

یک تحقیق کاربردی: بررسی اثر یکپارچه سازی ارتباطات ، همکاری ، اعتماد و انطباق زنجیره تأمین بر عملکرد سازمانی

هیمن صمدیان^{*۱}

۱- کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی بین الملل، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، ایران

* نویسنده مسئول: Email: Himan.Samadian@gmail.com

چکیده

زنجیره تأمین یکی از قدرتمندترین پارادایم‌های عملیاتی برای بهبود مزیت رقابتی سازمان‌های تولیدی و خدماتی محسوب می‌شود. با روند کنونی، دیگر امروزه سازمان‌ها مهم نیستند، بلکه ایجاد ارزش افزوده در زنجیره تأمین و مدیریت آن اتفاق می‌افتد. هدف اصلی زنجیره تأمین ایجاد یک جریان قابل اطمینان در انتقال مواد و خدمات از ابتدا تا انتهای زنجیره تأمین می‌باشد. این قابلیت اطمینان مربوط به عواملی نظیر کیفیت، کمیت، قیمت و زمان تحویل می‌باشد. توجه به این عوامل چه در سمت ورودی و چه در سمت خروجی کارخانه از مسئولیت‌های اصلی مدیریت زنجیره تأمین می‌باشد. از جمله اقدامات استراتژیک در مدیریت زنجیره تأمین، سعی در ایجاد یک سیستم کارا و یکپارچه می‌باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت و روش توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان بانک ملی شهر سنندج است که تعداد آنها ۱۸۸ نفر است. بنابراین هدف پژوهش حاضر پاسخ گویی به این سؤال است که آیا یکپارچه سازی زنجیره تأمین بر عملکرد سازمانی بانک‌های ملی شهر سنندج تاثیر دارد؟

واژه‌های کلیدی: زنجیره تأمین- عملکرد سازمانی- ارتباطات - همکاری - اعتماد - انطباق

مقدمه

هدف اصلی زنجیره تامین ایجاد یک جریان قابل اطمینان در انتقال مواد و خدمات از ابتدا تا انتهای زنجیره تامین می باشد. این قابلیت اطمینان مربوط به عواملی نظیر کیفیت، کمیت، قیمت و زمان تحویل می باشد. توجه به این عوامل چه در سمت ورودی و چه در سمت خروجی کارخانه از مسئولیت های اصلی مدیریت زنجیره تامین می باشد و به منظور کنترل کردن این عوامل ضروری است که مدیریت زنجیره تامین با مفاهیم و سیستم هایی همچون مدیریت عملیات و تولید، نظیر برنامه ریزی و کنترل تولید و موجودی ها، مدیریت کیفیت فراگیر، مدیریت تدارکات و بازاریابی آشنا باشد (مولایی، ۱۳۹۴، ۲۹). با روند کنونی، دیگر امروزه سازمان ها مهم نیستند، بلکه ایجاد ارزش افزوده در زنجیره تامین و مدیریت آن اتفاق می افتد (سمیع زاده و حسینی، ۱۳۹۲). مدیران ارشد شرکت های تولیدی از روش ها و ابزارهای گوناگونی جهت دستیابی به اهداف و طرح های تجاری خود که مبتنی بر کسب سهم بیشتری از بازار می باشد، استفاده می کنند. در این راستا، راهبردهایی مد نظر آنها خواهد بود که به ارائه محصولات با کیفیت تر و با قیمت پایین تر و دسترسی بیشتر منجر می شود. بنابراین همواره در تلاشند تا با کاهش هزینه، افزایش انعطاف پذیری به مزیت رقابتی نسبت به سایر رقبا دست یابند (محمدی، ۱۳۹۳، ۴۸). شایان ذکر است که شرکت های موفق در امر زنجیره تامین همواره سعی دارند که بیشترین اطلاعات را از سطوح بالاتر تامین کنندگان و دریافت کنندگان داشته باشند. با استفاده از این اطلاعات و با برقراری ارتباطات منظم با سطوح مختلف زنجیره تامین، مدیران و برنامه ریزان می توانند، هماهنگی لازم را در جهت دستیابی به اهداف مدیریت زنجیره تامین ایجاد نمایند (صادقی، ۱۳۹۰، ۴۶). از جمله اقدامات استراتژیک در مدیریت زنجیره تامین، سعی در ایجاد یک سیستم کارا و یکپارچه می باشد، که از طریق آن اثرات هر گونه حرکت و یا تغییری که در یک یا چند حلقه زنجیره ایجاد می شود، در سایر حلقه ها مشخص شود.

