

تأثیر برنامه ریزی منابع سازمانی بر کیفیت تصمیم گیری با نقش میانجی رضایت کاربر از برنامه ریزی منابع سازمانی (مورد مطالعه استانداری چهارمحال و بختیاری)

یاسر بامیری^۱

سعید فرجام^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۳/۲۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۱/۰۴/۳۰

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر برنامه ریزی منابع سازمانی بر کیفیت تصمیم گیری با نقش میانجی رضایت کاربر از برنامه ریزی منابع سازمانی در استانداری چهارمحال و بختیاری انجام گرفت. نوع پژوهش، کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش را کارکنان استانداری استان چهارمحال و بختیاری تشکیل می-دادند که تعداد آنها بالغ بر ۴۴۰ نفر بود. برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده گردید که حجم نمونه آماری برابر ۲۰۵ نفر به دست آمد. از پرسشنامه پژوهش اویداد و همکاران (۲۰۲۰) استفاده شد. روایی محتوایی و صوری پرسشنامه مورد تایید متخصصان قرار گرفت و پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ تأیید گردید. جهت بررسی فرضیات از نرم افزار SMARTPLS استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد برنامه ریزی منابع سازمانی بر کیفیت تصمیم گیری و رضایت کاربر از برنامه ریزی منابع سازمانی اثرگذار است. رضایت از کاربر بر کیفیت تصمیم گیری اثرگذار است؛ و برنامه ریزی منابع سازمانی بر کیفیت تصمیم گیری با نقش میانجی رضایت کاربر در استانداری چهارمحال و بختیاری اثرگذار است.

واژگان کلیدی

برنامه ریزی منابع سازمانی، کیفیت تصمیم گیری، رضایت کاربر، استانداری چهارمحال و بختیاری

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی (توسعه منابع انسانی)، موسسه آموزش عالی نور هدایت شهرکرد، شهرکرد، ایران.

۲. استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

مقدمه

ما در عصری به سر می‌بریم که با شرایط اقتصادی ناپایداری روبرو هستیم. بحران‌های مالی و اقتصادی، فجایع طبیعی و اپیدمی بیماری کرونا شرایط استرس و مخاطره بسیار زیادی را به سازمان‌ها برای بقا تحمیل کرده است. در چنین شرایطی عملکرد صحیح مدیریتی در تصمیم‌گیری‌های مخاطره‌آمیز می‌تواند اوضاع سازمان‌ها را به نحو معناداری بهبود ببخشد. از طرفی با فراگیر شدن سریع دسترسی به کامپیوترها و فناوری‌های اطلاعاتی، هیچ سازمانی نمی‌تواند امور اقتصادی، تولیدی و مدیریتی خود را بدون زیرساخت الکترونیکی لازم اداره کند. یکی از فاکتورهای مهم در تصمیم‌گیری مدیران اطلاعات است. داشتن اطلاعات دقیق و به‌هنگام باعث بالا رفتن سرعت تصمیم‌گیری شده و از اتخاذ بسیاری از تصمیمات نادرست و ضررهای هنگفت اقتصادی جلوگیری خواهد کرد؛ بنابراین بسیاری از سازمان‌ها، تمایل زیادی برای بهره‌گیری و استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی و سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان (ERP) از خود نشان می‌دهند و حاضرند مبالغ کلانی را جهت استقرار و بکارگیری این سیستم‌ها صرف نمایند، اما باید بررسی نمود که چنین سیستم‌های اطلاعاتی تا چه اندازه توانسته به مدیران سازمان‌ها در تصمیم‌گیری در شرایط مخاطره‌کمک نمایند (باقری ذلانی و عزیزی، ۱۴۰۰). واژه تصمیم‌گیری به معنای عزم و اراده به انجام یک کار است از دیدگاه علم مدیریت به فرآیند انتخاب یک راه از بین راه‌های مختلف تصمیم‌گیری گفته می‌شود. در حقیقت تصمیم‌گیری، انتخاب بهترین راه برای رسیدن به اهداف است. تصمیم‌گیری یکی از موضوعات بحث برانگیز در سازمان‌ها بوده است. در واقع عملی دشوار و در اغلب مواقع کار پر مخاطره‌ای است که هر مدیر باید انجام دهد. تصمیم‌درباره انجام فعالیت جدید و یا حل مشکلی که پیش آمده است بر همین اساس یکی از اساسی‌ترین فعالیت‌ها در سازمان‌ها تصمیم‌گیری می‌باشد (مشهدی حاجی و همکاران، ۱۳۹۴). موفقیت هر سازمان بسته به تصمیماتی است که مدیر می‌گیرد و این تصمیمات نیز تحت تاثیر اطلاعات پیچیده، تغییرات محیطی، تردید، تجارب فردی و ویژگی‌های روانی قرار دارد (علم‌نشان و ناجی، ۱۳۹۳). تصمیم‌گیری می‌تواند تحت تأثیر عوامل مختلفی از جمله مشخصات فردی و یا شغلی افراد قرار گیرد. خرازی و رضائیان (۱۳۹۷) بر نقش عوامل زمینه‌ای، عوامل فردی، پردازش اطلاعات، تحریف شناختی، آمادگی شناختی تاکید کرده‌اند. سلطانی و موسوی (۱۳۹۵) تاثیر معنویت در کار بر تصمیم‌گیری مدیران را تایید نموده و احمدی و همکاران (۱۳۹۴) جو سازمانی را عامل موثر بر تصمیم‌گیری دانسته‌اند. زرندی و جیوان (۱۳۹۴) نیز بر نقش عوامل متعدد عقلایی، روانشناختی، اجتماعی و فرهنگی در تصمیم‌گیری اشاره نموده‌اند.

