

بررسی نقش کاربرد فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی از طریق چابکی سازمانی در بین کارکنان شهرداری قزوین

بهنام زرینی^۱

سعید قهرمانی^۲

علیرضا یزدانجو^۳

عرفان یونس زاده^۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۸/۱۵ تاریخ چاپ: ۱۴۰۳/۱۱/۳۰

چکیده

هدف از انجام این تحقیق بررسی نقش کاربرد فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی از طریق چابکی سازمانی در بین کارکنان شهرداری قزوین می باشد. تحقیق حاضر از نوع کاربردی بوده و از نظر روش توصیفی پیمایشی می باشد. جامعه آماری تحقیق کارکنان شهرداری قزوین می باشد که تعداد آنها ۲۰۰۰ نفر بوده که با استفاده از فرمول کوکران ۳۲۲ برآورد گردید و روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شد. داده های تحقیق حاضر با استفاده از پرسشنامه جمع آوری شده و همچنین بر اساس نرم افزار Smart PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان می دهد که بین قابلیت های هماهنگ کاربرد فناوری اطلاعات و عملکرد از طریق چابکی فرآیند در بین کارکنان شهرداری قزوین رابطه وجود دارد.

واژگان کلیدی

کاربرد فناوری اطلاعات، عملکرد سازمانی، چابکی سازمانی، سازمان شهرداری

۱. کارشناسی فناوری اطلاعات.

۲. کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش تحول. (Email:Saeid.gh.3915@gmail.com)

۳. کارشناس ارشد مهندسی کامپیوتر گرایش شبکه های کامپیوتری. (Email:Yazdanjo@gmail.com)

۴. کارشناسی فناوری اطلاعات.

مقدمه

در دهه اول هزاره جدید، ارتباط بین فناوری اطلاعات (IT) و چابکی فرآیند به عنوان یک قلمرو کلیدی مورد توجه مدیران فناوری اطلاعات قرار گرفته است. در این راستا محققین شروع به کشف اثرات منابع فناوری اطلاعات و توانایی در چابکی فرآیند و پیامدهای حاصل از آن برای عملکرد شرکت می پردازند. پاسخ های مبتنی بر فناوری اطلاعات به تغییرات بازار، نیاز به منابع مداوم و سریع می باشد. در بازار رقابتی، نیاز مبرمی به توسعه و بهبود انعطاف پذیری و نیز پاسخگویی سازمان وجود دارد. امروزه بسیاری از سازمان ها و شرکت ها با رقابت فزاینده پایدار و نامطمئن روبه رو هستند که به واسطه نوآوری های تکنولوژیکی، تغییر محیط های بازار و نیازهای در حال تغییر مشتریان؛ شدت یافته است. این وضعیت بحرانی موجب اصلاحات عمده ای در چشم انداز استراتژیک سازمان، اولویت های کسب و کاری، و بازبینی مدل های سنتی و حتی مدل های نسبتاً معاصر به منظور دستیابی به مزیت رقابتی در این گونه محیط ها شده است (گویرز و همکاران^۱، ۲۰۱۸). پیشرفت در قابلیت های فناوری اطلاعات بیش از دهه گذشته به سرعت چهره صنعت را تغییر داده است. به اشتراک گذاری اطلاعات باعث نگاه به جلو شرکت ها، بهبود برنامه ریزی تولید، مدیریت موجودی و توزیع می شود. این همکاری بر اثر وجود یک سیستم مؤثر و کارآمد فناوری اطلاعات تسهیل می شود. قابلیت های، فناوری اطلاعات به طور معمول عملکرد شرکت را تحت تأثیر قرار می دهند و مدارج بالاتر کسب و کار آن را فراهم می کنند (عفتی، ۱۳۹۳) به طور کلی قابلیت ها، توانایی سازمان در ترکیب منابع را نشان می دهند که در نتیجه منجر به عملکرد بهتر می شود. قابلیت ها همچنین توانایی ترکیب قابلیت های منحصربه فرد با منابع شرکت برای متنوع کردن شرکت از شرکا را نیز منجر می شود. قابلیت های فناوری اطلاعات، به طور مستقیم به بهبود فرآیندهای سازمانی مثل هماهنگی، سرمایه گذاری در مبادلات، ظرفیت جذب کنندگی، نظارت و کنترل کمک می کند. این موارد نیز به نوبه خود، پیامدهای عملکرد راهبردی و عملیاتی سازمان را بهبود می بخشد (پنگ و همکاران^۲، ۲۰۱۶).

