

که رتبه کمی برای این عامل در نظر گرفته بود بر اهمیت توجه به عوامل حیاتی در موفقیت و فعالیتهای مرتبط با آنها را برای تعیین نیازمندی های اطلاعاتی به منظور نظارت بر کارایی دانشگاه تاکید کرد، با این حال اعتقاد داشت شاخص‌هایی که نشان دهنده عملکرد مدیران در این حوزه ها باشد با بررسی برنامه راهبردی و فرآیندهای دانشگاه قابل استخراج است و به نوعی قائل به قرار گرفتن جلسات تعیین عوامل حیاتی موفقیت در زیرمجموعه جلسات تمرکز بر اهداف و فرآیندهای راهبردی در استخراج نیازمندی‌های اطلاعاتی بود.

#### • منابع مالی:

منابع مالی پایین ترین اولویت را کسب کرده است. اولویتهای داده شده برای این عامل دارای انحراف معیار ۰.۷۵ است. از نظر انحراف معیار نظرات مدیران در خصوص این عامل کمترین میزان پراکندگی را در بین تمام عوامل دیگر نشان می‌دهد. نظر مدیران ارشد دانشگاه فردوسی مشهد در خصوص اهمیت و رتبه این عامل نسبت به سایر عوامل با گروه خبرگان، یکسان است، با این حال این عامل بر اساس آزمون دو جمله‌ای از نظر آماری رد شده است.

#### ۵-۳-۱- پیشنهاد فرآیندی برای تعیین نیازمندی های اطلاعاتی مدیران ارشد اجرایی در بخش

##### عمومی

در این مطالعه، عواملی که در بهبود کمی و کیفی فرآیند تعیین نیازمندی های اطلاعاتی مدیران ارشد بخش عمومی موثرند، شناسایی و رتبه بندی شده‌اند. بر اساس نتایج حاصل، پیشنهاد می شود برای استخراج نیازمندی-های اطلاعاتی مدیران ارشد اجرایی به شیوه زیر عمل شود:

۱- مدیرانی که تعهد و علاقه‌مندی زیادی به ارائه نیازمندی های اطلاعاتی خود دارند، شناسایی و کار استخراج نیازمندی ها با آنها شروع شود. اهمیت تعهد مدیر ارشد به ارائه نیازمندی‌های اطلاعاتی با توجه به نتایج این تحقیق به نحو قابل توجهی بالاتر از بقیه عوامل موثر بر تعیین نیازمندی‌ها است. علاوه بر این، با شروع کار

از مدیران ارشد متعهد به ارائه اطلاعات، کار ایجاد نسخه اولیه‌ای از سیستم با سرعت بیشتری انجام می‌شود و در زمان مصاحبه با سایر مدیران ارشد اجرایی نمونه‌های پیاده شده‌ی عملی از اطلاعات مورد نیاز در سیستم وجود خواهد داشت که می‌تواند باعث تحریک بیشتر آنها به ارائه نیازمندی‌های اطلاعاتی خود شود.

۲- قبل از انجام مصاحبه و برقراری تماس با مدیران ارشد، ابتدا تحلیلگران با مطالعه مستندات مربوطه و صحبت با کارشناسانی از سازمان که مستقیماً با مدیران ارشد کار می‌کنند (مانند مسوول دفتر یا منشی)، تا حد امکان با سازمان و فرآیندهای آن آشنا شوند، آشنایی با سازمان و فرآیندهای آن به تحلیلگر امکان می‌دهد در زمان مصاحبه سازماندهی بهتر در پرسش‌سوال و دسته‌بندی اطلاعات داشته باشد. همچنین مدیران انگیزه بیشتری در صحبت با افراد آشنا به سازمان و فرآیندهای آن دارند.

۳- پس از هر جلسه مصاحبه، از نیازمندی‌های بیان شده در آن جلسه نمونه‌سازی شده و در جلسه بعدی به رویت مدیر برسد. با اینکار انگیزه مدیر بیشتر، اشکالات و نقص‌های اطلاعاتی آشکار و سرعت پیاده‌سازی بیشتر خواهد شد.

