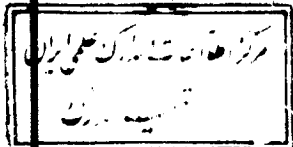


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۳۵۲۳۹

۱۳۸۰ / ۱ / ۲۰



## دانشگاه علوم و فنون مازندران

پایان نامه کارشناسی ارشد

جهت تکمیل دوره و دریافت گواهینامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی

موضوع:

«بررسی لزوم ایجاد و بهره‌برداری از سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در  
بهره‌وری سازمان منطقه آزاد تجاری - صنعتی قشم از دیدگاه کارکنان»

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر علی رضائیان  
011750

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر رضاراعی

تهیه شده بوسیله:

وحید توتونچی

تقدیم به: روح پاک مادرم

و

تقدیم به: پدر عزیز و بزرگوارم

## تشکر و قدردانی

از استاد ارجمند جناب آقای دکتر رضائیان که با راهنمایی‌های خود اینجانب را در نگارش پایان‌نامه حاضر یاری نموده و در جهت ارتقاء سطح علمی و کیفی تحقیق حاضر اهتمام ورزیده‌اند، سپاسگزارم. همچنین از جناب آقای دکتر راعی که قبول زحمت فرموده و مشاوره پایان‌نامه حاضر را به عهده داشته‌اند، و جناب آقای دکتر درّی بخاطر پذیرش داوری این پژوهش تشکر و قدردانی می‌کنم.

## چکیده تحقیق

پژوهش حاضر تحت عنوان «بررسی لزوم ایجاد و بهره‌برداری از سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در بهره‌وری سازمان منطقه آزاد تجاری - صنعتی قشم از دیدگاه کارکنان» صورت گرفته است. هدف کلی این پژوهش بررسی رابطه بین ایجاد سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت و بهره‌وری در سازمان منطقه آزاد قشم می‌باشد. در این راستا اهداف فرعی دیگری نیز دنبال شد. از جمله رابطه بین ایجاد این سیستم‌ها با کارایی و اثربخشی نیز مورد بررسی قرار گرفت. محقق درصدد پاسخگویی به این سؤال اساسی بود که آیا بین ایجاد و راه‌اندازی سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت و بهره‌وری در سازمان مناطق آزاد قشم از دیدگاه مدیران و کارشناسان سازمان رابطه وجود دارد و یا به عبارت دیگر راه‌اندازی این سیستم‌ها تا چه اندازه موجب افزایش بهره‌وری در سازمان می‌گردد؟ جهت دستیابی به اهداف تحقیق و پاسخگویی به پرسش تحقیق و با توجه به موضوع مورد بررسی یک فرضیه اصلی و دو فرضیه فرعی طرح گردید:

«ایجاد سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت، از دیدگاه کارکنان، موجب افزایش بهره‌وری در سازمان منطقه آزاد قشم می‌شود.»

میان ایجاد سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت و کارایی در سازمان منطقه آزاد قشم از دیدگاه کارکنان سازمان رابطه معنی‌دار وجود دارد.

میان ایجاد سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت و اثربخشی در سازمان منطقه آزاد قشم از دیدگاه کارکنان سازمان رابطه معنی‌دار وجود دارد.

این تحقیق بصورت میدانی صورت گرفته است و جهت جمع‌آوری اطلاعات از روش تحقیق توصیفی و پیمایشی استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه پرسنل سازمان منطقه آزاد تجاری - صنعتی قشم که به نوعی با سیستم اتوماسیون اداری در ارتباط هستند، می‌باشد. نمونه‌ای به حجم ۸۹ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک انتخاب گردید. حجم نمونه با توجه به ضوابط خواسته شده ( $\alpha = 0/05$  و  $d = 0/07$ ) تعیین گردید. پس از اجرای تحقیق، در مجموع تعداد ۸۷ پرسشنامه قبل استفاده بود که بدین ترتیب نمونه تحقیق به ۸۷ نفر کاهش یافته است.