سرعت شاید مهمترین ثروت در هزاره سوم و عصر جدید موسوم به عصر اطلاعات باشد. در این محیط آشفته (نامطمئن و متغیر) که شرکت ها و سازمانها در آن مشغول فعالیت هستند و ویژگی اساسی این محیط تغییر و عدم اطمینان می باشد، یکی از مهمترین فاکتورهای بقا و پیشرفت چابکی آنهاست. برای کاستن زمان پاسخگویی و بهبود انعطاف پذیری باید شکل کاملاً جدیدی از سازمان ها بوجود آیند. سازمان های مجازی نمونه کاملی از سازمانهای چابک بوده که امروزه با سرعت بالایی در حال شکل گیری هستند (چن و همکاران^۳، ۲۰۱۷). در دنیای امروز رقابت در ابعاد مختلفی مطرح است، از جمله عوامل مؤثر در رقابت سرعت تحویل محصول یا ارائه خدمات به مشتری، افزایش کیفیت محصول یا خدمات و کاهی قیمت محصول می باشد. تولیدکنندگان در سطح دنیا تلاش در عرضه سریع محصول با کیفیت بالا دارند پس باید گام هایی در جهت چابکی زنجیره عرضه شان بردارند (باشکوه، شکسته بند، ۱۳۹۵). با وجود اهمیت بالای چابکی

¹ Queiroz et al

² Peng et al

³ Chen et al

در سازمان، تحقیقات اندکی در ارتباط با شکل گیری چابکی در سازمان و نقش آن در ایجاد مزیت رقابتی صورت پذیرفته است. براساس دیدگاه پویا در محیط های رقابتی، ابزار دستیابی به چابکی در سازمان، قابلیت های پویا معرفی شده است. با بررسی ادبیات موجود یکی از قابلیت های پویای مهم و موثر بر چابکی در سازمان، قابلیت فناوری اطلاعات شناسایی شده است (مائو و همکاران^۱، ۲۰۱۶). در این تحقیق به بررسی این مشکل پرداخته و به دنبال پاسخگویی به سوال اصلی تحقیق می باشیم که عبارتست از: نقش کاربرد فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی از طریق چابکی سازمانی در بین کارکنان شهرداری قزوین چگونه است؟

چارچوب نظری و مدل مفهومی تحقیق

امروزه با افزایش رقابت و تغییرات غیر قابل پیش بینی در عرصه کسب و کار، سازمان ها بمنظور کسب مزایای رقابتی در دستیابی به اهداف سازمانی و موفقیت در کسب و کار، باید چابک عمل نمایند. این قابلیت به سازمانها کمک می کند تا تغییرات غیر قابل پیش بینی را بمنظور دستیابی به موقعیت بهتر در بازار رقابتی و بهبود چرخه زمانی در فعالیت های مدیریتی، کشف کرده و به آن پاسخ دهند (پاول و همکاران^۲، ۲۰۱۸). رقبا چابک تغییر را تسریع کرده، بازارها و مشتریان جدیدی ایجاد می کنند. اگر چه چابکی به شرکت اجازه می دهد تا خیلی سریعتر از گذشته واکنش نشان دهند، لیکن نقطه قوت رقبا چابک در پیش بینی پیش کنشی نیازهای مشتریان و رهبری در ایجاد بازارهای جدید از طریق نوآوری دائم می باشد. چابکی یک پاسخ جامع به محیط رقابتی جدید است که در جهت کاهش تسلط سیستم های تولید انبوه، شکل گرفته است. فناوری اطلاعات می تواند در تدارک اطلاعات مورد نیاز به منظو دستیابی به اهداف استراتژیک برای نیل به چابکی سازمانها موثر باشد. حقیقت این است که نقش فناوری اطلاعات عمیق تر از آن است که تنها به عنوان یک ابزار مورد توجه قرار گیرد (گویرز و همکاران^۳، ۲۰۱۸). در این راستا فرضیه زیر را داریم:

بین کاربرد فناوری اطلاعات و عملکرد کارکنان شهرداری قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

سرمایه گذاری در فناوری اطلاعات موجب کاهش ریسک و هزینه های یکپارچگی می شود. با استفاده از فناوری اطلاعات می توان سیستم های فنی-انسانی را متناسب با تغییرات، مجدداً سازماندهی کرد. کارکنان دانشی می توانند تیم های مجازی درون و بیرون سازمانی در جهت پاسخ به تغییرات محیطی شکل دهند (باشکوه، شکسته بند، ۱۳۹۵). همچنین فناوری اطلاعات وسیله ای برای توسعه دانش کارکنان در جهت تحقق چابکی است. پویایی رابطه با مشتریان و تأمین کنندگان نیازمند سیستم های اطلاعاتی به روز است. فناوری اطلاعات زیرساختی را فراهم می آورد که سایر فرایندهای کسب و کار بدان بستگی دارد و موجب حسگری و پاسخگویی بهتر نسبت به تغییرات می شود (ابراهیم پور ازبری و همکاران، ۱۳۹۷). بر این اساس می توان فرضیه زیر را ارائه داد:

