

بررسی رابطه ERP بر کیفیت تصمیم گیری کارکنان استانداری چهارمحال و بختیاری

یاسر بامیری^۱

سعید فرجام^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۱/۲۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۱۲/۲۰

چکیده

موفقیت هر سازمان بسته به تصمیماتی است که مدیر می گیرد و این تصمیمات نیز تحت تاثیر اطلاعات پیچیده، تغییرات محیطی، تردید، تجارب فردی و ویژگی های روانی قرار دارد؛ بنابراین پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه ERP بر کیفیت تصمیم گیری کارکنان استانداری چهارمحال و بختیاری انجام شد. جامعه آماری پژوهش کارکنان استانداری استان چهارمحال و بختیاری به تعداد ۴۴۰ نفر بوده و حجم نمونه آماری برابر ۲۰۵ نفر به دست آمد. جهت جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه پژوهش اویداد و همکاران (۲۰۲۰) استفاده شد. به منظور بررسی فرضیه ها از آزمون همبستگی استفاده شد. نتایج نشان داد برنامه ریزی منابع سازمانی با کیفیت تصمیم گیری رابطه معناداری دارد.

واژگان کلیدی

برنامه ریزی منابع سازمانی، کیفیت تصمیم گیری، استانداری چهارمحال و بختیاری

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی (توسعه منابع انسانی)، موسسه آموزش عالی نور هدایت شهرکرد، شهرکرد، ایران.
۲. استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

مقدمه

امروزه با توجه به گسترده شدن محیط کسب و کار و افزونگی حجم داده ها و تعداد مشتریان، شرکت های بزرگ و متوسط دچار مشکل شده اند و در همین راستا به دلیل محیط سخت رقابتی؛ سودآوری و جلب رضایت کاربر بسیار سخت شده است، به همین دلیل شرکت ها با روی آوردن به نرم افزارهای ERP سعی در یکپارچگی و ادغام داده ها و فرآیند های سازمان خود داشته اند تا بتوانند سازمان خود را به بهترین شکل ممکن به سودآوری بیشتر برسانند و برای جلب رضایت کاربر دسترسی به اطلاعات سازمان را ممکن کنند (امامی و ربیعی، ۱۳۹۶)

از سویی کونتز (۱۹۹۸) معتقد است که تصمیم گیری، اصل و اساس برنامه ریزی را تشکیل می دهد؛ زیرا بدیهی است طرح، برنامه، سیاست و خط مشی نمی تواند وجود داشته باشد مگر اینکه کسی، در جایی، تصمیمی گرفته باشد. مدیر معمولاً تصمیم گیری را وظیفه اصلی خود می داند، زیرا عملاً مشاهده می نماید که باید دائم به فکر این باشد که چه راهی را برگزیند و چه کاری را انجام دهد، چه کسی را مامور و مسئول چه کاری کند و کار کی، کجا و چگونه انجام گیرد (زرنندی و عزتی جیوان، ۱۳۹۴). بدون تصمیم گیری هیچ اقدام یا فعالیت جدیدی در سازمان شروع نمی شود و هدفی محقق نمی شود. تغییر خط مشی ها، تدوین هدف ها، طراحی سازمان، انتخاب، ارزیابی و تمامی افعال و اعمال مدیریت نیاز به تصمیم گیری دارد. تصمیم های بد می توانند صدمات غیرقابل جبرانی به بخش مختلف سازمان وارد آورند. مدیران باید تشخیص دهند که در دنیای نامطمئن کنونی گاهی اوقات تصمیم های خوب می توانند نتایج بد داشته باشد. در هر گام از فرآیند تصمیم گیری، ادراک های نادرست، انحراف ها و دام های تفکر می توانند انتخاب هایی را که انجام می دهیم، تحت تاثیر قرار دهند.

در دنیای رقابتی امروز، سیستم های برنامه ریزی و بانک های اطلاعاتی جامع در هر سازمانی به خصوص سازمان های بزرگ یکی از نیازمندی های اساسی است و هر چه سازمان بزرگتر باشد این نیاز به طور گسترده تری احساس می شود. شاید یکی از کاملترین سیستم های اطلاعاتی موجود که در سال های اخیر به طور گسترده ای مورد استفاده قرار گرفته، سیستم برنامه ریزی منابع سازمان ERP باشد. ظرفیت ERP ها در یکپارچه کردن فرآیندهای سازمان و اطلاعات باشد حوزه های عملکردی مختلف از طریق یک پایگاه داده متمرکز، باعث گردیده است که صاحب نظران، این سیستم ها را به عنوان پیش نیاز موفقیت در قرن بیست و یکم معرفی کنند (محمودی و احمدی، ۱۳۹۳).

