

صلى الله عليه وسلم



دانشکده ادبیات و علوم انسانی

پایان نامه کارشناسی ارشد

عنوان

نقش سیستم های اطلاعاتی در مزیت رقابتی استراتژیک در صنایع کوچک و متوسط (SME)

استان گیلان

از

راحله غلامین میانگفشه

استاد راهنما

جناب آقای دکتر رضا اسماعیل پور

اسفند 1390

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

گروه مدیریت (مدیریت بازرگانی - مالی)

عنوان

نقش سیستم های اطلاعاتی در مزیت رقابتی استراتژیک در صنایع کوچک و متوسط (SME)

استان گیلان

از

راحله غلامین میانگفشه

استاد راهنما

جناب آقای دکتر رضا اسماعیل پور

استاد مشاور

جناب آقای دکتر اسماعیل ملک اخلاق

اسفند 1390

تقدیم به

پدر گرامی و مادر فداکارم

که هیچ گاه زحماتی را که برای پرورش من متحمل شدند، فراموش نخواهم کرد.

و تقدیم به

همسر عزیزم

که بدون دلگرمی هایش انجام این تحقیق میسر نبود.

تقدیر و تشکر

خداوند منان را سپاسگزارم که مرا یاری نمود تا این تحقیق را به انجام رسانم. همچنین سپاس بیکران خود را نثار

آنانی می‌نمایم که در هر یک از مراحل نگارش این پژوهش مرا یاری نمودند:

استاد بزرگوارم جناب آقای دکتر رضا اسماعیل پور که افتخار استفاده از راهنمایی‌های ارزشمندشان را در انجام

این تحقیق داشته‌ام،

استاد ارجمندم جناب آقای دکتر اسماعیل ملک اخلاق که مرا از مشاوره‌های ارزشمندشان بهره‌مند ساختند،

همچنین از حمایت سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران و همکاری‌های مسئولین محترم شرکت

شهرک‌های صنعتی گیلان به ویژه جناب آقای مهندس عباسیان، جناب آقای قلندری و جناب آقای مودب

شعار، که با یاری آنان انجام این پژوهش میسر گردید کمال تشکر و سپاس را دارم.

راحله غلامین

### نقش سیستم های اطلاعاتی در مزیت رقابتی استراتژیک در صنایع کوچک و متوسط (SME) استان گیلان را حله غلامین

یکی از مهم ترین خصوصیات تکنولوژی این است که همیشه در حال تغییر است. و این امر بر روی سازمان ها و شرکت هایی که می خواهند در طول سال ها به تکنولوژی دست یابند، بسیار تاثیر گذار است. از طرف دیگر، امروزه یکی از مهم ترین موضوعات برای شرکت ها به خصوص صنایع کوچک و متوسط، کسب مزیت رقابتی می باشد.

در این پژوهش، با مروری بر مطالعات نظری، رویکرد مبتنی بر قابلیت های سازمانی را بیان خواهیم کرد تا توضیح دهیم که چطور سیستم های اطلاعاتی می توانند برای یک شرکت مزیت رقابتی ایجاد نمایند. در واقع نقش بالقوه سیستم های اطلاعاتی در ایجاد مزیت رقابتی، می تواند از طریق توسعه و ایجاد قابلیت های سازمانی متمایز درک شود. برای بررسی ارتباط بالقوه بین سیستم های اطلاعاتی با قابلیت های سازمانی، به بررسی تاثیر این سیستم ها بر روی سه نوع قابلیت سازمانی در سطح عملیاتی یعنی قابلیت های داده محور، قابلیت های فرآیند محور و قابلیت های ستاده محور می پردازیم. نتیجه ی تحلیل ما بیان می دارد که سیستم های اطلاعاتی ممکن است نقش مهمی را در توانمندسازی سازمان ها به منظور توسعه این قابلیت های سازمانی و ایجاد مزیت رقابتی ایفا نمایند.

برای بررسی نقش سیستم های اطلاعاتی در مزیت رقابتی استراتژیک در صنایع کوچک و متوسط استان گیلان، دو پرسشنامه طراحی شد و در اختیار مدیران و متصدیان کامپیوتر قرار گرفت. برای تحلیل رابطه ی بین سیستم های اطلاعاتی و قابلیت های سازمانی از ضریب همبستگی اسپیرمن و پیرسون استفاده شد. و نیز، برای رتبه بندی شاخص های قابلیت های سازمانی، آزمون فریدمن مورد استفاده قرار گرفت.

