

## بررسی تاثیر فناوری نوین سیستم های اطلاعاتی بر بهبود تصمیم گیری مدیران

مهران مولوی<sup>۱\*</sup>، رحیم اصل ثانی<sup>۲</sup>، جعفر زارعی<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 از این تحقیق بررسی دیدگاه کارکنان در زمینه تاثیرگذاری فناوری نوین سیستم های اطلاعاتی بر بهبود تصمیم گیری مدیران در ادارات بیمه سلامت استان آذربایجان غربی بود. جامعه آماری این تحقیق کارکنان ادارات بیمه سلامت استان آذربایجان غربی می باشند که تعداد آنها برابر با ۱۷۸ نفر است. با استفاده از فرمول کوکران ۱۲۱ نفر به دست آمد و تعداد ۱۲۱ پرسشنامه توزیع و تحلیل گردید. این پژوهش از نوع توصیفی-پیمایشی بود. به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه مقیمی و رمضان (۱۳۹۰) استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون استفاده گردید. نتایج نشان داد که بین فناوری نوین سیستم های اطلاعاتی و تصمیم گیری مدیران رابطه مثبت و معنی دار وجود داشت. همچنین نتایج نشان داد که بین فناوری نوین سیستم های اطلاعاتی و هر یک از سبک های تصمیم گیری آمرانه، مشورتی و مشارکتی به صورت جداگانه رابطه معنی دار وجود نداشت.

**واژه های کلیدی:** فناوری نوین سیستم های اطلاعاتی، تصمیم گیری آمرانه، تصمیم گیری مشورتی، تصمیم گیری مشارکتی

---

## مقدمه

سیستم‌های اطلاعاتی کارا و یکپارچه که بتوانند همه فعالیت‌ها و وظایف موجود در یک سازمان را تحت پوشش قرار داده و اطلاعات لازم و ضروری را به موقع در اختیار استفاده‌کنندگان آن قرار دهند، از ابزارهای مفیدی هستند که سازمان‌ها برای افزایش قابلیت‌های خود، بهبود عملکرد، تصمیم‌گیری بهتر و دستیابی به مزیت رقابتی از آن استفاده می‌کنند (پورکیانی و فرح‌بخش، ۱۳۹۱).

تحقیقات اجراشده نشان می‌دهد فشار بر مدیران برای تصمیم‌گیری‌های صحیح و مؤثر بر اساس اطلاعات مدیریتی رو به افزایش است، چرا که منابع موجود محدود است و مدیران سازمان‌ها مجبور هستند اهداف متعدد خود را در زمان‌های مختلف اولویت‌بندی کنند (جعفرنژاد، ۱۳۸۸). در چنین شرایطی تصمیم‌گیری اغلب چالش‌برانگیزترین نقش یک مدیر است؛ و مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی مدیران را قادر می‌سازد تا تصمیمات اثربخشی و مؤثری 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 (مینتزبرگ<sup>۱</sup>، ۱۹۸۰).

نتایج تحقیقات نشان داده است که فناوری‌های اطلاعاتی بر روی تصمیم‌گیری افراد تاثیر دارد. تحقیقی که در گروه بهمن انجام گرفت، بیانگر آن است که سیستم اطلاعات حسابداری بر بهبود تصمیم‌گیری مدیریت تأثیر دارد (دستگیر و دیگران، ۱۳۸۲). در مطالعه‌ای دیگر که به رابطه سیستم‌های اطلاعاتی و فرآیند تصمیم‌گیری مدیران میانی که در بانک سامان صورت پذیرفت، نتایج نشان داد کسب اطلاعات جامع، به موقع، صحیح، مرتبط و امکان کنترل‌های مجدد سیستمی توسط سیستم‌های اطلاعاتی، با اثربخشی تصمیمات مدیران میانی رابطه دارد (طبرسا و گیلانی، ۱۳۹۰). موک (۲۰۰۶) نشان داد که به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی حسابداری نقش سازنده‌ای در کنترل، برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری‌های مدیریت ایفا می‌نماید. یافته‌های مطالعه انجام‌شده توسط اونالپو و اودتایو<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) نشان داد که سیستم اطلاعات حسابداری منجر به گزارش‌های مالی خوب و در نهایت منجر به تصمیم‌گیری بهتر می‌شود.

