

فهرست مطالب

ی	چکیده
۱	فصل اول : کلیات تحقیق
۲	مقدمه
۳	۱-۱-عنوان تحقیق
۳	۲-۱-بیان مسئله
۶	۳-۱-اهمیت و ضرورت تحقیق
۷	۴-۱-اهداف تحقیق
۷	۵-۱-قلمرو تحقیق
۷	۱-۵-۱-قلمرو زمانی
۷	۲-۵-۱-قلمرو مکانی
۷	۳-۵-۱-قلمرو موضوعی
۸	۶-۱-تعریف نظری و عملیاتی واژه ها
۸	۱-۶-۱-سیستم پردازش تعاملات
۸	۲-۶-۱-اثربخشی سازمانی
۹	۷-۱-متغیرهای تحقیق
۹	خلاصه
۱۰	فصل دوم : پیشینه و ادبیات نظری تحقیق
۱۱	مقدمه
۱۱	بخش اول : سیستم های پردازش تعاملات
۱۲	۱-۱-۲-تاریخچه ی سیستم های اطلاعاتی سنتی
۱۵	۲-۱-۲-انواع سیستم های اطلاعاتی مدیریتی
۱۶	۱-۲-۱-۲-سیستم های اطلاعات اجرایی
۱۶	۲-۲-۱-۲-سیستم های اطلاعات استراتژیک
۱۷	۳-۲-۱-۲-سیستم های اطلاعات پشتیبان تصمیم
۱۷	۴-۲-۱-۲-سیستم های خبره
۱۸	۵-۲-۱-۲-سیستم های پردازش تعاملات
۱۸	۳-۱-۲-روند شکل گیری سیستم های پردازش تعاملات
۲۱	۴-۱-۲-مثال هایی از کاربرد سیستم های پردازش تعاملات
۲۱	۵-۱-۲-عملیات های مورد نیاز در انواع پردازش
۲۲	۶-۱-۲-فعالیت های معمول سیستم های پردازش تعاملات
۲۳	۷-۱-۲-اهداف سیستم های پردازش تعاملات

۲۳	۸-۱-۲- برخی ویژگی های اصلی سیستمهای پردازش تعاملات
۲۵	۹-۱-۲- انواع پردازش در سیستم ها
۲۵	۱-۹-۱-۲- سیستم پردازش بهنگام
۲۶	۲-۹-۱-۲- سیستم های پردازش دسته ای
۲۷	۱۰-۱-۲- مشکلات سیستم پردازش تعاملی
۲۸	بخش دوم : اثربخشی سازمانی
۲۸	۱-۲-۲- تعریف اثر بخشی
۲۹	۲-۲-۲- شاخصهای اثربخشی از دیدگاههای مختلف
۳۳	۳-۲-۲- مدل های ارزیابی اثربخشی
۳۴	۴-۲-۲- مقایسه ی دیدگاههای ارزشیابی اثر بخشی سازمانی
۳۶	۵-۲-۲- شرح تاریخی مدل های اثربخشی سازمانی
۴۱	۶-۲-۲- رویکرد ارزشهای چندگانه
۴۳	۷-۲-۲- چهار مدل اثربخشی سازمانی
۴۷	بخش سوم : پیشینه تحقیق
۴۷	۱-۳-۲- تحقیقات انجام شده داخلی
۴۸	۲-۳-۲- تحقیقات انجام شده خارجی
۴۹	۴-۳-۲- چارچوب نظری تحقیق
۵۱	۵-۳-۲- مدل مفهومی تحقیق
۵۲	۶-۳-۲- مدل تحلیلی تحقیق
۵۴	۷-۳-۲- فرضیات تحقیق
۵۴	خلاصه
۵۵	فصل سوم : روش شناسی تحقیق
۵۶	مقدمه
۵۶	۱-۳- روش تحقیق
۵۸	۲-۳- فرآیند تحقیق
۵۸	۳-۳- جامعه آماری
۵۹	۴-۳- حجم نمونه و روش نمونه گیری
۶۰	۵-۳- ابزار جمع آوری داده ها
۶۰	۱-۶-۳- روایی ابزار سنجش
۶۱	۲-۶-۳- پایایی ابزار سنجش
۶۱	۷-۳- روش جمع آوری داده ها
۶۱	۸-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها

۶۲ خلاصه
۶۳ فصل چهارم : یافته های تحقیق
۶۴ ۴-۲- توصیف کمی متغیرهای پژوهش
۶۷ ۴-۳- تحلیل داده‌ها(بررسی فرضیه‌های تحقیق)
۷۸ فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات
۷۹ مقدمه
۷۹ ۵-۱- نتایج تحقیق
۷۹ ۵-۱-۱- توصیف کمی متغیر سیستم های پردازش تعاملات
۷۹ ۵-۱-۲- توصیف کمی متغیر اثربخشی سازمانی
۷۹ ۵-۱-۳- توصیف کمی متغیر انطباق و نوآوری
۸۰ ۵-۱-۴- توصیف کمی متغیر تعهد سازمانی(کسب هدف)
۸۰ ۵-۱-۵- توصیف کمی متغیر رضایت شغلی(یگانگی)
۸۰ ۵-۱-۶- توصیف کمی متغیر سلامت سازمانی(حفظ الگوها)
۸۰ ۵-۲- تحلیل داده‌ها(بررسی فرضیه‌های تحقیق)
۸۱ ۵-۲-۱- فرضیه اصلی
۸۱ ۵-۲-۲- فرضیه فرعی اول
۸۱ ۵-۲-۳- فرضیه فرعی دوم
۸۱ ۵-۲-۴- فرضیه فرعی سوم
۸۲ ۵-۲-۵- فرضیه فرعی چهارم
۸۲ ۵-۳- بحث و بررسی
۸۳ ۵-۴- محدودیت ها
۸۴ ۵-۵- پیشنهادات کاربردی
۸۵ ۵-۶- پیشنهادات برای پژوهش های بعدی
۸۵ خلاصه
۸۶ منابع
۹۲ پیوست ها

چکیده

هدف از این پژوهش " بررسی رابطه سیستم های پردازش تعاملات با اثربخشی سازمانی در اداره منابع طبیعی استان کرمان" می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل ۲۸۰ نفر از کارمندان سازمان منابع طبیعی استان کرمان می باشد این تحقیق از نظر هدف یک تحقیق کاربردی و از نظر روش یک تحقیق توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جهت جمع آوری داده ها از دو پرسشنامه که روایی و پایایی آن ها تعیین گردیده استفاده شده است. روایی برای پرسشنامه سیستم های پردازش تعاملات ۰/۹۰۲ و پایایی آن برابر با ۰/۹۷۶ و روایی پرسشنامه اثربخشی سازمانی ۰/۹۱۲ و پایایی آن ۰/۹۲۶ محاسبه شد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS، از آمار توصیفی و استنباطی استفاده گردید. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که بین سیستم های پردازش تعاملات و اثربخشی سازمانی در اداره منابع طبیعی استان کرمان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی: سیستم های پردازش تعاملات، اثربخشی، اداره منابع طبیعی استان کرمان

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

با توجه به اهمیت روزافزون اطلاعات و نقش آن در تصمیم‌گیری مدیران به نظر می‌رسد که استفاده از تکنولوژی اطلاعات "کارا و اثربخش" بیش از گذشته اهمیت پیدا خواهد کرد و شاید به توان به جرات بیان کرد که در آینده هیچ سازمانی بدون بکارگیری سیستم اطلاعاتی، که اطلاعات استراتژیک "کارا و اثربخش" را برای سازمان مهیا می‌سازد، نخواهد توانست توان رویارویی با محیط متغیر و رقابتی را داشته باشد و بتواند در این محیط به حیات خود ادامه دهد. تجربه نشان داده است، که عدم توجه درست به موارد فوق، گسترش سیستم‌های اطلاعات در کسب و کار عموماً موجب جایگزینی مشکلات جدید به جای مشکلات قدیمی می‌شود و این باعث می‌شود تا فواید مورد انتظار حاصل نشوند، علی‌رغم افزایش سرمایه‌گذاری در سیستم‌های اطلاعات، بهره‌وری ارتقا نیافته و این امر در سالهای گذشته موجب مطرح شدن موضوع‌هایی چون پارادوکس بهره‌وری و اثربخشی شده است (محمودی، ۱۳۸۱).

