



تأثیر کیفیت اطلاعات و فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار با نقش تعدیل کننده پشتیبانی سازمانی (مورد مطالعه: اصناف شهرستان قدس)

حسین قجری^۱، محمدرضا قربانیان^۲

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۱/۰۷ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۶/۲۸	این پژوهش با هدف تأثیر کیفیت اطلاعات و فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار با نقش تعدیل کننده پشتیبانی سازمانی (مورد مطالعه: اصناف شهرستان قدس) انجام شده است، لذا، روش پژوهش این پژوهش از نظر هدف توصیفی پیمایشی، از نظر نتایج کاربردی، از نظر فرآیند اجرای پژوهش کمی و از نظر زمانی مقطعی می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کارکنان اداره اصناف شهرستان قدس است که تعداد آنها ۶۳ نفر می باشد. و اعضای نمونه با استفاده از روش نمونه گیری تمام شمار انتخاب و به پرسش نامه پاسخ گفتند. روایی پرسش نامه با نظرات متخصصین و خبرگان و پایایی آن به روش آلفای کرونباخ تأیید شد. فرضیه های پژوهش توسط روش حداقل مربعات جزئی و با استفاده از نرم افزار Smart PLS مورد آزمون قرار گرفتند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل ها نشان داد که کیفیت اطلاعات بر مدیریت کسب و کار با نقش تعدیل کننده پشتیبانی سازمانی تأثیری مثبت و معنادار دارد. همچنین، کیفیت اطلاعات و فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار تأثیری مثبت و معنادار دارد.
کلیدواژه ها	کیفیت اطلاعات، فناوری اطلاعات، مدیریت کسب و کار، پشتیبانی سازمانی

ناشر: دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس

ایمیل: mg7453@yahoo.com

* نویسنده مسئول: محمدرضا قربانیان

۱. گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، واحد شهر قدس، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۲. گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، واحد شهر قدس، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

مقدمه

مدیریت یک هنر است؛ بنابراین، در ادبیات بسیار مورد توجه است. موفقیت یا شکست هر کسب و کاری به شدت به مدیریت آن بستگی دارد. یک تیم مدیریتی خوب می‌تواند یک صنعت در حال مرگ را احیا کند، در حالی که یک تیم مدیریت ضعیف می‌تواند منجر به تعطیلی یک تجارت تاسیس شود. یک استراتژی مدیریت موفق شرکت منوط به جنبه‌های گوناگونی از جمله به اشتراک‌گذاری اطلاعات، کیفیت اطلاعات، کانالی برای تبادل اطلاعات و زیرساخت فناوری اطلاعات است. مطالعات متعددی در مورد اهمیت تبادل اطلاعات و فناوری برای موفقیت شرکت انجام شده است (آیدین و همکاران^۱، ۲۰۲۱). ارتباط فناوری اطلاعات و تبادل اطلاعات در شرکت‌های تولیدی در حال افزایش است، زیرا رقابت بین شرکت‌های تولیدی در سطح جهانی در حال افزایش است (بوسرت و فی^۲، ۲۰۲۱). جریان اطلاعات به همگام سازی و هماهنگی زنجیره تامین، که تحویل، تولید، تدارکات و برنامه‌ریزی را به هم متصل می‌کند، کمک می‌کند. افزون بر این، به فرآیندهای تصمیم‌گیری و رفتارهای شرکت‌های صنعتی در مورد مدیریت کسب و کار کمک زیادی می‌کند. فناوری اطلاعات یک الزام اجباری در شرکت است که به طور قابل توجهی حاکمیت شرکتی را افزایش می‌دهد. پشتیبانی خوب فناوری اطلاعات زنجیره تامین را تسهیل کرد، اما منجر به طراحی موثر فرآیند تولید نیز شده است (وادوا و پالویا^۳، ۲۰۱۸). با توجه به تغییرات جهانی در محیط تکنولوژیکی، کیفیت اطلاعات به عنوان ابزاری حیاتی برای چالش‌های متعدد تولید در نظر گرفته می‌شود. این رویکرد فعالانه برای کیفیت اطلاعات تنها با کمک سازمان امکان پذیر است. اثر تعدیل کننده حمایت سازمانی روی هم رفته، توسط حجمی گسترده از ادبیات اختصاص داده شده به بهبود مدیریت کسب و کار پشتیبانی می‌شود (جرمستیتپارسرت^۴، ۲۰۲۱). شرکت‌ها فناوری اطلاعات را به عنوان ابزاری حیاتی برای مدیریت شرکت از طریق مشاهده و عملکرد کیفیت اطلاعات معرفی کردند. رابطه بین عملکرد شغلی درک شده و حمایت اجتماعی سازمانی توسط آیدین و توزون^۵ (۲۰۱۹) مورد تاکید قرار گرفت. با توجه به تئوری پشتیبانی سازمانی، برن و هوچوارتر^۶ (۲۰۰۸) بیان می‌کنند که کارکنان سازمان را با بهبود روابط در حال تغییر که بر تاثیر و قدرت پاسخ‌های نگرشی و رفتاری متفاوت است، شخصی می‌کنند. ترکیب عضویت سازمانی کارکنان با هویت آنها تا زمانی که نیازهای عاطفی - اجتماعی برآورده شود، روابط تغییر اجتماعی را تقویت می‌کند و سطوح عملکرد را افزایش می‌دهد. این روابط بستگی به فرآیندهای روانشناختی دارد که توسط نظریه حمایت سازمانی در نظر گرفته شده است و می‌توان آن را به عنوان باور کارمند مبنی بر اینکه نگرش سازمان ناشی از تمایل او است، احساس ناچاری برای کمک به سازمان، رضایت عاطفی اجتماعی بیان کرد. نیازها و انتظارات کار از نوع موفقیت-پاداش هستند (اگریبوین^۷، ۲۰۲۳). تئوری پشتیبانی سازمانی هم‌چنین، به فرآیند روانشناختی می‌پردازد که نتایج پشتیبانی سازمانی درک شده را تشکیل می‌دهد. نخست، حمایت سازمانی درک شده بر اساس هنجار متقابل باید احساس ضرورت مراقبت از رفاه سازمان و کمک به سازمان را در دستیابی به اهداف خود آشکار کند. دوم، علاقه، تأیید و احترامی که توسط حمایت سازمانی ادراک شده نشان داده می‌شود، باید نیازهای عاطفی-اجتماعی را برآورده کند که باعث می‌شود کارکنان عضویت سازمانی و موقعیت نقش خود را با هویت اجتماعی خود ترکیب کنند. سوم، پشتیبانی سازمانی باید باورهای کارکنان را تقویت کند که سازمان عملکرد افزایش یافته را تعریف می‌کند و به آنها پاداش می‌دهد. این فرآیندها نتایج مثبت هم برای کارکنان و هم برای سازمان دارند. کریمی و نوروزی (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان "تحلیل تأثیر فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار با نقش واسطه‌ای پشتیبانی سازمانی نشان دادند که سازمان‌هایی که از سیستم‌های پشتیبانی قوی مانند منابع انسانی متخصص و سیاست‌های تشویقی برخوردارند، تأثیر فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار را به

