





وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
موسسه آموزش عالی مهر البرز

بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر موفقیت پیاده‌سازی
سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان

پایان‌نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
در رشته مدیریت فناوری اطلاعات

نگارش

سارا عسگری

استاد راهنما

دکتر محمد صالح ترکستانی

استاد مشاور

دکتر احد زارع رواسان

تابستان 1392

تاریخ:

شماره:

پیوست:



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
موسسه آموزش عالی مهر البرز

تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب سارا عسگری متعهد می‌شوم که مطالب مندرج در این پایان‌نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این پژوهش از آن‌ها استفاده شده است، مطابق مقررات ارجاع داده شده و در فهرست منابع و ماخذ ذکر گردیده است. این پایان‌نامه قبلاً برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

در صورت اثبات تخلف (در هر زمان) مدرک تحصیلی صادر شده توسط دانشگاه از اعتبار ساقط خواهد شد.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به موسسه آموزش عالی مهر البرز می‌باشد.

تقدیم به

همسر عزیزم و آرشیدای گلم

و

پدر و مادر فداکارم

تقدیر و تشکر.....

شایسته است از استاد گرامی جناب آقای دکتر محمد صالح ترکستانی که راهنمایی‌های ایشان چراغ راه بنده بوده، تقدیر و تشکر نمایم، همچنین از جناب آقای دکتر احد زارع به خاطر مشاوره‌های دلسوزانه ایشان قدردانی می‌نمایم.

چکیده

مقوله رفتار شهروندی سازمانی از جمله موضوعات مهم رفتاری و مدیریتی است که می‌تواند به عنوان یکی از ویژگی‌های رفتاری کارکنان، در موفقیت پروژه‌های پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان، تاثیر به‌سزایی داشته باشد. اما این مسئله، کمتر به صورت علمی در ادبیات سیستم‌های اطلاعاتی مورد تحقیق قرار گرفته است و جنبه‌های تاثیرگذار آن شناسایی شده است. لذا در این تحقیق، تلاش شده است تا رابطه میان آن دو متغیر، مورد بررسی قرار گیرد. جامعه آماری این پژوهش، شرکت‌های ایرانی می‌باشد که حداقل نه ماه از زمان پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان آنها گذشته باشد و با توجه به اینکه بسیاری از سیستم‌های داخلی برخی از ویژگی‌های سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان نظیر انطباق با تجارب برتر جهانی و پوشش کامل فرایندهای سازمان را ندارند؛ از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان معتبر خارجی نیز استفاده کرده باشند. ابزار مورد استفاده، پرسشنامه می‌باشد که داده‌های 8 سازمان حائز شرایط جمع‌آوری شده و مدل‌سازی معادلات ساختاری (روش تحلیل حداقل مربعات جزئی) با استفاده از نرم‌افزار **SmartPLS** روی آن انجام شده است. نتایج نشان می‌دهند که مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، نقش قابل توجهی در موفقیت پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان دارند. در این تحقیق، ارتباط مولفه‌های نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، احترام و تکریم و فضیلت شهروندی با موفقیت سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان، مورد بررسی قرار گرفتند که طبق نتایج تحقیق، تمامی این متغیرها، ارتباط مستقیم و مثبت معنی‌داری با موفقیت سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان دارند. با توجه به یافته‌های تحقیق، ضروری است که مدیران سازمان‌ها با تاکید بر ارتقای رفتار شهروندی سازمانی، به بهبود موفقیت پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان بپردازند و ساز و کارهایی را بدین‌منظور در پیش گیرند.

