

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## سپاسگزاری:

**منت خدای را عزوجل که طاعتش موجب قربت است و به شکر اندرش مزید**

**نعمت....** سپاس خداوند بزرگ را که نعمت آموختن علم را به من ارزانی داد و توفیق شاگردی در محضر اساتیدی بزرگ را عطا نمود. هر چند تشکر و قدردانی از اساتید محترم که در طول سالیان تحصیل، بالاخص در فراز و نشیب تدوین پایان‌نامه الهام‌بخش بنده بوده‌اند، از زبان قاصر اینجانب و جملات این متن بر نمی‌آید، اما به پیروی از سخن کریمانه « من لم یشکر المخلوق، لم یشکر الخالق»، بر خود لازم و واجب می‌دانم که از افراد ذیل که همواره همدل و همراه بنده بوده‌اند، تشکر و سپاسگذاری بنمایم.

از **جناب آقای دکتر صفایی** به خاطر راهنمایی‌های پدران‌ه ایشان که به هنگام تحصیل و در لحظه‌لحظه تدوین پایان‌نامه، چراغ راه اینجانب بوده و صبر و بردباری ایشان که همواره سر لوحه اعمال من بوده است، تشکر و قدردانی می‌نمایم.

از استاد فرزانه، **جناب آقای دکتر آقاجانی** نیز به خاطر مشورت‌ها و ارشاداتی که در طول تحصیل و همچنین تدوین پایان‌نامه در اختیار اینجانب قرار داده‌اند، سپاسگذاری می‌نمایم.

اساتید محترم **داوری جناب آقای دکتر طیبی و جناب آقای دکتر رضوانی** که زحمت داوری پایان‌نامه را عهده دار بودند.

سپاس من برای همه ایشان و چه بسیار یاران و همراهان دیگری که در این راه همراه من بودند و مرا مرهون منت و ممنون محبت خویش ساختند، اما در این مختصر مجال قدردانی از تک تک ایشان نیست.

## تقدیم به:

✓ تقدیم به پدران و مادران که با عشق و محبت راه زندگی و کمال را به ما می آموزند و با هدایتشان منطق و درایت را در وجودمان می پروراند.

✓ تقدیم به اساتید فرزانه که دریچه ذهن ما را به دنیای علم و منطق می گشایند.

✓ و تقدیم به برادر عزیزم که اصلی ترین مربی من در طول زندگیم بوده هست.

## چکیده:

در سالهای اخیر به خاطر ریسک بالای پیاده سازی ERP، تمرکز پژوهشها بر عوامل کلیدی موفقیت در استقرار ERP بوده است. با وجود مزایایی که با استقرار ERP می توان بدست آورد مدارک زیادی مبتنی بر شکست این پروژه ها در مرحله اجرا وجود دارد که در اغلب موارد مدیران پروژه روی جنبه های تکنیکی و مالی پروژه تمرکز داشته اند و عوامل غیر تکنیکی را نادیده گرفته اند. برای حل این مشکل برخی از محققین از روش عوامل بحرانی موفقیت برای مطالعه در مورد اجرای ERP استفاده می کنند. هر یک از تحقیقات قبلی به عوامل محدودی از عوامل کلیدی موفقیت پرداخته اند. تحقیق حاضر با رویکردی جامع و همه جانبه به این امر می پردازد. در این تحقیق با رویکرد تحلیل مفهومی، ادبیات موضوع بررسی شده و تمامی منابعی که به CSF ها پرداخته اند مرور شده اند. در این پژوهش با طرح یک چارچوب جامع از عوامل کلیدی موفقیت ERP، به دنبال حل نقص همه جانبه دیدن تحقیقات قبلی می باشیم. بعداز بررسی و تحلیل ادبیات موضوع در پژوهش حاضر ۳۲ عامل موفقیت در چهار گروه سازمانی- استراتژی، فنی-استراتژی، سازمانی- تاکتیکی، فنی-تاکتیکی دسته بندی و اولویت بندی شده اند. در واقع این تحقیق شمایی کلی از تحقیقات انجام شده در این زمینه را به صورت واضح به نمایش می گذارد.

