

# تعیین دیدگاه مدیران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران نسبت به ویژگی‌های نظام‌های اطلاعات در تصمیم‌گیری - ۱۳۸۳

معصومه حسینی<sup>۱</sup> / بهرام دلگشایی<sup>۲</sup> / علی ماهر<sup>۳</sup> / حمید حقانی<sup>۴</sup>

## چکیده

**مقدمه:** تصمیم‌گیری پایه و اساس تمام وظایفی است که مدیر در سازمان انجام می‌دهد. در علم مدیریت تصمیمی را تصمیم درست می‌شناسند؛ که ۹۰ درصد آن را اطلاعات و ۱۰ درصد را قضاوت شخص تشکیل می‌دهد، لذا ضرورت و نیاز مدیران به یک نظام جمع‌آوری و پردازش مناسب اطلاعات غیر قابل انکار می‌باشد. این پژوهش جهت تعیین دیدگاه مدیران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران نسبت به ویژگی‌های نظام‌های اطلاعات مدیریت انجام شده است.

**روش بررسی:** پژوهش حاضر به روش مقطعی انجام گرفته است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه رؤسا، مدیران و مدیران پرستاری بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی ایران بوده است، جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌ای متشکل از ۳۴ سؤال که روایی و پایایی آن ارزیابی شده بود، استفاده گردید. داده‌ها پس از جمع‌آوری با استفاده از آمار توصیفی با بهره‌گیری از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

**یافته‌ها:** بیش از نیمی از مدیران (۵۹/۵ درصد) بهره‌گیری از نظام‌های اطلاعات را در تصمیم‌گیری امری ضروری تلقی می‌نمودند. همچنین مدیران اظهار داشتند، بیشترین حمایت نظام‌های اطلاعات از مرحله شناسایی مسأله (۵۹/۵ درصد) می‌باشد، و نظام‌های اطلاعات موجود در فراهم نمودن اطلاعات مربوط به عملکرد مالی (۳۶/۱ درصد) و عملکرد فعلی بیمارستان (۳۵/۱ درصد) جامعیت بیشتری دارند، و فقط در سرعت شناسایی مشکل توانسته‌اند نقش بسیار زیادی ایفا نمایند (۴۳/۲).

**نتیجه‌گیری:** لازم است تدابیری جهت توسعه و استقرار نظام‌های اطلاعات به خصوص نظام‌های اطلاعات مکانیزه در بیمارستان‌ها اندیشیده شود، تا با فراهم نمودن اطلاعات به موقع و صحیح خطر اخذ تصمیمات نادرست کاهش یافته و کیفیت مراقبت‌های ارائه شده به بیماران ارتقاء یابد.

**کلید واژه‌ها:** نظام اطلاعات، تصمیم‌گیری، بیمارستان

## مقدمه

نوبل در مدیریت، علم مدیریت را علم تصمیم‌گیری می‌داند. [۲] توانایی سازمان در انجام موثر وظایفش به کیفیت تصمیم‌هایی که در سازمان اتخاذ می‌گردد بستگی دارد و کیفیت تصمیم‌ها تابع کیفیت اطلاعاتی است که بر اساس آن

تصمیم‌گیری قلب تمام وظایف مدیریتی و اجرایی است. [۱] اهمیت و جایگاه موضوع تصمیم‌گیری در میان وظایف مدیریت به گونه‌ای است، که هر برت سایمون، تنها برنده جایزه

۱- کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران (نویسنده مسئول: Email: Mhosseini@yahoo.com)

۲- استادیار دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران

۳- استادیار دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران

۴- عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران

ویژگی‌های نظام‌های اطلاعات در سال ۱۳۸۳ انجام گرفته است. افراد شرکت‌کننده در این پژوهش کلیه افراد جامعه آماری یعنی رؤسا، مدیران و مدیران پرستاری کلیه بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی ایران بوده است. (N=24) جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه با ۳۴ سؤال، که روایی آن از طریق روایی محتوایی و پایایی نیز از روش آزمون و باز آزمون تأیید شده بود، استفاده شد. داده‌ها پس از جمع‌آوری با استفاده از آمار توصیفی با بهره‌گیری از نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل گردید.

