

تأثیر نیروهای داخلی یک سازمان بر توانایی های پس از ERP و رضایت کاربران با استفاده از قاب های فناوری نظریه مرجع : مطالعه موردی (TFRT)

هدف - این مطالعه با هدف بررسی تأثیر نیروهای داخلی سازمان بر توانایی های پس از ERP انجام می شود که پست ERP را بهبود می بخشد رضایت کاربر در یک سازمان خدمات عمومی که در اقتصاد بازار در حال ظهور فعالیت می کند. ما تصور می کنیم که نیروهای سازمانی داخلی متشکل از ، پشتیبانی مداوم ، تعاملات کاربر سیستم و دیدگاه های مربوط به ذینفعان (درک ، توجه و شناخت) به طور قابل توجهی بر قابلیت های پس از اجرا و رضایت کاربر ERP تأثیر می گذارند. با وجود اندازه ERP و اهمیت استراتژیک برای بسیاری از مشاغل ، پیاده سازی این فناوری بعد از پست همچنان بزرگترین است چالش علاوه بر این ، اگرچه تحقیقات نشان داد که بین اجرای موفقیت آمیز ERP و رضایت کاربران رابطه معنی داری وجود دارد ، خیر مطالعات تأثیر نیروهای داخلی در پیشبرد اجرای موفقیت آمیز نقاشی Post-ERP در تئوری TFRT را بررسی کرد.

طراحی / روش / رویکرد - این مطالعه از برجسته ترین چارچوب های نظریه مرجع تغییر سازمانی استفاده می کند چگونه نیروهای داخلی سازمان بر توانایی های Post-ERP و رضایت کاربر تأثیر می گذارند. این از روش مطالعه موردی استفاده می کند. داده ها روش های جمع آوری شامل مصاحبه های نیمه ساختاریافته ، شواهد مستند و مشاهدات شخصی بود.

یافته ها - یافته های مطالعه موردی نشان می دهد نیروهای سازمانی داخلی متشکل از ، پشتیبانی مداوم ، تعاملات کاربر سیستم و موارد دیگر است دیدگاه ذینفعان (ادراک ، توجه و شناخت). (این یافته ها همچنین نحوه عملکرد سیستم Post ERP را نشان می دهد ذینفعان سازمان را به سمت عصر جدیدی از فناوری اطلاعات بسیج کنید. بر اساس یافته ها و استراتژی های ارائه شده در این مطالعه ، سازمان ها می توانند پیاده سازی Post ERP را بهتر درک کنند و احتمال خرابی خود را به حداقل برسانند.

محدودیت ها / پیامدهای تحقیق - متخصصان و ذینفعان IT و ERP معتقدند که شناسایی عوامل Post ERP است قابلیت ها و رضایت کاربر باید چند بعدی باشد و محدود به اقدامات خاص نباشد. استفاده از مطالعه موردی محدودیت تعمیم یافته های مطالعه مطالعه موردی در یک بازه زمانی نسبتاً کوتاه ، یعنی شش ماه انجام شد .

مفاهیم عملی - این مقاله شرکت های صنعت خدمات را قادر می سازد تا میزان انسداد توانایی های سیستم ERP را بررسی کنند. که بر رضایت کاربر سیستم تأثیر می گذارد CIO. ها و متخصصان ERP می توانند از این بازخورد برای ارزیابی و معیارگذاری عملکرد خود در برابر آنها استفاده کنند سایر صنایع خدمات رقابتی. این مطالعه بینش هایی را ارائه می دهد که می تواند به مدیریت عالی در تنظیم تغییرات سازمانی کمک کند استراتژی ها.

اصالت / ارزش - این مقاله درک ما را از تأثیر قابلیت های ERP بر رضایت کاربر سیستم در سرویس پیشرفت می دهد بخش ، با استفاده از دیدگاه ذینفعان در چندین سطح و دیدگاه درهم تنیدگی همه کاربران ERP. این مطالعه یکی از اولین مطالعاتی که از تئوری TFRT در پیاده سازی ERP استفاده می کنند.

