



فصلنامه مدیریت مهندسی و تحول دیجیتال



Original Research Article



## Identifying factors affecting the success of implementing management information systems with respect to organizational structure (Case study: Municipalities of Khuzestan Province)

Morad Badri

<sup>۱</sup>- Master of Public Administration, Islamic Azad University, Shushtar Branch, Khuzestan, Iran

### ARTICLE INFO

#### Article History

Date Received: ۹ June ۲۰۲۴

Date Revised: ۳۱ August ۲۰۲۴

Date Accepted: ۱۰ October ۲۰۲۴

Date published: ۵ January ۲۰۲۵

#### Keywords

Information systems,  
System quality,  
Service quality,  
Information quality,  
Organizational structure.

#### Corresponding Author Email:

Sang<sup>v</sup>m@gmail.com

#### How to cite this article:

Badri, M. (۲۰۲۵). Identifying factors affecting the success of implementing management information systems with respect to organizational structure (Case study: Municipalities of Khuzestan Province). *Journal of Engineering Management and Digital Transformation*, ۷(۴), ۴۷-۶۲



©۲۰۲۲ The author(s). This is an open access article distributed under Creative Commons Attribution-NonCommercial ۴.۰ International (CC BY-NC), which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source.

Publisher: Chatre Andisheh International Publishing Institute

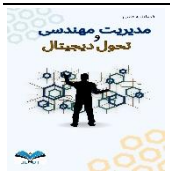
### ABSTRACT

Considering the cost of management information systems and the financial status of organizations, and on the other hand, the inevitability of using information technology and information systems, our organizations must take this path with full awareness and, by examining the effectiveness of these systems and reviewing them, they can improve the quality of information produced in the organization, and ultimately, the existence of these systems will create added value in the company. For this purpose, this research was conducted with the aim of identifying the factors affecting the success of implementing management information systems with respect to the organizational structure in the municipalities of Khuzestan Province. The statistical population of this research includes all employees and managers of the municipalities of Khuzestan Province, which were ۶۹۵ people according to statistics. From these people, a sample of ۲۴۸ people was selected using the Cochran formula using a proportional stratified sampling method. The present study is applied in terms of its research purpose and descriptive in terms of the method of data collection, of the correlation type. Also, in this research, a standard questionnaire for evaluating information systems based on the Delon and McLean model was used to collect data. SPSS and AMOS software and path analysis model were used to analyze the data, and the results indicated that there is a significant relationship between information quality, system quality, and service quality using management information systems. The results of the study also showed that there is a positive and significant relationship between information quality, system quality, and service quality with satisfaction with information systems. The results of the study also indicated that there is a positive and significant relationship between the use of management information systems and user satisfaction with organizational structure.



## مدیریت مهندسی و تحول دیجیتال

Homepage: <https://Jonarbset.ir>



### مقاله پژوهشی

## شناسایی عوامل موثر بر موفقیت اجرای سیستم های اطلاعاتی مدیریت با توجه به ساختار سازمانی ( مطالعه موردی: شهرداری های استان خوزستان)

مراد بدری<sup>۱</sup>

۱- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر، خوزستان، ایران

### اطلاعات مقاله

سابقه مقاله

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۳/۲۰

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۶/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۷/۱۹

تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۱۰/۱۶

### چکیده

با توجه به هزینه بر بودن سیستم اطلاعات مدیریت و وضعیت مالی سازمان ها و از سوی دیگر اجتناب ناپذیر بودن بهره گیری از فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی، سازمان های ما باید با آگاهی کامل در این راه قدم بردارند و با بررسی اثربخشی این سیستم ها و بازنگری مجدد در آنها بتوانند باعث بهبود کیفیت اطلاعات تولید شده در سازمان شده و در نهایت وجود این سیستم ها باعث ایجاد ارزش افزوده در شرکت شود، بدین منظور این پژوهش با هدف شناسایی عوامل موثر بر موفقیت اجرای سیستم های اطلاعاتی مدیریت با توجه به ساختار سازمانی در شهرداری های استان خوزستان انجام شد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان و مدیران شهرداری های استان خوزستان می باشد که بر اساس آمار ۶۹۵ نفر بودند. از بین این افراد به روش نمونه گیری طبقه ای متناسب، نمونه ای به تعداد ۲۴۸ نفر طبق فرمول کوکران انتخاب گردید. پژوهش حاضر از لحاظ هدف تحقیق، کاربردی و از لحاظ نحوه جمع آوری داده ها توصیفی از نوع همبستگی است. همچنین در این پژوهش برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه استاندارد ارزیابی سیستم های اطلاعاتی بر اساس مدل دلون و مک لین استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزارهای SPSS و AMOS و مدل تحلیل مسیر استفاده گردید که نتایج حاکی از آن است که بین کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم ها و کیفیت خدمات با استفاده از سیستم های اطلاعاتی مدیریت رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش نشان داد که بین کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم، کیفیت خدمات با رضایت از سیستم های اطلاعاتی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. نتایج رگرسیون پژوهش نیز حاکی از آن است که بین استفاده از سیستم های اطلاعاتی مدیریت و رضایت کاربر با ساختار سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

### واژه های کلیدی

سیستم های اطلاعاتی،  
کیفیت سیستم،  
کیفیت خدمات،  
کیفیت اطلاعات،  
ساختار سازمانی.

ایمیل نویسنده مسئول

[Sangym@gmail.com](mailto:Sangym@gmail.com)

استناد به این مقاله: بدری، مراد (۱۴۰۳). شناسایی عوامل موثر بر موفقیت اجرای سیستم های اطلاعاتی مدیریت با توجه به ساختار سازمانی ( مطالعه موردی: شهرداری های استان خوزستان). مدیریت مهندسی و تحول دیجیتال، ۷(۴)، ۴۷-۶۲.