**کلید واژه:** سیستم های اطلاعاتی، قابلیت های سازمانی، مزیت رقابتی، ضریب همبستگی اسپیرمن، ضریب همبستگی پیرسون، آزمون فریدمن

## Abstract

The role of information systems in strategic competitive advantage in sme of Guilan  
Raheleh Gholamin

One of the most important characteristics of technology is that it has always been in a state of evolution. This in turn has influenced the way in which technology has been used by organizations over the years. On the other hand, nowadays, acquiring of competitive advantage is one of the most important issues, especially in small and medium enterprises (SME).

In this research, with reviewing the literatures, we propose a competency-based view to explain how information systems generate competitive advantage for a firm. We argue that potential contributions of information systems to competitive advantage can be understood in terms of their impact on the development and utilization of distinctive organizational competencies. To explore the potential information systems linkage to organizational competencies, we examine the influence of information systems on the three types of organizational competencies at the operational level: input-based competencies, transformation-based competencies and output-based competencies. Our analysis shows that information systems may play an important role in enabling firms to develop and leverage these organizational competencies.

In order to investigating the role of information systems in competitive advantage in sme of guilan, two questionnaires have been designed and distributed among managers and computer operators. For analyzing relation between IS and organizational competencies was used by Spearman and Pearson Correlation. Also for ranking indicators of organizational competencies was used by Freidman Test.

**Key words:** Information systems, Organizational competencies, Competitive advantage, Spearman Correlation, Pearson Correlation, Freidman Test

## فصل اول: کلیات تحقیق

1-1- مقدمه	2
2-1- بیان مسئله و مدل مفهومی تحقیق	4
1-2-1- بیان مسئله تحقیق	4
2-2-1- مدل مفهومی تحقیق	8
3-1- ضرورت و اهمیت تحقیق	9
4-1- فرضیه های تحقیق	10
5-1- اهداف تحقیق	10
6-1- قلمرو تحقیق	10
7-1- محدودیت های تحقیق	11
8-1- تعریف واژه های کلیدی تحقیق	11

## فصل دوم: مطالعات نظری و پیشینه تحقیق

1-2- مقدمه	14
2-2- مطالعات نظری	16
1-2-2- سیستم های اطلاعاتی و سیر تکامل آن	16
2-1-2-2- طبقه بندی سیستم های اطلاعاتی	17
1-2-1-2-2- سیستم پردازش تعاملات	17
2-2-1-2-2- سیستم اطلاعات مدیریت	18
3-2-1-2-2- سیستم پشتیبانی از تصمیم	18
4-2-1-2-2- سیستم خبره	19
5-2-1-2-2- سیستم اطلاعات مدیریت ارشد	19
6-2-1-2-2- سیستم حمایت از تصمیم گروهی	20
7-2-1-2-2- شبکه های عصبی مصنوعی	21
2-2-2- رقابت پذیری	21
1-2-2-2- مزیت رقابتی	22
1-1-2-2-2- مفهوم و تعریف مزیت رقابتی	22
2-1-2-2-2- تئوری های مزیت رقابتی	25
1-2-1-2-2-2- تئوری سازمان صنعتی (I/O) و دیدگاه پورتر	25
2-2-1-2-2-2- تئوری مبتنی بر منبع (RBV)	27
3-2-1-2-2-2- تئوری شومپترین	30
3-2-2- نقش سیستم های اطلاعاتی در قابلیت های سازمانی و ایجاد مزیت رقابتی استراتژیک	31
1-3-2-2- پشتیبانی سیستم های اطلاعاتی از قابلیت های مبتنی بر داده	33



