

بررسی تاثیر بکارگیری سیستم‌های اطلاعاتی بر پیامدهای رفتاری مدیران (مورد مطالعه: سیستم بانکی شهر تهران)

- ۱- روح اله کوثری لنگری* (نویسنده مسئول) دانشجوی دکتری مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران، پست الکترونیکی: r.kosari@bankmellat.ir
- ۲- دکتر علیرضا پورابراهیمی، عضو هیأت علمی و استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران، پست الکترونیکی: poorebrahimi@gmail.com

چکیده - هدف از پژوهش حاضر بررسی تاثیر بکارگیری سیستم‌های اطلاعاتی بر پیامدهای رفتاری مصرف کنندگان آن در سیستم بانکی شهر تهران می‌باشد. در این راستا، تعداد (۸۵ نفر) از مدیران شعب به عنوان نمونه آماری پژوهش در نظر گرفته شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته سیستم‌های اطلاعاتی و پیامدهای رفتاری استفاده شد. روایی پرسشنامه، با استفاده از روایی قضاوتی توسط اساتید تایید شد و پایایی از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۴ به دست آمد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون‌های کلموگروف اسمیرنوف، آزمون دو جمله‌ای، تحلیل واریانس فریدمن، آزمون کای دو و برای تعیین میزان متغیرها از ضریب شدت اثر چوپروف با کمک نرم‌افزار SPSS 20 انجام گرفت. نتایج نشان داد تمامی عوامل و متغیرهای سیستم‌های اطلاعاتی بر پیامدهای رفتاری مدیران بجز فرضیه‌های فرعی دوم، سوم، هشتم و نهم تاثیر دارد.

واژه‌های کلیدی: فناوری اطلاعات^۱، سیستم‌های اطلاعاتی، سیستم اطلاعاتی مدیریت^۲، پیامدهای رفتاری^۳

۱- مقدمه

سیستم‌های اطلاعاتی به عنوان ضرورت عصر اطلاعات، چالش‌های فراوانی را پیش‌روی سازمان‌ها قرار داده است. اساساً هدف از توسعه سیستم‌های اطلاعاتی افزایش کارایی در رسیدن به اهداف کسب و کار است (Chin & Niehoff 2003). امروزه هشتاد درصد کار روزانه مدیران صرف

1. Information Technology(IT)
2 . Management Information System
3 . Behavioral Issues

اطلاعات می‌شود، از جمله دریافت اطلاعات، برقراری ارتباط و بکارگیری اطلاعات در دامنه وسیعی از امور مختلف. از آنجایی که اطلاعات مبنای تمام فعالیت‌های سازمان است، سیستم‌هایی باید وجود داشته باشند که اطلاعات را تولید و مدیریت کنند. هدف این سیستم‌ها ایجاد اطمینان از ارائه اطلاعات صحیح و قابل اطمینان در مواقع مورد نیاز، در شکل قابل استفاده است. چنین سیستم‌هایی، سیستم‌های اطلاعات هستند. از این رو بسیاری از شرکت‌ها سیستم‌های اطلاعاتی را نه فقط به منظور بقا بلکه برای دستیابی به مزیت‌های استراتژیک در یک محیط تجاری بسیار رقابتی به کار می‌گیرند. در سازمان‌ها به سبب رویارویی با مسائل و مشکلات، نیاز به اطلاعات و آمار و ارقام در تصمیم‌گیری‌های مدیریت بیش از هر زمان دیگر احساس می‌شود. اطلاعات صحیح و جامع چنانچه به موقع در اختیار مدیران قرار گیرد، خطر اتخاذ تصمیمات نادرست را به حداقل خواهد رساند. (رضایی‌نژاد ۱۳۷۷) بنابراین سازمان‌های امروزی باید انواع اطلاعات مورد نیاز مدیریت را جمع‌آوری، طبقه‌بندی، پردازش و تحلیل کرده، آنرا به سرعت در اختیار مدیران قرار دهند. برای تامین چنین اطلاعاتی، امروزه از کامپیوتر استفاده می‌شود و سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در این راستا کاربرد گسترده‌تری یافته‌اند (نیکویی مقدم، حسن‌زاده، یزدی فیض‌آبادی ۱۳۸۷).

اطلاعات در فرآیند تصمیم‌گیری جز دارایی‌های سازمان و از منابع حیاتی و ورودی‌های مهم تلقی می‌شود. هر قدر سازمانی از نظر اطلاعات غنی‌تر باشد، بیشتر احتمال دارد که در آن سازمان تصمیم‌های صحیح‌تری اتخاذ شود. در دنیای خلا و بدون اطلاعات، تصمیم‌ها جنبه ذهنی، تصادفی و سلیقه‌ای پیدا می‌کند، نه جنبه علمی (جایی که امروزه تمام مسایل مدیریت با دید علمی نگریسته می‌شود) و طبیعتاً چنین تصمیماتی همراه با خطرات زیاد خواهد بود. یک سیستم اطلاعاتی مدیریت نوعی سیستم اطلاعاتی موجود در سطح مدیریت سازمان است که در وظایف برنامه‌ریزی، کنترل و تصمیم‌گیری با فراهم آوردن گزارش‌های خلاصه، مدیران را یاری می‌رساند (Jyh-Jeng, Chang 2006). مبنای بسیاری از تصمیم‌های ما رفتار خودماست. انتخاب‌ها، ترجیحات و تصمیمات ما از اطلاعاتی متأثرند که اثر خود را از طریق سازوکارها و فرآیندهای شناختی ناخودآگاه گوناگون اعمال می‌کنند. این انتخاب بر مبنای قضاوت و برآوردهای ذهنی و با کمک اطلاعات عینی و واقعیت‌هایی که ممکن است در دسترس تصمیم‌گیرندگان و اداره کنندگان باشد، صورت می‌پذیرد (Gorge 2001).

