





دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت - گروه دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش "سیستمهای اطلاعاتی"

عنوان تحقیق:

بررسی تأثیر سیستم های اطلاعاتی در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران

استاد راهنما:

دکتر سید ذبیح الله هاشمی

استاد مشاور:

دکتر محمود دهگان

پژوهشگر:

داریوش فتحی سیابیدی

زمستان ۱۳۹۲

تقديم به:

پدرو مادر مهربانم و همسر عزیزم

تشکر و قدردانی

از کلیه عزیزانی که اینجانب را در تهیه چنین اثری یاری نموده اند، بالاخص جناب آقایان
دکترسید ذبیح الله هاشمی و دکتر محمود دهگان که با تمامی مشغله علمی همواره یاری رسان محقق
بوده اند کمال تشکر را دارم ، باشد که این یادآوری نمایانگر سپاس بی پایان من نسبت به کمکهای
بی دریغ آنان به شمار آید.

بسمه تعالی

تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب داریوش فتحی سیابیدی دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی با شماره دانشجویی ۹۰۰۷۹۵۹۲۴ اعلام می نمایم که کلیه مطالب مندرج در این پایان نامه با عنوان: " بررسی تأثیر سیستم های اطلاعاتی در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران " حاصل کار پژوهشی خود بوده و چنانچه دستاوردهای پژوهشی دیگران را مورد استفاده قرار داده باشم .طبق ضوابط و رویه های جاری ، آنرا ارجاع داده و در فهرست منابع و ماخذ ذکر نموده ام . علاوه بر آن تاکید می نماید که این پایان نامه قبلاً برای احراز هیچ مدرک هم سطح ، پایین تر یا بالاتر ارائه نشده و چنانچه در هر زمان خلاف آن ثابت شود ، بدینوسیله متعهد می شوم ، در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام توسط دانشگاه ، بدون کوچکترین اعتراض آنرا بپذیرم .

تاریخ و امضاء

بسمه تعالی

در تاریخ: ۱۳۹۲/۱۰/۱۵

دانشجوی کارشناسی ارشد خانم/آقای داریوش فتحی سیابیدی از پایان
نامه خود دفاع نموده و با نمره بحرروف با درجه
مورد تصویب قرار گرفت .

امضاء استاد راهنما

چکیده

جهان امروز به ویژه جهان سازمان ها، دستخوش تغییر و تحولات شگرف و مداومی است و تمامی ابعاد سازمان ها از محیط داخلی تا محیط خارجی، از عوامل انسانی تا غیرانسانی و...، همگی با شتابی خیره کننده در حال شدن از حالتی به حالتی دیگرند. در چنین شرایطی، سازمان ها برای بقا تلاش می کنند و برای اینکه بتوانند خود را در محیط پرتلاطم اطراف حفظ کنند، پیوسته از قالب های غیرپویا خارج می شوند و به سمت توسعه زیر ساختهای خود حرکت می کنند که این مهم می تواند باعث بهبود عملکرد سازمانی آنها شود که یکی از این موارد توسعه سیستم های اطلاعاتی در سازمان می باشد. سیستم های اطلاعاتی دارای مزایای بسیاری می باشند که باید در مورد آنها شناختی مناسب و کافی داشت.

هدف از این تحقیق، بررسی تأثیر سیستم های اطلاعاتی در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران بوده است که بدین منظور ۲۲۷ نفر از کارشناسان سازمان های امور مالیاتی شهر تهران به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب و به پرسشنامه های سیستم های اطلاعاتی برگرفته از مقاله سیستم های اطلاعاتی ک. لادن وج. لادن (۲۰۰۶) و پرسشنامه عملکرد سازمانی هرسی و گلداسمیت (۲۰۰۰) پاسخ گفتند. در پایان نتایج به دست آمده از پرسشنامه های تحقیق به کمک آزمون رگرسیون خطی دو متغیره مورد تحلیل قرار گرفته و نتایج نشان داد که سیستم های اطلاعاتی و ابعاد آن در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران تأثیر ($p < 0/01$) دارند.

