
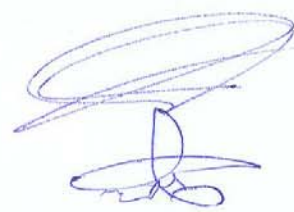





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

به نام خدا

تاییدیه اعضای هیات داوران در جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

اعضای هیات داوران نسخه نهایی پایان نامه کارشناسی ارشد آقای حامد خسروی تحت عنوان « توسعه چارچوبی برای موفقیت برنامه ریزی سیستم های اطلاعات استراتژیک در بخش دولتی ایران و ایجاد یک سیستم پشتیبان تصمیم گیری » را از نظر فرم و محتوا بررسی نموده و پذیرش آن را برای تکمیل درجه کارشناسی ارشد پیشنهاد می کند.

اعضای هیات داوران	نام و نام خانوادگی	رتبه علمی	امضا
۱- استاد راهنما	دکتر شعبان الهی	استادیار	
۲- استاد مشاور	دکتر سید سپهر قاضی نوری	دانشیار	
۳- استاد ناظر	دکتر علیرضا حسن زاده	استادیار	
۴- استاد ناظر	دکتر رضا سمیع زاده	استادیار	
۵- نماینده تحصیلات تکمیلی	دکتر علیرضا حسن زاده	استادیار	

آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، مبین بخشی از فعالیت های علمی- پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده 1: در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده 2: در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) عبارت ذیل را چاپ کند:

«کتاب حاضر، حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد نگارنده در رشته مدیریت فناوری اطلاعات است که در سال 1388 در دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی جناب آقای دکتر شعبان الهی، مشاوره جناب آقای سید سپهر قاضی نوری از آن دفاع شده است.»

ماده 3: به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده 4: در صورت عدم رعایت ماده 3، 50٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده 5: دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده 4 را از محل توقیف کتاب های عرضه شده نگارنده برای فروش، تأمین نماید.

ماده 6: اینجانب حامد خسروی دانشجوی رشته مدیریت فناوری اطلاعات مقطع کارشناسی ارشد تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی: حامد خسروی

تاریخ و امضا: 1388/12/8

دستورالعمل حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش‌های علمی دانشگاه تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاست‌های پژوهشی دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسان‌ها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیئت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهش‌های علمی که تحت عناوین پایان‌نامه، رساله و طرح‌های تحقیقاتی که با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد ذیل را رعایت نمایند:

ماده 1: حقوق مادی و معنوی پایان‌نامه‌ها/ رساله‌های مصوب دانشگاه متعلق به دانشگاه است و هرگونه بهره‌برداری از آن باید با ذکر نام دانشگاه و رعایت آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های مصوب دانشگاه باشد.

ماده 2: انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه/رساله به صورت چاپ در نشریات علمی یا ارائه در مجامع علمی باید به نام دانشگاه بوده و استاد راهنما مسئول مکاتبات مقاله باشد.

تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی به صورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه/رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

ماده 3: انتشار کتاب حاصل از نتایج پایان‌نامه/رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی دانشگاه باید با مجوز کتبی صادره از طریق حوزه پژوهشی دانشگاه و بر اساس آیین‌نامه‌های مصوب انجام شود.

ماده 4: ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی دانشگاه باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق حوزه پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده 5: این دستورالعمل در 5 ماده و یک تبصره در تاریخ 1384/4/25 در شورای پژوهشی دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب لازم‌الاجراست و هرگونه تخلف از مفاد این دستورالعمل، از طریق مراجع قانونی قابل پیگیری می‌باشد.

نام و نام خانوادگی: حامد خسروی

امضا



دانشکده مدیریت و اقتصاد

پایان نامه دوره کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات

توسعه چارچوبی برای موفقیت برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک در بخش

دولتی ایران با رویکرد ایجاد یک سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری

(مطالعه موردی در یک سازمان دولتی ایران)

حامد خسروی

استاد راهنما :

دکتر شعبان الهی

استاد مشاور :

دکتر سید سپهر قاضی نوری

اسفند 1388

تقدیرم :

" اللهم عجل لوليكل فرج والعافيت و نصر وجعلنا من خير انصاره
و اعوانه والمستشهدين بين يديه "

در نوشته‌ها و مستندات آمده است که در زمان ظهور امام زمان بخش اعظم علوم کشف
نشده‌اند و با آمدن منجی عالم بشریت، علم با پیشرفتی عظیم روبرو می‌شود. تحقیق پیش
رو را هر چند بسیار ناچیز است به آن منجی که با آمدنش جهان متحول شده و تاریکی
جای خود را به نور می‌دهد و جهان پر از عدل و داد می‌شود تقدیم می‌کنم.