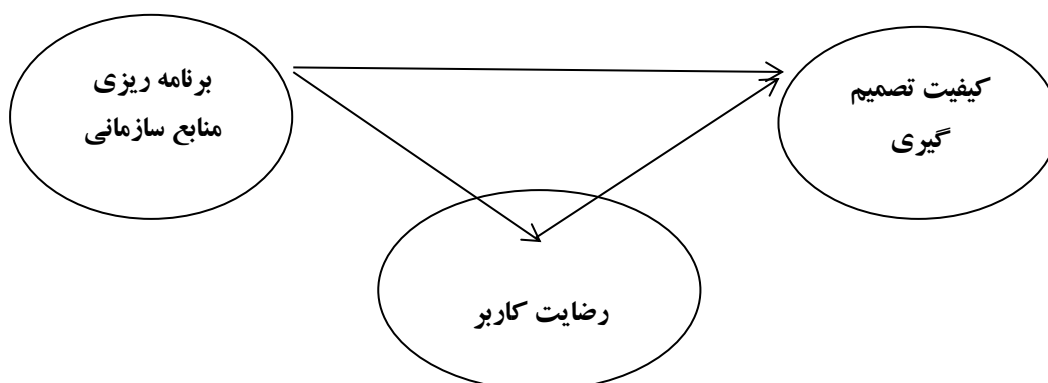
به نظر سایمون تصمیم‌گیری دارای سه فاز اطلاعات، طراحی و انتخاب بوده که اجرا نیز بعد به آن اضافه شد (شعبانپور و همکاران، ۱۳۹۲). از آنجایی که تصمیم‌گیری، مسئولیت اصلی هر مدیری است تنها به گرفتن تصمیم ختم نمی‌شود بلکه شامل اجرای آن نیز می‌شود. به عبارتی تا زمانی که یک تصمیم به عمل تبدیل نشده است، به جز تصورات چیزی نیست. امروزه گسترش فناوری اطلاعات و اینترنت در سازمانها سبب شده که سیستم‌های متعدد در خصوص فعالیت‌های سازمان بکار گرفته شود. برنامه‌ریزی منابع سازمانیک بسته نرم افزاری تجاری است که هدف آن یکپارچگی اطلاعاتی و برقراری جریان اطلاعات بین تمامی بخش‌های سازمان از جمله مالی، حسابداری، منابع انسانی، زنجیره عرضه و مدیریت مشتریان

