفته بود، اما نمودار ۳ مدل نهایی تحقیق، نتایج به دست آمده از تحقیقات شاهسون (۱۳۹۳)، بیگی‌نیا و همکاران (۱۳۹۰)، سام راجو و ساندر (۲۰۱۳) و کلپویون (۲۰۰۹) را مورد تأیید قرار می‌دهد.

بر اساس نتایج آزمون فرضیه‌های فوق نقش رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر مستقل و سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی به عنوان متغیر میانجی در افزایش قابلیت چابکی سازمان مورد بررسی و تأیید قرار گرفت؛ از این رو تقویت این دو متغیر در راستای افزایش قابلیت چابکی سازمان تحت بررسی اجتناب‌ناپذیر است. بر این اساس مدل نهایی تحقیق به شکل زیر ارائه می‌گردد:



پیشنهادها

بر اساس نتیجه آزمون فرضیه اول تحقیق مبنی بر تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی پیشنهاد می‌گردد در جهت تقویت رفتار شهروندی سازمانی اقدامات زیر صورت گیرد:

- ۱) تقویت اصل نوع‌دوستی در شرکت از طریق کمک به همکاران در حل مشکلات کاری و کمک به همکاران جدید جهت آشنایی با سامانه‌های اطلاعاتی و نحوه کار با سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان؛
- ۲) تشویق کارکنان به مشارکت در انجام امور با بهره‌گیری بیشتر از سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان از طریق نظام ارزیابی عملکرد مؤثر و مبتنی بر شاخص‌های چابکی سازمانی و اعطای پاداش و مزایا و اولویت در ارتقا بر اساس آن؛
- ۳) تقویت وجدان کاری کارکنان از طریق تشویق اصل خود کنترلی در میان آنها و تبعیت از قوانین و مقررات سازمانی بدون نیاز به اعمال کنترل از سوی سرپرستان؛
- ۴) تشویق کارکنان به تلاش بیشتر و استفاده بهینه‌تر از سامانه‌های اطلاعاتی به ویژه سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان در جهت افزایش هماهنگی و یکپارچگی و کاهش اشتباه در انجام تکالیف شغلی؛

- ۵) تشویق کارکنان به توجه و تمرکز بر جنبه‌های مثبت‌آموز در محیط کاری شرکت و پرهیز از بزرگ‌نمایی مسائل محیط کاری و گله و شکایت بیش از حد از شرکت و رویه‌های آن؛
- ۶) تقویت حس حسن نیت در بین کارکنان به منظور به اشتراک‌گذاری تجربیات و دانش مؤثر در به کارگیری سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان و اصلاح و بهینه‌سازی فرآیندهای کاری؛
- ۷) تلاش در جهت تقویت تمایل کارکنان به حفظ و افزایش وجهه و خوشنامی شرکت از طریق ارائه اطلاعات مثبت به مراجعان و محیط برون سازمانی.
بر اساس نتیجه آزمون فرضیه دوم، سوم، چهارم و پنجم تحقیق مبنی بر تأثیر سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر مؤلفه‌های قابلیت چابکی سازمانی جهت تقویت سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی زیر پیشنهاد می‌گردد:
- ۱- تقویت کیفیت اطلاعات سامانه از طریق تأمین زیرساخت فنی مورد نیاز سامانه، تخصیص اعتبارات مورد نیاز و استفاده از شرکت‌های مشاوره معتبر ارائه‌دهنده خدمات مربوط سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی؛
- ۲- انجام الگوبرداری و به‌گزینی، مطالعه و الگوگیری از تجربیات شرکت‌های موفق دنیا در جهت تقویت سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی شرکت؛
- ۳- انجام ارزیابی عملکرد کارکنان بر اساس اطلاعات صحیح و مناسب حاصل از یکپارچگی سامانه‌های اطلاعات و وظیفه‌ای در سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان؛
- ۴- تأکید مدیران شرکت بر استفاده از اطلاعات سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی در اتخاذ تصمیمات سازمانی، برقراری ارتباط بین واحدهای سازمانی و تعامل بین مدیران و کارکنان؛
- ۵- تشویق کارکنان به نوآوری در حوزه سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی از طریق اولویت دادن به افراد نوآور در اعطای پاداش، ارتقا و استفاده از مزایا و...؛
- ۶- تشویق کارکنان به بهبود فرآیندهای سازمانی از طریق به‌کارگیری سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی.