33	2-2-3-1-1- تسهیل در جمع آوری اطلاعات داخلی و ارتباطات
34	2-2-3-1-2- تسهیل در جمع آوری اطلاعات خارجی و ارتباطات
35	2-2-3-1-3- تبدیل داده ها به اطلاعات و دانش
35	2-2-3-1-4- توسعه و به روز نمودن دانش و تخصص ویژه ی شرکت
36	2-2-3-2- پشتیبانی سیستم های اطلاعاتی از قابلیت های مبتنی بر فرآیند
36	2-2-3-2-1- بهبود کارایی عملیاتی
37	2-2-3-2-2- افزایش انعطاف پذیری عملیاتی
37	2-2-3-2-3- پرورش انسجام چند وظیفه ای
39	2-2-3-3- پشتیبانی سیستم های اطلاعاتی از قابلیت های مبتنی بر ستاده
40	2-2-4- صنایع کوچک و متوسط
40	2-2-4-1- تعریف صنایع کوچک و متوسط
41	2-2-4-2- ویژگی های کسب و کارهای کوچک و متوسط
43	2-3- پیشینه تحقیق
43	2-3-1- پیشینه تحقیق در داخل کشور
	2-3-1-1- ارائه ی یک مدل برنامه ریزی استراتژیک برای توسعه ی کاربری فناوری اطلاعات (IT) در سیستم بانکداری
43	(مورد مطالعه: بانک رفاه)
44	2-3-1-2- بررسی تاثیر بکارگیری سیستم های اطلاعاتی بر بهبود برنامه ریزی در شرکت قطارهای مسافری رجاء ...
	2-3-1-3- ارائه مدلی مفهومی جهت سنجش آمادگی سازمان برای همراستایی استراتژیک فناوری اطلاعات و کسب و کار
46	
47	2-3-1-4- بررسی تاثیر فناوری اطلاعات بر توسعه ی صادرات صنایع کوچک و متوسط در ایران
49	2-3-1-5- تاثیر فناوری های نوین بر مزیت رقابتی خبرگزاری جمهوری اسلامی
50	2-3-2- پیشینه ی تحقیق در خارج از کشور
50	2-3-2-1- تحلیل تاثیر سیستم های اطلاعاتی بر روی سطح اعتماد در صنعت ساختمان
	2-3-2-2- کاربرد مدل متوازن تکنولوژی اطلاعات و استراتژی موسسه در موسسات آموزش عالی که چهار سال از قدمت آن ها می گذرد.
52	
53	2-3-2-3- چگونه شرکت های چینی مزیت رقابتی را از طریق بکارگیری سیستم اطلاعات موسسه بالا می برند؟
	2-3-2-4- سیستم های اطلاعات مدیریت و عملکرد استراتژیک: نقش موقعیت گروهی مدیران عالی (مدیران سطح بالای سازمان)
55	
56	2-4- نتیجه گیری

فصل سوم: روش تحقیق

58	3-1- مقدمه
58	3-2- روش تحقیق

59	3-3- جامعه آماری تحقیق
59	4-3- نمونه آماری تحقیق
60	5-3- روش نمونه گیری
61	6-3- ابزارهای جمع آوری داده
64	7-3- روایی ابزار اندازه گیری
64	8-3- قابلیت اعتماد ابزار اندازه گیری
64	9-3- روش تجزیه و تحلیل آماری
65	10-3- نتیجه گیری

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

67	1-4- مقدمه
67	2-4- چارچوب تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده
68	1-2-4- تجزیه و تحلیل ویژگی های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان
68	1-1-2-4- توزیع فراوانی مربوط به سن پاسخ دهندگان
69	2-1-2-4- توزیع فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان
71	3-1-2-4- توزیع فراوانی مربوط به رشته تحصیلی پاسخ دهندگان
74	4-1-2-4- توزیع فراوانی مربوط به سطح تحصیلات پاسخ دهندگان
76	5-1-2-4- توزیع فراوانی مربوط به میزان سابقه کار پاسخ دهندگان
78	2-2-4- آزمون فرضیات تحقیق
78	1-2-2-4- آزمون فرضیه اصلی اول
80	1-1-2-2-4- آزمون فرضیه فرعی اول
81	2-1-2-2-4- آزمون فرضیه فرعی دوم
82	3-1-2-2-4- آزمون فرضیه فرعی سوم
85	2-2-2-4- آزمون فرضیه اصلی دوم
86	3-4- نتیجه گیری

فصل پنجم: نتیجه گیری و ارائه پیشنهادها

88	1-5- مقدمه
88	2-5- مروری بر اهداف تحقیق
89	3-5- نتایج تحقیق
89	1-3-5- نتایج آزمون فرضیات تحقیق
91	4-5- پیشنهادها و کاربردی تحقیق

93	.....	5-5- پیشنهاد برای تحقیقات بعدی
96	.....	منابع و مأخذ
102	.....	پرسشنامه اول (میزان استفاده از سیستم های اطلاعاتی)
105	.....	پرسشنامه دوم (تاثیر سیستم های اطلاعاتی در قابلیت های سازمانی در سطح عملیاتی)
110	.....	پیوست

## فهرست شکل ها

صفحه

عنوان

---

5	1-1- سیستم های خبره، توسعه و بکارگیری دانش و مزیت رقابتی پایدار .....
6	2-1- توازن IS/IT: قابلیت IS و عملکرد سازمانی .....
26	1-2- زنجیره ارزش پورتر .....

