

الله أكبر



دانشگاه فردوسی مشهد
دانشکده علوم اداری و اقتصادی

گروه مدیریت

عنوان پایان نامه:

تأثیر سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان از طریق قابلیت‌های فناوری اطلاعات

* مورد مطالعه: دفاتر خدمات مسافرتی شهرستان مشهد *

پژوهشگر:

نرجس قاضی زاده احسانی

ارائه شده جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت صنعتی گرایش تولید

استاد راهنما:

دکتر محمد لکزیان

استاد مشاور:

دکتر سعید مرتضوی

مرداد ماه ۱۳۹۰

پاس بیکران پروردگار بیکتار که هستی مان بخشید و به طریق علم و دانش را، نمونه‌مان شد و به همنشینی رحروان علم و دانش ممتخرمان نمود
و خوشه‌چینی از علم و معرفت را روزیمان ساخت...

اکنون که با عنایت به خداوند متعال این مجموعه به پایان رسیده است، بر خود لازم می‌دانم از زحمات بی‌دریغ، تلاش‌های بی‌وقفه و راهبانی‌های
ارزشمند استاد گرامی جناب آقای دکتر محمد لکزیان که در به‌ثمر رساندن این مجموعه نقش بسیار مهمی داشته‌اند و همچنین از زحمات استاد فرزانه جناب
آقای دکتر سعید مرتضوی که با راهبانی‌های خود را هکشتای اینجانب بوده‌اند، تشکر و قدردانی نمایم. همچنین از اساتید محترم مدعو، جناب آقای
دکتر شمس‌الدین ناظمی و جناب آقای دکتر محمد موحیدیان که با حسن نظر و راهبانی‌های ارزنده، اینجانب را در جهت هر چه بهتر شدن این مجموعه
یاری نموده‌اند، کمال تشکر را دارم.

همچنین از خانواده گرامی ام و کلیه کسانی که در دوران تحصیل همواره مشوق و پشتیبان اینجانب بوده‌اند و همچنین از دوستان مهربانی که بی‌دریغ
تجربیات خود را در اختیار اینجانب قرار داده‌اند، کمال تشکر و پاسکزاری را دارم.

"نرجس قاضی زاده احسانی"

تقدیم به پدرم؛

پناه مستقیم و امید بودم، او که سازه‌هایش تکیه‌گاه زندگیم بوده است

تقدیم به مادرم؛

دریای سیکران فداکاری و عشق، او که وجودم برایش به نجات بود و وجودش برایم همه مهر

تقدیم به همسرم؛

اسطوره مهر و وفا، او که وجودش برایم پیام آور عشق و شادی بوده است و در سایه همیاری و همدلی او به این منظور نائل شدم

امیدوارم که این قدردانی، نایانگرسپاس سیکران من نسبت به زحمات این بزرگواران باشد...

چکیده

مطالعه حاضر تأثیر سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات را بر عملکرد سازمان از طریق قابلیت‌های فناوری اطلاعات بررسی می‌کند. قابلیت‌های فناوری اطلاعات، حدی است که سازمان می‌تواند منابع فناوری اطلاعات خود را به گونه‌ای مؤثر در تعامل با سایر منابع به کار گیرد تا اطلاعات درون سازمان را مدیریت کرده، عملیات را بهبود بخشد و مزیت رقابتی ایجاد کند. جامعه آماری این تحقیق، دفاتر خدمات مسافرتی مستقر در شهرستان مشهد بوده، نمونه آماری با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده و تعداد کل نمونه‌ها ۱۱۲ مورد می‌باشد. به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از پرسشنامه محقق‌ساخته و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از رویکرد تحلیل مسیر و نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد که سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات از طریق قابلیت‌های فناوری اطلاعات به صورت کلی و نیز از طریق تک تک اجزای آن به صورت مجزا بر عملکرد سازمان تأثیرگذار است. یافته‌های تحقیق همچنین نشان می‌دهد که بیشترین تأثیر را سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان از طریق منابع نامشهود فناوری اطلاعات دارد. قابل ذکر است که منابع انسانی فناوری اطلاعات بر منابع نامشهود فناوری اطلاعات تأثیر مثبت دارد، در حالی که زیرساخت‌های فناوری اطلاعات بر منابع نامشهود فناوری اطلاعات تأثیری ندارد.