¹ Mao et al

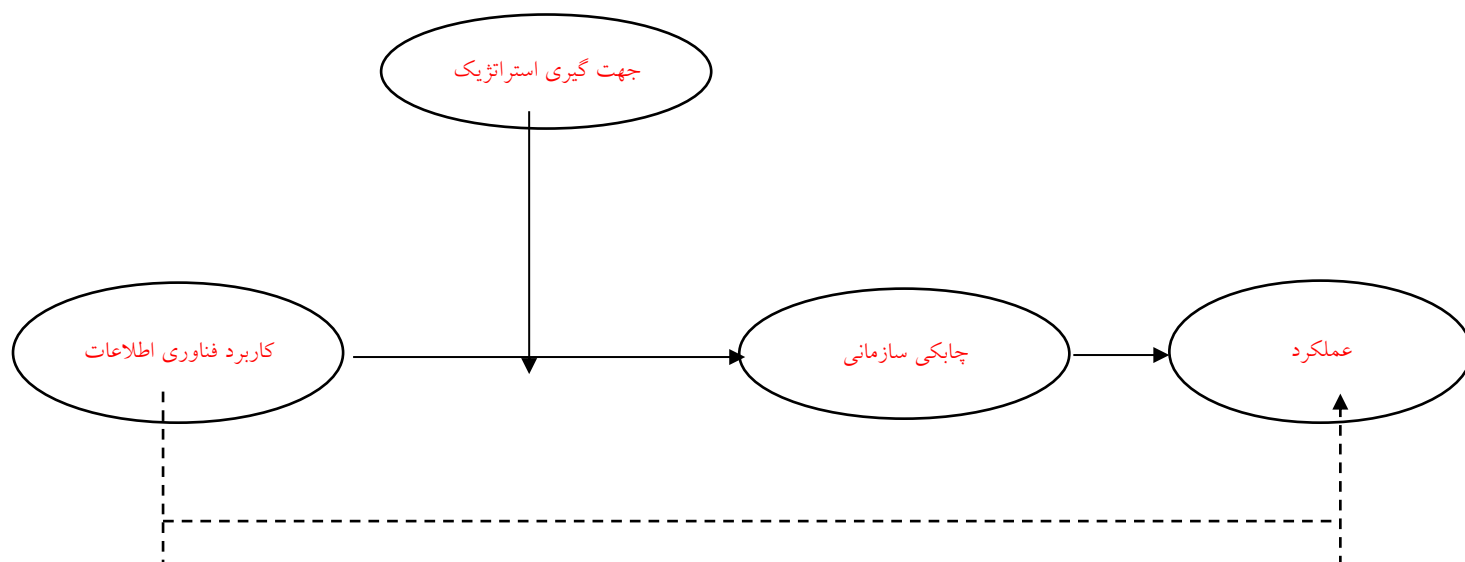
² Powell et al

³ Queiroz et al

بین کاربرد فناوری اطلاعات و چابکی سازمان کارکنان شهرداری قزوین رابطه معناداری وجود دارد. در بازار رقابتی، نیاز مبرمی به توسعه و بهبود انعطاف پذیری و نیز پاسخگویی سازمان وجود دارد. امروزه بسیاری از سازمان-ها و شرکت‌ها با رقابت فزاینده پایدار و نامطمئنی روبه‌رو هستند که به واسطه نوآوری‌های تکنولوژیکی، تغییر محیط‌های بازار و نیازهای درحال تغییر مشتریان؛ شدت یافته است. این وضعیت بحرانی موجب اصلاحات عمده‌ای در چشم‌انداز استراتژیک سازمان، اولویت‌های کسب‌وکاری، و بازبینی مدل‌های سنتی و حتی مدل‌های نسبتاً معاصر به منظور دستیابی به مزیت رقابتی در این گونه محیط‌ها شده است. به عبارتی می‌توان گفت که: رویکردها و راه‌حل‌های گذشته دیگر قابلیت و توانایی خود برای رویارویی با چالش‌های سازمانی و محیط بیرونی را از دست داده‌اند، یا بهتر است با رویکردها و دیدگاه-های جدیدی جایگزین شوند. از این‌رو، یکی از راه‌های پاسخگویی به این عوامل تغییر و تحول سازمانی و دستیابی به مزیت رقابتی، چابکی در سازمان است. در واقع، چابکی به عنوان پارادایم جدیدی برای سازمان‌ها و بنگاه‌های رقابتی است (باشکوه، شکسته بند، ۱۳۹۵). در این راستا می‌توان فرضیه‌های زیر را بیان داشت:

بین چابکی فرآیند و عملکرد کارکنان شهرداری قزوین رابطه معناداری وجود دارد.
 بین کاربرد فناوری اطلاعات و چابکی سازمان با توجه به نقش جهت گیری استراتژیک کارکنان شهرداری قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به مطالب بیان شده در سمت بیان مسئله و معرفی متغیرهای تحقیق با استناد به فرضیه‌هایی که در این تحقیق به بررسی آنها می‌پردازیم مدل مفهومی تحقیق به شرح زیر می‌باشد:



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق (گویرز و همکاران^۱، ۲۰۱۸)

¹ Queiroz et al

روش تحقیق

روش تحقیق بکار گرفته شده، توصیفی از نوع همبستگی بوده و از حیث هدف یک تحقیق کاربردی است. برای گردآوری اطلاعات از روش میدانی و نیز از ابزار پرسشنامه برای جمع آوری داده ها استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق کارکنان شهرداری قزوین می باشد که تعداد آنها ۲۰۰۰ نفر بوده که با استفاده از فرمول کوکران ۳۲۲ برآورد گردید و روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شد. داده های تحقیق حاضر با استفاده از پرسشنامه جمع آوری شده و همچنین بر اساس نرم افزار Smart PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در تحقیق حاضر، از روایی محتوایی استفاده شده و به همین دلیل از پرسشنامه استاندارد استفاده گردید. یکی از روش های محاسبه پایایی، استفاده از فرمول آلفای کرونباخ است. این روش برای محاسبه همگونی درونی ابزار اندازه گیری از جمله پرسشنامه ها یا آزمون هایی که خصیصه های مختلف را اندازه گیری می کنند به کار می رود.

جدول ۱- ضرایب آلفای کرونباخ

متغیر	تعداد سوالات	ضریب آلفای کرونباخ
عملکرد	۵	۰/۷۴۹
چابکی	۸	۰/۷۹۴
فناوری اطلاعات	۶	۰/۷۵۱
جهت گیری استراتژیک	۶	۰/۷۷۶
آلفای کرونباخ برای کل سوالات پرسشنامه		۰/۸۳۷

اغلب منابع در رابطه با مقدار مطلوب برای ضریب آلفای کرونباخ به نوشته نونالی در سال ۱۹۷۸، استناد شده است. برای استدلال وی، برای پایا قلمداد کردن یک ابزار حداقل مقدار ۰/۷ برای ضریب آلفا لازم است. لذا می توان ابزار طرح شده را بر اساس شیوه هماهنگی درونی متغیرها پایا قلمداد کرد. همانگونه که در جدول ۳-۴ مشاهده می شود مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرها بالای ۰/۷ می باشد که می توان گفت مقدار مناسبی است و نشانگر همسانی درونی بالایی است.

یافته های تحقیق

ویژگی های جمعیت شناختی نمونه آماری حاکی از آن است که ۲۸/۷۵٪ افراد پاسخ دهنده زن و ۷۱/۲۵٪ آنها مرد هستند. سن اکثر افراد پاسخ دهنده (۵۳/۷۵٪) بین ۳۰ تا ۴۰ سال و کمترین آنها (۱۱/۲۵٪) بین ۴۱ تا ۵۰ سال است. تحصیلات اکثر افراد پاسخ دهنده (۴۶/۲۵٪) کارشناسی ارشد و کمترین آنها (۲/۵۰٪) دیپلم و فوق دیپلم است. سابقه فعالیت اکثر افراد پاسخ دهنده (۳۳/۷۵٪) بین ۶ تا ۱۰ سال و کمترین آنها (۱۲/۵۰٪) بیشتر از ۱۵ سال است.

جدول ۲- آزمون کولموگروف- اسمیرنوف متغیرهای پژوهش

متغیر	آماره آزمون	سطح معناداری	نتیجه آزمون
عملکرد	۰/۰۸۸	۰/۰۰۱	نرمال نیست
چابکی	۰/۰۸۱	۰/۰۰۲	نرمال نیست
فناوری اطلاعات	۰/۱۰۲	۰/۰۰۱	نرمال نیست
جهت گیری استراتژیک	۰/۱۰۵	۰/۰۰۱	نرمال نیست

همانطور که از داده‌های جدول فوق مشخص است، سطح معناداری آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای تمامی متغیر- های پژوهش کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه تمامی متغیرهای مورد بررسی در پژوهش حاضر دارای توزیع غیرنرمال می‌باشند. بنابراین برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده می‌کنیم.

