



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی گرایش استراتژی

اولویت بندی عوامل موثر بر اجرای استراتژی سیستم های اطلاعاتی

نگارش

سید یاسر رضوی حیدری

استاد راهنما

دکتر مهدی حقیقی

استاد مشاور

دکتر وجه الله قربانی زاده

تابستان

۱۳۹۱

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی گرایش استراتژی

اولویت بندی عوامل موثر بر اجرای استراتژی سیستم های اطلاعاتی

نگارش

سید یاسر رضوی حیدری

استاد راهنما

دکتر مهدی حقیقی

استاد مشاور

دکتر وجه الله قربانی زاده

استاد داور

دکتر محمد رضا تقوا

تابستان ۱۳۹۱

تقدیم به

همسر مهربان و فرزندان عزیزم

که از فرصت‌های با هم بودن گذشتند تا این

پژوهش به انجام رسید.

سپاس

اکنون که به یاری خداوند متعال در ارائه پایان نامه تحصیلی کارشناسی ارشد توفیق یافتم بر خود واجب می دانم از همه اساتید، دوستان و همکارانی که قدم نهادن در این مسیر، بدون کمک و توجه ایشان میسر نبوده است، نهایت تشکر و سپاس را داشته باشم.

بر همین اساس، از جناب آقای دکتر حقیقی که بزرگوارانه نهایت کمک و همکاری را به اینجانب نموده و همواره بنده را از رهنمودهای گراندیشان بهره مند ساخته اند تقدیر و تشکر می نمایم. همچنین از جناب آقای دکتر قربانی زاده که بعنوان مشاور افتخار استفاده و بهرمندی از محضرشان را داشته ام، سپاسگذارم.

و در انتها لازم می دانم از مدیران و کارشناسان سازمان صدا و سیما که طی جلسات متعدد اینجانب را در تدوین این تحقیق یاری دادند و نیز حمایت های جناب آقای مهندس جهان پناه تشکر نمایم.

از خداوند متعال سلامت، بهروزی و توفیق روز افزون همه ی این عزیزان را در خدمت به جامعه علمی و کشور اسلامی مان خواستارم.

چکیده

این پژوهش با عنوان «اولویت‌بندی عوامل موثر بر اجرای استراتژی سیستم‌های اطلاعاتی» در سازمان صدا و سیما انجام شده است. هدف اصلی این تحقیق شناسایی عوامل موثر بر اجرای استراتژی‌های سیستم‌های اطلاعاتی و اولویت‌بندی آنها بر اساس میزان اهمیت‌شان در اجرا است.

با مطالعه و بررسی تحقیقات انجام شده در خصوص عوامل موثر بر سیستم‌های اطلاعاتی و نیز عوامل موثر بر اجرای استراتژی ۷۰ مولفه‌ی اثر گذار بر اجرای استراتژی سیستم‌های اطلاعاتی شناسایی شدند، که بر اساس مدل اجرای استراتژی اوکاکوس در ذیل ۱۱ عامل دسته بندی گردیدند. سپس با استفاده از تحلیل سلسله مراتبی و مدل‌های ریاضی مولفه‌ها، عوامل، و حوزه‌های شناسایی شده جهت اجرای استراتژی سیستم‌های اطلاعاتی، با استفاده از قضاوت کارشناسان، مدیران و متخصصین حوزه‌ی سیستم‌های اطلاعاتی و مدیریت استراتژیک سازمان صدا و سیما اولویت‌بندی گردیدند.

نتایج حاصل از تحقیق نشان می‌دهد که عامل «نتایج حاصل از اجرا» به عنوان مهم‌ترین و «ساختار سازمانی» به عنوان کم‌اهمیت‌ترین عامل در اجرای استراتژی سیستم‌های اطلاعاتی موثرند.