کلید واژه‌ها: سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات، قابلیت‌های فناوری اطلاعات، زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، منابع انسانی فناوری اطلاعات، منابع نامشهود فناوری اطلاعات، عملکرد سازمان.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات تحقیق
۱-۱-۱	مقدمه
۲	۱-۱-۲ تشریح و بیان مسأله
۳	۱-۱-۳ ضرورت انجام تحقیق
۴	۱-۱-۴ فرضیه‌های تحقیق
۷	۱-۱-۵ اهداف اساسی از انجام تحقیق
۸	۱-۱-۶ نتایج مورد انتظار پس از انجام این تحقیق
۹	۱-۱-۷ قلمرو تحقیق
۹	۱-۱-۷-۱ قلمرو زمانی انجام تحقیق
۹	۱-۱-۷-۲ قلمرو مکانی تحقیق
۱۰	۱-۱-۸ تعاریف عملیاتی واژه‌ها و اصطلاحات تحقیق
۱۱	فصل دوم: ادبیات موضوع
۱۳	۱-۲ فناوری اطلاعات
۱۳	۱-۲-۱-۱ تعریف فناوری اطلاعات
۱۴	۱-۲-۱-۲ تأثیرات فناوری اطلاعات در سازمان
۱۶	۱-۲-۲ سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات
۱۷	۱-۲-۲-۱ شاخص‌های سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات
۲۲	۱-۲-۳ نگرش مبتنی بر منابع
۲۴	۱-۲-۴ قابلیت‌های فناوری اطلاعات
۲۴	۱-۲-۴-۱ تعریف قابلیت‌های فناوری اطلاعات
۲۶	۱-۲-۴-۲ انواع طبقه‌بندی قابلیت‌های فناوری اطلاعات
۲۶	۱-۲-۴-۲-۱ طبقه‌بندی قابلیت‌های فناوری اطلاعات به لحاظ داخلی و خارجی بودن

- ۲-۲-۴-۲- طبقه‌بندی قابلیت‌های فناوری اطلاعات به لحاظ اجزای
 تشکیل‌دهنده آن ۲۶
- ۲-۴-۳- اجزای قابلیت‌های فناوری اطلاعات ۲۷
- ۲-۴-۳-۱- زیرساخت‌های فناوری اطلاعات ۲۷
- ۲-۴-۳-۲- منابع انسانی فناوری اطلاعات ۲۹
- ۲-۴-۳-۳- منابع نامشهود فناوری اطلاعات ۳۰
- ۲-۵- عملکرد سازمان ۳۲
- ۲-۵-۱- تعریف عملکرد سازمان ۳۲
- ۲-۵-۲- شاخص‌های عملکرد سازمان ۳۳
- ۲-۶- تأثیر سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان ۳۶
- ۲-۷- سابقه تحقیقات انجام شده ۳۸
- ۲-۷-۱- تحقیقات داخلی ۳۸
- ۲-۷-۲- تحقیقات خارجی ۴۲
- ۲-۷-۲-۱- تحقیقات انجام شده پیرامون تأثیر سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات
 بر عملکرد سازمان ۴۲
- ۲-۷-۲-۲- تحقیقات انجام شده پیرامون تأثیر قابلیت‌های فناوری اطلاعات
 بر عملکرد سازمان ۴۶
- ۲-۷-۲-۳- تحقیقات انجام شده پیرامون تأثیر سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات
 بر عملکرد سازمان از طریق قابلیت‌های فناوری اطلاعات ۴۸
- ۲-۸- خلاصه ادبیات تحقیق ۴۹
- ۲-۹- مدل مفهومی تحقیق ۵۱
- فصل سوم: روش‌شناسی تحقیق** ۵۵
- ۳-۱- تحقیق ۵۶
- ۳-۲- روش تحقیق ۵۶
- ۳-۳- جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری ۵۸
- ۳-۳-۱- جامعه آماری ۵۸
- ۳-۳-۲- نمونه آماری ۵۸
- ۳-۳-۳- روش نمونه‌گیری ۵۹