بیان مساله

زنجیره تامین یکی از قدرتمندترین پارادایم های عملیاتی برای بهبود مزیت رقابتی سازمان های تولیدی و خدماتی محسوب می شود. با روند کنونی، دیگر امروزه سازمان ها مهم نیستند، بلکه ایجاد ارزش افزوده در زنجیره تامین و مدیریت آن اتفاق می افتد (سمیع زاده و حسینی، ۱۳۹۲). با توجه به اوضاع حاکم بر بازارهای امروزی که شامل افزایش انتظارات مشتریان در زمینه های قیمت، کیفیت و تنوع محصولات و تحویل به موقع می باشد و نیز جریان آزاد اطلاعات که باعث افزایش دانش و بصیرت مشتریان نسبت به محصولات رقیب گردیده و با توجه به پیشرفتهای قابل توجه ای که در فناوری های تولید و سیستم های حمل و نقل و سفارش حاصل شده و نیز هزینه های مستقیم نیروی کار، فشار دو چندان بر پیکره شرکت ها وارد می شود که باعث شده شرکت ها جهت پاسخگویی به نیاز های جدید و فراهم آوردن رضایت مشتریان و بقا در صحنه رقابت از یک سو به عقب بازگشته و با تامین کنندگان در زنجیره تامین ارتباط پیدا کنند و از سوی دیگر به جلو حرکت کرده و با مشتریان پیوند یابند تا بتوانند به اهداف استراتژیک خود دست یابند. در این راستا یکپارچه سازی زنجیره تامین نقش بسیار مهمی ایفا می نماید (رزمی و دهقان، ۱۳۹۳). عملکرد سازمانی یک سازه ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. معروف ترین تعریف عملکرد توسط نیلی (۲۰۱۲) ارائه شده است.

از این رو بانک نیز مانند هر سازمانی برای ارتقای عملکرد سازمانی خود نیازمند به کار گیری تدابیر بسیاری از جمله به کار بردن راهکارهای مبتنی بر یکپارچه سازی زنجیره تامین است. بنابراین هدف پژوهش حاضر پاسخ گویی به این سؤال است که آیا یکپارچه سازی زنجیره تامین بر عملکرد سازمانی بانک های ملی شهر سنج تاثیر دارد؟

اهمیت و ضرورت مساله

طی چند سال اخیر ظهور فناوری های نوین و ایجاد تحولات عظیم در بازارهای جهانی، مدیریت زنجیره تامین را بیش از پیش ضروری ساخته است. به نحوی که سازمانهای مختلف جهت ایجاد و حفظ موقعیت و جایگاه رقابتی خود، ناگزیر به استفاده از زنجیره تامین می باشند. انقلاب اطلاعاتی و ظهور شکل های جدید ارتباطات متقابل سازمانی و افزایش توقعات مشتریان در زمینه هزینه محصولات و خدمات، کیفیت، تحویل، تکنولوژی و زمان سیکل تعهد شده با توجه به رقابت فزاینده در بازارهای جهانی و مانند این ها، از جمله عواملی است که باعث ترک سیستم های سنتی خرید و تدارک و حرکت به سمت سیستم

مدیریت زنجیره تأمین توسط سازمانها در سطح دنیا شده است (فتحیان، ۱۳۸۶، ۱۶). از مهم‌ترین دلایل اهمیت زنجیره تأمین و یکپارچه سازی آن می‌توان به این موارد اشاره کرد:
جهانی شدن تجارت، افزایش سرعت تغییر تکنولوژی، تاکید بیشتر بر ایجاد رابطه با مشتری و حفظ او، تمایل به منبع یابی بیرونی.

