



واحد علوم و تحقیقات تهران

دانشگاه مدیریت و اقتصاد

نقش سیستم‌های اطلاعات مدیریت در تصمیم‌گیری مدیران ترافیک شهری

علی اکبر کرمی

(کارشناسی ارشد مدیریت شهری)

دکتر علی اکبر رزمایی

(عضو هیئت علمی و مدیر گروه مدیریت شهری دانشگاه آزاد اسلامی - واحد علوم

تحقیقات تهران)

دکتر بیژن صفوی

(عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تهران جنوب)

انتشارات سخنکده

۱۳۹۴

سرشناسه : کرمی، علی اکبر، ۱۳۵۴ -
 عنوان و نام پدیدآور : نقش سیستم‌های اطلاعات مدیریت در تصمیم‌گیری مدیران
 ترافیک شهری / علی اکبر کرمی، علی اکبر رضایی، بیژن صفوی.
 مشخصات نشر : تهران: سخنکده، ۱۳۹۳.
 مشخصات ظاهری : ۱۴۰ص: مصور، جدول.
 شابک : ۷-۳۲-۷۷۴۲-۶۰۰-۹۷۸
 یادداشت : کتابنامه.
 شناسه افزوده : رضایی، علی اکبر، ۱۳۵۰ -
 شناسه افزوده : صفوی، بیژن، ۱۳۵۱ -
 شماره کتابشناسی ملی : ۴۷۰۳۱۵۱



نام کتاب: نقش سیستم‌های اطلاعات مدیریت در تصمیم‌گیری مدیران ترافیک شهری
 ناشر: سخنکده

نویسندگان: علی اکبر کرمی - دکتر علی اکبر رضایی - دکتر بیژن صفوی
 صفحه آرای: امیر کلینی

چاپ اول: ۱۳۹۴

شابک: ۹۷۸۶۰۰۷۷۴۲۳۲۷

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۴۰۰۰ ریال

مراکز فروش: ۱- ضلع جنوب شرقی میدان انقلاب، بازار بزرگ کتاب، شماره ۲ تلفن: ۶۶۴۰۸۰۰۰

۲- ضلع جنوب شرقی میدان انقلاب پ ۲۴ فروشگاه گلچین، تلفن: ۶۶۹۶۲۸۴۱

وب سایت فروش آنلاین: www.iranbook.ir ایمیل: sokhankadeh@yahoo.com

۱۳	مقدمه
۱۷	فصل اول: سیستم اطلاعات مدیریت
۱۹	تعاریف و مفاهیم
۱۹	مفاهیم سیستم‌ها
۲۱	روش سیستم‌ها و دیدگاه سیستمی
۲۳	چرخه حیات سیستم
۲۴	سیستم‌های اطلاعاتی
۲۶	مدل‌های تصمیم‌گیری در سیستم اطلاعات مدیریت
۲۷	مراحل توسعه سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۲۸	نقش M.I. در تصمیم‌گیری
۳۱	ابعاد طبقه‌بندی سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۳۱	مولفه‌های فیزیکی
۳۵	فصل دوم: تصمیم‌گیری
۳۷	تصمیم
۳۸	عوامل موثر بر تصمیم‌گیری
۳۹	تصمیم‌گیری سازمانی
۳۹	فرایند تصمیم‌گیری در سازمان
۴۰	انواع تصمیم
۴۰	۱. تصمیم‌های برنامه‌ریزی شده
۴۰	۲. تصمیم‌های برنامه‌ریزی نشده
۴۱	مدل‌های تصمیم‌گیری
۴۱	زمان و تصمیم‌گیری
۴۲	گام‌های تصمیم
۴۴	مدلسازی برای تصمیم
۴۵	مدل مطلوبیت مورد انتظار
۴۶	عوامل فرهنگی و اجتماعی
۴۸	رویکردهای تصمیم‌گیری
۴۸	تصمیم‌گیری عقلانی
۵۰	تصمیم‌گیری رفتاری
۵۳	تصمیم‌گیری باز
۵۴	تصمیم‌گیری گروهی
۵۵	تصمیم‌گیری