- ۳-۴- روش و ابزار گردآوری داده‌ها ۶۰
- ۳-۵- روایی و پایایی ابزار تحقیق ۶۲
- ۳-۵-۱- اعتبار (روایی) ابزار تحقیق ۶۲
- ۳-۵-۲- قابلیت اعتماد (پایایی) ابزار تحقیق ۶۳
- ۳-۶- روش تجزیه و تحلیل و تفسیر داده‌ها ۶۴
- ۳-۶-۱- تحلیل مسیر ۶۵
- ۳-۷- متغیرهای تحقیق ۶۸
- فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها ۷۰**
- ۴-۱- روایی و پایایی پرسشنامه ۷۱
- ۴-۲- سیمای آزمودنی‌ها ۷۳
- ۴-۲-۱- تعداد دفاتر خدمات مسافرتی مورد مطالعه ۷۳
- ۴-۲-۲- پست سازمانی پاسخ‌دهندگان ۷۳
- ۴-۲-۳- جنسیت پاسخ‌دهندگان ۷۴
- ۴-۲-۴- وضعیت سنی پاسخ‌دهندگان ۷۴
- ۴-۲-۵- میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان ۷۵
- ۴-۲-۶- سابقه مدیریت پاسخ‌دهندگان ۷۵
- ۴-۲-۷- نوع خدمات ارائه شده به مشتریان در دفاتر خدمات مسافرتی ۷۶
- ۴-۲-۸- نوع فناوری‌های اطلاعاتی مورد استفاده در دفاتر خدمات مسافرتی ۷۷
- ۴-۲-۹- میزان سرمایه‌گذاری تقریبی انجام شده در ارتباط با فناوری اطلاعات در دفاتر خدمات مسافرتی ۷۸
- ۴-۳- آمار توصیفی متغیرهای اصلی تحقیق ۷۸
- ۴-۳-۱- سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات ۷۸
- ۴-۳-۲- زیرساخت‌های فناوری اطلاعات ۷۹
- ۴-۳-۳- منابع انسانی فناوری اطلاعات ۸۰
- ۴-۳-۴- منابع نامشهود فناوری اطلاعات ۸۱
- ۴-۳-۵- عملکرد سازمان ۸۲
- ۴-۴- آزمون فرضیه‌های تحقیق ۸۴
- ۴-۴-۱- فرضیه ۱ ۸۴

۸۴.....	۲-۴-۴-۲ فرضیه ۲
۸۵.....	۳-۴-۴-۳ فرضیه ۳
۸۶.....	۴-۴-۴-۴- همبستگی سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات و قابلیت‌های فناوری اطلاعات
۸۶.....	۴-۴-۵-۵ فرضیه ۴
۸۷.....	۴-۴-۶-۶ فرضیه ۵
۸۷.....	۴-۴-۷-۷ فرضیه ۶
۸۸.....	۴-۴-۸-۸- همبستگی قابلیت‌های فناوری اطلاعات و عملکرد سازمان
۸۹.....	۴-۴-۹-۹ فرضیه ۷
۸۹.....	۴-۴-۱۰-۱۰ فرضیه ۸
۹۰.....	۴-۴-۱۱-۱۱ فرضیه ۹
۹۱.....	۴-۴-۱۲-۱۲ فرضیه ۱۰
۹۲.....	۴-۴-۱۳-۱۳ فرضیه ۱۱
۹۳.....	۴-۵-۵-۵- خلاصه نتایج تحقیق
۹۴.....	۴-۶-۶-۶- نتایج جانبی تحقیق
۹۴.....	۴-۶-۱-۱- تأثیر مستقیم سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان
۹۴.....	۴-۶-۲-۲- تأثیر سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر قابلیت‌های فناوری اطلاعات
۹۵.....	۴-۶-۳-۳- تأثیر قابلیت‌های فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان
۹۵.....	۴-۶-۴-۴- تأثیر سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان از طریق قابلیت‌های فناوری اطلاعات
۹۵.....	۴-۶-۵-۵- بررسی همبستگی متغیرها با توجه به نوع خدمات ارائه شده به مشتریان در دفاتر خدمات مسافرتی
۹۶.....	۴-۶-۶-۶- همبستگی متغیرها با توجه به میزان سرمایه‌گذاری تقریبی انجام شده در ارتباط با فناوری اطلاعات در دفاتر خدمات مسافرتی
۹۹.....	۴-۷-۷-۷- رگرسیون (تحلیل چندمتغیری)
۱۰۳.....	۴-۸-۸-۸- بررسی مدل مفهومی تحقیق
۱۰۴.....	۴-۹-۹-۹- ضریب تعیین متغیرها
۱۰۵.....	۴-۱۰-۱۰-۱۰- مدل‌های جانبی تحقیق
۱۰۵.....	۴-۱۰-۱-۱- مدل اول

