

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دانشگاه تهران

مرکز مطالعات و تحقیقات علمی تهران
تاسیس ۱۳۰۲

مجمع آموزش عالی قم ۱۲ / ۱۱۰ / ۱۳۸۰

پایان نامه:

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی (گرایش سیستم‌های اطلاعاتی)

موضوع:

015501

بررسی نقش سیستم‌های اطلاعاتی
مدیریت بر تصمیم‌گیری مدیران سازمان
بسیج دانشجویی

استاد راهنما: جناب آقای دکتر عادل آذر

استاد مشاور: جناب آقای دکتر امیر مانیان

استاد داور: جناب آقای دکتر احمد علی یزدانپناه

نگارش: محمد عزیز یزدانپناه

خرداد ۱۳۸۰

۳۱۸۵۲

«هو الشاکر»

خدا را سپاس که تزکیه و تعلیم را فلسفه بعثت انبیاء قرار داد و ملاک برتری انسان‌ها را علم و تقوی و جهاد دانست، و امت ما را شایسته امانتداری نظام اسلامی قرار داد و رسالت افتخارآمیز تداوم خط امام (ره) را تحت زعامت و ولایت ولی امر مسلمین جهان حضرت آیت الله العظمی خامنه‌ای «مدظله العالی» بر دوش ما نهاد.

اکنون که با لطف و عنایات الهی رساله کارشناسی ارشد خود را با درجه عالی به اتمام رساندم، بر خود لازم می‌دانم به مصداق:

«من لم یشکر المخلوق، لم یشکر الخالق»

از استاد ارجمند جناب آقای دکتر عادل آذر - استاد راهنما، استاد گرانقدر جناب آقای دکتر امیرمانیان - استاد مشاور و جناب آقای دکتر احمدعلی یزدانپناه - استاد داور، که با هدایت و راهنمایی خود این حقیر را یاری نموده تا بتوانم رساله خود را با موفقیت به پایان برسانم، کمال تشکر و قدردانی می‌نمایم، از جناب آقای دکتر زارعی متین سرپرست محترم تحصیلات تکمیلی مجتمع آموزش عالی قم، نیز که با کمک‌های بی‌شائبه خود مرا در این امر یاری نمود سپاسگزاری می‌نمایم.

همچنین از همسر صبور و مهربانم که با تحمل سختیهای زندگی، زمینه تحصیل علم را برایم فراهم نمود قدردانی می‌نمایم، در پایان تشکر خودم را از فرزند گرامیم امیرحسین که زحمت حروف چینی و صفحه‌آرایی این رساله بر دوش او بود، اعلام میدارم.

موفقیت همه این عزیزان را در ظل توجهات حضرت ولی عصر (عج) از خداوند متعال خواستارم.

و من الله التوفیق وعلیه التکلان

محمد عزیزی بندرآبادی

تقدیم به آنانی که در دانشگاه عشق،
آزادی و آزادی را فرا گرفته و قبولی خویش
را با خون سرخ خود امضاء نمودند و هم
اکنون نیز نزد مولای خود

«عند ربهم یرزقونند»

و تقدیم به روح ملکوتی امام الشهدا،
خمینی کبیر(ره) که درس استقلال و آزادی را
به همه جهانیان آموخت.

خلاصه تحقیق

تحقیقی که در پیش روی دارید با هدف بررسی میزان تأثیرگذاری سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بر تصمیم‌گیری مدیران سازمان بسیج دانشجویی تهیه و تدوین گردیده است. البته فرض بر این است که نظام‌های اطلاعاتی نسبتاً پیشرفته در جامعه کنونی می‌تواند بر تصمیم‌گیری مدیران نقش بسزایی را ایفا نماید. هر چند این امر در نزد متخصصان و اهل فن یک مسئله بدیهی و روشن است ولی در این پژوهش در نظر است که نشان داده شود در جامعه آماری مورد تحقیق، نیز این امر اتفاق خواهد افتاد یا خیر؟

یا به عبارتی می‌خواهیم تاثیرات سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران سازمان بسیج دانشجویی را بررسی نماییم. با این نگرش و رویکرد، در فصل اول به کلیات تحقیق یعنی ضرورت، اهداف، جامعه آماری، فرضیه‌ها و روش تحقیق به صورت خلاصه پرداخته شده است.

