

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



دانشگاه علامه طباطبایی

دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات گرایش سیستم‌های اطلاعاتی پیشرفته

انتخاب مدل کسب و کار الکترونیکی مناسب با استفاده از ارزیابی آمادگی

الکترونیکی سازمان

(مطالعه موردی: شرکت پیمانکاری مهندسی-تدارک-احداث)

محقق

کیوان محیط‌مافی

استاد راهنما

دکتر پیام حنفی‌زاده

استاد مشاور

دکتر محمدرضا تقوا

استاد داور

دکتر محمدتقی تقوی‌فرد

تابستان ۱۳۹۰

تقدیم به دانشجویان و دانش پژوهان

سپاسگزاری

با سپاس از جناب آقای دکتر حنفی‌زاده به پاس راهنمایی و هدایتم در طول مسیر تحقیق
با سپاس از همسرم، به پاس حمایت و پشتیبانی‌ام در طول دوره تحصیل

در محیط پویای امروزی و تنوع شیوه‌های رقابتی، نگاه‌های تجاری درصدد ایجاد تعاملات گسترده با شرکا، ذینفعان و مشتریان خود از طریق بسترهای الکترونیکی و اینترنتی و استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات هستند و در نتیجه، روش‌های سنتی کسب‌وکار، جای خود را به کسب‌وکارهای الکترونیکی، داده‌اند. جهت ورود صحیح به دنیای دیجیتال و استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، هر سازمان نیازمند آن است که خود را به مدل کسب‌وکار الکترونیکی مناسب تجهیز کند. برای این منظور، لازم است که سازمان، از سطح آمادگی الکترونیکی لازم جهت پذیرش مدل کسب‌وکار الکترونیکی انتخابی برخوردار باشد. بنابراین، روشی لازم است که این شرکتها ضمن انتخاب مدل کسب‌وکار الکترونیکی مناسب خود، از میزان آمادگی الکترونیکی خود جهت پذیرش آن مدل نیز آگاه شوند تا با توجه به هزینه‌های بالای استقرار این مدلها، در استقرار آنها با شکست مواجه نگردند.

در این پژوهش، متدولوژی‌ای جهت انتخاب مدل کسب‌وکار الکترونیکی مورد نیاز سازمان با استفاده از شاخصهای ارزیابی آمادگی الکترونیکی در سطح خرد، ارائه می‌شود. بدین منظور، ابتدا با تعیین معیارهای طبقه‌بندی مدل‌های کسب‌وکار، ابعاد چارچوب مورد نظر مشخص می‌گردد. سپس، براساس تحقیق در ادبیات موضوع و تعیین ارتباط منطقی میان مدل‌های کسب‌وکار ژنریک مختلف براساس تعاریف هر یک، سطح استاندارد این معیارها به ازای پنج طبقه‌بندی ژنریک شناخته‌شده معین می‌گردد. در نهایت با برقراری ارتباط منطقی بین شاخصهای ارزیابی کسب و کار الکترونیکی سازمانها و معیارهای طبقه‌بندی مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی، چارچوبی جهت ارزیابی آمادگی سازمانها در پذیرش مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی سازمانی توسعه داده می‌شود.

این متدولوژی، در یک شرکت پیمانکاری عمرانی، اجرا گردید و با گردآوری اطلاعات شاخصها به روشهای میدانی، شاخصها و ابعاد مدل ارزیابی پیشنهادی اندازه‌گیری شد و با مقایسه سطح واقع آمادگی الکترونیکی سازمان و سطح مورد نیاز انواع مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی، مشخص گردید که این سازمان، در بعد «یکپارچگی زنجیره تأمین»، شرایط آمادگی الکترونیکی لازم را برای استقرار مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی استاندارد ندارد. با تحلیل شکاف بین وضعیت فعلی شرکت مورد مطالعه و وضعیت استاندارد جهت استقرار مدل کسب‌وکار الکترونیکی مطابق با ماهیت و صنعت سازمان پیشنهاد گردید که این سازمان با توسعه سیستمهای اطلاعاتی تحت وب، اقدام به یکپارچه‌سازی فرایندهای داخلی و بین سازمانی و بخصوص فرایندهای مرتبط با زنجیره تأمین خود نماید.