و همچنین تقدیم به کسانی که برای سر بلندی کشور عزیزمان ایران تلاش می‌کنند.

تقدیم به آنان که با اهداء خون خود برای کشور، ایران فردا را آرزو کردند. اگر آنان نبودند، ما هم نبودیم.

تقدیر و تشکر

حضرت علی (ع) فرمودند :

من علمنی حرفا فقط

سیرنی عبدا

" هر کس به من یک کلمه

من سپاسگزار آن استادی هستم که به من آموختن
را آموخت نه آموخته ها را
(دکتر علی شریعتی)

تقدیر و تشکر از همه
کسانی که در طول زندگی

چکیده :

امروزه سازمان‌ها به اهمیت SIS (سیستم‌های اطلاعات استراتژیک) بیش از پیش پی برده‌اند، بگونه‌ای که تاثیر آنرا در مقالات چاپ شده اخیر می‌بینیم. SIS (برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک) یکی از مهم‌ترین فعالیت‌هایی است که قبل از پیاده سازی SIS باید به آن پرداخت. با توجه به ماهیت بخش دولتی و خصوصی، نوع برنامه‌ریزی و عوامل موفقیت SIS، با هم تفاوت‌ها و شباهت‌هایی دارند. بررسی‌ها نشان می‌دهد که در برخی سازمان‌های بخش دولتی ایران برنامه‌ریزی SIS با عدم موفقیت‌هایی مواجه بوده که این موضوع نیاز به بررسی دارد.

در این تحقیق سعی شده است عوامل موفقیت SIS شناسایی و در دو دسته کلی سخت و نرم و هفت دسته ریزتر به نام‌های استراتژی، ساختار، سیستم (عوامل سخت) و مهارت، کارکنان، سبک و ارزش‌های مشترک (عوامل نرم) تقسیم‌بندی شوند. سپس مدل تاثیر عوامل هفتگانه بر شاخص‌های موفقیت SIS و چارچوبی برای برقراری ارتباط میان متغیرهای بلوغ سازمان و SIS، عوامل هفتگانه و در نظر گرفتن رویکردهای برنامه‌ریزی SIS در طول دوران رشد سازمان ارائه شده است. همچنین به علت زیاد بودن عوامل، طراحی مفهومی یک سیستم پشتیبان تصمیم برای راهبری و کمک مدیران سازمان‌ها صورت گرفته است.

کلمات کلیدی:

سیستم‌های اطلاعات استراتژیک، برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک، عوامل موفقیت، سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری، بلوغ برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک

فهرست مطالب

صفحه	عنوان فصل اول	شماره
12-1 کلیات تحقیق	1
2 بیان مسئله	1-1
5 سوالات تحقیق	2-1
5 هدف تحقیق	3-1
6 فرضیه های اصلی تحقیق	4-1
6 مواد و روش انجام تحقیق	5-1
7 جنبه جدید بودن و نوآوری	6-1
7 تعریف واژگان اصلی	7-1
فصل دوم		
119-13 ادبیات موضوع	2
14 کلیات فصل	1-2
19 بررسی وضعیت (موفقیت یا شکست) پروژه های IS/IT	2-2
22 چرا پروژه های IS/IT شکست می خورند؟	3-2
22 ارائه مثال های موردی در ایالات متحده آمریکا	1-3-2
24 ارائه مثال های موردی در سطح جهان	2-3-2
25 طبقه بندی عوامل شکست IS/IT	3-3-2
29 برنامه ریزی مهم ترین عامل موفقیت پروژه های سیستم های اطلاعات استراتژیک	4-2
31 ظهور سیستم های اطلاعات در سازمان ها به عنوان یک دیدگاه استراتژیک و پدیدار شدن برنامه ریزی سیستم های اطلاعات استراتژیک در جهت افزایش میزان موفقیت پروژه های IS/IT	5-2
33 ضرورت برنامه ریزی سیستم اطلاعات استراتژیک	6-2
34 اهداف برنامه ریزی سیستم های اطلاعات استراتژیک	7-2
36 روش های اجرای SISP	8-2
39 فرآیند SISP	9-2
39 فرآیند SISP از دیدگاه منتزاس	1-9-2
39 فرآیند SISP از دیدگاه وارد و ففر	2-9-2
40 رویکردهای برنامه ریزی سیستم های اطلاعات استراتژیک	10-2
41 رویکرد کسب و کار محور	1-10-2
43 رویکرد روش گرا	2-10-2
43 رویکرد اداری	3-10-2
44 رویکرد تکنولوژیکی	4-10-2