۱۰۶.....	۴-۱۰-۲- مدل دوم
۱۰۷.....	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۰۸.....	۵-۱- مروری کلی بر تحقیق
۱۱۰.....	۵-۲- بحث و نتیجه گیری
۱۱۸.....	۵-۳- جمع بندی
۱۱۹.....	۵-۴- پیشنهادات کاربردی (مدیریتی)
۱۲۳.....	۵-۵- پیشنهادات پژوهشی
۱۲۴.....	۵-۶- محدودیت های تحقیق
۱۲۵.....	منابع و مأخذ
۱۳۳.....	پیوست ها
۱۳۴.....	پیوست (۱)- نامه پوششی جهت تعیین روایی و پرسشنامه.....
۱۳۹.....	پیوست (۲)- نتایج تحلیل عاملی تأییدی و ضریب آلفای کرونباخ.....
۱۴۵.....	پیوست (۳)- نمودارهای سیمای آزمودنی ها

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲- مطالعات پیشین در خصوص شاخص‌های سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات.....	۲۰
جدول ۲-۲- طبقه‌بندی شاخص‌های سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات.....	۲۲
جدول ۳-۲- مطالعات پیشین در مورد شاخص‌های قابلیت‌های فناوری اطلاعات.....	۳۱
جدول ۴-۲- طبقه‌بندی شاخص‌های قابلیت‌های فناوری اطلاعات.....	۳۱
جدول ۵-۲- طبقه‌بندی شاخص‌های عملکرد سازمان.....	۳۴
جدول ۶-۲- شاخص‌های مربوط به متغیرهای مدل مفهومی.....	۴۹
جدول ۱-۴- میانگین بارعاملی مربوط به شاخص‌های پرسشنامه	۷۲
جدول ۲-۴- ضریب آلفای کرون‌باخ هر یک از متغیرها	۷۲
جدول ۳-۴- توزیع فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی جنسیت پاسخ‌دهندگان	۷۴
جدول ۴-۴- توزیع فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی وضعیت سنی پاسخ‌دهندگان	۷۴
جدول ۵-۴- توزیع فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان.....	۷۵
جدول ۶-۴- توزیع فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی سابقه مدیریت پاسخ‌دهندگان.....	۷۶
جدول ۷-۴- توزیع فراوانی متغیر نوع خدمات ارائه شده به مشتریان در دفاتر خدمات مسافرتی.....	۷۶
جدول ۸-۴- توزیع فراوانی متغیر نوع فناوری‌های اطلاعاتی مورد استفاده در دفاتر خدمات مسافرتی.....	۷۷
جدول ۹-۴- توزیع فراوانی متغیر میزان سرمایه‌گذاری تقریبی انجام شده در ارتباط با فناوری اطلاعات در دفاتر خدمات مسافرتی	۷۸
جدول ۱۰-۴- توزیع فراوانی مؤلفه‌های متغیر سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات.....	۷۹
جدول ۱۱-۴- توزیع فراوانی مؤلفه‌های متغیر زیرساخت‌های فناوری اطلاعات.....	۸۰
جدول ۱۲-۴- توزیع فراوانی مؤلفه‌های متغیر منابع انسانی فناوری اطلاعات.....	۸۱
جدول ۱۳-۴- توزیع فراوانی مؤلفه‌های متغیر منابع نامشهود فناوری اطلاعات.....	۸۲
جدول ۱۴-۴- توزیع فراوانی مؤلفه‌های متغیر عملکرد سازمان.....	۸۳
جدول ۱۵-۴- تأثیر سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر زیرساخت‌های فناوری اطلاعات.....	۸۴
جدول ۱۶-۴- تأثیر سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر منابع انسانی فناوری اطلاعات.....	۸۵
جدول ۱۷-۴- تأثیر سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر منابع نامشهود فناوری اطلاعات.....	۸۵

