



## اولین همایش بین المللی و سومین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی

۱۳ اردیبهشت ۹۶ - دانشگاه تهران

### بررسی میزان تاثیر پذیری نظام تصمیم گیری سازمان از سیستم های اطلاعات

#### مدیریت

فریبا امرایی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش مدیریت سیستم های اطلاعاتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران، تهران، ایران

[Fa.1393@yahoo.com](mailto:Fa.1393@yahoo.com)

دکتر مجید رمضان

عضو هیات علمی دانشگاه مالک اشتر، تهران، ایران (مسئول مکاتبات)

[M\\_ramezan83@yahoo.com](mailto:M_ramezan83@yahoo.com)

دکتر جلال حقیقت منفرد

عضو هیات علمی دانشگاه تهران مرکز

[Jhm1847@gmail.com](mailto:Jhm1847@gmail.com)

#### چکیده

در دنیای فرآینچیده و فرامدرن امروزی، نقش سیستم های اطلاعاتی مدیریت و تاثیر انکار ناپذیر آن بر جامعه و سازمان ها برکسی پوشیده نیست. سازمان ها نیز از این امر مستثنا نیستند و به اطلاعات صحیح، دقیق و روز آمد نیاز دارند تا بر مبنای آن بتوانند تصمیماتی بخردانه و درست بگیرند. امروزه نظام های اطلاعاتی تاثیر شگرفی بر ساختار سلسله مراتبی سازمان ها دارند، به گونه ای که مدیران سطوح مختلف، خود را بی نیاز از این اطلاعات نمی دانند به هر حال، یکی از عوامل موثر در بهبود نظام تصمیم گیری در سازمان، وجود سیستم های اطلاعاتی است. پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش سیستم های اطلاعات مدیریت در بهبود فرآیند تصمیم گیری می باشد. روش انجام پژوهش حاضر، توصیفی - پیمایشی و از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری پژوهش، در برگزیده مدیران و کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی می باشد. ابزار اصلی گردآوری داده ها، پرسشنامه می باشد. یافته ها حاکی از آن است که سیستم های اطلاعات مدیریت با بهبود فرآیند تصمیم گیری در سازمان ارتباط مثبت و معناداری دارد.

واژگان کلیدی: نظام تصمیم گیری، مدیریت، سیستم های اطلاعاتی



## اولین همایش بین المللی و سومین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی

۱۳ اردیبهشت ۹۶ - دانشگاه تهران

### مقدمه

اطلاعات یکی از منابع مهم سازمان است که در انعکاس سایر منابع نقش مهمی را ایفا می کند. سیستم های اطلاعات مدیریت، سیستم های مبتنی بر کامپیوتر است که اطلاعات مورد نیاز جهت تصمیم گیری را در اختیار مدیران قرار می دهد. یک سیستم اطلاعاتی مناسب می تواند موجب ایجاد رابطه بهتر و منطقی تر جهت تبادل اطلاعات و کاهش کارهای زائد اداری از طریق حذف عملیات غیر ضروری و تسریع در عملکرد قسمت های مختلف و بر طرف نمودن نیاز به دوباره نویسی اطلاعات در بخش های مختلف سازمان و ایجاد کنترل های بهتر در سازمان گردد (رولی، ۱۳۸۰). به کمک سیستم های اطلاعاتی، امکان برنامه ریزی دقیق تر و اصولی تر، فعالیت های سازمانی هماهنگ تر شده و امکان پاسخگویی کلیه واحدهای سازمان برای مدیران فراهم شده و آنان می توانند متناسب با مقتضیات موقعیت تصمیم گیری کنند. با توجه به اینکه سیستم های اطلاعاتی مدیریت نقشی مهم در ارائه اطلاعات مناسب و مرتبط در اخذ تصمیمات برای مدیران را دارا می باشند، می توانند عامل کلیدی و موثری در اتخاذ تصمیمات برای کاربران باشد. سیستم اطلاعات مدیریت نه تنها مدیران را در امور استراتژیک حمایت می کنند بلکه در تصمیمات تکراری و روزمره نیز اطلاعات را در اختیار مدیران تاکتیکی قرار می دهند و آنها را قادر می سازد تا به اطلاعاتی دست یابند که جهت تصمیماتشان کمک موثری نمایند. این سیستم ها می توانند تصاویری از مغایرت ها و انحرافات از برنامه های تعیین شده را نیز آشکار سازد. چنین اطلاعاتی از طریق تهیه گزارشات مدیریت در قالب ها و تصاویر منطقی و قابل تفسیر و تجزیه و تحلیل در اختیار مدیریت قرار می گیرد (مومنی، ۱۳۷۷).