44 رویکرد سازمانی	5-10-2
48	توصیف رویکردهای پنجگانه SISP با توجه به متغیرهای برنامه‌ریزی از دیدگاه ارل	11-2
49 بررسی میزان موفقیت رویکردهای پنجگانه ارل در مطالعات پیشین	12-2
49 نظریه‌های مرتبط دیگر در مورد میزان موفقیت رویکردهای پنجگانه	13-2
51	ارزیابی و بررسی چند پرسش درباره رویکردهای پنجگانه ارل و میزان موفقیت هر کدام از رویکردها	14-2
54 بررسی میزان موفقیت رویکردهای پنجگانه با توجه به شاخص‌گذاری دوهرتی و دیگران	15-2
54 نتیجه‌گیری مطالعات ارل	16-2
56	در چه جاهایی برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات شکست می‌خورند؟ نگاهی بر شکست برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات با در نظر گرفتن رویکرد دوگانه لدرر و سسی	17-2
58 موفقیت و عدم موفقیت از دیدگاه و نظر چهار رویکرد نظری و تئوریکال در مورد IS دولتی، درباره اجرای پروژه‌های IT/IS	18-2
58 مشکلات برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک	19-2
71 محدودیت‌ها و موانع در برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک	20-2
76 عوامل موثر بر موفقیت برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک	21-2
76 عوامل موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی از منظر مطالعات دوهرتی	1-21-2
77 مطالعات نیوکوک و دیگران در زمینه بررسی عامل جامعیت در میزان موفقیت SISP	2-21-2
78 عوامل موفقیت SISP از دیدگاه سگارس و گورر 1998	3-21-2
80 عوامل موفقیت در همراستایی IS با برنامه‌های کسب و کار از دیدگاه تامپسون و دیگران	4-21-2
81 مطالعات لی چی و دیگران در زمینه بررسی عامل محیط خارجی در میزان موفقیت SISP	5-21-2
81 مطالعات وانگ و تای در زمینه بررسی عوامل زمینه‌های سازمانی و ابعاد سیستم‌های برنامه‌ریزی در میزان موفقیت SISP	6-21-2
82 عوامل موفقیت SISP از دیدگاه لدرر و سولملا	7-21-2
83 عوامل موفقیت SISP از دیدگاه دوهرتی	8-21-2
84 عوامل موفقیت پیاده‌سازی سیستم‌های اطلاعات از دیدگاه گارسون	9-21-2
84 عوامل داخلی موفقیت	1-9-21-2
95 عوامل موفقیت خارجی	3-9-21-2
97 جمع‌بندی و نتیجه‌گیری	10-21-2
101 شاخص‌های موفقیت	22-2

101	شاخص‌های موفقیت از دیدگاه کارت امتیازی متوازن سیستم‌های اطلاعات	1-22-2
107	شاخص‌های موفقیت از دیدگاه کارت امتیازی متوازن فن آوری اطلاعات	2-22-2
109	شاخص‌های موفقیت با در نظر گرفتن مزیت‌های برنامه ریزی محصولات استراتژیک	3-22-2
110	7s مکنزی	23-2
111	عوامل سخت	1-23-2
111	عوامل نرم	2-23-2
112	مدل بلوغ (رشد و تکامل سیستم‌های اطلاعاتی)	24-2
113	مدل نولان	1-24-2
115	مدل ارل	2-24-2
117	بررسی میزان بلوغ و موفقیت برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک	25-2
118	سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری	26-2

فصل سوم

-120	روش تحقیق	3
145	مقدمه	1-3
121	فرضیه‌ها، متغیرها و مدل پژوهش	2-3
123	جامعه آماری و نمونه آماری	3-3
130	تعیین اندازه نمونه	4-3
131	روش نمونه‌گیری	5-3
132	روش انجام پژوهش	6-3
132	روش و ابزار گردآوری داده‌ها	7-3
134	پرسشنامه	1-7-3
135	روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری (پرسشنامه)	8-3
136	روایی پرسشنامه	1-8-3
137	پایایی پرسشنامه	2-8-3
137	روش تجزیه و تحلیل داده‌ها	9-3
138	سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک	10-3

