

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور
دانشکده: مدیریت و حسابداری
گروه مدیریت دولتی

عنوان: بررسی عملکرد سیستم های اطلاعاتی در معاونت بودجه و برنامه ریزی
استانداری تهران
نگارش:
زرین تاج محمدیان

استاد راهنما: دکتر رجب بیگی

استاد مشاور: دکتر امیرحسین امیرخانی

پایان نامه
برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
در رشته مدیریت دولتی

مهر ۱۳۹۲

تقدیم به دو ستاره پر فروغ زندگی،

پدر و مادر مهربان و دلسوزم

که همواره راه صواب را بر من روشن نموده

و طریق درست زیستن را بر من نمایان نمودند.

تقدیر و تشکر

سپاس و ستایش خداوند سبحان را، که اول است بدون اینکه اولی قبل از او باشد و آخر است بدون اینکه پس از او آخری باشد. خداوندی که چشمان بینندگان از دیدن او قاصر و اوهام وصف کنندگان از وصف او عاجز است.

ستایش مخصوص خدامند عزوجل است که خویشتن را به ما معرفی فرموده و راه شناخت خود را بع ما آموخته و طریق شکر و سپاس را به ما الهام فرمده و درهای علم و دانش را به ربوبیت خویش بر ما گشوده و نعمت های بی شمار خویش را برای کمال ما ارزانی فرمده است.

سپاس حقیقی خدامند در گرو سپاس و تشکر از بندگان اوست که وسیله حیر و کما اند. در این راستا از راهنمایی ها، مشاوره ها و ارشادات با ارزش و مفید استاد محترم راهمنا جناب آقای دکتر رجب بیگی، استاد محترم مشاور جناب آقای دکتر امیرحسین امیرخانی و استاد محترم داور جناب آقای دکتر درویش که در طی مراحل انجام پایان نامه خالصانه اینجانب را مرهون لطف خود قرار دادند، تشکر می کنم.

بر خود واجب می دانم که از مساعدت های کارکنان مجموعه معاونت بودجه و برنامه ریزی و بخصوص جناب آقای مهندس یونس مهام رئیس گروه و خواهر عزیز و گرانقدرم مریم شاکری، همچنین خانم خدیجه محمدیان و تمامی کسانی که در جمع آوری و تحلیل این پایان نامه مرا یاری نمودند صمیمانه تشکر و قدردانی کنم.

چکیده

با ظهور رایانه به عرصه مدیریت و تصمیم گیری و تبدیل سیستم های اطلاعاتی به سیستم های یکپارچه سازی سیستم ها و بروز سیستم های کاربردی مبتنی بر رایانه، سازمان ها هزینه های زیادی را به منظور استقرار و بکارگیری این سیستم ها صرف نمودند تا بدینوسیله در جهت ارتقاء بهره وری سازمان گام بردارند. بنابراین پس از استقرار، بررسی عملکرد سیستم ها و رفع نواقص احتمالی در دستور کار قرار گرفت. همچنین یکی از ابزارهایی که می تواند سازمان را به سوی داشتن مزیت های رقابتی موثر هدایت نماید کاربرد و استفاده مناسب از سیستم های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات است.

معاونت برنامه ریزی و بودجه استانداری تهران نیز به عنوان یک سازمان دولتی بزرگ، سیستم اطلاعاتی و فناوری اطلاعات را در سازمان برقرار کرده است. در این تحقیق تلاش شده است با استفاده از مدل ترکیبی سیستم اطلاعاتی ابریان (۲۰۰۵) و مدل عملکرد فوژان لای (۲۰۰۳)، سیستم اطلاعاتی و عملکرد سیستم این سازمان را ارزیابی کنیم. که این مدل ترکیبی ۴ متغیر مستقل سیستم کسب و کار الکترونیک، سیستم پشتیبانی از راهبردها و کاربران، سیستم پشتیبانی و گزارش مدیریت و سیستم پردازش داده ها و ۳ متغیر وابسته تنوع خدمات رسانی، بهبود کیفیت و کاهش هزینه، را از دیدگاه کاربران شکل می دهد.

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و بر اساس ماهیت و روش از نوع توصیفی و پیمایشی به شمار می آید و با استفاده از پرسشنامه در بین جامعه آماری ۱۵۰ نفری از کاربران سیستم در معاونت بودجه و برنامه ریزی استانداری تهران، که به طور تصادفی و بر اساس جدول مورگان نمونه آماری ۱۰۸ نفر انتخاب و پرسشنامه توزیع و اطلاعات لازم را جمع آوری کرده و برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده شده است. به توجه به اطلاعات موجود آزمون های همبستگی، آزمون Amoss آزمونهای آلفای کرونباخ انجام شده است. پایایی پرسشنامه با استفاده از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای ۱۰۸ پرسشنامه جمع آوری شده، صورت گرفت که طبق محاسبات انجام شده در نرم افزار SPSS این مقدار ۸۰٪ به دست آمده است که نشان دهنده میزان پایایی بالای پرسشنامه است. همچنین نتیجه گرفته ایم که کیفیت سیستم نقش اساسی تری در عملکرد سیستم دارد. همینطور نتایج تحلیل نشان داده است که کاربران آموزش دیده نسبت به آنهایی که آموزش ندیده اند میزان رضایت و استفاده بیشتری از سیستم داشته اند. بنابراین لزوم بیشتر به کیفیت سیستم و آموزش بیشتر کاربران برای ارتقاء عملکرد سیستم اطلاعات مدیریت سازمان پیشنهاد شده است.