واژه‌های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان، موفقیت پیاده‌سازی سیستم

برنامه‌ریزی منابع سازمان

فهرست عناوین	صفحه
1 کلیات پژوهش	1
1-1 مساله اصلی تحقیق :	2
2-1 ضرورت انجام تحقیق :	4
3-1 اهداف (کلی و جزئی) و سوالات تحقیق :	5
4-1 نتایج مورد انتظار پس از انجام این تحقیق :	5
5-1 قلمرو تحقیق :	Error! Bookmark not defined.
6-1 تعریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی طرح :	Error! Bookmark not defined.
2 ادبیات موضوع	7
1-2 مقدمه :	8
2-2 رفتار شهروندی سازمانی	8
1-2-2 رفتار شهروند سازمانی و عملکرد	20
3-2 سیستمهای برنامه ریزی منابع سازمان	21
2-3-1 مبانی ERP	22
2-3-2 تاثیر اینترنت بر ERP	Error! Bookmark not defined.
3-3-2 ارزش برنامه ریزی منابع سازمان	25
4-3-2 ERP و یکپارچگی	Error! Bookmark not defined.
5-3-2 لایه های یکپارچگی	Error! Bookmark not defined.
6-3-2 سطوح یکپارچگی	Error! Bookmark not defined.
7-3-2 استراتژیهای یکپارچگی	Error! Bookmark not defined.
8-3-2 مفهوم و مزایای ERP	27
9-3-2 پیاده سازی ERP	30
10-3-2 ساختار تیم پروژه	33
11-3-2 استراتژی پیاده سازی	35
12-3-2 انتخاب تکنیک انتقال سیستم	36
13-3-2 استراتژی تبدیل پایگاه داده	37
14-3-2 استراتژی مدیریت ریسک	38
15-3-2 استراتژی مدیریت تغییر	39
16-3-2 مدل های ارزیابی موفقیت سیستم برنامه ریزی منابع سازمان	40
4-2 مطالعات انجام شده در حوزه بررسی ارتباط رفتار شهروند سازمانی با موفقیت پیاده سازی و استقرار سیستمهای اطلاعاتی	48
2-5 مدل مفهومی و فرضیه های تحقیق	52
3 روش تحقیق	58
1-3 مقدمه	59

60	2-3	جامعه آماری
62	3-3	حجم نمونه
63	4-3	روش نمونه برداری
64	5-3	ابزار جمع آوری داده
65	6-3	اعتبار و روایی پرسشنامه
66	7-3	جمع آوری پرسشنامه ها
66	8-3	روش تجزیه و تحلیل
66		مدلسازی معادلات ساختاری
67	9-3	ضرورت مدل معادلات ساختاری در پژوهش حاضر
71	4	تجزیه و تحلیل اطلاعات
72	1-4	مقدمه
72	2-4	تجزیه و تحلیل توصیفی داده های جمعیت شناختی
72	1-2-4	جنسیت
73	2-2-4	توزیع سنی پاسخ دهندگان
75	3-2-4	سطح تحصیلات
76	4-2-4	رشته تحصیلی
78	5-2-4	سابقه فعالیت در پروژه های ERP
79	6-2-4	پست و سمت پاسخ دهندگان در پروژه های ERP
81	3-4	تحلیل مدل
81	1-3-4	تحلیل حداقل مربعات جزئی
91	5	نتیجه گیری و پیشنهادات
92	1-5	مقدمه
92	2-5	خلاصه تحقیق
94	3-5	نتیجه گیری
96	4-5	محدودیت های تحقیق
96	5-5	پیشنهاد های محقق برای پژوهش های آتی
97		منابع و مراجع
104		پیوستها

