

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه بلوچستان
تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت گرایش فناوری اطلاعات

عنوان:

ارزیابی اثرات استقرار سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP) بر نوآوری سازمانی

استاد راهنما:

دکتر امین رضا کمالیان

استاد مشاور:

دکتر نور محمد یعقوبی

تحقیق و نگارش:

نجمه مهدی بیگی

مهر ۱۳۹۲



اینجانب نجمه مهدی بیگی تعهد می کنم که مطالب مندرج در این پایان نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو: نجمه مهدی بیگی

امضاء

تقدیم بہ مہربان فرشتگانی کہ
سخنات ناب باور بودن، لذت و غرور دانستن، جسارت خواستن، عظمت رسیدن و تمام تجربہ های یکتا و زیبای زندگیم،
مدیون آنهاست:

بہ روح پاک پدرم کہ عالمناز بہ من آموخت تا چگونہ در عرصہ زندگی ایستادگی را تجربہ نمایم.

و

وجود پر مہر مادرم، دریای سیکران فداکاری و عشق.

الہی، اگرچہ درویشم ولی دارا تر از من کیست، کہ تو دارایی منی

الہی، دربتہ نیست، مادست و پابستہ ایم

الہی، چون توانستم، ندانستم و چون دانستم، نتوانستم

الہی، مقدور فرما آنچه فرج می شود نصیبت ما باشد بہ پای ربانیت تو

سپاس ایندمنان کہ بہ من این فرصت را داد تا بہ این مرحلہ از علم رسیدہ و از بیچ محبتی دینغ نکرد و در تمام مراحل زندگیم مرا قوت قلب بود. و سپاس از فرشتگان الہی کہ با حضور کرم و ہمیشگی شان مراد پیہ سمودن مسیر زندگی یاری می نمایند.

مشکر و سپاس فراوان از استاد عزیز و فریختہ جناب آقای دکتر امین رضا کمالیان کہ بارہا ہنہائی ہای خود، پیہ سمودن این مسیر را برای من آسان نمودند.

تقدیر و مشکر شایستہ از استاد مشاور عزیزم جناب آقای دکتر نور محمد یعقوبی.

سپاسگزار و ممنون از اساتید داوران ہمند:

جناب آقای دکتر باقر کرد

جناب آقای دکتر علام رضا زانیان

کہ با بیان نکتہ ہای ارزندہ بہ قوت این پایان نامہ کجک بسیار نمودند.

چکیده:

با شتاب روزافزون تحولات و دگرگونی‌ها در عصر ارتباطات و اطلاعات و بی‌ثبات و غیرقابل پیش‌بینی بودن تغییرات، آن‌چه که کشورها را جهت افزایش بهره‌وری و پیشرفت مدد می‌رساند، استفاده از فرصت‌ها در رقابت با سایر کشورهاست و این امر میسر نمی‌گردد مگر با بهبود، خلاقیت و نوآوری در سازمان‌ها. با رشد چشم‌گیر تکنولوژی، بحث فناوری اطلاعات با کاربردی گسترده مورد استقبال تمامی بخش‌های صنعتی و خدماتی قرار گرفته است. یکی از کاربردها، استفاده از بسته‌های نرم‌افزاری متناسب با سازمان و فعالیت آن می‌باشد که سازمان را در مقابله با عدم قطعیت‌ها انعطاف‌پذیر می‌نماید. سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمانی (ERP) از بسته‌های نرم‌افزاری مدیریتی است که با جمع‌آوری تمامی داده‌های موجود سازمان در یک پایگاه داده، باعث یکپارچگی جریان اطلاعات در واحدهای مختلف سازمان می‌شود. بنابراین این تحقیق با هدف کلی ارزیابی آثار استقرار سیستم ERP بر نوآوری سازمانی و پاسخ به این سؤال که آیا "استقرار سیستم ERP در سازمان می‌تواند بر نوآوری سازمانی تأثیرگذار باشد؟" شکل گرفته است. لذا با تعیین یکپارچه‌سازی، پیکربندی، انطباق و آموزش کارکنان به‌عنوان مؤلفه‌های استقرار سیستم ERP و مؤلفه‌هایی در سه حوزه‌ی مدیریت و رهبری، ساختار و نیروی انسانی به منظور سنجش نوآوری، پرسشنامه‌ای با روایی ۰/۵۷ و پایایی ۰/۸۵ تهیه و بین جامعه‌ی آماری متشکل از اعضای یک واحد تولیدی کالای صنعتی به تعداد ۱۱۰ نفر توزیع گردید. داده‌های جمع‌آوری شده توسط نرم‌افزار Lisrel و SPSS و با استفاده از روش‌های تحلیل عامل تأییدی و معادلات ساختاری، همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی و رگرسیون چندگانه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که به‌طورکلی استقرار سیستم ERP با ضریب ۰/۳۴ بر نوآوری سازمانی تأثیرگذار است و تمامی فرضیه‌های فرعی نیز مبنی بر تأثیرگذاری هرکدام از مؤلفه‌های استقرار سیستم ERP بر نوآوری سازمانی مورد تأیید قرار گرفت. همچنین پیکربندی و انطباق سیستم ERP، تأثیرگذارترین مؤلفه‌ها بر نوآوری سازمانی تشخیص داده شد.