¹. Aydın et al

². Busert & Fay

³. Wadhwa and Palvia

⁴. Jermsittiparsert

⁵. Aydın and Tüzün

⁶. Byrne and Hochwarter

⁷. Eğriböyük

گونه‌ای معنادار افزایش می‌دهند. این پژوهش بر اهمیت سرمایه‌گذاری سازمانی در ایجاد بسترهای حمایتی برای بهره‌برداری مؤثر از فناوری اطلاعات تأکید دارد. رجبی و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان "تأثیر کیفیت اطلاعات و فناوری اطلاعات بر عملکرد مدیریت کسب و کار با توجه به نقش تعدیلگر پشتیبانی سازمانی" نشان دادند که کیفیت اطلاعات شامل دقت، به موقع بودن و مرتبط بودن تأثیری مثبت و معنادار بر تصمیمگیری‌های مدیریتی دارد. همچنین، فناوری اطلاعات از طریق بهبود دسترسی به داده‌ها و تسهیل فرآیندهای تحلیلی، کارایی مدیریت را افزایش می‌دهد. با این حال، این رابطه تحت تأثیر پشتیبانی سازمانی مانند آموزش کارکنان و سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های فناوری تقویت می‌شود. زارع و صادقی (۱۴۰۱) در پژوهش خود با عنوان: نقش فناوری اطلاعات در مدیریت استراتژیک کسب و کار دریافتند که فناوری اطلاعات زمانی منجر به بهبود مدیریت استراتژیک می‌شود که سازمان‌ها از سیاست‌های پشتیبانی مانند آموزش مدیران و تخصیص بودجه مناسب بهره ببرند. این پژوهش بر لزوم یکپارچه سازی فناوری اطلاعات با استراتژی‌های سازمانی تأکید دارد. موسوی و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر کیفیت اطلاعات و فناوری اطلاعات بر عملکرد مدیریت کسب و کار با در نظر گرفتن نقش تعدیل کننده پشتیبانی سازمانی به این نتیجه دست یافتند که کیفیت اطلاعات و فناوری اطلاعات به تنهایی قادر به بهبود عملکرد مدیریت نیستند، مگر اینکه پشتیبانی سازمانی مانند فرهنگ سازمانی حمایتی و زیرساخت‌های فنی وجود داشته باشد. حکیمی (۱۳۹۸) در پژوهشی به بررسی تأثیر پشتیبانی فناوری اطلاعات از مدیریت دانش بر عملکرد کسب و کار، نقش میانجی قابلیت‌های پویا پرداخت. نتایج این پژوهش نشان داد برخلاف مدیریت دانش، هرچند پشتیبانی فناوری اطلاعات تنها به طور غیرمستقیم (و نه مستقیم) و از طریق توسعه قابلیت‌های پویا قادر به بهبود عملکرد سازمانی (با شدت تأثیر ۰/۳۱) است، شدت تأثیر آن با آثار مستقیم و غیرمستقیم مدیریت دانش بر عملکرد (۰/۳۲) اختلاف معناداری ندارد. لیو و ژانگ^۱ (۲۰۲۳) در پژوهشی به این نتیجه دست یافتند که کیفیت اطلاعات (دقت، به موقع بودن و کامل بودن داده‌ها) تأثیر مستقیمی بر چابکی سازمانی دارد. با این حال، این رابطه در حضور پشتیبانی سازمانی (مانند زیرساخت‌های فناوری و سیاست‌های تشویقی) قوی تر می‌شود. این پژوهش بر اهمیت همسویی بین کیفیت اطلاعات و حمایت سازمانی برای موفقیت مدیریت کسب و کار تأکید کرد. لی و همکاران^۲ (۲۰۲۲) بررسی کردند که چگونه فناوری اطلاعات (مانند سیستم‌های ERP و هوش مصنوعی) بر مدیریت زنجیره تأمین تأثیر می‌گذارد. یافته‌های آنها نشان داد که پشتیبانی سازمانی بویژه حمایت مدیریت ارشد رابطه بین فناوری اطلاعات و کارایی عملیاتی را تعدیل می‌کند. بدون پشتیبانی کافی، حتی پیشرفته ترین فناوری‌ها ممکن است به بهبود مدیریت کسب و کار منجر نشوند. الفارسی و همکاران^۳ (۲۰۲۱) در پژوهشی نشان دادند که کیفیت اطلاعات و فناوری اطلاعات به طور معناداری بر تصمیم گیری مدیریتی و عملکرد کسب و کار تأثیر می‌گذارند. آنها دریافتند که پشتیبانی سازمانی (مانند منابع مالی، آموزش کارکنان و فرهنگ سازمانی) این رابطه را تقویت می‌کند. سازمان‌هایی که از سیستم‌های اطلاعاتی با کیفیت بالا استفاده می‌کنند و پشتیبانی سازمانی قوی دارند، عملکرد بهتری در مدیریت کسبوکار نشان می‌دهند. رحمان و خان^۴ (۲۰۲۱) در پژوهشی نشان دادند نشان دادند که فناوری اطلاعات تنها زمانی منجر به بهبود مدیریت دانش و تصمیم گیری استراتژیک می‌شود که پشتیبانی سازمانی مانند آموزش کارکنان و سرمایه‌گذاری در نرم‌افزارها وجود داشته باشد.