بنابراین برای رسیدن به اهداف مطرح شده در سازمان‌ها و ارتقای عملکرد سازمانی، یکپارچه سازی زنجیره تأمین ضروری است. چرا که سازمان‌های امروزی مانند بانک‌ها، در اندیشه تغییر طرز تفکر خود هستند، آن‌ها شیوه مدیریت بر مجموعه‌ای از دواير نیمه مستقل، که هرکدام دارای منطق مختص خود باشند، را رها کرده و به مدیریت فرآیندهایی اساسی که بر تأمین تولید و توزیع آن هم مبتنی بر جریان ارزش پایدار روی می‌آورند. این امر تحولی مثبت است که بینش کسب و کارها را نسبت به فعالیت اقتصادی افزایش می‌دهد و فرصت‌های بیشتر و بزرگتری را در اختیار آنان قرار می‌دهد.
بنابراین از مزایای به کار گیری یکپارچه سازی زنجیره تأمین می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- بهبود بهره‌وری^۱
- بهبود چرخه مالی^۲
- تحویل به موقع^۳
- وضوح اطلاعات و انعطاف پذیری^۴
- استاندارد سازی^۵
- ارتقای عملکرد سازمانی^۶

اهداف پژوهش

۱. تعیین تاثیر یکپارچه سازی ارتباطات زنجیره تأمین بر عملکرد سازمانی
۲. تعیین تاثیر یکپارچه سازی همکاری زنجیره تأمین بر عملکرد سازمانی
۳. تعیین تاثیر یکپارچه سازی انطباق زنجیره تأمین بر عملکرد سازمانی
۴. تعیین تاثیر یکپارچه سازی اعتماد زنجیره تأمین بر عملکرد سازمانی.

فرضیه‌های پژوهش

۱. یکپارچه سازی ارتباطات زنجیره تأمین بر عملکرد سازمانی تاثیر مثبت و معنادار دارد.
۲. یکپارچه سازی همکاری زنجیره تأمین بر عملکرد سازمانی تاثیر مثبت و معنادار دارد.
۳. یکپارچه سازی انطباق زنجیره تأمین بر عملکرد سازمانی تاثیر مثبت و معنادار دارد.
۴. یکپارچه سازی اعتماد زنجیره تأمین بر عملکرد سازمانی تاثیر مثبت و معنادار دارد.

زنجیره تأمین

زنجیره ای 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. درباره جریان کالا دو جریان اطلاعات و جریان منابع مالی و اعتبارات نیز حضور دارد (کیم، ۲۰۱۳، ۷، ۱۸). هر سازمانی، اعم از شرکت‌های بزرگ، شرکت‌های کوچک، دولتی می‌خواهند خواسته‌های مشتریان و سهامداران گوناگون را برآورده سازند. بنابراین، نیازمند مواد، تجهیزات، تسهیلات و تأمین کنندگانی از سازمان‌های دیگر

1 improving Productivity
2 Improved financial cycle
3 Timely delivery
4 clarity and flexibility
5 Standardization
6 Improving organizational performance
7 Kim

هستند و عملکرد یک سازمان به وسیله فعالیت های سایر سازمان هایی که تشکیل زنجیره تأمین می دهند، تحت تأثیر قرار می گیرد. کارایی و اثربخشی هر سازمانی، حاصل عملکرد مدیریت و ساختار زنجیره تأمین آن سازمان است. رمز بقای سازمان های امروزی در درک و شناخت نیاز مشتریان و پاسخگویی سریع به این نیازها نهفته است. زنجیره تأمین شامل تمامی فعالیت هایی مرتبط با جریان و مبادله کالاها و خدمات، از مرحله ماده خام اولیه تا مرحله محصول نهایی قابل مصرف توسط مشتری است. با توجه به نظر کریستوفو (۱) زنجیره تأمین، شبکه ای از سازمان های بالا دستی تا پایین دستی است که در فرآیندها و فعالیت های مختلفی که در قالب محصولات و خدمات در دست مشتری نهایی ایجاد ارزش می نمایند، درگیر هستند. یکی از قابلیت های که جهت دستیابی به رقابت پذیری زنجیره تأمین ضروری است، تسهیم اطلاعات است. تسهیم اطلاعات به توانایی شرکت جهت تسهیم دانش با شرکای زنجیره تأمین به شیوه ای اثربخش و کارا اشاره دارد. تسهیم اطلاعات اثربخش بعنوان یکی از اساسی ترین توانایی های فرآیند زنجیره تأمین بشمار می رود (مرتضی پور، ۱۳۹۰، ۴۸).