است. کاهش هزینه‌های عملیاتی، ایجاد یکپارچگی سازمانی، دسترسی سریعتر به داده‌ها، افزایش شفافیت و ردگیری فرایندهای تولیدی برای مشتری، بهبود هماهنگی بین بخش‌های سازمان، استاندارد سازی فرآیندهای سازمانی، توسعه سیستم‌ها و فناوری جدید، توسعه زیر ساخت‌ها از جمله مزیت‌های پیاده سازی برنامه ریزی منابع سازمانی در سازمان‌ها است (پیرحیاتی و شهدادی، ۱۳۹۵).

با توجه به قابلیت‌های و مزیت‌های متعدد برنامه ریزی منابع سازمانی امروز در سازمان‌های مختلف از جمله سازمان دولتی استفاده از این سیستم اجرایی شده است. در استانداری چهارمحال و بختیاری در بخش‌های مختلف نرم افزارهای متعددی بکار گرفته شده است. نرم افزارهای حسابداری، حقوق و دستمزد، سامانه ستاد، درآمدها؛ کارگزینی، صدور احکام، حضور و غیاب، اتوماسیون اداری، سامانه صدور حواله الکترونیک و سایر سامانه‌های موجود در سازمان همه در قالب پکیجی در برنامه ریزی منابع سازمانی قرار گرفته و فعالیت‌های سازمان را اجرایی نموده است. تصمیم گیری بهتر، کوتاه شدن ارتباط بین صف و ستاد، افزایش سرعت کار، جلوگیری از کاغذ بازی، جلوگیری از سردرگمی اربا رجوع و ایجاد همبستگی اطلاعاتی از جمله اهدافی است که مسئولین استانداری با پیاده سازی برنامه ریزی منابع سازمانی دنبال می کنند. از آنجایی که تصمیم گیری‌ها درست، به موقع و بر اساس واقعیت‌های سازمان می تواند سازمان را در رسیدن به اهداف خود کمک کند. لذا مدیران می توانند با شناخت و استفاده مناسب از ظرفیت‌های موجود در سازمان تصمیمات مناسب را اتخاذ کنند. تصمیمات سازمانی وقتی از قوه به فعل در خواهد آمد که با شناخت عوامل موثر و دستکاری آنها ضریب موفقیت تصمیمات در ابعاد کمی و کیفی افزایش یابد. یکی از این ظرفیت‌های موجود برنامه ریزی منابع سازمانی است. در همین راستا این پژوهش با هدف تعیین تاثیر برنامه ریزی منابع سازمانی بر کیفیت تصمیم گیری به این سوال پاسخ می دهد که آیا برنامه ریزی منابع سازمانی بر کیفیت تصمیم گیری استانداری چهارمحال و بختیاری تاثیر دارد؟

