

آگاهی و استفاده مدیران از سیستم‌های اطلاعات مدیریت

مؤلف : سید حسن جلالی مسلم

زمستان ۱۳۹۶

سرشناسه	: جلالی مسلم، سیدحسن، ۱۳۶۴ -
عنوان و نام پدیدآور	: آگاهی و استفاده مدیران از سیستم‌های اطلاعات مدیریت / مولف
مشخصات نشر	: سیدحسن جلالی مسلم؛ ویراستار سیدحسن جلالی مسلم.
مشخصات ظاهری	: تهران: اندیشه نوآوران، ۱۳۹۶.
شابک	: ۱۵۰ ص: مصور، جدول.
وضعیت فهرست نویسی	: ۷-۶۵-۸۳۶۱-۹۰۰-۹۷۸
یادداشت	: فیپا
موضوع	: کتابنامه: ص. [۱۴۶] - ۱۵۰.
موضوع	: نظام‌های اطلاعاتی مدیریت -- ایران
موضوع	: Management information systems -- Iran
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات -- ایران -- مدیریت
موضوع	: Information technology -- Management -- Ira
رده بندی کنگره	: ۵۸/۶۲ چ/۷۱۷۸۶ ۱۳۹۶
رده‌بندی دیویی	: ۶۵۸/۴۰۱ ۸۰۱
شماره کتابشناسی ملی	: ۱۹ ۷۳ ۶۵۸/۴۰۱

عنوان کتاب	: آگاهی و استفاده مدیران از سیستم‌های اطلاعات مدیریت
ناشر	: انتشارات اندیشه نوآوران
دفتر انتشارات	: تهران - خ انقرب - شمیران - خ نور محمدی - پلاک ۳۷-
مؤلف	: واحد ۱۲ - ۶۴۱۰۸۹ - ۷۰۶۴۱۰۸۹ - Email: e_a_kamyab@yahoo. com
ویراستار	: سید حسن جلالی مسلم
مدیر تولید	: سید حسن جلالی مسلم
صفحه آرا	: انتشارات اندیشه نوآوران
طراح جلد	: فرحناز محمدی
شمارگان	: قاسم سمیعی
نوبت چاپ	: ۱۰۰۰ جلد
چاپ و صحافی	: اول، ۱۳۹۶
ناظر چاپ	: انتشارات اندیشه نوآوران
قیمت	: کامیاب کوثری
	: ۲۵۰۰۰۰ ریال

شابک: ۷-۶۵-۸۳۶۱-۹۰۰-۹۷۸

ISBN: 978-600-8361-65-7

مقدمه

در شرایط دائماً در حال تغییر ما نیز باید تغییر نمائیم و گرنه بهای سنگینی بابت عدم تغییر پرداخت خواهیم کرد. سازمانها را در عصر جدید از بکارگیری سیستمهای کامپیوتری و تکنولوژی اطلاعات و رسانه های پیش رفته گریزی نیست و آینده از آن آنانی است که با شناخت دقیق و صحیح، محاسن و معایب این سیستم ها را موشکافانه مورد نظر قرار داده و از تجربه دیگران درس بگیرند بدون اینکه هزینه های آن تجربه را مجدداً تقبل نمایند. تصمیم گیری یعنی آنچه که مدیران در سطوح مختلف سازمان انجام می دهند و همواره در ناسای آن حرکت می نمایند، تصمیم گیری را می توان جمع آوری و پردازش اطلاعات در نظر گرفت. ره مستمر و رو به رشد و تحول در شئون مختلف حیات اجتماعی بشر و پیشرفتهای ترقی عمیق علوم و فنون گوناگون، موجبات تحول ساختارهای سازمانی را از اشکال سنتی به سرم ساختارهای پیچیده تر و تخصصی فراهم آورده است. امروزه به منظور اداره صحیح سازمان و اتخاذ تصمیمات منطقی و درست توسط مدیران، ایجاد سیستم اطلاعات مدیریت امری اجتناب ناپذیر است. داشتن اطلاعات دقیق، مرتبط و به هنگام و سریع باعث بالا رفتن سرعت، دقت تصمیم گیری شده و جلوی انتخاب بسیاری از تصمیمات نادرست را خواهد گرفت. مدیران به منظور مواجهه با محیط و تحقق اهداف سازمانی خود با مد نظر قرار دادن متغیرهای محیط صورتاً بایستی محیط را تحلیل و متغیرهای آن شناسائی و تدبیر مناسب در برخورد با آنها اتخاذ نمایند. این امر مستلزم برخورداری از اطلاعات به هنگام درون و برون سازمانی و نیز امکان به برداری بهینه از آنها را دارد.