جهت جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از اسناد و مدارک موجود و پرسشنامه‌ای که توسط محقق تهیه شده، استفاده شد. در طراحی سؤالات پرسشنامه دقت شده است تا هر یک از زیرساخت‌های کارایی و اثربخشی مورد کنکاش قرار گیرند. جهت بررسی اعتبار پرسشنامه از روش محاسبه ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. ابتدا پرسشنامه روی گروه کوچک ۱۵ نفری اجرا گردید که ضریب اعتبار محاسبه

شده برابر ۰/۹۱ بود. ضریب اعتبار نهایی پرسشنامه برابر ۰/۹۳ بود. در این پژوهش با استفاده از روشهای آمار توصیفی اعم از جداول توزیع فراوانی، درصد فراوانی، رسم نمودارها، هر یک از سؤالات و یا موضوعات مورد بررسی در پرسشنامه بطور جداگانه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. همچنین با توجه به اینکه پرسشنامه به روش لیکرت طراحی شده، شاخص های گرایش مرکزی و انحرافی نیز محاسبه گردیده است. پس از نمره گذاری پاسخهای پرسشنامه و محاسبه شاخصهای توصیفی، برای پاسخگویی به سؤالات تحقیق و همچنین تعمیم نتیجه حاصل از روش های توصیفی به جامعه تحقیق از آزمون های کالموگروف-اسمیرنوف (جهت بررسی وضعیت هر یک از عوامل مورد بررسی)، آزمون Z (جهت بررسی فرضیات تحقیق از طریق روش پارامتری) و همچنین آزمون فریدمن (جهت بررسی فرضیات تحقیق از طریق روش ناپارامتری) استفاده شد.

نتایج بدست آمده حاکی از آن است که فرضیه اصلی و فرضیات فرعی تحقیق با توجه به آزمونهای آماری در سطح اطمینان ۹۹ درصد تأیید می گردد. به عبارت دیگر مشخص گردید که از نظر کارشناسان و مدیران سازمان منطقه آزاد قشم، ایجاد و راه اندازی سیستم های اطلاعاتی مدیریت باعث افزایش کارایی و اثربخشی سازمان و در نتیجه منجر به افزایش بهره وری در سازمان خواهد شد.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	<b>فصل اول: طرح تحقیق</b>
۱-۱	۱- مقدمه
۲	۱-۱-۱
۲	۱-۲ بیان مسئله
۴	۱-۳ اهمیت و ضرورت تحقیق
۵	۱-۴ قلمرو تحقیق
۶	الف) قلمرو موضوعی
۶	ب) قلمرو مکانی
۶	ج) قلمرو زمانی
۶	۱-۵ اهداف تحقیق
۷	۱-۶ سؤالات تحقیق
۷	۱-۷ فرضیه‌های تحقیق
۷	۱-۸ محدودیت‌های تحقیق
۸	۱-۹ تعریف متغیرها و اصطلاحات تحقیق
۹	۱-۹-۱

## فصل دوم: بررسی پیشینه پژوهش

۱۱	تعریف سیستم
۱۲	اجزای سیستم
۱۲	درون داده‌ها، برون داده‌ها و پردازش
۱۳	کنترل و بازخور
۱۵	محیط و محدوده سیستم
۱۷	انواع سیستم‌ها
۱۷	۱- سیستم‌های بسته و باز
۱۷	۲- سیستم‌های اصلی و فرعی
۱۸	۳- سیستم‌های قطعی و احتمالی
۱۹	۴- طبقه‌بندی سیستم‌ها بر اساس پیچیدگی
۱۹	۵- سیستم‌های طبیعی و مصنوعی (تقسیم‌بندی لازلو)
۲۳	۱۹-۵

