



شناسایی میزان تأثیر بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت ارتجاع سازمانی با استفاده از نقش تعدیلگر قابلیت‌های تحلیلی سازمانی

میلاد گلعلی‌زاده^۱
سودابه جلیلی^۲

تاریخ دریافت مقاله : ۹۹/۰۷/۲۸ تاریخ پذیرش مقاله : ۹۹/۰۸/۲۳

چکیده

اغلب سازمان‌ها در محیطی کار می‌کنند که در آن، کسب و کار موردنظر در معرض تغییرات اجتناب‌ناپذیر است. بنابراین، سازمان‌ها به منظور حفظ مزیت رقابتی مستلزم هستند که فرایندهای کسب و کار خود را به طور مداوم با تغییرات موردنظر وفق دهند. ماهیت مخاطره‌انگیز مدیریت فرایند کسب و کار یک بررسی دقیق از عوامل کلیدی و شکست را ایجاب می‌کند. از این رو، در این تحقیق به بررسی تأثیر بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت‌های ارتجاعی با نقش تعدیلگر قابلیت‌های تحلیلی سازمان پرداخته است. هدف اصلی پژوهش حاضر، شناسایی میزان تأثیر بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت ارتجاع سازمانی با استفاده از نقش تعدیلگر قابلیت‌های تحلیلی سازمانی است. جامعه آماری در این پژوهش، کارکنان بانک کار آفرین شهر تهران می‌باشد که از این بین، ۱۰۸ به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب گردیدند. از نظر نحوه گردآوری داده‌های پژوهش، پژوهش حاضر جزء تحقیقات توصیفی، از نظر جمع‌آوری داده‌ها، پژوهش میدانی محسوب می‌شود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم افزار SPSS 23 و SMARTPLS3 استفاده گردید. نتایج تحقیق حاضر حاکی از این است که بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت ارتجاع سازمانی با توجه به نقش تعدیلگر قابلیت‌های تحلیلی سازمانی تأثیر ندارد. بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت ارتجاع سازمانی تأثیر مثبت دارد. قابلیت‌های تحلیلی سازمانی بر قابلیت ارتجاع سازمانی تأثیر مثبت دارد.

کلمات کلیدی

فرایند کسب و کار، بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار، قابلیت ارتجاع سازمانی و قابلیت‌های تحلیلی سازمانی.

۱- گروه مدیریت، واحد تهران غرب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. milad_gorgin86@yahoo.com

۲- گروه مدیریت، واحد تهران غرب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) universityjalili@yahoo.com

با تکامل روش‌های ارتباطی و تحکیم استفاده از سیستم‌های فناوری اطلاعات توسط شرکت‌ها، روز به روز داده‌ها و اطلاعات بیشتری تولید شده و به دست می‌آید و ذخیره می‌شود. در این بستر، بقا و رشد این سازمان‌ها به توانایی‌شان در استفاده موثر از این حجم انبوه داده‌های به دست آمده از منابع مختلف برای کمک به اهداف عملیاتی و راهبردی مرتبط است و این توانایی پیوسته به عامل اصلی موفقیت تبدیل می‌شود. این پدیده را می‌توان با این واقعیت اثبات کرد که بسیاری که از سازمان‌های سراسر جهان و بخش‌های مختلف کاری، رویکرد تحلیلی را به عنوان مزیت رقابتی در عملیات خود به کار بسته‌اند (دنوپورت و هریس، ۲۰۰۷).

سازمان‌های مختلف تحلیل کسب و کار برای ساختن راهبردهای رقابتی خود و هدایت مسیر تصمیم‌گیری و شکست رقبا استفاده می‌کنند. این سازمان‌ها با به کار بستن توانایی‌های تحلیلی خود به داده‌ها، سودآورترین مشتریان را شناسایی می‌کنند، نوآوری در محصول را تسریع می‌بخشند، زنجیره تامین را بهبود می‌بخشند و تعیین قیمت‌های رقابتی تری تعیین می‌کنند (دنوپورت و هریس، ۲۰۰۷).

تحلیل کسب و کار یک اصطلاح جامع است که به کار بستن طیف وسیعی از تکنیک‌ها و روش‌های تحلیلی مبتنی بر داده در حوزه‌های کسب و کار اطلاق می‌شود (چا و دیگران، ۲۰۱۴). این موضوعی نوظهور است که بر بهبود عملکرد سازمان از طریق فرایند تصمیم‌گیری مبتنی بر واقعیت‌ها و داده‌ها متمرکز است (کاسیک و دیگران، ۲۰۱۵؛ واگنر و دیگران، ۲۰۱۶).

تحقیق حاضر به عنوان یکی از اهداف خود، به بررسی قابلیت‌های تحلیلی سازمانی که به یکی از پنج بعد تحلیلی کسب و کار (قابلیت‌های تحلیلی، کیفیت اطلاعات، فناوری اطلاعات، تعهد رهبری و راهبرد تحلیلی) اشاره دارد، می‌پردازد. قابلیت‌های تحلیلی به گفته دلن و دمیرکان (۲۰۱۳) به مهارت‌های ذاتی فرد تصمیم‌گیرنده اشاره دارد یعنی توانایی او در درک نیازهای کسب و کار، تفسیر مشکلات تحلیل و فرصت‌هایی که در یک سازمان ایجاد می‌شود. هرچند، تفسیر چنین داده‌ها و اطلاعاتی مورد حمایت چندین روش و ابزار تحلیلی است؛ از جمله ابزارها و روش‌هایی که از جست و جوی موقتی سنتی، آمار استنباطی، تجزیه و تحلیل پیش‌بینی کننده، شبیه‌سازی و بهینه‌سازی با هدف کمک به تشخیص تجویزی، تخمینی، توصیفی و کنجکاوانه در سطح مدیریت پشتیبانی می‌کنند (اسیتو و ختیری، ۲۰۱۴).

قابلیت ارتجاع سازمانی که در اینجا نتیجه عملکرد تلقی می‌شود به نحوه ترمیم سازمان‌ها و بقا در مواجهه با تغییرات متلاطم و رویدادهای غیرمترقبه اشاره دارد (پتیت و دیگران، ۲۰۱۳). به بیان دیگر قابلیت ارتجاع سازمانی به شرایط آمادگی در برابر رویدادهای غیرمترقبه و واکنش به تلاطم‌ها و بهبود

شناسایی میزان تاثیر بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت.../گلعلی زاده و جلیلی

یافتن از آنها اشاره دارد (فیکسل و دیگران، ۲۰۱۵؛ پتیت و دیگران، ۲۰۱۳). بدین ترتیب، با توجه به اینکه فرایند کسب و کار شرایطی دارد که بر عملکرد و نتایج بعدی آن تاثیر مثبت می‌گذارد این درک وجود دارد که ممکن است با قابلیت ارتجاع سازمانی ارتباط مثبت داشته باشد.