در دنیای رقابتی امروز داشتن اطلاعات دقیق و به‌نگام نقش بسیار مهمی را در بقای سازمان ایفا می‌کند. لذا هر سازمانی اطلاعات استراتژیکی بیشتری را در اختیار داشته باشد بهتر می‌تواند در این محیط آشفته که با سرعت بسیار زیادی در حال تغییر و تحول می‌باشد به حیات خود ادامه دهد. جمع‌آوری اطلاعات به دو طریق دستی و مکانیزه انجام می‌گیرد. روش مکانیزه آن اغلب از طریق کامپیوتر و با استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی انجام می‌شود. روش‌های جمع‌آوری اطلاعات به شیوه دستی بسیار کند و دارای ضریب اشتباه بسیار زیادی است که این نقیصه از طریق بکارگیری سیستم‌های اطلاعات مدیریت بطور چشمگیری کاهش یافته است (محمودی، ۱۳۸۱).

همانطور که گفته شد اطلاعات مهمترین عنصر تصمیم‌گیری مدیران می‌باشد و نقش بسیار مهمی را در کیفیت تصمیم‌گیری مدیران دارد. لذا هرگاه اطلاعات دقیق و به‌نگام باشد، تصمیم مدیران صحیح و مطمئن خواهد بود و در غیر این صورت تصمیم مدیران با نقص و اشتباه همراه خواهد بود. لذا لازم است متناسب با تغییرات محیطی (داخلی و خارجی) سیستم‌های اطلاعاتی بهبود یابند تا بتوانند به نیازهای اطلاعاتی مدیران و واحدهای سازمانی بهتر پاسخگو باشند (مهرافشان، ۱۳۸۱). این امر مستلزم آن است که این سیستم‌ها از جهات مختلف مورد ارزیابی قرار گرفته و با شناخت نقاط ضعف و شناخت وضعیت‌های محیطی بتوان آنها را بهبود بخشید که در این تحقیق به بررسی تاثیر سیستم‌های پردازش معاملات به عنوان یکی از انواع سیستم‌های اطلاعاتی بر اثربخشی در اداره منابع طبیعی استان کرمان می‌پردازیم.

۱-۱- عنوان تحقیق

بررسی رابطه سیستم های پردازش تعاملات با اثربخشی سازمانی در اداره منابع طبیعی استان کرمان

۱-۲- بیان مسئله

هر چند "کارایی"، شرط زنده بودن پس از موفقیت است، اما چیزی که امروز به آن احتیاج داریم "موثر بودن" است (اثربخشی در عملکرد هزینه قابلیت اطمینان و کیفیت بالاتر که این قدمی فراتر از کنترل و کاهش هزینه‌ها می‌باشد). "اثربخشی"، مفهومی عمیق‌تر از بازدهی و هدفمند بودن دسترسی به خروجی‌ها و یا حداقل هزینه‌هاست (اگرچه همگی آنها را شامل می‌شود). یکی از شاخصهای سنجش موفقیت در هر سازمانی، میزانی است که آن سازمان اهداف خود را محقق می‌سازد. در اینجا موفقیت هر سازمان با توجه به خود آن سازمان تعیین می‌شود. این رویکرد در ادبیات مدیریت تحت عنوان اثربخشی معرفی شده است. در واقع اثر بخشی عبارت است از درجه یا میزانی که سازمان به هدف‌های موردنظر خود دست می‌یابد. برای سنجش اثربخشی در هر سازمانی در ابتدا می‌بایست اهدافی تعریف شوند. سپس جهت تحقق این اهداف برنامه‌هایی تدوین شده و در ادامه این برنامه‌ها به اجرا گذاشته شوند. در پایان نتایج به دست آمده با اهداف از پیش تعیین شده مقایسه شوند (صالحی خنار، ۱۳۹۲)

میزان تحقق اهداف هر سازمانی نشان دهنده میزان اثربخشی آن سازمان می‌باشد. نکته مهم در تعیین میزان اثربخشی هر سازمانی این است که اهدافی که در ابتدا تعریف شده‌اند قابلیت مقایسه با نتایج بدست آمده را داشته باشند. یکی از پیش نیازهای این وسیله، این است که اهدافی که در ابتدا تعیین می‌شوند، قابلیت اندازه‌گیری داشته باشند (رایبیز، ۱۳۷۹). شیوه دیگر ارزیابی اثر بخشی سازمانها از طریق مدل پیشنهادی پارسونز صورت گیرد. پارسونز معتقد است که هر سیستم اجتماعی بایستی چهار مشکل اساسی ذیل را حل کند.