16	1-2- انواع سیستم های اطلاعاتی بر اساس وظایف مدیریت و پیچیدگی آن ها
61	1-3- توزیع سوالات پرسشنامه مربوط به میزان استفاده سیستم های اطلاعاتی (پرسشنامه اول)
62	2-3- توزیع سوالات پرسشنامه مربوط به تاثیر سیستم های اطلاعاتی در قابلیت های سازمانی در سطح عملیاتی (پرسشنامه دوم)
62	3-3- معیارها و شاخص های مربوط به مزیت رقابتی
63	4-3- معیارها و شاخص های مربوط به مزیت رقابتی
68	1-4- توزیع فراوانی مربوط به سن پاسخ دهندگان پرسشنامه میزان استفاده سیستم های اطلاعاتی
69	2-4- توزیع فراوانی مربوط به سن پاسخ دهندگان پرسشنامه قابلیت های سازمانی در سطح عملیاتی
70	3-4- توزیع فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان پرسشنامه میزان استفاده سیستم های اطلاعاتی
70	4-4- توزیع فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان پرسشنامه قابلیت های سازمانی در سطح عملیاتی
71	5-4- توزیع فراوانی مربوط به رشته تحصیلی پاسخ دهندگان پرسشنامه میزان استفاده سیستم های اطلاعاتی
73	6-4- توزیع فراوانی مربوط به رشته تحصیلی پاسخ دهندگان پرسشنامه قابلیت های سازمانی در سطح عملیاتی
74	7-4- توزیع فراوانی مربوط به سطح تحصیلات پاسخ دهندگان پرسشنامه میزان استفاده سیستم های اطلاعاتی
75	8-4- توزیع فراوانی مربوط به سطح تحصیلات پاسخ دهندگان پرسشنامه قابلیت های سازمانی در سطح عملیاتی
76	9-4- توزیع فراوانی مربوط به میزان سابقه کار پاسخ دهندگان پرسشنامه میزان استفاده سیستم های اطلاعاتی
77	10-4- توزیع فراوانی مربوط به میزان سابقه کار پاسخ دهندگان پرسشنامه قابلیت های سازمانی در سطح عملیاتی
78	11-4- آزمون کولموگروف - اسمیرنوف (فرضیه اصلی اول)
79	12-4- آمار توصیفی مربوط به سیستم های اطلاعاتی و قابلیت های سازمانی در سطح عملیاتی
79	13-4- ضریب همبستگی به دست آمده بین سیستم های اطلاعاتی و قابلیت های سازمانی در سطح عملیاتی
80	14-4- آزمون کولموگروف - اسمیرنوف (فرضیه فرعی اول)
80	15-4- آمار توصیفی مربوط به سیستم های اطلاعاتی و قابلیت های مبتنی بر داده
81	16-4- ضریب همبستگی به دست آمده بین سیستم های اطلاعاتی و قابلیت های مبتنی بر داده
81	17-4- آزمون کولموگروف - اسمیرنوف (فرضیه فرعی دوم)
82	18-4- آمار توصیفی مربوط به سیستم های اطلاعاتی و قابلیت های مبتنی بر فرآیند
82	19-4- ضریب همبستگی به دست آمده بین سیستم های اطلاعاتی و قابلیت های مبتنی بر فرآیند
82	20-4- آزمون کولموگروف - اسمیرنوف (فرضیه فرعی سوم)
83	21-4- آمار توصیفی مربوط به سیستم های اطلاعاتی و قابلیت های مبتنی بر ستاده
83	22-4- ضریب همبستگی به دست آمده بین سیستم های اطلاعاتی و قابلیت های مبتنی بر ستاده
84	23-4- آمار توصیفی کلی مربوط به معیارها و شاخص های مزیت رقابتی
84	24-4- آمار توصیفی کلی مربوط به معیارها و شاخص های مزیت رقابتی
85	25-4- آزمون کولموگروف - اسمیرنوف (فرضیه اصلی دوم)
85	26-4- میانگین رتبه های شاخص های مربوط به قابلیت های سازمانی در سطح عملیاتی
86	27-4- آزمون فریدمن شاخص های مربوط به قابلیت های سازمانی در سطح عملیاتی

1-1- مدل مفهومی تحقیق .....	8
1-4- درصد توزیع پاسخ دهندگان پرسشنامه میزان استفاده سیستم های اطلاعاتی بر حسب سن .....	68
2-4- درصد توزیع پاسخ دهندگان پرسشنامه قابلیت های سازمانی در سطح عملیاتی بر حسب سن .....	69
3-4- درصد توزیع پاسخ دهندگان پرسشنامه میزان استفاده سیستم های اطلاعاتی بر حسب جنسیت .....	70
4-4- درصد توزیع پاسخ دهندگان پرسشنامه قابلیت های سازمانی در سطح عملیاتی بر حسب جنسیت .....	71
5-4- درصد توزیع پاسخ دهندگان پرسشنامه میزان استفاده سیستم های اطلاعاتی بر حسب رشته تحصیلی .....	72
6-4- درصد توزیع پاسخ دهندگان پرسشنامه قابلیت های سازمانی در سطح عملیاتی بر حسب رشته تحصیلی .....	74
7-4- درصد توزیع پاسخ دهندگان پرسشنامه میزان استفاده سیستم های اطلاعاتی بر حسب سطح تحصیلات .....	75
8-4- درصد توزیع پاسخ دهندگان پرسشنامه قابلیت های سازمانی در سطح عملیاتی بر حسب سطح تحصیلات .....	76
9-4- درصد توزیع پاسخ دهندگان پرسشنامه میزان استفاده سیستم های اطلاعاتی بر حسب میزان سابقه کار .....	77
10-4- درصد توزیع پاسخ دهندگان پرسشنامه قابلیت های سازمانی در سطح عملیاتی بر حسب میزان سابقه کار .....	78

