

بسم الله الرحمن الرحيم

دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات

عنوان پایان نامه:

بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی در موفقیت پیاده سازی سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان

استاد راهنما:

دکتر امین عمید

استاد مشاور:

دکتر علی رضانیان

به خدا

مورد تأیید است

با آرزوی موفقیت

نخارش:

مرتضی مطلق

۱۳۸۸/۱۰/۲

تاسان ۱۳۸۷

اطلاعات درازن علمی بزرگ
تسبیح بزرگ

۱۲۸۴۸۳

تقدیم بہ

مادر مہربان و فداکار کارم

نام خانوادگی: معلق	نام: مرتضی
دانشکده: مدیریت و حسابداری	رشته: تحصیلی و گرایش: مدیریت فناوری اطلاعات
نام استاد راهنما: دکتر امین عمید	تاریخ فراغت از تحصیل: ۱۳۸۷/۶/۲۷
عنوان پایان‌نامه: بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر روی موفقیت پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان	

چکیده

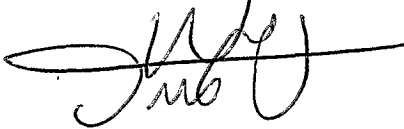
فرهنگ سازمانی به عنوان یکی از فاکتورهای کلیدی موفقیت پروژه‌های پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان، شناخته می‌شود اما در حوزه فرهنگ سازمانی و سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان تحقیقات وسیعی صورت نگرفته است و مدل مشخصی جهت توسعه فرهنگ مرتبط با این سیستم‌ها ارائه نشده است. در تحقیق حاضر سعی شده تا تاثیر متقابل فرهنگ سازمانی بر روی موفقیت پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان مورد بررسی قرار گیرد. از این رو ابتدا سعی گردیده تا فرهنگ سازمانی به عنوان متغیر مستقل و سپس موفقیت در پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان به خوبی تعریف شوند. برای اندازه‌گیری فرهنگ سازمانی به کمک ادبیات موضوع و جستجو در منابع علمی از شاخص‌های تصمیم‌گیری گروهی، یادگیری و توسعه، اشتراک قدرت، مشارکت، همکاری و پشتیبانی و تحمل مخاطره و تعارض بهره گرفته شده است. در مقابل برای اندازه‌گیری موفقیت در پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان پس از مرور منابع علمی، مدل جدیدی بر اساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت که شامل سه بخش بررسی کارکردها و قابلیت‌های ملموس و غیرملموس، بررسی تاثیر سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان بر روی عملکرد سازمانی و فعالیتهای روزانه و بررسی اهداف پیاده‌سازی و میزان تحقق آنها می‌باشد، ارائه گردید. برای سنجش تاثیر فرهنگ سازمانی بر روی موفقیت پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان، شرکت‌هایی انتخاب شدند که حداقل نه ماه از زمان پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان آنها گذشته باشد و از سیستمی معتبر استفاده کرده باشند. بر این اساس هشت شرکت ایرانی انتخاب شدند و در نهایت ۶۷ پرسشنامه تکمیل گردید. برای آزمون فرضیه‌ها از روش تجزیه و تحلیل رگرسیون چند متغیره بهره گرفته شد و در نهایت به کمک این آزمون، سه فرضیه رد و دو فرضیه پذیرش شد. بر اساس نتایج تحقیق می‌توان گفت که وجود فرهنگ مشارکت، همکاری و پشتیبانی و فرهنگ تحمل مخاطره و تعارض باعث موفقیت در پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان می‌شود. در این میان فرهنگ مشارکت، همکاری و پشتیبانی نیز نسبت به فرهنگ تحمل مخاطره و تعارض از اولویت بالاتری در موفقیت پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان برخوردار است.

