

بررسی اقدامات مدیریت زنجیره تامین بر بهبود عملکرد با نقش میانجی اشتراک اطلاعات در صنعت بانکداری

قاسم شیبانی تدرجی

دانشجوی کارشناسی ارشد، مهندسی صنایع، دانشکده مهندسی شهید نیکبخت، دانشگاه سیستان و بلوچستان،
زاهدان، ایران.

نام نویسنده مسئول:

قاسم شیبانی تدرجی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱/۶

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۳/۲۷

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی اقدامات مدیریت زنجیره تامین بر بهبود عملکرد با نقش میانجی اشتراک اطلاعات در صنعت بانکداری است. روش تحقیق توصیفی-همبستگی است و از نظر هدف کاربردی و از نظر مقطعی می باشد. جامعه پژوهش حاضر کارکنان بانک ... می باشد که از تعداد ۲۱۸ نفر می باشد که با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۱۴۰ پرسشنامه توزیع شد. روش گردآوری اطلاعات مطالعات کتابخانه ای و میدانی است و جهت سنجش متغیرها از پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه مدیریت زنجیره تامین از ۲۰ گویه و ۴ خرده مقیاس زیرساخت های سازمانی (۴ سوال)، تکنولوژی اطلاعات (۷ سوال)، سیستم پشتیبانی تصمیم گیری (۴ سوال) و روابط بین سازمانی (۵ سوال) تشکیل شده است پرسشنامه بهبود عملکرد بانک توسط فرحناک در سال ۱۳۹۳ ساخته شده است و دارای ۱۶ سوال در ۳ مولفه سودآوری (۲ سوال)، امنیت مشتری (۵ سوال) و رضایت مشتری (۹ سوال) تشکیل شده است و اشتراک دانش با پرسشنامه اشتراک دانش کونلی (۲۰۱۲) سنجیده می شود که شامل ۵ سوال پنج گزینه ای است و جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار spss و pls استفاده شد که طبق نتایج حاصل از پژوهش، مدیریت زنجیره تامین بر بهبود عملکرد با نقش میانجی اشتراک اطلاعات در صنعت بانکداری تاثیر دارد. زیرساخت های سازمانی بر بهبود عملکرد در صنعت بانکداری تاثیر دارد. تکنولوژی اطلاعات بر بهبود عملکرد در صنعت بانکداری تاثیر دارد. سیستم پشتیبانی تصمیم گیری بر بهبود عملکرد در صنعت بانکداری تاثیر دارد. روابط بین سازمانی بر بهبود عملکرد در صنعت بانکداری تاثیر دارد.

واژگان کلیدی: اقدامات مدیریت زنجیره تامین، بهبود عملکرد، اشتراک اطلاعات، صنعت بانکداری.

مقدمه

مدیریت زنجیره تأمین یکی از قدرتمندترین پارادایم‌های عملیاتی برای بهبود مزیت رقابتی سازمان تولیدی و خدماتی محسوب می‌شود. با روند کنونی، دیگر امروزه سازمان‌ها به تنهایی مهم نیستند، بلکه ایجاد ارزش افزوده در زنجیره تأمین و مدیریت آن دارای اهمیت فزاینده می‌باشد. از سوی دیگر، با افزایش جهانی سازی و رقابت در سطح بین الملل و ورود فناوری‌های جدید مانند فناوری اطلاعات، دیگر بسیاری از سیاست‌ها و تجارب گذشته کارایی لازم را ندارند. می‌توان گفت امروزه همه سازمان‌ها به نوعی در معرض تحولات فناوری اطلاعات قرار دارند و جلوه‌ای کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات، در کلیه اوزدهای زنجیره تأمین از جمله به اشتراک گذاری اطلاعات مابین تأمین‌کنندگان، تولیدکنندگان و عرضه‌کنندگان به امری ضروری مبدل شده است. همچنین، به واسطه حساسیت‌های قیمتی و رقابتی، امروزه اعضای زنجیره تأمین به سمت رفتار ای مشارکتی و گروهی پیش رفته‌اند تا بتوانند با اشتراک و ائتلاف بهتر، زنجیره تأمین کارتری را شکست داده و از ثمرات آن بهره‌مند شوند. مدیریت کارآمد زنجیره تأمین SCM به یک شیوه ارزشمند و بالقوه برای تأمین مزیت رقابتی و بهبود عملکرد سازمانی بدل شده است زیرا رقابت دیگر بین سازمانها وجود ندارد بلکه رقابت میان زنجیره‌های عرضه است [۱].

زنجیره تأمین یکی از فرایندهایی است که از طریق اشتراک اطلاعات حاصل شده و به عکس العمل‌های مشتری بر می‌گردد. اطلاعات شخصی و محرمانه‌ای که معمولاً در طی عملیات چرخه تأمین مورد استفاده قرار می‌گیرند حفظ کیفیت آن‌ها از ایجاد تغییر، مسیله‌ای بسیار مهم می‌باشد [۲].

در بازار رقابتی موجود، بنگاه‌های اقتصادی و تولیدی علاوه بر توجه به شرکت و منابع داخلی، خود را ملزم به مدیریت و نظارت بر منابع و عناصر مرتین در خارج از شرکت نموده‌اند. بر این اساس، فعالیت‌هایی نظیر تهیه مواد، تولید، نگهداری و انبارداری کالا، کنترل موجودی، توزیع، تحویل و خدمت به مشتریان که پیش از این در سطح شرکت انجام می‌پذیرفت، در حال حاضر به سطح زنجیره تأمین منتقل شده است. در این میان، یکپارچگی زنجیره تأمین، به عنوان عاملی مهم در ایجاد هماهنگی و همکاری میان عناصر مختلف زنجیره تأمین، نقشی حیاتی در بهبود عملکرد شرکت‌های موجود در زنجیره تأمین یافته است. یکپارچگی زنجیره تأمین فرصت‌های عمده‌ای برای شرکت فرا هم می‌سازد تا سطح عملکرد و موقعیت بازار خود را ارتقا دهد. امروزه، زنجیره تأمین به عنوان یک اصل مهم مورد توجه مدیران شرکت‌ها قرار گرفته است و مدیران علاوه بر تمرکز بر فعالیت‌های داخلی شرکت خود، در پی برقراری روابط بلندمدت و مبتنی بر تعهد و اعتماد با تأمین‌کنندگان و مشتریان خود هستند. راهبرد یکپارچگی زنجیره تأمین می‌تواند با راهبرد رقابتی شرکت یکسو شود و مجموعه‌ای از راهبردهای مفید فراهم شود.

زنجیره تأمین را می‌توان به عنوان یک فرآیند کنش متقابل و همکاری تعریف نمود که در آن شرکت‌های موجود در یک زنجیره تأمین به شیوه‌ای مشارکتی با یکدیگر کار می‌کنند تا پیامدهای متقابلاً مقبول کسب نمایند. در واقع، شرکت‌هایی که در ابتدا به صورت مستقل و مجزا فعالیت می‌نمودند، جهت کسب مزایای عملکردی بهتر، تلاش می‌کنند تا با سایر عناصر زنجیره تأمین همکاری نمایند. یک شرکت می‌تواند از طریق یکپارچگی نظاممند زنجیره تأمین، منابع خاص عملیاتی و دانش فناوری خود را در داخل سازمان و با سازمان‌های دیگر تسهیم نماید و از این طریق عملیات مدیریت زنجیره تأمین شرکت را ارتقا دهد. در واقع، موفقیت عملیات مدیریت زنجیره تأمین در بهبود عملکرد، در گرو برقراری یکپارچگی در داخل یک شرکت و یکپارچگی خارجی با تأمین‌کنندگان و مشتریان است. در محیط تجاری کنونی، رقابت دیگر بین سازمان‌ها نیست، بلکه بین زنجیره تأمین آن‌هاست. سازمان‌ها، به عنوان بخشی از زنجیره تأمین، به طور فزاینده‌ای در این فکرند که می‌بایست برای انعکاس سریع تغییرات بازار، با سایر زنجیره‌های تأمین رقابت کنند [۳].