جدول ۳- بار عاملی گویه های تحقیق

گویه	بار عاملی	گویه	بار عاملی
PE1	۰,۹۰۹	ITpa1	۰,۵۸۹
PE2	۰,۸۹۰	ITpa2	۰,۸۳۱
PE3	۰,۹۰۴	ITpa3	۰,۸۲۷
PE4	۰,۹۱۰	ITpa4	۰,۸۸۷
PE5	۰,۹۲۸	ITpa5	۰,۸۵۰
PA1	۰,۶۵۱	ITpa6	۰,۷۳۴
PA2	۰,۷۱۷	SO1	۰,۸۴۲
PA3	۰,۷۴۹	SO2	۰,۹۰۰
PA4	۰,۷۳۶	SO3	۰,۸۵۳
PA5	۰,۶۶۲	SO4	۰,۸۸۵
PA6	۰,۵۹۶	SO5	۰,۸۱۹
PA7	۰,۵۹۷	SO6	۰,۷۲۹
PA8	۰,۵۹۳		

همانطور که در جدول فوق نشان داده شده است، بار عاملی برای هیچ سوالی کمتر از ۰/۵ نیست. بنابراین هیچ سوالی از تحلیل حذف نخواهد شد.

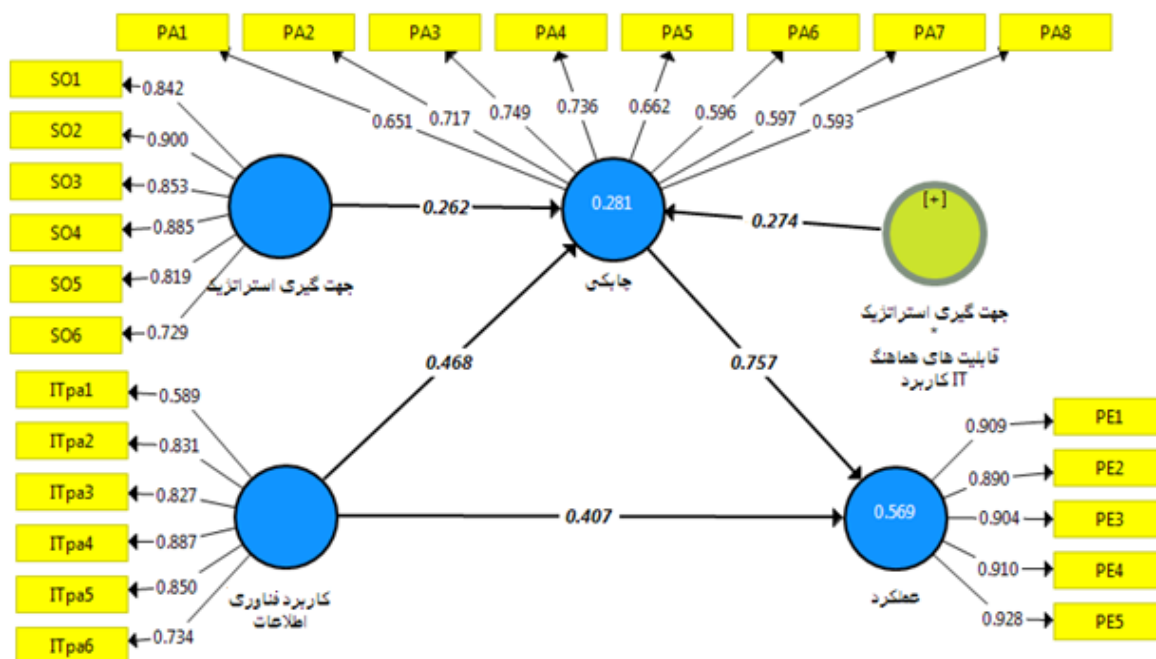
جدول ۴- AVE و همبستگی بین متغیرهای پرسشنامه تحقیق

ردیف	متغیر	۱	۲	۳	۴
۱	جهت گیری استراتژیک	۰,۸۴۰			
۲	عملکرد	۰,۳۶۶	۰,۹۰۸		
۳	کاربرد فناوری اطلاعات	۰,۵۸۶	۰,۳۸۸	۰,۷۹۳	
۴	چابکی سازمانی	۰,۳۵۷	۰,۷۵۴	۰,۵۲۰	۰,۷۳۶

همانطور که از داده‌های جدول فوق مشخص است، جذر میانگین واریانس استخراج شده برای هر متغیر بیشتر از همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها است. بنابراین روایی تشخیصی پرسشنامه تحقیق مورد تایید است.