مقدمه —

یک سیستم اطلاعاتی پیچیده مانند ERP داده های تمام حوزه های تجاری را در سازمان های مدرنیست ادغام می کند در حال سرمایه گذاری قابل توجهی در این سیستم ها هستند. بیش از دو سوم پروژه های سیستم های ERP علیرغم تصورشان منجر به شکست می شود مزایا این یک سیستم نرم افزاری گسترده است که تعدادی از عملیات تجاری مانند زنجیره تأمین ، امور مالی ، فروش ، منابع انسانی ، بودجه بندی ، فعالیت های خدمات به مشتری و تولید استفاده بهینه از ERP (به عنوان یکی از مهمترین محدودیتها برای افزایش برتری رقابتی ، بهره وری و عملکرد شرکت در نظر گرفته شده است ERP برای ادغام با سیستم های مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) برای بهبود جریان فرآیندهای کسب و کار حیاتی است. این یکپارچه سازی کامل با تمام فرایندهای سازمانی ، کاهش حجم ورود اطلاعات ، فناوری است

قابلیت ارتقا، قابلیت حمل به سیستم های دیگر، سازگاری و استفاده از بهترین روش ها از مزایای اصلی سیستم های ERP است. ماهیت مشکلات گزارش شده به وضوح نشان می دهد که مسائل پیاده سازی ERP نه تنها فنی، بلکه فراگیر گسترده تر عوامل رفتاری. به عنوان دخالت کاربران در روند پیاده سازی ERP یکی از **مثرترین است** روشهای دستیابی به یک موفقیت موفق و پایدار. ERP بر این اساس، شرکت ها باید موارد را درک کنند پیاده سازی سیستم از دیدگاه کاربران برای آماده سازی کارمندان خود برای یادگیری نحوه استفاده مناسب از فناوری جدید برای به دست آوردن ملموس منافع و چالش های بالقوه روبرو هستند. امروزه شرکت ها با فناوری، سازمانی و اقتصادی بزرگی روبرو شده اند چالش های فرهنگی در هنگام اجرای تصویب فناوری اطلاعات جدید. علاوه بر این، پیاده سازی سیستم های ERP در کشورهای در حال توسعه بیش از مشکلات کشورهای صنعتی با مشکلات خاصی روبرو هستند، بنابر این آن است برای درک تأثیر عوامل مختلف تأثیرگذار بر پس از پیاده سازی ERP در زمینه شرکت خدمات مهم است. مستقر در بررسی ادبیات موجود، این مطالعه برای شناسایی تلاش های انجام شده توسط کاربران تجاری در عمل، کارکنان فناوری اطلاعات و مدیریت عالی در پس از پیاده سازی سیستم های ERP.

۱۱،۱ اهمیت مطالعه - این مطالعه بسیار قابل توجه است زیرا نتایج به دست آمده ممکن است به شرکتهایی که از سیستمهای ERP استفاده می کنند کمک کند ارزش سیستم های ERP عملکردی را به حداکثر برسانید. در سالهای اخیر، علاقه به اجرای تحقیقات ERP افزایش یافته است.

با این حال، تحقیقات هنوز از نظر بینش در مورد پس از پیاده سازی سیستم ERP کمبود دارند. تا حدی، این تحقیق این خلا gap را در ادبیات که در آن تحقیق در مورد ارزش ERP پس از اجرا ارزیابی شده است، پر کرد. از طریق پیاده سازی ERP انجام شد از نظر کاربر ERP و ذینفعان که می تواند مزیت رقابتی ERP را حفظ کند، از نظر واقعی کارایی اطمینان حاصل کنید، فراتر از صرف شناسایی چگونگی سود سیستم های ERP برای یک سازمان بود. علاوه بر این، اهمیت مطالعه ما در بررسی چگونگی تأثیر ادراک و نگرش بازیگران اصلی سازمان نهفته است. پس از پیاده سازی سیستم های ERP با درگیر کردن تمام عوامل تأثیرگذار (یعنی عوامل فنی، سازمانی و فردی) در پس از اجرا همچنین، این مطالعه برخی از خطرات و چالش های بالقوه را نشان می دهد که ممکن است بر مناسب بودن سیستم ERP تأثیر بگذارد. درک این مسائل به شرکت ها کمک می کند تا از طریق سیستم ERP، پایداری موفقیت در کسب و کار را به دست آورند، نیازی به ذکر این نیست تحقیقات برای مدیران و همچنین سازمان دارای پیامدهایی است. بیش از این، می توان چنین مطالعه ای را برای کاوش آینده نگر در نظر گرفت خطراتی که ممکن است به طور یکسان بر پیاده سازی و مناسب بودن سیستم ERP تأثیر بگذارد.