۲- مروری بر مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۲-۱- سیستم اطلاعاتی

سیستم اطلاعاتی مجموعه‌ای از اجزای وابسته به هم می‌باشد که اطلاعات را جمع‌آوری یا بازیابی، پردازش، ذخیره و توزیع می‌کند تا فرآیند تصمیم‌گیری و کنترل سازمان پشتیبانی کند. سیستم‌های اطلاعاتی فراتر از رایانه‌ها هستند، استفاده موثر از سیستم‌های اطلاعاتی نیازمند شناخت سازمان، مدیریت و فن‌آوری اطلاعات است که شکل دهنده سیستم‌ها می‌باشد (Gorge 2001).

۲-۲- سیستم اطلاعاتی مدیریت

تولیدکنندگان رایانه در سال ۱۹۶۴ نسل جدید از آن را تولید کردند و با استفاده از ترشه‌های سیلیکونی امکان داده‌پردازی را وسعت بخشیدند و مهم‌ترین کاربرد آن را «تولید اطلاعات برای مدیریت» معرفی کردند (Burch 2004). این واژه خیلی زود مقبولیت عام یافت و جای خود را در متون مدیریت و سایر نظام‌های مرتبط باز کرد. سیستم اطلاعات مدیریت یکی از سیستم‌های مبتنی بر کامپیوتر است که اطلاعات مورد نیاز مدیران را جهت تصمیم‌گیری در اختیار آنان قرار می‌دهد. وقتی مدیر می‌خواهد تصمیم بگیرد داده‌های زیادی که اکثراً آن‌ها نیز مفید نیستند در اختیارش قرار می‌گیرد این داده‌ها باید مفید و معنی‌دار شده و به اطلاعات تبدیل شوند. تنها از طریق یک سیستم تکنولوژی اطلاعاتی مناسب است که می‌توان از داده‌ها استفاده مناسب کرد. سازمان‌ها دریافته‌اند که با سیستم‌های اطلاعاتی جداگانه و مجزا که به منظور حل مشکل خاصی برای یک واحد مشخص تنظیم شده‌اند نمی‌توان به خوبی عمل کرد و لازم است که اطلاعات مربوط به نیروی انسانی، عملیات و تکنولوژی را یکپارچه ساخته و در استراتژی سازمان راه بیاید. وقتی هدف‌ها مشخص باشند، سیستم‌های اطلاعاتی به مدیران کمک می‌کنند تا به هدف‌هایشان نائل شوند (Burch 2004).

۲-۳- متغیرهای موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی

سیستم اطلاعاتی، معمولاً سیستم نرم‌افزاری یکپارچه‌ای است که بطور جامع و کلی، نیازهای پردازش اطلاعات را برای اهداف مختلف در سازمان مرتفع می‌کند و مدیران و کارکنان را قادر می‌سازد داده‌ها و اطلاعات را در حوزه‌های مختلف وظیفه‌ای به طور کارا و اثربخش مدیریت کنند (Hair, Joseph, Black, Anderson 2006). بکارگیری سیستم‌های اطلاعاتی مفهومی پیوسته است که ابعاد مختلفی را دربر دارد. این ابعاد عبارتند از: ۱- شاخص تجاری تصمیم‌گیری بهتر ۲- شاخص‌های عملیاتی (هزینه -

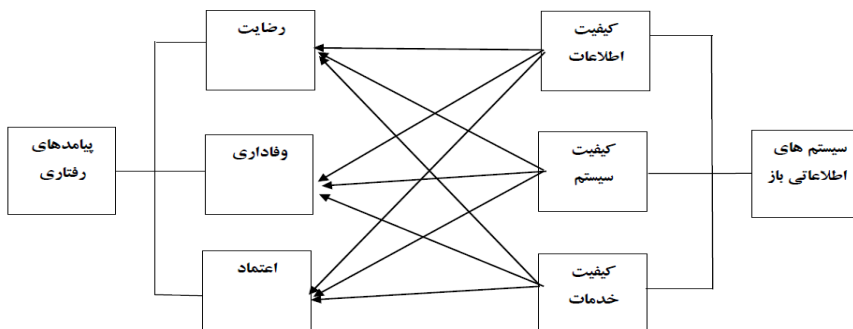
های کارکنان، برآوردن سفارش‌های بدون خطا، زمان‌های دوره‌ای، سطوح موجودی کالا و غیره) ۳- ظرفیت اطلاعاتی (کیفیت اطلاعات، بکارگیری موثر اطلاعات، رضایت کاربر از اطلاعات و غیره). (Markus, Tanis 2000) مدل موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی را براساس مدل موفقیت سیستم اطلاعاتی (DeLone, McLean 1992) پیشنهاد دادند، که شامل کیفیت سیستم، کیفیت اطلاعات، کاربرد سیستم، رضایت کاربر، اثر فردی و اثر سازمانی است و با توجه به تحقیق (Markus, Tanis 2000) و مدل موفقیت سیستم اطلاعاتی (Ronald's 2001)، کیفیت سیستم اطلاعاتی، اثربخشی فرآیند عملیاتی و عملکرد مالی را به عنوان عوامل موفقیت اطلاعاتی در نظر گرفتند.