در فصل دوم یعنی متدولوژی تحقیق به چهار پنج بخش مورد بررسی قرار داده‌ایم.

در بخش اول؛ به سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت شامل: تاریخچه، تعاریف، خصوصیات و ویژگی‌ها، انواع و اقسام سیستم‌ها، چگونگی استفاده از سیستم‌ها و... پرداخته شده است و در

بخش دوم؛ به تاریخچه‌ای از مدیریت، تعاریف مدیریت، مدیریت علمی، مدیریت روابط انسانی، مدیریت امروزی و... پرداخته شده است، و در

بخش سوم؛ به دیگر متغیر پژوهش یعنی تصمیم‌گیری پرداخته شده است و در این راستا، اهمیت تصمیم‌گیری، مدل‌های تصمیم‌گیری، تعاریف، و... مورد بررسی قرار گرفته است.

در بخش چهارم سازمان را از بعد ساختاری و محتوایی و... مورد بررسی و کنکاش قرار داده‌ایم پیشینه تحقیقات انجام شده در خصوص موضوع تحقیق که حدود ۱۰ تحقیق می‌باشد، در بخش پنجم این فصل آمده است.

در فصل سوم به مراحل و روش تحقیق (جامعه آماری، روش جمع‌آوری اطلاعات) پرداخته شده است.

در فصل چهارم به بررسی تجزیه و تحلیل فرضیات از طریق ابزارهای آماری پرداخته شده است که نتایج بدست آمده نشان دهنده تأیید تمامی فرضیات می‌باشد، همچنین در این فصل به اهمیت ابعاد فرضیات و... نیز پرداخته شده است.

در فصل پنجم با نتیجه‌گیری از فرضیات و موضوعات مورد بررسی چند پیشنهاد جهت سازمان و تحقیقات آینده ارائه شده است.

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات تحقیق

۱	مقدمه
۳	۲-۱- بیان مساله
۴	۳-۱- ضرورت و اهمیت تحقیق
۵	۴-۱- اهداف تحقیق
۶	۵-۱- فرضیه‌های تحقیق
۶	۶-۱- متغیرهای تحقیق
۷	۷-۱- قلمرو مکانی و زمانی تحقیق
۸	۸-۱- محدودیت و مشکلات تحقیق
۸	۹-۱- تعریف واژه‌ها و مفاهیم
۸	۱۰-۱- تعاریف عملیاتی
۹	۱۱-۱- روش و مراحل تحقیق

فصل دوم: ادبیات و کلیات تحقیق

بخش اول: سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت

۱۲	۱-۱- تاریخچه و توسعه تکنولوژی اطلاعات
۱۴	۲-۱- سیستم‌های اطلاعاتی و کامپیوتر
۱۶	۳-۱- سیستم‌های اطلاعاتی و سازمان
۱۷	۴-۱- انواع سیستم‌های اطلاعاتی
۱۹	۱-۴-۱- سیستم‌های اطلاعاتی حسابداری
۲۰	۲-۴-۱- سیستم‌های اطلاعاتی مالی