نتایج تحقیق نشان می دهد که سیستم های اطلاعاتی برای عملکرد و کارایی سازمان تاثیر دارد و اثر در سیستم های پشتیبانی از راهبردها و کاربران و هزینه بیشتر است یعنی موجب کاهش و بهینه شدن هزینه ها شده و نیز بین پردازش داده ها و کیفیت بیشتری تاثیرگذاری وجود دارد.

کلید واژه ها: سیستم اطلاعات مدیریت، عملکرد سیستم های اطلاعاتی، مدل موفقیت ابریان، سازمان استانداری تهران

عنوان	صفحه
فصل اول.....	۱
کلیات پژوهش.....	۲
۱-۱- مقدمه.....	۲-۳
۱-۲- بیان مسئله.....	۵-۳
۱-۳- ضرورت و اهمیت موضوع تحقیق.....	۵-۶
۱-۴- اهداف تحقیق.....	۶-۷
۱-۵- مدل.....	۸-۹
1-۶- فرضیه های تحقیق.....	۹
- فرضیه های اصلی تحقیق:.....	۹
- فرضیه های فرعی تحقیق:.....	۱۰
۱-۷- شرح واژه ها:.....	۱۰
سیستم های اطلاعاتی:.....	۱۰
سیستم های اطلاعاتی مدیریت:.....	۱۰-۱۱
فناوری اطلاعاتی:.....	۱۱
مزیت رقابتی:.....	۱۱-۱۲
مدیریت سیستم های اطلاعاتی:.....	۱۲
عملکرد سیستم های اطلاعاتی:.....	۱۲
عملکرد:.....	۱۲
۱-۸- قلمرو تحقیق:.....	۱۲
قلمرو موضوعی:.....	۱۲
- قلمرو مکانی:.....	۱۲
- قلمرو زمانی:.....	۱۲
1-۹- طرح تحقیق:.....	۱۳

۱۴	فصل دوم.....
۱۴	مبانی نظری تحقیق.....
۱۵-۱۷	۲- مقدمه:.....
۱۸	۱-۲- بخش اول - فناوری اطلاعات- سیستم های اطلاعاتی (IT/IS).....
۱۸-۱۹	۱-۱-۲- تعریف IT/IS:.....
۱۹-۲۰	تعریف فناوری اطلاعات.....
۲۱-۲۲	۲-۱-۲- مفاهیم موجود در سیستم:.....
۲۳-۲۴	۳-۱-۲- ویژگیهای پنجگانه سیستم:.....
۲۴-۲۵	۴-۱-۲- تاریخچه فناوری اطلاعات و سیستم اطلاعاتی.....
۲۶	۵-۱-۲- روند تکامل فناوری اطلاعات.....
۲۶	۱-۵-۱- دوره اول سیستم های بزرگ ۱۹۶۴ - ۱۹۸۱.....
۲۶	۲-۵-۲- دوره دوم کامپیوترهای شخصی - ۱۹۸۱ - ۱۹۹۳.....
۲۶	۳-۵-۱-۲- دوره سوم شبکه ۱۹۹۴ - ۲۰۰۵.....
۲۶	۴-۵-۱-۲- دوره چهارم محتوی و خدمات ۲۰۰۵.....
۲۷-۲۸	۶-۱-۲- ارکان فناوری اطلاعات.....
۲۸-۳۲	۷-۱-۲- سیستم های اطلاعاتی و انواع آن:.....
۳۳	۸-۱-۲- انواع سیستم های اطلاعاتی:.....
۳۳	سیستم پردازش مرادوات TPS.....
۳۳	سیستم اطلاعات مدیریت MIS.....
۳۴	سیستم پشتیبانی تصمیم DSS.....
۳۴	سیستم پشتیبان مدیریت عالی ESS.....
۳۴	سیستم پشتیبان کار گروهی WGSS.....
۳۴-۳۵	سیستم پشتیبانی تخصصی ESS.....
۳۵-۳۶	۹-۱-۲- هدف استفاده از فناوری اطلاعات:.....

