

فناوری اطلاعات

چالش سازمان‌های وزارت راه جدید

نهاد سلامتین

(دانشجوی دکترای مدیریت بازرگانی دانشگاه صنعتی)

دکتر محمدرضا دلوی

(استادیار و عضو هیأت علمی دانشگاه)



انتشارات نقش‌نگین

سلامتبان، نهال، ۱۳۶۴-.

فناوری اطلاعات چالش سازمان‌های هزاره جدید. - اصفهان:

انتشارات نقش نگین: ۱۳۹۴.

ISBN: 978-600-329-091-4

۱ ص

وضعیت فهرست‌نویسی: فیبای مختصر.

نشانی: <http://opanli.ir> در این اثر در نشانی

مراجعه ترسی است.

الف. دلوی، مدد رضا، ۱۳۴۹.

۳۸۱۶۶۴۶

سماره کتبشناسی ملی:

فناوری اطلاعات

چالش سازمان‌های تازه مدید
نهال سلامتیان
دکتر محمدرضا دلوی

ناشر: نقش نگین

مدیر تولید: مهدی نقش

صفحه‌آرا: مهدی نحوی

طراح جلد: رسول مهدی جبار

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۵

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

صحافی: سیاهان

جانب: حافظ ۲



اصفهان / خیابان حکیم / ساختمان دقین / پلاک ۱۱۶

۱۱-۳۳۳۳۳۳۳۳



فهرست مطالب

مقدمه	۹
-------	---

فصل اول: آشنایی با مفهوم فناوری اطلاعات / ۱۱

تاریخچه فناوری اطلاعات - ارتباطات	۱۵
مرواری بر مهم‌ترین مایع تکامل اینترنت	۱۷
ساختار فناوری اطلاعات	۱۹

فصل دوم: فناوری اطلاعات در کسب و کار / ۲۷

فواید فناوری اطلاعات در کسب و کار	۲۹
۱. فراهم آوردن و ذخیره اطلاعات	۲۹
۲. فرآیندهای خودکار	۳۰
۳. ارتباطات	۳۰
تأثیر فناوری اطلاعات بر بهره‌وری کار	۳۱

فصل سوم: نقش فناوری اطلاعات در عملکرد سازمان‌ها / ۳۰

اثرات فناوری اطلاعات در سازمان‌های مدرن	۴۳
سیاست‌های فناوری اطلاعات در سازمان	۴۶

فصل چهارم: نکاتی برای مدیران فناوری اطلاعات / ۵۱

آموزش ناقص	۵۳
مهارت‌های رهبری	۵۷

۶ ■ فناوری اطلاعات چالش سازمان‌های هزاره جدید

۵۷		خصلت رهبران فناوری اطلاعات
۶۱		وضوح یا شفافیت افکار
۶۱		سازمان‌دهی
۶۲		صداقت کردن به زبان ساده
۶۴		یافتن یک شغل مناسب
۶۸		درک خواسته‌های سازمان
۷۱		دردسرهای پروژه‌های فناوری اطلاعات
۷۲		تکامل دو نوع مدیریت
۷۳		حاصل چهل سال تجربه در زمینه مدل‌سازی تولید سیستم
۷۶		صحت یک پروژه فناوری اطلاعات
۷۶		یک مدل‌سازی کلی برای پروژه‌ها (پسود فرایند کسب‌وکار)
۷۶		نتایج مورد انتظار از فرایند
۷۷		متمرکز کردن پروژه بر روی فرآیندهای جدید
۷۷		انجام اصلاحات در وازنامه‌ی پروژه
۷۸		صرف زمان برای رشد کارمندان

فصل پنجم: فناوری اطلاعات و بلوغ سازمان

۸۵		بلوغ سازمانی
۸۶		آشنایی با مفهوم بلوغ
۸۸		نشانه‌ها و دستاوردهای بلوغ در سازمان
۸۸		توسعه سازمان
۹۰		بهره‌وری
۹۱		سرمادی و تعالی سازمان
۹۲		مشتری مداری
۹۳		مزیت رقابتی
۹۳		چابکی سازمان