۲۰	۳-۴-۱- سیستم‌های اطلاعاتی تولید
۲۰	۴-۴-۱- سیستم‌های اطلاعاتی نیروی انسانی
۲۱	۵-۴-۱- سیستم‌های پشتیبانی تصمیم
۲۱	۶-۴-۱- سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت
۲۳	۷-۴-۱- سیستم اطلاعاتی مدیران عالی
۲۴	۸-۴-۱- سیستم‌های اطلاعاتی استراتژیک
۲۴	۹-۴-۱- سیستم‌های هوشمند
۲۴	۵-۱- مقدمه‌ای به سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت
۲۵	۶-۱- سیستم‌های اطلاعاتی و مدیریت توانا
۲۶	۷-۱- هدف سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت
۲۸	۸-۱- ساختار سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت
۲۸	۹-۱- ساختارهای اصلی سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت
۲۹	۱۰-۱- سطوح مدیریت و نیازهای اطلاعاتی
۲۹	۱۱-۱- جایگاه سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در سازمانها
۳۰	۱۲-۱- نیاز مدیران به سیستم‌های اطلاعاتی
۳۱	۱۳-۱- چگونگی ایجاد سیستم اطلاعاتی در سازمان
۳۲	۱۴-۱- عناصر اصلی در سیستم اطلاعاتی مدیریت
۳۴	۱۵-۱- اجرای سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت و تغییرات حاصل از آن
۳۵	۱۶-۱- چگونگی احتراز از مقاومت در مقابل تغییرات سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت
۳۵	۱۷-۱- مهار مقاومت در مقابل تغییرات
۳۶	۱۸-۱- اهمیت و مراحل آموزش سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت
۳۷	۱۹-۱- تصور غلط اطلاعات و کامپیوتر
	بخش دوم: مدیریت
۳۹	۱-۲- مدخلی بر مدیریت
۳۹	۲-۲- تعاریف مدیریت

۴۱	۳-۲- سیر تحولات و طبقه‌بندی مدیریت
۴۲	۴-۲- نظریه‌های مکتب کلاسیک
۴۲	۴-۲-۱- نظریه مدیریت علمی
۴۳	۴-۲-۳- نظریه بوروکراسی
۴۴	۵-۲- مکتب روابط انسانی
۴۵	۶-۲- مدیریت نظام‌گرا
۴۵	۷-۲- مدیریت اقتضایی
۴۶	۸-۲- نگرش سیستمی برای مدیریت
۴۶	۹-۲- سازمان و مدیریت به عنوان سیستم
۴۸	۱۰-۲- طبقه‌بندی مدیران
۴۹	۱۱-۲- مهارت‌های مدیران
	بخش سوم: تصمیم‌گیری
	مقدمه
۵۱	۲-۳- ماهیت تصمیم‌گیری
۵۲	۳-۳- فرایند تصمیم‌گیری
۵۴	۴-۳- فرایند منطقی حل مساله
۵۶	۵-۳- محدودیت‌های تصمیم‌گیری
۵۷	- مدل‌های تصمیم‌گیری
۵۷	۶-۳- مدل عقلایی تصمیم‌گیری
۶۰	۷-۳- مدل رفتاری تصمیم‌گیری
۶۰	۸-۳- مدل باز تصمیم‌گیری
۶۰	۹-۳- مدل لنیدبلوم
۶۰	۱۰-۳- روش‌های تصمیم‌گیری
۶۲	۱۱-۳- مراتب تصمیم‌گیری

بخش چهارم: سازمان

۶۳	مقدمه
۶۴	۲-۴- تعریف سازمان
۶۴	۳-۴- طبقه‌بندی سازمان
۶۶	۴-۴- نقش استعاره در شناخت سازمان
۶۶	۵-۴- سازمان همچون موجود زنده
۶۸	۶-۴- سازمان همسان مغز
۶۸	۷-۴- سازمان همچون فرهنگ
۶۹	۸-۴- سازمان به مثابه یک نظام سیاسی
۷۰	- ابعاد سازمان
۷۰	۹-۴- ابعاد ساختاری سازمان
۷۱	۱۰-۴- ابعاد محتوایی سازمان