فریهات<sup>۳</sup> (۲۰۱۲) نشان داد که رابطه آماری معنی‌داری بین اجزای سیستم اطلاعات بازاریابی از قبیل سوابق داخلی، تحقیقات بازاریابی و هوش بازاریابی با تصمیم‌گیری وجود دارد. نتایج مطالعه سامسون (۲۰۱۳) نشان داد، اکثر پاسخ‌دهندگان به شدت موافق کمک سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت برای کمک به شرکت‌های تولیدی در تصمیم‌گیری‌ها بودند. همچنین بیان شد که استفاده از سیستم‌های اطلاعات مدیریت در اتخاذ تصمیم‌های سودآور برای شرکت کمک شایانی می‌کنند و باعث حفظ روابط کارکنان با مشتریان می‌شود. در مطالعه‌ای دیگر که در سال ۲۰۱۳ توسط اولومیه<sup>۴</sup> انجام شد، اکثر پاسخ‌دهندگان معتقد بودند، سیستم‌های اطلاعاتی تأثیر خیلی زیادی بر مدیریت تصمیم‌گیری در بخش بیمه دارد و نیز اطلاعات مربوط، به‌موقع و دقیق برای تصمیم‌گیری خیلی مؤثر است. همچنین نتایج نشان داد استقرار سیستم‌های اطلاعاتی بهبودیافته، منجر به کیفیت تصمیم‌گیری با بهره‌وری بالاتر می‌شود. در این مطالعه بین سیستم‌های اطلاعات و مدیریت تصمیم‌گیری رابطه معنی‌داری وجود داشت (اولومویه، ۲۰۱۳).

<sup>۱</sup> -Mintzberg

<sup>۲</sup> - Onalapo & Odetayo,

<sup>۳</sup> - Freihat

<sup>۴</sup> - Olumoye

در حالت کلی، مکانیزم‌های قدیمی اطلاعات مدیریت، پاسخگوی شرایط پیچیده حاضر نیست و نمی‌توان در برخورد با مسائل بگرنج، صرفاً به ذهنیات و یا گزارش‌های محدود و اقوال متصدیان متکی بود. اداره امور به شیوه‌های مؤثر و کارآمد، مستلزم پردازش انبوهی از اطلاعات گوناگون است که با آهنگی سریع رشد کرده و تحلیل آن‌ها را سخت می‌سازد.

در قرن حاضر سازمان‌ها نمی‌توانند تنها بر اساس تفکر و قضاوت شخصی کارکنان اداره شوند، بلکه نیاز به تصمیم‌گیرهایی است که دارای پشتوانه و بررسی علمی بوده و آمار و اطلاعات مربوطه نیز دارای دقت، صحت و به‌موقع باشند و بر طبق روش‌های خاصی انجام‌پذیرند. پیچیدگی سازمان‌های امروزی، وسعت و حجم بالای عملیات و نیز هزینه‌های بالای روش‌های سنتی، مدیران را بر آن می‌دارد تا از شیوه‌های تصمیم‌گیری مناسب و نوین جهت اتخاذ تصمیمات مستدل و درست استفاده کنند. آنچه مدیران را برای رسیدن به این هدف یاری می‌کند، استفاده از ابزاری راحت، مطمئن و علمی می‌باشد. از جمله مدیرانی که در معرض اخذ تصمیمات گوناگون در راستای وظایفشان قرار دارند، مدیران مالی هستند. بنابراین با توجه به مطالب بیان شده هدف از انجام این تحقیق بررسی ارتباط فناوری اطلاعات با تصمیم‌گیری مدیران در ادارات بیمه سلامت استان آذربایجان غربی می‌باشد.

### فرضیات پژوهش

**فرضیه اصلی:** فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران در ادارات بیمه سلامت استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.