### یافته‌های پژوهش

اطلاعات کسب شده جامعه مورد پژوهش بیانگر این واقعیت می‌باشد، که به طور کلی ۶۷۵ درصد رده‌های پستی مدیریت را مردان و فقط ۳۷۵ درصد رده‌های پستی مدیریت رازنان اشغال نموده‌اند. همچنین تمامی رؤسای بیمارستان‌ها در رشته‌های پزشکی تحصیل نموده‌اند (۱۰۰ درصد)، و فقط ۵۳/۸ درصد از مدیران بیمارستان‌های مورد پژوهش در رشته مدیریت خدمات بهداشتی تحصیل نموده‌اند، و ۹۲/۳ درصد از مدیران پرستاری در رشته پرستاری تحصیل نموده‌اند. بالاترین درجه تحصیلی را نیز در سمت رؤسای بیمارستان‌ها داشته‌ایم به طوری که ۱۰۰ درصد آنان دارای درجه تحصیلی دکترای حرفه‌ای هستند. پایین‌ترین درجه تحصیلی نیز مربوط به مدیران پرستاری است. و اکثریت رؤسای بیمارستان (۸۷/۸ درصد) و مدیران بیمارستان‌ها (۳۳/۳ درصد) دارای تجربه کمتر از ۵ سال در سمت خود می‌باشند، و مدیران پرستاری اکثریت دارای سابقه ۱۵-۱۰ سال و ۲۰-۱۵ سال (هرکدام ۳۰ درصد) در سمت مدیریت پرستاری بوده‌اند.

اکثریت مدیران ضرورت بهره‌گیری از نظام‌های اطلاعات در تصمیم‌گیری را امری بسیار ضروری تلقی می‌نمایند (۵۹/۵ درصد). میانگین امتیاز پاسخ‌ها در این زمینه از حداکثر ۱۰۰ امتیاز ۸۷/۸۳ و انحراف معیار ۱۷/۳۰ به دست آمده است. به طور کلی ۵۹/۴ درصد واحدهای مورد پژوهش دیدگاه خوب، ۳۷/۸ درصد دیدگاه متوسط و ۲/۷ درصد دیدگاه ضعیف در ارتباط با بهره‌گیری از نظام‌های اطلاعاتی در تصمیم‌گیری داشته‌اند.

تصمیم‌گیری به عمل می‌آید، همچنین هزینه تصمیم‌های فاقد مبنای درست، امروزه به معنای واقعی کلمه غیر قابل جبران و زیان بار تلقی می‌شود، در نتیجه نظام‌های اطلاعات یک ابزار استراتژیک عمده و اساسی در اتخاذ تصمیم‌های درست و کسب موقعیتهای برتر رقابتی است. [۳] زیرا نظام اطلاعات طبق تعریف عبارتست از گردآوری، فرآیندسازی، ارسال و توزیع اطلاعات مطابق با رویه‌های تعریف شده، به صورت دستی یا خودکار. [۴]

اطلاعات صحیح و جامع و به موقع خطر اتخاذ تصمیم‌های نادرست را به حداقل خواهد رساند، بدین منظور سازمان‌های پیچیده عصر حاضر باید خود را به گونه‌ای تجهیز کنند، که بتوانند انواع اطلاعات مورد نیاز را به طور منظم جمع‌آوری، پردازش و تحلیل کرده و آنها را به سرعت در اختیار مدیران و افراد ذیربط قرار دهند. [۵، ۶] لذا امروزه تمایل به کارگیری نظام‌های اطلاعات مکانیزه در کشورهای مختلف، به دلیل امکانات و امتیازات فراوان این نظام‌ها، از قبیل پردازش اطلاعات، صرفه‌جویی در وقت، کاهش هزینه در انجام کارها و دسترسی به اطلاعات صحیح در حال افزایش است، در کشور ما نیز این تکنولوژی به بسیاری از مؤسسات و سازمان‌ها، دانشگاه‌ها و بیمارستان‌ها راه یافته و برای مقاصد گوناگون مورد استفاده قرار می‌گیرد، بنابراین باید دید در بیمارستان‌ها، به عنوان مرکز ثقل ارائه خدمات بهداشتی و درمانی در نظام بهداشت و درمان، نظام‌های اطلاعات دستی یا خودکار، که منظور گردش اطلاعات از مرحله ثبت تا استفاده مدیران می‌باشد، در وظایف مدیران چه نقشی دارند، از طرفی چون قلب فعالیت مدیریت تصمیم‌گیری است، و نقش کلیدی نظام‌های اطلاعات در برداشتن و فراهم نمودن اطلاعات مورد نیاز در اتخاذ تصمیم می‌باشد، [۷] لذا اجرای پژوهش در زمینه ویژگی‌های نظام‌های اطلاعات در تصمیم‌گیری مدیران بیمارستان‌ها ضروری به نظر می‌رسد.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع توصیفی می‌باشد که به روش مقطعی به منظور تعیین دیدگاه مدیران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران نسبت به