در واقع، زنجیره تأمین در میان تعداد زیادی از شرکا بصورت پویا و پیچیده در حال فعالیت می‌باشد. بمنظور پاسخگویی به این چالش، مدیریت زنجیره تأمین مفهوم و ابزار است در دست شرکت اصلی تا بتواند شرکای تجاری خود را بنحوی مدیریت کند که همکاری‌های بلندبیشتری در آینده حاصل گردد [۴].

تئوری تبادل اجتماعی استدلال می‌کند که در ورای تعامل افراد یا گروه‌ها با یکدیگر، انتظار و توقع پاداش وجود دارد. این تئوری فرض می‌کند که نگرش‌ها و رفتار می‌توانند بر مبنای پاداش‌های حاصله از تعامل منهای هزینه‌های حاصله از تعامل، ارزیابی شوند. در زمینه زنجیره تأمین، یک تأمین‌کننده بر مبنای سیاست‌های مشارکتی همکاری دو جانبه‌ای را با تولیدکننده

شکل می‌دهد و انتظار دارد که در آینده عوایدی را از طرف تولید کننده حاصل کند. با توجه به مبانی نظری نظریه تبادل اجتماعی در حوزه زنجیره تأمین، بنظر می‌رسد که متغیرهای فعال در مدل تبادل اجتماعی مقدم بر متغیرهای به اشتراک گذاری اطلاعات و رفتارهای مشارکتی ایفای نقش می‌نمایند. از این رو در مطالعات رفتاری زنجیره تأمین، بهیچ وجه نمی‌تواند اهمیت این نظریه را کتمان نمود [۵].

مهمترین ضرورت پژوهشی این تحقیق، پر کردن خلاء مطالعاتی موجود در کشور در زمینه ارتباط بین زنجیره تأمین، رفتارهای مشارکتی، تبادل اطلاعات و عملکرد زنجیره تأمین می‌باشد. چراکه علیرغم جستجوهای اینترنتی، مشخص شده که تا کنون پژوهشی جامع در این حوزه در صنایع کشور اتفا نیفتاده است. در طول دهه گذشته، توافق عمومی در رابطه با اهمیت برقراری یکپارچگی در طول زنجیره تأمین افزایش یافته است، یکپارچگی زنجیره تأمین شرکت‌ها را قادر می‌سازد تا از طری اعمال نوآوری بیشتر و تحمل هزینه‌های کمتر، بر محدودیت‌های منابع خود غلبه نمایند را هبرد زنجیره تأمین، تأمین کنندگان و مشتریان را به سوی فرآیند خلق ارزش رهنمون می‌سازد و برای مشتریان شرکت ارزش آفرینی می‌کند. این را هبرد می‌تواند برای شرکت شرایطی را فراهم سازد. تا در پرتوی آن قادر شود بر شایستگی‌های کلیدی و محیطه‌های تخصصی خاص خود تمرکز نماید. بنابراین، می‌توان چنین عنوان نمود که زنجیره تأمین و برقراری یکپارچگی در آن، مهمترین عامل در رقابت‌پذیری شرکت به شمار می‌روند. درک روابط میان زنجیره تأمین و عملکرد شرکت برای بقا و موفقیت در شرکت داخلی و بین‌المللی حیاتی و ضروری است سطوح مختلفی زنجیره تأمین دارای اثراتی متفاوتی بر جنبه‌های مختلف عملکردی هستند که تعابیر مختلفی را نیز با خود به همراه دارند. زنجیره تأمین مزایایی از قبیل کاهش در موجودی و هزینه کل و افزایش در تسهیم اطلاعات و به دنبال آن، بهبود در سودآوری و سطوح ارائه خدمات، نوآوری در تکنولوژی و طرح محصول و در نهایت ارتقای عملکرد عملیاتی و مالی شرکای زنجیره تأمین را در پی دارد، همچنین فقدان یکپارچگی میان اعضای زنجیره تأمین به عدم کارایی عملیاتی می‌انجامد و این مورد نیز عملکرد زنجیره تأمین را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

زنجیره تأمین، زنجیره‌ای است که همه فعالیت‌های مرتبط با جریان کالا و تبدیل مواد، از مرحله تهیه ماده اولیه تا مرحله تحویل کالای نهایی به مصرف کننده را شامل می‌شود. در ارتباط با روند تهیه کالا، دو روند یا مسیر دیگر که یکی اطلاعات و دیگری منابع مالی و اعتبارات است، نیز حضور دارد. هم‌زمان با عمومی شدن مفهوم زنجیره تأمین در چند سال گذشته، تعاریف متفاوتی از زنجیره تأمین ارائه شده است:

برناد و همکاران (۲۰۰۲) معتقدند یک زنجیره تأمین به جریان مواد، اطلاعات، پرداخت‌ها و خدمات از تأمین کنندگان مواد خام، در میان کارخانه‌ها و انبارها به مشتریان نهایی اشاره دارد. زنجیره تأمین همچنین شامل سازمان‌ها و فرایندهایی است که محصولات، اطلاعات و خدمات را تولید و به مشتریان نهایی تحویل می‌دهند که شامل بسیاری از وظایف از قبیل خرید روند پرداخت‌ها، مدیریت مواد، برنامه‌ریزی و کنترل تولید، تدارکات و کنترل موجودی، انبار، توزیع، تحویل و سیستم‌های اطلاعاتی لازم برای کنترل همه این فعالیت‌ها می‌باشد [۶].

علاوه بر تعاریف زنجیره تأمین چندین محقق مفهوم مدیریت زنجیره تأمین را تعریف نموده‌اند. مونزکا و مورگان (۱۹۸۷) معتقد هستند: مدیریت یکپارچه زنجیره تأمین درباره حرکت از مشتری نهایی و سپس مدیریت همه فرایندهای موردنیاز برای خدمت به مشتری همراه با ارزش در یک مسیر واقعی می‌باشد. اسکات و ورست بروک (۱۹۹۱) و نیو و پابن (۱۹۹۵)، مدیریت زنجیره تأمین را به عنوان زنجیره‌ای توصیف می‌نمایند که هر یک از عناصر فرایند تولید و تأمین را از مواد اولیه تا مصرف کننده نهایی به هم متصل می‌نماید؛ شامل محدوده‌ای مختلف سازمانی می‌باشد و مهم سازمان‌ها را در میان زنجیره ارزش به عنوان یک وجود مستقل بالقوه واحد توصیف نموده است.

مدیریت زنجیره تأمین از مزایای انسجام عمودی به وسیله هم‌راستا نمودن وظایف تدارکات شرکت‌های مستقل زنجیره تأمین بهره می‌برد درحالی که تدارکات زمانی به معنی اشباع انبار با موجودی کافی بود، فلسفه جدید، تلفی و انسجام فعالیت‌های بیرونی و درونی شامل مدیریت موجودی، روابط فروشندگان، حمل و نقل، توزیع و خدمات تحویل را مورد تأکید قرار داده است.

هدف، جایگزین نمودن مواد با اطلاعات به منظور شفافسازی می باشد. بنابراین مواد اولیه و کالا های ساخته شده می تواند با سرعت دوباره تکمیل شده و در اندازه ای کالاهایی کوچکتر به نقاط مصرف برسد؛ به خصوص در سیستم تولید به هنگام. بنابراین چرخه های سفارش کوتاه و قابل اطمینان و توانایی برآورده نمودن سفارش های ورودی، عناصر کلیدی خدمت به مشتری می باشند [۷]. مدیریت زنجیره تأمین می تواند به عنوان یک مدیریت اثربخش بر روی سه جریان مکمل مواد، اطلاعات و سرمایه گذاری بین یک شرکت اصلی و شرکایش تعریف گردد؛ اما یک مکانیزم تعریف شده جهت هماهنگی شرکت را استفاده از اطلاعات آنلاین، نقش مهمی را در مدیریت موثر این جریان ایفا می کند. نگرانی های اصلی این مکانیزم، دو موضوع می باشد: به اشتراک گذاشتن اطلاعات و همکاری ای مشترک [۸].