فصل چهارم

-146	تجزیه و تحلیل داده‌ها	4
175	تجزیه و تحلیل سوالات عمومی	1-4
147	تجزیه و تحلیل سوالات تخصصی	2-4
149	سوالات مرتبط با مدل تحقیق	1-2-4

155 سوالات مرتبط با چارچوب تحقیق	2-2-4
159 مطالعه موردی اول: سازمان هواپیمایی کشوری	3-4
168 مطالعه موردی دوم: بنیاد تعاون ناجا - مدیریت تامین و پشتیبانی سیستم‌های جامع	4-4
فصل پنجم		
-176 جمع بندی و پیشنهادات	5
200 خلاصه پژوهش	1-5
177 پاسخ سوالات پژوهش و نتیجه فرضیه‌ها	2-5
184 مدل و چارچوب نهایی ارائه شده در این پژوهش	3-5
185 مدل ارائه شده در این پژوهش	1-3-5
185 چارچوب ارائه شده در این پژوهش	2-3-5
186 تفاوت عوامل موفقیت برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک در بخش دولتی و خصوصی	4-5
187 محدودیت‌های پژوهش	5-5
191 نتیجه‌گیری از مطالعه موردی	6-5
191 مقایسه یافته‌ها با پژوهش‌های قبلی	7-5
194 پیشنهادات	8-5
198 منابع و مراجع	-
-201 فهرست پیوست	-
207 پیوست الف پرسشنامه خبرگان	-
209 پیوست ب پرسشنامه مرتبط با سیستم پشتیبان تصمیم	-
210 پیوست ج قسمتی از پایگاه دانش و پایگاه مدل سیستم پشتیبان تصمیم	-
213 پیوست د نتایج پرسشنامه خبرگان	-
216 پیوست ه خروجی تحلیل‌های آماری توسط نرم افزار SPSS	-
230 پیوست ی درخت استنتاج سیستم پشتیبان تصمیم	-
232 خلاصه انگلیسی	-
237	-
249	-

فهرست جدول‌ها

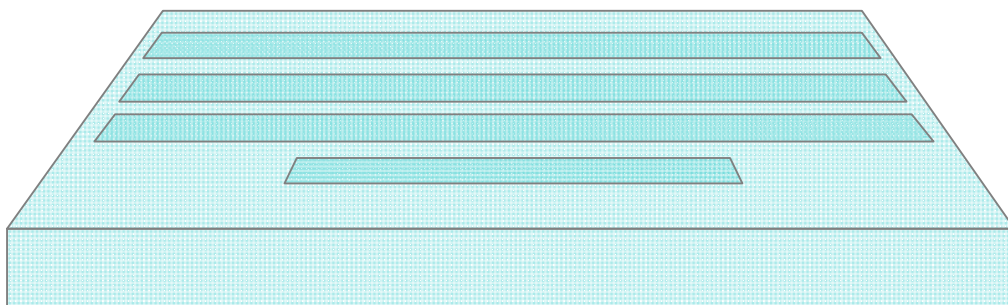
شماره	عنوان	صفحه
جدول 1-2	گرایش‌ها در تکامل IT/IS کسب و کار.....	32
جدول 2-2	فازهای برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعاتی و وظایف آن.....	39
جدول 3-2	خلاصه‌ای از رویکردهای SISP.....	47
جدول 4-2	ویژگی انواع رویکردهای SISP.....	47
جدول 5-2	نقاط قوت و ضعف رویکردهای SISP.....	48
جدول 6-2	شرح رویکردهای SISP.....	48
جدول 7-2	رویکردهای برنامه‌ریزی و سه وضعیت موفقیت.....	49
جدول 8-2	میزان موفقیت رویکردهای SISP از نظر مدیران.....	52
جدول 9-2	موضوعات SISP در هر شرکت.....	52
جدول 10-2	گرایش مزیت رقابتی به تفکیک رویکردها در شرکت‌های مورد مطالعه.....	53
جدول 11-2	امتیازبندی چند بعدی میزان موفقیت رویکردهای SISP.....	54
جدول 12-2	رضایت کلی از SISP.....	61
جدول 13-2	مشکلات برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک.....	69
جدول 14-2	محدودیت‌های برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک.....	76
جدول 15-2	عوامل موثر در همراستایی IS با برنامه‌های کسب و کار.....	80
جدول 16-2	عوامل موفقیت برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک.....	97
جدول 17-2	چهار نگاه در کارت امتیازی سیستم‌های اطلاعاتی.....	102
جدول 18-2	برنامه‌ریزی ارل با توجه به مدل رشد.....	116
جدول 19-2	اثر بخشی فرآیند ISSP در طول 4 سال در یک سازمان استرالیایی	117
جدول 1-3	ارتباط عوامل 90 گانه موفقیت (متغیرها) با 7 اس مکنزی، نوع مشکلات.	124
جدول 2-3	هدف سوالات عمومی پرسشنامه.....	135
جدول 3-3	ارتباط سوالات تخصصی با فرضیه‌ها، مدل و چارچوب.....	136
جدول 1-4	جدول پراکندگی پاسخ دهندگان به تفکیک جنسیت.....	147
جدول 2-4	جدول پراکندگی پاسخ دهندگان به تفکیک سن.....	148
جدول 3-4	جدول پراکندگی پاسخ دهندگان به تفکیک سابقه علمی.....	148

