

بررسی تاثیر استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی (ERP) بر بهبود عملکرد کارکنان با نقش واسطه ای چابکی سازمانی مورد مطالعه (شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری)

مرتضی توکلی، بی بی جان حسنی ساطحی

گروه مدیریت دولتی، واحد شهرکرد، دانشگاه آزاد اسلامی، شهرکرد، ایران

چکیده

هدف پژوهش حاضر، تعیین تاثیر استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی بر بهبود عملکرد کارکنان با نقش واسطه ای چابکی سازمانی بود. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش کارکنان شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری بودند. که با استفاده از فرمول حجم نمونه کوکران تعداد ۲۵۰ نفر به عنوان نمونه تعیین و به شیوه تصادفی انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش پرسشنامه های برنامه ریزی منابع سازمانی یانگ، چابکی سازمانی شریفی و ژانگ و ارزیابی و بهبود عملکرد پیتر میلر بودند. روایی پرسشنامه ها توسط متخصصان تایید و پایایی آنها نیز با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ برای پرسشنامه های سیستم مدیریت منابع سازمانی ۰.۸۴۱، چابکی سازمانی ۷۷ و بهبود عملکرد ۰.۷۸ برآورد شد. جهت بررسی سوالات پژوهش از آزمون t تک نمونه ای و مدل معادلات ساختاری با رویکرد کمترین مربعات جزئی استفاده گردید. یافته های پژوهش نشان داده است که میزان استفاده از مدیریت منابع سازمانی در شرکت مخابرات (۳.۷۸ از ۵) و میزان چابکی سازمانی (۳.۷۵ از ۵) بوده که هر دو در حد متوسط بالا بوده است. همچنین نقش استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی در بهبود عملکرد ($\beta = 0.596$; $p < 0.01$)، چابکی سازمانی در بهبود عملکرد ($\beta = 0.405$; $p < 0.01$) و استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی در چابکی سازمانی ($\beta = 0.845$; $p < 0.01$)، نیز معنادار بوده است. نقش میانجی چابکی سازمانی در استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی در بهبود عملکرد نیز تایید شده است.

واژه های کلیدی: سیستم مدیریت منابع سازمانی، بهبود عملکرد کارکنان، چابکی سازمانی

مقدمه

فلسفه تشکیل سازمانها پاسخ دهی به نیازهای جامعه و ارائه خدمات مطلوب به جامعه می‌باشد. هر سازمانی عهده دار خدمات خاصی است که منابع متعدد سازمان اعم از منابع مالی، مادی، انسانی و اطلاعاتی آن سازمان در راستای ارائه آن خدمات خاص در کنار یکدیگر قرار گرفته‌اند. ارائه خدمات را می‌توان همان عملکرد سازمان دانست یا به عبارتی خدمات سازمانها در قالب عملکرد کارکنان نمود می‌یابد. عملکرد سازمان را می‌توان چگونگی انجام فعالیتها در سازمان نامید. عملکرد اغلب به سادگی بر حسب خروجی دستیابی به اهداف کمی تعریف می‌شود. اما عملکرد نه تنها به آنچه افراد به دست می‌آورند بلکه نحوه دستیابی به آن نیز بستگی دارد (سالم^۱ و همکاران، ۲۰۲۱). فرهنگ لغت انگلیسی آکسفورد عملکرد را اینگونه تعریف می‌کند: «انجام، اجرا، انجام هر چیزی که دستور داده شده یا انجام شده است.» عملکرد بالا ناشی از رفتار مناسب، به ویژه رفتار احتیاطی، و استفاده مؤثر از دانش، مهارت‌ها و شایستگی‌های مورد نیاز است. این تعریف، ضمن اینکه به نتایج و بازده کار دلالت دارد در عین حال عملکرد را شامل روش‌های انجام کار نیز می‌داند (ملکپوردی، ۱۳۹۸). پاترسون در نظریه معروف خود تعریف عملکرد شغلی را به مجموعه‌ای از فعالیت‌های منسجم و هدفمند اطلاق می‌کند که از فرد شاغل انتظار می‌رود و عملکرد کارکنان را تابع چهارعامل بهبود کار، همکاری در کار، احساس مسئولیت در کار و رعایت نظم و انضباط در کار می‌داند (منتظری و فردوسی پور، ۱۳۹۷)

سازمان‌های امروزی در محیطی پر ابهام، پویا و متحول کار می‌کنند. کثرت تغییراتی که سازمانها و افراد با آن روبه رو هستند، از چنان فشار و نیرویی برخوردار است که همچون سیلی خروشان هر نوع مقاومتی را در هم شکسته و همه را با خود به جلو می‌برد. به عبارت دیگر، وسعت و تنوع نیروی تغییری که بر پیکر سازمان‌های امروزی وارد می‌آید آن‌ها را وادار به پذیرش این تغییرات می‌کند. بنابراین امروزه سازمانها نمی‌توانند در جامعه، حیاتی پایدار داشته باشند مگر این که تغییرات را بپذیرند و خود را با تغییرات داخلی و خارجی منطبق و همگام سازند (صادقیان و همکاران، ۱۳۹۱). هر سازمانی که بخواهد در جدیدترین محیط کسب‌وکار جهانی دوام بیاورد و پیشرفت کند، باید چابک باشد (شجراوی و ابورب^۲، ۲۰۲۳). در واقع چابکی ضرورتی برای بقا در مقابل رقبا، تحت محیط‌های متغیر برای برخورد با چالش‌های تحویل سریع محصولات و خدمات، کیفیت و رضایت مشتری است (یگانه و همکاران، ۱۳۹۹). در دهه‌های گذشته غالب سازمانها راهبرد بازسازی و مهندسی مجدد را در پاسخ به چالش‌ها و تغییرات محیطی انتخاب می‌کردند اما اکنون دیگر رویکردها و راه‌حل‌های گذشته قابلیت و توانایی خود را برای مقابله با چالش‌های سازمانی و محیط بیرونی از دست داده‌اند و بهتر است با رویکرد و دیدگاه‌های جدید جایگزین شوند. از این رو، یکی از راه‌های نوین پاسخگویی به عوامل تغییر و تحول سازمانی چابکی است. از نظر شریفی و ژانگ (۱۹۹۹) چابکی سازمانی، توانایی رویارویی با چالش‌های ناخواسته برای فائق آمدن بر تهدیدات جدید و غیرمنتظره محیط کسب و کار و کسب مزایای تغییرات و تحولات به عنوان فرصت هاست. یکی از فرصتهایی که همه سازمانها و کلا زندگی بشر را تحت تاثیر قرار داده فناوری اطلاعات است. امروزه گسترش فناوری اطلاعات و اینترنت در سازمانها سبب شده که سیستم‌های متعددی در خصوص ارائه خدمات سازمان بکار گرفته شود. سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی^۳ یک بسته نرم افزاری تجاری است که هدف آن یکپارچگی اطلاعاتی و برقراری جریان اطلاعات بین تمامی بخش‌های سازمان از جمله مالی، حسابداری، منابع انسانی، زنجیره عرضه و مدیریت مشتریان است (سیفی نیا، ۱۴۰۰). به زعم قائدآمین هارونی و همکاران (۱۴۰۲) سیستم‌های برنامه‌ریزی