## 1-1- مقدمه

عصر حاضر به روایت الوین تافلر<sup>1</sup> عصر فراصنعتی یا عصر اطلاعات است. همان گونه که اختراع ماشین بخار موجب وقوع انقلاب صنعتی شد و در شیوه ی مدیریت و تولید سازمان ها، تحولات شگرفی به وجود آمد، در عصر اطلاعات نیز با رشد حیرت انگیز توان و کیفیت رایانه ها، گسترش شبکه ی جهانی اینترنت، شکسته شدن مرزهای ارتباط سازمانی به همراه چهار تحول سرعت، قدرت، ثروت و اطلاعات و همچنین سه انفجار اطلاعات، جمعیت و انتظارات، شرایط جدیدی برای سازمان ها و مدیران فراهم شد (اسماعیل پور و همکاران، 1385).

امروزه سیستم های اطلاعاتی<sup>2</sup> به عنوان یکی از فناوری های نوین بشری نه تنها خود دستخوش تغییراتی شده است، بلکه به سرعت در حال تاثیرگذاری بر روی تمام سازمان هاست. فناوری اطلاعات<sup>3</sup> (IT) در واقع نوعی فناوری فراگیر است و ویژگی منحصر به فرد آن، شمول و نیاز ضروری به آن است. دامنه ی تغییرات ناشی از این پدیده، بسیار متنوع است و از جانشینی اطلاعات به جای انرژی یا نیروی کار انسانی در بخش تولید صنعتی تا تغییر در بخش درونی خدمات، از خدمات پرسنلی گرفته تا خدمات اجتماعی و سیستم های توزیع را در بر می گیرد (صرافی زاده و پناهی، 1384، ص 52).

---

<sup>1</sup> Alven Toffler

<sup>2</sup> Information System

<sup>3</sup> Information Technology

یکی از کمبودهای واقعی مدیران در فعالیت های کاری، کمبود اطلاعات مرتبط است. البته اگر آن ها همه ی اطلاعات را هم در اختیار داشته باشند ولی سیستم مناسبی برای سازماندهی به آن ها وجود نداشته باشد، تاثیر مثبتی بر عملکردشان مشاهده نمی گردد. در واقع سازمان ها باید سازمان خود را متناسب با عصر اطلاعات طراحی کنند.

از سویی دیگر می توان گفت تنوع و پیچیدگی فعالیت های مختلف علمی، اقتصادی، آموزشی و ... در قالب سازمان های مختلف و گستردگی ارتباطات درون و برون سازمانی در نظام های مدیریتی امروزی و همچنین شاخص ها و عوامل فراوان موثر در رشد و توسعه ی سازمان ها موجب می شود تا مدیران سازمان ها بیش از هر زمان دیگری مجبور باشند به سلاح ها و ابزارهای اطلاعاتی و ارتباطی در عرصه ی رقابت های تجاری مجهز شوند. چالش جهانی ایجاد شده در عرصه ی مدیریت که با ظهور فناوری اطلاعات و ارتباطات رنگ و جلوه ای دیگر گرفته است؛ مهم ترین و شاید اثرگذارترین دست یافته ی بشر در طول چند قرن اخیر می باشد تا جایی که مهم ترین کالای تجاری قرن حاضر را «اطلاعات» معرفی کرده اند (ابتیاع، 1385، ص 9).

هر جنبه ای از مدیریت در عصر جدید بر پایه ی اطلاعات استوار است. هیچ امری بدون دسترسی به اطلاعات تحقق نمی یابد و به طور کلی اعتقاد بر این است که اطلاعات قدرت است و کسی که به اطلاعات دسترسی دارد، قدرتمند خواهد بود. اطلاعات در واقع منبع قدرتمندی است که برای گسترش و ایجاد سایر منابع مورد نیاز است. تغییر شرایط و محیط، باعث ایجاد نیاز به پخش صحیح اطلاعات در سطوح مختلف مدیریت گردیده است. ایجاد و استفاده از سیستم های اطلاعاتی، پدیده ی مدرنی است که با استفاده از اطلاعات صحیح، منجر به برنامه ریزی بهتر، تصمیم گیری بهتر و نتایج برتر می شود (Adeoti-Adeke, 1990, P 23).

