

## بررسی تأثیر قابلیت های فناوری اطلاعات بر عملکرد شرکت از طریق متغیر مدیریت فرآیند کسب و کار

علی بحرینی<sup>۱\*</sup>

محمد حسام جهان میری<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۰۳ تاریخ چاپ: ۱۳۹۹/۱۱/۱۸

### چکیده

هدف از این پژوهش تعیین تأثیر قابلیت های فناوری اطلاعات بر عملکرد شرکتهای تولیدی از طریق قابلیت های مدیریت فرآیند کسب و کار و زنجیره تامین می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل مدیران کارخانه آلومینیوم شهر اراک می باشد. تحقیق حاضر از نظرهدف کاربردی و از لحاظ روش علی می باشد. در این راستا ضمن مرور بر ادبیات موضوع و استفاده از منابع کتابخانه ای، محقق از پرسشنامه ای برای جمع آوری اطلاعات استفاده کرده است. ۳۰۰ پرسشنامه در بین جامعه آماری توزیع شد که ۲۵۵ مورد آن قابل استفاده بود. فرضیات این پژوهش با استفاده از آزمون معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار لیزرل مورد آزمون قرار گرفت. نتایج تحقیق حاکی از تأثیر مثبت قابلیت های فناوری اطلاعات بر متغیرهای (قابلیت های مدیریت فرآیند کسب و کار و قابلیت زنجیره تامین)، تأثیر منفی قابلیت های فناوری اطلاعات بر عملکرد شرکت، تأثیر مثبت متغیرهای (قابلیت های مدیریت فرآیند کسب و کار و قابلیت زنجیره تامین) بر عملکرد شرکت می باشد.

### کلمات کلیدی

عملکرد شرکت، فناوری اطلاعات، مدیریت فرآیند کسب و کار

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری، رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یاسوج، یاسوج، ایران. (\*نویسنده مسئول:

[alibahrainy87@gmail.com](mailto:alibahrainy87@gmail.com)

<sup>۲</sup> استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زرقان، زرقان، ایران.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## ۱. مقدمه

در سال‌های اخیر برخی شرکت‌ها به شدت سرمایه‌گذاری کرده‌اند. پس از شیوع برنامه‌های کاربردی فناوری اطلاعات فرصتی جدید برای شرکت‌های سرمایه‌گذاری برای بهبود قابلیت‌های مدیریت آنها فراهم شده است. در سال ۲۰۱۰ یک نظرسنجی توسط CCW نشان داد که سرمایه‌گذاری‌های فناوری اطلاعات توسط شرکت‌های کوچک و متوسط در چین به ۲۰۰ میلیارد بیلیون (حدود ۳۰ میلیارد دلار) رسیده است؛ با این حال، بهبود عملکرد و رقابت عملیاتی آنها حداقل بوده است؛ بنابراین یک مسئله مهم مدیریت مردمی این است که آیا به اصطلاح "پارادوکس بهره‌وری"<sup>۱</sup> از سیستم‌های اطلاعاتی که اشاره به تناقض بین "پیشرفت‌های عظیم در تکنولوژی پایه" و عدم مزایای سرمایه‌گذاری‌های فناوری در چین وجود دارد. دیدگاه فرآیند کسب و کار از فناوری اطلاعات استدلال می‌کند که بسیاری از ارزش‌های تجاری فناوری اطلاعات از همبستگی آن با فرایندهای کسب و کار است. به طور خاص، فناوری اطلاعات بر فرایندهای کسب و کار مانند توسعه محصول، مدیریت کیفیت و مدیریت زنجیره تامین که به نوبه خود بر عملکرد شرکت اثر می‌گذارد. لوئیس و بیرد (۲۰۰۳) چارچوبی برای بررسی فرایندهای تجاری میانجی‌گری در ارتباط با فناوری اطلاعات و توانایی شرکت ایجاد کردند. آنها استدلال کردند که فناوری اطلاعات زیرساخت‌های دیگری فراهم می‌کند که به فرایندهای کسب و کار بستگی دارد. تحقیق اخیر در سیستم‌های اطلاعاتی، قابلیت‌های مدیریت فرایند کسب و کار را به عنوان میانجی‌کننده‌های مهم بین قابلیت‌های فناوری اطلاعات و عملکرد شرکت مشخص کرده است (راماسوبو و سامبامورتی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱). با استفاده از نظریه بازی<sup>۳</sup> پنگ<sup>۴</sup> (۲۰۰۹) شرایطی برای هماهنگی مطلوب بین سطح کاربرد فناوری اطلاعات و توانایی‌های مدیریتی برای تاثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد فراهم کرده است. به همین ترتیب، کمبود و یا کم بودن قابلیت فناوری اطلاعات، استفاده ناکارآمد از منابع شرکت است. تفاوت در مرحله توسعه اقتصادی، ساختار سازمانی و فرهنگ بین توسعه و کشورهای در حال توسعه بر ارزش تجاری تاثیرگذار است. وانگ و همکارانش (۲۰۱۰) اظهار داشتند: با وجودی که مسائل مربوط به سرمایه‌گذاری فناوری اطلاعات و عملکرد سازمانی مورد توجه دانشجویان و متخصصان بوده است. مطالعات تجربی مشابه نسبتاً محدود و نتایج موجود ناسازگار با مطالعات اخیر بوده است. به عنوان مثال لین و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۰۴) بازگشت سرمایه‌گذاری فناوری اطلاعات را در صنایع تولیدی چین تثبیت کردند و دریافتند که عملکرد شرکت را افزایش می‌دهد. علاوه بر این، مطالعه شرکت‌های الکترونیک خارجی و محلی در مالزی توسط راسیا و مالاکولونثو<sup>۶</sup> (۲۰۰۹) نشان داد که شدت فناوری و قابلیت اطمینان همبستگی مثبتی دارند. با این حال، زو<sup>۷</sup> (۲۰۰۴) از اطلاعات داخلی بانک تجاری دولتی در چین استفاده کرد و مطمئن بود که سرمایه‌گذاری در دارایی‌های فناوری اطلاعات تاثیر منفی بر بهره‌وری نهایی بانک دارد. سان و همکاران<sup>۸</sup> (۲۰۱۰) نشان دادند که سرمایه‌گذاری فناوری اطلاعات و عملکرد سازمانی برای شرکت‌های دولتی در صنعت فناوری اطلاعات در چین منفی است. از آن جا که چینی از بزرگترین کشورهای توسعه یافته در جهان است، تحقیقات طراحی شده برای مشخص کردن علل پارادوکس بهره‌وری فناوری اطلاعات، احتمالاً

1. productivity paradox
2. Ramasubbu, & Sambamurthy
3. game theory
4. Peng
5. Linet al.
6. Rasiah and Malakolunthu
7. Zhu
8. Sun et al