کلمات کلیدی

فرهنگ سازمانی، سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان و موفقیت در پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان

امضای استاد راهنما

دکتر امین عمید



فهرست مطالب

فصل اول - کلیات تحقیق

۲ ۱-۱- مقدمه
۳ ۲-۱- بیان مسئله
۴ ۳-۱- اهداف تحقیق
۴ ۴-۱- سوابق تحقیق
۵ ۵-۱- فرضیات تحقیق
۶ ۶-۱- متغیرهای تحقیق
۶ ۷-۱- استفاده‌کنندگان از تحقیق
۷ ۸-۱- روش تحقیق
۸ ۱۱-۱- قلمرو تحقیق
۸ ۱-۱۱-۱- قلمرو زمانی
۸ ۲-۱۱-۱- قلمرو مکانی
۸ ۳-۱۱-۱- قلمرو موضوعی
۸ ۱۲-۱- منابع

فصل دوم: مبانی نظری و ادبیات تحقیق

۱۰ ۱-۲- مقدمه
----	------------------

فهرست مطالب

۱۱	۲-۲- فرهنگ سازمانی
۱۱	۲-۲-۱- تعریف فرهنگ.....
۱۲	۲-۲-۲- کارکردهای فرهنگ.....
۱۲	۲-۲-۳- حوزه‌های فرهنگ.....
۱۳	۲-۲-۴- ویژگی‌های فرهنگ.....
۱۴	۲-۲-۵- سطوح فرهنگ.....
۱۶	۲-۲-۶- فرهنگ سازمانی و ملی.....
۲۱	۲-۲-۷- اندازه‌گیری فرهنگ سازمان.....
۲۳	۲-۲-۸- انواع فرهنگ سازمانی.....
۲۶	۲-۲-۹- مدیریت فرهنگ سازمانی.....
۲۸	۲-۲-۱۰- تغییر فرهنگ سازمانی.....
۳۰	۲-۳- سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان.....
۳۰	۲-۳-۱- تعریف.....
۳۲	۲-۳-۲- مدل‌های سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان و پیشینه توسعه آنها.....
۳۵	۲-۳-۳- مزایا و معایب سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان.....
۳۸	۲-۳-۴- معماری سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان.....
۴۱	۲-۳-۵- چرخه عمر سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان.....
۴۳	۲-۳-۶- تصمیم به انطباق و ارزیابی آمادگی سازمان در سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان.....

فهرست مطالب

۴۶ پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان..... ۷-۳-۲
۵۲ مدیریت پروژه‌های پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان..... ۸-۳-۲
۵۷ عوامل کلیدی موفقیت در پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان..... ۹-۳-۲
۵۹ شکست پروژه‌های پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان..... ۱۰-۳-۲
۶۱ ویژگی‌های پیاده‌سازی موفق سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان..... ۱۱-۳-۲
۶۵ سنجش و اندازه‌گیری موفقیت در پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان..... ۱۲-۳-۲
۶۷ فرهنگ سازمانی و پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان..... ۴-۲
۷۲ چارچوب تحقیق..... ۵-۲
۷۳ موفقیت پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان..... ۱-۵-۲
۷۶ فرهنگ سازمانی..... ۲-۵-۲
۸۱ منابع..... ۶-۲

فصل سوم: روش تحقیق

۸۶ مقدمه..... ۱-۳
۸۷ جامعه آماری..... ۲-۳
۸۹ روش نمونه‌گیری..... ۳-۳
۹۰ حجم نمونه و روش تعیین آن..... ۴-۳
۹۱ روش تحقیق..... ۵-۳
۹۲ ابزار جمع‌آوری داده..... ۶-۳
۹۴ اعتبار و روایی پرسشنامه..... ۷-۳
۹۶ روش تحلیل و فنون آماری مورد استفاده..... ۸-۳

