



دانشگاه الزهرا

دانشکده‌ی علوم اجتماعی و اقتصادی

پایان‌نامه

جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

رشته‌ی مدیریت فناوری اطلاعات

عنوان پایان‌نامه

ارزیابی معیارهای کیفیت سیستم‌های اطلاعاتی از دیدگاه تولیدکنندگان و کاربران

در شهر تهران

استاد راهنما

سرکارخانم دکتر حقیقی نسب

دانشجو

معصومه معصومی

شهریور ۱۳۸۹

صلى الله عليه وسلم



دانشکده‌ی علوم اجتماعی و اقتصادی
پایان‌نامه جهت اخذ کارشناسی ارشد
رشته‌ی مدیریت فناوری اطلاعات

عنوان پایان‌نامه

ارزیابی معیارهای کیفیت سیستم‌های اطلاعاتی از دیدگاه تولیدکنندگان و کاربران

در شهر تهران

استاد راهنما

سرکارخانم دکتر حقیقی نسب

استاد مشاور

جناب آقای دکتر بازآیی

دانشجو

معصومه معصومی

شهریور ۱۳۸۹

سپاسگزاری:

اکنون که به یاری خدا به پایان این راه رسیدم، بر خود لازم می‌دانم که از تمامی عزیزانی که در انجام این پروژه با من همراه بودند، قدردانی نمایم. بدینوسیله از اساتید محترم سرکار خانم دکتر حقیقی نسب و جناب آقای دکتر بازآیی که همراه با تشویق و راهنمایی‌های خود من را در به اتمام رسیدن این پروژه یاری نمودند، تقدیر و تشکر نموده و همواره رهین محبت‌های بی‌شائبه‌ی ایشان خواهم بود.

تقدیم به:

پدر و مادرم، به پاس تعبیر عظیم و انسانی شان از کلمه ایثار و از خودگذشتگی
به پاس عاطفه سرشار و گرمای امیدبخش وجودشان که در این سردترین روزگاران بهترین پشتیبان است، به
پاس قلب های بزرگشان که فریاد رس است و سرگردانی و ترس در پناهشان به شجاعت می گراید و به پاس
محبت های بی دریغشان که هرگز فروکش نمی کند.

و

همسر عزیزم، به پاس مهربانی بی پایانش.

چکیده

سیستم های اطلاعاتی راه حل های کلان سازمانی برای چالش ها و مشکلات ایجاد شده در محیط کسب و کار می باشند. زمانی که سیستم های اطلاعاتی از کیفیت مطلوب برخوردار نباشند، سیستم قادر به حل مشکلات سازمان نخواهد بود. با توجه به اهمیت کیفیت سیستم های اطلاعاتی در موفقیت و پیشبرد اهداف سازمان و همچنین استفاده روز افزون سازمان های ایرانی از این سیستم ها، در این پژوهش کیفیت سیستم های اطلاعاتی موجود از دیدگاه کاربران و تولید کنندگان سیستم های اطلاعاتی بررسی و دیدگاه این دو گروه با یکدیگر مقایسه شده است. به منظور انجام این پژوهش، پس از انجام مطالعات اولیه جهت شناسایی منابع و مراجع، کتب و مقالات مربوط به کیفیت نرم افزار از منابع معتبر استخراج شده و مورد مطالعه و بررسی قرار گرفت. پس از جمع آوری اطلاعات جامع در مورد کیفیت نرم افزار و بررسی و تحلیل اطلاعات، این نتیجه حاصل شد که مدل کیفیت ISO/IEC 9126 که توسط سازمان بین المللی استاندارد سازی ارائه شده است، جامع ترین مدل کیفیت نرم افزار می باشد و می توان آن را به عنوان مرجعی برای انجام این پژوهش در نظر گرفت.

با توجه به ماهیت مقایسه ای پژوهش، دو جامعه آماری تولید کنندگان سیستم های اطلاعاتی و کاربران این سیستم ها در شهر تهران در نظر گرفته شده است که تعداد ۲۰۰ نمونه آماری از جامعه اول و تعداد ۲۰۰ نمونه آماری از جامعه دوم به صورت تصادفی انتخاب شده اند. بر اساس معیارها و شاخص های مدل ISO/IEC 9126 دو پرسش نامه طراحی شده است. پرسش نامه اول به منظور استخراج اطلاعات در مورد میزان به کارگیری هر معیار توسط تولید کنندگان سیستم های اطلاعاتی در تولید این سیستم ها در اختیار نمونه آماری اول قرار گرفته است و پرسش نامه دوم به منظور استخراج اطلاعات در مورد وضعیت هر یک از معیارها از دیدگاه کاربران سیستم های اطلاعاتی در اختیار نمونه آماری دوم قرار گرفته است. روش های آماری به کار گرفته در این پژوهش شامل آزمون t استیودنت، آزمون مقایسه میانگین دو جامعه می باشد.