## واژه های کلیدی:

عوامل کلیدی موفقیت-سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی

## فهرست مطالب

۹	مقدمه
۱۰	فصل اول - کلیات تحقیق
۱۱	مقدمه
۱۲	تعریف مساله
۱۴	اهمیت و ضرورت تحقیق
۱۹	فرضیه های تحقیق
۲۰	سوالات
۲۰	تعریف واژه ها
۲۲	قلمرو تحقیق
۲۳	فصل دوم - ادبیات تحقیق
۲۴	مقدمه
۲۷	تاریخچه سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان
۳۰	مزایا و انگیزه های استفاده از ERP
۳۶	مشکلات موجود
۳۹	عوامل موثر بر پیاده سازی ERP
۶۰	مروری بر پژوهش های گذشته و ادبیات موضوع
۷۶	فصل سوم - روش شناسی تحقیق
۷۷	مقدمه
۷۷	روش تحقیق
۷۷	متغیرهای تحقیق
۷۸	روش گردآوری داده ها
۷۹	جامعه آماری، نمونه آماری، روش نمونه گیری و حجم نمونه
۸۰	طراحی پرسشنامه

۸۰	.....	روایی و پایایی
۸۲	.....	آزمون آماری
۸۴	.....	فصل چهارم- تجزیه و تحلیل داده ها
۸۵	.....	مقدمه
۸۵	.....	تجزیه و تحلیل استنباطی
۸۶	.....	وضعیت نرمال بودن متغیرهای تحقیق
۸۷	.....	آزمون فرضیه ها
۱۰۰	.....	فصل پنجم- یافته ها، نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۰۱	.....	ساختار فصل
۱۰۱	.....	نتایج تحقیق
۱۰۳	.....	محدودیت‌های تحقیق
۱۰۳	.....	پیشنهادات تحقیق

## مقدمه:

سازمان ها برای رقابتی ماندن نیاز به یکپارچگی اطلاعات تمامی بخش ها در یک پایگاه مشترک دارند. ERP این پراکندگی را از طریق یکپارچه سازی فرایندهای درونی به وسیله ی ماژول های نرم افزاری مربوط به نواحی وظیفه ای مختلف سازمان برطرف می کند. با وجود مزایایی که با استقرار ERP می توان بدست آورد مدارک زیادی مبتنی بر شکست این پروژه ها در مرحله اجرا وجود دارد. به قضاوت شرکتهای پیاده کننده ERP سه چهارم این پروژه ها با شکست مواجه می شوند. در نود درصد پروژه های ERP، زمان و بودجه صرف شده بیش از زمان و بودجه تعیین شده است. و هفتاد درصد آنها به مزایای پیش بینی شده نمی رسند. از مهمترین دلایل نرخ بالای این شکست، عدم شناخت شرکتها از ERP و شاخصه های موفقیت آن و اجرای پروژه بدون در نظر گرفتن مقدمات لازم برای پیاده سازی و محاسبه آمادگی و نیاز شرکت و شانس موفقیت آن در این مسیر می باشد.

عوامل کلیدی موفقیت قبلاً "توسط استوس و پاستور انجام شده است و محقق در این تحقیق قصد دارد تا با شناسایی عواملی غیر از این عوامل ذکر شده (توسط پاستور) به تکمیل آن پردازد. عوامل کلیدی موفقیت در یک چارچوب شامل چهار گروه طبقه بندی شده است. گروه اول که شامل عوامل سازمانی-استراتژیکی است، مجموعه ی عواملی را در بر می گیرد که بیشتر به استراتژی های و مأموریت های بلندمدت سازمان در حوزه ی تجاری و فناوری اطلاعات می پردازد. گروه دوم که سازمانی-تاکتیکی است، بیشتر شامل مجموعه شاخص های مرتبط با عوامل سازمانی پروژه پیاده سازی که تاکتیکی باشند می پردازد. گروه سوم عوامل فنی-استراتژیکی را شامل می شود که در آن مجموعه شاخص هایی که بیشتر بلندمدت بوده ولی بعد فنی دارند مورد توجه قرار می گیرند. در نهایت گروه چهارم به عوامل فنی-تاکتیکی می پردازد که به شاخص هایی اشاره دارد که بیشتر جنبه ی کوتاه مدت و تکنیکی دارند.

