



سازمان مدیریت صنعتی
واحد نوشهر

عنوان پژوهش:
تأثیر فناوری اطلاعات بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران
مورد مطالعه (سازمان بنادر و دریانوردی جمهوری اسلامی ایران)

استاد راهنما: دکتر داود کیا کجوری

استاد مشاور: دکتر محمد جواد تقی پوریان

پژوهشگر: رضا آرونی کاشی

تابستان ۱۳۹۳



اجرای این پایان نامه مورد حمایت مالی سازمان بنادر و دریانوردی قرار گرفته است و سازمان به عنوان تنها مرجع حاکمیتی کشور در امور بندری، دریایی و کشتی رانی بازرگانی به منظور ایفای نقش مرجعیت دانشی خود و در راستای تحقق راهبردهای کلان نقشه جامع علمی کشور مبنی بر "حمایت از توسعه شبکه‌های تحقیقاتی و تسهیل انتقال و انتشار دانش و سامان‌دهی علمی" از طریق "استانداردسازی و اصلاح فرایندهای تولید، ثبت، داوری و سنجش و ایجاد بانک‌های اطلاعاتی یکپارچه برای نشریات، اختراعات و اکتشافات پژوهشگران"، اقدام به ارایه این اثر در سایت SID می‌نماید.



سازمان بنادر و دریانوردی

چکیده

فناوری اطلاعات در (عصر اطلاعات) با سرعت فزاینده‌ای در چهار جنبه سخت‌افزار، نرم‌افزار، داده‌ها و مخابرات در حال پیشرفت و دگرگونی است و در روند تصمیم‌گیری‌های درون‌سازمانی تحولات اساسی ایجاد کرده است. یکی از شیوه‌های بهبود تصمیم‌گیری مدیران استفاده از نظام فناوری اطلاعات و ارتقای میزان آمادگی الکترونیکی سازمان‌هاست. هدف اصلی از این پژوهش بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران می‌باشد. نامشخص بودن تأثیر فناوری اطلاعات بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران به‌عنوان مسئله پژوهش حاضر شناسایی و پژوهشگر سعی نمود طی یک جستجوی نظام‌مند به بررسی موضوع بپردازد. شاخص‌های معرف فناوری اطلاعات و تصمیم‌گیری با توجه به مدل مفهومی پژوهش، ادبیات موضوع، استفاده از نظرات خبرگان فناوری اطلاعات و اساتید راهنما و مشاور استخراج گردید و برحسب آن پرسشنامه طراحی گردید و همچنین برای تعیین پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده گردید و این نتیجه حاصل گردید که پایایی پرسشنامه در حد قابل قبول می‌باشد. بعد از جمع‌آوری داده‌ها و تحلیل آن توسط نرم‌افزار SPSS و با استفاده از آزمون‌های آماری، کولموگروف-اسمیرنوف (K-S) و آزمون رگرسیون، تأثیر سخت‌افزار، نرم‌افزار، شبکه‌های اطلاع‌رسانی و اینترنت و داده‌ها و اطلاعات بر متغیر وابسته پژوهش حاضر مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. روش پژوهش مقایسه‌ای می‌باشد و نتیجه پژوهش نشان داده است که استفاده از فناوری اطلاعات بر بهبود فرآیند تصمیم‌گیری مدیران تأثیر مثبت داشته است. در پایان نتیجه‌گیری (تأثیر مثبت فناوری اطلاعات بر تصمیم‌گیری مدیران)، پیشنهاداتی در رابطه با کاربردهای نتایج مذکور و نیز پیشنهاداتی برای پژوهش‌های آینده ارائه شده است.

کلمات کلیدی: فناوری اطلاعات، تصمیم‌گیری، شبکه‌های اطلاع‌رسانی، نرم‌افزار، سخت‌افزار

فصل اول: کلیات پژوهش

۳	۱-۱. مقدمه
۴	۲-۱. بیان مسئله
۵	۳-۱. اهمیت و ضرورت پژوهش
۶	۴-۱. اهداف پژوهش
۶	۱-۴-۱. هدف اصلی
۶	۲-۴-۱. اهداف فرعی
۶	۵-۱. فرضیه‌های پژوهش
۶	۱-۵-۱. فرضیه اصلی
۶	۲-۵-۱. فرضیه‌های فرعی
۷	۶-۱. چارچوب نظری مدل تحلیلی پژوهش
۸	۷-۱. متغیرهای پژوهش
۸	۸-۱. تعاریف عملیاتی و نظری متغیرها
۹	۹-۱. قلمرو پژوهش

