



دانشکده ادبیات و علوم انسانی

پایان نامه کارشناسی ارشد

عنوان:

بررسی رابطه بین استقرار سیستم برنامه ریزی منابع سازمان و تسهیم دانش در سازمان

از:

شیوا خاتم نژاد پاکزاد

استاد راهنما

دکتر محمد دوستار

مهر ۱۳۹۲

صلى الله عليه وسلم

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

گروه مدیریت

(صنعتی-تولید)

بررسی رابطه بین استقرار سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان و تسهیم دانش در سازمان

از

شیوا خاتم نژاد پاکزاد

استاد راهنما

دکتر محمد دوستار

استاد مشاور

دکتر محمود مرادی

مهر ۱۳۹۲

تقدیرم بہ:

مادر

تشکر و قدردانی:

لازم می‌دانم از اساتیدی که مرا در انجام هر چه بهتر این تحقیق با راهنمایی‌ها و مشورت‌های خود مساعدت کردند تشکر و قدردانی کنم. قطعاً راهنمایی‌ها و نکاتی که ایشان بدان اشاره می‌نمودند با توجه به دانش و تجربه‌ی بالای علمی‌شان، تاثیر به‌سزایی بر روند انجام پژوهش حاضر و نتیجه حاصل از آن دارد.

و همچنین از حمایت‌ها و کمک‌های آقای مهندس سعادت‌ی، مدیر عامل محترم شرکت باسا و تمام دوستانی که مرا یاری کردند تشکر می‌نمایم.

عنوان: بررسی رابطه بین استقرار سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان و تسهیم دانش در سازمان

نام دانشجو: شیوا خاتم نژاد پاکزاد

چکیده

نقش کلیدی دانش، مدیریت دانش و تسهیم دانش به عنوان ابزاری برای کسب مزیت رقابتی در دنیای امروز انکار ناپذیر می‌نماید. از طرفی، جاذبه‌ی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان برای سازمان‌ها به عنوان یک پروژه‌ی عظیم و بنیادی، که بر یکپارچگی تمام فرآیندهای کسب‌وکار تاکید دارد، رو به افزایش است. در این پژوهش رابطه‌ی بین این دو ابتکار سازمانی را مورد بررسی قرار می‌دهیم. هدف از به‌کارگیری هر دو این ابتکارها، به‌دست آوردن مزیت‌های رقابتی بالاتر از طریق جهت‌گیری متمایز در حل مشکلاتی است که با معرفی هم‌زمان سیستم ERP و تسهیم دانش می‌تواند مرتفع گردد.

در این تحقیق با تکیه بر ادبیات به‌ارائه‌ی چارچوبی برای اندازه‌گیری بلوغ ERP اقدام شده است. در این چارچوب ویژگی‌های اطلاعاتی-فنی، مدیریتی، عملیاتی، و ویژگی‌های استراتژیک مفهوم ERP مورد سنجش قرار می‌گیرند. همچنین از مدل دیکسون برای سنجش سازوکارهای تسهیم دانش استفاده شده است.

شرکت‌های شوینده ایرانی که دارای سیستم ERP با استانداردهای جهانی هستند و حداقل سه سال این سیستم را به کار گرفته‌اند، به عنوان جامعه تحقیق در نظر گرفته شده است. جامعه‌ی دوم که برای مقایسه با جامعه‌ی اول انتخاب می‌شود، شامل سازمان‌هایی هستند که از نظر متغیرهای کنترل این تحقیق (سابقه، صنعت، و اندازه) مشابه جامعه اول است و در عین حال فاقد سیستم نرم‌افزاری ERP می‌باشد. با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران حجم نمونه در شرکت اول (گل‌تاش) ۴۸ نفر و در شرکت دوم (تاژ) ۵۷ نفر تخمین زده شد. به منظور پاسخ‌گویی به سوالات پژوهش از آزمون‌های t، همبستگی و رگرسیون خطی استفاده گردید. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که استقرار سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان موجب ارتقای سطح تسهیم دانش در سازمان می‌گردد.

کلید واژه‌ها: سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان، تسهیم دانش، مدل دیکسون، مدیریت دانش، ویژگی‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان

Title: The relationship between Enterprise resource planning systems and knowledge-sharing in organizations

Author: Shiva Khatam nezhad Pakzad

Abstract

Nowadays knowledge, knowledge management and knowledge sharing undeniable role to gain competitive advantage is crucial. Moreover, enterprise resource planning for organizations as a major and fundamental project which focuses on the integration of all business processes is winning an increasing appeal. We examined the relationship between these two organizational innovations in this research. The more distinct problem solving with the introduction of ERP systems and the application of knowledge sharing simultaneously, the more competitive advantages we gain.

In this research, action is based on the literature to provide a framework for measuring the maturity of ERP. This given framework evaluates information - technical, managerial, operational, and strategic features of the ERP concept. Dixon model has also been used to assess the mechanism of knowledge sharing.

Intended research population is Iranian detergent companies which not only are equipped with ERP system of international standards, but also have been employing this system for at least three years. The second population, which is chosen in order to be compared with the first population, includes the similar control variables (background, industry, size) to the first population but ERP software systems are lacking. The size of the sample group was estimated according to Cochran formula to be in the first group (Goltash) 48 members and the second group (Tage) 57 members. T test correlation and linear regression was applied to answer research questions. The results pointed out an increase in level of knowledge sharing within the organization due to the implementation of enterprise resource planning systems.

