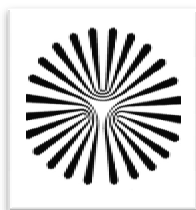


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور

دانشکده: مدیریت

نام مرکز: تهران غرب

پایان نامه برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته مدیریت فناوری اطلاعات

گروه مدیریت

عنوان پایان نامه:

بررسی نقش فناوری اطلاعات در چابکی سازمانی (مورد مطالعه : بیمارستانهای

شهر ارومیه)

نسرین بذری

استاد راهنما:

دکتر حسن الوداری

استاد مشاور:

دکتر محمد مهدی پرهیزگار

تابستان 92

تقدیر و تشکر

سپاس خداوند عز و جل که توفیق تحصیل را شامل اینجانب نمود.

نهایت سپاس و قدردانی خود را نسبت به کسانی که در تهیه این پایان نامه مرا یاری نموده اند ابراز می دارم و توفیق روزافروزشان را از خداوند احدیت خواستارم.

به خصوص از استاد گرامی جناب دکتر حسن الوداری که به سبب قبول زحمت هدایت این پژوهش بعنوان استاد راهنما کمال سپاس و امتنان را دارم چرا که بدون راهنماییهای ایشان تامین این پایان نامه بسیار مشکل مینمود.

همچنین از استاد گرامی جناب آقای دکتر محمد مهدی پرهیزگار بعنوان استاد مشاور که در مراحل مختلف تحقیق اینجانب را یاری نموده اند کمال تشکر را دارم.

واز جناب آقای دکتر میرزا حسن حسینی بعنوان استاد داور کمال تشکر و قدردانی را دارم.

نسریں بذری

تقدیم به پدر بزرگوار و مادر مهربانم

آن دو فرشته ای که از خواسته هایشان گذشتند، سختی ها را به جان خریدند و خود را سپر بلای مشکلات و ناملایمات کردند تا من به جایگاهی که اکنون در آن ایستاده ام برسم

تقدیم به همسر عزیزم

به پاس قدر دانی از قلبی آکنده از عشق و معرفت که محیطی سرشار از سلامت و امنیت و آرامش و آسایش برای من فراهم آورده است

و

یگانه حاصل زندگیم صبا، که آسایش او آرامش من است.

چکیده:

هدف کلی تحقیق حاضر بررسی نقش فناوری اطلاعات در چابکی سازمانی در بیمارستانهای شهر ارومیه است. جامعه آماری تحقیق شامل کاربران فناوری اطلاعات و مدیران میانی بیمارستانهای ارومیه است. که حجم نمونه آن با استفاده از جدول مورگان 236 نفر محاسبه و از روش نمونه گیری تصادفی ساده برای انتخاب نمونه استفاده گردید. برای گردآوری داده ها از پرسشنامه های محقق ساخته میزان استفاده از فناوری اطلاعات و پرسشنامه چابکی سازمانی استفاده شد. پایایی پرسشنامه ها به ترتیب 0/81 و 0/93 از طریق آلفای کرونباخ بدست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از پرسشنامه های جمع آوری شده از روش های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شده است بدین ترتیب که برای طبقه بندی، تلخیص و تفسیر داده ها، از آمار توصیفی و برای نرمال بودن داده ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، برای سنجش میزان همبستگی از آزمون پیرسون استفاده شده است. بوسیله آزمون پیرسون، ۲ مشاهده شده در سطح ($p < 0.05$) برای بیمارستانهای دولتی مشخص شد که بین چابکی سازمانی و میزان کاربرد فناوری اطلاعات در بیمارستانهای دولتی رابطه معناداری وجود دارد و ۲ مشاهده شده در سطح ($p > 0.05$) مشخص شد که بین چابکی سازمانی و میزان کاربرد فناوری اطلاعات در بیمارستانهای خصوصی رابطه معناداری وجود ندارد. و آزمون فریدمن که به منظور اولویت بندی ابعاد چابکی سازمانی استفاده شده است نشان داد که فناوری اطلاعات بیشترین تاثیر را روی بعد سرعت و کمترین تاثیر را بر روی بعد انعطاف پذیری داشته است. و اندازه گیری سطح چابکی بیمارستانها توسط مدل یانگ بیانگر این نکته بود که میانگین چابکی بیمارستانهای دولتی به طور متوسط رو به بالا و میانگین چابکی بیمارستانهای خصوصی به طور متوسط رو به پایین است.