مدیران موظفند منابع سازمانی، یعنی نیروی انسانی، مواد اولیه، سرمایه، تجهیزات و اطلاعات را به گونه ای با هم ترکیب کنند که بهترین استفاده ممکن از آن به عمل آید. برای تلفیق منابع و اطلاعات روش خاصی مورد نیاز است که لازم است مدیران از آن آگاهی داشته باشند. بنابراین مدیران سازمان ها نیاز دارند که با سرعت و دقت بیشتری روند انجام امور را نظارت و پیگیری نمایند. تعاملات روزمره سازمان و حجم تبادل اطلاعات در دوره های کاری فشرده به اندازه ای افزایش یافته، که انجام و پیگیری آن به صورت دستی و سنتی عملاً خارج از توان نیروی انسانی بوده و ممکن است با مشکلات زیادی همراه شود (یانگ<sup>۱</sup>، ۱۹۸۳). مدیر با قدرت و توانا کسی است که، دارای اطلاعات صحیح و سریع از پدیده های محیطی باشد و از چنین ابزاری در جهت تحصیل اهداف سازمانی به صورت بهینه استفاده نماید. براساس مطالب فوق سیستم اطلاعات مدیریت را می توان روش رسمی تهیه و آماده سازی اطلاعات دقیق و به موقع جهت تسهیل فرآیند اتخاذ تصمیم مدیران در هنگام برنامه ریزی، کنترل و اتخاذ تصمیم موثر و بهینه سازمان دانست. تغییرات سریع عوامل برون سازمانی، توسعه سازمان ها و پیچیدگی نظام های مدیریتی نیاز مدیران را به اطلاعات افزایش داده است خسارات ناشی از تصمیم های ضعیف جبران ناپذیر است. میزان تاثیر راهبردی خوب و به موقع نیز خارج از وصف می باشد. نکته درخور بررسی این است که ارائه اطلاعات به موقع، صحیح، مناسب، مختصر و مفید و برقراری ارتباطات در کلیه سطوح مدیریت سازمانی لازمه نظام کارآمد اطلاعاتی مدیریت است تا تصمیم گیری های صحیح و برنامه ریزی و کنترل وظایف اجرایی را برای مدیریت تسهیل کند. لذا هر چقدر مدیران با (MIS) آشنا و نسبت به مزایای آن توجیه و آگاه شوند در جهت استفاده از آن بیشتر ترغیب خواهند شد. از این رو در این پژوهش به دنبال این موضوع می گردیم که "سیستم های اطلاعاتی مدیریت چه تاثیری را بر روی فرآیند تصمیم گیری در سازمان ایجاد می کند؟"



## اولین همایش بین المللی و سومین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی

۱۳ اردیبهشت ۹۶ - دانشگاه تهران

### ادبیات پژوهش

در دهه ۱۹۶۰، نوع جدیدی از سیستم های اطلاعاتی به وجود آمد که اطلاعات مربوط به تصمیم ها را در حوزه های عملیاتی سازمان، گردآوری، سازماندهی، خلاصه و ارائه می کنند. این سیستم ها که تمرکزشان بر «اطلاعات» است، با نام «سیستم های اطلاعات مدیریت» شناخته می شوند. «توربان»، «گوناسکاران» و همکارانشان، بر اساس سیر تحول سیستم های اطلاعاتی، ماهیت متغیر منافع آنها را توصیف کرده اند. (Turban, McLean, and Wetherbe 1996, 394-395, Gunasekaran at al. 2001). «زوبوف» این تحولات را در سه مرحله همراه با انواع منافع مربوط به آنها چنین خلاصه می کند: خودکارسازی (کارایی)، آگاه سازی (اثربخشی) و دگرگون سازی (کسب و کار جدید). (Zuboff 1988, 8-12)