Keywords: Enterprise resource planning systems, knowledge sharing, Dixon Model, Knowledge Management, Enterprise resource planning features.

فهرست مطالب:

..... فصل اول : کلیات پژوهش.....

۱-۱- مقدمه.....	۲
۱-۲- بیان مسأله.....	۲
۱-۳- ضرورت تحقیق.....	۴
۱-۴- اهداف تحقیق.....	۶
۱-۵- سوالات تحقیق.....	۶
۱-۶- فرضیات تحقیق.....	۶
۱-۷- قلمرو تحقیق.....	۶
۱-۷-۱- قلمرو موضوعی.....	۷
۱-۷-۲- قلمرو مکانی.....	۷
۱-۷-۳- قلمرو زمانی.....	۷
۱-۸- تعریف مفهومی واژگان و متغیرها.....	۷
۱-۹- تعریف عملیاتی واژگان و متغیرها.....	۸
۱-۱۰- جمع بندی.....	۱۰

..... فصل دوم : مطالعات نظری.....

۲-۱- مقدمه.....	۱۲
۲-۲- برنامه ریزی منابع سازمان.....	۱۲
۲-۲-۱- تعاریف سیستم برنامه ریزی منابع سازمان.....	۱۳
۲-۲-۲-۱-۱- مفهوم یا ابزار.....	۱۳
۲-۲-۲-۲- دلایل استفاده از سیستم برنامه ریزی منابع سازمان.....	۱۵
۲-۲-۳- مدل های ارزیابی موفقیت سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان.....	۱۷
۲-۲-۳-۱- چارچوب موفقیت پیاده سازی سیستم برنامه ریزی منابع سازمان شانگ و سدن.....	۱۹
۲-۲-۳-۲- مدل ارزیابی موفقیت برنامه ریزی منابع سازمان گیبیل.....	۲۱
۲-۲-۳-۳- مدل ارزیابی موفقیت سیستم برنامه ریزی منابع سازمان ایفیندو.....	۲۳
۲-۲-۴- چارچوب بلوغ برنامه ریزی منابع سازمان.....	۲۵
۲-۲-۴-۱- ویژگی های اطلاعاتی (فنی).....	۲۶
۲-۲-۴-۲- ویژگی های عملیاتی.....	۲۸
۲-۲-۴-۳- ویژگی های مدیریتی.....	۲۸
۲-۲-۴-۴- ویژگی های استراتژیکی.....	۲۹
۲-۳- تسهیم دانش.....	۳۱

۳۲	۱-۳-۲ تعاریف تسهیم دانش.....
۳۵	۲-۳-۲ فرآیند تسهیم دانش در سازمان.....
۳۶	۳-۳-۲ مولفه‌ها و عوامل موثر بر تسهیم دانش.....
۳۸	۴-۳-۲ مدل‌های تسهیم دانش.....
۳۹	۱-۴-۳-۲ مدل زولانسکی.....
۳۹	۲-۴-۳-۲ مدل دیکسون.....
۴۲	۳-۴-۳-۲ مدل اسویبی.....
۴۵	۴-۲ روابط بین سیستم ERP و تسهیم دانش.....
۴۶	۵-۲ پیشینه تحقیق.....
۴۷	۱-۵-۲ تحقیقات داخلی.....
۴۸	۲-۵-۲ تحقیقات خارجی.....
۵۰	۶-۲ جمع بندی.....

فصل سوم : روش شناسی پژوهش.....

۵۲	۱-۳ مقدمه.....
۵۲	۲-۳ رویکرد تحقیق.....
۵۲	۳-۳ روش تحقیق.....
۵۳	۴-۳ مراحل انجام پژوهش.....
۵۴	۵-۳ جامعه آماری پژوهش.....
۵۵	۶-۳ نمونه آماری پژوهش و تعیین حجم آن.....
۵۶	۷-۳ ابزار گردآوری اطلاعات و داده‌های تحقیق.....
۶۰	۸-۳ روایی و پایایی پژوهش.....
۶۰	۱-۸-۳ روایی (اعتبار) ابزار سن.....
۶۱	۲-۸-۳ پایایی (قابلیت اعتماد) ابزار سنجش.....
۶۳	۹-۳ روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها.....
۶۳	۱-۹-۳ آمار توصیفی.....
۶۴	۲-۹-۳ آمار استنباطی.....
۶۴	۱-۲-۹-۳ آزمون پارامتریک میانگین یک جامعه.....
۶۴	۲-۲-۹-۳ آزمون پارامتریک میانگین دو جامعه.....
۶۵	۳-۲-۹-۳ آزمون ناپارامتریک U-من ویتنی:.....
۶۵	۴-۲-۹-۳ آزمون همبستگی پیرسون.....
۶۶	۵-۲-۹-۳ رگرسیون خطی.....
۶۷	۱۰-۳ قاعده رد یا قبول فرضیه‌های پژوهش.....
۶۷	۱۱-۳ جمع بندی.....

.....فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده‌ها.....