۴- برای اغلب سازمانهایی بخش عمومی که اهداف مبهم، متناقض و چندگانه دارند توصیه می‌شود شروع استخراج نیازمندی‌ها با استفاده از روش تجزیه و تحلیل ابزار و نتایج باشد. در این روش ابتدا خدمات اصلی که سازمان ارائه می‌کند، تعیین می‌شود. سپس برای هر خدمت، عواملی که باعث اثربخش شدن آن خدمت برای مشتری می‌شوند، شناسایی شده و اطلاعات مورد نیاز برای ارزیابی این اثربخشی تعیین می‌شود. در این روش همچنین فرآیندهای کلیدی که برای ارائه خدمات به کار می‌روند شناسایی و سپس اطلاعات مورد نیاز برای ارزیابی هر یک از فرآیندها تعیین می‌شوند. در صورتیکه سازمان مربوطه دارای برنامه راهبردی مدون باشد، بهتر است کار استخراج نیازمندی‌ها بر اساس روش SBO شروع شود.

۵- برای تکمیل نیازمندی‌های اطلاعاتی می‌توان از بررسی فرآیندهای راهبردی سازمان استفاده کرد، این روش خصوصاً زمانی که سازمان دارای فرآیندهای مستند شده است توصیه می‌شود.

- ۶- چنانچه محدودیتهای زمان و هزینه اجازه دهد، می توان جلسات شناخت عواملی حیاتی موفقیت و فعالیتهای مرتبط با آنها را با مدیران ارشد سازمان برگزار و بر اساس خروجی این جلسات نیازمندی های اطلاعاتی جدید را برای تکامل EIS به آن اضافه کرد.
- ۷- چنانچه در نیازمندی های شناسایی شده، موضوعات مالی سازمان به حد کافی پوشش داده نشده باشد، در آخرین مرحله می توان در جلسات مصاحبه با مدیران بر روی این موضوع تمرکز کرد.

#### ۴-۵- پیشنهادهایی برای پژوهش در آینده

- ۱- پژوهش های گوناگون انجام شده در خصوص چارچوب های پیاده سازی و توسعه EIS، عمدتاً بدون توجه به عمومی یا خصوصی بودن سازمان، بوده است. در این تحقیق، مدلی برای استخراج نیازمندی های اطلاعاتی مدیران ارشد اجرایی پیشنهاد شده است. استخراج نیازمندی های اطلاعاتی، مهمترین مرحله از توسعه EIS است، با این وجود فرآیند توسعه مراحل دیگری نیز دارد که باید تاثیر خصوصی یا عمومی بودن سازمان روی آنها نیز بررسی شود. یکی از پیشنهادها برای تحقیق در آینده، چارچوب توسعه EIS مناسب در بخش دولتی است.
- ۲- بر اساس نتایج تحقیق حاضر، تعهد مدیر ارشد اجرایی به ارائه نیازمندی های اطلاعاتی مهمترین عامل در بهبود کمی و کیفی استخراج نیازمندی ها است. روش های سنجش و یا ایجاد این تعهد برای مدیران بخش عمومی که خصوصیات متفاوتی از مدیران بخش خصوصی دارند، نیز می تواند موضوع پژوهش باشد.

#### ۵-۵- محدودیتهای تحقیق

- محدودیت این تحقیق عدم امکان تعمیم نتایج حاصل از این تحقیق بخصوص بخش دوم یعنی آزمون مدل در دانشگاه فردوسی مشهد سایر سازمانها است. تعداد کم مدیران ارشد اجرایی در دانشگاه باعث شده حجم داده های استخراج شده نیز کم باشد. همچنین دانشگاه فردوسی مشهد به رغم اینکه یک سازمان دولتی

است، مشخصاتی از سازمانهای بخش خصوصی را نیز دارد و بهتر است آزمون مدل در سازمانهای بخش عمومی با ماهیت دولتی و سیاسی بیشتر نیز انجام شود.