مرور مطالعات مرتبط با موضوع پژوهش حاضر نشان می دهد که پژوهش های متعددی همچون لطفی و همکاران (۱۳۹۰)، خانلری و کفائی (۱۳۹۳) و یوسفی زاده و ملانظری (۱۳۹۷) در زمینه برنامه ریزی منابع سازمانی صورت گرفته و به تاثیر برنامه ریزی منابع سازمانی بر عملکرد، مدیریت کیفیت، نوآوری سازمان، هزینه های سازمان پرداخته اما در زمینه تاثیر برنامه ریزی منابع سازمانی بر کیفیت تصمیم گیری در سازمان آن هم سازمانی که با افراد جامعه در ارتباط است صورت نگرفته و این پژوهش می تواند خلاء موجود در این زمینه را پر کند.

در سالیان اخیر توجه سازمان های ایرانی به سیستم های برنامه ریزی منابع سازمانی روز به روز افزایش یافته است. یکی از این سازمانها، استانداری می باشد؛ که اجرای دستورالعمل های بین المللی استفاده از سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی را به

صورت نظام‌مند و با صرف هزینه و زمان قبال ملاحظه‌ای هم اکنون در بخش‌های مختلف حسابداری، کارگزینی، اتوماسیون و. اجرایی شده است. لذا پژوهش تلاش نموده تا ضمن بررسی منابع سازمانی تاثیر آنها را بر تصمیمات استانداری چهارمحال و بختیاری مورد بررسی قرار دهد. باشد که یافته‌های این پژوهش بتواند گامی هر چند کوچک در تحول فرایند تصمیم‌گیری و استفاده بهینه از منابع سازمانی در استانداری استان و سایر سازمان‌های مشابه در استان داشته باشد.

باقری ذلانی و عزیزی (۱۴۰۰) به بررسی تاثیر استفاده از سیستم ERP بر تصمیم‌گیری مدیران در شرایط مخاطره می‌باشد. در این پژوهش، جامعه آماری تعدادی از شرکت‌های صنعتی مطرح در مجموعه شهرک صنعتی پرند استان تهران می‌باشد. نتایج حاصل از پژوهش نشان دهنده این است که سیستم ERP بر افزایش دقت، به هنگام بودن و اقتصادی بودن تصمیم‌گیری مدیران در شرایط مخاطره تاثیر مثبت دارد.

یوسفی زاده و ملانظری (۱۳۹۷) در پژوهشی مروری با عنوان روند تکامل سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمانی و مزایا و معایب این سیستم بعد از مراحل پیاده‌سازی طی بررسی مبانی نظری و پیشینه‌های مرتبط با موضوع دریافتند: سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر پایه سیستم‌های برنامه‌های کاربردی تهیه شده است که شامل چندین برنامه کاربردی است که بصورت یکپارچه همه فعالیت‌های داخلی یک سازمان را در گستره واحدهای عملیاتی سازمان مدیریت می‌کرد.

فاضلی و حمیدی (۱۳۹۶) به بررسی تاثیر سیستم‌های مدیریت منابع سازمان، بر مشاغل کاربران پرداختند این مطالعه بر جنبه‌های انسانی پیاده‌سازی ERP تمرکز دارد. شش عامل اصلی در موفقیت این تکنولوژی رو به رشد، مهم تلقی می‌شوند. درجه مداخله کاربر در پروسه پیاده‌سازی ERP، خصوصیات کاربر، مهارت‌های توسعه دهنده سیستم، پشتیبانی مدیریت، آموزش کاربر و ارتباطات کاربر/توسعه دهنده برای پروژه ERP. علاوه بر این، تکنولوژی اطلاعات، معیارهای دیگری را نیز برای موفقیت ERP ارایه کرده است، مانند استفاده از آن و میزان رضایت کاربر با سیستم.

جهانیان و رضایی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر اجرای ماژول خرید سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان بر عملکرد مدیریت زنجیره تأمین که بر روی کاربران و کارشناسان واحد خرید شرکت ذوب آهن استان اصفهان انجام دادند دریافتند: پیاده‌سازی سیستم مدیریت منابع سازمانی بر توسعه مدیریت زنجیره تأمین در شرکت ذوب آهن استان اصفهان تاثیر معنادار دارد. همچنین تأثیر سه شاخص سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان، یعنی یکپارچگی، برنامه ریزی تولید و کنترل معنادار بود.