فهرست مطالب

۱۰۴ ۹-۳- منابع

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها

۱۰۵ ۱-۴- مقدمه

۱۰۶ ۲-۴- تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌های جمعیت شناختی

۱۰۶ ۴-۲-۱- جنسیت

۱۰۷ ۲-۲- توزیع سنی پاسخ‌دهندگان

۱۰۸ ۴-۲-۳- سطح تحصیلات

۱۰۹ ۴-۲-۴- رشته تحصیلی

۱۱۰ ۴-۲-۵- سابقه فعالیت در پروژه‌های ERP

۱۱۱ ۴-۲-۶- صنعت مورد فعالیت

۱۱۲ ۴-۲-۷- تامین‌کننده مورد نظر

۱۱۳ ۴-۲-۸- اندازه سازمان‌های پیاده‌کننده سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان

۱۱۵ ۴-۲-۹- تعداد ماژول‌های پیاده‌سازی شده

۱۱۶ ۴-۲-۱۰- پست و سمت پاسخ‌دهندگان در پروژه ERP

۱۱۷ ۴-۳- تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌های اختصاصی

۱۱۷ ۴-۳-۱- کارکردها و قابلیت‌های ملموس و غیر ملموس سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان

۱۲۲ ۴-۳-۲- تاثیر سیستم ERP بر روی فعالیت‌های سازمانی و روزانه

۱۲۶ ۴-۳-۳- اهداف پیاده‌سازی

فهرست مطالب

۱۲۹ فرهنگ سازمانی.....۴-۳-۴
۱۴۰ تجزیه و تحلیل استنباطی (آزمون فرضیه‌ها).....۴-۴
۱۴۱ آزمون فرضیه اول.....۱-۴-۴
۱۴۲ آزمون فرضیه دوم.....۲-۴-۴
۱۴۳ آزمون فرضیه سوم.....۳-۴-۴
۱۴۴ آزمون فرضیه چهارم.....۴-۴-۴
۱۴۶ آزمون فرضیه پنجم.....۵-۴-۴
۱۴۷ تعیین اولویت متغیرهای پژوهش.....۶-۴-۴

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و ارائه راهکارها و پیشنهادها

۱۵۰ ۱-۵ مقدمه.....
۱۵۰ ۲-۵ خلاصه تحقیق.....
۱۵۲ ۳-۵ نتیجه‌گیری.....
۱۵۳ ۴-۵ ارائه راهکارها و پیشنهادهای مبتنی بر یافته‌های تحقیق.....
۱۵۳ ۱-۴-۵ راهکارها و پیشنهادهای مربوط به موفقیت در پیاده‌سازی سیستم ERP.....
۱۵۶ ۱-۴-۵ راهکارها و پیشنهادهای مربوط به تاثیر فرهنگ سازمانی بر روی موفقیت پیاده‌سازی سیستم‌های ERP.....
۱۵۹ ۵-۵ مدل پیشنهادی تحقیق.....
۱۶۱ ۶-۵ محدودیت‌های تحقیق.....
۱۶۱ ۶-۶ پیشنهادات محقق برای پژوهش‌های آتی.....

فهرست مطالب

ضمائم

منابع

پرسشنامه

خروجی نرم‌افزار SPSS

فهرست شکل‌ها

- شکل ۱-۲- سطوح فرهنگ بر اساس مدل شاین ۱۴
- شکل ۲-۲- ماتریس انواع فرهنگ‌های سازمانی ۲۴
- شکل ۳-۲- رابطه محیط و استراتژی با فرهنگ سازمانی ۲۶
- شکل ۴-۲- مدل چرخه عمر استیوس و پاستور برای سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان ۴۳