در وهله اول، غالباً در زنجیره تأمین، اطلاعات بین شرکت های بالادستی و پایین دستی متناقض و ناسازگار می باشد [۹]. شرکای زنجیره تأمین ممکن است برای پیش بینی تقاضاهای بازار خود، براساس اطلاعات ناقص عمل کنند. از این رو، همه شرکت می بایست برای پاسخ سریع به تغییرات بازار، موجودی بالاتری از محصولات یا قطعات را نگهداری کنند. نتیجه این امر، می تواند افزایش زمینه تولید و کاهش حاشیه سود را برای شرکت به ارمغان آورد که به عنوان " اثر شلاق چرمی " شناخته می شود. از این رو، بسیاری از مطالعات تأکید کرده اند که به اشتراک گذاری اطلاعات، یکی از فاکتور ای مهم و اساسی زنجیره تأمین موثر می باشد [۵].

در وهله دوم، در یک زنجیره تأمین خوب و کارا، بر ماهیت رفتارهای مشارکتی در فرایند تصمیم گیری متقابل بنا نهاده شده که این امر شرکت را در مسیر دستیابی به اهداف مشترکشان یاری می رساند. در واقع، رفتارهای مشارکتی اجازه می دهد شرکت به طور مشترک و به روشی سیستماتیک، به یک فهم درست از تقاضاهای آینده، برنامه ریزی صحیح برای برآوردن این تقاضاها و هماهنگی فعالیت های مرتبط دست یابند. بنابراین، رفتار ای مشارکتی، نیروی محرک یک زنجیره تأمین مؤثر می باشند. منظور دستیابی به اینگونه رفتار های مشارکتی، پژوهشگران بر اهمیت انکارناپذیر فناوری های پیشرفته اطلاعاتی در جهت پشتیبانی از به اشتراک گذاری اطلاعاتی صحه گذاشته اند [۸]. در موقعیتی که به اشتراک گذاری اطلاعات و رفتار های مشارکتی کاملاً با موفقیت ائتلاف زنجیره تأمین گره خورده اند، بررسی و شناسایی اصول یاری رسان در مبادله عقاید بین شرکای فعال در زنجیره تأمین ضروری بنظر می رسد [۱۰].

به طور خلاصه می توان گفت که وظیفه مدیریت زنجیره تأمین شامل برنامه ریزی سازماندهی و تطابق همه فعالیت های زنجیره تأمین می باشد. امروزه، مفهوم مدیریت زنجیره تأمین به عنوان یک رویکرد سیستمی کل به منظور مدیریت کل زنجیره تأمین اشاره دارد.

عملیات مدیریت زنجیره تأمین و عملکرد شرکت

عملیات مدیریت زنجیره تأمین به طور غیرمستقیم از طریق مزیت رقابتی، عملکرد سازمانی مرتبط با مدیریت زنجیره تأمین، یکپارچگی زنجیره تأمین و تعامل با قابلیت رقابتی شرکت بر عملکرد سازمانی اثرگذار است. سطح یکپارچگی زنجیره تأمین بر سطح عملکرد شرکت اثرگذار است. بیشترین درجه یکپارچگی زنجیره تأمین یکپارچگی داخلی و خارجی به بالاترین سطح عملکرد منجر می شود؛ به عبارت دیگر، هرچه سطح یکپارچگی زنجیره تأمین بیشتر می شود، سطح عملکرد شرکت افزایش پیدا می کند. نحوه اثرگذاری یکپارچگی زنجیره تأمین علاوه بر اعمال اثر مستقیم بر عملکرد از طریق قابلیت های رقابتی شرکت، تعامل با ابعاد مختلف یکپارچگی زنجیره تأمین و تعامل قابلیت های رقابتی شرکت و قابلیت های عملیاتی زنجیره تأمین بر عملکرد شرکت اثرگذار است. سازمانی که درصدد تعقیب مدیریت زنجیره تأمین است می بایست هر دو بعد یکپارچگی داخلی و خارجی را در نظر گیرد. به علاوه، استاک و لامبرت براین عقیده هستند که تمرکز بر یکپارچگی داخلی در زنجیره تأمین قیمت از برقراری یکپارچگی با شرکای بازرگانی ضروری است؛ چرا که یک شرکت باید تلاش نماید تا در ابتدا هماهنگی و یکپارچگی را در محیط داخلی خود برقرار سازد. یک شرکت می تواند از طریق یکپارچگی نظام مند زنجیره تأمین، منابع خاص عملیاتی و دانش فناوری خود را در داخل سازمان و با سازمان ای دیگر تسهیم نماید و از این طریق عملیات مدیریت زنجیره تأمین شرکت را ارتقا دهد.

در واقع، موفقیت عملیات مدیریت زنجیره تأمین در بهبود عملکرد، در گرو برقراری یکپارچگی در داخل یک شرکت و یکپارچگی در داخل یک شرکت و یکپارچگی خارجی با تأمین‌کنندگان و مشتریان است. قدرت یکپارچگی زنجیره تأمین می‌تواند به تقویت منابع عملیاتی کلیدی منجر شود. توجه به عملیات مدیریت زنجیره تأمین در یک شرکت بسیار حیاتی است، چرا که این امر دارای اثرهای بسزایی بر عملکرد شرکت است. مدیریت کارای عملیات خرید و زنجیره تأمین می‌تواند اثر قابل ملاحظه‌ای را بر عملکرد شرکت اعمال نماید. تأمین رضایت مشتریان مستلزم توجه به عملیات زنجیره تأمین است. مدیریت زنجیره تأمین برای تقویت رقابت پذیری، رضایت مشتری، عملکرد مدیریت و کسب موفقیت مستمر، حیاتی است. درک روابط میان یکپارچگی زنجیره تأمین و عملکرد شرکت برای بقا و موفقیت ر شرکت داخلی و بین‌المللی حیاتی و ضروری است. سطوح مختلف یکپارچگی زنجیره تأمین دارای اثر ای متفاوتی بر جنبه ای مختلف عملکردی هستند که تعابیر مختلفی را نیز با خود به همراه دارند. یکپارچگی زنجیره تأمین می‌تواند مزایایی از قبیل کاهش در موجودی و زمینه کل و افزایش در تسهیم اطلاعات و به دنبال آن، بهبود در سودآوری و سطوح ارائه خدمات، نوآوری در تکنولوژی و طرح محصول و در نهایت ارتقای عملکرد عملیاتی و مالی شرکای زنجیره تأمین را در پی داشته باشد. فقدان یکپارچگی میان اعضای زنجیره تأمین به عدم کارایی عملیاتی می‌انجامد و این مورد نیز عملکرد زنجیره تأمین را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

اشتراک اطلاعات

اشتراک اطلاعات از مهمترین عوامل و پایه بسیاری از راهبردهای مدیریت دانش [۱۱]. و ابزاری بنیادین در راستای به کارگیری دانش، ایجاد نوآوری و دستیابی به مزیت رقابتی است. بنا بر اعتقاد جونز (۲۰۰۷) بدون اشتراک دانش، دانش فردی به دانش سازمانی تبدیل نخواهد شد. این فرایند برای سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های دانش بنیان امری حیاتی است، زیرا آن‌ها را برای توسعه مهارت‌ها و شایستگی‌ها، ارزش‌ها و تداوم مزیت‌های رقابتی توانا می‌سازد [۱۲].

اشتراک اطلاعات شامل کسب، سازماندهی، استفاده و انتقال دانش سازمانی است که منجر به افزایش کارایی کارکنان می‌شود [۱۳]. برخی دیگر آن را دارای سطوح فردی، گروهی و برون سازمانی می‌دانند، به طوری که در سطح فردی، فعالیتی داوطلبانه برای درک و ایجاد تجربه‌های جدید صورت می‌گیرد [۱۴]؛ و در سطح گروهی می‌تواند در محدوده سازمان‌ها و میان گروه‌ها اتفاق افتد و در سطح برون سازمانی، بسیاری از نظریه‌های اشتراک اطلاعات در ارتباط با انتقال اطلاعات با استفاده از فناوری بیان شده است.

مدیریت زنجیره تأمین و اشتراک اطلاعات

عملیات زنجیره تأمین بر جابجایی مواد تمرکز دارد در حالی اشتراک دانش بر جریان دانش متمرکز است. عوامل و ابزارهای گوناگونی برای بهبود عملکرد زنجیره تأمین شناخته شده است زیرا دانش یک بحث موقعیتی است و بنابراین نمی‌توان به یک تعریف جامع از آن دست یافت. دانش اطلاعاتی است که مفهومی، مرتبط و قابل اجرا باشد [۱۵].