نتایج حاصل از بررسی و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده از پرسش نامه ها حاکی از این امر است که تولید کنندگان معتقدند ۱۸ معیار از ۲۱ معیار کیفیت را در تولید سیستم های اطلاعاتی به کار گرفته اند و این در حالیست که از دیدگاه کاربران سیستم های اطلاعاتی، سیستم های مورد استفاده آنها تنها ۱۰ معیار از ۲۱ معیار کیفیت نرم افزار را دارا می باشد (این نتایج از طریق آزمون t استیودنت حاصل شده است). ضمن اینکه در ۱۹ معیار از ۲۱ معیار مطرح شده در مدل کیفیت، بین میانگین پاسخ کاربران و تولید کنندگان سیستم های اطلاعاتی در رابطه با وجود معیارهای کیفیت در این سیستم ها تفاوت معنی داری وجود دارد (این نتیجه از طریق آزمون مقایسه میانگین دو جامعه بدست آمده است). نتایج بدست آمده از

این پژوهش حاکی از وجود شکاف قابل توجهی میان دیدگاه کاربران و دیدگاه تولیدکنندگان سیستم های اطلاعاتی در رابطه با وضعیت فعلی معیارهای کیفیت در سیستم های اطلاعاتی تولید شده می باشد. از دلایل وجود این شکاف می توان به عدم شناخت کامل تولید کنندگان سیستم های اطلاعاتی از نیازهای کاربران، عدم تمایل شرکت های تولید کننده نرم افزار به صرف هزینه برای مواردی که بازگشت سرمایه میان مدت و بلند مدت را سبب می شود، عدم مشارکت کاربران در به کارگیری صحیح از سیستم اطلاعاتی، ویژگی های متفاوت فردی کاربران مانند هوش، تجربه و نحوه استفاده از سیستم اطلاعاتی و همچنین به عدم آموزش کاربران در جهت به کارگیری تمامی امکانات سیستم اشاره کرد.

فهرست

۲	۱- فصل اول : کلیات پژوهش	۲
۱-۱	مقدمه	۲
۲-۱	تشریح و بیان موضوع	۳
۳-۱	ضرورت پژوهش	۴
۴-۱	اهداف پژوهش	۵
۵-۱	پرسش های پژوهش	۶
۶-۱	قلمرو پژوهش	۶
۷-۱	تعاریف عملیاتی	۷
۸-۱	استفاده کنندگان نتایج پژوهش	۱۲
۹-۱	جامعه آماری و ویژگی های آن	۱۲
۱۰-۱	روش نمونه گیری و حجم تقریبی نمونه	۱۲
۱۱-۱	روش تجزیه و تحلیل داده ها	۱۲
۱۲-۱	ساختار پژوهش	۱۳
۲- فصل دوم : ادبیات پژوهش	۱۵	۱۵
۱-۲	مقدمه	۱۵
۲-۲	تقاضای نرم افزار در ایران	۱۷
۳-۲	سیستم های اطلاعاتی	۱۸
۱-۳-۲	اهمیت سیستم اطلاعاتی در سازمان ها	۱۸
۲-۳-۲	ویژگی های یک سیستم اطلاعاتی خوب	۱۹
۳-۳-۲	نقش سیستم های اطلاعاتی در کسب و کار سازمان ها	۲۱
۴-۳-۲	فعالیت های سیستم اطلاعاتی	۲۱
۵-۳-۲	کیفیت و چرخه حیات سیستم های اطلاعاتی	۲۳
۴-۲	ارتباط کیفیت محصول با رضایت مشتری	۲۴
۵-۲	انواع مدل های کیفیت	۲۷
۱-۵-۲	مدل های غیر سلسله مراتبی	۲۸