۱- سازگاری^۱

۲- نیل به اهداف^۲

۳- انسجام^۳

¹ Adaptability

² Goal Attainment

³ Integration

از سوی دیگر در دنیای پویای امروز همه چیز بسیار سریع تغییر می‌کند؛ تغییرات انقلابی و ریشه‌ای دنیای تجارت و کسب و کار را دچار چالش کرده است، بنابراین برای اینکه شرکت‌ها بتوانند از عهده این افزایش رقابت و عدم قطعیت برآیند به برتری‌ها و مزیت‌های تکنولوژی اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی نیاز دارند؛ در واقع مدیریت اطلاعات برای ادامه حیات سازمان ضروری به نظر می‌رسد. بدیهی است در یک سازمان اطلاعات بسیاری وجود دارد که هرکدام برای گروه خاصی از افراد سازمان مفید می‌باشد. مفهوم اطلاعات در سازمان‌ها به نظر پیچیده‌تر از مفهوم رایج آن در استفاده روزمره از این واژه است. اطلاعات خواه به شکل پرونده موجود در یک پایگاه، کتاب و اسناد در یک کتابخانه و یا به صورت اعداد در حافظه رایانه، می‌تواند یک مفهوم را منتقل کند و آن آگاهی دادن به کاربران در زمینه‌های مورد نظرشان است (اندرسون^۲، ۱۹۸۵).

سیستم‌های اطلاعاتی، به طور ساده مجموعه‌ای از اجزاء به هم پیوسته هستند که با جمع‌آوری داده‌ها و پردازش روی آنها اطلاعات لازم برای تصمیم‌گیری و کنترل وضعیت سازمان را برای سطح مختلف در سازمان فراهم می‌آورد. این اجزاء به هم پیوسته از مجموعه افراد، دستور العمل‌ها، داده‌ها، سخت‌افزار و نرم‌افزار تشکیل شده است. طبقه‌بندی‌های مختلفی از سیستم‌های اطلاعاتی ارائه شده است؛ هر یک از طبقه‌بندی‌ها بر اساس اهداف خود، سیستم‌ها را در گروه‌های مختلفی قرار می‌دهند. طبقه‌بندی بر اساس ساختار سازمانی؛ پشتیبانی سیستم‌ها از حیطه‌های عملکردی خاص در سازمان؛ فعالیت‌هایی که مورد پشتیبانی قرار می‌گیرند بر اساس پشتیبانی سیستم. بر مبنای طبقه‌بندی بر اساس پشتیبانی سیستم، از جمله سیستم‌های اطلاعاتی عبارتند از سیستم‌های پردازش معاملات^۳ و سیستم اطلاعاتی مدیریت^۴ (اسمیت و مک کین^۵، ۱۹۹۲).

سیستم‌های پردازش معاملات از اولین سیستم‌هایی هستند که با ورود رایانه‌ها به سازمان‌ها شکل گرفتند. این سیستم‌ها جایگزین روش دستی می‌شوند و امور ساخت‌یافته‌ای مانند نگهداری سوابق، کنترل انبار، محاسبه حقوق و دستمزد و غیره را انجام می‌دهند. تاکید این سیستم بر پردازش حجم عظیمی از داده‌هاست و از این طریق کاهش هزینه‌های عملیات را در سازمان به همراه دارند. امور عملیاتی سازمان که غالباً ماهیتی تکراری و مستمر دارند و به دلیل حجم بالا، نیروی انسانی زیادی را به خود اختصاص

¹ Latency

² Anderson

³ Transaction Processing System(TPS)

⁴ Management Information System(MIS)

⁵ Smith and Mc Keen

می دهند؛ از طریق به کارگیری این سیستم‌ها مکانیزه کرد. با توجه به این که سیستم های پردازش تعاملات از ساختاریافتگی بالائی برخوردار است و بهترین منبع تغذیه برای دیگر سیستم‌ها محسوب می شود، لذا اهمیت فوق العاده‌ای دارد (کین^۱، ۱۹۸۱).