انتقال اطلاعات باعث توانمندسازی مدیریت زنجیره‌ی تأمین می‌شود [۱۶]. با به کارگیری مدیریت اطلاعات و انتقال اطلاعات در سازمان میتوان از افت دانش جلوگیری کرد و سازمان قادر می‌گردد تا تخصص فنی حیاتی خود را حفظ کرده و از افت دانش حیاتی، که از بازنشستگی، کوچک سازی، یا اخراج کارکنان و تغییرات ساخت حافظه انسانی ناشی می‌شود، جلوگیری گردد. علاوه بر آنچه گفته شد، انتقال اطلاعات موجب انعطاف پذیری و انطباق پذیری بخش آمادی (که یکی از ارکان زنجیره ی تأمین سازمان های نظامی است) می‌گردد. در حقیقت به کارکنان اجازه می‌دهد تا درک بهتری از کار خود داشته و راه حل های نوآور مطرح کنند، با سرپرستی مستقیماً کمتر کار کنند و به مداخلات کمتر نیاز داشته باشد. در نتیجه، کارکنان می‌توانند در موقعیت های چند وظیفه ای فعال باشند و سازمان می‌تواند روحیه کارکنان را بالا ببرد. از دیگر فوائد به کارگیری انتقال دانش می‌توان به افزایش ارزش محصول و خدمات و سرمایه گذاری‌ها در بخش سرمایه انسانی اشاره کرد. افزایش ارزش محصول و خدمات: به سازمان اجازه می‌دهد که دانش را در خدمات و فرآورده‌ها به کارگیرد. در نتیجه، ارزش درک شده محصول با نسبت مستقیم میزان و کیفیت دانش در محصول افزایش پیدا می‌کند.

سرمایه گذاری ها در بخش سرمایه انسانی: از طریق توانایی بخشیدن به سهیم شدن در درس های یاد گرفته شده. فرایندهای اسناد، بررسی و حل استثنائات و در اختیار گرفتن و انتقال دانش ضمنی، سازمان ها می توانند به بهترین وجهی در استخدام و کارآموزی کارکنان سرمایه گذاری کنند [۱۷].

پیشینه پژوهش

پاشایی و راد (۱۳۹۷) تحقیقی تحت عنوان تاثیر مدیریت کیفیت زنجیره تامین بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش متغیرهای میانجی مدیریت کیفیت و مدیریت زنجیره تامین انجام دادند. مقاله حاضر با هدف تعیین تاثیر مدیریت کیفیت زنجیره تامین بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش متغیرهای میانجی مدیریت کیفیت و مدیریت زنجیره تامین به رشته تحریر درآمده است و تلاش می کند پنج فرضیه را به آزمون بگذارد. این پژوهش با روش توصیفی- پیمایشی صورت گرفته و جامعه آماری آن به صورت هدفمند انتخاب شده است. برای جمع آوری اطلاعات از یک پرسشنامه محقق ساخته متشکل از ۲۷ سوال استفاده شد که ۱۵۰ نفر به سوالات آن پاسخ دهند و پایایی آن نیز توسط نرم افزار SPSS، ۰/۹۹۰ محاسبه و از آنجائی که داده ها نرمال بودند، برای تجزیه و تحلیل آن ها از تحلیل عاملی تائیدی با استفاده از نرم افزار LISREL بهره جویی شده است. عمده ترین نتایج پژوهش به این قرار است: متغیر زمینه ای ۹۲٪ بر مدیریت کیفیت و ۹۰٪ بر مدیریت زنجیره تامین تاثیرگذار است. مدیریت کیفیت ۸۳٪ بر کیفیت زنجیره تامین و مدیریت زنجیره تامین نیز ۹۰٪ بر کیفیت زنجیره تامین تاثیرگذار است. کیفیت زنجیره تامین نیز ۹۸٪ بر عملکرد سازمانی تاثیرگذار است [۱۸].

ناظری و همکاران (۱۳۹۶) تحقیقی تحت عنوان بررسی تاثیر اقدامات مدیریت کیفیت زنجیره تامین بر عملکرد در صنعت خودرو ایران با در نظر گرفتن نقش میانجی نوآوری انجام دادند. این مدل از طریق تحلیل مسیر با استفاده از داده های مقطعی صنعت خودرو ایران طراحی و تست شده است. با استفاده از یک روش کمی، ۲۸۰ نفر از ۵۰۰ مدیر ارشد و اجرایی در صنعت خودرو ایران در این نظرسنجی شرکت کرده و آن را تکمیل نمودند. از طریق مدل سازی معادلات ساختاری (SEM) برای بررسی فرضیه های پژوهش و مدل مفروض استفاده شد. این یافته ها اثر مثبت رویه های مدیریت کیفیت زنجیره تامین بر نوآوری و عملکرد سازمانی را پوشش می دهند. نتایج حاصل از آنالیز نشان می دهد که نوآوری تا حدی بر رابطه بین رویه های مدیریت کیفیت زنجیره تامین و عملکرد سازمانی تاثیر می گذارد. همچنین این مطالعه تاثیرات های نظری و تجربی را در پی داشته است. نتایج این پژوهش مدیران را قادر می سازد به ارزیابی نقاط قوت و ضعف سازمان خود و در نتیجه توسعه استراتژی های مناسب در جهت بهبود عملکرد سازمانی خود بپردازند [۱۹].

نوذری و نوذری (۱۳۹۵) تحقیقی تحت عنوان بررسی تاثیر استراتژی مدیریت زنجیره تامین بر عملکرد سازمانی انجام دادند. پژوهش حاضر از نوع توصیفی است و به لحاظ هدف کاربردی است. از نظر جمع آوری داده ها نیز میدانی تلقی می شود. ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش پرسشنامه می باشد که شامل ۱۴ سوال برای سنجش کل متغیرهای تحقیق است. برای سنجش متغیرها نیز از طیف ۵ تایی لیکرت استفاده می شود. روایی پرسشنامه توسط نظر اساتید و کارشناسان و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ بررسی و تایید شد. جامعه آماری تحقیق حاضر مدیران شرکتهای صنایع غذایی شهر رشت می باشند. با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۳۰ نفر به عنوان نمونه نهایی تحقیق مورد بررسی قرار گرفتند. به منظور آزمون فرضیات از روش مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج نشان داد که استراتژی مدیریت زنجیره تامین بر تولید بهنگام و عملکرد سازمانی تاثیر مثبت و معنادار داشته است. همچنین تولید بهنگام جامع نیز بر عملکرد سازمان تاثیر مثبت و معناداری دارد. از سوی دیگر تولید بهنگام جامع نقش متغیر میانجی در رابطه بین مدیریت زنجیره تامین و عملکرد سازمان داشته است. [۲۰].

مهری (۱۳۹۶) تحقیقی تحت عنوان کیفیت اطلاعات و عملکرد مدیریت زنجیره تامین: نقش واسطه گری اشتراک گذاری اطلاعات انجام داد. در این مقاله به نقش حساس اشتراک اطلاعات در ارتباط میان کیفیت اطلاعات و عملکرد زنجیره تامین پرداخته شده است. به همین منظور از طریق پرسشنامه اطلاعات شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار در سال ۱۳۹۳ جمع آوری شد. پس از توزیع پرسشنامه ها ۹۸ نسخه جمع آوری شد که با حذف پرسشنامه های تکمیل نشده، در نهایت از ۸۶ پرسشنامه (حدود ۴۲ درصد) به عنوان نمونه نهایی برای تجزیه و تحلیل استفاده شد. آزمون تست کرویت بارتلت بر روی درجه

همبستگی میان متغیرها و شاخص کیزر-مییر-اولکیم (*KMO*)، تناسب این نمونه را مورد تایید قرار می دهد. ضریب آلفا کرونباخ برای پایایی درونی تست در هر مقیاس محاسبه شده استنتاج شد. نتایج نشان می دهد که اشتراک اطلاعات، نقش واسطه گری بین کیفیت اطلاعات و عملکرد زنجیره تامین ایفا می کند. همچنین اشتراک اطلاعات باعث بالا رفتن عملکرد زنجیره تامین می گردد. نتایج نشان می دهد که اعمال مدیریت بر روی زنجیره تامین باعث افزایش کیفیت و اطمینان پذیری اطلاعات می شود. [۲]