- ۴-۱- مقدمه..... ۶۹
- ۴-۲- آمار توصیفی ۶۹
- ۴-۲-۱- اطلاعات جمعیت شناختی..... ۶۹
- ۴-۲-۲- آماره‌ی توصیفی شاخص‌ها..... ۷۲
- ۴-۳- مراحل تحقیق و به‌کارگیری آزمون‌های استنباطی..... ۷۸
- ۴-۳-۱- بررسی نرمال بودن نمونه‌ها..... ۷۹
- ۴-۳-۲- تعیین سطح بلوغ ERP در شرکت گلتاش..... ۸۲
- ۴-۳-۳- مقایسه‌ی سطح ERP در دو شرکت گلتاش و تاژ..... ۸۳
- ۴-۳-۴- مقایسه‌ی سطوح تسهیم دانش در دو شرکت گلتاش و تاژ ۸۵
- ۴-۳-۴-۱- آزمون U-من ویتنی برای مقایسه میانگین‌های دو جامعه از نظر بعد تسهیم استراتژیک..... ۸۷
- ۴-۳-۴-۵- روابط همبستگی و رگرسیون..... ۸۹
- ۴-۳-۴-۱-۵-۳-۱- روابط همبستگی و رگرسیون بین دو متغیر بلوغ ERP و تسهیم دانش در شرکت گلتاش..... ۸۹
- ۴-۳-۴-۲-۵-۳-۴- روابط همبستگی و رگرسیون بین دو متغیر بلوغ ERP و تسهیم دانش در شرکت تاژ..... ۹۱
- ۴-۴- جمع‌بندی و بررسی نتایج در دو شرکت..... ۹۳

.....فصل پنجم : نتیجه گیری.....

- ۵-۱- مقدمه ۹۶
- ۵-۲- بررسی رویکرد تحقیق و علل انتخاب آن ۹۶
- ۵-۳- بررسی نتایج تحقیق ۹۸
- ۵-۴- پیشنهادهای کاربردی برای شرکت‌های مورد بررسی ۹۹
- ۵-۵- پیشنهادهای محقق برای تحقیق‌های آتی..... ۱۰۰
- ۵-۶- محدودیت‌های تحقیق و راه‌های غلبه بر آن..... ۱۰۰

فهرست جدول‌ها:

جدول ۱-۲	: چهار چوب پیشنهادی مزایای ERP توسط شانگ و سدن (2002)	۲۰
جدول ۲-۲	: سازوکارهای تسهیم دانش و معیارهای آن‌ها در مدل دیکسون (۲۰۰۰)	۴۰
جدول ۳-۲	: متغیرها و شاخص‌های مدل تسهیم دانش دیکسون (۲۰۰۰)	۴۲
جدول ۴-۲	: مقایسه مدل‌های تسهیم دانش	۴۵
جدول ۱-۳	: شاخص‌ها و منابع و شماره سؤالات مربوط به آن‌ها در پرسشنامه بلوغ ERP	۵۸
جدول ۲-۳	: ارزش‌گذاری طیف لیکرت	۵۹
جدول ۳-۳	: شماره سؤالات مربوط به ابعاد مدل دیکسون	۶۰
جدول ۴-۳	: محاسبه پایایی پرسشنامه‌ها بر اساس ضریب آلفای کرونباخ	۶۲
جدول ۵-۳	: نتایج پایایی پرسشنامه‌ها بر اساس پاسخ‌های نمونه نهایی پژوهش	۶۳
جدول ۱-۴	: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان	۷۰
جدول ۲-۴	: توزیع فراوانی سنجه‌های بلوغ برنامه‌ریزی منابع سازمان	۷۴
جدول ۳-۴	: توزیع فراوانی سنجه‌های تسهیم دانش	۷۷
جدول ۴-۴	: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای ویژگی‌های ERP در شرکت گل‌تاش	۸۰
جدول ۵-۴	: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای ابعاد تسهیم دانش در شرکت گل‌تاش	۸۰
جدول ۶-۴	: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای ویژگی‌های ERP در شرکت گل‌تاش تاژ	۸۱
جدول ۷-۴	: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای ابعاد تسهیم دانش در شرکت تاژ	۸۱
جدول ۸-۴	: آمار آزمون میانگین یک جامعه (بلوغ ERP در گل‌تاش)	۸۲
جدول ۹-۴	: آزمون میانگین یک جامعه (بلوغ ERP در گل‌تاش)	۸۳
جدول ۱۰-۴	: مقایسه آمار مربوط به ویژگی‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان بین دو شرکت	۸۴
جدول ۱۱-۴	: نتایج آزمون مقایسه میانگین دو جامعه مستقل برای ویژگی‌های ERP	۸۴
جدول ۱۲-۴	: مقایسه آمار مربوط به ابعاد تسهیم دانش (به جز بعد تسهیم استراتژیک) بین دو شرکت	۸۶
جدول ۱۳-۴	: نتایج آزمون مقایسه میانگین دو جامعه مستقل برای ابعاد تسهیم دانش (به جز بعد تسهیم استراتژیک)	۸۶
جدول ۱۴-۴	: رتبه‌ها (بعد تسهیم استراتژیک)	۸۷
جدول ۱۵-۴	: اطلاعات آزمون U-من و تینی برای بعد تسهیم استراتژیک	۸۷
جدول ۱۶-۴	: مقایسه آمار مربوط به عامل تسهیم دانش بین دو شرکت	۸۸
جدول ۱۷-۴	: نتایج آزمون مقایسه میانگین دو جامعه مستقل برای عامل تسهیم دانش	۸۸
جدول ۱۸-۴	: ضریب همبستگی دو عامل در شرکت گل‌تاش	۹۰
جدول ۱۹-۴	: ANOVA (شرکت گل‌تاش)	۹۰
جدول ۲۰-۴	: ضرایب رگرسیون (شرکت گل‌تاش)	۹۰
جدول ۲۱-۴	: معادله رگرسیون (شرکت گل‌تاش)	۹۱
جدول ۲۲-۴	: ضریب همبستگی دو عامل در شرکت تاژ	۹۲
جدول ۲۳-۴	: ANOVA (شرکت تاژ)	۹۲
جدول ۲۴-۴	: ضرایب رگرسیون (شرکت تاژ)	۹۲

