

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۳۱۷۹۲

دانشگاه تهران

مرکز اطلاعات مدارک علمی ایران

تهیسه مدارک

مجمع آموزش عالی قم  
۱۳۸۰ / ۱۰ / ۱۲

پایان نامه:

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی (گرایش سیستم‌های اطلاعاتی)

موضوع:

015500

بررسی نقش سیستم‌های  
اطلاعاتی مدیریت بر بهره‌وری  
سازمان بسیج دانشجویی

استاد راهنما: جناب آقای دکتر عادل آذر

استاد مشاور: جناب آقای دکتر ابوالفضل سهرابی

استاد داور: جناب آقای دکتر امیر مانیان

نگارش: سلام الله نعمت‌نژاد

مهر ۱۳۸۰

۳۱۷۹۷

## تقدیم:

به روح بلند ملکوتی امام عاشقان «خمینی روح خدا» که کعبه دلها بود و خورشید چشمها، او که دستان حیدریش خیر دلها را می‌گشود و آفتاب وجودش بی‌ریا بر همه می‌تابید.

و به پیشگاه شهیدانی که هنوز یاد حماسه‌های شیدایی‌شان و عطر خوش بالهای سوخته‌شان مشام شهرها، کوچه‌ها و روستاهای کشورمان را معطر نگه داشته است. همانان که به فرمان امام عشق به قربانگاه ابراهیم شتافتند و حنجر به حنجر عشق نهادند.

## تقدیر و تشکر

خدا را شکر می‌کنیم و سپاس می‌گزاریم که به این بنده حقیر و فقیر خود توفیق داد تا در کنار فرراز و نشیبها و پیچ و خمهای فراوان زندگی به تعلم نیز اشتغال داشته و اکنون به اخذ درجه کارشناسی ارشد نائل آید.

در حد بضاعت و توان خود از کلیه اساتید گرانقدری که برای رسیدن به این درجه علمی، از محضرشان استفاده نمودیم قدردانی نموده، دنیا و آخرت نیک برای آنان از خدای متعال مسئلت می‌نماییم.

در تهیه این اثر استاد عزیز و گرانقدر جناب آقای دکتر عادل آذر ما را راهنمایی فرمودند. استاد عزیز و گرانقدر جناب آقای دکتر سهرابی رسماً مشاور ما بودند اما از راهنمایی‌های بی‌دریغ ایشان بسیار استفاده کردیم. معاونت محترم آموزش و مسؤول تحصیلات تکمیلی مجتمع آموزش عالی قم جناب آقای دکتر زارع متین از پاسخ‌دادن به سؤالات ما هیچگاه دریغ نفرمودند.

ریاست سابق سازمان بسیج دانشجویی جناب آقای دکتر شفیع‌زاده در امکان آفرینی برای اشتغال به تحصیل اینجانب در دوره کارشناسی ارشد نقش بسزایی داشتند.

همسر فداکار و مهربانم با ایثارگری تمام مشکلات را تحمل نموده، امورات فرزندان و خانه را به تنهایی عهده دار بوده و ما را در امر ادامه تحصیل تشویق می‌نمودند. از همه این بزرگواران به مصداق

### من لم يشكر المخلوق لم يشكر الخالق

تشکر نموده و قدردانی می‌کنیم.

همچنین از برادر عزیزمان آقای امیر حسین عزیزی که زحمت حروفچینی و صفحه‌آرایی این اثر را

تقبل کردند تشکر می‌کنیم.