واژگان کلیدی: چابکی سازمانی، سرعت، پاسخگویی، شایستگی، انعطاف پذیری، فناوری

اطلاعات، منطق فازی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات تحقیق
2.....	مقدمه
3.....	بیان مساله
3.....	مقدمه
6.....	اهمیت و ضرورت پژوهش
7.....	اهداف اساسی پژوهش
7.....	اهداف کلی
7.....	اهداف جزئی
8.....	کاربردهای تحقیق
8.....	جنبه جدید و نوآوری بودن تحقیق
8.....	سوالات اساسی و فرضیه های تحقیق
8.....	سوال اصلی تحقیق
8.....	سوالات فرعی تحقیق
9.....	فرضیه های تحقیق
9.....	فرضیه اصلی
8.....	فرضیه فرعی

10.....	قلمرو تحقیق
10.....	تعاریف مفاهیم تحقیق
10.....	تعریف مفهومی
12.....	تعریف عملیاتی
12.....	ساختار پایان نامه

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

14.....	مقدمه
16.....	بخش اول: معرفی جامعه آماری
17.....	معرفی بیمارستانها
18.....	ماموریت بیمارستانها
18.....	فناوری اطلاعات در بیمارستانها
22.....	بیمارستانهای دولتی
22.....	بیمارستان امام خمینی (ره)
22.....	بیمارستان سیدالشهدا
23.....	بیمارستان مطهری
24.....	بیمارستان طالقانی
24.....	بیمارستان رازی
24.....	بیمارستانهای خصوصی

24 بیمارستان آذربایجان
25 بیمارستان صولتی
25 بیمارستان شفا
26 بخش دوم: چابکی سازمانی
27 تعریف چابکی
29 تاریخچه چابکی
31 قابلیت های کلیدی چابکی در سازمان
32 بهبود قابلیت های چابکی در سازمان
33 مضامین کلیدی در مفهوم چابکی
33 مدیریت شایستگی های کلیدی
34 سازمان مجازی
35 انواع سازمان مجازی
35 سازمان پारندی
35 سازمان شبکه ای
36 سازمان بدون مرز
36 سازمان سه وجهی شبدری
36 قابلیت تجدید ساختار
37 سازمان دانش محور

37	اصول و شاخصه های چابکی در بخش دولتی
40	پویایی چابکی در بخش دولتی
41	رویکردهای اساسی و مفاهیم اساسی در چابکی شرکتها
44	توسعه مدلی برای ایجاد، حفظ و افزایش چابکی در سازمان
44	بررسی و شناخت محیط درونی
44	تعیین محرکهای محیط خارجی
45	تعیین قابلیت‌ها و توانایی‌های سازمان
45	تعیین عوامل توانمند ساز چابکی
46	تجزیه و تحلیل شکاف
46	تدوین راهبرد و برنامه‌های بهبود
46	ارزیابی عملکرد
47	مدل‌های چابکی سازمانی
47	مدل شریفی و ژانگ
53	فراهم کنندهای چابکی
58	مدل یوسف همکاران
62	بخش سوم: فناوری اطلاعات و تاثیر آن بر سازمان
63	مفهوم فناوری اطلاعات
63	اطلاعات

64 فناوری
64 فناوری اطلاعات
65 تاریخچه فناوری اطلاعات
65 سیستم های اطلاعاتی
66 مزایای سیستم اطلاعات برای سازمان
67 تاثیر فناوری اطلاعات بر سازمان
67 نقش فناوری اطلاعات در سازمان
69 تاثیر فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی بر چابکی سازمان
70 تاثیر اینترنت بر چابکی سازمان
72 دستیابی به چابکی از طریق کاربرد ابزارهای فناوری اطلاعات
77 بخش چهارم: اندازه گیری چابکی سازمان
78 ارزیابی
79 اندازه گیری چابکی سازمان
80 منطق فازی راهکاری برای ارزیابی چابکی
81 مقدمه ای بر مدل مفهومی
82 ارائه مدل مفهومی تحقیق حاضر
84 بخش پنجم: پیشینه تحقیق

پیشینه تحقیق 85

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

مقدمه 93

روش تحقیق 93

جامعه‌ی آماری 94

روش نمونه‌گیری و حجم نمونه 94

ابزار جمع‌آوری داده‌ها 95

روایی و پایایی ابزار سنجش 96

روایی (اعتبار) 96

پایایی 97

روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها 99

فصل چهارم: گزارش یافته‌های تحقیق

مقدمه 101

توصیف ویژگی‌های دموگرافیک نمونه آماری 101

بررسی نرمال بودن توزیع نمرات مولفه‌های چابکی سازمانی و فناوری اطلاعات 108

بررسی فرضیه‌های پژوهش 112

میزان استفاده از ابزار فناوری اطلاعات در بیمارستانهای شهر ارومیه 121

125.....ارزیابی چابکی بیمارستانها

125.....اندازه گیری چابکی سازمانی جامعه آماری

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

131 مقدمه

132 بحث و بررسی نتایج تحقیق:

132..... بحث و بررسی نتایج آمار توصیفی

133..... بحث و بررسی نتایج آمار استنباطی

133..... بحث و بررسی نتایج آمار استنباطی در بیمارستانهای دولتی شهر ارومیه

134..... بحث و بررسی نتایج آمار استنباطی در بیمارستانهای خصوصی شهر ارومیه

136..... نتیجه گیری کلی

138..... محدودیت های تحقیق

139..... پیشنهادهای پژوهش

139..... پیشنهادهای کاربردی در راستای فرضیات تحقیق

141..... پیشنهادات برای محققان آتی

142..... منابع و ماخذ

فهرست جدول ها

- جدول شماره 2-1: ویژگی های شرکت چابک 42
- جدول شماره 2-2: طبقه بندی ادبیات تولید چابک 54
- جدول شماره 2-3: تعاریف مختلف فناوری اطلاعات 64
- جدول شماره 2-4: ابزارهای رایج فناوری اطلاعات 76
- جدول شماره 3-1: جدول نمونه آماری 95
- جدول شماره 3-2: ضرایب پایایی متغیر های تحقیق 98
- جدول شماره 3-3: ضرایب پایایی زیرمقیاس های پرسشنامه چابکی سازمانی 98
- جدول شماره 4-1: توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری بر حسب نوع سازمانی 101
- جدول شماره 4-2: توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری بر حسب جنسیت 102
- جدول شماره 4-3: توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب سن 103
- جدول شماره 4-4: توزیع نمونه آماری بر حسب مدرک تحصیلی 105
- جدول شماره 4-5: توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب سنوات خدمت 106
- جدول شماره 4-6: توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب نام بیمارستان 107
- جدول شماره 4-7: نتایج آزمون کالموگروف اسمیرنف 112
- جدول شماره 4-8: ضریب همبستگی بین چابکی سازمانی و فناوری اطلاعات 113
- جدول شماره 4-9: ضریب همبستگی بین سرعت و فناوری اطلاعات 113

- جدول شماره 4-10: ضریب همبستگی بین شایستگی و فناوری اطلاعات 114
- جدول شماره 4-11: ضریب همبستگی بین انعطاف پذیری و فناوری اطلاعات 115
- جدول شماره 4-12: ضریب همبستگی بین پاسخگویی و فناوری اطلاعات 115
- جدول شماره 4-13: ضریب همبستگی بین چابکی سازمانی و فناوری اطلاعات 116
- جدول شماره 4-14: ضریب همبستگی بین سرعت و فناوری اطلاعات 117
- جدول شماره 4-15: ضریب همبستگی بین شایستگی و فناوری اطلاعات 117
- جدول شماره 4-16: ضریب همبستگی بین انعطاف پذیری و فناوری اطلاعات 118
- جدول شماره 4-17: ضریب همبستگی بین پاسخگویی و فناوری اطلاعات 119
- جدول شماره 4-18: خلاصه نتایج آموزن فریدمن به منظور اولویت بندی ابعاد چابکی سازمانی 120
- جدول شماره 4-19: ابزار فناوری اطلاعات مورد استفاده در این بیمارستان امام خمینی (ره) 121
- جدول شماره 4-20: ابزار فناوری اطلاعات مورد استفاده در این بیمارستان سیدالشهدا 121
- جدول شماره 4-21: ابزار فناوری اطلاعات مورد استفاده در این بیمارستان مطهری 122
- جدول شماره 4-22: ابزار فناوری اطلاعات مورد استفاده در این بیمارستان طالقانی 122
- جدول شماره 4-23: ابزار فناوری اطلاعات مورد استفاده در این بیمارستان رازی 123
- جدول شماره 4-24: ابزار فناوری اطلاعات مورد استفاده در این بیمارستان آذربایجان 123
- جدول شماره 4-25: ابزار فناوری اطلاعات مورد استفاده در این بیمارستان صولتی 124
- جدول شماره 4-26: ابزار فناوری اطلاعات مورد استفاده در این بیمارستان شفا 124
- جدول 4-27: میانگین استفاده ابزار فناوری اطلاعات مورد استفاده در بیمارستان های ارومیه ----- 125