کلیدواژه ها: سیستم های اطلاعاتی، عملکرد سازمان، امور مالیاتی، شهر تهران.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۲	۱-۱- مقدمه.....
۲	۱-۲- بیان مسأله.....
۴	۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق.....
۶	۱-۴- اهداف تحقیق.....
۶	۱-۴-۱- هدف کلی تحقیق:.....
۶	۱-۴-۲- اهداف جزئی تحقیق:.....
۷	۱-۵- فرضیات تحقیق.....
۷	۱-۵-۱- فرضیه کلی تحقیق:.....
۷	۱-۵-۲- فرضیات جزئی تحقیق:.....
۸	۱-۶- مدل مفهومی تحقیق.....
۹	۱-۷- قلمرو تحقیق.....
۹	۳-۸- روش تحقیق.....
۱۰	۳-۹- روش و ابزار گرد آوری اطلاعات.....
۱۲	۱-۱۰- جامعه و نمونه آماری و روش نمونه گیری تحقیق.....
۱۳	۱-۱۱- تعاریف متغیرهای تحقیق.....
۱۳	۱-۱۱-۱- تعریف مفهومی متغیرها:.....
۱۶	۱-۱۱-۲- تعاریف عملیاتی متغیرها:.....

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق

- ۱۸-۱-۲- مقدمه..... ۱۸
- ۱۹-۲- مبانی نظری سیستم های اطلاعاتی..... ۱۹
- ۱۹-۱-۲-۲- اهمیت اطلاعات..... ۱۹
- ۲۰-۲-۲- ویژگی های اطلاعات کسب و کار..... ۲۰
- ۲۳-۲-۲- اهمیت امنیت اطلاعات..... ۲۳
- ۲۴-۲-۲- اهداف امنیت اطلاعات..... ۲۴
- ۲۶-۲-۲- ویژگی های عصر اطلاعات..... ۲۶
- ۲۶-۲-۲- اهداف طراحی عصر اطلاعات..... ۲۶
- ۲۷-۲-۲- تکنولوژی اطلاعات..... ۲۷
- ۳۰-۲-۲- تکامل تکنولوژی اطلاعات..... ۳۰
- ۳۱-۲-۲-۱- دوره پردازش اطلاعات..... ۳۱
- ۳۲-۲-۲-۲- دوره میکرو کامپیوترها..... ۳۲
- ۳۲-۲-۲-۳- دوره شبکه..... ۳۲
- ۳۴-۲-۲-۹- تکنولوژی اطلاعات و شبکه های اطلاعاتی..... ۳۴
- ۳۵-۲-۲-۱۰- نیاز به سیستم های اطلاعاتی..... ۳۵
- ۳۶-۲-۲-۱۱- انواع سیستم های اطلاعاتی..... ۳۶
- ۳۶-۲-۲-۱۱-۱- سیستم پردازش داده ها..... ۳۶
- ۳۶-۲-۲-۱۱-۲- سیستم اطلاعات مدیریت..... ۳۶
- ۳۶-۲-۲-۱۱-۳- سیستم های حمایت از تصمیم یا تصمیم یار..... ۳۶
- ۳۷-۲-۲-۱۱-۳- سیستم اطلاعات مدیریت ارشد..... ۳۷
- ۳۷-۲-۲-۱۱-۴- سیستم تصمیم گیری گروهی..... ۳۷
- ۳۷-۲-۲-۱۱-۵- سیستم شبکه های عصبی مصنوعی..... ۳۷
- ۳۷-۲-۲-۱۱-۶- سیستم اطلاعاتی جغرافیایی..... ۳۷
- ۳۹-۲-۳- مبانی نظری عملکرد سازمانی..... ۳۹
- ۴۰-۲-۳-۱- ارزشیابی عملکرد..... ۴۰
- ۴۲-۲-۳-۲- اهداف ارزشیابی عملکرد سازمانی..... ۴۲
- ۴۴-۲-۳-۳- رویکردها و روشهای ارزشیابی عملکرد..... ۴۴
- ۴۵-۲-۳-۴- روشهای ارزشیابی عملکرد..... ۴۵
- ۴۹-۲-۳-۵- کدام روش عملکرد سازمانی را انتخاب کنیم؟..... ۴۹
- ۵۰-۲-۳-۶- فرایند عملکرد در سازمان..... ۵۰

