



دانشگاه علامه طباطبایی
دانشکده حسابداری و مدیریت

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی
گرایش سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت

عنوان:

ارزیابی سیستم‌های اطلاعات عملیاتی در حوزه‌ی فعالیت‌ها و تحقق
اهداف سازمانی

(مورد مطالعه: بانک توسعه‌ی تعاون)

استاد راهنما

دکتر رودساز

استاد مشاور

دکتر حسین‌پور

استاد داور

دکتر رضایی منش

نگارش: علی چاوشانی

بهمن ۱۳۸۸

چکیده

تحقیق حاضر به بررسی رابطه بین سیستم اطلاعات عملیاتی و فعالیت‌ها و تحقق اهداف سازمانی در بخش فناوری اطلاعات در سازمان مرکزی بانک توسعه و تعاون تهران می‌پردازد. سوال اساسی که محقق را بر آن داشت تا این تحقیق را انجام دهد این بود که: « سیستم‌های اطلاعات عملیاتی در فعالیت‌ها و اهداف سازمان دارای چه نقشی می‌باشد؟». برای بررسی این سوال، به بررسی شاخص‌های سیستم اطلاعات عملیاتی، فعالیت‌های سازمان و اهداف سازمانی پرداخته شد که بعد از بررسی عوامل و مدل‌های مختلف، مدل شبکه استراتژیک انتخاب شد که مولفه‌های فعالیت‌ها و اهداف را از آن انتخاب کردیم. سپس به بررسی فرضیات تحقیق پرداخته شد. از آنجاییکه بهترین منبع موجود برای پاسخ به سوالات استفاده از نظر کارکنان بخش فناوری اطلاعات بود از نظرات آنان استفاده کردیم، و در نهایت ۳۰ پرسشنامه جمع‌آوری گردید، برای آزمون فرضیات از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده گردیده و نتایج این آزمونها بیانگر این بود که فرضیات تحقیق مورد تأیید قرار گرفت. در پایان بر اساس نتایج آزمون فرضیه‌ها، پیشنهاداتی در خصوص بهبود عملکرد سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان ارائه شده است.

فهرست

عنوان
فصل اول - کلیات تحقیق
۱,۱ مقدمه
۱,۲ بیان مسئله
۱,۳ اهمیت و ضرورت تحقیق
۱,۴ اهداف تحقیق
۱,۵ فرضیات و سؤال های تحقیق
۱,۵,۱ فرضیات
۱,۵,۲ سئوالات
۱,۶ تعریف و واژگان اختصاصی طرح
فصل دوم - مبانی نظری و پیشینه ی تحقیق
۲,۱ مقدمه
۲,۲ پیشینه ی سیستم های اطلاعات
۲,۳ ضرورت اطلاعات
۲,۴ مقدار اطلاعات و غنی بودن آن
۲,۵ روند تکاملی تکنولوژی اطلاعات
۲,۶ مشخصات محیط کاری سیستم های اطلاعات
۲,۷ سیستم پردازش عملیات
۲,۷,۱ عملیات انواع پردازش
۲,۷,۲ ساختار سیستم پردازش عملیات
۲,۸ سیستم اطلاعات حسابداری
۲,۹ مدیریت حقوق و دستمزد
۲,۱۰ ویژگی های سیستم حقوق و دستمزد
۲,۱۱ ضرورت اهمیت و ارزیابی فعالیت (عملکرد)
۲,۱۱,۱ دیدگاه های موجود در مورد عملکرد (فعالیت)
۲,۱۲ مفهوم هدف
۲,۱۳ عوامل مختلفی که بر تحقق اهداف از طریق اثر گذاری بر انگیزش و عملکرد کارکنان موثرند
۲,۱۴ اندازه و ویژگی های ساختاری