### تعاریف سیستم اطاعات مدیریت

۱) سیستم اطلاعاتی، مجموعه ای از اجزای وابسته به هم می باشد که اطلاعات را جمع آوری یا بازیابی، پردازش، ذخیره و توزیع می کند تا از فرآیند تصمیم گیری و کنترل سازمان پشتیبانی کند. استفاده موثر از سیستم های اطلاعاتی نیازمند شناخت سازمان، مدیریت و فن آوری اطلاعات است که شکل دهنده سیستم ها می باشد (جورج، ۱۹۹۹).<sup>۲</sup>

۲) سیستم اطلاعات مدیریت سیستمی یکپارچه متشکل از کاربر و ماشین برای ارائه اطلاعات در پشتیبانی از عملیات، مدیریت و تصمیم گیری در سازمان است. این سیستم از نرم افزار و سخت افزار رایانه ای، راهنماها و دستورالعمل ها، مدل هایی برای تحلیل، برنامه ریزی، کنترل و تصمیم گیری و یک پایگاه اطلاعات بهره می گیرند (دیویس و اولسون ۱۶۸۵).<sup>۳</sup>

۳) سیستم اطلاعات مدیریت سیستمی است که داده های محیطی را جمع آوری و داده های تبادلات و عملیات سازمانی را ثبت می کند و سپس آنها را فیلتر، سازماندهی و انتخاب کرده و به عنوان اطلاعات به مدیران ارائه می نماید و ابزاری برای مدیران فراهم می آورد که اطلاعات مورد نیاز خود را تولید نمایند (موردیک و مانسون ۱۹۸۵).<sup>۴</sup>

دلون و مک لین شاخص های سنجش اثربخشی سیستم های اطلاعات را متشکل از سه بعد کیفیت اطلاعات، کیفیت خدمات و کیفیت سیستم تعریف کردند.

الف) کیفیت اطلاعات: کیفیت اطلاعات بستگی به درک کاربر از ارزش خروجی سیستم های اطلاعاتی دارد. بنابراین بسیاری از شاخص ها ادراکی هستند همچون صحت، دقت، به روز بودن، تولید به موقع، قابلیت اعتماد، کامل بودن، مختصر بودن، قالب، اعتبار، قابل فهم بودن، مفید بودن گزارش و غیره.

ب) کیفیت سیستم لیواری و دلون و مک لین کیفیت سیستم را به عنوان یک درجه برای یک سیستم اطلاعاتی که مشخصات مطلوب را دارا می باشد مشخص کردند و آن را با ۴ شاخص اندازه گیری کردند: راحتی دسترس، انعطاف پذیری سیستم، یکپارچگی سیستم و زمان واکنش. از زمانی که کیفیت سیستم، سیستم پردازش اطلاعات را می سنجد، خلاصه مشخصات زمینه ی سیستم مورد مطالعه باید تهیه شود قبل از اینکه ابزارهای سنجش توسعه پیدا کند.

2. Geor g

3. Davis and Olson

4. Mvrdyk and Manson



## اولین همایش بین المللی و سومین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی

۱۳ اردیبهشت ۹۶ - دانشگاه تهران

ج) کیفیت خدمات خدمت: کیفیت در سازمان های خدماتی عبارتست از: «حدی که خدمت ارائه شده، انتظارات مشتری را برآورده سازد». کیفیت خدمات یک ساختار گریزان و انترزاعی است یک متغیر چند بعدی است که اغلب با استفاده از مدل SERVQUAL که توسط محققان بازاریابی به عنوان شاخص کیفیت خدمت سیستم اطلاعاتی توسعه پیدا کرده است که در برگیرنده ۵ بعد می شود (ملموس بودن، قابلیت اعتبار، پاسخگویی، اطمینان و تلقین) که برای سیستم های اطلاعاتی کاربردی هستند. سنجیده می شود.

به اعتقاد پاراسورامان: کیفیت خدمات، اندازه و جهت تفاوت بین ادراکات و انتظارات مشتریان از خدمت است ساسر و دیگران (۱۹۷۸)، به سه صفت متفاوت که ظاهراً همگی مرتبط با فرآیند ارائه خدمات هستند، اشاره کردند: سطوح مواد، امکانات و کارکنان.