^۱ - Saleem

^۲ - Shajrawi and Aburub

^۳ - Enterprise resources planning (ERP)

منابع سازمان ابزار استراتژیکی‌ای است که به سازمان کمک می‌کند با یکپارچه کردن تمام فرایندهای و بهینه سازی منابع موجود، توان رقابتی خود را افزایش دهد. سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان، درواقع فرایندهای کسب و کار سازمان و فناوری اطلاعاتی سازمانی را در سیستمی یکپارچه ترکیب می‌کند. سیفی‌نیا (۱۴۰۰) کاهش هزینه‌های عملیاتی، ایجاد یکپارچگی سازمانی، دسترسی سریع‌تر به داده‌ها، افزایش شفافیت و ردگیری فرایندهای تولیدی برای مشتری، بهبود هماهنگی بین بخش‌های سازمان، استاندارد سازی فرآیندهای سازمانی، توسعه سیستم‌ها و فناوری جدید، توسعه زیر ساخت‌ها از جمله مزیت‌های پیاده سازی برنامه ریزی منابع سازمانی در سازمان‌ها است. شجراوی و ابوروب (۲۰۲۳) بر نقش برنامه ریزی منابع سازمانی ازطریق کاهش هزینه ها، افزایش بهره وری و بهبود ارائه خدمات تاکید کرده اند. دشموک^۱ و همکاران (۲۰۱۵) سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمانی را راه حلی برای برای رویارویی شرکت‌های کوچک و متوسط با چالش‌های جهانی در هند دانسته اند. در مطالعه‌ای که توسط متاکسیوتیس و لیاگوراس^۲ (۲۰۱۷) در بخش بانکداری انجام شد سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی اشتراک‌گذاری سریع‌تر و پویاتر اطلاعات را در بخش‌ها و واحدهای مختلف در بانک‌ها فراهم می‌کنند که نه تنها منجر به هماهنگی مطلوب، بلکه سبب سازگاری مؤثرتر نیز می‌شود.

امروزه، سازمان‌ها با محیط‌های به شدت متغیرکه ویژگی اصلی آن‌ها سطوح بالای تغییر، پیچیدگی و پویایی است، روبرو هستند. تغییر روزافزون محیط پیرامون سازمانها و نیازهای مشتریان، سازمانها را ملزم به تعدیل، طراحی مجدد و تطبیق سریع فرایندها و تواناییهای سازمانی با این تغییرات می‌کند. یکی از اقدامات سازمانها در این راستا استفاده از سیستم‌های متعدد فناوری از جمله سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی می‌باشد. کاهش هزینه تهیه مواد اولیه، ضایعات کمتر در تولید، جمع آوری داده‌ها در یک پایگاه اطلاعاتی، مدیریت جریان اطلاعات در سازمان و مواردی از این قبیل از جمله دستاوردهای سیستم برنامه ریزی منابع سازمان است. اما اگر خوب دقت کنیم بیشتر این امتیازات برای خود سازمان است نکته قابل تامل آن است که استفاده از سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی چه مزایایی برای ارباب رجوع دارد. آنچه مسلم است تغییر جزء ذاتی جوامع امروزی بویژه جوامع سازمانی است. همانطور که شیوه‌های ارائه خدمات در سازمانها تغییر می‌کند نیازها و خواسته‌های ارباب رجوع سازمان‌ها نیز همواره در حال تغییراست و این سازمانها هستند که باید خود را هماهنگ با نیازهای و خواسته‌های مخاطبین خود بنمایند. در همین راستا استفاده از فناوری اطلاعات و سیستم‌هایی که بر بستر این تکنولوژی قرار دارند از جمله راه‌حلهایی است که می‌توان در پاسخ به انتظارات مخاطبین در پیش گرفت. ارتباطات بویژه اینترنت در جوامع امروزی نقشی حیاتی بر عهده دارد و چون شرکت مخابرات متولی این برقراری ارتباطات می‌باشد لذا لازم است تامدیران و مسئولین این شرکت همواره با تغییرات ایجاد شده هماهنگ گردیده و در راستای بهبود عملکرد کارکنان استفاده از سیستم‌های فناوری از جمله سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی را در دستور کار شرکت خود قرار دهند. اما اینکه بکارگیری این سیستم در شرکت مخابرات چه اثراتی بر شرکت، بر مشترکین و ارائه خدمات به آنان دارد هدفی است که در این پژوهش بدان پرداخته شده و برهمین اساس این سوال مطرح شده است که آیا استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی می‌تواند منجر به بهبود عملکرد کارکنان شرکت مخابرات گردد؟ آیا چابکی سازمانی تاثیر استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی بر بهبود عملکرد کارکنان شرکت مخابرات را تسهیل می‌کند؟

¹ - Deshmukh

² - Metaxiotis and Liagkouras

پیشینه تجربی

شهسوار (۱۴۰۳) در پژوهشی با عنوان چابکی سازمانی و تاثیر آن بر عملکرد نتیجه گرفتند که چابکی سازمانی بر عملکرد سازمانی مؤثر است تمام مولفه‌های آن نیز شامل استراتژی پایدار، طرح‌های سازگار، رهبری و هویت مشترک و قابلیت‌های ارزش‌آفرینی نیز بر عملکرد سازمانی مؤثر هستند.

حبیبی و موسوی (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان بررسی اثر چابک‌سازی بر عملکرد سازمانی در سازمان‌های دولتی (مورد مطالعه: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان قم) نتیجه گرفتند که چابکی سازمانی و همه مولفه‌های آن بر عملکرد سازمان تاثیر معناداری دارد.

قائدامینی‌هارونی و همکاران (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان تاثیر برنامه ریزی منابع سازمانی بر عملکرد عملیاتی از طریق جهت گیری زنجیره تامین (مورد مطالعه: شرکت فرادانه) نتیجه گرفتند که برنامه‌ریزی منابع سازمانی، با میانجیگری جهت‌گیری زنجیره تامین بر عملکرد عملیاتی شرکت فرادانه، تاثیر بسیار قوی و معناداری داشته است که مبین قدرت پیش‌بینی کنندگی بالای مولفه‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی می‌باشد.

دوستدار (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان تاثیر برنامه ریزی منابع سازمانی در عملکرد پایدار سازمان نتیجه گرفت که برنامه ریزی منابع سازمانی با ضریب ۰.۷۶۵ تاثیر مثبت و معناداری در سطح ۹۵٪ بر عملکرد پایدار سازمان دارد.

زارعت‌پیشه (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان تاثیر سیستم‌های برنامه ریزی منابع سازمانی بر عملکرد سازمانی، مطالعه موردی: کارمندان شهرداری شیراز نتیجه گرفت که برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر عملکرد سازمانی در کارمندان شهرداری شیراز تاثیرگذار است.