- ۲,۱۴,۱ رسمی بودن
- ۲,۱۴,۲ غیر متمرکز
- ۲,۱۴,۳ پیچیدگی
- ۲,۱۵ هماهنگ سازی طرح های سیستم های اطلاعات با طرح های تجاری
- ۲,۱۶ عوامل حیاتی موفقیت (CSF)
- ۲,۱۶,۱ مدیریت پروژه
- ۲,۱۶,۲ کادر مناسب پروژه ی سیستم های اطلاعاتی
- ۲,۱۶,۳ تکنولوژی مناسب
- ۲,۱۶,۴ مدیریت داده
- ۲,۱۶,۵ ارتباط با واضح با اهداف کسب و کار
- ۲,۱۶,۶ مدیریت مقاومت سازمانی
- ۲,۱۶,۷ مدیریت تحول و گسترش سیستم
- ۲,۱۶,۸ برنامه ی توسعه ی تکاملی
- ۲,۱۶,۹ تعریف دقیق نیازهای اطلاعاتی
- ۲,۱۷ نقش سیستم های اطلاعات در نوآوری فرآیند
- ۲,۱۷,۱ IT و نظارت بر نوآوری
- ۲,۱۸ سرمایه گذاری سازمان در IS
- ۲,۱۸,۱ دلایل ارزیابی سیستم های اطلاعاتی
- ۲,۱۸,۲ دلایل عدم سرمایه گذاری مناسب در فناوری اطلاعات
- ۲,۱۹ معیارهای ارزیابی فناوری
- ۲,۱۹,۱ مالی
- ۲,۱۹,۲ استراتژیک
- ۲,۱۹,۳ رقابت پذیری
- ۲,۱۹,۴ اثربخشی
- ۲,۱۹,۵ بهبود کیفیت
- ۲,۱۹,۶ الزامات
- ۲,۱۹,۷ رضایت کاربران
- ۲,۱۹,۸ رضایت بیرونی:
- ۲,۱۹,۹ فناوری
- ۲,۱۹,۱۰ مخاطرات
- ۲,۲۰ اثر بخشی سیستم های اطلاعات (IS)

۲,۲۱ اثربخشی سازمانی

۲,۲۱,۱ کارایی

۲,۲۲ رویکرد نوین برای سنجش اثربخشی

۲,۲۳ رویکرد نوین برای سنجش اثربخشی

۲,۲۳,۱ روش مبتنی بر تأمین رضایت گروه‌های ذی نفع

۲,۲۳,۲ شاخص‌ها

۲,۲۳,۳ کاربرد

۲,۲۴ روش مبتنی بر ارزش‌های رقابتی

۲,۲۴,۱ شاخص‌ها

۲,۲۵ برتری رقابتی

۲,۲۶ بهره‌وری

۲,۲۶,۱ چرخه‌ی بهره‌وری

۲,۲۷ مدل‌ها یا چارچوب‌های برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات

۲,۲۸ مدل سه دوره‌ای

۲,۲۹ مدل ارزیابی و تطبیق فناوری اطلاعات

۲,۳۰ مدل شبکه استراتژیک

۲,۳۱ سوابق مربوط

۲,۳۲ مدل تحلیلی تحقیق

۲,۳۳ خلاصه فصل دوم

فصل سوم – پیشینه‌ی تحقیق

۳,۱ مقدمه

۳,۲ روش‌شناسی پژوهش

۳,۳ جامعه و نمونه‌ی آماری

۳,۴ روش نمونه‌گیری

۳,۵ روش جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات

۳,۵,۱ روش کتابخانه‌ای

۳,۵,۲ روش میدانی

۳,۶ روایی ابزار سنجش (پرسشنامه)

۳,۷ پایایی ابزار سنجش (پرسشنامه)

- ۳,۸ مقیاس اندازه گیری تحقیق
- ۳,۹ روش های تحلیل داده های آماری
 - ۳,۹,۱ آمار توصیفی
 - ۳,۹,۲ آمار استنباطی
 - ۳,۱۰ آمار همبستگی رتبه ای (اسپیرمن)
 - ۳,۱۱ خلاصه ی فصل سوم