- ۱-۲-۱۰- اهمیت سیستم های اطلاعات:..... ۳۶-۳۷
- ۱-۲-۱۱- رویکردهای معاصر به سیستم های اطلاعات..... ۳۸
- ۱-۲-۱۲- فناوری های کلیدی موثر بر فناوری اطلاعات:..... ۳۹
- 1-2-13- روند تکامل تکنولوژی اطلاعات در سازمانها..... ۴۰
- ۱-۲-۱۴- نقش سیستم های اطلاعاتی در سازمانها..... ۴۱
- ۱-۲-۱۵- جایگاه راهبردی IT/IS توسعه..... ۴۲-۴۴
- ۱-۲-۱۶- تعریف IT و IS و روابط متقابل با یکدیگر..... ۴۴-۴۵
- ۱-۲-۱۷- نقش اینترنت در سازمانها..... ۴۵-۴۶
- ۱-۲-۱۸- نحوه بکارگیری IT/IS در ارتباطات جهانی..... ۴۶
- ۱-۲-۱۹- مدل مرحله ای دولان..... ۴۷-۴۸
- ۱-۲-۲۰- مدل شبکه استراتژیک مک فارلن - مک کنی..... ۴۸-۴۹
- ۱-۲-۲۱- معرفی سازمانهای مجازی:..... ۴۹
- ۱-۲-۲۲- ویژگیها و اهداف سازمانهای مجازی:..... ۵۰
- ۱-۲-۲۳- مزایای مجازی شدن سازمان..... ۵۰-۵۱
- ۱-۲-۲۴- معایب مجازی شدن سازمانها..... ۵۱
- ۱-۲-۲۵- موانع توسعه سازمانهای مجازی:..... ۵۱
- ۱-۲-۲۶- پیوند طرفینی سیستم ها و فناوری اطلاعات با سازمانها..... ۵۲
- ۱-۲-۲۷- سطوح استفاده سازمانها از سیستم های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات..... ۵۲-۵۴
- ۱-۲-۲۸- چگونگی و تغییر نقش های سازمانی IT/IS در سطوح مختلف مدیریتی سازمانها..... ۵۵
- ۱-۲-۲۹- هماهنگی بین نیازهای سازمان و فناوری و سیستم های اطلاعاتی..... ۵۵-۵۶
- ۱-۲-۳۰- پدیده های ناشی از فناوری اطلاعات یا سیستم های اطلاعاتی..... ۵۷
- ۱-۲-۳۱- سیستم های اطلاعاتی و تصمیم گیری..... ۵۷-۵۸
- ۱-۲-۳۲- مزایای IT /IS..... ۵۹-۶۰
- ۱-۲-۳۳- محدودیتهای IT/IS..... ۶۰
- ۱-۲-۳۴- عواملی که مانع توسعه و کاربرد موثر IT/IS می شوند:..... ۶۱

۶۱-۶۲ بررسی دلایل شکست و موفقیت سیستم های اطلاعاتی
۶۲-۶۴ مشکلات توسعه فناوری اطلاعات در ایران
۶۵ منسوخ شدن ابزارهای مرتبط:
۶۶ ۲-۲- بخش دوم : عملکرد
۶۶-۶۷ ۱-۲-۲- تعریف عملکرد:
۶۷-۶۸ ۲-۲-۲- کارایی و عملکرد سازمان
۶۸-۶۹ ۳-۲-۲- نگرش سیستمی به عملکرد و کارایی سازمان:
۶۹-۷۰ ۴-۲-۲- شاخصهای عملکرد و کارایی در سیستم های اطلاعاتی
۷۱-۷۲ ۵-۲-۲- عملکرد و کارایی و موفقیت:
۷۳-۷۴ ۶-۲-۲- ارزیابی سیستم های اطلاعاتی
۷۴-۷۵ ۷-۲-۲- ارزیابی عملکرد سیستم های اطلاعاتی
۷۶-۷۷ ۸-۲-۲- بررسی مدل ها و ارائه مدل تحقیق
۷۸-۷۹ ۹-۲-۲- بررسی مدل های عملکرد سیستم های اطلاعاتی
۷۹-۸۰ ۱-۹-۲-۲- مدل آی- پی- او IPO
۸۱ ۲-۹-۲-۲- مدل سروکول Servaul
۸۱-۸۲ ۱۰-۲-۲- تاثیر IT/IS بر بهره وری سازمان
۸۲-۸۳ ۱۱-۲-۲- میزان وابستگی سازمانی به IT/IS بعنوان معیار عملکرد
۸۳-۸۴ ۱۲-۲-۲- ایجاد دانش و حافظه سازمانی
۸۴ ۱۳-۲-۲- مدل کرنز و لیدر
۸۴-۸۵ ۱۴-۲-۲- مدل مفهومی
۸۶-۸۷ ۳-۲- بخش سوم - مزیت رقابتی (CA)
۸۷ ۱-۳-۲- تعریف و ابعاد مفهومی مزیت رقابتی
۸۷-۸۸ ۲-۳-۲- ابعاد رقابتی
۸۹-۹۰ ۳-۳-۲- دیدگاه سازمان صنعتی

