



## The Impact of Information Quality and Information Technology on Business Management (Case Study: Quds County Trades)

**Hossein Ghazajri \***

Master of Business Administration- Marketing,  
Islamic Azad University, Quds City, Iran.

**Mohammad Reza  
Ghorbanian**

Ph.D. in Business Administration- Marketing,  
Faculty Member, Islamic Azad University, Quds  
City, Iran.

### Abstract

This study was conducted with the aim of investigating the impact of information quality and information technology on business management, focusing on the trades in Quds County. The research method is descriptive-survey in terms of purpose, applied in terms of results, quantitative in terms of research process, and cross-sectional in terms of time. The statistical population of this study includes the staff of the Quds County Trades Department, totaling 63 individuals. The sample members were selected using the census sampling method, and they responded to the questionnaire. The validity of the questionnaire was confirmed by experts and specialists, and its reliability was verified using Cronbach's alpha method. The research hypotheses were tested using the partial least squares method and the Smart PLS software. The results of the analysis showed that information quality has a positive and significant impact on business management. Additionally, both information quality and information technology have a positive and significant impact on business management.

**Keywords:** information quality, information technology, business management

Received: 03/April/2024

Accepted: 31/August/2024

eISSN: 3041-8720

ISSN: 2981-2267

## تأثیر کیفیت اطلاعات و فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار (مورد مطالعه: اصناف شهرستان قدس)

کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد  
شهر قدس، شهر قدس ایران.

حسین قجری \*

استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد شهر قدس، شهر قدس، ایران.

محمد رضا قربانیان

### چکیده

این پژوهش با هدف تأثیر کیفیت اطلاعات و فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار (مورد مطالعه: اصناف شهرستان قدس) انجام شده است. لذا، روش تحقیق این پژوهش از نظر هدف، توصیفی-پیمایشی؛ از نظر نتایج، کاربردی؛ از نظر فرآیند اجرای پژوهش، کمی و از نظر زمانی، مقطعی است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارکنان اداره اصناف شهرستان قدس بوده که تعداد آن‌ها ۶۳ نفر است. اعضای نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تمام‌شمار انتخاب شده و به پرسش‌نامه پاسخ دادند. روایی پرسشنامه با نظرات متخصصین و خبرگان و پایایی آن به روش آلفای کرونباخ تأیید شد. فرضیه‌های پژوهش توسط روش حداقل مربعات جزئی و با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS مورد آزمون قرار گرفت. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل‌ها نشان داد که کیفیت اطلاعات، تأثیر مثبت و معناداری بر مدیریت کسب و کار دارد. همچنین، کیفیت اطلاعات و فناوری اطلاعات، تأثیر مثبت و معناداری بر مدیریت کسب و کار دارد.

کلیدواژه‌ها: کیفیت اطلاعات، فناوری اطلاعات، مدیریت کسب و کار

## مقدمه

افزایش رقابت، دستیابی به سطوح عملکرد بالا، جهانی سازی و آزادسازی، مثال هایی از تغییرات وسیعی به شمار می روند که امروزه اکثر سازمان ها با آن روبه رو هستند. همین امر، سازمان ها را به شکل دهی دوباره و سازمان دهی مجدد خویش ناگزیر می سازد. در عین حال، آن ها باید از سلسله مراتب و وظیفه ای به سازمان های شبکه ای و منعطف با عملکرد بالا مبدل شوند. سازمان ها به منظور چیره شدن بر این چالش ها، نیازمند توجه به فناوری اطلاعات به عنوان یک عامل تعیین کننده هستند که از آن نه فقط به منظور تقویت اثربخشی عملیاتی بلکه برای پاسخگویی سریع تر و مستمر به نیازهای مشتریان و فشارهای رقابتی و عرضه مطلوب تر از طریق کانال های متعدد توزیع و افزایش توانایی در برقراری ارتباط با مشتریان، عرضه کنندگان و دیگر سهامداران استفاده کنند. به همین دلیل، در طول نیم قرن گذشته، سازمان های جدید، سرمایه گذاری در مورد فناوری اطلاعات را افزایش داده اند زیرا عقیده دارند که فناوری اطلاعات، تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمانی و مدیریت کسب و کار دارد (مواتا و همکاران، ۲۰۰۳).