- جدول شماره 4-28: نتایج پرسشنامه ارزشی برای محاسبه میانگین چابکی بیمارستان امام خمینی (ره). 125.
- جدول شماره 4-29: نتایج پرسشنامه ارزشی برای محاسبه میانگین چابکی بیمارستان سیدالشهدا..... 126.
- جدول شماره 4-30: نتایج پرسشنامه ارزشی برای محاسبه میانگین چابکی بیمارستان مطهری..... 127.
- جدول شماره 4-31: نتایج پرسشنامه ارزشی برای محاسبه میانگین چابکی بیمارستان طالقانی..... 127.
- جدول شماره 4-32: نتایج پرسشنامه ارزشی برای محاسبه میانگین چابکی بیمارستان رازی..... 128.
- جدول شماره 4-33: نتایج پرسشنامه ارزشی برای محاسبه میانگین چابکی بیمارستان آذربایجان..... 128.
- جدول شماره 4-34: نتایج پرسشنامه ارزشی برای محاسبه میانگین چابکی بیمارستان صولتی..... 128.
- جدول شماره 4-35: نتایج پرسشنامه ارزشی برای محاسبه میانگین چابکی بیمارستان شفا..... 129.
- جدول شماره 4-36: میانگین سطح چابکی در بیمارستانهای شهر ارومیه..... 129.

فهرست نمودارها

- نمودار شماره 2-1: مدل مفهومی چابکی 48
- نمودار شماره 2-2: مدل یوسف و همکاران 58
- نمودار شماره 2-3: مدل مفهومی شریفی و ژانگ 83
- نمودار 4-1: توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری برحسب نوع سازمانی 102
- نمودار 4-2: توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری برحسب نوع جنسیت 103
- نمودار 4-3: توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری برحسب نوع سن 104
- نمودار 4-4: توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری برحسب نوع مدرک تحصیلی 105
- نمودار 4-5: توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری برحسب نوع سنوات خدمت 106
- نمودار 4-6: توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری برحسب نام بیمارستان 107
- نمودار 4-7: توزیع نمرات فناوری اطلاعات 108
- نمودار 4-8: توزیع نمرات چابکی سازمانی 109
- نمودار 4-9: توزیع نمرات سرعت 109
- نمودار 4-10: توزیع نمرات شایستگی 110
- نمودار 4-11: توزیع نمرات پاسخگویی 110
- نمودار 4-12: توزیع نمرات انعطاف پذیری 111

فصل اول

کلیات پژوهش

کلیات تحقیق

مقدمه:

در بازار رقابتی، نیاز مبرمی به توسعه و بهبود انعطاف‌پذیری و نیز پاسخگویی سازمان وجود دارد. امروزه بسیاری از سازمانها و شرکتها با رقابت فزاینده پایدار و نامطمئنی روبه‌رو هستند که به واسطه نوآوری‌های تکنولوژیکی، تغییر محیط‌های بازاری و نیازهای در حال تغییر مشتریان، شدت یافته است. این وضعیت بحرانی موجب اصلاحات عمده‌ای در چشم‌انداز استراتژیک سازمان، اولویت‌های کسب و کاری، و بازیابی مدل‌های سنتی و حتی مدل‌های نسبتاً معاصر شده است.

به عبارتی می‌توان گفت که: رویکردها و راه‌حلهای گذشته دیگر قابلیت و توانایی خود برای رویارویی با چالشهای سازمانی و محیط بیرونی را از دست داده‌اند؛ یا بهتر است با رویکردها و دیدگاههای جدیدی جایگزین شوند. از این‌رو، یکی از راههای پاسخگویی به این عوامل تغییر و تحول سازمانی چابکی¹ است. در واقع، چابکی، به عنوان پارادایم جدیدی برای مهندسی سازمانها و بنگاههای رقابتی است.

فناوری اطلاعات یک استراتژی، اندیشه، فکر و ابزار در حوزه‌ی انسان همراه با نوآوری است. با شناخت فرصت‌ها و امکاناتی که از طریق فناوری اطلاعات ایجاد شده آن را به یک استراتژی شبیه کرده تا یک فرمول و نسخه‌ی عملی، بر اساس این رویکرد، فناوری اطلاعات راهبرد جدیدی است برای دسترسی متفاوت به آنچه یک سازمان تعریف می‌کند. عده‌ای فناوری اطلاعات را یک فکر اندیشه برای انجام بهینه و موثر کارها می‌دانند، تفکری که برای برقراری و توسعه‌ی ارتباطات و اجرای بهینه اهداف و عملیات از ترکیب بهینه‌ی ابزارهای سخت افزاری و نرم افزاری استفاده می‌کند. بی‌شک امروزه و با توجه به مطرح شدن مسایلی چون سازمان‌های الکترونیکی که مفاهیم الکترونیکی متعددی در همه امور

¹- Agility

مانند شهر الکترونیکی، دولت الکترونیکی، شهروند الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی، سلامت الکترونیکی را ایجاد کرده اند، وابستگی سازمان ها، کارکنان و مراجعه کنندگان به ابزار فناوری اطلاعات افزایش چشمگیری یافته است.