واژگان کلیدی: سیستم ERP، نوآوری سازمانی، یکپارچگی، انطباق، پیکربندی، آموزش کارکنان

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول.....	۱
۱-۱- مقدمه.....	۲
۱-۲- مسئله‌ی تحقیق.....	۳
۱-۳- ضرورت انجام تحقیق.....	۵
۱-۴- اهداف.....	۶
۱-۴-۱- هدف اصلی:.....	۶
۱-۴-۲- اهداف فرعی:.....	۶
۱-۵- سؤالات تحقیق.....	۶
۱-۵-۱- سؤال اصلی.....	۶
۱-۵-۲- سؤالات فرعی.....	۶
۱-۶- چارچوب نظری تحقیق.....	۷
۱-۷- فرضیه‌ها.....	۷
۱-۷-۱- فرضیه‌ی اصلی.....	۷
۱-۷-۲- فرضیه‌های فرعی.....	۷
۱-۸- جامعه و نمونه آماری.....	۸
۱-۹- روش تحقیق.....	۸
۱-۱۰- روش تجزیه و تحلیل.....	۸
۱-۱۱- قلمرو تحقیق.....	۸
۱-۱۱-۱- قلمرو مکانی:.....	۸
۱-۱۱-۲- قلمرو زمانی:.....	۹
۱-۱۲- نوآوری طرح.....	۹
۱-۱۳- استفاده کنندگان از نتایج پایان نامه.....	۹
۱-۱۴- واژگان کلیدی و تعاریف عملیاتی.....	۱۰
فصل دوم.....	۱۲
۱-۲- مقدمه.....	۱۳
۲-۲- بخش اول: تعاریف و دیدگاه‌های نظری.....	۱۳
۲-۲-۱- برنامه‌ریزی منابع سازمانی (ERP).....	۱۳
۲-۲-۱-۱- معرفی سیستم ERP.....	۱۳
۲-۲-۱-۲- فرایند شکل‌گیری و تکامل سیستم ERP.....	۱۵
۲-۲-۱-۳- اجزای تشکیل‌دهنده سیستم‌های ERP.....	۱۸
۲-۲-۱-۴- مزایای پیاده‌سازی سیستم ERP.....	۱۹
۲-۲-۱-۵- چالش‌های استفاده از سیستم ERP.....	۲۱

۲۲ERP استقرار سیستم	۲-۱-۶
۲۴یکپارچگی	۲-۱-۶-۱
۲۶پیکربندی	۲-۱-۶-۲
۲۷انطباق	۲-۱-۶-۳
۲۷آموزش کاربران	۲-۱-۶-۴
۲۹نوآوری	۲-۲-۲
۳۰ماهیت و تعاریف نوآوری	۲-۲-۱
۳۱سیر تحول نوآوری	۲-۲-۲
۳۳انواع نوآوری	۲-۲-۳
۳۴الگوها و مدل های نوآوری	۲-۲-۴
۳۴مدل های ایستا	۲-۲-۴-۱
۳۶مدل های پویا	۲-۲-۴-۲
۳۷نوآوری سازمانی	۲-۲-۵
۳۸عوامل و موانع مؤثر بر نوآوری سازمانی	۲-۲-۶
۴۱انواع نوآوری به شکل کاربردی از دیدگاه سازمان	۲-۲-۷
۴۲مدل های نوآوری در سازمان	۲-۲-۸
۴۳چگونه می توان خلاقیت و نوآوری را در سازمان تسهیل کرد؟	۲-۲-۹
۴۴فناوری اطلاعات و نوآوری	۲-۲-۳
۴۹بخش دوم: تحقیقات کاربردی	۲-۳-۳
۵۰بررسی پژوهش های عملی در حوزه ERP در خارج از ایران	۲-۳-۱
۵۵بررسی پژوهش های عملی در حوزه ERP در ایران	۲-۳-۲
۵۹بررسی پژوهش های حوزه نوآوری در خارج از ایران	۲-۳-۳
۶۵بررسی پژوهش های عملی در حوزه نوآوری در ایران	۲-۳-۴
۷۰مدل مفهومی تحقیق	۲-۴-۴
۷۳فصل سوم	
۷۴۱- مقدمه	۳-۱
۷۴۲- نوع تحقیق	۳-۲
۷۴۳- مدل تحلیلی تحقیق	۳-۳
۷۵۴- متغیرهای تحقیق	۳-۴
۷۶۵- جامعه آماری و حجم نمونه	۳-۵
۷۶۶- روش های گردآوری اطلاعات	۳-۶
۷۶۷- اجزای پرسشنامه	۳-۷
۷۷۸- مقیاس پرسشنامه	۳-۸
۷۷۹- روایی پرسشنامه	۳-۹
۷۸۱۰- پایایی پرسشنامه	۳-۱۰
۷۸۱۱- روش های آماری مورد استفاده	۳-۱۱
۸۱فصل چهارم	