پیامدهای مهمی برای شرکت های چین و احتمالاً برای کسانی که در کشورهای دیگر در حال توسعه هستند، تلاش می کنند ارزش سرمایه گذاری فناوری اطلاعات خود را افزایش دهند (پنگ و همکاران، ۲۰۱۶، ۹۰). این تحقیق در تلاش برای شناسایی و چگونگی فرایند کسب و کار برای شرکت آلومینیوم می باشد؛ زیرا اولاً دیدگاه مبتنی بر فرایند فناوری اطلاعات را بهبود می بخشد؛ که در آن فرایندهای کسب و کار می توانند تأثیرات فناوری اطلاعات بر عملکرد را با تأکید بر نقش قابلیت های مدیریت، مدیریت کنند. ثانیاً، این پژوهش طبقه بندی مفهوم قابلیت مدیریت کسب و کار به دو نوع متمایز: فرایند کسب و کار داخلی و قابلیت مدیریت زنجیره تامین؛ که هر دو قطب فعالیت های داخلی و خارجی را شرح می دهند. در این تحقیق مدیریت فرایند کسب و کار به عنوان یک رویکرد ساختاری برای تجزیه و تحلیل و به طور مستمر بهبود فعالیت های اساسی مانند تولید، بازاریابی، ارتباطات و سایر عناصر اصلی عملیات یک شرکت تعریف می شود؛ بنابراین قابلیت مدیریت فرایند کسب و کار برای عملیات شرکت مورد مطالعه قرار گرفته است. ما با استفاده از طبقه بندی فرایندهای کسب و کار در فرایندهای داخلی و فرایندهای زنجیره تامین خارجی این فرایند را ساده تر می کنیم. قابلیت مدیریت زنجیره تامین نشان دهنده چگونگی اداره ارتباطات آنها با تامین کنندگان آنها و کنترل کیفیت در زنجیره تامین است. در حقیقت شرکت ها باید با تهیه کنندگان اداره ارتباطات زنجیره تامین برای عملکرد کسب و کار حیاتی است. از سوی دیگر تمام فرایندهای کسب و کار داخلی نیز برای عملکرد سازمانی مهم هستند (پنگ و همکاران، ۲۰۱۶، ۹۰). لذا سوال اصلی در این تحقیق این است که: **تأثیر قابلیت های فناوری اطلاعات بر عملکرد از طریق مدیریت**

**فرآیند کسب و کار چگونه می باشد؟** و سوالات فرعی به شرح زیر می باشد:

تا چه اندازه قابلیت های فناوری اطلاعات تأثیر مثبت و معناداری بر قابلیت های مدیریت فرایند کسب و کار دارد؟

تا چه اندازه قابلیت های فناوری اطلاعات تأثیر مثبت و معناداری بر قابلیت زنجیره تامین دارد؟

تا چه اندازه قابلیت های فناوری اطلاعات تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شرکت دارد؟

تا چه اندازه قابلیت های مدیریت فرایند کسب و کار تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شرکت دارد؟

تا چه اندازه قابلیت زنجیره تامین تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شرکت دارد؟

## ۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

مدیریت فرآیند کسب و کار در دنیای آکادمیک دهه های ۵۰ و ۶۰ به عنوان اجرای بهبود در رویکرد مدیریت کیفیت شناسایی شد. در دهه ۸۰ مؤلفان هامر و چامپی<sup>۹</sup> مدیران تجاری را به عنوان مدیریت فرآیندها، فرآیند مهندسی مجدد و مدیریت گردش کار معطوف داشتند. مدیریت فرآیند محور عبارت است از شناخت مدیریت فرایندهای کسب و کاری که هدفشان برآورده ساختن نیاز مشتریان می باشد. مدیریت فرآیند کسب و کار با داشتن الگوهای متعدد مورد نیاز سازمانها، روشی یکپارچه و نظام مند را برای طراحی، اجرا و مدیریت فرایندهای کسب و کار سازمانها ارائه می نمایند. در هر یک از فرآیندها، افراد و سامانه ها نقش دارند. سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار، بستری را فراهم می آورد تا به وسیله آن انجام رویه های سازمانی و گردش کار سازمان بر اساس فرآیندها به صورت کاملاً نظام مند و خودکار درآید. با استفاده از این سیستم، مدیران و برنامه ریزان سازمانی می توانند فرایندهای اجرایی سازمان را مطابق نظر خود تعریف نموده و در هر زمان تغییر دهند. مسئولان اجرایی فرآیندها در مورد نحوه اجرای فرایندهای تحت مسئولیت خود، اطلاعات کامل

و به روز را دریافت نموده و در هر لحظه می تواند بر روند اجرای هر یک از فرآیندها تأثیر گذارند. مدیران سازمان، نظارت دقیقی بر روند اجرای روال‌های جاری در سازمان خود داشته و گزارش‌های آماری ارائه شده توسط این سیستم، اطلاعات بسیار با ارزشی را در جهت مهندسی مجدد فرآیندهای کاری و تجاری سازمان و بهبود روش‌ها در اختیار می‌گذارند مدیریت فرآیند کسب و کار در طول فرآیند راهبردی، ورودی‌هایی را برای مانیتورینگ شاخص‌های عملکرد فرآیند تجاری تهیه می‌کند و درباره این موضوع بحث می‌کند که کلیه فرآیندها و همه راه‌هایی که به مشتری ختم می‌شود، تحت کنترل درآیند. یک سازمان مجموعه‌ای از فرآیندهای استاندارد دارد که معماری تجاری آن با بکارگیری اصول مدیریت فرآیند تجاری پشتیبانی می‌گردد. هامر و چامپی در سال ۱۹۹۳ به منظور دستیابی به پیشرفت‌های چشمگیر هزینه، کیفیت خدمات رسانی و سرعت طراحی مجدد فرآیند کسب و کار، مهندسی مجدد را به عنوان بازنگری پایه‌ای طراحی مجدد فرآیندهای سازمانی تعریف کرده‌اند. ایجاد ارزش برای مشتری، عامل راهنما و هدایت‌گر در طراحی مجدد فرآیندها به شمار می‌آید که در آن فناوری اطلاعات اغلب نقش مهمی را ایفا می‌نماید (صفرزاده، قریشی، ۴۸، ۱۳۹۰).