۵۹	فصل سوم: اطلاعات یا داده؟
۶۱	داده
۶۱	اطلاع
۶۲	موجودیت
۶۲	پایگاه داده
۶۲	ویژگی‌های داده در پایگاه داده
۶۲	۱. اشتراکی شدن (shared)
۶۳	۲. ماندگاری (persistence)
۶۳	۳. امنیت (security)
۶۳	۴. اعتبار (validity)
۶۳	۵. سازگاری (consistency)
۶۳	۶. کاهش افزونگی (non redundancy)
۶۳	۷. استقلال (independence)
۶۴	روش‌های ذخیره داده
۶۴	سیستم فایلی (file system)
۶۴	سیستم پایگاه داده (database system)
۶۵	عناصر اصلی سیستم پایگاه داده
۶۵	۱. داده‌ها
۶۵	۲. سخت افزار
۶۵	۳. نرم افزار
۶۵	۴. رویه‌های عملیاتی
۶۶	۵. کاربر
۶۶	مزایا و معایب سیستم‌های پایگاه داده
۶۶	مزایای مهم سیستم پایگاه داده
۶۷	معایب سیستم پایگاه داده
۶۹	شکاف عملکرد راهبردی
۷۱	مدیریت اطلاعات و دانش
۷۴	فرایند انبار داده‌ها
۷۷	فصل چهارم: مدیریت حمل و نقل و ترافیک شهری
۷۹	وظایف مدیریت شهری
۷۹	نگاهی به وظایف مدیریت شهری بر اساس منابع فارسی
۸۰	نقش سیستم مدیریت شهری به مثابه یک برنامه‌ریزی
۸۱	نقش اداری - اجرایی سیستم مدیریت شهری

وظایف شهرداری‌ها	۸۱
تعیین اهداف و راهبردهای مدیریت شهری	۸۲
راهبردها در مدیریت شهری	۸۲
فصل پنجم: پژوهشی در کاربرد سیستم‌های اطلاعات مدیریت در مدیریت ترافیک شهری	۸۳
روش پژوهش	۸۵
جامعه آماری	۸۶
تعیین حجم نمونه	۸۶
شیوه‌های نمونه‌گیری	۸۶
ایزار جمع‌آوری داده‌ها	۸۶
واحد تحلیل	۸۷
گردآوری داده‌ها	۸۸
اعتبار رواس	۸۸
پایایی یا قابلیت اعتماد	۸۹
روش‌ها و ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها	۹۰
فصل ششم: یافته‌های تحقیق	۹۱
۱ بخش اول: تحلیل توصیفی داده	۹۳
بررسی توزیع نرمال بودن متغیرها	۱۰۰
بخش دوم: یافته‌های استنباطی	۱۰۱
فصل هفتم: خلاصه‌ی بحث و نتیجه‌گیری	۱۰۹
خلاصه	۱۱۱
نتایج استنادی تحقیق	۱۱۳
یافته‌های تحقیق	۱۱۵
نتیجه‌گیری	۱۱۷
پیشنهادهای تحقیق	۱۱۹
پیشنهادهای پژوهش‌های آینده	۱۲۰
محدودیت‌های تحقیق	۱۲۰
منابع	۱۲۱
پیوست‌ها	۱۳۰
بخش اول: سوالات جمعیت‌شناختی	۱۳۰
بخش دوم: سیستم‌های اطلاعات مدیریت (MSI)	۱۳۱