جدول ۱. توزیع دیدگاه جامعه پژوهش نسبت به حمایت نظام‌های اطلاعات از فرآیند تصمیم‌گیری، ۱۳۸۳

$\bar{x} \pm sd$	وضعیت		خیلی زیاد		زیاد		متوسط		کم		خیلی کم		جمع
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	فراوانی
۳/۵±۰/۱۶۰	۵۹/۵	۲۲	۲۵/۱	۱۳	۵/۴	۲	-	-	-	-	-	-	۳۷
۳/۱±۰/۹۷	۴۳/۲	۱۶	۳۷/۸	۱۴	۸/۱	۳	۱۰/۸	۴	-	-	-	-	۳۷
۳/۱±۰/۹۴	۴۳/۲	۱۶	۲۵/۱	۱۳	۱۳/۵	۵	۸/۱	۳	-	-	-	-	۳۷
۳±۱/۱۱۵	۴۵/۹	۱۷	۲۴/۳	۹	۱۶/۲	۶	۱۰/۸	۴	۲/۷	۱	-	-	۳۷
۲/۷±۱/۲۱	۳۰/۶	۱۱	۳۳/۳	۱۲	۲۲/۲	۸	۵/۶	۲	۸/۳	۳	-	-	۳۶
۳/۳±۰/۸۲	۵۰	۱۸	۳۸/۹	۱۴	۵/۶	۲	-	-	-	-	-	-	۳۶
$\bar{x} \pm sd$ (بر مبنای ۱۰۰ امتیاز)													۷۹/۰۴±۱۹/۸۱

جدول ۲. توزیع دیدگاه جامعه پژوهش نسبت به جامعیت نظام‌های اطلاعات در فراهم نمودن اطلاعات مورد نیاز در اخذ تصمیم آنان، ۱۳۸۳

$\bar{x} \pm sd$	وضعیت		خیلی زیاد		زیاد		متوسط		کم		خیلی کم		جمع
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	فراوانی
۲/۸۶±۱/۰۵	۳۵/۱	۱۳	۲۷	۱۰	۲۹/۷	۱۱	۵/۴	۲	۲/۷	۱	-	-	۳۷
۲/۶۷±۰/۸۹	۲۱/۶	۸	۴۰/۵	۱۵	۲۹/۷	۱۱	۸/۱	۳	-	-	-	-	۳۷
۲/۵۴±۰/۰۹	۱۰/۸	۴	۴۵/۹	۱۷	۳۲/۴	۱۲	۸/۱	۳	۲/۷	۱	-	-	۳۷
۲/۲±۱/۱۱۸	۱۳/۵	۵	۲۹/۷	۱۱	۳۲/۴	۱۲	۱۳/۵	۵	۱۰/۸	۴	-	-	۳۷
۲/۹±۱/۰۱	۱۶/۲	۶	۳۵/۱	۱۳	۳۲/۴	۱۲	۱۳/۵	۵	۲/۷	۱	-	-	۳۷
۲/۸۱±۰/۸۴	۲۱/۶	۸	۴۳/۲	۱۶	۲۹/۷	۱۱	۵/۴	۲	-	-	-	-	۳۷
۲/۶۲±۱/۱۳	۲۷	۱۰	۲۹/۷	۱۱	۲۴/۳	۹	۱۶/۲	۶	۲/۷	۱	-	-	۳۷
۲/۵۹±۱/۰۴	۲۱/۶	۸	۳۲/۴	۱۲	۳۲/۴	۱۲	۱۰/۸	۴	۲/۷	۱	-	-	۳۷
۲/۷۸±۱/۱۹	۳۶/۱	۱۳	۲۷/۸	۱۰	۱۶/۷	۶	۱۶/۷	۶	۲/۸	۱	-	-	۳۷
۲/۸۱±۰/۹۰	۲۴/۳	۹	۴۰/۵	۱۵	۲۷	۱۰	۸/۱	۳	-	-	-	-	۳۶
۲/۵۱±۱/۲۲	۲۸/۶	۱۰	۲۰	۷	۳۱/۴	۱۱	۴۱/۳	۵	۵/۷	۲	-	-	۳۵
$\bar{x} \pm sd$ (بر مبنای ۱۰۰ امتیاز)													۶۵/۷۰±۱۸/۲۱