۸۲	۴-۱- مقدمه
۸۲	۴-۲- آمار توصیفی
۸۲	۴-۲-۱- آمار توصیفی جمعیت‌شناختی
۸۳	۴-۲-۱- ویژگی آماری مورد مطالعه بر حسب جنسیت
۸۴	۴-۲-۱- ویژگی آماری مورد مطالعه بر حسب سن
۸۵	۴-۲-۱- ویژگی آماری مورد مطالعه بر حسب تحصیلات
۸۶	۴-۲-۱- ویژگی آماری مورد مطالعه بر حسب عنوان شغلی
۸۷	۴-۲-۱- ویژگی آماری مورد مطالعه بر حسب سنوات خدمت
۸۸	۴-۳- آمار استنباطی
۸۸	۴-۳-۱- تحلیل عامل تأییدی پرسشنامه
۸۹	۴-۳-۲- تحلیل مدل (مدل مفهومی) معادلات ساختاری
۹۱	۴-۳-۳- تعیین میزان همبستگی
۹۱	۴-۳-۳-۱- تعیین میزان همبستگی بین استقرار سیستم ERP و نوآوری سازمانی
۹۲	۴-۳-۳-۲- میزان همبستگی بین استقرار سیستم ERP و مؤلفه‌های نوآوری سازمانی
۹۳	۴-۳-۳-۳- میزان همبستگی بین مؤلفه‌های سیستم ERP و نوآوری سازمانی
۹۴	۴-۳-۳-۴- میزان همبستگی بین مؤلفه‌های سیستم ERP و مؤلفه‌های نوآوری سازمانی
۹۵	۴-۳-۴- آزمون و تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها
۹۶	۴-۳-۴-۱- تجزیه و تحلیل فرضیه‌ی اول متناظر با سؤال اصلی:
۹۷	۴-۳-۴-۲- تجزیه و تحلیل فرضیه‌ی دوم متناظر با سؤال دوم (فرعی):
۹۹	۴-۳-۴-۳- تجزیه و تحلیل فرضیه‌ی سوم متناظر با سؤال سوم (فرعی):
۱۰۰	۴-۳-۴-۴- تجزیه و تحلیل فرضیه‌ی چهارم متناظر با سؤال چهارم (فرعی):
۱۰۱	۴-۳-۴-۵- تجزیه و تحلیل فرضیه‌ی پنجم متناظر با سؤال پنجم (فرعی):
۱۰۳	۴-۳-۵- آزمون رگرسیون چندگانه
۱۰۶	فصل پنجم
۱۰۷	۴-۴- مقدمه
۱۰۷	۴-۵- یافته‌های تحقیق
۱۰۷	۴-۵-۱- یافته‌های حاصل از تحلیل عاملی و معادلات ساختاری
۱۰۸	۴-۵-۲- یافته‌های فرضیه‌ی اصلی
۱۰۸	۴-۵-۲-۱- استقرار سیستم ERP بر نوآوری سازمانی تأثیر دارد.
۱۱۰	۴-۵-۳- یافته‌های فرضیه‌ها فرعی
۱۱۰	۴-۵-۳-۱- یکپارچه‌سازی سیستم ERP بر نوآوری سازمانی تأثیر دارد.
۱۱۱	۴-۵-۳-۲- پیکربندی بر نوآوری سازمانی تأثیر دارد.
۱۱۲	۴-۵-۳-۳- انطباق سیستم ERP بر نوآوری سازمانی تأثیر دارد.
۱۱۲	۴-۵-۳-۴- آموزش سیستم ERP بر نوآوری سازمانی تأثیر دارد.
۱۱۳	۴-۵-۴- یافته‌های کلی تحقیق
۱۱۴	۴-۶- پیشنهادات
۱۱۴	۴-۶-۱- پیشنهادات به سازمان مورد مطالعه (واحد تولیدی کف‌پوش صنعتی)

- ۱۱۵.....۴-۶-۲- پیشنهادات به سایر سازمان‌ها
- ۱۱۶.....۴-۶-۳- پیشنهاداتی برای تحقیقات آتی
- ۱۱۷.....۴-۷- محدودیت‌ها و موانع تحقیق
- ۱۱۹.....منابع
- ۱۲۸.....پیوست شماره ۱: پرسشنامه
- ۱۳۳.....پیوست شماره ۲: روایی و پایایی پرسشنامه
- ۱۳۴.....پیوست شماره ۳: آمار جمعیت شناختی
- ۱۳۶.....پیوست شماره ۴: آزمون ضریب همبستگی پیرسون
- ۱۴۶.....پیوست شماره ۵: آزمون فرضیه‌ها
- ۱۵۱.....پیوست شماره ۶: رگرسیون استپ‌وایز