در قلب هر سازمانی سیستم‌هایی وجود دارند که وظیفه اصلی آنها ثبت اطلاعات تراکنشی روزانه، ایجاد اطلاعات جدید بر اساس اطلاعات تراکنشی، ذخیره اطلاعات تراکنشی و اطلاعات منتج شده از آن و ارائه اطلاعات به کاربران مورد نظر است. سیستم های پردازش تعاملات نیز از همین نوع هستند. به طور کل می توان گفت سیستم های پردازش تعاملات مسئول ثبت، تبدیل، ایجاد و ذخیره سازی اطلاعات هستند و اغلب با داده‌های عینی سروکار دارد. سیستم‌های اطلاعات حسابداری، سیستم مدیریت قراردادها، سیستم حسابداری قیمت تمام شده و . . . از جمله سیستم‌های پردازش تعاملات قابل استفاده در بخش ستادی حسابداری هستند. مدیریت تعاملات یکی از مهمترین ملزومات برنامه‌های کاربردی تجاری هستند. بیشتر برنامه‌های تجاری در حوزه‌های مالی، بانکداری و تجارت الکترونیک برای ارائه خدمات خود تکیه بر پردازش تعاملات دارند. سیستم‌هایی هستند که تعاملات روزمره را پردازش می کنند بسیاری از برنامه ها در زمینه های هوش تجاری ، تجارت الکترونیک ، مدیریت ارتباط با مشتری و دیگر زمینه ها ، داده ها و اطلاعات مورد نیاز را از دو یا چند سیستم اطلاعات کارکرد می گیرد بنابراین لازم است میان برنامه های سیستم های کارکردی و با سیستم های پردازش تعاملات و همچنین با سایر برنامه ها یکپارچگی به وجود آید با پردازش تراکنش می توان عملیات مرتبط را در قالب یک تراکنش تجزیه ناپذیر بسته بندی نمود و سیستم های پردازش تعاملات در صورتی که حتی یکی از این عملیات با موفقیت انجام نشود تمام عملیات انجام شده را نیز بازگردانی می کند و رد پای این تراکنش را پاک می کند تا سیستم به همان وضعیت سازگار قبل از آغاز تراکنش برگردد. چنانچه همه عملیات یک تراکنش با موفقیت انجام پذیرد، تراکنش نهایی می شود و تغییرات ایجاد شده در سیستم پایدار خواهند بود. پردازش تراکنش جامعیت داده‌ها و سازگاری سیستم را در برابر خطاهای سخت افزاری و نرم افزاری که ممکن است مانع از اجرای کامل یک عملیات شوند محافظت می کند (امیدوار، ۱۳۸۴).

سخت و مشکل بودن ذاتی امر ارزیابی و شناسایی فواید و هزینه‌های سیستم‌های اطلاعات همواره دلیلی بر نداشتن اطمینان از تاثیر سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات بر موفقیت کسب و کار بوده است. یکی از نتایج منفی این امر صرف نظر کردن از این موضوعها بوده است. بنابراین در صورتی سیستم‌های اطلاعاتی

¹ Keen

به کمک مدیران خواهد رسید که به صورتی "کارا" و "اثربخش" برنامه‌ریزی، طراحی و استقرار یافته باشد (امیدوار، ۱۳۸۴).

امروز موثرترین روش در مدیریت تولید، نوآوری و اختراعات جدید است و موفق‌ترین شرکتها در آینده، آنهایی هستند که دارای اطلاعات جدید با سرعت و انعطاف لازم باشند. لذا در این تحقیق بررسی خواهیم کرد که آیا بین سیستم‌های پردازش معاملات با اثر بخشی در اداره منابع طبیعی استان کرمان رابطه‌ای وجود دارد یا خیر؟

۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق

انفجار اطلاعات را باید مهمترین حادثه صنعتی قرن بیستم دانست که سایر عرصه‌های 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 بنگاههای اقتصادی محسوب می‌گردد. در همین راستا، سیستم‌های پردازش معاملات در کشورهای پیشرفته صنعتی از سالها پیش و در کشور ما طی سالهای اخیر مورد توجه خاص مدیران قرار گرفته است. به همین دلیل، استقرار یک سیستم کارآمد و اثربخش، همیشه جزو دغدغه‌های اصلی مدیران شرکتهای بزرگ بوده است و مانند هر موضوع دیگری در کشور ما از شرایط بومی و فرهنگی خاص خود برخوردار است (صالحی خنار، ۱۳۹۲).