یکی از اموری که همواره مدیران با آن دست به گریبان بوده و به عبارتی تعریفی دیگر از مدیریت است فرآیند تصمیم گیری می باشد. مدیران سازمانها در طول روز بارها و بارها باید تصمیم گیری نمایند و این تصمیمات وقتی به نتیجه درست و واقعی منجر خواهد شد که با پشتوانه محکمی اتخاذ گردد. امروزه فناوری اطلاعات به کمک مدیران آماده و شرایطی را فراهم نموده تا مدیران بتوانند تصمیمات درست تری را اتخاذ کنند. یکی از سیستم هایی که تابع فناوری اطلاعات بوده و در سازمانها مورد استفاده قرار می گیرد سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی یا ERP می باشد. امروزه این سیستم و سایر سیستم‌های اطلاعاتی در سازمانها گسترش یافته و مورد استفاده کارکنان و در نهایت مدیران سازمانها قرار می گیرند اما آنچه مهم است اینکه بدانیم این سیستم‌ها چه آثاری بر سازمان دارد. در این پژوهش ضمن بررسی مبانی نظری تلاش گردید تا پژوهش‌های متعدد در این خصوص مورد بررسی قرار گیرد. آنچه در اغلب پژوهش‌های آورده شده نقش سیستم‌های اطلاعاتی بخصوص ERP در عملکرد سازمانی بود و کمتر به نقش سیستم‌های اطلاعاتی به عنوان بازوی راست مدیران پرداخته شده است. از طرفی در پژوهش‌های انجام شده نیز به عوامل موثر بر رضایت کاربران سیستم‌های اطلاعاتی نیز اشاره ای نشده است. در راستای پر کردن خلاءهای موجود (عوامل موثر بر رضایت کاربران از سیستم‌ها و نقش سیستم‌های اطلاعاتی در تصمیم گیری) این پژوهش طی بررسی نظرات کاربران عوامل موثر بر استفاده و رضایت آنها از

سیستم‌های اطلاعاتی را مشخص نموده و تاثیر استفاده از این سیستم‌های اطلاعاتی بر تصمیم‌گیری مدیران را بررسی کرده است. شکل ۲-۵ مدل مفهومی پژوهش را نیز ارائه نموده است.

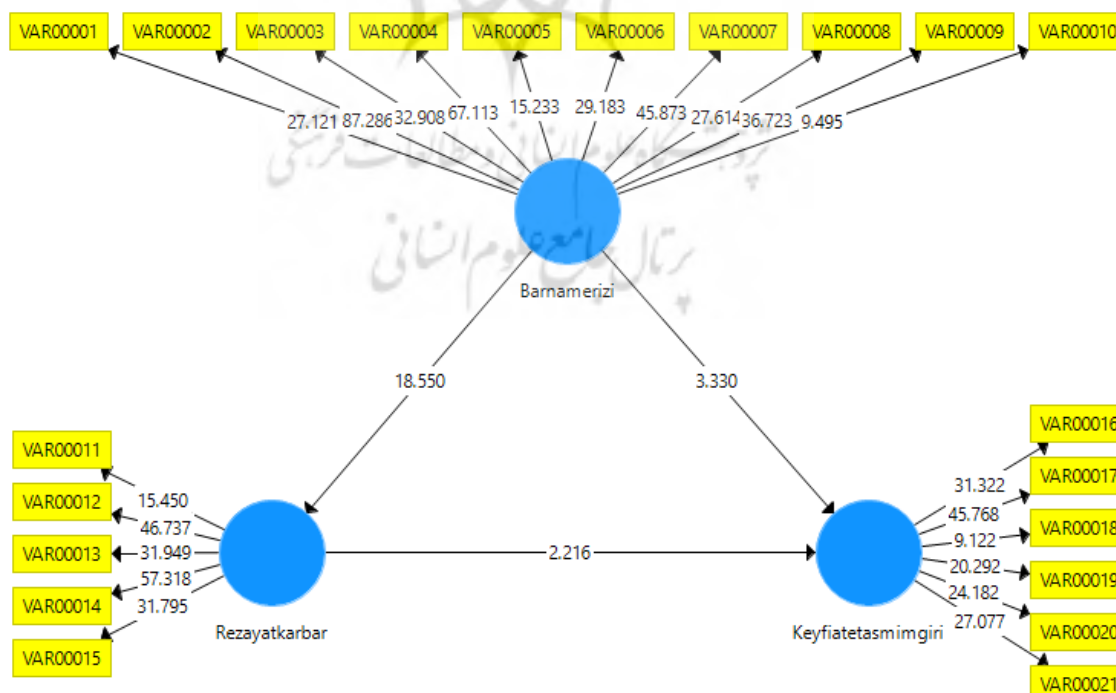


شکل (۱): مدل مفهومی برگرفته از پژوهش اویداد و همکاران (۲۰۲۰)

