

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر پیاده سازی ITIL بر عملکرد مدیریت فرآیندها در شرکت ارائه خدمات پرداخت الکترونیک

محل انتشار:

اولین همایش بین المللی مدیریت و مهندسی /مقدماتی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

سید امیر گلشن حسینی - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، واحد صفادشت، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

اصغر محمدی فاتح - استادیار، گروه مدیریت، واحد صفادشت، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

ارایه مطلوب خدمات مدیریت شده IT به بازارهای صنعتی/تجاری مستلزم توجه به فرآیند در ارایه خدمات IT می باشد. در این رابطه استانداردها و چارچوب های مرجع متعددی از جمله ITIL معرفی شده است. ITIL بعنوان تجارب برتر در زمینه چگونگی ارایه خدمات IT با رویکرد فرآیندگرا می باشد که توسط اداره بازرگانی دولتی انگلستان موسوم به OGC توسعه یافته است. بر این اساس، این پژوهش برآن است تا میزان تاثیر بکارگیری چارچوب ITIL بر بهبود عملکرد فرآیندهای ارایه خدمات IT در شرکت های PSP را در ایران مورد ارزیابی قرار دهد. روش تحقیق از نوع توصیفی پیمایشی و همبستگی است. جامعه ی آماری این پژوهش را کلیه کارکنان و کارشناسان واحد فناوری اطلاعات شرکت فن آوا کارت به عنوان یک شرکت ارایه کننده خدمات پرداخت الکترونیک در شهر تهران تشکیل می دهند. از طریق فرمول کوکران، حجم جامعه 85 نفری کارکنان فعال در بخش فناوری اطلاعات شرکت فن آوا کارت، حجم نمونه آماری 70 کارمند بدست آمد. جهت جمع آوری دادهها نیز از دو پرسشنامه استفاده شد. جهت تحلیل داده ها و آزمون فرضیات نیز از آزمون رگرسیون استفاده شد و بسته نرم افزاری SPSS بکار گرفته شد. یافته های تحقیق نشان داد که فرضیه اصلی مبتنی بر پیاده سازی ITIL در شرکت بر عملکرد مدیریت فرآیندها تاثیر مثبت و معنی داری دارد. فرضیه های فرعی مبتنی بر تاثیر پیاده سازی ITIL بر ابعاد مدیریت فرآیندها شامل استانداردهای فرآیندها، مستندسازی فرآیندها، بهبود فرآیندها، پایش فرآیندها، مالکیت فرآیندها، روشنی اهداف فرآیندها و گواهینامه فرآیندها مثبت و معنی دار بود.

کلمات کلیدی:

لاتین-ITIL، فرایند، مدیریت فرایند، فن آوا کارت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/801242>