پورجاوید و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان تسهیل کننده‌های چابکی سازمانی در مؤسسه‌های آموزش عالی کشاورزی ایران نتیجه گرفتند که فناوری اطلاعات، دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی کشاورزی را برای پاسخ دادن سریع به اهداف و مقاصد و حتی پاسخ به تقاضاها و نیازهای متغیر محیط، بازارکار، دانشجویان و جامعه توانا خواهد ساخت زیرا سازمان‌های چابک از جهات زیادی اطلاعات محور و به آن وابسته‌اند. شاخص‌های مؤلفه استفاده از فناوری اطلاعات از سوی دانشگاه کشاورزی به عنوان یکی از پیش‌برنده‌های چابکی سبب ایجاد شبکه‌هایی برای توزیع منابع اطلاعاتی و آموزش مجازی و الکترونیکی و خدمات اجتماعی است.

تشکری و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان الگوی تاثیر تکنولوژیهای نوین ارتباطی بر چابک سازی سازمان‌های رسانه‌ای نتیجه گرفتند که اتوماسیون، ابزاری کارآمد برای "افزایش سرعت انجام کار"، "بهبود انعطاف پذیری"، "ارتقای شایستگی سازمانی" و "بهبود پاسخگویی" است. این چهار مولفه از الزامات تعالی سازمانی نیز هست که بطور مستقیم بر چابک سازی سازمان مؤثرند.

سیفی نیا (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان تاثیر برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر کیفیت تصمیم گیری در اداره کل دامپزشکی استان چهارمحال و بختیاری نتیجه گرفت که کیفیت اطلاعات برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر استفاده و رضایت کاربران سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمانی تاثیر داشت. استفاده کاربران از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمانی منجر به رضایت آنها شده و رضایت کاربران برنامه‌ریزی منابع سازمانی نیز کیفیت تصمیم گیری تاثیر داشت.

سلطانی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان ارائه الگوی چابکی سازمانی بر اساس توسعه منابع انسانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران نتیجه گرفتند که ابعاد پنجگانه، استراتژیک، فناوری اطلاعات انسانی، سازمانی و فرهنگی را به عنوان ابعاد

اثرگذار بر چابکی سازمانی بر اساس توسعه منابع انسانی مورد تایید قرار داد. همچنین بعد استراتژیک بالاترین میانگین و ابعاد فناوری اطلاعات و انسانی و سازمانی و فرهنگی در رتبه‌های بعدی قرار می‌گیرند. در نهایت تحلیل عاملی تاییدی نشان داد که ابعاد چابکی سازمانی بر اساس توسعه منابع انسانی تا ۷۱/۲۸۲ درصد، واریانس شاخص‌های موجود چابکی سازمانی بر اساس توسعه منابع انسانی را تبیین می‌کند.

شجراوی و ابوروب (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان تأثیر استفاده از برنامه ریزی منابع سازمانی بر تمایز خدمات: نقش واسطه‌ای چابکی سازمانی نشان دادند که استفاده از سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی بر تمایز خدمات در هتل‌های اردن تأثیر معناداری دارد و این رابطه با چابکی سازمانی میانجی‌گری می‌شود. چابکی سازمانی و ابعاد آن نقش واسطه‌ای جزئی بر رابطه بین استفاده از سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی و تمایز خدمات دارد، به جز پاسخگویی که نقش میانجی کامل دارد. بنابراین، چابک بودن هتل، توانایی دستیابی به تمایز خدمات را با استفاده از سیستم‌های برنامه ریزی منابع سازمانی افزایش می‌دهد.

نور^۱ (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان تأثیر سیستم‌های برنامه ریزی منابع سازمانی بر عملکرد سازمانی: نقش پیشینیان و تعدیل کنندگان نتیجه گرفت که مهندسی مجدد فرآیند کسب‌وکار و تناسب و همسویی سازمانی به‌عنوان مقدماتی برای استفاده از برنامه ریزی منابع سازمانی و مزایای ناشی از آن را تایید نمود. همچنین کیفیت داده‌ها و اطلاعات به نوبه خود به عنوان یک پیش بینی کننده مهم عملکرد سازمانی است.

موراویک^۲ و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان توسعه سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی برای چابکی تجاری در دوره انقلاب صنعتی مروری بر ادبیات بر اساس چارچوب فناوری، سازمان و محیط نتیجه گرفتند که در بسیاری از سازمان سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی عنصر اصلی مدیریت می‌باشد ولی این تنها عنصر اصلی چابکی سازمانی نمی‌باشد. چه بسا در برخی موارد استانداردهای تعیین شده برای برنامه ریزی منابع سازمانی خود منجر به رویه‌های بوروکراتیک بیش از حد شده چابکی سازمان را محدود کند.

لودویگا و کالوینا^۳ (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان چابکی سازمانی در طول بحران: آیا ادراکات کارکنان از چابکی استراتژیک سازمان‌های بخش دولتی، مشارکت کاری و رفاه کارکنان را تقویت می‌کند؟ نتیجه گرفتند که اگر کارکنان توسط رهبرانی که تغییر را احساس می‌کنند، تصمیمات به موقع می‌گیرند و به روشی چابک عمل می‌کنند حمایت شوند، و اعتماد در بین آنها شکل بگیرد در طول یک بحران مشارکت کاری بالاتری را تجربه خواهند کرد، بنابراین به طور مثبت به رفاه و عملکرد سازمانی آنها کمک می‌کند.

بامفله^۴ و همکاران (۲۰۲۱) طی پژوهشی با عنوان پذیرش سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی در موسسات آموزش عالی: یک مدل مفهومی دریافتند: پیاده سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی در مراکز آموزش عالی، کیفیت خدمات ارائه شده به دانشجویان، اساتید و کارکنان را بهبود می‌بخشد. استفاده از این سیستم یک مزیت رقابتی تلقی شده و کارایی، اثربخشی و رضایت کاربر نهایی از دانشگاه‌های عالی را بهبود می‌بخشد.

¹ - Nour

² - Morawiec

³ - Ludviga & Kalvina

⁴ - Bamufleh

ال موحیفیت و شایتی^۱ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان تأثیر برنامه ریزی منابع سازمانی بر ارائه خدمات تجاری: با بحث در مورد رابطه آن با نوآوری باز بنگاه‌های کوچک و متوسط در ۱۲۰ شرکت سعودی که برنامه سیستم ریزی منابع سازمانی را پذیرفته و در سازمان خود پیاده کرده‌اند نتیجه گرفتند که سیستم سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی سبب توانمندی سازمان در مقابله با تغییرات (چابکی) و بهبود ارائه خدمات شده است.

المحمید^۲ (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان تأثیر استفاده از سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی بر قابلیت‌های چابکی: بررسی نقش واسطه‌ای توانمندسازی روانی کاربران در بانک‌های تجاری اردن نتیجه گرفت که استفاده از سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی تأثیر مثبت معناداری بر چابکی سازمانی و توانمندسازی روانی کاربران دارد.

چن^۳ و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان تأثیر برنامه ریزی منابع سازمانی بر فرآیند تجارت و ارائه خدمات سازمانی که بر روی ۴۲۱ شرکت چینی انجام دادند دریافتند: امتیازات و محاسن ناشی از پیاده سازی منابع سازمان تأثیر مثبتی بر فرآیند ارائه خدمات شرکت‌های مورد مطالعه داشته است.