در سال های اخیر، صنایع کوچک و متوسط<sup>1</sup> (SME) بخش مهم و ضروری اقتصاد هر کشوری را تشکیل می دهد. صنایع کوچک و متوسطی که مایل به بهره برداری از گسترش بازار هستند؛ باید زیرساخت های لازم را به وجود آورند. در این میان نقش سیستم های اطلاعاتی بسیار حائز اهمیت است. با بهره گیری از سیستم های اطلاعاتی، مدیریت ارتباط با مشتریان به نحو موثری ارتقا می یابد، فرآیندهای عملیاتی تحقق یافته و کارایی و اثربخشی سازمان افزایش پیدا می کند و در نتیجه ی تمام این عوامل، سازمان به مزیت رقابتی بیشتری نسبت به سایر سازمان ها دست می یابد. در ادامه ی این فصل، به بیان مسئله تحقیق، مدل مفهومی، اهمیت، فرضیه ها، اهداف، قلمرو و محدودیت های تحقیق پرداخته می شود و در پایان فصل نیز، واژه های کلیدی تحقیق تعریف خواهند شد.

<sup>1</sup> Small and medium enterprises



## 2-1- بیان مسئله و مدل مفهومی تحقیق

### 1-2-1- بیان مسئله تحقیق

امروزه ماهیت متلاطم تجارت جهانی، بخش های تولید، صنعت و بازار محصولات را با چالش های متعددی روبرو ساخته است. این چالش ها سازمان ها را ملزم می سازد که با بکارگیری سیستم های جدید مدیریتی و پیاده سازی آن ها در عمل، پایگاه خویش را در این محیط ناپایدار مستحکم نمایند و به موقعیتی همراه با پیشرفت مستمر دست یابند. از طرف دیگر شرکت های کوچک و متوسط با توجه به ویژگی های منحصر به فردشان در صنعت از جایگاه ویژه ای برخوردارند.

بررسی و شناخت مزیت های رقابتی و میزان رقابت پذیری محصولات صنایع کوچک و متوسط در هر کشور گامی اساسی در شناخت وضع موجود و آینده ی صنعتی و تبیین برنامه ریزی استراتژیک و بلند مدت می باشد.

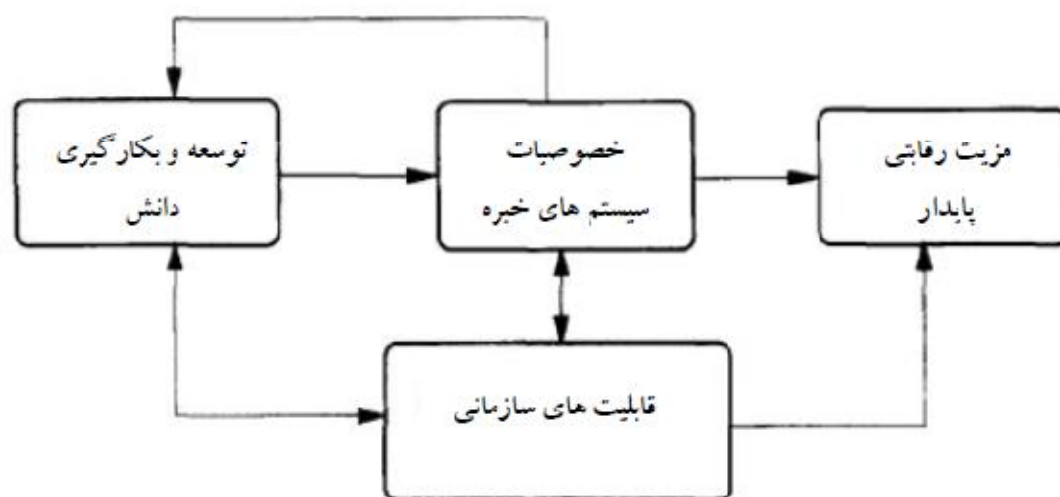
در چشم انداز قرن 21، سازمان ها در یک وضعیت رقابتی و پیچیده ی متأثر از عوامل متعدد نظیر جهانی شدن، توسعه ی تکنولوژیکی و سرعت فزاینده ی انتشار تکنولوژی های جدید قرار گرفته اند. در چارچوب این چشم انداز جدید، سازمان ها برای بقاء و پیشرفت خود باید متفاوت از قبل عمل کنند. به ویژه، سازمان ها باید به دنبال منابع جدید مزیت رقابتی باشند و اشکال جدید رقابت را به کار گیرند که خود نیازمند درک روشن از ماهیت و پویایی های رقابت است.