جهان به یک دهکده جهانی تبدیل شده است و فناوری اطلاعات در این دوره برای هر سازمان حیاتی است؛ خواه سازنده باشد یا ارائه دهنده خدمات. شرکت ها در سراسر جهان از داده های داخلی و خارجی برای برقراری ارتباط در داخل و خارج از شرکت استفاده می کنند. موفقیت یک کسب و کار به شدت به نحوه بررسی و اشتراک گذاری اطلاعات بستگی دارد. جدای از اطلاعات، کانالی که از طریق آن تمام اطلاعات منتقل می شود، حیاتی است. فناوری اطلاعات به عنوان محرک اصلی می تواند همه ابعاد تجارت را در دنیای کنونی سازمان دهی مجدد کند (ترولجا و باجگوریک، ۲۰۱۸)؛ بنابراین، سؤال اصلی در پژوهش حاضر آن است که آیا کیفیت اطلاعات و فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار در اداره اصناف شهرستان قدس تأثیر دارد؟

مراد حاصل و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی به بررسی اثر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر فضای کسب و کار و تسهیل تجاری پرداختند. بدین منظور با استفاده از مبانی نظری موجود، دو مدل پایه مربوط به عوامل مؤثر بر فضای کسب و کار و تسهیل تجاری، استخراج و با استفاده از روش داده های تابلویی (پنل) برای دو گروه از کشورهای در حال توسعه و توسعه یافته، تصریح و برآورد شده اند. نتایج مقاله حکایت از تأثیر معنادار فناوری اطلاعات و ارتباطات بر فضای کسب و کار و تسهیل تجاری در کشورهای توسعه یافته و نامشخص بودن این اثر در کشورهای در حال توسعه دارد؛ بدین معنا که کشورهای توسعه یافته توانسته اند از قابلیت ها و مزایای فناوری اطلاعات و ارتباطات در مسیر رشد خود استفاده نمایند. حال آنکه در کشورهای در حال توسعه، اثر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر فضای کسب و کار و تسهیل تجاری محسوس نیست.

فسو و امبا و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی تبدیل کیفیت اطلاعات به عملکرد شرکت در اقتصاد کلان داده پرداختند. پویایی کیفیت اطلاعات پیشنهادی با استفاده از داده های جمع آوری شده از ۳۰۲ تحلیلگر تجاری در سازمان های مختلف در فرانسه و ایالات متحده آزمایش می شود. یافته ها نشان می دهد که کیفیت اطلاعات در BDA چهار بعد مهم را منعکس می کند؛ کامل بودن، ارزش، قالب و دقت. کیفیت کلی اطلاعات، تأثیر مثبت و قابل توجهی بر عملکرد شرکت دارد که به واسطه ارزش تجاری (مثلاً معاملاتی، استراتژیک و تحولی) و رضایت کاربر است.

کیفیت فناوری اطلاعات، کیفیت خروجی سیستم های اطلاعاتی را اندازه گیری می کند. مشابه کیفیت سیستم، کیفیت اطلاعات مورد نظر، کیفیت اطلاعاتی است که به صورت ذهنی توسط کاربر اندازه گیری می شود که پس از آن به عنوان کیفیت اطلاعات درک شده از آن یاد می شود (بتریکس، ۲۰۲۲).

در سال های اخیر، فناوری اطلاعات و ارتباطات به مثابه یکی از مهم ترین محورهای توسعه در جهان مطرح شده است. از منظر بانک جهانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات به مجموعه ای از سخت افزارها، نرم افزارها، شبکه ها و رسانه ها

که به منظور جمع‌آوری، ذخیره، پردازش، انتقال و نمایش اطلاعات به کار می‌روند، اطلاق می‌شود (فلاح حقیقی و همکاران، ۱۳۹۵). فناوری اطلاعات و ارتباطات، بدون شک تحولات گسترده‌ای را در عرصه‌های مختلف اجتماعی و اقتصادی موجب گشته و تأثیر آن بر جوامع بشری به گونه‌ای بوده که جهان امروز به سرعت در حال تبدیل شدن به یک جامعه اطلاعاتی است. گستره کاربرد و تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات در ابعاد مختلف زندگی امروزی و آینده جوامع بشری به یکی از مهم‌ترین مباحث روز جهان مبدل شده و توجه بسیاری از کشورهای جهان را به خود معطوف کرده است. یکی از عرصه‌هایی که به شدت تحت تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات قرار می‌گیرد، حوزه کارآفرینی و اثرگذاری متقابل آن بر فناوری اطلاعات و ارتباطات است. فناوری اطلاعات و ارتباطات به مثابه مهم‌ترین ابزار کارآفرینی مدرن، عرصه وسیعی برای فعالیت دارد و دولت‌ها باید علاوه بر ایجاد بسترهای سخت‌افزاری و نرم‌افزاری و رفع موانع موجود، زمینه‌های حمایت از فعالیت کارآفرینان را فراهم کنند. ضمناً دولت‌ها می‌بایست بودجه را به طور هدفمند صرف بسطرسازی فعالیت‌های کارآفرینانه نمایند و از این طریق، بحث توسعه کارآفرینی در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات را در اولویت برنامه‌های خود قرار دهند (فلاح حقیقی و همکاران، ۱۳۹۵).