مهدی آبادی (۱۳۹۷) تحقیقی تحت عنوان ارزیابی پیاده سازی سیستم های پیشرفته برنامه ریزی و اشتراک اطلاعات در زنجیره تامین انجام داد. امعه آماری پژوهش حاضر، کلیه کارکنان و پرسنل کارخانه می ماس بود که تعداد آنها ۴۲۰ نفر است. با مراجعه به فرمول کوکران از این تعداد جامعه، تعداد ۲۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش نمونه گیری تصادفی ساده بود. برای گرد آوری داده ها از سه پرسش نامه زنجیره تامین معبودی و همکاران (۱۳۸۹)، سیستم های اطلاعاتی مدیریت حسن زاده و فیض آبادی (۱۳۸۷) و اشتراک گذاری اطلاعات در زنجیره تامین صفری و همکاران (۱۳۸۹) استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار *SPSS* استفاده گردید. نتایج نشان داد که پیاده سازی سیستم های پیشرفته برنامه ریزی بر ارتباطات، همکاری، تعهد، انطباق، وابستگی و اعتماد میان اعضای زنجیره تامین تاثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین نتایج نشان داد که پیاده سازی اشتراک اطلاعات بر ارتباطات، همکاری، تعهد، انطباق، وابستگی و اعتماد میان اعضای زنجیره تامین تاثیر مثبت و معناداری دارد. [۲۱]

کیم و چای (۲۰۱۷) تحقیقی با عنوان تأثیر نوآوری تامین کننده، اشتراک اطلاعات و منابع استراتژیک در بهبود چابکی زنجیره تامین: چشم انداز زنجیره تامین جهانی ارائه نمودند. نتایج تحقیق نشان می دهد که نوآوری عرضه کننده به طور مثبت بر اشتراک گذاری اطلاعات و چابکی زنجیره عرضه تأثیر می گذارد، اما ارتباط معنی داری با منابع استراتژیک ندارد. ر دو اطلاعات به اشتراک گذاری و منابع استراتژیک نقش مثبت در بهبود چابکی زنجیره عرضه دارند. این مطالعه همچنین شواهد تجربی را ارائه می دهد که تأثیر نوآوری تامین کننده، به اشتراک گذاری اطلاعات و منابع استراتژیک بر چابکی زنجیره عرضه در منابع داخلی، قوی تر شده است. این پژوهش بینش های معنی داری برای دانشگا هیان و صنعت را با پر کردن یک شکاف مهم در ادبیات و نشان دادن مدیران تاثیر مثبت نوآوری ای عرضه کننده به منظور تسهیل مهمکاری در زنجیره عرضه فراهم می کند. [۳]

هوانگ و همکاران (۲۰۱۷) تحقیقی با عنوان مطالعه ای در مورد به اشتراک گذاری اطلاعات برای زنجیره ای تامین با چند تامین کننده این مطالعه به بررسی تاثیرات به اشتراک گذاری اطلاعات در کاهش موجودی و سود با توجه به فعالیت ای ارتقاء از سوی خرده فروش می پردازد که مانع تامین کنندگان به دقت پیش بینی تقاضای بازار می شود. در این تحقیق مشخص شد که با توجه به تقاضای دوره ای پی در پی همبستگی بیشتری وجود دارد، به اشتراک گذاری اطلاعات تاثیر بیشتری بر کاهش میزان موجودی و هزینه های کل تامین کنندگان دارد، به عنوان مثال، به اشتراک گذاری اطلاعات بیشتر به عنوان ضریب همبستگی در افزایش تقاضای پی در پی است. [۲۲]

میشل و کواچ (۲۰۱۶) در تحقیقی با عنوان بهبود به اشتراک گذاری اطلاعات زنجیره تامین با استفاده از طراحی برای شش سیگما روش هایی برای بهبود اشتراک اطلاعات در عملیات زنجیره تامین برای یک سازمان خدمات حمل و نقل دریایی مورد بررسی قرار دادند. یک تحقی عملی، روش مورد مطالعه، روش طراحی برای شش سیگما را برای طراحی یک راه حل فناوری اطلاعات که به طور موثر اطلاعات بین لایه ای درون زنجیره تامین را در ارتباط با حرکت مواد توسط بارگیران داخل مخزن، به کار می برد، استفاده کرد. تجزیه و تحلیل تطبیقی اندازه گیری های صحت سنجی و پایه انجام شده نشان می دهد که این پروژه موفقیت آمیز بوده است، زیرا فرایند جدید نیازهای محیط کار را برای آن طراحی کرده است. برای سازمان هایی که در این تحقی شرکت کردند، تصویب موفقیت آمیز روش جدید برای به اشتراک گذاری اطلاعات ارتباطات و تصمیم گیری را در زنجیره تامین خود بهبود بخشید. [۲۳]

روش تحقیق

روش تحقیق توصیفی- همبستگی است و از نظر هدف کاربردی و از نظر مقطعی می باشد. جامعه پژوهش حاضر کارکنان بانک ... می باشد که از تعداد ۲۱۸ نفر می باشد که با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۱۴۰ پرسشنامه توزیع شد. روش گردآوری اطلاعات مطالعات کتابخانه ای و میدانی است و جهت سنجش متغیرها از پرسشنامه استفاده شد.

پرسشنامه مدیریت زنجیره تأمین از ۲۰ گویه و ۴ خرده مقیاس زیرساخت های سازمانی (۴ سوال)، تکنولوژی اطلاعات (۷ سوال)، سیستم پشتیبانی تصمیم گیری (۴ سوال) و روابط بین سازمانی (۵ سوال) تشکیل شده است که به منظور ارزیابی مدیریت زنجیره تأمین به لحاظ زیرساخت های سازمانی بکار می رود.

پرسشنامه بهبود عملکرد بانک توسط فرحناک در سال ۱۳۹۳ ساخته شده است و دارای ۱۶ سوال در ۳ مولفه سودآوری (۲ سوال)، امنیت مشتری (۵ سوال) و رضایت مشتری (۹ سوال) تشکیل شده است و بر اساس طیف لیکرت (خیلی کم تا خیلی کم) نمره گذاری شده است و آلفای کرونباخ به دست آمده کل پرسشنامه ۸۸/۰ می باشد. اشتراک دانش با پرسشنامه اشتراک دانش کونلی (۲۰۱۲) سنجیده می شود که شامل ۵ سوال پنج گزینه ای می باشد. طریقه نمره گذاری این پرسشنامه به صورت طیف لیکرت پنج گزینه ای می باشد که گزینه های آن از کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵ طراحی شده است که نمره ۱ نشاندهنده کمترین میزان اشتراک دانش و نمره ۵ بازگو کننده بیشترین میزان اشتراک دانش است. ضریب آلفای کرونباخ این مقیاس نیز طی پژوهش لم باویک و همکاران (۲۰۱۷) به دست آمده است. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار *spss* و *pls* استفاده شد.

یافته ها**آمار جمعیت شناختی**

(۹،۰) دارای سن ۲۰ سال و کمتر، (۳۸،۸) در رده سنی بین ۲۱ تا ۳۰ سال، (۲۱،۶) در رده سنی بین ۳۱ تا ۴۰ سال، (۱۸،۶) در رده سنی بین ۴۱ تا ۵۰ سال و (۱۲،۰) بین رده سنی ۵۱ سال و بالاتر قرار دارند. (۲۲،۱) درصد دارای تحصیلات زیر دیپلم، (۲۹،۵) دارای تحصیلات دیپلم، (۱۵،۳) درصد از پاسخگویان دارای میزان تحصیلات فوق دیپلم و (۲۲،۷) درصد از پاسخگویان دارای تحصیلات لیسانس، (۱۰،۴) درصد دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر هستند.