همچنین در سالهای اخیر، کسب و کارها با چالش‌هایی نظیر تغییرات سریع محیط‌ها روبه‌رو هستند. چرا که محیط‌ها از حالت تمرکز و محصور، به بخش‌ها تغییر یافته و از طریق فرآیندهای کسب و کار گشوده شده‌اند. این فرآیندها به دلیل ارتباطات متقابل مولفه‌های داخلی شان و تأثیرات متقابل خود با محیط، پیچیدگی بسیاری را نشان می‌دهند؛ بنابراین، سازمانها برای وفق یافتن با محیط‌های پیچیده امروزی، به قابلیت‌های مدیریت فرآیند کسب و کار توجه بیشتری نشان می‌دهند. عموماً، مدیریت فرآیند کسب و کار، به مفهوم توسعه موارد کاربردی کسب و کار که مستقیماً منطبق با اجرای فرآیندهای زیربنایی را دنبال می‌کنند، مطرح شده است. مدیریت فرآیند شامل تعیین، تجزیه و تحلیل، اندازه‌گیری و بهبود مستمر فرآیندها از طریق مشارکت تمامی فرآیندهاست. مدیریت فرآیند، از طریق درگیر کردن مدیریت و کارکنان تمامی سطوح سازمانی در فرآیندها، ایجاد می‌شود. مدیریت فرآیند، نه تنها شامل مستندسازی فرآیندها و مشتری‌گرایی می‌شود، بلکه در برگیرنده شناسایی و اولویت‌بندی فرآیندهای سازمان، انطباق فرآیندها با راهبرد سازمان و کنترل فرآیندها به کمک شاخص‌های اندازه‌گیری است. در نهایت بهبود مستمر فرآیندها به همراه اندازه‌گیری فرآیندها، سازمان را به سمت مدیریت فرآیند هدایت خواهد کرد که نتیجه آن بهبود فعالیت‌های تجاری سازمان خواهد بود (الوندی، منصوری، ۱۱۹، ۱۳۸۸). فرآیند کسب و کار یک رویکرد جامع برای شناسایی فرآیندهای مؤثر و کارآمد کسب و کار در یک سازمان می‌باشد. دیدگاه فرآیندی آن در مقابل دیدگاه کارکردی قرار دارد که از تقسیم بندی کار در تیلورگرایی ناشی می‌شود. فرآیند کسب و کار در تمرکز برای فائق آمدن بر مرزبندی‌های اداری، چندین رویکرد مدیریت را ایجاد می‌کند و جنبه‌های: رویکرد مدیریت کیفیت کل از دهه ۱۹۸۰ و رویکرد مهندسی مجدد فرآیند کسب و کار از دهه ۱۹۹۰ را شامل می‌شود. در حالیکه چنین رویکردهایی در تمرکز ویژه‌شان (برای مثال، کیفیت، تغییر اساسی فرآیند) متفاوت هستند، آنها به ظهور فرآیند کسب و کار به عنوان یک مفهوم مدیریت کل نگر، کمک می‌کنند. همانگونه که تحقیق اولیه درباره فرآیند کسب و کار عمدتاً بر جنبه‌های فنی مدیریت فرآیند همچون بهینه‌سازی گردش کار از طریق سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی و حمایت فناورانه برای مدلسازی فرآیند متمرکز بود، فرآیند کسب و کار همیشه به عنوان یک رویکرد جامع مورد توجه قرار نگرفته است. تنها اخیراً مشخص شده است فرآیند کسب و کار به یک بررسی کل‌نگرانه از عوامل اضافی، همچون انطباق استراتژیک، نظارت، روشها، افراد و فرهنگ، همراه با فرهنگ نیاز دارد که بطور فزاینده به عنوان عنصر اصلی در مدیریت موفق فرآیند کسب و کار از نظر اثربخشی و کارایی فرآیند شناخته می‌شود. در حالیکه

بسیاری از مولفان اهمیت فرهنگ در فرآیند کسب و کار را تصدیق کرده اند، ادراکات از نقش فرهنگ در فرآیند کسب و کار متفاوت هستند که می تواند به گروه های مختلف فرهنگی همچون فرهنگ های ملی، سازمانی و کارگروهی اشاره داشته باشد؛ بنابراین، بخش های بعدی، دقیق تر معنای مفهوم فرهنگ را همانطور که در نوشته ها بحث می شود با تمرکز ویژه بر فرهنگ در سطح سازمانی و مفهوم فرهنگ فرآیند کسب و کار به عنوان یک رویه ویژه ی فرهنگ های سازمانی بررسی می کنند (اسکیمدل و همکاران<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۴، ۴۴). سیستم مدیریت فرآیندهای کسب و کار بستری فراهم می آورد تا بوسیله آن انجام رویه های سازمانی و یا به عبارت دیگر گردش کار سازمان براساس فرآیندها بصورتی کاملاً مکانیزه و خودکار انجام می شود استفاده کنندگان از این سیستم (مدیران و برنامه ریزان سازمان) می توانند فرآیندهای اجرایی سازمان را مطابق نظر خود تعریف نموده و در هر زمان تغییر دهند. مسئولین اجرای فرآیندها در مورد نحوه اجرای فرآیندهای تحت مسئولیت خود اطلاعات کامل و به روز را دریافت نموده و در هر لحظه می توانند بر روند اجرای هر یک از فرآیندها تأثیر گذارند. هم چنین مدیران سازمان به آسانی می توانند نظارت دقیقی بر روند اجرای روال های جاری در سازمان خود داشته باشند. به این صورت مدیریت فرآیندهای کسب و کار با داشتن الگوهای متعدد مورد نیاز سازمان ها، روشی یکپارچه برای تعریف، اجرا و مدیریت فرآیندهای کسب و کار سازمان ها را ارائه می کند و با استفاده از متدها و ابزارهای خاص خود حجم کار توسعه راه حل های اطلاعاتی برای سازمان ها را به حداقل می رساند. شرکت ها برای باقی ماندن در محیط رقابتی نیاز به کسب عملکرد بهتر دارند. آنها برای رسیدن به نتایج بهتر و حاشیه سود بالاتر از ابزارهای نوین و فناوری جدید استفاده می کنند و شرکت ها باید به طور مداوم به دنبال بهبود شیوه های مدیریت عملکرد و سیستم های اندازه گیری عملکرد باشند و در این راستا مدیریت فرآیند کسب و کار تأثیر بسیار زیادی دارد. مدیریت و ارزیابی عملکرد یکی از مهمترین فرآیندهای راهبردی است که ضمن ارتقای پاسخگویی، میزان تحقق اهداف و برنامه های هر سازمان را مشخص می کند از سوی دیگر بهبود بهره وری مورد توجه تمامی سازمانها می باشد اگرچه بهره وری در اکثر سازمانها تابعی است از منابع تکنولوژیکی، سرمایه ای و انسانی؛ اما بسیاری از سازمانها در پی آن نیستند که از طریق بهسازی عملکرد کارکنان خود، بهره وری را افزایش دهند. رابطه کارکنان را با بهره وری هم می توان سنجید و هم ارزیابی کرد (قنبری، احمدی، ۲، ۱۳۹۰).

واژه فناوری اطلاعات در اواخر دهه ۱۹۷۰ میلادی برای اشاره به استفاده از فناوری کامپیوتر برای کار با اطلاعات ابداع شده است. فناوری اطلاعات به مفهوم ساده به معنای عام، توانایی و بهره مندی خدمات از ابزارهای دیجیتالی (تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری) به شکلی مطمئن و امن جهت بهبود در وضعیت عملکرد سازمان می باشد؛ به عبارت دیگر مطالعه، طراحی، توسعه، پیاده سازی و مدیریت سیستم های اطلاعاتی مبتنی بر علم رایانه، خصوصاً برنامه های نرم افزاری و سخت افزار با رعایت امور امنیتی بر روی بسترهای زیرساختی به همراه امور نشر و انتقال دیتا و اطلاعات را فناوری اطلاعات گویند. هدف از بکارگیری فناوری اطلاعات، افزایش آگاهی، سرعت و نظم در اجرا می باشد. البته باید دانست فناوری اطلاعات از اتصال و ترکیب مجموعه ای از فکرهای مفید تولید شده، شکل می گیرد و تنها اختصاص به کامپیوتر، سوپر کامپیوترها، سیم، کابل و ابزارهایی از این قبیل ندارد. در فناوری اطلاعات، فکر انسان های خردمند منجر به تولید اطلاعات می شود لذا بدون یک نظام فکری و فرهنگی مرتبط پایدار نیست (نصراصفهانی و همکاران، ۱۳۹۰، ۳۷). فناوری اطلاعات برای شکستن موانع ارتباطی بین کارکردهای شرکت ها، به منظور توانمند کردن کارگران خط و توانایی اجرای

مهندسی مجدد فرایند مورد استفاده قرار گرفته است. استفاده از فناوری اطلاعات به عنوان یکی از اقدامات اساسی سازمان های پیشرو، بخشی مهم از تحقیقات فناوری اطلاعات در طول بیش از دو دهه بوده است و پیش بینی می شود شرکت هایی که فناوری اطلاعات را به کار می گیرند. مزیت رقابتی مناسبی را کسب کنند. امروزه توسعه روزافزون و سریع فناوری اطلاعات تعامل تأمین کنندگان، کارکنان، مشتریان و شرکا را بسیار تسهیل کرده است. به مدد این فناوری همکاری های چند وظیفه ای در توسعه محصول، بازاریابی، توزیع و خدمات مشتریان میسر گردیده است (زنجیرچی و الفت، ۱۳۸۹، ۷).