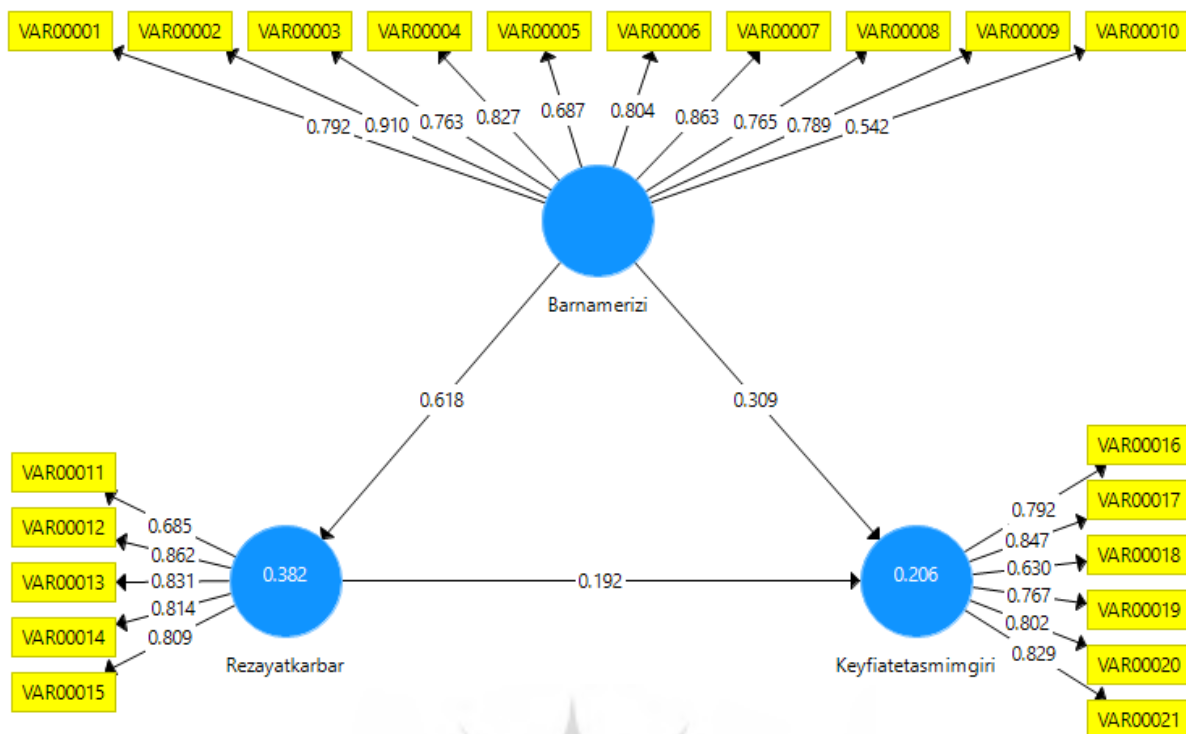
روش تحقیق

نوع پژوهش، کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش را کارکنان استانداری استان چهارمحال و بختیاری تشکیل می‌دهد که تعداد آنها بالغ بر ۴۴۰ نفر می‌باشد. برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده گردید که حجم نمونه آماری برابر ۲۰۵ نفر به دست آمد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه پژوهش اویداد و همکاران (۲۰۲۰) استفاده شد. روایی محتوایی و صوری پرسشنامه مورد تایید متخصصان قرار گرفت و پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ تأیید گردید. جهت بررسی فرضیات پژوهش مدل معادلات استفاده شد.