شهزادی و ناوید^۴ (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان تحلیل تأثیر مدیریت منابع سازمانی بر ارائه خدمات و عملکرد سازمانی: مطالعه شرکت‌های پاکستانی که بر روی ۲۰۱ کارمند شرکت‌های پاکستان انجام دادند دریافتند پیاده سازی مدیریت منابع سازمانی در شرکت‌های مورد مطالعه تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان داشته و پیاده سازی مدیریت منابع سازمانی در شرکت‌ها مزایایی داشته که همه اعضاء شرکت (کارکنان و ارباب رجوع) از آن بهره‌مند شده اند.

زا آنجایی که امروز استفاده از فناوری اطلاعات و سیستم های وابسته به «ا» در بین سازمانها روز به روز حال گسترش است لذا در این پژوهش تلاش شد تا تأثیر استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی به عنوان یکی از سیستم های تحت فناوری اطلاعات بر بهبود عملکرد مخابرات استان چهارمحال و بختاری با نقش میانجی چابکی سازمانی بررسی گردد. در همین راستا سوالات زیر در این پژوهش مطرح شده است.

- ۱- تا چه میزان کارکنان شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری سیستم مدیریت منابع سازمانی استفاده می‌کنند؟
- ۲- تا چه میزان کارکنان شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری از مولفه‌های چابکی سازمانی استفاده می‌کنند؟
- ۳- تا چه میزان استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی در بهبود عملکرد مخابرات استان چهارمحال و بختیاری نقش دارد؟
- ۴- تا چه میزان چابکی سازمانی در بهبود عملکرد کارکنان شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری نقش دارد؟
- ۵- تا چه میزان استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی در چابکی سازمانی شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری نقش دارد؟
- ۶- آیا استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی با واسطه چابکی سازمانی در بهبود عملکرد شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری نقش دارد؟

¹ - AlMuhayfith and Shaiti

² - Almahamid

³ - Chen

⁴ - Shahzadi & Naveed



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روابط بین متغیرها از نوع توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش کارکنان شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری (۴۹۴ نفر) بودند. که با استفاده از فرمول حجم نمونه کوکران تعداد ۲۵۰ نفر به عنوان نمونه تعیین و به شیوه تصادفی انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش پرسشنامه های زیر بوده اند.

پرسشنامه برنامه ریزی منابع سازمانی: این پرسشنامه توسط یانگ (۲۰۰۵) طراحی شده است و شامل ۲۴ گویه در ۵ بعد می باشد. این پرسشنامه بصورت بسته پاسخ و در قالب طیف پنج درجه ای لیکرت (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) در پنج بعد حمایت سازمانی (۱۰ گویه)، مفید بودن درک شده در استفاده از سیستم (۵ گویه)، سهولت درک شده در استفاده از سیستم (۳ گویه)، علاقه به سیستم برنامه ریزی منابع سازمان (۳ گویه) و قصد و نیت استفاده از سیستم (۳ گویه) تهیه شده است. مقیمی و رمضان (۱۳۹۰) روایی آن را تایید و ضریب پایایی این پرسشنامه را ۰.۸۱ اعلام نموده اند. در این پژوهش ضریب پایایی با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ ۰.۸۴۱ برآورد شد.

پرسشنامه چابکی سازمانی: این پرسشنامه توسط شریفی و ژانگ^۱ (۲۰۰۱) طراحی شده است که شامل ۱۶ گویه بصورت بسته پاسخ و در قالب طیف پنج درجه ای (خیلی کم تا خیلی زیاد) در چهار مولفه پاسخگویی (۳ گویه)، شایستگی (۷ گویه)، انعطاف پذیری (۳ گویه) و سرعت (۳ گویه) تهیه شده است. مددیان چالستری (۱۳۹۸) ضریب پایایی آن را ۰.۹۳۴ اعلام نموده است. در این پژوهش نیز ضریب پایایی با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ ۰.۷۷ برآورد شده است.

پرسشنامه ارزیابی و بهبود عملکرد: این پرسشنامه توسط پیتز میلر (۲۰۰۳) تهیه شده که شامل ۱۴ گویه و بصورت بسته پاسخ و در قالب طیف پنج درجه ای لیکرت (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) می باشد. میلر ضریب پایایی این پرسشنامه را ۰.۷ برآورد نموده است. در این پژوهش نیز ضریب پایایی با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ ۰.۷۸ برآورد شده است. جهت بررسی فرضیه های پژوهش از معادلات ساختاری با رویکرد کمترین مربعات جزئی استفاده گردید.

¹ - Zhang

یافته‌ها

جدول شماره ۱: مقایسه میانگین استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی با میانگین فرضی ۳

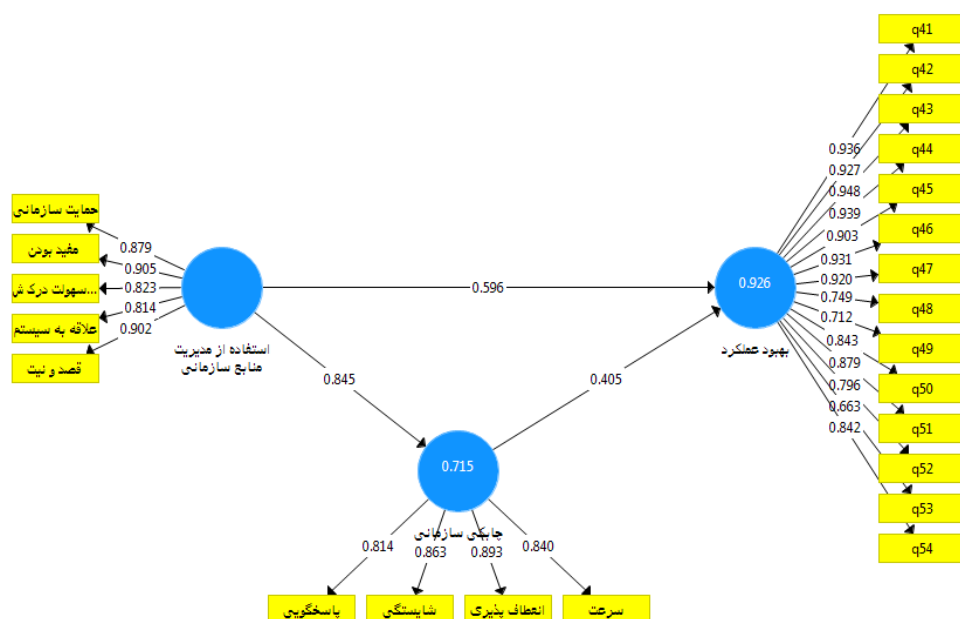
متغیر	میانگین	انحراف معیار	t	درجه آزادی	سطح معنی داری	اختلاف میانگین
حمایت سازمانی	۳.۷۵	۰.۶۶۷	۱۷.۸۲	۲۴۹	۰.۰۰۰	۰.۷۵۲
مفید بودن درک شده در استفاده از سیستم	۴.۰۵	۰.۵۵۲	۳۰.۲۹	۲۴۹	۰.۰۰۰	۱
سهولت درک شده در استفاده از سیستم	۳.۶	۰.۹۱۲	۱۰.۴۴	۲۴۹	۰.۰۰۰	۰.۶۰۲
علاقه به سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	۳.۸۴	۰.۷۴۶	۱۷.۸۹	۲۴۹	۰.۰۰۰	۰.۸۴۵
قصد و نیت استفاده از سیستم	۳.۶۷	۰.۸۳۱	۱۲.۸۴	۲۴۹	۰.۰۰۰	۰.۶۷۶
سیستم مدیریت منابع سازمانی	۳.۷۸	۰.۳۷۳	۳۳.۳۵	۲۴۹	۰.۰۰۰	۰.۷۸۷