در بانک کارآفرینی استراتژی مدون در قبال آمادگی در برابر رویدادهای غیرمترقبه و واکنش به تلاطم‌ها و بهبود یافتن از آنها مشاهده نمی‌شود بدین ترتیب، با توجه به اینکه قابلیت‌های ارتجاعی سازمان شرایطی دارد که بر عملکرد و نتایج بعدی آن تاثیر مثبت می‌گذارد از اینرو، نداشتن استراتژی مدون بلوغ فرایند کسب و کار و توسعه پایدار قابلیت‌های ارتجاعی بانک کارآفرینی را در قبال تلاطم‌های بازار و تغییر نیاز مشتری‌ها آسیب‌پذیر می‌سازد (اسدیگی، ۱۳۹۲). بنابراین، بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت‌های ارتجاعی با نقش تعدیلگر قابلیت‌های تحلیلی بانک کارآفرینی است.

از این رو بر اساس این استدلال این مطالعه در پی آن است تا به این پرسش پاسخ دهد که: آیا بلوغ فرایند کسب و کار بر قابلیت‌های ارتجاعی سازمان بانقش تعدیلگر قابلیت‌های تحلیلی سازمانی تاثیرگذار است؟

چارچوب نظری و پیشینه تحقیق

با در نظر داشتن مشخصه‌های سناریوی کسب و کار که عبارتند از پویایی، پیچیدگی و رقابت شدید جهانی، جستجوی راه‌حل‌های هوشمندانه‌تر برای بهبود فرآیندهای کسب و کار و دستیابی به نتایج مورد انتظار تبدیل به یکی از سلاح‌های مهم استراتژیک برای شرکت‌ها گردیده است. مطابق با داوینورت و هریس (۲۰۰۷) وقتی شرکت‌ها ابزارهای استراتژیک را بکار می‌برند، از راه‌حلهایی برای مسائل کسب و کار خود بهره‌مند می‌گردند. یکی از مزیت‌ها، امکان مدیریت ریسک‌های ناشی از شکاف‌ها و تغییرات در محیط کسب و کار می‌باشد (فهمین نیا و همکاران، ۲۰۱۵).

قابلیت‌های تحلیلی سازمانی وقتی در رویکرد مدیریت فرآیند بکار می‌رود می‌تواند، به عنوان مثال از طریق روش‌ها و ابزارهای تحلیلی هم خانواده خود از تصمیم‌گیری در سازمان‌ها پشتیبانی نماید. آن‌ها سازمان را قادر می‌سازند تا آنچه که در گذشته اتفاق افتاده را ارزیابی کنند و از این طریق آنچه که در حال حاضر در حال وقوع است را درک کرده و یا به درکی از آنچه که ممکن است در آینده از نظر اجرا و مدیریت فرآیند روی دهد نائل شوند (آسیتو، ۲۰۱۴).

به این ترتیب، یکی از نیت‌های بکارگیری قابلیت‌های تحلیلی در فرآیندها، کوتاه نمودن زمان واکنش تصمیم‌گیرندگان به رویدادهایی است که می‌توانند روی تغییرات در عملکرد فرآیند اثر بگذارند، و نیز فراهم نمودن امکان ارزیابی فوری تاثیر تصمیمات مدیریت فرآیند بر حسب معیارهای فرآیند می‌باشد.

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هشتم - زمستان ۱۳۹۹

علاوه بر این، قابلیت‌های تحلیلی، از حیث ایجاد پابندی نسبت به اجرای فرآیند دارای قوانین و مقررات معین، بنفع مدیریت بوده و ثابت می‌کنند که تعهدات قراردادی و توافق‌های کیفیت خدمات محقق می‌شوند (موئلن و شپیرو، ۲۰۱۰). این امر اساساً به سازمان کمک می‌کند تا حتی در شرایط آشفتگی یا در صورت گسستگی نیز استمرار فعالیت‌های خود را حفظ نماید، زیرا شبیه‌سازی‌هایی که قبلاً صورت گرفته‌اند سازمان را برای وفق دادن خود با شرایط جدید ناشی از تغییرات محیط سازمانی و تجدیدقوای آسان‌تر، آماده نموده‌اند.

برونزو و همکارانش (۲۰۱۳)، فرضیات گالبرایت (۱۹۷۴) را با بیان این مطلب تکمیل می‌کنند که استفاده فراوان از داده‌ها و اطلاعات در فرآیندهای کسب و کار می‌تواند - از طریق یکپارچه‌سازی قابلیت‌های تحلیلی افراد/تیم‌های کاری و فناوری‌های تحلیلی - زمینه‌ای را برای استخراج دانش از داده‌های ذخیره شده فراهم کرده و طراحی مجدد فعالیت‌های روزانه و روش‌های اجرای فرآیند، حذف روندهای غیرکاربردی و ناکارآمد و اتخاذ رفتارهای مطابق با اهداف و استراتژی‌های سازمانی را ممکن سازد. در نتیجه تصور می‌شود که قابلیت‌های تحلیلی، به واسطه مزایایی که در بهبود بازخورد فرآیندها دارند، دستاوردهای بازده فرآیند را افزایش داده و منجر به ثمربخشی عملکرد فرآیند شده و در نهایت روی عملکرد سازمانی اثر می‌گذارند (چائو و همکاران، ۲۰۱۴؛ سوزا، ۲۰۱۴).

به این ترتیب می‌توان تصور کرد که بکارگیری قابلیت‌های تحلیلی سازمانی، بهبود رابطه میان بلوغ مدیریت فرآیند کسب و کار و عملکرد قابلیت ارتجاع فرآیند را میسر می‌سازد. علت این است که می‌توان از اطلاعات تحلیلی حاصل از داده‌های مربوط به فرآیندها برای تحلیل تاریخی، کنترل آنی (در زمان حقیقی)، هوشمندی در پیش‌بینی، شبیه‌سازی فرآیند، و کشف سناریوهای دیگر اجرای فرآیند استفاده نمود (موئلن و شپیرو، ۲۰۱۰) که این در نتایج بهتر قابلیت ارتجاع و ایجاد نتایج مثبت عملکرد نقش دارد (پتیت و همکاران، ۲۰۱۳). این خود امکان انجام اقداماتی در جهت برنامه ریزی مجدد و هوشمندانه استراتژی‌های سازمان را فراهم می‌سازد.

امیر خانی (۱۳۹۸) به بررسی تاثیر فرآیندهای ساختار یافته دانش بر عملکرد سازمان پرداخته است. هدف تحقیق فوق، بررسی تاثیر فرآیندهای ساختاریافته دانش بر عملکرد پالایشگاه گازی عسلویه با نقش میانجی چابکی سازمانی است. نتایج نشان داده که فرآیندهای ساختار یافته دانش و چابکی سازمانی بر عملکرد پالایشگاه گازی عسلویه تاثیر مثبت و معناداری دارند.

افتخاری و معتمدی (۱۳۹۸) به بررسی تاثیر مدیریت فرایند کسب و کار بر زنجیره ارزش پرداخته‌اند. هدف تحقیق فوق، بررسی و ارزیابی تاثیر مدیریت فرآیند کسب و کار بر زنجیره ارزش بهینه شرکت دانش

شناسایی میزان تاثیر بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت.../گلعلی زاده و جلیلی

بنیان آموزش الکترونیک فرادرس است. نتایج این پژوهش نشان داد که مراحل مدیریت فرایند کسب و کار بر مراحل زنجیره ارزش صنعت آموزش الکترونیکی تاثیرگذار بودند.