۱۲،۲ بحث در مورد مسئله مطالعه ERP - اطلاعات گسترده ای را در اختیار مدیران قرار می دهد که آنها را در تصمیم گیری یاری می کند- فرآیند ساخت برای مزیت رقابتی. به دلیل یکپارچه بودن کلیه فعالیتهای تجاری، سیستم ERP می تواند گران، پیچیده، و وقت گیر است، نه تنها در مرحله توسعه بلکه در مرحله پس از اجرا و پایداری. در مجموع، درک این خطرات و مسائل به شرکتهای کمک می کند تا به موفقیت مداوم در کسب و کار دست یابند شرکت ها هنوز مواجهه با مشکلات و چالشهای بی شماری در پس از پیاده سازی سیستم ERP. پیاده سازی ERP در مشاغل متنوع صنایع مختلف در زمینه های مختلف عملکردی کسب و کار و بهبود مداوم و پیشرفت ERP به پایداری کمک می کند همسویی یکپارچه بین ساختار سازمان و برنامه های ERP آن وجود مزایا، پیاده سازی ERP دارای معایب و چالش هایی برای سازمان پذیرنده است. پیاده سازی ERP می تواند باشد پیچیده و گران به دلیل مهندسی مجدد فرایندهای تجاری پیاده سازی سیستم ERP پذیرش را مجبور می کند شرکت برای تغییر فرایندهای تجاری خود و استفاده از بهترین فرایندهای کسب و کار ارائه شده، که می تواند هزینه بر باشد، و منجر به آن می شود تغییر سازمانی پیاده سازی ERP نیز وقت گیر است. اجرای آن می تواند یک سال یا بیشتر طول بکشد در حالی که تحقیقات قبلی به عوامل مهم موفقیت در ERP در مرحله پیاده سازی پرداخته است، اما کم (در صورت وجود) هرکدام به موارد بعد از اجرا پرداخته است یا اینکه چگونه عوامل مختلفی می توانند بر این موفقیت در اجرا تأثیر بگذارند بررسی کرده است پایداری و محدود به یک سطح سازمانی خاص ERP. نرم افزار ضروری مدیریت فرآیند تجارت برای شرکت ها است که بهبود یافته است عملیات و برنامه

ریزی، صرفه جویی در هزینه و رشد سازمانی. علاوه بر این، نرم افزار ERP به یک شرکت امکان استفاده از سیستم یکپارچه را می دهد. برنامه های کاربردی برای مدیریت تجارت، بهبود روند تجارت و خودکار کردن بسیاری از عملکردهای اداری مربوط به فناوری، خدمات و منابع انسانی