جدول ۴-۱۸- ماتریس همبستگی سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات و قابلیت‌های فناوری اطلاعات	۸۶
جدول ۴-۱۹- تأثیر زیرساخت‌های فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان	۸۶
جدول ۴-۲۰- تأثیر منابع انسانی فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان	۸۷
جدول ۴-۲۱- تأثیر منابع نامشهود فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان	۸۷
جدول ۴-۲۲- ماتریس همبستگی قابلیت‌های فناوری اطلاعات و عملکرد سازمان	۸۸
جدول ۴-۲۳- تأثیر زیرساخت‌های فناوری اطلاعات بر منابع نامشهود فناوری اطلاعات	۸۹
جدول ۴-۲۴- تأثیر منابع انسانی فناوری اطلاعات بر منابع نامشهود فناوری اطلاعات	۸۹
جدول ۴-۲۵- خلاصه‌ای از نتایج مسیرهای مستقیم مطرح شده در فرضیه‌ها	۹۳
جدول ۴-۲۶- خلاصه‌ای از نتایج مسیرهای غیرمستقیم مطرح شده در فرضیه‌ها	۹۳
جدول ۴-۲۷- تأثیر مستقیم سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان	۹۴
جدول ۴-۲۸- تأثیر سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر قابلیت‌های فناوری اطلاعات	۹۴
جدول ۴-۲۹- تأثیر قابلیت‌های فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان	۹۵
جدول ۴-۳۰- ماتریس همبستگی متغیرها با توجه به نوع خدمات	۹۶
جدول ۴-۳۱- ماتریس همبستگی متغیرها با توجه به میزان سرمایه‌گذاری	۹۹
جدول ۴-۳۲- جدول آماره ضریب همبستگی	۱۰۱
جدول ۴-۳۳- جدول تحلیل واریانس	۱۰۱
جدول ۴-۳۴- جدول ضرایب رگرسیونی	۱۰۲
جدول ۴-۳۵- ضرایب تعیین مربوط به متغیرهای تحقیق	۱۰۴

فهرست شکل‌ها

عنوان	صفحه
شکل ۱-۲- مدل مفهومی تحقیق- تأثیر سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان از طریق قابلیت‌های فناوری اطلاعات.....	۵۴
شکل ۱-۴- مدل مفهومی تحقیق و ضرایب مسیر.....	۱۰۳
شکل ۲-۴- تأثیر مستقیم سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان.....	۱۰۵
شکل ۳-۴- تأثیر سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان از طریق قابلیت‌های فناوری اطلاعات.....	۱۰۶

فصل اول: کلیات تحقیق

۱. مقدمه
۲. تشریح و بیان مسأله
۳. ضرورت انجام تحقیق
۴. فرضیه‌های تحقیق
۵. اهداف اساسی از انجام تحقیق
۶. نتایج موردانتظار پس از انجام این تحقیق
۷. قلمرو تحقیق
۸. تعاریف عملیاتی واژه‌ها و اصطلاحات تحقیق