ناشر: موسسه انتشارات بین المللی چتر اندیشه

Creative Commons: CC BY ۴.۰



## مقدمه

امروزه با توجه به توسعه و تنوع محصول ها و خدمات سازمان ها و نیز رقابت شدید میان آنها، سازمانها در معرض تحول و دگرگونی بوده، موفقیت نهایی و حتی گاهی بقای سازمان ها به توانایی سازمان در جذب و به کارگیری اطلاعات و دانش فناوری های جدید بستگی دارد تا بتوانند نوعی مزیت در سازمان خلق کنند؛ بنابراین، سازمان ها به دنبال ایجاد و مدیریت مناسب سیستم های اطلاعات بوده تا اطلاعات و دانش فناوریهای جدید را به موقع کسب و منتشر کرده، از آن به نحو بهینه استفاده کنند (به نقل از رضانیان و بساق زاده، ۱۳۹۰). سیستم اطلاعات به جمع آوری، پردازش، ذخیره، تحلیل و انتشار اطلاعات برای یک هدف خاص می پردازد. سیستم اطلاعات مانند هر سیستم دیگری دارای ورودی و خروجی است. این سیستم با استفاده از فناوری های ماندگار کامپیوتر، ورودی ها را پردازش کرده، خروجی ها را از طریق شبکه های الکترونیکی به کاربران یا سیستم های دیگر می فرستند (به نقل از امیرخانی و همکاران، ۱۳۹۱). از طرفی نیازهای اطلاعاتی مدیران، بر حسب ماهیت کار و سطح سازمانی آنها و هدفی که دنبال می کنند، متفاوت است. به طور کلی، مدیران سطوح بالاتر، کمتر از مدیران سطوح پایین تر یا کارشناسان به جزئیات موضوع توجه و نظر دارند. به عبارت بهتر افق دید و نگرش مدیران سطوح فوقانی نسبت به سازمان و مأموریت هایش به مراتب وسیع تر از مدیران سایر سطوح است. بنا بر این، اطلاعاتی که در اختیار این دسته از مدیران قرار می گیرد، باید متناسب با چنین وسعت نظر و کل نگر باشد (راجاگورو<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۳). از طرفی باید به وضوح معلوم گردد که چگونه سیستم های اطلاعات مدیریت جدید می تواند ساختار سازمانی و مسؤولیت های اجرایی را تغییر دهند و چگونه سیستم جدید در شغل هر یک از کارکنان تأثیر خواهد گذاشت (به نقل از نیکویی مقدم و همکاران، ۱۳۸۷). ساختار سازمانی رابطه ی حاکم بر افراد و گروه هایی است که در جهت کسب اهداف تلاش می کند و به دو بعد ساختاری و محتوایی تقسیم می شود. ابعاد ساختاری بیانگر ویژگی های درونی سازمان هستند و مبنایی به دست می دهند که می توان بدان وسیله سازمان ها را اندازه گیری و یا با یکدیگر مقایسه کرد. ابعاد محتوایی معرف کل سازمان شامل اندازه، نوع تکنولوژی، محیط و اهداف آن است که بر ابعاد ساختاری اثر می گذارد (اریک برینجولفسون<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۹). گسترش چشمگیر سیستم های اطلاعاتی در سازمان ها منجر شده است تا سیستم های مدرن با کاربردهای نرم افزاری و سخت افزاری بالاتر، جایگزین سیستم های اطلاعاتی سنتی شوند. افزون بر این، ظهور فناوری های ارتباطاتی مانند اینترنت نیز نتایج مؤثری در برداشته است. این پیشرفت ها سازمانها را به سوی ارزیابی اثربخشی سیستم های اطلاعاتی خود سوق داده است؛ از این رو، برای بیش از دو دهه، بررسی میزان موفقیت سیستم های اطلاعاتی، در کانون توجه پژوهش ها بوده است. در این میان، برخی پژوهشها با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر موفقیت سیستم های اطلاعاتی انجام شده است و برخی نیز به ارزیابی میزان موفقیت سیستم های اطلاعاتی پرداخته اند. به طور کلی، مطالعه های انجام شده به ابعاد گوناگونی برای موفقیت سیستم های اطلاعاتی اشاره داشته اند که برای مثال می توان به معیارهای کمی همچون سودآوری، معیارهای کیفی، مانند اثربخشی و بهبود تصمیم گیری یا در نظر گرفتن ذینفعان متفاوت مانند مدیران و کارکنان که هر ذینفع معیارهای موفقیت خاص خود را دارد، اشاره کرد. برخی مطالعه ها نیز حاکی از اهمیت فوق العاده عوامل سازمانی در پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی کامپیوتر محور هستند (آنگ<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱). با توجه به اهمیت شناسایی عوامل سیستمهای اطلاعاتی، این پژوهش در نظر دارد تا عوامل مؤثر بر موفقیت اجرای سیستمهای اطلاعاتی مدیریت با توجه به ساختار سازمانی در شهرداری های استان خوزستان را بررسی کند.

<sup>۱</sup> Rajaguru<sup>۲</sup> Erik Brynjolfsson<sup>۳</sup> Ang

## مبانی نظری

### سیستم های اطلاعاتی

مدیران موفق کسانی هستند که قادر باشند اطلاعات داخل و خارج سازمان را در جهت تصمیم گیری به موقع و موثر و حل مسایل سازمان، بهتر مدیریت کرده و از آن به خوبی استفاده نمایند. سیستم های اطلاعاتی در سازمان ها، شرایط تسهیل به کارگیری بهینه دو عامل اساسی یعنی انسان و اطلاعات را در سازمان فراهم می آورند (قاضی زاده فرد، ۱۳۸۸). سیستم های اطلاعاتی در سازمان ها، موجبات تسهیل در بکارگیری بهینه دو عامل اساسی یعنی انسان و اطلاعات را در سازمان فراهم می آورند. ضمن آنکه از سایر عواملی که در سازمانها مورد استفاده قرار می گیرند، یعنی مواد اولیه، پول، خدمات، انرژی، ماشین آلات، تجهیزات، ابزار، ساختمان و .. نیز به طور بهینه بهره گیری می شود. عمده دلایلی که موجب می گردد مدیران در سازمان ها رو به سیستم های اطلاعات آورده و به آن نیاز پیدا نمایند عبارتند از:

۱. بروز پدیده انفجار اطلاعات و عدم تأمین اطلاعات مناسب و مورد نیاز برای تصمیم گیری

۲. محیط متحول و متغیر سازمان ها و رشد سریع تغییرات

۳. افزایش پیچیدگی مدیریت

۴. استقلال واحدهای مختلف سازمانی

۵. بهبود و افزایش بهره وری (کارایی و اثر بخشی) فعالیت های سازمان

۶. بروز پدیده قدرت اطلاعاتی در کارکنان و مدیران سطوح پایین تر در سازمان

۷. مشغله زیاد مدیران و کمبود وقت

۸. وجود ارتباطات نامناسب در سازمان

۹. ضرورت افزایش سرعت در تصمیم گیری ها

۱۰. کمبود منابع مالی و کاهش هزینه ها (قاضی زاده فرد، ۱۳۸۸).

جیمز ا. ابر این و ماراکاس (۱۳۸۹) معتقدند که یک سیستم اطلاعاتی می تواند هر ترکیب سازمان یافته ای از افراد، سخت افزار، نرم افزار، شبکه های ارتباطی و منابع داده باشد که در یک سازمان اطلاعات را جمع آوری کرده، تغییر شکل داده و آنها را منتشر کند. یک سیستم اطلاعاتی می بایستی متناسب با نیازها و فعالیت های کسانی که آن را به کار می گیرند، باشد البته هیچ ضرورتی وجود ندارد که در هر سیستم اطلاعات، رایانه مورد استفاده قرار گیرد. ولی به طور معمول در سازمان ها، به دلیل حجم زیاد اطلاعات داخل و خارج سازمان، از سیستم های اطلاعاتی مبتنی بر رایانه استفاده می شود. (قاضی زاده فرد ۱۳۸۸). در یک تعریف ساده سیستم اطلاعات تمام فعالیت هایی است که به کمک رایانه صورت می پذیرد، از سیستم های سخت افزار پیچیده تا گزارش های حسابداری، از سیستم های بازده قوی که موقعیت فضا پیمایها را ترسیم می کند تا منابع داده های اولیه نظیر حساب ها و صورت حساب ها، از بانک های اطلاعاتی مرکزی که اطلاعات را جمع آوری می کند، سامان می دهد، ذخیره و تلخیص می کند تا سیستم های ذخیره کنونی که از بیست سال پیش وجود داشته است. از سیستم های ترکیبی جامع مدیریتی مرکزی تا ترمینال های از راه دور متخصصان که به رایانه متصل است جملگی بیانگر نظام اطلاعاتی است (رضائیان، ۱۳۹۴). مدیسون و دارنتن<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) سیستم های اطلاعاتی را این گونه تعریف کرده اند: یک سیستم اطلاعاتی، مجموعه ای از انسان ها و