فصل دوم: مبانی نظری پژوهش

بخش اول: مبانی نظری پژوهش

۱۱	۱-۱-۲. مقدمه
۱۱	۲-۱-۲. مفاهیم فناوری اطلاعات
۱۱	۱-۲-۱-۲. تکنولوژی
۱۲	۲-۲-۱-۲. تعریف فناوری اطلاعات
۱۳	۳-۲-۱-۲. تاریخچه تکامل فناوری
۱۴	۴-۲-۱-۲. کاربردهای اصلی فناوری اطلاعات
۱۵	۵-۲-۱-۲. ویژگی‌های فناوری اطلاعات و انقلاب اطلاعاتی
۱۵	۶-۲-۱-۲. سیستم‌های اطلاعاتی چیست؟
۱۶	۷-۲-۱-۲. تفاوت‌های بین فناوری اطلاعات، سیستم‌های اطلاعاتی و اطلاعات
۱۷	۸-۲-۱-۲. انواع سیستم‌های اطلاعاتی
۱۷	۱-۸-۲-۱-۲. سیستم‌های پردازش عملیات
۱۷	۲-۸-۲-۱-۲. سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۱۸	۳-۸-۲-۱-۲. سیستم‌های پشتیبانی تصمیمات
۱۹	۴-۸-۲-۱-۲. سیستم‌های پشتیبانی تصمیم‌های گروهی
۱۹	۵-۸-۲-۱-۲. سیستم‌های پشتیبان مدیران ارشد اجرایی
۲۰	۶-۸-۲-۱-۲. سیستم هوش مصنوعی
۲۰	۷-۸-۲-۱-۲. سیستم‌های خبره یا هوشمند
۲۱	۸-۸-۲-۱-۲. سیستم‌های مکانیزه اداری
۲۲	۹-۲-۱-۲. مزایای فناوری اطلاعات
۲۳	۳-۱-۲. سخت‌افزار در فناوری اطلاعات
۲۳	۱-۳-۱-۲. تعریف سخت‌افزار
۲۳	۲-۳-۱-۲. اهمیت شناخت سخت‌افزار
۲۴	۳-۳-۱-۲. اجزای سخت‌افزار
۲۴	۱-۳-۳-۱-۲. واحد پردازش مرکزی