فهرست نمودارها

- ۱۰۷ نمودار ۱-۴- توزیع آماری جنسیت اعضای نمونه تصادفی انتخابی (پاسخ‌دهندگان)
- ۱۰۸ نمودار ۲-۴- توزیع سنی اعضای نمونه تصادفی انتخابی (پاسخ‌دهندگان)
- ۱۰۹ نمودار ۳-۴- توزیع سطح تحصیلات اعضای نمونه تصادفی انتخابی (پاسخ‌دهندگان)
- ۱۰۹ نمودار ۴-۴- توزیع رشته تحصیلی اعضای نمونه تصادفی انتخابی (پاسخ‌دهندگان)
- ۱۱۱ نمودار ۵-۴- توزیع سابقه فعالیت در پروژه‌های ERP اعضای نمونه تصادفی انتخابی (پاسخ‌دهندگان)
- ۱۱۱ نمودار ۶-۴- توزیع صنایع مورد فعالیت نمونه آماری تصادفی بررسی شده
- ۱۱۳ نمودار ۷-۴- توزیع تامین‌کننده سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان در نمونه‌های آماری بررسی شده
- ۱۱۴ نمودار ۸-۴- توزیع اندازه سازمان‌های پیاده‌کننده سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان در نمونه‌های شرکت‌های بررسی شده
- ۱۱۵ نمودار ۹-۴- توزیع تعداد مازول‌های پیاده‌سازی شده در نمونه‌های آماری بررسی شده
- ۱۱۷ نمودار ۱۰-۴- توزیع پست و سمت پاسخ‌دهندگان نمونه‌های آماری بررسی شده در پروژه‌های ERP
- ۱۱۸ نمودار ۱۱-۴- توزیع میانگین هر کدام از شاخص‌های بخش کارکردها و قابلیت‌های ملموس و غیرملموس سیستم ERP در سازمان‌های مورد بررسی
- ۱۲۰ نمودار ۱۲-۴- توزیع عنکبوتی میانگین کارکردها و قابلیت‌های ملموس و غیرملموس سیستم ERP در هر کدام از سازمان‌های بررسی شده
- ۱۲۲ نمودار ۱۳-۴- توزیع عنکبوتی میانگین کارکردها و عملکرد سیستم ERP و عملکرد تامین‌کننده ERP به تفکیک سازمان‌های بررسی شده

فهرست نمودارها

- نمودار ۴-۱۴- توزیع میانگین هر کدام از شاخص‌های بخش تاثیر سیستم ERP بر روی فعالیت‌های سازمانی و عملکرد روزانه در سازمان‌های مورد بررسی
۱۲۳
- نمودار ۴-۱۵- توزیع عنکبوتی میانگین شاخص‌های چهارگانه تاثیر سیستم ERP بر روی فعالیت‌های سازمانی و عملکرد روزانه به تفکیک سازمان‌های بررسی شده
۱۲۵
- نمودار ۴-۱۶- توزیع فراوانی میانگین شاخص‌های چهارگانه تاثیر سیستم ERP بر روی فعالیت‌های سازمانی و عملکرد روزانه به تفکیک سازمان‌های بررسی شده
۱۲۵
- نمودار ۴-۱۷- توزیع میانگین نظرات پاسخ‌دهندگان به سوالات ۱ الی ۴
۱۳۰
- نمودار ۴-۱۸- توزیع میانگین نظرات پاسخ‌دهندگان به سوالات ۵ الی ۹
۱۳۲
- نمودار ۴-۱۹- توزیع میانگین نظرات پاسخ‌دهندگان به سوالات ۱۰ الی ۱۴
۱۳۴
- نمودار ۴-۲۰- توزیع میانگین نظرات پاسخ‌دهندگان به سوالات ۱۵ الی ۲۰
۱۳۶
- نمودار ۴-۲۱- توزیع میانگین نظرات پاسخ‌دهندگان به سوالات ۲۰ الی ۲۳
۱۳۸

