



ارائه شده جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت بازرگانی گرایش تحول

عنوان پایان نامه:

**شناسایی عوامل موثر بر آمادگی پذیرش سیستم برنامه ریزی منابع**

**موسسه و رتبه بندی عوامل با استفاده از (FUZZY AHP)**

(مورد مطالعه شهرداری مشهد)

استاد راهنما:

دکتر محمد لگزیان

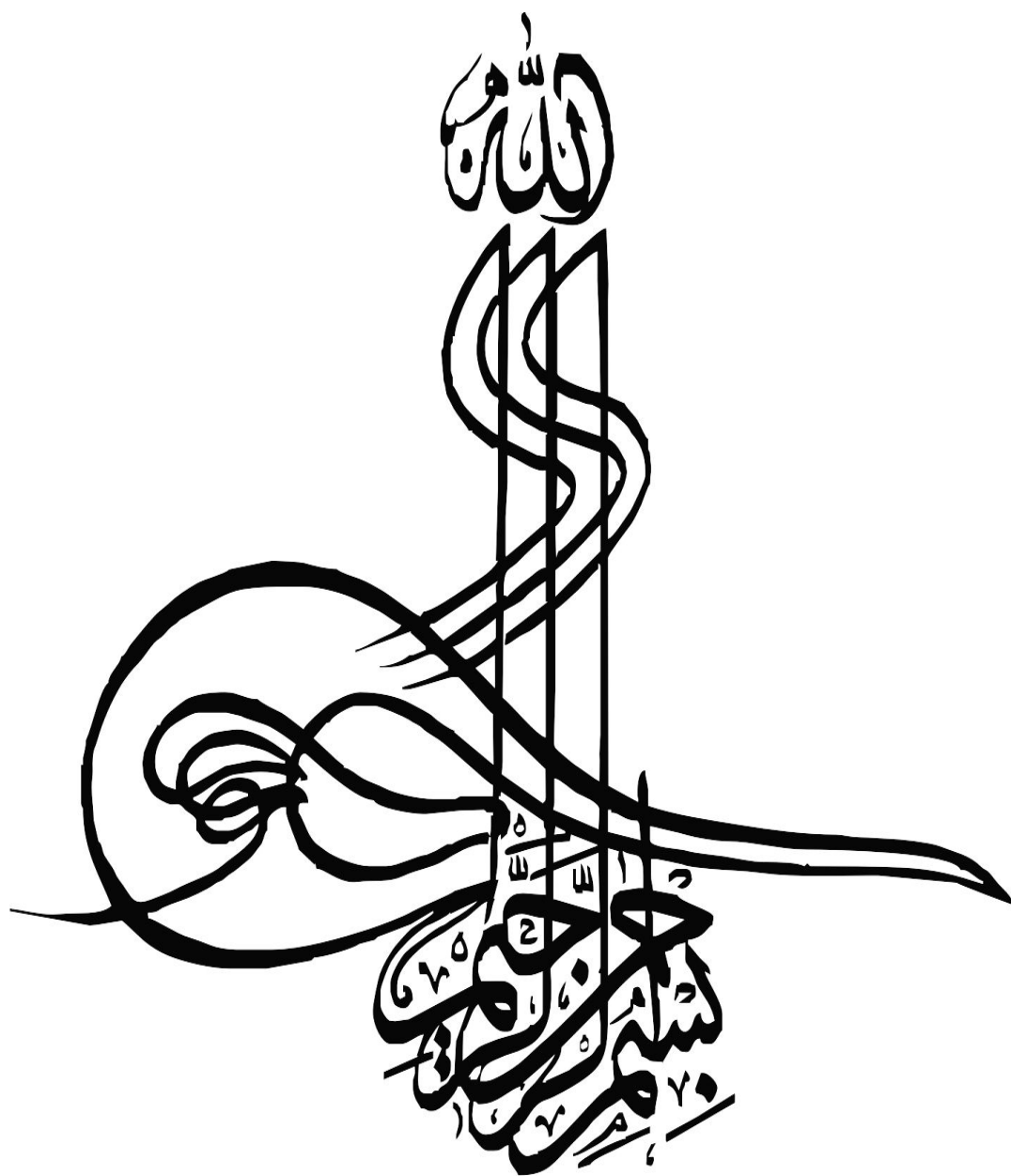
استاد مشاور:

دکتر مصطفی کاظمی

نگارش:

معصومه صادقی مقدم

بهار ۱۳۹۰



## چکیده

با توجه به بالا بودن هزینه‌های استقرار سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه و نیز مدت زمان طولانی مورد نیاز برای آماده سازی آن، ضروری است قبل از استقرار سیستم، پیش نیازهای لازم جهت پذیرش آماده گردد، تا این سیستم با موفقیت به بهره برداری برسد. بر این اساس هدف مطالعه حاضر شناسایی عوامل موثر بر پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه و همچنین تعیین میزان تأثیر هر یک از این عوامل با توجه به ویژگی‌های شهرداری مشهد می‌باشد. جهت تحقق این هدف از تئوری انتشار نوآوری، چارچوب (تکنولوژی- محیط- سازمان) و فرایند تحلیل سلسله مراتبی فازی استفاده شد. جمع‌آوری داده‌های تحقیق بر اساس ادبیات موجود، نظرات کارشناسان و استفاده از پرسشنامه انجام گردید. نتایج حاصله از این تحقیق نشان‌گر تأثیر دو بستر سازمانی و تکنولوژی و عدم تأثیر قابل توجه بستر محیطی بر آمادگی پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه در شهرداری مشهد می‌باشد. با توجه به نتایج این مطالعه، مبنی بر اهمیت بالای بستر سازمانی، مدیران باید قبل از اتخاذ تصمیم برای پیاده سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه، توجه زیادی به توانایی‌های سازمان خود برای پذیرش این سیستم داشته باشند.

**کلید واژگان:** سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه، پذیرش، تئوری انتشار نوآوری، چارچوب

تکنولوژی- محیط- سازمان، فرایند تحلیل سلسله مراتبی فازی

## فهرست مطالب

### فصل اول : کلیات تحقیق

- ۱-۱ مقدمه ..... ۱
- ۱-۲ تشریح و بیان مسئله ..... ۲
- ۱-۳ ضرورت انجام تحقیق ..... ۶
- ۱-۴ سوالات تحقیق ..... ۸
- ۱-۵ اهداف اساسی از انجام تحقیق ..... ۹
- ۱-۶ قلمرو تحقیق ..... ۹
- ۱-۶-۱ قلمرو زمانی تحقیق ..... ۹
- ۱-۶-۲ قلمرو مکانی تحقیق ..... ۹
- ۱-۶-۳ قلمرو محتوایی تحقیق ..... ۱۰
- ۱-۷ تعریف واژه‌ها و اصطلاحات تخصصی تحقیق ..... ۱۰

### فصل دوم : ادبیات موضوع

- ۲-۱ مبانی سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه ..... ۱۴
- ۲-۱-۱ سیر تکاملی سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه ..... ۱۴
- ۲-۱-۲ تعاریف سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه ..... ۱۵
- ۲-۱-۳ سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه: اهمیت و مشکلات پیاده سازی ..... ۱۷
- ۲-۱-۴ چرخه پیاده سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه ..... ۱۹
- ۲-۱-۵ سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه در بخش عمومی ..... ۲۱
- ۲-۲ تئوری‌های نظری ..... ۲۵
- ۲-۲-۱ تئوری انتشار نوآوری ..... ۲۵

- ۲-۲-۲ تئوری انتشار نوآوری و پذیرش نوآوری در سازمان ..... ۲۸
- ۲-۲-۳ چارچوب تکنولوژی- سازمانی- محیطی ..... ۳۱
- ۲-۳ پیشینه تحقیق ..... ۳۸
- ۲-۳-۱ تحقیقات خارجی ..... ۳۸
- ۲-۳-۲ تحقیقات داخلی ..... ۴۳
- ۲-۴ مدل مفهومی تحقیق ..... ۵۰