یک از نامهای دوره کنونی زندگی بشر، عصر اطلاعات و ارتباطات است. علت این نام گذاری در واقع به خاطر توجه بسیار زیاد و فعالیت های گسترده ای است که در این دوران در زمینه جمع آوری، پردازش و انتقال اطلاعات انجام گرفته و می گیرد. در عصر حاضر، مدیران نیاز پیدا کرده اند که اطلاعات مربوط به اموری را که با آن سر و کار دارند بشناسند، گردآوری و تحلیل کنند، سازمان بدهند و با مراعات سه عامل مهم سرعت، دقت و هزینه، که در همه

فعالیت‌های عصر ما بدون استثناء دیده می‌شود، آن را مبادله کنند. فقر و ضعف اطلاعات موجب می‌شود که نظام مدیریت نه تنها تصویر درست و کاملی از آینده نداشته باشد، بلکه حتی نتواند قوت و ضعف و وضع گذشته و موجود سازمان را درست و کامل بشناسد. در نتیجه نه می‌تواند هدف‌گذاری صحیح بکند و نه قادر است فعالیت‌های مناسبی را برای نظام مدیریت طراحی نماید و پیرو این امر از منابع سازمان استفاده بهینه نخواهند شد. از این رو می‌توان یکی از عمده‌ترین دلایل عدم کارایی و عدم موفقیت نظام مدیریت در ایران را تصمیم‌گیری ضعیف یا غلط و بی‌موقع مدیریت به علت وجود اطلاعات کافی و مناسب دانست و این موضوع می‌تواند به دلیل اهمیت کافی قائل نشدن برای اطلاعات مناسب و دقیق، صحیح، قبل از اتخاذ تصمیم و کامل باشد. هدف‌گذاری به طور کلی براساس شناخت صحیح و دقیق وضعیت موجود در سیستم منطقی و معقول از چشم‌اندازهای آینده سازمان می‌تواند محقق شود. بنابراین چنانچه مدیران از این تحول غفلت کرده و طرح بلند مدت خود را مبتنی بر تجهیزات ناسازگار با این فناوری جدید تعریف کنند، دچار مشکلات جبران ناپذیری خواهند شد.

همچنین عدم توجه دقیق و علمی مدیران سازمان به عوامل مهم برنامه‌ریزی چون نیازسنجی، تأمین نیروی متخصص، تقسیم کار، زمان‌بندی، تخصیص منابع و استانداردها، سبب شکست پروژه اطلاعاتی می‌شود. اغلب مدیران سازمان‌های دولتی با انبوهی از داده‌ها و یا طوماری از سوابق اطلاعاتی روبرو هستند که برای آنها در تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی و کنترل و هدایت صحیح و مطلوب، تأثیر چندانی ندارد. مجموعه این عوامل وابسته به هم، موجب می‌شوند که سازمان‌ها همواره از بحران اطلاعاتی بوجد آینده در عذاب باشند و این در حالی است که خود نیز متوجه این فقدان و مشکل نیستند. نظام مدیریت اطلاعات، سیستم سازمان یافته و ابزار مناسبی است که اطلاعات صحیح و خلاصه شده را در موقع مناسب به تصمیم‌گیرندگان سازمان ارائه داده و امکان تصمیم‌گیری صحیح و دقیق را برای مدیران سازمان فراهم می‌سازد. هدف نهایی از ایجاد این سیستم گردآوری، پالایش، تجزیه و تحلیل، پردازش، فشرده و تخلیص کردن، ذخیره کردن و سرانجام انتقال تمامی اطلاعاتی گذشته و حال سازمان‌ها و پدیده‌های مرتبط با آنها، در یک بانک اطلاعاتی متمرکز با امکان دسترسی سریع برای مدیران آنها است.

از نظر تاریخی، سیر تحولات سیستم‌های اطلاعاتی و رویکردهای مرتبط با آنها را می‌توان به چند دوره تقسیم کرد. دوره‌ی اول به دوران کلاسیک و یا سنتی که هنوز کامپیوتر اختراع نشده بود و سیستم‌های اطلاعاتی همگی مبتنی بر کاغذ و تبادل دستی پرونده‌ها بودند، مربوط می‌شود. رویکرد حاکم در این دوره، بوروکراسی اداری بود. دوره‌ی دوم که با ابداع کامپیوترها در اواخر نیمه‌ی اول قرن بیستم شروع شد، آغاز طراحی و بکارگیری سیستم‌های اطلاعاتی اتوماتیک محسوب می‌شود. با ساخت و رواج کامپیوترهای بزرگ در سازمان‌ها، بسیاری از کارها و محاسبات به صورت خودکار انجام می‌شد، ولی از آنجایی که این کامپیوترها در دسترس همه نبودند، از این‌رو سیستم‌های اطلاعاتی اغلب با رویکرد متمکز طراحی و ایجاد می‌شدند. دوره‌ی سوم با توسعه و رسوخ گسترده‌ی کامپیوترهای شخصی در سال‌های ۱۹۸۰ در تمامی ابعاد زندگی، سیستم‌های اطلاعاتی گرایش محسوسی سمت هم‌تمرکز از نوع اتمیزه پیدا کردند که نوع خاصی از مدل استقرار و معماری جریانی و غیرعبارتی تکه تکه شده با اجزای پراکنده محسوب می‌شود. دوره‌ی چهارم با رشد و توسعه‌ی شبکه‌های کامپیوتری و به ویژه اینترنت در دهه‌ی ۱۹۹۰ امکان یکپارچه‌سازی و پیوند میلیون‌ها کامپیوتر و سیستم اطلاعاتی در سراسر جهان فراهم شد.