در مدیریت کسب و کار، منطق غالب را به عنوان مجموعه‌ای از هنجارها و اصول می‌دانند که باید توسط مدیران برای سازمان‌دهی درست شرکت‌ها و جستجو و استفاده از فرصت‌هایی به کار رود که در بازار به وجود می‌آیند (ویدمار و همکاران، ۲۰۲۱).

### روش تحقیق

با توجه به اینکه تحقیق کنونی به بررسی ساخت‌های نظری در بافت‌ها و موقعیت‌های عملی و واقعی می‌پردازد، از نوع پژوهش کاربردی است. همچنین با توجه به اینکه محقق در تحقیق حاضر به دنبال «تأثیر کیفیت اطلاعات و فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار (مورد مطالعه: اصناف شهرستان قدس)» است، تحقیق از نوع توصیفی است. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان اداره اصناف شهرستان قدس بوده که تعداد آن‌ها ۶۳ نفر است. جهت محاسبه حجم نمونه آماری، با توجه به اینکه تعداد جامعه آماری محدود است، از روش تمام‌شمار استفاده خواهد شد؛ بنابراین، حجم نمونه نیز ۶۳ نفر خواهد بود. با توجه به همگن بودن جامعه آماری از روش نمونه‌گیری تمام‌شمار استفاده شده است. به منظور گردآوری داده‌ها برای آزمون فرضیه و تجزیه و تحلیل داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده گردید. ابزاری که آلفای کرونباخ آن بالاتر از سطح مقدار مینیمم پیشنهادشده توسط نانلی (۱۹۸۷)، یعنی ۰/۷ باشد، از پایایی مناسبی برخوردار است. در این پژوهش، پایایی پرسشنامه با استفاده از نرم‌افزار SPSS و با روش آلفای کرونباخ برآورد می‌گردد. چنانچه این برآورد بالاتر از حداقل مقدار ۰/۷ باشد، بیانگر این است که پرسشنامه مورد استفاده از پایایی بالایی برخوردار است. در بخش آمار استنباطی نیز برای بررسی توزیع داده‌های تحقیق از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف (KS)، برای بررسی کفایت نمونه‌گیری از آزمون KMO به کمک نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۵ و برای بررسی فرضیات تحقیق از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده می‌شود. به این منظور، جهت بررسی نرمال بودن متغیرها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده می‌شود؛ در صورت نرمال بودن از نرم‌افزار Lisrel یا Amos و در صورت غیر نرمال بودن از نرم‌افزار Smart PLS استفاده می‌شود. همچنین از آزمون سوبل جهت بررسی اثر میانجی‌گری متغیرها استفاده می‌شود.

## یافته‌ها

### معیار برازش مدل کلی

طبق ساختار مدل‌سازی مسیری PLS، محقق باید پس از بررسی برازش بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل پژوهش خود، برازش بخش کلی را نیز کنترل نماید. از طرف دیگر مدل‌سازی مسیری PLS فاقد یک معیار بهینه‌سازی شده کلی است، یعنی تابع کلی برای ارزیابی برازش مدل وجود ندارد. با وجود این، یک معیار کلی برای نیکویی برازش به وسیله تننهاوس و همکاران (۲۰۰۵) پیشنهاد شده است. به همین دلیل، در این مرحله از شاخص نیکویی برازش (GOF) برای بررسی تناسب کلی مدل استفاده شده است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲).