### فصل سوم: روش تحقیق

- ۳-۱ روش تحقیق ..... ۵۴
- ۳-۲ روش گردآوری اطلاعات ..... ۵۶
- ۳-۳ بررسی روایی و پایایی ابزار جمع‌آوری اطلاعات ..... ۵۷
- ۳-۳-۱ روایی ..... ۵۸
- ۳-۳-۲ پایایی ..... ۵۹
- ۳-۴ جامعه آماری ..... ۵۹
- ۳-۵ نمونه آماری و روش نمونه‌گیری ..... ۶۰
- ۳-۶ روش تجزیه و تحلیل و تفسیر داده‌ها ..... ۶۰
- ۳-۶-۱ فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی ..... ۶۰
- ۳-۶-۲ تحلیل سلسله‌مراتبی فازی ..... ۶۱
- ۳-۶-۳ مقدمات فازی ..... ۶۲
- ۳-۶-۴ فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی گروهی ..... ۶۳
- ۳-۶-۵ معرفی روش مورد استفاده در تحقیق حاضر ..... ۶۴
- ۳-۷ فرآیند انجام تحقیق ..... ۶۷
- ۳-۷-۱ مرحله اول: تعیین معیارهای موثر بر آمادگی برای پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه ..... ۶۷

مرحله دوم: تعیین معیارهای موثر بر آمادگی برای پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه در شهرداری مشهد.....	۳-۷-۲	۶۷
مرحله سوم: محاسبه نرخ سازگاری.....	۳-۷-۳	۶۸
مرحله چهارم: تعیین میزان اهمیت هر کدام از معیارها و زیر معیارها.....	۳-۷-۴	۶۸

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

اطلاعات توصیفی تیم تصمیم.....	۴-۱	۷۰
جنسیت پاسخ دهندگان.....	۴-۱-۱	۷۰
سن پاسخ دهندگان.....	۴-۱-۲	۷۱
تحصیلات پاسخ دهندگان.....	۴-۱-۳	۷۲
سابقه کاری پاسخ دهندگان.....	۴-۱-۴	۷۳
یافته‌های تحقیق.....	۴-۲	۷۳
شناسایی معیارها و زیر معیارهای موثر بر آمادگی سازمان برای پذیرش سیستم.....	۴-۲-۱	۷۳
تعیین معیارهای موثر در بستر شهرداری توسط تیم تصمیم و ایجاد ساختار سلسله مراتبی تحقیق.....	۴-۲-۲	۷۵
تعیین اهمیت و اولویت معیارها توسط تیم تصمیم.....	۴-۲-۳	۷۷
محاسبه نرخ سازگاری.....	۴-۲-۳-۱	۷۷
میانگین هندسی فازی.....	۴-۲-۳-۲	۸۱
محاسبه وزن معیارها و زیر معیارها با استفاده از روش تحلیل توسعه چانگ.....	۴-۲-۳-۳	۸۵

### فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

مرور کلی.....	۵-۱	۹۴
یافته‌های مربوط به سوالات تحقیق.....	۵-۲	۹۵
پاسخ پرسش اول.....	۵-۲-۱	۹۵
پاسخ پرسش دوم.....	۵-۲-۲	۹۶
پاسخ پرسش سوم.....	۵-۲-۳	۹۸

۵-۳ بحث و تحلیل نتایج..... ۱۰۰

۵-۴ کاربردهای مدیریتی..... ۱۰۳

۵-۵ محدودیت‌ها..... ۱۰۵

۵-۶ پیشنهادات برای تحقیقات آینده..... ۱۰۵

**منابع و مأخذ..... ۱۰۸**

**ضمائم..... ۱۲۰**

## فهرست شکل‌ها

- شکل ۱-۲: فرآیند تصمیم‌گیری برای پذیرش نوآوری..... ۲۸
- شکل ۱-۳: اعداد مثلثی M1, M2..... ۶۵
- شکل ۱-۴: توزیع جنسی اعضای تیم تصمیم..... ۷۱
- شکل ۲-۴: توزیع سنی اعضای تیم تصمیم..... ۷۲
- شکل ۳-۴: توزیع تحصیلات اعضای تیم تصمیم..... ۷۲
- شکل ۴-۴: توزیع بر حسب سابقه کاری اعضای تیم تصمیم..... ۷۳
- شکل ۴-۵: ساختار سلسله مراتبی تحقیق..... ۷۶
- شکل ۴-۶: نمودار ستونی زیرمعیارهای بستر تکنولوژی..... ۸۸
- شکل ۴-۷: نمودار ستونی زیرمعیارهای بستر سازمانی..... ۸۹
- شکل ۴-۸: نمودار ستونی زیرمعیارهای بستر محیطی..... ۹۰
- شکل ۴-۹: نمودار ستونی وزن نهایی زیرمعیارها..... ۹۲