شمس و همکاران (۱۳۹۷) به ارزیابی بلوغ فرآیندهای مدیریت منابع انسانی پرداخته اند. هدف تحقیق فوق، ارزیابی بلوغ فرایندهای مدیریت منابع انسانی شرکت سازه گستر سایپا براساس مدل منابع انسانی فیلیپس است. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد میانگین کلی بلوغ فرایندهای مدیریت منابع انسانی سازمان، در سطح دو است. فرایند نظام‌های منابع انسانی و مدیریت داده‌ها با امتیاز پنج، بالاترین امتیاز و فرایندهای توسعه قابلیت سازمانی، مدیریت استعداد و پاداش و قدردانی با امتیاز یک، پایین ترین امتیاز را کسب نمودند. همچنین فرایندهای راهبرد منابع انسانی، توسعه کارکنان، ایمنی و بهداشت و ارتباطات داخلی و خارجی موفق به کسب امتیاز سه شدند. فرایندهای کارگزینی و مدیریت عملکرد نیز امتیاز دو را کسب نمودند.

فیشرا (۲۰۲۰) به اتخاذ استراتژی بلوغ فرایند کسب و کار پرداخته است. هدف تحقیق فوق، تعیین اهداف متا با استفاده از استراتژی بلوغ فرایند کسب و کار است. نتایج نشان داده است که فناوری اطلاعات و رهبری مهمترین نقش را در استراتژی بلوغ فرایند کسب و کار ایفا نموده اند.

داو (۲۰۱۹) به بررسی سطح بلوغ فرایند کسب و کار پرداخته است. هدف تحقیق فوق، بررسی میزان استفاده شرکتها از بلوغ فرایند کسب و کار در جاوا شرقی است. نتایج نشان داده است که بلوغ فرایند کسب و کار در جاوا شرقی متفاوت است. با این حال، آمادگی فناوری اطلاعات در بلوغ فرایند کسب و کار نقش بسزایی دارد. همچنین، بین استفاده از فناوری اطلاعات، رهبری و بلوغ فرایند تجارت در سازمان ارتباط تنگاتنگی وجود دارد.

فورگر (۲۰۱۹) به ارایه چارچوب بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار پرداخته است. هدف تحقیق فوق، ارایه چارچوب غیرخطی بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار برای درک چالش های آینده است. نتایج نشان داده است که چرخه بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار (طراحی، اجرای، حفظ)، زمینه (فرهنگ، تجارت و سطح انتزاع (داده، شغل، رفتار) در درک چالش های آینده نقش بسزایی دارند.

عمر (۲۰۱۹) به تجزیه و تحلیل کسب و کار در فرایند تولید پرداخته است. هدف تحقیق فوق، ارزیابی تجزیه و تحلیل کسب و کار در فرایند تولید شرکت‌های سوندی است. نتایج نشان داده است که استاندارد سازی داده‌ها، تکامل فرهنگ سازمانی و نوآوری مدل کسب و کار در تجزیه و تحلیل کسب و کار در فرایند تولید نقش مثبتی داشته است.

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هشتم - زمستان ۱۳۹۹

نام (۲۰۱۹) به بررسی فرآیند پذیرش تجزیه و تحلیل کسب و کار پرداخته است. هدف تحقیق فوق، بررسی مدل یکپارچه بررسی فرایندهای پذیرش کسب و کار شرکت‌های کره جنوبی است. تجزیه تحلیل‌ها بر اساس معادلات ساختاری انجام گرفته است. نتایج نشان داده است که ویژگی‌های فن آوری و تحصیلات بر پذیرش تجزیه و تحلیل کسب و کار تاثیر مستقیم دارد.

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه ۱: بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت ارتجاع سازمانی با توجه به نقش تعدیلگر قابلیت‌های تحلیلی سازمانی تاثیر دارد.

فرضیه ۲: بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت ارتجاع سازمانی تاثیر دارد.

فرضیه ۳: قابلیت‌های تحلیلی سازمانی بر قابلیت ارتجاع سازمانی تاثیر دارد.

روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از منظر هدف کاربردی است. از آنجا که در این پژوهش محقق به توصیف عینی و منظم تاثیر مدیریت به موقع از طریق متغیرهای میانجی کیفیت جامع و مدیریت زنجیره تأمین سبز بر عملکرد محیط زیست می‌پردازد و شرایط موجود وضعیت این دو مولفه را در جامعه مذکور مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد، لذا این پژوهش بر اساس گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های پیمایشی می‌باشد. آنچه که وجود دارد توصیف می‌کند و محقق چیزی به آن اضافه نمی‌کند. برای بررسی توزیع ویژگی‌های یک جامعه آماری روش تحقیق پیمایشی به کار می‌رود. این روش برای پاسخ به سؤالاتی از قبیل ماهیت شرایط موجود، رویدادها و... به کار می‌رود (حافظ نیا، ۱۳۸۶). روش تحقیق حاضر از لحاظ نوع داده کمی بوده است زیرا ابزار تحقیق پرسشنامه بوده است و سوالات یکسان بوده است.

جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارکنان بانک کار آفرین شهر تهران می‌باشد. روش نمونه‌گیری بصورت نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌باشد. زیرا قصد داریم تمام اعضای نمونه شانس برابر در انتخاب داشته باشند که در این مطالعه کارکنان بانک کار آفرین غرب شهر تهران که دارای مدرک تحصیلی مدیریت و کسب و کار داشته‌اند که بر اساس آمار نفر ۱۵۰ می‌باشند که بر اساس جدول مورگان حداقل تعداد برای توصیف متغیرهای تحقیق ۱۰۸ نفر می‌باشد.

ابزار جمع آوری اطلاعات

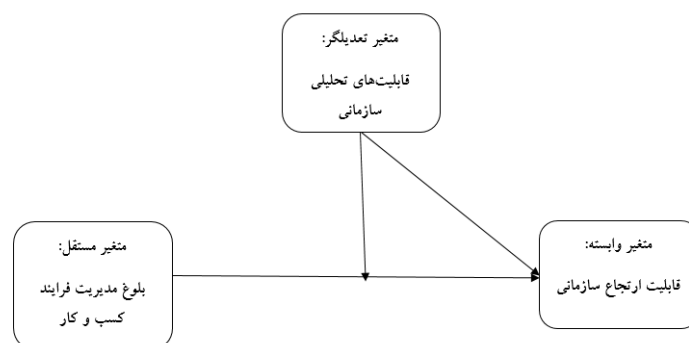
ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد بوده که طی فرایند تجزیه و تحلیل اطلاعات در بخش کیفی و در قالب جدول (۱) نمایش داده شده است.