فهرست جدول‌ها

۳۵	جدول ۱-۲- سیر تکامل سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان
۳۶	جدول ۲-۲- مزایای سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان
۳۶	جدول ۳-۲- معایب سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان
۴۰	جدول ۴-۲- تعدادی از مدول‌های SAP R\3
۴۸	جدول ۵-۲- روش‌های پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان
۴۹	جدول ۶-۲- گزینه‌ها و حوزه‌های پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان با پراکندگی جغرافیایی
۵۲	جدول ۷-۲- راهبردهای پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان
۶۰	جدول ۸-۲- عوامل موثر بر شکست پروژه‌های سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان
۶۲	جدول ۹-۲- توانایی‌های اصلی مورد نیاز جهت پیاده‌سازی موفق سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان
۷۵	جدول ۱۰-۲- اهداف پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان همراه با ذکر منابع علمی
۹۴	جدول ۱-۳- شماره سوالات پرسشنامه و متغیرهای فرهنگی پوشش داده شده توسط آنها
۱۰۶	جدول ۱-۴- توزیع آماری جنسیت اعضای نمونه تصادفی انتخابی (پاسخ‌دهندگان)
۱۰۷	جدول ۲-۴- اندازه‌های آماری توزیع سنی اعضای نمونه تصادفی انتخابی (پاسخ‌دهندگان)
۱۰۸	جدول ۳-۴- اندازه‌های آماری سطح تحصیلات اعضای نمونه تصادفی انتخابی (پاسخ‌دهندگان)
۱۱۰	جدول ۴-۴- اندازه‌های آماری رشته تحصیلی اعضای نمونه تصادفی انتخابی (پاسخ‌دهندگان)
۱۱۰	جدول ۵-۴- اندازه‌های آماری سابقه فعالیت در پروژه‌های ERP اعضای نمونه تصادفی انتخابی
۱۱۲	جدول ۶-۴- اندازه‌های آماری صنایع مورد فعالیت نمونه آماری تصادفی بررسی شده
۱۱۳	جدول ۷-۴- اندازه‌های آماری و ملیت تامین‌کننده سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان در نمونه‌های مورد

بررسی

فهرست جدول‌ها

- جدول ۴-۸- اندازه‌های آماری اندازه سازمان‌های پیاده‌کننده سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان در نمونه شرکت‌های بررسی شده ۱۱۴
- جدول ۴-۹- اندازه‌های آماری تعداد ماژول‌های پیاده‌سازی شده در نمونه شرکت‌های بررسی شده ۱۱۵
- جدول ۴-۱۰- اندازه‌های آماری پست و سمت پاسخ‌دهندگان نمونه در پروژه‌های ERP ۱۱۶
- جدول ۴-۱۱- میانگین و انحراف معیار هر کدام از شاخص‌های بخش کارکردها و قابلیت‌های ملموس و غیرملموس سیستم ERP در سازمان‌های مورد بررسی ۱۱۸
- جدول ۴-۱۲- میانگین و انحراف معیار کارکردها و قابلیت‌های ملموس و غیرملموس سیستم ERP به تفکیک سازمان‌های مورد بررسی ۱۲۰
- جدول ۴-۱۳- میانگین کارکردها و قابلیت‌های سیستم و تامین‌کننده ERP به تفکیک سازمان‌های بررسی شده ۱۲۱
- جدول ۴-۱۴- میانگین و انحراف معیار هر کدام از شاخص‌های بخش تاثیر سیستم ERP بر روی فعالیت‌های سازمانی و عملکرد روزانه در سازمان‌های مورد بررسی ۱۲۳
- جدول ۴-۱۵- میانگین تاثیر سیستم ERP بر روی فعالیت‌های سازمانی و عملکرد روزانه به تفکیک سازمان‌های بررسی شده ۱۲۴
- جدول ۴-۱۶- توزیع فراوانی میزان تحقق اهداف پیاده‌سازی سیستم ERP در سازمان‌های بررسی شده ۱۲۷
- جدول ۴-۱۷- توزیع درصد فراوانی اهداف پیاده‌سازی سیستم ERP در سازمان‌های بررسی شده ۱۲۸
- جدول ۴-۱۸- میانگین و انحراف معیار پاسخ به سوالات مربوط به متغیر تصمیم‌گیری گروهی ۱۳۰
- جدول ۴-۱۹- توزیع میانگین و انحراف معیار نظرات پاسخ‌دهندگان به سوالات متغیر تصمیم‌گیری به تفکیک شرکت‌های مورد بررسی ۱۳۱