ظهور سیستم های اطلاعاتی و ارتباطی، ماهیت کار و زندگی را به کلی متحول ساخته است. در عصر جدید همه ی فعالیت ها ماهیت الکترونیکی به خود گرفته اند؛ به عبارت دیگر به صورت الکترونیکی زندگی و کار می کنیم. هر چند مدت ها پیش (حتی قبل از گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات)، سازمان ها برای بقاء و تداوم حیات در میدان رقابت ناگزیر از خلق مزیت های رقابتی بودند ولی این فرآیند از پیچیدگی زمان حاضر برخوردار نبود. قبلا سازمان قادر بود با در نظر داشتن موقعیت رقابتی خود، ارزشی برای مشتری خلق نماید که در نوع خود بدیع، کمیاب و غیر قابل تقلید از سوی رقبای بوده، و به راحتی توسط سازمان قابل مدیریت باشد و از این طریق به مزیت رقابتی پایداری در بازار دست می یافت که مدت ها موجبات کامیابی آن را فراهم می ساخت.

در عصر جدید که سازمان ها، محصولات، روابط و فعالیت ها و به طور کلی کسب و کار آن ها حالت مجازی و الکترونیکی به خود گرفته است و تغییرات به قدری شدید شده که طول عمر فناوری ها و محصولات را به حداقل رسانیده است، خلق و حفظ پایدار مزیت رقابتی با تکیه بر قابلیت ها و شایستگی های سنتی و قدیمی برای حضور موفق سازمان در محیط و بازارهای رقابتی

کافی نیست؛ این امر مستلزم تدابیری نو و روی آوری به شایستگی های جدیدی است که مبتنی بر سیستم های اطلاعاتی و ارتباطی باشد.

ایجاد و انتقال اطلاعات و برقراری ارتباطات از این طریق، مهم ترین ویژگی های یک سازمان موفق در محیط کسب و کار به شمار می روند. به نظر می رسد که شرکت هایی می توانند در این محیط حضوری موفق و مستمر داشته باشند که از شایستگی و قابلیت های اطلاعاتی و ارتباطی برخوردار بوده و با تکیه بر آن ها مزیت های رقابتی ارزشمندی خلق نموده و با بکارگیری درست و به موقع این مزیت ها، باعث پایداری آن گردیده و عملکردی عالی برای خود به ارمغان آورند. پژوهشگران اخیراً از رویکرد مبتنی بر منابع برای سنجش این موضوع که چه میزان از سیستم های اطلاعاتی می تواند مزیت رقابتی را برای یک شرکت نسبت به رقبا ایجاد نماید، استفاده می نمایند. بر اساس این دیدگاه، کلمون و رو<sup>1</sup> (1991) و فینی و ایوز<sup>2</sup> (1990) نشان دادند که سیستم های اطلاعاتی ای که برای نشان دادن تفاوت های عدم تناسب در منابع شرکت مورد بهره برداری قرار می گیرند، ممکن است منجر به مزیت رقابتی پایدار گردند. (Celmons and Row, 1991 & Feeny and Ives, 1999). لادو و ژانگ<sup>3</sup> (1998) مدل مفهومی ای را نشان دادند که سیستم های خیره، توسعه و بکارگیری دانش را پرورش می دهند و یک نوع رابطه ی متقابل را با قابلیت های سازمانی ایجاد می کنند که منجر به مزیت رقابتی پایدار می گردد (Lado and Zhang, 1998). این مدل در شکل (1-1) نشان داده می شود.



شکل (1-1): سیستم های خیره، توسعه و بکارگیری دانش و مزیت رقابتی پایدار (همان منبع)