یافته‌ها



شکل (۱): آماره t



شکل (۲): واریانس و بار عاملی و ضریب مسیر

بررسی فرضیات تحقیق

برای آزمون فرضیه ها از ضرایب مسیر و همچنین آماره t استفاده شد. برای مشخص کردن قدرت رابطه میان دو متغیر از ضرایب مسیر استفاده شد که تحت عنوان ضرایب بتا استاندارد شده رگرسیون OLS تفسیر می شود. برای بررسی معنادار بودن روابط نیز از اندازه t (t-value) استفاده شد که در نرم افزار Smart PLS با استفاده از الگوریتم راه اندازی خودکار ۱ به دست می آید (آذر و همکاران، ۱۳۹۱). باید گفت که اگر مقدار ضریب مسیر بین متغیر مکنون مستقل و متغیر مکنون وابسته مثبت باشد نتیجه می گیریم که با افزایش متغیر مستقل شاهد افزایش در متغیر وابسته خواهیم بود؛ و بالعکس اگر مقدار ضریب مسیر بین متغیر مکنون مستقل و متغیر مکنون وابسته منفی باشد نتیجه می گیریم که با افزایش متغیر مستقل شاهد کاهش در متغیر وابسته خواهیم بود.

فرضیه اول: برنامه ریزی منابع سازمانی بر کیفیت تصمیم گیری اثرگذار است.

همانطور که در جدول مشاهده می شود مقدار ضریب مسیر مثبت بوده که نشاندهنده رابطه مثبت بین متغیر مستقل و وابسته می باشد. با توجه به اینکه مقدار ضریب معناداری (آماره t) برای دو متغیر پژوهش بیشتر از $1/96$ می باشد بنابراین فرضیه اول تحقیق با عنوان برنامه ریزی منابع سازمانی بر کیفیت تصمیم گیری اثرگذار است، تایید می گردد.

جدول (۱): نتایج آزمون فرضیه اول

مسیر	B ضریب مسیر	t	نتیجه رابطه
برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر کیفیت تصمیم‌گیری.	۰,۳۰	۳,۳۳	تایید

فرضیه دوم: برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر رضایت کاربر از برنامه‌ریزی منابع سازمانی اثرگذار است. همانطور که در جدول مشاهده می‌شود مقدار ضریب مسیر مثبت بوده که نشان‌دهنده رابطه مثبت بین متغیر مستقل و وابسته می‌باشد. با توجه به اینکه مقدار ضریب معناداری (آماره t) برای دو متغیر پژوهش بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد بنابراین فرضیه دوم تحقیق با عنوان برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر رضایت کاربر از برنامه‌ریزی منابع سازمانی اثرگذار است، تایید می‌گردد.

جدول (۲): نتایج آزمون فرضیه دوم

مسیر	B ضریب مسیر	t	نتیجه رابطه
برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر رضایت کاربر از برنامه‌ریزی منابع سازمانی.	۰,۶۱	۱۸,۵۵	تایید

فرضیه سوم: رضایت از کاربر بر کیفیت تصمیم‌گیری اثرگذار است.

همانطور که در جدول مشاهده می‌شود مقدار ضریب مسیر مثبت بوده که نشان‌دهنده رابطه مثبت بین متغیر مستقل و وابسته می‌باشد. با توجه به اینکه مقدار ضریب معناداری (آماره t) برای دو متغیر پژوهش بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد بنابراین فرضیه سوم تحقیق با عنوان رضایت از کاربر بر کیفیت تصمیم‌گیری اثرگذار است، تایید می‌گردد.

جدول (۳): نتایج آزمون فرضیه سوم

مسیر	B ضریب مسیر	t	نتیجه رابطه
رضایت از کاربر بر کیفیت تصمیم‌گیری.	۰,۱۹	۲,۲۱	تایید

فرضیه چهارم: برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر کیفیت تصمیم‌گیری با نقش میانجی رضایت کاربر از برنامه‌ریزی منابع سازمانی در استاندارد چهارم محال و بختیاری اثرگذار است.