41.....	شکل 1.2 مدل ارزیابی موفقیت سیستم اطلاعاتی دلون و مک لین (1992)
41.....	شکل 2.2 مدل بروز شده ارزیابی سیستم اطلاعاتی دلون و مک لین (2003)
43.....	شکل 3.2 مدل ارزیابی موفقیت سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان گیبل (2003)
45.....	شکل 4.2 مدل ارزیابی موفقیت سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان ایفیندو (2007)
50.....	شکل 5.2 مدل موفقیت سیستم اطلاعاتی (ین و همکاران، 2008)
51.....	شکل 6.2 مدل موفقیت سیستم اطلاعاتی (یون، 2009)
57.....	شکل 7.2 مدل مفهومی تحقیق
73.....	شکل 1.4 توزیع جنسیت اعضای نمونه انتخابی (پاسخ‌دهندگان)
74.....	شکل 2.4 توزیع سنی اعضای نمونه تصادفی انتخابی (پاسخ‌دهندگان)
76.....	شکل 3.4 توزیع سطح تحصیلات اعضای نمونه انتخابی (پاسخ‌دهندگان)
77.....	شکل 4.4 توزیع رشته تحصیلی اعضای نمونه انتخابی (پاسخ‌دهندگان)
79.....	شکل 5.4 توزیع سابقه فعالیت در پروژه‌های ERP اعضای نمونه انتخابی (پاسخ‌دهندگان)
80.....	شکل 6.4 توزیع پست و سمت نمونه انتخابی (پاسخ‌دهندگان)
87.....	شکل 7.4 نتایج تحلیل مسیر
94.....	شکل 1.5 مدل ارایه شده در این تحقیق

صفحه	فهرست جداول
15.....	جدول 1.2.....
32.....	جدول 2.2 تعاریف تصمیمات حیاتی.....
34.....	جدول 3.2 ساختارهای تیم پروژه (آندرگ، 2000؛ وو و همکاران، 2007).....
35.....	جدول 4.2 استراتژی‌های پیاده‌سازی (آندریول، 2006؛ ین و شو، 2004؛ زیدیسین، 2003).....
37.....	جدول 5.2 تکنیک‌های انتقال ERP (هانگ و همکاران، 2004؛ کوه و سیمپسون، 2007).....
47.....	جدول 6.2.....
52.....	جدول 7.2.....
61.....	جدول 1.3 شرکت‌های پیاده‌کننده سیستم با محصولات معتبر بین‌المللی.....
73.....	جدول 1.4 توزیع جنسیت اعضای نمونه انتخابی (پاسخ‌دهندگان).....
73.....	جدول 2.4 توزیع سنی اعضای نمونه انتخابی (پاسخ‌دهندگان).....
75.....	جدول 3.4 توزیع سطح تحصیلات اعضای نمونه انتخابی (پاسخ‌دهندگان).....
77.....	جدول 4.4 توزیع رشته تحصیلی اعضای نمونه انتخابی (پاسخ‌دهندگان).....
78.....	جدول 5.4 توزیع سابقه فعالیت اعضای نمونه انتخابی (پاسخ‌دهندگان).....
79.....	جدول 6.4 توزیع پست و سمت اعضای نمونه انتخابی (پاسخ‌دهندگان).....
	جدول 7.4 مقادیر بارگذاری، آلفای کرونباخ، قابلیت‌های اطمینان مرکب و میانگین واریانس شرح داده شده مدل.....
82.....	
85.....	جدول 8.4 اعتبار تشخیصی مدل: مقادیر AVE و مقادیر همبستگی.....
87.....	جدول 9.4 نتایج آزمون‌های فرض آماری.....

کلیات پژوهش 1

1-1 مساله اصلی تحقیق :

طی سالیان گذشته، سازمان‌ها متحمل فشارهای زیادی برای انطباق با محیط‌های متغیر کسب و کار شده‌اند. سازمان‌ها برای بقاء در بازارهای شدیداً متغیر امروزی، باید توانمندی انطباق سریع با شرایط متغیر کسب و کار را داشته باشند. سازمان‌های بزرگ دنیا برای غلبه بر این مشکل به دنبال چالاک‌ی و انعطاف‌پذیری بالا هستند و تلاش کرده‌اند تا برای مواجهه با تغییرات داخلی و خارجی کسب و کار خود به سیستم‌های سازمانی روی بیاورند. انواع متفاوتی از سیستم‌های سازمانی وجود دارد که از آن جمله می‌توان به سیستم‌های مدیریت روابط مشتریان¹ (CRM)، مدیریت زنجیره تامین² (SCM)، مدیریت روابط با تامین‌کنندگان³ (SRM) و سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان⁴ (ERP) اشاره نمود (مارکاس و تنیس⁵، 2000- کلاوز⁶ و دیگران، 2000- مولر⁷، 2005).

سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی را می‌توان به عنوان نرم‌افزار یکپارچه‌ای تعریف نمود که دارای اجزا و یا ماژول‌های 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 نموده و جریان روان اطلاعات بین بخش‌های مختلف سازمان را فراهم می‌آورد. رقابتی شدن محیط کسب و کار، ضرورت ایجاد یکپارچگی درون سازمانی و بین‌سازمانی در محیط زنجیره تامین و تحول گسترده در حوزه فناوری سیستم‌های اطلاعاتی عوامل اصلی شکل‌گیری سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان بوده‌اند. این سیستم‌ها با ایجاد یکپارچگی مدیریتی و عملیاتی درون‌سازمانی و بین‌سازمانی 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 می‌نماید (اولسون⁸، 2003). سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان در واقع نقطه اوج و تکامل سیستم‌های اطلاعاتی در عصر حاضر هستند. قابلیت‌های

¹ Customer Relationship Management

² Supply Chain Management

³ Supplier Relationship Management

⁴ Enterprise Resource Planning

⁵ Markus and Tanis

⁶ Klaus

⁷ Moller

⁸ Olson

این سیستم‌ها باعث شده که علاوه بر بخش‌های تجاری، سازمان‌های دولتی و غیرانتفاعی نیز جهت استفاده از آنها اقدام نموده و زمینه بهبود خدمات مشتریان را فراهم نمایند (کلید¹، 2005).

پروژه‌های پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان ماهیت بسیار پیچیده‌ای دارند و از ابعاد مختلف فنی، انسانی، سازمانی و ... قابل بررسی هستند. مطالعات نشان می‌دهند که در پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان عمده مقاومت‌ها و مشکلات (90 درصد) از سوی نیروی انسانی و کارکنان سازمان می‌باشد و مسائل فنی تنها 10 درصد مشکلات را شامل می‌شوند (وگنام² و دیگران، 2005). یکی از مباحث رفتاری و انسانی که طی دو دهه اخیر مورد توجه بسیاری از محققان مدیریت قرار گرفته است، رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد که در این طرح پیشنهادی تحقیق به بررسی ارتباط آن با موفقیت پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان می‌پردازیم.

ریشه مفهوم رفتار شهروندی سازمانی به مطالعات محقیق در سال 1966 بر می‌گردد که عنوان نمودند یک سازمان برای اثر بخش بودن فعالیت‌هایش نیازمند تعهد کارکنانش به نوآوری، انجام رفتارهای خودجوش و فراتر از انتظارات نقش توسط آنهاست. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شدند. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (بینزتاک و همکاران، 2003). رفتار شهروندی عبارت از "رفتارهای اختیاری کارکنان که جزء وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی‌شود ولی میزان اثربخشی کلی سازمان را افزایش می‌دهد" تعریف شده است (اورگان، 1988). در تعریف دیگری (آپل بام و همکاران، 2004)، رفتار شهروندی سازمانی به صورت "مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام می‌گردد که موجب بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند" تعریف شده است.

محققان برای رفتار شهروندی ابعاد مختلفی را ذکر نموده‌اند. برای مثال ابعادی نظیر رفتارهای کمک‌کننده، جوانمردی یا رادمردی، وفاداری سازمانی، پیروی از دستورات و اطاعت سازمانی، نوآوری و ابتکار فردی، وجدان، توسعه شخصی، ادب و نزاکت، فضیلت شهروندی و نوع دوستی در تحقیقات مختلف مورد توجه قرار گرفته‌اند (قلی پور و همکاران، 1386). ابعادی که بیشترین توجه را میان محققین به خود جلب کرده‌اند عبارت از نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، احترام و تکریم، جوانمردی و فضیلت شهروندی می‌باشند. نوع دوستی، کمک به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف مرتبط است، مانند کارکنانی که به افراد تازه وارد