فهرست جدول‌ها

صفحه

عنوان جدول

جدول ۱-۲: سیر تحول سیستم ERP در جهان.....	۱۷
جدول ۲-۲: مزایای محسوس و نامحسوس ERP.....	۲۱
جدول ۳-۲: عوامل استقرار ERP.....	۲۳
جدول ۴-۲: انگیزاننده‌ها و توانمندسازها ضامن بقای نوآوری.....	۴۰
جدول ۵-۲: عوامل و موانع مؤثر بر نوآوری سازمانی.....	۴۰
جدول ۶-۲: مدل‌های نوآوری.....	۴۳
جدول ۷-۲: اجزا و عناصر فناوری اطلاعات.....	۴۵
جدول ۸-۲: توانمندی‌های فناوری اطلاعات در بهبود فرایندهای سازمان.....	۴۷
جدول ۹-۲: شاخص‌های مزایای ERP و قابلیت‌های SCM.....	۵۲
جدول ۱۰-۲: عوامل مؤثر در انتخاب ERP.....	۵۷
جدول ۱۱-۲: عوامل و مؤلفه‌های تأثیرگذار بر موفقیت ERP.....	۵۹
جدول ۱۲-۲: متغیرهای مدیریت نوآوری.....	۶۱
جدول ۱۳-۲: شاخص‌های قدرت حیاتی نوآوری تکنولوژیکی.....	۶۴
جدول ۱۴-۲: مؤلفه‌های الگوی سه‌شاخگی توسعه‌ی کارآفرینی.....	۶۹
جدول ۱-۳: متغیرها و مؤلفه‌های تحقیق.....	۷۵
جدول ۲-۳: ابعاد و ترتیب سؤالات پرسشنامه.....	۷۷
جدول ۳-۳: مقیاس پرسشنامه.....	۷۷
جدول ۱-۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی نمونه مورد مطالعه بر حسب جنسیت.....	۸۳
جدول ۲-۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی نمونه مورد مطالعه بر حسب سن.....	۸۴
جدول ۳-۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی نمونه مورد مطالعه بر حسب تحصیلات.....	۸۵
جدول ۴-۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی نمونه مورد مطالعه بر حسب عنوان شغلی.....	۸۶
جدول ۵-۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی نمونه مورد مطالعه بر حسب سنوات خدمت.....	۸۷
جدول ۶-۴: ضریب پیرسون بین استقرار ERP و نوآوری سازمانی.....	۹۲
جدول ۷-۴: ضریب پیرسون بین استقرار سیستم ERP و مؤلفه‌های نوآوری سازمانی.....	۹۲
جدول ۸-۴: ضریب پیرسون بین مؤلفه‌های استقرار ERP و نوآوری سازمانی.....	۹۳
جدول ۹-۴: ضریب پیرسون بین مؤلفه‌های استقرار سیستم ERP و مؤلفه‌های نوآوری.....	۹۵
جدول ۱۰-۴: آزمون معناداری رگرسیون فرضیه‌ی اصلی.....	۹۶
جدول ۱۱-۴: آزمون رگرسیون فرضیه‌ی اول.....	۹۷
جدول ۱۲-۴: آزمون معناداری رگرسیون فرضیه‌ی دوم.....	۹۸
جدول ۱۳-۴: آزمون رگرسیون فرضیه‌ی دوم.....	۹۸
جدول ۱۴-۴: آزمون معناداری رگرسیون فرضیه‌ی سوم.....	۹۹

- جدول ۴-۱۵: آزمون رگرسیون فرضیه‌ی سوم ۱۰۰
- جدول ۴-۱۶: آزمون معناداری رگرسیون فرضیه‌ی چهارم ۱۰۱
- جدول ۴-۱۷: آزمون رگرسیون فرضیه‌ی چهارم ۱۰۱
- جدول ۴-۱۸: آزمون معناداری رگرسیون فرضیه‌ی پنجم ۱۰۲
- جدول ۴-۱۹: آزمون رگرسیون فرضیه‌ی پنجم ۱۰۲
- جدول ۴-۲۰: آزمون معناداری رگرسیون چندگانه ۱۰۳
- جدول ۴-۲۱: آزمون رگرسیون چندگانه ۱۰۴