۲-۴- مفهوم پیامدهای رفتاری

برکمن و گیلسون: رفتار فعالیت‌هایی هستند که در آن‌ها افراد درگیر استفاده واقعی یا بالقوه از اقلام مختلف سازمان که شامل محصولات، خدمات، ایده‌ها و محیط سازمان می‌شود، هستند. ویکلی و سایمون: فعالیت‌های فیزیکی، احساسی و ذهنی که افراد هنگام انتخاب، خرید، استفاده و دورانداختن کالاها و خدمات در جهت ارضای نیازها و خواسته‌های خود درگیر آن‌ها هستند. هاوکینز مصرف کننده را یک واحد تصمیم‌گیری (افراد، خانواده، خانوار یا شرکت) می‌داند که به جمع‌آوری اطلاعات و پردازش آن‌ها (آگاهانه یا ناآگاهانه) در پرتو موقعیت موجود پرداخته و جهت دستیابی به رضایت و بهبود سبک زندگی اقدام می‌کند. موون رفتار مصرف کننده را مطالعه واحدهای خرید و فرآیندهای مبادله مشمول در خرید، مصرف و دورانداختن کالاها، خدمات و ایده‌ها تعریف می‌کند (صمدی، ۱۳۸۲).

۳- مدل مفهومی پژوهش

در این مقاله رضایت به عنوان یکی از مولفه‌های رفتار مدیران منجر به ایجاد ارتباط میان او و سیستم اطلاعاتی می‌شود و طبق تحقیق مهمترین مولفه است. از سوی دیگر در هنگام استفاده از خدمات سیستم‌های اطلاعاتی به دلیل دخیل بودن در تصمیم‌گیری مدیران اعتماد نیز مساله مهمی است و لذا باید رابطه میان اعتماد و بکارگیری سیستم‌های اطلاعاتی بررسی شود از دیگر سو وفاداری مدیران نسبت به سیستم‌های اطلاعاتی است که در سطح عالی آن مدیران برای همیشه با سیستم‌های اطلاعاتی موافق می‌شوند و از آن حمایت می‌کند لذا این مولفه در هنگام استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی از اهمیت بالایی برخوردار است لذا مدل پژوهش به صورت شکل (۱) طراحی گردید.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

فرضیات تحقیق

فرضیه اصلی: سیستم اطلاعاتی بر پیامدهای رفتاری مدیران موثر است.

فرضیه‌های فرعی:

- کیفیت اطلاعات بر رضایت مدیران موثر است.
- کیفیت اطلاعات بر وفاداری مدیران موثر است.
- کیفیت اطلاعات بر اعتماد مدیران موثر است.
- کیفیت سیستم بر رضایت مدیران موثر است.
- کیفیت سیستم بر وفاداری مدیران موثر است.
- کیفیت سیستم بر اعتماد مدیران موثر است.
- کیفیت خدمات بر رضایت مدیران موثر است.
- کیفیت خدمات بر وفاداری مدیران موثر است.
- کیفیت خدمات بر اعتماد مدیران موثر است.

۴- روش شناسی پژوهش

روش تحقیق در این پژوهش، روش مطالعه موردی و از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش اجرا مطالعه‌ای غیرآزمایشی است. در این پژوهش به منظور آزمون فرضیه‌ها درباره بررسی تاثیر بکارگیری

سیستم‌های اطلاعاتی بر پیامدهای رفتاری از روش پژوهش آزمون کای دو، فریدمن و ضریب چوپروف استفاده شده و داده‌های میدانی از طریق پرسشنامه جمع‌آوری شد. جامعه آماری و نمونه آماری: جامعه آماری پژوهش سیستم بانکی شهر تهران می‌باشد.

۴-۱- شیوه نمونه‌گیری

در پژوهش حاضر با توجه به ماهیت موضوع پژوهش و جامعه آماری مورد مطالعه از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شده است. برای تحت پوشش قرار دادن جامعه آماری مورد نظر بدین صورت موردتوجه قرار گرفته است: الف) انتخاب پاسخگویان (مدیران) به شکل دسترس ب) توزیع پرسشنامه در بین اعضاء منتخب.

۴-۲- نمونه آماری

تعداد نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تحقیقات غیرآزمایشی و با استفاده از فرمول کوکران ۸۵ نفر است. پس از انجام تست مقدماتی پرسشنامه و رفع نقایص آن، تعداد ۸۵ پرسشنامه تکثیر و میان مدیران توزیع گردید. روایی و اعتبار پرسشنامه: پرسشنامه مورد استفاده در تحقیق بر اساس ادبیات موضوع و با مطالعه چند پرسشنامه در تحقیقات مشابه تنظیم شده است، علاوه بر این از سه تن از اساتید مربوطه نظرخواهی شد و در نتیجه، روایی پرسشنامه مورد تایید قرار گرفت. هدف از سنجش اعتبار پرسشنامه این است که در اندازه‌گیری مکرر در شرایط مشابه نتایج همسانی به دست آید. در تحقیق حاضر از تکنیک آلفای کرونباخ برای سنجش پایایی مقیاس‌ها بهره گرفته شده است و نتیجه ۰/۸۳ بود و چون از ۰/۷ بیشتر است بنابراین پرسشنامه دارای اعتبار است.

۵- تحلیل داده‌های پژوهش

برای سنجش وضعیت جمعیت شناختی اعضای نمونه سه سوال مطرح شد. نتایج نشان می‌دهد که از نظر وضعیت جنسیتی، ۱۸/۵ درصد از مشارکت کنندگان در پژوهش زن و ۸۱/۵ درصد مرد بوده‌اند؛ از نظر وضعیت سنی، ۱۷/۳ درصد بین ۳۰ تا ۴۰ سال و ۵۴/۶ درصد بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۲۸/۱ درصد از ۵۵ سال به بالاسن داشته‌اند. از نظر تحصیلات، ۲۷/۲ درصد لیسانس، ۵۸/۹ درصد فوق‌لیسانس و ۱۳/۹ درصد دکتری بودند.

