

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر استقرار نظام ITIL در افزایش بهره وری سازمان های ارایه کننده خدمات IT در ایران

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی چالش ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

محمد ابراهیم سمیع - استادیار، گروه مهندسی کامپیوتر و فناوری اطلاعات، دانشکده مهندسی، دانشگاه جهرم، جهرم

ساره رحمانیان - مربی، دانشکده مدیریت، اقتصاد و حسابداری دانشگاه پیام نور، مرکز جهرم

خلاصه مقاله:

چارچوب ITIL یک چارچوب برای مدیران فناوری اطلاعات سازمان می باشد که بتواند خدمات خود را در راستای اهداف تجاری سازمان بگونه ای ارائه نمایند که بهره وری مورد انتظار به دست آید. امروزه چارچوب ITIL به دلیل نتایج موثر حاصل از پیاده سازی، یکی از نظام های مقبول در سازمان های IT محور در سطح جهانی می باشد. طی چند سال اخیر و با رشد شرکتهای IT محور در بازار رقابتی ایران، استقبال از بکارگیری این نظام رشد چشمگیری داشته است، لکن تاکنون میزان اثربخشی آن در افزایش بهره وری سازمان ها مورد بررسی قرار نگرفته است. بدین منظور، شاخص های بهره وری متناسب با سازمان های IT محور استخراج و با شاخص های ارزیابی عملکرد نظام ITIL در بخش های مدیریت خدمات، مدیریت فرآیندها، امنیت اطلاعات و جلب رضایت مشتریان تطبیق داده شد. سپس به منظور تعیین میزان اثرگذاری، با طراحی پرسشنامه، داده های مورد نیاز جمع آوری و با نرم افزار SPSS تحلیل گردید. در نتیجه این تحلیل مشخص شد که تا به امروز چارچوب ITIL در ایران تاثیر به سزایی به ترتیب در جلب رضایت مشتریان، افزایش امنیت اطلاعات، بهبود مدیریت فرآیندها و بهبود مدیریت خدمات داشته است که بهره وری سازمان را افزایش داده است.

کلمات کلیدی:

نظام ITIL ؛ بهره وری؛ ارزیابی عملکرد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1244756>