با توجه به آنچه گفته شد در عصر حاضر، کیفیت اطلاعات و فناوری اطلاعات به عنوان دو رکن اساسی در موفقیت سازمان‌ها شناخته می‌شوند. اطلاعات دقیق، به موقع و قابل اعتماد، پایه‌ای برای تصمیم‌گیری‌های استراتژیک است، در حالی که فناوری اطلاعات بستری برای پردازش، ذخیره‌سازی و توزیع این اطلاعات فراهم می‌کند. با این حال، حتی با وجود دسترسی به داده‌های باکیفیت و فناوری‌های پیشرفته، بسیاری از سازمان‌ها در بهره‌برداری مؤثر از این منابع ناتوان هستند. اینجاست که

1. Zhang & Liu

2. Lee et al

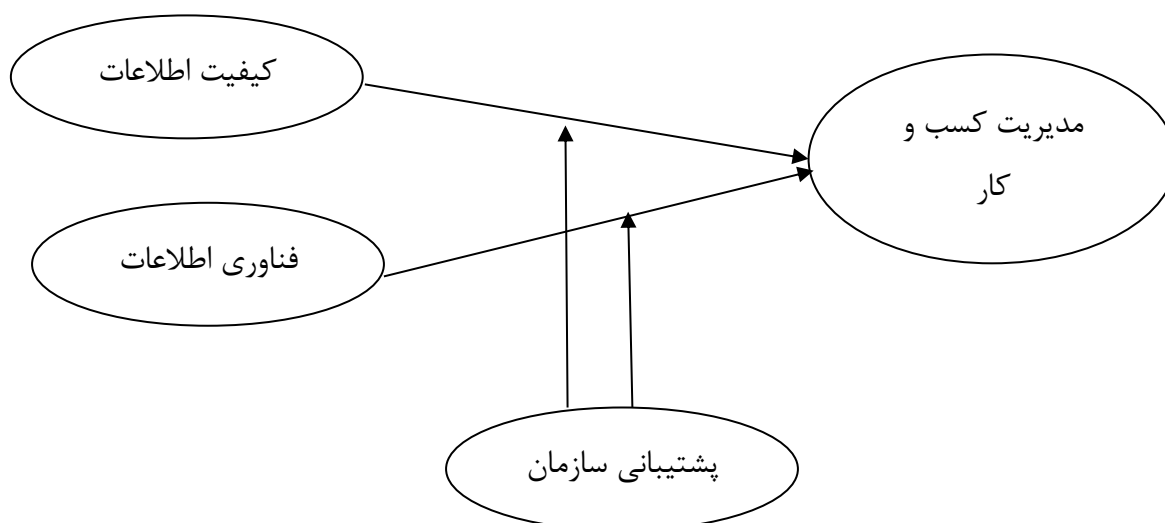
3. Al-Farsi et al

4. Khan & Rahman

نقش پشتیبانی سازمانی (ساختارهای مدیریتی، فرهنگ سازمانی، منابع انسانی و سیاست‌های تشویقی) به عنوان عامل تسهیل‌کننده یا بازدارنده مطرح می‌شود. اگر پشتیبانی سازمانی ضعیف باشد، ممکن است فناوری اطلاعات و داده‌های باکیفیت نتوانند به بهبود عملکرد کسب‌وکار منجر شوند. برای مثال، مقاومت کارکنان در برابر تغییر، عدم تخصیص منابع کافی، یا نبود رهبری حمایتگر می‌تواند مانع از تحقق مزایای بالقوه فناوری اطلاعات شود. بنابراین، این پرسش مطرح می‌شود که تعامل بین کیفیت اطلاعات، فناوری اطلاعات و پشتیبانی سازمانی چگونه بر مدیریت کسب‌وکار تأثیر می‌گذارد؟

مدل مفهومی

با توجه به پیشینه و فرضیه‌های مطرح شده می‌توان مدل مفهومی به شرح زیر را ترسیم کرد:



مدل مفهومی پژوهش منبع: برگرفته از مقاله (لخاویچیت و همکاران (۲۰۲۲))