صفحه	عنوان
۲۴	خصوصیات سیستم‌های باز
۳۵	رفتار سیستم‌ها
۴۰	سازمان به عنوان یک سیستم
۴۲	سازمان و سیستم‌های اطلاعاتی
۴۵	Transaction Processing System (TPS) سیستم پردازش عملیات
۴۷	Work Group Support System سیستم‌های پشتیبانی گروه کار
۴۸	Office Automation System (OAS) سیستم خودکار اداری
۴۸	Knowledge Work Systems (KWS) سیستم‌های کار علمی
۴۹	Management Information Systems (MIS) سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۵۲	سیستم گزارش‌های مدیریت
۵۲	سیستم اطلاعاتی پشتیبان تصمیم‌گیری
۵۹	سیستم اطلاعاتی مدیریت سطوح بالا
۵۹	Expert Systems (ES) سیستم‌های خبره
۶۱	سلسله مراتب سیستم‌های اطلاعاتی
۶۱	روابط متقابل سیستم‌های اطلاعاتی
۶۴	وظایف پردازش سیستم
۶۷	کارآئی و اثربخشی (بهره‌وری) در سازمانها
۶۷	درآمد
۶۹	تولید ملی و نقش آن در اقتصاد کلان
۶۹	برآورد و اندازه‌گیری بهره‌وری
۷۱	ساختار اقتصادی و تأثیر آن بر رشد بهره‌وری
۷۲	اصلاح قیمت‌ها
۷۵	عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری
۷۶	گروه اول: عوامل سخت‌افزاری
۷۸	گروه دوم - عوامل نرم‌افزاری
۸۱	گروه اول: عوامل ساختاری
۸۵	گروه دوم: منابع طبیعی
۸۶	گروه سوم: دولت و زیر بناها



صفحه	عنوان
۸۸	زمینه تاریخی و تشکیلاتی سازمان منطقه آزاد قشم
۸۸	درآمد
۸۹	مبانی نظری ایجاد مناطق آزاد تجاری - صنعتی
۹۱	شرح اقدامات انجام شده در ایران
۹۳	منطقه آزاد تجاری - صنعتی قشم

### فصل سوم: روش اجرای تحقیق

۹۶	۳-۱ روش تحقیق
۹۷	۳-۲ جامعه آماری
۹۷	۳-۳ حجم نمونه و روش نمونه برداری
۹۸	۳-۴ ابزار اندازه گیری
۹۹	۳-۴-۱ روایی
۹۹	۳-۴-۲ اعتبار
۱۰۱	۳-۵ روش های آماری تجزیه و تحلیل داده ها

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۱۰۴	۴-۱ تجزیه و تحلیل توصیفی داده ها
۱۲۱	۴-۲ تجزیه و تحلیل استنباطی داده ها

### فصل پنجم: بحث و تفسیر

۱۲۸	۵-۱ خلاصه پژوهش
۱۳۱	۵-۲ نتایج پژوهش

### فصل ششم: پیشنهادات پژوهش

۱۳۷	پیشنهادات پژوهش
-----	-----------------

### منابع و مأخذ

۱۴۰	منابع و مأخذ
-----	--------------

## پیوست‌ها

۱۴۳	اهداف و مأموریت سازمان منطقه آزاد قشم
۱۴۳	اهداف اساسی سازمان
۱۴۳	مأموریت‌های سازمان
۱۴۴	ارکان و اهم وظایف سازمان:
۱۴۵	۱- مجمع عمومی
۱۴۵	۲- هیأت مدیره
۱۴۶	۳- مدیر عامل و رئیس هیأت مدیره
۱۴۷	۴- بازرس یا بازرسان قانونی
۱۵۳	تاریخچه تشکیلاتی سازمان منطقه آزاد تجاری - صنعتی قشم
۱۵۳	اهداف:
۱۵۴	مبانی و ضوابط طراحی ساختار سازمانی ۱۳۷۱
۱۵۸	ساختار تشکیلاتی در سال ۱۳۷۵
۱۵۸	۱- معاونت صنایع
۱۵۸	۲- معاونت سیاحتی
۱۵۸	۳- معاونت بازرگانی
۱۵۸	۴- معاونت توسعه و عمران
۱۵۸	۵- معاونت پشتیبانی
۱۵۸	۶- معاونت هماهنگی و سرپرستی جزیره
۱۶۰	نظام تشکیلاتی سازمان در سال ۱۳۷۸
۱۶۰	مبانی سازماندهی ساختار تشکیلاتی
۱۶۱	الف - مبناي سازماندهی
۱۶۱	ب - اصول مورد توجه در سازماندهی
۱۶۲	ج - نکات مورد نظر در نمودار سازمانی
۱۶۲	حوزه مدیریت عامل
۱۶۳	حوزه «معاونت برنامه‌ریزی و پشتیبانی»
۱۶۳	حوزه «معاونت اقتصادی و توسعه صادرات»
۱۶۴	حوزه «معاونت عمران و امور زیربنایی»