و من الله التوفيق

سلام الله نعمت نژاد

پاییز ۸۰

| صفحه                        | عنوان                               |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| ۱                           | چکیده تحقیق                         |
| <b>فصل اول: کلیات تحقیق</b> |                                     |
| ۴                           | ۱-۱ - مقدمه                         |
| ۵                           | ۲-۱ - تعریف موضوع                   |
| ۵                           | ۳-۱ - بیان مسئله                    |
| ۶                           | ۴-۱ - اهمیت و ضرورت تحقیق           |
| ۷                           | ۵-۱ - اهداف تحقیق                   |
| ۸                           | ۶-۱ - سوالات تحقیق                  |
| ۸                           | ۷-۱ - فرضیات تحقیق                  |
| ۸                           | ۸-۱ - متغیرها                       |
| ۹                           | ۹-۱ - قلمرو تحقیق                   |
| ۱۰                          | ۱۰-۱ - روشهای جمع‌آوری اطلاعات      |
| ۱۰                          | ۱۱-۱ - روشهای تجزیه و تحلیل اطلاعات |
| ۱۱                          | ۱۲-۱ - مشکلات و محدودیتهای تحقیق    |
| ۱۱                          | ۱۳-۱ - تعریف واژه‌ها و مفاهیم       |
| ۱۳                          | ۱۴-۱ - تعاریف عملیاتی               |

## فصل دوم: مبانی تئوریک و پیشینه علمی تحقیق

|    |  |
|----|--|
| ۱۶ | - مقدمه: تکنولوژی اطلاعات و سازمانها                     |
| ۱۸ | ۱-۲- بخش نخست: سازمان و مدیریت                           |
| ۱۸ | ۱-۱-۲- سازمان چیست؟                                      |
| ۱۹ | ۲-۱-۲- سازمان و سیستم اطلاعاتی                           |
| ۱۹ | ۳-۱-۲- مدیریت و تعاریف آن                                |
| ۲۱ | ۴-۱-۲- وظائف مدیریت                                      |
| ۲۲ | ۲-۲- بخش دوم: سیستمهای اطلاعاتی مدیریت                   |
| ۲۲ | ۱-۲-۲- سیستم اطلاعاتی                                    |
| ۲۲ | ۲-۲-۲- مقدمه‌ای بر سیستمهای اطلاعاتی مدیریت              |
| ۲۲ | ۳-۲-۲- سیستمهای اطلاعاتی مدیریت                          |
| ۲۳ | ۱-۳-۲-۲- سه واژه کلیدی MIS                               |
| ۲۷ | ۲-۳-۲-۲- مدیریت  |
| ۲۷ | ۳-۳-۲-۲- تعریف سیستم اطلاعاتی مدیریت                     |
| ۲۸ | ۴-۳-۲-۲- اجزاء اساسی سیستمهای اطلاعاتی مبتنی بر کامپیوتر |
| ۳۰ | ۴-۲-۲- انواع سیستمهای اطلاعاتی مدیریت                    |
| ۳۱ | ۱-۴-۲-۲- سیستمهای اطلاعاتی عملیات                        |
| ۳۲ | ۲-۴-۲-۲- سیستمهای پشتیبانی تصمیم‌گیری (DSS)              |
| ۳۲ | ۳-۴-۲-۲- سیستمهای اطلاعاتی مدیران عالی (EIS)             |
| ۳۳ | ۴-۴-۲-۲- تفاوت MIS و EIS                                 |
| ۳۴ | ۵-۴-۲-۲- سیستمهای خبره ES                                |
| ۳۵ | ۶-۴-۲-۲- سیستمهای اتوماسیون اداری (OAS)                  |