شناسایی میزان تاثیر بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت.../گلعلی زاده و جلیلی

جدول ۱: غالب پرسشنامه استاندارد

منبع	سوالات	متغیر
(سینکورا، ۲۰۱۸)	۱-۱۱	قابلیت‌های تحلیلی سازمانی
(سینکورا، ۲۰۱۸)	۱۲-۲۵	قابلیت ارتجاع سازمانی
(سینکورا، ۲۰۱۸)	۲۶-۳۶	بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار

با توجه به مطالب بیان شده در مقدمه مقاله می‌توان تصور کرد که بکارگیری قابلیت‌های تحلیلی سازمانی، بهبود رابطه میان بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار و قابلیت ارتجاعی سازمانی را میسر می‌سازد. علت این است که می‌توان از اطلاعات تحلیلی حاصل از داده‌های مربوط به فرآیندها برای تحلیل تاریخی، کنترل آنی (در زمان حقیقی)، هوشمندی در پیش‌بینی، شبیه‌سازی فرآیند، و کشف سناریوهای دیگر اجرای فرآیند استفاده نمود. این خود امکان انجام اقداماتی در جهت برنامه ریزی مجدد و استراتژی‌های هوشمندانه سازمان را فراهم می‌سازد. پس از استخراج مقوله‌های مشترک، ارتباط بین متغیرها در قالب الگوی پارادایمی استخراج شده و مدل نهایی در غالب روابط بین متغیرهای تحقیق در چارچوب مدل مفهومی در شکل (۱) ارائه گردید.



شکل ۱: مدل مفهومی (سینکورا، ۲۰۱۸)

یافته‌های پژوهش

ویژگی‌های جمعیت شناختی

به منظور شناخت بهتر ماهیت جامعه‌ای که در پژوهش مورد مطالعه قرار گرفته است و آشنایی با متغیرهای پژوهش قبل از تجزیه و تحلیل داده‌های آماری، لازم است این داده‌ها توصیف شود هم‌چنین توصیف آماری داده‌ها کلی در جهت تشخیص الگوی حاکم بر آن‌ها و پایه‌ای برای تبیین روابط بین متغیرهایی است که در به کار می‌رود با توجه به نتایج بخش دوم پرسشنامه (ویژگی‌های جمعیت

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هشتم - زمستان ۱۳۹۹

شناختی)، اطلاعات زیر به طور خلاصه مشخصات نمونه آماری مورد نظر ارائه می‌شود.

جدول ۲: آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
زن	۳۹	۳۶
مرد	۶۹	۶۴
سن	فراوانی	درصد فراوانی
زیر ۳۰ سال	۵	۴,۶
۳۱ تا ۳۵ سال	۱۱	۱۰,۱
۳۶ تا ۴۰ سال	۱۹	۱۷,۶
۴۱ تا ۴۵ سال	۳۴	۳۱,۵
بیش از ۴۶ سال	۳۹	۳۶,۲
تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
دیپلم	۴	۳,۷
کاردانی	۱۱	۱۰,۱
کارشناسی	۳۸	۳۵,۲
کارشناسی ارشد و بالاتر	۵۵	۵۱
سابقه خدمت	فراوانی	درصد فراوانی
زیر ۳ سال	۴	۳,۷
۳ تا ۶ سال	۱۲	۱۱,۱
۷ تا ۹ سال	۱۹	۱۷,۶
۱۰ تا ۱۲ سال	۲۹	۲۶,۸
بیش از ۱۳ سال	۴۴	۴۰,۸

آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

آمار توصیفی شامل مجموعه روش‌هایی است که برای جمع‌آوری، خلاصه کردن، طبقه‌بندی و توصیف حقایق عددی به کار می‌رود. در واقع این آمار، داده‌ها و اطلاعات پژوهش را توصیف می‌کند و طرح یا الگوی کلی از داده‌ها برای استفاده سریع و بهتر از آن‌ها به دست می‌دهد. در یک جمع‌بندی با استفاده مناسب از آمار توصیفی می‌توان ویژگی‌های یک دسته از اطلاعات را بیان کرد. پارامترهای مرکزی و پراکندگی به همین منظور به کار می‌روند. کارکردهای این معیارها این است که می‌توان خصوصیات اصلی مجموعه‌ای از داده‌ها را به صورت یک عدد بیان کنند و بدین ترتیب افزون بر آن که به فهم بهتر نتایج یک

شناسایی میزان تاثیر بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت.../گلعلی زاده و جلیلی

آزمون کمک می کنند، مقایسه نتایج آن آزمون را با آزمون ها و مشاهدات دیگر نیز تسهیل می نماید.

جدول ۳: آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

قابلیت های تحلیلی سازمانی	قابلیت ارتجاع سازمانی	بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار	
۲,۱۷۵	۳,۹۶۱	۳,۵۲۱	میانگین
۲,۰۹۱	۴,۰۷۱	۳,۷۲۷	میانه
۰,۶۰۹	۰,۴۳۸	۰,۶۵۵	انحراف معیار
۱,۱۸	۲,۷۱	۱,۴۵	مینیمم
۴,۵۵	۴,۸۶	۴,۵۵	ماکزیمم
۱,۵۷۳	-۰,۵۵۰	-۰,۹۴۷	چولگی
۳,۸۴۹	۰,۴۶۱	۰,۴۶۱	کشیدگی

نتایج جدول (۳) نشان داده است که میانگین متغیر قابلیت های تحلیلی سازمانی متمایل به نظرات منفی و متغیرهای بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار و قابلیت ارتجاع سازمانی به نظرات مثبت دارد.

پایایی و روایی پرسشنامه

با توجه به اینکه این میزان پایایی به دست آمده بیشتر از ۶۰ درصد است، قابلیت اعتماد کدگذاریهای این پژوهش مورد تأیید است و میتوان ادعا کرد که میزان پایایی تحلیل مصاحبه مناسب است. به منظور تعیین روایی صوری از نگاه کیفی، آیتمها توسط ۱۰ نفر از متخصصین بررسی و اصلاح گردید. در این راستا شاخص جنسیت در عوامل فردی رفتار مصرفکننده از نظر خبرگان مرتبط تشخیص داده نشده و سوالات مربوطه حذف گردید و پس از اخذ نظر صاحب نظران روایی صوری پرسشنامه تأیید شد. پس از تأیید روایی صوری، به منظور تعیین پایایی آزمون پرسشنامه در بین نمونه تحقیق به اجرا در آمد. نتایج جدول (۴) پایایی مورد تأیید را از طریق آلفا کرونباخ نشان می دهد.