واژگان کلیدی: اجرای استراتژی^۱، استراتژی سیستم‌های اطلاعاتی^۲، عوامل موثر بر سیستم‌های اطلاعاتی^۳

¹ Strategy Implementation

² Strategy Information systems

³ Factors affecting information systems

فهرست مطالب

فصل اول : کلیات تحقیق

مقدمه	۳
۱-۱ بیان مساله	۳
۱-۲ اهمیت تحقیق	۴
۱-۳ اهداف تحقیق	۷
۱-۳-۱ هدف اصلی	۷
۱-۳-۲ اهداف فرعی	۷
۱-۴ سوال تحقیق	۷
۱-۵ روش کلی تحقیق	۸
۱-۵-۱ قلمرو مکانی و جامعه تحقیق	۸
۱-۵-۲ قلمرو زمانی تحقیق	۸
۱-۵-۳ روش نمونه‌گیری و تخمین حجم جامعه	۸
۱-۵-۴ روش گردآوری داده‌ها و ابزار مورد استفاده برای آن	۸
۱-۵-۵ روش تحلیل داده‌ها	۹
۱-۶ نقشه راه	۹

فصل دوم: مبانی نظری و مروری بر تحقیقات پیشین

مقدمه	۱۳
۲-۱ مدیریت استراتژیک	۱۴
۲-۱-۱ تعریف استراتژی	۱۴
۲-۱-۲ تعریف برخی اصطلاحات کلیدی	۱۵
۲-۱-۲-۱ بیانیه‌ی ماموریت	۱۵
۲-۱-۲-۲ فرصت‌ها و تهدیدها	۱۵
۲-۱-۲-۳ نقاط قوت و ضعف	۱۵
۲-۱-۲-۴ مزیت رقابتی	۱۶
۲-۱-۲-۵ هدف‌های بلند مدت	۱۶
۲-۱-۲-۶ هدف‌های سالانه	۱۶

۱۷.....	سیاست‌ها ۲-۱-۲-۷
۱۸.....	تعریف مدیریت استراتژیک ۲-۱-۳
۱۸.....	مراحل مدیریت استراتژیک ۲-۱-۴
۱۹.....	تدوین استراتژی ۲-۱-۴-۱
۱۹.....	اجرای استراتژی ۲-۱-۴-۲
۲۰.....	ارزیابی استراتژی ۲-۱-۴-۳
۲۱.....	سطوح استراتژی ۲-۱-۵
۲۲.....	استراتژی سطح کلان(سطح اول) ۲-۱-۵-۱
۲۳.....	استراتژی واحد کسب و کار (سطح دوم) ۲-۱-۵-۲
۲۳.....	استراتژی وظیفه‌ای(سطح سوم) ۲-۱-۵-۳
۲۴.....	عوامل موثر بر مدیریت استراتژیک ۲-۱-۶
۲۴.....	ساختار ۲-۱-۶-۱
۲۵.....	ابعاد ساختار سازمانی ۲-۱-۶-۱
۲۸.....	تعیین کننده‌های ساختار ۲-۱-۶-۱
۳۰.....	فرهنگ ۲-۱-۶-۲
۳۱.....	منشاء شکل‌گیری فرهنگ سازمانی ۲-۱-۶-۲
۳۱.....	الگوی تبیین و شناخت فرهنگ سازمانی رابینز ۲-۱-۶-۲
۳۳.....	سیستم‌های اطلاعاتی ۲-۲
۳۳.....	تعریف داده/اطلاعات/ آگاهی ۲-۲-۱
۳۴.....	داده ۲-۲-۱-۱
۳۴.....	اطلاعات ۲-۲-۱-۲
۳۴.....	آگاهی ۲-۲-۱-۳
۳۴.....	ویژگی اطلاعات ۲-۲-۲
۳۵.....	سیستم ۲-۲-۳
۳۶.....	سیستم و سازمان ۲-۲-۳-۱
۳۶.....	فناوری اطلاعات ۲-۲-۴
۳۶.....	سیستم اطلاعات ۲-۲-۵
۳۶.....	مشارکت‌کنندگان در سیستم‌های اطلاعات ۲-۲-۶
۳۸.....	سیر تحول در سیستم‌های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات ۲-۲-۷