۳۰.....	۲-۵-۲ مدل‌های سلسله مراتبی
۳۸.....	۶-۲ مقایسه مدل‌های کیفیت
۳۹.....	۷-۲ دلایل انتخاب مدل ISO/IEC 9126 به عنوان مدل مبنا در این پژوهش
۴۰.....	۸-۲ خلاصه ای از استاندارد ISO/IEC 9126
۴۱.....	۱-۸-۲ مدل کیفیت برای کیفیت داخلی و خارجی
۴۲.....	۲-۸-۲ مدل کیفیت برای کیفیت در استفاده
۴۳.....	۳-۸-۲ کاربردهای استاندارد ISO/IEC 9126
۴۴.....	۹-۲ شرح کامل مدل کیفیت ISO/IEC 9126
۵۷.....	۱۰-۲ مروری بر تحقیقات انجام شده در زمینه کیفیت سیستم های اطلاعاتی
۵۷.....	۱-۱۰-۲ ارائه یک مدل کیفیت برای نرم افزارهای تجارت الکترونیک B2B
۵۸.....	۲-۱۰-۲ تأیید معیارهای کیفیت خارجی محصول نرم افزاری مطابق با مدل ISO 9126
۶۰.....	۳-۱۰-۲ شاخص های کیفیت برای نرم افزارهای کاربردی اینترنت
۶۳.....	۴-۱۰-۲ ایجاد معیاری برای نرم افزارهای کاربردی ایجاد شده توسط کاربر
۶۵.....	۵-۱۰-۲ استفاده از مدل‌های کیفیت در انتخاب بسته نرم افزاری
۶۷.....	۶-۱۰-۲ ارزیابی قابلیت استفاده مبتنی بر استاندارد بین المللی برای ارزیابی کیفیت نرم افزار
۶۹.....	۱۱-۲ خلاصه ای از تحقیقات انجام شده در زمینه کیفیت سیستم های اطلاعاتی
۷۲.....	۳- فصل سوم: روش پژوهش
۷۲.....	۱-۳ مقدمه
۷۲.....	۲-۳ روش پژوهش
۷۳.....	۳-۳ حیطه پژوهش و جامعه آماری
۷۶.....	۴-۳ نمونه آماری
۷۸.....	۵-۳ منابع و روش جمع آوری اطلاعات
۷۸.....	۶-۳ طراحی ابزار جمع آوری اطلاعات
۷۹.....	۷-۳ پایایی و روایی پرسش نامه ها
۸۰.....	۱-۷-۳ پایایی پرسش نامه ها
۸۲.....	۲-۷-۳ روایی پرسش نامه ها
۸۵.....	۴- فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۱-۴	مقدمه	۸۵
۲-۴	بخش اول : آمار توصیفی	۸۶
۱-۲-۴	میزان تحصیلات پاسخ دهندگان	۸۶
۲-۲-۴	سمت پاسخ دهندگان	۸۷
۳-۲-۴	مدت زمان کار در حوزه سیستم های اطلاعاتی	۸۸
۴-۲-۴	انواع سیستم های اطلاعاتی	۹۰
۳-۴	بخش دوم : آمار استنباطی	۹۲
۱-۳-۴	آزمون نرمالیتی	۹۲
۲-۳-۴	پاسخ به پرسش اول پژوهش	۹۴
۳-۳-۴	پاسخ به پرسش دوم پژوهش	۹۸
۴-۳-۴	تحلیل نتایج پرسش اول و دوم در سطح شاخص های هر معیار	۱۰۲
۵-۳-۴	پاسخ به سوال سوم پژوهش (مقایسه معیارها از دیدگاه دو گروه)	۱۰۷
۶-۳-۴	بررسی تاثیر مدت زمان استفاده بر ویژگی های اصلی کیفیت	۱۲۷
۵-	فصل پنجم : نتیجه گیری	۱۳۵
۱-۵	مقدمه	۱۳۵
۲-۵	خلاصه پژوهش	۱۳۵
۳-۵	پاسخ به پرسش های پژوهش	۱۳۷
۱-۳-۵	پاسخ به پرسش اول و دوم	۱۳۷
۲-۳-۵	پاسخ به پرسش سوم	۱۳۸
۴-۵	نتایج کاربردی پژوهش	۱۳۹
۵-۵	پیشنهادات برای استفاده کنندگان پژوهش	۱۴۲
۶-۵	سهام پژوهش در پیشرفت علم	۱۴۲
۷-۵	نوآوری ها و نکات تازه مطرح شده در پژوهش	۱۴۲
۸-۵	محدودیت های پژوهش	۱۴۳
۹-۵	پیشنهادات برای پژوهش گران آینده	۱۴۳
۶-	فهرست منابع و مآخذ فارسی	۱۴۵
۷-	فهرست منابع و مآخذ انگلیسی	۱۴۶