ابزارها هستند که عملیات هدفمندی را بر روی اطلاعات انجام می دهند. سیستم های اطلاعات سیستم هایی هستند که وظیفه آنها ذخیره سازی داده ها، پردازش آنها در چارچوب اهداف اطلاعاتی موسسه و فراهم آوردن اطلاعات مورد نیاز مدیران برای تصمیم گیری های اقتصادی است که با مشارکت مدیران و تحلیل گران و طراحان سیستم که از دانش بسنده در زمینه تکنولوژی کامپیوتر برخوردار باشند، طراحی و در موسسات مستقر می گردد (مستاجریان، ۱۳۹۴). سیستم های اطلاعات مدیریت تا قرن بیستم با تاخیر به حرکت خود ادامه داد و شاید علت آن عدم توانایی بشر در حفظ، نگهداری و بازیابی سریع و دقیق اطلاعات بود. با ابداع و توسعه رایانه به ویژه رایانه های با ظرفیت، سرعت و دقت بالا در نیمه دوم قرن بیستم، تکامل و کاربرد سیستم اطلاعات مدیریت روند دیگر و سرعت بیشتری یافت که حاصل آن تغییرات در عملیات و فعالیت ها و وظایف سازمان های مختلف در دنیا گردید (موردیک و مانسون، ۱۹۸۶). سیستم های اطلاعاتی مدیریت، سیستمی است که جمع آوری، کنترل و پالایش داده های مورد نیاز سازمان را بر عهده داشته و با بکارگیری روش های مناسب هر سازمان، اطلاعات پالایش شده را بمنظور تصمیم، برنامه ریزی و کنترل کلیه فرایندها در اختیار سطوح مختلف مدیران قرار می دهد. هدف MIS افزایش روند ارائه و اداره اطلاعات و کاهش حدس و گمان در حل مشکلات در سطوح مختلف سازمانی از طریق سیستم های بازخور اطلاعات و بازتاب بازیابی اطلاعات در جهت تکامل داده های جدید به سیستم است. سیستمهای رسمی و غیر رسمی که اطلاعات قدیم، حال و اطلاعات مربوط به برنامه های آینده را به صورت کتبی و شفاهی، مرتبط با عملیات داخلی سازمان و محیط آن فراهم می سازد و سپس به وسیله اطلاعات فراهم شده در چارچوب زمانی مقتضی به منظور بکار بردن در تصمیم گیری، از مدیران، پرسنل و اجزاء کلیدی محیط پشتیبانی می کند (بهشتیان و ابوالحسنی، ۱۳۹۴).

### ساختار سازمانی

سازمان پدیده ای اجتماعی است که به طور آگاهانه هماهنگ شده و دارای حدود و ثغور نسبتاً مشخصی بوده و برای تحقق اهداف، بر اساس یک سلسله مبانی دائمی فعالیت می نماید (رابینز، ۱۳۸۵). برای شناخت سازمان باید به ابعاد از سازمان توجه شود که بیان کننده ویژگی های خاص سازمان هستند. ابعاد سازمانی به دو گروه طبقه بندی می شوند: ساختاری و محتوایی. این ابعاد به همان صورت سازمان را تشریح می کنند که شخصیت و ویژگی های فیزیکی معرف افراد هستند (دفت، ۱۳۸۹).

ساختار سازمانی چارچوبی است که مرزهای رسمی را که سازمان در آن (محدوده) فعالیت می کند، تعریف می نماید. ساختار یک سازمان نشان می دهد که چگونه افراد برای منابع رقابت می نمایند، مسئولیت های سود و سایر معیارهای عملکردی در کجا قرار دارد، چگونه اطلاعات منتقل می شود و چگونه تصمیمات اتخاذ می گردد (رو و بایرز، ۱۹۹۷). ساختار سازمان تعریف می کند که چگونه وظایف به طور رسمی تقسیم، گروه بندی و هماهنگ می شود (رابینز، ۱۹۹۷). به بیان دیگر، ساختار سازمان به شکل کسب و کار اشاره می نماید و بازتابی از اهداف و مقاصد سازمان، اندازه و پیچیدگی مشاغل، ماهیت تخصص مورد استفاده، سبک مورد نظر برای سرپرستی و مدیریت، وسایل و ابزار هماهنگی و کنترل می باشد (پتینگر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰). ساختار سازمانی نشان دهنده روابط رسمی در میان افراد و گروه ها و همچنین راهنمای اصلی برای عملکرد موثر و مناسب کارکنان و موفقیت کلی سازمان بوده و خطوط مسئولیت و اختیار را در داخل شرکت به وضوح بیان می نماید و در هماهنگی عملیات کلی به مدیریت یاری می رساند (گوردون<sup>۲</sup>، ۱۹۹۰). از نظر دفت ساختار سازمانی در نمودار سازمانی نمایان می شود. نمودار سازمانی یک نماد قابل رویت، از کل فعالیت ها و فرایندهای سازمان است. در تعریف ساختار سازمانی به سه رکن اصلی زیر اشاره می شود:

- ۱- ساختار سازمانی تعیین کننده روابط رسمی گزارش گری در سازمان است و نشان دهنده سطوحی است که در سلسله مراتب اداری وجود دارد و نیز حیطه کنترل مدیران یا سرپرستان را مشخص می نماید.

<sup>۱</sup> Pettinger

<sup>۲</sup> Gordon

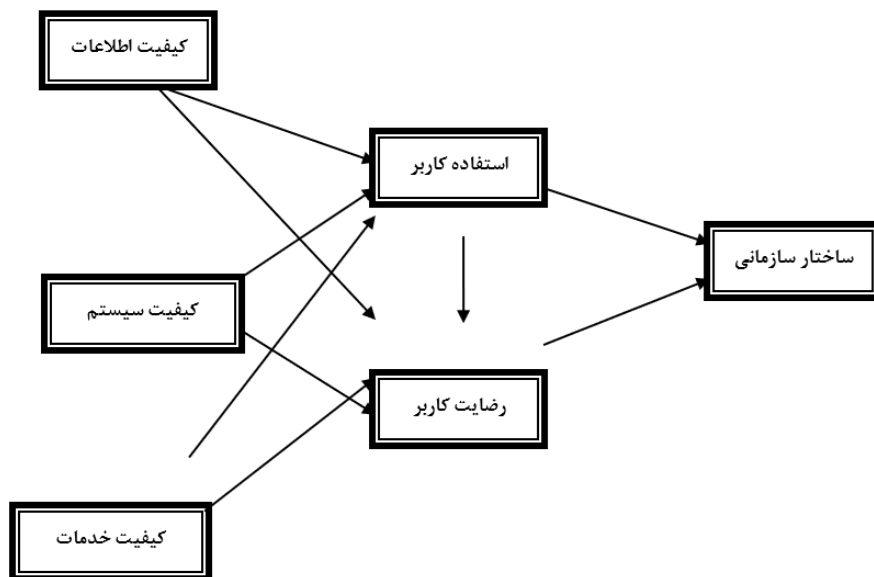
۲- ساختار سازمانی تعیین کننده افرادی است که به صورت گروهی در دوایر کار می کنند و گروه بندی یا تقسیم بندی دوایری است که در کل سازمان وجود دارد .

۳- ساختار سازمانی در برگیرنده طرح سیستم هایی است که به وسیله آن ها فعالیت های تمام دوایر هماهنگ و یکپارچه می گردد و در نتیجه سیستم ارتباط موثر (در سازمان) تضمین خواهد شد. (دفت، ۱۳۸۹).