### معیار نیکویی برازش

شاخص GOF، هر دو مدل اندازه‌گیری و ساختاری را مدنظر قرار می‌دهد و به عنوان معیاری برای پیش‌بینی عملکرد کلی مدل به کار می‌رود. این شاخص طبق فرمول (۱) محاسبه می‌گردد:

$$GoF = \sqrt{\text{communalities} \times R^2} \quad (1)$$

به طوری که communalities نشانه میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه (مرتبه اول) بوده که مطابق جدول ۱، ۰/۶۹۲ به دست آمده است.

جدول ۱. مقادیر اشتراکی و ضرایب تعیین برای فرضیه تحقیق

متغیرها	شاخص اشتراکی (Communality)	ضریب تعیین (R <sup>2</sup> )
کیفیت اطلاعات	۰/۵۶۹	-
فناوری اطلاعات	۰/۵۸۱	-
مدیریت کسب و کار	۰/۵۸۶	۰/۶۴۷
میانگین	۰/۷۵۲	۰/۶۴۷

در نهایت، GOF مدل برای فرضیه‌های فرعی و فرضیه اصلی به شرح زیر است:

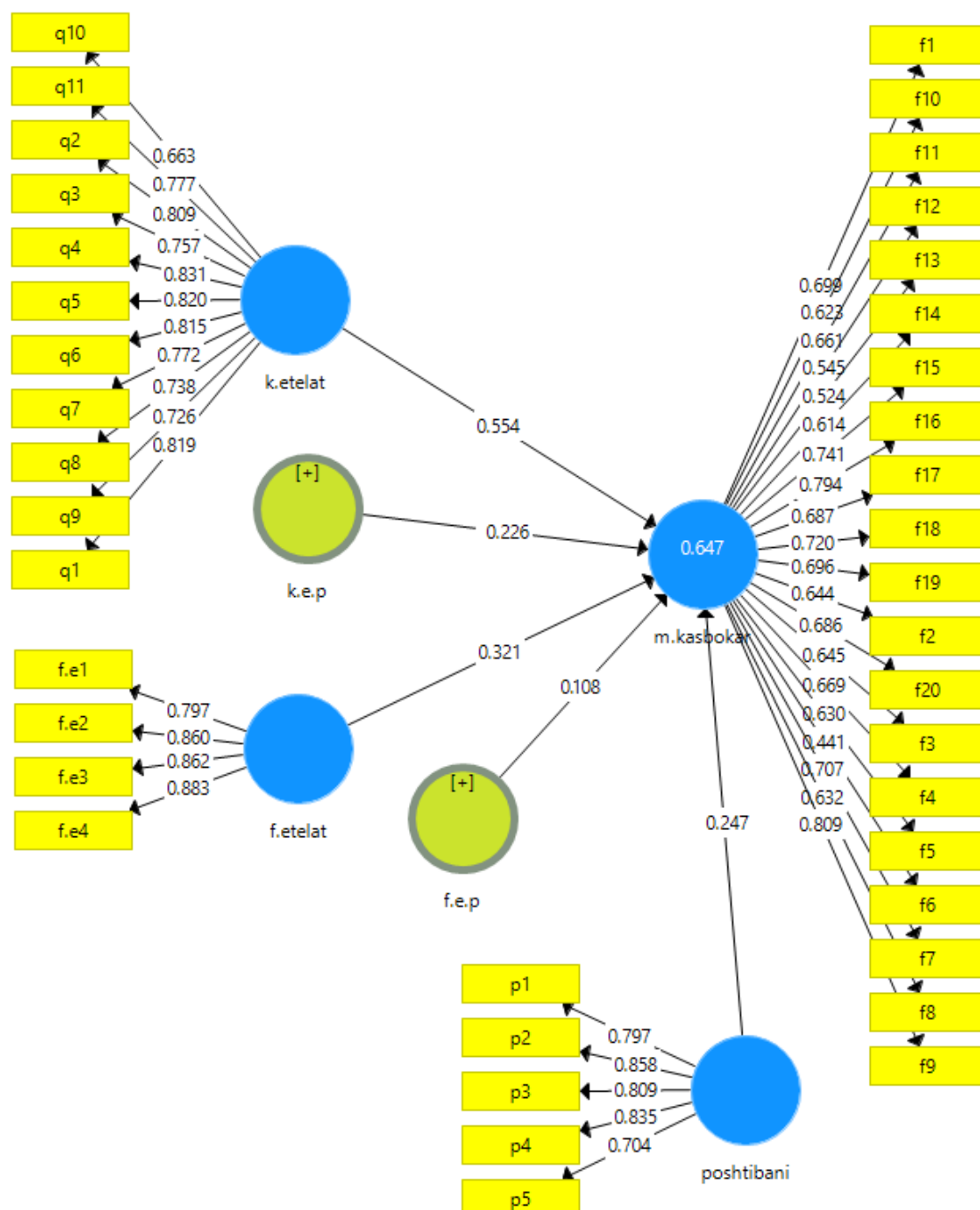
$$GoF = \sqrt{0.626 \times 0.647} = 0.697$$

