

SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



سامانه ویراستاری STES



فیلم های آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی



مقاله نویسی علوم انسانی



اصول تنظیم قراردادها



آموزش مهارت های کاربردی در تدوین و چاپ مقاله



بومی سازی سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP) با رویکرد فرهنگ سازمانی، مطالعه موردی : بیمارستان امام رضا (ع) استان کرمانشاه

رضا قره باغستانی

دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، گروه مهندسی صنایع، اصفهان، ایران.
ie.baghestani@gmail.com

رویا محمدعلی پور اهری

استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، گروه مهندسی صنایع، اصفهان، ایران.
roya.ahari@gmail.com

چکیده

یکی از دلایل شکست پیاده سازی ERP، اجرای آن بدون در نظر گرفتن فرهنگ سازمانی و نیز بومی نکردن آن است. براین اساس پژوهش حاضر با شناسایی فرهنگ سازمانی حاکم بر مطالعه موردی، تلاش می کند تا با بومی سازی ماژول های ERP، زمینه اجرای موفقیت آمیز آن را در محیط بهداشت و درمان مهیا سازد. بدین منظور از پرسشنامه فرهنگ سازمانی که شامل مولفه های درگیر شدن در کار، یکپارچگی، انطباق پذیری و رسالت است، استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش بر مبنای تحصیلات و سوابق کاری، مدیران بخش های مختلف بیمارستان امام رضا (ع)، ۲۲ نفر می باشد. بابت بهره گیری از نرم افزار SPSS، روش های آماری فراوانی، میانگین و رگرسیون چندمتغیره، داده های پژوهش تحلیل و مورد ارزیابی قرار گرفته اند. در نهایت با شناخت مولفه های فرهنگ سازمانی و درصد فراوانی و اعمال هر یک از آنها در مطالعه موردی، بسته نرم افزاری SAP R/3 و ماژول های مالی و حسابداری، مدیریت خدمات و مدیریت منابع انسانی انتخاب شده، سپس با تطبیق شرایط بیمارستان با هر یک از آنها، ماژول ها جهت بومی سازی بررسی و پیشنهاداتی ارائه گردیده است.

واژگان کلیدی: برنامه ریزی منابع سازمان، بومی سازی، فرهنگ سازمانی، بیمارستان امام رضا (ع)



مقدمه

سیستم برنامه ریزی منابع سازمان^۱ نوعی پایگاه داده، برنامه کاربردی و واسط یکپارچه در تمام سازمان است (احمدی و همکاران، ۱۳۹۲) و توانایی فراهم کردن اطلاعات برای هر نوع کاربری را در زمان مناسب دارد (Chou, 2014). برنامه ریزی منابع سازمان به مثابه یک نظام نرم افزاری در حوزه کسب و کار است که از طریق ارائه یک راه حل یکپارچه و جامع، سازمان را قادر به استفاده مؤثر و کارآمد از منابع خود شامل مواد، نیروی انسانی، سرمایه و اطلاعات می کند (پویا، بذرگری، ۱۳۹۲). این سیستم ها اغلب به سیستم هایی پیچیده ای که پیاده سازی آنها دشوار است، شناخته شده اند (Parry, & Graves, 2008) زیرا پیاده سازی آنها پروژه هایی با ابعاد سازمانی است (حنفی زاده و همکاران، ۱۳۹۱). مطالعات اخیر نشان دهنده آن است که از موفقیت پروژه های پیاده سازی این سیستم ها کاسته شده و خطر پیاده سازی نیز به همان اندازه افزایش یافته است (شفیعا و همکاران، ۱۳۹۲) به طوری که ۳۵ درصد این پروژه ها متوقف شده اند و ۶۵ درصد آنها به هزینه های مازاد بر برنامه انجامیده اند (Amid & et al, 2012). درصد بالای شکست پروژه های ERP سبب بروز نگرانی های زیادی شده است (Seddon & Liu, 2009)، به نقل از رمضانیان و همکاران، ۱۳۹۴).

پژوهش های بسیاری در راستای پیاده سازی این استراتژی در سازمان های مختلف انجام گرفته است که ماحصل کار آنها نشانگر آن است که اکثراً با شکست مواجه شده اند. یکی از دلایل اصلی این شکست ها، به کارگیری این دانش بدون توجه به فرهنگ سازمانی است. در واقع ریشه این دانش به کشورهای پیشرفته امریکایی و اروپایی برمی گردد که آنها با در نظر گرفتن فرهنگ سازمانی حاکم بر ارگان های خود، این استراتژی را استانداردسازی کرده اند. بومی سازی ERP با در نظر گرفتن این نکته که چارچوب اصلی و استانداردهای پایه ای این روش حفظ شود، می تواند به مدیریت سازمان در اجرای موفقیت آمیز این دانش کمک شایانی نماید. فعالیت های متعدد بخش خدمات، پتانسیل مناسبی برای به کارگیری ERP به وجود آورده که بهداشت و درمان از شاخص ترین آنها به شمار می آید. حوزه درمان به دلیل پیچیدگی ها و حساسیت های خاص خود برای ارائه خدمات موثرتر به بیماران نیاز به یکپارچه سازی اطلاعات دارد (لنکرانی و همکاران، ۱۳۹۰).