## فهرست جداول

- جدول ۱-۲ : ویژگی‌های نوآوری ..... ۲۷
- جدول ۲-۲ : مطالعات در زمینه عوامل موثر بر پذیرش نوآوری ..... ۳۴
- جدول ۳-۲ : مطالعات انجام شده در زمینه عوامل موثر بر پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه ..... ۴۷
- جدول ۴-۲ : چارچوب تکنولوژی-محیط-سازمان ..... ۴۹
- جدول ۵-۲ : عوامل موثر بر آمادگی برای پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه ..... ۵۲
- جدول ۱-۳ : تبدیل متغیرهای زبانی به اعداد فازی مثلثی ..... ۶۴
- جدول ۱-۴ : توزیع جنسی اعضای تیم تصمیم ..... ۷۱
- جدول ۲-۴ : توزیع سنی اعضای تیم تصمیم ..... ۷۱
- جدول ۳-۴ : میزان تحصیلات اعضای تیم تصمیم ..... ۷۲
- جدول ۴-۴ : توزیع بر حسب سابقه کاری اعضای تیم تصمیم ..... ۷۳
- جدول ۵-۴ : چارچوب تکنولوژی-محیط-سازمان از عوامل موثر بر پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه ..... ۷۴
- جدول ۶-۴ : ماتریس تکمیل شده توسط یکی از صاحب نظران ..... ۷۸
- جدول ۷-۴ : اعداد فازی مربوط به پاسخ‌های یکی از صاحب نظران ..... ۷۸
- جدول ۸-۴ : ماتریس معادل برای محاسبه نرخ سازگاری ..... ۷۹
- جدول ۹-۴ : شاخص‌های ناسازگاری ماتریس‌های تصادفی ..... ۸۰
- جدول ۱۰-۴ : محاسبه شاخص‌های سازگاری ..... ۸۰
- جدول ۱۱-۴ : محاسبه شاخص‌های سازگاری ..... ۸۱
- جدول ۱۲-۴ : ماتریس فازی- گروهی زیرمعیارهای بستر سازمانی ..... ۸۲
- جدول ۱۳-۴ : ماتریس فازی- گروهی زیرمعیارهای بستر محیطی ..... ۸۳
- جدول ۱۴-۴ : ماتریس فازی- گروهی زیرمعیارهای بستر تکنولوژی ..... ۸۴
- جدول ۱۵-۴ : ماتریس فازی- گروهی معیارهای اصلی ..... ۸۵

- جدول ۱۶-۴: وزن معیارهای اصلی..... ۸۷
- جدول ۱۷-۴: وزن نسبی زیرمعیارهای بستر تکنولوژی..... ۸۷
- جدول ۱۸-۴: وزن نسبی زیرمعیارهای بستر سازمانی..... ۸۸
- جدول ۱۹-۴: وزن نسبی زیرمعیارهای بستر محیطی..... ۸۹
- جدول ۲۰-۴: وزن نهایی زیرمعیارهای بستر تکنولوژی..... ۹۱
- جدول ۲۱-۴: وزن نهایی زیرمعیارهای بستر سازمانی..... ۹۱
- جدول ۲۲-۴: وزن نهایی زیرمعیارهای بستر محیطی..... ۹۱
- جدول ۱-۵: عوامل موثر بر آمادگی برای پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه..... ۹۶
- جدول ۲-۵: عوامل موثر بر آمادگی برای پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه در شهرداری مشهد..... ۹۷
- جدول ۳-۵: نتایج نهایی (وزن و رتبه دهی کلی عوامل)..... ۹۹