### پیشینه پژوهش

هنری و همکارانش در سال (۱۳۹۴) پژوهشی با هدف بررسی نقش فناوری اطلاعات و سیستم اطلاعات مدیریت در عملکرد سازمانی مدیران و کارشناس مسئولان تربیت بدنی آموزش و پرورش خراسان رضوی انجام دادند. نتایج آزمون آنها نشان داد که در بُعد فناوری اطلاعات استفاده از اینترنت و در سیستم اطلاعات مدیریت استفاده از بانک اطلاعاتی کارکنان از اهمیت و اولویت بیشتری در نزد مدیران برخوردار است. همچنین بین فناوری اطلاعات با عملکرد سازمانی ( $P=۲۰/۳۲۹$ )، و بین سیستم اطلاعات مدیریت با عملکرد سازمانی ( $P=۲۰/۱۱۷$ )، ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. و متغیر فناوری اطلاعات در قیاس با سیستم اطلاعات مدیریت پیش بین قویتری برای بهبود عملکرد سازمانی در تربیت بدنی آموزش و پرورش است. امیرخانی و همکاران نیز در سال (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی تبیین عوامل مؤثر بر موفقیت سیستم های اطلاعاتی: با تأکید بر نقش عوامل سازمانی و یادگیری سازمانی در سازمان صنایع و معادن استان اصفهان پرداختند. در محیط رقابتی امروز سازمان نهایی تولیدی و خدماتی همواره به دنبال بهبود کیفیت محصول ها و خدمات خود هستند و در این راستا سیستم های اطلاعاتی از عوامل مؤثر در دستیابی به مزیت رقابتی برای این سازمانها محسوب می شوند؛ زیرا کیفیت خروجی این سیستمها نقش مهمی در بهبود عملکرد سازمان دارد. با وجود این، عوامل موفقیت سیستم های اطلاعاتی و نقش آنها در بهبود عملکرد سازمان، هنوز هم برای بسیاری از سازمان ها پوشیده است. مبانی نظری حاکی از تعدد این عوامل است. در این پژوهش با مروری بر این عوامل، تأثیر عوامل سازمانی و یادگیری سازمانی در موفقیت سیستمهای اطلاعاتی با استفاده از رویکرد معادلات ساختاری بررسی شده است. جامعه ی آماری این پژوهش، سازمان صنعت، معدن و تجارت استان اصفهان است. پس از جمع آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه به بررسی و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده پرداخته شد که نتایج نشان دهنده ی تأثیر مثبت عوامل سازمانی و یادگیری سازمانی بر موفقیت سیستم های اطلاعاتی در سازمان صنعت، معدن و تجارت استان اصفهان است. نکویی مقدم و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهشی به بررسی رابطه ی استقرار سیستم های اطلاعاتی مدیریت و ساختار سازمانی در ادارات دولتی شهر کرمان پرداختند. این مطالعه از دسته مطالعات مقطعی بود. جامعه ی آماری این پژوهش را کارشناسان ادارات دولتی شهر کرمان تشکیل داده بودند و حجم نمونه بر اساس روش نمونه گیری خوشه ای معادل ۳۸۴ نفر انتخاب گردید. ابزار جمع آوری داده ها، پرسش نامه ای شامل دو بخش سیستم های اطلاعاتی مدیریت و ساختار سازمان بر رسمیت، پیچیدگی و تمرکز بود. نتایج نشان داد که استقرار نظام اطلاعات مدیریت در ادارات مورد بررسی باعث افزایش میزان تمرکز در تصمیم گیری در سطوح مدیریتی، کاهش میزان رسمیت سازمانی و افزایش پیچیدگی افقی و کاهش سلسله مراتب سازمانی می شود. بدرقه نیز در سال (۱۳۸۷) در رساله دکتری خود با عنوان استلزامات و چالش های به کارگیری سیستم اطلاعات مدیریت در نظام ترویج و آموزش کشاورزی ایران به بررسی عوامل موثر به کارگیری نظام اطلاعات مدیریت در سازمان ترویج و آموزش کشاورزی پرداخته و آنها را رتبه بندی نموده که به ترتیب عوامل مدیریتی، عوامل فرهنگی سازمانی، عوامل آموزشی یادگیری، عوامل فنی، عوامل انسانی و عوامل اقتصادی رتبه اول تا ششم را کسب کرده اند. در میان پژوهشگران خارجی نیز خوزه آنتینیو و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی رابطه بین سیستم های اطلاعات مدیریت و عملکرد شرکت پرداختند. هدف این پژوهش شناسایی رابطه بین سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر عملکرد شرکت های اسپانیایی بوده اند که بر اساس آمار و به روش نمونه گیری طبقه بندی تعداد ۸۸ شرکت به عنوان نمونه انتخاب شده اند. نتایج پژوهش حاکی از آن است کیفیت به عنوان یکی از عوامل سیستم های اطلاعاتی مدیریت

بر عملکرد شرکت تاثیر گذار است. همچنین استراتژی های برنامه ریزی شده بر بهبود سودآوری شرکت تاثیر گذار است. راجاگورو و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی به بررسی نقش واسطه سیستم های اطلاعاتی مدیریت در رابطه بین سازگاری سازمانی در قابلیت های زنجیره تامین پرداختند. هدف از انجام این پژوهش بررسی نقش سیستم های اطلاعاتی در رابطه بین سازگاری سازمانی و قابلیت های زنجیره تامین است. اطلاعات این پژوهش شرکت های تولیدی در کره جمع آوری گردیده است. نتایج پژوهش حاکی از آن است که سیستم های اطلاعاتی نقش واسطه گری در رابطه بین سازگاری سازمانی و قابلیت های زنجیره تامین این شرکت ها ایفا می کند. همچنین عبدالناصر در سال (۲۰۱۲) در پژوهشی به شناسایی مدل موفقیت یکپارچه برای ارزیابی سیستم اطلاعات در بخش های دولتی پرداخته است. نتایج نشان داد که کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم و کیفیت خدمات بر عملکرد سازمانی تاثیر گذار است. اریک برینجولفسون و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهشی به بررسی سیستم های اطلاعاتی مدیریت در شرکت های مدرن پرداختند. نتایج پژوهش نشان می دهد که زمانی که سیستم های اطلاعاتی در سازمان تغییر می کند نمی توان انتظار مطلوبی از ساختار سازمانی مناسب داشته باشیم. همچنین نتایج پژوهش نشان می دهد که اطلاعات دقیق و بینش های جدید و برنامه ریزی شده در سازمان بر عملکرد شرکت ها و سازمان های مدرن تاثیر گذار است. بر اساس نتایج پیشینه پژوهش مدل مفهومی پژوهش به صورت زیر می باشد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

### سوالات پژوهش

- عامل کیفیت اطلاعات بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی تاثیر گذار است؟
- عامل کیفیت سیستم بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی مدیریت تاثیر گذار است؟
- عامل کیفیت خدمات بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی مدیریت تاثیر گذار است؟
- عامل کیفیت اطلاعات بر رضایت از سیستم های اطلاعاتی مدیریت تاثیر گذار است؟
- عامل کیفیت سیستم بر رضایت از سیستم های اطلاعاتی مدیریت تاثیر گذار است؟
- عامل کیفیت خدمات بر رضایت از سیستم های اطلاعاتی مدیریت تاثیر گذار است؟
- استفاده از سیستم های اطلاعاتی بر رضایت از سیستم های اطلاعاتی مدیریت عامل تاثیر گذار است؟

عامل استفاده از سیستمهای اطلاعاتی مدیریت بر ساختار سازمانی تاثیر گذار است؟  
رضایت از سیستمهای اطلاعاتی مدیریت بر ساختار سازمانی تاثیر گذار است؟

### روش شناسی تحقیق

به طور کلی روش های پژوهش را می توان با توجه به دو ملاک تقسیم کرد: اول هدف پژوهش و دوم، نحوه گردآوری داده ها. بر این اساس پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، پژوهشی توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان و مدیران شهرداری های استان خوزستان می باشد که بر اساس آمار ۶۹۵ نفر است. با توجه به اینکه از روش نمونه گیری طبقه ای متناسب استفاده شد، بنابراین ابتدا حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران مشخص شد، تعداد کل کارکنان مشخص و سپس با استفاده از فرمول تخصیص متناسب حجم نمونه بصورت زیر در هر کدام از شهرداری ها اختصاص داده شد.

$$n_x = \frac{N_x \times n}{N}$$

$n_x$  = حجم نمونه واحد

$N_x$  = حجم جامعه واحد

$n$  = حجم کل نمونه

$N$  = حجم کل جامعه

نتایج حاصل در جدول (۱) نشان داده شده است.