# فصل اول - کلیات تحقیق

۱۱	.....	مقدمه
۱۲	.....	تعریف مساله
۱۴	.....	اهمیت و ضرورت تحقیق
۱۹	.....	فرضیه های تحقیق
۲۰	.....	سوالات
۲۰	.....	تعریف واژه ها
۲۲	.....	قلمرو تحقیق



اخبار و نمونه های واقعی از کاربرد فن آوری های اطلاعات در شرکتها و موسسات غربی همه را دچار شگفتی و بهت کرده است. از یک سو منطق بسیار ساده و قابل قبول و از سوی دیگر دست یافتن به این فن آوریها، مشکل و تقریباً " برای برخی مدیران و تصمیم گیران غیر ممکن مینماید. سیستمهای ERP<sup>۱</sup> بعنوان مهمترین ابزار پیشرفت و توسعه در بکارگیری فناوری اطلاعات در دهه ۱۹۹۰ در شرکتها بشمار میرود. بکارگیری و پیاده سازی این سیستمها معمولاً در قالب پروژه های پیچیده و عظیمی است که در آن گروههای عظیمی از نیروی انسانی و سایر منابع در کنار یکدیگر به فعالیت میپردازند ولی گاهی اوقات در فرآیند اجرای این پروژه ها وقایع غیر قابل پیش بینی رخ داده و روند پیشرفت آنها را با شکست یا تاخیر مواجه میکند. شاید یکی از دلایل بیار آمدن چنین نتایج ناخوشایندی پیچیدگیهای فنی سیستمهای ERP و نیاز به هزینه، زمان و تخصص زیاد برای نصب و راه اندازی آنها باشد اما دلیلی مهمتر و عمده تر این موضوع مشکلات سازمانی و تجاری است، اکثر سازمانها در وفق دادن الزامات فنی این سیستمها با نیازهای تجاری و سازمان خود دچار مشکل می شوند. هدف نهایی از استقرار سیستم ERP نه پیاده سازی نرم افزار که بهبود کسب و کار سازمان است (علمدار، ۱۳۸۷، ۹).

رقابتی شدن محیط کسب و کار، ضرورت ایجاد یک پارچگی درون سازمانی و بین سازمانی در محیط، زنجیره تامین و تحول گسترده در حوزه فناوری سیستمهای اطلاعاتی عوامل اصلی شکل گیری سیستمهای برنامه ریزی منابع سازمان بوده اند. این سیستمها با ایجاد یک پارچگی مدیریتی و عملیاتی درون سازمانی و بین سازمانی و تسهیل و تسریع فرآیندهای کسب و کار، کارایی و اثربخشی عملیاتی سازمانها را افزایش داده و آنها را برای حضور در بازار رقابتی آماده می کنند. سیستمهای برنامه ریزی منابع سازمان در واقع نقطه اوج

---

<sup>۱</sup> Enterprise Resource planning

و تکامل سیستم‌های اطلاعاتی در عصر حاضر هستند. قابلیت‌های این سیستم‌ها باعث شده که علاوه بر بخش‌های تجاری، سازمان‌های دولتی و غیرانتفاعی نیز جهت استفاده از آن‌ها اقدام کرده و زمینه بهبود خدمات مشتریان را فراهم کنند. (علمدار، ۱۳۸۷، ۱۱).

در سالهای اخیر توجه زیادی به ERP شده است و به خاطر ریسک پیاده‌سازی آن، تمرکز بر عوامل کلیدی موفقیت پیاده‌سازی از اهمیت زیادی برخوردار بوده است (Aloini et al., ۲۰۰۷). با وجود مزایایی که با استقرار ERP می‌توان بدست آورد مدارک زیادی مبتنی بر شکست این پروژه‌ها در مرحله اجرا وجود دارد که در اغلب موارد مدیران پروژه روی جنبه‌های تکنیکی و مالی پروژه تمرکز داشته‌اند و عوامل غیر تکنیکی را نادیده گرفته‌اند. برای حل این مشکل برخی از محققین از روش عوامل بحرانی موفقیت برای مطالعه در مورد اجرای ERP استفاده می‌کنند (Esteves, Pastor, ۲۰۰۰).

## ۱-۲- تعریف مساله

در یک دهه گذشته تغییرات بسیار وسیع و پرشتابی را در صحنه تجارت شاهد بوده‌ایم. با افزایش سرعت این تغییرات که ناشی از تغییر در فناوریها، فعالیت آزادانه و نزدیک بازارهای جهانی، افزایش نوآوریها، کاهش مستمر چرخه زندگی محصولات و کمرنگ شدن فاصله‌های زمانی و مکانی در فضای فناوری اطلاعات بوده است، سازمانها با بازارهایی روبرو شده‌اند که وجود رقابت شدید و نیازهای جدید و رو به رشد مشتریان از ویژگیهای منحصر بفرد آن محسوب می‌شود. بنابراین سازمانها به این نتیجه رسیده‌اند که برای حفظ بقا و ماندگاری خود در این بازار لازم است هر چه سریعتر خود را با

تغییرات فوق هماهنگ سازند و به بیان دیگر باید آینده نگر، مبتنی بر بازار و بر اساس دانش روز به فعالیتهای خود ادامه دهند.