یکپارچه سازی زنجیره تأمین

از جمله اقدامات استراتژیک در مدیریت زنجیره تأمین، سعی در ایجاد یک سیستم کارا و یکپارچه می باشد، که از طریق آن اثرات هر گونه حرکت و یا تغییری که در یک یا چند حلقه زنجیره ایجاد می شود، در سایر حلقه ها مشخص شود. برای مثال در صورتیکه در خواسته های مشتریان در هر یک از سطوح تغییراتی حاصل شد، بخش های قبلی زنجیره شامل توزیع، فروش، انبار محصول، تولید، انبار مواد اولیه و تأمین کنندگان در سطوح مختلف باید این تغییر را احساس نموده و خود را حتی المقدور با شرایط جدید تطبیق دهند. تغییرات در خواسته های مشتریان ممکن است، به دلیل پیشرفت تکنولوژی و به بازار آمدن محصولات با کیفیت برتر توسط رقبای، نوسانات اقتصادی جامعه و یا به دلایل دیگری ایجاد شود. عکس العمل سریع سازمان تولید کننده محصول و یا خدمت و اعضا ما قبل در زنجیره تأمین می تواند، ضامن موفقیت و ادامه حضور سازمان در بازار باشد (هانمان، ۲۰۱۴، ۲۶).

عملکرد سازمانی

عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد. بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد (مایکل، ۲۰۱۲، ۴۹). کنس (۲۰۱۲، ۸۹) در تعریف خود از سنجش عملکرد بر چگونگی مدیریت و ارزش آفرینی به شرح زیر تأکید دارد (ارزشیابی چگونگی مدیریت سازمان ها و ارزش آفرینی آن ها برای مشتریان و دیگر ذینفعان). همان طور که مامبرگر (۲۰۱۲، ۴۵) تأکید می کند، تعریف مولین از غنای بیشتری برخوردار است، زیرا واژه ارزشیابی هم کیفیت و هم کمیت را پوشش می دهد. در ضمن، همان طور که دسا (۲۰۰۹، ۵۶) نیز اشاره می کند، ارزش آفرینی برای ذینفعان در موفقیت سازمانی نقش کلیدی دارد. بی شک، مدیران نیاز دارند بدانند ذینفعان کلیدی سازمان آن ها را چگونه ادراک می کنند، و تصریح این امر در تعریف عملکرد، سازمان ها را به سنجش ادراک ذینفعان ترغیب می کند. عملکرد سازمانی نشان دهنده ی میزان دستیابی سازمان به اهداف بازاری و مالی می باشد. ارزیابی عملکرد "فرآیند سنجش جامع عملکرد دستگاههای اجرایی در قالب عباراتی نظیر کارایی، اثربخشی، توانمند سازی و قابلیت پاسخگویی در چارچوب اصول و مفاهیم علمی مدیریت برای تحقق اهداف و وظایف سازمانی و در قالب برنامه های اجرایی" می باشد. مطالعه های پیشین صورت گرفته، برای ارزیابی عملکرد سازمانی از هر دو شاخص بازاری و مالی که شامل نرخ بازگشت سرمایه، سهم بازار، حاشیه سود، رشد نرخ بازگشت سرمایه، رشد فروش، رشد سهم بازار و جایگاه رقابتی هستند، استفاده نموده اند (هارت، ۲۰۱۳، ۲۲).