اطلاعات نیز مربوط به اطلاعات در زمینه نگرش مردم به عملکرد بیمارستان می‌باشد (۱۰/۸ درصد). میانگین بر مبنای صد در این زمینه ۶۵/۷۰ درصد و انحراف معیار ۱۷/۲۱ به دست آمده است (جدول ۲). در کل ۵۰ درصد از واحدهای مورد پژوهش در ارتباط با توانایی متوسط نظام‌های اطلاعات در ارائه نمودن اطلاعات مورد نیاز در اخذ تصمیم‌گیری مدیران توافق نظر دارند.

همچنین نتایج نشان داد، نظام‌های اطلاعات بیشترین نقش را در سرعت شناسایی مشکل داشته‌اند (۴۳/۲ درصد)، و کمترین نقش را در کاهش بروکراسی اداری و مستندسازی ایفا نموده‌اند (۱۰/۸ درصد). میانگین بر مبنای صد در این زمینه ۶۷/۸۴ درصد انحراف معیار ۱۸ می‌باشد (جدول ۳). در نهایت ۴۷/۲ درصد واحدهای مورد پژوهش نیز در زمینه نقش متوسط نظام‌های اطلاعاتی در تصمیم‌گیری توافق نظر داشته‌اند.

همچنین اکثریت مدیران بیمارستان‌ها اظهار نموده‌اند که نظام‌های اطلاعات خیلی زیاد می‌توانند از مرحله شناسایی مسأله (۵۹/۵ درصد)، تهیه راه حل (۴۳/۲ درصد)، تحلیل راه حل‌ها (۴۳/۲ درصد)، انتخاب بهترین راه حل (۴۵/۹ درصد) و مرحله ارزیابی تصمیم (۵۰ درصد) حمایت نمایند. اما حمایت نظام‌های اطلاعات از مرحله اجرای تصمیم بسیار کم می‌باشد (۸/۳ درصد) میانگین بر مبنای صد در این زمینه ۷۹/۰۴ درصد و انحراف معیار ۱۹/۸۱ به دست آمد (جدول ۱). در نهایت ۶۰ درصد از واحدهای مورد پژوهش وضعیت حمایت نظام‌های اطلاعات از فرآیند تصمیم‌گیری را خوب، ۲/۵ درصد متوسط و ۱۷/۴ درصد ضعیف بیان نموده‌اند. طبق نتایج مشخص گردید بیشترین اطلاعاتی که توسط نظام‌های اطلاعات فراهم می‌گردد، اطلاعات مربوط به عملکرد مالی بیمارستان می‌باشد (۳۶/۱ درصد)، و کمترین

جدول ۳. توزیع دیدگاه جامعه پژوهش نسبت به نقش نظام‌های اطلاعات در کیفیت تصمیم‌گیری، ۱۳۸۳

