

## بررسی تاثیر سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر بهبود فرآیند تصمیم گیری

مهران مولوی<sup>۱\*</sup>، عبدالرحمان ابراهیمی<sup>۲</sup>، سیروس عزیز اکرم<sup>۳</sup>

<sup>۱\*</sup> گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مهاباد، مهاباد، ایران (نویسنده مسئول)

<sup>۲،۳</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد، واحد مهاباد، گروه مدیریت، مهاباد، ایران

---

### چکیده

هدف اصلی از انجام این تحقیق بررسی تاثیر سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر بهبود فرآیند تصمیم گیری مدیران مدارس شهر ارومیه بود. روش تحقیق این پژوهش توصیفی-همبستگی می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل مدیران مدارس شهر ارومیه می باشد که تعداد آنها ۴۴۰ نفر می باشد. در این تحقیق، تعداد نمونه با استفاده از جدول مورگان ۲۰۵ نفر تعیین گردید. به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. روایی ابزار اندازه گیری، توسط استاد راهنما و تنی چند از اساتید مدیریت تایید شد. قابلیت اعتماد ابزار اندازه گیری از طریق آلفای کرونباخ تایید شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج نشان داد که سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر بهبود فرآیند تصمیم گیری تاثیر دارد، همچنین نتایج حاکی از آن بود که سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر تشخیص و تعیین مشکل، احصای راه حل های، انتخاب معیار برای سنجش و ارزیابی، تعیین نتایج حاصل از هر یک از راه حل ها، ارزیابی راه حل ها، انتخاب یک راه حل اصلح تاثیر دارد.

واژه های کلیدی: فناوری اطلاعات، کاهش خطا، کنترل های داخلی.

---

**مقدمه**

فعالیت تصمیم‌گیری با توجه به عامل زمان، اطلاعات و شرایط محیطی (معلومی و نامعلومی آن) از جهت و الگو، روش و فنون مورد استفاده متفاوت خواهد بود. در اختیار داشتن زمان و اطلاعات کافی برای اتخاذ تصمیم سبب می‌شود تا تصمیم‌گیرنده از الگوهای استفاده‌کننده که بر اساس آن فرایندهای تصمیم‌گیری به درستی و با دقت بالا طی شده، تمام راه‌حل‌ها شناسایی و بهترین راه‌حل انتخاب می‌شود، اگر زمان کافی در اختیار و محیط تصمیم‌گیری از ثبات نسبی برخوردار نباشد و یا اینکه اطلاعات لازم و کافی در اختیار تصمیم‌گیرنده قرار نگرفته باشد الگو و روش مورد استفاده در تصمیم‌گیری قاعده منطقی و دقت کافی نخواهد داشت (قلی‌پور، ۱۳۸۷).

تحقیقات اجرا شده نشان می‌دهد فشار بر مدیران برای تصمیم‌گیری صحیح و موثر براساس اطلاعات مدیریتی رو به افزایش است چرا که منابع موجود محدود می‌باشد و مدیران سازمان‌ها مجبور هستند اهداف متعدد خود را در زمان‌های مختلف اولویت‌بندی کنند (جعفر نژاد، ۱۳۸۸). در چنین شرایطی تصمیم‌گیری اغلب چالش‌برانگیزترین نقش یک مدیر است. مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی مدیران را قادر می‌سازد تا تصمیمات اثربخش و موثری اتخاذ نمایند (علمی، ۱۳۹۱). از طرفی اتخاذ یک تصمیم مناسب نیاز به ۹۰ درصد اطلاعات و ۱۰ درصد بینش دارد (رضائیان، ۱۳۸۱) و برای کسب اطلاعات لازم ۷۸ درصد زمان و ۶۷ درصد کار مدیران صرف ارتباطات و تبادل اطلاعات می‌گردد (هنری ۱۹۹۸). اطلاعات صحیح و جامع چنانچه به موضع در اختیار مدیران قرار گیرد، خطر اتخاذ تصمیمات نادرست را به حداقل خواهد رساند. بنابراین سازمان‌های امروزی باید انواع اطلاعات لازم مدیریت را جمع‌آوری، طبقه‌بندی، پردازش و تحلیل کرده، آن را به سرعت در اختیار مدیران قرار دهند. برای تامین چنین اطلاعاتی، امروزه از کامپیوتر استفاده می‌شود و سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت نوعی سیستم اطلاعاتی موجود در سطح مدیریت یک سازمان است که در وظایف برنامه‌ریزی، کنترل و تصمیم‌گیری با فراهم آوردن گزارش‌های خلاصه و ویژه مدیران را یاری می‌رساند (جعفر نژاد، ۱۳۸۸).