۵۸.....	۷-۳-۲- ویژگی‌های یک سیستم عملکرد مؤثر.....
۵۸.....	۸-۳-۲- نتایج اجرای یک سیستم مدیریت عملکرد ضعیف.....
۵۹.....	۹-۳-۲- مراحل مدیریت عملکرد.....
۵۹.....	۱۰-۳-۲- برنامه ریزی عملکرد.....
۶۰.....	۱۱-۳-۲- تعریف مدیریت مبتنی بر عملکرد.....
۶۱.....	۱۲-۳-۲- ایده‌های جدید در ارزیابی عملکرد.....
۶۲.....	۴-۲- پیشینه تجربی تحقیق.....
۶۲.....	۱-۴-۲- پیشینه داخلی تحقیق.....
۶۵.....	۲-۴-۲- پیشینه خارجی تحقیق.....

فصل سوم: روش تحقیق

۶۹.....	۱-۳- مقدمه.....
۷۰.....	۲-۳- اعتبار و روایی ابزار تحقیق.....
۷۲.....	۳-۳- مقیاس (ابزار) اندازه گیری.....
۷۳.....	۴-۳- روش‌های تجزیه و تحلیل اطلاعات.....

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۷۵.....	۱-۴- مقدمه.....
۷۶.....	۲-۴- بخش تحلیل توصیفی تحقیق.....
۷۶.....	۱-۲-۴- جنسیت.....
۷۷.....	۲-۲-۴- سن.....
۷۸.....	۳-۲-۴- تحصیلات.....
۷۹.....	۴-۲-۴- تأهل.....
۸۰.....	۵-۲-۴- سابقه خدمت.....
۸۱.....	۳-۴- بخش تحلیل استنباطی تحقیق.....
۸۲.....	۱-۳-۴- سیستم‌های اطلاعاتی در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران تأثیر دارند.....
۸۴.....	۲-۳-۴- سیستم پردازش تراکنش در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران تأثیر دارد.....
۸۶.....	۳-۳-۴- سیستم‌های دانش کار در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران تأثیر دارد.....

- ۴-۳-۴- سیستم‌های مدیریت اطلاعاتی در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران تأثیر دارد. ۸۸
- ۴-۳-۵- سیستم‌های حمایت از تصمیم‌گیری در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران تأثیر دارد. ۹۰
- ۴-۳-۶- سیستم‌های حمایت از مدیر اجرایی در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران تأثیر دارد. ۹۲
- ۴-۳-۷- سیستم ارتباطی بین بخش‌ها در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران تأثیر دارد. ۹۴
- ۴-۴- اولویت بندی ابعاد تأثیر گذار سیستم‌های اطلاعاتی بر روی عملکرد سازمانی ۹۷

فصل پنجم: نتیجه‌گیری

- ۱-۵- مقدمه ۱۰۰
- ۲-۵- نتایج فرضیات تحقیق ۱۰۰
- ۱-۲-۵- سیستم‌های اطلاعاتی در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران تأثیر دارند. ۱۰۰
- ۲-۲-۵- سیستم پردازش تراکنش در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران تأثیر دارد. ۱۰۱
- ۳-۲-۵- سیستم‌های دانش کار در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران تأثیر دارد. ۱۰۱
- ۴-۲-۵- سیستم‌های مدیریت اطلاعاتی در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران تأثیر دارد. ۱۰۲
- ۵-۲-۵- سیستم‌های حمایت از تصمیم‌گیری در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران تأثیر دارد. ۱۰۲
- ۶-۲-۵- سیستم‌های حمایت از مدیر اجرایی در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران تأثیر دارد. ۱۰۳
- ۷-۲-۵- سیستم ارتباطی بین بخش‌ها در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران تأثیر دارد. ۱۰۳
- ۳-۵- پیشنهادات تحقیق ۱۰۴
- ۱-۳-۵- پیشنهادات اجرایی ۱۰۴
- ۲-۳-۵- پیشنهادات پژوهشی تحقیقی ۱۰۵
- ۴-۵- محدودیت‌های تحقیق ۱۰۶
- منابع ۱۰۳
- پیوست ۱۱۲

