



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه تهران

مجمع آموزش عالی قم

پایان نامه

جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

مدیریت دولتی (گرایش سیستم های اطلاعاتی)

موضوع :

بررسی اثرات سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر بهره وری

استاد راهنما :

دکتر امیر مانیان

015648

استاد مشاور :

دکتر عادل آذر

۳۸۷۲۹

پژوهشگر :

حسن ابراهیمی فوسفی

تابستان ۱۳۸۰

تقدیم بہ :

روح بلند مادرہ

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱-۹.....	فصل اول: کلیات تحقیق
۱.....	تعریف و بیان موضوع
۲.....	اهمیت موضوع و ضرورت تحقیق
۲.....	قلمرو تحقیق
۳.....	اهداف تحقیق
۴.....	مسائل تحقیق
۵.....	فرضیات تحقیق
۶.....	روش انجام تحقیق
۷.....	محدودیت های تحقیق
۸.....	واژه های عملیاتی
۱۰-۱۰۲.....	فصل دوم: مبانی نظری و ادبیات تحقیق
۱۰-۶۸.....	بخش اول: سیستم های اطلاعاتی مدیریت
۱۰.....	مقدمه:
۱۱.....	تعریف سیستم
۱۱.....	اجزاء سیستم
۱۳.....	سیستم باز و بسته
۱۶.....	رویکرد سیستمی
۱۶.....	تعریف مدیریت

عنوان	صفحه
وظایف مدیریت.....	۱۸
تصمیم گیری.....	۱۸
انواع تصمیمات.....	۱۸
مراحل تصمیم گیری.....	۱۹
تعریف برنامه ریزی.....	۱۹
انواع برنامه ریزی.....	۲۰
تعریف کنترل.....	۲۱
فرآیند کنترل.....	۲۲
سطوح مدیریت.....	۲۳
ضرورت اطلاعات.....	۲۳
تعریف اطلاعات.....	۲۴
رابطه میان داده ها، اطلاعات و دانش.....	۲۷
ابعاد و ویژگیهای اطلاعات.....	۲۸
اهمیت اطلاعات برای مدیران.....	۳۱
آزمونهای اطلاعات.....	۳۲
اطلاعات مزاحم و شیوه های تشخیص و حذف آنها.....	۳۳
سیستم های اطلاعاتی.....	۳۴
تاریخچه سیستم های اطلاعاتی.....	۳۴

۳۷.....	تعریف سیستم های اطلاعاتی
۳۸.....	اجزاء تشکیل دهنده سیستم های اطلاعاتی
۳۹.....	تفاوت میان رایانه ها و سیستم اطلاعات
۴۰.....	انواع سیستم های اطلاعاتی
۴۰.....	سیستم های پردازش تبادلات
۴۲.....	سیستم های اتوماسیون اداری
۴۲.....	سیستم های اطلاعات مدیریت
۴۲.....	سیستم پشتیبانی تصمیم
۴۵.....	اجزاء DSS
۴۶.....	خصوصیات سیستم های پشتیبانی
۴۷.....	تفاوت بین MIS و DSS
۴۸.....	سیستم اطلاعات مدیریت عالی
۴۹.....	سیستم های اطلاعاتی استراتژیک
۵۰.....	ارتباط سیستم های اطلاعاتی با سطوح مختلف مدیریت و وظایف سازمان
۵۱.....	تعریف سیستم اطلاعاتی مدیریت
۵۳.....	ویژگیهای سیستم های اطلاعات مدیریت
۵۶.....	فواید فن آوری اطلاعات
۵۷.....	مراحل ایجاد سیستم اطلاعاتی مدیریت در سازمان
۵۹.....	کاربرد سیستم اطلاعاتی با بهبود فرآیند تصمیم گیری

۶۰.....	نقش اطلاعات در تصمیم گیری
۶۱.....	سیستم های اطلاعات و فرآیند حل مسأله
۶۱.....	بهبود تصمیم گیری بوسیله سیستم های اطلاعاتی مدیریت
۶۳.....	ارتباط سیستم اطلاعاتی با بهبود فرآیند برنامه ریزی
۶۳.....	اطلاعات و برنامه ریزی
۶۴.....	منابع داده های برنامه ریزی
۶۴.....	ستاده برنامه ریزی
۶۵.....	پشتیبانی سیستم اطلاعاتی مدیریت برای برنامه ریزی استراتژیک
۶۵.....	ارتباط سیستم های اطلاعاتی با بهبود فرآیند کنترل
۶۵.....	اطلاعات و کنترل
۶۶.....	کنترل مؤثر سیستم اطلاعاتی مدیریت
۶۷.....	نقش توسعه رایانه ها در بهبود سیستم های کنترل
۶۸.....	پشتیبانی سیستم اطلاعاتی برای کنترل
۶۹.....	بخش دوم: بهره وری
۶۹.....	مقدمه
۷۰.....	تاریخچه اصطلاح بهره وری
۷۱.....	نقش و اهمیت بهره وری
۷۲.....	مفهوم بهره وری
۷۴.....	تعریف بهره وری