۹۰ ۴-۳-۲- تحلیل نیروهای رقابتی ساختار
۹۱-۹۲ ۵-۳-۲- استراتژیهای عمومی موقعیت یابی سازمان در صنعت
۹۳-۹۴ ۶-۳-۲- تحلیل زنجیره ارزش و فعالیت های سازمان
۹۴-۹۵ ۷-۳-۲- زنجیره ارزش کلی
۹۶ ۸-۳-۲- چگونگی دستیابی به مزیت هزینه پایین
۹۶-۹۷ ۹-۳-۲- منابع تنوع خدمت رسانی سازمانی سازمان
۹۷ ۱۰-۳-۲- عوامل تاثیرگذاری ملی در مزیت رقابتی جهانی صنایع ملی
۹۸-۹۹ ۱۱-۳-۲- دیدگاه رقابت بر مبنای شایستگی
۱۰۰-۱۰۲ ۱۲-۳-۲- تاثیر IT/IS بر مزیت رقابتی سازمان
۱۰۲ ۴-۲- بخش چهارم: یافته ها
۱۰۲ ۴-۲- یافته های حاصل از تحقیقات در زمینه عملکرد و مزیت رقابتی و فناوری اطلاعات
۱۰۲-۱۰۳ ۱-۴-۲- الف- تحقیقات در زمینه عملکرد فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی در داخل کشور
۱۰۴-۱۰۷ ۲-۴-۲- ب- تحقیقات در زمینه مزیت رقابتی و فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی در داخل کشور
۱۰۸ ۳-۴-۲- درباره استاندارد
۱۰۸ ۱-۳-۲-۴-۲- اهداف و وظایف دفتر فناوری اطلاعات
۱۰۹ ۲-۳-۲-۴-۲- ویژگیهای استاندارد تهران در افق ۱۳۹۲ از منظر فناوری اطلاعات و ارتباطات
۱۱۰-۱۱۲ ۵-۴-۲- مدل مفهومی تحقیق
۱۱۳ فصل سوم
۱۱۳ روش شناسی تحقیق
۱۱۴ ۳- مقدمه
۱۱۴-۱۱۵ ۱-۳- هدف تحقیق
۱۱۵-۱۱۶ ۲-۳- روش تحقیق
۱۱۷ ۳-۳- فرایند انجام تحقیق
۱۱۷ ۴-۳- جامعه آماری تحقیق و حجم نمونه
۱۱۸ حجم نمونه

۱۱۸-۱۱۹.....	۵-۳- روش ها و ابزار گردآوری اطلاعات.....
۱۱۹.....	۶-۳- اندازه گیری متغیرها و اعتبار اندازه گیری (روایی و پایایی).....
۱۲۰.....	الف: پایایی.....
۱۲۰-۱۲۱.....	ب: روایی.....
۱۲۱-۱۲۲.....	۷-۳- تجزیه و تحلیل داده ها.....
۱۲۲.....	۸-۳- نحوه اندازه گیری متغیرهای مدل.....
۱۲۳.....	۹-۳- نرم افزارهای مورد استفاده.....
۱۲۳-۱۲۴.....	۱۰-۳- بررسی نتایج تحلیل عاملی تأییدی.....
۱۲۵.....	فصل چهارم
۱۲۶.....	۴- مقدمه:.....
۱۲۶-۱۲۷.....	۴-۱- آمار توصیفی:.....
۱۲۷.....	۴-۲- بررسی مشخصات افراد نمونه.....
۱۲۸.....	۴-۳- بررسی نتایج تحلیل عاملی تأییدی (ابزار اندازه گیری).....
۱۲۸-۱۳۳.....	۴-۳-۱- الف) توصیف داده ها.....
۱۳۳-۱۴۱.....	۴-۳-۲- ب) تحلیل داده ها.....
۱۴۱-۱۴۶.....	۴-۳-۳- نتایج تحلیل مسیر و برازش مدل.....
۱۴۷.....	فصل پنجم
۱۴۸-۱۴۹.....	۵-۱- مقدمه:.....
۱۴۹.....	۵-۲- نتایج تحقیق.....
۱۴۹.....	۵-۲-۱- نتایج آزمون فرضیه های تحقیق آورده شده است
۱۴۹.....	فرضیه اول:.....
۱۴۹.....	فرضیه دوم:.....
۱۴۹-۱۵۰.....	فرضیه سوم:.....
۱۵۰.....	فرضیه چهارم:.....
۱۵۰.....	فرضیه پنجم:.....

۱۵۰.....	فرضیه هشتم:
۱۵۰-۱۵۱.....	فرضیه هفتم:
۱۵۱.....	فرضیه هشتم:
۱۵۱.....	فرضیه نهم:
۱۵۱.....	فرضیه دهم:
۱۵۱.....	فرضیه یازدهم:
۱۵۲.....	فرضیه دوازدهم:
۱۵۲-۱۵۳.....	۲-۳-۵- نتیجه گیری محقق از نظر ویژگیهای جمعیت شناختی.....
۱۵۳-۱۵۵.....	۴-۵- بحث و بررسی نتایج
۱۵۵.....	۵-۵- پیشنهادها.....
۱۵۵-۱۵۶.....	۱-۵-۵- پیشنهادها با توجه به نتایج تحقیق:.....
۱۵۶.....	۲-۵-۵- پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی:.....