بخش پنجم: پیشینه تحقیق

۷۳	مقدمه
۷۴	۲-۵- طراحی ایجاد mis در صنایع دارویی تهران شیمی
۷۶	۳-۵- نقش mis در تصمیم‌گیری مدیران جهاد دانشگاهی
۷۷	۴-۵- طراحی مفهومی mis در جهاد سازندگی
۷۸	۵-۵- نقش سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در تصمیم‌گیری مدیران شرکت ایران یاسا
۷۹	۶-۵- بررسی ضرورت mis در دانشگاه تربیت مدرس
۸۰	۷-۵- نقش سیستم‌های اطلاعاتی بازاریابی بر افزایش شرکت‌های منتخب
۸۲	۸-۵- بررسی میزان اثر بخشی mis موجود در جهاد نصر
۸۴	۹-۵- نقش mis در بهبود مدیریت مدیران عالی
۸۵	۱۰-۵- طراحی سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت تولید در شرکت‌های عام پیچک

فصل سوم: روش تحقیق

۸۷	مقدمه
۸۸	۱-۳- تعریف جامعه آماری
۸۸	۲-۳- روش تحقیق
۸۹	۳-۳- روش جمع‌آوری اطلاعات
۹۰	۴-۳- ویژه‌گی‌های پرسشنامه
۹۰	۱-۴-۳- مشخصات پاسخگویان
۹۰	۲-۴-۳- سؤالات اصلی پژوهش
۹۱	۵-۳- فرضیات تحقیق
۹۱	۶-۳- اعتبار و پایایی پرسشنامه
۹۳	۷-۳- حجم نمونه
۹۴	۸-۳- روش‌های آماری مورد استفاده
۹۴	۱-۸-۳- نسبت موفقیت در جامعه
۹۴	۲-۸-۳- آزمون معنی‌دار بودن
۹۵	۹-۳- مراحل چهارگانه آزمون
۹۵	۱-۹-۳- تعریف فرضیات
۹۵	۲-۹-۳- تعیین سطح زیر منحنی
۹۵	۳-۹-۳- آماره آزمون
۹۵	۴-۹-۳- تصمیم‌گیری

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

بخش اول:

۹۷	مقدمه
۹۸	۴-۱- بررسی ویژگی‌های افراد نمونه
۹۸	۴-۱-۱- توزیع جنسیت پاسخگویان
۹۹	۴-۱-۲- توزیع پاسخگویان بر اساس مشاغل
۱۰۰	۴-۱-۳- تحصیلات پاسخگویان
۱۰۱	۴-۱-۴- سابقه فعالیت کار

بخش دوم:

۱۰۲	۴-۲- آزمون فرضیات تحقیق
۱۰۲	۴-۲-۱- فرضیات آزمون
۱۰۳	۴-۲-۱-۱- فرضیه اهم
۱۰۴	۴-۲-۱-۲- فرضیه فرعی ۱
۱۰۵	۴-۲-۱-۳- فرضیه فرعی ۲
۱۰۶	۴-۲-۱-۴- فرضیه فرعی ۳

بخش سوم:

۱۰۷	۴-۳- آزمون مقایسه اهمیت فرضیات (جداول و نمودارها)
۱۰۷	۴-۳-۱- فرضیه اهم
۱۰۹	۴-۳-۲- فرضیه فرعی ۱
۱۱۰	۴-۳-۳- فرضیه فرعی ۲
۱۱۱	۴-۳-۴- فرضیه فرعی ۳

بخش چهارم:

۱۱۲	۴-۴-۴. آزمون مقایسه ارتباط معنی‌دار بین سؤالات و فرضیه
۱۱۲	۴-۴-۱. فرضیه اهم
۱۱۳	۴-۴-۲. فرضیه فرعی ۱
۱۱۳	۴-۴-۳. فرضیه فرعی ۲
۱۱۴	۴-۴-۴. فرضیه فرعی ۳