فهرست منابع

- ابراهیمیان جلودار، سید یاسر (۱۳۹۰)، چابکی سازمانی؛ سرعت پاسخگویی و انعطاف‌پذیری سازمانی، توسعه انسانی پلیس، ۳۹، ۳۴-۱۳.
- بیگی نیا، عبدالرضا، الوانی، سید مهدی و گلشن، اصغر (۱۳۹۰) بررسی اثر پذیرش فناوری اطلاعات بر چابکی سازمان (مورد مطالعه: شرکت ملی صنایع پتروشیمی)، دو ماهنامه علمی و پژوهشی دانشور رفتار، مدیریت و پیشرفت، دانشگاه شاهد، ۱۸ (۵۰).
- شجاعی، مسلم، (۱۳۹۰)، بررسی تأثیر ابعاد چابکی سازمانی بر عملکرد سازمانی در شرکت گاز استان اصفهان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین.
- صادقیان، رحمت اله، یعقوبی، نورمحمد و اعزازی، محمد اسماعیل (۱۳۹۱). بررسی رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و چابکی سازمانی. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۵ (۱۷)، ۱۲۰-۱۰۳.
- صلواتی، عادل، خسروی، انور و امانی، سحر (۱۳۹۲) چابکی سازمانی و هوش رقابتی در بانک‌های خصوصی و دولتی، پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۶ (۲۱)، ۱۶۰-۱۲۱.
- مقیمی، محمد و رمضان، مجید (۱۳۹۰). پژوهش‌نامه‌های مدیریت. تهران: انتشارات ترمه.
- مهدی بیگی، نجمه، کاملیان، امین رضا و یعقوبی، نورمحمد (۱۳۹۲) ارزیابی اثرات استقرار سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر نوآوری سازمان، پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۶ (۲۰)، ۷۴-۵۷.
- واعظی، رضا، شفیعی نیک‌آبادی، محسن و جلیلی ابولحسنی، اعظم (۱۳۸۹) سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمان و پیاده‌سازی آن. ماهنامه ارتباط علمی (نما). شماره ۳
- Barclay, D., Higgins, C., & Thompson, R. (1995). The Partial Least Squares Approach to Causal Modeling: personal computer adoption and use as an illustration, *technological studies*, 2(2), 285-309.
- Cheolho Yoon, (2009), "The Effects of Organizational Citizenship Behaviors on ERP System Success", *Computers in Human Behavior*, Vol.25, 421-428.
- Felipe, C. M., Roldán, J. L., & Leal-Rodríguez, A (2011) aaaaaaattr y eeeii ctiv eeee l fr Orgiii zatillll Agility.. *Journal of Business Research*, 69(10), 4624-4631.
- HassanrezaZeinabadia(2010)" Job Satisfaction and Organizational Commitment as Antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Teachers"*Procedia Social and Behavioral Sciences* 5 998° 1003.
- Hensler, J., Ringle, C & ,Sinkovics, R. (2009). The Use of Partial Least Square Based Multi Group Analysis: in advance in international marketing 20. Nunnaly, J & ,Bernsten, I. (1994). *Psychometric theory*. New york: Mc Graw Hill.

