

فناوری اطلاعات و عملکرد سازمان

پژوهش و نگارش:

مهندس تکاوش بحرینی

کارشناس ارشد مدیریت تکنولوژی

دکتر کتایون پورمهدی

سر هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی

راسته تهران جنوب

دکتر غلامرضا هاشم زاده خوراسگانی

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران جنوب

سروش‌نامه: بحرینی، تکاوش، ۱۳۵۸ -

عنوان و نام پدیدآور: فناوری اطلاعات و عملکرد سازمان/پژوهش و نگارش: تکاوش بحرینی، کتایون پورمهدی، غلامرضا هاشم‌زاده خوراسگانی.

مشخصات نشر: تهران: میرشید، ۱۳۹۵.

مشخصات ظاهری: ۱۲۵ ص.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۷۱۷-۰۸-۱

وضعیت فهرست نویسی: فیپا

موضوع: تکنولوژی اطلاعات

موضوع: Information technology

موضوع: سازمان

موضوع: organization

موضوع: مدیریت

موضوع: Management

شناسه افزوده: پورمهدی، کتایون، ۱۳۴۱ -

شناسه افزوده: هاشم‌زاده خوراسگانی، غلامرضا، ۱۳۴۱ -

رده بندی کنگره: ۱۳۹۵ ۳۹۰/۵/۳

رده بندی دیویی: ۰۰۴

شماره کتابشناسی ملی: ۴۲۲۵۷۵۱

انتشارات میرشیدا

نام کتاب: فناوری اطلاعات و عملکرد سازمان

پژوهش و نگارش: مهندس تکاوش بحرینی، دکتر کتایون پورمهدی، دکتر غلامرضا هاشم‌زاده

خوراسگانی

چاپ اول: ۱۳۹۵

حروفچین و صفحه‌آرا: علی اصغر خرمشاهی

چاپ: فرهنگ و دانش

تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

بهاء: ۱۵۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۷۱۷-۰۸-۱

شماره ثبت مجوز: ۱۴۰۷۹۴۹

پست الکترونیک: Takavash,bahreini@gmail.com

تلفن مرکز پخش: ۰۲۱-۸۸۰۲۳۵۲۰ و ۰۹۱۲-۵۰۲۶۲۲۸

حق چاپ برای نویسنده و ناشر محفوظ است، هر گونه برداشت و کپی پیگرد قانونی دارد.

فهرست مطالب

فصل اول: فناوری اطلاعات

۲.....	مقدمه
۳.....	۱-۱- فناوری
۴.....	۲-۱- تعاریف مختلف فناوری
۶.....	۳-۱- تعریف کوتاه فناوری از دیدگاه بازار
۷.....	۴-۱- عناصر اصلی فناوری
۸.....	۵-۱- اهمیت فناوری در عرصه ملی
۹.....	۶-۱- سیاست فناوری و اهمیت آن برای کشورهای در حال توسعه
۱۰.....	۷-۱- مفهوم فناوری اطلاعات
۱۲.....	۸-۱- اثر فناوری اطلاعات بر انسان
۱۳.....	۹-۱- فناوری اطلاعات و نیازهای امروزی
۱۶.....	۱۰-۱- قابلیت های فناوری اطلاعات
۱۷.....	۱۱-۱- حوزه فناوری اطلاعات
۱۸.....	۱۲-۱- مؤلفه های فناوری اطلاعات
۱۸.....	۱۳-۱- سیستم های اطلاعاتی
۱۸.....	۱۴-۱- فرآیندهای کسب اطلاعات
۱۹.....	۱۵-۱- مدیریت فناوری اطلاعات
۲۰.....	۱۶-۱- عوامل زیر ساخت فناوری اطلاعات
۲۱.....	۱۷-۱- دولت
۲۳.....	۱۸-۱- فرهنگ سازمانی
۲۴.....	۱۹-۱- نیروی انسانی
۲۴.....	۲۰-۱- فنی
۲۵.....	۲۱-۱- مدیریت
۲۶.....	۲۲-۱- فناوری اطلاعات و ارتباطات و رشد اقتصادی

۲۳-۱- اثرات اقتصادی سیستم ها و فناوری های اطلاعاتی بر سازمان..... ۲۷

۲۴-۱- اثرات اجتماعی- فرهنگی سیستم ها و انتشار فناوری های اطلاعاتی بر سازمان..... ۲۸