کلیدواژه‌ها: فناوری اطلاعات و ارتباطات^۱، مدل کسب‌وکار الکترونیکی^۲، ارزیابی آمادگی الکترونیکی^۳، تحلیل شکاف^۴

پست الکترونیکی: kmohitmafi@yahoo.com

¹ Information and communication Technology

² Electronic business model

³ Electronic readiness assessment

⁴ Gap analysis

فهرست مطالب

فصل ۱. کلیات تحقیق.....	۲
۱-۱. مقدمه.....	۲
۲-۱. بیان مسئله و ضرورت و اهمیت تحقیق.....	۲
۳-۱. اهداف تحقیق.....	۴
۱-۳-۱. اهداف علمی تحقیق.....	۴
۲-۳-۱. اهداف کاربردی تحقیق.....	۵
۴-۱. پرسش‌های تحقیق.....	۵
۱-۴-۱. پرسش اصلی تحقیق.....	۵
۲-۴-۱. پرسش‌های فرعی تحقیق.....	۵
۵-۱. روش‌شناسی.....	۵
۶-۱. روش گردآوری اطلاعات و داده‌ها.....	۷
۷-۱. محدودیتها و تنگناهای پژوهش.....	۷
۸-۱. شرح واژه‌ها و اصطلاحات بکاررفته در تحقیق.....	۷
فصل ۲. مبانی نظری تحقیق.....	۱۰
۱-۲. مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی.....	۱۰
۱-۱-۲. تعریف مدل کسب‌وکار.....	۱۳
۲-۱-۲. تعریف مدل کسب‌وکار الکترونیکی.....	۱۵
۳-۱-۲. آنتولوژی‌های مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی.....	۱۷
۴-۱-۲. طبقه‌بندی مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی.....	۲۵
۲-۲. ارزیابی آمادگی الکترونیکی.....	۳۵
۱-۲-۲. تعریف آمادگی الکترونیکی.....	۳۶
۲-۲-۲. سطوح مختلف آمادگی الکترونیکی.....	۳۸

۴۰	ابزارهای سنجش آمادگی الکترونیکی	۳-۲-۲
۴۴	انتخاب EBM ها و سنجش آمادگی الکترونیکی	۳-۲
۴۷	فصل ۳. ارائه مدل تحقیق و روش اجرای آن	
۴۹	توسعه ابعاد مدل	۱-۳
۴۹	شناسایی معیارهای اصلی طبقه بندی EBM ها	۱-۱-۳
۵۳	معیارهای ارزیابی مدل‌های کسب و کار الکترونیکی بالقوه	۲-۱-۳
۵۷	مأموریت سازمان به عنوان معیار استراتژیک در انتخاب مدل‌های کسب و کار الکترونیکی	۳-۱-۳
۵۹	توسعه شاخصهای مدل	۲-۳
۵۹	انتخاب مدل ارزیابی آمادگی الکترونیکی	۱-۲-۳
۶۰	تخصیص شاخصهای ارزیابی آمادگی الکترونیکی منتخب به ابعاد مدل	۲-۲-۳
۶۲	توسعه مدل جامع	۳-۲-۳
۶۹	نهایی سازی مدل	۳-۳
۶۹	مرحله اول: شناسایی EBM های بالقوه	۱-۳-۳
۷۲	مرحله دوم: انتخاب EBM های مناسب و تحلیل شکاف	۲-۳-۳
۷۶	مراحل پیاده سازی و اعتبارسنجی مدل	۴-۳
۷۶	فاز یکم: تعیین ماهیت صنعت و نوع سازمان (شناسایی EBM بالقوه)	۱-۴-۳
۷۷	فاز دوم: سنجش آمادگی الکترونیکی سازمان (جهت انتخاب EBM مناسب)	۲-۴-۳
۷۸	فاز سوم: انتخاب EBM مناسب و تحلیل شکاف	۳-۴-۳
۸۲	فصل ۴. تجزیه و تحلیل آماری یافته های تحقیق	
۸۲	طریقه محاسبه ابعاد مدل	۱-۴
۸۲	گام ۱- سازگاری مقادیر شاخصها	۱-۱-۴
۸۲	گام ۲- تبدیل مقادیر کیفی شاخصها به مقادیر کمی	۲-۱-۴
۸۳	گام ۳- استانداردسازی مقادیر کمی شاخصها	۳-۱-۴

۴-۱-۴	گام ۴- محاسبه مقدار نهایی هر شاخص (تجمیع پاسخهای هر پرسش).....	۸۳
۵-۱-۴	گام ۵- محاسبه مقدار بعد (تجمیع شاخصهای هر بعد).....	۸۳
۶-۱-۴	گام ۶- تبدیل مقدار هر شاخص به مقیاس کیفی سه سطحی.....	۸۴
۲-۴	نتایج حاصل از پیاده‌سازی مدل (مورد مطالعه).....	۸۵
۱-۲-۴	فاز یکم: تعیین ماهیت صنعت و نوع سازمان (شناسایی EBM بالقوه).....	۸۸
۲-۲-۴	فاز دوم: سنجش آمادگی الکترونیکی سازمان (جهت انتخاب EBM مناسب).....	۸۹
۳-۲-۴	فاز سوم: انتخاب مدل کسب‌وکار الکترونیکی مناسب و تحلیل شکاف.....	۹۰
۵	فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری.....	۹۶
۱-۵	نتایج حاصل.....	۹۷
۲-۵	پیشنهادات.....	۹۸
پیوستها	۹۹
I	لیست کامل شاخصهای مدل ارزیابی آمادگی الکترونیکی حنفی‌زاده و همکاران (۲۰۰۹).....	۹۹
II	لیست بازنگری‌شده شاخصهای مدل ارزیابی آمادگی الکترونیکی مرجع.....	۱۰۳
III	ماتریس تخصیص شاخصهای منتخب ERA با معیارهای طبقه‌بندی EBMها.....	۱۰۹
IV	لیست شاخصهای نهایی هر معیار به همراه پرسشنامه طراحی‌شده.....	۱۱۰
کتابنامه	۱۱۲