هدف نهایی از ایجاد سیستم اطلاعات مدیریت گردآوری، پالایش، تجزیه و تحلیل، پردازش، فشرده و تخلیص کردن، ذخیره کردن و سرانجام انتقال تمامی اطلاعات گذشته و حال سازمان‌ها و پدیده‌های مرتبط با آنها در یک بانک اطلاعاتی متمرکز با امکان دسترسی سریع برای مدیران آنها است. سیستم اطلاعاتی موجبات افزایش آگاهی‌های مدیران و کارشناسان سطوح مختلف سازمان را فراهم ساخته و با طرح مفاهیم جدید نه تنها حیطه دانش آنها را در مورد اینکه قادر به انجام چه کارهایی و اتخاذ چه تصمیماتی خواهند بود وسعت می‌بخشد بلکه آنان را در انجام دادن هرچه بهتر مسولیت‌ها و فعالیت‌هایشان یاری می‌نماید (مدیسون، ۱۹۹۶). بنابراین با توجه به مطالبی بیان شده، این پژوهش درصدد آن است که با استفاده از مفاهیم پایه‌ای سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت تاثیر آن را بر بهبود فرایند تصمیم‌گیری بررسی کند و چون پژوهش‌های زیادی در رابطه با این موضوع کار نشده، این پژوهش می‌تواند اطلاعات خوبی در ارتباط با موضوع را در اختیار مدیران و مسولان مدارس شهر ارومیه قرار دهد.

**فرضیات تحقیق**

فرضیه اصلی: سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بر بهبود فرآیند تصمیم‌گیری تاثیر دارد.

**فرضیات فرعی**

سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بر تشخیص و تعیین مشکل تاثیر دارد.

سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بر احصای راه‌حل‌های ممکن تاثیر دارد.

سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بر انتخاب معیار برای سنجش و ارزیابی راه‌حل‌ها تاثیر دارد.

سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بر تعیین نتایج حاصل از هر یک از راه‌حل‌ها تاثیر دارد.

سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بر ارزیابی راه‌حل‌ها تاثیر دارد.

سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بر انتخاب یک راه‌حل اصلح تاثیر دارد.

**روش تحقیق**

روش تحقیق این پژوهش توصیفی-همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل مدیران مدارس شهر ارومیه می‌باشد که تعداد آنها ۴۴۰ نفر می‌باشد. در این تحقیق، تعداد نمونه با استفاده از جدول مورگان ۲۰۵ نفر تعیین گردید. به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. بدین صورت برای سنجش هریک از فرضیات تحقیق سوالاتی مطرح گردید. روایی ابزار اندازه گیری، توسط استاد راهنما و تنی چند از اساتید مدیریت تایید شد. برای سنجش قابلیت اعتماد ابزار اندازه‌گیری از آلفای کرونباخ استفاده شد، که در جدول ۱ نشان داده شده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد.

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی اول تحقیق نشان داد که سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بر انتخاب راه حل اصلح تاثیر دارد. بنابراین مدیران و مسئولان مدارس شهر ارومیه در پی پیاده سازی سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در سازمانشان بیفتند تا از این طریق راه حل اصلح را به شکل بهتری بیابند.