- ۲-۲-۷-۱ سیر تحول تکنولوژیک و سخت‌افزار ۳۸
- ۲-۲-۷-۲ سیر تحول زیر ساخت و معماری فناوری اطلاعات..... ۳۸
- ۲-۲-۷-۳ سیر تحول کارکردهای سیستم‌های اطلاعات و فناوری اطلاعات ۳۹
- ۲-۲-۷-۴ سیر تحول در طراحی و توسعه‌ی سیستم‌های اطلاعاتی ۳۹
- ۲-۲-۷-۵ سیر تحول در وظایف واحد سیستم‌های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات ۳۹
- ۲-۲-۷-۶ سیر تحول سازمان در به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات ۴۰
- ۲-۲-۸ انواع سیستم‌های اطلاعاتی ۴۲
- ۲-۲-۸-۱ دسته‌بندی سیستم‌های اطلاعات سازمان بر اساس سطوح سازمانی..... ۴۴
- ۲-۲-۹ مزایای سیستم‌های اطلاعات و تکنولوژی اطلاعات ۴۵
- ۲-۲-۱۰ قلمرو سیستم‌های اطلاعاتی ۴۶
- ۲-۲-۱۱ استراتژی سیستم‌های اطلاعات و تکنولوژی اطلاعات..... ۵۱
- ۲-۲-۱۱-۱ سیدکاربردها..... ۵۲
- ۲-۲-۱۱-۲ هماهنگی استراتژیک سیستم‌های اطلاعاتی..... ۵۳
- ۲-۲-۱۲ ناکامی سیستم‌های اطلاعاتی..... ۵۶
- ۲-۳ عوامل موثر بر سیستم‌های اطلاعات..... ۵۸**
- ۲-۳-۱ چارچوب چپوچان اوو..... ۵۸
- ۲-۳-۱-۱ پذیرش تکنولوژی اطلاعات..... ۵۹
- ۲-۳-۱-۲ عوامل محیط خارجی..... ۶۰
- ۲-۳-۱-۳ عوامل محیط داخلی ۶۱
- ۲-۳-۱-۴ ویژگی‌های نوآوری..... ۶۱
- ۲-۳-۲ چارچوب پایبرن..... ۶۲
- ۲-۳-۲-۱ جایگاه مدیر ارشد اطلاعات..... ۶۳
- ۲-۳-۲-۲ نزدیکی فیزیکی گروه اطلاعات با گروه مدیریت..... ۶۴
- ۲-۳-۲-۳ سبک مدیریت و فرهنگ سازمان..... ۶۴
- ۲-۳-۲-۴ اندازه و پیچیدگی سازمان..... ۶۴
- ۲-۳-۳ عوامل موفقیت و شکست ICT ۶۴
- ۲-۳-۴ ویژگی‌های مدیریت..... ۶۶
- ۲-۳-۵ مطالعات ارل..... ۶۸
- ۲-۳-۶ توانمندسازها و موانع هماهنگی لافمن و بیر..... ۶۹

۶۹.....	سطح بلوغ فناوری اطلاعات.....	۲-۳-۷
۷۱.....	نگرش در تدوین استراتژی.....	۲-۳-۸
۷۳.....	نقش کارکنان در اجرای استراتژی.....	۲-۳-۹
۷۳.....	عوامل اجتماعی موثر بر هماهنگی استراتژیک.....	۲-۳-۱۰
۷۴.....	دیگر عوامل موقعیتی موثر.....	۲-۳-۱۱
۷۵.....	عوامل موثر بر اجرای استراتژی.....	۲-۴
۸۳.....	چارچوب اوکاموس.....	۲-۴-۱
۸۳.....	محتوای استراتژیک.....	۲-۴-۱-۱
۸۴.....	زمینه‌ی استراتژیک.....	۲-۴-۱-۲
۸۵.....	فرایندهای عملیاتی.....	۲-۴-۱-۳
۸۷.....	نتایج.....	۲-۴-۱-۴
۸۸.....	مدل مفهومی تحقیق.....	۲-۵

فصل سوم: روش اجرای تحقیق

۹۳.....	مقدمه.....	۳-۱
۹۳.....	روش تحقیق.....	۳-۱
۹۵.....	قلمرو مکانی.....	۳-۲
۹۵.....	قلمرو زمانی.....	۳-۳
۹۵.....	جامعه و نمونه‌ی آماری.....	۳-۴
۹۶.....	روش نمونه‌گیری و تخمین حجم نمونه.....	۳-۵
۹۷.....	روش و ابزار گردآوری داده‌ها.....	۳-۶
۹۹.....	روش‌های تحلیل داده‌ها.....	۳-۷
۹۹.....	روایی.....	۳-۸
۱۰۰.....	پایایی.....	۳-۹
۱۰۲.....	معرفی سازمان صدا و سیما.....	۳-۱۰