چنانچه به هر دلیل از این ابزار استفاده نشود یا در روند استفاده از این فناوری خللی ایجاد شود، انواع و اقسام تعاملات سازمانی دستخوش نقصان خواهند شد.

کاربرد فناوری اطلاعات در چابکی، بهبود عملیات تجاری است. فناوری اطلاعات توانمند ساز و تسهیل کننده چابکی می باشد. اساس و بنیان سازمان چابک در یکپارچگی سیستم اطلاعاتی، تکنولوژی، افراد، فرایندهای تجاری و تجهیزات در سازمان هارمونیک برای پاسخگویی سریع به اتفاقات و تغییرات محیط است. چابکی از سازمان می خواهد تا با ادغام فناوری و کارکنان با زیر بنای ارتباطی عجله و شتاب کند تا به نیازهای متغیر مشتریان در محیط بازاری که دارای تغییرات مدام و پیش بینی نشده است واکنش نشان دهد (کورنونادو وهمکاران، 2000).

تحقیق حاضر به بررسی رابطه نقش فناوری اطلاعات در چابکی سازمانی می پردازد. در فصل حاضر به بیان مساله و مشکلات رایج بیمارستانها در بکارگیری فناوری اطلاعات و ضرورت و اهداف پژوهش، و فرضیه های مربوط و قلمرو تحقیقی پرداخته شده است.

بیان مسئله:

مقدمه

در سالهای اخیر عرصه کسب و کار جهانی به شدت رقابتی شده و ماهیت تقاضای مشتریان تغییر کرده است علاوه بر این مشتریان شروع به تقاضای انواع گوناگون محصولات کرده اند از سوی دیگر جهانی شدن باعث ایجاد بستر رقابت فزاینده بین سازمانهای گوناگون در بازار های آزاد شده است.

دنیای امروز دنیای تحولات و تغییرات مداوم و عصر بی ثباتی هاست که بر سازمانها تاثیر عمیقی دارند از این رو ضرورت دارد سازمانها به صورت مستقیم و غیر مستقیم برای حفظ حیات خود با تغییراتی که سازمان را متوجه میکند تطبیق یابند. این وضعیت بحرانی موجب اصلاحات عمده ای در چشم انداز راهبردی سازمان به اولویت های کسب و کار و تغییر در الگوهای سنتی و حتی الگوهای نسبتا معاصر شده است. (کرمانی، 1387)

چابکی برای اولین بار در سال 1991 در موسسه یاکوکا و دانشگاه لی های مطرح گردید. گلدمن چابکی را چنین تعریف کرده است: توانایی کامیابی در محیط همیشه در حال تغییر و غیر قابل پیش بینی. چابکی در لغت به معنای حرکت سریع، چالاک، فعال و چابکی به معنای توانایی حرکت به صورت سریع، آسان و قادر بودن تحرک به صورت سریع و یک روش هوشمندانه است (لغت نامه دهخدا).

گلدمن و همکاران چابکی را کاربرد فن آوری های جدید و اثر بخش اطلاعاتی دانسته اند به عقیده آنها چابکی در برگیرنده اصول چهار گانه است که با هم در ارتباطند که عبارت اند از:

1- هماهنگی 2- رضایت مشتریان 3- افراد و اطلاعات 4- توانایی کنترل تغییرات

امروزه استفاده از فناوری اطلاعات، اثر مثبتی در نظام سلامت بخصوص در زمینه کنترل بیمار یها، تشخیص، مدیریت بیماران و آموزش داشته است، ولی علیرغم توسعه کاربردهای مختلف فناوری اطلاعات در تمام جنب ههای بالینی و افزایش اطمینان و کارایی، هنوز این فناوری در زمین ههای پزشکی و درمانی به طور کامل فراگیر نشده و چالشها و موانع زیادی در پذیرش و بکارگیری آن وجود دارد. (اسدی و همکاران، 1391).