جدول ۴: آماره پایایی گویه های متغیرهای اصلی تحقیق

متغیرهای اصلی تحقیق	تعداد گویه ها	شماره گویه ها	آلفا کرون باخ	وضعیت پایایی
قابلیت های تحلیلی سازمانی	۱۱	۱-۱۱	۰,۹۰۹	پایایی
قابلیت ارتجاع سازمانی	۱۴	۱۲-۲۵	۰,۷۰۸	پایایی
بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار	۱۱	۲۶-۳۶	۰,۸۷۵	پایایی

بررسی مدل اندازه گیری انعکاسی

برای بررسی و ارزیابی روایی و پایایی سازه های مورد بررسی در مدل تحقیق به هنگام استفاده از

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هشتم - زمستان ۱۳۹۹

معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی، بار عاملی هر نشانگر (گویه) بر روی هر سازه بایستی برآورد گردد. بدین ترتیب که در صورتی که بار عاملی بالاتر از ۰/۷ باشد نشانگر بالا بودن روایی همگرای سازه‌هاست. همچنین، برای هر سازه سه شاخص میانگین واریانس استخراج شده (AVE) و پایایی ترکیبی (CR) و آلفای کرون باخ به ترتیب برای اندازه‌گیری روایی (اعتبار) و پایایی (اعتماد) سازه‌ها محاسبه می‌شود. شاخص AVE نشان می‌دهد که چه درصدی از واریانس سازه مورد مطالعه تحت تأثیر نشانگرهای آن سازه بوده است. از شاخص AVE برای سنجش روایی سازه استفاده می‌شود و از آن تحت عنوان روایی همگرا نیز یاد می‌شود. محققان مقدار ۰/۵ به بالا را برای مناسب بودن شاخص AVE تعیین نموده‌اند.

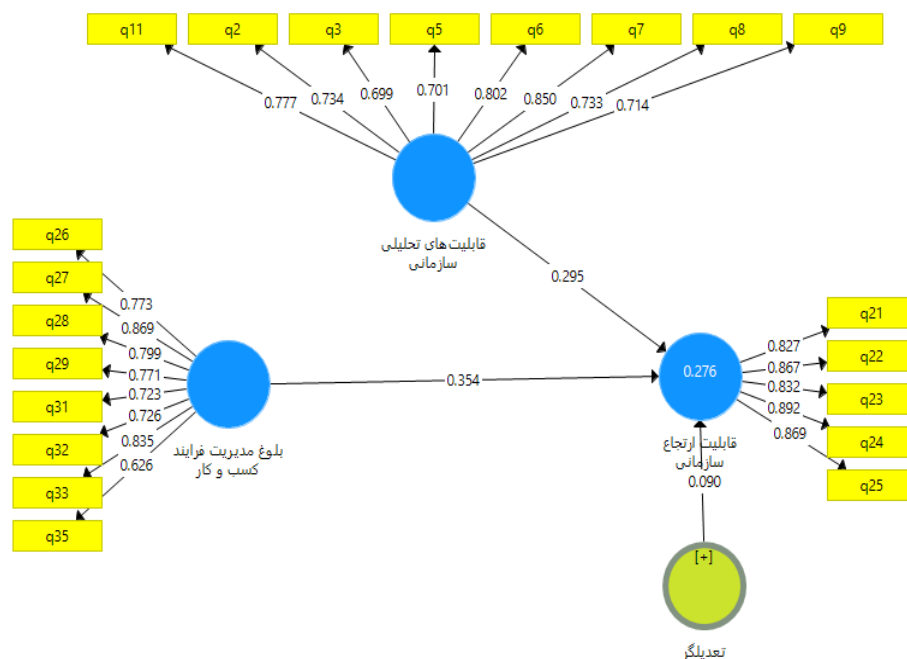
جدول ۵: مقادیر بارهای عاملی استاندارد شده و شاخص‌های روایی و پایایی سازه‌ها

متغیر	سؤال	بار عامل	پایایی	پایایی ترکیبی	متوسط واریانس استخراج شده
قابلیت‌های تحلیلی سازمانی	q2	۰,۷۳۴	۰,۸۹۱	۰,۹۱۳	۰,۵۶۷
	q3	۰,۶۹۹			
	q5	۰,۷۰۱			
	q6	۰,۸۰۲			
	q7	۰,۸۵۰			
	q8	۰,۷۳۳			
	q9	۰,۷۱۴			
	q11	۰,۷۷۷			
قابلیت ارتجاع سازمانی	q21	۰,۸۲۷	۰,۹۱۰	۰,۹۱۳	۰,۵۶۷
	q22	۰,۸۶۷			
	q23	۰,۸۳۲			
	q24	۰,۸۹۲			
	q25	۰,۸۶۹			
بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار	q26	۰,۷۷۳	۰,۸۹۹	۰,۹۲۰	۰,۵۹۱
	q27	۰,۸۶۹			
	q28	۰,۷۹۹			
	q29	۰,۷۷۱			
	q31	۰,۷۲۳			
	q32	۰,۷۲۶			
	q33	۰,۸۳۵			
q35	۰,۶۲۶				

شناسایی میزان تاثیر بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت.../گلعلی زاده و جلیلی

نتایج جدول فوق نشان می‌دهد که نشانگرهای انتخابی جهت اندازه‌گیری سازه‌های مدل از دقت لازم برخوردار بوده‌اند چون اکثر بارهای عاملی همگی بیشتر از ۰/۷ است. آن‌هایی که دارای بار عاملی کمتر از ۰/۷ و بالای ۰/۶ هستند به دلیل اینکه دارای متوسط واریانس استخراج‌شده بالای ۰/۵ دارند قابل قبول می‌باشند (هئیر و همکاران، ۲۰۱۴). برخی از آیتم‌های متغیرها دارای بار عاملی پایین بودند که از مدل حذف شدند. تعداد این آیتم‌ها برای متغیرهای قابلیت‌های تحلیلی سازمانی و بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار سه آیتم، قابلیت ارتجاع سازمانی ده آیتم و می‌باشد. برای هرکدام از سازه‌ها مقدار آلفای کرون باخ محاسبه شده است که مقادیر محاسبه شده بیشتر از ۰/۷ است که نشان‌دهنده پایایی مناسب سازه‌ها می‌باشد. مقدار شاخص‌های میانگین واریانس‌های استخراج‌شده (AVE) برای کلیه سازه‌ها بیشتر از ۰/۵ یعنی متغیرها دارای اعتبار درونی می‌باشند. شاخص پایایی مرکب نیز از ۰/۷ بیشتر است که نشان از سازگاری درونی مدل‌های اندازه‌گیری انعکاسی تحقیق می‌باشد؛ بنابراین هرکدام از سازه‌های مدل از روایی و پایایی مطلوبی جهت اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش برخوردار هستند.