**جدول ۱: آلفای کرونباخ پرسشنامه**

تعداد گویه‌ها	آلفای کرونباخ	سازه مورد سنجش
۲۵	۰/۸۷۳	کل پرسشنامه
۶	۰/۸۱	تشخیص و تعیین مشکل
۴	۰/۸۵	احصای راه حل‌های ممکن
۴	۰/۸۴۵	انتخاب معیار
۳	۰/۸۴۶	تعیین نتایج حاصل از هر راه حل
۴	۰/۸۶	ارزیابی راه حل‌ها
۴	۰/۸۱	انتخاب راه حل اصلح

**یافته‌ها**

تجزیه و تحلیل داده‌ها مشخص کرد که ۷۵ درصد پاسخگویان مرد و ۲۵ درصد پاسخگویان زن بودند. ۵۹/۳ درصد لیسانس، ۳۸/۷ درصد فوق لیسانس و ۲ درصد پاسخگویان دارای مدرک دکترا بودند. ۳/۳ درصد پاسخگویان دارای سنوات خدمت ۱۰-۵ سال، ۳/۳ درصد ۱۵-۱۰ سال، ۲۱/۳ درصد ۲۰-۱۵ سال، ۳۷/۳ درصد ۲۰-۲۵ سال، ۳۴/۷ درصد پاسخگویان بالاتر از ۲۵ سال سابقه کاری داشتند. در این بخش ابتدا با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف به نرمال بودن توزیع داده‌ها پرداخته می‌شود. همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌گردد که در آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها، توزیع بررسی تاثیر سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بر بهبود فرآیند تصمیم‌گیری از دیدگاه مدیران مدارس شهرستان ارومیه طبیعی یا نرمال می‌باشد. بنابراین برای آزمون فرضیات تحقیق از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده می‌شود.

**جدول ۲: آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای متغیرهای پژوهش**

متغیرها	تاثیر سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بر بهبود فرآیند تصمیم‌گیری
تعداد پرسشنامه	۲۰۵
کولموگروف-اسمیرنوف	۱/۳۳
مقدار (p-value)	۰/۵۵

در این بخش با توجه به آزمون تی تک نمونه‌ای به تحلیل نتایج فرضیات پرداخته می‌شود. به منظور تجزیه و تحلیل فرضیه اصلی از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده می‌گردد. با توجه به جدول ۳، مقدار تی ۳۰۳/۴۶ و با درجه آزادی ۲۰۴ می‌باشد. از

آنجایی که مقدار تی بدست آمده از سطح مقدار بحرانی  $1/96$  بالاتر است، در نتیجه فرض صفر تحقیق رد و فرض اصلی تایید می شود. پس با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت که سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر بهبود فرآیند تصمیم گیری تاثیر دارد.

### جدول ۳: آزمون تی تک نمونه ای برای فرضیه اصلی پژوهش

فرضیه اصلی						
در سطح اطمینان ۰/۹۵		میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار آماره تی	بهبود فرآیند تصمیم گیری
حداکثر	حداقل					
۴/۲۱	۴/۱۵	۴/۱۸	۰/۰۰۰	۲۰۴	۳۰۳/۴۶	

به منظور تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی اول از آزمون تی تک نمونه ای استفاده می گردد. با توجه به جدول ۴، مقدار تی  $272/66$  و با درجه آزادی ۲۰۴ می باشد. از آنجایی که مقدار تی بدست آمده از سطح مقدار بحرانی  $1/96$  بالاتر است، در نتیجه فرض صفر تحقیق رد و فرض اصلی تایید می شود. پس با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت که سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر تشخیص و تعیین مشکل تاثیر دارد.

### جدول ۴: آزمون تی تک نمونه ای برای فرضیه فرعی اول پژوهش

فرضیه فرعی اول						
در سطح اطمینان ۰/۹۵		میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار آماره تی	تشخیص و تعیین مشکل
حداکثر	حداقل					
۴/۳۵	۴/۲۸	۴/۳۱	۰/۰۰۰	۲۰۴	۲۷۲/۶۶	

به منظور تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی دوم از آزمون تی تک نمونه ای استفاده می گردد. با توجه به جدول ۵، مقدار تی  $96/96$  و با درجه آزادی ۲۰۴ می باشد. از آنجایی که مقدار تی بدست آمده از سطح مقدار بحرانی  $1/96$  بالاتر است، در نتیجه فرض صفر تحقیق رد و فرض اصلی تایید می شود. پس با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت که سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر احصای راه حل های ممکن تاثیر دارد.