149 جدول پراکندگی پاسخ دهندگان به تفکیک مدرک	جدول 4-4
151 جدول پراکندگی پاسخها	جدول 5-4
152 خلاصه آزمون فرض‌های سوالات 1 تا 28 پرسشنامه	جدول 6-4
165 نتایج نهایی پرسشنامه خبرگان در سازمان	جدول 7-4
167 جمع بندی عوامل سخت در سازمان هواپیمایی کشوری	جدول 8-4
167 جمع بندی عوامل نرم در سازمان هواپیمایی کشوری	جدول 9-4
167 مقایسه وضعیت عوامل نرم و سخت با هم و بررسی وضعیت کلی موفقیت SISP در سازمان	جدول 10-4
170 نتایج نهایی پرسشنامه خبرگان در بنیاد	جدول 11-4
173 جمع بندی عوامل سخت در بنیاد	جدول 12-4
173 جمع بندی عوامل نرم در بنیاد	جدول 13-4
173 مقایسه وضعیت عوامل نرم و سخت با هم و بررسی وضعیت کلی موفقیت SISP در بنیاد	جدول 14-4
180 عوامل موفقیت SISP- استراتژی	جدول 1-5
181 عوامل موفقیت SISP - ساختار	جدول 2-5
181 عوامل موفقیت SISP - سیستم	جدول 3-5
182 عوامل موفقیت SISP - ارزش مشترک	جدول 4-5
182 عوامل موفقیت SISP - کارکنان	جدول 5-5
183 عوامل موفقیت SISP - سبک	جدول 6-5
183 عوامل موفقیت SISP - مهارت	جدول 7-5
192 مقایسه نتایج DSS در دو سازمان	جدول 8-5
194 تحقیقات مرتبط با برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک	جدول 9-5

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان	شماره
9	اجزای سیستم.....	شکل 1-1
16	تاثیر عامل برنامه ریزی بر موفقیت IT/IS	شکل 1-2
40	چارچوبی برای فرموله کردن استراتژی IS/IT و فرآیند برنامه ریزی آن	شکل 2-2
57	جاهایی که برنامه ریزی سیستم های اطلاعات شکست می خورد	شکل 3-2
77	رابطه جامعیت با موفقیت SISP	شکل 4-2
82	مدل تاثیر زمینه و ابعاد سازمانی در برنامه ریزی	شکل 5-2
103	ارتباط میان چهار دیدگاه در کارت امتیازی متوازن IS	شکل 6-2
107	هدف های کسب و کار و کارت امتیاز متوازن IT	شکل 7-2
112	7 اس مکنزی	شکل 8-2
113	مدل چهار مرحله ای رشد IT	شکل 9-2
114	مدل شش مرحله ای رشد IT	شکل 10-2
115	منحنی یادگیری چندگانه	شکل 11-2
129	مدل تحقیق	شکل 1-3
130	چارچوب تحقیق	شکل 2-3
144	شمای کلی DSS برنامه ریزی SIS	شکل 3-3
174	میزان تاثیر عوامل سخت بر شاخص های موفقیت SISP	شکل 1-4
175	میزان تاثیر عوامل نرم بر شاخص های موفقیت SISP	شکل 2-4
178	نگاهی کلی بر تحقیق	شکل 1-5
186	مدل تحقیق	شکل 2-5
186	چارچوب تحقیق	شکل 3-5

فصل اول
مقدمه و کلیات
تحقیق



1-1 بیان مسئله :

امروزه سازمان‌ها و شرکت‌ها به اهمیت سیستم‌های اطلاعات استراتژیک¹ بیش از پیش پی برده‌اند، بگونه‌ای که تاثیر آنها در مقالات چاپ شده اخیر می‌بینیم. برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک، یکی از مهمترین فعالیتهایی است که قبل از پیاده‌سازی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک باید به آن پرداخت.