- ۲۵.....حافظه رایانه. ۲-۳-۳-۱-۲
- ۲۶.....دستگاه‌های جانبی. ۳-۳-۳-۱-۲
- ۲۶.....مسائل استراتژیک سخت‌افزار. ۴-۳-۱-۲
- ۲۷.....نرم‌افزار. ۴-۱-۲
- ۲۷.....تعریف نرم‌افزار. ۱-۴-۱-۲
- ۲۷.....انواع نرم‌افزار. ۲-۴-۱-۲
- ۲۸.....نرم‌افزار سیستمی. ۱-۲-۴-۱-۲
- ۲۸.....نرم‌افزار کاربردی. ۲-۲-۴-۱-۲
- ۲۸.....فاکتورهای کیفیت نرم‌افزار عمومی. ۳-۴-۱-۲
- ۲۹.....داده‌ها و اطلاعات. ۵-۱-۲
- ۲۹.....تعریف داده و اطلاعات. ۱-۵-۱-۲
- ۳۰.....مبادله یا انتقال داده‌ها. ۲-۵-۱-۲
- ۳۰.....ابعاد اطلاعات. ۳-۵-۱-۲
- ۳۰.....ابعاد شخصی اطلاعات. ۱-۳-۵-۱-۲
- ۳۰.....ابعاد ساختاری اطلاعات. ۲-۳-۵-۱-۲
- ۳۱.....ابعاد کیفی اطلاعات. ۳-۳-۵-۱-۲
- ۳۱.....ارزش اطلاعات. ۴-۵-۱-۲
- ۳۲.....طبقه‌بندی اطلاعات. ۵-۵-۱-۲
- ۳۲.....نهاد یا سرشت اطلاعات سازمانی. ۶-۵-۱-۲
- ۳۲.....اطلاعات توصیفی. ۱-۶-۵-۱-۲
- ۳۳.....اطلاعات آماری. ۲-۶-۵-۱-۲
- ۳۳.....اطلاعات و گزارش‌های فرم‌های ارزیابی. ۳-۶-۵-۱-۲
- ۳۳.....اطلاعات و گزارش‌های پیش‌بینی‌ناپذیر. ۴-۶-۵-۱-۲
- ۳۳.....اطلاعات و گزارش‌های غیررسمی. ۵-۶-۵-۱-۲
- ۳۴.....انواع ارزش اطلاعات. ۷-۵-۱-۲
- ۳۴.....ارزش هنجاری اطلاعات. ۱-۷-۵-۱-۲
- ۳۴.....ارزش واقعی و واقع‌بینانه اطلاعات. ۲-۷-۵-۱-۲
- ۳۴.....ارزش ذهنی اطلاعات. ۳-۷-۵-۱-۲
- ۳۵.....پایگاه داده. ۸-۵-۱-۲
- ۳۵.....مدیریت داده. ۹-۵-۱-۲
- ۳۶.....مدیریت پایگاه داده. ۱۰-۵-۱-۲
- ۳۷.....مقایسه داده و اطلاعات. ۱۱-۵-۱-۲
- ۳۸.....شبکه‌های اطلاع‌رسانی. ۶-۱-۲
- ۳۸.....تعریف شبکه. ۱-۶-۱-۲
- ۳۸.....ضرورت شبکه. ۲-۶-۱-۲
- ۳۹.....کاربردهای شبکه‌های کامپیوتری. ۳-۶-۱-۲
- ۳۹.....شبکه و سازمان‌ها. ۱-۳-۶-۱-۲
- ۳۹.....شبکه و مردم. ۲-۳-۶-۱-۲
- ۴۰.....اصول اجتماعی. ۳-۳-۶-۱-۲
- ۴۰.....انواع مختلف شبکه‌های ارتباطی. ۴-۶-۱-۲
- ۴۲.....شمای فیزیکی شبکه. ۵-۶-۱-۲
- ۴۲.....تعریف و مفاهیم تصمیم‌گیری. ۷-۱-۲
- ۴۵.....نقش اطلاعات در تصمیم‌گیری. ۸-۱-۲
- ۴۷.....فرآیند تصمیم‌گیری. ۹-۱-۲
- ۵۰.....انواع تصمیمات. ۱۰-۱-۲
- ۵۱.....سطوح مدیریت و انواع تصمیمات و اطلاعات. ۱۱-۱-۲
- ۵۱.....تصمیم‌گیری فردی. ۱-۱۱-۱-۲
- ۵۴.....تصمیم‌گیری برنامه‌ریزی نشده و عوامل محدودکننده. ۲-۱۱-۱-۲
- ۵۴.....تصمیم‌گیری سازمانی و الگوهای آن. ۱۲-۱-۲
- ۵۷.....موقعیت‌های تصمیم‌گیری. ۱۳-۱-۲

۱-۲-۱۴. مستندات مدل مفهومی پژوهش..... ۵۹

بخش دوم: پیشینه پژوهش

۱-۲-۲. مقدمه..... ۶۰
۲-۲-۲. سابقه پژوهشات مشابه..... ۶۰
۱-۲-۲-۲. پیشینه پژوهشات داخلی..... ۶۰
۲-۲-۲-۲. پیشینه پژوهشات خارجی..... ۶۷
۳-۲-۲. خلاصه فصل دوم..... ۷۶

فصل سوم: متدولوژی پژوهش

۱-۳-۱. مقدمه..... ۷۸
۲-۳-۱. روش پژوهش..... ۷۹
۳-۳-۱. معرفی روش اجرای پژوهش..... ۸۰
۱-۳-۳. جامعه و نمونه آماری..... ۸۰
۴-۳-۱. ابزار جمع‌آوری داده‌ها..... ۸۰
۱-۴-۳. منابع گردآوری داده‌ها..... ۸۰
۲-۴-۳. ابزار گردآوری داده‌ها..... ۸۰
۵-۳-۱. روایی و پایایی پرسشنامه..... ۸۱
۵-۳-۲. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها..... ۸۲