$\bar{x} \pm sd$	جمع		خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد		وضعیت	کیفیت
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد		
۳/۹±۰/۹۲	۳۷	۲/۷	۱	۲/۷	۱	۱۰/۸	۴	۴۰/۵	۱۵	۴۳/۲	۱۶	سرعت شناسایی مشکل		
۳/۳±۰/۹۲	۳۷	-	-	۸/۱	۳	۱۶/۵	۶	۴۰/۵	۱۵	۳۵/۱	۱۳	کاهش زمان تصمیم‌گیری		
۲/۴±۱/۱۱۵	۳۶	۸/۳	۳	۱۱/۱	۴	۲۵	۹	۳۸/۹	۱۴	۱۶/۷	۶	کاهش تعداد نقرات دخیل در تصمیم‌گیری		
۲/۶۸±۰/۰۸	۳۷	۵/۴	۲	۸/۱	۳	۲۱/۶	۸	۴۳/۲	۱۶	۲۱/۶	۸	مشارکت بیشتر گروه‌های ذی‌نفع		
۲/۵۷±۱/۱۱۹	۳۷	۵/۴	۲	۱۳/۵	۵	۲۷	۱۰	۲۷	۱۰	۲۷	۱۰	اطمینان از تصمیم‌های اخذ شده		
۲/۶۹±۰/۸۵	۳۶	-	-	۸/۳	۳	۳۰/۶	۱۱	۴۴/۴	۱۶	۱۶/۷	۶	کاهش تعداد دشکایات از عملکرد بیمارستان		
۳/۰۵±۰/۷۴	۳۷	-	-	۲/۷	۱	۱۶/۲	۶	۵۴/۱	۲۰	۲۷	۱۰	پیشرفت در تهیه گزارش		
۲/۶۵±۰/۸۸	۳۷	-	-	۱۳/۵	۵	۲۱/۶	۸	۵۱/۴	۱۹	۱۳/۵	۵	تطبیق با تغییرات محیط داخلی		
۲/۴۳±۰/۸۹	۳۷	-	-	۱۸/۹	۷	۲۷	۱۰	۴۵/۹	۱۷	۸/۱	۳	تطبیق با تغییرات محیط خارج		
۲/۵۷±۱/۳۲	۳۷	۱۰/۸	۴	۱۳/۵	۵	۱۰/۸	۴	۲۷/۸	۱۴	۲۷	۱۰	اثر بر کاهش بروکراسی اداری و مستندسازی		
$\bar{x} \pm sd$ (بر مبنای ۱۰۰ امتیاز)														
۶۷/۸۴±۱۸/۰۰														

## بحث و نتیجه گیری

طبق نتایج بدست آمده مشخص گردید؛ اکثریت مدیران به اهمیت بکارگیری نظام های اطلاعات در امر تصمیم گیری به دلیل امکانات و مزایای این نظام هایی برده، و وضعیت دیدگاه آنان نسبت به ضرورت بهره گیری از نظام های اطلاعات در تصمیم گیری مناسب و خوب می باشد. نتیجه حاصل از پژوهش حاضر در زمینه ضرورت بهره گیری از نظام های اطلاعات در تصمیم گیری با پژوهش ها و نتایج برخی از پژوهشگران از جمله، اسلامی [۸] در شرکت ایران یاسا، گردان [۹] در مرکز آموزش مدیریت دولتی، باغبانیان و قانع پور [۱۰] و تریم [۱۱] که حاکی از ضرورت و اهمیت بهره گیری از نظام های اطلاعات در راستای اخذ تصمیم گیری صحیح و درست مدیران می باشد، مطابقت می نماید.

همچنین بررسی حاضر مشخص نموده است، نظام های اطلاعات در حمایت از مرحله شناسایی مسأله و ارزیابی تصمیم قوی تر از مابقیه مراحل عمل نموده اند، اما به طور کلی وضعیت نظام های اطلاعات در حمایت از فرآیند تصمیم گیری، با وجود نقایص و کمبودهای بسیار اگر درست استفاده گردند، مطلوب و مناسب می باشند. در مورد حمایت نظام های اطلاعات از فرآیند تصمیم گیری در برخی پژوهش ها و مطالعات نتایجی به دست آمده است، از جمله صمدی [۱۲] بیان می دارد؛ نظام اطلاعات مدیریت از طریق تأثیر در مرحله پردازش اطلاعات و دسترسی به موقع و به هنگام به اطلاعات در زمان تصمیم گیری می تواند از فرآیند تصمیم گیری حمایت نماید. همچنین ولاهوس و همکاران [۱۳] بیان داشته اند، تکنولوژی مناسب باعث جمع آوری اطلاعات، ارزیابی راه حل ها، شناسایی مسأله و کاهش زمان تصمیم گیری می گردد، که نشان دهنده حمایت نظام های اطلاعات از تصمیم گیری است. به طور کلی در بررسی حاضر نیز مشخص گردیده است؛ نظام های اطلاعات می تواند از فرآیند تصمیم گیری حمایت نماید که با نتایج مطالعات گذشته مطابقت می نماید.