تحقیقات خارجی

ال موحیثیت و شایتی^۱ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان تأثیر برنامه ریزی منابع سازمانی بر عملکرد تجاری: با بحث در مورد رابطه آن با نوآوری باز بنگاه‌های کوچک و متوسط در ۱۲۰ شرکت سعودی که برنامه ERP را پذیرفته و در سازمان خود پیاده کرده اند نتیجه گرفتند که پشتیبانی مدیریت، رضایت کاربر و آموزش به طور قابل توجهی بر استفاده از ERP تاثیر داشته و سیستم ERP عملکرد سازمانی را بهبود بخشید بود.

اویداد ۲ و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان ارزیابی تأثیر برنامه ریزی منابع سازمانی بر کیفیت تصمیم گیری: یک مطالعه تجربی دریافتند: اطلاعات و کیفیت سیستم تأثیر مثبتی بر تجربه کلی کاربر با سیستم ERP دارد و این امر کیفیت تصمیم گیری را تحت تأثیر قرار می‌داد.

روئسی ۳ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان تأثیر برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP) بر کنترل کنندگان مدیریت: مطالعه ای در تونس. در بررسی شرکت هایی در تونس که سیستم ERP در آنها پیاده شده بود نتیجه گرفت که سیستم ERP موجب کنترل بیشتر مدیریت و باعث شفافیت بیشتر عملکردهای شرکت های می گردید همچنین فرایند کنترل ها توسط مدیران را آسانتر و و انتقال اطلاعات به مدیران را تسهیل می نمود. هر اندازه اطلاعات ارائه شده با کیفیت تر بود مدیریت می توانست در زمان مناسب بهره لازم را از آنها ببرد.

شهزادی و ناوید ۴ (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان تحلیل تأثیر آموزش های ERP بر عملکرد سازمانی: مطالعه شرکت های پاکستانی که بر روی ۲۰۱ کارمند شرکت های پاکستانی انجام دادند دریافتند آموزش های ERP تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد آن دسته از کارکنانی داشته که در شرکت ها مشغول فعالیت بوده اند. همچنین شرکت ها پس از پیاده سازی سیستم ERP شرکت ها از مزایایی آن بهره مند می شدند.

چن ۵ و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان تأثیر منابع سازمانی بر فرآیند تجارت و عملکرد سازمانی که بر روی ۴۲۱ شرکت چینی انجام دادند دریافتند: شایستگی ها و محاسن ناشی از پیاده سازی منابع سازمان تأثیر مثبتی بر فرآیند عملکرد شرکت های مورد مطالعه می گذاشته اند.

روش تحقیق

نوع پژوهش، کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش را کارکنان استانداری استان چهارمحال و بختیاری تشکیل می دهد که تعداد آنها بالغ بر ۴۴۰ نفر می باشد. برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده گردید که حجم نمونه آماری برابر ۲۰۵ نفر به دست آمد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه پژوهش اویداد و همکاران (۲۰۲۰) استفاده شد. روایی محتوایی و صوری پرسشنامه مورد تایید متخصصان قرار گرفت و پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ تأیید گردید. به منظور بررسی فرضیه ها از آزمون همبستگی و رگرسیون استفاده شد.

2 - Ouidad

3 - Rouissi

4 - Shahzadi & Naveed

5 - Chen

یافته ها

به منظور بررسی ارتباط بین erp و کیفیت تصمیم گیری از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده و نتایج به شرح جدول (۱) بدست آمد.

جدول (۱): ضریب همبستگی

متغیر	کیفیت تصمیم گیری	
erp	ضریب همبستگی	۰/۴۲
	سطح معناداری	۰/۰۰
	تعداد	۲۰۵

نتایج جدول (۱) حاکی از آن است که بین erp و کیفیت تصمیم گیری رابطه مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد وجود دارد ($r = 0.42, P < 0.01$)؛ به عبارت دیگر با وجود سیستم ERP می توان گفت کیفیت تصمیم گیری نیز افزایش می یابد. جدول ۲ مقادیر R^2 و R^2 تعدیل شده مشاهده می گردد. در این جدول مقدار R^2 تعدیل شده بسیار مهم بوده و میزان برازندگی مدل را نشان می دهد. مقدار این ضریب بین ۰ تا یک می باشد که هر چه به یک نزدیکتر شود دقت بیشتر مدل را نشان می دهد.