فرضیه اصلی پژوهش اینگونه بیان می گردد که می توان با استفاده از مولفه های فرهنگ سازمانی، برنامه ریزی منابع سازمانی را در مطالعه موردی بومی سازی نمود و مازول های مورد استفاده را سفارشی سازی و انتخاب کرد.

بر این مبنا پژوهش حاضر با هدف بومی سازی ERP بر اساس فرهنگ سازمانی (مطالعه موردی) تبیین شده است و درصدد است با شناخت فرهنگ حاکم بر سازمان بتواند به این سوال پاسخ دهد که آیا با در نظر گرفتن فرهنگ سازمانی می توان سیستم ERP را بومی و پیاده سازی نمود یا خیر؟

لنکرانی و همکاران مدلی را ارائه نمودند که بر اساس آن مدیران مراکز درمانی به نحو مناسب تری در زمینه چگونگی پیاده سازی ERP در سازمان های خود تصمیم گیری نمایند و بتوانند ریسک های مربوطه را راحت تر شناسایی و مدیریت کنند. نتیجه پژوهش آنها نشان داد که در محیط های درمانی فرآیندها به دو گروه قطعی و غیرقطعی تقسیم می شوند که برنامه ریزی برای هر کدام شیوه

¹. Enterprise Resource Planning (ERP)



و راهکار خاص خود را می طلبد. ERP تنها در حالتی پاسخگو خواهد بود که وابستگی بین فرآیندها وجود نداشته باشد (لنکرانی و همکاران، ۱۳۹۰).

اجرای سیاست های برنامه ریزی منابع سازمانی و نیز فرهنگ سازمانی در صنایع مختلفی در کشور و خارج از آن به انجام رسیده است. برخی در حوزه خدمات و برخی در حوزه صنایع تولیدی هستند که از آن جمله می توان به پژوهش (تباربائی و همکاران، ۱۳۹۲) در صنعت ریسندگی در استان مازندران، بررسی رابطه فرهنگ با آمادگی پذیرش تحول در بیمارستان های تک تخصصی شهر تهران (گرچی و همکاران، ۱۳۹۳)، تاثیر رفتار شهروندی سازمان بر موفقیت نظام های اطلاعاتی برنامه ریزی منابع سازمان که مشکلات رفتاری کاربران را یکی از دلایل عمده شکست ERP در سازمان دانسته اند (پویا وبذگری، ۱۳۹۲)، اثرواسطه فرهنگ سازمانی و اشتراک گذاری دانش در رهبری تحول گرا و موفقیت سیستم های برنامه ریزی منابع سازمانی (Shao & etal, 2012)، بررسی اثرات اختلاف بومی سازی در استفاده از ERP با چشم انداز سیستم های تکنیکی اجتماعی (Kwahk, 2010). مازاد بر تحقیقات انجام شده در این راستا، این پژوهش می کوشد تا سیستم های ERP را با در نظر گرفتن رویکرد فرهنگ سازمانی، و ارائه پیشنهادهاتی به منظور بومی سازی آن، به مرز اجرا نزدیک کند و آن را در محیط درمان و بهداشت وارد نماید، که برنامه ریزی درست منابع آن، گاهی منجر به نجات جان یک انسان می شود.

مبانی نظری پژوهش

سیستم برنامه ریزی منابع سازمان

سیستم های ERP ابزارهای نرم افزاری جهت مدیریت داده های سازمان هستند. سیستم های ERP به سازمان کمک می کند تا به امور زنجیره تأمین، دریافت، مدیریت موجودی، مدیریت سفارشات مشتری، برنامه ریزی تولید، حمل و نقل، حسابداری، مدیریت منابع انسانی و سایر عملیات تجاری خود رسیدگی نماید (نلسون و سامر، 2003). یک سیستم ERP، پایگاه داده ای بر سازمان ایجاد می کند که داده های همه تراکنش های کسب و کار به آن وارد شده و ضمن پردازش و پایش اطلاعات گزارشات مورد نیاز را ارائه می کند (سامر، ۱۳۸۷).

یک بسته ERP دارای ماژول های مختلفی است. نرم افزارهای ارائه شده توسط فروشنده های اصلی ERP، از جمله SAP، Oracle و PeopleSoft دامنه وسیعی از عملیات کسب و کار سازمان را پشتیبانی می کنند. این موارد شامل پردازش سفارش فروش، خرید، برنامه ریزی تولید، حسابداری مالی، حسابداری مدیریت و منابع انسانی می باشد ماژول های ارائه شده توسط فروشندگان در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱- ماژول های ارائه شده توسط فروشندگان (مری، ۱۳۸۷)

عملکرد	SAP	Oracle	PeopleSoft
پردازش سفارش فروش	Sales and Distribution(SD)	Marketing Sales Supply Chain	Supply Chain Management
خرید	Material Management(MM)	Procurement	Supplier Relationship Management
برنامه ریزی تولید	Production Planning(PP)	Manufacturing	



Financial Management Systems	Financials	Financial Accounting (FA)	حسابداری مالی
		Controlling	حسابداری مدیریت
Human Capital Management	Human Resources	Human Resources (HR)	منابع انسانی

در جمع بندی کلی می توان گفت، سیستم ERP به طور محسوسی نحوه جمع آوری، ذخیره، توزیع و استفاده از داده های کسب و کار را تغییر داده است (Kanellou & Spathis, 2013). به کارگیری آن، منحنی های یادگیری جدید و مسئولیت های جدیدی برای کارکنان ایجاد می کند و به مجموعه تازه ای از مهارت ها نیاز دارد (Nwankpa & Roumani, 2014).