پیوست	۸-	۱۴۹
لیست اعضای جامعه آماری اول و رتبه شورایعالی انفورماتیک (شرکت های تولید کننده نرم افزار)	۸-۱	۱۵۰
لیست اعضای جامعه آماری دوم (مشتریان سیستم های اطلاعاتی)	۸-۲	۱۵۴
نمونه پرسش نامه کاربران	۸-۳	۱۵۹
نمونه پرسش نامه تولید کنندگان	۸-۴	۱۶۳
نتایج تحلیل آماری توسط نرم افزار SPSS.....	۸-۵	۱۶۷

فهرست شکل ها

- شکل ۱-۱ ابعاد کیفیت و محیط مؤثر بر آنها ۱۱
- شکل ۱-۲ ساختار کلی پژوهش ۱۳
- شکل ۲-۱ تأثیر و ارتباط متقابل بین ابعاد کیفیت نرم افزار ۲۴
- شکل ۲-۲ ساختار مدل ستاره ای ۲۹
- شکل ۲-۳ مدل کیفیت خارجی ISO/IEC 9126 ۳۶
- شکل ۲-۴ ساختار مدل کیفیت خارجی ISO/IEC 9126 ۳۷
- شکل ۲-۵ ارتباط بین استانداردهای ISO/IEC 9126 و ISO/IEC 14598 ۴۱
- شکل ۲-۶ مدل کیفیت داخلی و خارجی در استاندارد ISO/IEC 9126 ۴۲
- شکل ۲-۷ مدل کیفیت برای کیفیت در استفاده ۴۳
- شکل ۲-۸ کیفیت در چرخه نرم افزار ۵۹
- شکل ۲-۹ مدل کیفیت نرم افزارهای کاربردی تولید شده توسط کاربر ۶۴

فهرست نمودار ها

- نمودار ۳-۱ توزیع تخصص خبرگان ۸۳
- نمودار ۳-۲ نتایج نظر سنجی خبرگان ۸۳
- نمودار ۴-۱ میزان تحصيلات پاسخ دهندگان ۸۷
- نمودار ۴-۲ سمت پاسخ دهندگان ۸۸
- نمودار ۴-۳ مدت زمان فعاليت در حوزه سيستم های اطلاعاتی ۸۹
- نمودار ۴-۴ انواع سيستم های اطلاعاتی ۹۱
- نمودار ۴-۵ ناحیه رد و قبول فرض صفر ۱۰۷