وِتزلس و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۹)، سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GoF معرفی نموده‌اند. از آنجا که مقدار GoF برای مدل حاضر برابر ۰/۶۹۷ محاسبه شد، نشان از برازش کلی بسیار قوی مدل دارد.

### تحلیل استنباطی فرضیه‌های تحقیق

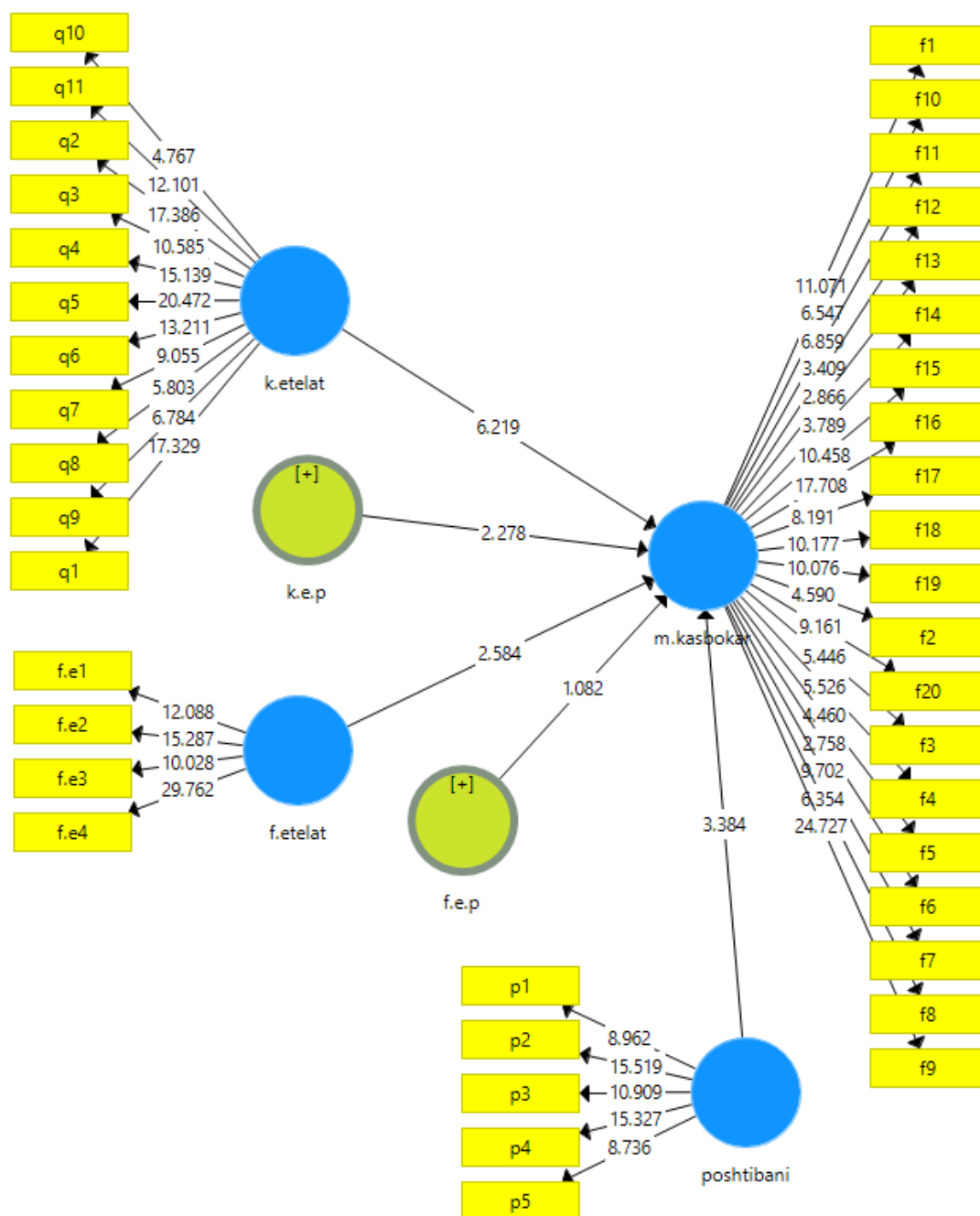
در این قسمت با انجام تحلیل‌های مناسب به آزمون فرضیه‌های تحقیق پرداخته شده است. برای آزمون فرضیات از مدل معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی با بهره‌گیری از نرم‌افزار آماری Smart-PLS3 استفاده شده است.