فرهنگ سازمانی

فرهنگ سازمانی در قالب مجموعه ای از باورها و ارزش های مشترک، که بر رفتار و اندیشه اعضای سازمان اثر می گذارد، می تواند سرچشمه ای برای حراست و پویایی یا مانعی در راه پیشرفت به شمار آید (دنيسون، ۱۹۹۵، به نقل از امیدی وهمکاران، ۱۳۹۱). فرهنگ سازمانی توسط عوامل مختلفی از قبیل جامعه، فنآوری، بازار و رقابت شکل می گیرد؛ بنابراین، هر جامعه، سازمان و حتی واحد سازمانی فرهنگ سازمانی خاص خود را دارد (Demerest, 2008). با آگاهی و شناخت فرهنگ یک سازمان، مدیریت بهتر می تواند برنامه های کوتاه مدت و بلندمدت خود را در جهت نیل به آرمان های سازمان تدوین کند.

پروفسور دانيل دنيسون (۲۰۰۰) تحقیقاتی در زمینه فرهنگ سازمانی و اثربخشی سازمان انجام داد. وی در مدل خود ویژگی های-فرهنگی را اینگونه برشمرد: (منوریان، بختایی، ۱۳۸۵)

۱- درگیر شدن در کار: سازمان های اثربخش افرادشان را توانمند می سازند، سازمان را بر محور گروه های کاری تشکیل می دهند و قابلیت های منابع انسانی را در همه سطوح توسعه می دهند. اعضای سازمان به کارشان متعهد شده و خود را به عنوان پاره ای از پیکره سازمان احساس می کنند. افراد در همه سطوح احساس می کنند که در تصمیم گیری نقش دارند و این تصمیمات است که بر کارشان مؤثر است و کار آنها مستقیماً با اهداف سازمان پیوند دارد.

۲- سازگاری (ثبات و یکپارچگی): تحقیقات نشان داده است که سازمان هایی که اغلب اثربخش هستند با ثبات و یکپارچه بو ده و رفتار کارکنان از ارزش های بنیادین نشأت گرفته است. رهبران و پیروان در رسیدن به توافق مهارت یافته اند (حتی زمانی که دیدگاه متقابل دارند) و فعالیت های سازمانی به خوبی هماهنگ و پیوسته شده است. سازمان هایی با چنین ویژگی هایی، دارای فرهنگ قوی و متمایزند و به طور کافی بر رفتار کارکنان نفوذ دارند.

۳- انطباق پذیری: سازمان هایی که به خوبی یکپارچه هستند به سختی تغییر می یابند. لذا یکپارچگی درونی و انطباق پذیری بیرونی را می توان مزیت و برتری سازمان به حساب آورد. سازمان های سازگار به وسیله مشتریان هدایت می شوند، ریسک می کنند، از اشتباه خود پند می گیرند و ظرفیت و تجربه ایجاد تغییر را دارند. آنها به طور مستمر در حال بهبود توانایی سازمان به جهت ارزش قائل شدن برای مشتریان هستند.

۴- رسالت: شاید بتوان گفت مهمترین ویژگی فرهنگ سازمانی رسالت و مأموریت آن است. سازمان هایی که نمی دانند کجا هستند و وضعیت موجودشان چیست؟ معمولاً به بیراهه می روند. سازمان های موفق درک روشنی از اهداف و جهت خود دارند، به طوری که اهداف سازمانی و اهداف استراتژیک را تعریف کرده و چشم انداز سازمان را ترسیم می کنند. پر در دسترترین سازمان ها، سازمان هایی



هستند که مجبورند مأموریتشان را تغییر دهند. وقتی یک سازمان مجبور است رسالت خود را تغییر دهد تغییرات در استراتژی، ساختار، فرهنگ و رفتار الزامی است. در این وضعیت رهبر قوی چشم انداز سازمان را مشخص می کند و یک فرهنگ را خلق می کند که این چشم انداز را پشتیبانی می کند.

