





دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات (گرایش سیستم‌های اطلاعاتی پیشرفته)

ارزیابی اثربخشی سیستم‌های اطلاعاتی بانک

(مورد مطالعه بانک صنعت و معدن)

استاد راهنما

دکتر محمدرضا تقوا

استاد مشاور

دکتر محمدتقی تقوی فرد

استاد داور

دکتر کامران فیضی

نگارش

به‌دخت سلیمانپوریان

پاییز ۱۳۸۹

تقدیم به

پدر و مادر عزیزم...

و

تمامی کسانی که مرا همراهی

کردند...

به نام خدایی که در این نزدیکی

است...

دیدنش آسان است...

سخت آن است که نبینی او را...

سپاس...

در اینجا، بر خود لازم می‌دانم از زحمات استاد گرامی جناب آقای دکتر تقوا که با راهنمایی‌های ارزنده خود، در اجرای این پایان نامه مرا یاری نمودند قدردانی کنم.

از جناب آقای دکتر تقوی فرد که صمیمانه با مشاوره‌های گرانقدر خود مرا در اجرای هر چه کامل‌تر این تحقیق یاری نمودند، سپاس گزارم.

از جناب آقای دکتر فیضی، استاد بزرگوارم که زحمت داوری پایان نامه اینجانب را قبول نمودند نیز، کمال تشکر را دارم.

همچنین، از تمامی مسئولین و کارمندان محترم بانک صنعت و معدن، که با همکاری‌های صمیمانه خود، به تکمیل این تحقیق کمک نمودند، تشکر می‌کنم.

چکیده:

تحقیق حاضر به ارزیابی اثربخشی سیستم‌های اطلاعاتی بانک صنعت و معدن^۱ می‌پردازد. به منظور سنجش اثربخش بودن سیستم‌های اطلاعاتی با مطالعه ادبیات مرتبط با سیستم‌های اطلاعاتی، مدل تحلیلی تحقیق (مدل دلون و مک‌لین) انتخاب شد که این مدل با سنجش رضایت کاربران سیستم‌های اطلاعاتی، به ارزیابی اثربخش بودن آن می‌پردازد. سوال اصلی این تحقیق این است که آیا سیستم‌های اطلاعات بانک (صنعت و معدن) اثربخش است؟ روش پژوهش این تحقیق، توصیفی و پیمایشی است. برای جمع آوری داده‌ها و اطلاعات تحقیق، از مطالعات کتابخانه‌ای و مصاحبه با کارشناسان بانک و همچنین پرسشنامه‌ای شامل ۴۵ سوال با طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. تحقیق حاضر از نوع هدف، تحقیقی کاربردی است. جامعه آن شامل کاربران سیستم‌های اطلاعاتی بانک صنعت و معدن است که نمونه‌ای به حجم ۹۰ نفر از بین آنان، با روش طبقه بندی نسبی انتخاب شده است. با توجه به هدف تحقیق یازده فرضیه تدوین گشت. برای آزمون فرضیات از آزمون‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. با استفاده از آزمون کای دو، ضریب همبستگی و تحلیل رگرسیون و مقایسه میانگین‌ها، تمامی فرضیات در سطح ۰/۹۵ پذیرفته شدند. بنابراین می‌توان گفت با افزایش کیفیت اطلاعات (خروجی‌های سیستم)، افزایش کیفیت سیستم (بعد تکنیکی سیستم) و افزایش کیفیت خدمات سیستم، سودمندی درک شده توسط کاربران و رضایت کاربران از سیستم‌ها افزایش می‌یابد، بنابراین با توجه به رضایت کاربران از کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم‌ها و کیفیت سرویس و خدمات سیستم‌های اطلاعاتی، می‌توان گفت سیستم‌های اطلاعاتی بانک صنعت و معدن اثربخش می‌باشد. در پایان نیز، پیشنهاداتی با هدف افزایش اثربخشی سیستم‌های اطلاعاتی به مدیران و کاربران بانک ارائه شده است.