بررسی فرضیات پژوهش

بررسی فرضیه اصلی تحقیق: بکارگیری سیستم اطلاعاتی بر پیامدهای رفتاری مدیران تاثیر دارد.

فرض H_0 : بکارگیری سیستم اطلاعاتی بر پیامدهای رفتاری مدیران تاثیر ندارد.

فرض H_1 : بکارگیری سیستم اطلاعاتی بر پیامدهای رفتاری مدیران تاثیر دارد

$$\begin{cases} H_0: P \leq 0.6 \\ H_1: P > 0.6 \end{cases}$$

جدول (۱): محاسبات آزمون دوجمله‌ای فرضیه اصلی

Binomial Test						
		Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (1-tailed)
پیامدهای رفتاری مدیران	Group 1	≤ 3	۳۲	.38	.۶۰	.038 ^a
	Group 2	> 3	۵۳	.62		
	Total		۸۵	1.00		

با توجه به اینکه سطح معنادار کوچک‌تر از ۰/۰۵ بوده و همچنین نسبت مفروض آزمون (۰/۶۰) از نسبت مشاهده شده (۰/۲۸) بزرگتر است، پس با احتمال ۹۵٪ فرض صفر رد و فرض مقابل آن مورد تایید قرار می‌گیرد. لذا بکارگیری سیستم اطلاعاتی باز بر پیامدهای رفتاری مدیران تاثیر دارد. آزمون تحلیل واریانس فریدمن: از نتایج این جدول در محاسبه ضریب شدت اثر چوپروف استفاده می‌شود.

جدول (۲): محاسبات آزمون تحلیل واریانس فریدمن پرسشنامه (پاسخ به سوال فرضیه اصلی)

گزینه‌های طیف پاسخ					پرسش‌های پرسشنامه	
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	شماره پرسش	ردیف
۱۳	۲۳	۲۸	۱۰	۱۱	۱۹	۱
۱۱	۳۱	۸	۱۳	۲۲	۲۰	۲
۲۶	۱۱	۸	۱۰	۳۰	۲۱	۳
۲۱	۱۵	۱۷	۹	۲۳	۲۲	۴
۱۲	۱۹	۲۰	۶	۲۸	۲۳	۵
۲۶	۹	۱۲	۷	۳۱	۲۴	۶
۱۶	۲۴	۸	۲۱	۱۶	۲۵	۷
۱۹	۱۸	۱۴	۵	۲۹	۲۶	۸
۱۴۴	۱۵۰	۱۱۵	۸۱	۱۸۰	۶۷۰	نتایج

آزمون کای دو: با استفاده از نتایج آزمون تحلیل واریانس فریدمن، نتایج تحلیل آماری این پرسشنامه به شرح ذیل به دست آمده است. با توجه به جدول ۲ و سطح معنی داری که کمتر از ۰/۰۵ بوده است. لذا بکارگیری سیستم اطلاعاتی بر پیامدهای رفتاری مدیران تاثیر دارد.

جدول (۳): محاسبات آزمون کای دو فرضیه اصلی

متغیر اصلی	
۶۸۹/۰۰۰ ^a	
درجه آزادی	۴
سطح معناداری	۰/۰۳۲

محاسبه ضریب همبستگی (شدت اثر) متغیرها با استفاده از ضریب شدت اثر چوپروف:

مثبت بودن مقدار p مؤید تاثیر بکارگیری سیستم اطلاعاتی بر پیامدهای رفتاری مدیران می باشد و شدت اثر آن ۰/۷۱ بوده است.

بررسی فرضیه فرعی اول: بکارگیری کیفیت اطلاعات بر رضایت مدیران تاثیر دارد.

فرض H_0 : بکارگیری کیفیت اطلاعات بر رضایت مدیران تاثیر ندارد.

فرض H_1 : بکارگیری کیفیت اطلاعات بر رضایت مدیران تاثیر دارد.

جدول (۴): محاسبات آزمون دوجمله‌ای فرضیه فرعی اول

Binomial Test						
		Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (1-tailed)
رضایت مدیران	Group 1	≤ 3	۳۶	.43	.۶۰	.043a
	Group 2	> 3	۴۹	.57		
	Total		۸۵	1.00		

با توجه به اینکه سطح معنادار کوچک تر از ۰/۰۵ بوده و همچنین نسبت مفروض آزمون (۰/۶۰) از نسبت مشاهده شده (۰/۴۳) بزرگتر است، پس با احتمال ۹۵٪ فرض صفر رد و فرض مقابل آن مورد

تایید قرار می‌گیرد. لذا بکارگیری کیفیت اطلاعات بر رضایت مدیران تاثیر دارد. آزمون تحلیل واریانس فریدمن: از نتایج این جدول در محاسبه ضریب شدت اثر چوپروف استفاده می‌شود.