روش پژوهش

با توجه به اینکه پژوهش کنونی به بررسی ساختارهای نظری در بافت‌ها و موقعیت‌های عملی و واقعی می‌پردازد، از نوع پژوهش کاربردی می‌باشد. همچنین، با توجه به اینکه پژوهشگر در پژوهش حاضر به دنبال «تأثیر کیفیت اطلاعات و فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار با نقش تعدیل‌کننده پشتیبانی سازمانی (مورد مطالعه: اصناف شهرستان قدس)» است و چون پژوهشگر به بررسی وضعیت موجود می‌پردازد (آنچه هست) بنابراین، از نوع توصیفی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش کارکنان اداره اصناف شهرستان قدس است که تعداد آنها ۶۳ نفر می‌باشد. جهت محاسبه حجم نمونه آماری با توجه به اینکه تعداد جامعه آماری محدود است از روش تمام شمار استفاده خواهد شد بنابراین، حجم نمونه نیز ۶۳ نفر خواهد بود. شایان ذکر است با توجه به همگن بودن جامعه آماری از روش نمونه‌گیری تمام شمار استفاده شده است. بمنظور گردآوری داده‌ها بری آزمون فرضیه و تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون پرسش‌نامه محقق ساخته استفاده شد. ابزاری که آلفای کرونباخ آن بالاتر از سطح مقدار می‌نیم که توسط نانلی^۱ (۱۹۸۷) پیشنهاد شد یعنی ۰/۷ باشد از پایایی مناسبی برخوردار است. در این پژوهش با استفاده از نرم افزار SPSS و با روش آلفای کرونباخ پایایی پرسش‌نامه برآورد می‌شود. چنانچه این برآورد بالاتر از حداقل مقدار ۰/۷ باشد، بیانگر این است که پرسش‌نامه مورد استفاده از پایایی بالایی برخوردار است. در بخش آمار استنباطی نیز برای بررسی توزیع داده‌های پژوهش از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف (KS) برای بررسی کفایت نمونه‌گیری از آزمون KMO به کمک نرم افزار Spss نسخه ۲۵ و برای بررسی فرضیات پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده می‌شود به این منظور،

^۱. Nunnally

جهت بررسی نرمال بودن متغیرها از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده می‌شود که در صورت نرمال بودن از نرم افزار Lisrel یا Amos و در صورت غیر نرمال بودن از نرم افزار Smart PLS استفاده شد. همچنین، از آزمون سوبل جهت بررسی اثر میانجی گری متغیرها استفاده می‌شود.

یافته‌های پژوهش

معیار برازش مدل کلی

بر اساس ساختار مدل‌سازی مسیری PLS، پژوهشگر باید پس از بررسی برازش بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل پژوهش خود، برازش بخش کلی را نیز کنترل نماید. از طرف دیگر مدل‌سازی مسیری PLS فاقد یک معیار بهینه‌سازی شده کلی است یعنی تابع کلی برای ارزیابی برازش مدل وجود ندارد.

با این وجود، یک معیار کلی برای نیکویی برازش به‌وسیله تننهاوس^۱ و همکاران (۲۰۰۵) پیشنهاد شده است. به همین دلیل در این مرحله از شاخص نیکویی برازش^۲ (GOF) برای بررسی تناسب کلی مدل استفاده شده است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲).

معیار نیکویی برازش

شاخص GOF هر دو مدل اندازه‌گیری و ساختاری را مد نظر قرار می‌دهد و به‌عنوان معیاری برای پیش‌بینی عملکرد کلی مدل بکار می‌رود. این شاخص طبق فرمول (۴-۲) زیر محاسبه می‌شود:

$$GoF = \sqrt{\text{communalities} \times R^2} \quad \text{فرمول (۱)}$$

به‌طوری که *communalities* نشانه میانگین مقادیر اشتراکی^۳ هر سازه (مرتبه نخست) می‌باشد که مطابق جدول (۴-۱) ۰/۶۹۲ بدست آمده است.

جدول ۱. مقادیر اشتراکی و ضرایب تعیین برای فرضیه پژوهش

متغیرها	شاخص اشتراکی (Communality)	ضریب تعیین (R^2)
کیفیت اطلاعات	۰/۵۶۹	-
تعدیل کیفیت اطلاعات*پشتیبانی سازمانی	۱/۰۰۰	-
فناوری اطلاعات	۰/۵۸۱	-
تعدیل فناوری اطلاعات*پشتیبانی سازمانی	۱/۰۰۰	-
مدیریت کسب و کار	۰/۵۸۶	۰/۶۴۷
پشتیبانی سازمانی	۰/۷۷۳	-
میانگین	۰/۷۵۲	۰/۶۴۷

در نهایت، GOF مدل برای فرضیه‌های فرعی و فرضیه اصلی به شرح زیر است:

$$GoF = \sqrt{0/626 \times 0/647} = 0/697$$

^۱. Tenenhaus

^۲. Goodness of Fit (GOF)