فصل دوم: نوآوری و نقش فناوری اطلاعات در آن

۱-۲- نوآوری..... ۳۲

۲-۲- سیستم ملی نوآوری..... ۳۳

۳-۲- سیستم بخشی نوآوری..... ۳۳

۴-۲- سیستم منطقه ای نوآوری..... ۳۳

۵-۲- عملکرد نوآوری..... ۳۳

۶-۲- فرآیند نوآوری..... ۳۵

۷-۲- نوآوری سازمانی..... ۳۶

۸-۲- انواع نوآوری از دیدگاه سازمانی..... ۳۸

۹-۲- عوامل تسهیل کننده فرآیند نوآوری..... ۳۹

۱۰-۲- نوآوری به معنی فرار از جایگاه در سطح سازمان..... ۴۰

۱۱-۲- تعریف های نوآوری از دید چند سازمان..... ۴۱

۱۲-۲- نقش فناوری اطلاعات در عملکرد نوآوری..... ۴۲

فصل سوم: خدمات به مشتریان و عملکرد سازمان

۱-۳- خدمت..... ۴۸

۲-۳- خدمت در بازار کالا و خدمات..... ۵۰

۳-۳- تفاوت خدمات..... ۵۰

۴-۳- ویژگی های خدمات..... ۵۲

۵-۳- سازمان های خدماتی..... ۵۳

۶-۳- مفهوم عملکرد..... ۵۴

۷-۳- عملکرد سازمان..... ۵۶

فصل چهارم: نقش فناوری اطلاعات و نوآوری در سازمان تنظیم مقررات و

ارتباطات رادیویی

۱-۴- اهمیت و ضرورت موضوع..... ۶۲

۲-۴- معرفی سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی..... ۶۳

۶۳	استقلال سازمان	۳-۴
۶۳	وظایف سازمان	۴-۴
۶۵	چارت سازمانی سازمان	۵-۴
۶۶	مدل مفهومی	۶-۴
۶۶	قابلیت فناوری اطلاعات	۷-۴
۶۷	نوآوری خدمات	۸-۴
۶۷	خدمات به مراجعین	۹-۴
۶۷	عملکرد سازمان	۴-۱
۶۸	نقشه قابلیت فناوری اطلاعات، نوآوری خدمات و خدمات به مراجعین	۴-۱۱
۶۹	پیشنهاد های کاربردی به سازمان به منظور بهبود عملکرد	۴-۱۲
	فصل پنجم: مرور بر نتایج پژوهش های مشابه	
۷۴	نتایج پژوهش های انجام شده در داخل کشور	۵-۱
۷۷	نتایج پژوهش های انجام شده در خارج از کشور	۵-۲
۸۵	تعریف واژه های کلیدی	۵-۳
۸۵	تعریف عملیاتی فناوری اطلاعات	۵-۴
۸۵	تعریف مفهومی نوآوری	۵-۵
۸۶	تعریف عملیاتی نوآوری	۵-۶
۸۶	تعریف مفهومی عملکرد سازمان	۵-۷
۸۶	تعریف عملیاتی عملکرد سازمان	۵-۸
	فصل ششم: پیوست ها	
۸۸	۱-۶ پرسشنامه مربوط به پژوهش	
۹۴	۲-۶ نمره دهی به سوالات در طیف لیکرت	
۹۴	۲-۶ اجزای پرسشنامه پژوهش: منبع (چن و تیسو، ۲۰۱۲)	
۹۴	۳-۶ محاسبه ضریب آلفای کرونباخ	
۹۵	۴-۶ ویژگی های عمومی پاسخ دهندگان	
۹۵	۶-۴-۱ جنسیت	
۹۵	۶-۴-۲ سن	

۹۶	۳-۴-۶- سابقه کاری
۹۶	۴-۴-۶- تحصیلات
۹۷	۵-۶- نتایج آزمون نرمال بودن داده‌ها
۹۸	۶-۶- نمودارهای فراوانی
۱۰۰	۷-۶- آمار توصیفی متغیرهای پژوهش
۱۰۱	۸-۶- تحلیل عاملی تاییدی ابعاد پرسشنامه ها و نمودار آماره معناداری (t-value) تحلیل عاملی تاییدی پرسشنامه
۱۰۲	۹-۶- مدل معادلات ساختاری برای سنجش رابطه و تاثیر متغیرها با اقتباس از برونداد نرم افزار لیزرل
۱۱۱	آماره t-value، نتایج تاییدی مدل نهایی ارتباط بین متغیرهای پژوهش
۱۱۲	۱۰-۶- نیکویی برازش مدل
۱۱۴	۱۱-۶- نتایج برگرفته از روابط میان متغیرهای پژوهش
۱۱۵	منابع و مآخذ
۱۱۶	فهرست منابع فارسی
۱۲۱	فهرست منابع انگلیسی

فهرست جدول ها

- جدول ۱-۲. انواع فرآیندهای نوآوری..... ۳۶
- جدول ۲-۲: ابعاد نوآوری سازمانی..... ۳۸
- جدول ۱-۳. طبقه بندی تعاریف مختلف از عملکرد..... ۵۶

www.ketab.ir

فهرست شکل ها

- شکل ۱-۱. فناوری و اجزای تشکیل دهنده ی آن..... ۷
- شکل ۲-۱. عوامل ششگانه زیر ساخت فناوری اطلاعات..... ۲۰
- شکل ۱-۲. شاخص های عملکرد نوآوری..... ۳۵
- شکل ۱-۳. انواع فعالیت های خدماتی..... ۵۱
- شکل ۱-۴. چارت سازمانی سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی..... ۶۵
- شکل ۱-۴. مان مفهومی..... ۶۶