واژگان کلیدی: سیستم‌های اطلاعاتی، اثربخشی، کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم، کیفیت سرویس و خدمات، سنجش رضایت کاربران.

^۱ این تحقیق در راستای حمایت از طرح‌های پژوهشی، از حمایت‌های مالی و اطلاعاتی بانک صنعت و معدن برخوردار است.

فهرست مطالب

فصل اول - کلیات و طرح تحقیق

۱	مقدمه
۲	بیان مسئله
۴	ضرورت تحقیق
۶	مدل تحلیلی تحقیق
۷	اهداف تحقیق
۸	سوالات تحقیق
۸	- سوالات فرعی
۹	فرضیات تحقیق
۱۰	فرضیات فرعی
۱۰	قلمرو تحقیق
۱۰	- قلمرو موضوعی
۱۰	- قلمرو مکانی
۱۰	- قلمرو زمانی
۱۱	جامعه و نمونه
۱۲	روش تحقیق
۱۲	روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۱	پیشینه تحقیق
۱۳	مشکلات و تنگناهای تحقیق
۱۳	استفاده‌کنندگان تحقیق
۱۴	تعریف واژگان و مفاهیم عملیاتی

فصل دوم - مبانی نظری تحقیق

۱۸	کلیات
۱۹	مقدمه

فصل دوم بخش اول - سیستم های اطلاعاتی و بانکداری

۲۱	فناوری اطلاعات
۲۱	فناوری اطلاعات و بانکداری
۲۲	تاثیر فناوری اطلاعات بر بهره وری
۲۵	تحقیقات دوووت و همکاران ^۱ در زمینه ی اثربخشی فناوری اطلاعات
۲۶	سیستم اطلاعاتی چیست؟
۲۸	تفاوت بین IT و IS
۳۰	چرا سیستم های اطلاعاتی؟
۳۲	انواع سیستم های اطلاعاتی
۳۳	- سیستم پردازش تعاملات
۳۴	- سیستم گزارشات مدیریت
۳۵	- سیستم های اطلاعات مدیریت
۳۵	- سیستم پشتیبان تصمیم گیری
۳۵	- سیستم تصمیم گیری گروهی
۳۶	- سیستم های مکانیزه اداری
۳۶	سیستم های پشتیبان مدیر ارشد

¹ Dewettet e.t.al

۳۸	نگاهی بر سیستم های اطلاعاتی در بانک ها
۳۹	مزایای سیستم های اطلاعاتی
۴۱	تاثیرات سازمانی سیستم های اطلاعاتی

فصل دوم بخش دوم- ارزیابی اثربخشی سیستم های اطلاعاتی

۴۳	تفاوت اثربخشی و کارایی
۴۵	ارزیابی اثر بخشی سیستم های اطلاعاتی
۴۶	چارچوب های ارزیابی اثربخشی سیستم های اطلاعاتی
۵۰	مدل تحقیق: مدل دلون و مک لین
۵۱	- عوامل موثر بر موفقیت سیستم های اطلاعاتی از نظر مدل دلون و مک لین
۵۴	- کیفیت اطلاعات
۵۶	مدل ^۱ PSP/IQ
۵۹	- عملیاتی کردن مدل PSP/IQ
۶۱	- تعریف واژگان جدول
۶۱	- صحیح بودن اطلاعات
۶۱	- مرتبط بودن
۶۱	- حجم مناسب اطلاعات
۶۱	- به موقع بودن
۶۱	- دقیق بودن
۶۱	- کامل بودن
۶۲	- موثر بودن
۶۲	- سهولت درک و تفسیر اطلاعات
۶۲	- کیفیت سیستم