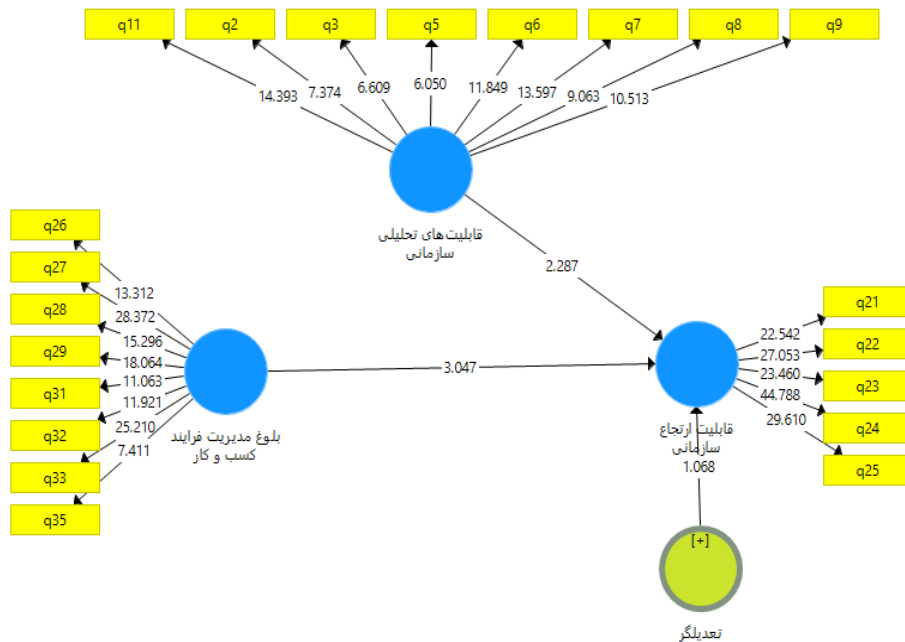
آزمون فرضیه‌های تحقیق



شکل ۱: خروجی مدل در حالت نرمال

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هشتم - زمستان ۱۳۹۹

ضرایب مسیر در حالت استاندارد هستند و مقدار آن‌ها بین +۱ تا -۱ تغییر می‌کنند. هرچه مقدار ضریب مسیر به یک و یا منفی یک نزدیک‌تر باشد تأثیرگذاری آن مسیر بیشتر است. ضرایب استاندارد مدل‌های (بارهای عاملی) به‌نوعی نشان‌دهنده اعتبار سازه است. ضرایب مسیر مدل‌های بیرونی بین ۰ تا ۱ تغییر می‌کنند و بیشترین مقدار در این مدل متعلق به تأثیر رنگ آبی به لذت بردن می‌باشد. ضریب تعیین برای متغیرهای مفهومی درون‌زا محاسبه و داخل بیضی متغیر نشان داده شده است. لازم به ذکر است برای متغیرهای بیرون‌زا مقدار ضریب تعیین محاسبه نمی‌شود. در نمودار زیر مدل ساختاری پژوهش در حالت معناداری بر اساس آمار t نشان داده شده است.



شکل ۲: خروجی مدل در حالت استاندارد

شناسایی میزان تاثیر بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت.../گلعلی زاده و جلیلی

نتیجه گیری

فرضیه ۱: بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت ارتجاع سازمانی با توجه به نقش تعدیلگر قابلیت‌های تحلیلی سازمانی تاثیر دارد.

اثر مستقیم و قدرت رابطه بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت ارتجاع سازمانی با توجه به نقش تعدیلگر قابلیت‌های تحلیلی سازمانی در سطح $p < 0.01$ برابر 0.09 محاسبه شده که مثبت و معنادار می باشد همچنین آماره آزمون نیز $1,068$ بدست آمده است که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای 5% یعنی $1,96$ نبوده و نشان می دهد همبستگی مشاهده شده معنادار نیست. بنابراین با اطمینان 95% میتوان گفت بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت ارتجاع سازمانی با توجه به نقش تعدیلگر قابلیت‌های تحلیلی سازمانی تاثیر ندارد.

با در نظر داشتن مشخصه‌های سناریوی کسب و کار که عبارتند از پویایی، پیچیدگی و رقابت شدید جهانی، جستجوی راه‌حل‌های هوشمندانه‌تر برای بهبود فرآیندهای کسب و کار و دستیابی به نتایج مورد انتظار تبدیل به یکی از سلاح‌های مهم استراتژیک برای شرکت‌ها گردیده است. وقتی شرکت‌ها ابزارهای استراتژیک را بکار می‌برند، از راه‌حلهایی برای مسائل کسب و کار خود بهره‌مند می‌گردند. یکی از مزیت‌ها، امکان مدیریت ریسک‌های ناشی از شکاف‌ها و تغییرات در محیط کسب و کار می‌باشد. قابلیت‌های تحلیلی سازمانی وقتی در رویکرد مدیریت فرآیند بکار می‌رود می‌تواند، به عنوان مثال از طریق روش‌ها و ابزارهای تحلیلی هم خانواده خود از تصمیم‌گیری در سازمان‌ها پشتیبانی نماید. آن‌ها سازمان را قادر می‌سازند تا آنچه که در گذشته اتفاق افتاده را ارزیابی کنند و از این طریق آنچه که در حال حاضر در حال وقوع است را درک کرده و یا به درکی از آنچه که ممکن است در آینده از نظر اجرا و مدیریت فرآیند روی دهد نائل شوند. به این ترتیب، یکی از نیت‌های بکارگیری قابلیت‌های تحلیلی در فرآیندها، کوتاه نمودن زمان واکنش تصمیم‌گیرندگان به رویدادهایی است که می‌توانند روی تغییرات در عملکرد فرآیند اثر بگذارند، و نیز فراهم نمودن امکان ارزیابی فوری تأثیر تصمیمات مدیریت فرآیند بر حسب معیارهای فرآیند می‌باشد. علاوه بر این، قابلیت‌های تحلیلی، از حیث ایجاد پایداری نسبت به اجرای فرآیند دارای قوانین و مقررات معین، بنفع مدیریت بوده و ثابت می‌کنند که تعهدات قراردادی و توافق‌های کیفیت خدمات محقق می‌شوند. این امر اساساً به سازمان کمک می‌کند تا حتی در شرایط آشفتگی یا در صورت گسستگی نیز استمرار فعالیت‌های خود را حفظ نماید، زیرا شبیه‌سازی‌هایی که قبلاً صورت گرفته‌اند سازمان را برای وفق دادن خود با شرایط جدید ناشی از تغییرات محیط سازمانی و تجدیدقوای آسان‌تر، آماده نموده‌اند. هرچه عدم قطعیت ذاتی بازار (به واسطه پویایی، آشفتگی، و

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هشتم - زمستان ۱۳۹۹

متغیرهای خارجی که تحت کنترل سازمان قرار ندارند) بیشتر باشد، پیچیدگی مربوط به اجرای فرآیند بیشتر بوده و متعاقباً مستلزم پردازش بیشتر اطلاعات توسط تصمیم گیرندگان برای حصول یک سطح عملکرد معین می‌باشد. به این ترتیب، دانش حاصل از اطلاعات پردازش شده در شناسایی نیازهای مربوط به تغییرات تخصیص منابع، زمانبندی‌ها و اولویت‌ها، نقش داشته و از این رو به نفع نتایج عملکرد فرآیند است. اما این پژوهشگر عنوان می‌کند که با افزایش عدم قطعیت و میزان اطلاعاتی که باید هدف قرار گرفته شود، سازمان باید از مکانیسم‌های یکپارچه‌سازی برای تقویت پردازش داده‌ها و قابلیت‌های تحلیلی خود استفاده نماید. این مکانیسم‌ها می‌توانند بر مبنای ایجاد زیرساخت‌های تکنولوژیکی، بکارگیری ابزارها و مدل‌های تحلیلی، تیم‌های کاری/حرفه‌ای آموزش دیده در زمینه مدیریت داده‌ها و برقراری استراتژی‌های تحلیلی باشند. به این ترتیب می‌توان تصور کرد که بکارگیری قابلیت‌های تحلیلی سازمانی، بهبود رابطه میان بلوغ مدیریت فرآیند کسب و کار و عملکرد قابلیت ارتجاع فرآیند را میسر می‌سازد. علت این است که می‌توان از اطلاعات تحلیلی حاصل از داده‌های مربوط به فرآیندها برای تحلیل تاریخی، کنترل آنی (در زمان حقیقی)، هوشمندی در پیش‌بینی، شبیه‌سازی فرآیند، و کشف سناریوهای دیگر اجرای فرآیند استفاده نمود که این در نتایج نتوانسته قابلیت ارتجاع و ایجاد نتایج مثبت عملکرد نقش دارد. این خود امکان انجام اقداماتی در جهت برنامه ریزی مجدد و هوشمندانه استراتژی‌های سازمان را فراهم می‌سازد. از اینرو، نتایج تحقیق حاضر بیانگر بلوغ مدیریت فرآیند کسب و کار بر قابلیت ارتجاع سازمانی با توجه به نقش تعدیلگر قابلیت‌های تحلیلی سازمانی تاثیر ندارد است. نتایج تحقیق حاضر با تحقیق (چانه و همکاران، ۲۰۱۴؛ سوزا، ۲۰۱۴) همسو است.