جدول ۱. آمار استنباطی

ابعاد	سوالات	بارهای عاملی	آلفای کرونباخ	AVE^1	CR^2	پایایی اشتراکی ^۳
مدیریت زنجیره تأمین		0/861	۰،۷۸	۰،۶۹۶	۰،۸۷۳	۰،۸۰۴
		0/798				
		0/842				
		0/925				
		0/717				
		0/760				
		0/868				
		0/845				
		0/746				
		0/807				

¹ :Average Variance Extracted² :Composite Reliability³ communality

				0/787		
				0/857		
				0/576		
				0/468		
				0/750		
				0/832		
				0/885		
				0/751		
				۰,۷۴۵		
				0/606		
				0/661	۱	
				0/571	۲	
				0/630	۳	
				0/708	۴	
				0/714	۵	
				0/362	۶	
				0/621	۷	
				۰,۷۵۸	۸	
				۰,۸۶۹	۹	
				0/649	۱۰	
				۰,۸۵۷	۱۱	
				۰,۸۵۱	۱۲	
				۰,۸۴۷	۱۳	
				۰,۸۲۱	۱۴	
				۰,۸۶۹	۱۵	
				۰,۸۵۴	۱۶	
				۰,۸۳۵	۱	
				۰,۸۳۴	۲	
				۰,۸۱۲	۳	
				۰,۸۰۲	۴	
				۰,۸۱۴	۵	
۰,۷۸۹	۰,۸۳۲	۰,۵۸۹	۰,۷۷۲			بهبود عملکرد
۰,۶۵۸	۰,۷۹۶	۰,۵۷۱	۰,۷۱۱			اشتراک اطلاعات

آزمون‌های پایایی

۱-۱: آزمون آلفای کرونباخ: مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ نشانگر پایایی قابل قبول است (کرونباخ، ۱۹۵۱). با توجه به مقادیر ضریب آلفای کرونباخ در جدول ۱ پایایی مدل مورد تأیید است.

۱-۲: آزمون پایایی ترکیبی (CR): معیار این شاخص برای بررسی همسانی درونی مدل اندازه گیری مقدار $0/7$ به بالا می باشد. مقدار پایایی ترکیبی برای هر سازه بالای $0/7$ نشانگر وجود پایایی درونی می باشد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳). با توجه به مقادیر پایایی ترکیبی در جدول ۱ پایایی ترکیبی مدل تأیید می شود.

۱-۳: پایایی اشتراکی ($communality$): مقدار پایایی اشتراکی بالاتر از $0/5$ قابل قبول است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳). با توجه به مقادیر پایایی اشتراکی در جدول ۱، مدل از پایایی اشتراکی برخوردار است.

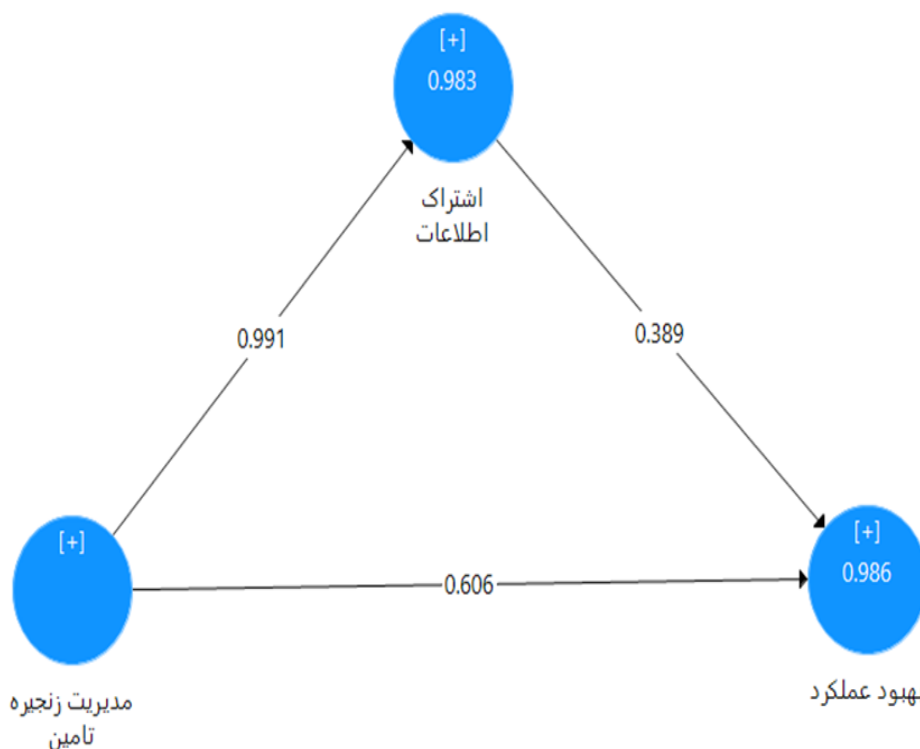
بارهای عاملی بیشتر از $0/5$ باشد. با توجه به مقادیر بارهای عاملی در جدول ۱ مورد تأیید است.

* AVE (میانگین واریانس استخراجی): برای این شاخص حداقل مقدار $0/5$ در نظر گرفته شده است، بدین معنا است که متغیر پنهان موردنظر حداقل ۵۰ درصد واریانس مشاهده پذیرهای خود را تبیین می کند.

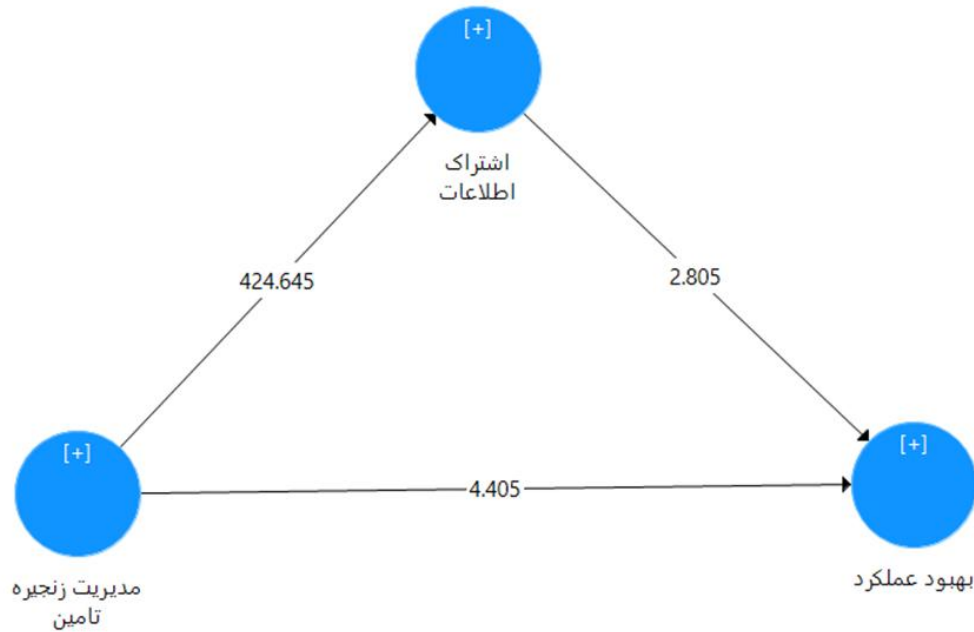
*مقادیر CR بزرگتر از AVE باشد. با توجه به مقادیر CR و AVE در جدول ۱ مورد تأیید است.

مدل معادلات ساختاری

مدل اندازه گیری تحقیق در حالت تخمین ضرایب استاندارد و در حالت معناداری ضرایب استاندارد در شکل های ۱ و ۲، ۳ و ۴ نشان داده شده است. از آنجایی در شکل ۱ و ۴ مشخص است ضرایب معناداری سوالات خارج از محدوده $1/96$ تا $1/96$ - قرار دارد، لذا مدل قابل قبول است.