# فصل اول

## کلیات تحقیق

## ۱-۱- مقدمه

امروزه با جهانی شدن سازمان‌ها و بازارهای هدف، موسسه‌ها باید، با به‌کارگیری استراتژی‌های مناسب بازار و فن‌آوری اطلاعات در مقابل تغییرات به شکل صحیح پاسخ دهند. رشد و بقای کسب و کار، در گروی ارائه‌ی فرآورده‌ها و خدمات جدید، پذیرش روش‌های نوین تجاری و بهبود فرآیندها، رویکردها، سیاست‌ها و مدل‌های کسب‌وکار است (دامن‌پور و اشنایدر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). فشار تغییرات، سازمان‌ها را به بهره‌گیری از نوآوری‌های صورت گرفته در نظام فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات، واداشته است. یکی از این نوآوری‌های مبتنی بر تکنولوژی، سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه<sup>۲</sup> است. این سیستم، با دارا بودن قابلیت توزیع اطلاعات در سطح شرکت، از مقبولیت زیادی برخوردار گردیده است (داونپورت<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰).

سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه از آخرین ابزارهای مدیریتی است، که قادر است اطلاعات موجود در سازمان را با استفاده از فن‌آوری اطلاعات از تمام حوزه‌های فعالیت سازمان به طور یکپارچه و منسجم جمع‌آوری کند و این اطلاعات و نتایج حاصل از آن را در اختیار استفاده کنندگان آن در سطوح مختلف سازمان قرار دهد. قابل ذکر است که به‌کارگیری و پیاده‌سازی

---

1 - Damanpour and Schneider  
2 - Enterprise resource planning(ERP)  
3 - Davenport

سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع موسسه متأسفانه همیشه بازده مورد انتظار را در پی نخواهد داشت و بدین منظور باید قبل از پیاده‌سازی، میزان آمادگی سازمان برای پذیرش این سیستم ارزیابی شود و در این راستا نیاز است عواملی که پذیرش<sup>۱</sup> سیستم را در سازمان تحت تأثیر قرار می‌دهند، شناسایی شوند. نظر به اینکه شهرداری مشهد قصد پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه را در دستور کار خود قرار داده، لذا این تحقیق بر آن است تا با بررسی و بهره‌گیری از ادبیات مربوط، عوامل تاثیرگذار بر آمادگی سازمان جهت پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه را شناسایی نموده و این عوامل را با در نظر گرفتن نظر اعضای تیم تصمیم و قلمرو تحقیق تعدیل و در پایان با توجه به شناخت اعضای تیم در مورد ویژگی‌های شهرداری، عوامل مذکور را با بهره‌گیری از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی فازی<sup>۲</sup> رتبه‌بندی نماید.

## ۲-۱- تشریح و بیان مسئله

امروزه در محیط بازار رقابتی، نیروهای تولیدکننده و مشتریان روز به روز به یکدیگر نزدیک می‌شوند. این بدان معنی است که سازمان‌ها باید اهمیت زیادی به نیاز مشتری داده و به صدای مشتری گوش فرادهند. بدین منظور تأمین‌کننده و مشتری، به منظور تولید کالا یا خدماتی که بر مبنای نیاز مشتری باشد باید به هم نزدیک و نزدیک‌تر شوند، بنابراین تولیدکنندگان و ارائه دهندگان خدمات به یک سیستم کنترل و برنامه‌ریزی موثر برای هماهنگی قدرتمند در همه مراحل سازمان نیاز دارند. پیاده‌سازی و کاربرد سیستم کنترل و برنامه‌ریزی موثر در یک سازمان بهره‌وری و کارایی را بهبود و زمان انتظار را کاهش می‌دهد، برنامه‌ریزی منابع موسسه مثالی است

---

1 - Adoption

2 - Fuzzy Analytic Hierarchy Process(Fuzzy AHP)

از این قبیل سیستم‌ها که سازمان را در برنامه‌ریزی، هماهنگی و کنترل فرآیندها توانمند می‌سازد (باکی و دیگران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴).