جدول ۱. حجم نمونه های مورد نیاز از کارکنان به تفکیک شهرداری های مورد مطالعه

شهرداری ها	تعداد جامعه	فرمول کوکران	تعداد نمونه انتخابی در هر شهرداری ها
اهواز	۷۰	$n_x = \frac{N_x \times n}{N} = (70 \times 248) / 695 = 25$	۲۵
آبادان	۵۰	$(50 \times 248) / 695 = 18$	۱۸
امیدیه	۲۳	$(23 \times 248) / 695 = 9$	۹
مسجد سلیمان	۴۴	$(44 \times 248) / 695 = 16$	۱۶
اندیکا	۱۸	$(18 \times 248) / 695 = 6$	۶
اندیمش	۳۷	$(37 \times 248) / 695 = 13$	۱۳
ایذه	۴۲	$(42 \times 248) / 695 = 15$	۱۵
باغ ملک	۳۶	$(36 \times 248) / 695 = 12$	۱۲
ماهشهر	۴۸	$(48 \times 248) / 695 = 17$	۱۷
بهبهان	۴۵	$(45 \times 248) / 695 = 16$	۱۶
خرمشهر	۳۸	$(38 \times 248) / 695 = 13$	۱۳
دزفول	۶۲	$(62 \times 248) / 695 = 22$	۲۲
لالی	۲۳	$(23 \times 248) / 695 = 9$	۹
رامهرمز	۳۴	$(34 \times 248) / 695 = 12$	۱۲

۱۶	$(44*248)/695 = 16$	۴۴	شوش
۱۷	$(48*248)/695 = 17$	۴۸	شوشتر
۶	$(17*248)/695 = 6$	۱۷	هندی جان
۶	$(16*248)/695 = 6$	۱۶	هفتکل
۲۴۸	$n_1 + \dots + n_{11} = 248$	۶۹۵	جمع کل

برای اندازه گیری متغیرهای پژوهش از پرسشنامه های استاندارد دلون و مک لین با پنج مولفه و ۲۸ گویه و پرسشنامه ساختار سازمانی استفین رابینز در سه بعد و ۱۸ گویه استفاده شده است که روایی پرسشنامه ها به صورت صوری مورد تایید قرار گرفته و پایایی آن ها نیز با ضریب آلفای کرونباخ که برای هر دو پرسشنامه بالای ۰/۷ بدست آمده مورد تایید قرار گرفته است. برای تجزیه و تحلیل داده های حاصل از پرسش نامه از روش های آماری مختلفی استفاده شده است. برای این منظور و متناسب با نیاز آمار تحلیلی از نرم افزارهای SPSS ، AMOS در دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی بهره گرفته شده است. در این پژوهش برای بررسی تاثیرات متغیرهای مستقل بر متغیر پیش بین یا وابسته از آزمون رگرسیون و معادلات ساختاری استفاده شده است.

### یافته های پژوهش

برای بررسی و تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون رگرسیون استفاده شده است که نتایج سه سوال  
 عامل کیفیت اطلاعات بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی تاثیر گذار است؟  
 عامل کیفیت سیستم بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی مدیریت تاثیر گذار است؟  
 عامل کیفیت خدمات بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی مدیریت تاثیر گذار است؟  
 در جداول زیر نشان داده شده است.

### جدول ۲. آزمون دوربین واتسون و ضریب تعیین

مدل	ضریب همبستگی	مجذور R	مجذور R تعدیل شده	انحراف معیار	دوربین واتسون
۱	۰/۷۸۶	۰/۶۱۸	۰/۶۱۴	۰/۴۲۰۲۰	۱/۸۵۴

ضریب همبستگی بین کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم و کیفیت خدمات و استفاده از سیستم های اطلاعاتی برابر ۰/۷۸۶ است که نشان دهنده همبستگی شدید بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته است. از سوی نیز ضریب تعیین بین متغیرها ۶۱/۸ درصد به دست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۶۱/۸ درصد استفاده از سیستم های اطلاعاتی مدیریت به کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم و کیفیت خدمات مربوط می شود و با توجه به اینکه مقدار آماره دوربین واتسون در فاصله استاندارد ۱.۵ تا ۲.۵ قرار دارد. در نتیجه عدم وجود خود همبستگی باقیمانده ها و یا استقلال آن ها در مدل رگرسیون مورد تأیید قرار می گیرد.

### جدول ۳. مدل رگرسیون

مدل	مجموع مجزوات	df	میانگین مجزوات	F	P
۱	۶۹/۸۳۲	۳	۲۳/۲۷۷	۱۳۱/۸۳۲	۰/۰۰۰
باقیمانده	۴۳/۰۸۳	۲۴۴	۰/۱۷۷		
کل	۱۱۲/۹۱۵	۲۴۷			

نتایج جدول (۳) نشان می دهد کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم و کیفیت خدمات با مقدار ( $P \leq 0/05$  و  $F=131/832$ ) بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی مدیریت از دیدگاه کارکنان تاثیر دارد.

جدول ۴. تحلیل رگرسیون

p	t	مقادیر استاندارد	مقدار غیر استاندارد		مدل
			خطای استاندارد	B	
...	۳/۷۶۲		۰.۱۷۶	۰/۷۰۴	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۹/۲۱۴	۰.۴۳۵	۰.۰۵۵	۰/۷۰۸	کیفیت اطلاعات
۰/۰۰۰	۵/۱۲۹	۰/۳۴۴	۰/۰۶۴	۰/۳۲۹	کیفیت سیستم
۰/۰۰۰	۸/۸۲۳	۰/۵۳۰	۰/۰۶۲	۰/۵۴۷	کیفیت خدمات

تحلیل رگرسیون نشان می دهد عامل کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم و کیفیت خدمات با مقادیر ( $t \geq 1,96$  و  $P \leq 0/05$ ) بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی مدیریت تاثیر گذار است.

عامل کیفیت اطلاعات بر رضایت از سیستم های اطلاعاتی تاثیر گذار است؟  
 عامل کیفیت سیستم بر رضایت از سیستم های اطلاعاتی تاثیر گذار است؟  
 عامل کیفیت خدمات بر رضایت از سیستم های اطلاعاتی تاثیر گذار است؟  
 در جداول زیر نشان داده شده است.

جدول ۵. آزمون دوربین واتسون و ضریب تعیین

مدل	ضریب همبستگی	مجذور R	مجذور R تعدیل شده	انحراف معیار	دوربین واتسون
۱	۰/۶۵۸	۰/۴۳۳	۰/۴۲۶	۰/۵۶۸۲۹	۱/۹۱۸

ضریب همبستگی بین کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم و کیفیت خدمات و استفاده از سیستم های اطلاعاتی برابر ۰/۶۵۸ است که نشان دهنده همبستگی شدید بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته است. از سوی نیز ضریب تعیین بین متغیرها ۴۳/۳ درصد به دست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۴۳/۳ درصد استفاده از رضایت از سیستم های اطلاعاتی به کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم و کیفیت خدمات مربوط می شود و با توجه به اینکه مقدار آماره دوربین واتسون در فاصله استاندارد ۱.۵ تا ۲.۵ قرار دارد. در نتیجه عدم وجود خودهمبستگی باقیمانده ها و یا استقلال آن ها در مدل رگرسیون مورد تأیید قرار می گیرد.