مفهوم ارزشیابی عملکرد

برای درک مفهوم ارزشیابی عملکرد بایستی ابتدا مفهوم عملکرد را دریابیم. عملکرد به درجه انجام وظایفی که شغل یک کارمند را تکمیل می‌کند اشاره دارد و نشان می‌دهد که چگونه یک کارمند الزامات یک شغل را به انجام می‌رساند. عملکرد اغلب با «تلاش» که اشاره به صرف انرژی دارد یکسان تلقی می‌شود، اما عملکرد براساس نتایج فعالیت‌ها اندازه‌گیری می‌شود. برای مثال یک دانشجو ممکن است تلاش زیادی را در آماده شدن برای آزمون بکار گیرد، اما نمره کمی دریافت کند، در این مورد تلاش زیادی صورت گرفته اما عملکرد پایین بوده است (استیون ۱۳، ۲۰۱۴، ۵۲). فریدمن (۱۴، ۲۰۱۳، ۲۸) به عملکرد افراد در یک موقعیت می‌تواند به عنوان نتیجه ارتباط متقابل بین: الف) تلاش، ب) توانایی‌ها و ج) ادراکات نقش تلقی شود. «تلاش»، که از برانگیختگی نشأت می‌گیرد. اشاره به میزان انرژی (فیزیکی یا ذهنی) که یک فرد در انجام وظیفه استفاده می‌کند دارد. توانایی‌ها، ویژگیهای شخصی مورد استفاده در انجام یک شغل هستند و ادراکات نقش به مسیرهایی که افراد باور دارند، بایستی تلاشهایشان را در جهت انجام شغلشان هدایت کنند، اشاره می‌کند. لاورنس (۱۵، ۲۰۱۳، ۵۸) عملکرد را ناشی از ویژگیهای شخصی، مهارت‌ها و نظیر آن می‌دانند. اغلب ارتباط بین مدیریت عملکرد و استراتژی‌ها و اهداف سازمان نادیده گرفته می‌شود. نهایتاً مدل یاد شده اشاره می‌کند که محدودیت‌های موقعیتی نیز نقش اساسی در عملکرد افراد ایفا می‌نماید. همانطور که قبلاً ذکر شد، افراد ممکن است رفتار مناسبی انجام دهند اما نتایج مناسبی کسب نکنند. بنابراین، کارکنان بایستی دارای ویژگیهای مشخصی برای انجام مجموعه‌ای از رفتارها و دستیابی به برخی نتایج باشند و به منظور دستیابی به مزیت‌های رقابتی، ویژگیها، رفتارها و نتایج بایستی به استراتژی‌های سازمانی گره زده شوند. با این تفاسیر می‌توان ارزیابی عملکرد را به عنوان فرآیند ارزیابی و برقراری ارتباط با کارکنان در نحوه انجام یک شغل و استقرار برنامه بهبود آن تعریف نمود. در این صورت ارزیابی عملکرد نه تنها به کارکنان اجازه می‌دهد که بدانند عملکردشان چگونه است. بلکه بر سطح تلاش و مسیر آینده‌شان تأثیر می‌گذارد (لاورنس، ۲۰۱۳، ۵۴).

مشکلات زنجیره تامین

تعدد مراکز تصمیم‌گیری: با توجه به اینکه در زنجیره تامین، سازمانهای مختلفی دخیل هستند لذا هماهنگی و یکصدا شدن در زنجیره تامین نیاز به هماهنگی بالایی دارد.

عدم اطمینان: یک منبع اصلی عدم اطمینان زنجیره تامین پیش‌بینی تقاضاست. پیش‌بینی تقاضا از چندین فاکتور از قبیل رقابت، قیمت‌ها، شرایط فعلی، توسعه تکنولوژیکی، و سطح عمومی تعهد مشتریان تأثیر می‌پذیرد. دیگر عامل عدم اطمینان زنجیره تامین زمانهای تحویل است که خود به عواملی مانند نسبت خرابی ماشین‌ها در فرایند تولید خطی، فشردگی ترافیکی که در حمل و نقل دخالت می‌کند و مشکلات کیفیت مواد که ممکن است تاخیرات تولید را ایجاد کند وابسته است.

عدم هماهنگی: این نوع مشکلات هنگامی اتفاق می‌افتد که یک بخش شرکت با دیگر بخشها ارتباط خوبی ندارد. وقتی پیغام برای شرکا تجاری غیر قابل فهم باشد و وقتی بخشهای شرکت از بعضی مسائل آگاهی ندارد و یا خیلی دیر از آنچه مورد نیاز است و یا آنچه باید اتفاق بیفتد آگاه می‌شوند. از جمله می‌توان به اثر شلاق چرمی و ذخیره فریبنده اشاره کرد.

ذخیره فریبنده: این گونه مشکل زمانی که مشتریان محصولی را می‌خواهند که در دسترس نیست اتفاق می‌افتد. گرچه در حقیقت وجود دارد مثل وقتی که محصول در جایی نادرست قرار می‌گیرد یا اینکه مقدار ذخیره ناصحیح است (وماک، جونز و راس ۱۶، ۲۰۱۳، ۴۹).

نوع روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت و روش توصیفی از نوع پیمایشی است. در واقع، پژوهش حاضر کاربردی است زیرا نتایج به دست آمده را می‌توان در جهت فعالیت‌ها و اقداماتی که منجر به افزایش عملکرد سازمانی می‌شود، استفاده نمود.