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۱۰۹.....	مقدمه.....	۴-۱
۱۰۹.....	آمار توصیفی.....	۴-۱
۱۰۹.....	تحصیلات.....	۴-۱-۱

۱۱۰.....	سابقه‌ی کار	۴-۱-۲
۱۱.....	دسته‌بندی مولفه‌ها	۴-۲
۱۱۶.....	رتبه‌بندی مولفه‌ها	۴-۳
۱۱۷.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «تدوین استراتژی»	۴-۳-۱
۱۱۸.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «عدم قطعیت محیط»	۴-۳-۲
۱۲۰.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «ساختار سازمانی»	۴-۳-۳
۱۲۱.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «فرهنگ سازمانی»	۴-۳-۴
۱۲۲.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «رهبری»	۴-۳-۵
۱۲۴.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «برنامه‌ریزی عملیاتی»	۴-۳-۶
۱۲۵.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «تخصیص منابع»	۴-۳-۷
۱۲۶.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «نیروی انسانی»	۴-۳-۸
۱۲۷.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «ارتباطات»	۴-۳-۹
۱۲۸.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «کنترل»	۴-۳-۱۰
۱۲۹.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «نتایج حاصل از اجرا»	۴-۳-۱۱
۱۳۱.....	فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی	۴-۴
۱۳۲.....	اصول فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی	۴-۵
۱۳۲.....	اجرای فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی	۴-۶
۱۳۲.....	مدل سازی	۴-۶-۱
۱۳۳.....	مقایسات زوجی	۴-۶-۲
۱۳۵.....	محاسبه‌ی وزن‌های نسبی	۴-۶-۳
۱۳۵.....	رتبه‌بندی حوزه‌ها	۴-۶-۳-۱
۱۳۶.....	رتبه‌بندی عوامل حوزه‌ی «فرایندهای عملیاتی»	۴-۶-۳-۲
۱۳۷.....	رتبه‌بندی عوامل حوزه‌ی «زمینه‌های استراتژی»	۴-۶-۳-۳
۱۳۹.....	ادغام وزن‌های نسبی	۴-۶-۴
۱۴۰.....	سازگاری در قضاوت‌ها	۴-۶-۵

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها

۱۴۳.....	مقدمه	
۱۴۳.....	نتایج تحقیق	۵-۱

۱۴۳.....	اولویت‌بندی عوامل موثر بر اجرا.....	۵-۱-۱
۱۴۵.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «نتایج حاصل از اجرا».....	۵-۱-۲
۱۴۵.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «تدوین استراتژی».....	۵-۱-۳
۱۴۵.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «رهبری».....	۵-۱-۴
۱۴۶.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «تخصیص منابع».....	۵-۱-۵
۱۴۶.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «تیروی انسانی».....	۵-۱-۶
۱۴۷.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «برنامه‌ریزی عملیاتی».....	۵-۱-۷
۱۴۷.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «فرهنگ سازمانی».....	۵-۱-۸
۱۴۸.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «کنترل».....	۵-۱-۹
۱۴۸.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «عدم قطعیت محیط».....	۵-۱-۱۰
۱۴۹.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «ارتباطات».....	۵-۱-۱۱
۱۴۹.....	رتبه‌بندی مولفه‌های «ساختار سازمانی».....	۵-۱-۱۲
۱۵۰.....	پیشنهادات.....	۵-۲
۱۵۰.....	پیشنهاد‌های تحقیق.....	۵-۲-۱
۱۵۳.....	پیشنهاد‌های محقق.....	۵-۲-۲
۱۵۴.....	پیشنهاد برای محققین آینده.....	۵-۲-۳
۱۵۵.....	منابع.....	
۱۵۹.....	پیوست الف.....	