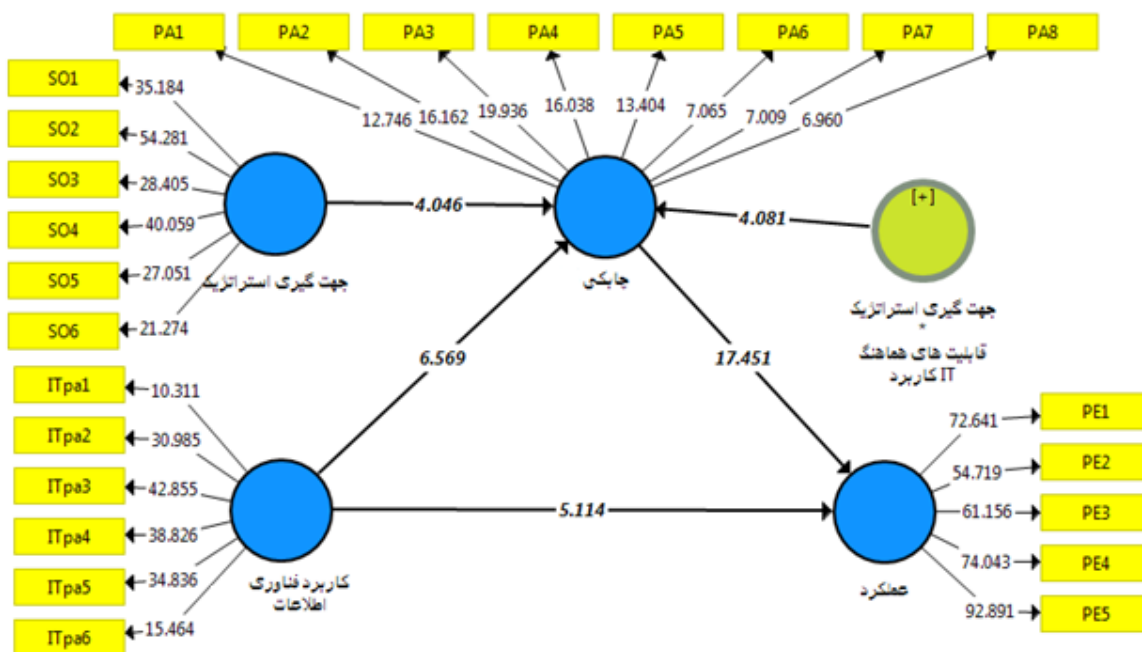
آزمون مدل ساختاری پژوهش

پس از بررسی مدل اندازه‌گیری، نوبت به بررسی و آزمون مدل ساختاری پژوهش می‌رسد. خروجی گرافیکی مدل پژوهش به صورت زیر می‌باشد.



شکل ۲- ضرایب مسیر استاندارد مدل مفهومی پژوهش

اعداد نوشته شده بر روی مسیرها ضرایب مسیر را نمایش می‌دهد. برای آزمون معناداری ضرایب مسیر با استفاده از روش بوت استراپ^۱ مقادیر آزمون تی-استیودنت محاسبه شده است. مقادیر آزمون تی-استیودنت اگر مقداری مقداری بزرگتر از ۱/۹۶ باشد، ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار است.



شکل ۳- نتایج آزمون تی- استیودنت برای بررسی معناداری ضرایب مسیر

برای بررسی فرضیه‌ها و آزمون معناداری ضرایب مسیر بین متغیرها از خروجی نرم افزار استفاده شده است. ضرایب مسیر و نتایج مربوط به معناداری آنها در جدول زیر داده شده است.

جدول ۵- نتایج حاصل از ارزیابی مدل ساختاری برای بررسی فرضیه‌های پژوهش

ردیف	مسیر	ضریب مسیر (β)	عدد معنی‌داری (t-value)	نتیجه آزمون
۱	قابلیت‌های هماهنگی کاربرد فناوری اطلاعات $\leftarrow$ چابکی فرآیند	۰/۴۶۸	۶/۵۶۹	تایید
۲	قابلیت‌های هماهنگی کاربرد فناوری اطلاعات $\leftarrow$ عملکرد	۰/۴۰۷	۵/۱۱۴	تایید
۳	جهت‌گیری استراتژیک $\leftarrow$ چابکی فرآیند	۰/۲۶۲	۴/۰۴۶	تایید
۴	چابکی فرآیند $\leftarrow$ عملکرد	۰/۷۵۷	۱۷/۴۵۱	تایید

¹ Bootstrapping

ردیف	مسیر	ضریب مسیر	عدد معنی داری	نتیجه
		(β)	(t-value)	آزمون
۵	قابلیت های هماهنگ کاربرد فناوری اطلاعات $\times$ جهت گیری استراتژیک $\leftarrow$ چابکی فرآیند	۰/۲۷۴	۴/۰۸۱	تایید

بحث و نتیجه گیری

فرضیه اصلی: جهت گیری استراتژیک رابطه بین قابلیت های هماهنگ کاربرد فناوری اطلاعات و چابکی فرآیند را در بین کارکنان شهرداری قزوین تعدیل می کند.