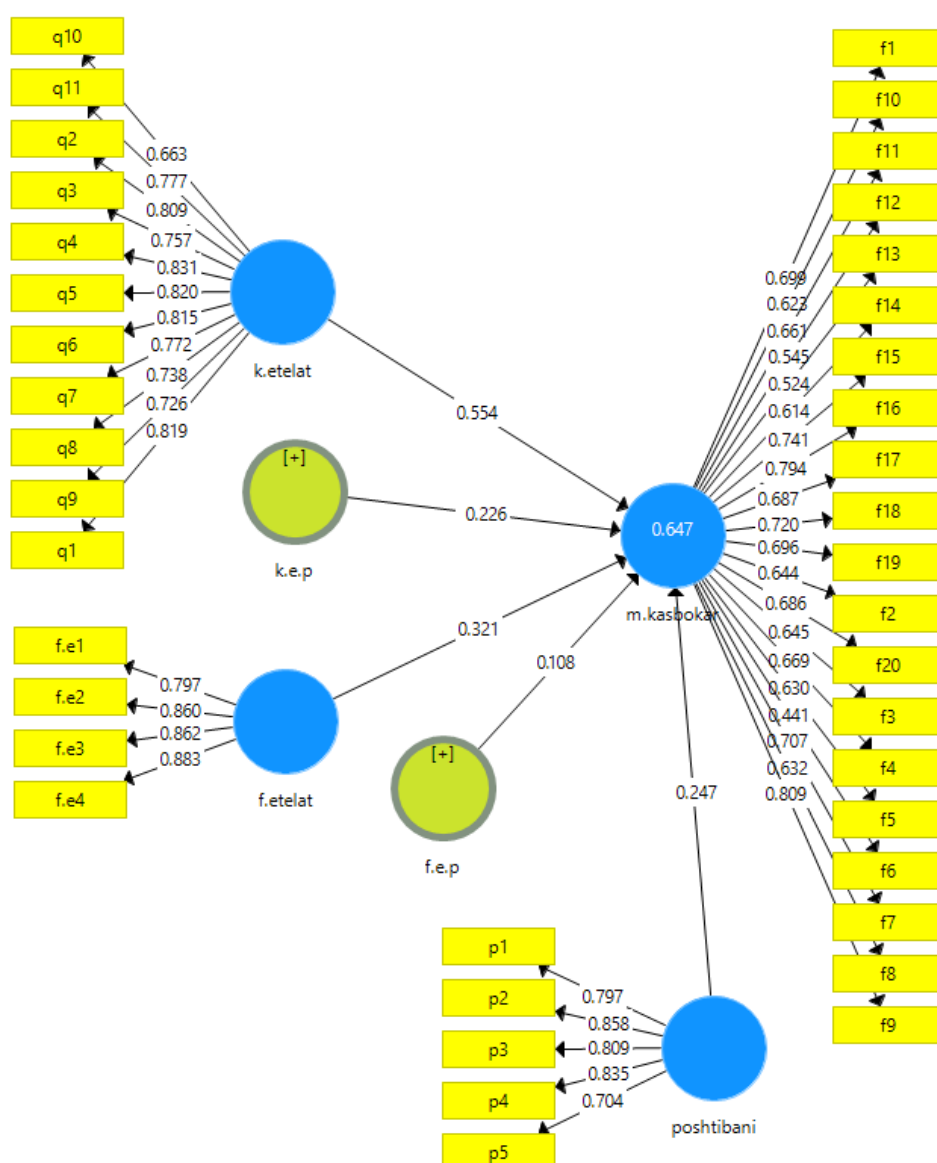
^۳. Communality

وتزلس و همکاران^۱ (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GoF معرفی نموده اند. از آنجایی که مقدار GoF برای مدل حاضر برابر ۰/۰۰۰۰ محاسبه شد، نشان از برازش کلی بسیار قوی مدل دارد.

تحلیل استنباطی فرضیه‌های پژوهش

در این بخش با انجام تحلیل‌های مناسب به آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخته شده است. برای آزمون فرضیات از مدل معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی با بهره‌گیری از نرم‌افزار آماری Smart-PLS3 استفاده شده است.

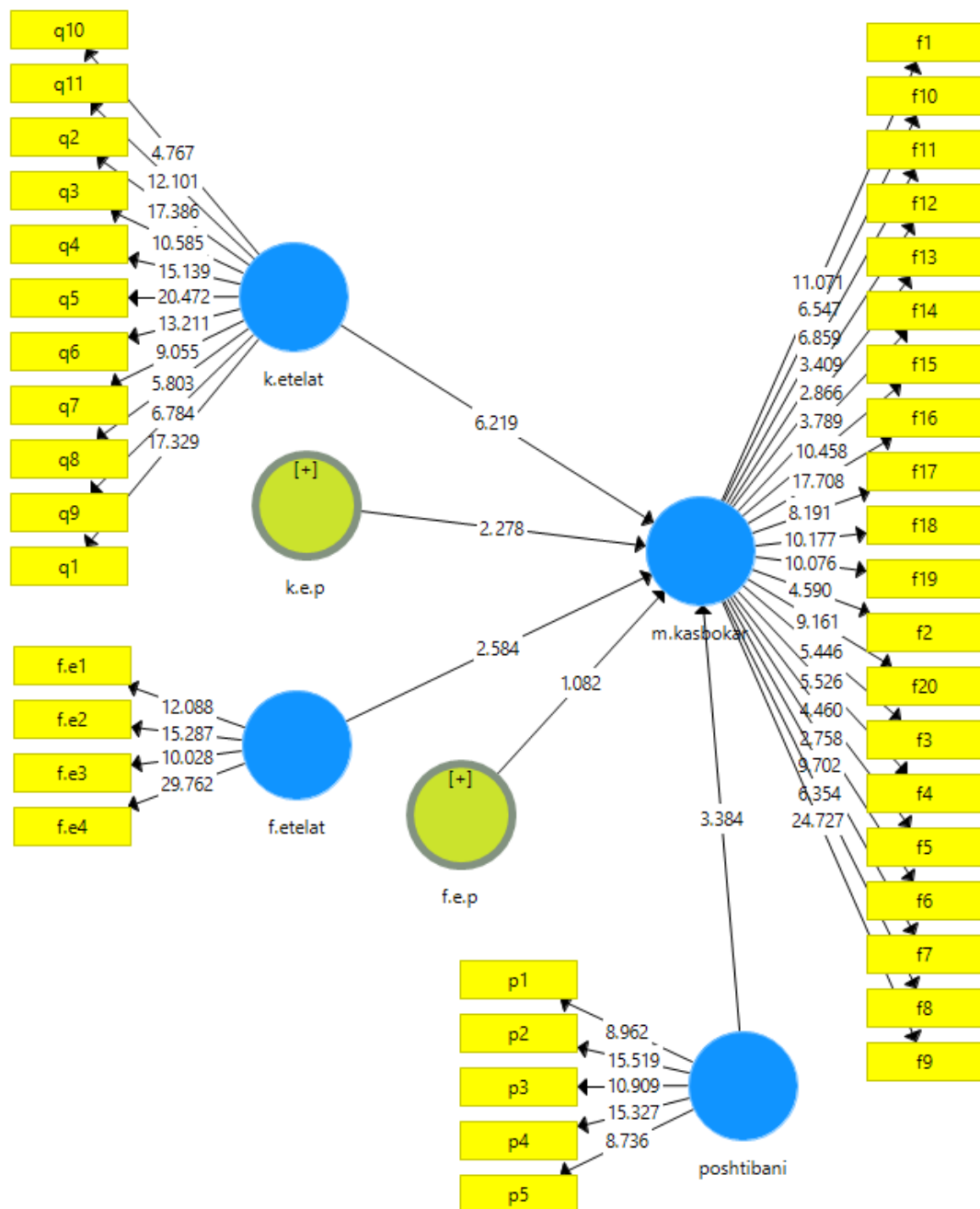
در شکل (۴-۲) خروجی ضرایب مسیر مدل معادلات ساختاری که در مراحل قبل برازش آن نیز مورد تأیید قرار گرفته، ارائه شده است.