فهرست شکل‌ها

- شکل ۱-۲: ارتباط بین اجزای سه‌گانه مدیریت استراتژیک..... ۱۸
- شکل ۲-۲: سطوح استراتژی..... ۲۲
- شکل ۲-۳: گروه‌های انسانی تاثیر گذار بر سیستم‌های اطلاعات..... ۳۷
- شکل ۲-۴: مراحل رشد پردازش داده‌ها..... ۴۲
- شکل ۲-۵: سیستم‌های اطلاعاتی پر کاربرد با توجه به سطوح مدیریت..... ۴۴
- شکل ۲-۶: دسته‌بندی پنج سطحی سیستم‌های اطلاعاتی..... ۴۵
- شکل ۲-۷: تمایز قلمرو سیستم‌های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات..... ۴۶
- شکل ۲-۸: تمایز قلمرو سیستم‌های اطلاعاتی از دیگر رشته‌های علوم اجتماعی..... ۴۷
- شکل ۲-۹: چرخه حیات توسعه‌ی سیستم‌ها..... ۴۸
- شکل ۲-۱۰: ارتباط میان استراتژی‌های کسب و کار، سیستم‌های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات..... ۵۱
- شکل ۲-۱۱: سید کاربردها..... ۵۲
- شکل ۲-۱۲: چارچوب هماهنگی دو حوزه‌ی کسب و کار و سیستم‌های اطلاعاتی..... ۵۴
- شکل ۲-۱۳: سطوح هماهنگی در مدیریت استراتژیک..... ۵۵
- شکل ۲-۱۴: نمودار هماهنگی استراتژیک..... ۵۶
- شکل ۲-۱۵: عوامل موثر بر نوآوری در سطح فردی و سازمانی..... ۵۸
- شکل ۲-۱۶: ویژگی مدیران اجرایی و سازمانی و قبول تکنولوژی اطلاعات در کسب و کار..... ۵۹
- شکل ۲-۱۷: عوامل موثر بر استفاده از IT/IS در سازمان..... ۶۰
- شکل ۲-۱۸: عوامل محیطی موثر بر برنامه‌ریزی فناوری اطلاعات..... ۶۳
- شکل ۲-۱۹: عوامل موثر بر سطح بلوغ فناوری اطلاعات سازمان..... ۷۰
- شکل ۲-۲۰: الگوی عقلایی تدوین استراتژی..... ۷۲
- شکل ۲-۲۱: فرایند تدوین استراتژی فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعات بر مبنای الگوی طبیعی..... ۷۳
- شکل ۲-۲۲: عوامل اجتماعی موثر بر هماهنگی استراتژیک..... ۷۴
- شکل ۲-۲۳: عوامل بازدارنده استراتژی تولید نرم‌افزارهای مدرن در ایران..... ۸۱
- شکل ۲-۲۴: چارچوب اجرای استراتژی..... ۸۸