روش تحقیق

روش استفاده شده در این تحقیق توصیفی است. بنابراین محقق با بررسی و تحلیل مولفه ها (مولفه های فرهنگ سازمانی)، وضعیت هر یک از آنها را در سازمان مورد مطالعه سنجش می کند و با تحلیل آنها می کوشد تا ماثول های ERP را براساس فرهنگ سازمانی بومی سازی نماید. به منظور دستیابی به فرهنگ سازمانی حاکم بر بیمارستان، از پرسشنامه فرهنگ سازمانی فی و دنیسون^۱ ۲۰۰۷ استفاده خواهد نمود. این پرسشنامه شامل ۳۶ سوال ۵ گزینه ای است و دارای مولفه های مشارکتی (توانمند سازی، تیم محوری، قابلیت توسعه)، ثبات و یکپارچگی (ارزش های بنیادی، توافق، یکپارچگی)، انعطاف پذیری (به وجود آوردن تغییر، تمرکز بر مشتری، یادگیری سازمانی)، مأموریتی (هدایت راهبردی، اهداف و مقاصد، فرادید) می باشد. در این پژوهش منظور از فرهنگ سازمانی نمره ای است که کارکنان به سوالات ۳۶ گویه ای پرسشنامه فرهنگ سازمانی می دهند. پایایی این پرسشنامه توسط گودرزوند و همکاران (۱۳۸۹) با آزمون آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار Spss بدست آمده است که در جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲- پایایی پرسشنامه

نام متغیر	میزان آلفای کرونباخ
فرهنگ سازمانی	۰/۹۳

جامعه آماری این تحقیق را مدیران و کارکنان بخش های مختلف مدیریت بیمارستان امام رضا (ع) را تشکیل خواهد داد. به منظور قابلیت اطمینان بالا، پرسشنامه بین مدیران دارای مدرک کارشناسی به بالا از جمله معاونت های بخش های مختلف بیمارستان، مدیران آموزشی، سوپروایزرها و دیگر کارشناسان توزیع خواهد شد. حجم جامعه آماری ۲۲ نفر بوده که سطح تحصیلات و نیز سمت و سابقه کار آنها مبنای انتخاب قرار داده شده است. جهت تجزیه و تحلیل توصیفی داده های جمع آوری شده تحقیق و حصول نتایج از آنها و با در نظر گرفتن روش انجام تحقیق، از نمودارها و جداول فراوانی و نیز میانگین استفاده خواهد شد، سپس با بهره گیری از رگرسیون چند متغیره ارتباط بین مولفه ها بررسی می گردد. جهت سهولت در استفاده از این فنون آماری از نرم افزار Spss استفاده شده است.

یافته ها

در این بخش داده های جمع آوری شده از جامعه آماری، تحلیل شده و هر یک از مولفه های فرهنگ سازمانی و پاسخ مصاحبه شوندگان تفسیر گردیده است.

پاسخ افراد در باب درگیر شدن در کار

¹. Fey & Denison



بر اساس یافته های جدول ۳، به طور میانگین ۱۵ نفر (معادل ۶۸/۲) پاسخ کاملاً موافق را انتخاب کرده، ۶ نفر (معادل ۲۷/۶) پاسخ موافق، ۱ نفر (معادل ۴/۲) پاسخ بدون نظر، و هیچ یک از افراد به گزینه های مخالف و کاملاً مخالف پاسخی نداده اند. بنابراین کمترین فراوانی با مقدار ۴/۲ درصد از جامعه مورد مطالعه مربوط به گزینه بدون نظر است و بیشترین فراوانی با مقدار ۶۸/۲ درصد از جامعه آماری متعلق به گزینه کاملاً موافق می باشد.

جدول ۳- پاسخ افراد در باب درگیر شدن در کار

درگیر شدن در کار	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
کاملاً موافق	۱۵	۶۸/۲	۶۸/۲
موافق	۶	۲۷/۶	۹۵/۸
بدون نظر	۱	۴/۲	۱۰۰
مخالف	۰	۰	-
کاملاً مخالف	۰	۰	-
جمع	۲۲	۱۰۰	-

پاسخ افراد در باب سازگاری

بر اساس یافته های جدول ۴، به طور میانگین ۲ نفر (معادل ۹/۱ درصد) پاسخ کاملاً موافق را انتخاب کرده، ۱۳ نفر (معادل ۵۹/۸ درصد) پاسخ موافق، ۷ نفر (معادل ۳۱/۱ درصد) نظر مخالف داشته اند. بنابراین کمترین فراوانی با مقدار ۰ درصد از جامعه مورد مطالعه مربوط به گزینه بدون نظر و کاملاً مخالف است و بیشترین فراوانی با مقدار ۵۹/۸ درصد از جامعه آماری متعلق به گزینه موافق می باشد.

جدول ۴- پاسخ افراد در باب سازگاری

سازگاری	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
کاملاً موافق	۲	۹/۱	۹/۱
موافق	۱۳	۵۹/۸	۶۸/۹
بدون نظر	۰	۰	۶۸/۹
مخالف	۷	۳۱/۱	۱۰۰
کاملاً مخالف	۰	۰	-
جمع	۲۲	۱۰۰	-

پاسخ افراد در باب انطباق پذیری

بر اساس یافته های جدول ۵، به طور میانگین ۲ نفر (معادل ۹ درصد) پاسخ موافق را انتخاب کرده، ۳ نفر (معادل ۱۳/۸ درصد) پاسخ بدون نظر، ۱۵ نفر (معادل ۶۸/۲ درصد) مخالف و ۲ نفر (معادل ۹ درصد) کاملاً مخالف وجود داشته است. پاسخ کاملاً موافق وجود



نداشته است. بنابراین کمترین فراوانی با مقدار ۰ درصد از جامعه مورد مطالعه مربوط به گزینه کاملاً موافق است و بیشترین فراوانی با مقدار ۶۸/۲ درصد از جامعه آماری متعلق به گزینه مخالف می باشد.