چهارچوب های فن آوری مرجع نظریه TFRT - (TFRT) تصدیق می کند که گروه های مختلف دیدگاه های مختلفی در مورد سودمندی، اهمیت و ارزش مصنوعات فن آوری و اینکه این لنزها یا دیدگاه های مختلف در سازمان بسیار مهم هستند برداشت از عدم انطباق، این مفهوم از چارچوب های فن آوری در بحث های پشتیبانی تیم استراتژیک برای گرفتن تعاملات بین اعضا ذکر شده است از یک گروه اجتماعی مربوطه، و اصطلاح "فریم" به مفهوم چارچوب مرجع اشاره دارد. این فریم ها شامل فرضیات، دانش، و انتظارات بیان شده از طریق زبان، تصاویر بصری، استعاره ها و داستان ها. آنها استدلال می کنند که فن آوری ها پس از توسعه و اجرا، نه تنها برای ایجاد اشکال جدید با محیط آنها در تعامل هستند فن آوری اما همچنین ایجاد محیط های جدید. ساختارهای سیستم اطلاعات TFR نه تنها به فناوری بلکه فرضیات مربوط می شوند، انتظارات و دانش فن آوری به صورت جمعی توسط اعضای سازمان در هنگام پیاده سازی سیستمهای ERP تغییرات اساسی در ساختار سازمانی و روشهای کاری ایجاد می شود بعلاوه، پیاده سازی سیستمهای ERP از سازمانی به سازمان دیگر و همچنین از کشوری به کشور دیگر متفاوت است. این نشان می دهد که فناوری اطلاعات و شیوه های مدیریتی نیازمند اصلاح زمینه های مختلف فرهنگی و سازمانی است پس از پیاده سازی سیستم های ERP، مرحله ای است که چالش های واقعی ظاهر می شود، اکثر شرکت ها هنگام استفاده با این چالش ها روبرو می شوند سیستم ERP جدید با هدف مشارکت در این شکاف تحقیقاتی، این مطالعه را برای بررسی ERP پس از اجرا انجام دادیم چالش های شرکت های بزرگ با تمرکز اصلی بر بازیگران اصلی در چگونگی مشارکت آنها در فرآیند پس از ERP. وقتی IT نقش محوری در برنامه های تغییر سازمانی، بنابراین درک اینکه چگونه کارمندان شرکت می توانند از فناوری استفاده کنند برای تأثیرگذاری بسیار مهم است اقدامات آنها و دستیابی به نتایج برنامه ریزی شده در این مطالعه، ما به دنبال گسترش تحقیقات در مورد شناخت و ارزش کاربران مدیر اجرایی و طراحان، کارکنان فناوری اطلاعات با پیشنهاد یک رویکرد سیستماتیک برای بررسی فرضیات اساسی، انتظارات و دانش آنها در مورد فناوری (به عنوان مثال ERP) سیستم های (چنین تعبیری از فن آوری (یعنی چارچوب های فن آوری) برای درک تکامل فناوری بسیار مهم است، استفاده و پیاده سازی در یک سازمان. چارچوب های فن آوری گروه های کلیدی در شرکت هایی مانند مدیران، فن آوران و کاربران می باشد مشکلات و درگیری های مربوط به توسعه فناوری، استفاده، تغییر و پیاده سازی به طور قابل توجهی متفاوت است تغییرات در برداشت ها و معانی باید بر ارتباطات در سیستم های اطلاعاتی و پروژه های فناوری اطلاعات تأثیر بگذارد. طراحی قاب های فن آوری دیدگاه تحلیلی جالب و برتری برای توضیح پیش بینی شده ارائه می دهند اعمال و معانی دشوار با دیگر لنزهای نظری بدست می آیند استفاده از تئوری فریم های فن آوری نظریه مرجع برای ذینفعان در یک پروژه بزرگ، اجرای IT را شکل می دهد. با توجه به موارد فوق، از فریم های فن آوری در این مطالعه استفاده شده است زیرا مربوط به مسائل مربوط به قبل و بعد از پیاده سازی سیستم ERP است درک ذینفع اصلی و همچنین بهبود برنامه ریزی بلند مدت برای اجرای پروژه. این نظریه ابزاری کاربردی برای درک و تجزیه و تحلیل معانی و پیش بینی های مختلف از همه ذینفعان اصلی درگیر در سیستم اطلاعات (IS)، و ارتباطات فناوری اطلاعات (ITC).

۲.۲. مشارکت و رضایت کاربر - در هر فرآیند پیاده سازی (قبل، در حین و بعد از آن)، سمت اصلی انسان است. بنابراین، او رضایتمندی و تعامل وی با سیستم نشانگر موفقیت موفقیت در اجرا است. افراد در یک سازمان خواهند بود با استفاده از ویژگی های سیستم ERP برای افزایش عملکرد، یک رابطه بالقوه بین فرد و شرکت وجود دارد جذب ERP، و شرکت می تواند جذب ERP را در سطح فردی بهبود بخشد مشارکت تعریف شد به عنوان "فرآیندی که کارکنان را قادر می سازد کنترل بیشتری بر کارهای روزمره خود در محیط کار داشته باشند هنگامی که کاربران ERP در مرحله اولیه شرکت موثر شرکت می کنند، احساس مالکیت کالا و خدمات را در خود احساس می کنند پیاده سازی سیستم. ERP مشارکت کاربر توسط دو دسته تعیین می شود، مشارکت در جمع آوری الزامات و تعریف ERP و در مرحله پیاده