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۱- ساختار پرسشنامه های تحقیق	۱۱
جدول ۱-۲- ویژگی های خدمات امنیت اطلاعات در محیط پویا "	۲۲
جدول ۲-۲: اهداف ارزشیابی عملکرد سازمانی	۴۳
جدول ۳-۲: خلاصه مزایا و معایب روشهای عملکرد سازمانی کارکنان	۴۹
جدول ۱-۳- پایایی پرسشنامه های تحقیق	۷۲
جدول ۱-۳: نحوه نمره گذاری گزینه های پرسشنامه سیستم های اطلاعاتی	۷۲
جدول ۲-۳: نحوه نمره گذاری گزینه های پرسشنامه عملکرد سازمانی	۷۳
جدول ۱-۴: توزیع جنسیت	۷۶
جدول ۲-۴: توزیع سن	۷۷
جدول ۳-۴: توزیع تحصیلات	۷۸
جدول ۴-۴: توزیع تأهل	۷۹
جدول ۵-۴: توزیع سابقه خدمت	۸۰
جدول ۶-۴: آماره های مربوط به آزمون کولموگروف اسمیرنف	۸۱
جدول ۷-۴- مشخص کننده های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر سیستم های اطلاعاتی بر عملکرد سازمان	۸۲
جدول ۸-۴- ضریب رگرسیونی سیستم های اطلاعاتی و عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران	۸۲
جدول ۹-۴- مشخص کننده های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر سیستم پردازش تراکنش بر عملکرد سازمان	۸۴
جدول ۱۰-۴- ضریب رگرسیونی سیستم پردازش تراکنش و عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران	۸۴
جدول ۱۱-۴- مشخص کننده های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر سیستم های دانش کار بر عملکرد سازمان	۸۶
جدول ۱۲-۴- ضریب رگرسیونی سیستم های دانش کار و عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران	۸۶
جدول ۱۳-۴- مشخص کننده های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر سیستم های مدیریت اطلاعاتی بر عملکرد سازمان	۸۸
جدول ۱۴-۴- ضریب رگرسیونی سیستم های مدیریت اطلاعاتی و عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران	۸۸
جدول ۱۵-۴- مشخص کننده های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر سیستم های حمایت از تصمیم گیری بر عملکرد سازمان	۹۰
جدول ۱۶-۴- ضریب رگرسیونی سیستم های حمایت از تصمیم گیری و عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران	۹۰
جدول ۱۷-۴- مشخص کننده های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر سیستم های حمایت از مدیر اجرایی بر عملکرد سازمان	۹۲

- جدول ۴-۱۸- ضریب رگرسیونی سیستم‌های حمایت از مدیر اجرایی و عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران.....۹۲
- جدول ۴-۱۹- مشخص‌کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر سیستم ارتباطی بین بخش‌ها بر عملکرد سازمان.....۹۴
- جدول ۴-۲۰- ضریب رگرسیونی سیستم ارتباطی بین بخش‌ها و عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران..۹۴
- جدول ۴-۲۱- نتایج مربوط به آزمون فرضیات تحقیق.....۹۶
- جدول ۴-۲۲- نتایج مربوط به آزمون فریدمن.....۹۷