فهرست جداول

صفحه

عنوان

۹۳	جدول ۴-۱: توزیع فراوانی و درصدی پاسخ‌گویان بر حسب جنسیت
۹۴	جدول ۴-۲: توزیع فراوانی پاسخ‌گویان بر حسب وضعیت تاهل
۹۵	جدول ۴-۳: توزیع جمعیت مورد مشاهده بر حسب میزان سن
۹۶	جدول ۴-۴: توزیع فراوانی و درصدی پاسخ‌گویان بر حسب سطح تحصیلات
۹۷	جدول ۴-۵: توزیع جمعیت‌های مورد مشاهده بر حسب وضعیت محل سکونت
۹۸	جدول ۴-۶: میانگین الحراف معیار متغیرهای تحقیق
۱۰۰	جدول ۴-۷: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای متغیرهای اصلی
۱۰۱	جدول ۴-۸: همبستگی بین کسب به موقع اطلاعات توسط سیستم‌های اطلاعاتی و فرایند تصمیم‌گیری
۱۰۲	جدول ۴-۹: همبستگی بین جامع بودن اطلاعات رسالی توسط سیستم‌های اطلاعاتی و فرایند تصمیم‌گیری
۱۰۳	جدول ۴-۱۰: همبستگی بین کسب اطلاعات مرتبط توسط سیستم‌های اطلاعاتی و فرایند تصمیم‌گیری
۱۰۴	جدول ۴-۱۱: همبستگی بین اقتصادی بودن اطلاعات توسط سیستم‌های اطلاعاتی بر فرایند تصمیم‌گیری
۱۰۵	جدول ۴-۱۲: همبستگی بین سرعت کسب اطلاعات توسط سیستم‌های اطلاعاتی بر فرایند تصمیم‌گیری
۱۰۶	جدول ۴-۱۳: همبستگی بین کنترل مجدد اطلاعات توسط سیستم‌های اطلاعاتی بر فرایند تصمیم‌گیری
۱۰۷	جدول ۴-۱۴: همبستگی بین استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی بر فرایند تصمیم‌گیری

فهرست نمودارها

عنوان

صفحه

- نمودار ۴-۱: توزیع فراوانی و درصدی پاسخ‌گویان بر حسب جنسیت ۹۴
- نمودار ۴-۲: توزیع فراوانی پاسخ‌گویان بر حسب وضعیت تأهل ۹۵
- نمودار ۴-۳: توزیع جمعیت مورد مشاهده بر حسب میزان سن ۹۶
- نمودار ۴-۴: توزیع فراوانی و درصدی پاسخ‌گویان بر حسب سطح تحصیلات ۹۷
- نمودار ۴-۵: توزیع جمعیت‌های مورد مشاهده بر حسب وضعیت محل سکونت ۹۸

www.ketab.ir

فهرست تصاویر

صفحه

عنوان

- شکل ۱: ماتریس تصمیم‌گیری سازمانی ۵۷
- شکل ۲: شکاف عملکرد ۷۰
- شکل ۳: هرم ارزش افزوده داده تا بصیرت ۷۲
- شکل ۴: فرایند انبار داده‌ها ۷۵

www.ketab.ir

مقدمه

یکی از مشکلات زندگی بشر امروز، ازدحام جمعیت و عدم توانایی زیرساخت‌های شهری در پاسخ‌گویی به نیاز آنها می‌باشد. از جمله زیرساخت‌های مهمی که تحت تأثیر این مهم قرار می‌گیرد زیرساخت حمل و نقل می‌باشد. از طرفی افزایش تسهیلات حمل و نقل از طریق روش‌های مرسوم به دلیل نیاز به سرمایه‌گذاری کلان و زمان زیاد جهت اجرا نمی‌تواند به عنوان راهکاری مناسب و اساسی محسوب گردد. لذا در سال‌های اخیر گرایش به استفاده از مکانیزم‌هایی جهت بهره‌گیری از فناوری‌های نوین، استفاده بهینه از منابع موجود، انتشار حمل و استفاده از تکنیک‌های مدیریت ترافیک شهری در اغلب کشورها، به عنوان بهترین راهکارها مورد توجه مدیران ترافیک کلان‌شهرها قرار گرفته است.

در جهان امروز حمل و نقل مفوا‌ات است که تمامی مردم به نحوی با آن در ارتباط مستقیم هستند و به موازات رشد توسعه شهرها، نیاز به خدمات و تسهیلات همگانی نیز افزایش یافته است و این امر به نوبه خود، ابعاد جدیدی به مسایل عمومی کلان شهرها به ویژه مسئله حمل و نقل می‌دهد. نیازات نامطلوب مسئله بر فعالیت‌های اجتماعی و اقتصادی منطقه نیازی به روش‌های نوین دارد و این خود لزوم آینده نگری و برنامه‌ریزی صحیح را به منظور تدارک به موقع ظرفیت مناسب و کافی برای شبکه حمل و نقل شهری مورد تاکید قرار می‌دهد.