فهرست تصاویر و نمودارها

- شکل ۱-۱- مراحل کلی تحقیق ۶
- شکل ۲-۱- مراحل توسعه مدل چندوجهی ارزیابی آمادگی کسب و کار الکترونیکی سازمان ۶
- شکل ۱-۲- سلسله مراتب مفهوم مدل کسب و کار ۱۱
- شکل ۲-۲- چارچوب تعریف مدل کسب و کار ۱۵
- شکل ۳-۲- اجزای مدل‌های کسب و کار همل ۱۸
- شکل ۴-۲- مفهوم مدل کسب و کار ۱۹
- شکل ۵-۲- سطوح و اجزای مدل‌های کسب و کار از نظر ویل و ویتال (۲۰۰۱ و ۲۰۰۲) ۲۱
- شکل ۶-۲- اجزای مدل‌های کسب و کار براساس آنتولوژی هدمن و کالینگ (۲۰۰۳) ۲۴
- شکل ۷-۲- مدل مفهومی ارزیابی سطح آمادگی الکترونیکی سازمانها و بنگاه‌های کسب و کار ۴۳
- شکل ۱-۳- مراحل کلی تحقیق ۴۷
- شکل ۲-۳- گردش کار تحقیق ۴۸
- شکل ۳-۳- چارچوب تعریف مدل کسب و کار ۴۹
- شکل ۴-۳- تفکیک کلی مدل‌های کسب و کار الکترونیکی بر اساس دو معیار یکپارچگی ارزش و کنترل اقتصادی ۵۴
- شکل ۵-۳- طبقه‌بندی تیمرز بر اساس دو معیار یکپارچگی عملیاتی و درجه نوآوری ۵۵
- شکل ۶-۳- طبقه‌بندی مدل‌های کسب و کار به چهار قطب الکترونیکی ۵۶
- شکل ۷-۳- معادله و ماتریس نحوه تعیین ارتباط میان شاخصهای ERA و معیارهای طبقه‌بندی EBM ها ۶۱
- شکل ۸-۳- چارچوب نهایی مدل انتخاب EBM مناسب برای سازمانها ۷۰
- شکل ۹-۳- مقیاس لیکرت ۷۱
- شکل ۱۰-۳- گردش کار نهایی مدل انتخاب EBM های مناسب سازمان براساس ERA ۷۵
- شکل ۱۱-۳- فازها و گامهای پیاده سازی مدل ۷۶
- شکل ۱۱-۳- فاز ۱: تعیین EBM های استاندارد مرتبط با ماهیت سازمان (EBM های استاندارد بالقوه) ۷۷
- شکل ۱۲-۳- فاز ۲ و ۳: ERA سازمان جهت تجویز EBM های مناسب و تحلیل شکاف ۷۹
- شکل ۱-۴- نمودار رادار مقایسه بین وضعیت سازمان مورد مطالعه و سطح استاندارد مدل تدارکات الکترونیکی ۹۲
- شکل ۲-۴- نمودار رادار مقایسه بین وضعیت سازمان مورد مطالعه و سطح استاندارد مدل کل بنگاه ۹۲
- شکل ۳-۴- نمودار رادار مقایسه بین وضعیت سازمان مورد مطالعه و سطح استاندارد مدل سازنده ۹۳
- شکل ۴-۴- نمودار رادار مقایسه بین وضعیت پذیرش سازمان مورد مطالعه و سطح استاندارد مدل کانال توزیع ۹۳