فهرست نمودار

عنوان	صفحه
نمودار ۱-۱: مدل مفهومی تحقیق (برگرفته از مقاله سیستم های اطلاعاتی).....	۸
نمودار ۱-۲: تکامل کارکردهای سازمانی تکنولوژی اطلاعات.....	۳۱
نمودار ۲-۲: سه دوره تکنولوژی اطلاعات، سه منحنی یادگیری سازمانی.....	۳۳
نمودار ۲-۳: انواع سیستم های اطلاعاتی.....	۳۸
نمودار ۲-۴: مدل عملکرد سازمانی در سازمانها.....	۴۱
نمودار ۴-۱: توزیع جنسیت.....	۷۶
نمودار ۴-۲: توزیع سن.....	۷۷
نمودار ۴-۳: توزیع تحصیلات.....	۷۸
نمودار ۴-۴: توزیع تأهل.....	۷۹
نمودار ۴-۵: توزیع سابقه خدمت.....	۸۰
نمودار ۴-۶: تأثیر رگرسیونی متغیر سیستم های اطلاعاتی بر عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران.....	۸۳
نمودار ۴-۷: تأثیر رگرسیونی متغیر سیستم پردازش تراکنش بر عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر... ۸۵	۸۵
نمودار ۴-۸: تأثیر رگرسیونی متغیر سیستم های دانش کار بر عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران.....	۸۷
نمودار ۴-۹: تأثیر رگرسیونی متغیر سیستم های مدیریت اطلاعاتی بر عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران.....	۸۹
نمودار ۴-۱۰: تأثیر رگرسیونی متغیر سیستم های حمایت از تصمیم گیری بر عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران.....	۹۱
نمودار ۴-۱۱: تأثیر رگرسیونی متغیر سیستم های حمایت از مدیر اجرایی بر عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران.....	۹۳
نمودار ۴-۱۲: تأثیر رگرسیونی متغیر سیستم ارتباطی بین بخش ها بر عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران.....	۹۵

فصل اول:

"كليات تحقيق"

۱-۱- مقدمه

بسیاری از اقتصاددانان، متخصصان و آینده‌نگرها بر این عقیده‌اند که در سالهای اخیر انقلابی شبیه به انقلاب صنعتی به وقوع پیوسته است که جهان را وارد «عصر اطلاعات» ساخته است و بسیاری از جنبه‌های اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی حیات بشر را دستخوش تحولی عمیق نموده است. یکی از ابعاد این تحول، تغییرات عمیقی است که در روابط اقتصادی بیشتر افراد، شرکت‌ها و دولت‌ها بوجود آمده است. مبادلات تجاری بین افراد و شرکت‌ها با یکدیگر، و افراد با شرکت‌ها و دولت‌ها به سرعت از حالت سنتی خود که عمدتاً مبتنی بر مبادله بر مبنای اسناد و مدارک کاغذی است خارج شده و به سوی انجام مبادلات از طریق بهره‌گیری از سیستم‌های مبتنی بر اطلاعات الکترونیکی در حرکت است. از سوی دیگر لزوم توجه بیشتر به عملکرد سازمان‌ها و سعی در افزایش و بهبود آن، باعث شده است که توجه بیش از پیشی نسبت به این موضوع شود. در این فصل از تحقیق، کلیاتی از تحقیق حاضر بیان می‌شود.

۱-۲- بیان مسأله

اطلاعات یک مؤلفه ضروری در هر فرایند تصمیم‌گیری است و در دسترس بودن اطلاعات مناسب و کامل، از جنبه‌های مهم هر نوع مدیریتی محسوب می‌شود (چاندراکر و ونی^۱، ۲۰۰۳: ۴۲). یک نیاز ضروری برای هر سازمانی داشتن یک سیستم اطلاعاتی است که در سایه آن بتواند عملیات جمع‌آوری، پردازش و تحلیل و ارائه داده‌ها و اطلاعات آن را حمایت کند. داشتن اطلاعات مناسب در موفقیت سازمان نقش مهمی را بر عهده دارد و استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی نه تنها می‌تواند در افزایش کسب اطلاعات، بلکه در ذخیره و بازیابی اطلاعات نیز نقش مهمی بر عهده دارد که این امر می‌تواند در

افزایش کارایی مدیران و کارکنان نیز نقش تأثیر گذاری بر عهده داشته باشد (صدیق و همکاران^۱، ۲۰۱۲: ۸۲). روی کار آمدن تکنولوژی های جدید همچنین می تواند بر روی سطح استرس نیروی کاری جوان و پیر تأثیر گذار باشد (افزا و همکاران^۲، ۲۰۱۱: ۲۰۴). و در عین حال می تواند یک فرصت استثنایی برای موفقیت سازمان به حساب آید (مجتبی و افزا^۳، ۲۰۱۱: ۸). قرن بیست و یکم به عنوان قرن دانش شناخته می شود (چین لوی و مجتبی^۴، ۲۰۰۷: ۲۱) و بسیاری از سازمان ها با تأکید بر روی روش های جدید مدیریت دانش سعی در دستیابی به عملکرد بهتر دارند.