فصل چهارم – تجزیه و تحلیل داده ها

- ۴,۱ مقدمه
- ۴,۲ تحلیل داده ها
 - ۴,۲,۱ تحلیل توصیفی داده ها
 - ۴,۲,۱,۱ تحلیل جمعیت شناختی
 - ۴,۲,۱,۲ آمار توصیفی مربوط به متغیرها و شاخص ها
 - ۴,۲,۱,۲,۱ آمار توصیفی مربوط به شاخص های فعالیت های سازمانی
 - ۴,۲,۱,۲,۲ آمار توصیفی مربوط به شاخص بهبود کارایی
 - ۴,۲,۱,۲,۳ آمار توصیفی مربوط به شاخص بهره وری
 - ۴,۲,۱,۲,۴ آمار توصیفی مربوط به شاخص تغییر در ساختار سازمانی
 - ۴,۲,۱,۲,۵ آمار توصیفی مربوط به شاخص رقابت
 - ۴,۲,۱,۲,۶ آمار توصیفی مربوط به شاخص های اهداف سازمانی
 - ۴,۲,۱,۲,۷ آمار توصیفی مربوط به شاخص بهبود اثربخشی
 - ۴,۲,۱,۲,۸ آمار توصیفی مربوط به شاخص ایجاد خلاقیت و نوآوری
 - ۴,۲,۱,۲,۹ آمار توصیفی مربوط به شاخص تغییر در CSF
 - ۴,۲,۱,۲,۱۰ آمار توصیفی مربوط به شاخص میزان سرمایه گذاری سازمان در IS
 - ۴,۲,۱,۲,۱۱ آمار توصیفی مربوط به شاخص های سیستم های اطلاعات عملیاتی
 - ۴,۲,۱,۲,۱۲ آمار توصیفی مربوط به شاخص سیستم های اطلاعات حسابداری
 - ۴,۲,۱,۲,۱۳ آمار توصیفی مربوط به شاخص سیستم حقوق و دستمزد
 - ۴,۲,۱,۴ تحلیل استنباطی داده ها
 - ۴,۲,۱,۵ آزمون فرضیه های تحقیق
 - ۴,۲,۱,۵,۱ فرضیه ی اول
 - ۴,۲,۱,۵,۱,۱ تصمیم گیری
 - ۴,۲,۱,۵,۲ فرضیه ی دوم

۴,۵,۲,۱ تصمیم گیری

۴,۶ خلاصه ی فصل

فصل پنجم - نتیجه گیری و پیشنهادات

۵,۱ مقدمه

۵,۲ خلاصه ی فرآیند تحقیق

۵,۳ یافته های پژوهشی مربوط به فرضیات

۵,۴ نتایج بدست آمده از تحقیق

۵,۵ پیشنهادات

۵,۵,۱ پیشنهادات به سازمان مورد مطالعه

۵,۵,۲ پیشنهاد به سازمان های دیگر

۵,۵,۳ پیشنهاد به سایر محققان

۵,۶ خلاصه ی فصل پنجم

پیوست ها

منابع

عنوان
شکل شماره ی ۲,۱ - سیر تحول سیستم اطلاعات
شکل شماره ی ۲,۲ - سیستم پردازش عملکرد
شکل شماره ی ۲,۳ - ساختار TPS
شکل شماره ی ۲,۴ - رویکرد سنتی برای سنجش اثربخشی
شکل شماره ی ۲,۶ - مدل سه دوره ای جیمز کش (دوره ی اول)
شکل شماره ی ۲,۷ - مدل سه دوره ای جیمز کش (دوره ی دوم)
شکل شماره ی ۲,۸ - مدل سه دوره ای جیمز کش (دوره ی سوم)
شکل شماره ی ۲,۹ - دورنمای مدل ارزیابی و تطبیق IT
شکل شماره ی ۲,۱۰ - ارزیابی و تطبیق IT
شکل شماره ی ۲,۱۱ - مراحل پنجگانه ی رشد پردازش داده - مدل مرحله ای نولان
جدول شماره ی ۲,۱ - شاخص های روش مبتنی بر تأمین گروه های ذینفع
جدول شماره ی ۲,۲ - مدل تحلیلی تحقیق
جدول شماره ی ۳,۱ - توزیع گویه های پرسشنامه
جدول شماره ی ۳,۲ - محاسبه ی آلفای کرونباخ پرسشنامه ی توزیع شده
جدول شماره ی ۳,۳ - مقایسه ی اندازه گیری تحقیق طیف لیکرت
جدول شماره ی ۴,۱ - توزیع فراوانی، درصد، درصد تجمعی سن آزمون دهندگان
جدول شماره ی ۴,۲ - توزیع فراوانی، درصد، درصد تجمعی جنسیت آزمودنی ها
جدول شماره ی ۴,۳ - توزیع فراوانی، درصد، درصد تجمعی وضعیت تأهل آزمودنی ها
جدول شماره ی ۴,۴ - توزیع فراوانی، درصد، درصد تجمعی وضعیت استخدامی آزمودنی ها