فهرست جداول

- جدول ۱-۲- عمده تحقیقات در زمینه مدل‌های کسب‌وکار..... ۱۱
- جدول ۲-۲، اجزای مدل کسب‌وکار..... ۱۷
- جدول ۳-۲، اجزای مدل کسب‌وکار آلت و زیمرمن..... ۲۰
- جدول ۴-۲- اجزای مدل‌های کسب‌وکار از دیدگاه آفو و توسی (۲۰۰۱)..... ۲۰
- جدول ۵-۲، چارچوب اجزای مدل پاتلی و گیاگلیس (۲۰۰۳)..... ۲۲
- جدول ۶-۲- آنتولوژی مدل‌های کسب‌وکار..... ۲۳
- جدول ۷-۲- طبقه‌بندی مدل‌های کسب‌وکار تیمرز (۱۹۹۸)..... ۲۶
- جدول ۸-۲- انواع مدل‌های کسب‌وکار اتمیک..... ۲۷
- جدول ۹-۲- طبقه‌بندی مدل کسب‌وکار الکترونیکی اپلگیت (۲۰۰۱)..... ۲۹
- جدول ۱۰-۲- طبقه‌بندی مدل کسب‌وکار الکترونیکی اپلگیت (۲۰۰۱)..... ۳۱
- جدول ۱۱-۲- طبقه‌بندی مدل‌های کسب‌وکار براساس لاودن و تراور (۲۰۰۸)..... ۳۳
- جدول ۱۲-۲- طبقه‌بندی مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی راپا (۲۰۱۰)..... ۳۴
- جدول ۱۳-۲- عمده ERAM‌های مهم با بررسی سطح و حوزه ارزیابی..... ۴۰
- جدول ۱۴-۲- مقایسه ابعاد مدل‌های ارزیابی آمادگی الکترونیکی در سطح خرد..... ۴۴
- جدول ۱-۳- چکیده‌ای از تحقیقات موجود در مورد معیارهای طبقه‌بندی مدل‌های کسب‌وکار..... ۵۱
- جدول ۲-۳- ماتریس ارتباط شاخصهای ارزیابی آمادگی الکترونیکی با معیارهای طبقه‌بندی EBM‌ها..... ۶۱
- جدول ۳-۳: ارتباط منطقی میان طبقه‌بندی‌های شناخته‌شده مدل‌های کسب‌وکار..... ۶۲
- جدول ۴-۳- تعیین سطح استاندارد معیارهای مدل برای طبقه‌بندی هایس و فینگان..... ۶۴
- جدول ۵-۳- تعیین نوع صنعت هایس و فینگان..... ۶۴
- جدول ۶-۳- تعیین سطح استاندارد معیارهای مدل برای طبقه‌بندی ویل و ویتال..... ۶۵
- جدول ۷-۳- تعیین نوع صنعت طبقه‌بندی ویل و ویتال..... ۶۶
- جدول ۸-۳- تعیین سطح استاندارد معیارهای مدل برای طبقه‌بندی راپا..... ۶۶
- جدول ۹-۳- تعیین نوع صنعت طبقه‌بندی راپا..... ۶۷
- جدول ۱۰-۳- تعیین سطح استاندارد معیارهای مدل برای طبقه‌بندی لیندر و کانترل..... ۶۷
- جدول ۱۱-۳- تعیین نوع صنعت طبقه‌بندی لیندر و کانترل..... ۶۷
- جدول ۱۲-۳- تعیین سطح استاندارد معیارهای مدل برای طبقه‌بندی اپلگیت..... ۶۸
- جدول ۱۳-۳- تعیین نوع صنعت طبقه‌بندی اپلگیت..... ۶۸

- جدول ۳-۱۴- تبدیل امتیاز بعد کنترل اقتصادی به سه سطح کیفی ۷۱
- جدول ۳-۱۵- تبدیل امتیاز بعد منبع یابی به چهار سطح کیفی ۷۱
- جدول ۳-۱۶- نتایج حاصل از اندازه گیری ابعاد مدل در یک شرکت فرضی ۷۳
- جدول ۳-۱۷- مدل‌های کسب و کار الکترونیکی منطبق با سطح آمادگی یک شرکت فرضی ۷۳
- جدول ۳-۱۸- مقایسه سطح استاندارد مدل کسب و کار با سطح آمادگی سازمان فرضی ۷۴
- جدول ۴-۱: شرایط انتخاب پرسش‌شوندگان ۸۵
- جدول ۴-۲: نرخ توزیع و بازگشت پرسشنامه ۸۶
- جدول ۴-۳- جزئیات نتایج حاصل از نظرسنجی به روش پرسشنامه‌ای ۸۶
- جدول ۴-۴: خلاصه نتیجه مصاحبه در زمینه مأموریت اصلی سازمان ۸۸
- جدول ۴-۵- نتایج ابعاد مرحله نخست ۸۹
- جدول ۴-۶- EBM‌های بالقوه حاصل از نتایج فاز نخست ۸۹
- جدول ۴-۷- نتایج ابعاد مرحله دوم ۹۱
- جدول ۴-۸- EBM‌های قابل پیشنهاد ۹۱
- جدول ۴-۹- ریز نتایج شاخصهای بعد یکپارچگی زنجیره تأمین در سازمان مورد مطالعه ۹۴
- جدول ۴-۱۰- ریز نتایج شاخصهای بعد یکپارچگی عملیاتی در سازمان مورد مطالعه ۹۴

علائم و اختصارات

در این پایان‌نامه، به منظور سهولت و کوتاه‌تر شدن متن، از اختصارات زیر استفاده شده است:

فناوری اطلاعات و ارتباطات (Information and communication technology)	ICT (فاوا)
کسب‌وکار الکترونیکی	E-business
تجارت الکترونیکی	E-commerce
مدل کسب‌وکار الکترونیکی (Electronic business model)	EBM
ارزیابی الکترونیکی	E-readiness
مدل ارزیابی آمادگی الکترونیکی (E-readiness assessment model)	ERAM
برنامه‌ریزی منابع سازمانی	ERP
سازمانهای کوچک و متوسط (Small and medium sized enterprises)	SME
مهندسی - تدارک - احداث	EPC

فصل يكم:

كليات تحقيق

فصل ۱. کلیات تحقیق

۱-۱. مقدمه

در محیط پویای امروزی و تنوع شیوه‌های رقابتی، بنگاه‌های تجاری درصدد ایجاد تعاملات گسترده با شرکا، ذینفعان و مشتریان خود از طریق بسترهای الکترونیکی و اینترنتی و استفاده از ICT هستند و در نتیجه، روش‌های سنتی کسب‌وکار، جای خود را به کسب‌وکارهای الکترونیکی، داده‌اند.

امروزه از طرف سرمایه‌گذاران، کارکنان، مشتریان، تأمین‌کنندگان، دولت‌ها و رقبا، فشارهای زیادی بر مدیران عالی جهت استفاده از فناوری‌های اطلاعات در کسب‌وکار سازمانها تحمیل می‌شود (Weill & Vitale, 2001).

توربان و همکاران (۲۰۰۶)، فشارهای کسب‌وکار عمده بر سازمانها را در سه طبقه فشارهای بازار و اقتصادی، فشارهای اجتماعی و محیطی و فشارهای فناوری بررسی کرده‌اند و پاسخهای سازمان در قبال این فشارها را در ۵ بخش عمده سازمان تصویر کردند که شامل مدیریت فرایندهای کسب‌وکار، استراتژی سازمان، فناوری اطلاعات، ساختار و فرهنگ سازمانی و افراد و نقش‌ها می‌باشد. این نشان‌دهنده آن است که فناوری اطلاعات، نقش عمده‌ای در رفع فشارهای کسب‌وکار سازمانی دارد (Turban, King, Lee, Warkentin, & Chung, 2006). در واقع، فناوریهای اطلاعاتی، به شرکتها کمک می‌کند که به سطوح جدید رقابت و کارایی دست یابند در صورتی که یک مدل کسب‌وکار الکترونیکی متناسب، در آن سازمانها پیاده گردد (ایمانی، ۱۳۸۷).

۲-۱. بیان مسئله و ضرورت و اهمیت تحقیق

علیرغم وابستگی زیاد سازمانها به فناوری اطلاعات، تحقیقات نشان می‌دهد که نرخ موفقیت این پروژه‌ها در سازمان ۲۰ تا ۵۰ درصد می‌باشد. بسیاری از شرکتها، حتی باوجود داشتن ابزارهای لازم جهت تجارت الکترونیک، تغییری در فروش و سود خود شاهد نبوده‌اند (هوسی، ۱۳۸۳). این درحالی است که هزینه‌های

سرمایه‌ای بسیاری در سازمانها صرف موضوعات فناوری اطلاعات می‌شود. به همین دلیل ارائه راهکاری که مدیران و سیاست‌گذاران را در بکارگیری بهینه ICT، با توجه به تجزیه و تحلیل نقاط قوت و ضعف سازمانشان کمک کند، الزامی است.

بویت و بویت^۵ (۱۹۹۵)، ضمن تأکید بر سرعت بالای تغییرات در بازار کسب‌وکار، اظهار می‌دارند که به منظور موفقیت (یا حتی بقا) در این محیط پویا، سازمانها نه تنها باید فرایندها و واحدهای غیرسودآور خود را حذف کنند، بلکه فرایندهای نوآوری^۶ را باید در اختیار بگیرند که در واقع پاسخی به محیط می‌باشد. بسیاری از این پاسخها را می‌توان با بکارگیری کسب‌وکار الکترونیکی تسهیل نمود. بنابراین، کسب‌وکار الکترونیکی، به عنوان یک ضرورت، دارای مزایای بسیار زیادی برای جامعه، سازمان و مشتریان می‌باشد (حنفی‌زاده & رضایی، ۱۳۸۶).

براساس تحقیقات صورت‌گرفته، فقدان وجود یک مدل کسب‌وکار کارآمد یکی از مهمترین عوامل شکست شرکتها در استفاده از اینترنت و کسب‌وکار الکترونیکی بوده است (Laudon & Traver, 2008). بنابراین، اولین اقدام شرکتها در حرکت به سمت کسب‌وکار الکترونیکی، تعیین مدل مناسب کسب‌وکار الکترونیکی با توجه به ویژگی‌های سازمانی و محیطی می‌باشد (Linder & Cantrell, 2000). از طرفی، نتایج تحقیقات صورت‌گرفته نشان‌دهنده آن است که انتخاب اشتباه مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی بدون توجه به وضعیت فناوری اطلاعات سازمان و شرایط محیطی سازمان، مهمترین مانع گسترش تجارت الکترونیکی بوده است (Debreceeny, Putterill, Tung, & Gilbert, 2003). صاحب‌نظران امر، متفق‌القول، علت شکست بیشتر سرمایه‌گذاری‌های صورت‌گرفته در محیط کسب‌وکار الکترونیکی را عدم شناخت و ایجاد مدل کسب‌وکار الکترونیکی نامناسب دانسته‌اند (Ammit & Zott, 2001).