در شکل ۱، خروجی ضرایب مسیر مدل معادلات ساختاری که در مراحل قبل برازش آن نیز مورد تأیید قرار گرفته، ارائه شده است.



شکل ۱. ضرایب مسیر مدل تحقیق

به دلیل اینکه از طریق بزرگی یا کوچکی ضرایب مدل تخمین استاندارد نمی‌توان در مورد معناداری آن ضرایب اظهار نظر کرد، جهت سنجش معنادار بودن ضرایب مسیر از مدل اعداد معناداری (T-value) استفاده می‌شود؛ چنانچه مقادیر معناداری بزرگ‌تر از قدر مطلق عدد  $1/96$  باشند، این روابط در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار هستند. در شکل ۲، مدل اعداد معناداری مربوط به هر یک از مسیرها ارائه شده است.



شکل ۲. ضرایب معناداری مدل تحقیق

## آزمون فرضیه اول

فرضیه سوم: کیفیت اطلاعات بر مدیریت کسب و کار تأثیر دارد.

با توجه به شکل ۲، ضریب معناداری بین متغیرهای کیفیت اطلاعات و مدیریت کسب و کار برابر با ۶/۲۱۹ بوده که از مقدار ۱/۹۶ بیشتر است و از معنادار بودن تأثیر کیفیت اطلاعات بر مدیریت کسب و کار حکایت دارد. همچنین، بر اساس شکل ۴-۲، ضریب استاندارد مسیر بین متغیرهای کیفیت اطلاعات و مدیریت کسب و کار برابر با ۰/۵۵۴ است؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت کیفیت اطلاعات به میزان ۵۵/۴ درصد از تغییرات مدیریت کسب و کار را تبیین می‌کند و تأثیر مثبت و معناداری دارد.

## آزمون فرضیه دوم

فرضیه سوم: فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار تأثیر دارد.

با توجه به شکل ۲، ضریب معناداری بین متغیرهای فناوری اطلاعات و مدیریت کسب و کار برابر با ۲/۵۸۴ بوده که از مقدار ۱/۹۶ بیشتر است و از معنادار بودن تأثیر فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار حکایت دارد. در ضمن، بر اساس شکل ۲، ضریب استاندارد مسیر بین متغیرهای فناوری اطلاعات و مدیریت کسب و کار برابر با ۰/۳۲۱ است؛ بنابراین، می توان نتیجه گرفت فناوری اطلاعات به میزان ۳۲/۱ درصد از تغییرات مدیریت کسب و کار را تبیین می کند و تأثیر مثبت و معناداری دارد.