جدول شماره ی ۴,۵ - توزیع فراوانی، درصد، درصد تجمعی وضعیت تحصیلات آزمودنی ها

جدول شماره ی ۴,۶ - آمار توصیفی مربوط به شاخص بهبود کارایی

جدول شماره ی ۴,۷ - آمار توصیفی مربوط به شاخص بهره وری

جدول شماره ی ۴,۸ - آمار توصیفی مربوط به شاخص تغییر در ساختار سازمانی

جدول شماره ی ۴,۹ - آمار توصیفی مربوط به شاخص رقابت

جدول شماره ی ۴,۱۰ - آمار توصیفی مربوط به شاخص بهبود اثربخشی

جدول شماره ی ۴,۱۱ - آمار توصیفی مربوط به شاخص خلاقیت و نوآوری

جدول شماره ی ۴,۱۲ - آمار توصیفی مربوط به شاخص تغییر در CSF

جدول شماره ی ۴,۱۳ - آمار توصیفی مربوط به شاخص میزان سرمایه گذاری سازمان در IS

جدول شماره ی ۴,۱۴ - آمار توصیفی مربوط به شاخص سیستم های اطلاعات حسابداری

جدول شماره ی ۴,۱۵ - آمار توصیفی مربوط به شاخص سیستم حقوق و دستمزد

جدول شماره ی ۴,۱۶ - آزمون همبستگی بین سیستم های اطلاعات عملیاتی و فعالیت های

سازمان

جدول شماره ی ۴,۱۷ - آزمون همبستگی بین سیستم های اطلاعات عملیاتی و اهداف سازمانی

جدول شماره ی ۵,۱ - نتایج آزمون فرضیه ها

فصل اول

کلیات تحقیق

۱.۱. مقدمه

امروزه سازمان‌ها بیشتر از گذشته با مسائل و مشکلات روبه‌رو هستند و در این بین سازمان‌هایی موفق هستند که از فرصت‌ها به خوبی استفاده کرده و از تهدیدها به نفع خود سود ببرند. تغییر و تحولات در دهه‌های اخیر و افزایش روزافزون رقابت، پیچیدگی، پویایی و عدم اطمینان شرایط محیطی، سازمان‌ها را به سوی انعطاف‌پذیری، سرعت در پاسخگویی به نیازهای بازار و نوآوری بالا حرکت داده تا بتوانند همچنان در صحنه رقابت باقی بمانند. برای اینکه سازمان‌ها از فرصت‌ها به خوبی استفاده کنند و از تهدیدها به نفع خود سود ببرند نیاز به برنامه‌ریزی است.

از جمله وظایف مدیریت برنامه‌ریزی است که از آن به عنوان یکی از مسئولیت‌های مهم او یاد می‌شود. در نهاد برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت وظایفی وجود دارد که لزوم برنامه‌ریزی دقیق را تایید می‌کند.

همان‌گونه که پیداست سیستم‌های اطلاعات در برنامه‌ریزی استراتژیک نقش به‌سزایی دارا هستند، بنابراین لازم است برنامه‌ریزی و طراحی استراتژیک سیستم‌های اطلاعاتی با نگرش و دقت بالاتری مورد بررسی مدیران استراتژیک سازمان قرار بگیرد.

گاهی اوقات به دلیل امنیتی بودن اطلاعات، برنامه‌های استراتژیک سازمان منتشر نمی‌شوند زیرا امکان سوء استفاده و یا انتقال اطلاعات آن به رقبا همیشه وجود دارد، بنابراین از آنجایی که اطلاعات برنامه‌های جامع سازمان بر گزارشات سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت استوار است لذا برنامه‌ریزی استراتژیک سیستم‌های اطلاعاتی روشن‌کننده خط‌مشی‌ها و حرکت‌های یک سازمان است.

بنابراین با توجه به این که در حال حاضر نقش و جایگاه سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان‌ها تاثیر زیادی بر جریان‌ات برنامه‌ریزی دارند، در این پژوهش سعی شده که سیستم‌های اطلاعات و جایگاه آنها را در سازمان مورد بررسی قرار دهیم.