¹ Product and service performance model for information quality

۶۳	- کیفیت خدمات و سرویس
۶۴	- استفاده
۶۵	- کاربر
۶۶	رضایت نهایی کاربر سیستم های اطلاعاتی
۶۶	مقیاس سنجش رضایت کاربر نهایی
۶۸	استفاده از سیستم
۷۰	تاثیر سیستم های اطلاعاتی بر عملکرد فردی
۷۱	تاثیر فناوری اطلاعات بر محتوای شغلی
۷۱	تاثیر سازمانی فناوری اطلاعات
۷۵	پذیرش کاربر با توجه به مدل TAM
۷۷	نقش کاربر در طراحی و توسعه سیستم های اطلاعاتی
۷۹	- دیدگاه مشتری مدار
۷۹	- دیدگاه چندگانه

فصل دوم بخش سوم- پیشینه تحقیق

۸۴	مقدمه
۸۵	تاثیر فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی بر ساختار سازمانی
۸۶	رابطه فرهنگ سازمانی با میزان بکارگیری سیستم های اطلاعاتی
۸۷	تاثیر فناوری اطلاعات بر ساختار سازمانی
۸۸	بررسی رابطه فناوری اطلاعات و شاخص های فرهنگ سازمانی از دیدگاه مدل رابینز

فصل دوم- بخش چهارم معرفی بانک صنعت و معدن

۹۰	معرفی بانک و بانکداری
۹۱	انواع نهادهای مالی
۹۱	بانک‌های توسعه‌ای
۹۲	تفاوت بانک‌های تجاری و توسعه ای
۹۲	بانک صنعت و معدن
۹۳	هدف از تشکیل بانک صنعت و معدن
۹۳	موضوع فعالیت بانک صنعت و معدن
۹۳	فعالیت های جدید بانک صنعت و معدن
۹۵	چارت سازمانی بانک صنعت و معدن
	چکیده

۹۶

فصل سوم- روش تحقیق

۹۷	مقدمه
۹۸	فرضیات تحقیق
۹۹	- فرضیه اصلی
۹۹	- فرضیات فرعی
۱۰۰	روش تحقیق
۱۰۲	روش جمع آوری اطلاعات
۱۰۳	- مطالعات کتابخانه ای
۱۰۳	- روش میدانی
۱۰۵	روایی و پایایی پرسشنامه
۱۰۵	- پایایی پرسشنامه

۱۰۷	- ر وایی پرسشنامه
۱۰۷	جامعه آماری
۱۰۸	نمونه آماری
۱۰۸	- روش نمونه گیری
۱۰۹	- محاسبه حجم نمونه
۱۱۲	قلمرو تحقیق
۱۱۲	- قلمرو زمانی
۱۱۲	- قلمرو مکانی
۱۱۲	- قلمرو موضوعی
۱۱۲	آزمونهای آماری
۱۱۳	روش های آماری بکار رفته
۱۱۴	متغیرهای تحقیق
۱۱۴	- متغیر مستقل
۱۱۱۴	- متغیر وابسته
۱۱۷	شاخص های تایید شده و بکار رفته در پرسشنامه
۱۱۷	- شاخص های کیفیت اطلاعات
۱۱۸	- شاخص های کیفیت سیستم
۱۱۸	- شاخص های کیفیت خدمات و سرویس
۱۱۹	- شاخص های سودمندی درک شده
۱۱۹	- شاخص های رضایتمندی شغلی
۱۲۰	خلاصه

فصل چهارم - تجزیه و تحلیل داده ها

۱۲۱	مقدمه
۱۲۱	تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۲۲	تحلیل توصیفی
۱۳۱	آزمون‌های آماری
۱۳۱	آزمون کولموگروف اسمیرنوف
۱۳۲	آزمون فرض اول
۱۳۷	آزمون فرض دوم
۱۳۹	آزمون فرض سوم
۱۴۱	آزمون فرض چهارم
۱۴۳	آزمون فرض پنجم
۱۴۵	آزمون فرض ششم
۱۴۷	آزمون فرض هفتم
۱۴۹	آزمون فرض هشتم
۱۵۰	آزمون فرض نهم
۱۵۱	آزمون فرض دهم
۱۵۲	آزمون فرض یازدهم
۱۵۳	تحلیل رگرسیون چندگانه
۱۶۶	آزمون مقایسه میانگین‌ها
۱۷۱	خلاصه فصل چهارم