فرضیه ۲: بلوغ مدیریت فرآیند کسب و کار بر قابلیت ارتجاع سازمانی تاثیر دارد.

اثر مستقیم و قدرت رابطه بلوغ مدیریت فرآیند کسب و کار بر قابلیت ارتجاع سازمانی در سطح $p < 0.01$ برابر 0.354 محاسبه شده که مثبت و معنادار می‌باشد همچنین آماره آزمون نیز 3.047 بدست آمده است که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای 5% یعنی 1.96 بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین با اطمینان 95% میتوان گفت، بلوغ مدیریت فرآیند کسب و کار بر قابلیت ارتجاع سازمانی تاثیر مثبت دارد. استراتژی‌های رقابتی سازمانی در حال حاضر مورد استفاده قرار می‌گیرند بهینه‌سازی و نوآوری فرآیندهای کسب و کار را شامل می‌شوند. از سوی دیگر، شرکت‌ها تمایل دارند تا نسبت به رقاباتی که می‌بایست از طریق متمایز نمودن شیوه اجرا و مدیریت فرآیندهای کسب و کار خود با آن‌ها رقابت کنند، ممتازتر و برجسته‌تر باشند. توانایی جمع آوری، تحلیل و عمل به داده‌های سازمانی یکی از روش‌هایی است که سازمان را در رویارویی با محیط رقابتی و عمدتاً

شناسایی میزان تاثیر بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت.../گلعلی زاده و جلیلی

آسیب پذیر یاری می کند. با اینحال، متخصصین توصیه نموده اند که سازمان ها باید در جهت بلوغ مدیریت فرآیندهای کسب و کار خود و هماهنگی متقارن با ویژگی ها و مشخصه های سازمان خود اهتمام کنند). این توصیه بر مبنای پژوهش هایی است که نشان می دهند بلوغ مدیریت فرآیند کسب و کار اثرات مثبتی برای عملکرد فرآیندها و کل سازمان به همراه دارد. از این تأکیدات می توان استنباط کرد که اگر بلوغ مدیریت فرآیند کسب و کار روی عملکرد سازمان اثر می گذارد، پس می توان تصور کرد که همین بلوغ با قابلیت ارتجاع سازمانی نیز ارتباط دارد چرا که در زمان اندازه گیری، یکی از انواع نتایج عملکرد محسوب می شود. به علاوه، می کنند که مدیریت فرآیندهای کسب و کار می تواند در کاهش آسیب پذیری زنجیره های عرضه و سازمان ها و نیز افزایش سازگاری با تغییرات، نقش داشته باشد. اینرو، نتایج تحقیق حاضر بیانگر بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت ارتجاع سازمانی تاثیر مثبت دارد، است. نتایج تحقیق حاضر با تحقیق (دیجکمن و همکاران، ۲۰۱۵) و (سینکورا، ۲۰۱۸) همسو است.

فرضیه ۳: قابلیت های تحلیلی سازمانی بر قابلیت ارتجاع سازمانی تاثیر دارد.

اثر مستقیم و قدرت رابطه قابلیت های تحلیلی سازمانی بر قابلیت ارتجاع سازمانی در سطح $p < 0.01$ برابر ۰,۲۹۵ محاسبه شده که مثبت و معنادار می باشد همچنین آماره آزمون نیز ۲,۲۸۷ بدست آمده است که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای ۵٪ یعنی ۱,۹۶ بوده و نشان می دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ میتوان گفت، قابلیت های تحلیلی سازمانی بر قابلیت ارتجاع سازمانی تاثیر مثبت دارد. دیدگاه مبتنی بر منابع شرکت مبنایی مهم برای درک نحوه ایجاد مزیت رقابتی و ماندگاری آن در طول زمان فراهم می کند با توجه به اینکه شرکت ها با انباشت منابع داخلی و قابلیت هایی که نادر و ارزشمند بوده و تقلید از آنها دشوار است هستند مزیت رقابتی کسب می کنند. این قابلیت ها از ویژگی ها، مهارت ها، فرآیندهای سازمانی، قابلیت ها و دانشی تشکیل یافته اند که یک سازمان را قادر می سازد به عملکرد برتر و مزیت رقابتی پایدار در برابر رقبای خود دست یابد. قابلیت ارتجاع را می توان با سرمایه گذاری در به اشتراک گذاشتن دانش پیرامون تغییرات مربوطه در محیط، پیشاپیش یا وقتی رخ می دهند بهبود بخشید. بدین شیوه جهت انتظار، ضروری است که در مورد تغییرات احتمالی که ممکن است در آینده رخ دهند دانش کسب کرد. برای منطبق شدن با تغییرات، که ممکن است امکان پیش بینی آنها وجود داشته یا نداشته باشد ضروری است منابع سازمانی را دوباره ترکیب بندی کرد و جهت ترمیم لازم است نتایج کارهای اجرا شده را کنترل و ارزیابی کرد. از این رو توسعه مهارت ها در انتظار، انطباق و ترمیم می تواند در سازمان هایی که برای استفاده و به اشتراک گذاشتن داده ها و اطلاعات خود در بین گروه های کاری شان رویکرد خاصی اتخاذ می کنند تا آن داده ها نیازهای متنوع کسب و کارها

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هشتم - زمستان ۱۳۹۹

را بر طرف کنند مورد حمایت قرار گیرد. وقتی قابلیت‌های تحلیلی سازمانی (مركب از قابلیت‌های آماری، قابلیت‌های کسب و کاری و قابلیت‌های فناوری اطلاعات) به شیوه‌ای منجمم و هماهنگ کار کند می‌تواند بر شکلگیری قابلیت ارتجاع سازمانی تاثیر قابل توجهی داشته باشد. از این رو استدلال می‌شود که هر چه انسجام بین مولفه‌های قابلیت‌های تحلیلی سازمانی بهتر باشد امکان تاثیرگذاری مثبت بر قابلیت ارتجاع سازمانی هم بیشتر خواهد بود. اینرو، نتایج تحقیق حاضر بیانگر قابلیت‌های تحلیلی سازمانی بر قابلیت ارتجاع سازمانی تاثیر مثبت دارد. نتایج تحقیق حاضر با تحقیق (سینکورا، ۲۰۱۸) همسو است.