شکل ۱. ضرایب مسیر مدل پژوهش

^۱. Wetzels et al

از آنجایی که از طریق بزرگی یا کوچکی ضرایب مدل تخمین استاندارد نمی‌توان در مورد معناداری آن ضرایب اظهار نظر کرد، جهت سنجش معنادار بودن ضرایب مسیر از مدل اعداد معناداری (T-value) استفاده می‌شود. و چنان چه در آن مقادیر معناداری بزرگتر از قدرمطلق عدد ۱/۹۶ باشند، این روابط در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار هستند. در شکل ۲ مدل اعداد معناداری مربوط به هر یک از مسیرها ارائه شده است.



شکل ۲. ضرایب معناداری مدل پژوهش

آزمون فرضیه نخست

فرضیه نخست: کیفیت اطلاعات بر مدیریت کسب و کار با نقش تعدیل کننده پشتیبانی سازمانی تاثیر دارد.

با توجه به شکل ۲ ضریب معناداری متغیر تعدیلگر پشتیبانی سازمانی؛ کیفیت اطلاعات برابر با (۲/۲۷۸) است که از مقدار (۱/۹۶) بیش تر است و حاکی از معنادار بودن اثر تعدیلگری پشتیبانی سازمانی در تأثیر کیفیت اطلاعات بر مدیریت کسب و کار می باشد. همچنین، بر اساس شکل ۲ ضریب استاندارد مسیر متغیر تعدیلگر پشتیبانی سازمانی؛ کیفیت اطلاعات برابر با (۰/۲۲۶) است. بنابراین، می توان نتیجه گرفت درآمد به میزان (۲۲/۶) درصد تأثیر کیفیت اطلاعات بر مدیریت کسب و کار را تعدیل می کند.

آزمون فرضیه دوم

فرضیه دوم: فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار با نقش تعدیل کننده پشتیبانی سازمانی تأثیر دارد.

با توجه به شکل ۲ ضریب معناداری متغیر تعدیلگر پشتیبانی سازمانی؛ فناوری اطلاعات برابر با (۱/۰۸۲) است که از مقدار (۱/۹۶) کم تر است و حاکی از عدم معنادار بودن اثر تعدیلگری پشتیبانی سازمانی در تأثیر فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار می باشد.

آزمون فرضیه سوم

فرضیه سوم: کیفیت اطلاعات بر مدیریت کسب و کار تأثیر دارد.

با توجه به شکل ۲ ضریب معناداری بین متغیرهای کیفیت اطلاعات و مدیریت کسب و کار برابر با (۶/۲۱۹) است که از مقدار (۱/۹۶) بیش تر است و حاکی از معنادار بودن تأثیر کیفیت اطلاعات بر مدیریت کسب و کار می باشد. همچنین، بر اساس شکل (۲) ضریب استاندارد مسیر بین متغیرهای کیفیت اطلاعات و مدیریت کسب و کار برابر با (۰/۵۵۴) است. بنابراین، می توان نتیجه گرفت کیفیت اطلاعات به میزان (۵۵/۴) درصد از تغییرات مدیریت کسب و کار را تبیین می کند و تأثیر مثبت و معنادار دارد.

آزمون فرضیه چهارم

فرضیه چهارم: فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار تأثیر دارد.

با توجه به شکل ۲ ضریب معناداری بین متغیرهای فناوری اطلاعات و مدیریت کسب و کار برابر با (۲/۵۸۴) است که از مقدار (۱/۹۶) بیش تر است و حاکی از معنادار بودن تأثیر فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار می باشد. همچنین، بر اساس شکل ۲ ضریب استاندارد مسیر بین متغیرهای فناوری اطلاعات و مدیریت کسب و کار برابر با (۰/۳۲۱) است. بنابراین، می توان نتیجه گرفت فناوری اطلاعات به میزان (۳۲/۱) درصد از تغییرات مدیریت کسب و کار را تبیین می کند و تأثیر مثبت و معنادار دارد.