فهرست جداول

جدول ۲-۱	ساختار مدل کیفیت مک کال	۳۲
جدول ۲-۲	مقایسه مدل‌های کیفیت	۳۸
جدول ۲-۳	خلاصه پژوهش‌های صورت گرفته در زمینه کیفیت نرم افزار در داخل و خارج از ایران	۶۹
جدول ۳-۱	نتیجه آلفای کرونباخ برای نمونه ۳۰ تایی تولید کنندگان	۸۱
جدول ۳-۲	جدول آلفای کرونباخ برای نمونه ۳۰ تایی کاربران	۸۱
جدول ۴-۱	امیزان تحصیلات پاسخ دهندگان	۸۶
جدول ۴-۲	اسمت پاسخ دهندگان	۸۷
جدول ۴-۳	توزیع مدت زمان فعالیت پاسخ دهندگان در حوزه سیستم های اطلاعاتی	۸۹
جدول ۴-۴	انواع سیستم های اطلاعاتی	۹۰
جدول ۴-۵	نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرونوف برای نرمال بودن داده ها	۹۳
جدول ۴-۶	نتیجه آزمون t استیودنت برای معیار متناسب بودن از دیدگاه تولید کنندگان	۹۵
جدول ۴-۷	نتایج تحلیل آماری سوال اول پژوهش	۹۶
جدول ۴-۸	نتیجه آزمون t استیودنت برای معیار متناسب بودن از دیدگاه کاربران	۹۹
جدول ۴-۹	نتایج تحلیل آماری سوال دوم پژوهش	۱۰۰
جدول ۴-۱۰	نتایج تحلیل آماری سوال اول و دوم پژوهش در سطح شاخص های هر معیار	۱۰۴
جدول ۴-۱۱	نتیجه تحلیل مقایسه میانگین معیار "متناسب بودن" از دیدگاه تولید کنندگان و کاربران	۱۰۸
جدول ۴-۱۲	نتایج آزمون مقایسه میانگین برای معیارهای کارکردی بودن	۱۱۰
جدول ۴-۱۳	نتایج آزمون مقایسه میانگین برای معیارهای قابلیت استفاده	۱۱۳
جدول ۴-۱۴	نتایج آزمون مقایسه میانگین برای معیارهای قابلیت نگهداری	۱۱۶
جدول ۴-۱۵	نتایج آزمون مقایسه میانگین برای معیارهای انتقال پذیری	۱۱۹
جدول ۴-۱۶	نتایج آزمون مقایسه میانگین برای معیارهای قابلیت اطمینان	۱۲۲
جدول ۴-۱۷	نتایج آزمون مقایسه میانگین برای معیارهای کارایی	۱۲۵
جدول ۴-۱۸	جدول تست همگنی واریانس ها برای تحلیل واریانس	۱۲۸
جدول ۴-۱۹	جدول آنوا مربوط به تحلیل واریانس	۱۲۹
جدول ۴-۲۰	جدول مربوط به آزمون ولج	۱۳۰
جدول ۴-۲۱	نتایج توصیفی تحلیل واریانس	۱۳۱
جدول ۴-۲۲	نتایج مربوط به تست پست هاک در تحلیل واریانس	۱۳۲

فصل اول : طرح پژوهش

فصل اول : طرح پژوهش

۱- فصل اول : کلیات پژوهش

۱-۱ مقدمه

انفجار اطلاعات را باید مهم ترین حادثه صنعتی قرن بیستم دانست که سایر عرصه های صنعت را تحت الشعاع خود قرار داده است. در دنیای رقابتی امروز، اطلاعات همتراز سرمایه و نیروی انسانی، در شمار عوامل تولید و به عنوان مهمترین مزیت نسبی بنگاه های اقتصادی محسوب می گردد. در چنین شرایطی داشتن اطلاعات دقیق و به هنگام نقش بسیار مهمی را در بقای سازمان ایفا می کند. هر سازمانی که اطلاعات استراتژیک بیشتری را در اختیار داشته باشد بهتر می تواند در این محیط آشفته که با سرعت بسیار زیادی در حال تغییر و تحول است، به حیات خود ادامه دهد. از آنجا که افراد در جریان اتخاذ تصمیم به منابع اطلاعاتی چندگانه متوسل می شوند، لذا با توجه به افزایش حجم و سرعت تولید اطلاعات، ایجاد نوعی سیستم ضروری است که تمام این اطلاعات را فشرده، ذخیره و منتقل کند، به همین سبب است که نظام اطلاعاتی مدیریت شکل می گیرد.

برای یک سازمان، اطلاعات به اندازه منابع مالی، نیروی کار، مواد و سرمایه ارزشمند است و مباحث مربوط به جهانی شدن نیز این ارزش را مورد تأکید مداوم قرار می دهد. سیستم های اطلاعاتی^۱، برای ایجاد بهره وری، افزایش توان رقابت و حفظ مزیت های رقابتی به کارگرفته می شوند. با توجه به نقش و اهمیت سیستم های اطلاعاتی، چنانچه این سیستم ها از کیفیت مطلوب برخوردار نباشند، شرکت ها منفعی از سرمایه گذاری انجام شده در سیستم های اطلاعاتی به دست نمی آورند و سیستم قادر به حل مشکلات سازمان نخواهد بود. (بوک هالت^۲، ۲۰۰۵)

¹ Information systems

² Boockholdt

۲-۱ تشریح و بیان موضوع

با پیشرفت فن آوری اطلاعات، سیستم های اطلاعاتی به شکل گسترده ای مورد استفاده قرار می گیرند. شرکت های بزرگ به صورت روز افزون در فعالیت های خود برای پردازش، نگهداری و گزارش گیری اطلاعات ضروری به تعداد زیادی از سیستم های اطلاعاتی در سطوح مختلف وابسته شده اند (کاسکارینو^۱، ۲۰۰۷). در نتیجه این وابستگی شدید، قابلیت اطمینان داده های کامپیوتری و نیز کیفیت سیستم های اطلاعاتی مورد استفاده از جمله نگرانی های عمده مدیران است. (سن^۲، ۲۰۰۸)