۱-۱) مقدمه

امروزه کاربرد فناوری اطلاعات^۱ (IT) در سازمان‌ها به گونه‌ای چشم‌گیر رو به افزایش است. در گذشته فناوری اطلاعات تنها به معنای استفاده از رایانه جهت خودکار و ماشینی کردن برخی فعالیت‌ها بود، اما نوآوری‌های جدید مرتبط با فناوری، به افزایش کاربردهای فناوری اطلاعات در سازمان منجر شده است. پیشرفت‌های اخیر در فناوری اطلاعات روش کار سازمان‌ها را تغییر داده است. رایانه‌های شخصی، کار را با سرعت بیشتری نسبت به نیروی انسانی انجام می‌دهند. رایانه‌ها از طریق شبکه‌های داخلی و خارجی به یکدیگر متصل بوده و کاربران می‌توانند برنامه‌ها، فایل‌ها و پیام‌های الکترونیکی خود را از این طریق رد و بدل نمایند. اینترنت، محیطی را فراهم کرده که اطلاعات به راحتی انتقال می‌یابند. فناوری اطلاعات باعث از میان رفتن فاصله‌ها و در کنار هم قرارگرفتن رایانه‌ها و کاربران و همچنین خودکار شدن سیستم‌های ارتباطی شده است (داسگوپتا و همکاران^۲، ۱۹۹۹). لذا بسیاری از سازمان‌ها حجم عظیمی از منابع خود را صرف سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات می‌کنند. این سرمایه‌گذاری‌ها زمانی مفید و مؤثر واقع می‌شوند که هدف‌مند بوده و منجر به بهبود عملکرد سازمان و حفظ و بقای آن شوند. این در حالی است که اثر چنین سرمایه‌گذاری‌هایی بر عملکرد سازمان واضح نیست. از آن‌جا که سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات همواره یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران سازمان‌ها می‌باشد، این تحقیق به مطالعه تأثیر سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان از طریق قابلیت‌های فناوری اطلاعات (شامل زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، منابع انسانی فناوری اطلاعات و منابع نامشهود

^۱-Information Technology

^۲-Dasgupta et al.

فناوری اطلاعات^۲) می‌پردازد و به دنبال یافتن پاسخی برای این سؤال است که آیا سرمایه‌گذاری مالی و انسانی انجام شده در زمینه فناوری اطلاعات به بهبود عملکرد سازمان می‌انجامد؟

۱-۲) تشریح و بیان مسأله

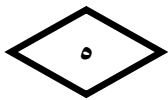
امروزه در هر سازمانی بحث به کارگیری فناوری اطلاعات مطرح بوده و در مورد ضرورت و مزایای استفاده از رایانه سخنان زیادی در میان است. کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان بر شاخص‌هایی اثر می‌گذارد که این شاخص‌ها می‌توانند از شروط اساسی و مهم برای موفقیت سازمان‌های امروزی باشند. کاربرد فناوری اطلاعات باعث افزایش سرعت انجام کارها، افزایش دقت در انجام کارها، بازیابی به موقع اطلاعات، ذخیره‌سازی بیشتر اطلاعات و افزایش سرعت دسترسی به اطلاعات شده است که این تأثیرات در نهایت منجر به افزایش سرعت تصمیم‌گیری، افزایش سرعت شناسایی مسائل، بهبود هماهنگی و مشارکت بیشتر در تصمیم‌گیری می‌شود (رضائیان و تقی‌زاده، ۱۳۸۶). فناوری اطلاعات و ارتباطات در دهه‌های اخیر به علت ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان‌ها به طور فزاینده‌ای مورد استفاده قرار گرفته و باعث ارتقای کارایی و بهره‌وری در برخی از سازمان‌ها شده است. اگر چه به کارگیری فناوری اطلاعات توانایی سازمان را در برخی از جنبه‌ها افزایش می‌دهد، ولی تأثیر آن بر بازده و بهره‌وری مؤسسات و سازمان‌ها کاملاً واضح و روشن نیست. سازمان‌های امروزی در حال سرمایه‌گذاری روزافزونی در فناوری اطلاعات هستند اما اثر چنین سرمایه‌گذاری‌هایی بر عملکرد سازمان واضح نیست. مدیرانی که درگیر تصمیم‌گیری در خصوص صرف هزینه یا سرمایه‌گذاری برای به کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان خود هستند با یک سؤال اساسی مواجه‌اند: آیا افزایش سرمایه‌گذاری در فناوری