با توجه به بالا بودن تحولات سازمانی ناشی از استقرار کسب و کار الکترونیکی و همچنین برآورد نزدیک به ۵۰ مدل کسب‌وکار (Lam & Harrison-Walker, 2003) که نشان از گستردگی و تنوع بالای این مدلها و پیچیدگی انتخاب آنها می‌باشد، لازم است:

- در ابتدای امر، مطابق یک چارچوب و متدولوژی مشخص و مناسب و براساس مجموعه شاخصهای مدون و شفاف، آمادگی الکترونیکی سازمان در پذیرش و پیاده‌سازی مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی، سنجیده شود.

- سپس، براساس نتایج این سنجش، مدل یا مدل‌های کسب و کار الکترونیکی مناسبی را مطابق با نیازمندیها کسب‌وکار و آمادگی الکترونیکی سازمان جهت پذیرش و استقرار آن، انتخاب کرد تا ریسک شکست آن پایین بیاید.

⁵ Bovit & Bovit

⁶ innovation

- و در صورتی که سازمان، آمادگی پذیرش و استقرار مدل کسب‌وکار الکترونیکی مورد نظر خود را ندارد، مطابق این چارچوب سنجش، نقاط ضعف سازمان جهت رفع، مشخص گردد.

همچنین، برای بیشتر سازمانها، استفاده از کسب‌وکار الکترونیکی مناسب، یک مسیر تحولی است که شامل پذیرش تکنولوژی‌های جدید، مهندسی مجدد فرایندهای کسب‌وکار و سازماندهی مجدد مدیریت می‌باشد که در صورت عدم پشتیبانی و مدیریت صحیح، باعث ایجاد آشفتگی و تلاطم در سازمان می‌گردد (Lai & Ong, 2010). بنابراین این مسئله می‌تواند صورت دیگری نیز داشته باشد و آن وقتی است که سازمان، یک مدل کسب‌وکار الکترونیکی با توجه به چشم‌انداز، مأموریت و اهداف خود را انتخاب کرده باشد و خود را ملزم به پیاده‌سازی آن بداند. پس لازم است قبل از پیاده‌سازی، بلوغ الکترونیکی خود را مورد ارزیابی قرار دهد و آمادگی خود را در سطوح مختلف پذیرش و بکارگیری مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی بسنجد تا با شناسایی نقاط ضعف و قوت خود، از آمادگی خود برای پذیرش مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی، مطلع شود. بنابراین باز هم، ضروری است میزان آمادگی الکترونیکی سازمان، بوسیله چارچوب ارزیابی مشخصی، سنجیده شود تا فاصله سازمان از جنبه‌های مختلف، با مدل کسب‌وکار الکترونیکی انتخاب شده مشخص گردد.

یکی از زمینه‌های مطالعه آمادگی الکترونیکی، مدل‌های مربوط به سنجش آمادگی سازمانها است که به دلیل بهبود رقابت و دستیابی به مشتریان و بازارهای جدید، توجه خاصی به تجارت الکترونیکی دارند. منظور از آمادگی الکترونیکی، میزان دسترسی و استفاده از ICT است که کیفیتی از آمادگی جامعه یا سازمان برای استفاده از فناوری‌های الکترونیکی می‌باشد (Bridges, 2005). آمادگی الکترونیکی در سطح کلان به معنی ارزیابی کشورها و دولت‌ها در سطح ملی و بین‌المللی و در سطح خرد، مربوط به ارزیابی سازمانها، سیستم‌های اجتماعی و مؤسسات و تشکیلات اقتصادی و سطوح فردی (مصرف‌کنندگان) می‌باشد (Hanafizadeha, Hanafizadeh, & Khodabakhshi, 2009). کمبود مدل‌های ارزیابی آمادگی الکترونیکی سازمانها در سطح خرد (Hanafizadeha, Hanafizadeh, & Khodabakhshi, 2009) به خصوص جهت انتخاب و پیاده‌سازی مدل‌های کسب‌وکار مناسب، انگیزه مناسب دیگری، برای تعریف این تحقیق می‌باشد.

در نهایت اینکه، اهمیت دیگر این تحقیق در این است که مدل حاصل از آمادگی الکترونیکی سازمان جهت انتخاب کسب‌وکار الکترونیکی، در محیط یک سازمان، بصورت واقعی پیاده‌سازی شود و نتایج آن گزارش شود.