### تصمیم گیری

تصمیم گیری اولین وظیفه هر مدیر است. عمل تصمیم گیری در اداره امور سازمان ها به قدری مهم است که برخی نویسندگان سازمان را شبکه تصمیم و مدیریت را عمل تصمیم گیری معرفی کرده اند. هربرت سایمون تصمیم گیری را جوهره اصلی مدیریت می داند. دریافت تصمیم گیری را قلب سازمان و مدیریت تلقی می کند. نیومن کیفیت مدیریت را تابع کیفیت تصمیم گیری می داند و مدعی است که تصمیم گیری به تنهایی مهمترین وظیفه مدیریت می باشد. پیتر دراگر بیان می دارد: تاکید مدیریت آینده بر فرآیند تصمیم گیری و درک این فرآیند است. همه مدیران با فرآیند تصمیم گیری سرو کار دارند زیرا حرفه آنان چنین اقتضا می کند (اعرابی، پارسائیان)

### پیشینه پژوهش

گوسو و امی (۱۹۹۸)<sup>۶</sup>، در رساله دکترای خود به بررسی نقش سیستم های اطلاعاتی مدیریت در دسترسی و دستیابی نیروی انسانی به اطلاعات می پردازد. محقق بر اهمیت سیستم های اطلاعات مدیریت در شرکت های تجاری و فرصت هایی که از طریق بسط توسعه در زمینه فناوری اطلاعات ایجاد می گردد، تاکید می ورزد. در پایان محقق فهرستی از عوامل کلیدی موفقیت برای یک سیستم اطلاعاتی مدیریت موفق را ارائه نموده است.

ایوانز و توماس (۲۰۰۷)<sup>۷</sup>، مقاله ای با عنوان پیاده سازی سیستم یکپارچه مدیریت اطلاعات و تاثیر آن بر روند مدیریت منابع انسانی منتشر نموده اند، این مقاله با هدف توصیف تجربیات موسسات آموزشی در پیاده سازی و بکارگیری سیستم های اطلاعاتی در اجرای یکپارچه سازی سیستم مدیریت اطلاعات نوشته شده است. یافته ها نیاز به یک رویکرد انعطاف پذیر برای برنامه ریزی و مشاوره مستمر با کارکنان و تغییر در جذب و آموزش نیروی متخصص را نشان می دهد.

فریدون اصلانی لطف آبادی (۱۳۸۶)، در پایان نامه کارشناسی ارشد خود به بررسی تاثیر به کارگیری سیستم های اطلاعات مدیریت بر پاسخگویی سازمان (مطالعه موردی: اداره کل مالیات های غرب تهران) پرداخته است. با ارائه چهار فرضیه

استونسون ، ۲۰۰۲ ، ص ۲۶<sup>۵</sup>

۶

۷





## اولین همایش بین المللی و سومین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی

۱۳ اردیبهشت ۹۶ - دانشگاه تهران

جهت بررسی تاثیر سیستم های اطلاعات مدیریت بر پاسخگویی سازمان، فرضیات تحقیق با استفاده از آزمون خی دو، کارل پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته. یافته های حاصل از تجزیه و تحلیل آماری فرضیات نشان داد که چهار فرضیه ارائه شده مورد پذیرش قرار نگرفته است.

منصور صادقی مال امیری در سال (۱۳۸۹)، پژوهشی با عنوان بررسی سیستم های اطلاعات مدیریت انجام داد. در این پژوهش بنیادی که در دانشگاه امام حسین علیه السلام صورت گرفته محقق به دنبال بررسی انواع سیستم های اطلاعاتی مدیریت و تاثیرات آنها در ابعاد گوناگون روش های مدیریتی است محقق بیان می کند که این سیستم ها برای پشتیبانی سطوح گوناگون مدیریت، از مدیران ارشد تا عملیاتی ارائه می شود. انعطاف پذیر است و قدرت ریسک را بالا می برد و سبب بهبود بخشیدن دقت، کیفیت، بروز بودن تصمیمات در تصمیم گیری می شود.