فصل پنجم - نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۷۲	مقدمه
۱۷۳	نتایج آزمون فرضیات تحقیق

۱۷۸	پاسخ به سوالات تحقیق
۱۸۱	نتیجه گیری
۱۸۳	پیشنهادات کلی
۱۸۵	راهکارهای پیشنهادی برای افزایش اثربخشی سیستم ها توسط کاربران
۱۸۹	پیشنهاداتی برای محققین آینده

فهرست جداول

۳۷	جدول ۲-۱ ویژگی‌های سیستم‌های ESS
۴۴	جدول ۲-۲ اهمیت اثربخشی کارایی و عملکرد برای ارزیابی موفقیت مدیران
۴۹	جدول ۲-۳ رویکرد کلی به مقیاس‌های عملکرد سیستم‌های اطلاعاتی
۵۴	جدول ۲-۴ ارتباط چند بعدی بین مقیاس‌های مختلف موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی
۵۷	جدول ۲-۵ ابعاد مدل PSP/IQ
۶۰	جدول ۲-۶ ابعاد کیفیت اطلاعات
۷۳	جدول ۲-۷ متغیرهای طراحی سنتی و متغیرهای جدید طراحی فناوری اطلاعات
۸۳	جدول ۲-۸ عوامل موثر بر اجرای موفق سیستم‌های اطلاعاتی
۱۱۱	جدول ۳-۱ تفکیک حجم نمونه به واحدهای شغلی
۱۲۳	جدول ۴-۱ فراوانی جنسیت
۱۲۴	جدول ۴-۲ فراوانی سن پاسخ‌دهندگان
۱۲۵	جدول ۴-۳ فراوانی میزان تحصیلات
۱۲۶	جدول ۴-۴ فراوانی واحد شغلی
۱۲۷	جدول ۴-۵ رشته تحصیلی
۱۲۸	جدول ۴-۶ تجربه کاری
۱۲۹	جدول ۴-۷ استفاده از سیستم
۱۳۰	جدول ۴-۸ دوره کارآموزی
۱۳۲	جدول ۴-۹ آزمون کولموگروف اسمیرنوف
۱۳۳	جدول ۴-۱۰ جدول توافقی کیفیت اطلاعات و سودمندی درک شده
۱۳۴	جدول ۴-۱۱ جدول توافقی کیفیت اطلاعات و رضایت کاربر
۱۳۴	جدول ۴-۱۲ آزمون کی اسکویر بین متغیر کیفیت اطلاعات و سودمندی درک شده

۱۳۶	جدول ۴-۱۳ محاسبات ضریب همبستگی
۱۳۸	جدول ۴-۱۴ آزمون کی اسکویئر بین دو متغیر کیفیت اطلاعات و رضایتمندی کاربر
۱۳۹	جدول ۴-۱۵ آزمون کای اسکویئر بین کیفیت سیستم و سودمندی درک شده
۱۴۱	جدول ۴-۱۶ آزمون کای اسکویئر بین کیفیت سیستم و رضایت کاربران
۱۴۳	جدول ۴-۱۷ آزمون کای اسکویئر بین کیفیت سرویس و سودمندی درک شده
۱۴۵	جدول ۴-۱۸ آزمون کای اسکویئر بین کیفیت سرویس و رضایتمندی کاربران
۱۴۷	جدول ۴-۱۹ آزمون کای اسکویئر بین سودمندی درک شده و رضایت کاربران
۱۴۹	جدول ۴-۲۰ آزمون T برای تعیین رضایت کاربران از کیفیت اطلاعات
۱۵۰	جدول ۴-۲۱ آزمون T برای تعیین رضایت کاربران از کیفیت سیستم
۱۵۱	جدول ۴-۲۲ آزمون T برای تعیین رضایت کاربران از کیفیت سرویس و خدمات
۱۵۲	جدول ۴-۲۳ آزمون T برای تعیین رضایت کاربران از کیفیت سیستم‌های اطلاعاتی
۱۵۴	جدول ۴-۲۴ خلاصه مدل
۱۵۵	جدول ۴-۲۵ Anova
۱۵۶	جدول ۴-۲۶ ضراب متغیرها
۱۵۶	جدول ۴-۲۷ خلاصه مدل
۱۵۷	جدول ۴-۲۸ Anova
۱۵۷	جدول ۴-۲۹ ضراب متغیرها
۱۵۹	جدول ۴-۳۰ خلاصه مدل
۱۵۹	جدول ۴-۳۱ Anova
۱۶۰	جدول ۴-۳۲ ضرایب متغیرها
۱۶۱	جدول ۴-۳۳ خلاصه مدل
۱۶۱	جدول ۴-۳۴ Anova
۱۶۲	جدول ۴-۳۵ ضرایب متغیرها
۱۶۴	جدول ۴-۳۶ خلاصه مدل
۱۶۴	جدول ۴-۳۷ Anova