برداشت های نادرست از بهره وری	۷۶
سطوح بهره وری	۷۸
عوامل مؤثر درافزایش بهره وری	۷۹
محاسن بهره وری	۸۳
مدیریت بهره وری	۸۵
شاخص ارزیابی عملکرد سازمانها	۸۹
کارآیی و اثر بخشی	۹۱
روشهای اندازه گیری کارآیی	۹۲
معیارهای سنجش اثر بخشی	۹۳
روش مبتنی بر تأمین منابع	۹۴
شاخص های سنجش اثربخشی	۹۶
تفاوت بین کارائی و اثربخشی	۹۷
بخش سوم: اثرات سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر بهره وری	۹۸
فصل سوم: متدلوژی تحقیق	۱۰۳
بخش اول - آشنایی با جامعه مورد پژوهش	۱۰۳
الف) شرکت سنگ آهن مرکزی ایران - بافق	۱۰۳
ب) مجتمع سنگ آهن چادرملو	۱۰۶
بخش دوم - روش انجام تحقیق :	۱۱۰
جامعه آماری و روش نمونه گیری	۱۱۱
پرسشنامه	۱۱۲

روایی و اعتبار پرسشنامه	۱۱۴
آزمون های مورد استفاده در این تحقیق	۱۱۵
فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها	۱۱۷
فرضیهٔ اخص (۱-۱) و تحلیل داده های مربوط به آن	۱۱۸
فرضیهٔ اخص (۱-۲) و تحلیل داده های مربوط به آن	۱۲۰
فرضیهٔ اخص (۱-۳) و تحلیل داده های مربوط به آن	۱۲۲
فرضیهٔ اخص (۲-۱) و تحلیل داده های مربوط به آن	۱۲۴
فرضیهٔ اخص (۲-۲) و تحلیل داده های مربوط به آن	۱۲۶
فرضیهٔ اخص (۲-۳) و تحلیل داده های مربوط به آن	۱۲۸
فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات	۱۳۰
خلاصه	۱۳۰
نتیجه گیری از فرضیهٔ اخص (۱-۱)	۱۳۲
نتیجه گیری از فرضیهٔ اخص (۱-۲)	۱۳۳
نتیجه گیری از فرضیهٔ اخص (۱-۳)	۱۳۳
نتیجه گیری از فرضیهٔ اخص (۲-۱)	۱۳۴
نتیجه گیری از فرضیهٔ اخص (۲-۲)	۱۳۵
نتیجه گیری از فرضیهٔ اخص (۲-۳)	۱۳۵
نتیجه گیری از فرضیهٔ اخص (۱)	۱۳۶
نتیجه گیری از فرضیهٔ اخص (۲)	۱۳۶
نتیجه گیری از فرضیهٔ اهم	۱۳۷

پیشنهادات ۱۳۸

فصل ششم: منابع و مآخذ
ضمائم و پیوست ها

فصل اول :

کلیات طرح



تعریف و بیان موضوع :

طی سالهای اخیر موج استفاده و بهره گیری از سیستمهای اطلاعاتی مدیریت کشور ما را در بر گرفته است و بسیاری از سازمانها، تمایل زیادی برای بهره گیری و استفاده از سیستمهای اطلاعاتی مدیریت از خود نشان می دهند و حاضرند مبالغ کلانی را جهت استقرار و بکارگیری این سیستمها صرف نمایند. از طرف دیگر بهره وری موضوعی است که ذهن بسیاری از مدیران را بخود مشغول نموده است و اکثر مدیران خواهان افزایش بهره وری در سازمان متبوع خود می باشند. حال این سؤال مطرح می شود که آیا سازمانها با بکارگیری سیستمهای اطلاعاتی مدیریت (MIS)، زمینه افزایش بهره وری را فراهم آورده اند؟ یا اینکه آیا این همه سرمایه گذاری و صرف مخارج بالا جهت استقرار سیستمهای اطلاعاتی مدیریت منجر به بهره وری در سازمانها شده است؟

موضوع اصلی این تحقیق عبارتست از « بررسی اثرات بکارگیری سیستمهای اطلاعاتی مدیریت بر بهره وری» در این تحقیق سعی داریم سیستمهای اطلاعاتی مدیریت را بعنوان متغیر مستقل و بهره وری را بعنوان متغیر وابسته مورد بررسی قرار می دهیم.