- محمد مهدی صناعی مقدم در سال ۱۳۹۲ در پژوهشی با عنوان MIS و سیستم های پشتیبان تصمیم گیری که در چهارچوب پایان نامه کارشناسی ارشد در دانشگاه فردوسی مشهد به بررسی سیستم های پشتیبان تصمیم گیری پرداخته که از آن جمله بهره گیری و تاثیر مستقیم کاربرد سیستم های اطلاعاتی نام برده شده محقق ضمن بیان تعریف این سیستم و ارائه برخی مزیت های آن در نهایت به این نتیجه دست یافته که سیستم های اطلاعاتی ابزار پشتیبان فعالیت های سازمان هستند که از جمله پشتیبانی تصمیم گیری در هر سازمان به عهده ی آنها می باشد پس بر تصمیمات نقش اثرگذاری دارند.

- عبدی و همکاران (۱۳۹۰) از مؤلفه های مؤثر بر پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات می توان به کارایی مورد انتظار، تلاش مورد انتظار، تاثیر اجتماعی، شرایط تسهیل کننده، نگرش، توانایی های شخصی و تشویق را می توان در نظر گرفت، بررسی عوامل یاد شده که به عنوان مؤلفه های مؤثر بر پیشرفت فناوری اطلاعات می باشند، از جمله مصادیق دسترسی، تعامل و راحتی استفاده در سنجش اثر بخشی کیفیت سیستم می باشند.

### روش و نوع تحقیق:

تحقیق حاضر از آن جهت که به بررسی و شناخت بیشتر روابط میان متغیرها در شرایط موجود می پردازد در دسته تحقیقات توصیفی<sup>۸</sup> قرار می گیرد. در تحقیقات توصیفی می توان ویژگی های جامعه مورد مطالعه را از طریق بررسی پیمایشی یا نظر سنجی ارزیابی نمود. تحقیق حاضر یک تحقیق توصیفی - پیمایشی<sup>۹</sup> و از نوع همبستگی می باشد. قلمرو موضوعی این تحقیق مربوط به بررسی نقش سیستم های اطلاعاتی مدیریت در بهبود فرآیند تصمیم گیری مدیریت است. قلمرو مکانی تحقیق جهاد کشاورزی می باشد و قلمرو زمانی آن زمان توزیع و جمع آوری پرسشنامه است که در سال ۱۳۹۵ بوده است.

جامعه آماری تحقیق حاضر، مدیران و کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی در سال ۱۳۹۵ هستند که تعداد آنها (n=30) نفر می باشند. با توجه به اینکه مجموع مدیران و کارشناسان در زمان انجام پژوهش ۳۰ نفر بوده اند از روش سرشماری استفاده شده و تمامی آنان مورد مطالعه قرار گرفته اند.

<sup>۸</sup>.Descriptive research

<sup>۹</sup>.Survey



## اولین همایش بین المللی و سومین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی

۱۳ اردیبهشت ۹۶ - دانشگاه تهران

ابزار اصلی برای کسب داده های تحقیق حاضر پرسشنامه<sup>۱۰</sup> بوده است. پرسشنامه حاوی تعدادی سوال درباره متغیرهای مورد سنجش از جامعه مورد مطالعه است. این سوالات با استفاده از تکنیک های خاص و نیز مقیاس ها به گونه ای ساخته می- شود که بتوان اطلاعات مورد نظر را از جامعه یا نمونه مورد مطالعه گردآوری کرد. پرسشنامه شامل اطلاعات دمو گرافی مانند جنسیت، سن، وضعیت تاهل، پست سازمانی، میزان تجربه کاری و پرسشنامه استاندارد در دو بخش شامل سطح بکارگیری سیستم های اطلاعات مدیریت متشکل از سه متغیر کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم، کیفیت خدمات و پرسشنامه فرآیند تصمیم گیری. مقیاس های در نظر گرفته شده برای ارزیابی شاخص ها در پرسشنامه از طیف پنج درجه ای لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم، بی نظر، مخالفم، کاملاً مخالفم) تبعیت می کند. و چون در این پژوهش عبارات به صورت مثبت بیان شده است، به ضعیف ترین شاخص ارزیابی عدد ۱ و به قویترین شاخص ارزیابی عدد ۵ نسبت داده شده است. همچنین برای تایید روایی<sup>۱۱</sup> پرسشنامه از نظر خبرگان استفاده شده است جهت بررسی پایایی<sup>۱۲</sup> پرسشنامه، ضریب آلفای کرونباخ آن اندازه گیری شده است.