یافته های این پژوهش با تحقیقات گویرز و همکاران در سال ۲۰۱۸ و کاشانی نژاد و حق شناس کاشانی در سال ۱۳۹۷ همخوانی دارد. در توضیح شاید می توان اینگونه بیان نمود که با بکار گیری و تقویت قابلیت های فناوری اطلاعات می توان ضمن افزایش چابکی سازمانی به بهبود عملکرد سازمانی دست یافت. برنامه های کاربردی فناوری اطلاعات بر عملکرد شرکت ها بوسیله چابکی فرآیند به دست می آید و جهت گیری استراتژیک شرکت، تأثیر کاربرد برنامه های کاربردی فناوری اطلاعات بر چابکی فرآیند را تعدیل می کند.

فرضیه فرعی اول: بین قابلیت های هماهنگ کاربرد فناوری اطلاعات و عملکرد در بین کارکنان شهرداری قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

یافته های این پژوهش با تحقیقات گویرز و همکاران در سال ۲۰۱۸ و باشکوه شکسته بند در سال ۱۳۹۵ و مختاریان دهکردی در سال ۱۳۹۶ همخوانی دارد. چهار قابلیت معماری، زیرساخت، منابع انسانی و منابع ارتباطی ابعاد تشکیل دهنده قابلیت فناوری اطلاعات و نیز سه عامل حسگری، پاسخگویی و یادگیری ابعاد تشکیل دهنده چابکی سازمانی است و بررسی رابطه از طریق آزمون همبستگی و تحلیل مسیر نشان می دهد که رابطه معناداری بین قابلیت های فناوری اطلاعات با چابکی سازمان برقرار است.

فرضیه فرعی دوم: بین قابلیت های هماهنگ کاربرد فناوری اطلاعات و چابکی فرآیند در بین کارکنان شهرداری قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

یافته های این پژوهش با تحقیقات گویرز و همکاران در سال ۲۰۱۸، پاول و همکاران در سال ۲۰۱۸ و کاشانی نژاد و حق شناس کاشانی در سال ۱۳۹۷ و ابراهیم پور ازبوری در سال ۱۳۹۷ همخوانی دارد. قابلیت فناوری اطلاعات موجب افزایش عملکرد سازمان می شود. نقش تعدیلگری ظرفیت جذب دانش در رابطه بین قابلیت فناوری اطلاعات و قابلیت یکپارچگی زنجیره تأمین و همچنین نقش تعدیلگری ظرفیت جذب دانش در رابطه بین قابلیت یکپارچگی زنجیره تأمین و عملکرد سازمان تأیید گردید.

فرضیه فرعی سوم: بین چابکی فرآیند و عملکرد در بین کارکنان شهرداری قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

یافته‌های این پژوهش با تحقیقات گویرز و همکاران در سال ۲۰۱۸ و کاشانی نژاد و حق شناس کاشانی در سال ۱۳۹۷ همخوانی دارد. در توضیح شاید می‌توان اینگونه بیان نمود که با بکارگیری و تقویت قابلیت‌های فناوری اطلاعات می‌توان ضمن افزایش چابکی سازمانی به بهبود عملکرد سازمانی دست یافت. برنامه‌های کاربردی فناوری اطلاعات بر عملکرد شرکت‌ها بوسیله چابکی فرآیند به دست می‌آید و جهت‌گیری استراتژیک سازمان، تأثیر کاربرد برنامه‌های کاربردی فناوری اطلاعات بر چابکی فرآیند را تعدیل می‌کند.

با توجه به بررسی‌های انجام شده در بین کارکنان شهرداری قزوین به این نتیجه نهایی دست یافتیم که قابلیت‌های هماهنگ‌کردن کاربرد فناوری اطلاعات بر عملکرد از طریق چابکی فرآیند تأثیر معناداری دارد. در این راستا می‌توان بیان نمود که قابلیت‌های ایجاد هماهنگی در زمینه کاربردهای فناوری اطلاعات بر بالابردن میزان عملکرد سازمان‌ها تأثیر گذاشته و باعث ایجاد مزیت رقابتی و بروز شدن سیستم‌ها و ارائه خدمات آنها می‌شود که این امر در حفظ و بهبود عملکرد این سازمان کمک فراوانی می‌نماید.

با توجه به تأیید فرضیه اول که نشان می‌دهد قابلیت‌های هماهنگ‌کردن کاربرد فناوری اطلاعات بر عملکرد از طریق چابکی فرآیند در شهرداری قزوین تأثیر دارد و با توجه به سئوالاتی که در پرسشنامه ارائه شده‌اند این پیشنهاد ارائه می‌شود که با بالا بردن سطح کیفیت کاری دستگاه‌های خود میزان کارایی و عملکرد سازمان خود را افزایش دهند و رضایت ارباب رجوعان را جلب نمایند.

با توجه به تأیید فرضیه دوم که نشان می‌دهد قابلیت‌های هماهنگ‌کردن کاربرد فناوری اطلاعات بر چابکی تأثیر دارد و با توجه به سئوالاتی که در پرسشنامه ارائه شده‌اند این پیشنهاد ارائه می‌شود تا با استفاده از فناوری‌های جدید اقدام به ارائه خدمات نموده تا به کمک آن بتوانند در کمترین زمان نیازهای ارباب رجوعان را برآورده سازند.