در حدود ۷۵ درصد تمام سیستم های اطلاعاتی ممکن است به عنوان سیستم های شکست خورده تلقی شوند. این سیستم ها وقت و پول زیادی را صرف پیاده سازی خود می کنند و در عین حال شرکت ها و سازمان ها نمی توانند منافع مورد نظر خود را از این سیستم ها به دست آورند. تحقیقات انجام شده توسط اس جی آی^۳ نشان می دهد که ۲۸ درصد از تمام پروژه های نرم افزاری ایجاد شده برای شرکت ها، قبل از اتمام مردود می شوند و ۴۶ درصد از آنها از برنامه زمان بندی پیش بینی شده بسیار عقب تر و یا از بودجه تخصیص داده شده بسیار بالاترند. در برخی از سیستم ها، تقریباً تمام گزارش های تولید شده برای مدیران تولید، هرگز خوانده نمی شوند. این گزارش ها به عنوان گزارش هایی بی ارزش تلقی می شوند و مملو از ارقامی است که هیچ تاثیری بر فرآیند اتخاذ تصمیم یا تجزیه و تحلیل ندارد. استفاده از برخی سیستم ها نیز به دلیل پردازش کند، هزینه های زیاد عملیاتی و خرابی دائمی مورد تردید قرار دارد. در تمام این موارد، سیستم های اطلاعاتی به عنوان سیستم های شکست خورده ارزیابی می شوند. (مک لئود^۴، ۱۳۸۵)

¹Cascarino

² Senn

³ Standish International Group Inc. : SGI

⁴ MacLeod

فصل اول : طرح پژوهش

یکی از مهمترین دلایل شکست سیستم های اطلاعاتی، عدم کیفیت این سیستم هاست. زمانی که سیستم های اطلاعاتی از کیفیت مطلوب برخوردار نباشند و مشکلات سازمان را حل نکنند، شرکت ها منفعی از سرمایه گذاری انجام شده در سیستم های اطلاعاتی به دست نمی آورند (بوک هالت¹، ۲۰۰۵).

از طرفی دیگر روابط بین تولید کنندگان و مشتری ها، به طور سنتی یکی از زمینه های مشکل ساز در تلاش های مربوط به پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی بوده است. کاربرها و متخصصان سیستم های اطلاعاتی زمینه های فکری متفاوت، منافع و اولویت های متفاوتی دارند. این موضوع به عنوان فاصله ارتباطی کاربر- طراح مطرح می شود. متخصصان سیستم های اطلاعاتی به عنوان نمونه، غالباً گرایش زیادی به مسائل کاملاً فنی دارند که از آن طریق مسائل را حل کنند. آنها در جستجوی راه حل های پیشرفته و پیچیده فنی هستند که در آنها کارایی سخت افزار و نرم افزار، به سهولت استفاده یا حل مسائل سازمانی یا تسهیلاتی برای اجرای کارها ترجیح داده می شود. در اغلب اوقات گرایش های دو گروه آنقدر با هم غریب هستند که به نظر می رسد آنها به دو زبان متفاوت حرف می زنند. اگر فاصله یا تفاوت فکری بزرگی بین کاربران و افراد فنی وجود داشته باشد پروژه های ایجاد سیستم، ریسک بسیار زیاد شکست را در بردارند. (هو وان جانگ، ۲۰۰۷)

با توجه به اهمیت کیفیت سیستم های اطلاعاتی در موفقیت و پیشبرد اهداف سازمان، این پژوهش با در نظر گرفتن مدل های موجود در کیفیت سیستم های اطلاعاتی و معیارهای معرفی شده در چارچوب نظری، به بررسی معیارهای کیفیت سیستم های اطلاعاتی موجود از دیدگاه تولید کنندگان و کاربران این سیستم ها می پردازد و در نهایت تفاوت بین این دو دیدگاه بررسی خواهد شد.