جدول ۴-۲۵: معادله رگرسیون (شرکت تاژ)..... ۹۳

جدول ۴-۲۶: مقایسه نتایج همبستگی و رگرسیون در دو شرکت..... ۹۳

فهرست شکل‌ها:

- شکل ۱-۲: مدل اولیه‌ی ارزیابی موفقیت سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان گیبل (۲۰۰۳)..... ۲۲
- شکل ۲-۲: مدل تجدید نظر شده‌ی موفقیت سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان گیبل (۲۰۰۳)..... ۲۳
- شکل ۳-۲: مدل توسعه یافته گیبل (۲۰۰۳) ارائه شده توسط ایفیندو (۲۰۰۶)..... ۲۴
- شکل ۴-۲: ویژگی‌های سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان..... ۲۶
- شکل ۵-۲: مدل بلوغ برنامه‌ریزی منابع سازمان (توسعه یافته برای این تحقیق توسط محقق)..... ۳۱
- شکل ۶-۲: فرآیند تسهیم دانش (Fengjie et al,2004)..... ۳۵
- شکل ۷-۲: مهم‌ترین عوامل موثر بر تسهیم دانش (سهرابی، ۱۳۸۹)..... ۳۷
- شکل ۸-۲: چارچوب پژوهش‌های تسهیم دانش (Wang & Noe,2010)..... ۳۸
- شکل ۹-۲: سه گروه اصلی در انتقالات دانش در مدل اسویبی (Sveiby,2001)..... ۴۳
- شکل ۱۰-۲: انتقالات نه گانه دانش میان ساختارهای سه گانه در مدل (Sveiby,2001)..... ۴۴
- شکل ۱-۳: مقیاس افتراق معنایی..... ۵۷
- شکل ۱-۴: توزیع فراوانی جنسیت در شرکت گل‌تاش..... ۷۰
- شکل ۲-۴: توزیع فراوانی جنسیت در شرکت تاژ..... ۷۰
- شکل ۳-۴: توزیع فراوانی سن در شرکت گل‌تاش..... ۷۱
- شکل ۴-۴: توزیع فراوانی سن در شرکت تاژ..... ۷۱
- شکل ۵-۴: توزیع فراوانی تحصیلات در شرکت گل‌تاش..... ۷۱
- شکل ۶-۴: توزیع فراوانی تحصیلات در شرکت تاژ..... ۷۱
- شکل ۷-۴: توزیع فراوانی سمت سازمانی در شرکت گل‌تاش..... ۷۲
- شکل ۸-۴: توزیع فراوانی سمت سازمانی در شرکت تاژ..... ۷۲
- شکل ۹-۴: توزیع فراوانی واحد سازمانی در شرکت گل‌تاش..... ۷۲
- شکل ۱۰-۴: توزیع فراوانی واحد سازمانی در شرکت تاژ..... ۷۲
- شکل ۱۱-۴: ابعاد بلوغ برنامه‌ریزی منابع سازمانی (ERP) و نام‌گذاری سوالات آن..... ۷۳
- شکل ۱۲-۴: ابعاد تسهیم دانش (KS) و نام‌گذاری سوالات آن..... ۷۶
- شکل ۱۳-۴: شمای کلی از مراحل به‌کارگیری آزمون‌های آماری در تحقیق..... ۷۹
- شکل ۱۴-۴: مقایسه‌ی سطح بلوغ ERP در دو شرکت گل‌تاش و تاژ..... ۸۵
- شکل ۱۵-۴: مقایسه‌ی سطح تسهیم دانش در دو شرکت گل‌تاش و تاژ..... ۸۹

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

در این تحقیق رابطه‌ی بین دو ابتکار سازمانی را مورد بررسی قرار می‌دهیم. سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان و تسهیم دانش. هدف از بکارگیری هر دو ابتکار، به‌دست آوردن مزیت‌های رقابتی بالاتر از طریق جهت‌گیری متمایز در حل مشکلات است. این امکان نیز وجود دارد که رفتاری جدید با اثربخشی بالاتر در اشتراک دانش، به واسطه ایجاد زیرساخت فناوری اطلاعات در سازمان به وجود آید.