بر اساس فرضیه‌های تحقیق پیشنهادها به شرح زیر است:

بر اساس نتایج تحقیق حاضر پیشنهاد می‌شود، با توجه به نوپا بودن پیاده سازی مدیریت فرایند کسب و کار، سازمان‌های ایرانی نیازمند مدلی مناسب شرایط و جو فرهنگی خود می‌باشند و این مدل می‌تواند در آینده مطابق صنایع متفاوت توسعه یابد.

بر اساس نتایج تحقیق حاضر پیشنهاد می‌شود، از آنجایی که در کشور ما سازوکارهای ساختاری و تحول در ساختارها چندان مورد اعتنا نیست و مدیران به اموری نظیر برونسپاری، عدم تمرکز و ... بی‌علاقه‌اند و به ساختارهای قدیمی که قدرت بیشتری را برایشان به ارمغان می‌آورد، تمایل دارند. از اینرو، توجه به ارتقای قابلیت‌های سازمانی قابل درک است.

بر اساس نتایج تحقیق حاضر پیشنهاد می‌شود، جهت دستیابی به سطوح بالای بلوغ در فرایندها و مدیریت، کارایی و بهره‌وری عملیاتی را افزایش دهند که در نهایت موجب کاهش هزینه‌ها و ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان می‌شود.

پیشنهادها جهت پژوهشگران آتی

تاثیر انعطاف پذیری سازمانی بر رابطه بین بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت ارتجاع سازمانی بررسی شود.

تاثیر جوسازمانی بر رابطه بین بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت ارتجاع سازمانی بررسی شود.

تاثیر ارتباطات درون سازمانی و برون سازمانی بر رابطه بین بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت

ارتجاع سازمانی بررسی شود.

شناسایی میزان تاثیر بلوغ مدیریت فرایند کسب و کار بر قابلیت.../گلعلی زاده و جلیلی

منابع

- ۱) اسدبیگی، مریم و حسین وحیدی، (۱۳۹۲)، ارزیابی اثر خلق دانش بر کسب مزیت رقابتی در بانک کارآفرین، فصلنامه مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند.
- ۲) افتخاری، مینا و مجید معتمدی، (۱۳۹۸)، تاثیر مدیریت فرایند کسب و کار بر زنجیره ارزش در صنعت آموزش الکترونیکی، سومین کنفرانس بین المللی تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری.
- ۳) امیر خانی، یونس، (۱۳۹۸)، بررسی تاثیر فرآیندهای ساختار یافته دانش بر عملکرد پالایشگاه گازی عسلویه بانقش میانجی چابکی سازمانی، دومین کنفرانس ملی اندیشه‌های نوین در مدیریت کسب و کار.
- ۴) شمس زارع، میلاد؛ رضا طهماسبی و حمیدرضا یزدانی، (۱۳۹۷)، ارزیابی بلوغ فرآیندهای مدیریت منابع انسانی بر اساس مدل فیلیپس، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی.
- 5) Acito, F. and Khatri, V. (2014), Business analytics: why now and what next?, Business Horizons, 57, 565-570.
- 6) Barney, J. (1991), Firm resources and sustained competitive advantage, Journal of Management, Vol. 17 No. 1, pp. 99-120.
- 7) Bronzo, M., de Resende, P.T.V., de Oliveira, M.P.V., McCormack, K.P., de Sousa, P.R. and Ferreira, R.L. (2013), Improving performance aligning business analytics with process orientation, International Journal of Information Management, 300-307.
- 8) Chae, B.(K.), Yang, C., Olson, D. and Sheu, C. (2014), The impact of advanced analytics and data accuracy on operational performance: a contingent resource based theory (RBT) perspective, Decision Support Systems, 59, 119-126.
- 9) Cosic, R., Shanks, G. and Maynard, S. (2015), A business analytics capability framework, Australasian Journal of Information Systems, 19, S5-S19.
- 10) Davenport, T.H. and Harris, J.G. (2007), Competing on Analytics: The New Science of Winning, 1st ed., Harvard Business Review Press, Boston.
- 11) Delen, D. and Demirkan, H. (2013), Data, information and analytics as services, Decision Support Systems, Vol. 55 No. 1, pp. 359-363, available at: <https://doi.org/10.1016/j.dss.2012.05.044>.
- 12) Dewia Fitriyana. (2019). Business Process Maturity Level of MSMEs in East Java, Indonesia. Procedia Computer Science, 1098-1105.
- 13) Dijkman, R., Lammers, S.V. and de Jong, A. (2015), Properties that influence business process management maturity and its effect on organizational performance, Information Systems Frontiers, 18, 1-18.
- 14) Fahimnia, B., Tang, C.S., Davarzani, H. and Sarkis, J. (2015), Muehlen, M.Z. and Shapiro, R. (2010), Business process analytics, in Handbook on Business

Process Management 2, International Handbooks on Information Systems, Springer Verlag, Berlin, Vol. 2 pp. 137-157,

15) Fiksel, J., Polyviou, M., Croxton, K.L. and Pettit, T.J. (2015), From risk to resilience: learning to deal with disruption, MIT Sloan Management Review, 56, 79-86.

16) Fischera Marcu. (2020), Strategy archetypes for digital transformation: Defining meta objectives using business process management, Information & Management.

17) Froger. M. (2019), A non-linear business process management maturity framework to apprehend future challenges, International Journal of Information Management, 290-300.

18) Galbraith, J.R. (1974), Organization design: an information processing view, Interfaces, 4, 28-36.

19) Galbraith, J.R. (1974), Organization design: an information processing view, Interfaces, 28-36.

20) Muehlen, M.Z. and Shapiro, R. (2010), Business process analytics, in Handbook on Business Process Management 2, International Handbooks on Information Systems, Springer Verlag, Berlin, 137-157.

21) Nam Dalwoo. (2019), Business analytics adoption process: An innovation diffusion perspective, International Journal of Information Management, 49, 411-423.

22) Novak, R. and Janeš, A. (2019), Business process orientation in the Slovenian power supply, Business Process Management Journal, 780-798.

23) Omar Yamila, (2019), Business analytics in manufacturing: Current trends, challenges and pathway to market leadership, Operations Research Perspectives, 6, 100-127.

24) Pettit, T.J., Croxton, K.L. and Fiksel, J. (2013), Ensuring supply chain resilience: development and implementation of an assessment tool, Journal of Business Logistics, 34, 46-76.

25) Quantitative models for managing supply chain risks: a review, European Journal of Operational Research, . 1-15.

26) Souza, G.C. (2014), Supply chain analytics, Business Horizons, 595-605.

27) Teece, D.J., Pisano, G. and Shuen, A. (1997), Dynamic capabilities and strategic management, Strategic Management Journal, 18, 509-533.

28) Wagner, S., Brandt, T. and Neumann, D. (2016), In free float: developing business analytics support for carsharing providers, Omega, 59, 4-14.