با توجه به اطلاعات جدول (۱) در خصوص استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی در شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری مقدار آماره t محاسبه شده برابر با ۳۳.۳۵ در درجه آزادی ۲۴۹ در مقایسه با مقدار جدول بزرگتر بوده و معنادار می‌باشد. بنابراین میانگین نمونه ۳.۷۸ حدود ۰.۷۸۷ واحد بزرگتر از میانگین متوسط جامعه (۳) بوده است. در نتیجه میزان استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی در شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری در حد متوسط بالا بوده است.

جدول شماره ۲: مقایسه میانگین چابکی سازمانی با میانگین فرضی ۳

متغیر	میانگین	انحراف معیار	t	درجه آزادی	سطح معنی داری	اختلاف میانگین
پاسخگویی	۳.۸۳	۰.۷۸	۱۶.۸۵	۲۴۹	۰.۰۰۰	۰.۸۳۲
شایستگی	۳.۵	۰.۵۳۱	۱۵	۲۴۹	۰.۰۰۰	۰.۵۰۴
انعطاف	۳.۷۴	۰.۷۲۱	۱۶.۲۴	۲۴۹	۰.۰۰۰	۰.۷۴۱
سرعت	۳.۹۴	۰.۳۷۳	۲۰.۳	۲۴۹	۰.۰۰۰	۰.۹۴۶
چابکی سازمانی	۳.۷۵	۰.۳۸۶	۳۰.۹۳	۲۴۹	۰.۰۰۰	۰.۷۵۶

با توجه به اطلاعات جدول (۲) در خصوص میزان چابکی سازمانی در بین کارکنان شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری مقدار آماره t محاسبه شده برابر با ۳۰.۹۳ در درجه آزادی ۲۴۹ در مقایسه با مقدار جدول بزرگتر بوده و معنادار می‌باشد. بنابر این میانگین نمونه ۳.۷۵ حدود ۰.۷۵۶ واحد بزرگتر از میانگین متوسط جامعه (۳) بوده است. در نتیجه چابکی سازمانی در بین کارکنان شرکت مخابرات در حد متوسط بالا بوده است.



شکل (۲): مقادیر بارهای عاملی گویه ها و مولفه های متغیرهای پژوهش

همانطور که در شکل (۲) نشان داده شده است بارهای عاملی گویه ها و مولفه های متغیرهای پژوهش همه از ۰.۵ بیشتر است که نشان از مناسب بودن گویه ها و مولفه ها دارد. بنابراین مدل از برازش اندازه گیری لازم برخوردار است.

جدول (۳): بارهای عاملی، آلفای کرونباخ، ضریب پایایی ترکیبی و روایی همگرا

متغیرها	گویه ها	بار عاملی	مقدار t	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	AVE
				> ۰.۷	> ۰.۶	≥ ۰.۵
بهبود عملکرد	Q41	۰.۹۳۶	۴۱	۰.۹۷۲	۰.۹۷۵	۰.۷۴۱
	Q42	۰.۹۲۷	۳۵.۳۲			
	Q43	۰.۹۴۸	۶۳			
	Q44	۰.۹۳۹	۵۹.۸۴			
	Q45	۰.۹۰۳	۲۵.۷۳			
	Q46	۰.۹۳۱	۳۲.۳۴			
	Q47	۰.۹۲	۳۰.۵۹			
	Q48	۰.۷۴۹	۱۳.۷۸			
	Q49	۰.۷۱۲	۱۱.۱۲			
	Q50	۰.۸۴۳	۲۲.۱۴			
	Q51	۰.۸۷۹	۲۲.۲۲			

			۱۳	۰.۷۹۶	Q52			
			۱۳.۱۳	۰.۶۶۳	Q53			
			۱۹.۷۲	۰.۸۴۲	Q54			
			۲۵.۷۹	۰.۸۷۹	حمایت سازمانی			
			۳۶	۰.۹۰۵	مفید بودن			
۰.۷۴۹	۰.۹۳۷	۰.۹۱۶	۱۹.۵۱	۰.۸۲۳	سهولت درک شده	برنامه‌ریزی منابع سازمانی		
			۱۹.۲۲	۰.۸۱۴	علاقه به سیستم			
			۳۶.۹۷	۰.۹۰۲	قصد و نیت استفاده			
			۲۸.۳۶	۰.۸۱۴	پاسخگویی			
			۴۴.۶۶	۰.۸۶۳	شایستگی			
۰.۷۲۷	۰.۹۱۴	۰.۸۷۵	۵۸.۱۹	۰.۸۹۳	انعطاف	چابکی سازمانی		
			۲۹.۶۴	۰.۸۱۴	سرعت			

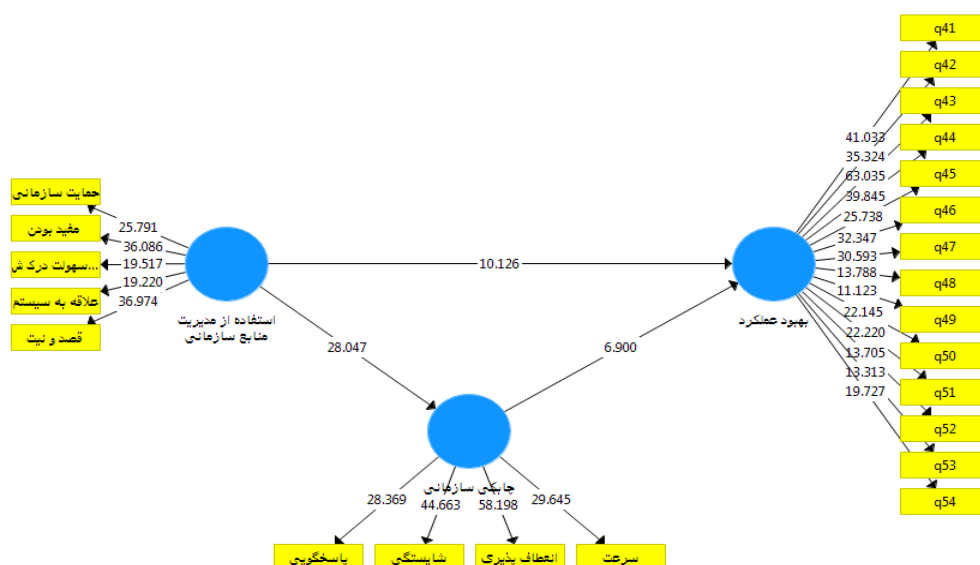
داده های جدول (۳) حاکی از آن است که مقادیر بارهای عاملی همگی بالاتر از (۰.۵)، مقادیر t بیشتر از (۱.۹۶)، ضریب آلفای کرونباخ از مقدار بحرانی (۰/۷) و مقدار ضریب پایایی ترکیبی نیز از مقدرا بحرانی (۰/۶) بیشتر می باشد، که نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد (داروی و رضازاده، ۱۳۹۵). مقادیر میانگین واریانس استخراج شده نیز از مقدار بحرانی بیشتر می باشد. فورنل و لارکر^۱ (۱۹۸۱) معیار AVE (میانگین واریانس استخراج شده) را برای سنجش روایی همگرا معرفی کرده و اظهار داشتند که در مورد AVE مقدار بحرانی عدد ۰/۵ است