فهرست جدول‌ها

- جدول ۴-۲۰- میانگین و انحراف معیار پاسخ به سوالات مربوط به متغیر یادگیری و توسعه ۱۳۲
- جدول ۴-۲۱- توزیع میانگین و انحراف معیار نظرات پاسخ‌دهندگان به سوالات متغیر یادگیری و توسعه به تفکیک شرکت‌های مورد بررسی ۱۳۳
- جدول ۴-۲۲- میانگین و انحراف معیار پاسخ به سوالات مربوط به متغیر اشتراک قدرت ۱۳۴
- جدول ۴-۲۳- توزیع میانگین و انحراف معیار نظرات پاسخ‌دهندگان به سوالات متغیر اشتراک قدرت به تفکیک شرکت‌های مورد بررسی ۱۳۵
- جدول ۴-۲۴- میانگین و انحراف معیار پاسخ به سوالات مربوط به متغیر مشارکت، همکاری و پشتیبانی ۱۳۶
- جدول ۴-۲۵- توزیع میانگین و انحراف معیار نظرات پاسخ‌دهندگان به سوالات متغیر مشارکت، همکاری و پشتیبانی به تفکیک شرکت‌های مورد بررسی ۱۳۷
- جدول ۴-۲۶- میانگین و انحراف معیار پاسخ به سوالات مربوط به متغیر تحمل مخاطره و تعارض ۱۳۸
- جدول ۴-۲۷- توزیع میانگین و انحراف معیار نظرات پاسخ‌دهندگان به سوالات متغیر تحمل مخاطره و تعارض به تفکیک شرکت‌های مورد بررسی ۱۳۹
- جدول ۴-۲۸- توزیع میانگین موفقیت پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان به تفکیک شرکت‌های مورد بررسی ۱۴۰
- جدول ۴-۲۹- اندازه‌های آماری تجزیه و تحلیل رگرسیون برای آزمون فرضیه اول ۱۴۱
- جدول ۴-۳۰- اندازه‌های آماری تجزیه و تحلیل رگرسیون برای آزمون فرضیه دوم ۱۴۲
- جدول ۴-۳۱- : اندازه‌های آماری تجزیه و تحلیل رگرسیون برای آزمون فرضیه سوم ۱۴۴
- جدول ۴-۳۲- اندازه‌های آماری تجزیه و تحلیل رگرسیون برای آزمون فرضیه چهارم ۱۴۵
- جدول ۴-۳۳- اندازه‌های آماری تجزیه و تحلیل رگرسیون برای آزمون فرضیه پنجم ۱۴۶

فهرست جدول‌ها

۱۴۷	جدول ۴-۳۴- مقادیر آماره β برای متغیرهای مستقل
۱۵۳	جدول ۵-۱- فرضیه‌های تحقیق و نتایج آزمون فرضیه‌ها

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

امروزه در شروع عصر اطلاعات، بحث یکپارچگی سیستم‌های اطلاعاتی از موضوع‌های داغ، پرهیجان و روز در سازمان‌ها و دانشکده‌های انفورماتیک و مدیریت محسوب می‌شود. یکی از انواع سیستم‌های یکپارچه که امروزه در مورد آن مکرر صحبت می‌شود، سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان می‌باشد که به اختصار ERP خوانده می‌شود. این سیستم که به گفته داوونپورت، یکی از بزرگان مدیریت، شاهکار عصر حاضر است، توانسته بهره‌وری سازمان‌های بسیاری را ارتقاء دهد و به آنها در کسب مزیت‌های رقابتی کمک نماید. اما سازمان‌های بسیاری نیز بوده‌اند که در این میان شکست خورده‌اند و نتوانسته‌اند به درستی از این سیستم استفاده کنند. بدین ترتیب، امروزه مقالات علمی متعددی نگارش یافته تا ضرورت دستیابی به موفقیت در پیاده‌سازی این سیستم‌ها را تبیین نماید. اما در این میان مقوله فرهنگ سازمانی و انطباق آن با سیستم پیاده‌شده و تاثیرات متقابل همواره مورد غفلت قرار گرفته است. این مطلب در سال‌های اخیر به عنوان یکی از موضوع‌های جذاب تحقیقی در سراسر دنیا مورد مطالعه قرار گرفته و یافته‌های نوینی در این عرصه ارائه شده است. تحقیق حاضر نیز با همین هدف و سعی در ارائه راهکارهای مرتبط اجرا شده تا مدیران، کارشناسان و مشاوران سازمانی بتوانند با بهره‌گیری از نتایج آن، در جهت کسب موفقیت بیشتر در استفاده از این سیستم‌ها گام بردارند. با همین هدف، محیط عملیاتی سازمان‌ها جهت آزمون فرضیه‌ها مورد استفاده قرار گرفته تا نتایج واقعی و قابل تعمیم به سایر سازمان‌ها باشد.