همچنین پژوهش حاضر از این جهت توصیفی است که شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آن توصیف شرایط و یا پدیده‌های مورد بررسی است که مربوط به وضعیت فعلی موضوع مورد مطالعه می‌شود و همین طور از آنجایی که پژوهش حاضر مبتنی بر تعمیم اطلاعات حاصل از بخش کوچکی از جامعه تحت عنوان نمونه به کل جامعه آماری می‌باشد و بیشتر مبتنی بر نظرسنجی خواهد بود از نوع پژوهش‌های پیمایشی است.

همچنین جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان بانک ملی شهر سنندج است که تعداد آنها ۱۸۸ نفر است. در این پژوهش برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد و حجم نمونه ۱۲۶ نفر به دست آمد و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده است.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها

در پژوهش حاضر از دو پرسش‌نامه استفاده شد که شامل:

یکپارچه سازی زنجیره تامین:

برای بررسی زنجیره تامین از پرسش‌نامه زنجیره تامین معبودی و همکاران (۱۳۸۹) استفاده می‌شود که این پرسش‌نامه دارای ۶ بخش اصلی است که بخش اول مربوط به ارتباطات و شامل ۴ سؤال، بخش دوم مربوط به همکاری و شامل ۴ سؤال، بخش سوم مربوط به تعهد و شامل ۳ سؤال، بخش چهارم مربوط به انطباق و شامل ۴ سؤال، بخش پنجم مربوط به وابستگی و شامل ۲ سؤال و بخش ششم مربوط به اعتماد و شامل ۳ سؤال می‌باشد. کلیه سؤالات در مقیاس فاصله ای و طیف لیکرت تهیه شده‌اند و دارای ۵ گزینه پاسخ هستند که در هر یک از سؤالات، گزینه‌ها از اصلاً تا همیشه رده بندی گردیده‌اند. یعنی در کل شامل ۲۰ سؤال است.

پرسشنامه عملکرد سازمانی:

برای ارزیابی عملکرد سازمانی از پرسشنامه استاندارد هرسی و گلداسمیت (۲۰۰۵) استفاده شد که دارای ۴۲ سؤال است و نحوه امتیازدهی در آن به صورت طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای (خیلی کم تا خیلی زیاد) است. این پرسشنامه دارای ۷ بعد است: توانایی، وضوح، کمک، مشوق، ارزیابی، اعتبار، محیط.

روایی و پایایی ابزار پژوهش

در این تحقیق به منظور کسب پایایی پرسشنامه از میان روش‌های عمده برآورد ضریب پایایی از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. بدین صورت که در ابتدا سه برابر تعداد سؤال‌های پرسشنامه‌ها بین پاسخ‌دهندگان توزیع و پس از پاسخگویی جمع‌آوری می‌گردد. سپس به کمک نرم افزار SPSS مقدار آلفای کرونباخ محاسبه می‌گردد که اگر این مقدار بالای ۰/۷ به دست بیاید، نشان دهنده اعتبار پرسشنامه است.

بحث و نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر یکپارچه سازی زنجیره تامین بر عملکرد سازمانی در بانک‌های ملی شهر سنندج بود. به این منظور با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد ۱۲۶ نفر از جامعه کارکنان بانک ملی به عنوان نمونه انتخاب شدند. داده‌های پژوهش توسط پرسشنامه عملکرد سازمانی هرسی و گلداسمیت (۱۹۹۹) و پرسشنامه زنجیره تامین معبودی (۱۳۸۹) جمع‌آوری شد. نتایج تحلیل فرضیه‌های پژوهش در این فصل مطرح شده است. برای تحلیل داده‌ها از نرم افزار آماری Amos و spss استفاده شد، نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها در دو قسمت آمار توصیفی و استنباطی بیان شد.

با بررسی ضریب همبستگی پیرسون بین عملکرد سازمانی و یکپارچه سازی ارتباطات زنجیره تامین می توان نتیجه گرفت یکپارچه سازی ارتباطات زنجیره تامین با عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری دارد و بر آن تأثیر مثبت و معنادار دارد. به این معنی که فرضیه اول ما تایید می گردد.