همان طور که از نام این فصل بر می‌آید، آنچه در ادامه مطالعه خواهید کرد پیش زمینه‌ای برای ورود به موضوع تحقیق و روند شکل‌گیری اهداف محقق است؛ که نهایتاً به طرح سوالات ختم می‌شود. با بیان مسأله، توضیحات مختصری از دو حوزه تسهیم دانش و برنامه‌ریزی منابع سازمان را مرور می‌کنیم؛ و با توجه به اهمیت روابط این دو حوزه، در عمل و در نظر، آنچه ما را به سمت عنوان این تحقیق سوق داده است مطرح می‌نماییم. در نهایت با طراحی سوالات تحقیق زمینه را برای انجام پژوهش علمی در راستای اهداف تحقیق آماده می‌کنیم.

۱-۲- بیان مسأله

با گذر از انقلاب صنعتی و ورود به هزاره جدید، دیگر موتور رشد سازمان‌ها محدود به سرمایه و نیروی انسانی یدی نیست. مهم‌ترین متغیر رشد همه جانبه‌ی سازمان‌ها در عصر حاضر، دانش است. دانش به صورت گسترده‌ای به عنوان یک منبع حیاتی سازمانی، صرف نظر از حوزه اقتصادی یا نوع سازمان، به رسمیت شناخته شده است. به حداکثر رساندن ارزش این منبع غیرممکن نیست، اما بدون درک کافی از اهرمی کردن و تسهیم آن در سراسر سازمان دشوار است (Sharratt, 2003). از این رو سازمان‌های پیشرو به کمک ابزارهای مدیریتی و فناوری‌های نوین از فرصت‌های ایجاد شده در جهت نیل به اهداف سازمانی بهره‌برداری می‌نمایند (نجف‌بیگی، ۱۳۹۰).

در این خصوص که آیا مدیریت دانش به طور عام و همچنین فعالیت‌های تسهیم دانش به طور خاص، باید انسان‌محور باشد یا فناوری‌محور، بحث‌هایی وجود دارد (Riege, 2005). برخی محققین معتقدند که برای بهبود تسهیم دانش با روشی معنی‌دار؛ یک

یگانگی ظریف فناوری، با یک احساس اشتیاق فرهنگی، یا آگاهی رفتاری نیاز می‌باشد. از این رو اولین موج تلاش‌های مدیریت دانش، بر پایه‌گذاری فناوری اطلاعات به عنوان زیرساخت فنی متمرکز بوده است (Zheng, 2005)، با این فرض که حمایت‌های فناوری اطلاعات پیش‌نیاز توفیق طرح دانشی در سازمان است (Kim, 2011) به نقل از نجف‌بیگی، (۱۳۹۰)؛ و بدون وجود آن‌ها، فعالیت‌های تسهیم دانش اثربخشی کمتری خواهد داشت (Riege, 2005). چرا که فقدان این زیرساخت‌ها موجب از بین رفتن بخش عظیمی از اطلاعات و دانشی خواهد شد که می‌تواند از این طریق کدگذاری و حفظ شود (نجف‌بیگی، ۱۳۹۰). البته گروهی نیز بر ایجاد فرهنگ تسهیم دانش در سازمان بیشتر تاکید کرده‌اند (Wang & Noe, 2010). در این تحقیق با وجود اینکه تمرکز اصلی بر نقش فناوری و سیستم‌های اطلاعاتی و سازمانی بر تسهیم دانش است از عوامل فرهنگی غافل نشده‌ایم. چرا که از توانایی‌های فناوری این است که دسترسی فوری به حجم وسیعی از داده‌ها و اطلاعات را فراهم می‌کند، تشریک مساعی از راه دور را ممکن کرده، و در نتیجه روش‌های کار گروهی را، هم در داخل واحدها و هم بین واحدهای سازمان تسهیل می‌کند.

زیرساخت‌های زیادی وجود دارند که پشتیبانی مربوط به اخذ، سازماندهی، ذخیره، بازیابی، جستجو، نمایش، توزیع و بازسازی اطلاعات را انجام می‌دهند (Riege, 2005). بدون برخورداری از این سیستم‌ها، افزایش قابلیت‌های سازمان، بهبود عملکرد، تصمیم‌گیری بهتر و دستیابی به مزیت رقابتی غیر ممکن است. امروزه وجود یک سیستم اطلاعاتی که بتواند همه‌ی فعالیت‌ها و وظایف موجود در یک سازمان را تحت پوشش قرار دهد، از ابزارهای حیاتی سازمان است. در این میان ERP¹ و ERP II² از راهکارهای نوین مدیریتی هستند که در ترکیب دو منظر کسب‌وکار و فناوری اطلاعات، پا به عرصه نهاده‌اند (ناصری طاهری، ۱۳۸۷). سیستم‌های ERP بسته‌های نرم‌افزاری هستند که امکان یکپارچگی اطلاعات و فرآیندهای کسب‌وکار را در سراسر سازمان فراهم می‌سازند. این سیستم‌ها، یکی از پیچیده‌ترین تکنولوژی‌های اطلاعات در بازار امروز را تشکیل داده‌اند؛ و به‌وسیله‌ی بسیاری از سازمان‌ها به عنوان راهی برای بهبود عملکرد و رقابت پذیریشان به کار گرفته شده‌اند. سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان، پیشرفته‌ترین راهکاری است که فناوری اطلاعات برای استفاده در کسب‌وکار ارائه کرده است (راداکریشن، ۱۳۹۱، ص ۲۱۸)؛ چرا که ERP قادر است اطلاعات موجود در سازمان را با استفاده از فناوری اطلاعات در تمام حوزه‌های فعالیت سازمان به طور منسجم و یکپارچه جمع‌آوری کرده و اطلاعات و نتایج به دست آمده از آن را در اختیار کاربران سطوح مختلف سازمان قرار دهد. برنامه‌ریزی منابع سازمان یک سیستم اطلاعاتی عظیم است که با فراهم کردن بستری یکپارچه برای پاسخ دادن به درخواست‌های پردازش اطلاعات و با تکیه بر دیدگاه فرایندگرا در سراسر سازمان وظایف خود را انجام می‌دهند (همان منبع، ص ۲۱۹). این سیستم‌ها را می‌توان جدیدترین فناوری‌های اطلاعاتی در یک دهه گذشته دانست، ثمره‌ای که به سرعت در حال دگرگونی و تکامل است.