جدول (۴): نتایج روایی واگرا

متغیرها	۱	۲	۳
(۱) استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی	۰.۸۶۵		
(۲) بهبود عملکرد	۰.۸۳۸	۰.۸۶۱	
(۳) چابکی سازمانی	۰.۸۴۵	۰.۸۰۸	۰.۸۵۳

برای بررسی روایی واگرا از طریق مقایسه میزان همبستگی یک سازه با شاخص هایش در مقابل همبستگی آن سازه با سایر سازه ها (روش فورنل و لارکر) استفاده شد. همانگونه که از جدول ۲ برگرفته از روش فورنل و لارکر مشخص می باشد، مقدار جذر میانگین واریانس استخراج شده (AVE) متغیرهای مکنون در تحقیق حاضر که در خانه های موجود در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته اند، از مقدار همبستگی میان آنها که در خانه های زیرین و راست قطر اصلی ترتیب داده شده اند بیشتر است. از این رو می توان نتیجه گرفت که در تحقیق حاضر سازه ها در مدل تعامل بیشتری با شاخص های خود دارند تا با سازه های دیگر. به بیان دیگر، روایی واگرایی مدل در حد مناسبی است.

¹ -Fornell & Larcke

شکل (۳): مقادیر t گویه‌ها و مولفه‌های متغیرهای پژوهش

همانطور که در شکل (۳) نشان داده شده است همه مقادیر t گویه‌ها و مولفه‌های متغیرهای پژوهش از ۱.۹۶ بزرگتر می باشد. بنابراین می توان گفت مدل از نظر ساختاری مناسب است.

جدول (۵): معیارهای شاخص کیفیت مدل، ضریب تعیین، معیار استون و GOF

متغیرها	R^2 مقادیر ۰/۳۳؛ ۰/۱۹ و ۰/۶۷	Q^2 مقادیر ۰/۰۲؛ ۰/۱۵ و ۰/۳۵	مقادیر اشتراکی	شاخص GOF ۰/۲۵، ۰/۱ و ۰/۳۶
بهبود عملکرد	۰.۹۲۶	۰.۶۳۳	۰.۶۵۸	۰.۶۹۲
چابکی سازمانی	۰.۷۱۴	۰.۴۸۶	۰.۵۱۲	
استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی	---	---	۰.۵۸۳	
میانگین	۰.۸۲	---	۰.۵۸۴	

مقدار ضریب تعیین (R^2) میزان تاثیر یک متغیر برونزا بر یک متغیر درونزا را نشان می‌دهد. تروچیلو (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۱۹؛ ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای برازش مدل معرفی کرده است. مقادیر ضریب تعیین در این پژوهش برای متغیرهای بهبود عملکرد (۰.۹۲۶) و چابکی سازمانی (۰.۷۱۴) می‌باشند و از مقدار قوی (۰.۶۷) بالاتر است. بنابراین برازش مدل بیش از حد قوی می‌باشد. معیار استون -گیزر Q^2 قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد. داوری و رضازاده به نقل از هنسler و همکاران (۲۰۰۹)، درباره شدت قدرت پیش‌بینی مدل درمورد سازه‌های درونزا، سه مقدار ۰.۰۲؛ ۰.۱۵ و ۰.۳۵ به ترتیب قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی تعیین نموده اند. در متغیرهای بهبود عملکرد (۰.۶۳۳) و

چابکی سازمانی (۰.۴۸۶) می‌باشند و هر دو مقدار بالاتر از مقدار قوی (۰.۳۵) می‌باشد بنابراین قدرت پیش‌بینی کنندگی بهبود عملکرد و چابکی سازمانی به کمک متغیر مستقل بیش از حد قوی می‌باشد. مهمترین شاخص برازش کلی مدل در تکنیک حداقل مجزورات جزیی شاخص GOF است. با توجه به جدول ۳ مقدار GOF (۰.۶۹۲) بوده که در مقایسه با مقادیر اعلام شده توسط وتزلز و همکاران (۲۰۰۹) (۰/۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶) بزرگتر می‌باشد بنابراین مقدار GOF حاصل بیانگر برازش کلی بالای مدل اندازه گیری است.

۱- تا چه میزان کارکنان شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری سیستم مدیریت منابع سازمانی استفاده می‌کنند؟ (در حد متوسط بالا؛ $M=3.78$ ؛ $t=33.35$ و $p<0.01$)

۲- چابکی سازمانی در بین کارکنان شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری به چه میزان است؟ (در حد متوسط بالا؛ $M=3.75$ ؛ $t=30.93$ و $p<0.01$).

۳- تا چه میزان استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی در بهبود عملکرد مخابرات استان چهارمحال و بختیاری نقش دارد؟ ($\beta=0.596$ ؛ $t=10.12$ و $p<0.01$)

۴- تا چه میزان چابکی سازمانی در بهبود عملکرد کارکنان شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری نقش دارد؟ ($\beta=0.405$ ؛ $t=6.9$ و $p<0.01$)

۵- تا چه میزان استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی در چابکی سازمانی شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری نقش دارد؟ ($\beta=0.845$ ؛ $t=28.04$ و $p<0.01$)

۶- آیا استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی با واسطه چابکی سازمانی در بهبود عملکرد شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری نقش دارد؟. (اثر مستقیم $\beta=0.597$ ، اثر غیرمستقیم $\beta=0.342$ و کل اثر $\beta=0.939$ ، $\beta=0.66$ ، آماره سوئل و $(VAF=36.4\%)$).

بحث و نتیجه‌گیری

هدف این پژوهش تعیین تاثیر استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی (ERP) بر بهبود عملکرد کارکنان با نقش واسطه ای چابکی سازمانی بوده است. یافته های پژوهش نشان داده است که میزان استفاده کارکنان شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری از سیستم مدیریت منابع سازمانی در حد متوسط بالا بوده است. یافته‌های پژوهش با یافته‌های سیفی‌نیا (۱۴۰۰)، نور (۲۰۲۳)، موراویک و همکاران (۲۰۲۳)، بامفله و همکاران (۲۰۲۱) همخوانی داشته است. رشد فناوری اطلاعات و تغییر سبک زندگی مردم و افزایش سطح انتظارات آنها (از نظر کمی و کیفی) سبب ورود فناوری اطلاعات و تکنولوژی‌های مرتبط با آن به ادارات و سازمان‌ها شده است. زیرا سازمان با روال گذشته قادر به پاسخگویی به نیازهای امروزی نیستند بنابراین بایستی با تغییر در ابعاد مختلف در سازمان به نوعی آن را برای پذیرش فناوری و عملیاتی نمودن آن در سازمان را داشته باشند.