فهرست

عنوان	صفحه
مقدمه	۵
فصل اول	۱۵
طبقه‌بندی مدیران در سازمان‌ها	۱۵
سطوح مختلف تصمیم‌گیرندگان مدیریتی	۱۶
دیدگاه‌های مطروحه در خصوص مدیران	۱۶
معیار تعریف اطلاعات خوب برای مدیران	۱۷
نقش‌های مدیریتی و سیستم‌های اطلاعاتی حمایتی	۱۷
مدیران، تصمیم‌گیری و سیستم‌های اطلاعاتی	۱۸
مدل فردی تصمیم‌گیری و سیستم‌های اطلاعاتی	۱۹
تصمیم‌گیری در سازمانها	۲۰
شرایط تصمیم‌مدیران	۲۰
تئوری‌های تصمیم‌گیری	۲۰
تئوری کلاسیک تصمیم‌گیری	۲۱
تئوری رفتاری تصمیم‌گیری	۲۱
بصیرت، قضاوت و پایبندی به عمل گذشته	۲۱
یابندگی قضاوتی	۲۲
قاطعیت در تصمیم‌گیری	۲۲
استراتژی درگیر کردن دیگران در تصمیم‌گیری	۲۲
تصمیمات فردی، تصمیمات مشورتی و تصمیمات گروهی	۲۳
مدیریت در قرن ۲۱ جایگاه خاصی برای دو سیاست کلان قائل است	۲۳

۲۳	انواع اطلاعات
۲۴	طبقه‌بندی اطلاعات از نظر کاربرد
۲۵	طبقه‌بندی اطلاعات از نظر سطوح سازمانی
۲۶	نقش استراتژیک اطلاعات
۲۶	سیستمها
۲۷	روش سیستم ها و دیدگاه سیستمی
۲۷	چرخه حیات سیستم
۲۸	اهمیت اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی
۲۸	سیستمهای اطلاعاتی
۲۹	کاربرد مدیریت
۲۹	مشارکت بیشتر در تصمیم گیری
۲۹	افزایش سرعت در تصمیم گیری
۲۹	افزایش سرعت در شناسایی مسائل
۳۰	طرح ریزی سازمان
۳۰	کاهش ارتفاع هرم سازمان
۳۰	تمرکز یا عدم تمرکز بیشتر
۳۱	بهبود هماهنگی
۳۱	شرح دقیق تری از وظایف
۳۱	افزایش کارکنان متخصص
۳۲	سیستم های اطلاعاتی مدیریت
۳۳	فصل دوم
۳۳	طبقه‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی
۳۳	طبقه‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی از نظر ماهیت
۳۴	طبقه‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی از نظر ساختار
۳۴	طبقه‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی از نظر کاربرد
۳۵	سیستم‌های اطلاعات پشتیبان مدیریت
۳۵	سیستم‌های اطلاعات مدیریتی
۳۵	سیستم‌های اطلاعات تولید گزارش
۳۶	سیستم‌های اطلاعات مدیران ارشد
۳۶	سیستم‌های اطلاعات استراتژیک

سیستم‌های اطلاعات پشتیبان تصمیم	۳۷
سیستم‌های پردازش تبادلات یا تراکنش‌ها	۳۸
سیستم‌های اطلاعات پشتیبان عملیات	۳۹
سیستم‌های اطلاعات اداری	۳۹
سیستم‌های اطلاعات مدیریت منابع انسانی	۴۰
سیستم‌های اطلاعات حسابداری	۴۰
سیستم‌های اطلاعات تجاری	۴۱
سیستم‌های اطلاعات تولید	۴۲
سیستم اطلاعات جغرافیایی	۴۳
سیستم‌های اطلاعات اسنادی	۴۴
سیستم‌های کسب و کار الکترونیکی سازمان	۴۵
برنامه‌ریزی منابع سازمان	۴۵
مزایای برنامه‌ریزی منابع سازمان	۴۶
مدیریت ارتباط با مشتری	۴۶
انواع فناوری‌ها در مدیریت ارتباط با مشتری	۴۷
مدیریت تماس‌ها و حساب‌ها	۴۸
بازاریابی و برآورده ساختن نیازهای مشتریان	۴۸
خدمات و پشتیبانی مشتری	۴۸
برنامه‌های حفظ و ایجاد وفاداری	۴۹
مدیریت زنجیره تأمین	۴۹
نقش اطلاعات و سیستم اطلاعاتی در مدیریت زنجیره تأمین	۵۰
سیستم‌های همکاری سازمان	۵۰
سیستم‌های همکاری سازمان	۵۰
ابزارهای همکاری سازمان	۵۱
پیشینه پژوهش	۵۳
پژوهش‌های صورت گرفته در داخل کشور	۵۳
پژوهش‌های صورت گرفته در خارج کشور	۵۶
فصل سوم	۶۱
مبانی تئوریک پژوهش	۶۱
مدل مفهومی پژوهش	۶۳