جدول (۵): محاسبات آزمون تحلیل واریانس فریدمن پرسشنامه (پاسخ به پاسخ فرضیه فرعی اول)

گزینه‌های طیف پاسخ					پرسش‌های پرسشنامه	
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	شماره پرسش	ردیف
۲۶	۱۲	۷	۱۸	۲۲	۱۴	۱
۲۵	۱۱	۹	۶	۳۴	۱۵	۲
۲۴	۸	۱۶	۱۴	۲۳	۱۶	۳
۶	۱۹	۱۵	۲۷	۱۸	۱۷	۴
۲۰	۶	۲۸	۲۳	۵	۱۸	۵
۱۰۱	۵۶	۷۵	۸۸	۱۰۲	۴۲۲	نتایج

آزمون کای دو: با استفاده از نتایج آزمون تحلیل واریانس فریدمن، نتایج تحلیل آماری این پرسشنامه به شرح ذیل به دست آمده است. با توجه به جدول ۵ و سطح معنی‌داری که کمتر از ۰/۰۵ بوده است. لذا بکارگیری کیفیت اطلاعات بر رضایت مدیران تاثیر دارد.

جدول (۶): محاسبات آزمون کای دو فرضیه فرعی اول

متغیر اصلی	
۷۲۲/۰۰۰ ^a	
۴	درجه آزادی
۰/۰۲۸	سطح معناداری

محاسبه ضریب همبستگی (شدت اثر) متغیرها با استفاده از ضریب شدت اثر چوپروف:

مثبت بودن مقدار p مؤید تاثیر بکارگیری کیفیت اطلاعات بر رضایت مدیران آنها می‌باشد و شدت اثر آن ۰/۹۲ بوده است.

بررسی فرضیه فرعی دوم: بکارگیری کیفیت اطلاعات بر وفاداری مدیران تاثیر دارد.

فرض H0: بکارگیری کیفیت اطلاعات بر وفاداری مدیران تاثیر ندارد.

فرض H1: بکارگیری کیفیت اطلاعات بر وفاداری مدیران تاثیر دارد.

جدول (۷): محاسبات آزمون دوجمله‌ای فرضیه فرعی دوم

Binomial Test						
		Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (1-tailed)
وفاداری مدیران	Group 1	≤ 3	۵۳	.62	.۶۰	.062a
	Group 2	> 3	۳۲	.38		
	Total		۸۵	1.00		

نتیجه آزمون: با توجه به سطح معنادار بزرگتر از ۰/۰۵ بوده و همچنین نسبت مفروض آزمون (۰/۶۰) از نسبت مشاهده شده (۰/۶۲) کوچک تر است، پس با احتمال ۹۵٪ فرض صفر پذیرفته و فرض مقابل رد می شود. لذا بکارگیری کیفیت اطلاعات بر وفاداری مدیران تاثیر ندارد.

بررسی فرضیه فرعی سوم: بکارگیری کیفیت اطلاعات بر اعتماد مدیران تاثیر دارد.

فرض H0: بکارگیری کیفیت اطلاعات بر اعتماد مدیران تاثیر ندارد.

فرض H1: بکارگیری کیفیت اطلاعات بر اعتماد مدیران تاثیر دارد.

جدول (۸): محاسبات آزمون دوجمله‌ای فرضیه فرعی سوم

Binomial Test						
		Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (1-tailed)
اعتماد مدیران	Group 1	≤ 3	۵۸	.68	.۶۰	.068a
	Group 2	> 3	۲۷	.28		
	Total		۸۵	1.00		

نتیجه آزمون: با توجه به اینکه سطح معنادار بزرگتر از ۰/۰۵ بوده و همچنین نسبت مفروض آزمون (۰/۶۰) از نسبت مشاهده شده (۰/۶۸) کوچک تر است، پس با احتمال ۹۵٪ فرض صفر پذیرفته و فرض مقابل رد می شود. لذا بکارگیری کیفیت اطلاعات بر اعتماد مدیران تاثیر ندارد.

بررسی فرضیه فرعی چهارم: بکارگیری کیفیت سیستم بر رضایت مدیران تاثیر دارد.

فرض H0: بکارگیری کیفیت سیستم بر رضایت مدیران تاثیر ندارد.

فرض H1: بکارگیری کیفیت سیستم بر رضایت مدیران تاثیر دارد.

جدول (۹): محاسبات آزمون دوجمله‌ای فرضیه فرعی چهارم

Binomial Test						
		Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (1-tailed)
رضایت مدیران	Group 1	≤ 3	۳۹	.45	.۶۰	.045a
	Group 2	> 3	۴۶	.55		
	Total		۸۵	1.00		

نتیجه آزمون: با توجه به سطح معنادار کوچک‌تر از ۰/۰۵ بوده و همچنین نسبت مفروض آزمون (۰/۶۰) از نسبت مشاهده شده (۰/۴۵) بزرگتر است، پس با احتمال ۹۵٪ فرض صفر رد و فرض مقابل آن تایید است. لذا بکارگیری کیفیت سیستم بر رضایت مدیران تاثیر دارد. آزمون تحلیل واریانس فریدمن: از نتایج این جدول در محاسبه ضریب شدت اثر چوپروف استفاده می‌شود.

جدول (۱۰): محاسبات آزمون تحلیل واریانس فریدمن پرسشنامه (پاسخ به سوالات فرضیه فرعی چهارم)

گزینه‌های طیف پاسخ					پرسش‌های پرسشنامه	
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	شماره پرسش	ردیف
۱۴	۲۱	۹	۱۷	۲۴	۱	۱
۵	۲۶	۱۴	۸	۳۲	۲	۲
۳۱	۱۳	۷	۱۱	۲۳	۳	۳
۱۰	۱۷	۱۴	۹	۳۵	۴	۴
۹	۲۶	۱۲	۱۸	۲۰	۵	۵
۶۹	۱۰۳	۵۸	۵۳	۱۳۴	۴۱۷	نتایج

آزمون کای‌دو: با استفاده از نتایج آزمون تحلیل واریانس فریدمن، نتایج تحلیل آماری این پرسشنامه به شرح ذیل به دست آمده است. با توجه به جدول ۱۰ و سطح معنی‌داری که کمتر از ۰/۰۵ بوده است. لذا بکارگیری کیفیت سیستم بر رضایت مدیران تاثیر دارد.