عنوان	صفحه
حوزه «معاونت صنایع» .....	۱۶۴
حوزه «معاونت سیاحتی و فرهنگی» .....	۱۶۴
حوزه «معاونت هماهنگی و امور اجتماعی» .....	۱۶۵
توماسیون اداری سازمان منطقه آزاد قشم .....	۱۶۷
ارتقاء شبکه رایانه‌ای .....	۱۶۷
الف) تبادل اطلاعات بین سکوه‌های سازمان در شهر قشم .....	۱۶۸
ب) ارتباط تهران و جزیره .....	۱۶۸
پ) مدیریت ترافیک شبکه در درون سکوها .....	۱۶۸
واحد قدیم جدید .....	۱۶۹
نرم افزار پیوند کارها (Link works) .....	۱۶۹
پیوند کارها چیست؟ .....	۱۶۹
خدمات پیوند کارها .....	۱۷۰
کامپیوترهای شبکه پیوند کارها .....	۱۷۳
آغاز پیوند کارها .....	۱۷۳
سیستم مدیریت یکپارچه مکاتبات .....	۱۷۳
کاربرد و مدیریت خدمات اینترنت در سازمان منطقه آزاد قشم .....	۱۷۸
تبیین وظایف و اهداف هر کاربر در استفاده از اینترنت .....	۱۸۰
طراحی روش گزارش عملکرد کاربران در استفاده از خدمات شبکه .....	۱۸۰
بررسی تصادفی فعالیتهای کاربران در اینترنت و گزارش تخلفات احتمالی از وظائف به کمیته .....	۱۸۰
تکمیل آیین نامه تخلفات اداری در مورد استفاده شخصی از خدمات عمومی در این زمینه .....	۱۸۰

## فهرست اشکال

صفحه	عنوان
۱۳	شکل (۲-۱): کنترل و بازخور در سیستم
۱۴	شکل (۲-۲): سیستم کنترل با بازخور منفی
۱۵	شکل (۲-۳): محیط و محدوده سیستم
۲۷	شکل (۲-۴): وابستگی اجزای سیستم به هم
۲۸	شکل (۲-۵): تعامل و ارتباط متقابل اجزای سیستم
۳۵	شکل (۲-۶): مفهوم همپایانی
۳۷	شکل (۲-۷): نمایش هدف و مأموریت سیستم
۴۱	شکل (۲-۸): سازمان به عنوان یک سیستم
۴۳	شکل (۲-۹): نمودار کلی سیستم اطلاعاتی
۵۰	شکل (۲-۱۰): ایجاد کنترل و برنامه‌ریزی در سطوح مختلف مدیریت
۵۱	شکل (۲-۱۱): ترکیب سیستم اطلاعاتی بر حسب وظایف سازمانی و سطوح مختلف مدیریت و عملیات
۵۴	شکل (۲-۱۲): نمای کاربردی
۵۸	شکل (۲-۱۳): نمای کلی
۶۱	شکل (۲-۱۴): مدلی برای تشریح جایگاه سیستم‌های اطلاعاتی
۶۲	شکل (۲-۱۵): تعامل میان سیستم‌ها
۶۵	شکل (۲-۱۶): وظایف پردازشی سیستم اطلاعاتی
۶۵	شکل (۲-۱۷): وظایف به روزرسانی سوابق و فایلها
۶۵	شکل (۲-۱۸): وظایف تهیه گزارش‌ها و نتایج کار سیستم اطلاعاتی
۶۶	شکل (۲-۱۹): وظایف پاسخگویی به پرسشهای اتفاقی و خاص