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲- انواع گزارشها در میان IS.....	۲۹-۳۰
جدول: ۲-۲- ارتباط بین «سیستم ها و فناوری اطلاعاتی» و سیستم های کاری خصوصیات برخی از سیستم های اطلاعاتی.....	
(زرگر، ۱۳۸۲ و ۲۷-۳۱).....	۳۱-۳۲
جدول ۳-۲- مدل شبکه استراتژیک مک فارلن سمک کنی.....	۴۸
(جدول ۴-۲: کنت سی و جی پریس لاودن، ۱۳۸۰).....	۵۳
جدول ۱-۲-۲- نمونه هایی از شاخصهای موفقیت- کیفیت سیستم- کیف اطلاعات (اصل حداد، ۱۳۸۸).....	۷۲
جدول ۲-۲-۲- نمونه هایی از شاخصهای موفقیت- اثر فردی- اثر سازمانی (اصل حداد، ۱۳۸۸).....	۷۲
جدول ۱-۳- نمایش طیف لیکرت.....	۱۱۹
جدول-۱: ضرایب آلفای کروناخ برای متغیر های پرسشنامه سیستم های اطلاعاتی.....	۱۲۳
جدول ۴-۱: فراوانی و درصد جنس پاسخ دهندگان.....	۱۲۸
جدول ۴-۲: فراوانی و درصد گروه بندی سنی پاسخ دهندگان.....	۱۲۸
جدول ۴-۳: فراوانی و درصد وضعیت تحصیلی پاسخ دهندگان.....	۱۲۹
نمودار ۴-۲: توزیع فراوانی وضعیت تحصیلی پاسخ دهندگان.....	۱۳۰
جدول ۴-۴: فراوانی و درصد نوع شغل پاسخ دهندگان.....	۱۳۰
جدول ۴-۵: فراوانی و درصد سابقه کار پاسخ دهندگان.....	۱۳۱
جدول ۴-۶: شاخص های توصیفی نمرات پرسشنامه سیستم های اطلاعاتی.....	۱۳۲
جدول ۴-۷: همبستگی نمرات سیستم های کسب و کار الکترونیک و عملکرد هزینه.....	133 ۱۳۳
جدول ۴-۸: همبستگی نمرات سیستم های کسب و کار الکترونیک و عملکرد کیفیت.....	۱۳۴
جدول ۴-۹: همبستگی نمرات سیستم های کسب و کار الکترونیک و عملکرد تنوع.....	۱۳۴
جدول ۴-۱۰: همبستگی نمرات سیستم های پشتیبانی از راهبردها و کاربران و عملکرد هزینه.....	۱۳۵
جدول ۴-۱۱: همبستگی نمرات سیستم های پشتیبانی از راهبردها و کاربران و عملکرد کیفیت.....	136 ۱۳۵
جدول ۴-۱۲: همبستگی نمرات سیستم های پشتیبانی از راهبردها و کاربران و عملکرد تنوع.....	۱۳۶

- جدول ۱۳-۴: همبستگی نمرات سیستم های پشتیبانی و گزارش مدیریت و عملکرد هزینه..... 137
- جدول ۱۴-۴: همبستگی نمرات سیستم های پشتیبانی و گزارش مدیریت و عملکرد کیفیت..... 138
- جدول ۱۵-۴: همبستگی نمرات سیستم های پشتیبانی از راهبردها و کاربران و عملکرد تنوع..... 138
- جدول ۱۶-۴: همبستگی نمرات سیستم های پردازش داده ها و عملکرد هزینه..... ۱۳۸
- جدول ۱۷-۴: همبستگی نمرات سیستم های پردازش داده ها و عملکرد کیفیت..... 139
- جدول ۱۸-۴: همبستگی نمرات سیستم های پردازش داده ها و عملکرد تنوع..... ۱۳۹
- جدول ۱۹-۴: ماتریس همبستگی بین عوامل سیستم های اطلاعات و عملکرد..... 141
- جدول ۲۰-۴: شاخص های برازش مدل اولیه..... ۱۴۲
- جدول ۲۱-۴: آزمون معنی داری ضرایب غیر استاندارد در مدل اولیه..... ۱۴۳
- جدول ۲۲-۴: شاخص های برازش مدل اولیه و مدل نهایی..... 144
- جدول ۲۳-۴: ضرایب غیر استاندارد و استاندارد مسیر های بین متغیر های مستقل و وابسته در مدل نهایی..... 145