اهمیت این مرحله تا حدی است که از آن به عنوان یکی از فرآیندهای حیاتی فناوری اطلاعات یاد شده است. (روچلو 2006)² برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک² دارای رویکرد³ های متفاوتی است. (وارد و ففر 2002)⁴ انتخاب رویکرد مناسب در یک سازمان، باید بعد از بررسی عوامل تاثیرگذار بر فرآیند برنامه‌ریزی صورت گیرد. در نتیجه، اینجاست که عوامل حیاتی موفقیت⁴ برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک، اهمیت خود را نمایان می‌سازند.

در فرآیند برنامه‌ریزی، سوالات اساسی از جمله موارد زیر مطرح است:

- ما چگونه برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک را انجام دهیم تا در اجرا، حداقل مشکلات و حداکثر موفقیت را داشته باشیم؟

- چه عوامل تاثیرگذاری در موفقیت برنامه‌ریزی این سیستم‌ها دخیل‌اند؟

نکته حائز توجه آن است که با توجه به ماهیت بخش دولتی و خصوصی، نوع برنامه‌ریزی و عوامل حیاتی موفقیت برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک، با هم تفاوت‌ها و شباهت‌هایی دارند.

اما عوامل اختصاصی مربوط به بخش دولتی کدامند؟

در این زمینه لازم است که بررسی‌های خاصی صورت گیرد. بخش دولتی و خصوصی به طور کلی در چند عامل زیر با هم تفاوت دارند:

¹ Strategic Information System

² Strategic Information System Planing

³ Approach

⁴ Critical Success Factor

1. مقاومت سازمان‌های دولتی به منظور مخالفت با بکارگیری تکنولوژی‌های دارای ریسک در برابر استفاده از تکنولوژی‌های آزموده شده که هنوز از دور خارج نشده‌اند.
2. اختیارات تقسیم شده در تصمیم‌گیری‌های حوزه فناوری اطلاعات به دلیل قوانین و مقررات خدمات کشوری و محدودیت‌های سیاسی، باعث می‌شود که پروژه‌های فناوری اطلاعات به سختی مدیریت شوند.
3. وجود ذینفع‌های متعدد با هدف‌های رقابتی متنوع، مشخصات سیستم‌های دولتی را متفاوت می‌سازد.
4. در سازمان‌های دولتی، بودجه‌ریزی یکساله، مبنای فعالیت‌ها است که این موضوع، برنامه‌ریزی بلند مدت و سازگاری ابتکارات فناوری اطلاعات را محدود می‌سازد.
5. سیستم‌های تدارکات بخش دولتی از بروکراسی و مقررات پیچیده‌ای تبعیت می‌کند.
6. عوامل دیگری نظیر روابط میان بنگاه‌ها در زمینه بودجه‌بندی، نیازهای مقرراتی و... (روچلو 2006).

بخش دولتی کشور ما نیز از این قاعده مستثنی نبوده، مطالعات انجام شده به تصدیق تعدادی از موارد فوق اشاره دارد. مستندات گذشته نشان می‌دهد که در برخی سازمان‌های بخش دولتی ایران برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک با عدم موفقیت‌هایی مواجه بوده است که این عدم موفقیت‌ها جای تحلیل و بررسی دارد. (بخش 4-3-2 را ببینید)

یکی از سوالاتی که در مواجهه با این موارد به ذهن می‌آید، این است که:

❖ علت‌های اصلی شکست (موفقیت) سیستم‌های اطلاعات استراتژیک در سازمان‌های بخش

دولتی ایران چیست؟

❖ کدام عوامل حیاتی از اولویت بیشتری برخوردارند؟

لذا در گام اولیه با توجه به وضعیت خاص کشور ایران در بخش دولتی، ابتدا عوامل حیاتی موفقیت^۵ برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک شناسایی می‌شود. سپس به دنبال دسته‌بندی مناسب عوامل خواهیم بود. نوع دسته‌بندی باید از جامعیت لازم برخوردار باشد.