۳-۱ ضرورت پژوهش

برای یک سازمان، اطلاعات به اندازه منابع مالی، نیروی کار، مواد و سرمایه ارزشمند است و مباحث مربوط به جهانی شدن نیز این ارزش را مورد تأکید مداوم قرار می دهد. از یک دیدگاه کسب و کار

¹ Boockholdt

فصل اول : طرح پژوهش

مدیریتی، سیستم های اطلاعاتی بسیار فراتر از ماشینهای ورودی، پردازش و خروجی هستند که درخلاً عمل می کنند. ازدیدگاه کسب وکار یک سیستم اطلاعاتی، یک راه حل سازمانی و مدیریتی براساس فن آوری اطلاعات دربرابرچالشی است که ازسوی محیط تحمیل می شود. سیستم های اطلاعاتی راه حل های کلان سازمانی برای چالشها و مشکلات ایجادشده در محیط کسب وکار می باشند. زمانی که سیستم های اطلاعاتی از کیفیت مطلوب برخوردار نباشند، شرکت ها منافی از سرمایه گذاری انجام شده در سیستم های اطلاعاتی به دست نمی آرند و سیستم قادر به حل مشکلات سازمان نخواهد بود. (بوک هالت^۱، ۲۰۰۵)

امروزه کشور ما مرحله مهمی را در تبدیل سیستم های اطلاعاتی پشت سر می گذارد. تقریباً در هر سازمانی، پروژه های سیستم های اطلاعاتی، زمان و هزینه بیشتری نسبت به زمان و هزینه پیش بینی شده صرف می کنند و گاه به رغم تمامی این ها، سیستم های تکمیل شده به درستی عمل نمی کنند. اگر این سرمایه گذاری های هنگفت نتواند مقصود نهایی استفاده کنندگان این سیستم ها را برآورده سازد، باید نام و نشان این سیستم ها را نیز به فهرست هزاران سیستم شکست خورده قبلی افزود(عرب مازاریزی، ۱۳۸۷).

۴-۱ اهداف پژوهش

- ✓ بررسی وضعیت معیارهای کیفیت سیستم های اطلاعاتی از دیدگاه تولید کنندگان این سیستم ها.
- ✓ بررسی وضعیت معیارهای کیفیت سیستم های اطلاعاتی از دیدگاه کاربران این سیستم ها.
- ✓ بررسی تفاوت بین دیدگاه تولید کنندگان سیستم های اطلاعاتی و کاربران این سیستم ها.
- ✓ ارائه نتایج پژوهش به عنوان منبع اطلاعاتی لازم برای شرکت های ایرانی که اقدام به خرید و به کارگیری سیستم های اطلاعاتی می کنند.

¹ Boockholdt

فصل اول : طرح پژوهش

✓ ارائه نتایج پژوهش به عنوان منبع اطلاعاتی لازم برای شرکت های ایرانی که اقدام به ایجاد و فروش سیستم های اطلاعاتی می کنند.

۵-۱ پرسش های پژوهش

در این پژوهش سه پرسش اصلی مطرح شده است :

پرسش اول: تولید کنندگان سیستم های اطلاعاتی چه میزان معیارهای کیفیت نرم افزار را در تولید این

سیستم ها به کار گرفته اند ؟ (پاسخ دهندگان : نمونه آماری اول)

پرسش دوم: از دیدگاه کاربران سیستم های اطلاعاتی ؛ وضعیت معیارهای کیفیت در سیستم های مورد

استفاده آنان چگونه می باشد ؟ (پاسخ دهندگان : نمونه آماری دوم)

پرسش سوم: آیا بین دیدگان کاربران و تولید کنندگان سیستم های اطلاعاتی در رابطه با وجود

معیارهای کیفیت در این سیستم ها تفاوت وجود دارد؟

۶-۱ قلمرو پژوهش

"بررسی معیارهای کیفیت سیستم های اطلاعاتی از دیدگاه شرکت های تولید کننده و استفاده کننده

در شهر تهران"، حیطه موضوعی این پژوهش می باشد.

• قلمرو زمانی

قلمرو زمانی این پژوهش، محدوده زمانی از مهرماه ۱۳۸۸ تا تیرماه ۱۳۸۹ می باشد.

• قلمرو مکانی

قلمرو مکانی این پژوهش، کلیه شرکت های تولید کننده و استفاده کننده سیستم های اطلاعاتی در

شهر تهران می باشد.