جدول (۱۱): محاسبات آزمون کای‌دو فرضیه فرعی چهارم

متغیر اصلی	
^a ۷۲۲/۰۰۰	
درجه آزادی	۴
سطح معناداری	۰/۰۲۶

محاسبه ضریب همبستگی (شدت اثر) متغیرها با استفاده از ضریب شدت اثر چوپروف :

مثبت بودن مقدار p مؤید تاثیر بکارگیری کیفیت سیستم بر رضایت مدیران آنها می‌باشد و شدت اثر آن ۰/۹۲ بوده است.

بررسی فرضیه فرعی پنجم: بکارگیری کیفیت سیستم بر وفاداری مدیران تاثیر دارد.

فرض H_0 : بکارگیری کیفیت سیستم بر وفاداری مدیران تاثیر ندارد.

فرض H_1 : بکارگیری کیفیت سیستم بر وفاداری مدیران تاثیر دارد.

جدول (۱۲): محاسبات آزمون دوجمله‌ای فرضیه فرعی پنجم

Binomial Test						
		Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (1-tailed)
وفاداری مدیران	Group 1	≤ 3	۳۳	.38	.۶۰	.028a
	Group 2	> 3	۵۲	.62		
	Total		۸۵	1.00		

نتیجه آزمون: با توجه به سطح معنادار کوچک‌تر از ۰/۰۵ و همچنین نسبت مفروض آزمون (۰/۶۰) از نسبت مشاهده شده (۰/۳۸) بزرگتر است، پس با احتمال ۹۵٪ فرض صفر رد و فرض مقابل آن تایید است. لذا بکارگیری کیفیت سیستم بر وفاداری مدیران تاثیر دارد. آزمون تحلیل واریانس فریدمن: از نتایج این جدول در محاسبه ضریب شدت اثر چوپروف استفاده می‌شود.

جدول (۱۳): محاسبات آزمون تحلیل واریانس فریدمن پرسشنامه (پاسخ به سوال‌های فرضیه فرعی پنجم)

گزینه‌های طیف پاسخ					پرسش‌های پرسشنامه	
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	شماره پرسش	ردیف
۲۰	۱۱	۱۷	۶	۳۱	۶	۱
۴	۲۹	۸	۱۲	۳۲	۷	۲
۳۰	۱۰	۱۵	۱۵	۱۵	۸	۳
۱۶	۱۸	۲۰	۱۲	۱۹	۹	۴
۱۵	۱۱	۹	۱۹	۳۱	۱۰	۵
۸۵	۷۹	۵۹	۶۳	۱۲۸	۴۱۴	نتایج

آزمون کای دو: با استفاده از نتایج آزمون تحلیل واریانس فریدمن، نتایج تحلیل آماری این پرسشنامه به شرح ذیل به دست آمده است. با توجه به جدول ۱۳ و سطح معنی داری که کمتر از ۰/۰۵ بوده است. لذا بکارگیری کیفیت سیستم بر وفاداری مدیران تاثیر دارد.

جدول (۱۴): محاسبات آزمون کای دو فرضیه فرعی پنجم

	^a ۶۸۲/۰۰۰
درجه آزادی	۴
سطح معناداری	۰/۰۲۹

محاسبه ضریب همبستگی (شدت اثر) متغیرها با استفاده از ضریب شدت اثر چوپروف:

مثبت بودن مقدار p مؤید تاثیر بکارگیری کیفیت سیستم بر وفاداری مدیران آنها می باشد و شدت اثر آن ۰/۹۰ بوده است.

بررسی فرضیه فرعی ششم: بکارگیری کیفیت سیستم بر اعتماد مدیران تاثیر دارد.

فرض H_0 : بکارگیری کیفیت سیستم بر اعتماد مدیران تاثیر ندارد.

فرض H_1 : بکارگیری کیفیت سیستم بر اعتماد مدیران تاثیر دارد.

جدول (۱۵): محاسبات آزمون دوجمله ای فرضیه فرعی ششم

Binomial Test						
		Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (1-tailed)
اعتماد مدیران	Group 1	≤ 3	۳۹	.45	.۶۰	.038a
	Group 2	> 3	۴۶	.55		
	Total		۸۵	1.00		

نتیجه آزمون: با توجه به اینکه سطح معنادار کوچک تر از ۰/۰۵ بوده و همچنین نسبت مفروض آزمون (۰/۶۰) از نسبت مشاهده شده (۰/۴۵) بزرگتر است، پس با احتمال ۹۵٪ فرض صفر رد و فرض

مقابل تایید است. لذا بکارگیری کیفیت سیستم بر اعتماد مدیران تاثیر دارد. آزمون تحلیل واریانس فریدمن: از نتایج این جدول در محاسبه ضریب شدت اثر چوپروف استفاده می شود.