متغیرهای پژوهش.....	۶۴
متغیر وابسته.....	۶۴
متغیر مستقل.....	۶۴
روش و تکنیک جمع آوری اطلاعات.....	۶۴
مشخصات پرسشنامه.....	۶۵
روایی و پایایی ابزار.....	۶۵
روایی / اعتبار.....	۶۵
پایایی.....	۶۶
جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه گیری.....	۶۸
قلمرو پژوهش.....	۶۸
روش تجزیه و تحلیل داده.....	۶۸
فصل چهارم.....	۷۱
ویژگی های جمعیت شناختی.....	۷۱
جنسیت.....	۷۱
سطح تحصیلات.....	۷۲
جایگاه سازمانی.....	۷۳
سن.....	۷۵
سابقه خدمت.....	۷۶
فصل پنجم.....	۷۹
شاخص های مربوط به متغیرهای تحقیق.....	۷۹
شاخص های مولفه آشنایی.....	۷۹
شاخص های مولفه در دسترس بودن.....	۸۰
شاخص های مولفه توانایی.....	۸۱
شاخص های مولفه کاربرد MIS.....	۸۲
شاخص های مولفه آگاهی مدیر.....	۸۴
شاخص های مولفه حمایت مدیر.....	۸۵
شاخص های مولفه حمایت مالی.....	۸۶
شاخص های مولفه سازمان یادگیرنده.....	۸۷
شاخص های مولفه حمایت سازمانی.....	۸۸
شاخص های مولفه شیوه تصمیم گیری مدیران.....	۸۹

شاخص های مولفه قصد کاربرد MIS	۹۰
شاخص های مولفه کاربرد کامپیوتر	۹۲
شاخص های مولفه کاربرد اینترنت	۹۲
شاخص های مولفه اعتقاد به اثربخشی	۹۳
نرمال بودن متغیرها	۹۴
نتایج آزمون t	۹۵
آزمون t برای مقایسه میزان کاربرد MIS در مدیران	۹۵
مقایسه میزان استفاده گروههای مختلف مدیران از MIS	۱۰۰
فصل ششم	۱۰۷
آزمون همبستگی اسپیرمن بین متغیرها	۱۰۷
ن	۱۰۷
سابقه خدمت	۱۰۸
در دسترس بودن	۱۰۸
آگاهی مدیر	۱۰۹
حمایت مدیر	۱۰۹
حمایت مالی	۱۱۰
سازمان یادگیرنده	۱۱۱
حمایت سازمانی	۱۱۱
شیوه تصمیم گیری مدیران	۱۱۳
قصد کاربرد MIS	۱۱۴
کاربرد کامپیوتر	۱۱۵
کاربرد اینترنت	۱۱۵
اعتقاد به اثربخشی	۱۱۶
آشنایی با MIS	۱۱۶
توانایی	۱۱۷
فصل هفتم	۱۱۹
آزمون تحلیل رگرسیون	۱۱۹
تحلیل رگرسیون کاربرد MIS با استفاده از متغیر ویژگیهای فردی	۱۱۹
تحلیل رگرسیون کاربرد MIS با استفاده از متغیر ویژگیهای سازمانی	۱۲۱
تحلیل رگرسیون کاربرد MIS با استفاده از متغیر ویژگیهای فردی و سازمانی	۱۲۴

۱۲۷.....	آزمون صحت مدل برآزش شده
۱۳۱.....	خلاصه آزمون فرضیه ها
۱۳۷.....	فصل هشتم
۱۳۷.....	یافته های پژوهش
۱۳۷.....	یافته ها حاصل از ویژگی های جمعیت شناختی
۱۳۸.....	یافته های حاصل از بررسی شاخصهای مربوط به متغیرهای پژوهش
۱۳۹.....	نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل فرضیات پژوهش
۱۴۲.....	نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون
۱۴۳.....	سایر نتایج بحث
۱۴۶.....	منابع و مآخذ
۱۴۶.....	منابع
۱۴۶.....	منابع فارسی
۱۵۰.....	منابع غیر فارسی