فناوری اطلاعات از جمله دستاوردهای بشر در عصر جدید است که به شکل کنونی قدمتی کمتر از چند دهه دارد. تجهیزات فناوری اطلاعات اگر چه یکی از پرخرج ترین هزینه های یک سازمان می باشد اما در عصر تغییرات و تحولات شتابنده محیطی نقش حیاتی در ادامه بقای سازمان بر عهده دارد. این تجهیزات فرصت های نو و وسیع در زمینه مشاوره، پیدا کردن راه حل ها، ساختار سازی، توسعه سخت افزاری یا نرم افزاری، بسته پیشنهادی اجرایی و پیشگویی سرعت را در اختیار سازمان ها قرار می دهد. نقش اطلاعات در دنیای امروز بسیار شگرف و پیچیده می باشد به گونه ای که عصر حاضر را عصر انفجار اطلاعات می نامند. دامنه اقتدار و حوزه نفوذ آن موجب گردیده است که در سال های اخیر سرمایه گذاری های مختلف انسانی و ملی به سمت آن سوق داده شود. گزارش های رسمی نهادهای بین المللی از وجود چنین روندی به ویژه در کشورهای توسعه نیافته و در حال توسعه حکایت می کند. بهره گیری مفید از فناوری اطلاعات به عنوان یک منبع و ابزار در کنار سایر منابع و ابزارها، موضوع مهمی است که با گسترش حجم سرمایه گذاری ها بر فناوری اطلاعات نقش مضاعف پیدا می کند (نصراصفهانی و همکاران، ۱۳۹۰، ۳۴-۳۳). جیم و همکاران<sup>۱۱</sup> (۲۰۱۴) تحقیقی با عنوان "**روش طراحی مجدد فرایند کسب و کار در حمایت از یکپارچگی زنجیره تامین**" انجام داده اند. با وجود روش های موجود در طراحی مجدد فرایند کسب و کار (BPR)، طراحی مجدد زنجیره تامین (SCR) و طراحی فرایند کسب و کار اینترنتی هنوز چارچوب روش شناختی یکپارچه ای برای طراحی مجدد فرایند کسب و کار در حمایت از یکپارچگی زنجیره تامین (SCI) وجود ندارد. این مقاله چارچوب دقیقی بر اساس یکپارچه سازی تعدادی از رشته های مختلف روش شناختی آثار پیشنهاد می دهد. مروری بر آثار در سه حوزه مختلف انجام شده است که عبارتند از طراحی مجدد فرایند کسب و کار، طراحی مجدد زنجیره تامین و طراحی کسب و کار اینترنتی. مروری بر آثار توانسته است توانایی بالقوه یکپارچه سازی عناصر تعدادی از روش ها و تکنیک های مختلف موجود در حوزه های مختلف روش شناختی را آشکار سازد که در چارچوبی برای طراحی مجدد فرایند کسب و کار در حمایت از زنجیره تامین قرار دارند. بر این اساس تعدادی از روش های مربوطه در سطح مرحله و روش یا تکنیک خود شناسایی، تجزیه و مقایسه گردیدند تا ترکیبی برای تدوین چارچوبی یکپارچه شناسایی شود. از آنجا که روش ها و تکنیک های تلفیق شده مختص بخش خاصی نیستند بنابراین روش طراحی مجدد فرایند کسب و کار پیشنهاد شده را می توان در هر شرکت یا بخشی بکار برد. روش طراحی مجدد فرایند کسب و کار پیشنهاد شده به فعالان زنجیره تامین در ایجاد یکپارچگی زنجیره تامین کمک می کند. پنگ و همکاران (۲۰۱۶) تحقیقی با عنوان "**تأثیر متغیر میانجی فرایند کسب و کار و قابلیت مدیریت زنجیره تامین بر فناوری اطلاعات و عملکرد شرکت**" انجام داده اند. این پژوهش با انگیزه حضور ظاهری پارادوکس بهره وری در

چین، این پرسش را مطرح می کند که چگونه فناوری اطلاعات (IT) بر عملکرد شرکت تاثیر می گذارد. با استفاده از دیدگاه فرآیند مبتنی بر فناوری اطلاعات، چارچوبی نظری برای عوامل میانجی برای ارتباط بین قابلیت های IT و عملکرد ایجاد می کنیم. بر اساس نظرسنجی از ۱۲۷ شرکت در چین، متوجه می شویم که توانایی مدیریت شرکت برای مدیریت هر دو فرآیند کسب و کار داخلی و خارجی به طور کلی می تواند تاثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد شرکت را مداخله کند. دو قابلیت مدیریت در این مطالعه قابلیت مدیریت فرآیند کسب و کار و توانایی مدیریت زنجیره تامین است. نتایج تحقیق نشان می دهد که تنها ادغام یکپارچه قابلیت های فناوری اطلاعات با توانایی شرکت برای بهینه سازی فرآیندهای کسب و کار و بهبود مدیریت زنجیره تامین می تواند عملکرد شرکت را بهبود بخشد. شرکت ها باید از اشتباهاتی که سرمایه گذاری های فناوری اطلاعات صرفاً مسئول عملکرد بهتر شرکت می کنند جلوگیری کنند. **رابطه بین عملکرد زنجیره تامین و درجه پیوند بین تامین کننده، یکپارچگی داخلی و مصرف کننده، وون لی و همکاران<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۷**، در این تحقیق که در آمریکا انجام شده است، ارتباط بین پیوند مشتری، پیوند تامین کننده و پیوند داخلی با عملکرد زنجیره تامین و ارتباط غیرمستقیم عملکرد زنجیره تامین با استراتژی زنجیره تامین سنجدیده می شود. نتایج حاصل از رگرسیون چندگانه نشان می دهد که یکپارچگی داخلی، مهمترین عامل در محدود کردن هزینه است، در حالی که یکپارچگی با تامین کننده، بهترین استراتژی جهت به دست آوردن عملکرد قابل اطمینان زنجیره تامین است. دسترسی به سیستم سفارش دهی الکترونیک برای مصرف کنندگان، مهمترین استراتژی برای محدود کردن هزینه است. سفارش سریع و آسان نیز بهترین استراتژی برای مشتری در رسیدن به عملکرد قابل اطمینان است. تحویل قابل اطمینان کالا به وسیله همکاری تامین کننده در مدیریت زنجیره تامین بهترین راه برای پیوند با تامین کننده است. **توسعه عملکرد از طریق همکاری زنجیره تامین در اروپا، وریکه و موپله<sup>۱۳</sup>، ۲۰۰۶**، هدف از این تحقیق بررسی رابطه بین همکاری زنجیره تامین و توسعه عملکرد است. جامعه آماری تحقیق ۳۷۴ شرکت مهندسی و مونتاژ در ۱۱ کشور اروپایی می باشد. در این تحقیق ارتباط بین تبادل اطلاعات و همکاری ساختاری خریدار و تامین کننده با توسعه عملکرد مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج تحقیق نشان دهنده این است که رابطه ضعیفی بین همکاری تامین کننده (یا مشتری) با توسعه عملکرد وجود دارد. اثر همکاری تامین کننده و خریدار نیز تاثیر ناچیزی بر نرخ توسعه داشته است. در مورد تبادل اطلاعات، توسعه عملکرد نسبت به هزینه، انعطاف پذیری کیفیت و تهیه و خرید تایید شد در حالی که ارتباط همکاری ساختاری تنها در مورد توسعه انعطاف پذیری و تهیه و خرید مورد تایید قرار گرفت. **شناسایی عوامل مؤثر بر عملکرد زنجیره ی تأمین (مطالعه ی موردی صنعت قطعه سازی خودرو)، مانیان و همکاران، ۱۳۸۹**، در این تحقیق عوامل مؤثر بر عملکرد زنجیره های تأمین در ادبیات موضوع مورد بررسی قرار گرفت و با استفاده از نظر کارشناسان ۳۴ شاخص جهت سنجش عملکرد زنجیره های تأمین شناسایی شد. در ادامه با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی (مطالعه ی همبستگی رگرسیونی) از میان شاخصهای شناسایی شده، ۲۱ شاخص در قالب ۶ عامل برای سنجش عملکرد زنجیره ی تأمین در صنعت تولید قطعات خودرویی به دست آمد. این مدل عوامل مشتریان (۰/۸۱)، فرآیند (۰/۷۵)، هزینه (۰/۵۴)، انعطاف پذیری (۰/۳۰)، تامین کننده (۰/۲۹) و زمان (۰/۲۱) را به ترتیب تاثیر در عملکرد این صنعت معرفی و برای هر عامل شاخص هایی را جهت سنجش و ارزیابی ارائه نموده است. **انتخاب همزمان تکنولوژی برای خریدار و**