برای نیل به چنین اهدافی تنها برخورداری از اطلاعات مهم و اساسی در مورد این بازار کافی نیست بلکه استفاده بهینه از انبوه اطلاعات موجود در گرداگرد سازمان، از دغدغه های اصلی مدیران بشمار میرود. استفاده از سیستمهای اطلاعاتی کارا و یکپارچه که بتواند همه فعالیتهای و وظایف موجود در یک سازمان را تحت پوشش قرار داده و اطلاعات لازم و ضروری را بموقع در اختیار استفاده کنندگان آن قرار دهد یکی از ابزارهای مفیدی است که سازمانها برای افزایش قابلیتهای خود، بهبود عملکرد، تصمیم گیری بهتر و دستیابی به مزیت رقابتی از آن استفاده میکنند. در حقیقت سیستم های ERP بر یکپارچگی تراکنشهای سازمانی از طریق تسهیل گردش اطلاعات در تمامی بخشهای سازمان تا کید دارد. و با بانک اطلاعاتی واحدی این امکان را میسر میسازد. (Vandaie, ۲۰۰۸)

- سیستمهای برنامه ریزی منابع سازمان (ERP)<sup>۱</sup> سیستمهای اطلاعاتی قابل تغییر و تنظیمی هستند که اطلاعات و فرآیندهای مبتنی بر اطلاعات در سازمان را در درون واحدهای سازمانی و بین آنها یکپارچه می نمایند (zhang, ۲۰۰۵).

- بسته های نرم افزاری بسیار قدرتمند، پیچیده، از پیش طراحی شده و فوق العاده گران قیمت هستند که پس از اندکی تغییرات و انجام مهندسی مجدد فرآیندها، در سازمان به کار گرفته می شوند. (Kevin, ۲۰۰۵)

- سیستم ERP ابزاری است جهت گردآوری و یکپارچه سازی کلیه اطلاعات و مهارت های مدیریتی که برای کل سازمان، در یک بانک اطلاعاتی واحد، از

---

<sup>1</sup>Enterprice Resource Planing

امور مالی تا منابع انسانی، با توجه به عناصر زنجیره‌ی تأمین و اتصال تولید به

خرید و فروش ارائه می‌شود. (Habchi, ۲۰۰۵)

• یک راه حل مبتنی بر فنا وری اطلاعات است که برای تسهیل جریان اطلاعات

در فرآیند زنجیره تامین به کار گرفته می‌شوند. (Li, ۲۰۰۸)

از آنجاییکه پیاده‌سازی ERP کار پیچیده‌ای است (Ngai, ۲۰۰۸) و پرداختن به آن بدون داشتن

آمادگیهای لازم میتواند سازمان را به ورطه نابودی بکشاند، لازم است قبل از اتخاذ هر گونه تصمیمی

برای پیاده‌سازی ERP، آمادگی سازمانی برای این موضوع با توجه به عوامل کلیدی موفقیت مورد

ارزیابی قرار گیرد و در صورت داشتن شرایط لازم، تصمیم به پیاده‌سازی ERP گرفته شود.

حال مساله این است که با شناسایی تمامی جوانب موثر در موفقیت پروژه های پیاده‌سازی ERP،

موجب افزایش شناخت سازمان از این مبحث شده و باعث موفقیت ایشان در پیاده‌سازی ERP می

شود. پرداختن به این بحث، برای سازمانهای ایرانی که تمایل به پیاده‌سازی نرم افزار ERP

دارند، میتواند مهم باشد.

### ۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق

ERP پروژه ای است که از یک سو سرمایه گذاری بزرگی را می طلبد و از سوی دیگر نرخ شکست

در آن بالاست. به قضاوت شرکتهای پیاده کننده ERP سه چهارم این پروژه ها با شکست مواجه می

شوند. در نود درصد پروژه های ERP، زمان و بودجه صرف شده بیش از زمان و بودجه تعیین شده

است. و هفتاد درصد آنها به مزایای پیش بینی شده نمی رسند (Wang, ۲۰۰۷). از مهمترین دلایل نرخ

بالای این شکست ، عدم شناخت شرکتها از ERP و شاخصه های موفقیت آن و اجرای پروژه بدون در نظر گرفتن مقدمات لازم برای پیاده سازی و محاسبه آمادگی و نیاز شرکت و شانس موفقیت آن در این مسیر می باشد. در سالهای اخیر به خاطر ریسک پیاده سازی ERP, تمرکز بر عوامل کلیدی موفقیت پیاده سازی از اهمیت زیادی برخوردار بوده است. (Aloini et al, ۲۰۰۷)

هر چند در سطح جهانی تحقیقات متنوعی در رابطه با ERP و شاخصه های کلیدی آن انجام شده است. اما اکثر سازمانهای ایرانی با مفهوم ERP آشنا نیستند (Hakim, ۲۰۰۹) به دلیل اینکه متأسفانه در کشور ما مطالعات ناچیزی در کشور صورت گرفته است و نیاز جامعه علمی و حرفه ای را برآورده نمی کند. از آنجا که مبحث ERP با شرایط خاص شرکت پیاده کننده و کاربران آن ارتباط مستقیم دارد، لازم است که تحقیقات مرتبط با این مفهوم و به خصوص شاخصه های موفقیت آن در سطح داخلی و متمرکز بر سازمان های ایرانی توسعه یابد. این امر از دلایل اولیه محقق جهت انتخاب این مبحث می باشد.

این تحقیق با ارائه فاکتورهای کلیدی موفقیت در نحوه پیاده سازی موجب افزایش شناخت خریداران از این مبحث شده و باعث موفقیت ایشان در پیاده سازی ERP می شود. این مطالعه همچنین موجب شناخت بیشتر محققین داخلی من جمله اساتید و دانشجویان و همچنین متخصصین و مشاورین این حوزه، از ERP و فاکتورهای کلیدی موفقیت آن خواهد شد و در نتیجه سطح دانش جامعه را بالا می برد. به علاوه از آنجا که ممکن است این افراد منتقل کننده این اطلاعات به سازمانها باشند این تحقیق می تواند بر موفقیت سازمان های اثر گذار بوده و در نهایت موجب رشد اقتصادی، علمی و تکنولوژیکی کشور شود.

در این پایان نامه بنا بر آن است که ابتدا هر یک از مباحث ERP، CSF های پیاده‌سازی بر حسب ادبیات موجود به تفصیل توضیح داده شده و ارتباط آنها مشخص شود. سپس با استفاده از نظر خبرگان و پخش پرسشنامه در سازمانهای پیاده کننده ERP، CSF هایی که در پیاده‌سازی ERP موثر می باشند مشخص و الویت بندی شوند.

#### ۱-۴- مدل مفهومی:

عواملی که بر استقرار ERP تاثیر گذارند متنوع و پیچیده اند. نویسندگان مختلفی عواملی را که حیاتی به نظر می رسیدند را گردآوری کرده اند. در این پایان نامه مدل استوس و پاستور انتخاب شده است چرا که همه نویسندگان و مولفان عوامل کلیدی موفقیت، این مدل را یکی از مهمترین مدل‌های موجود نام برده اند. عوامل کلیدی موفقیت قبلاً "توسط استوس و پاستور انجام شده است و محقق در این تحقیق قصد دارد تا با شناسایی عواملی غیر از این عوامل ذکر شده (توسط پاستور) به تکمیل آن پردازد و سعی می شود که یک الگوی یکپارچه ارائه شود. عوامل کلیدی موفقیت در یک چارچوب شامل چهار گروه طبقه‌بندی شده است. گروه اول که شامل عوامل سازمانی-استراتژیکی است، مجموعه‌ی عواملی را در بر می گیرد که بیشتر به استراتژی‌های و مأموریت های بلندمدت سازمان در حوزه‌ی تجاری و فناوری اطلاعات می پردازد. گروه دوم که سازمانی-تاکتیکی است، بیشتر شامل مجموعه شاخص‌های مرتبط با عوامل سازمانی پروژه پیاده‌سازی که تاکتیکی باشند می پردازد. گروه سوم عوامل فنی-استراتژیکی را شامل می شود که در آن مجموعه شاخص‌هایی که بیشتر بلندمدت بوده ولی بعد فنی دارند مورد توجه قرار می گیرند. در نهایت گروه چهارم به عوامل فنی-تاکتیکی می پردازد که به شاخص‌هایی اشاره دارد که بیشتر جنبه‌ی کوتاه‌مدت

و تکنیکی دارند. در جدول صفحه بعد عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی موفق براساس چهار گروه فوق دسته‌بندی

شده‌اند (Esteves, Pastor, ۲۰۰۰).