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

۱۱۶	مقدمه
۱۱۷	۵-۱- نتیجه‌گیری
۱۱۷	۵-۱-۱. بررسی آزمون نسبت موفقیت در جامعه
۱۱۸	۵-۱-۲. بررسی مقایسه میانگین
۱۱۸	۵-۱-۲-۱. بررسی آزمون میانگین اهمیت فرضیات از نظر مدیران
۱۲۰	۵-۱-۲-۲. بررسی ارتباط معنی‌دار بین سؤالات و فرضیه
۱۲۰	۵-۲- پیشنهادات
۱۲۱	۵-۲-۱. پیشنهادات سازمانی
۱۲۲	۵-۲-۲. پیشنهادات جهت تحقیقات آینده

فهرست منابع و مآخذ

۱۲۴	(۱) منابع فارسی
۱۲۵	(۲) منابع پایان‌نامه‌ها
۱۲۶	(۳) ضمائم

فصل اول

کلیات تحقیق

فصل اول: کلیات تحقیق

مقدمه

در جامعه مدرن امروزی، سازمانها نقش و مأموریت‌های فراتر از نقش‌های سنتی گذشته ایفا می‌کنند و به آنها نیز وظائف جدیدی محول گشته است، در جوامع متمدن سازمانها از نهادهایی صرفاً اداری، صنعتی و... خارج شده و به صورت نهادهای اجتماعی - سیاسی در آمده‌اند.

لذا مدیران اینگونه سازمانها باید علاوه بر وظائف فنی خود، نسبت به محیطهای اجتماعی، مسائل برون سازمانی، مشکلات درونی سازمانی خود بیش از پیش آگاهی داشته باشند، آنها باید جامعه‌ای را که در آن به فعالیت می‌پردازند، بخوبی بشناسند و از مسائل مختلف آن به خوبی آگاه باشند.

مدیران عصر ما باید نظام فرهنگی، اجتماعی و سیاسی جامعه‌ای را که در آن زندگی می‌کنند به خوبی بشناسند و از موارد مختلفی که در آن می‌گذرد، به خوبی آگاهی پیدا نمایند، مدیران باید ارتباط بین عوامل برون و درون سازمانی خود را دریابند و آثار عوامل مذکور را در فعالیت‌ها و مأموریت‌های سازمانی خود بدرستی ارزیابی کنند تا بتوانند در تحقق اهداف خود از آنها بخوبی بهره بگیرند.^۱

از طرف دیگر یکی از ویژگیهای عصر کنونی، تغییرات و تحولات سریع در ابعاد گوناگون در جوامع امروزی می‌باشد که تصمیم‌گیری در این عصر با استفاده از روش‌های گذشته و به روش سنتی دیگر کارایی لازم را برای رسیدن به اهداف سازمانی از دست داده است و با توجه به اینکه وظائف اصلی مدیران در سازمان اتخاذ تصمیم است و عمل تصمیم‌گیری نیز در اداره سازمانها برای تحقق اهداف سازمانی آنقدر از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است که عده‌ای عقیده دارند «سازمان همان شبکه تصمیم و مدیریت عمل تصمیم‌گیری است.^۲»

از این رو داشتن اطلاعات درباره محیطهای اجتماعی، سیاسی، درون سازمانی و... برای مدیران از اهمیت خاص و استراتژی برخوردار است و هر اندازه اطلاعات مورد نیاز مدیران برای تصمیم‌گیری ناقص و کم باشد، درجه عدم اطمینان نسبت به تصمیمات متخذه بیشتر خواهد بود و هر چقدر اطلاعات جهت تصمیم‌گیری بیشتر باشد درجه اطمینان نسبت به تصمیمات متخذه بیشتر خواهد بود.

از این رو با پیشرفت علوم تکنولوژی، خصوصاً علوم انفورماتیک و رایانه، توجه انسان به فعالیت‌ها و کارهایی که دارای سرعت و دقت بیشتری و هزینه کمتری باشد معطوف گردیده است و از جهت دیگر، عده‌ای اطلاعات را به منزله جریان خون در بدن موجودات زنده، برای اداره فعالیت‌های سازمانی، دارای جنبه حیاتی و استراتژیک می‌دانند.