جدول ۵- پاسخ افراد در باب انطباق پذیری

درصد تجمعی	درصد	فراوانی	انطباق پذیری
۰	۰	۰	کاملاً موافق
۹/۱	۹	۲	موافق
۲۲/۹	۱۳/۸	۳	بدون نظر
۹۱/۱	۶۸/۲	۱۵	مخالف
۱۰۰	۹	۲	کاملاً مخالف
-	۱۰۰	۲۲	جمع

پاسخ افراد در باب ماموریت یا رسالت

بر اساس یافته های جدول ۶، به طور میانگین ۸ نفر (معادل ۳۶/۲ درصد) پاسخ موافق را انتخاب کرده، ۳ نفر (معادل ۱۳/۸ درصد) پاسخ بدون نظر، ۱۰ نفر (معادل ۴۵/۸ درصد) مخالف و ۱ نفر (معادل ۴/۲ درصد) کاملاً مخالف وجود داشته است. پاسخ کاملاً موافق وجود نداشته است. بنابراین کمترین فراوانی با مقدار ۰ درصد از جامعه مورد مطالعه مربوط به گزینه کاملاً موافق است و بیشترین فراوانی با مقدار ۴۵/۸ درصد از جامعه آماری متعلق به گزینه مخالف می باشد.

جدول ۶- پاسخ افراد در باب ماموریت

درصد تجمعی	درصد	فراوانی	رسالت
۰	۰	۰	کاملاً موافق
۳۶/۲	۳۶/۲	۸	موافق
۵۰	۱۳/۸	۳	بدون نظر
۹۵/۸	۴۵/۸	۱۰	مخالف
۱۰۰	۴/۲	۱	کاملاً مخالف
-	۱۰۰	۲۲	جمع

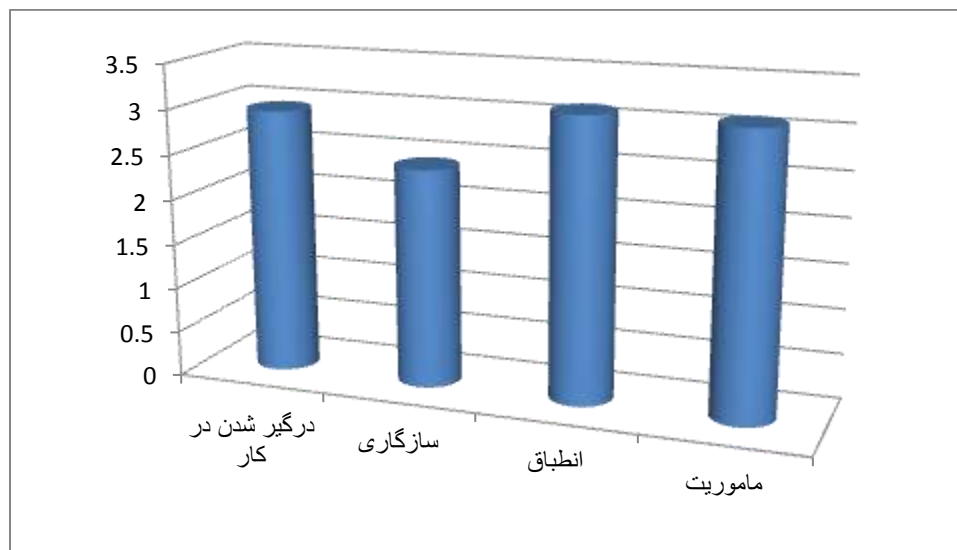
شاخص های آماری مولفه های فرهنگ سازمانی طبق پاسخ افراد

جدول ۷- نمرات شاخص های آماری مولفه های فرهنگ سازمانی



واریانس	انحراف معیار	میانگین	
۱/۳۹	۱/۱۸	۲/۹۵	درگیر شدن در کار
۱/۳۵	۱/۱۶	۲/۴۳	سازگاری
۱/۰۷	۱/۰۳	۳/۱۳	انطباق
۱/۸	۱/۳۴	۳/۱۱	ماموریت

با توجه به جدول ۷، شاخص های آماری از جمله میانگین، انحراف معیار و واریانس طبق نظرات افراد پاسخ دهنده، مشخص و محاسبه شده است. آنچه که مشخص است طبق میانگین مولفه های فرهنگ سازمانی، مولفه های درگیر شدن در کار و سازگاری در بیمارستان در حد رضایت بخش (موافق) بوده و از این رو سازمان دارای کارکنانی توانمند و متعهد می باشد. افراد در همه سطوح احساس می کنند که در تصمیم گیری نقش دارند و این تصمیمات است که بر کار ایشان مؤثر است و کار آنها مستقیماً با اهداف سازمان پیوند دارد. اما در راستای انطباق پذیری و ماموریت سازمان، اطلاعات بدست آمده حاکی از آن است که افراد تا حدودی در مقابل انعطاف پذیری و برنامه های استراتژیک سازمان مقاومت کرده، از این رو رسالت آن به مرور زمان دچار تاخیر و اختلال خواهد شد. نمودار ۱ میانگین مولفه ها را نشان می دهد.