شکل ۱. مدل اندازه گیری در حالت ضرایب استاندارد

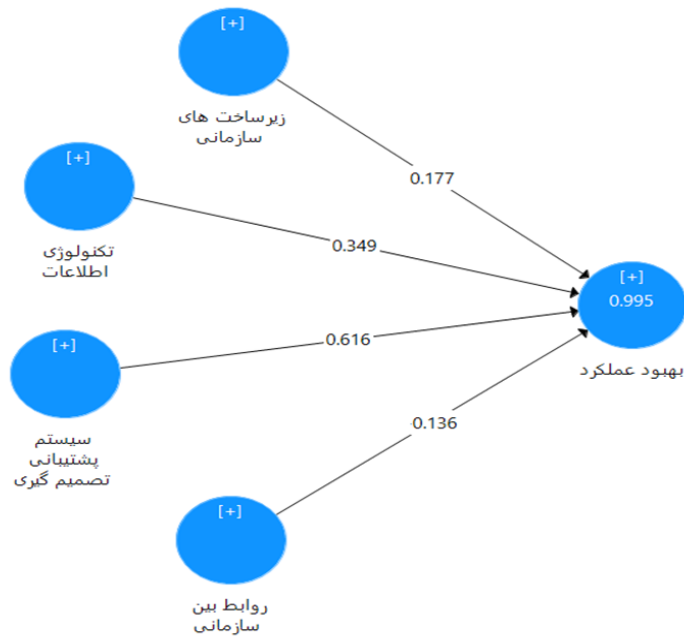


شکل ۲. مدل اندازه گیری در حالت معناداری ضرایب استاندارد

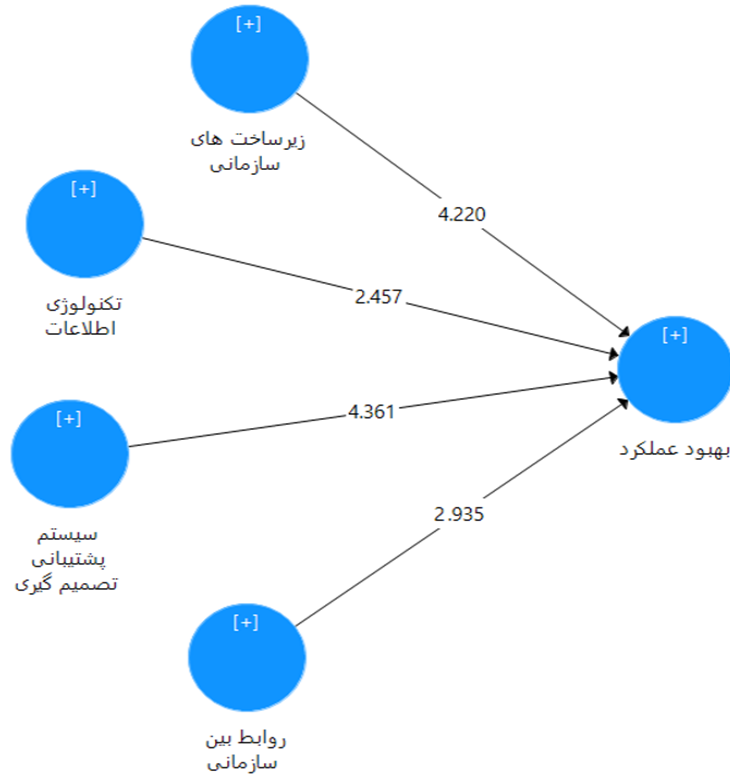
فرضیه ها

فرضیه اصلی:

مدیریت زنجیره تامین بر بهبود عملکرد با نقش میانجی اشتراک اطلاعات در صنعت بانکداری تاثیر دارد. توجه به مقدار $T-VALUE$ در شکل ۲، در رابطه با مدیریت زنجیره تامین و بهبود عملکرد (۴,۴۰۵) است و رابطه مستقیم و تاثیر دارد زیرا مقدار معناداری خارج از محدود ۱,۹۶ تا ۱,۹۶- است. در رابطه با نقش میانجی اشتراک اطلاعات، با توجه به ضرایب معناداری در رابطه با مدیریت زنجیره تامین و اشتراک اطلاعات (۴۲۴,۶۴۵) و اشتراک اطلاعات و بهبود عملکرد (۲,۸۰۵)، با توجه به اینکه درجه معناداری خارج از محدود ۱,۹۶ تا ۱,۹۶- است، نقش میانجی را ایفا می کند و میانجی از نوع جزئی است و ضریب مسیر در شکل ۱ مدیریت زنجیره تامین و بهبود عملکرد (۰,۶۰۶) مدیریت زنجیره تامین و اشتراک اطلاعات (۰,۹۹۱) و اشتراک اطلاعات و بهبود عملکرد (۰,۳۸۹) است.



شکل ۳. مدل اندازه گیری در حالت ضرایب استاندارد



شکل ۴. مدل اندازه گیری در حالت معناداری ضرایب استاندارد

فرضیه های فرعی

زیرساخت های سازمانی بر بهبود عملکرد در صنعت بانکداری تاثیر دارد.

توجه به مقدار $T-VALUE$ در شکل ۴، در رابطه با زیرساخت های سازمانی بر بهبود عملکرد (۴,۲۲۰) است که می توان گفت که مقدار معناداری خارج از محدود ۱,۹۶ تا ۱,۹۶- است و فرضیه پژوهش تایید می شود و ضریب مسیر در شکل ۳ زیرساخت های سازمانی بر بهبود عملکرد (۰,۱۷۷) است و فرضیه پژوهش تایید می شود.

تکنولوژی اطلاعات بر بهبود عملکرد در صنعت بانکداری تاثیر دارد.

توجه به مقدار $T-VALUE$ در شکل ۴، در رابطه با تکنولوژی اطلاعات بر بهبود عملکرد (۴,۳۶۱) است که می توان گفت که مقدار معناداری خارج از محدود ۱,۹۶ تا ۱,۹۶- است و فرضیه پژوهش تایید می شود و ضریب مسیر در شکل ۳ تکنولوژی اطلاعات بر بهبود عملکرد (۰,۳۴۹) است و فرضیه پژوهش تایید می شود.

سیستم پشتیبانی تصمیم گیری بر بهبود عملکرد در صنعت بانکداری تاثیر دارد.

توجه به مقدار $T-VALUE$ در شکل ۴، در رابطه با سیستم پشتیبانی تصمیم گیری بر بهبود عملکرد (۲,۴۵۷) است که می توان گفت که مقدار معناداری خارج از محدود ۱,۹۶ تا ۱,۹۶- است و فرضیه پژوهش تایید می شود و ضریب مسیر در شکل ۳ سیستم پشتیبانی تصمیم گیری بر بهبود عملکرد (۰,۹۳۵) است و فرضیه پژوهش تایید می شود.

روابط بین سازمانی بر بهبود عملکرد در صنعت بانکداری تاثیر دارد.

توجه به مقدار $T-VALUE$ در شکل ۴، در رابطه با روابط بین سازمانی بر بهبود عملکرد (۲,۹۳۵) است که می توان گفت که مقدار معناداری خارج از محدود ۱,۹۶ تا ۱,۹۶- است و فرضیه پژوهش تایید می شود و ضریب مسیر در شکل ۳ روابط بین سازمانی بر بهبود عملکرد (۰,۱۳۶) است و فرضیه پژوهش تایید می شود.

نتیجه گیری

طبق نتایج حاصل از پژوهش مدیریت زنجیره تامین بر بهبود عملکرد با نقش میانجی اشتراک اطلاعات در صنعت بانکداری تاثیر دارد. نتایج پژوهش حاضر با یافته های پاشایی و راد (۱۳۹۷) ناظری و همکاران (۱۳۹۶) نوذری و نوذری (۱۳۹۵) مهری (۱۳۹۶) مهدی آبادی (۱۳۹۷) هوانگ و همکاران^۴ (۲۰۱۷) همسو است. در تبیین فرضیه پژوهش می توان بیان داشت، در صورتی که مدیریت زنجیره تامین به درستی در سازمان پیاده شود، بهبود عملکرد حاصل می شود و هنگامی که کارکنان در راستای مدیریت زنجیره تامین، اطلاعاتی را که به دست آورده اند را به اشتراک بگذارند، بهبود عملکرد بیشتر می شود. زیرساخت های سازمانی بر بهبود عملکرد در صنعت بانکداری تاثیر دارد و نتایج پژوهش حاضر با یافته های مهدی آبادی (۱۳۹۷) کیم و چای^۵ (۲۰۱۷) همسو است. در تبیین فرضیه پژوهش می توان بیان داشت که زیرساخت های سازمانی به عنوان یکی از ابعاد مدیریت زنجیره تامین نقش مهمی در بهبود عملکرد دارد و لازم است که قبل از ایجاد هر گونه تغییری، زیرساخت های سازمانی بهبود پیدا کند که موجب بهبود عملکرد می شود... تکنولوژی اطلاعات بر بهبود عملکرد در صنعت بانکداری تاثیر دارد. نتایج پژوهش حاضر با یافته های مهری (۱۳۹۶) میشل و کواچ^۶ (۲۰۱۶) همسو است. در تبیین فرضیه پژوهش می توان بیان داشت تکنولوژی اطلاعات باید با استانداردهای روز مطابقت داشته باشد و با توجه به اینکه امروزه فناوری اطلاعات و گردش ازاد اطلاعات، موجب آگاهی بسیاری از دستگاه ها شده، لذا بانک ها نیز از این حوزه مستثنی نیستند و با باید از تکنولوژی اطلاعات بالایی برخوردار باشد که موجب بهبود عملکرد می شود. سیستم پشتیبانی تصمیم گیری بر بهبود عملکرد در صنعت بانکداری تاثیر دارد. نتایج پژوهش حاضر با یافته های مهری (۱۳۹۶) کیم و چای^۷ (۲۰۱۷) همسو است و در تبیین فرضیه پژوهش می توان بیان داشت که سیستم پشتیبانی تصمیم گیری در سطح بالایی از همکاری و همسویی اهداف قرار گیرد و به صورت کامل، تمامی اهداف و برنامه های سازمان را در برگیرد که این عامل موجب بهبود عملکرد می شود. روابط بین سازمانی بر بهبود عملکرد در صنعت بانکداری