فهرست اشکال و نمودارها

عنوان	صفحه
شکل ۱-۱- (مدل برگرفته از فورژان لای و ابرایان، ۲۰۰۵).....	۸
نمودار ۱-۲- مدلی از سیستمهای اطلاعاتی، توربان و دیگران، ۲۰۰۳، ص ۱۵).....	۲۱
شکل ۱-۲- روابط درونی میان سیستم ها (زاهدی، ۱۳۸۰).....	۳۵
شکل ۲-۲- رویکردهای معاصر به سیستم های اطلاعاتی (صرافی زاده، ۱۳۸۳، ۶۷).....	۳۸
نمودار ۲-۲- منبع: موسچلا، دیوید، ۱۹۶۴.....	۴۰
شکل: ۲-۳- ارتباط بین «سیستم ها و فناوری های اطلاعاتی» و سیستم های کاری (آلتر، ۱۹۹۹، ص ۴۳).....	۴۵
شکل ۲-۴- انواع سیستم های اطلاعاتی و سطوح سازمانی (رنگریز، ۱۳۷۸، ص ۱۳۲).....	۵۴
نمودار ۲-۳: اثرات عام سیستم ها و فناوری های اطلاعاتی بر ساختار سازمان (شرمرهون، ۲۰۰۵، ص ۱۶۶).....	۵۶
شکل: ۲-۲-۱- عملکرد سیستم های اطلاعاتی (Delone & Melean, 1992).....	۷۶
شکل- مدل: ۲-۲-۲- (دون و مک لین، ۲۰۰۳).....	۷۸

- شکل ۲-۲-۳-ابعاد عملکرد مدل آهیتوف).....(شکل ۲-۲-۳-ابعاد عملکرد مدل آهیتوف)..... ۸۰
- شکل ۲-۴-۴- شاخص های عملکرد (آهیتوف، ۱۹۹۰، ص ۱۸۰)..... ۸۱
- شکل ۲-۳-۱- چاچوبی برای مدیریت استراتژیک سیستم های اطلاعاتی (ISSM)..... ۹۳
- نمودار ۱-۴: توزیع فراوانی گروه بندی سنی پاسخ دهندگان..... ۱۲۹
- نمودار ۳-۴: توزیع فراوانی سابقه کار پاسخ دهندگان..... ۱۳۱
- نمودار ۴-۴: میانگین، میانگین متغیر های سیستم های اطلاعاتی..... ۱۳۲
- شکل ۱-۴:۲: مدل اولیه با ضرایب غیر استاندارد..... ۱۴۱
- شکل ۲-۴: مدل اولیه با ضرایب استاندارد..... ۱۴۲
- شکل ۳-۴: مدل نهایی با ضرایب غیر استاندارد..... ۱۴۳
- شکل ۴-۴: مدل نهایی با ضرایب استاندارد..... ۱۴۴
- شکل ۵-۴: مدل کلی عوامل سیستم های اطلاعات و عملکرد..... ۱۴۶

فصل اول

کلیات پژوهش

از دهه ۱۹۶۰ که نظریه های مختلف سیستمی و مدیریت سیستم وارد مباحث سازمان و مدیریت گردید، ماهیت فعالیت سازمانها و تحلیل عوامل آنها کاملاً دگرگون گردید به طوری که نگرش سیستمی و رویکرد به سازمان به عنوان یک سیستم سبب شد کلیه فرآیندهای سازمان متحول گردد و در طول سه دهه کاربرد و توسعه سیستم های اطلاعاتی با بهره گیری از فناوری اطلاعات سبب افزایش کارایی و عملکرد و موفقیت سازمان گردید.

اطلاعات برای تمام سازمان ها مهم است و نوع درست اطلاعات در پاره ای مواقع مزیت رقابتی به بار می آورد. دراکر (۱۹۹۹) معتقد است یک انقلاب نوین اطلاعاتی در شرف وقوع است. به زعم وی انقلاب نوین اطلاعاتی بر فناوری اطلاعات در حال گسترش است. در دنیای رقابتی امروزه، اطلاعات، همتراز سرمایه و نیروی انسانی، در شمار عوامل تولید و به عنوان مهمترین مزیت نسبی بنگاه های اقتصادی محسوب می شود.

با دسترسی به فناوری های جدید، سعی می شود به سازمان های دولتی و مدیران کمک شود تا توسعه ساختاری را از طریق مدل های دیجیتالی فراهم و با ادغام آن در مدیریت دولتی سنتی تغییرات اساسی ایجاد کنند (لاینس و لی، ۲۰۰۱).