جدول ۶. مدل رگرسیون

P	F	میانگین مجزورات	df	مجموع مجزورات	مدل
۰/۰۰۰	۶۲/۲۲۹	۲۰/۰۹۷	۳	۶۰/۲۹۰	رگرسیون
		۰/۳۲۳	۲۴۴	۷۸/۷۹۹	باقیمانده
			۲۴۷	۱۳۹/۰۸۹	کل

نتایج جدول (۶) نشان می دهد کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم و کیفیت خدمات با مقدار ( $P \leq 0/05$  و  $F=62/229$ ) بر رضایت از سیستم های اطلاعاتی از دیدگاه کارکنان تاثیر دارد.

جدول ۷. تحلیل رگرسیون

p	t	مقادیر استاندارد	مقدار غیراستاندارد		مدل
			خطای استاندارد	B	
.۰۰۰	۱/۷۶۲		.۲۳۸	۰/۴۲۰	مقدار ثابت
.۰۱۹	۲/۳۶۱	.۱۸۸	.۱۰۳	۰/۲۴۲	کیفیت اطلاعات
۰/۰۰۲	۳/۱۳۱	۰/۲۵۶	۰/۰۸۷	۰/۲۷۲	کیفیت سیستم
۰/۰۰۰	۳/۸۷۸	۰/۲۸۴	۰/۰۸۴	۰/۳۲۵	کیفیت خدمات

تحلیل رگرسیون نشان می دهد عامل کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم و کیفیت خدمات با مقادیر ( $t \geq 1,96$  و  $P \leq 0,05$ ) بر رضایت از سیستم های اطلاعاتی تاثیر گذار است.

عامل استفاده از سیستم های اطلاعاتی بر رضایت از سیستم های اطلاعاتی مدیریت عامل تاثیر گذاری است.

جدول ۸. همبستگی بین متغیرها

مدل	ضریب همبستگی	مجذور R	مجذور R تعدیل شده	انحراف معیار	دوربین واتسون
۱	۰/۶۲۱	۰/۳۸۶	۰/۳۸۳	۰/۵۸۹۶۳	۱/۹۰۰

با توجه به مقدار همبستگی بین دو متغیر نشان می دهد که تاثیرات مثبت معنی داری بین دو متغیر وجود دارد از طرفی مقدار ضریب تعیین  $38/6$  درصد به دست آمده و این مقدار نشان می دهد که  $38/6$  درصد از رضایت از سیستم های اطلاعاتی به استفاده از سیستم های اطلاعاتی مربوط می شود و با توجه به اینکه مقدار آماره دوربین واتسون در فاصله استاندارد  $1.5$  تا  $2.5$  قرار دارد. در نتیجه عدم وجود خودهمبستگی باقیمانده ها و یا استقلال آن ها در مدل رگرسیون مورد تأیید قرار می گیرد.

جدول ۹. مدل رگرسیون

مدل	مجموع مجزوات	df	میانگین مجزوات	F	P
۱	۶۴۲/۵۵	۱	۶۴۲/۵۳	۱۵۴/۴۳۴	۰/۰۰۰
	۴۴۷/۸۵	۲۴۶	۳۴۷/		
	۰۸۹/۱۳۹	۲۴۷			

نتایج جدول (۹) نشان می دهد استفاده از سیستم های اطلاعاتی با مقدار ( $P \leq 0,05$  و  $F=154/434$ ) بر رضایت از سیستم های اطلاعاتی از دیدگاه کارکنان تاثیر دارد.

جدول ۱۰. تحلیل رگرسیون

p	t	مقادیر استاندارد	مقدار غیراستاندارد		مدل
			خطای استاندارد	B	
.۰۰۰	۴/۰۲۵		.۲۱۶	.۸۶۹	مقدار ثابت
.۰۰۰	۱۲/۴۲۷	.۶۲۱	.۰۵۵	.۶۸۹	استفاده از سیستم های اطلاعاتی

تحلیل رگرسیون نشان می دهد استفاده از سیستم های اطلاعاتی با مقادیر  $(t \geq 1,96)$  و  $(P \leq 0,05)$  بر رضایت از سیستم های اطلاعاتی از دیدگاه کارکنان تاثیر گذار است.

نتایج آزمون رگرسیون مربوط به دو سوال

عامل استفاده از سیستمهای اطلاعاتی مدیریت بر ساختار سازمانی تاثیر گذار است؟

رضایت از سیستمهای اطلاعاتی مدیریت بر ساختار سازمانی تاثیر گذار است؟

جدول ۱۱. آزمون دوربین واتسون و ضریب تعیین

مدل	ضریب همبستگی	مجذور R	مجذور R تعدیل شده	انحراف معیار	دوربین واتسون
۱	۰/۷۹۸	۰/۶۳۶	۰/۶۳۳	۰/۳۹۲۰۰	۱/۹۶۸

ضریب همبستگی بین استفاده از سیستم های اطلاعاتی و رضایت از سیستم های اطلاعاتی مدیریت با ساختار سازمانی برابر ۰/۷۹۸ است که نشان دهنده همبستگی شدید بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته است . از سوی نیز ضریب تعیین بین متغیرها ۶۳/۶ درصد به دست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۶۳/۶ درصد استفاده از ساختار سازمانی به استفاده از سیستم های اطلاعاتی و رضایت از سیستم های اطلاعاتی مربوط می شود و با توجه به اینکه مقدار آماره دوربین واتسون در فاصله استاندارد ۱.۵ تا ۲.۵ قرار دارد. در نتیجه عدم وجود خود همبستگی باقیمانده ها و یا استقلال آن ها در مدل رگرسیون مورد تأیید قرار می گیرد.

جدول ۱۲. مدل رگرسیون

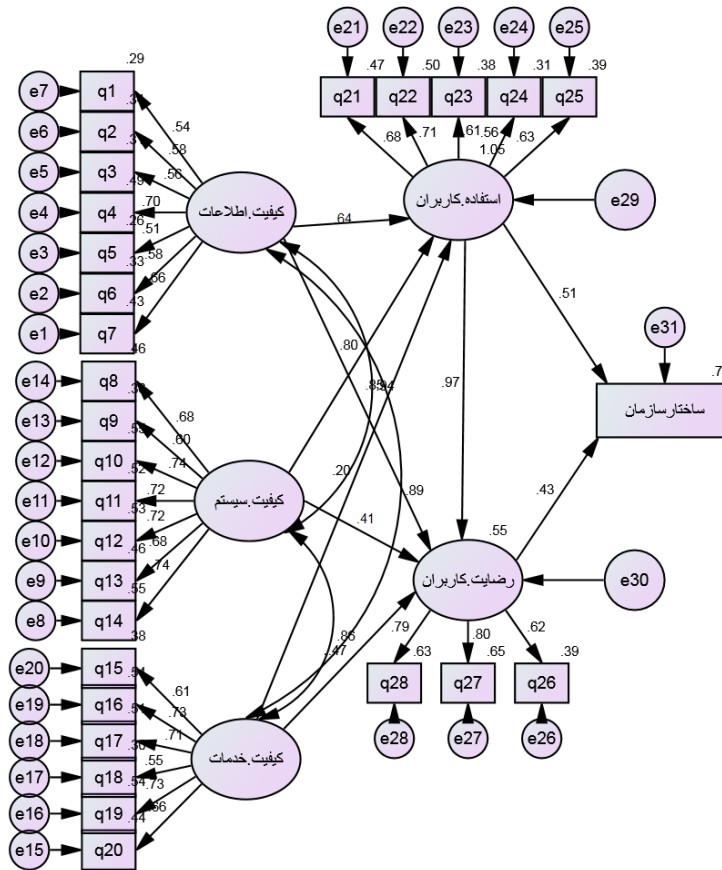
مدل	مجموع مجزوات	df	میانگین مجزوات	P	
				F	
۱	۶۵/۷۹۱	۲	۳۲/۸۹۶	۲۱۴/۰۷۷	۰/۰۰۰
	۳۷/۶۴۸	۲۴۵	۰/۱۵۴		
	۱۰۳/۴۳۹	۲۴۷			

نتایج جدول (۱۲) نشان می دهد استفاده از سیستم های اطلاعاتی و رضایت از سیستم های اطلاعاتی با مقدار  $(P \leq 0,05)$  و  $(F=214/077)$  بر ساختار سازمانی از دیدگاه کارکنان تاثیر دارد.