|    |  |
|----|--|
| ۳۵ | ۵-۲-۲- نقش کامپیوتر در سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت                   |
| ۳۶ | ۶-۲-۲- اهداف طراحی سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت                       |
| ۳۶ | ۷-۲-۲- اصول کلی طراحی سیستم اطلاعاتی مدیریت                        |
| ۳۷ | ۸-۲-۲- متدولوژی ایجاد سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت                    |
| ۳۸ | ۳-۲- بخش سوم: بهره‌وری   |
| ۳۹ | ۱-۳-۲- مقدمه   |
| ۴۰ | ۲-۳-۲- تاریخچه بهره‌وری  |
| ۴۱ | ۳-۳-۲- تعاریف دیگری از بهره‌وری                                    |
| ۴۳ | ۴-۳-۲- بهره‌روی، تلفیقی از اثر بخشی و کارایی                       |
| ۴۵ | ۵-۳-۲- نکاتی پیرامون بهره‌وری                                      |
| ۴۶ | ۶-۳-۲- عوامل مؤثر بر بهره‌وری                                      |
| ۴۶ | ۱-۶-۳-۲- عوامل مربوط به نیروی انسانی                               |
| ۴۶ | ۲-۶-۳-۲- عوامل مربوط به مدیریت                                     |
| ۴۷ | ۳-۶-۳-۲- عوامل وابسته به دولت                                      |
| ۴۷ | ۴-۶-۳-۲- امکانات و تهسیلات   |
| ۴۷ | ۵-۶-۳-۲- تکنولوژی  |
| ۴۸ | ۶-۶-۳-۲- عوامل محیطی   |
| ۴۸ | ۷-۶-۳-۲- مواد و انرژی  |
| ۴۸ | ۸-۶-۳-۲- استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت                      |
| ۴۸ | ۴-۲- بخش چهارم: تأثیر سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بر بهره‌وری سازمان |
| ۴۹ | ۱-۴-۲- بهبود تصمیم‌گیری در سازمان                                  |
| ۴۹ | ۲-۴-۲- بهبود تعاملات با محیط                                       |
| ۵۰ | ۳-۴-۲- بهبود ارتباطات درون سازمانی                                 |

- ۵۱ ۴-۴-۲- کاهش نیاز به دوائر ستادی و تعداد زیادی از مدیران میانی
- ۵۱ ۵-۴-۲- بهبود فرایند برنامه‌ریزی
- ۵۲ ۶-۴-۲- بهبود فرایند کنترل
- ۵۴ ۵-۲- بخش پنجم: پیشینه تحقیق
- ۵۴ ۱-۵-۲- مقدمه
- ۵۶ ۲-۵-۲- نقش سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در تصمیم‌گیری مدیران شرکت ایران یاسا
- ۵۷ ۳-۵-۲- طراحی مفهومی سیستم اطلاعاتی مدیریت در معاونت آموزش جهاد سازندگی
- ۵۸ ۴-۵-۲- نقش MIS در بهبود مدیریت مدیران عالی
- ۵۹ ۵-۵-۲- بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری در شرکتهای تعاونی مصرف کارمندی
- ۶۰ ۶-۵-۲- پژوهشی پیرامون سیستم مالی نیروگاه‌ها و نقش آن در بهره‌وری
- ۶۱ ۷-۵-۲- سنجش میزان سودمندی سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در شهرداری تهران
- ۸-۵-۲- بررسی عملکرد تاکسیرانی تهران و تأثیر سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بر اثربخشی مدیریت و بهره‌وری آن
- ۶۲ ۹-۵-۲- بررسی سیستم‌های کنترل در شرکت‌های تولید برق
- ۶۳ ۱۰-۵-۲- بررسی نقش سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران
- ۶۴ سازمان بسیج دانشجویی

### فصل سوم: روش انجام تحقیق

- ۶۶ - مقدمه
- ۶۶ ۱-۳- معرفی جامعه آماری
- ۶۷ ۲-۳- روش تحقیق



|    |  |
|----|--|
| ۶۸ | ۳-۳- روش جمع‌آوری اطلاعات                                  |
| ۶۹ | ۳-۴- اجزاء پرسشنامه و توضیحات لازم                         |
| ۶۹ | ۳-۴-۱- مشخصات پاسخگویان                                    |
| ۶۹ | ۳-۴-۲- سؤالات ۱ تا ۵                                       |
| ۷۰ | ۳-۴-۳- سؤالات ۶ تا ۱۰                                      |
| ۷۱ | ۳-۴-۴- سؤالات ۱۱ تا ۱۵                                     |
| ۷۱ | ۳-۵- فرضیات تحقیق  |
| ۷۲ | ۳-۶- اعتبار و پایایی پرسشنامه                              |
| ۷۳ | ۳-۷- مطالعه مقدماتی  |
| ۷۳ | ۳-۷-۱- محاسبه ضریب همبستگی پیرسون                          |
| ۷۶ | ۳-۷-۲- آزمون معنی‌دار بودن ضریب همبستگی پیرسون (فرضیه اهم) |
| ۷۹ | ۳-۷-۳- آلفای کرونباخ در تأیید اعتبار و پایایی پرسشنامه     |
| ۸۰ | ۳-۸- حجم نمونه   |
| ۸۰ | ۳-۹- روشهای آماری مورد استفاده جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها   |
| ۸۰ | ۳-۹-۱- نسبت موفقیت در جامعه                                |
| ۸۱ | ۳-۹-۲- مراحل چهارگانه آزمون فرض                            |