¹ Enterprise Resource Planning

² Enterprise Resource Planning II

همگام با پیشرفت‌های فناوری اطلاعات و اینترنت، سازمان‌های بیشتری اقدام به پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان کرده‌اند. در سال ۲۰۰۵، کل سرمایه‌گذاری صورت گرفته روی فناوری اطلاعات بالغ بر ۱۰۰ میلیارد دلار بوده است. مطابق با مطالعات انجام شده در طول سال‌های گذشته، نرخ شکست سیستم‌های اطلاعاتی مبتنی بر فناوری اطلاعات بالغ بر ۵۰ درصد بوده است؛ و تقریباً ۹۰ درصد از طرح‌های پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان تأخیر داشته و یا هزینه‌ی آن‌ها از بودجه‌ی تعیین شده فراتر رفته است (Jahanian, 2012) و ۷۰ درصد از پروژه‌های پیاده‌سازی سیستم در تحقق منافع و انتظارات پیش‌بینی شده ناکام شده‌اند (Al-mashari, 2003). بنابراین اگر پیاده‌سازی و استفاده از این سیستم‌ها چنین پر ریسک است، شکست در اجرای ERP فقط صرف‌ف زمان و هدر دادن هزینه‌های هنگفت نیست بلکه ممکن است اوضاع سازمان‌ها را وخیم‌تر نماید (Jahanian, 2012).

با توجه به آمار ارائه شده در می‌یابیم که پروژه‌های ERP از ریسک بالایی برخوردارند و در مواجهه با سازمان‌ها همانند چاقوی دولبه عمل می‌کنند. فقدان مدل‌های جامع جهت ارزیابی توجیه‌پذیری ERP برای سازمان‌هایی که در آستانه استقرار سیستم نرم‌افزاری ERP هستند، بر شدت این ریسک می‌افزاید، بنابراین در این تحقیق سعی می‌کنیم با تمرکز بر ویژگی‌های اصلی برنامه‌ریزی منابع سازمان، چارچوبی برای ارزیابی سطح بلوغ ERP ارائه نماییم تا گامی در جهت کاهش ریسک این گونه پروژه‌ها باشد. همچنین در آنچه بیان شد به نقش تسهیل‌کننده‌ی تکنولوژی در تسهیم دانش و معرفی سیستم ERP به عنوان یک ابزار قدرتمند فناوری اطلاعات، اشاره کردیم. بنابراین می‌توان انتظار داشت با پیاده‌سازی و استفاده کارآمد از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان، سطح تسهیم دانش در سازمان ارتقاء پیدا کند. انگیزه‌ی اصلی از انجام این تحقیق نیز بررسی رابطه بین استقرار سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان و تسهیم دانش در سازمان، به عنوان یکی از مزایای بی‌شمار این سیستم‌ها است.

۱-۳- ضرورت تحقیق

در یک اقتصاد دانش محور، دارایی‌های ناملموس سازمان به طرز فزاینده‌ای به یک عامل تعیین‌کننده‌ی مزیت رقابتی تبدیل شده است. چنین دارایی‌هایی به عنوان جوهره‌ی مزیت رقابتی نگریسته می‌شوند. فرآیندهای کلیدی متعددی در مدیریت دانش (KM) تعریف شده است، از جمله، شناسایی دانش، جمع‌آوری، انتخاب، سازماندهی، اجرا، تولید و به اشتراک‌گذاری دانش. با این حال هنوز در میان ۷ فرآیند مذکور تسهیم دانش، سخت‌ترین مورد در اجرا به نظر می‌رسد (Lin & Wu, 2012). تسهیم دانش یک فعالیت پیچیده است، و از این نظر ارزشمند است که پایه‌ی بسیاری از استراتژی‌های مدیریت دانش است (Riege, 2005). سازمان‌ها به منظور

³ Knowledge Management

دستیابی به مخازن دانش از سیستم‌های اطلاعاتی گوناگونی استفاده می‌کنند. این سیستم‌ها به کارکنان کمک می‌کنند تا تخصص- هایشان را به صورت الکترونیکی با یکدیگر به اشتراک بگذارند و به این ترتیب دسترسی به این تخصص‌ها برای دیگر افراد در سازمان نیز آسان می‌شود (Connelly, 2003). جهت دستیابی به سطوح بالاتر بهره‌وری، اثربخشی و عملکرد سازمانی، فشارها برای استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان در کسب‌وکار مدرن همچنان وجود دارد (Mebert, soni & Venkatraman, 2003 ; Davenport, 1998 ; Ifinedo, 2010).

سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان یک سیستم اطلاعاتی مدیریت است که بسیاری از فعالیت‌های کسب‌وکار مرتبط با فرآیندهای مختلف سازمان را یکپارچه و خودکار می‌نماید. هدف این نرم‌افزار ترکیب منابع جداگانه اطلاعات در داخل یک سازمان و در یک پایگاه داده است (حنفی زاده، ۱۳۹۱). از دیدگاه فنی قابلیت سیستم ERP، برای یکپارچه‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان‌ها، بسیار مهم می‌باشد، زیرا بدین وسیله تطابق و سازگاری اطلاعاتی به واسطه یکپارچه شدن منابع داده و ورود یکباره‌ی داده‌ها افزایش می‌یابد. از دیدگاه مالی نیز سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان با یکپارچه نمودن و تجمیع سیستم‌های اطلاعاتی جزیره‌ای درون یک سیستم واحد، هزینه‌های سازمان‌ها را کاهش می‌دهند. استقرار سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان از ابعاد سازمانی نیز حائز اهمیت است. با پیاده‌سازی این سیستم، تمامی افراد با یک سیستم واحد کار می‌کنند، که این امر باعث می‌شود ارتباطات و تعاملات سازمانی افزایش یابد (اولسون، ۱۳۸۴، ص ۱۲). از طرفی پیاده‌سازی ERP امری پیچیده و در بردارنده‌ی هزینه و حجم سرمایه‌گذاری بالایی می‌باشد. سازمان‌ها معمولاً برای یکپارچه‌کردن سخت‌افزار و نرم‌افزار ERP، سیستم‌های عملیاتی، سیستم‌های مدیریت پایگاه داده، و برقراری ارتباطات مطابق با نیازهای سازمانشان با مشکل مواجه هستند (Markus et al, 2000).

با بررسی ادبیات در می‌یابیم، ERP از ابعاد گوناگون و متنوعی مورد مطالعه قرار گرفته است. این امر بدیهی به نظر می‌رسد، چرا که ERP به عنوان یک پروژه‌ی عظیم و بنیادی، بر یکپارچگی و نوسازی تمام فرآیندهای کسب‌وکار تاکید دارد. بنابراین بر تمام ابعاد مختلف سازمان از جمله مدیریت دانش سازمانی، اثرگذار خواهد بود. از طرفی با توجه به مطالب بیان شده در بالا نقش کلیدی دانش، مدیریت دانش و تسهیم دانش به عنوان ابزاری برای کسب مزیت رقابتی در دنیای امروز کسب‌وکار انکار ناپذیر می‌نماید. با تأمل در این موارد و در نظر گرفتن استقبال روز افزون سازمان‌های ایرانی از ERP برای بهره‌مندی از مزایای آن، ضرورت مطالعه و بررسی رابطه‌ی بین استقرار سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان با مدیریت دانش به طور عام، و تسهیم دانش به طور خاص، نمایان می‌شود.

۴-۱- اهداف تحقیق

سه هدف اصلی از انجام این تحقیق عبارتند از:

- ۱- بررسی رابطه بین استقرار سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان و تسهیم دانش در سازمان.
- ۲- مقایسه سطح تسهیم دانش در سازمان‌های دارای سیستم ERP و سازمان‌های فاقد سیستم ERP.
- ۳- مقایسه سطح بلوغ برنامه‌ریزی منابع سازمان، در سازمان‌های دارای سیستم ERP و سازمان‌های فاقد سیستم ERP.

۵-۱- سوالات تحقیق

سوالات مهمی که باید با انجام این تحقیق به آن‌ها پاسخ داده شود عبارت‌اند از:

- ۱- آیا بین به‌کارگیری سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان و تسهیم دانش در سازمان ارتباط معناداری وجود دارد؟
- ۲- آیا سطح تسهیم دانش در شرکت‌های دارای سیستم ERP از شرکت‌های فاقد سیستم ERP بالاتر است؟
- ۳- آیا سطح بلوغ برنامه‌ریزی منابع سازمان در شرکت‌های دارای سیستم ERP از شرکت‌های فاقد سیستم ERP بالاتر است؟

۶-۱- فرضیات تحقیق

فرضیات تحقیق عبارتند از:

- ۱- بین به‌کارگیری سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان و تسهیم دانش در سازمان ارتباط معناداری وجود دارد.
- ۲- سطح تسهیم دانش در شرکت‌های دارای سیستم ERP از شرکت‌های فاقد سیستم ERP بالاتر است.
- ۳- سطح بلوغ برنامه‌ریزی منابع سازمان در شرکت‌های دارای سیستم ERP از شرکت‌های فاقد سیستم ERP بالاتر است.

۷-۱- قلمرو تحقیق

قلمرو تحقیق را می‌توان در سه دسته موضوعی، مکانی و زمانی، به شرح زیر تعیین نمود.

۱-۷-۱- قلمرو موضوعی

قلمرو موضوعی این تحقیق، دو حوزه‌ی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان و مدیریت دانش است.