با ظهور بحرانهای رقابتی در دو دهه آخر قرن بیست ارائه و ظهور نظریه های شایستگی سازمانی، شایستگی های محوری و فرصت رقابتی از دهه ۱۹۸۰ سازمانها را به سوی کسب مزیت هایی در مقابل رقبا و محصولات آنها رهنمون گردید، یکی از این ابزارها که می تواند سازمان را به سوی داشتن مزیت های رقابتی موثر هدایت نماید کاربرد و استفاده مناسب از سیستم های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات است (رضایی نژاد، ۱۳۷۸) و امروز این دو به گونه ای عجین شده اند که عملاً تفکیک آنها از یکدیگر امکان پذیر نیست و سازمانها دریافته اند که با به کارگیری مناسب از سیستمهای اطلاعاتی و فناوری اطلاعات می توانند به سوی داشتن مزیت های رقابتی موثر حرکت کنند. ورود سیستم های اطلاعاتی به زندگی بشر تغییرات بسیاری را در تمامی جنبه های زندگی پدید آورده است. این تغییرات سازمان ها را تحت تاثیر قرار داده است. این عصر که مشخصه آن حضور قدرتمندانه رایانه در عصرهای مختلف زندگی بشر است، در دهه ۹۰ میلادی و با همگانی شدن

استفاده از اینترنت وارد نقطه عطف خود شد و به سرعت در حال سیر مراحل تکاملی خود می باشد و علاوه بر تغییر ساختارهای سازمان، ماهیت و نقش بخشهای کسب و کاری را نیز تغییر داده اند. سیستم های اطلاعاتی، شامل فناوری اطلاعات، داده ها، رویه های پردازش داده ها و افرادی است که داده ها را جمع آوری و پردازش می کنند (گوردن، ۲۰۰۴).

شدت و سرعت تغییرات و پیچیدگی ها سازمانها را بر آن داشته است تا با استفاده مناسب از ابزارهای تکنولوژی خود را با سرعت محیط رقابتی هماهنگ نمایند. امروزه سازمانها فشارهای سخت و طاقت فرسایی را تحمل می کنند این نوع فشار از دو جا سرچشمه می گیرد محیط در حال تغییر کسب و کار و افق در حال تغییر فناوری (ماروکا، ۲۰۰۰).

در فصل یک به موضوع انتخابی از منظر اهمیت موضوع و بیان و تعریف مسئله پرداخته و سپس اهداف و فرضیه های تحقیق مطرح و نیز مدل مورد استفاده به همراه کلید واژه ها مورد بحث و بررسی قرار گرفته و در نهایت طرح تحقیق بیان می شود:

۱-۲- بیان مسئله:

اطلاعات یکی از منابع اصلی و با ارزش مدیران یک سازمان می باشد. همانطور که منابع انسانی، مواد اولیه و یا امور مالی در روند تولید دارای ارزش و نقش خاصی هستند، لکن اطلاعات دارای ارزش ویژه ای است، هرچه حجم و پیچیدگی عملیات وسیع تر می شود اطلاعات اهمیت بیشتری پیدا می کند. اگر اطلاعات را به عنوان یک منبع در نظر بگیریم، پس مانند دیگر منابع نیاز به اداره شدن دارد. مدیر دپارتمان اطلاعات در یک سازمان مسئول تهیه داده های خام و پردازش آنها به صورت اطلاعات قابل استفاده می باشد. این مدیر باید مطمئن شود افراد مورد نظر سازمان، اطلاعات را به نحو مطلوب و در زمان مناسب دریافت کرده و در فرایند مدیریت بکاربرده اند (بهشتیان و ابوالحسنی، ۲۱).

بکارگیری و استقرار سیستم های اطلاعاتی و خصوصاً سیستم های سطح بالا از جمله سیستم های اطلاعاتی مدیریت با هزینه های زیادی همراه است. صرف هزینه های سنگین برای استقرار این

سیستم‌ها اگر موجب عملکرد بالاتر سازمان و دسترسی به اهداف تعیین شده نشود کار بی‌هوده‌ای است.

عملکرد عبارت است از درجه یا میزانی که سازمان به هدف‌های مورد نظر خود نائل می‌آید. عملکرد یک مفهوم کلی دارد، آن بصورت ضمنی دربرگیرنده تعداد زیادی از متغیرهاست. هنگام تعیین عملکرد سازمان حدود یا میزانی که هدف‌های چندگانه تامین نشده‌اند اندازه‌گیری می‌شوند و مورد قضاوت قرار می‌گیرند. بطورکلی در یک سازمان محاسبه عملکرد چندان ساده نیست. معمولاً سازمان‌ها بزرگ هستند، فعالیت‌های مختلف و گوناگون دارند و در نقاط مختلف پراکنده‌اند. آنها در پی تامین هدف‌های متنوع، گوناگون و مختلف هستند و به نتایج مختلفی می‌رسند.

ابتیاع (۱۳۸۵) عملکرد سیستم اطلاعات مدیریت را در سه بعد زمان، محتوا و شکل ارائه اطلاعات مورد بررسی قرار داده است.