فهرست جدول‌ها

- جدول ۱-۲: سیستم‌های فناوری اطلاعات در سازمان‌ها ۴۳
- جدول ۲-۲: سیستم‌های اطلاعات ۴۳
- جدول ۲-۳: انواع سیستم‌های IT/IS در سازمان‌ها ۴۳
- جدول ۲-۴: طبقه‌بندی ناکامی سیستم‌های اطلاعاتی ۵۷
- جدول ۲-۵: عوامل موفقیت در پیاده‌سازی ICT ۶۵
- جدول ۲-۶: عوامل شکست در پیاده‌سازی ICT ۶۵
- جدول ۲-۷: تضادهای موجود بین جامعه‌ی IT و مدیران عالی ۶۷
- جدول ۲-۸: توانمندسازها و موانع هماهنگی استراتژیک ۶۹
- جدول ۳-۱: میزان ناسازگاری عوامل و حوزه‌ها ۱۰۱
- جدول ۴-۱: توزیع فراوانی تحصیلات پاسخ‌دهندگان ۱۱۰
- جدول ۴-۲: توزیع فراوانی سابقه‌ی کار پاسخ‌دهندگان ۱۱۰
- جدول ۴-۳: آمار توصیفی مولفه‌های «تدوین استراتژی» ۱۱۷
- جدول ۴-۴: رتبه‌بندی مولفه‌های «تدوین استراتژی» ۱۱۸
- جدول ۴-۵: آمار توصیفی مولفه‌های «عدم قطعیت محیط» ۱۱۹
- جدول ۴-۶: رتبه‌بندی مولفه‌های «عدم قطعیت محیط» ۱۱۹
- جدول ۴-۷: آمار توصیفی مولفه‌های «ساختار سازمانی» ۱۲۰
- جدول ۴-۸: رتبه‌بندی مولفه‌های «ساختار سازمانی» ۱۲۰
- جدول ۴-۹: آمار توصیفی مولفه‌های «فرهنگ سازمانی» ۱۲۱
- جدول ۴-۱۰: رتبه‌بندی مولفه‌های «فرهنگ سازمانی» ۱۲۲
- جدول ۴-۱۱: آمار توصیفی مولفه‌های «رهبری» ۱۲۳
- جدول ۴-۱۲: رتبه‌بندی مولفه‌های «رهبری» ۱۲۳
- جدول ۴-۱۳: آمار توصیفی مولفه‌های «برنامه‌ریزی عملیاتی» ۱۲۴
- جدول ۴-۱۴: رتبه‌بندی مولفه‌های «برنامه‌ریزی عملیاتی» ۱۲۴
- جدول ۴-۱۵: آمار توصیفی مولفه‌های «تخصیص منابع» ۱۲۵
- جدول ۴-۱۶: رتبه‌بندی مولفه‌های «تخصیص منابع» ۱۲۶
- جدول ۴-۱۷: آمار توصیفی مولفه‌های «نیروی انسانی» ۱۲۶
- جدول ۴-۱۸: رتبه‌بندی مولفه‌های «نیروی انسانی» ۱۲۷

- جدول ۱۹-۴: آمار توصیفی مولفه‌های «ارتباطات»..... ۱۲۷
- جدول ۲۰-۴: رتبه‌بندی مولفه‌های «ارتباطات»..... ۱۲۸
- جدول ۲۱-۴: آمار توصیفی مولفه‌های «کنترل»..... ۱۲۸
- جدول ۲۲-۴: رتبه‌بندی مولفه‌های «کنترل»..... ۱۲۹
- جدول ۲۳-۴: آمار توصیفی مولفه‌های «نتایج حاصل از اجرا»..... ۱۳۰
- جدول ۲۴-۴: رتبه‌بندی مولفه‌های «نتایج حاصل از اجرا»..... ۱۳۰
- جدول ۲۵-۴: ارزش‌گذاری شاخص‌ها..... ۱۳۵
- جدول ۲۶-۴: رتبه‌بندی حوزه‌های موثر بر اجرای استراتژی سیستم‌های اطلاعات..... ۱۳۶
- جدول ۲۷-۴: رتبه‌بندی عوامل حوزه‌ی فرایندهای عملیاتی..... ۱۳۷
- جدول ۲۸-۴: رتبه‌بندی زمینه‌های داخلی و خارجی ۱۳۸
- جدول ۲۹-۴: رتبه‌بندی عوامل زمینه‌ی داخلی ۱۳۸
- جدول ۳۰-۴: رتبه‌بندی عوامل موثر بر اجرای استراتژی سیستم‌های اطلاعاتی..... ۱۳۹