نتیجه آن ضریب ۰/۷۵۱ و ۰/۹۵۵ را نشان می دهد که موید آن است که ابزار این پژوهش از پایایی کافی و خوبی برای انجام تحلیل های آماری برخوردار است. به منظور گردآوری داده ها پرسشنامه مورد نظر را به اعضای نمونه مورد پژوهش ارائه نموده و برای حصول اطمینان از دقت و کیفیت داده ها توضیحات حضوری نیز به پاسخ دهندگان داده شده. پس از جمع- آوری پرسشنامه ها با استفاده از نرم افزار SPSS برای تجزیه و تحلیل داده ها ابتدا به منظور توصیف ویژگی های نمونه، داده های جمع آوری شده با استفاده از شاخص های آمار توصیفی (میانگین، فراوانی) خلاصه و طبقه بندی می شود، سپس با استفاده از شاخص های آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی) به تأیید یا رد فرضیات می پردازیم.

### یافته ها

#### بررسی ویژگی های فردی افراد مورد مطالعه

اطلاعات گردآوری شده از ۳۰ پاسخ دهنده نشان داد، ۷۰ درصد این گروه را مردان و ۳۰ درصد آن را زنان تشکیل داده بودند. ۸۰ درصد متأهل و ۲۰ درصد مجرد بودند. ۶۳/۳ درصد سن پاسخ دهندگان بین ۲۵ تا ۳۵ سال، ۲۶/۷ درصد بین ۳۵ تا ۴۵ سال و ۱۰/۰ درصد بالای ۴۵ سال بود. میزان تحصیلات، ۳/۳ درصد مدرک فوق دیپلم، ۶۶/۷ مدرک کارشناسی، ۳۰ درصد از پاسخ دهندگان دارای مدرک کارشناسی ارشد بودند. ۶/۷ درصد آنها معاونین، ۱۰/۰ درصد آن ها روسا، ۷۶/۷ درصد آن ها کارشناسان و ۶/۷ درصد آن ها در سایر پست های جهاد کشاورزی شهرستان رومشگان بودند. از نظر تجربه کاری ۶۳/۳ درصد ۱ تا ۵ سال، ۲۰/۰ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال، ۶/۷ درصد بین ۱۰ تا ۱۵ سال و ۱۰/۰ درصد در بالای ۲۰ سال تجربه کاری داشته اند.

<sup>10</sup>.Questionnaire

<sup>11</sup>.Validity

<sup>12</sup>.Reliability



## اولین همایش بین المللی و سومین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی

۱۳ اردیبهشت ۹۶ - دانشگاه تهران

### بررسی فرضیه های تحقیق:

ضریب همبستگی، شدت رابطه و هم چنین نوع رابطه مستقیم یا معکوس را نشان می دهد (مومنی، ۱۳۸۰) برای بررسی وجود یا عدم وجود رابطه معنادار میان متغیرهای تحقیق از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است، بر اساس نتایج حاصله جداول زیر ارائه می گردد.

**فرضیه اصلی تحقیق:** سیستم های اطلاعات مدیریت بر بهبود فرآیند تصمیم گیری در سازمان تاثیر معناداری دارد بین توانمندسازی کارکنان و تعهد سازمانی آن ها رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. همان طور که مشاهده می کنید همبستگی مثبت بین دو متغیر وجود دارد،  $r = ۰/۵۷۱$ ،  $n = ۳۰$  و  $p < 0/01$ ؛ به طوری که سطوح بالای اثربخشی سیستم های اطلاعات مدیریت با سطوح بالای بهبود فرآیند تصمیم گیری در سازمان ارتباط دارد.

جدول ۱ ماتریس همبستگی پیرسون بین دو متغیر سیستم اطلاعات مدیریت و فرآیند تصمیم گیری

متغیر	سیستم اطلاعات مدیریت	فرآیند تصمیم گیری	ضریب معنی داری
سیستم اطلاعات مدیریت	۱		
فرآیند تصمیم گیری	۰/۵۷۱	۱	۰/۰۰۱

**فرضیه فرعی اول:** کیفیت اطلاعات بر بهبود فرآیند تصمیم گیری در سازمان تاثیر معناداری دارد. همانطور که مشاهده می کنید همبستگی مثبت بین دو متغیر وجود دارد،  $r = ۰/۵۰۴$ ،  $n = ۳۰$  و  $p < ۰/۰۰۴$ ؛ به طوری که سطوح کیفیت اطلاعات با فرآیند تصمیم گیری ارتباط دارد.