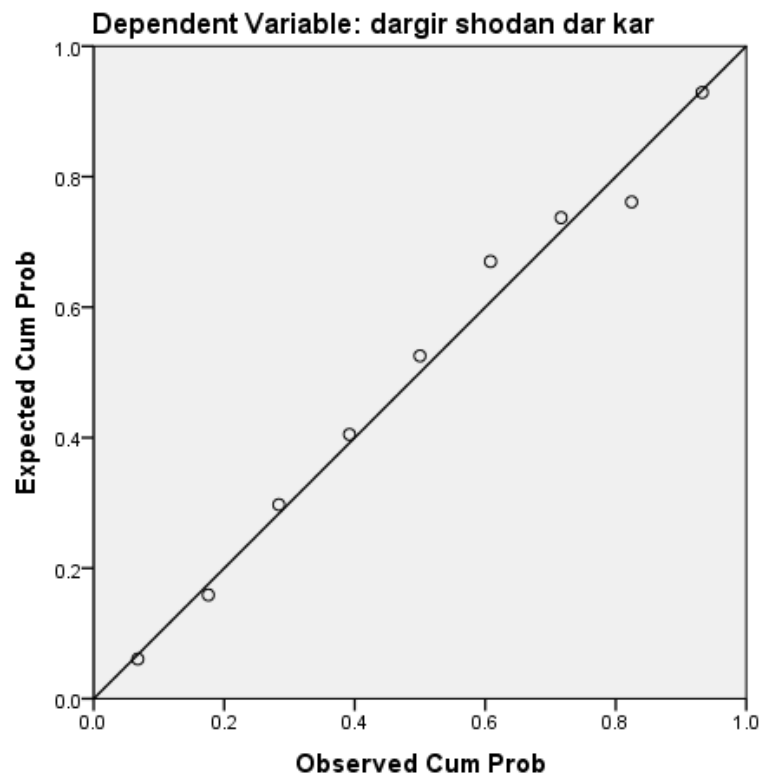
نمودار ۱- میانگین مولفه های فرهنگ سازمانی



رگرسیون چند متغیره

به منظور اینکه آیا ارتباطی بین فرهنگ سازمانی و مولفه های آنها با بهبود و اثربخشی مدیریت وجود دارد یا خیر، از رگرسیون چند متغیره استفاده خواهیم نمود. در این راستا ارتباط بین مولفه های فرهنگ سازمانی بررسی خواهد شد. نمودار ۲ ارتباط بین مولفه های را نشان می دهد. با توجه به نمودارها و نتایج بدست آمده از رگرسیون، ارتباط معنی داری بین مولفه های فرهنگ سازمانی براساس داده های بدست آمده از افراد پاسخ دهنده وجود دارد، بنابراین می توان فرضیه اصلی پژوهش را پذیرفت.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



نمودار ۲- ارتباط بین مولفه های فرهنگ سازمانی

بررسی ERP بر اساس فرهنگ سازمانی در مطالعه موردی (بیمارستان امام رضا (ع))

پیاده سازی ERP شامل توجه به مشخصات پیکره بندی، انتقال داده از سیستم قبلی به سیستم جدید، ساخت واسط های گرافیکی کاربر، گزارش های پیاده سازی و راه اندازی آزمایشی می باشد. عوامل مهمی که در پیکره بندی یک سیستم ERP تأثیرگذار و



مستلزم به کارگیری است عبارتند از: حق مالکیت داده (چه کسی مسئول یکپارچگی داده ها است؟)، توزیع رویه ها (کدام فرایند باید در سازمان متمرکز و کدام یک بایستی تحت کنترل جزیره ای باقی بماند؟)، پردازش و مدیریت داده ها (سامر، ۱۳۸۷).

بر اساس شناخت فرهنگ سازمانی مطالعه موردی (بیمارستان امام رضا (ع))، نرم افزار برنامه ریزی منابع سازمانی SAP R/3 به علت ماژول های کامل تر نسبت به سایر نرم افزارها پیشنهاد می گردد. در محیط Windows میکروسافت، کاربر، برنامه SAP R/3 را همانند هر برنامه دیگری اجرا می کند و پس از Login وارد آن می شود. با انتخاب گزینه پشتیبانی یک منوی کشویی با گزینه های: مدیریت مواد، (دارو و تجهیزات پزشکی در بیمارستان)، فروش / توزیع، تولید (هر گونه مواد و لوازمی که بیمارستان آن را تولید می کند)، تعمیر و نگهداری (واحد تأسیسات بیمارستان)، مدیریت خدمات (واحد HIS¹ بیمارستان و ایستگاه های ارائه دهنده خدمات)، مدیریت کیفیت، ماژول های مالی و حسابداری، مدیریت پرسنل (مدیریت بخش های داخلی که از وظایف سوپروایزرها در بیمارستان است) قابل سفارشی سازی است. مولفه های فرهنگ سازمانی مشخص شده در بیمارستان، این واقعیت را بیان داشتند که درگیر شدن درکار و سازگاری در محیط بیمارستان در حد قابل قبولی است از این رو سازمان دارای کارکنانی توانمند و متعهد می باشد اما در مقابل انعطاف پذیری مقاومت نشان می دهند. پیاده سازی تمامی ماژول ها با شناخت فرهنگ سازمانی حاکم بر مطالعه موردی، ونیز در نظرگرفتن استاندارد و فرهنگ پیش فرض آنها قطعا، زمینه شکست آن را در سازمان فراهم می کند. بنابراین می بایست در ابتدا ماژول های اصلی از جمله مالی و حسابداری، مدیریت خدمات و در مراحل بعد به تدریج مدیریت منابع انسانی را اضافه نمود. در SAP R/3 کاربر می تواند تمامی ماژول ها و یا تعداد مشخصی از آنها را سفارشی سازی نماید. بنابراین با در نظرگرفتن ماژول های مالی و حسابداری، مدیریت خدمات و درنهایت مدیریت منابع انسانی، در ابتدای کار، این ماژول ها تأیید و سفارشی می گردند.