### فرضیه‌های فرعی

۱. فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی بر تصمیم‌گیری آمرانه مدیران در ادارات بیمه سلامت استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.
۲. فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی بر تصمیم‌گیری مشورتی مدیران در ادارات بیمه سلامت استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.
۳. فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی بر تصمیم‌گیری مشارکتی مدیران در ادارات بیمه سلامت استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.

### روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع تحقیق کاربردی است و از نظر ماهیت و روش پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی هست. جامعه آماری این تحقیق کارکنان ادارات بیمه سلامت استان آذربایجان غربی می‌باشند که تعداد آنها برابر با ۱۷۸ نفر است. با استفاده از فرمول کوکران ۱۲۱ نفر به دست آمد و تعداد ۱۲۱ پرسشنامه توزیع و تحلیل گردید. برای جمع آوری اطلاعات تحقیق، از پرسشنامه مقیمی و رمضان استفاده شد (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۰). این پرسشنامه شامل دو بخش است. بخش اول شامل ۲۱ سؤال مربوط به فناوری سیستم‌های اطلاعاتی است. بخش دوم شامل ۱۵ سؤال و مربوط به سبک‌های تصمیم‌گیری بود که ۵ سؤال آن مربوط به سبک تصمیم‌گیری آمرانه، ۵ سؤال مربوط به سبک تصمیم‌گیری مشورتی و ۵ سؤال مربوط به سبک تصمیم‌گیری مشارکتی بود. ضمناً پرسشنامه‌های مذکور در طیف پنج گزینه ای لیکرت تنظیم گردیده اند. روایی پرسشنامه توسط استاد راهنما و ۷ تن از اساتید مدیریت تایید شد و به منظور پایایی پرسشنامه‌ها از آلفای کرونباخ استفاده گردید. بر این اساس مقدار آلفای کرونباخ ۰/۷۴ با ضریب اطمینان ۹۵ درصد به دست آمد. که در جدول ۱ اشاره شده است. و این مقدار نشان دهنده پایایی مطلوب پرسشنامه می‌باشد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی استفاده می‌گردد.

جدول (۱): تعیین مقدار آلفای کرونباخ

نوع عامل	میانگین عوامل	واریانس عوامل	همبستگی	آلفای کرونباخ
فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی	۴۳/۸۷۳۲	۲۴/۶۸۴	۰/۵۹۸	۰/۷۴۲

تصمیم‌گیری	۱۲/۹۷۱۸	۱۷/۶۸۵	۰/۵۹۸
------------	---------	--------	-------

## یافته‌ها

## یافته‌های جمعیت‌شناختی

یافته‌ها نشان داد که از میان ۱۲۱ نفر نمونه انتخابی، ۵۳/۵ درصد مذکر و ۴۶/۵ درصد مؤنث بودند. ۲۹/۶ درصد بین ۲۸-۱۸ سال، ۵۵/۷ درصد بین ۳۸-۲۹ سال، ۳۵/۸ درصد بین ۴۸-۳۹ سال، ۸/۵ درصد بالای ۴۸ سال سن داشتند. ۹/۹ درصد دارای مدرک دیپلم و پایین‌تر، ۲۲/۵ درصد دارای مدرک فوق دیپلم، ۶۰/۶ درصد دارای مدرک لیسانس، ۷ درصد دارای فوق لیسانس و بالاتر بودند. ۱۲/۷ درصد مجرد، ۸۷/۳ درصد متأهل بودند.

## یافته‌های استنباطی

در تحقیق حاضر از آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمالیتت جامعه استفاده شد. نتایج نشان داد جامعه نرمال است (جدول ۲). بنابراین از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون به تحلیل داده‌ها پرداخته می‌شود.

جدول (۲): آزمون کولموگروف اسمیرنوف

تصمیم‌گیری کلی	تصمیم‌گیری مشارکتی	تصمیم‌گیری مشورتی	تصمیم‌گیری آمرانه	فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی	
۰/۹۴۱	۱/۰۶۸	۱/۲۲۷	۱/۰۹۱	۰/۸۰۱	آزمون کولموگروف اسمیرنوف
۰/۳۱۲	۰/۱۲۴	۰/۰۸۷	۰/۱۵۶	۰/۵۴۲	P value

فرضیه اصلی: بین فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی و تصمیم‌گیری مدیران در ادارات بیمه سلامت استان آذربایجان غربی رابطه وجود دارد.