جدول ۱: عوامل کلیدی موفقیت اجرای ERP (Esteves, Pastor, ۲۰۰۰).

	استراتژیک	تاکتیکی
سازمانی	<p>حمایت مدیریت</p> <p>مدیریت موثر تغییر سازمانی</p> <p>تعیین اهداف پروژه</p> <p>ترکیب مناسب تیم پروژه</p> <p>مهندسی مجدد فرایندهای سازمان</p> <p>ایفای نقش قهرمان پروژه</p> <p>دخالت و مشارکت کاربران</p> <p>اعتماد بین اعضای گروه مجری</p>	<p>تخصیص کارکنان و مشاوران</p> <p>ارتباطات قوی درونی و برونی</p> <p>مدیریت پروژه</p> <p>برنامه کافی آموزش</p> <p>مشکل زدایی</p> <p>استفاده مناسب از مشاوران</p> <p>تیم پروژه قدرت لازم برای تصمیم گیری</p> <p>سریع را داشته باشند</p>
تکنولوژیکی	<p>استراتژی مناسب اجرای ERP</p> <p>اجتناب از سفارشی کردن نرم افزار ERP</p> <p>استفاده از نسخه مناسب ERP</p>	<p>پیکره بندی مناسب نرم افزار</p> <p>دانش کافی راجع به سیستم های موجود</p>

عواملی که غیر از عوامل فوق در این تحقیق شناسایی شد عبارتند از:

حمایت گسترده شرکت-امکان بروزآوری سیستم-تخصیص صحیح منابع-روحیه و انگیزه تیمی-مدیریت بحران-مدیریت انتظارات-مدیریت تغییرات فرهنگی-تعیین شاخص های سنجش عملکرد-ایده گیری از تجربیات برتر و پشتیبانی فروشنده



۱-۵- اهداف: محقق در این تحقیق به دنبال شناسایی فاکتورهای موفقیت ERP و اولویت بندی آنها، در

جهت برآورده کردن اهداف زیر میباشد

-افزایش شناخت متخصصین سازمانها از عوامل کلیدی موفقیت در پیاده‌سازی ERP

-کاهش مسائل و مشکلات ناشی از پیاده‌سازی ERP

-کمک به توسعه دانش مدیریت در زمینه ERP و عوامل کلیدی موفقیت پیاده‌سازی ERP

### ۱-۶- فرضیه های تحقیق:

فرضیه اصلی اول:

عوامل سازمانی در میزان آمادگی سازمان جهت پیاده‌سازی ERP تاثیر مثبت دارد.

فرضیه فرعی اول:

عوامل سازمانی-استراتژیکی در میزان آمادگی سازمان جهت پیاده‌سازی ERP تاثیر مثبت دارد.

فرضیه فرعی دوم:

عوامل سازمانی-تاکتیکی در میزان آمادگی سازمان جهت پیاده‌سازی ERP تاثیر مثبت دارد.

فرضیه اصلی دوم:

عوامل فنی در میزان آمادگی سازمان جهت پیاده‌سازی ERP تاثیر مثبت دارد.

فرضیه فرعی سوم:

عوامل فنی-استراتژیکی در میزان آمادگی سازمان جهت پیاده‌سازی ERP تاثیر مثبت دارد.

فرضیه فرعی چهارم:

عوامل فنی-تاکتیکی در میزان آمادگی سازمان جهت پیاده‌سازی ERP تاثیر مثبت دارد.