با بررسی ضریب همبستگی پیرسون بین عملکرد سازمانی و یکپارچه سازی همکاری زنجیره تامین می توان نتیجه گرفت یکپارچه سازی همکاری زنجیره تامین با عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری دارد و بر آن تأثیر مثبت و معنادار دارد. به این معنی که فرضیه دوم ما تایید می گردد.

با بررسی ضریب همبستگی پیرسون بین عملکرد سازمانی و یکپارچه سازی انطباق زنجیره تامین می توان نتیجه گرفت ، یکپارچه سازی انطباق زنجیره تامین با عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری دارد و بر آن تأثیر مثبت و معنادار دارد به این معنی که فرضیه سوم ما تایید می گردد.

با بررسی ضریب همبستگی پیرسون بین عملکرد سازمانی و یکپارچه سازی اعتماد زنجیره تامین می توان نتیجه گرفت ، یکپارچه سازی اعتماد زنجیره تامین با عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری دارد و بر آن تأثیر مثبت و معنادار دارد به این معنی که فرضیه چهارم ما تایید می گردد.

پیشنهاد های کاربردی

۱. پیشنهاد مبتنی بر فرضیه اول: پیشنهاد می شود، سازمان و شرکت های برای اینکه جایگاه بهتری در میان رقبا کسب کنند، ارتباطات مناسبی را در میان اعضای زنجیره برقرار نمایند.

۲. پیشنهاد مبتنی بر فرضیه دوم: پیشنهاد می شود، سازمان ها برنامه ریزی هایی را بین اعضای زنجیره در نظر داشته باشند که به همکاری میان اعضای منجر شود.

۳. پیشنهاد مبتنی بر فرضیه سوم: پیشنهاد می شود، برنامه های سازمانی در جهت منطبق سازی فعالیت های زنجیره تامین با اهداف سازمانی باشد.

۴. پیشنهاد مبتنی بر فرضیه چهارم: پیشنهاد می شود، برنامه هایی در سازمان در جهت بالابردن اعتماد میان اعضای زنجیره انجام شود تا نتایج و ماحصل این اعتماد، در جهت ارتقای عملکرد سازمانی به کار روند.

مراجع و منابع :

- ۱- اتابکی، غلامرضا و مظفری، رضوان. (۱۳۹۳). شناسایی استراتژی های موفق منابع جهت بهبود زنجیره تامین، تهران: مرکز پژوهشهای علمی کشور ، انتشارات دراین ، سال دوم، شماره ۹، ۲۲-۳۲.
- ۲- اتابکی، حبیب اله و مظفری ، فاطمه. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین مهارت های فردی ، یادگیری سازمانی، نو آوری و عملکرد سازمانی در صنایع کوچک و متوسط استان مرکزی . فصلنامه بصیرت ، سال شانزدهم، شماره ۴۴ ، ۹۶-۸۱ .
- ۳- ادیبی، محمد و ایران بان، سارا.(۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان ارتباط مدیریت زنجیره تامین و سیستم های اطلاعاتی با مدیریت دانش، نخستین کنفرانس بین المللی مدیریت زنجیره ی تامین و سیستم های اطلاعات، تهران.
- ۴- الوانی، صدیقه . (۱۳۷۹). استراتژی های بهبود زنجیره تامین، مجله تدبیر، شماره ۱۲۹، ص ۲۲-۶۲.
- ۵- اعرابی، محمد.(۱۳۸۴). مفاهیم اولیه بهبود زنجیره تامین، یک گام به سوی توسعه اقتصادی، مجله تدبیر، شماره ۱۳۰، ۱۲۳.
- ۶- آقازاده، محمد رضا (۱۳۹۰). بررسی رابطه زنجیره تامین با عملکرد سازمانی در سازمان دارایی شهر تهران ، انتشارات شمس ، چاپ اول.
- ۷- اکبری، صدیقه . (۱۳۸۱). بررسی رابطه عملکرد سازمانی با بهره وری سازمانی در شرکت های صنعتی شهر اراک ، مجله تدبیر، شماره ۱۲۹، ص ۲۲-۶۲.
- ۸- اکبری، مریم، قدسی، عرفان و علیزاده، صالح،. (۱۳۹۲). استراتژی های سازمانی در جهت بهبود عملکرد سازمانی ، یک گام به سوی توسعه اقتصادی، مجله تدبیر، شماره ۱۳۰ ، ص ۲۴-۳۲.