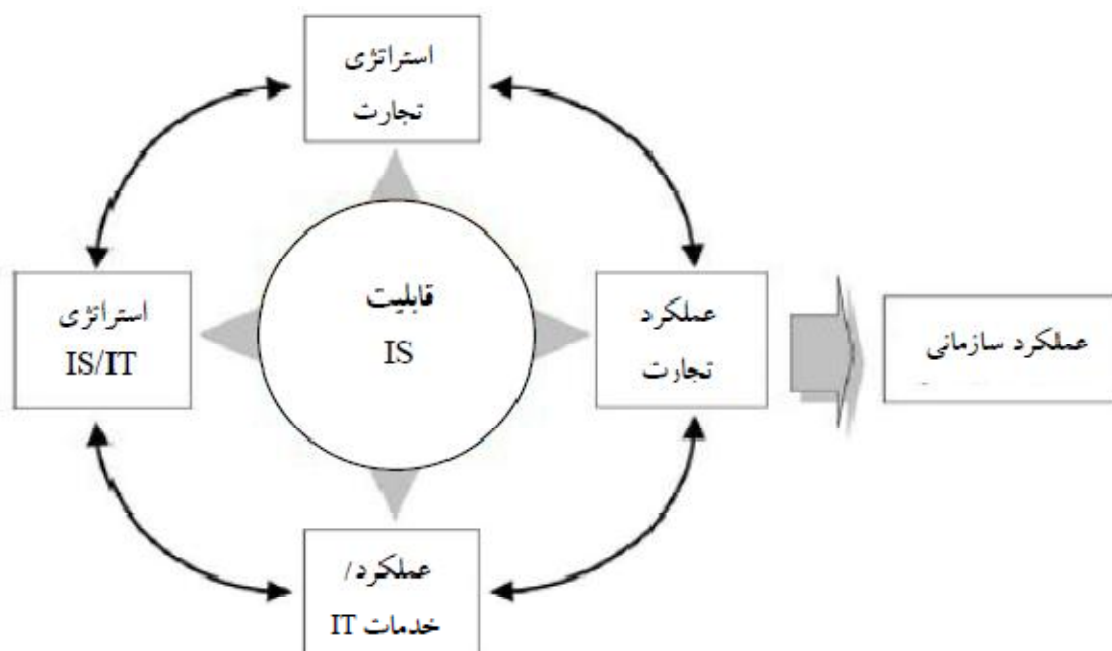
<sup>1</sup> Celmons and Row

<sup>2</sup> Feeny and Ives

<sup>3</sup> Lado and Zhang

همچنین در تحقیق مشابهی، پیارد و وارد<sup>1</sup> (2004)، مدل مفهومی ای را ارائه دادند که در آن توانایی های سیستم های اطلاعاتی

را در سازمان ها بیان کردند؛ این توانایی ها در شکل زیر نشان داده می شوند. (Peppard and Ward, 2004).



شکل (2-1): توازن IS/IT: قابلیت IS و عملکرد سازمانی (همان منبع)

وو و دیگران<sup>2</sup> (2006) با استفاده از دیدگاه مبتنی بر منابع نشان داده اند که قابلیت های زنجیره ی تامین با بکارگیری فناوری اطلاعات باعث تمایز شرکت نسبت به رقبا شده و غیر قابل تقلید برای رقباست. در این تحقیق تاثیر پیشرفت IT و همراستایی IT بر قابلیت های زنجیره تامین و عملکرد بازاریابی و مالی مورد بررسی قرار گرفته و یافته های آن ها دیدگاه جدیدی در ارزیابی سرمایه گذاری IT در فرآیند زنجیره ی تامین فراهم نموده است. آن ها نقش قابلیت های زنجیره ی تامین را به عنوان متغیری تعدیل کننده بین پیشرفت IT و عملکرد سازمانی بررسی نموده و معتقدند که قابلیت های زنجیره ی تامین قادر هستند تا منابع مرتبط بر IT را به سطح بالاتری از ارزش انتقال دهند. (Wu et al, 2006).

در این پژوهش، درباره ی رویکرد قابلیت های سازمانی بحث می شود و این که سیستم های اطلاعاتی منجر به توان بالقوه ی بالاتری برای کسب مزیت رقابتی از طریق تسهیل در توسعه و بکارگیری قابلیت های سازمانی می شوند. بنابراین روش های مختلفی را که صنایع کوچک و متوسط ممکن است از سیستم های اطلاعاتی برای پرورش، تسهیل، بکارگیری و اجرای منابع خاص، به منظور دستیابی به اهداف استراتژیک خود استفاده نماید، مورد تجزیه و تحلیل قرار داده می شود. برای تسهیل در امر تجزیه و تحلیل بر روی سه نوع قابلیت سازمانی به عنوان منابع بالقوه ی کسب مزیت رقابتی تمرکز می شود: قابلیت های مبتنی بر داده (داده

<sup>1</sup> Peppard and Ward

<sup>2</sup> Wu et al

محور)، قابلیت های مبتنی بر فرآیند (فرآیند محور) و قابلیت های مبتنی بر ستاده (ستاده محور). در نتیجه این تحقیق در تلاش است به سوالات زیر پاسخ دهد:

- آیا سیستم های اطلاعاتی در صنایع کوچک و متوسط منجر به قابلیت های سازمانی در سطح عملیاتی برای کسب مزیت رقابتی می گردند؟
- آیا سیستم های اطلاعاتی در صنایع کوچک و متوسط منجر به قابلیت های مبتنی بر داده می گردند؟
- آیا سیستم های اطلاعاتی در صنایع کوچک و متوسط منجر به قابلیت های سازمانی مبتنی بر فرآیند می گردند؟
- آیا سیستم های اطلاعاتی در صنایع کوچک و متوسط منجر به قابلیت های سازمانی مبتنی بر ستاده می گردند؟
- آیا اولویت بندی شاخص های قابلیت های سازمانی در سطح عملیاتی برای کسب مزیت رقابتی متفاوت است؟