## فهرست جداول

صفحه	عنوان
۴۶	جدول (۲-۱): نمونه‌هایی از سیستم‌های بردارش عملیات (TPS) پشتیبانی
۶۳	جدول (۲-۲): اجزای فیزیکی سیستم اطلاعاتی
۱۰۰	جدول شماره ۳-۱. شاخص‌های آماری و اعتبار پرسشنامه
۱۰۴	جدول شماره (۴-۱): توزیع فراوانی پرسنل به تفکیک میزان تحصیلات
۱۰۵	جدول شماره (۴-۲): توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان به تفکیک جنسیت
۱۰۶	جدول شماره (۴-۳): شاخص‌های آماری مربوط به سن و سابقه کار پاسخ‌دهندگان
۱۰۷	جدول شماره (۴-۴): توزیع فراوانی پاسخها در سؤال یک پرسشنامه
۱۰۹	جدول شماره (۴-۵): توزیع فراوانی پاسخها در سؤال دو پرسشنامه
۱۱۰	جدول شماره (۴-۶): توزیع فراوانی پاسخها در سؤال سه پرسشنامه
۱۱۱	جدول شماره (۴-۷): توزیع فراوانی پاسخها در سؤال چهار پرسشنامه
۱۱۲	جدول شماره (۴-۸): توزیع فراوانی پاسخها در سؤال پنج پرسشنامه
۱۱۳	جدول شماره (۴-۹): توزیع فراوانی پاسخها در سؤال شش پرسشنامه
۱۱۴	جدول شماره (۴-۱۰): توزیع فراوانی پاسخها در سؤال هفت پرسشنامه
۱۱۵	جدول شماره (۴-۱۱): توزیع فراوانی پاسخها در سؤال هشت پرسشنامه
۱۱۶	جدول شماره (۴-۱۲): توزیع فراوانی پاسخها در سؤال نه پرسشنامه
۱۱۷	جدول شماره (۴-۱۳): توزیع فراوانی و درصد پاسخها در سؤالات مربوط به تأثیر
۱۱۸	جدول شماره (۴-۱۴): توزیع فراوانی و درصد پاسخها در سؤالات مربوط به تأثیر
۱۱۹	جدول شماره (۴-۱۵): شاخص‌های آماری مربوط به نمرات پاسخ‌دهندگان در سؤالات پرسشنامه
۱۲۱	جدول شماره (۴-۱۶): شاخص‌های آماری مربوط به نمرات متغیرهای تحقیق
۱۲۴	جدول شماره (۴-۱۷): نتایج آزمون فریدمن (رابطه بین راه‌اندازی سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت و
۱۲۶	جدول شماره (۴-۱۸): نتایج آزمون فریدمن (رابطه بین راه‌اندازی سیستم‌های اطلاعات مدیریت و

## فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۱۰۴	نمودار شماره (۴-۱): توزیع فراوانی پرسنل به تفکیک میزان تحصیلات
۱۰۵	نمودار شماره (۴-۲): توزیع فراوانی پاسخ دهندگان به تفکیک جنسیت
۱۰۸	نمودار شماره (۴-۳): میزان آشنایی پرسنل با سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت
۱۰۹	نمودار شماره (۴-۴): میزان آشنایی پرسنل با فناوری اطلاعات IT
۱۱۰	نمودار شماره (۴-۵): میزان بکارگیری از نیروهای متخصص و ماهر در سازمان
۱۱۱	نمودار شماره (۴-۶): میزان تأثیر آموزشها در ارتقاء عملکرد سازمان
۱۱۲	نمودار شماره (۴-۷): مهیا بودن امکانات استفاده از سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۱۱۳	نمودار شماره (۴-۸): میزان آشنایی کارکنان با سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۱۱۴	نمودار شماره (۴-۹): میزان پذیرش تغییرات از سوی مدیران
۱۱۵	نمودار شماره (۴-۱۰): میزان پذیرش تغییرات از سوی کارکنان
۱۱۶	نمودار شماره (۴-۱۱): توانایی مدیران و کارشناسان در بهره‌گیری از...

## فصل اول

طرح تحقیق