^۲ - IT-enabled Intangibles

اطلاعات موجب بهبود عملکرد سازمان خواهد شد؟ مرز سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات کجاست؟ امروزه مدیران ارشد به خصوص مدیران ارشد اطلاعاتی و مدیران واحدهای فناوری اطلاعات به شکل روزافزونی با سؤالاتی از این قبیل مواجه هستند که بودجه و منابعی که صرف فناوری اطلاعات می‌گردد به چه میزانی در نتایج کسب و کار مؤثر بوده است؟ و آیا از سرمایه‌گذاری انجام شده به شکلی کارآ و اثربخش بهره گرفته می‌شود؟ عایدی سازمان در مقابل چنین هزینه سنگینی چیست (جعفری و همکاران، ۱۳۸۷)؟ از آنجا که سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات همواره یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران سازمان‌ها می‌باشد، این تحقیق بر آن است تا به بررسی تأثیر سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان از طریق قابلیت‌های فناوری اطلاعات و این که آیا سرمایه‌گذاری بیشتر در فناوری اطلاعات باعث بهبود عملکرد خواهد شد یا خیر، پردازد.

۳-۱) ضرورت انجام تحقیق

جامعه جهانی در عصری به سر می‌برد که در آن اطلاعات و دانش را سرمایه اصلی و عامل اساسی رشد و توسعه یک جامعه می‌شناسند تا آنجا که (دانایی، توانایی است) شعار اصلی این عصر است. اطلاعات، ابزار و عامل اساسی به کارگیری دانش در عصر حاضر است. پیدایش و گسترش این ساختار متکی به سه عامل پیشرفت فناوری، پیشرفت‌های اجتماعی و جهانی شدن تجارت است. فناوری اطلاعات در پیوند بین فعالیت‌های مختلف یک سازمان و نیز فعالیت‌های بین سازمانی منطقه‌ای و بین‌المللی نقشی اساسی دارد. در این حالت، اطلاعات، کالا و خدمات به راحتی از نقطه‌ای به نقطه دیگر جریان یافته و ایجاد نظامات بین‌المللی جدید فضای رقابتی بیشتری را به نفع کشورهای صاحب تکنولوژی و فناوری به وجود آورده است. در چنین فضایی



تنها بنگاه‌ها، سازمان‌ها و کشورهای قادر به بقا و رشد خواهند بود که بتوانند به الزامات و اقتضات بهره‌وری از جمله کیفیت، نوآوری، پاسخ‌گویی به مشتری، قیمت و زمان واکنش دقیق نشان دهند (پرویزیان، ۱۳۸۴). فناوری اطلاعات در محیط رقابتی امروزی یکی از حیاتی‌ترین اجزای لازم جهت حفظ و بقای هر سازمانی به شمار می‌رود. فناوری اطلاعات می‌تواند به سرعت رشد و بهره‌وری در هر مرحله از مراحل چرخه عمر سازمان کمک نماید و موجب رشد و شکوفایی کسب و کار نهایی سازمان گردد. حوزه کاربرد اینترنت و سایر ابزارهای فناوری اطلاعات به سازمان‌ها کمک می‌نماید که دامنه فعالیت و اندازه خود را افزایش داده و به سرعت هرچه بیشتر به سمت بازار و مشتریان بین‌المللی حرکت کنند (کارگر و فرج‌پور، ۱۳۸۷). بسیاری از سازمان‌ها به دلایل رقابتی خود را ناگزیر از سرمایه‌گذاری در زمینه فناوری اطلاعات می‌بینند، حتی اگر از نظر مالی توجیهی برای این کار نداشته باشند. تغییرات فناوری نیز موجب شده است که بسیاری از فرآیندها و حتی ساختار سازمان‌ها با فناوری اطلاعات عجین شود. این واقعیت در شرکت‌های اینترنتی کاملاً مشهود و ملموس است. به علاوه سازمان‌ها برای پاسخ‌دهی به خواست مشتریان مبنی بر امکان استفاده از تسهیلات ارتباطی و خدماتی فناوری اطلاعات مجبورند این امکانات را فراهم سازند. این مسأله موجب افزایش ورودی‌های سازمان‌ها شده و انتظار می‌رود که موجب افزایش خروجی و در نتیجه بهره‌وری سازمان نیز شود (البدوی و کرامتی، ۱۳۸۳). کشور ایران نیز از نظر کاربری فناوری اطلاعات و ارتباطات، روند رو به رشدی داشته است. افزایش ضریب نفوذ رایانه و اینترنت مؤید این موضوع است. گسترش روز افزون تعداد پایانه‌های فروش، پایانه شعب، کارت‌های بدهی و کارت‌های اعتباری دلیل بر توسعه کاربری فناوری اطلاعات در ایران است. در زمینه دولت الکترونیکی، دستگاه‌های اجرایی اقداماتی را برای بهبود جریان اطلاعات در داخل