فهرست شکل‌ها و نمودارها

صفحه	عنوان شکل
۷	شکل ۱-۱: چارچوب نظری تحقیق.....
۳۵	شکل ۱-۲: نوآوری، کاربردهای سازمانی و اقتصادی.....
۳۹	شکل ۲-۲: توالی فرایندهای نوآوری در سازمان.....
۴۶	شکل ۳-۲: فرایند نوآوری پایدار.....
۷۱	شکل ۴-۲: مدل مفهومی تحقیق.....
۸۳	شکل ۱-۴: نمودار دایره‌ای پاسخ‌دهندگان بر حسب جنسیت.....
۸۴	شکل ۲-۴: نمودار دایره‌ای پاسخ‌دهندگان بر حسب سن.....
۸۵	شکل ۳-۴: نمودار دایره‌ای پاسخ‌دهندگان بر حسب تحصیلات.....
۸۶	شکل ۴-۴: نمودار دایره‌ای پاسخ‌دهندگان بر حسب عنوان شغلی.....
۸۷	شکل ۵-۴: نمودار دایره‌ای پاسخ‌دهندگان بر حسب سنوات خدمت.....
۸۸	شکل ۶-۴: مدل اندازه‌گیری در حالت تخمین استاندارد.....
۸۹	شکل ۷-۴: مدل اندازه‌گیری در حالت معناداری.....
۹۰	شکل ۸-۴: مدل ساختاری در حالت تخمین استاندارد.....
۹۱	شکل ۹-۴: مدل ساختاری در حالت معناداری.....

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

اواخر قرن بیستم، سیستم کسب و کار تحت تأثیر سه پدیده‌ی مهم یعنی تغییر، مشتری و رقابت تغییر شکل یافت. به دلیل افزایش آگاهی و تنوع محصولات و خدمات، سلائق مشتریان تغییر کرده و خواهان محصولات با کیفیت بالا و قیمت مناسب می‌باشند. به دلیل پیشرفت تکنولوژی، توان تولید افزایش و هزینه‌های تولید کاهش یافته که این موضوع میدان رقابت دشواری را پیش روی عرضه‌کنندگان قرار داده است. همچنین سرعت تغییر در تمام عرصه‌ها افزایش و دوره‌ی عمر محصولات کاهش یافته است و مرتباً روش‌هایی جدید در تولید و عرضه‌ی کالا ابداع و به کار گرفته می‌شود. برای پاسخ به چنین محیطی که تغییر تنها مؤلفه‌ی ثابت آن می‌باشد، سازمان‌ها به ناچار بایستی در هر لحظه با ارائه‌ی ایده، محصولات و خدمات جدید نیازهای مشتریان را تأمین کرده و با جلب رضایت و حفظ آنها و توسعه‌ی بازار، قدرت و بقای خود را در بازار تثبیت نمایند. نوآوری آن چیزی است که در این شرایط به کمک سازمان‌ها آمده که با درک و مدیریت صحیح، هر کدام از سازمان‌ها می‌توانند در حوزه‌ی کاری خود به نوآوری بهینه‌ای دست یابند.

علاوه بر موارد فوق که عوامل خارجی هستند، عارضه‌های دیگری مانند بهره‌وری پایین (به دلیل ظرفیت‌های فراوان جذب نشده‌ی ناشی از ضعف برنامه‌ریزی)، قیمت تمام شده‌ی بالا (به دلیل عدم کنترل هزینه‌ها در مراحل مختلف)، تولید و عرضه‌ی کُند محصولات (به دلیل ناکارآمدی سازمان)، تصمیمات نادرست (به دلیل عدم دسترسی به موقع به اطلاعات)، بحران نقدینگی (به دلیل عدم مدیریت صحیح موجودی مواد و کالا) و دلایلی از این قبیل، نیز از درون شرکت‌ها را آزار می‌دهد. برای فرار از این مشکل نیاز به سیستمی کارآمد می‌باشد که فرایندهای سازمان و تغییرات متعدد رفتاری آن را به صورتی یکپارچه پوشش دهد، برنامه‌ریزی را ممکن سازد و کنترل را نیز در سازمان فراگیر سازد و با ساده سازی فرایندها، سازمان‌های کُند را به سازمان‌های سریع تبدیل نماید. با همین استدلال طی سال‌های اخیر، سیستم‌های برنامه ریزی منابع سازمان (ERP) به عنوان یک سیستم اطلاعاتی کارآمد با هدف یکپارچه‌سازی فعالیت‌های سازمانی مورد توجه قرار گرفته‌اند.

لذا با توجه به دو پارادایم فوق (سیستم ERP و نوآوری)، در این فصل به کلیات تحقیق پرداخته شده و

مبانی و مسیر تحقیق مشخص می‌گردد.