یکی از دسته‌بندی‌های ارائه شده بر اساس چهار عامل اصلی کارت امتیاز متوازن در نظر گرفته شده است. همچنین چارچوب‌های دیگری نیز در این زمینه وجود دارد. (نیومن و مک کیل^۳ 1994، مارتینسون ماریس^۴ 1999)

مدل کارت امتیازی متوازن دارای ضعف‌هایی است، در نتیجه این تحقیق چارچوب جدیدی را توسعه خواهد داد تا علاوه بر پوشش ضعف مدل کارت امتیازی متوازن، حوزه‌ها و عوامل حیاتی دیگری را نیز مد نظر قرار دهد.

تحقیق مورد نظر دسته‌بندی عوامل را بر اساس سخت و نرم بودن مد نظر دارد. واترمن، پیترز و فیلیپس^۶ 1980 در مقاله خود با عنوان «ساختار سازمان نیست» چارچوبی برای نگرش و بررسی سازمان ارائه دادند. آن‌ها معتقدند که تغییر و حرکت سازمان متأثر از تعامل میان هفت بعد ساختار، استراتژی، سیستم‌ها، (عوامل سخت) و سبک، کارکنان، مهارت‌ها و ارزش‌های مشترک یا اهداف متعالی (عوامل نرم) است و آن را چارچوب (یا مدل) هفت‌اس نامیدند و از آنجایی که پژوهش آن‌ها در شرکت مشاوران مکینزی انجام شد به هفت اس مکینزی^۷، نیز مشهور است.

واژه سخت^۷ بدین معنی بکار می‌رود که مفاهیم آن ابعاد عینی، ملموس، عملی و به سادگی تعریف شدنی هستند و واژه نرم^۸ هم بدین معنی بکار می‌رود که مفاهیم آن ابعاد غیر ملموس، غیر عملی و به سختی تعریف شدنی و توصیف شدنی هستند.

⁵ Critical Success Factors

⁶ 7s Mckinsey

⁷ Hard

⁸ Soft

تحقیق حاضر نیز سعی بر آن دارد تا عوامل شناسایی شده را بر اساس سخت و نرم بودن دسته بندی نماید. البته لازم به ذکر است که عوامل جدیدی مثل قوانین و مقررات، قدرت ها، روابط غیر رسمی، تعهد و حمایت مدیریت و... بعد از شناسایی و احصا به موارد فوق الذکر اضافه خواهد شد.

1-2 سوالات تحقیق :

به طور خلاصه می توان گفت، سوالات اساسی این تحقیق عبارتند از:

❖ عوامل حیاتی موفقیت برنامه ریزی سیستم های اطلاعات استراتژیک در بخش دولتی ایران کدامند؟

❖ درجه اهمیت هر یک از عوامل حیاتی موفقیت برنامه ریزی سیستم های اطلاعات استراتژیک در بخش دولتی به چه میزان است؟

❖ چه نوع سیستم اطلاعاتی به تصمیم گیران و برنامه ریزان سیستم های اطلاعات استراتژیک در بخش دولتی ایران کمک می کند؟

1-3 هدف تحقیق :

این تحقیق با شناسایی و دسته بندی عوامل حیاتی موفقیت برنامه ریزی سیستم های اطلاعات استراتژیک بخش دولتی ایران، می تواند به عنوان راهنمایی برای هدایت برنامه ریزان و مدیران فناوری اطلاعات سازمان های دولتی مد نظر قرار گیرد.

به طور خلاصه این تحقیق دو هدف اساسی زیر را در نظر دارد:

1. عوامل موثر بر موفقیت برنامه ریزی سیستم های اطلاعات استراتژیک در بخش دولتی را از دیدگاه

محققین قبلی شناسایی و در قالب یک چارچوب ارائه دهیم. سپس به تعیین اعتبار چارچوب (روایی و پایایی) برای کشورمان پرداخته، رابطه بین هر یک از عوامل را شناسایی کرده و به تایید یا رد فرضیه های بیان شده بپردازیم.

2. در مرحله بعد تلاش می شود تا یک سیستم اطلاعاتی را طراحی نماییم. این سیستم با توجه به

اطلاعات ورودی که به آن داده می شود، به بررسی هر یک از عوامل در سازمان پرداخته و