## ۱-۷- سوال تحقیق:

درجه اهمیت عوامل موثر بر میزان آمادگی سازمان جهت پیاده‌سازی ERP، به تفکیک چیست؟

## ۱-۸- تعریف واژه‌ها:

### ۱-۸-۱- سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان (ERP):

- سیستم‌هایی مبتنی بر کامپیوتر هستند که برای پردازش تراکنش‌های سازمان طراحی شده‌اند و هدف آنها تسهیل برنامه‌ریزی، تولید و پاسخ‌گویی به موقع به مشتریان در محیطی یکپارچه است (O'Leary, ۲۰۰۱).
- براساس تعریف داوونپورت سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان یک بسته نرم‌افزاری تجاری است که هدف آن یکپارچه‌سازی اطلاعات و جریان آن‌ها بین تمامی بخش‌های سازمان از جمله مالی، حسابداری، منابع انسانی، زنجیره عرضه و مدیریت مشتریان است (Davenport, ۱۹۹۸).
- کومار و هیلسگرس برگ سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان را سیستم‌های اطلاعاتی قابل تغییری تعریف کرده‌اند که اطلاعات و فرآیندهای مبتنی بر اطلاعات سازمان را درون واحدهای سازمانی و بین آن‌ها یکپارچه می‌کند (Hilsgersberg & ۲۰۰۰, Kumar).
- سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی را می‌توان به‌عنوان نرم‌افزار یکپارچه‌ای تعریف کرد که دارای اجزا مختلفی در حوزه‌های عملیاتی سازمان‌ها مانند برنامه‌ریزی، تولید،

فروش، بازاریابی، توزیع، حسابداری، مدیریت منابع انسانی، مدیریت پروژه، مدیریت موجودی، مدیریت خدمات و نگهداری و تعمیرات، مدیریت حمل و نقل و تجارت الکترونیک هستند. معماری و ساختار سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان به گونه‌ای است که یکپارچگی و جامعیت اطلاعات سطح سازمان را فراهم کرده و جریان روان اطلاعات بین بخش‌های مختلف سازمان را فراهم می‌آورد. سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان در واقع تکامل یافته‌ترین سیستم‌های اطلاعاتی جامع<sup>۱</sup> هستند. (Rashid, Hossain & Patrick, ۲۰۰۲). سیستم‌های erp در حقیقت جایگزین سیستم‌های اطلاعاتی جزیره‌ای هستند. (Bradley, ۲۰۰۸)

#### ۱-۸-۲- عواملی کلیدی موفقیت (CSF<sup>۱</sup>):

- عواملی کلیدی موفقیت (CSF) فاکتور هایی هستند که وجودشان برای موفقیت سازمان و دستیابی به مأموریت سازمانی الزامی است. (Frenzel, ۱۹۹۲)
- عواملی کلیدی موفقیت (CSF) عواملی هستند که با رعایت آنها اهداف مدیریتی و پیشرفت سازمان حاصل می‌شود. درک بهتر این عوامل در پیاده‌سازی ERP، میتواند باعث موفقیت سازمان شود. (Ngai, ۲۰۰۸)

---

<sup>۱</sup> Critical Success Factors

### ۱-۸-۳-عوامل سازمانی-استراتژیکی :

مجموعه‌ی عواملی را در بر می‌گیرد که بیشتر به استراتژی‌ها و مأموریت‌های بلندمدت سازمان در

حوزه‌ی تجاری و فناوری اطلاعات می‌پردازد. (Jose Esteves, Pastor ۲۰۰۰)

### ۱-۸-۴-عوامل سازمانی-تاکتیکی :

شامل مجموعه شاخص‌های مرتبط با عوامل سازمانی پروژه پیاده‌سازی که جنبه‌ی کوتاه‌مدت دارند

می‌پردازد. (Jose Esteves, Pastor ۲۰۰۰)

### ۱-۸-۵-عوامل فنی-استراتژیکی :

مجموعه شاخص‌هایی که بیشتر بلندمدت بوده ولی بعد فنی دارند مورد توجه قرار می‌گیرند.

(Jose Esteves, Pastor ۲۰۰۰)

### ۱-۸-۶-عوامل فنی-تاکتیکی :

به شاخص‌هایی اشاره دارد که بیشتر جنبه‌ی کوتاه‌مدت و تکنیکی دارند. (Jose ۲۰۰۰)

(Esteves, Pastor)

### ۱-۹-۱-قلمرو تحقیق

#### ۱-۹-۱-۱) قلمرو موضوعی تحقیق

حوزه نگرش این تحقیق شناسایی فاکتورهای موفقیت ERP و اولویت بندی آنها می‌باشد.

#### ۱-۹-۱-۲) قلمرو مکانی تحقیق

قلمرو مکانی این تحقیق شرکتهای ارائه دهنده سیستم های ERP در استان تهران می‌باشند

#### ۱-۹-۱-۳) قلمرو زمانی تحقیق

قلمرو زمانی این تحقیق از اوایل دی ماه ۱۳۸۸ تا اواخر خرداد ماه ۱۳۸۹ می‌باشد.