فصل اول و آغازین تحقیق حاضر که عنوان بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر روی موفقیت پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان را بر دوش می‌کشد، به ارائه کلیات تحقیق می‌پردازد و سعی می‌نماید تا ذهن خواننده را با موضوع تحقیق آشنا نماید و ضمن بیان مسأله، ضرورت چنین تحقیقی را تبیین کند. از این رو کلیه مطالب ارائه‌شده در این بخش تنها به توصیف مبانی تحقیق می‌پردازند و خواننده گرامی باید برای مطالعه دستاوردها به فصل‌های بعد مراجعه کند.

۱-۲- بیان مسأله

سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان نیاز به یکپارچگی برنامه‌های رایانه‌ای در کسب و کارهای مختلف را برآورده می‌کنند. در این سیستم‌ها یک بانک اطلاعات مرکزی کل فرآیند یکپارچگی سیستم را پوشش می‌دهد. این سیستم‌ها به مدیران اجازه می‌دهند که در کل سازمان جریان اطلاعات را کنترل نموده و دسترسی بهنگام را ممکن سازند. در همین رابطه، سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان فرایندهای بین‌بخشی را حذف نموده و باعث می‌شوند یکپارچگی در کل سازمان ایجاد گردد. این سیستم‌ها در زمانی بوجود آمدند که بهبود فرآیند به عنوان یک مسأله استراتژیک مطرح بود. در سال‌های گذشته سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان به عنوان سیستم‌های ضروری برای اداره کسب‌وکار و ایجاد مزیت رقابتی مطرح شده‌اند. اما تحقیقات مارتینسون و چانگ نشان داده که فضای روابط بین افراد و مسائل حاکم بر سازمان بسیار بر روی این مسأله تاثیرگذار بوده و در مواقعی که سازمان با مشکلات فرهنگی درگیر بوده، مقاومت کارکنان باعث می‌شود تا سیستم به طور کلی کنار گذاشته شود و یا با اصلاحات فراوان پیاده‌سازی و مورد استفاده قرار گیرد (مارتینسون و چانگ، ۱۹۹۹).

فرهنگ عبارت است از مجموعه‌ای از ارزش‌ها، باورها، درک و استنباط و شیوه‌های تفکر یا اندیشیدن که اعضای سازمان در آنها وجوه مشترک دارند. پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان باعث می‌شود تا تغییرات عمده در تمام جنبه‌های سازمان ایجاد شود و این تغییرات بر روی فرهنگ سازمانی نیز تاثیرگذار است (ویلینگ کی، وون کی وی، ۲۰۰۷). بنابراین باید به خوبی فرهنگ سازمانی متناسب با این سیستم‌ها را شناخت و در مراحل آماده‌سازی سازمان، بتدریج این فرهنگ را جایگزین نمود. فرهنگ بوروکراتیک مناسب‌تر است یا فرهنگ منعطف؟ چه حدی از بوروکراسی و چه حدی از انعطاف باید در پیکره سازمان ایجاد شود؟ آیا سازمان باید مخاطره‌پذیر باشد یا محافظه‌کار؟ این سوالات، مسائل اساسی است که در این تحقیق به آن پرداخته خواهد شد و سعی می‌شود تا جواب‌های مناسبی در این زمینه ارائه گردد. به همین منظور و با استفاده از ادبیات علمی، سعی می‌گردد تا تاثیر مسائلی نظیر تحمل ابهام، ارتباطات همه جانبه، تحمل مخاطره، تحمل