بخشی دیگر از یافته های پژوهش حاکی از آن است که میانگین محاسبه شده در خصوص میزان چابکی سازمانی در شرکت مخابرات استان از میانگین متوسط جامعه بیشتر می‌باشد بنابراین چابکی سازمانی در بین کارکنان شرکت مخابرات در حد متوسط بالا بوده است. یافته‌های پژوهش با یافته‌های لودویگا و کالوینا (۲۰۲۳) و المحمید (۲۰۱۹) همخوانی دارد. در دنیای پرتلاطم و در حال تغییر امروز، تنها چیزی که تغییر نمی‌کند تغییر است. سازمان به طور فزاینده ای تحت تاثیر سه پدیده مشتری، رقابت و تغییر قرار دارند و با علم به اینکه در محیط رقابتی امروز نمی‌توانند با اتکا بر فرایندهای ثابت به حیات خود

ادامه دهند در جستجوی راهی برای غلبه بر مشکلات خود هستند. این راه چیزی جز چابکی سازمانی نیست. همچنین بر اساس یافته های پژوهش نقش استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی در بهبود عملکرد شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری معنادار است. یعنی استفاده از سیستم مدیریت نقش مثبتی در عملکرد شرکت مخابرات داشته و سبب بهبود آن شده است. با توجه به ضریب محاسبه شده این نقش قابل توجه و پررنگ می باشد. یافته های پژوهش در این فرضیه با یافته های قائدامینی هارونی و همکاران (۱۴۰۲)، دوستدار (۱۴۰۲)، زارعت پیشه (۱۴۰۱)، بامفله و همکاران (۲۰۲۱)، چن و همکاران (۲۰۱۷) و شهزادی و ناوید (۲۰۱۶) همخوانی دارد. یافته های پژوهش نشان داده است استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی (که بر پایه فناوری اطلاعات است) سبب می گردد که کارکنان از فناوری اطلاعات استفاده بیشتری کرده که با تاثیری که بر روی تبادل اطلاعات دارد موجب شکوفایی ایده های جدید و تسریع در روند انجام کار و در نتیجه به بهبود عملکرد سازمان ها منجر می شود. در بخشی دیگر از یافته های پژوهش نقش چابکی سازمانی در بهبود عملکرد معنادار بوده است. یعنی چابکی سازمانی در بهبود عملکرد شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری نقش داشته است. نتیجه آنکه تقویت چابکی سازمانی در شرکت مخابرات منجر به بهبود عملکرد این سازمان خواهد شد. این یافته ی پژوهش با یافته های جورکش و همکاران (۱۳۹۵)، حبیبی و موسوی (۱۴۰۲) و شهسوار (۱۴۰۳) همخوانی دارد. چابکی سازمانی بر بهبود عملکرد سازمانی نقش دارد. زیرا چابکی سازمانی به معنای آمادگی سازمان برای پاسخگویی به تغییرات و عوامل غیر قابل پیش بینی است. سازمان چابک فرآیندها، و افراد سازمان را با تکنولوژی پیشرفته هماهنگ ساخته و نیازهایشان را براساس محصولات و خدمات با کیفیت خود و در قالب زمانی نسبتاً کوتاه رفع می کند. مجموعه ای دارای چابکی سازمانی است که کارمندانش عملکردی پویا و چابک داشته باشند و با سرعت و انعطاف در راستای رسیدن به اهداف سازمان تلاش کنند. یکی از عواملی که بر چابکی سازمانی نقش دارد مدیریت منابع سازمانی است که در این پژوهش نیز نشان داده شده است که این نقش از شدت بالایی نیز برخوردار است. بنابراین با گسترش استفاده از سیستم مدیریت منابع سازمانی در شرکت مخابرات چابکی سازمانی در این شرکت نیز افزایش خواهد یافت. این یافته ی پژوهش با یافته های پورجاوید و همکاران (۱۴۰۰)، تشکری و همکاران (۱۴۰۰)، سیفی نیا (۱۴۰۰)، سلطانی و همکاران (۱۳۹۹)، موراویک و همکاران (۲۰۲۳)، ال موحیفیت و شایتی (۲۰۲۰) و الحمید (۲۰۱۹) همخوانی دارد. استفاده فراگیر از فناوری اطلاعات در بسیاری از سازمان ها مدیریت و راهبری فناوری اطلاعات را به موضوع مهمی تبدیل کرده است. یکی از راهکارهای چابکی سازمان ها، استفاده از فناوری اطلاعات است. اساس سازمان چابک در یکپارچگی نظام اطلاعاتی، فناوری، افراد، فرایندهای تجاری و تجهیزات در سازمان برای پاسخ گویی سریع به اتفاقات و تغییرات محیط است. چابکی از سازمان می خواهد با ادغام فناوری و کارکنان با زیربنای ارتباطی به نیازهای متغیر مشتریان در محیط بازاری که تغییرات مدام و پیش بینی نشده دارد واکنش نشان دهد. به عبارت دیگر چابکی سازمانی تابعی از یکپارچگی فناوری اطلاعات آن سازمانهاست. وقتی سازمانی از چابکی لازم برخوردار باشد و یا برای دست یابی به چابکی تلاش کند بایستی استفاده از فناوری در انجام امور سازمان در اولویت قرار دهد در این زمان است که عملکرد سازمان بهبود خواهد یافت. بنابراین چابکی سازمانی و قصد دست یابی به چابکی می تواند منجر به استفاده از فناوری و در نتیجه بهبود عملکرد سازمان گردد این یافته ی پژوهش با یافته های شجراوی و ابوروب (۲۰۲۳) همخوانی دارد. بنابراین چابکی سازمانی می تواند به عنوان میانجی سبب استفاده از فناوری در سازمان شده که نتیجه آن بهبود عملکرد سازمان خواهد بود. تهیه زیر ساخت های لازم برای استفاده از فناوری، تشریح محاسن و مزایای استفاده از فناوری اطلاعات بویژه سیستم مدیریت منابع سازمانی (برای کارکنان و برای سازمان)، تقویت سیستم های ارتباطی با مشتریان (پیامکی و حضوری، طراحی سایت جهت ارتباط)، توجه به نظرات

مشتریان در خصوص محصولات و خدمات سازمان (کمیت، کیفیت، انجام به موقع و سریع)، تقویت سامانه‌های اطلاعاتی مناسب در کنار سیستم مدیریت منابع سازمانی برای ایجاد، ذخیره‌سازی، انتقال و تبادل دانش به منظور ارتقاء سطح عملکرد سازمان، وضع قوانین و ائین نامه و شرح وظایفی به منظور وضوح وظایف کاربران سیستم مدیریت منابع سازمانی از جمله راهکارهایی هستند که می‌تواند در بهبود عملکرد سازمان با توجه به فناوری اطلاعات و چابکی سازمانی موثر باشد. همانند هر پژوهشی این پژوهش نیز با محدودیت‌هایی مواجه بوده است که از آن جمله محدودیت جامعه آماری و محدودیت ابزار است.