جدول ۲: ضریب همبستگی چند گانه (ضریب رگرسیون)

مدل	R	R^2	R^2 تعدیل شده	خطای معیار برآورد
پیش بینی کیفیت تصمیم گیری از روی متغیرهای پیش بین	۰/۴۲۰	۰/۱۷۶	۰/۱۷۲	۰/۸۸۱

همان طور که ملاحظه می گردد این مقدار در تحلیل فوق برابر با ۰/۱۷۲ می باشد که نشان می دهد ۱۷/۲ درصد تغییرات کیفیت تصمیم گیری به متغیر حمایت سازمانی وابسته است. در جدول ۳ مقدار ANOVA گزارش شده که آن مقدار اعتبار آماری مدل را ارزیابی می کند.

جدول ۳: تحلیل واریانس نمرات

شاخص آماری	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
رگرسیون	۳۲/۲۹	۱	۳۲/۲۹	۲۵/۶۲	۰/۰۰۰
باقیمانده	۲۵۸/۳۴	۲۰۴	۱/۲۶		
مجموع	۲۹۰/۶۳	۱۰۰			

با توجه به این که سطح معناداری در این جدول کمتر از ۰/۰۰۵ می باشد می توان تأثیر متغیر پیش بین در متغیر ملاک را از لحاظ آماری پذیرفت. بدان معنا که erp بر کیفیت تصمیم گیری اثرگذار است.

نتایج

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه ERP بر کیفیت تصمیم گیری کارکنان استاندارد چهارمحال و بختیاری انجام شد. نتایج نشان داد برنامه ریزی منابع سازمانی با کیفیت تصمیم گیری رابطه معناداری دارد. تاثیر استفاده از ERP بر رضایت کاربران بوده که ضریب تاثیر قابل توجهی را به نیز به خود اختصاص داده است. وقتی کاربران سیستم ERP در عمل ببینند که سیستم توانایی پاسخگویی به نیازهای آنان در ابعاد گوناگون را دارد بنابراین در استفاده از آن احساس رضایت کرده و تمایل بیشتری نسبت به استفاده از آن نشان خواهند داد. این یافته پژوهش با یافته‌های معبود مژده‌ی و همکاران (۱۳۹۵) همخوانی دارد آنها نیز طی پژوهش خود بر این نکته تاکید کرده اند که استفاده از سیستم‌های فناوری در بیمارستهای منتخب دانشگاه علوم پزشکی تهران بر میزان رضایت کاربران آنها تاثیر داشته است. اویداد و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان ارزیابی تأثیر برنامه ریزی منابع سازمانی بر کیفیت تصمیم گیری: یک مطالعه تجربی دریافتند: اطلاعات و کیفیت سیستم تأثیر مثبتی بر تجربه کلی کاربر با سیستم ERP دارد و این امر کیفیت تصمیم گیری را تحت تأثیر قرار می‌داد. امروزه فناوری اطلاعات از چنان گستردگی در جامعه و بخصوص در سازمان‌های مختلف برخوردار است که ایجاد خلل در ارائه خدمات به کمک فناوری اطلاعات می‌تواند آثار زیانباری و خسارات متعددی بالاخص اقتصادی را به دنبال داشته باشد. از طرفی نیازهای و خواسته‌های متعدد جامعه می‌طلبد که سازمان و دست اندر کاران آنان نسبت به اشاعه فناوری اطلاعات در سازمان خود تلاش نمایند همچنین علاوه بر نیازهای جامعه بحث رقابت بین سازمان‌ها نیز عامل دیگری بر گسترش فناوری اطلاعات در سازمان‌ها شده است و همین امر امر سبب شده که کارکنان سازمانها به استفاده از فناوری روی آورده و سعی کنند خود را با آن وفق دهند و بر این امر اذعان دارند که کارها به مراتب از شیوه سنتی و قدیمی راحت تر و بهتر انجام می‌گردد و همین امر هم سبب رضایت کاربران و کارکنان سازمانها شده و هم رضایت مشتری را به دنبال داشته است.