12. Lee et al

13. Verecke &amp; Muylle

**تأمین کننده با استفاده از یک مدل برنامه ریزی آرمانی، مهرگان و همکاران، ۱۳۸۹**، این مقاله سعی دارد تا در شرایطی که به علت تغییر در نیاز مشتری، لازم است تا هم خریدار و هم تأمین کننده اقدام به انتخاب و کسب تکنولوژی تولید کنند و با توجه به نقش «رابطه خریدار- تأمین کننده» در مرحله انتخاب فن آوری، یک مدل برنامه ریزی آرمانی جهت انتخاب هم زمان تکنولوژی (برای خریدار و تأمین کننده) ارائه نماید. این مدل به دنبال دستیابی به سه هدف در سه سطح اولویت است که در راستای این اهداف الزامات مورد نظر و محدودیت های هر یک از سازمان ها مورد توجه قرار می گیرد و همچنین بر لزوم هم گرایی بین دو گزینه منتخب تأکید می شود. در نهایت این مدل با انتخاب دو فن آوری که ظرفیت های دو سازمان را تا حد امکان مشابه یکدیگر می سازد، از سرمایه گذاری های بی مورد و ایجاد ظرفیت های باز و بی استفاده در دو سازمان ها جلوگیری می کند.

**تدوین شاخص های عملکرد زنجیره تأمین با الگو برداری از مدل اروپایی مدیریت کیفیت (مورد مطالعه: شرکت فروشگاه های زنجیره ای شهروند)، اصغری زاده و همکاران، ۱۳۸۹**، هدف از انجام این پژوهش، ارائه شاخص های تعالی زنجیره تأمین بر اساس مفاهیم مدیریت کیفیت جامع و مدل اروپایی مدیریت کیفیت<sup>۱۴</sup> است. از این رو این معیارها به وسیله مطالعه تطبیقی معیارهای نه گانه مدل اروپایی مدیریت کیفیت با عوامل دخیل در عملکرد زنجیره تأمین توسعه داده شده و مدل استخراج شده با رویکرد پرسشنامه ای ارزیابی گردیده است. روایی، پایایی و اوزان معیارها نیز از طریق روش های پیشرفته ریاضی - آماری مورد ارزیابی قرار گرفته است. یافته ها نشان از فاصله معنادار بین وضع موجود و مطلوب در برخی از ابعاد نه گانه مدل تعالی عملکرد زنجیره تأمین دارد. از آنجایی که این مدل تنها بر روی زنجیره تأمین داخلی یک شرکت آزمون گردیده، در تعمیم نتایج آن به زنجیره تأمین سایر سازمان ها می باید احتیاط کرد. به دیگر سخن به واسطه ماهیت روش مطالعه موردی، اعتبار برونی نتایج تحقیق مورد تردید است. میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۹۰) تحقیقی با عنوان **"به کارگیری فنون تصمیم گیری چند شاخصه جهت ارزیابی عوامل ریسک زنجیره تأمین"** انجام داده اند. زنجیره تأمین، شبکه ای از سازمان های مستقل و مرتبط است که با تشریک مساعی در راستای کنترل، مدیریت و بهبود جریان مواد و اطلاعات، از تأمین کنندگان تا مصرف کنندگان نهایی با یکدیگر همکاری می کنند تا رضایت مشتری را برآورده سازند. در صنعت بویژه آن صنایعی که به سمت زنجیره های تأمین طولانی تر حرکت می کنند موضوع مدیریت ریسک در زنجیره تأمین موضوع مهمی می باشد. فرایند مدیریت ریسک بر شناسایی ریسک های موجود و کاهش اثر نامطلوب آنها در زنجیره ی تأمین تمرکز دارد و از چهار مرحله شناسایی، ارزیابی، کنترل یا مدیریت و ردیابی رخدادهای ریسکی تشکیل می شود. هدف از مرحله ارزیابی ریسک، اندازه گیری ریسک ها بر اساس شاخص های مختلف می باشد. رتبه بندی ریسک ها، قسمت کلیدی این فرایند به شمار می آید. در این مقاله ابتدا با بررسی فنون تصمیم گیری چند شاخصه سعی گردید تا مدل مناسب رتبه بندی ریسک ها جهت تعیین ارجحیت آنها و تخصیص منابع موجود برای مقابله با هر ریسک انتخاب گردد. در ادامه حوزه ی فن آوری اطلاعات بنگاه های کوچک و متوسط، از فنون الکترو، تاپسیس و تاکسونومی استفاده گردید تا این عوامل رتبه بندی گردند و در ادامه ضمن محاسبه ی ضریب همبستگی اسپیرمن جهت تشخیص هم گرایی رتبه ها، با استفاده از روش میانگین، رتبه بندی نهایی عوامل ریسک زنجیره ی تأمین این حوزه به دست آمد. لگزیان و دهقانی (۱۳۹۱) تحقیقی با عنوان **"شناسایی و ارزیابی شاخص های تاثیرگذار بر کاربرد فناوری اطلاعات در**