جدول ۳: آزمون همبستگی پیرسون بین سیستم‌های اطلاعاتی و تصمیم‌گیری مدیران

تصمیم‌گیری	آماره	متغیر
۰/۲۸۹ (**)	ضریب همبستگی پیرسون	فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی
۰/۰۰۶	سطح معناداری	
۱۲۱	تعداد	

\*\* در سطح ۰/۰۵ معنادار است

برای فرضیه فوق از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. باتوجه به ضرایب همبستگی پیرسون (۰/۲۸۹) و سطح معناداری (۰/۰۱۷)؛ می‌توان نتیجه گرفت که بین فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی و تصمیم‌گیری کلی مدیران ارتباط معنی‌دار و مستقیمی وجود دارد، بدین معنی با افزایش استفاده از فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی، تصمیم‌گیری مدیران بهبود می‌یابد.

فرضیه اول: بین فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی و تصمیم‌گیری آمرانه مدیران در ادارات بیمه سلامت استان آذربایجان غربی رابطه وجود دارد.

جدول ۳: آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی و تصمیم‌گیری آمرانه مدیران

متغیر	آماره	تصمیم‌گیری آمرانه
فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۱۲۱ (**)
	سطح معناداری	۰/۰۸
	تعداد	۷۱

\*\* در سطح ۰/۰۵ معنادار است

باتوجه به ضرایب همبستگی پیرسون (۰/۱۲۱) و سطح معناداری (۰/۰۸)؛ می‌توان نتیجه گرفت که بین فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی و تصمیم‌گیری آمرانه مدیران ارتباط معنی‌دار و مستقیمی وجود ندارد، لذا فرضیه اول تحقیق رد می‌گردد.

فرضیه دوم: فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی بر بهبود تصمیم‌گیری مشورتی مدیران در ادارات بیمه سلامت استان آذربایجان غربی تأثیر معنی‌داری دارد.

جدول ۳: آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی و تصمیم‌گیری مشورتی

متغیر	آماره	تصمیم‌گیری مشورتی
فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۱۱۸ (**)
	سطح معناداری	۰/۰۷
	تعداد	۷۱

\*\* در سطح ۰/۰۵ معنادار است

باتوجه به ضرایب همبستگی پیرسون (۰/۱۱۸) و سطح معناداری (۰/۰۸)؛ می‌توان نتیجه گرفت که بین فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی و تصمیم‌گیری مشورتی مدیران ارتباط معنی‌دار و مستقیمی وجود ندارد، لذا فرضیه دوم تحقیق رد می‌گردد.

فرضیه سوم: فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی بر تصمیم‌گیری مشارکتی مدیران در ادارات بیمه سلامت استان آذربایجان غربی تأثیر معنی‌داری دارد.

جدول ۳: آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی و تصمیم‌گیری مشارکتی مدیران

متغیر	آماره	تصمیم‌گیری مشارکتی
فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۳۱۵ (**)

۰/۰۰۴	سطح معناداری	
۷۱	تعداد	

**\*\* در سطح ۰/۰۵ معنادار است**

باتوجه به ضرایب همبستگی پیرسون (۰/۳۱۵) و سطح معناداری (۰/۰۰۴)؛ می توان نتیجه گرفت که بین فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی و تصمیم‌گیری مشارکتی مدیران ارتباط معنی دار و مستقیمی وجود دارد، لذا فرضیه سوم تحقیق رد می گردد.

### بحث و نتیجه گیری

هدف از انجام این تحقیق تاثیر فناوری اطلاعات بر روی تصمیم‌گیری مدیران ادارات بیمه سلامت استان آذربایجان غربی بود. نتایج تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که بین فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران هم تأثیر معنی دار و هم همبستگی مثبت را نشان داد. و این با یافته های دیگر محققان هماهنگ می باشد ( Onaolapo & Odetayo, 2012; Sultun Freihat, 2013; Samson, 2013; Olumoye, 2013; Mock, 2006 (۱۳۹۰) و بنابراین مسئولان ذیربط بایستی در پی پیاده سازی فناوری های نوین اطلاعاتی برآیند تا از این طریق تصمیم‌گیری مدیران بهبود یابد.