- ۹- امیر کبیری، آزاده. (۱۳۹۲). بررسی به کار گیری راهکارهای بهبود زنجیره تأمین و سبکهای مدیریت تعارض توسط مدیران شرکت های صنعتی شهر تهران. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۱، ۴۵-۱
- ۱۰- جوانمرد، حبیب اله و سخایی، فاطمه. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین مهارت های فردی، یادگیری سازمانی، نو آوری و عملکرد سازمانی در صنایع کوچک و متوسط استان مرکزی. فصلنامه بصیرت، سال شانزدهم، شماره ۴۴، ۸۱-۹۶.
- ۱۱- درود چی، مریم. (۱۳۸۶). بررسی رابطه بین زنجیره تأمین، یادگیری سازمانی، نو آوری و عملکرد سازمانی در صنایع شهر اراک. فصلنامه مدیریت نوین، سال دهم، شماره ۴۴، ۸۱-۹۶.
- ۱۲- رحمان سرشت، فرجه اله. (۱۳۸۴). عوامل مؤثر بر ارتقاء عملکرد سازمان های بخش دولتی ایران و به کارگیری استراتژی موفق سازمانی، پژوهشنامه مدیریت، سال هشتم، شماره ۴ (پیاپی ۳۱)، ۷۹-۱۲.
- 13- Dess, G., Davis J, Puri, (2014). "Total Quality Management". *Journal of Marketing*, Vol.54, October, pp.20-35.
- 14- Drollery, B.E. and Worthington, A.C.(2014) «The Evaluation of Public Policy: Normative Economic Theories of Government Failure», *Journal of Interdisciplinary Economics*.
- 15- Enderwick, P. (2012). A Cognitive Model on Attitude towards Technology Adoption, *Journal of Managerial Psychology*, 15: 4, 266-282.
- 16- Fevzi, K. (2009). The effect of TQM on performance in R&D environments: A perspective from South Korean firms” *Tec novation*, No. 28, pp. 855-863
- 17- Fisher M. L.(2013). What is the right supply chain for your product? *Harvard Business Review*; 75(2): 105-116.
- 18- Fisher, C. K. (2011). The importance of Conflict Management and Conflict Issue. *Journal of Managemen*, 25(1), 110-130
- 19- Flynn, A. (2010), "Understanding supply chain management: critical research and a theoretical framework," *International Journal of Production Research*, 42(1), pp. 63-131
- 20- Forster, A. C. (2009). Distinguishing the effect of functional and dysfunctional conflict on strategic decision making resolving a paradox for top management teams. *Journal of Management*, 39 (1), 123-148.
- 21- Freedman ,M. (2013) "Total Quality Management". *Journal of Marketing*, Vol.54, October, pp.20-35.
- 22- Hair, Anderson, Tatham, & Black. (2014), "Implementing Total Quality Management", *Financial Times Pitman*, London. Vol. 5 pp.27-30.
- 23 Hanneman R. A,(2014). Riddle M. Introduction to social network methods; *Strategic Management Journal*; 24: 293-316.
- 24- Harpest, L. (2006), total quality management, department of trade & industry, London.
- 25- Hart, L. (2013). *Market Driven Strategy: Process for Creating Value*”, Free Press, New York, pp.40
- 26- Hill, K. (2012). "Implementing Total Quality Management", *Financial Times Pitman*, London. Vol. 5 pp.27-30.
- 27- Janssen, K. A. (2014). A multi method examination of the benefits and detriments of intra group conflict. *Journal of Administrative Science Quarterly*, 40(2), 26-35.
- 28- Jein, K. A. (2009). A multi method examination of the benefits and detriments of intra group conflict. *Journal of Administrative Science Quarterly*, 40(2), 26-35.
- 30- Kandula, D.(2007). Effect of TQM on customer satisfaction in Indian Banking industry: A literature review. This journal follows ISO 9001 management standard and licensed under areative Commons Attribution 3.0 Licens
- Kens, C. K. (2012). The importance of Conflict Management and Conflict Issue. *Journal of Managemen*, 25(1), 110-130.

31- Womack,J.,Jones,D.,Roos,D, S. (2013). An analysis of the between TQM implementation and organizational performance: relationship Evidence from Turkish SMEs .Journal of Manufacturing Technology Management, 17(6), 829 47.