جدول ۲: ماتریس همبستگی پیرسون بین دو متغیر کیفیت اطلاعات و فرآیند تصمیم گیری

متغیر	کیفیت اطلاعات	فرآیند تصمیم گیری	ضریب معنی داری
کیفیت اطلاعات	۱		
فرآیند تصمیم گیری	۰/۵۰۴	۱	۰/۰۰۴



## اولین همایش بین المللی و سومین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی

۱۳ اردیبهشت ۹۶ - دانشگاه تهران

فرضیه فرعی دوم: کیفیت سیستم بر بهبود فرآیند تصمیم گیری در سازمان تاثیر معناداری دارد. همانطور که مشاهده می کنید همبستگی مثبت بین دو متغیر وجود دارد،  $r = 0/489$  و  $n = 30$  و  $p < 0/006$ ؛ به طوری که سطوح کیفیت سیستم با فرآیند تصمیم گیری ارتباط دارد.

جدول ۳: ماتریس همبستگی پیرسون بین دو متغیر کیفیت سیستم و فرآیند تصمیم گیری

متغیر	کیفیت سیستم	فرآیند تصمیم گیری	ضریب معنی داری
کیفیت سیستم	۱		
فرآیند تصمیم گیری	0/489	۱	0/006

فرضیه فرعی سه: کیفیت خدمات بر بهبود فرآیند تصمیم گیری در سازمان تاثیر معناداری دارد. همانطور که مشاهده می کنید همبستگی مثبت بین دو متغیر وجود دارد،  $r = 0/585$  و  $n = 30$  و  $p < 0/001$ ؛ به طوری که سطوح کیفیت خدمات با فرآیند تصمیم گیری ارتباط دارد.

جدول ۴: ماتریس همبستگی پیرسون بین دو متغیر کیفیت خدمات و فرآیند تصمیم گیری

متغیر	کیفیت خدمات	فرآیند تصمیم گیری	ضریب معنی داری
کیفیت خدمات	۱		
فرآیند تصمیم گیری	0/585	۱	0/001

### نتیجه گیری:

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش سیستم های اطلاعات مدیریت در بهبود فرآیند تصمیم گیری در سازمان انجام شده است. بر مبنای فرضیه های تحقیق، یافته ها حاکی از آن است که سیستم های اطلاعات مدیریت با فرآیند تصمیم گیری ارتباط مثبت و معناداری دارد نتیجه دیگری که از پژوهش حاضر حاصل می شود. پس از جمع آوری داده ها، توسط نرم افزارهای آماری داده های تحقیق با استفاده از آزمون رگرسیون خطی به بررسی رابطه بین متغیرها پرداخته شده و نتایج زیر حاصل شده که می تواند موید تائید فرضیه های مطرح شده در تحقیق باشد فرضیه فرعی اول: کیفیت اطلاعات بر





## اولین همایش بین المللی و سومین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی

۱۳ اردیبهشت ۹۶ - دانشگاه تهران

بهبود فرآیند تصمیم گیری در سازمان تاثیر معناداری دارد. یافته های تحقیق، این فرضیه را با میزان ارتباط ۰.۵ و سطح معنی داری کوچکتر از ۰.۰۵ تایید می کنند. این نتایج با یافته های تحقیقات موسی مومنی وهمکارانش (۱۳۸۸)، دکتر سید مهدی الوانی در سال ۱۳۸۵، منصور صادقی مال امیری در سال ۱۳۸۹، یعقوبی نورمحمد (۱۳۸۶) همخوانی دارد. با توجه به این نتایج پیشنهاد می گردند که اطلاعات سامانه الکترونیکی به گونه ای تعریف شود که در صورت مراجعه کارکنان به سامانه امکان دسترسی به اطلاعات لازم فراهم گردد. امکان دستیابی به اطلاعات قابل استناد و مطمئنی، اطلاعات کافی، ارائه اطلاعات صحیح، به موقع و کامل از سازمان برای کارکنان فراهم گردد

فرضیه فرعی دوم: کیفیت سیستم بر بهبود فرآیند تصمیم گیری در سازمان تاثیر معناداری دارد یافته های تحقیق، این فرضیه را با میزان ارتباط ۰.۴۷۸ و سطح معنی داری کوچکتر از ۰.۰۵ تایید می کنند. این نتایج با یافته های تحقیقات ابراهیم امینی (۱۳۸۹)، محمد مهدی صناعی مقدم در سال ۱۳۹۲، عبدی و همکاران (۱۳۹۰)، همخوانی دارد.