۱-۷-۲- قلمرو مکانی

پرسشنامه‌ی تحقیق در دو شرکت شوینده‌ی تاژ (واقع در قزوین) و گل‌تاش (واقع در اصفهان) توزیع گردید. لازم به ذکر است که سیستم ERP در شرکت تاژ پیاده‌سازی نشده است و شرکت گل‌تاش دارای سیستم ERP (Oracle) می‌باشد. پرسشنامه در شرکت گل‌تاش میان کاربران نهایی، و در شرکت تاژ میان کارکنانی که در صورت پیاده‌سازی ERP به کاربران نهایی تبدیل می‌شوند، توزیع شده است.

۱-۷-۳- قلمرو زمانی

مطالعات کتابخانه‌ای تحقیق جهت یافتن مدل مناسب برای ارزیابی تسهیم‌دانش و نیز استخراج ویژگی‌های اساسی ERP در شش ماهه‌ی آخر سال ۱۳۹۱ انجام شد. پس از آن مطالعات میدانی تحقیق جهت جمع‌آوری داده‌ها و هم‌چنین تجزیه و تحلیل داده‌ها در شش ماهه اول سال ۱۳۹۲ انجام گردید.

۱-۸- تعریف مفهومی واژگان و متغیرها

- برنامه‌ریزی منابع سازمان^۴ : اصطلاح برنامه‌ریزی منابع سازمان، اصطلاحی عمومی است و به مجموعه‌ای از فعالیت‌های سازمانی اطلاق می‌شود که توسط نرم‌افزارهای کاربردی، مورد حمایت قرار می‌گیرند؛ چیزی که به سازمان‌ها کمک می‌نماید تا منابع خود را مدیریت نمایند (Telumbde, 2000).
- سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان: برنامه‌ریزی منابع سازمان یک سیستم اطلاعاتی عظیم است که، پاسخ‌دهی به درخواست‌های پردازش اطلاعات را با فراهم کردن بستری یکپارچه و با تکیه بر دیدگاه فرآیندگرا در سازمان انجام می‌دهد (Jahanyan, 2012).
- مدیریت دانش: عبارت است از ایجاد، ساخت، نوسازی، استفاده و اهرم قرار دادن دانش و دیگر دارایی‌های سرمایه فکری به صورت ظریف و نظام‌مند جهت حداکثر سازی اثربخشی و بازدهی دانش‌محور افراد و سازمان.

^۴ Enterprise Resource Planning

- تسهیم دانش⁵: تسهیم دانش عبارت است از فعالیت انتقال و توزیع دانش از یک شخص، گروه یا سازمان به شخص، گروه یا سازمان دیگر (Huang,2009). همچنین تسهیم دانش عبارت است از اشتراک اطلاعات مناسب، ایده‌ها، پیشنهادها و تخصص‌ها با دیگران در یک سازمان (Bartol,2002).
- تسهیم دانش ترتیبی: یک سازوکار تسهیم دانش است و زمانی رخ می‌دهد که گروه مشابهی از کارکنان، کار مشابهی را یک بار دیگر با به کارگیری دانش خودشان انجام دهند (Dixon,2000,p.33).
- تسهیم دانش آشکار: زمانی رخ می‌دهد که گروهی از کارکنان، همان کاری را انجام دهند که گروهی قبلاً با به کارگیری دانش گروهی دیگر انجام داده است (Ibid,p59).
- تسهیم دانش پنهان: زمانی اتفاق می‌افتد که گروهی از کارکنان، کار مشابهی را با به کارگیری دانش گروه دیگر، در بافتی دیگر انجام دهد. در اینجا دانش گروه دیگر از طریق فعالیت اجتماعی به صورت دانش پنهان منتقل می‌شود (Ibid,p.77).
- تسهیم دانش استراتژیک: گاهی یک پروژه استثنایی و یا مسأله‌ی نادر برای سازمان پیش می‌آید و گروهی مسئولیت حل آن را به عهده می‌گیرند. اگر این گروه از تجربه‌ی اعضای دیگر سازمان که کار مشابهی را انجام داده‌اند استفاده کنند، تسهیم دانش استراتژیک رخ داده است (Ibid,p99).
- تسهیم دانش کارشناسی: هرگاه یک گروه برای حل مسائل جدید پیش روی خود از دانش عمومی و آشکار منابع کارشناسی (در درون سازمان و یا بیرون از سازمان) استفاده کند، تسهیم کارشناسی رخ داده است. در این حالت آن منبع کارشناس، گروه را با روش‌ها و دانش جدید خود برای حل مسائل توانمند می‌نماید (Ibid,p127).

۱-۹- تعریف عملیاتی واژگان و متغیرها

- بلوغ برنامه‌ریزی منابع سازمان: آنچه به عنوان بلوغ برنامه‌ریزی منابع سازمان در این تحقیق عنوان می‌شود، سطح برخورداری سازمان از ویژگی‌های اساسی ERP است.
- ویژگی‌های اساسی ERP: همان خدمات عمومی و کلی که سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان می‌توانند ارائه دهند. به بیان دیگر سیستم ERP مجموعه‌ای از ویژگی‌های اساسی است که وابستگی به آن‌ها، همان وابستگی به سیستم است. ویژگی‌های اساسی ERP در این پژوهش شامل ویژگی‌های فنی-اطلاعاتی، ویژگی‌های عملیاتی، ویژگی‌های مدیریتی و ویژگی‌های استراتژیک می‌باشد.

⁵ Knowledge Sharing