۳-۱. اهداف تحقیق

۱-۳-۱. اهداف علمی تحقیق

- ارائه مدلی جهت انتخاب EBM‌های مناسب سازمان
- ارائه چارچوبی جهت تعیین سطح استاندارد پذیرش EBM‌های ژنریک

۱-۳-۲. اهداف کاربردی تحقیق

- یافتن مدل کسب‌وکار الکترونیکی مناسب برای سازمان مورد مطالعه از طریق مدل ارائه‌شده
- یافتن فاصله سازمان مذکور با مدل کسب‌وکار الکترونیکی مطلوب با توجه به مدل مذکور

۱-۴-۴. پرسش‌های تحقیق

۱-۴-۱. پرسش اصلی تحقیق

- آیا می‌توان مدل یا مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی مناسبی را با توجه به ارزیابی سطح آمادگی الکترونیکی سازمانها، تجویز نمود؟

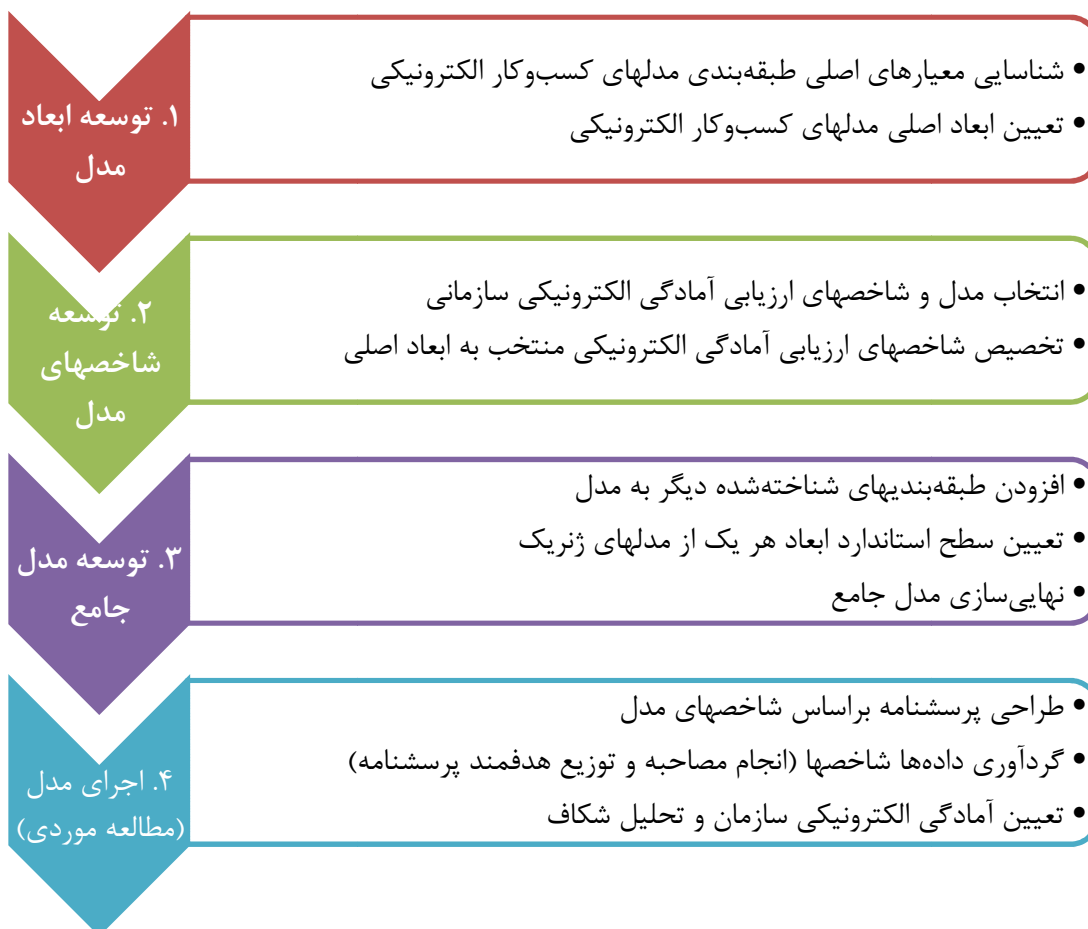
۱-۴-۲. پرسش‌های فرعی تحقیق

- سطح استاندارد مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی ژنریک به ازای ابعاد مدل ارزیابی، چه میزان است؟
- چگونه می‌توان فاصله میان وضعیت موجود آمادگی الکترونیکی سازمان و وضعیت ایده‌آل آن را جهت پیاده‌سازی مدل کسب‌وکار الکترونیکی مورد نظر، تعیین کرد؟