۱.۲. بیان مسئله

امروزه سیستم‌های اطلاعات^۱ و فناوری به جزئی از کسب و کارهای موفق تبدیل شده‌اند (براین، جیمز، سیستم‌های اطلاعات مدیریت). در هزاره‌ی سوم، نقش فناوری اطلاعات در کسب و کار قطعاً بیش از گذشته خواهد بود و می‌توان پیش بینی نمود که بسیاری از شرایط و موقعیت‌های کسب و کار با تغییر دگرگونی شگرف مواجه خواهند شد (صرافی زاده، علی اصغر، سیستم‌های اطلاعات مدیریت).

سیستم اطلاعات مدیریت به مفهوم عام آن شامل کلیه‌ی سیستم‌های پردازش کامپیوتر پایه است که از زیر مجموعه‌ای خاص تشکیل شده است. روند توسعه و تکامل این سیستم‌ها شدیداً به توسعه‌ی کامپیوتر و ارتباطات وابسته است.

در حال حاضر برنامه‌ریزی استراتژیک جهت ایجاد سیستم‌های اطلاعاتی به موضوع بسیار مهمی تبدیل گشته است که می‌تواند به سازمان‌ها در پی‌بردن به نقش و اهمیت جایگاه سیستم‌های اطلاعاتی کمک نماید (Brancheau and Wetherbe, 1987).

استراتژی اطلاعات از آغاز دهه ۱۹۷۰ شروع به جلب توجه کرده و اصطلاحات زیادی پس از آن زمان برای اشاره به هم مسیری سیستم‌های اطلاعات و استراتژی‌های تجاری به کار رفته است.

¹ Information System

اصطلاحات مشابه به طور مثال استراتژی سیستم‌های اطلاعات^۲ (ISS)، طراحی استراتژی‌های سیستم-

های اطلاعات^۳ (ISSP) و طراحی سیستم‌های اطلاعات استراتژی^۴ (SISP) هستند.

تعریف برنامه ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک (SISP) بدین گونه است:

روند تصمیم‌گیری اهداف برای محاسبات سازمانی و تشخیص برنامه کامپیوتری که سازمان

می‌بایست بکارگیرد (Lederer and Sethi, 1988).

یکی از مدل‌هایی که می‌تواند نقش و اهمیت و جایگاه سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان‌ها را نشان

دهد مدل شبکه استراتژیک می‌باشد که اولین بار توسط مک فارلین^۵ و مک کنی^۶ ارائه گردیده است

(McFarlan & McKenny, 1983).

این مدل سازمان‌ها را در چهار موقعیت متفاوت از یکدیگر نشان می‌دهد که این چهار موقعیت عبارتند

از:

۱. موقعیت پشتیبانی

۲. موقعیت عملیاتی

۳. موقعیت چرخشی

۴. موقعیت استراتژیک

² Information Strategic System (ISS)

³ Information Strategic System Planning (ISSP)

⁴ Strategic Information System Planning (SISP)

⁵ McFarlan

⁶ McKenny

همانگونه که می‌دانیم بیشتر مواقع چنین است که بدون استراتژی سیستم‌های اطلاعات، دستاورد سیستم‌های اطلاعات در هر سازمانی بیشتر نتیجه حادثه و پیش آمد است تا هدفی با دقت هدایت شده (Reich and Benbasat, 1996).

تعیین نقش و جایگاه و تأثیر سیستم‌های اطلاعاتی موجود در سازمان به عنوان اولین گام برنامه‌ریزی استراتژیک شناخته شده است (Wiseman, 1988)، از سوی دیگر از جمله مسائل و مشکلاتی که سازمان‌های کشور ما با آن مواجه هستند، عدم نگرش صحیح به سیستم‌های عملیاتی موجود در سازمان و فرآیند برنامه‌ریزی استراتژیک سیستم‌های اطلاعاتی می‌باشد که توجه شایانی را جهت این مسائل به این مقوله متوجه می‌سازد.