جدول ۱۳. تحلیل رگرسیون

مدل	مقدار غیر استاندارد	مقدار استاندارد	خطای استاندارد	B	t	p
استفاده از سیستمهای اطلاعاتی	۰/۴۵۶	۰/۰۴۷	۰/۴۷۶	۹/۶۸۱	۰/۰۰۰	
رضایت از سیستمهای اطلاعاتی	۰/۳۵۳	۰/۰۴۲	۰/۴۰۹	۸/۳۲۲	۰/۰۰۰	

تحلیل رگرسیون نشان می دهد استفاده از سیستم های اطلاعاتی و رضایت از سیستم های اطلاعاتی با مقادیر  $t \geq 1,96$  و  $(P \leq 0,05)$  بر ساختار سازمانی تاثیر گذار است. نتایج این سوالات پژوهش نیز با نرم افزار amos مورد بررسی قرار گرفته است که نتایج آن در نمودار و جدول زیر نشان داده شده است.



شکل ۲. بار عاملی جهت برازش مدل ساختاری

جدول ۱۴. شاخص های برازش مدل ساختاری

شاخص برازش	مقدار مطلوب	نتیجه
$X^2/df$	< ۳	۱/۵
<i>GFI</i> (Goodness of Fit Index)	> ۰/۹۰	۰/۹۸۶
<i>CFI</i>	> ۰/۹۰	۰/۹۹
<i>RMSEA</i> (Root Means Square Error of Approximation)	< ۰/۰۸	۰/۰۵۶

نتایج تخمین حاکی از مناسب بودن مدل است. همچنین مقدار *RMSEA* برابر ۰/۰۵۶ می باشد که نشان از خوبی برازش دارد. هر چه این مقدار کمتر باشد مدل دارای برازش بهتری است. شاخص های *GFI* و *AGFI* نیز به ترتیب برابر ۰/۹۸۶ و ۰/۹۹ هستند که از لحاظ آماری خوب بوده و برازش عمومی مدل را تأیید می کنند.

برآوردهای تخمینی (Estimate) انحراف معیار (S.E)، مقادیر بحرانی (C.R) که باید قدر مطلق این آماره بیشتر از مقدار ۱/۹۶ باشد، ضمن اینکه آماره (P) باید کوچکتر و مساوی مقدار (۰/۰۵) باشد، در صورتیکه آماره های (P) و (C.R.) مقادیر مورد نظر را پوشش

دهند، باید روابط مربوط به آنها از مدل خارج شود، به دلیل اینکه در این حالت روابط مدنظر از مدل اولیه حذف می شود به این عمل اصلاحات پیرایشی گفته می شود. در اینجا با توجه به جدول زیر و آماره های بدست آمده برای مسیرهای مشخص شده است.

جدول ۱۵. وزنهای رگرسیونی مدل اولیه

مسیر	مسیر	Estimate	S.E.	C.R.	P
استفاده کاربر	<---	.۵۵۱	۱.۱۴۳	۲.۸۷۶	۰.۰۱۲
استفاده کاربر	<---	.۷۷۰	.۵۳۹	۳.۴۲۹	***
استفاده کاربر	<---	.۶۶۹	.۵۲۴	۳.۱۸۱	***
رضایت کاربر	<---	.۵۴۲	.۴۶۴	۳.۲۴۹	***
رضایت کاربر	<---	.۲۹۵	.۳۶۲	۴.۰۴۰	***
رضایت کاربر	<---	.۴۴۹	.۶۹۴	۶.۱۴۷	***
رضایت کاربر	<---	.۹۱	.۹۲۷	۹.۲۱۶	***
ساختار سازمانی	<---	.۷۷۴	.۸۷۸	۳.۰۵۱	***
ساختار سازمانی	<---	.۳۳۵	.۲۴۳	۲.۹۲۸	***

همانطور که از جدول (۱۵) مشخص است، ضریب تاثیر کیفیت اطلاعات بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی ۰/۵۵۱ است و این ضریب نشان دهنده ی تاثیر کیفیت اطلاعات بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی است، از طرفی برای بررسی معناداری این ضریب مسیر باید سطح معنی داری (p) کوچکتر از مقدار (۰/۰۵) باشد که در اینجا با توجه به مقدار بدست آمده در جدول (۰/۰۳۲) شده است، همچنین باید قدر مطلق مقدار بحرانی (C.R.) از مقدار (۱/۹۶) بزرگتر باشد که در اینجا (۲/۸۷۶) می باشد. در نتیجه با اطمینان ۰/۹۵ کیفیت اطلاعات بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین با اطمینان ۰/۹۵ برای تاثیر کیفیت سیستم بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی، تاثیر کیفیت خدمات بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی، کیفیت خدمات بر رضایت کاربران، تاثیر کیفیت سیستم بر رضایت کاربر، تاثیر کیفیت اطلاعات بر رضایت کاربر، استفاده از سیستم های اطلاعاتی بر رضایت کاربر، تاثیر استفاده از سیستم های اطلاعاتی بر ساختار سازمانی و رضایت کاربر بر ساختار سازمانی تاثیر گذار هستند.

### نتیجه گیری و پیشنهادات

با توجه به افزایش رقابت در دنیای امروزی و تلاطم روز افزون محیط، مدیران برای تصمیم گیری در سازمان های امروزی با چالش های زیادی مواجهند. اگر دیدگاه هربرت سایمون در مورد مترادف بودن مدیریت با تصمیم گیری را بپذیریم، آنگاه بنا به نظر برخی از صاحب نظران که معتقدند، تصمیم خوب تصمیمی است که هشتاد تا نود درصد متکی به اطلاعات و ده تا بیست درصد وابسته به مهارت، توان و تجربه مدیر باشد، ارزش و اهمیت اطلاعات بیشتر مشخص می شود. مدیران برای گرفتن تصمیم در سازمان و همچنین هماهنگی بین بخش های مختلف نیازمند اطلاعات به موقع و با کیفیت هستند؛ در نتیجه وجود سیستم اطلاعاتی مناسب برای سازمانهای امروزی امری ضروری است. از این رو، سیستم های اطلاعاتی به طور چشمگیری مورد توجه قرار گرفته اند و سازمان ها سرمایه گذاری سنگینی برای ایجاد و توسعه این سیستم ها متقبل می شوند. بنابراین، ارزیابی و شناسایی عوامل موفقیت سیستم های اطلاعاتی بر ای درک ارزش و کارایی سیستم های اطلاعاتی و توجیه حجم هنگفت سرمایه گذاری انجام شده در ایجاد و توسعه این سیستم ها، لازم و حیاتی است. لذا در این پژوهش به ارزیابی موفقیت سیستم های اطلاعاتی از دیدگاه مدیران و کارکنان شهرداری های استان خوزستان پرداخته شده است. نتایج معادلات ساختاری نشان می دهد که ضریب تاثیر کیفیت اطلاعات بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی ۰/۵۵۱ است و این ضریب نشان دهنده ی تاثیر کیفیت اطلاعات بر استفاده