⁴ Huang et all

⁵ Kim and chai

⁶ Michelle and Kovacs

⁷ Kim and chai

تاثیر دارد. نتایج پژوهش حاضر با یافته های مهدی آبادی (۱۳۹۷) میشل و کواچ^۸ (۲۰۱۶) همسو است. در تبیین فرضیه پژوهش می توان بیان داشت، روابط بین سازمان ها، باعث تسریع امور می شود و هنگامی که رابطه همکارانه بین سازمان ها و کارکنان باشد باعث بهبود عملکرد و اطمینان بهتری بین کارکنان می شود.

⁸ Michelle and Kovacs

منابع و مراجع

- [۱] رحیمی کلور، حسین. (۱۳۹۴). تاثیر عملیات مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی، دومین سمپوزیوم بین المللی علوم مدیریت با محوریت توسعه پایدار - ۱۳۹۴
- [۲] مهری، خلیل. (۱۳۹۶). کیفیت اطلاعات و عملکرد مدیریت زنجیره تامین: نقش واسطه گری اشتراک گذاری اطلاعات، چهارمین کنفرانس جهانی و اولین کنفرانس ملی پژوهش های نوین ایران و جهان در مدیریت، اقتصاد و حسابداری و علوم انسانی - ۱۳۹۶
- [3] Kigolini et al. (2014). An investigation on the effect of supply chain integration on competitive capability: An empirical analysis of Iranian food industry. *International Journal of Business and Management*, 7 (5), 73-90.
- [4] Vijayasarasif. (2010). Role of global value chain. *Central Asia Regional Economic Cooperation (CAREC) Notes*, Issue 1, 1-8, www.adb.org/carec.
- [5] Wu, Chowang and Su, 2014. Information Technology and supply chain management: A study of food industry. *Hospital Management Material Quarterly* 22, 1: 22.
- [6] Bernard W. Taylor and Roberta S. Russel, "Supply chain management and enterprise resourcing", Prentice Hall, 2002, pp.240-261.
- [7] Tan K.Ch, Lyman S.B & Wisner J.D, "Supply chain management: A strategic perspective", *International Journal of operations & production management*, Vol.۲۲, No.۶, ۲۰۰۲, pp.۶۱۴- ۶۳۱
- [8] Simchi-Levi, D. Kaminsky P. & Simchi-Levi, E. (2007). *Designing and Managing Supply Chain: Concepts, Strategies, and Case Studies* (2 ed.). New York, NY:
- [9] Pagell, M. (2004). Understanding the factors that enable and inhibit the integration of operations, purchasing and logistics. *Journal of Operations Management*, 22 (5), 459-487
- [10] Shaw et al. (2006). Adopting new technologies for supply chain management. *Transportation Research part E* 39, 95-121
- [۱۱] افتخاری، لیلیا (۱۳۸۷). بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با مدیریت دانش در پژوهشگاه وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور، تهران
- [12] Wang, S. & Noe, R. A. (2010). Knowledge sharing: a review and directions for future research. *Human Resource Management Review*, 20 (2): 115-131.
- [13] Hsiu-Fen, L. (2007). Knowledge sharing and firm innovation capability: an empirical study. *International Journal of Manpower*, 28 (3/4): 315-332.
- [14] Jansen van Vuuren, S. (2011). *Inter-organizational knowledge sharing in public sector: the role of social capital and information and communication technology*. Unpublished doctoral dissertation, Victoria University of Wellington.
- [۱۵] حسن بیگی، محسن (۱۳۸۹). ارائه مدل عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش به منظور افزایش خلاقیت و یادگیری سازمانی در فرودگاه های کشور، (پایان نامه ارشد)؛ دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه پیام نور.
- [16] Karine Evrard Samuel, Marie-Lyne Goury, Angappa Gunasekaran, Alain Spalanzani (2011). Knowledge management in supply chain: An empirical study from France, *Journal of Strategic Information Systems* 20, 283-306.
- [۱۷] سیدحسینی، سیدمحمد و یدرنجیمقدم، بابک. (۱۳۸۸). مدل مبتنی بر مدیریت دانش در حلقه‌ی توزیع زنجیره تامین، حمل و نقل و لجستیک، مجله مهندسی عمران دانشگاه آزاد اسلامی، ۲(۱)، ص ۸۴-۹۶.
- [۱۸] پاشایی هولاسو، امین؛ عباس راد. (۱۳۹۷). تاثیر مدیریت کیفیت زنجیره تامین بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش متغیرهای میانجی مدیریت کیفیت و مدیریت زنجیره تامین، نشریه مدیریت صنعتی تابستان ۱۳۹۷ شماره ۴۴
- [۱۹] ناظری، علی مهدی نصر تیپور، شبنم عساکره. (۱۳۹۶). بررسی تاثیر اقدامات مدیریت کیفیت زنجیره تامین بر عملکرد در صنعت خودرو ایران با در نظر گرفتن نقش میانجی نوآوری، نشریه پژوهشنامه بازرگانی زمستان ۱۳۹۶ شماره ۸۵
- [۲۰] نوذری، بهاره؛ امیرحسین نوذری. (۱۳۹۵). بررسی تاثیر استراتژی مدیریت زنجیره تامین بر عملکرد سازمانی، اولین کنفرانس ملی مدل ها و تکنیک های کمی در مدیریت - ۱۳۹۵

- [۲۱] مهدی آبادی، سامان، ۱۳۹۶، ارزیابی پیاده سازی سیستم های پیشرفته برنامه ریزی و اشتراک اطلاعات در زنجیره تامین، هشتمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت با رویکرد علوم پژوهشی نوین، تهران، شرکت ارتباط ارغوان ایرانیان
- [22] Huang, R. Y. Y. Lien, B. Y. H. Yang, B. Wu, C. M. & Kuo, Y. M. (2017) shared information for a supply chain with several suppliers. *International business review*, 20(2), 213-225.
- [23] Michelle and Kovacs (2016) Improving Supply Chain Information Sharing Using Design for Six Sigma Methods for Improving Data Sharing in Supply Chain Operations for a Maritime Transportation Service Organization *Journal of Business Research*, 69 (12), 5553 – 5560.
- [24] Jones, C. R. (2007). Exploring the practices of knowledge sharing between projects: an investigation of the dimensions of what, when and how knowledge is shared. Unpublished doctoral dissertation, University of Capella, Capella.
- [25] Kim, S.W. (۲۰۱۷). An investigation on the direct and indirect effect of supply chain integration on firm performance. *The International Journal of Production Economics*, 119 (2), 328-346.
- [26] Navas. L. (2011). The impact of operating in multiple value chain for upgrading: the case of the Brazilian furniture and footwear industries. *Institute of Development Studies*, pp1386-1397
- [27] Swink, M. Narasimhan, R. & Wang, C. (2007). Managing beyond the factory walls: Effects of four types of strategic integration on manufacturing plant performance. *Journal of Operations Management*, 25 (1), 148-164. *Management*, 32, 3-13