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش

۱-۴-۱. مقدمه..... ۸۴
۲-۴-۱. یافته‌های توصیفی..... ۸۴
۱-۲-۴-۱. یافته‌های توصیفی مربوط به اطلاعات فردی..... ۸۴
۱-۱-۲-۴-۱. مقطع تحصیلی..... ۸۴
۲-۱-۲-۴-۱. رشته تحصیلی..... ۸۵
۳-۱-۲-۴-۱. سابقه کاری..... ۸۶
۳-۴-۱. تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌ها و اطلاعات پژوهش..... ۸۷
۴-۴-۱. یافته‌های استنباطی..... ۸۸
۱-۴-۴-۱. آزمون کلموگروف-اسمیرنوف..... ۸۸
۱-۴-۴-۱. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف جهت نرمال بودن مؤلفه‌های متغیر مستقل به‌کارگیری فناوری اطلاعات..... ۸۸
۲-۴-۴-۱. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف جهت نرمال بودن متغیر وابسته (تصمیم‌گیری مدیران)..... ۸۹
۵-۴-۴-۱. آزمون فرضیه اصلی پژوهش..... ۸۹
۱-۵-۴-۱. آزمون رگرسیون خطی..... ۹۰
۶-۴-۴-۱. آزمون فرضیه‌های فرعی..... ۹۲
۱-۶-۴-۱. آزمون فرضیه فرعی اول..... ۹۲
۲-۶-۴-۱. آزمون فرضیه فرعی دوم..... ۹۴
۳-۶-۴-۱. آزمون فرضیه فرعی سوم..... ۹۶
۴-۶-۴-۱. آزمون فرضیه فرعی چهارم..... ۹۸

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۰۲	۱-۵. مقدمه.....
۱۰۲	۲-۵. نتیجه گیری.....
۱۰۲	۱-۲-۵. نتایج آزمون ها.....
۱۰۳	۱-۱-۲-۵. نتایج آزمون آلفای کرومباخ.....
۱۰۳	۲-۱-۲-۵. نتایج آزمون کولموگروف-اسمرینف.....
۱۰۳	۲-۲-۵. نتایج تأیید/عدم تأیید فرضیات.....
۱۰۳	۱-۲-۲-۵. نتایج تأیید/عدم تأیید فرضیه اصلی.....
۱۰۳	۲-۲-۲-۵. نتایج تأیید/عدم تأیید فرضیات فرعی.....
۱۰۴	۳-۵. بحث و مقایسه.....
۱۰۵	۴-۵. پیشنهادات.....
۱۰۵	۱-۴-۵. پیشنهادات حاصل از پژوهش.....
۱۰۶	۲-۴-۵. پیشنهادات برای پژوهشات آتی.....
۱۰۶	۵-۵. محدودیت ها و مشکلات پژوهش.....
۱۰۶	۶-۵. خلاصه فصل پنجم.....

منابع و مأخذ

۱۰۷	منابع فارسی.....
۱۱۰	منابع انگلیسی.....
۱۱۲	پیوست ها.....
۱۲۷	چکیده انگلیسی.....

فهرست شکل ها

۷	شکل ۱-۱. مدل مفهومی (مدهوشی، ۱۳۸۰).....
۱۶	شکل ۱-۲. ماهیت تکنولوژی اطلاعات، سیستم های اطلاعاتی و اطلاعات.....
۲۵	شکل ۲-۲. قسمت های مختلف یک ریزپردازنده.....
۲۹	شکل ۳-۲. رابطه بین داده، اطلاعات و دانش.....
۳۶	شکل ۴-۲. نگرش پایگاه داده ها در مدیریت داده ها.....
۴۹	شکل ۵-۲. فرآیند تصمیم گیری.....
۵۲	شکل ۶-۲. مراحل تصمیم گیری در روش بخردانه.....
۵۳	شکل ۷-۲. تصمیم گیری برنامه ریزی نشده و عوامل محدودکننده.....
۵۶	شکل ۸-۲. مراحل انتخاب در الگوی کارنگی.....
۵۸	شکل ۹-۲. پیوستار میزان اطلاعات در موقعیت های تصمیم گیری.....

فهرست جدول ها

۵۰	جدول ۱-۲. ویژگی انواع تصمیمات از نظر ساختاری.....
۵۱	جدول ۲-۲. ویژگی انواع تصمیم.....
۵۹	جدول ۳-۲. مستندات مدل مفهومی.....