دلایل متعددی بر عدم توفیق سیستم‌های اطلاعات موجود است، از جمله‌ی این دلایل می‌توان به طبقه بندی زیر اشاره کرد:

- عدم توفیق در پاسخ‌گویی: شکست سیستم‌ها در پاسخگویی به مشخصات و ویژگی‌های تعریف شده‌ی اولیه.
- عدم توفیق فرآیندی: شکست در فرآیند توسعه‌ی سیستم غالباً از طریق هزینه‌های بیشتر و یا عدم توانایی در تکمیل و توسعه سیستم.
- عدم توفیق در عملیات: کاربران در بکارگیری سیستم ناموفق هستند که به معنای شکست سیستم است.
- عدم توفیق در پاسخگویی به انتظارات: عدم توفیق پاسخگویی سیستم طراحی شده به انتظارات کاربران (Lyytinen and Hirschheim, 1987).

جهت این که فرآیند برنامه ریزی استراتژیک سیستم‌های اطلاعاتی موفق باشد مدیران می‌بایست به متخصصان سیستم‌های اطلاعاتی اطمینان کنند، در صورتی که مدیران به متخصصان سیستم‌های اطلاعاتی اطمینان نکنند، آنها نمی‌توانند توانایی‌های فنی خود را نشان دهند. هنگامی که مدیران، متخصصان سیستم‌های اطلاعاتی را در حال عمل در راه‌های موثر می‌بینند، محتمل‌تر است که به آنها اعتماد کنند و پیشنهادهایشان را دریافت نمایند.

بنابراین می‌توان گفت عدم توجه به متخصصان سیستم‌های اطلاعاتی باعث عدم توجه به شناخت وضع موجود می‌گردد که به درک صحیحی از فاصله میان وضع موجود و وضع مطلوب پی‌نبریم و در نتیجه در صورتی که چرخه حیاتی سیستم‌های اطلاعاتی و سیستم‌های عملیاتی موجود در سازمان‌های ایران موقعیت‌یابی نشود هرگونه تصمیم در مورد سیاست‌گذاری سیستم‌های اطلاعاتی اثر بخش نخواهد بود (Sullivan, 1989).

۱.۳. اهمیت و ضرورت تحقیق

همانگونه که بیان شد سیستم اطلاعات مدیریت به مفهوم عام آن شامل کلیه سیستم‌های پردازش کامپیوتر پایه است که از زیر مجموعه‌ای خاص تشکیل شده است. روند توسعه و تکامل این سیستم‌ها شدیداً به توسعه کامپیوتر و ارتباطات وابسته است.

نقشی که سیستم‌های اطلاعاتی در برنامه‌ریزی سازمان دارند سبب شده است تا برنامه ریزی و طراحی سیستم‌های اطلاعاتی با نگرش و دقت بیشتری مورد توجه مدیران استراتژیک سازمان قرار گیرد (Antony, 1965).

در حال حاضر نقش سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان‌ها تاثیر شدیدی بر جریان برنامه‌ریزی دارد و برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات استراتژیک به یک عملیات برنامه ریزی بسیار حساس و یک عامل کلیدی در مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی تبدیل شده است.

برنامه‌ریزی استراتژیک سیستم‌های اطلاعات از جمله موضوعات مهم سیستم‌های اطلاعاتی است که اولین هدف آن تعیین نقش، تاثیر، اهمیت و جایگاه سیستم‌های اطلاعات و عملیاتی موجود است تا به این وسیله مدیران اجرایی بتوانند درک صحیحی از فاصله وضع موجود و وضع مطلوب سیستم‌های اطلاعاتی داشته باشند (Macfarlan 1983).

یکی از مسائلی که سازمان‌های ایران با آن روبرو هستند عدم نگرش صحیح به سیستم‌های اطلاعات عملیاتی مورد استفاده در سازمان و فرآیند برنامه‌ریزی استراتژیک سیستم‌های اطلاعاتی می‌باشد. در ایران اغلب بدون توجه به گام اولیه برنامه‌ریزی استراتژیک یعنی شناسایی وضع موجود، سیستم‌های عملیاتی طراحی و برنامه‌ریزی می‌شوند.

تعیین نقش و جایگاه سیستم‌های اطلاعات و به صورت کلی تکنولوژی اطلاعات در تحقق اهداف کار آینده سازمان و تعیین فعالیت‌های جاری سازمان از جمله موضوعاتی است که محققین بسیاری را بسمت تجزیه و تحلیل آن سوق داده است.