۱-۲- مسئله‌ی تحقیق

امروزه محیط کسب‌وکار، اغلب با اصلاحات عدم قطعیت و سرعت زیاد که منجر به جهانی‌شدن، رشد فناوری اطلاعات، شتاب توسعه‌ی فناوری و ... می‌شود، تعریف می‌گردد. در نتیجه سرعت و انعطاف بسیار مهم‌تر از کنترل اثربخش است. (اصغرزاده، ۵: ۱۳۹۱) عدم یکپارچگی در صنایع و خدمات، سبب افزایش هزینه‌های تولیدی می‌گردد. ارتباطات سنتی و ساختارهای جزیره‌ای، نه تنها اجرای کند فرایندها را سبب می‌شوند، بلکه باعث تحمیل هزینه‌ها و از دست دادن مزیت‌های رقابتی نیز می‌گردند. با توجه به رشد پرسرعت تکنولوژی و نیز افزایش رقابت، در جهان امروز مدیریت سنتی ناکارآمد می‌نماید زیرا قادر به مقابله با محیط پویا نمی‌باشد. برای مقابله با چنین محیطی، سازمان بایستی قابلیت برنامه‌ریزی منابع در دسترس خود را داشته باشد تا بتواند با استفاده از حداقل امکانات و منابع، حداکثر بازدهی و سود را به ارمغان آورده و مهم‌تر از آن، دارای مزیتی رقابتی برای پیروزی در بازار گردد.

رشد چشم‌گیر تکنولوژی باعث شده که بحث فناوری اطلاعات با کاربردی گسترده‌تر از گذشته مورد استقبال تمامی بخش‌های صنعتی و خدماتی قرار گیرد. البته خیلی از سازمان‌ها فناوری اطلاعات را به غلط، استفاده از تجهیزات کامپیوتری تعبیر می‌کنند، در صورتی که تجهیزاتی کامپیوتری فقط وسیله‌ای جهت تحقق مزایای فناوری اطلاعات بوده و نقش ابزاری دارد. یکی از کاربردهای فناوری اطلاعات تهیه و طراحی نرم‌افزارهای مختلف با ویژگی‌ها و کاربردهای متفاوت است. استفاده از نرم‌افزارهای متناسب با سازمان و فعالیت آن، نقش بسیاری در کمک به مدیران و تصمیم‌گیرندگان ایفا می‌نماید. همچنین به سازمان توانایی مقابله با عدم قطعیت‌ها و هماهنگی با سرعت زیاد تحولات را داده و آن را انعطاف‌پذیر می‌سازد.

با شتاب روز افزون تحولات و دگرگونی‌ها در دنیای کنونی که عصر ارتباطات و اطلاعات است و به دلیل بی‌ثباتی و تغییرپذیری و نیز غیرقابل پیش‌بینی بودن این تغییرات، آن‌چه که کشورهای جهان به‌ویژه کشورهای در حال توسعه را جهت افزایش بهره‌وری و پیشرفت و ترقی مدد می‌رساند، همانا استفاده از فرصت‌ها در رقابت با سایر کشورهاست و این امر میسر نمی‌گردد مگر با بهبود، نوآوری و خلاقیت در سازمان‌ها. سازمان‌ها با نوآوری بیشتر، در پاسخ به محیط‌های متغیر و ایجاد و توسعه‌ی قابلیت‌های جدیدی که به آنها اجازه دهد به

عملکرد بهتری برسند، موفق تر خواهند بود (مونتهس^۱، ۲۰۰۴). کمبود نوآوری یکی از عوامل اصلی پایین بودن سطح رشد اقتصادی در کشورهای در حال توسعه است و تا زمانی که این کشورها نوآوری و آموزش استفاده از علوم و دانش و افزایش سطح مهارت‌های حرفه ای را ارتقاء نداده‌اند، بازدهی و کارایی نیروی کار و سرمایه در سطح نازل باقی مانده و رشد اقتصادی کاهش می‌یابد (ربیعی، ۱۳۸۸).

امروزه جوامع علمی و صنعتی به این نتیجه رسیده‌اند که سازمان‌ها با تکیه بر نوآوری و تقویت و ترویج آن و فعالیت‌های نوآورانه درون خود، قادر به حفظ برتری‌های بلندمدت در عرصه‌های رقابتی می‌باشند. خلاقیت و نوآوری سازمانی موجب رشد، توسعه و بالندگی شده و قابلیت‌ها، امکانات و فرصت‌های جدیدی را برای فعالیت و برنامه‌های سازمانی، همچنین ارتقای کیفیت و بهبود حیات کاری سازمان فراهم می‌نماید. پیامدهای مثبت و سازنده‌ی فرایندهای خلاقیت و نوآوری، موجب انعطاف‌پذیری، ارتقای سطح توانایی‌ها و قابلیت یادگیری سازمان می‌شود (علوی و قریشی، ۱۳۸۶).