بحث و نتیجه گیری

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر کیفیت اطلاعات و فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار با نقش تعدیل کننده پشتیبانی سازمانی در سازمان اصناف شهرستان قدس به روش توصیفی - پیمایشی به انجام رسیده است. نتیجه آزمون نخستین فرضیه پژوهش نشان داد که کیفیت اطلاعات بر مدیریت کسب و کار با نقش تعدیل کننده پشتیبانی سازمانی تأثیر دارد. این نتیجه با نتایج مطالعات و پژوهش های نوروژی و همکاران (۱۴۰۲)، موسوی و همکاران (۱۴۰۰) و رحمان و خان (۲۰۲۱) همراستا بوده است. با توجه به نتایج گزارش شده می توان گفت پشتیبانی سازمانی در تأثیر کیفیت اطلاعات بر مدیریت کسب و کار؛ نقش تعدیل کننده دارد و این بدان معناست که می توان با تقویت مولفه پشتیبانی سازمانی میزان مدیریت کسب و کار را تقویت کرد. نتیجه آزمون دومین فرضیه پژوهش نشان داد فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار با نقش تعدیل کننده پشتیبانی سازمانی تأثیر دارد. این نتیجه با نتایج حاصل از مطالعات و پژوهش های رجبی و همکاران (۱۴۰۱) و الفارسی و همکاران (۲۰۲۲) همراستا

بوده است. با توجه به نتایج گزارش شده می‌توان گفت پشتیبانی سازمانی در تأثیر فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار؛ نقش تعدیل کننده ندارد و این بدان معناست که سازمان دارای ضعف در این زمینه می‌باشد لذا، باید با شناسایی نقاط ضعف این مشکل را برطرف کرد.

نتیجه آزمون سومین فرضیه پژوهش نشان داد که کیفیت اطلاعات بر مدیریت کسب و کار تأثیری مثبت و معنادار دارد. این نتیجه با نتایج مطالعات و پژوهش های زارع و صادقی (۱۴۰۱) و لی و همکاران (۲۰۲۲) و رحمان و خان (۲۰۲۱) هم‌راستا بوده است. این بدان معناست که می‌توان با تقویت مولفه کیفیت اطلاعات میزان مدیریت کسب و کار را تقویت کرد. نتیجه آزمون چهارمین فرضیه پژوهش نشان داد که فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار تأثیر دارد. این نتیجه با نتایج حاصل از پژوهش‌های نوروزی و همکاران (۱۴۰۲)، موسوی و همکاران (۱۴۰۱)، حکیمی و همکاران (۱۳۹۸) و لیو و ژانگ (۲۰۲۳) هم‌راستا بوده است. این بدان معناست که می‌توان با تقویت مولفه فناوری اطلاعات میزان مدیریت کسب و کار را تقویت کرد.

روی هم رفته، می‌توان گفت که فناوری اطلاعات و ارتباطات، بدون شک تحولاتی گسترده را در عرصه‌های گوناگون اجتماعی و اقتصادی موجب گشته و تأثیر آن بر جوامع بشری به گونه‌ای بوده که جهان امروز به سرعت در حال تبدیل شدن به یک جامعه اطلاعاتی است. گستره کاربرد و تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات در ابعاد گوناگون زندگی امروزی و آینده جوامع بشری به یکی از مهم‌ترین مباحث روز جهان مبدل شده و توجه بسیاری از کشورهای جهان را به خود معطوف کرده است. یکی از عرصه‌های که به شدت تحت تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات قرار می‌گیرد، حوزه کارآفرینی و اثرگذاری متقابل آن بر فناوری اطلاعات و ارتباطات است. فناوری اطلاعات و ارتباطات به مثابه مهم‌ترین ابزار کارآفرینی مدرن پهنه‌ای گسترده برای فعالیت دارد و دولت‌ها باید افزون بر ایجاد بسترهای سخت افزاری و نرم افزاری و رفع موانع موجود، زمینه‌های حمایت از فعالیت کارآفرینان را فراهم کنند. در ضمن، دولت‌ها می‌بایست بودجه را به طور هدفمند صرف بسترسازی فعالیت‌های کارآفرینانه کنند و از این راه بحث توسعه کارآفرینی در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات را در اولویت برنامه‌های خود قرار دهند. با توجه به تغییرات جهانی در محیط تکنولوژیکی، کیفیت اطلاعات به عنوان ابزاری حیاتی برای چالش‌های متعدد تولید در نظر گرفته می‌شود. این رویکرد فعالانه برای کیفیت اطلاعات تنها با کمک سازمان امکان‌پذیر است. اثر تعدیل‌کننده پشتیبانی سازمانی روی هم رفته، توسط حجمی گسترده از ادبیات اختصاص داده شده به بهبود مدیریت کسب و کار پشتیبانی می‌شود. هم‌چنین، سازمان‌ها از سیستم‌های مدیریت فرآیند کسب و کار برای فناوری محور شدن فرآیندهای‌شان استفاده می‌کنند و شرکت‌هایی که جهت‌گیری استراتژیک فعالانه در مدیریت فرآیند کسب و کار دارند، بیش‌تر از شرکت‌های تدافعی موفق‌تر هستند.

پیشنهادهای مبتنی بر یافته‌های پژوهش

با توجه به یافته‌ها و نتایج حاصل از پژوهش؛ پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

- ۱- سازمان اصناف شهرستان قدس به خدمات و معماری‌های مدیریت داده از جمله پایگاههای داده، انبار داده، در دسترس بودن داده، ذخیره‌سازی، دسترسی، اشتراک‌گذاری بیش از پیش اهمیت دهد.
- ۲- سازمان اصناف شهرستان قدس اطلاعات معنی‌دار و به روز در مورد مشکلات و نیازهای مشتریان خود را در دسترس مدیران و کارکنان قرار دهد.
- ۳- از سوی سازمان اصناف شهرستان قدس به کارکنان فرصت لازم برای ارائه پیشنهادها و ایده‌های کارساز داده شود.
- ۴- از سوی سازمان اصناف شهرستان قدس از ایده‌های سازنده که توسط کارکنان بیان می‌شود؛ قدر دانی شود.