برای تعیین چرخه حیاتی سیستم‌های اطلاعاتی و سیستم‌های عملیاتی در برنامه‌ریزی استراتژیک روش‌های زیادی تعریف و طبقه بندی شده است اما همیشه جای چند روش عمومی و سیستماتیک خالی است (Ahituv and Neumanns, 1990). از جمله روش‌های قابل استفاده برای تعیین نقش

سیستم‌های اطلاعاتی در چرخه حیاتی و برنامه‌ریزی استراتژیک مدل شبکه استراتژیک می‌باشد (Mcfarlan, 1984).

۱.۴. اهداف تحقیق

با توجه به مطالعات انجام گرفته و نقش سیستم‌های عملیاتی و با در نظر گرفتن شبکه استراتژیک مک فارلین که با توجه به نقش سیستم‌های اطلاعاتی جایگاه سازمان‌ها را در چهار موقعیت پشتیبانی، عملیاتی، چرخشی و استراتژیک مشخص می‌کند، اهداف این پژوهش عبارتند از:

- ۱- تاثیر سیستم‌های اطلاعاتی بر فعالیت‌های سازمان.
- ۲- تاثیر سیستم‌های اطلاعاتی بر تحقق اهداف سازمانی.
- ۳- تعیین جایگاه سازمان بر اساس مدل شبکه استراتژیک.

۱.۵. فرضیات و سوال‌های تحقیق

۱.۵.۱. فرضیه‌ها

- ۱- بین سیستم‌های اطلاعات عملیاتی و فعالیت‌های سازمان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین سیستم‌های اطلاعات عملیاتی و تحقق اهداف سازمان رابطه معناداری وجود دارد.

۱.۵.۲. سئوالات

- ۱- سیستم‌های اطلاعات عملیاتی در فعالیت‌های سازمان چه نقشی دارند؟
- ۲- سیستم‌های اطلاعات عملیاتی در تحقق اهداف سازمان چه نقشی دارند؟

۱.۶. قلمرو تحقیق

قلمرو موضوعی: پژوهش حاضر از لحاظ موضوعی به ارزیابی سیستم‌های اطلاعات عملیاتی در فعالیت و تحقق اهداف سازمان می‌پردازد.

قلمرو زمانی: قلمرو زمانی پژوهش از اسفند ۱۳۸۷ تا بهمن ۱۳۸۸ می‌باشد.

قلمرو مکانی: این تحقیق در بانک توسعه و تعاون (در بخش فناوری) انجام شده است.

۱.۷. تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی طرح

سیستم: سیستم مجموعه‌ای از عناصر است که برای رسیدن به یک هدف مشخص و مشترک گرد هم آمده‌اند، به طوری که بین عناصر رابطه‌ی تعاملی وجود دارد. ویژگی بعدی سیستم وجود نظم در روابط بین عناصر است، به این معنا که هر عنصری دارای یک نقش می‌باشد (صرافی زاده، اصغر، علی پناهی، علی، ۱۳۸۴).

سیستم اطلاعات: تعاریف متعددی از سیستم اطلاعات در رشته‌هایی مانند مدیریت، علوم کامپیوتر، مهندسی نرم‌افزار و علوم کتابداری و اطلاع رسانی ارائه شده است. تعریف آمده در واژه‌نامه‌ی انجمن کتابداری آمریکا (Young, 1983) تعریفی جامع از سیستم‌های اطلاعات است که در اینجا با اندکی تغییر در جمله‌بندی ارائه می‌شود:

«یک سیستم کامل طراحی شده برای تولید، جمع‌آوری، سازماندهی (پردازش)، ذخیره، بازیابی و اشاعه‌ی اطلاعات در یک مؤسسه، سازمان یا هر حوزه‌ی تعریف شده‌ی دیگر از جامعه».

سیستم اطلاعات عملیاتی: سیستم‌های اطلاعات عملیاتی برای دستیابی به پاسخ‌های سیستم و همچنین برای توانایی سازمان جهت پاسخ در زمان واقعی برای تغییر وضعیت‌های تجاری و معاملات مشتریان ضروری است (NASDAQ: PRGS).

فصل دوم

مبانی نظری و
پیشینه تحقیق