مجموعه، تسریع فرآیند اطلاع‌رسانی و ارایه برخی خدمات الکترونیکی انجام داده‌اند. با این وجود هنوز دستگاه‌ها در مراحل اولیه دولت الکترونیکی قرار دارند و هنوز به طور کامل از توانمندی‌های فناوری اطلاعات استفاده نمی‌شود (محمودزاده و اسدی، ۱۳۸۶).

کاربردهای متنوع و گسترده فناوری اطلاعات و سرمایه‌گذاری روزافزون در فناوری اطلاعات و تغییراتی که فناوری اطلاعات در سازمان‌ها، بنگاه‌ها و جوامع ایجاد می‌کند، دغدغه اصلی مدیران بوده و این موضوع در کشورهای در حال توسعه از جمله ایران به دلیل اولویت‌های مختلف و کمبود منابع سرمایه‌ای و حجم وسیع نیازهای توسعه‌ای از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است (پرویزیان، ۱۳۸۴). بسیاری از تحقیقات انجام‌گرفته، تأثیر مستقیم سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان را بررسی کرده‌اند و تعداد مطالعات مربوط به تأثیر غیرمستقیم آن بر عملکرد سازمان اندک می‌باشد، لذا مطالعات بیشتری در این زمینه لازم می‌باشد. از سوی دیگر تأثیرات سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه متفاوت است. بسیاری از تحقیقات انجام شده در ارتباط با این موضوع در کشورهای توسعه یافته به ویژه آمریکا انجام شده است، در حالی که نتایج حاصل از سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان در کشورهای توسعه یافته را نمی‌توان به راحتی به جوامع در حال توسعه بسط داد (کیم و همکاران^۴، ۲۰۰۹). به هر حال تعداد مطالعات مربوط به تأثیرات سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان در کشور ما ایران اندک بوده و در نتیجه انجام مطالعات بیشتر در این باره ضروری به نظر می‌رسد. از زاویه‌ای دیگر اهمیت تحقیق حاضر زمانی جلوه پیدا می‌کند که اثبات شود سرمایه‌گذاری بیشتر در خصوص فناوری اطلاعات،

^۴-Kim et al.

عملکرد بهتری را برای سازمان‌ها به دنبال خواهد داشت. در این صورت اگر سازمان‌ها به سمت سرمایه‌گذاری بیشتر در این باره پیش روند، می‌توانند عملکرد بهتری داشته و مزیت رقابتی کسب کنند.

۴-۱) فرضیه‌های تحقیق

- ۱) سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر زیرساخت‌های فناوری اطلاعات تأثیر دارد.
- ۲) سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر منابع انسانی فناوری اطلاعات تأثیر دارد.
- ۳) سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر منابع نامشهود فناوری اطلاعات تأثیر دارد.
- ۴) زیرساخت‌های فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان تأثیر دارد.
- ۵) منابع انسانی فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان تأثیر دارد.
- ۶) منابع نامشهود فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان تأثیر دارد.
- ۷) زیرساخت‌های فناوری اطلاعات بر منابع نامشهود فناوری اطلاعات تأثیر دارد.
- ۸) منابع انسانی فناوری اطلاعات بر منابع نامشهود فناوری اطلاعات تأثیر دارد.
- ۹) سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات از طریق زیرساخت‌های فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان تأثیر دارد.
- ۱۰) سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات از طریق منابع انسانی فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان تأثیر دارد.
- ۱۱) سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات از طریق منابع نامشهود فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان تأثیر دارد.