(اینترنت) می‌تواند و قطعی آن می‌تواند زندگی انسان را در ابعاد مختلف مختل کند یک روز قطعی اینترنت و یا عدم پاسخگویی به نیازهای مشتریان و افزایش کاربردهای آن، قابلیت دسترسی و سرعت عملیات را بهبود بخشیده و منجر به تغییرات قابل توجهی در اداره سازمانها شده به نحوی که باعث حصول نتایج یکسان، تکرارپذیر، دقیق و صحیح می‌شود که می‌تواند مزایایی همچون ساده سازی امور، افزایش ایمنی فعالیت‌ها، صرفه جویی در منابع مادی و اقتصادی و انسانی، افزایش رضایتمندی کاربران را در پی داشته باشد

منابع و مآخذ

امامی، بهنام و ربیعی، محمد، ۱۳۹۶، داده کاوی در ERP به منظور افزایش سودآوری و رضایت مشتری، کنفرانس ملی کاربرد فناوری های نوین در علوم و مهندسی، برق و کامپیوتر و IT، تهران

باقری ذلانی، حسین و عزیزی، محبوبه، ۱۴۰۰، بررسی تاثیر استفاده از سیستم ERP به تصمیم گیری مدیران در شرایط مخاطره، دومین کنفرانس مهندسی صنایع، مدیریت، اقتصاد و حسابداری

خانلری، امیر و کفائی، امید. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر ابعاد ساختاری بر موفقیت سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی در شرکت‌های ایرانی دارنده این سیستم، مدیریت فناوری اطلاعات، ۶ (۱)، ۴۷-۷۰.

جهانیان، سعید و رضایی، هانیه. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر اجرای ماژول خرید سیستم برنامه ریزی منابع سازمان بر عملکرد مدیریت زنجیره تأمین، پژوهش های مدیریت منابع سازمانی، ۷ (۴)، ۲۹-۴۸.

زرنندی، محمد و عزتی جیوان، سعید. (۱۳۹۴). عوامل موثر بر سبک تصمیم گیری مدیران در سازمانها (دیدگاه مدیران ارشد با استفاده از تکنیک تحلیل سلسه مراتبی AHP)، کنفرانس بین المللی علوم و مهندسی، دبی، امارات.

لطفی، محمدرضا؛ روحانی، سعید و نوری کوپائی، مهرداد. (۱۳۹۰). ارائه مدلی برای شناسایی اثرات سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان (ERP) در نظام مدیریت کیفیت سازمان، فصلنامه مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، ۶ (۱۶۵)، ۷۳-۸۸.

معبود مژدهی، زهرا؛ نصیری پور، امیراشکان و رئیس، پوران. (۱۳۹۵). رابطه کیفیت سیستم های نرم افزاری ارائه خدمات با رضایت کاربران در بیمارستان های منتخب دانشگاه علوم پزشکی تهران، ۱۵ (۲)، ۱۰۳-۱۰۹.

یوسفی زاده و ملانظری، مهناز. (۱۳۹۷). روند تکامل سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی و مزایا و معایب این سیستم بعد از مراحل پیاده سازی، پژوهش های حسابداری، شماره ۲۸. ۱-۲۵.

Ouiddad,A. Okar,C and Chroqui,R. (2020).Assessing the impact of enterprise resource planning on decision-making quality An empirical study, <https://www.emerald.com/insight/0368-492X.htm>

Rouissi,C. (2020).The influence of the Enterprise Resource Planning (ERP) on Management Controllers: A Study in the Tunisian Context, International Journal of Business and Management; Vol. 15, No. 4; 2020 ISSN 1833-3850 E-ISSN 1833-8119

Investigating the relationship between ERP and the decision-making quality of the employees of Chaharmahal and Bakhtiari governorates

Yaser Bamiri¹

Saeed Farjam²

Date of Receipt: 2022/02/20 Date of Issue: 2022/03/11

Abstract

The success of any organization depends on the decisions made by the manager, and these decisions are influenced by complex information, environmental changes, doubt, personal experiences, and psychological characteristics. Therefore, the present study was conducted with the aim of investigating the relationship between ERP and the decision-making quality of the employees of Chaharmahal and Bakhtiari governorates. The statistical population of the research was 440 employees of Chaharmahal and Bakhtiari governorates and the statistical sample size was 205. In order to collect information, the research questionnaire of Ovidad et al. (2020) was used. In order to check the hypotheses, correlation test was used. The results showed that organizational resource planning has a significant relationship with decision-making quality.

Keywords

Organizational resource planning, quality of decision making, Chaharmahal and Bakhtiari governorate

1. Master of Public Administration (Human Resource Development), Noor Hedayat Shahrekord Institute of Higher Education, Shahrekord, Iran.

2. Assistant Professor, Department of Business Administration, Payam Noor University, Tehran, Iran