¹ Clyde

² Wognum

و یا کم مهارت کمک می کنند. وظیفه شناسی به رفتارهای اختیاری گفته می شود که از حداقل الزامات نقش فراتر می رود. مثل فردی که بیشتر از حالت معمول سر کار می ماند و یا کارمندی که وقت زیادی را برای استراحت صرف نمی کند. احترام و تکریم به تلاش کارکنان برای جلوگیری از تنش ها و مشکلات کاری در رابطه با دیگران گفته می شود. منظور از جوانمردی، نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط غیرایده آل سازمان بدون شکایت و غرغر کردن می باشد. نهایتاً منظور از فضیلت شهروندی، تمایل به مشارکت و مسئولیت پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویری مناسب از سازمان می باشد (ماکوزی و زین، 2004).

همان طور که قبلاً نیز گفته شد، یکی از دلایل اصلی موفقیت یا شکست پروژه های پیاده سازی سیستم برنامه ریزی منابع سازمان عبارت از عوامل انسانی می باشد. رفتار شهروندی سازمانی نیز با توجه به اینکه یکی از عوامل رفتاری و انسانی موجود در سازمان ها می باشد، از این منظر قابل بررسی است. لذا، هدف از آرایه این طرح تحقیق، بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با موفقیت پیاده سازی و استقرار سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان می باشد.

2-1- ضرورت انجام تحقیق :

سیستم برنامه ریزی منابع سازمان یک ابرسیستم در حوزه سیستم های اطلاعاتی می باشد که پیاده سازی آن مستلزم صرف هزینه و زمان قابل توجهی است و بر ابعاد مختلف سازمان، تاثیرات زیادی را بر جای می گذارد. تاثیرات این سیستم بر سازمان ها به حدی بوده است که زمینه رشد و ترقی برخی از سازمان ها در عرصه کسب و کار را فراهم نموده و برای برخی از سازمان ها نیز ورشکستی و پایان کسب و کار را به همراه داشته است. مروری بر ادبیات و مقالات موجود در حوزه سیستم های اطلاعاتی سازمانی نشان می دهد که این سیستم ها معمولاً به اهداف اقتصادی، سازمانی و رقابتی مورد انتظار دست پیدا نمی کنند. بسیاری از پروژه های پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی از مشکلات مالی و زمانی پروژه ها گله مندند. تحقیقی بر روی 134 سازمان در آمریکا، آفریقا، استرالیا و اروپا نشان می دهد که 60 درصد این شرکت ها در سال 2001 در پیاده سازی پروژه های سیستمی خود، متحمل شکست شده بودند. هزینه این شکست ها به طور متوسط 12 میلیون دلار برای هر کدام از این سازمان ها بوده است (KPMG، 2002). این وضعیت در خصوص سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان، به مراتب بدتر است. به طوری که نزدیک به 60 تا 90 درصد پروژه های سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان از نظر هزینه ای یا زمانی با شکست مواجه می شوند (کواک¹، 2006). از طرف دیگر، توجه به مباحث رفتاری و انسانی در پیاده سازی سیستم برنامه ریزی منابع سازمان بسیار حائز اهمیت است. ولی متأسفانه این موضوع چندان مورد توجه مجامع علمی قرار نگرفته است که در بخش سابقه تحقیق به این

¹ Kwahk

مساله پرداخته شده است. لذا، محقق بر آن برآمده است تا در این طرح پیشنهادی به مطالعه و بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با موفقیت پیاده‌سازی و استقرار سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان بپردازد.