### جدول ۵: آزمون تی تک نمونه ای برای فرضیه فرعی دوم پژوهش

فرضیه فرعی دوم						
در سطح اطمینان ۰/۹۵		میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار آماره تی	احصای راه حل های ممکن
حداکثر	حداقل					
۴/۱۵	۳/۹۹	۴/۰۷	۰/۰۰۰	۲۰۴	۹۶/۹۶	

به منظور تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی سوم از آزمون تی تک نمونه ای استفاده می گردد. با توجه به جدول ۶، مقدار تی  $115/22$  و با درجه آزادی ۲۰۴ می باشد. از آنجایی که مقدار تی بدست آمده از سطح مقدار بحرانی  $1/96$  بالاتر است، در

نتیجه فرض صفر تحقیق رد و فرض اصلی تایید می شود. پس با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت که سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر انتخاب معیار برای سنجش و ارزیابی راه حل ها تاثیر دارد.

#### جدول ۶: آزمون تی تک نمونه ای برای فرضیه فرعی سوم پژوهش

فرضیه فرعی سوم						
در سطح اطمینان ۰/۹۵		میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار آماره تی	انتخاب معیار برای سنجش و ارزیابی راه حل ها
حداکثر	حداقل					
۴/۱۶	۴/۰۱	۴/۰۹	۰/۰۰۰	۲۰۴	۱۱۵/۲۲	

به منظور تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی چهارم از آزمون تی تک نمونه ای استفاده می گردد. با توجه به جدول ۷، مقدار تی ۱۶۵/۳۳ و با درجه آزادی ۲۰۴ می باشد. از آنجایی که مقدار تی بدست آمده از سطح مقدار بحرانی ۱/۹۶ بالاتر است، در نتیجه فرض صفر تحقیق رد و فرض اصلی تایید می شود. پس با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت که سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر تعیین نتایج حاصل از هر یک از راه حل ها تاثیر دارد.

#### جدول ۷: آزمون تی تک نمونه ای برای فرضیه فرعی چهارم پژوهش

فرضیه فرعی چهارم						
در سطح اطمینان ۰/۹۵		میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار آماره تی	تعیین نتایج حاصل از هر یک از راه حل ها
حداکثر	حداقل					
۴/۲۱	۴/۱۱	۴/۱۶	۰/۰۰۰	۲۰۴	۱۶۵/۳۳	

به منظور تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی پنجم از آزمون تی تک نمونه ای استفاده می گردد. با توجه به جدول ۸، مقدار تی ۱۷۹/۰۵۷ و با درجه آزادی ۲۰۴ می باشد. از آنجایی که مقدار تی بدست آمده از سطح مقدار بحرانی ۱/۹۶ بالاتر است، در نتیجه فرض صفر تحقیق رد و فرض اصلی تایید می شود. پس با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت که سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر ارزیابی راه حل ها تاثیر دارد.

#### جدول ۸: آزمون تی تک نمونه ای برای فرضیه فرعی پنجم پژوهش

فرضیه فرعی پنجم						
در سطح اطمینان ۰/۹۵		میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار آماره تی	ارزیابی راه حل ها
حداکثر	حداقل					
۴/۲۴	۴/۱۵	۴/۱۹	۰/۰۰۰	۲۰۴	۱۷۹/۰۵۷	

به منظور تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی ششم از آزمون تی تک نمونه ای استفاده می گردد. با توجه به جدول ۹، مقدار تی ۱۹۶/۰۳ و با درجه آزادی ۲۰۴ می باشد. از آنجایی که مقدار تی بدست آمده از سطح مقدار بحرانی ۱/۹۶ بالاتر است، در نتیجه فرض صفر تحقیق رد و فرض اصلی تایید می شود. پس با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت که سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر انتخاب راه حل اصلح تاثیر دارد.