از آنجایی که سیستم‌های پردازش معاملات اغلب در تماس با مشتری هستند (مانند ارائه رسید به مشتری)، نقش کلیدی در ارزش‌دهی به مشتری و جلب رضایت وی دارند. بدون سیستم‌های پردازش معاملات، ثبت و پردازش معاملات سازمان مقدار زیادی از منابع سازمان را صرف می‌کند. سیستم‌های پردازش معاملات، اطلاعات مورد نیاز دیگر سیستم‌های اطلاعات سازمانی را تولید می‌کنند و در واقع سیستم‌های پردازش معاملات پایه دیگر سیستم‌های اطلاعات هستند. سیستم‌های پردازش معاملات یک یا چند عملیات مشخص را به صورت تکراری در طول روز یا هفته انجام می‌دهند اما در تصمیم‌گیری مدیران نقش مستقیم ندارند (مهرافشان، ۱۳۸۱).

با توجه به اینکه امروزه یکی از سرمایه‌گذاری‌های هزینه‌بر در بخش صنعت و خدمات سرمایه‌گذاری در سیستم‌های پردازش معاملات است که با هدف بهبود عملکرد سازمان و فرد انجام می‌شود. مسلماً چنین سرمایه‌گذاری ایجاب می‌نماید تا موفقیت آن مورد ارزیابی قرار گیرد.

۱-۴- اهداف تحقیق

۱. شناخت و توصیف سیستم‌های پردازش تعاملات و رابطه آن با اثربخشی سازمانی در اداره منابع طبیعی استان کرمان

۱-۱- شناخت و توصیف سیستم‌های پردازش تعاملات و رابطه آن با انطباق و نوآوری در اداره منابع طبیعی استان کرمان

۱-۲- شناخت و توصیف بررسی رابطه سیستم‌های پردازش تعاملات و رابطه آن با کسب هدف در اداره منابع طبیعی استان کرمان

۱-۳- شناخت و توصیف بررسی رابطه سیستم‌های پردازش تعاملات و رابطه آن با یگانگی در اداره منابع طبیعی استان کرمان

۱-۴- شناخت و توصیف بررسی رابطه سیستم‌های پردازش تعاملات و رابطه آن با حفظ الگوها در اداره منابع طبیعی استان کرمان

۱-۵- قلمرو تحقیق

۱-۵-۱- قلمرو زمانی

قلمرو زمانی این تحقیق سال سه ماهه اول سال ۱۳۹۴ می باشد.

۱-۵-۲- قلمرو مکانی

قلمرو مکانی این تحقیق، اداره منابع طبیعی استان کرمان می باشد.

۱-۵-۳- قلمرو موضوعی

قلمرو موضوعی این تحقیق در حوزه سیستم های اطلاعاتی به بررسی رابطه سیستم‌های پردازش تعاملات با اثربخشی سازمانی با مؤلفه های انطباق و نوآوری، کسب هدف، یگانگی و حفظ الگوها در اداره منابع طبیعی استان کرمان می باشد.

۱-۶- تعریف نظری و عملیاتی واژه ها

۱-۶-۱- سیستم پردازش تعاملات:

تعریف نظری

سیستم‌های اطلاعات سازمانی که از طریق تعریف فرایندها و رویه‌ها و پردازش اطلاعات، انجام و کنترل عملیات سازمان را به عهده می‌گیرند. سیستم‌های انبارداری، کارگزینی، حسابداری، تدارکات، مدیریت قراردادهای، فروش، کنترل موجودی، اموال، پیشنهادات داخلی، مدیریت نظرات مشتریان، آموزش و . . . سیستم‌های پردازش تعاملات هستند. (صرافی زاده، ۱۳۸۶)

تعریف عملیاتی

در این تحقیق سیستم پردازش تعاملات از دیدگاه صرافی زاده (۱۳۸۶) از طریق پرسشنامه‌ای شامل ۱۷ سوال و با استفاده از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت مورد سنجش قرار خواهد گرفت. نمره‌ای که آزمودنی‌ها به سوالات می‌دهند وضعیت سیستم پردازش تعاملات را مشخص می‌نماید.

۱-۶-۲- اثربخشی سازمانی

تعریف نظری

اثربخشی سازمانی عبارت از میزانی است که یک سازمان با استفاده از منابع خاص و بدون هدر دادن منابع خود و بدون فرسوده کردن غیر ضروری اعضا و جامعه خود، اهدافش را برآورده می‌کند. (پارسونز، ۱۹۵۶)

سازگاری: قابلیت حل مسائل و عکس‌العمل توأم با انعطاف در مواجهه با خواسته‌های محیط.

نیل به اهداف: در تمام سازمانها، مجموعه فعالیتها و منابع در جهت تحقق سازمانی بکار گرفته می‌شود. پیشرفت تحصیلی، تامین منابع و کیفیت یادگیری در دانش آموزان و خدمات از شاخص‌های نیل به اهداف در سازمانهای آموزشی است.