از آن‌جاکه سازمان‌ها با هدف بقا و کسب مزیت رقابتی به دنبال نوآوری و متمایز ساختن خود نسبت به سایر رقبا می‌باشند، استفاده از فناوری اطلاعات را در رأس امور خویش قرار داده و سعی در تجهیز سازمان خود دارند. از ابزارهای کامپیوتری مختلف استفاده می‌کنند، واحدهای فناوری اطلاعات دایر کرده و سایت‌های ویژه‌ی سازمان خود را به همراه امکانات ویژه طراحی می‌نمایند. مهم‌تر این‌که اکثر آن‌ها بسته‌های نرم‌افزاری متناسب با فعالیت خود را مورد استفاده قرار می‌دهند. سیستم ERP یکی از بسته‌های نرم‌افزاری مدیریتی است که امروزه توجه اکثر سازمان‌ها و مدیران را به خود جلب نموده است. نرخ رشد استفاده از این سیستم در بازار جهانی مبنی بر سرمایه‌گذاری به میزان ۶۵ میلیون دلار در سال ۲۰۰۸، ۶۱ میلیون دلار در سال ۲۰۰۹ و ۶۵ میلیون دلار در سال ۲۰۱۰، نیز تأکیدی بر آن می‌باشد (صالحی، ۱۳۹۱:۳). این سیستم با جمع‌آوری تمامی داده‌های موجود سازمان در یک پایگاه داده، باعث یکپارچگی جریان اطلاعات در واحدهای مختلف سازمان اعم از مالی، تولید، فروش و ... می‌شود. اما صرفاً پیاده سازی و استقرار و اجرای سیستم ERP به تنهایی، بازدهی سازمان را افزایش نمی‌دهد. قبل از پیاده سازی این سیستم، تمامی بخش‌های سازمان بایستی مورد مطالعه قرار گرفته و نیازهای سازمان تشخیص داده شود. بایستی سیستم مورد نظر به همراه مزایای بالقوه‌ی آن به‌طور کامل به کارکنان معرفی شده و آموزش‌های لازم جهت استفاده از آن نیز به ایشان داده شود. با پیاده‌سازی سیستم ERP، شرکت‌ها می‌توانند هزینه‌های کلی را کاهش داده، به اطلاعات دقیق در زمان مناسب دسترسی داشته

¹ Montes

باشند و به تبادل اطلاعات با عرضه‌کنندگان و مشتریان بپردازند (بیسوگلو^۱، ۲۰۰۷).

با توجه به مطالب فوق این سؤال مطرح می‌شود که آیا استفاده از سیستم ERP که نرخ رشدی صعودی را طی می‌کند می‌تواند با نوآوری ساختن سازمانی مرتبط باشد؟ ارتباط بین سیستم ERP و نوآوری در سازمان به چه میزان است؟ آیا سیستم ERP بر نوآوری سازمان تأثیرگذار است؟ لذا این پژوهش با هدف پاسخ‌گویی به سؤالات فوق شکل گرفته است.

۱-۳- ضرورت انجام تحقیق

نتایج حاصل از تلاش محققین گویای آن است که نوآوری باعث نیل به موفقیت‌های فردی و شغلی و اجتماعی، پیدایش تحرک در سازمان، افزایش در کمیت، کیفیت و تنوع تولیدات و خدمات، کاهش هزینه‌ها، ضایعات و اتلاف منابع، افزایش انگیزه‌ی کاری کارکنان سازمان، ارتقای سطح بهداشت روانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان، ارتقای بهره‌وری سازمان، موفقیت مجموعه‌ی مدیریت و کارکنان سازمان، تحرک و تشویق حس رقابت و تحریک و مهیا کردن عوامل تولیدی می‌شود (محمدی، ۱۳۸۴). سازمانی که نوآوری نداشته باشد نمی‌تواند بقا یابد و در طول زمان از صحنه محو خواهد شد. از این رو سازمان‌ها پیوسته در جستجوی راه‌هایی هستند تا خلاقیت و نوآوری را (هم در سطح فردی و هم در سطح سازمانی) تقویت نموده و موانع آن را در سازمان برطرف نمایند.

استفاده از سیستم ERP با هدف مدیریت و کاربرد صحیح و مؤثر منابع سازمانی، زمینه‌ی گسترش و توسعه‌ی نوآوری در حوزه‌های مختلف سازمان است. بهبود ارتباطات درون و برون سازمان، رضایت مشتری، استفاده از سیستم‌های پشتیبانی تصمیم‌گیری، یکپارچه‌سازی اطلاعات مالی و ... امری ضروری است. به بیان دیگر می‌توان گفت که سازمان‌های دارای سیستم ERP دو مزیت عمده دارند که در سازمان‌های غیر یکپارچه وجود ندارد؛ نخست یک نگرش یکپارچه‌ی سازمانی از تمامی فعالیت‌ها و وظایف سازمانی و بخش‌هاست و دیگری وجود یک پایگاه داده‌ای از سازمان که تمامی فعالیت‌ها در آن نگهداری و پردازش شده و تحت نظارت و کنترل قرار می‌گیرد (علیزاده، ۳۳: ۱۳۸۶). با توجه به اهمیت و نقش ERP در بهسازی سازمان، در این تحقیق تلاش می‌گردد اثرات استقرار سیستم ERP بر نوآوری در سازمان مورد مطالعه قرار گیرد.