## بحث و نتیجه گیری

با توجه به فرضیه، کیفیت اطلاعات بر مدیریت کسب و کار تأثیر دارد. نتایج نشان داد که با توجه به نتایج گزارش شده می توان گفت کیفیت اطلاعات، تأثیر مثبت و معناداری بر مدیریت کسب و کار دارد. این امر بدان معناست که می توان با تقویت مؤلفه کیفیت اطلاعات، میزان مدیریت کسب و کار را بهبود بخشید. نتایج پژوهش حاضر با نتایج مطالعات مرادحاصل و همکاران (۱۴۰۰)، حکیمی (۱۳۹۸)، گلی و همکاران (۱۳۹۷)، شیخ خیریان (۱۳۹۵)، لخاویچیت و همکاران (۲۰۲۲)، ترور و همکاران (۲۰۱۹) و فسووامبا و همکاران (۲۰۱۹) هم سو است. با توجه به فرضیه، فناوری اطلاعات بر مدیریت کسب و کار تأثیر دارد. نتایج نشان داد که با توجه به نتایج گزارش شده می توان گفت فناوری اطلاعات، تأثیر مثبت و معناداری بر مدیریت کسب و کار دارد. این امر بدان معناست که می توان با تقویت مؤلفه فناوری اطلاعات، میزان مدیریت کسب و کار را بهبود بخشید. نتایج پژوهش حاضر با نتایج مطالعات مرادحاصل و همکاران (۱۴۰۰)، حکیمی (۱۳۹۸)، گلی و همکاران (۱۳۹۷)، شیخ خیریان (۱۳۹۵)، لخاویچیت و همکاران (۲۰۲۲)، ترور و همکاران (۲۰۱۹) و فسووامبا و همکاران (۲۰۱۹) هم سو است. بدون شک، فناوری اطلاعات و ارتباطات، تحولات گسترده ای را در عرصه های مختلف اجتماعی و اقتصادی موجب گشته و تأثیر آن بر جوامع بشری به گونه ای بوده که جهان امروز به سرعت در حال تبدیل شدن به یک جامعه اطلاعاتی است. گستره کاربرد و تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات در ابعاد مختلف زندگی امروزی و آینده جوامع بشری به یکی از مهم ترین مباحث روز جهان مبدل شده و توجه بسیاری از کشورهای جهان را به خود معطوف کرده است. یکی از عرصه هایی که به شدت تحت تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات قرار می گیرد، حوزه کارآفرینی و اثرگذاری متقابل آن بر فناوری اطلاعات و ارتباطات است. فناوری اطلاعات و ارتباطات به مثابه مهم ترین ابزار کارآفرینی مدرن، عرصه وسیعی برای فعالیت دارد و دولت ها باید علاوه بر ایجاد بسترهای سخت افزاری و نرم افزاری و رفع موانع موجود، زمینه های حمایت از فعالیت کارآفرینان را فراهم کنند. ضمناً دولت ها می بایست بودجه را به طور هدفمند صرف بسترسازی فعالیت های کارآفرینانه نمایند و از این طریق، بحث توسعه کارآفرینی در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات را در اولویت برنامه های خود قرار دهند.

۱. سرپرستان و مدیران از پیشنهادهای کارکنان استقبال کنند؛
۲. سرپرستان، کارکنان را تشویق کنند تا نگرانی های خود را در مورد حوادث و خطرات کاری که می تواند برای سازمان مضر باشد، ابراز کنند؛
۳. کارکنانی که به ارائه ایده های خلاقانه می پردازند، مورد تشویق قرار گیرند؛
۴. کارکنان به منابع لازم برای کار دسترسی داشته باشند؛
۵. روش هایی مثل طوفان فکری، ترسیم جریان فرایند کاری و حل مسئله به کارکنان آموزش داده شود؛
۶. وظایف و مسئولیت های افراد به طور واضح تعیین گردد.



## منابع

- امیری، اصغر، و ثابت، اردلان. (۱۳۸۹). مدل سنجش بهره‌وری (اثربخشی و کارایی) در بخش خدمات دولتی ایران. *مجله مدیریت دولتی*، ۲(۴)، ۱۰۷-۱۲۶.
- فتحی، رضا، و احمدی، محمدرضا. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر سرمایه فکری در ایجاد مزیت رقابتی شرکت‌های بیمه استان اصفهان. *چهارمین کنفرانس بین‌المللی بازاریابی خدمات بانکی در مرکز همایش‌های بین‌المللی صداوسیما، تهران*.
- فلاح حقیقی، ن، حاجی حسینی، ح، و رمضانپور نرگسی، ق. (۱۳۹۵). بررسی سیاست‌های توسعه زیرساخت‌های الکترونیکی کسب و کار در کشور ژاپن. *کنفرانس بین‌المللی نخبگان مدیریت، تهران*.
- محمدی، علیرضا. (۱۳۸۸). *مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی* (چاپ شانزدهم). تهران: انتشارات سمت.
- Camisón, C., & Villar-López, A. (2011). Non-technical innovation: Organizational memory and learning capabilities as antecedent factors with effects on sustained competitive advantage. *Industrial Marketing Management*, 40(8), 1294-1304.
- Hazen, B. T., & Byrd, T. A. (2012). Toward creating competitive advantage with logistics information technology. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 42(1), 8-35.
- Wheelen, T. L., Hunger, J. D., Hoffman, A. N., & Bamford, C. E. (2018). *Strategic management and business policy: Globalization, innovation, and sustainability*. pearson.