انسجام: اشاره به انسجام و وحدت در سیستم دارد. فرآیندی که شامل سازماندهی، هماهنگی و اتحاد روابط اجتماعی در قالب یک ساختار است در میان عوامل اجتماعی مهم در مدارس می‌توان از رضایت شغلی کارمندان، درگیری بین فردی، غیبت دانش آموزان و روحیه نام برد.

پوشش: به حفظ و نگهداری تمامیت سیستم ارزشی اشاره دارد. مدارس موثر از معلمین و دانش آموزان تعهد زیاد و رفتار مناسب انتظار دارند. در مدارس اثر بخش شاخصهای اصلی شامل وفاداری، توجه به فعالیتهای مدرسه، حس هویت مشترک با مدرسه، انگیزه‌های فردی برای کار کردن و انطباق نقش و هنجار می‌شوند. (پارسونز، ۱۹۵۶).

تعریف عملیاتی

در این تحقیق، اثر بخشی سازمانی از دیدگاه پارسونز (۱۹۵۶) با مؤلفه های انطباق، کسب هدف، یگانگی و حفظ الگوها و با پرسشنامه شامل ۲۸ سوال و با استفاده از طیف ۵ گزینه ای لیکرت مورد سنجش قرار خواهد گرفت. نمره ای که آزمودنی ها به سوالات می دهند وضعیت اثربخشی را مشخص می نماید.

۱-۷- متغیرهای تحقیق

متغیر پیش بین : سیستم پردازش تعاملات

متغیر ملاک : اثربخشی سازمانی

خلاصه

در این فصل پس از مقدمه و بیان مسئله به بررسی کلیات تحقیق پرداختیم. مسئله تحقیق و ضرورت انجام تحقیق به صورت کامل بیان گردید و دلایل پرداختن به این موضوع تبیین شد. همچنین اهداف تحقیق، قلمرو تحقیق مشخص شد. ضمناً تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها نیز به طور خلاصه و کلی در این فصل بیان گردید.

فصل دوم

پیشینه و ادبیات نظری تحقیق

مقدمه

در عصر حاضر به سبب افزایش رقابت بین سازمانها و جذب منابع بیشتر، تسلط بر منابع موجود اهمیت ویژه ای یافته است. برای تسلط بر منابع، سازمانها نیازمند اطلاعات بهنگام درون سازمانی و برون سازمانی و نیز امکان بهره برداری بهینه از آنها می باشند. سیستم اطلاعات مدیریت در سطوح مختلف سازمانی و با بهره گیری از ابزارهای نوین جمع آوری و پردازش داده ها مدیران را در جهت تحقق اهداف یاری و پشتیبانی می کند. در این میان فرایندهای برنامه ریزی، تأمین، بهسازی و نگهداری نیروی انسانی همگی نیازمند اطلاعات صحیح و بهنگام هستند. سیستم اطلاعاتی قادر است تا در حوزه منابع انسانی با تولید، سازماندهی، نگهداری و توزیع نیروی انسانی به مدیران سازمان در سطوح مختلف تصمیم گیری به عنوان یک ابزار بسیار ارزشمند مورد استفاده قرار گیرد.

این فصل از سه بخش تشکیل شده است. بخش اول به بررسی مفاهیم و نظریات پیرامون سیستم های پردازش تعاملات می پردازد و بخش دوم به بررسی دیگر متغیر تحقیق، یعنی اثربخشی سازمانی اختصاص دارد. در بخش سوم نیز پیشینه و مبانی نظری تحقیق و در انتها مدل مفهومی و تحلیلی تحقیق، پایان بخش فصل دوم می باشد.