از سیستم های اطلاعاتی است، از طرفی برای بررسی معناداری این ضریب مسیر باید سطح معنی داری (P) کوچکتر از مقدار (۰/۰۵) باشد که در اینجا با توجه به مقدار بدست آمده در جدول (۰/۰۳۲) شده است، همچنین باید قدرمطلق مقدار بحرانی (C.R.) از مقدار (۱/۹۶) بزرگتر باشد که در اینجا (۲/۸۷۶) می باشد. در نتیجه با اطمینان ۰/۹۵ کیفیت اطلاعات بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین با اطمینان ۰/۹۵ برای تاثیر کیفیت سیستم بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی، تاثیر کیفیت خدمات بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی، کیفیت خدمات بر رضایت کاربر، رضایت کاربر بر رضایت کاربران، تاثیر کیفیت سیستم بر رضایت کاربر، تاثیر کیفیت اطلاعات بر رضایت کاربر، استفاده از سیستم های اطلاعاتی بر رضایت کاربر، تاثیر استفاده از سیستم های اطلاعاتی بر ساختار سازمانی و رضایت کاربر بر ساختار سازمانی تاثیر گذار هستند و به عبارتی دیگر در معادلات ساختاری هم دقیقا همانند آزمون فرضیه ها با رگرسیون می توان نتیجه گرفت سیستم های اطلاعاتی مدیریتی بر ساختار سازمانی تاثیر گذار است. در راستای نتایج پژوهش پیشنهاد می شود که:

- جهت استفاده از سیستم های اطلاعاتی مدیریت پیشنهاد می شود که اطلاعات ارائه شده توسط سیستم اطلاعاتی در حد خیلی زیادی با شغل کارکنان مرتبط باشد.
- جهت استفاده از سیستم های اطلاعاتی مدیریت پیشنهاد می شود که اطلاعات ارائه شده توسط سیستم اطلاعاتی قابلیت فهم آسانی باشد.
- جهت رضایت از سیستم های اطلاعاتی پیشنهاد می شود که اطلاعات ارائه شده توسط سیستم اطلاعاتی با کار کارمندان سازگاری داشته باشد.
- جهت استفاده از سیستم های اطلاعاتی مدیریت پیشنهاد می شود که انعطاف پذیری سیستم های اطلاعاتی در حد مطلوبی باشند.
- جهت رضایت از سیستم های اطلاعاتی پیشنهاد می شود که زمان پاسخ گویی سیستم اطلاعاتی در حد مطلوبی باشد.
- اگر پاسخ گویی خدمات در حد قابل قبولی باشد کیفیت خدمات می تواند بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی مدیریت تاثیر گذار باشد.
- پیشنهاد می شود که اگر دقت سیستم های اطلاعات در حد بسیار خوبی باشد رضایت کاربران نیز از سیستم های اطلاعاتی بیشتر خواهد شد.
- پیشنهاد می شود که اگر تناسب استفاده از سیستم های اطلاعاتی در حد قابل قبولی باشد می تواند رضایت کاربران را نسبت به سیستم های اطلاعاتی افزایش دهد.
- جهت صرفه جویی در زمان انجام کارها پیشنهاد می شود که سیستم های اطلاعاتی مدیریت در سازمان اجرا گردد.
- جهت کاهش هزینه های سازمان پیشنهاد می شود که سیستم های اطلاعاتی مدیریت در سازمان اجرا گردد.
- جهت بهبود بهره وری در سازمان پیشنهاد می شود که سیستم های اطلاعاتی مدیریت در سازمان اجرا گردد.
- جهت بهبود تصمیم گیری در سازمان بهتر است سیستم های اطلاعاتی مدیریت در سازمان اجرا گردد.

## منابع

- امیرخانی، طیبیه. عارف نژاد، محسن. سبحانی، محمد. (۱۳۹۱). تبیین عوامل مؤثر بر موفقیت سیستم های اطلاعاتی: با تأکید بر نقش عوامل سازمانی و یادگیری سازمانی (مطالعه ی موردی سازمان صنایع و معادن استان اصفهان). مدیریت فن آوری اطلاعات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران. ۴(۱۳): ۸۹-۱۱۴.
- بهشتیان، مهدی؛ ابوالحسنی، حسین (۱۳۹۴). سیستم های اطلاعات مدیریت نگرشی جامع بر تئوری، کاربردی و طراحی. تهران: شرکت پردیس.
- دفت، ریچارد. (۱۳۸۹). تئوری سازمان و طراحی ساختار، ترجمه علی پارساییان و سید محمداعربی، تهران: نشر بازرگان

رضائیان، علی، (۱۳۹۴). مبانی سازمان مدیریت، انتشارات سمت.

رضائیان، علی (۱۳۹۴). سیستم های اطلاعاتی مدیریت، فصلنامه تحول اداری، شماره ۱۰ و ۱۱.

رابینز استیفن. (۱۳۸۵). تئوری سازمان: ساختار، طراحی، کاربردها، ترجمه سید مهدی السوانی و حسن دانایی فرد، تهران: نشر صفار؛

قاضی زاده فرد، سید ضیاء الدین (۱۳۸۷). فناوری اطلاعات و ارتباطات و مبانی سیستم های اطلاعاتی. تهران: موسسه چاپ و انتشارات دانشگاه امام حسین (ع).

قاضی زاده فرد، سید ضیاء الدین (۱۳۸۸). بررسی مسایل و مشکلات ایجاد و بکارگیری سیستم های اطلاعات مدیریت (MIS) در کشور (با تمرکز بر موانع انسانی در سازمانهای دولتی).

کنث. سی. لاودن؛ جین. پی. لاودن. مترجمین، رودساز، جیب؛ محمد نبی، سینا؛ بهروز، امیر حسین (۱۳۸۹). سیستم های اطلاعات مدیریت. تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.

مستاجرین، علی (۱۳۹۴). سیستم های اطلاعات مدیریت. تهران: چاپ فقیه.

نکویی مقدم، م. حسن زاده، ع. یزدی فیض آبادی، و. (۱۳۸۷). بررسی رابطه ی استقرار سیستم های اطلاعاتی مدیریت و ساختار سازمانی در ادارات دولتی شهر کرمان. مدیریت اطلاعات سلامت، ۵(۱): ۴۶-۵۴.

Abdel Nasser H. Zaied. (۲۰۱۲), "An Integrated Success Model for Evaluating Information System in Public Sectors". Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences, VOL. ۳, NO. ۶, July ۲۰۱۲.

Ang C.L., (۲۰۰۱). Davies M.A., Finlay P.N. An empirical model of IT usage in the Malaysian public sector. Journal of Strategic Information Systems . ۱۰(۲): ۱۵۹-۱۷۴.

Erik Brynjolfsson. Haim Mendelson. (۲۰۰۹). Information systems and the organization of modern enterprise, Journal of Organizational Computing, Volume ۳, Pages ۲۵۵, ۲۴۵.

Jose Antonio Pérez-Méndez, Ángel Machado-Cabezas. (۲۰۱۵). "Relationship between management information systems and corporate performance", Revista de Contabilidad – Spanish Accounting Review ۱۸ (۱) : ۳۲-۴۳.

Rajaguru, Rajesh. Margaret Jekanyika Matanda. (۲۰۱۳). Effects of inter organizational compatibility on supply chain capabilities: Exploring the mediating role of inter-organizational information systems (IOIS) integration. Industrial Marketing Management ۴۲ (۲۰۱۳): ۶۲۰-۶۳۲.

Senn, James E., (۱۹۹۰): information systems In Management. Fourth Edition. Wadsworth co.