**مدیریت زنجیره تامین** انجام داده اند. امروزه ایجاد تغییر در وضع مدیریت زنجیره تامین یک ضرورت اجتناب ناپذیر است و تحولات حاصل از فناوری در شرایط بازار، تغییر شیوه های کسب و کار، انتظارات ذی نفعان موجود در زنجیره تامین و نهایتاً تقاضا برای ارزش افزوده بیشتر از طرف مصرف کننده نهایی، از جمله دلایل این ضرورت هستند. یکپارچگی فعالیت های زنجیره تامین با فناوری هایی که برای انجام این فعالیت ها از آنها استفاده می شود، از الزامات رقابتی در اغلب صنایع است. در این راستا سازمان ها، نیازمند اتخاذ خط مشی های مقتضی برای بسترسازی و اجرای فناوری های زنجیره تامین و تجارت الکترونیک هستند. از سوی دیگر، صنعت کاشی ایران به رغم گزارش های نگران کننده ای که پیش تر نشان از تولید بی برنامه داشت، در حال حاضر در وضعیت روبه رشدی قرار گرفته است. جدا از وفور منابع معدنی مورد نیاز و انرژی ارزان که سرمایه گذاری در این صنعت را کاملاً اقتصادی ساخته، سیاست های تعرفه ای دولت در زمینه واردات کاشی، فرصت های جدیدی را برای این صنعت خلق کرده به طوری که در سال های اخیر، ایران در زمره یکی از کشورهای مهم در تولید این محصول قرار گرفته است؛ اما با توجه به حاشیه سود بالای صنعت مذکور، کشورهای بسیاری به فعالیت در این حوزه پرداخته اند و با افزایش کیفی محصولات خود، زمینه انزوای روزافزون محصولات کاشی ایران را فراهم خواهند نمود. مطالعه حاضر، در پی آن است که با شناسایی و ارزیابی شاخص های فناوری اطلاعات در زنجیره تامین صنایع کاشی استان یزد و در نهایت رتبه بندی این شاخص ها بر اساس دیدگاه مدیران و با بهره گیری از تکنیک های تصمیم گیری چند معیاره ((MCDM، گامی در راستای دست یابی به جایگاه واقعی کشور در عرصه رقابت جهانی بردارد. محمدی و همکاران (۱۳۹۰) تحقیقی با عنوان **"بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر قابلیت ها و عملکرد زنجیره تامین شرکت های لبنیاتی استان فارس"** انجام داده اند. امروزه تمامی سازمان ها به نوعی در معرض تحولات فناوری اطلاعات قرار دارند و جلوه های کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در کلیه حوزه های زنجیره عرضه از ارتباط با تأمین کنندگان تا تولید و ارتباط با مشتریان آشکار است. در این مطالعه به بررسی تأثیر استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات بر قابلیت ها و عملکرد زنجیره تامین، در شرکت های لبنیاتی استان فارس می پردازیم. در این پژوهش در مجموعه ابزارهای فناوری اطلاعات، سیستم ارتباطات زنجیره تامین، تبادل الکترونیکی اطلاعات، پست الکترونیک، بارکد و شناسایی بسامد رادیویی، در زمینه قابلیت های زنجیره تامین چهار بعد مبادله اطلاعات، هماهنگی، یکپارچه سازی فعالیت ها، واکنش پذیری زنجیره تامین و در رابطه با عملکرد زنجیره تامین دو متغیر عملکرد، شامل عملکرد بازاریابی و فروش و عملکرد مالی بررسی می شوند. نتایج نشان می دهد، براساس مدل فرآیندی پژوهش، استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات بر قابلیت های زنجیره تامین تأثیر گذارده و به دنبال آن عملکرد زنجیره تامین نیز تحت تأثیر قرار می گیرد.

### ۳. روش شناسی پژوهش

این تحقیق از نظر روش علی و از نظر هدف کاربردی بوده است. در این پژوهش برای گردآوری داده های مورد نیاز تحقیق از پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه ای که در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفته، دارای ۱۷ سؤال در رابطه با موضوع تحقیق می باشد. مسیر به منظور بررسی روایی پرسشنامه ی تحقیق، در جهت نیل به روایی محتوایی از نظر استاد راهنما استفاده شده است. برای سنجش پایایی پرسشنامه از روش مقیاس آلفای کرونباخ استفاده شده است. جامعه آماری مدیران (عملیاتی، میانی، عالی)، سرپرستان و مسئولین کارخانه آلومینیوم شهر اراک می باشد؛ که تعداد آنها ۷۵۰ نفر می

باشد. جامعه آماری از نوع محدود می باشد. برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده است. با توجه به جدول مورگان حجم نمونه برای ۷۵۰ نفر ۲۵۵ نفر می باشد.

#### ۴. یافته‌های پژوهش

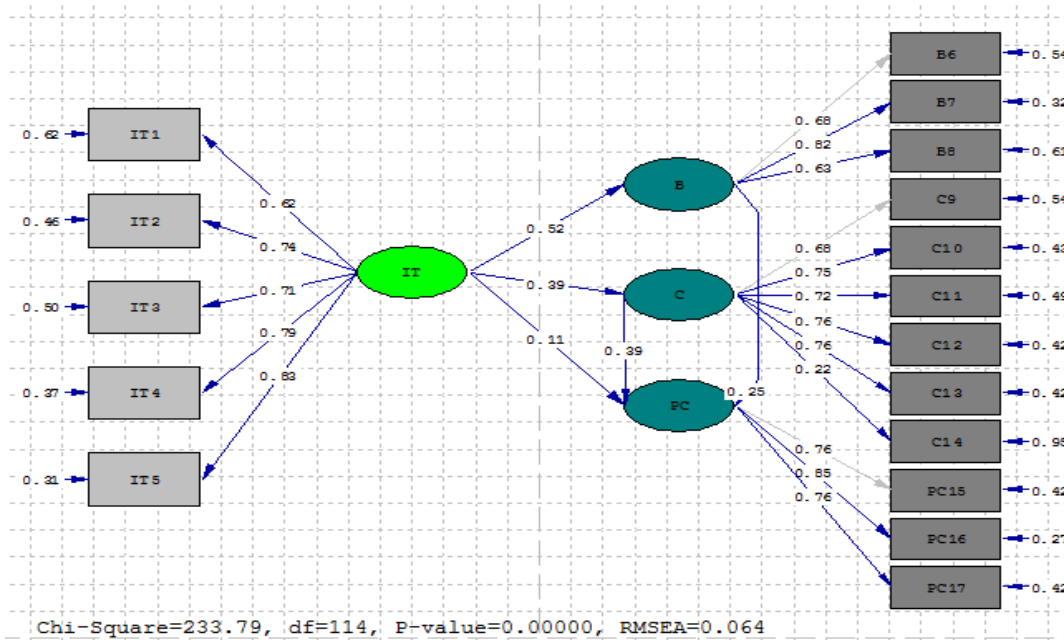
شاخص‌های ارائه شده و مقایسه آن با مقدار مطلوب برای یک مدل برازش یافته، نشان از برازش مناسب مدل دارد. نکته قابل توجه در برازش مدل این است که در حالی که برازش مدل ساختاری آن مدل را تایید می کند، هرگز ثابت نمی کند که آن مدل، یگانه مدل معتبر است. در جدول زیر شاخص‌ها لحاظ شده است.