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

|    |  |
|----|--|
| ۸۴ | - مقدمه  |
| ۸۴ | ۴-۱- بررسی ویژگی‌های افراد نمونه آماری از نظر جمعیت شناختی |
| ۸۵ | ۴-۱-۱- توزیع جنسیت افراد نمونه                             |
| ۸۶ | ۴-۱-۲- توزیع پاسخگویان بر اساس پست مدیریتی                 |
| ۸۶ | ۴-۱-۳- توزیع افراد نمونه از نظر سن                         |
| ۸۷ | ۴-۱-۴- توزیع افراد نمونه از نظر تحصیلات                    |

|    |   |
|----|---|
| ۸۸ | ۵-۱-۴- سابقه کار و فعالیت افراد نمونه آماری                 |
| ۹۰ | ۲-۴- بخش دوم: آزمون فرضیات                                  |
| ۹۰ | ۱-۲-۴- فرضیات تحقیق   |
| ۹۱ | ۲-۲-۴- آزمون فرضیه اهم                                      |
| ۹۱ | ۱-۲-۲-۴- آزمون فرضیه اهم بر اساس نظر مدیران سازمان الف      |
| ۹۳ | ۲-۲-۲-۴- آزمون فرضیه اهم بر اساس نظر مدیران سازمان ب        |
| ۹۴ | ۳-۲-۴- آزمون فرضیه فرعی اول                                 |
| ۹۴ | ۱-۳-۲-۴- آزمون فرضیه فرعی اول بر اساس نظر مدیران سازمان الف |
| ۹۵ | ۲-۳-۲-۴- آزمون فرضیه فرعی اول بر اساس نظر مدیران سازمان ب   |
| ۹۶ | ۴-۲-۴- آزمون فرضیه فرعی دوم                                 |
| ۹۶ | ۱-۴-۲-۴- آزمون فرضیه فرعی دوم بر اساس نظر مدیران سازمان الف |
| ۹۷ | ۲-۴-۲-۴- آزمون فرضیه فرعی دوم بر اساس نظر مدیران سازمان ب   |

### فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

|     |  |
|-----|--|
| ۱۰۰ | - مقدمه  |
| ۱۰۲ | ۱-۵- نتیجه گیری  |
| ۱۰۲ | ۱-۱-۵- نتیجه آزمون فرضیه اهم                           |
| ۱۰۲ | ۲-۱-۵- نتایج بررسی آزمون فرضیات فرعی اول و دوم         |
| ۱۰۲ | ۱-۲-۱-۵- نتیجه بررسی آزمون دو فرضیه فرعی در سازمان الف |
| ۱۰۳ | ۲-۲-۱-۵- نتیجه بررسی آزمون دو فرضیه فرعی در سازمان ب   |
| ۱۰۴ | ۳-۱-۵- نتیجه گیری کلی از آزمون فرضیات                  |