بررسی ماژول مالی و حسابداری

دشواری عملیات حسابداری باعث ایجاد مشکلاتی می شود که به نوبه خود منجر به ایجاد گلوگاه، از دست دادن اطلاعات و تضعیف پاسخ گویی به تأمین کنندگان می شود. بسیاری از مشکلات هنگامی آشکار می شود که اطلاعات حسابداری اشتباه یا تاریخ گذشته و از رده خارج است. بنابراین با ایجاد واحد مالی و حسابداری در هریک از بخش های مختلف بیمارستان و درنهایت پیوستن آن به واحد اصلی می توان از بروز چنین مشکلاتی جلوگیری نمود. در حال حاضر بیمارستان دارای یک واحد اصلی حسابداری و امور مالی بوده که اطلاعات خود را از طریق بوروکراسی و یا سیستم های سنتی حسابداری از دیگر قسمت ها دریافت می کند. تفاوت بین

¹. Hospital Information System



سیستم های حسابداری کامپیوتری سنتی با ماژول های ERP پشتیبان واحد مالی و حسابداری در به اشتراک گذاری اطلاعات حسابداری در پایگاه داده یکپارچه است. بنابراین می توان با حذف تدریجی بوروکراسی اداری در این واحد و نیز حسابداری سنتی و شبکه نمودن واحدهای مالی، زمینه ساز جایگزینی این ماژول گردید.

بررسی ماژول مدیریت خدمات و مدیریت منابع انسانی

فرآیندهای مربوط به منابع انسانی می تواند به دو سطح فرآیندهای عملیاتی و فرآیندهای کنترل مدیریتی طبقه بندی شود. سایر فعالیت ها شامل ایجاد و نگهداری از اطلاعات مشاغل، اجرای فرآیند انتخاب و به کارگماری متقاضیان کار، تهیه گزارش های دولتی، مدیریت حقوق و دستمزد و مدیریت عملکرد است (سامر، ۱۳۸۷).

واحد اطلاعاتی بیمارستانی (HIS)، نقش بسزایی در این رابطه ایفا خواهد نمود. با بهره گیری از این واحد و پیوستن آن به شبکه مالی و حسابداری، می توان بیان نمود که حدود ۴۰٪ از ERP در سازمان اجرا شده است. با این وجود قسمت، پرسنل کمتر دچار آشفتگی و عدم انطباق خواهند شد و به نوعی یاری دهنده اجرای ERP در سازمان است.

بحث و نتیجه گیری

هدف اصلی این پژوهش کمک به بومی سازی سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان با استفاده از فرهنگ حاکم بر سازمان (مطالعه موردی)، به منظور موفقیت در اجرای آن بود. بدین منظور با رویکرد فرهنگ سازمانی و بهره گیری از پرسشنامه آن، فرهنگ سازمانی بیمارستان امام رضا (ع)، شناخته شده و بسته نرم افزاری SAP R/3 به علت کامل و شبیه بودن ماژول های آن به محیط سازمان، انتخاب، و ماژول های مالی و حسابداری و مدیریت خدمات در ابتدای امر و در نهایت ماژول مدیریت منابع انسانی طبق مولفه ها و داده های بدست آمده از فرهنگ سازمانی بیمارستان بررسی و راه کارهایی جهت بومی سازی آنها پیشنهاد گردید. با اعمال رگرسیون چندمتغیره، ارتباط معنا داری بین مولفه های فرهنگ سازمانی با توجه به داده های جمع آوری شده، مشخص شده که ماحصل آنها پذیرفتن فرضیه اصلی پژوهش می باشد. نوآوری این پژوهش نسبت به دیگر پژوهش های انجام شده، بومی سازی ERP با رویکرد فرهنگ سازمانی و نیز وارد نمودن آن به محیط بهداشت و درمان است.

در پژوهش های آتی می توان علاوه بر دخالت دادن فرهنگ سازمانی در بومی سازی ERP، مدیریت دانش و مولفه های آن را که شامل: خلق دانش، کسب دانش، سازماندهی دانش، ذخیره دانش، اشاعه دانش و استفاده یا کاربرد دانش است را به منظور اجرای موفقیت آمیز ERP در نظر گرفت. همچنین می توان با استفاده از تحلیل پوششی داده ها، واحدهای ناکارا در بیمارستان را مشخص، و جهت افزایش کارایی آنها که زمینه ساز پیاده سازی صحیح ERP خواهد بود، راه کارهایی را اندیشید.