منابع

حکیمی، ای. (۱۳۹۸)، بررسی تأثیر پشتیبانی فناوری اطلاعات از مدیریت دانش بر عملکرد کسب و کار، نقش میانجی قابلیت های پویا، مدیریت راهبردی دانش سازمانی، ۲(۵)، ۱۷۲-۱۴۷.

رجبی، م.، حسینی، س.، و محمدی، ع. (۱۴۰۱). تأثیر کیفیت اطلاعات و فناوری اطلاعات بر عملکرد مدیریت کسب و کار با توجه به نقش تعدیلگر پشتیبانی سازمانی. فصلنامه مدیریت فناوری اطلاعات، ۱۲ (۳)، ۴۵-۶۷.

زارع، پ.، و صادقی، ف. (۱۴۰۱). نقش فناوری اطلاعات در مدیریت استراتژیک کسب و کار: بررسی تأثیر پشتیبانی سازمانی، نشریه مدیریت فناوری و نوآوری، ۱۰ (۴)، ۷۲-۵۵.

شیخ خیریان، م. (۱۳۹۵). نقش فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی بر مدیریت کسب و کار کنونی. ششمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و سومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز.

کریمی، ر.، و نوروزی، ا. (۱۴۰۲). تحلیل تأثیر فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار با نقش واسطه ای پشتیبانی سازمانی، مجله علوم مدیریت ایران، ۱۷ (۱)، ۱۱۲-۱۳۰.

گلی، آ.، امیریان، م.، رحمانی، ن. (۱۳۹۷). بررسی نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در بهبود فضای کسب و کار، توسعه کارآفرینی و ایجاد اشتغال، اولین همایش ملی کارآفرینی، چالوس.

مرادحاصل، ن.، مزینی، ا.ح.، و پاریاب، س.ح. (۱۴۰۰). اثر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر فضای کسب و کار و تسهیل تجاری. نشریه: اقتصاد و تجارت نوین سال ۱۳۸۷، ۴ (۱۴)، ۶۳-۳۹.

موسوی، ش.، رضایی، م.، و غفاری، ح. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر کیفیت اطلاعات و فناوری اطلاعات بر عملکرد مدیریت کسبوکار با در نظر گرفتن نقش تعدیل کننده پشتیبانی سازمانی، پژوهش های مدیریت منابع سازمانی، ۸ (۲)، ۷۵-۹۴.

Al-Farsi, M., Al-Badi, A., & Tarhini, A. (2021). The impact of information quality and IT on business performance: The moderating role of organizational support. *Journal of Enterprise Information Management*, 34 (2), 345-367.

Hornngren, C. T., S. M. Datar, G. Foster, M. Rajan, and C. D. Ittner, 2012, *Cost Accounting: A Managerial Emphasis* (Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ).

Jiang, G., Liu, F., Liu, W., Liu, S., Chen, Y., & Xu, D. (2021). Effects of information quality on information adoption on social media review platforms: Moderating role of perceived risk. *Journal of Data Science and Management*, 1(1), 13-22.

Khan, S., & Rahman, M. (2021). IT-enabled knowledge management: The moderating role of organizational support. *Journal of Knowledge Management*, 25(4), 789-810.

Lee, S., Park, J., & Kim, T. (2022). The moderating effect of top management support on IT-driven supply chain management, *International Journal of Information Management*, (63), 102456. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102456>

Leong, C. M., Loi, A. M. W., & Woon, S. (2022). The influence of social media eWOM information on purchase intention. *Journal of Marketing Analytics*, 10(2), 145-157.

Yeap, J. A., Ignatius, J., & Ramayah, T. (2014). Determining consumers' most preferred eWOM platform for movie reviews: A fuzzy analytic hierarchy process approach. *Journal of Computers in Human Behavior*, 31(2), 250-258.

Zhang, Y., & Liu, H. (2023). Information quality and organizational agility: The mediating role of organizational support, *Information Systems Frontiers*, 25(1), 112-130.

The Effect of Information Quality and Information Technology on Business Management with the Moderating Role of Organizational Support (Case Study: Guilds of Qods County)

Hossein Qajar¹, Mohammad Reza Ghorban^{2*}

Article Info	Abstract
Article type: Research Article	This study aims to investigate the effect of information quality and information technology on business management with the moderating role of organizational support (Case Study: Guilds of Qods County). Therefore, the research method of this study is descriptive survey in terms of purpose, applied in terms of results, quantitative in terms of research implementation process, and cross-sectional in terms of time. The statistical population of the present study includes employees of the Guilds Department of Qods County, who number 63 people. The sample members were selected using the whole-number sampling method and answered the questionnaire. The validity of the questionnaire was confirmed by the opinions of specialists and experts and its reliability was confirmed by the Cronbach's alpha method. The research hypotheses were tested by the partial least squares method and using Smart PLS software. The results of the analyses showed that information quality has a positive and significant effect on business management with the moderating role of organizational support. Also, information quality and information technology have a positive and significant effect on business management.
Keywords	Information quality, information technology, business management, organizational support

Publisher: Islamic Azad University Qods Branch
Corresponding Author: Mohammad Reza Ghorban
Email: mg7453@yahoo.com

-
1. Department of Management, Shahr Quds Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran
 2. Department of Management, Shahr Quds Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran (Corresponding Author)
-