با توجه به این نتایج پیشنهاد می گردند که شرایطی فراهم گردد تا کارکنان ضمن اعلام مسائل و مشکلات خود را مطرح نموده و متقابلاً سازمان با تعامل سازنده با کارکنان نسبت به رفع ایرادات سامانه به صورت جدی اقدام نماید. امکان اصلاح اطلاعات وارده وجود داشته باشد و پیام های مربوط به اطمینان از ثبت اطلاعات در سامانه الکترونیکی و امکان ویرایش اطلاعات در سامانه وجود داشته باشد. تا کاربران با اطمینان بیشتری نسبت به ثبت اطلاعات در سامانه نمایند.

فرضیه فرعی سوم: کیفیت خدمات بر بهبود فرآیند تصمیم گیری در سازمان تاثیر معناداری دارد. یافته های تحقیق، این فرضیه را با میزان ارتباط ۰.۵۹۲ و سطح معنی داری کوچکتر از ۰.۰۵ تایید می کنند. این نتایج با یافته های تحقیقات دکتر علیرضا شهرکی در سال ۱۳۷۹، علاقمندان (۱۳۸۹)، توکلی زاده داودی ۱۳۸۹

با توجه به این نتایج پیشنهاد می گردند که جهت تقویت یکدلی کارکنان و تیم پشتیبان سامانه لازم است اعضای تیم پشتیبان در مراودات حضوری، تلفنی و عملیات الکترونیکی سعی در جهت تامین رضایت کارکنان و کاربران نمایند و با صبر و حوصله به بررسی ابهامات کارکنان و کاربران در مواجهه با استفاده از سامانه نمایند.

فرضیه اصلی: سیستم های اطلاعات مدیریت بر بهبود فرآیند تصمیم گیری در سازمان تاثیر معناداری دارد یافته های تحقیق، این فرضیه را با میزان ارتباط ۰.۶۰۱ و سطح معنی داری کوچکتر از ۰.۰۵ تایید می کنند.



# 1st International & 3rd National Conference on Management and Humanistic Science Research



3 May 2017- Tehran

## اولین همایش بین المللی و سومین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی

۱۳ اردیبهشت ۹۶ - دانشگاه تهران

### منابع

- ۱-رولی، جینفر، ۱۳۸۰، مبانی سیستمهای اطلاعاتی. ترجمه زهراسیف کاشانی، نجیبه افنانی. تهران: سمت
- ۲-منصور صادقی مال امیری، ۱۳۸۹، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه امام حسین علیه السلام
- ۳-محمد مهدی صناعی مقدم، ۱۳۹۲، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد
- ۴-مؤمنی، هوشنگ؛ ۱۳۷۷، سیستم های اطلاعاتی مدیریت، تهران، اتحاد
- ۵-اعرابی، سیدمحمد، پارسائیان، علی، ۱۳۷۵، مدیریت؛ انتشارات موسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی
- 6-Davis, G. B., and Olson, M.H. 1985. Management Information system: Conceptual, foundations, structure, and development. 2nd ed. New York: Mc Graw-Hill. Pp. 165-6-
- 7-Evans, M. F. & Thomas, S. (2007). Implementation of an integrated information management system at the National Library of Wales; A case study. Program. 41 (4), 325337.
- 8-Goswami, Ch. (1998). *Information availability and access ability: The role of MIS*. New Delhi: FID
- 9-Murdick. R.G., and Munson, J.C. 1986. MIS Concepts & Design. 2nd ed. London: Primitice Hall.
- 10-Turban, McLean, and Wetherbe 1996, 394-395, Gunasekaran at al. 2001).
- Young, H. ed. 1983. The ALA Glossary of Library and Information Science. Chicago: American Library Association.