سازی این مطالعه این دامنه را به بعد از پیاده سازی سیستم ERP گسترش می دهد. محققان تأیید کردند که بین موقعیت کاربر در سازمان و مفید بودن سیستم رابطه وجود دارد. مطالعات قبلی تفاوت معنی داری بین بازخورد کاربر سیستم در واحدهای تجاری مختلف در یک سازمان نشان می داد. موقعیت کارمند در سلسله مراتب سازمان، سن، سطح تحصیلات، سوابق تحصیلی، جنسیت و تجربه رایانه بر مشارکت، سطح رضایت و درک او نسبت به یک سیستم تأثیر می گذارد. رضایت کاربر نهایی به عنوان "نگرش کارآمد نسبت به یک برنامه رایانه ای خاص توسط فردی که با برنامه تعامل دارد تعریف شده است مستقیماً به طور دقیق تر، در مورد سیستم های اطلاعاتی مانند ERPS، "اطلاعات کاربر رضایت به میزان درک کاربران مربوط می شود که IS موجود در دسترس آنها نیازهای اطلاعاتی آنها را برآورده می کند. در حقیقت، مسائل رضایت کاربر تأثیر معنایی بر موفقیت ERPS دارد. قانون و Ngai، (۲۰۰۷)، روابط بین موفقیت پیاده سازی ERPS و بهبود تجارت و عملکرد سازمانی را تجزیه و تحلیل کرد. قابلیت استفاده و تجربه کاربر همیشه با رضایت کاربر سیستم در ارتباط است. سه عامل اصلی وجود دارد که ممکن است سطح آنها را تحت تأثیر قرار دهد رضایت کاربر سیستم، تعاملات کاربر سیستم با کارمند فناوری اطلاعات، فرآیندهای قبل از پیاده سازی و ERP سازگاری مطالعاتی وجود دارد که مشارکت کاربر سیستم را در مرحله پیاده سازی انجام می دهد همیشه رضایت کاربر سیستم را بهبود می بخشد. رضایت کاربر که نتیجه تعامل سیستم است برای بهبود مستمر Post ERP بسیار مهم است پیاده سازی. به طور خلاصه مشارکت کاربر منجر به تعهد کاربر بزرگ، تعاملات کاربر سیستم و کاربر بیشتر خواهد شد رضایت، رضایت کاربر را به عنوان مکانیزم ارزیابی برای تعیین سیستم ارائه می دهد موفقیت از تعاریف قبلی ERP، افراد (کاربران ERP) جزئی جدایی ناپذیر از محیط ERP هستند و می توانند تأثیر بگذارند موفقیت یا عدم موفقیت سیستم. ERP

پایداری سیستم ERP یک مسئولیت مشترک است - از طریق استفاده از توانایی ها، دانش (مهارت ها و مهارت های سیستم ERP) اهرم نیرو با استفاده از شایستگی ها و تخصص کاربران سیستم (کارگران)، شرکا و شرکت کنندگان در زنجیره تأمین سازمان هماهنگی بین واحدهای مختلف سازمان، از طریق ERP سیستم و زیرساخت های کارآمد IT، برای ایجاد یک مزیت تجاری دیفرانسیل که انعطاف پذیر و متناسب با انواع مختلف باشد بسیار حیاتی است تغییر نیازهای مشتری پایداری ERP یک مسئولیت مشترک و تلاشهای مشترک است ERP یک مسئولیت مشترک است ترکیب عملکردهای واحدهای تجاری با یکدیگر، شبیه سازی یکدیگر و میزبانی داده ها در یک سیستم مخزن داده که کلیه واحدهای تجاری شرکت قابل دسترسی هستند. پیاده سازی سیستم ERP کار ساده ای نیست، بلکه فرآیندی پیچیده و طولانی است منجر به تغییر بزرگی در فرآیندهای تجاری شرکت می شود زیرا به تغییرات اساسی در کلیه سطوح سازمانی و همچنین پیاده سازی ERP نیاز دارد به منابع انسانی و مالی نیاز دارد. فرآیندهای قبل از اجرا به عنوان یک عامل اصلی رضایت کاربر در مورد در نظر گرفته شده است سیستم. بزرگترین موضوعات ERP نه تنها در خود پیاده سازی ERP بلکه در موارد دیگر نیز هست موضوعات ناشی از انتظارات مدیریت ارشد، حامی مالی و سهامداران. سازمانها باید شاخص های آمادگی، رهبری، محیط کار، مدیریت عالی، مدیریت حمایتی و مقاومت در برابر تغییر را در نظر بگیرد. پایداری ERP مسئولیت مشترک و تلاشهای مشترک است