جدول (۱۶): محاسبات آزمون تحلیل واریانس فریدمن پرسشنامه (پاسخ به سوال فرضیه فرعی ششم)

گزینه‌های طیف پاسخ					پرسش‌های پرسشنامه	
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	شماره پرسش	ردیف
۱۱	۳۱	۸	۱۳	۲۲	۱۱	۱
۲۶	۱۱	۸	۱۰	۳۰	۱۲	۲
۲۱	۱۵	۱۷	۹	۲۳	۱۳	۳
۱۹	۱۶	۱۸	۲۰	۱۲	۱۴	۴
۱۷	۱۸	۱۶	۱۹	۱۵	۱۵	۵
۹۴	۹۱	۶۷	۷۱	۱۰۲	۴۲۵	نتایج

آزمون کای دو: با استفاده از نتایج آزمون تحلیل واریانس فریدمن، نتایج تحلیل آماری این پرسشنامه به شرح ذیل به دست آمده است. با توجه به جدول ۱۶ و سطح معنی داری که کمتر از ۰/۰۵ بوده است. لذا بکارگیری کیفیت سیستم بر اعتماد مدیران تاثیر دارد.

جدول (۱۷): محاسبات آزمون کای دو فرضیه فرعی ششم

متغیر اصلی	
۶۹۲/۰۰۰ ^a	
درجه آزادی	۴
سطح معناداری	۰/۰۳۰

محاسبه ضریب همبستگی (شدت اثر) متغیرها با استفاده از ضریب شدت اثر چوپروف:

مثبت بودن مقدار p مؤید تاثیر بکارگیری کیفیت سیستم بر اعتماد مدیران آنها می باشد و شدت اثر آن ۰/۸۹ بوده است.

بررسی فرضیه فرعی هفتم: بکارگیری کیفیت خدمات بر رضایت مدیران تاثیر دارد.

فرض H0: بکارگیری کیفیت خدمات بر رضایت مدیران تاثیر ندارد.

فرض H1: بکارگیری کیفیت خدمات بر رضایت مدیران تاثیر دارد.

جدول (۱۸): محاسبات آزمون دوجمله‌ای فرضیه فرعی چهارم

Binomial Test						
		Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (1-tailed)
رضایت مدیران	Group 1	<= 3	۱۷	.19	.۶۰	.010a
	Group 2	> 3	۶۸	.81		
	Total		۸۵	1.00		

نتیجه آزمون: با توجه به اینکه سطح معنادار کوچک‌تر از ۰/۰۵ بوده و همچنین نسبت مفروض آزمون (۰/۶۰) از نسبت مشاهده شده (۰/۱۹) بزرگتر است، پس با احتمال ۹۵٪ فرض صفر رد و فرض مقابل آن است. لذا بکارگیری کیفیت خدمات بر رضایت مدیران تاثیر دارد.

جدول (۱۹): محاسبات آزمون تحلیل واریانس فریدمن پرسشنامه (پاسخ به سوال‌های فرضیه فرعی هفتم)

گزینه‌های طیف پاسخ					پرسش‌های پرسشنامه	
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	شماره پرسش	ردیف
۱۳	۲۱	۹	۱۸	۲۴	۱۲	۱
۲۱	۱۶	۷	۲۳	۱۸	۱۳	۲
۵	۲۲	۱۵	۱۴	۲۹	۱۴	۳
۱۶	۴	۱۹	۱۲	۳۳	۱۵	۴
۲۱	۶	۱۷	۱۱	۳۰	۱۶	۵
۱۰	۲۶	۱۴	۷	۲۸	۱۷	۶
۱۷	۲۳	۹	۱۶	۲۰	۱۸	۷
۱۰۳	۱۱۸	۹۰	۱۰۱	۱۸۲	۵۹۴	نتایج

آزمون کای‌دو: با استفاده از نتایج آزمون تحلیل واریانس فریدمن، نتایج تحلیل آماری این پرسشنامه به شرح ذیل به دست آمده است. با توجه به جدول ۱۹ و سطح معنی‌داری که کمتر از ۰/۰۵ بوده است. لذا بکارگیری کیفیت خدمات بر رضایت مدیران تاثیر دارد.

جدول (۲۰): محاسبات آزمون کای دو فرضیه فرعی هفتم

متغیر اصلی	
^a ۸۱۴/۰۰۰	
درجه آزادی	۴
سطح معناداری	۰/۰۱۳

محاسبه ضریب همبستگی (شدت اثر) متغیرها با استفاده از ضریب شدت اثر چوپروف:

مثبت بودن مقدار p مؤید تاثیر بکارگیری کیفیت خدمات بر رضایت مدیران آنها می باشد و شدت اثر آن ۰/۸۲ بوده است.

بررسی فرضیه فرعی هشتم: بکارگیری کیفیت خدمات بر وفاداری مدیران تاثیر دارد.

فرض H_0 : بکارگیری کیفیت خدمات بر وفاداری مدیران تاثیر ندارد.

فرض H_1 : بکارگیری کیفیت خدمات بر وفاداری مدیران تاثیر دارد.

جدول (۲۱): محاسبات آزمون دوجمله‌ای فرضیه فرعی هشتم

Binomial Test						
		Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (1-tailed)
وفاداری مدیران	Group 1	≤ 3	۵۸	.68	.۶۰	.078a
	Group 2	> 3	۲۷	.32		
	Total		۸۵	1.00		

نتیجه آزمون: با توجه به اینکه سطح معنادار بزرگتر از ۰/۰۵ بوده و همچنین نسبت مفروض آزمون (۰/۶۰) از نسبت مشاهده شده (۰/۶۸) کوچکتر است، پس با احتمال ۹۵٪ فرض صفر پذیرفته شده و فرض مقابل آن رد می شود. این به آن معناست که بکارگیری کیفیت خدمات بر وفاداری مدیران تاثیر ندارد.

بررسی فرضیه فرعی نهم: بکارگیری کیفیت خدمات بر اعتماد مدیران تاثیر دارد.