## جدول ۹: آزمون تی تک نمونه ای برای فرضیه فرعی پنجم پژوهش

					فرضیه فرعی ششم	
در سطح اطمینان ۰/۹۵		میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار آماره تی	انتخاب راه حل اصلح
حداکثر	حداقل					
۴/۲۳	۴/۱۴	۴/۱۹	۰/۰۰۰	۲۰۴	۱۹۶/۰۳	

## بحث و نتیجه گیری

هدف اصلی از انجام این تحقیق بررسی تاثیر سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر بهبود فرآیند تصمیم گیری مدیران مدارس شهر ارومیه بود. نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه اصلی تحقیق نشان داد که فن آوری اطلاعات باعث بهبود ارائه خدمات به مراجعین می گردد و این با یافته های مختاری پور و سیادت (۱۳۸۷) و ایمانی و همکاران (۱۳۹۱) هماهنگ می باشد. بنابراین مدیران و مسئولان مدارس شهر ارومیه در پی پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی مدیریت در سازمانشان بیفتند تا از این طریق زمینه بهبود تصمیم گیری های خود را فراهم نمایند.

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی اول تحقیق نشان داد که سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر تشخیص و تعیین مشکل تاثیر دارد. بنابراین مدیران و مسئولان مدارس شهر ارومیه در پی پیاده سازی سیستم های فناوری اطلاعات در سازمانشان بیفتند تا از این طریق بر قدرت تشخیصی و تعیین مشکل خود بیفزایند.

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی دوم تحقیق نشان داد که سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر احصای راه حل های ممکن تاثیر دارد. بنابراین مدیران و مسئولان مدارس شهر ارومیه در پی پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی مدیریت در سازمانشان بیفتند تا از این طریق راه حل های ممکن را شناسایی نمایند.

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی سوم تحقیق نشان داد که سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر انتخاب معیار برای سنجش و ارزیابی راه حل ها تاثیر دارد. بنابراین مدیران و مسئولان مدارس شهر ارومیه در پی پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی مدیریت در سازمانشان بیفتند تا از این طریق زمینه انتخاب معیار مناسب برای سنجش و ارزیابی راه حل ها را بیابند.

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی چهارم تحقیق نشان داد که سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر تعیین نتایج حاصل از هر یک از راه حل ها تاثیر دارد. بنابراین مدیران و مسئولان مدارس شهر ارومیه در پی پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی مدیریت در سازمانشان بیفتند تا از این طریق نتایج حاصل از انتخاب هریک از راه حل ها را بهبود بخشند.

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی پنجم تحقیق نشان داد که سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر ارزیابی راه حل ها تاثیر دارد. بنابراین مدیران و مسئولان مدارس شهر ارومیه در پی پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی مدیریت در سازمانشان بیفتند تا از این طریق راه حل های انتخابی را به شکل بهتری ارزیابی نمایند.

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی ششم تحقیق نشان داد که سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر انتخاب راه حل اصلح تاثیر دارد. بنابراین مدیران و مسئولان مدارس شهر ارومیه در پی پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی مدیریت در سازمانشان بیفتند تا از این طریق راه حل اصلح را به شکل بهتری بیابند.

## منابع

۱. جعفرنژاد، احمد (۱۳۸۸) مدیریت فناوری مدرن، انتشارات دانشگاه تهران.

۲. قلی پور، رحمت ا... (۱۳۸۴) تصمیم گیری سازمانی و خط مشی گذاری عمومی، تهران، انتشارات سمت، تهران.
۳. رضائیان، علی (۱۳۸۵) سیستم های اطلاعاتی مدیریت، مدلسازی اطلاعات، انتشارات سمت، تهران.
۴. علمی، ملکه (۱۳۹۱) بررسی جایگاه سیستم های اطلاعاتی مدیریت در تصمیم گیری مدیران عالی و میانی دانشگاه تبریز و ارتباط آن با میزان مهات مدیریت زمان، پایان نامه برای دریافت کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز.
5. Henri, Mintezberg (1998) the Nature of Managerial Work, New York, Harper and Row.
6. Medison, Robert, j (1998) eggettive management information systems Columbus, Charles E. Merrill Publishing Co.