مفهوم برنامه‌ریزی منابع موسسه می‌تواند از دیدگاه‌های مختلف مورد توجه قرار گیرد. قبل از هر چیز باید توجه داشت که سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه، نرم‌افزاری رایانه‌ای است. این سیستم می‌تواند به عنوان ابزاری نگریسته شود که تمام فرآیندها و اطلاعات یک سازمان را ترسیم نموده و مبتنی بر آن ساختاری یکپارچه و جامع، خلق خواهد کرد (به نقل از صارمی و دیگران، ۱۳۸۵). در واقع سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع موسسه، بسته‌های یکپارچه و به مراتب پیچیده‌ای هستند که در سراسر سازمان شفافیت اطلاعاتی ایجاد می‌کنند (گارجیا و برادی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). یک سیستم موفق برنامه‌ریزی منابع موسسه، فرآیندها در داخل شرکت را ساده و موثر می‌سازد، وسایل ترفیع عملکرد رقابتی را فراهم و از ابتکارات استراتژیک در شرکت حمایت می‌کند، قدرت پاسخگویی به مشتریان را افزایش و اثربخشی کلی را بهبود می‌دهد (به نقل از کلباسی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷). با توجه به تعاریف می‌توان گفت: رسالت به‌کارگیری سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه یکپارچه‌سازی است و این سیستم قابلیت ارائه تصویری جامع از سازمان را دارد.

مطالعات و تحقیقات حاکی از آن است که با وجود سرمایه‌گذاری زیاد در زمان و منابع، بسیاری از سازمان‌ها در امر پیاده‌سازی موفق نبوده و اغلب در این راه با چالش‌های عظیمی روبرو هستند. نرخ موفقیت در پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه کمتر از ۳۰ درصد بوده است (هو و دیگران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴). بر طبق نظر گروه گارتنر ۷۰٪ از تلاش‌ها در جهت انطباق سیستم

---

1 - Baki et al  
2 - Gargeya and Brady  
3 - Kalbasi  
4 - Ho et al

برنامه‌ریزی منابع موسسه با شکست نسبی مواجه می‌شوند. یک بررسی در سال ۲۰۰۱ نشان داد که فقط ۵۱٪ از سازمان‌های آمریکایی در پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه با موفقیت روبرو بودند (به نقل از رزمی و دیگران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹). نرخ موفقیت در چین تقریباً ۱۰٪ تخمین زده شده است (زانگ و دیگران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳). همان‌طور که ملاحظه شد نرخ شکست بالا در پروژه‌های مربوط به سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه، این سوال را در ذهن متبادر می‌سازد که چه عواملی موجب بروز شکست در این سازمان‌ها بوده و چگونه می‌توان این قبیل شکست‌ها جلوگیری نمود.

ارزیابی آمادگی سازمان، برای پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه مدیران را قادر می‌سازد تا به درک جامعی از آسیب‌پذیری پروژه‌های سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه پی ببرند و راحت‌تر بتوانند هزینه‌ها و خطرات مرتبط با پروژه را مدیریت کنند و از چالش‌های مورد انتظار در مرحله اجرا جلوگیری به عمل آورند (رزمی و دیگران، ۲۰۰۹).

مرحله‌ی پذیرش در فرایند به کارگیری سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه، مرحله‌ای حساس و کلیدی است. گرچه این مسئله در پیشینه‌ی مطالعات انتشار نوآوری بسیار مورد توجه قرار گرفته است اما در پیشینه مطالعات در زمینه سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه، به این مرحله توجه زیادی نشده و مطالعات بیشتر بر فرایند پیاده‌سازی سیستم و بعد از آن متمرکز بوده است (مابرت و دیگران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳؛ جیوات و مالکوم<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹).

---

1 - Razmi et al  
2- Zhang et al  
3 -Mabert et al  
4 - Jiwat and Malcolm

با توجه به مطالب ذکر شده، تحقیق حاضر به دنبال شناخت عوامل موثر بر آمادگی شهرداری برای پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه و نیز اولویت‌بندی عوامل با استفاده از نظرات کارشناسان و با توجه به ویژگی‌های شهرداری مشهد بوده است. در تحقیقات مرتبط با پذیرش سیستم‌های اطلاعاتی، مدل‌های متعددی به کار گرفته شده، که چارچوب مورد استفاده در این تحقیق پس از بررسی مدل‌های موجود، چارچوب «تکنولوژی- سازمان- محیط»<sup>۱</sup> می‌باشد. در زیر توضیحاتی مختصر در مورد چارچوب مورد نظر آمده است.