همچنین نتایج تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که بین فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی با بهبود تصمیم‌گیری آمرانه مدیران ارتباط معنی داری مشاهده نشد. یکی از دلایل این امر می تواند به جامعه مورد مطالعه از جمله اختلافات فرهنگی برگردد، اختلافات فرهنگی همیشه یکی از عوامل موثری است که بر نتایج تحقیقات تاثیر می گذارد.

همچنین نتایج تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که بین فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی و تصمیم‌گیری مشورتی مدیران رابطه معنی داری وجود نداشت. یکی از دلایل این امر می تواند به جامعه مورد مطالعه از جمله اختلافات فرهنگی برگردد، اختلافات فرهنگی همیشه یکی از عوامل موثری است که بر نتایج تحقیقات تاثیر می گذارد.

همچنین نتایج تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که فناوری نوین سیستم‌های اطلاعاتی با تصمیم‌گیری مشارکتی مدیران رابطه معنی داری وجود ندارد. یکی از دلایل این امر می تواند به جامعه مورد مطالعه از جمله اختلافات فرهنگی برگردد، اختلافات فرهنگی همیشه یکی از عوامل موثری است که بر نتایج تحقیقات تاثیر می گذارد.

### منابع

۱. پورکیانی، م.، و فرح بخش، ش. ۱۳۹۱. نقش فن آوری اطلاعات (IT) در مدیریت منابع انسانی. راهبرد توسعه، ۰(۰): ۲۳۴-۲۴۷.
۲. جعفرنژاد، ا. ۱۳۸۸. مدیریت فناوری مدرن (ویرایش سوم). تهران: دانشگاه تهران.

۳. دستگیر، م.، علی نژاد ساروکلانی، م.، و کریمی پور، ا. ۱۳۹۱. بررسی میزان استفاده از فناوری اطلاعات در ارائه گزارش‌های حسابداری برای گرفتن تصمیم توسط مدیران شرکت. فصلنامه‌ی پژوهش‌های تجربی حسابداری مالی (حسابداری)، ۲(۳): ۵۳-۶۴.
۴. رضائیان، ع. ۱۳۸۱. سیستم اطلاعاتی مدیریت، مدلسازی اطلاعات. تهران: انتشارات سمت.
۵. طبرسا، غ.، و گیلانی، ن. ۱۳۹۰. تبیین رابطه سیستم‌های اطلاعاتی (IS) و فرآیند تصمیم‌گیری در نظام بانکداری خصوصی (مورد مطالعه: بانک سامان). دو ماهنامه دانشور رفتار، ۲(۴۷): ۱-۳۰.
۶. علمی، م. ۱۳۹۱. بررسی جایگاه سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در تصمیم‌گیری مدیران عالی و میانی دانشگاه تبریز و ارتباط آن با میزان مهارت مدیریت زمان. تبریز: دانشگاه آزاد اسلامی تبریز.
7. Mock, T. J. 2006. Concepts of Information Value and Accounting. *The Accounting Review*, (4): 778-779.
8. Olumoye, M. Y. 2013. Impact Of Information Systems On Management Decision-Making In The Nigerian Insurance Sector. *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 2(12): 123-128.
9. Onalapo, A., & Odetayo, T. 2012. Effect Of Accounting Information System On Organisational Effectiveness. Page 1 *American Journal of Business and Management*, 1(4): 183-189.
10. Samson, O. K. 2013. Management Information System Impact on Profitability and Decision Making in Selected Manufacturing Firms in Nigeria. *Greener Journal of Economic and Accountancy*, 2(1): 30-43.
11. Sultan Freihat, S. M. 2012. The Role Of Marketing Information System In Marketing Decision-Making In Jordanian Shareholding Medicines Production Companies. *IJRRAS*, 11(2): 326-336.
12. <http://marandilar.blogfa.com> , accessed in 2015.1.15, 16:30