^۱ Basoglu

۱-۴- اهداف

۱-۴-۱- هدف اصلی:

ارزیابی آثار استقرار سیستم ERP بر نوآوری سازمانی از دیدگاه کارکنان

۱-۴-۲- اهداف فرعی:

- ✓ ارزیابی تأثیر مؤلفه‌ی یکپارچه‌سازی سیستم ERP بر نوآوری سازمانی از دیدگاه کارکنان
- ✓ ارزیابی تأثیر مؤلفه‌ی پی‌کربندی سیستم ERP بر نوآوری سازمانی از دیدگاه کارکنان
- ✓ ارزیابی تأثیر مؤلفه‌ی انطباق سیستم ERP بر نوآوری سازمانی از دیدگاه کارکنان
- ✓ ارزیابی تأثیر مؤلفه‌ی آموزش سیستم ERP بر نوآوری سازمانی از دیدگاه کارکنان
- ✓ مطالعه‌ی اهمیت نقش مؤلفه‌های استقرار سیستم ERP

۱-۵- سؤالات تحقیق

۱-۵-۱- سؤال اصلی

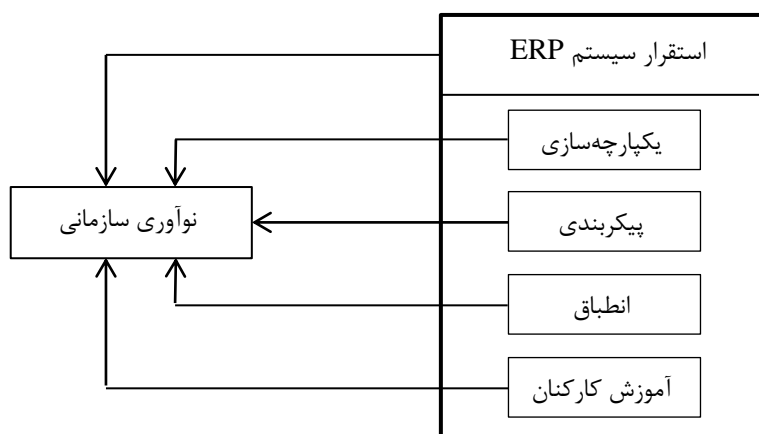
آیا از دیدگاه کارکنان، استقرار سیستم ERP بر نوآوری سازمانی تأثیر دارد؟

۱-۵-۲- سؤالات فرعی

- ✓ آیا از دیدگاه کارکنان مؤلفه‌ی یکپارچه‌سازی بر نوآوری سازمانی تأثیر دارد؟
- ✓ آیا از دیدگاه کارکنان مؤلفه‌ی پی‌کربندی بر نوآوری سازمانی تأثیر دارد؟
- ✓ آیا از دیدگاه کارکنان مؤلفه‌ی انطباق بر نوآوری سازمانی تأثیر دارد؟
- ✓ آیا از دیدگاه کارکنان مؤلفه‌ی آموزش کارکنان بر نوآوری سازمانی تأثیر دارد؟
- ✓ کدام یک از مؤلفه‌های یکپارچه‌سازی، پی‌کربندی، انطباق و آموزش کارکنان، تأثیر بیشتری بر نوآوری سازمانی دارد؟

۱-۶- چارچوب نظری تحقیق

با استناد به مدل مطالعاتی یورپیدایز و فوتینی^۱ (۲۰۱۲)، چارچوب نظری این پژوهش استخراج شده که در شکل ۱-۱ قابل مشاهده می‌باشد. برای استقرار سیستم ERP، ۴ مؤلفه‌ی یکپارچه‌سازی، پیکربندی، انطباق و آموزش کارکنان تعیین گردیده است. با توجه به چارچوب مفهومی، آثار استقرار سیستم ERP و مؤلفه‌های آن بر نوآوری سازمانی مورد بررسی قرار خواهد گرفت.



شکل ۱-۱: چارچوب نظری تحقیق

۱-۷- فرضیه‌ها

بر مبنای سؤالات مطرح‌شده و با توجه به چارچوب نظری تحقیق، فرضیه‌های اصلی و فرعی به شرح زیر شکل می‌گیرد:

۱-۷-۱- فرضیه‌ی اصلی

از دیدگاه کارکنان استقرار سیستم ERP بر نوآوری سازمانی تأثیر دارد.

۱-۷-۲- فرضیه‌های فرعی

✓ از دیدگاه کارکنان یکپارچه‌سازی سیستم ERP بر نوآوری سازمانی تأثیر دارد.

¹ Euripidis and Fotini