اهمیت موضوع و ضرورت انجام تحقیق :

حیات یک سازمان، زنجیره ای است از رویدادهایی که بطور مداوم در حال وقوع هستند. این رویدادها شامل رویدادهای داخلی و رویدادهای خارجی



می باشند ، از طرف دیگر در مباحث مدیریت ، وظایف مختلفی برای مدیران مطرح و مورد بحث قرار می گیرد . از جمله این وظایف می توان به برنامه ریزی ، تصمیم گیری و کنترل اشاره کرد . با کمی دقت در این وظایف مدیریتی می توان دریافت که اطلاعات لازمه اجرای موفقیت آمیز این وظایف می باشد . با در نظر گرفتن این امر ، مشخص می شود که یک سازمان جهت حصول به نتایج مورد نظر خود و بدست آوردن بهره وری نیازمند استفاده صحیح از اطلاعات می باشد . امروز گرایش دراز مدت تحول ساختاری ، حرکت از یک جامعه تولیدی به سمت یک جامعه مبتنی بر اطلاعات است . توسعه روز افزون تکنولوژی و پیشرفت جوامع فرا صنعتی به واسطه اطلاعات و اهمیت آن در تصمیم گیریهای استراتژیک هر روز بیش از پیش آشکار می شود . امروزه بدون وجود یک نظام ارتباطی و اطلاعاتی گسترده و فعال هیچ تلاشی در جهت تولید و پیشرفت جامعه و بطور کلی بهره وری ، به موفقیت نمی رسد . لذا تحقیق در زمینه اثراتی که سیستم های اطلاعاتی قادرند بر بهره وری بگذارند از اهمیت ویژه ای برخوردار است .

قلمرو تمقیق :

الف) قلمرو موضوعی :

قلمرو موضوعی تحقیق حاضر در رابطه با بررسی اثرات

سیستمهای اطلاعاتی مدیریت بر بهره وری می باشد.



ب) قلمرو زمانی :

قلمرو زمانی تحقیق حاضر از تابستان ۱۳۷۹ لغایت تابستان ۱۳۸۰ می باشد.

ج) قلمرو مکانی :

قلمرو مکانی تحقیق حاضر دو شرکت سنگ آهن مرکزی ایران و مجتمع سنگ آهن چادرملو می باشند.

اهداف تمقیق :

هدف اصلی از انجام این تحقیق بررسی اثرات بکارگیری سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر بهره وری سازمان است که این امر می تواند مدیران سازمانها را در بهبود امور سازمان بالاخص بهره وری کمک کند و آنها را نسبت به اثراتی که سیستم های اطلاعاتی مدیریت می تواند بر بهره وری داشته باشد ، آگاه می سازد.

علاوه بر این هدف، اهداف دیگری نیز مد نظر قرار دارد :

- بررسی و شناخت هر چه بیشتر سیستم های اطلاعاتی
- بررسی رابطه میان استقرار MIS و کاهش هزینه ها
- بررسی رابطه میان استقرار MIS و افزایش دقت در کارها
- بررسی رابطه میان استقرار MIS و افزایش سرعت در کارها



- بررسی رابطه میان استقرار MIS و بهبود وظایف مدیریت (تصمیم گیری،

برنامه ریزی و کنترل)

- از آنجائیکه تحقیقات اندکی در رابطه با اثرات MIS بر بهره وری

انجام شده است و نتایج بدست آمده از این تحقیقات یکسان نبوده است، این

تحقیق می تواند مورد استفاده مدیران بخش صنعت، دانشجویان و محققانی که

در این زمینه فعالیت می کنند قرار گیرد.

مسائل تحقیق :

هر تحقیقی با مسأله یا مسائلی شروع می شود و جهت حل این مسأله یا

مسائل، سؤالاتی مطرح می شود که این سؤالات مبنای فرضیه های پژوهشی

قرار می گیرند.

عمده ترین سؤالاتی که در این تحقیق مد نظر محقق است عبارتند از :

۱. آیا استقرار MIS باعث بهبود بهره وری می شود؟

۲. آیا استقرار MIS باعث بهبود کارایی می شود؟

۳. آیا استقرار MIS باعث بهبود اثر بخشی می شود؟

۴. آیا استقرار MIS باعث کاهش هزینه انجام کار می شود؟

۵. آیا استقرار MIS باعث افزایش سرعت انجام کار می شود؟

۶. آیا استقرار MIS باعث افزایش دقت انجام کار می شود؟

۷. آیا استقرار MIS باعث بهبود فرایند برنامه ریزی می شود؟