### چارچوب «تکنولوژی- سازمان - محیط»

برای مطالعه آمادگی برای پذیرش انواع نوآوری‌های مبتنی بر تکنولوژی، ترناتزکی و فلسچر<sup>۲</sup> در سال ۱۹۹۰ چارچوب «تکنولوژی- سازمان - محیط» را ایجاد کردند (به نقل از پن و چانگ<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸). این چارچوب سه حوزه را که بر فرآیند پذیرش ابتکارات اثر می‌گذارد، به شرح زیر مشخص می‌کند:

- **بستر تکنولوژی:** این حوزه شامل تکنولوژی‌های موجود در سازمان و تکنولوژی جدید مورد نظر جهت پذیرش، می‌باشد و تمرکز اصلی بر این مطلب است که چه طور مشخصه‌های تکنولوژی (موجود و جدید) می‌توانند در فرآیند پذیرش تأثیرگذار باشند (پن و چانگ، ۲۰۰۸؛ یون<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹).

---

1- Technology-Organization-Environment(TOE)  
2 - Tornatzky and Fleischer  
3 - Pan and Jang  
4 - Yoon



• **بستر سازمانی:** بستر سازمانی به توصیف مقیاس‌هایی در مورد سازمان می‌پردازد و مشخصه‌های یک سازمان را که موجب توقف یا تسهیل فرآیند پذیرش می‌شود تشریح می‌کند (پن و جانگ، ۲۰۰۸؛ یون، ۲۰۰۹).

• **بستر محیطی:** این بستر شامل حوزه‌ای است، که شرکت در آن کسب و کار خود را هدایت و رهبری می‌کند. برای مثال صنعتی که شرکت به آن متعلق است، رقیبان شرکت، مقررات، دسترسی به منابعی که توسط دیگران عرضه می‌شود، دولت و تعاملاتش با سازمان و سیاست‌های نظارتی (یون، ۲۰۰۹).

چارچوب «تکنولوژی- سازمان - محیط» دارای پشتوانه تجربی قابل ملاحظه‌ای در یک دهه گذشته بوده و به وسیله آن پذیرش سیستم‌های مختلفی مانند تبادل داده الکترونیک<sup>۱</sup> و سیستم‌های اطلاعاتی بین سازمانی<sup>۲</sup>، سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه و ... مورد بررسی قرار گرفته است (ایکوا و دیگران<sup>۳</sup>، ۱۹۹۵؛ چاو و تام<sup>۴</sup>، ۱۹۹۷؛ کوآن و چاو<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱؛ زو و دیگران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۳؛ هنریکسن<sup>۷</sup>، ۲۰۰۶؛ پن و جانگ، ۲۰۰۸؛ یون، ۲۰۰۹).

### ۳-۱- ضرورت انجام تحقیق:

امروزه با گسترش شهرها و تنوع نیازهای شهروندی، مدیریت شهری وارد فضای جدیدی گشته و در نتیجه زیرساخت‌های سازمانی برای اجرای مدیریت شهری نیز متحول شده است.

---

1 - Electronic Data Interchange(EDI)  
 2- Inter-organizational Information system (IOS)  
 3 - Iacovou et al  
 4 - Chau and Tam  
 5 - Kuan and Chau  
 6 - Zhu et al  
 7 -Henriksen

متنوع و پیچیده شدن فرآیندهای مورد نیاز در مدیریت شهری از یک سو و توسعه کاربردهای فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات از سوی دیگر، جایگاه استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی را در شهرداری‌ها و سازمان‌های شهری پررنگ نموده است. با گسترش به‌کارگیری سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع موسسه در انواع بنگاه‌ها و نهادهای مختلف دولتی و خصوصی، صنعتی و خدماتی، در سال‌های اخیر شهرداری‌های بزرگ دنیا به سمت استفاده از این سیستم‌های جامع، یکپارچه، گسترده و بهینه حرکت نموده و نتایج چشم‌گیری را بدست آورده‌اند. مزیت اصلی این سیستم‌ها حذف مشغولیت‌های بسیار زیاد بخش‌های مختلف شهرداری‌ها به توسعه و نگهداری سیستم‌های اطلاعاتی و تمرکز واحدهای مختلف بر موضوع اصلی فعالیت سازمان است (irerp، ۱۳۸۷). سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع موسسه یک روش واحد را برای انجام فرآیندها در شهرداری‌ها ارائه می‌نمایند و استفاده بهینه از این روش نیازمند ایجاد آمادگی برای پذیرش این سیستم در سازمان است.