- Ketokivi, M. (2006). Elaborating the Contingency Theory of Organizations: The Case of Manufacturing Flexibility Strategies. *Production and Operations Management*, 15(2), 215e228.
- Lee, Z., & Lee, J. (2004). An ERP Implementation Case Study from a Knowledge Transfer Perspective. *Journal of Information Technology*, 15(4), 281° 288.
- Lin, Ching-Torng& Chiu, Hero &Tsen, Yi-Hong. (2006a). Agility Evaluation Using Fuzzy Logic. *Int.J.Production Economics*, Vol. 101. PP. 353-368.
- Loyd Beal(2011).Measuring Psychological Capital, Resistance to Change, and Organizational Citizenship Behavior to Understand the Role of Positive Organizational Behavior in the Context of Organizational Change "ProQuest LLC. 789 East Eisenhower Parkway P.O. Box 1346 Ann Arbor, MI 48106 ° 1346
- Makoha,Arnety. Musiega,Douglas.Juma,Shem. (201)) IImll mmmntati ff Enterprise Resource Planning Systems in Kenyan Public Universities, A Case of aa iiMMMMr Uii vrr iity ff iii ccc Tccllll ggy , Rssaar Jrrr nal of Finance and Accounting, Vol.4, No.6.
- Markus, M. L., & Tanis, C. (2000). The Enterprise Systems Experience-from Adoption to Success. In R. W. Zmud (Ed.), *Framing the domains of IT research: glimpsing the future through the past* (pp. 173° 207). Cincinnati, OH: Pinnaflex Educational Resource Inc.
- PascalDaille(2009)" Assessing Organizational Citizenship Behavior in the French Context: Evidence for the Four-Dimensional Model "The Journal of Psychology, 143(2), 133° 146
- Prahalad, C. K. (2009). In Volatile Times, Agility Rules. *Business Week*80. September 21.
- Sedera, D., & Gable, G. G. (2004). A Factor and Structural Equation Analysis of the Enterprise Systems Success Measurement Model. *Proceedings of the 25th International Conference on Information Systems*, 449° 464.
- eeetmmjj R,RvviKkiaaaarrrrr ,rDiat(((201))) Ifflcccc ff RR yystmm Biii sss ccccss Agility j,jrrr ll mmmag:: www.elsevier.com, IIMB Management Review (2013) 25, 137e149.
- Sharifi, H. & Zgggg,ZZ((2001)))))lMMff cctrr igg i aaactiee Alll iaati ff a ee tllll ll y, Intrraatillll Jrrr ll ff Orrr ati & cccccc tinn Management, Vol. 21(5), pp. 772-794.
- Shih, Y. Y. (2006). The Effect of Computer Self-Efficacy on Enterprise Resource Planning Usage. *Behavior & Information Technology*, 25(5), 407° 411.
- mmmmD C , & rrrr m , (201))vrvvrrmmnt mrrll yyee Orgiii zatillll Citizenship Behavior: The Impacts of Public Service Motivation, Organizational

- Identification, and Subjective OCB rrr m . International Public Management Journal, 20(4), 531-559.
- shojaie Amir Abbas, SedighiMohamad Mohsen,PiroozfarShahnaz(2011) "Extended Enterprise Resource Planning (ERP II): Evolution and Framework of Primary Components, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 5(11): 360-368,ISSN 1991-8178.
- Soner Polat(2009)" Organizational Citizenship Behavior (OCB) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators"Procedia Social and Behavioral Sciences 1 1591° 1596.
- Van dyne,L.,Graham,J.W., and Dienesch,R.M.(1994)," Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation", Academy Of Management Journal, Vol.37,No.4,pg.765.
- Vinzi, V., Trinchera, L & .Amato, S(2010) PLS Path Modeling: from foundations to recent developments and open issues for model assessment and improvement . Berlin: Springer Berlin Heidelberg.
- Zggg, Y R , aa gg, , & X , X H (201))) Intggrat eeee l t ll cct ERP System for Chinese Small-and Medium-Sized Enterprise Under Ueeertii nty.. Technological and Economic Development of Economy, 23(1), 38-58.
- Zhang, Z. ,Sharifi, H. (1999) And A Methodology For Achieving Agility In Manufacturing Organizations: An Introductions, International Journal of Operations and Production Management, 20,4, pp: 496-513.