از نکات قابل توجه در بررسی حاضر مشخص شدن نقاط ضعف نظام های اطلاعات موجود بیمارستان ها در فراهم نمودن اطلاعات مورد نیاز مدیران بیمارستان ها می باشد، زیرا

مشخص گردید، نظام های اطلاعات حال حاضر فقط می توانند اطلاعات مربوط به عملکرد مالی و عملکرد فعلی بیمارستان را دقیق فراهم نمایند، شاید این نقص به دلیل عدم آشنایی کامل مدیران با نحوه استفاده از مدارک موجود و استخراج اطلاعات مورد نیاز می باشد، یا به دلیل ضعف نظام ها و یا عدم هماهنگی کامل و دقیق بین افراد مسئول تهیه و استخراج اطلاعات با مدیران است، که این افراد به نیازهای اطلاعاتی واقعی مدیران واقف نیستند. به طور کلی وضعیت نظام های اطلاعات در جامعیت فراهم نمودن اطلاعات مورد نیاز مدیران در حد متوسط می باشد.

همچنین طی بررسی حاضر در زمینه نقش نظام های اطلاعات در کیفیت تصمیم گیری مشخص گردید؛ نظام های اطلاعاتی در سرعت شناسایی مشکل بسیار مؤثر می باشند، و در کاهش زمان تصمیم گیری و تعداد نفرت دخیل در امر تصمیم گیری، مشارکت بیشتر گروه های ذی نفع، کاهش تعداد شکایات از عملکرد بیمارستان پیشرفت در تهیه گزارش ها، تطبیق با تغییرات محیط اداری و مستندسازی نتوانسته اند نقش مفیدی ایفا نمایند. طبق اظهار نظر واحدهای مورد پژوهش وضعیت نقش نظام های اطلاعات در کیفیت تصمیم گیری چندان مطلوب نبوده و در حد متوسط می باشد. همچنین در مورد نقش نظام های اطلاعات در کیفیت تصمیم گیری در برخی پژوهش ها و مطالعات نتایج مختلفی ذکر شده است، از جمله اسلامی [۸] نقش نظام های اطلاعات را در کیفیت تصمیم گیری از طریق تأثیر در سرعت، دقت و صحت تصمیمات امکان پذیر می داند. مدهوشی [۱۴] نیز اظهار می دارد؛ نقش نظام های اطلاعات در کیفیت تصمیم گیری، مشارکت بیشتر گروه های ذی نفع در امر تصمیم گیری، افزایش سرعت و کاهش زمان و جلوگیری از تکرار پیام ها، بهبود در شناسایی و افزایش سرعت و افزایش سرعت در تکرار پیام ها، بهبود در شناسایی و افزایش سرعت در تشخیص آنها تحقق می یابد. یودوگویماریس [۱۵] با بررسی در ۲۰۱ شرکت آمریکایی در ارتباط با سودمندی های DSS اظهار می دارد DSS؛ با بهبود ارتباطات، کاهش هزینه، افزایش بهره وری، صرفه جویی در زمان و بهبود رضایت مشتری و کارمند می تواند کیفیت تصمیم گیری را بهبود بخشد.

۸- اسلامی یحیی. نقش سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در تصمیم‌گیری مدیران شرکت ایران یاسا. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مهندسی صنایع، تهران: دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۵.

۹- گردان محمدرضا. بررسی تأثیر بکارگیری سیستم‌های اطلاعاتی مکانیزه در تصمیم‌گیری مدیران مرکز آموزش مدیریت دولتی از نظر مدیران و کارشناسان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۹.

۱۰- باغبانیان عبدالوهاب، قانع پور محمدرضا. استفاده از کامپیوتر و نظام اطلاعات بیمارستان (HIS) خلاصه مقالات همایش نقش مدیریت در ارائه خدمات بهداشتی و درمانی، کرمان: دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کرمان، ۱۳۷۹.

11- Trimm J M. operations Research and Information Technology for Material Management in the 1990 s. Hospital Material Manage Q 1990; 11(3):20-25.

۱۲- منوچهری ژیللا. بررسی دیدگاه مدیران و روسای بیمارستان‌های تهران در زمینه سیستم‌های اطلاعات مدیریت (MIS) و ارائه الگوی مناسب برای طراحی ساختار سیستم اطلاعات مدیریت (معماری اطلاعات) در بیمارستان با استفاده از متدولوژی (B.S.P). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، تهران: دانشگاه علوم پزشکی تهران، ۱۳۸۱.

13- Vlahos GE, Ferratt T, KnoepftG. The use of computer-based in formation systems by German managers to support decision making. Information & Management 2001. Availabel form: URL: <http://www.sciencedirectp.bcom/science? Ob=Article URL & udi=B6VDO-4BOPC36-1>.