۹۵	نگرش نظام‌مند
۹۶	منابع انسانی
۹۶	مسئولیت‌های اجتماعی سازمان
۹۶	رضایت ذینفعان
۹۷	قابلیت‌های رهبری و مدیریت
۹۷	راهبردهای مناسب مشارکتی
۹۸	استفاده از سامانه‌های مدیریتی
۹۸	یادگیری، بهر و ارزش آفرینی
۹۹	مدیریت کیفیت محصول
۹۹	نتایج عملکردی باندار
۹۹	الگوها و مدل‌های سنجش و ارتقاء بلوغ سازمان
۱۰۲	۱-۵-۲-۲ مدل ISO/Cob ۲۰۰۶:۴
۱۰۲	مدل ۲۰۰۶:۲۰۱۴ و
۱۰۳	مدل سرآمدی سازمانی
۱۰۴	چرخه عمر و بلوغ سازمانی
۱۰۵	یک مدل بلوغ برای پاسخگویی به نیازهای سیستم‌ها
۱۰۸	منابع



مقدمه

اگرچه استفاده از رایانه از سال‌های دهه ۵۰ میلادی در سازمان‌های بزرگ کشورهای صنعتی و توسعه نیافته رایج بوده است ولی موضوع فناوری اطلاعات حتی تا دهه ۸۰ میلادی کمتر در فرهنگ مدیریت مشاهده می‌شود. فناوری اطلاعات مفهومی است که تا به امروز تعریف جامع و دقیقی از آن ارائه نشده است. برخی در تعاریف خود بر محور فناوری تأکید دارند و آن را مجموعه‌ای از سخت‌افزار، نرم‌افزار، پایگاه داده و دیگر تجهیزات ارتباطی می‌دانند و دیگری نیز با توجه به نوآوری‌های حاصل از آن، به مجموعه‌ای از سیستم‌های کامپیوتری و مدیریت اطلاعات سازمان تأکید دارند که می‌تواند شیوه کسب و کار را دچار تحول کند و به عنوان یک برتری رقابتی در محیط‌های کسب و کار امروز مطرح شود. در کشور ما نیز اگرچه گام‌هایی در به کارگیری آن در زمینه‌های مختلف برداشته شده است ولی موضوع هنوز ناشناخته است. ولی یک نگرانی همواره وجود داشته است که با توجه به نو بودن مفاهیم، افراد براساس ذهنیات و برداشت‌های خود آن را مطرح کرده‌اند که گاه فناوری اطلاعات را در حد رایانه و کاربرد آن تنزل داده‌اند ولی در سال‌های اخیر حرکت‌های بسیار مطلوبی مشاهده می‌شود که در صورت تحقق می‌تواند زیربنای بهره‌گیری مناسب از فناوری اطلاعات را در سال‌های آتی به همراه داشته باشد. چنانچه مدیریت را یک

اقدام نظام‌یافته جهت تحقق اهداف سازمان بدانیم نقش فناوری اطلاعات در طراحی نظام و دستیابی به اهداف به خوبی قابل تبیین است. اطلاعات در سازمان‌های ما کمتر به‌عنوان یک دارایی سازمانی تلقی می‌شود و کمتر به نقش استراتژیک آن در تصمیم‌گیری‌ها و تحقق اهداف توجه می‌شود. مدیرانی که به این نقش اشراف ندارند، سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات را نوعی هدر رفتن منابع و یا هزینه از دست رفته می‌دانند و حتی اگر بر اساس فشارهای مختلف محیطی و سازمانی مجبور به کارگیری آن شوند در خلوت خود آن را نوعی بازی و هزینه از دست‌رفته می‌دانند. در حال حاضر سازمان‌های ما خصوصاً در بخش خصوصی و صنعت با مشکلات و معضلات بسیاری درگیر هستند نگاه بسته به اقتصاد و تولید، عدم برخورداری از یک بیش جهان در کسب‌وکار و تأکید بر انحصار کسب منابع و بازار موجب گردیده که کمتر به دیناوردهای فناوری اطلاعات در پاسخگویی به شرایط متغیر بازار پردازش.

در بخش دولتی نیز برنامه تحول ساختاری سازمان‌هاست که مطرح گردیده ولی عدم باور و عزم و اراده راسخ در اجرای برنامه‌ها مانع تحول را به یک برنامه روزمره سازمانی تبدیل کرده است که متأسفانه به‌دور مقطعی طرح‌هایی ارائه و به دلیل عدم برخورداری از یک راهبر نظام‌یافته و منطقی، در کوتاه‌مدت همگی به وادی فراموشی سپرده می‌شود امروزه در دنیای صنعتی و پیشرفته، فناوری اطلاعات به‌عنوان ابزاری در دست دولت‌ها می‌تواند حاکمیت و مشروعیت نظام را ارتقاء و بر رشد دموکراسی و پاسخگویی آن بیفزاید. دولت الکترونیک رهاورد کوچکی از کاربرد این فناوری در سازمان‌هاست.