اگر سازمان شما بتواند به برخی تکنولوژی‌های جدید مناسب و پیشرفته تراز رقبایان دست یابد، باید به یک برتری رقابتی نایل گردد. پایداری مزیت رقابتی تا حدود زیادی محصول فعالیت‌های انسانی و مزایای آن است. کلمنس (۱۹۸۶) معتقد است که یک سازمان با تمرکز روی کاربردهای داخلی یا خارجی تکنولوژی اطلاعات و از طریق کاهش هزینه‌ها یا متمایز کردن محصولات خود، از حیث تحویل بهتر و سرعت در خدمات رسانی به مشتری، می‌تواند به عملکرد بالاتر و مزیت رقابتی دست یابد. مایکل پورتر (۱۹۹۹) یک شرکت تنها زمانی می‌تواند رقبایش را مغلوب کند که بتواند مزیت رقابتی را ایجاد کند که قادر به حفظ‌اش باشد.

امروزه شبکه‌های اطلاعاتی که در نتیجه توسعه فناوری اطلاعات رشد یافته‌اند مهمترین تاثیر را در جهانی کردن صنعت و خدمات داشته‌اند از فناوری اطلاعات بعنوان فناوری شبکه خدمات جدیدی ایجاد کرده که نتیجه اقتصادی عمده آن استاندارد کردن فرایندهای پردازش اطلاعات است (سعادت‌مندی، ۱۳۸۳).

با دست یافتن مسئولیت‌های فناوری اطلاعات در زمینه مدیریت تغییر، مدیریت استراتژیک و محیط رقابتی، دستیابی به شایستگی‌های ممتاز و محوری و مزیت‌های رقابتی، شرکت‌ها در می‌یابند که فناوری اطلاعات نه تنها می‌تواند فرایندهای کاری آنان را اثربخش و کارا تر نماید بلکه قادر است اساس کسب و کار آنان را متحول ساخته و محصولات و خدماتشان را به کسب مزیت پایدار در مقابل رقبای تبدیل نماید (مهری، ۱۳۸۲).

برای عملکرد باید تعیین کرد که سازمان از چه سیستم های اطلاعاتی و تکنولوژی اطلاعاتی استفاده می کنند، چه سیستم های اطلاعاتی و تکنولوژی اطلاعاتی موجود می باشد، چگونه از این سیستم ها استفاده می شود و چه وقت باید آنها را تغییر داد. سه نگرش کلیدی را می توان برای حمایت از فرایند نظارت بر مدیریت مزیت رقابتی حاصل از اطلاعات در یک سازمان مورد توجه قرار داد: تجزیه و تحلیل صنعتی یا بخشی، پیدا کردن موقعیت سازمان در صنعت یا بخش، و تجزیه و تحلیل درونی سازمان (استیو کلارک، ۱۹۵۰).

۱-۳- ضرورت و اهمیت موضوع تحقیق:

امروزه سیستم های اطلاعاتی بر کلیه فعالیت ها و عملیات سازمانها سایه افکنده و نحوه انجام فرآیندهای آن را تحت الشعاع قرار داده است و از فناوری اطلاعات می توان به عنوان ابزاری برای برقراری ارتباط با خریدار و نیز اطلاع رسانی جامع و کامل به مشتری و در یک کلام تبلیغات استفاده کرد. نوآوری و خلاقیت کلید موفقیت در اقتصاد وب محور می باشد. امروزه شرکت هایی که قادر به خلق مزیت های استراتژیک با استفاده از تکنولوژی اطلاعات وب محور باشند برنده خواهند بود. اکثر تکنولوژی ها اطلاعاتی بوده و این تکنولوژی قادر به تسهیل سرعت بخشیدن به ایجاد خلاقیت های جدید و تولید ایده های نو می باشند.

سازمان های مبتنی بردانش، سازمان های مبتنی بر شایستگی های محوری، سازمان های کوچک و منعطف، سازمان های شبدری و سازمان های جدید سازمانی هستند که در پاسخگویی به چالش های عصر اطلاعات شکل گرفته اند (دراکر، ۱۹۹۳، کوئی، ۱۹۹۳، همل و پراهالاد، ۱۹۹۴).

بیل گیتس اهمیت اطلاعات برای سازمان را بدین گونه بیان می کند: من یک باور ساده ولی نیرومند دارم، شایسته ترین روش برای شاخص نمودن سازمان شما در بین رقیبان، و بهترین راه برای پیش افتادن شما از دیگران، بهره برداری کارآمد از "اطلاعات" است. دستیابی به اطلاعات لازم و چگونگی استفاده از آن است که، برد یا باخت شما را رقم می زند (بیل گیتس، ۱۳۸۰).

حوزه فناوری اطلاعات، به ویژه با معرفی اینترنت و تجارت الکترونیکی، به سرعت در حال رشد است، بنابراین اثرات سازمانی آن دائما در حال افزایش خواهد بود. مهمترین نقش فناوری اطلاعات، تسهیل فرایندهای سازمان است که با گذشت زمان، اهمیت بیشتری خواهند یافت و بنابراین برای هر مدیر و کارمندی حرفه ای لازم است درباره فناوری اطلاعات، نه فقط در حوزه خود، بلکه در کل