جدول ۱. شاخص‌های برازش مدل

شاخص بررسی شده	میزان استاندارد	نماد لاتین	تخمین در مدل
شاخص برازش هنجار شده	کوچکتر از ۰/۹	(NFI) <sup>۱۵</sup>	۰/۹۳
برازش هنجار نشده	کوچکتر از ۰/۹	(NNFI) <sup>۱۶</sup>	۰/۹۶
شاخص برازش تطبیقی	بزرگتر از ۰/۹	(CFI) <sup>۱۷</sup>	۰/۹۶
شاخص برازش افزایشی	بزرگتر از ۰/۹	(IFI) <sup>۱۸</sup>	۰/۹۶
ریشه میانگین باقی مانده ها	کوچکتر از ۰/۰۵	(RMR) <sup>۱۹</sup>	۰/۰۷۹
نیکویی برازش	بزرگتر از ۰/۸	(GFI) <sup>۲۰</sup>	۰/۹۰
نیکویی برازش تعدیل شده	بزرگتر از ۰/۸	(AGFI) <sup>۲۱</sup>	۰/۸۷

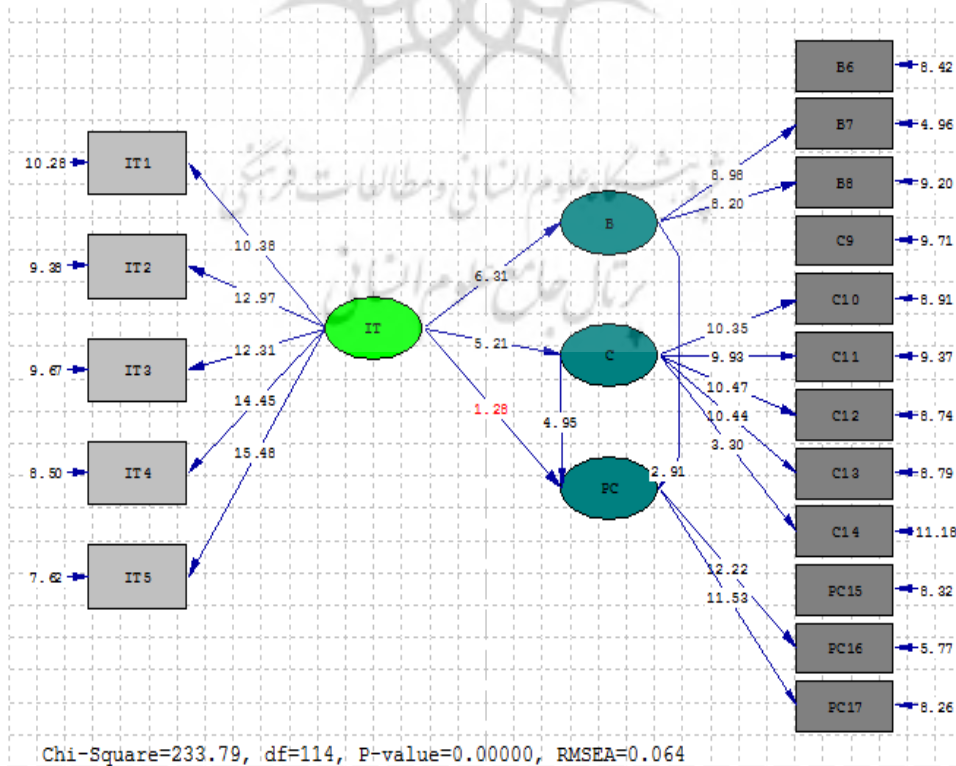
پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

15. Normed Fit Index
16. Non-Normed Fit Index
17. Comparative Fit Index
18. Incremental Fit Index
19. Root Mean Square Residual
20. Goodness of Fit Index
21. Adjusted Goodness of Fit Index



**نمودار ۱. مدل ضرایب استاندارد شده تحقیق با استفاده از نرم افزار لیزرل**

نمودار ۱. ضرایب استاندارد را برای مدل اندازه گیری (ضرایب استاندارد برای سوالات و متغیرهای مربوط به آنها) و مدل ساختاری (ضرایب مسیر برای مسیرهای مطرح شده در مدل در بین متغیرها) نشان می دهد. بارهای استاندارد شده از اهمیت زیادی در تفسیر نتایج تحلیل عاملی برخوردارند. این بارها نشان دهنده همبستگی بین هر متغیر مشاهده گر (سوالات) و عامل های مربوط به آن است. متغیر قابلیت فناوری (IT) به عنوان متغیرهای مکنون پرونزا با متغیر قابلیت مدیریت فرایند کسب و کار (B)، قابلیت زنجیره تامین (C) و عملکرد شرکت (PC) ماتریس گاما برقرار شده است.



**نمودار ۲. مدل ضرایب تی تحقیق با استفاده از نرم افزار لیزرل**

از این رو با توجه به مدل در حالت اعداد معناداری (نمودار ۲) و مدل تخمین استاندارد (نمودار ۱) به بررسی فرضیات تحقیق می‌پردازیم.

## جدول ۲. خلاصه نتایج سوالات

ردیف	سوال	ضریب تی	نتیجه
۱	تا چه اندازه قابلیت های فناوری اطلاعات تاثیر معناداری بر قابلیت های مدیریت فرایند کسب و کار دارد؟	۶/۳۱	تایید
۲	تا چه اندازه قابلیت های فناوری اطلاعات تاثیر معناداری بر قابلیت زنجیره تامین دارد؟	۵/۲۱	تایید
۳	تا چه اندازه قابلیت های فناوری اطلاعات تاثیر معناداری بر عملکرد شرکت دارد؟	۱/۲۸	رد
۴	تا چه اندازه قابلیت های مدیریت فرایند کسب و کار تاثیر معناداری بر عملکرد شرکت دارد؟	۲/۹۱	تایید
۵	تا چه اندازه قابلیت زنجیره تامین تاثیر معناداری بر عملکرد شرکت دارد؟	۴/۹۵	تایید