۱۴- مدهوشی مهرداد. نقش نظام اطلاعاتی و فن‌آوری اطلاعات در تصمیم‌گیری مؤثر. رهیافت ۱۳۸۰، شماره سوم، صص ۴۵-۴۴.

۱۵- ثاقب تهرانی مهدی تدین. شبنم. مدیریت فن‌آوری اطلاعات. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۸۰.

ولاهوس و همکاران [۱۳] نقش نظام اطلاعات در کیفیت تصمیم‌گیری را با کاهش زمان تصمیم‌گیری امکان‌پذیر می‌دانند. لذا نتایج بررسی اخیر نیز با پژوهش‌های اشاره شده مطابقت می‌نماید.

با وجود تمام این مطالب در نهایت مشخص گردید بین دیدگاه مدیران بیمارستان‌های مورد بررسی نسبت به ویژگی نظام‌های اطلاعات با متغیرهای زمینه‌ای از قبیل جنسیت، سمت، رشته تحصیلی، مدرک تحصیلی و سابقه کار آنها هیچگونه ارتباط معنی‌داری وجود نداشته است. لذا با توجه به نتایج به دست آمده پیشنهاد میشود نظام‌های اطلاعات موجود در بیمارستان‌ها توسعه یافته و استاندارد گردند و واحدهای گوناگون بیمارستان‌ها به نظام‌های اطلاعات مکانیزه مجهز گردند تا با فراهم نمودن اطلاعات به موقع و صحیح خطر اخذ تصمیمات نادرست هزینه و فرصت‌های از دست رفته کاهش یافته و کیفیت مراقبت‌های ارائه شده به بیماران ارتقاء یابد. ♦

## References

- Francis CM, Souza M. Hospital Administration. 3rd ed. NewDelhi: Jaypee Brothers; 2000.
- خاکی غلامرضا. سیستم‌های اطلاعات برای مدیران بیمارستان. تدبیر، سال پنجم ۱۳۷۵، شماره ۶، صص ۲۵-۲۱.
- گزارش پیرامون سیستم اطلاعات. اطلاعات برای تصمیم‌گیری مدیران. تدبیر، سال سوم ۱۳۷۳، شماره ۴، صص ۵۶-۵۰.
- Longley D, shain M. Macmillan Dictionary of Information Technology. 3 rd ed. London: Macmillan press; 1989.
- ایران نژادپاریزی مهدی، ساسان گهر پرویز. سازمان و مدیریت از تئوری تا عمل. چاپ چهارم، تهران: مؤسسه عالی بانکداری ایران، ۱۳۷۹.
- شریفیان رکسانا. مدیریت اطلاعات در بهداشت و درمان. خلاصه مقالات اولین همایش کشوری مدیریت منابع در بیمارستان. ۱۳۸۱، تهران: مؤسسه چاپ و انتشارات دانشگاه امام حسین (ع)، ۱۳۸۱.
- Wilson DA. Managing Information: IT for Business Processes. 3rd ed. Oxford: Butter Worth-Heinemann; 2002.

## Managers' Attitude Towards the Characteristics of Information Systems in Decision-making at Teaching Hospitals Affiliated with Iran University of Medical Sciences, 2004-2005

Hosseini M<sup>1</sup>, Delgoshaei B<sup>2</sup>, Maher A<sup>2</sup>, Haghani H<sup>2</sup>

### Abstract

**Introduction:** The ability of an organization depends on the quality of decisions it makes. Information system plays a crucial role in this process.

The present study dealt with determining the attitudes of managers towards the characteristics of information systems in decision-making at teaching hospitals affiliated with Iran University of Medical Sciences.

**Methods:** The study was a cross-sectional in nature. The research population included hospital managers, directors and nursing supervisors. Data collection was carried out through a questionnaire constructed by the researcher. Validity of the research instrument was determined by content validity and Test-retest.

**Findings:** The majority of managers (59.5%) emphasized the importance of information systems in decision-making process. Information systems mainly support the problem identification phase (59.5%) but not the implementation of the decisions (8.3%). Information systems focused on financial performance information (36.1).

**Conclusion:** the findings of the study indicated that utilization of information systems could minimize improper decisions and improve quality of services.

**Key words:** *Information system, Decision making, Hospital.*