امروزه مدیریت دانش دارای نقش مهمی در فرایند کاری سازمان ها می باشد و همواره سعی می شود که با استفاده از ابزارهایی نسبت به ارتقاء توان سازمان اقدام شود (مجتبی، ۲۰۰۷: ۱۴). باید توجه داشت که توانایی یک مفهوم عاریتی و اجاره ای برای افراد سازمان و حتی خود سازمان نمی باشد، بلکه این امر محصول استفاده از فرایندی کارا و مطمئن از طرف سازمان می باشد. در دنیای اقتصادی گسترده فعلی، شرکت ها و سازمان ها در صدد بهره گیری از ابزارهایی جهت افزایش ضریب موفقیت خود هستند که یکی از این ابزارها استفاده از سیستم های اطلاعاتی می باشد و سازمان ها و نیروی انسانی هر سازمانی باید نسبت به آن هوشیارتر عمل کرده و از آن استفاده لازم را ببرند (وایت^۵، ۲۰۰۲: ۱۱۵). بیشتر سازمان ها در حال حاضر در حال افزایش استفاده خود از سیستم های اطلاعاتی می باشند که این امر می تواند در طول زمان باعث تغییر و تحولاتی در نتایج کسب شده برای این سازمان باید. استفاده از سیستم های اطلاعاتی می تواند در اتخاذ تصمیمات استراتژیک از سوی رهبران سازمان نقش تعیین کننده ای داشته باشد. دلایل سوق سازمان ها برای استفاده از سیستم های اطلاعاتی را می توان در مواردی چون: کاهش هزینه ها، بهبود روابط بین مشتریان و سازمان، و همچنین روابط بین سازمان ها و ... دانست (پری و همکاران^۶، ۲۰۰۷: ۱۲). که این امر می تواند باعث تغییر و تحولاتی در عرصه فعالیت سازمان و به طبع

1 - Sadiq et al.

2 - Afza et al.

3 - Mujtaba & Afza

4 - Chin-Loy & Mujtaba

5 - Wyatt

6 - Parry et al.

آن تغییر در عملکرد مورد نظر باشد. یکی از سازمان هایی که به نظر می رسد باید توجه بیشتری را نسبت به آن مبذول داشت، سازمان امور مالیاتی می باشد. یکی از عواملی که در توسعه کشورهای جهان نقش مهمی بر عهده دارد، عملکرد و کفایت سازمان امور مالیاتی آن کشور می باشد که باید در مورد آن هوشیار بوده و در صورت لزوم برنامه های لازم در جهت بهبود عملکرد آن را اتخاذ کرد.

درآمدهای مالیاتی تنها منبع سالم جهت تأمین هزینه های حاکمیتی در کشورها است و به تبع آن نظام مالیاتی یک جزء بسیار مهم و تأثیرگذار در فعالیت های اقتصادی محسوب می گردد. نظام مالیاتی به نحوی به فعالیت های اقتصادی گره خورده است که در یک نظام اقتصاد سالم، تقریباً تمام هزینه های عمومی دولت توسط فعالیت های اقتصادی و فعالان اقتصادی آن کشور از محل درآمدهای مالیاتی تأمین می گردد. در صورتی می توان در مورد سازمان مالیاتی مطمئن بود که در مورد عوامل تأثیرگذار بر روی عملکرد آن نیز اطلاع داشت. یکی از مواردی که به نظر می رسد که بتواند بر روی عملکرد سازمان امور مالیاتی تأثیرگذار باشد، سیستم های اطلاعاتی می باشند که با توجه به مطالب ذکر شده، این تحقیق بر این خواهد بود که: سیستم های اطلاعاتی چه تأثیری در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران دارد؟ پردازد که امید است که به نتایج مفیدی دست یافته شود.

۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق

امروزه، اطلاعات مهم ترین منبع بعد از عامل انسانی می باشند (تیرف^۱، ۱۹۸۴: ۸۴). اطلاعات در هر سازمانی مبنای تمام فعالیت ها بوده و انجام وظایف و تحقق اهداف سازمان فقط از طریق تسریع و تسهیل جریان اطلاعات و ایجاد شبکه ارتباطی و اطلاعاتی قوی و مؤثر امکان پذیر می باشد (حمیدی و همکاران، ۱۳۸۵: ۱۰۲).

اداره امور سازمان به شیوه کارآمد، به ویژه در دنیای پیچیده امروز، مستلزم جمع آوری و پردازش انبوهی از اطلاعات گوناگون می باشد که با آهنگی سریع در حال رشد است. کیفیت و کمیت اطلاعات

مورد نیاز مدیران برای تصمیم‌گیری به عوامل متعددی بستگی دارد. ولی ویژگی‌های خود اطلاعات و نیز نحوه پردازش اطلاعات مورد نیاز مدیران برای تصمیم‌گیری عوامل تعیین‌کننده و اساسی در این روند هستند که نه تنها باید ویژگی‌هایی همچون دقت، صحت، تازگی، سرعت و ... را داشته باشند، بلکه باید به نحوی پردازش شده باشد که توان و کیفیت تصمیم‌گیری رهبران سازمان را ارتقاء بخشد. لذا پیچیدگی، اهمیت و تأثیر موضوع باعث شده است که جی‌گالبرایت سازمان‌ها را عملاً مترادف با سیستم‌های اطلاعاتی‌شان بداند (حمیدی و همکاران، ۱۳۸۵: ۱۰۲).

با توجه به اهمیت سیستم‌های اطلاعاتی لزوم مطالعات بر روی این متغیر نیز دارای اهمیت‌های فراوانی می‌باشد که می‌توان به چند نمونه از این موارد در قالب موارد زیر اشاره کرد:

الف) سازمان مالیاتی یک سازمان زیر بنایی اقتصادی می‌باشد که کیفیت در فرایند کاری آن فواید زیادی را برای اقتصاد کشور و همچنین وضعیت افراد جامعه خواهد داشت که استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی می‌تواند در تأثیر گذاری سیاست‌های این سازمان بر اهداف خود تأثیر مثبتی را داشته باشد که این امر باید مورد مطالعه قرار گیرد.

ب) با توجه به این که همواره عملکرد سازمان‌ها جزء مواردی بوده است که مورد توجه سازمان‌ها قرار داشته و هر سازمانی در صدد بهبود آن می‌باشد، با شناخت عوامل تأثیر گذار بر روی آن می‌توان چشم اندازه‌های دقیقی را برای سازمان در نظر گرفت.

ج) همواره در ابتدای افزایش استفاده از یک ابزار، سؤالات در مورد اثر بخشی آن نیز پا به میان می‌گذارد که مطالعه بر روی آن پاسخی برای این سؤال نیز خواهد بود که در این تحقیق این ابزار، سیستم‌های اطلاعاتی خواهند بود.

د) مطالعه بر روی میزان تأثیر گذاری سیستم‌های اطلاعاتی بر روی عملکرد سازمان امور مالیاتی به مدیران این سازمان توانایی برنامه‌ریزی و سرمایه‌گذاری دقیق‌تر بر روی سیستم‌های اطلاعاتی را خواهد بخشید.

۱-۴- اهداف تحقیق

۱-۴-۱- هدف کلی تحقیق:

۱) تعیین تأثیر سیستم های اطلاعاتی در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران.

۱-۴-۲- اهداف جزئی تحقیق:

۱) تعیین تأثیر سیستم پردازش تراکنش در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران.

۲) تعیین تأثیر سیستم های دانش کار در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران.

۳) تعیین تأثیر سیستم های مدیریت اطلاعاتی در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران.

۴) تعیین تأثیر سیستمهای حمایت از تصمیم گیری در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران.

۵) تعیین تأثیر سیستمهای حمایت از مدیر اجرایی در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران.

۶) تعیین تأثیر سیستم ارتباطی بین بخش ها در بهبود عملکرد سازمان امور مالیاتی شهر تهران.