## ۵. بحث و نتیجه گیری

قرارگیری فناوری اطلاعات در سیستم ارتباطات زنجیره تامین می تواند به ایجاد قابلیت های بهتر در زنجیره تامین در زمینه هایی مانند تبادل اطلاعات، هماهنگی، یکپارچه سازی فعالیت ها زنجیره تامین و فرایند کسب و کار منجر شود. همچنین نشان دادند قابلیت های زنجیره تامین با فناوری اطلاعات و عملکرد شرکت تاثیر معناداری دارد. در مجموعه ابزارهای فناوری اطلاعات که در مدیریت زنجیره تامین استفاده می شوند، می توان از سیستم ارتباطات زنجیره تامین، تبادل الکترونیکی اطلاعات، پست الکترونیک، بارکد و شناسایی بسامد رادیویی نام برد. قابلیت های زنجیره تامین می تواند به توانایی یک سازمان در شناختن و بهره برداری کردن از منابع داخلی و خارجی به منظور تسهیل یکپارچگی در فعالیت های زنجیره تامین، کمک کند. این قابلیت ها شامل چهار بعد هستند: تبادل اطلاعات، هماهنگی، یکپارچه سازی فعالیت ها، واکنش پذیری زنجیره تامین. نتایج تحقیقات پنگ و همکاران (۲۰۱۶) و راماسوبو و سامبامتی (۲۰۱۱) نشان می دهد دیدگاه فرآیند کسب و کار از فناوری اطلاعات استدلال می کند که بسیاری از ارزش تجاری فناوری اطلاعات از همبستگی آن با فرایندهای کسب و کار است. به طور خاص، فناوری اطلاعات بر فرآیندهای کسب و کار مانند توسعه محصول، مدیریت کیفیت و مدیریت زنجیره تامین که به نوبه خود بر عملکرد شرکت اثر می گذارد. نتایج تحقیق پنگ و همکاران (۲۰۱۶) نشان می دهد در شرایط رقابتی حاکم بر جوامع عصر حاضر، محصولات متنوع باید با توجه به خواست و نیاز مشتری، در دسترس او قرار گیرد. خواست مشتری مبنی بر کیفیت بالا و خدمت رسانی سریع، موجب افزایش فشارهایی شده است که قبلاً وجود نداشته است، در نتیجه شرکت ها بیش از این نمی توانند به تنهایی از عهده تمامی کارها برآیند. در بازار رقابتی موجود، بنگاه های اقتصادی و تولیدی، علاوه بر پرداختن به سازمان و منابع داخلی، خود را به مدیریت و نظارت بر منابع و ارکان مرتبط خارج از سازمان نیازمند یافته اند. علت این امر در واقع، دستیابی به مزیت یا رقابتی با هدف کسب سهم بیشتری از بازار است. بر این اساس، فعالیت هایی نظیر برنامه ریزی عرضه و تقاضا، تهیه مواد، تولید و برنامه ریزی محصول، نگهداری کالا، کنترل موجودی، توزیع، تحویل و خدمت به مشتری که قبلاً همگی در سطح شرکت انجام می شده، اینک به سطح زنجیره تامین انتقال پیدا کرده است.

## ۶. منابع و مآخذ

۱. دلوی اصفهانی، محمدرضا؛ قربانی، حسن؛ باقری قلعه سلیمی، مرضیه (۱۳۹۳)؛ "بررسی تأثیر همسویی استراتژی های بازاریابی بر زنجیره تامین و عملکرد سازمان (مطالعه موردی: گروه صنعتی انتخاب)"، مجله مدیریت بازاریابی، شماره ۲۳، صص ۹۵-۱۰۹.
۲. رنجبر فرد، مینا؛ اقدسی، محمد؛ البدی، امیر؛ حسن زاده، محمد، (۱۳۹۲)، "شناسایی موانع مدیریت دانش برای چهار نوع فرآیند کسب و کار"، مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۵، شماره ۱، صفحات ۶۱-۸۸.
۳. روحانی، سعید؛ زارع رواسان، احد؛ دیلمی، هما، (۱۳۹۴)، "عوامل کلیدی موفقیت پیاده سازی سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار"، فصلنامه مطالعات مدیریت فناوری اطلاعات سال سوم، شماره ۱۲، صفحات ۵۳-۷۶.
۴. صفرزاده، حسین؛ قریشی، معصومه، (۱۳۹۰)، "نقش بکارگیری سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار در بهبود عملکرد سازمان ها"، فصلنامه تخصصی پارکها و مراکز رشد، سال هفتم، شماره ۲۶.
۵. قنبری، حسین؛ احمدی، موسی، (۱۳۹۰)، "بررسی رابطه بین رویکرد استراتژیک مدیریت فرآیند کسب و کار با عملکرد مالی و غیر مالی"، اولین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت کسب و کار، شماره ۲۰، صفحات ۱-۲۰.
۶. کردی مرادی، م؛ نجفی، ندا، (۱۳۸۸)، "معرفی مدیریت فرآیندهای کسب و کار"، مجله مدیریت بازاریابی، شماره ۲۶، صفحات ۱-۱۲.
۷. محمدی، علی؛ صحراکار، مریم؛ و یزدانی، حمید رضا. (۱۳۹۰). بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر قابلیت ها و عملکرد زنجیره تامین شرکت های لبنیاتی استان فارس، فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۳، شماره ۸: صص ۱۷۰-۱۵۱.
۸. نورالدینی، صدرالدین؛ افخمی، محترمه، (۱۳۹۱)، "مدیریت فرآیند کسب و کار بیمه- حفظ سهم بازار و سودآوری با رویکردی اجرایی به مدیریت فرآیند کسب و کار"، تازه های جهان بیمه، شماره ۱۷۳، صفحات ۱۵-۲۲.
9. Hussain, m. (2011). Modeling the Enablers And Alternativrs For Sustainable Supply Chain Management. Concordia University, A Thesis for the Degree Master of Applied Science (Quality Systems Engineering). The Department of Concordia Institute for In.
10. Li, S., Ragu-Nathan, B., Ragu-Nathan, T. S., & Subba, R. S. (2009). The impact of SCM practices on competitive advantage & organizational performance. Omega, 34, 107 – 124.
11. Lin, c., Chow, W., Madu, N., Kuei, C. H., Yu, P. P. (2014). A structural equation model of supply chain quality management and organizational performance. International Journal of Production Economics, 96(1): 355-365.
12. Lin, C., Madu, C., Kuei, N. C. H., & Lu, M. H. (2004). The relative efficiency of quality management practices, a comparison study on American-, Japanese-, and Taiwanese-owned firms in Taiwan. The International Journal of Quality & Reliability Management, 21(5), 564–577.
13. Mithas, S., Ramasubbu, N., & Sambamurthy, V. (2011). How information management capability influences firm performance. MIS Quarterly, 35(1), 237–256.
14. Peng, J. (2009). Institutional capacity and process management capability on the enterprise IT application level, PhD thesis p. 37–51. Sun Yat-sen University.
15. Peng, Jianping., Jing Quan, Guoying Zhang., Alan J. DubinskycaSun., (2016)., Mediation effect of business process and supply chain management capabilities on the impact of IT on firm performance: Evidence from Chinese firms., International Journal of Information Management., Vol 36, PP: 89-96.

16. Schilke, Oliver; "On the contingent value of dynamic capabilities for competitive advantage: The nonlinear moderating effect of environmental dynamism", Strategic Management Journal, Vol. 35, Issue 2, pp. 179-203, 2014.
17. Schmiedel, T, Vom Brocke, J, Recker, J, (2014), "Development and validation of an instrument to measure organizational cultures' support of Business Process Management". Information & Management, 51(1), 43-56.



## Investigating the impact of IT capabilities on company performance through business process management variable

Ali Bahreini <sup>\*1</sup>

Mohamad Hesam Jahan Miri <sup>2</sup>

Date of Receipt: 2021/01/22 Date of Issue: 2021/02/06

### Abstract

The aim of this study is to determine the impact of information technology capabilities on the performance of manufacturing companies through business process and supply chain management capabilities. The statistical population of this research includes the managers of Arak aluminum factory. The present study is applied in terms of purpose and causal in terms of method. In this regard, while reviewing the literature on the subject and using library resources, the researcher has used a questionnaire to collect information. 300 questionnaires were distributed among the statistical population that 255 were usable. The hypotheses of this research were tested using structural equation test and LISREL software. The research results indicate the positive effect of IT capabilities on variables (business process management capabilities and supply chain capability), the negative impact of IT capabilities on company performance, the positive impact of variables (business process management capabilities and supply chain capability) It depends on the performance of the company.

### Keyword

Company performance, information technology, business process management

1. Faculty of Management, Yasouj Islamic Azad University, Iran (\*Corresponding Author: alibahrainy87@gmail.com).

2. Faculty of Management, Zargan Islamic Azad University, Iran