طی انجام مطالعات ارزیابی آمادگی برای پذیرش، پیش‌نیازهای لازم برای اجرای موفق پروژه تعیین شده و موقعیت سازمان، بر مبنای این پیش‌نیازها سنجیده می‌شود. آمادگی سازمان از ابعاد مختلف قابل سنجش است و در صورتی که از جهاتی آمادگی لازم برای پذیرش سیستم وجود نداشت باید راهکارهایی برای بهبود در حوزه‌های مذکور تعیین و تبیین گردد (آمبل و دیگران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳). مطالعه ساین- لگر<sup>۳</sup> در سال (۲۰۰۴) نشان داده که شرکت‌ها اغلب نمی‌توانند مزایای مورد نظر را از پروژه سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه کسب کنند و این مسئله باعث

---

۱- کنفرانس سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع موسسه

می‌شود که آمادگی برای پذیرش این سیستم یک پیامد کلیدی تلقی شود (به نقل از ریموند و دیگران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). با توجه به اهمیت آمادگی سازمان‌ها برای پذیرش نوآوری و کلیدی بودن شناخت عوامل موثر بر آمادگی برای پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه و نیز کمبود مطالعات تحقیقاتی در این زمینه خاص به خصوص در عرصه سازمان‌های خدماتی مثل شهرداری، لذا در این تحقیق سعی شده، با بررسی ادبیات مربوط به پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه و تئوری‌های مرتبط با موضوع تحقیق (انتشار نوآوری<sup>۲</sup> و چارچوب تکنولوژی-سازمان-محیط) به چارچوب نهایی مورد نظر رسیده، پس از آن عوامل مندرج در چارچوب نهایی با توجه به نظرات تیم تصمیم و با توجه به ویژگی‌های شهرداری مشهد تعدیل و در انتها با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی فازی، رتبه بندی شوند.

#### ۴-۱- سوالات تحقیق

از آن‌جا که این تحقیق به دنبال شناسایی عوامل موثر بر آمادگی سازمان برای پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه در شهرداری مشهد می‌باشد، لذا مفروضات از پیش تعیین شده و قابل پیش بینی برای تدوین فرضیه‌های تحقیق وجود ندارد و از این جهت سوالات تحقیق مطرح شده تا با پاسخگویی به آن‌ها به اهداف مورد نظر دست یابیم.

با توجه به مسئله تحقیق، سوال‌های تحقیق به شرح ذیل می‌باشد:

۱. چه عواملی بر آمادگی پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه موثر هستند؟

---

1 - Raymond et al

2 - Innovation diffusion theory

۲. چه عواملی بر آمادگی پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه در بستر شهرداری مشهد

موثر هستند؟

۳. وزن هر یک از عوامل موثر با توجه به ویژگی‌های شهرداری مشهد، چه میزان می‌باشد؟

### ۵-۱- اهداف اساسی از انجام تحقیق

هدف اساسی این تحقیق عبارت از: شناسایی عوامل موثر بر پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه و رتبه دهی و اولویت‌بندی این عوامل با توجه به ویژگی‌های شهرداری مشهد و اهداف فرعی عبارتند از:

۱. شناسایی عوامل موثر بر آمادگی سازمان برای پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه.
۲. شناسایی عوامل موثر بر آمادگی سازمان برای پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه در بستر شهرداری مشهد.
۳. وزن‌دهی و اولویت‌بندی عوامل موثر بر آمادگی برای پذیرش سیستم برنامه‌ریزی منابع موسسه با توجه به ویژگی‌های شهرداری مشهد به عنوان یک سازمان خدماتی، به وسیله فرآیند تحلیل سلسله مراتبی فازی.

### ۶-۱- قلمرو تحقیق

- ۱-۶-۱- قلمرو زمانی تحقیق: مطالعه ادبیات موضوع در نیمه اول سال ۸۹ انجام گردیده و مرحله اجرایی شدن در نیمه دوم سال ۸۹ و سه ماهه اول سال ۹۰ صورت پذیرفته است.
- ۱-۶-۲- قلمرو مکانی تحقیق: این تحقیق در شهرداری مشهد انجام گردیده است.