- ۱۰۶ ۲-۵- نتایج جانبی تحقیق
- ۱۰۶ ۱-۲-۵- سازمان بسیج دانشجویی از نقطه نظر جمعیت شناختی
- ۱۰۷ ۲-۲-۵- مقایسه اهمیت فرضیات از نظر پاسخگویان و نتایج آن
- ۱۰۷ ۱-۲-۲-۵- اهمیت فرضیات از نظر مدیران سازمان بسیج دانشجویی
- ۱۰۸ ۲-۲-۲-۵- اهمیت فرضیات از نظر مدیران بسیج دانشجویی ناحیه تهران
- ۱۰۸ ۳-۲-۵- بررسی و نتیجه معنی دار بودن ارتباط بین سؤالات و فرضیات از نظر پاسخگویان
- ۴-۲-۵- عدم آموزش مدیران و عدم استفاده کافی از شبکه راه اندازی شده در
- ۱۰۸ بسیج دانشجویی ناحیه تهران
- ۱۰۸ ۳-۵- پیشنهادات
- ۱۱۰ - منابع و مأخذ تحقیق

## پیوستها

- نامه درخواست تکمیل پرسشنامه از مدیران
- پرسشنامه «الف»
- پرسشنامه «ب»
- خروجی نرم افزار SPSS در تجزیه و تحلیل داده ها

## چکیده تحقیق

در گذشته، سازمانها به مسائلی چون تولید بیشتر، سرمایه، سرپرستی نیروی کار و مواد اولیه تولید به منظور افزایش کارایی توجه داشتند ولی در دهه‌های اخیر، دانشمندان علوم مدیریت به موازات پیشرفت تکنولوژی اطلاعات، به عوامل مهمتری پرداخته و معتقدند که عناصر مهمی نیز وجود دارد که در سازمانها بایستی به آن توجه شود، و یکی از این عناصر بهره‌وری سازمان می‌باشد.

امروزه دانشمندان فقط به کارایی و سودآوری توجه ندارند بلکه به بهره‌وری که عبارت از سطح دستیابی کلیت سازمان به انجام رسالت خویش و اهداف ترسیم شده می‌باشد یا به عبارت دیگر حاصل جمعی از کارایی و اثر بخشی است، اهمیت می‌دهند. علمای مدیریت عوامل مختلفی را به عنوان عوامل تأثیر گذار بر بهره‌وری شمرده‌اند، که عمده‌ترین آنها در فصل دوم به تفصیل بیان شده‌اند. که این عوامل عبارتند از: عوامل مربوط به نیروی انسانی، عوامل مربوط به مدیریت، عوامل وابسته به دولت، امکانات و تهسیلات، تکنولوژی، عوامل محیطی، مواد و انرژی و استفاده از سیستمهای اطلاعاتی مدیریت.

بنابراین بایستی در هر سازمان عوامل عمده تأثیرگذار بر بهره‌وری سازمان شناسایی و برنامه‌ریزیهای لازم در آن زمینه صورت گیرد تا موجب ارتقاء بهره‌وری گردد. لذا با توجه به اهمیت مفهوم بهره‌وری سازمانها و نقش عوامل مختلف بر آن از جمله، استفاده از سیستمهای اطلاعاتی مدیریت، هدف اساسی این پژوهش بررسی نقش سیستمهای اطلاعاتی مدیریت بر بهره‌وری سازمان است.

سیستم اطلاعاتی مدیریت مکانیزمی است که اطلاعات مناسب، دقیق و صحیح را از طریق ایجاد، ذخیره سازی، بازیابی، و توزیع سریع آن در جهت حمایت از عملیات مدیران یک سازمان به منظور اتخاذ تصمیم، برنامه‌ریزی استراتژیک، تاکتیک و عملیاتی در اختیار مدیران کلیه سطوح قرار می‌دهد.

هدف اساسی این پژوهش بررسی نقش سیستمهای اطلاعاتی مدیریت بر دو جزء اساسی بهره‌وری، یعنی اثربخشی و کارایی است. این مطالعه ضمن بیان طرق تأثیر گذاری استفاده از سیستمهای اطلاعاتی مدیریت بر بهره‌وری، سازمان بسیج دانشجویی را با بسیج دانشجویی ناحیه تهران مقایسه می‌نماید. دلیل این مقایسه با در نظر گرفتن فرضیاتی که ذیلاً بیان می‌شود، دارا بودن یک شبکه اطلاعاتی بسیج دانشجویی ناحیه تهران که می‌توان آن را جزعی از سیستمهای اطلاعاتی محسوب کرد و فاقد این مهم بودن سازمان بسیج دانشجویی می‌باشد که نتیجه آن می‌تواند بیانگر تأثیر سیستمهای اطلاعاتی مدیریت بر بهره‌وری سازمان باشد.