- ۱۶۵ جدول ۴-۳۸ ضرایب متغیرها
- ۱۶۷ جدول ۴-۳۹ مقایسه رضایتمندی زنان و مردان
- ۱۶۸ جدول ۴-۴۰ مقایسه رضایتمندی بین کاربران گروه‌های مختلف سنی
- ۱۶۱ جدول ۴-۴۱ مقایسه رضایتمندی بین کاربران گروه‌های مختلف دارای استفاده کننده از سیستم
- ۱۷۰ جدول ۴-۴۲ مقایسه رضایتمندی بین کاربران گروه‌های مختلف با تجارب متفاوت
- ۱۵۶

فهرست اشکال

۷	شکل ۱-۱ مدل دلون و مکلین
۲۵	شکل ۲-۱ مدل تاثیرگذاری IT بر بهره وری
۲۷	شکل ۲-۲ نحوه عملکرد سیستم های اطلاعاتی
۲۹	شکل ۲-۳ تفاوت بین IS و IT
۳۰	شکل ۲-۴ ماهیت تکنولوژی اطلاعات سیستم های اطلاعاتی و اطلاعات
۳۴	شکل ۲-۵ ساختار یک TPS کاربردی
۳۷	شکل ۲-۶ ساختار یک ESS کاربردی
۳۸	شکل ۲-۷ رابطه بین سیستم های اطلاعاتی
۵۱	شکل ۲-۸ مدل نهایی دلون و مکلین
۵۲	شکل ۲-۹ مدل اولیه دلون و مکلین
۵۳	شکل ۲-۱۰ مدل نهایی دلون و مکلین
۷۶	شکل ۲-۱۱ مدل پذیرش تکنولوژی
۸۱	شکل ۲-۱۲ مراحل اصلی سیکل حیات توسعه سیستم اطلاعاتی
۹۵	شکل ۲-۱۳ چارت سازمانی بانک صنعت و معدن
۹۸	شکل ۳-۱ مدل نهایی دلون و مکلین
۱۲۳	شکل ۴-۱ فراوانی جنسیت
۱۲۴	شکل ۴-۲ فراوانی سن پاسخ دهندگان
۱۲۵	شکل ۴-۳ فراوانی میزان تحصیلات
۱۲۶	شکل ۴-۴ فراوانی واحد شغلی
۱۲۷	شکل ۴-۵ رشته تحصیلی

۱۲۸	شکل ۴-۶ تجربه کاری
۱۲۹	شکل ۴-۷ استفاده از سیستم
۱۳۰	شکل ۴-۹ دوره کارآموزی
۱۵۸	شکل ۴-۱۰ نمودار خط رگرسیونی
۱۶۳	شکل ۴-۱۱ نمودار خط رگرسیونی

فصل اول

طرح و کلیات تحقیق