3-1 اهداف (کلی و جزئی) و سوالات تحقیق :

بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر روی موفقیت پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان

اهداف جزئی تحقیق :

- بررسی تاثیر نوع دوستی بر موفقیت پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان
- بررسی تاثیر وظیفه‌شناسی، بر موفقیت پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان
- بررسی تاثیر احترام و تکریم، بر موفقیت پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان
- بررسی تاثیر فضیلت شهروندی، بر موفقیت پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان

سوالات تحقیق :

- آیا رفتار شهروندی سازمانی تاثیری بر روی موفقیت پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان دارد؟
- آیا نوع دوستی تاثیری بر روی موفقیت پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان دارد؟
- آیا وظیفه‌شناسی تاثیری بر روی موفقیت پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان دارد؟
- آیا احترام و تکریم تاثیری بر روی موفقیت پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان دارد؟
- آیا رفتار فضیلت شهروندی تاثیری بر روی موفقیت پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان دارد؟

4-1 نتایج مورد انتظار پس از انجام این تحقیق :

در صورت تایید شدن فرضیه‌های تحقیق، می‌توان استنباط نمود که مدیران جهت افزایش احتمال موفقیت سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان و مواجهه بهتر با چالش‌های موجود می‌توانند به افزایش سطح رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان با برگزاری آموزش و فرهنگ‌سازی مناسب و در نظر گرفتن ابزارهای

تشویقی قوی یاری رسانند. همچنین، این تحقیق، خلاء تئوریک یا نظری موجود در ادبیات موضوع در خصوص رابطه مباحث رفتاری و فرهنگی کارکنان با موفقیت پیاده‌سازی و استقرار سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان را پوشش می‌دهد.

ادبیات موضوع

2

1-2 مقدمه:

بررسی پیشینه تحقیق از جمله مواردی است که لازم است محقق به آن بپردازد. در حقیقت به کمک این کار، محقق می‌تواند ارتباط تحقیق خود را با تحقیقات پیشین مشخص کند و بر همین اساس نیز وجه تمایز کار خود را با تحقیقات سایرین نشان دهد. معمولاً برای مرور ادبیات، محقق سعی می‌کند تا با راهنما قراردادن متغیرهای عملیاتی خود، سیر حرکت این متغیرها را تا نقطه اتصال به تحقیق خود دنبال نماید و خواننده را با ذهنیت و تفکر خود در راستای موضوع اصلی تحقیق، هرچه بیشتر آشنا کند.

در این تحقیق نیز مشابه روشی که تشریح شد، عمل گردیده است. بر همین اساس ابتدا رفتار شهروند سازمانی معرفی و تعریف شده است. بر این اساس سعی شده تا به صورت خلاصه تعریف و جنبه‌های مختلف آن تعریف و تشریح شوند. در بخش دوم این فصل، سیستمهای برنامه ریزی منابع سازمان مورد کنکاش و بررسی قرار گرفته است.

2-2 رفتار شهروندی سازمانی

نیروی انسانی به عنوان یکی از ارزشمندترین سرمایه‌های سازمانی، مهمترین مزیت رقابتی و کمیاب ترین منبع در اقتصاد دانش محور امروز قلمداد میشود. این سرمایه ارزشمند به دلیل اثرشگرفی که بر اثربخشی سازمان دارد؛ گوی سبقت را از دیگر سرمایه‌های سازمانی به لحاظ اهمیت ربوده است. بر همین اساس است که امروزه سازمانها و مدیران با کاربست راهکارها و شیوه‌های مختلف، سعی در جذب بهترین و زبده ترین نیروی انسانی را دارند. ویژگی ارزشمند نیروی انسانی که امروزه توجه بسیاری را به خود جلب کرده است، رفتار شهروندی سازمانی میباشد. این متغیر با الهام از یک شهروند خوب، کارمندی را توصیف میکند که برای انجام وظایف خود و به طور کلی برای کمک به عملکرد بهتر سازمان، از هیچ تلاشی حتی افزونتر از وظایف از پیش تدوین شده خود فروگذار نیست.