#### فرضیات تحقیق عبارتند از:

- ۱- استفاده از سیستمهای اطلاعاتی مدیریت موجب ارتقاء بهره‌وری سازمان می‌گردد.
- ۲- سازمان بسیج دانشجویی و بسیج دانشجویی ناحیه تهران از نظر اثر بخشی دارای تفاوت معنی‌داری می‌باشند.
- ۳- سازمان بسیج دانشجویی و بسیج دانشجویی ناحیه تهران از نظر کارایی دارای تفاوت معنی‌داری می‌باشند.

دو پرسشنامه مجزا حاوی ۱۵ سؤال طراحی گردیده، مطالعه مقدماتی برای خاطر اطمینان از اعتبار و پایایی روی آن انجام گرفته و در نهایت بین افراد نمونه‌ها توزیع گردید.

نتیجه حاصل از تحلیل داده‌های پرسشنامه نشان می‌دهد که هر دو سازمان فرضیه اول را قبول داشته و بر اهمیت آن تأکید دارند. اما سازمان دوم اعتقادی به ارتقاء بهره‌وری خود در اثر بکارگیری شبکه اطلاع‌رسانی ندارد و در نتیجه معتقد به تفاوت معنی‌دار خود با سازمان اول از نظر کارایی و اثربخشی نمی‌باشد.

نتیجه دیگری که بصورت منطقی از تجزیه و تحلیل محتویات پرسشنامه‌ها بدست می‌آید این است که مدیران سازمان دوم اعتقاد به کارایی شبکه اطلاع‌رسانی در حد سیستم اطلاعاتی مدیریت مورد انتظار ندارند.

# فصل اول

## کلیات تحقیق

## ۱-۱- مقدمه

تاریخ پیدایش سازمانها با زندگی اجتماعی انسانها مقارن است، و توسعه و تکامل اشکال زندگی بشر در جوامع مختلف بخصوص در قرن حاضر منجر به توسعه و گسترش سازمانهای اجتماعی مختلفی گردیده است که هر روز بر وسعت و دامنه آنها به لحاظ رشد دانش و فنون بشری و تخصصی شدن هر چه بیشتر فعالیتهای افزوده شده و گسترش بیشتری یافته است.

این امر خود معلول روند تکامل زندگی بشر و پیدایش نیازمندیهای جدیدی است که انسان امروزی را وادار نموده است تا برای پاسخگویی به این نیازها دست به ایجاد سازمانهای مختلفی بزند که هر روز نیز بر پیچیدگی و وسعت آنها افزوده شده است. بالطبع برای اینکه این سازمانها بتوانند سطح قابل قبولی از بهره‌وری برخوردار باشند، ضروری است آنها را طبق اصول و موازین علمی و بر اساس اطلاعات صحیح، دقیق، مرتبط و به روز اداره نمایند.

با گسترش یافتن و پیچیده‌تر شدن سازمانهای اجتماعی و پیشرفت زندگی بشر، محیطهای اختصاصی سازمانها نیز به سمت عدم ثبات و نا اطمینانی پیشرفته است. و با توجه به این اوضاع، اطلاعات تبدیل به کالای گرانبه‌ایم و استراتژیک گشته است. امروزه اطلاعات یکی از منابع مهم سازمانی بشمار می‌رود و اگر در گذشته مواردی از قبیل زمین، نیروی کار، سرمایه و مدیریت هر یک منبعی به شمار می‌رفت، امروزه اطلاعات نیز به عنوان یک « منبع استراتژیک »<sup>۱</sup> به آنها افزوده شده است.

پژوهش حاضر، در راستای این اصل مهم، سعی دارد اهمیت سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت را در حد توان روشن نموده و از این طریق تأثیر و نقش آنها بر بهره‌وری سازمان به بوته آزمون درآورد.