منابع

- احمدی، علی اکبر، الله وکیل، مریم، شکری پور، ۱۳۹۲، محسن، سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی، انتشارات آتی نگر، تهران.
- امیدی، علیرضا، تندنویس، فریدون، مظفری، سیدامیراحمد، ۱۳۹۱، ارتباط فرهنگ سازمانی با اثربخشی مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی در برخی سازمان‌های ورزشی ایران، دوفصلنامه پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، سال دوم، شماره ۴.
- پویا، علیرضا، بذرگری، ملیحه، ۱۳۹۲، تأثیر رفتار شهروندی سازمان بر موفقیت نظام‌های اطلاعاتی برنامه‌ریزی منابع سازمان، پردازش و مدیریت اطلاعات، دوره ۲۹، شماره ۲، ص ۳۹۹-۴۲۴.
- تباربائی، مهدی محمد علی، رشیدی، علیرضا، چراغعلی، محمدحسن، ۱۳۹۲، عوامل مؤثر بر اجرای موفق برنامه‌ریزی منابع سازمانی (ERP)، در صنعت ریسندگی- مطالعه موردی: استان مازندران، علوم و فناوری نساجی، سال سوم، شماره ۲، ص ۱۵-۲۲.
- حاتمی لنکرانی، فردوس، تاریخ، محمدجعفر، جوکار، محمدرضا، ۱۳۹۰، نقشه راه پیاده‌سازی برنامه‌ریزی منابع سازمان (ERP) در مراکز خدمات درمانی، نشریه بین‌المللی مهندسی صنایع و مدیریت تولید، شماره ۲، جلد ۲، ص ۲۱۳-۲۰۶.
- حنفی زاده، پیام، دادبین، شبنم، براتی، مسعود، ۱۳۹۱، پیمایشی از ابعاد پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان و مدیریت ارتباط با مشتری در شرکت‌های ایرانی، مدیریت فناوری اطلاعات، شماره ۱۱، ص ۴۶-۲۱.
- رضانیان، محمدرحیم، اسماعیل پور رضا، حدیدی ماسوله، مرجان، ارائه مدل پشتیبانی اجرای پروژه‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان (ERP) با رویکرد پویایی‌های سیستم، ۱۳۹۴، مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۷، شماره ۲، ص ۳۲۴-۳۰۱.
- سامر، مری، ۱۳۸۷، برنامه‌ریزی منابع سازمان، ترجمه: شفائی، رسول، دبیری، نورالدین، انتشارات نصیر، تهران.
- شفیعا، محمد علی، مانیان، امیر، رئیسی وانانی، ایمان، ۱۳۹۲، طراحی سیستم استنتاج فازی برای پیش‌بینی میزان موفقیت راهکار برنامه‌ریزی منابع سازمان، مدیریت فناوری اطلاعات، شماره ۱، ص ۱۰۶-۸۹.
- گرگی، حسن ابوالقاسم و همکاران، ۱۳۹۳، رابطه فرهنگ با آمادگی پذیرش تحول در بیمارستان‌های تک تخصصی شهر تهران، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، دوره ۸، شماره ۳، ص ۱۷۶-۱۸۷.
- گودرزوند، مهرداد و همکاران، ۱۳۸۹، رابطه بین مدیریت دانش و شاخص‌های فرهنگ سازمانی دنیسون، فصلنامه کار و جامعه.



منوریان، عباس، بختایی، امیر، ۱۳۸۵، شناخت فرهنگ سازمانی بر اساس مدل دنیسون مورد مطالعه: سازمان مدیریت صنعتی، چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت.

Amid, Amin., Moalagh, Morteza. & Zare Ravasan, Ahad,(2012). Identification and classification of ERP critical failure factors in Iranian industries, information systems, 37(3): 227-237.

Choua, Huey-Wen, & etal, (2014), Knowledge sharing and ERP system usage in post-implementation stage. Computers in Human Behavior, 33: 16–22.

Demerest, Mick.(2008). Understanding knowledge management. Journal of Long Range Planning, Vol.88, No.2, 207-228.

Parrya, Glenn , Gravesa, Andrew, (2008), The importance of knowledge management for ERP systems. International Journal of Logistics: Research and Applications,11(6): 427-441.

Shao, Zhen, Feng, Yuqiang, Liu, Luning.(2012).The mediating effect of organizational culture and knowledge sharing on transformational leadership and Enterprise Resource Planning systems success:An empirical study in China, Computers in Human Behavior 28, 2400–2413.

Young kwahk, Kee, Ahn, Hyunchul.(2010). Moderating effects of localization differences on ERP use: A socio-technical systems perspective, Computers in Human Behavior 26 , 186–198.

SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



سامانه ویراستاری STES



فیلم های آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی



مقاله نویسی علوم انسانی

مقاله نویسی علوم انسانی



اصول تنظیم قراردادها

اصول تنظیم قراردادها



آموزش مهارت های کاربردی در تدوین و چاپ مقاله

آموزش مهارت های کاربردی در تدوین و چاپ مقاله