فهرست نمودارها

- نمودار ۴-۱: توزیع فراوانی تحصیلات پاسخ‌دهندگان ۱۱۰
- نمودار ۴-۲: توزیع فراوانی سابقه‌ی کاری پاسخ‌دهندگان ۱۱۱
- نمودار ۴-۳: اولویت مولفه‌های «تدوین استراتژی» ۱۱۸
- نمودار ۴-۴: اولویت مولفه‌های «عدم قطعیت محیط» ۱۱۹
- نمودار ۴-۵: اولویت مولفه‌های «ساختار سازمانی» ۱۲۱
- نمودار ۴-۶: اولویت مولفه‌های «فرهنگ سازمانی» ۱۲۲
- نمودار ۴-۷: اولویت مولفه‌های «رهبری» ۱۲۴
- نمودار ۴-۸: اولویت مولفه‌های «برنامه‌ریزی عملیاتی» ۱۲۵
- نمودار ۴-۹: اولویت مولفه‌های «تخصیص منابع» ۱۲۶
- نمودار ۴-۱۰: اولویت مولفه‌های «نیروی انسانی» ۱۲۷
- نمودار ۴-۱۱: اولویت مولفه‌های «ارتباطات» ۱۲۸
- نمودار ۴-۱۲: اولویت مولفه‌های «کنترل» ۱۲۹
- نمودار ۴-۱۳: اولویت مولفه‌های «نتایج حاصل از اجرا» ۱۳۰
- نمودار ۴-۱۴: مدل سلسله مراتبی تصمیم تحقیق ۱۳۴
- نمودار ۴-۱۵: اولویت حوزه‌های موثر بر اجرای استراتژی سیستم‌های اطلاعاتی ۱۳۶
- نمودار ۴-۱۶: اولویت عوامل حوزه‌ی فرایندهای عملیاتی ۱۳۷
- نمودار ۴-۱۷: اولویت زمینه‌های داخلی و خارجی ۱۳۷
- نمودار ۴-۱۸: اولویت عوامل زمینه‌ی داخلی ۱۳۸
- نمودار ۴-۱۹: اولویت عوامل موثر بر اجرای سیستم‌های اطلاعاتی ۱۳۹

فصل اول
کلیات تحقیق

مقدمه

کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه هر دو برای پشتیبانی از فرآیندهای استراتژیک، عملیاتی، و تاکتیکی سازمان‌هایشان، سیستم‌های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات را مورد استفاده قرار می‌دهند.

برقراری ارتباط درست بین سیستم‌های اطلاعات و سازمان مشکل است. مدل‌ها و نظریه‌های بسیاری برای توضیح این رابطه توسط محققان استفاده شده است. یکی از یافته‌ها این است که متغیرهای کلیدی موجود در کشورهای توسعه یافته ممکن است از متغیرهای کشورهای در حال توسعه متفاوت باشد. بطوری که در یک حالت مشابه و شرایط یکسان به دلیل تفاوت در روش درک و تفسیر سیستم‌ها، فرهنگ می‌تواند مانع پیاده‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی شود (O, D and T, 2000).

۱ بیان مسئله

هر قدر که استراتژی‌های مناسب و موثر با دقت تدوین شوند تا زمانی که با اجرای موثر پیاده نگردند، نمی‌توانند سازمان را برای رسیدن به مقاصد و ماموریت‌های خاص آن به پیش ببرند؛ و برای سازمان سودی نخواهند داشت. در واقع اجرا مهم‌ترین بخش فرایند مدیریت استراتژیک

است. مارک مور نیز معتقد است «با اجرای اثر بخش است که برنامه استراتژیک ارزشمند شده و از یک مقوله انتزاعی به یک داستان واقعی تبدیل می‌شود» (برایسون، ۱۳۸۸: ۳۱۰). در واقع زمانی مدیریت استراتژیک سازمان موفق خواهد بود که فرایند تدوین، اجرا و ارزیابی استراتژی با موفقیت انجام شود. لیکن عملیاتی کردن طرح حتی از فرایند تدوین آن به مراتب دشوارتر است و آنچنانکه در اول آسان تلقی می‌شود، نمی‌باشد. برای پیاده‌سازی هرگونه استراتژی چالش‌های اجرایی وجود دارد و سازمان‌ها کار سختی را برای ترجمه استراتژی خود به عمل، در پیش دارند. علاوه بر اینکه استراتژی‌های متفاوت چالش‌های مختلفی برای پیاده‌سازی دارند، همچنین با توجه به نوع و اندازه سازمان‌ها، اجرای استراتژی بسیار متفاوت است (رضوی، ۱۳۹۰: ۶۸-۷۵).

همچنین، با رشد و توسعه بکارگیری فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان‌ها و مشاهده‌ی کاربردهای نوآورانه و استراتژیک آن در خلق و حفظ مزیت رقابتی، مدیران کسب‌وکارها به این فکر افتادند که فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی و رای کاربردهای عملیاتی و روزمره‌ی آن شاید بتواند کاربردهایی عمیق‌تر، بلندنظرانه‌تر و تحول‌آفرین نیز در برداشته باشد. این‌طور به نظر می‌رسد که برای اجرای استراتژی سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان همه عوامل تاثیر یکسانی ندارند. در این پژوهش قصد داریم به بررسی عوامل پیردازیم، و براساس اهمیت و نقش هر یک در اجرای استراتژی، آنها را اولویت‌بندی کنیم.