با توجه به تأیید فرضیه سوم که نشان می‌دهد قابلیت‌های هماهنگ‌کردن کاربرد فناوری اطلاعات بر عملکرد تأثیر دارد و با توجه به سئوالاتی که در پرسشنامه ارائه شده‌اند این پیشنهاد ارائه می‌شود تا با ارائه خدمات مناسب و با کیفیت بر بهره‌وری سازمان تأثیر داشته و عملکرد سازمان را بهبود بخشند.

با توجه به تأیید فرضیه چهارم که نشان می‌دهد جهت‌گیری استراتژیک در تأثیرگذاری قابلیت‌های هماهنگ‌کردن کاربرد فناوری اطلاعات بر چابکی فرآیند نقش تعدیلگر دارد و با توجه به سئوالاتی که در پرسشنامه ارائه شده‌اند این پیشنهاد ارائه می‌شود که با برنامه‌ریزی‌های موفق و مناسب راهکارهایی بیاندیشند که باعث جلب رضایت ارباب رجوعان، افزایش توان اطلاعاتی و کم نمودن زمان ارائه خدمات به ارباب رجوعان شوند.

منابع و مآخذ

- ابراهیم پور ازبری، مصطفی، مرادی، محمود، میرفلاح دموچالی، رضوانه، (۱۳۹۷)، تأثیر قابلیت فناوری اطلاعات و قابلیت یکپارچگی زنجیره تأمین بر عملکرد توسعه محصول جدید: نقش تعدیلگری ظرفیت جذب دانش، فصلنامه مدیریت توسعه فناوری، دوره ششم، شماره ۱، ۱۳۶-۱۰۹.
- باشکوه، محمد، شکسته بند، میترا، (۱۳۹۵)، تأثیر قابلیت های فناوری اطلاعات بر چابکی کسب و کار، مطالعات مدیریت فناوری اطلاعات، سال چهارم، شماره ۲۰، ۲۴-۱.
- عفتی، صابر، ۱۳۹۳، مقایسه نظری راهکارهای ارزیابی عملکرد سازمان با بکارگیری فنون تصمیم گیری چند معیاره. اولین کنفرانس ملی حسابداری، مدیریت مالی و سرمایه گذاری، دانشگاه جامع علمی کاربردی گلستان، گرگان.
- Chen, Yang, Wang, Yi, Nevo, Saggi, Benitez-Amado, Jose, Kou, Gang, (2017). IT capabilities and product innovation performance: The roles of corporate entrepreneurship and competitive intensity, *Information & Management*, 1-15.
- Mao, Hongyi, Liu, Shan, Zhang, Jinlong, Deng, , Zhaohua, (2016), Information technology resource, knowledge management capability, and competitive advantage: The moderating role of resource commitment, *International Journal of Information Management* 36 , 1062–1074.
- Peng, Jianping, Quan, Jing, Guoying, Zhang, Dubinsky, Alan J. (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* 36, 89–96.
- Powell, Adam, Noble, Charles H. , Noble, Stephanie M, Han, Sumin, (2018), Man vs machine Relational and performance outcomes of technology utilization in small business CRM support capabilities , *European Journal of Marketing*, Emerald Publishing Limited, 1-34.
- Queiroz, Magno, Tallonb, Paul P. , Sharma, Rajeev , Coltmanc, Tim , (2018), The role of IT application orchestration capability in improving agility and performance, *Journal of Strategic Information Systems* 27 , 4–21 .

Investigating the role of information technology application on organizational performance through organizational agility among Qazvin municipality employees

Behnam Zarini¹

Saeid Ghahramani²

Alireza Yazdanjo³

Erfan Youneszadeh⁴

Abstract

The purpose of this research is to investigate the role of information technology application on organizational performance through organizational agility among Qazvin Municipality employees. The present research is of applied type and is a descriptive survey method. The statistical population of the research is Qazvin Municipality employees, whose number was 2000 people, which was estimated using the Cochran formula 322 and the simple random sampling method was selected. The data of the present study were collected using a questionnaire and also analyzed based on Smart PLS software. The results of the research show that there is a relationship between the coordinated capabilities of information technology application and performance through process agility among Qazvin municipality employees.

Keywords

Information technology application, organizational performance, organizational agility, municipal organization

¹ Bachelor of Information Technology

² Master of Public Administration, Transformation Orientation (Email:Saeid.gh.3915@gmail.com)

³ Master of Science in Computer Engineering, Computer Networks (Email:Yazdanjo@gmail.com)

⁴ Bachelor of Information Technology (Email:Youneszadeh3@gmail.com)