در واقع رفتار بیش اجتماعی رفتار ورای نقش، رفتار خود انگیخته و یا رفتار شهروندی سازمانی به مجموعه رفتارهایی اطلاق می‌گردد که خارج از حیطه وظایف رسمی افراد در سازمان می‌باشد. این رفتارهای فردی داوطلبانه و دل‌خواهی هستند که مستقیماً و صراحتاً از طریق نظامهای رسمی پاداش دهی شناسایی نمی‌شوند ولی در نهایت منجر به افزایش اثر بخشی فعالیت‌های سازمانی می‌گردند. رفتار شهروندی سازمانی کمکی در جهت افزایش اثر بخشی کلی سازمان است و رفتاری ناشی از فعالیت در خارج از حیطه الزامات شغلی است و شاخصی قدرتمند برای تشخیص عملکرد شغلی مطلوب میباشد. مطالعات نشان میدهند که

رفتار شهروندی سازمانی بهره‌وری مدیریتی و سازمانی را از طریق تقویت روحیه کار گروهی، انسجام و همبستگی در سازمان، افزایش ثبات عملکرد سازمانی، افزایش انطباق سازمان با تغییرات محیطی و در نهایت، توسعه کیفی خدمات، افزایش می‌دهد (پودساکف و همکاران، 2000).

سازمانها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی خود نیستند. تفاوت همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوانی برخوردار است. در حالت اجباری شخص وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای قابل قبول یک سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد، ولی در همکاری داوطلبانه، ورای وظیفه رفتار میشود و افراد کوششها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی تواناییهای خود به نفع سازمان به کار می‌بینند. در این حالت، افراد معمولاً از منافع شخصی خود میگذرند و منافع جمع را در اولویت قرار می‌دهند. علاوه بر ضرورت این رفتار در دنیای متحول کنونی، همکاری داوطلبانه یک عامل کلیدی در اجرای مؤثر تصمیمهای راهبردی است. اجرای تصمیمهای راهبردی مستلزم خلاقیت و اقدام همزمان افراد است و این هر دو مستلزم روحیه همکاری داوطلبانه است و لذا یکی از چالشهای اساسی مدیریت راهبردی، نحوه جلب این همکاری است (توره، 1385).

به نظر می‌رسد که ویژگیهای شخصیتی کارکنان نقش مهمی در بروز و توسعه رفتار شهروندی سازمانی دارند به طوری که مطالعات انجام شده که در زیر به آنها اشاره می‌شود این مهم را نشان می‌دهند.

هوسام ابو الانین¹ (2007) در مطالعه ای رابطه بین ویژگیهای شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی را مورد مطالعه قرار داده است. نتایج حاصل از این مطالعه نشان می‌دهد که تفاوتهای فردی ارتباط معنی داری با رفتار شهروندی دارد و عوامل شخصیتی نقش مهمی در رفتارهای کاری ایفا می‌کند. این مطالعه همچنین نشان میدهد که تجربه پذیری، وظیفه شناسی و ثبات احساسی ویژگیهایی شخصیتی هستند که به ترتیب بیشترین تأثیر را در توسعه رفتار شهروندی سازمانی دارند.

بریک و همکارانش² (2005) در مطالعه ای نشان دادند که افراد برونگرا افرادی اجتماعی، خونگرم، فعال، پر انرژی، ماجراجو و دارای اعتماد به نفس بالا و هدفدارند. در مقابل، افراد درونگرا افرادی ترسو، مطیع، ساکت و کم جرات هستند. سرانجام اینکه افراد برونگرا افرادی هستند که تمایل بیشتری برای بروز رفتارهای شهروندی دارند.

گولدرگ به نقل از هوسام ابو الانین (2007) معتقد است افراد گشاده رو تمایل زیادی به جستجو و دستیابی به تجارب جدید و متفاوت دارند. از سوی دیگر، افراد منزوی در مقابل مسائل پیچیده، سنتگرا و محافظه کار و ناراحت هستند. افراد گشاده رو از لحاظ گرایشهای اجتماعی با افراد منزوی تفاوت دارند و

¹ Hossam Abu Elanain

² Barrick et al.