فرض H0: بکارگیری کیفیت خدمات بر اعتماد مدیران تاثیر ندارد.

فرض H1: بکارگیری کیفیت خدمات بر اعتماد مدیران تاثیر دارد.

جدول (۲۴): محاسبات آزمون دوجمله‌ای فرضیه فرعی نهم

Binomial Test						
		Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (1-tailed)
اعتماد مدیران	Group 1	<= 3	۵۵	.64	.۶۰	.071a
	Group 2	> 3	۲۳	.36		
	Total		۸۵	1.00		

نتیجه آزمون: با توجه به اینکه سطح معنادار بزرگتر از ۰/۰۵ بوده و همچنین نسبت مفروض آزمون (۰/۶۰) از نسبت مشاهده شده (۰/۶۴) کوچکتر است، پس با احتمال ۹۵٪ فرض صفر پذیرفته شده و فرض مقابل آن رد می‌شود. این به آن معناست که بکارگیری کیفیت خدمات بر اعتماد مدیران تاثیر ندارد.

۶- نتیجه‌گیری و پیشنهاد

مطالعه حاضر به منظور گسترش تحقیقات در زمینه بررسی تاثیر بکارگیری سیستم‌های اطلاعاتی باز بر پیامدهای رفتاری مدیران از طریق آزمون فریدمن، کای دو و ضریب چوپروف برای دستیابی به واکنش‌ها و آینده رفتار مدیران در استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی انجام شد. نتایج تحقیق، با توجه به کمک از ترکیبی از مدل دلون و مک لین و مدل شان و یانجی (۲۰۰۶)، تحت بررسی‌های دقیق قرار گرفت تا پیامدهای رفتاری مدیران در استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی در شعب بانک ملت شهر تهران را نشان دهد. نتایج نشان داد تمامی عوامل و متغیرهای سیستم‌های اطلاعاتی باز بر پیامدهای رفتاری مدیران بجز فرضیه‌های فرعی دوم، سوم، هشتم و نهم تاثیر دارد.

به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود تحقیقی با عنوان مشابه در سازمان‌های دیگر نیز انجام دهند و نتایج آن را با تحقیق حاضر مطابقت دهند تا به این بینش برسند که آیا بکارگیری سیستم‌های اطلاعاتی باز با پیامدهای رفتاری مدیران رابطه معنادار دارد یا خیر. به سایر محققان پیشنهاد می‌شود که سیستم‌های

اطلاعاتی باز را با یکی از عوامل رفتاری مدیران مانند: رضایت، اعتماد، وفاداری مقایسه کنند تا بتوانند نقاط مشترک و متضاد با این تحقیق کشف نمایند. به سایر پژوهشگران پیشنهاد می‌شود با استفاده از سایر مدل‌های ترکیبی سیستم‌های اطلاعاتی و پیامدهای رفتاری مدیران را با این تحقیق مقایسه کنند. به محققان دیگر پیشنهاد می‌شود در تحقیقات بعدی با رویکرد مقایسه‌ای در بین دو سازمان دیگر همین تحقیق را انجام دهند. تا رابطه سیستم‌های اطلاعاتی با پیامدهای رفتاری مدیران همزمان در دو شرکت دیگر چه نتیجه‌ای دارد. به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود که متغیر تعدیل‌گری مانند جنسیت یا تحصیلات را به عنوان نقش میانجی‌گری در تحقیق با همین موضوع ارائه کنند که بتوان آنرا با همین تحقیق مقایسه کرد.

۷- منابع و مآخذ

- ۱- صمدی، منصور، (۱۳۸۲)، "رفتار مصرف کننده"، چاپ اول، انتشارات نشر، آیه
- ۲- نیکویی مقدم، محمود؛ حسن‌زاده، علی؛ یزدی فیض‌آبادی، وحید، ۱۳۸۷. بررسی رابطه استقرار سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت و ساختار سازمانی در ادارات دولتی شهر کرمان، مدیریت اطلاعات سلامت، دوره پنجم، شماره ۱.
- ۳- لاودن، کنت سی و لاودن، جین پرنس (۱۳۷۷) نظام‌های اطلاعات مدیریت ترجمه عبدالرضا رضایی نژاد، چاپ اول، تهران، موسسه خدمات فرهنگی رسا.
۴. Burch.J.b,"systems analyses, design and implementation" boyd & froscr publishing Co, Boston.USA.2004, P.6 Ba.
۵. Gorge w.Ronalds(2001)"information for managment",Third edition new York west publishing co.
۶. Markus, M. L. & Tanis, C. (2000). *The enterprise systems experience- from adoption to success*. In R. W. Zmud (Ed.), *Framing the domains of IT research: glimpsing the future through the past* (pp. 173-207). Cincinnati, OH: Pinnaflex Educational Resource Inc.
۷. DeLone, W. H. & McLean, E. R. (1992). "Information system success: The quest for the dependent variable". *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.

۸. Hair, J. R.; Joseph. F.; Black, William C. & Anderson, Rolph E. (2006) Multivariate Data Analysis, available at: <http://www.mediafire.com> (accessed 1 December 2013).
۹. Ching, R. K. H. & Niehoff, N. (2003). "A proposed model of the effects of organizational citizenship behavior on sustained information technology innovations". *Proceedings of the 9th America Conference on Information Systems*, 1677–1682.
۱۰. Jyh-Jeng, Wu; Chang, Yong-Sheng (2006) Effect of transaction trust on e-commerce relationship between travel agencies. *Tourism Management*. 27, pp. 1253-1261.