امروزه سیاست سرمایه‌گذاری حاکم از طرف مدیران و متولیان امر حمل و نقل و ترافیک بیش از راهکارهای مبتنی بر توسعه و ساخت شبکه‌های حمل و نقل به سمت راهکارهای مدیریت ترافیک مانند مدیریت کاهش تقاضا و توافم با آن کنترول ترافیک و داشتن نگرش سیستمی بر این موضوع، معطوف گشته است. و از طرفی دیگر فن‌آوری اطلاعات در گستره خود روش‌های مدیریت ترافیک و تصمیم‌گیری را نیز تحت الشعاع

قرار داده است. به طوری که در حال حاضر روش‌های مدیریت ترافیک با به کارگیری فن‌آوری اطلاعات به نحو شایسته‌ای از تکنولوژی مدرن برای توسعه ترافیک و برآوردن نیازها و خواسته‌های کاربران بهره می‌گیرد. امروزه تصمیم‌های مدیریتی صرفاً نمی‌توانند بر نبوغ، شهود و قضاوت شخصی افراد متکی باشند، بلکه باید بر پایه بررسی‌های علمی، آمار و اطلاعات تردیدناپذیر استوار شوند. بنابراین باید سازمان‌ها را به گونه‌ای پایه‌ریزی کرد تا بتوان اطلاعات کافی و صحیح را به موقع به مدیران ارائه نمود.

مدیران به منظور مواجهه با محیط و تحقق اهداف سازمانی خود با مد نظر قرار دادن متغیرهای محیطی ضرورتاً یستی محیط را تحلیل، متغیرهای آن را شناسایی و تدابیر مناسب را در برخورد با آنها اتخاذ کنند. این امر مستلزم برخورداری از اطلاعات به هنگام درون سازمانی و برون سازمانی، و استفاده از آن به‌درداری بهینه از آنها می‌باشد (مستاجران، ۱۳۷۸: ۷۷).

سیستم‌های اطلاعاتی می‌توانند به سازمان‌ها کمک کنند تا دامنه‌ی فعالیت خود را به دور دست‌ها توسعه دهند، کالا و خدمات جدید ارائه دهند، شکل‌ها و جریان‌های کار را تغییر شکل دهند و چه بسا که تغییرات مهمی را در نحوه سازمان‌دهی کار و تجارت به وجود آورند و بدین صورت کارائی و بهره‌وری خود را افزایش دهند (الف‌سن، لادون، ۱۳۸۲: ۴۳).

در این کتاب می‌خواهیم رابطه بین سیستم‌های اطلاعات مدیریت با فرآیند تصمیم‌گیری مدیران ترافیک شهری (به عنوان مثال: سازمان حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران) را مورد مطالعه قرار دهیم و به این سوالها پاسخ دهیم که:

۱. آیا بین کسب به موقع اطلاعات توسط سیستم‌های اطلاعاتی و فرآیند تصمیم‌گیری در سازمان حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد؟

۲. آیا بین جامع بودن اطلاعات ارسالی توسط سیستم‌های اطلاعاتی و فرایند تصمیم‌گیری در سازمان حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد؟

۳. آیا بین کسب اطلاعات مرتبط توسط سیستم‌های اطلاعاتی بر فرایند تصمیم‌گیری در سازمان حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد؟

۴. آیا بین اقتصادی بودن اطلاعات توسط سیستم‌های اطلاعاتی بر فرایند تصمیم‌گیری در سازمان حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد؟

۵. آیا بین سرعت کسب اطلاعات توسط سیستم‌های اطلاعاتی بر فرایند تصمیم‌گیری در سازمان حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد؟

۶. آیا بین کنترل مجدد اطلاعات توسط سیستم‌های اطلاعاتی بر فرایند تصمیم‌گیری در سازمان حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد؟

و به طور کلی آیا بین استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی و فرایند تصمیم‌گیری در سازمان حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد؟