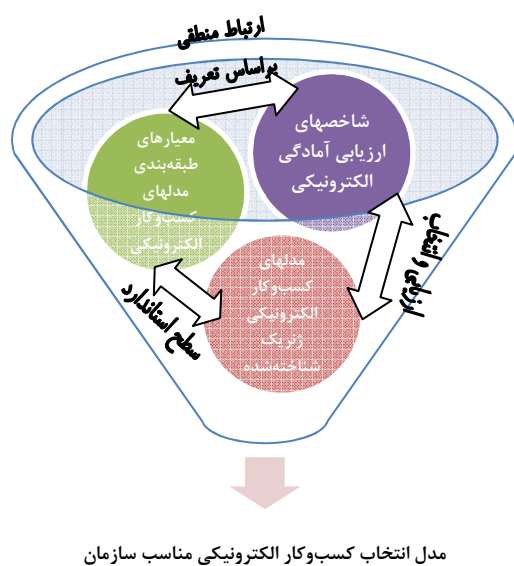
۱-۵. روش‌شناسی

در شکل ۱-۱، به مراحل کلی تحقیق اشاره شده است. روش این پژوهش، از نوع توصیفی-پیمایشی می‌باشد. سطح استاندارد هر طبقه از مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی، براساس مطالعات کتابخانه‌ای و از مجلات و مقالات معتبر استخراج می‌شود. همچنین در این پژوهش، از روش تحقیق پیمایشی برای اندازه‌گیری سطح آمادگی الکترونیکی شرکت مورد مطالعه، مطابق با شاخصهای مدل ارزیابی استفاده خواهد شد. قابل ذکر است که با توجه به نیاز تحقیق، لازم است شاخصهای اولیه را پالایش کرد و در صورت نیاز، با تحقیق در ادبیات موضوع، شاخصهای دیگری را به مدل اضافه کرد.

در این تحقیق، با یافتن ارتباط منطقی میان معیارهای مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی و شاخصهای ارزیابی آمادگی الکترونیکی سازمانها و تعیین سطح استاندارد این معیارها به ازای مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی ژنریک شناخته‌شده، به دنبال ارائه چارچوبی جهت تجویز مدلی مناسب برای سازمانها هستیم (شکل ۱-۲).



شکل ۱-۱- مراحل کلی تحقیق



شکل ۲-۱- مراحل توسعه مدل چندوجهی ارزیابی آمادگی کسب و کار الکترونیکی سازمان

۶-۱. روش گردآوری اطلاعات و داده‌ها

در این تحقیق، از روش کتابخانه ای (ابزارهای اکتشافی مانند کتاب ها، مقالات، پایان نامه ها، گزارشات، متون دیجیتال و ...) جهت جمع آوری اطلاعات مربوط به مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی و پیشینه‌ی تحقیق و مطالعات مرتبط استفاده می‌شود.

بر اساس الگوبرداری صورت گرفته در محیط‌هایی که مدل‌های کسب‌وکار با موفقیت پیاده‌سازی شده‌اند و نیز تحقیقات مدون موجود، حداقل‌های هر معیار گردآوری شود. همچنین جهت مطالعه موردی، از مستندات و مدارک و اطلاعات شرکت پیمانکاری مذکور، مصاحبه با مدیران و کارشناسان آن شرکت جهت بررسی و آشنایی بیشتر با ویژگی‌های کلی سازمان استفاده می‌شود.

جامعه آماری این تحقیق، کارشناسان و مدیران شرکت پیمانکاری مورد مطالعه خواهد بود. در تحقیق پیمایشی، کلیه کارشناسان و مدیران شرکت مورد مطالعه، بسته به موضوع پیمایش، مورد نظرسنجی واقع می‌شوند.

۷-۱. محدودیتها و تنگناهای پژوهش

- کمبود منابع علمی در زمینه ارزیابی آمادگی الکترونیکی در سطح خرد
- محدودیت در منابع علمی تحقیق و نبود اطلاعات لازم در زمینه سطوح استاندارد EBM ها به دلیل نبودن موضوع
- مشکلات عمومی موجود در زمینه تحقیق پیمایشی (میزان تکمیل پرسشنامه‌ها و...)

۸-۱. شرح واژه‌ها و اصطلاحات بکاررفته در تحقیق

- کسب‌وکار الکترونیکی: کسب‌وکار الکترونیکی، عبارت است از کسب مشتریان و دیگر بنگاه‌های کسب‌وکار، جهت مبادله تجاری از طریق مکانیزه کردن تراکنشها، مبادلات، ارتباطات و تعاملات با استفاده از تکنولوژی‌های ارتباطی و کامپیوتری می‌باشد (Andrew et al, 2006).
- مدل کسب‌وکار الکترونیکی (EBM): توصیفی از نقشها و روابط میان مشتریان، مصرف‌کنندگان، شرکا و تأمین‌کنندگان است که به دنبال تعیین و تشخیص جریانهای اصلی محصول، اطلاعات و پول و شناسایی مزایای اصلی برای سهامداران و شرکت‌کنندگان در کسب‌وکار می‌باشد که با استفاده از اینترنت برای انجام تعاملات و خلق ارزش برای مشتری و دیگر ذینفعان، عمل می‌کند (Currie, 2004).