بخش اول : سیستم های پردازش تعاملات

سیستم های پردازش تعاملات عبارتند از آن دسته از سیستم های اطلاعات سازمانی که از طریق تعریف فرایندها و رویه ها و پردازش اطلاعات، انجام و کنترل عملیات سازمان را به عهده می گیرند (امیدوار، ۱۳۸۴). در دنیای پویای امروز همه چیز بسیار سریع تغییر می کند؛ تغییرات انقلابی و ریشه ای دنیای تجارت و کسب و کار را دچار چالش کرده است، بنابراین برای اینکه شرکتها بتوانند از عهده این افزایش رقابت و عدم قطعیت برآیند به برتریها و مزیت های تکنولوژی اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی نیاز دارند؛ در واقع مدیریت اطلاعات برای ادامه حیات سازمان ضروری به نظر می رسد. بدیهی است در یک سازمان اطلاعات بسیاری وجود دارد که هر کدام برای گروه خاصی از افراد سازمان مفید می باشد. مفهوم اطلاعات در سازمانها به نظر پیچیده تر از مفهوم رایج آن در استفاده روزمره از این واژه است. اطلاعات خواه به شکل پرونده موجود در یک پایگاه، کتاب و اسناد در یک کتابخانه و یا به صورت اعداد در حافظه رایانه، می تواند یک مفهوم را منتقل کند و آن آگاهی دادن به کاربران در زمینه های مورد نظرشان است (اندرسون^۱، ۱۹۸۵: ۲۰۳).

¹ Anderson

سیستم‌های اطلاعاتی، به طور ساده مجموعه‌ای از اجزاء به هم پیوسته هستند که با جمع‌آوری داده‌ها و پردازش روی آنها اطلاعات لازم برای تصمیم‌گیری و کنترل وضعیت سازمان را برای سطح مختلف در سازمان فراهم می‌آورد. این اجزاء به هم پیوسته از مجموعه افراد، دستور العمل‌ها، داده‌ها، سخت‌افزار و نرم‌افزار تشکیل شده است. طبقه‌بندی‌های مختلفی از سیستم‌های اطلاعاتی ارائه شده است؛ هر یک از طبقه‌بندی‌ها بر اساس اهداف خود، سیستم‌ها را در گروه‌های مختلفی قرار می‌دهند. طبقه‌بندی بر اساس ساختار سازمانی؛ پشتیبانی سیستم‌ها از حیطه‌های عملکردی خاص در سازمان؛ فعالیت‌هایی که مورد پشتیبانی قرار می‌گیرند بر اساس پشتیبانی سیستم. بر مبنای طبقه‌بندی بر اساس پشتیبانی سیستم، از جمله سیستم‌های اطلاعاتی عبارتند از سیستم‌های پردازش معاملات و سیستم اطلاعاتی مدیریت^۱ (اسمیت و مک کین^۲، ۱۹۹۲: ۵۵).

سیستم‌های پردازش معاملات از اولین سیستم‌هایی هستند که با ورود رایانه‌ها به سازمان‌ها شکل گرفتند. این سیستم‌ها جایگزین روش دستی می‌شوند و امور ساخت‌یافته‌ای مانند نگهداری سوابق، کنترل انبار، محاسبه حقوق و دستمزد و غیره را انجام می‌دهند. تاکید این سیستم بر پردازش حجم عظیمی از داده‌هاست و از این طریق کاهش هزینه‌های عملیات را در سازمان به همراه دارند. امور عملیاتی سازمان که غالباً ماهیتی تکراری و مستمر دارند و به دلیل حجم بالا، نیروی انسانی زیادی را به خود اختصاص می‌دهند؛ از طریق به‌کارگیری این سیستم‌ها مکانیزه کرد. با توجه به این که سیستم‌های پردازش معاملات از ساختاریافتگی بالایی برخوردار است و بهترین منبع تغذیه برای دیگر سیستم‌ها محسوب می‌شود، لذا اهمیت فوق العاده‌ای دارد (اسمیت و مک کین^۳، ۱۹۹۲: ۶۹).

۲-۱-۱- تاریخچه ی سیستم‌های اطلاعاتی سنتی

سیستم‌های اطلاعاتی، تاریخی به قدمت پیدایش بشریت بر روی زمین دارند. انسان‌های نخستین حوادث و رویدادهای روزمره خود را به صورت نقاشی بر روی دیواره‌های غارها به تصویر می‌کشیدند، که این امر اختراع خط تصویری را در پی داشت. بسیاری از تاریخ‌نویسان عقیده دارند که یکی از مشخصات تمدن‌های مترقی و مقتدر، توانایی آن‌ها در تولید و کاربرد مؤثر اطلاعات است. برای مثال، ۴۵۰۰ سال پیش از میلاد مسیح، در دره بین‌النهرین تمدن‌هایی به وجود آمدند که سوابق و اطلاعات مرتبط با امور روزمره خود را به

¹ Management Information System(MIS)

² Smith & McKeen

³ Smith & McKeen