^۱ الوانی - سید مهدی - تصمیم‌گیری و تحقیق خط مشی دولتی - انتشارات سمت - چاپ ششم ۱۳۷۷ - صفحه ۱۲

^۲ مدیریت و فرماندهی - دانشگاه امام حسین - آذر ماه ۱۳۷۳ - صفحه ۱۱۰

یکی از ابزارهای مهم و لازم اتخاذ تصمیمها، به صورت منطقی، اصولی، دقیق، صحیح و اثربخش تر اطلاعات است و هم اکنون نیز سیستم‌های رایانه‌ای وجود دارد که پردازش اطلاعات را به صورت مرکزی انجام داده و اطلاعات مورد نیاز را جهت اخذ تصمیم در اختیار مدیران و کاربران قرار می‌دهد که بهره‌گیری از این یافته‌ای تدوین شده و متناسب با سطوح مدیریت، و یا به عبارتی فن آوری اطلاع رسانی جهت مدیریت را، سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت «MIS»^۳ می‌گویند.

۲-۱) بیان مسئله

تصمیم‌گیری یکی از بخش‌های پذیرفته شده زندگی روزمره هر انسان و یا سازمان است و بخش عمده‌ای از برنامه‌ریزی را در برمی‌گیرد. نقش تصمیم‌گیری را می‌توانیم در تمامی زوایا و گوشه‌های زندگی انسان‌ها و سازمانهایی که دارای اهداف شخصی یا سازمانی می‌باشند، به دقت ببینیم، هر چند ممکن است کسانی که تصمیم‌هایی را اتخاذ می‌کنند، تحت تأثیر احساسات، عواطف، منطق یا استدلال و یا ترکیبی از اینها قرار گرفته باشد ولی تصمیم‌گیری به هر شکلی که باشد می‌تواند به عنوان یکی از مهمترین بخش‌ها مسؤولیت هر شخص و یا سازمان باشد و به همین لحاظ است که می‌گویند: امروزه مدیران سازمان در هر سطحی که باشند برای تصمیم‌گیری‌های مناسب احتیاج به اطلاعات دارند،^۴ با توجه به مطلب بالا بعضاً دیده می‌شود که در تعدادی از سازمانها و در سطوح مختلف آن، تصمیمات گرفته شده به موفقیت و پیشبرد منطقی در سازمان منجر نمی‌شود. که با بررسی دقیق و عمیق‌تر متوجه می‌شویم که یکی از عوامل اصل این عدم موفقیت، کمبود اطلاعات و یا ناقص بودن آن می‌باشد، که همین امر نیز بعضاً سازمان را دچار نوسان و یا اقدامات متناقض و متضاد می‌کند و امروزه زیانهای ناشی از اتخاذ تصمیمات فاقد اطلاعات صحیح و دقیق و یا اطلاعات بسیار زیاد، بعضاً غیر قابل جبران می‌باشد.^۵

در جوامع امروزی که توسعه سازمانها، تغییرات سریع محیطی، ارتباطات درونی و بیرونی سازمان و تنوع نیازهای اطلاعاتی و... پیچیدگی اتخاذ تصمیمات در سازمان را نسبت به گذشته افزایش داده است. دیگر نمی‌توان منابع انسانی و فیزیکی را به عنوان شرط کامل برای دستیابی به اهداف سازمان دانست هر چند ممکن است این عوامل شرط لازم را دارا باشند ولی آنها برای اتخاذ تصمیم کافی نیستند و عامل مهمی که می‌تواند برای هر سازمان با توجه به پیشرفت‌های تکنولوژی و... دارای اهمیتی خاصی باشد اطلاعات است، و

^۳ management information system

^۴ انواری - علی اصغر - سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت - صفحه

^۵ حسن‌زاده - رجبعلی - بررسی اثرات سیستم اطلاعات مدیریت در ارائه اطلاعات جهت مدیران آماد سپاه - پایان نامه

کارشناسی ارشد - دانشگاه امام حسین (ع) - ۱۳۷۸