منابع

۱. پورجاوید، سهیلا؛ خسروی پور، بهمن و علی بیگی، امیرحسین. (۱۴۰۰). تسهیل کننده‌ها و پیش برنده‌های چابکی سازمانی در آموزش عالی کشاورزی ایران. رهیافت. ۳۱ (۴): ۷۵-۹۰.
۲. تشکری، مینو؛ دادگران، محمد و نصرالهی، اکبر. (۱۴۰۰). الگوی تاثیر تکنولوژی‌های نوین ارتباطی بر چابک سازی سازمان‌های رسانه ای. مدیریت توسعه و تحول ۱۳ (۴۵): ۷۳-۸۵.
۳. حبیبی، مجید و موسوی، سیدعبدالرضا. (۱۴۰۲). بررسی اثر چابک سازی بر عملکرد سازمانی در سازمان‌های دولتی (مورد مطالعه: سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان قم)، نهمین کنفرانس بین المللی مطالعات نوین مدیریت و حسابداری در ایران، تهران
۴. دوستدار، رضا. (۱۴۰۲). تاثیر برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP) در عملکرد پایدار سازمان، دومین کنفرانس بین المللی اقتصاد و مدیریت کسب و کار با گرایش توسعه دانش بنیان، تهران
۵. رجبی فرجاد، حاجیه و عبادی نسب، مجتبی. (۱۴۰۳). تاثیر شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر عملکرد بانک با نقش میانجی قابلیت‌های هوش مصنوعی. فصلنامه علمی مدیریت استاندارد و کیفیت ۱۴ (۲): ۱-۳۵.
۶. زراعت پیشه، ابوالفضل. (۱۴۰۱). تاثیر سیستم های برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP) بر عملکرد سازمانی، مطالعه موردی: کارمندان شهرداری شیراز، هشتمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و شهر هوشمند، تهران
۷. سیفی نیا، معصومه. (۱۴۰۰). تأثیر برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP) بر کیفیت تصمیم گیری در اداره کل دامپزشکی استان چهارمحال وبختیاری، پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت صنعتی گرایش تولید و عملیات موسسه آموزش عالی نور هدایت شهرکرد گروه مدیریت.
۸. شهنسوار، محمدصادق. (۱۴۰۳). چابکی سازمانی و تأثیر آن بر عملکرد. کاوش‌های نوین در علوم محاسباتی و مدیریت رفتاری ۲ (۱): ۱۴-۲۲.
۹. صادقیان، رحمت اله؛ یعقوبی، نورمحمد و اعزازی، محمد اسماعیل. (۱۳۹۱). بررسی رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و چابکی سازمانی، پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۵ (۱۷): ۴۵-۶۰.
۱۰. قاضوی گرمه، عبدالحسین؛ مدهوشی، مهرداد؛ صفایی قادیکلایی، عبدالحمید و شیرخدایی، میثم. (۱۴۰۱). الگوی راهبردی برنامه ریزی منابع سازمان دانش محور، مطالعات مدیریت راهبردی، ۵۱ (۵۱): ۸۳-۱۰۳.
۱۱. قائدامینی هارونی، عباس؛ بابائی فارسانی، میثم؛ صادقی‌ده چشمه، مهرداد و مالکی فارسانی، غلام رضا. (۱۴۰۲). تاثیر برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر عملکرد عملیاتی از طریق جهت‌گیری زنجیره‌تأمین (مورد مطالعه: شرکت فرادانه) مدیریت نوآوری و راهبردهای عملیاتی، ۴ (۳): ۲۱۹-۲۳۲.
۱۲. ملکپور دهکردی، بهمن. (۱۳۹۸). تأثیر استفاده از رسانه‌های اجتماعی بر عملکرد کارکنان و سازمان (مورد مطالعه استاندارد چهار محال وبختیاری)، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش توسعه منابع انسانی، مؤسسه آموزش عالی نورهدایت شهرکرد.
۱۳. منتظری، محمد، و فردوسی پور، لی لی. (۱۳۹۷). تاثیر سلامت سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان. مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۲۷ (۹۰)، ۴۵-۶۴.
۱۴. یگانه، اسد؛ موسوی، فرانک؛ کاویانی، الهام و محمدی، سحر. (۱۳۹۸). رابطه سایش اجتماعی و دلبستگی شغلی کارکنان با نقش معنویت در کار، چابکی سازمانی و جو اخلاقی، رهبری و مدیریت آموزشی، ۵ (۱۹): ۶۵-۹۰.

15. AlMuhayfith S and Shaiti. H. (2020). The Impact of Enterprise Resource Planning on Business Performance: With the Discussion on Its Relationship with Open Innovation, *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 6 (3). September 2020, 87
16. Almahamid, S. (2019), "The influence of ERP system usage on agile capabilities: Examining the mediating role of users' psychological empowerment in Jordanian commercial banks", *Information Technology & People*, 32 (6):1633-1656.
17. Bamufleh D, Almalki M, Almohammadi R & Alharbi, E. (2021). User Acceptance of Enterprise Resource Planning (ERP) Systems in Higher Education Institutions: A Conceptual Model. *International Journal of Enterprise Information Systems*. 17. 138-157.
18. -Chen,S. Elbashir, M.Z. Peng,X and Zhu,D. (2017).The Effect of ERP Systems Competences on Business Process and Organizational Performance87.
19. Deshmukh, P., Thampi, G. T., & Kalamkarc, V. R. (2015). Investigation of quality benefits of ERP implementation in Indian SMEs. *Procedia Computer Science*, 49, 220–228.
20. Ludviga I & Kalvina A. (2023). Organizational Agility During Crisis: Do Employees' Perceptions of Public Sector Organizations' Strategic Agility Foster Employees' Work Engagement and Well-being?. *Employee Responsibilities and Rights Journal*. 36. 1-21.
21. Morawiec, P.; Sołtysik-Piorunkiewicz, A. ERP System Development for Business Agility in Industry 4.0—A Literature Review Based on the TOE Framework. *Sustainability* 2023, 15, 4646.
22. Nour, M. (2023). The Impact of ERP Systems on Organizational Performance: The Role of Antecedents and Moderators. *International Journal of Enterprise Information Systems*. 19. 1-29.
23. Sharifi H, Zhang Z (1999).. A Methodology for Achieving Agility in Manufacturing Organizations. *International Journal of Production Economics*. 1999; 62: 7-22.
24. Shajrawi, A. and Aburub, F. (2023), "Impact of ERP usage on service differentiation: role of mediating effect of organizational agility", Arab Gulf Journal of Scientific Research, Vol. 41 No. 3, pp. 359-375.
25. -Shahzadi, M & Naveed,M. (2016). Impact Analysis of ERP Trainings on Organizational Employee Performance: A Corporate Sector Study, *International Review of Management and Business Research* Vol. 5 Issue.4