۲-۱ اهمیت تحقیق

چالش‌های فراروی مدیران در تصمیم‌گیری‌ها، باعث توسعه سیستم‌های اطلاعات مدیریت و اهمیت آنها شده است. اگر دیدگاه سایمون را در مورد مترادف بودن مدیریت با تصمیم‌گیری بپذیریم (رحمان سرشت، ۱۳۸۶: ۸۵)، آنگاه با توجه به نظر برخی از صاحب‌نظران که معتقدند تصمیم خوب، تصمیمی است که ۸۰ تا ۹۰ درصد متکی به اطلاعات و ۱۰ تا ۲۰ درصد وابسته به مهارت، توان و تجربه مدیر باشد، ارزش و اهمیت اطلاعات بیشتر مشخص می‌گردد. شروع به کارگیری فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی بر روی جایگاه رقابتی سازمان‌ها تاثیر به‌سزایی

گذاشت و به عنوان اسلحه‌ای استراتژیک برای بهبود رقابت‌پذیری آنها در بازار خود را نشان داد؛ و از این رو است که ارتباط میان سرمایه‌گذاری‌های فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی و رشد و توسعه استراتژیک مطرح می‌شود (اعرابی و حقیقت ثابت، ۱۳۸۹: ۲۴). اداره‌ی امور سازمان‌ها به شیوه‌های کارآمد و موثر مستلزم جمع‌آوری و پردازش انبوهی از اطلاعات گوناگون و با تغییرات و آهنگ رشد بسیار سریع است. نه تنها باید اطلاعات ویژگی‌هایی همچون دقت، صحت، تازگی، ... داشته باشند، بلکه باید به نحوی پردازش شده باشند که توان و کیفیت تصمیم‌گیری مدیر را ارتقاء دهند. این که بسیاری از تصمیمات مدیران و به خصوص مدیران ارشد، حالت نیمه ساختار یافته و یا ساختار نیافته داشته و بر اطلاعات در حال تغییر متکی است بر عمق و پیچیدگی بحران اطلاعاتی سازمان‌ها می‌افزاید.

به عقیده‌ی سایمون انقلابی بنیادین در نتیجه استفاده از شیوه‌هایی چون تجزیه و تحلیل ریاضی، پژوهش عملیاتی، فناوری اطلاعات و شبیه‌سازی رایانه‌ای در تصمیم‌گیری به وقوع پیوسته است (رحمان سرشت، ۱۳۸۶: ۸۸). سیستم‌های اطلاعاتی، سیستم‌های سازمان یافته و ابزارهای مناسبی هستند که اطلاعات صحیح و خلاصه شده را در موقع مناسب به تصمیم‌گیرندگان سازمان ارائه داده، امکان تصمیم‌گیری صحیح و دقیق را برای مدیران سازمان فراهم می‌سازند.

شرکت گاردنر در گزارش سالانه خود در سال ۲۰۰۷ که با عنوان «وضعیت موجود و جهت‌گیری‌های آینده در صنعت فناوری اطلاعات» ارائه نمود، به این نکته اشاره داشت که انتظار از مدیران ارشد اطلاعات و واحد فناوری اطلاعات برای بهبود فرایندهای موجود در کوتاه مدت و ایجاد توانایی‌های جدید استراتژیک برای شرکت در بلند مدت، به شدت در حال افزایش است و مدیران عامل سازمان‌ها در مدت زمان کوتاه‌تری نسبت به گذشته انتظار دارند که این دو مهم اتفاق بیافتد (اعرابی و حقیقت ثابت، ۱۳۸۹: ۲۲).

علاوه بر این، دلیل ناکامی هفتاد درصد از مدیران ارشد شرکت‌ها، شکست آنها در اجرای استراتژی‌هایشان بوده است. و این در حالی است که وظیفه اجرای استراتژی معمولاً پیچیده و