از آنجا که در این تحقیق متغیر رضایت کاربر متغیر میانجی (واسطه) می‌باشد لازم است تحلیلی داشته باشیم بر نقش میانجی آنها و در واقع بسنجیم که آیا این متغیر در رابطه بین متغیر مستقل و وابسته نقش میانجی دارد یا خیر؟ بنابراین برای بررسی معنی داری اثر میانجی در این تحقیق از آزمون سوبل استفاده شده است. در این آزمون با استفاده از ضریب غیر استاندارد مسیر و خطای استاندارد آن آزمون اجرا می‌شود که نتایج آن در جدول ۴-۱۴ نشان داده شده است.

جدول (۴): نتایج آزمون معنی داری اثر متغیر میانجی رضایت کاربر

مسیر ساختاری تحقیق	مقدار آماره آزمون سوبل Z-Value
برنامه ریزی منابع سازمانی بر کیفیت تصمیم گیری با نقش میانجی رضایت کاربر از برنامه ریزی منابع سازمانی دراستانداری چهارمحال و بختیاری اثرگذار است.	۶/۵۹

با توجه به نتایج بالا مقدار z-value حاصل از آزمون سوبل برابر با ۶/۵۹ شد که بدلیل بیشتر بودن از ۱,۹۶ می توان اظهار داشت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد برنامه ریزی منابع سازمانی بر کیفیت تصمیم گیری با نقش میانجی رضایت کاربر از برنامه ریزی منابع سازمانی دراستانداری چهارمحال و بختیاری اثرگذار است.

نتایج

پژوهش حاضر با تأثیر برنامه ریزی منابع سازمانی بر کیفیت تصمیم گیری با نقش میانجی رضایت کاربر از برنامه ریزی منابع سازمانی در استانداری چهارمحال و بختیاری انجام گرفت جهت بررسی فرضیات پژوهش مدل معادلات استفاده شد. یافته های پژوهش نشان داد برنامه ریزی منابع سازمانی بر کیفیت تصمیم گیری و رضایت کاربر از برنامه ریزی منابع سازمانی اثرگذار است. رضایت از کاربر بر کیفیت تصمیم گیری اثرگذار است؛ و برنامه ریزی منابع سازمانی بر کیفیت تصمیم گیری با نقش میانجی رضایت کاربر دراستانداری چهارمحال و بختیاری اثرگذار است. سازمانی دراستانداری چهارمحال و بختیاری اثرگذار است

در واقع ادراک استفاده کنندگان از سیستم ERP نوعی احساس رضایت را در آنها تداعی کرده و همین احساس رضایت سبب شده که از این سیستم استفاده نمایند. یافته های پژوهش با یافته های فرقدان (۱۳۹۵) همخوانی دارد وی طی پژوهش خود این نکته را تایید نمودند که استفاده از برنامه ریزی منابع سازمانی بر رضایت فروشندگان تجهیزات پزشکی، ارائه اطلاعات دقیق از درآمد و رضایت پرسنل تاثیر داشته است.

رضایت احساس مثبتی است که در هر فرد پس از استفاده از کالا یا دریافت خدمات ایجاد می شود. اگر کالا و خدمات دریافت شده از جانب مشتری، انتظارات او را برآورده سازد، در او احساس رضایت ایجاد می شود. در صورتی که سطح خدمت و کالا بالاتر از سطح انتظارات مشتری باشد، به نارضایتی اش منجر خواهد شد (عبدالهیان و فروزنده، ۱۳۹۰). بر اساس یافته های این پژوهش استفاده از سیستم ERP سبب شده که احساس مثبتی نسبت به این سیستم در آنها ایجاد شده و انتظارات آنها برآورده شده است؛ بنابراین حس رضایت در آنها ایجاد و یا تقویت می گردد. از جمله عواملی که می تواند رضایت کاربران سیستم های فناوری اطلاعات بالاخص ERP را فراهم نماید، سرعت بالای سیستم های فناوری، وجود گزارش های مختلف و امکان طراحی گزارشات جدید بر اساس نیاز کاربر، اطمینان و اعتماد به صحیح بودن محاسبات و رفع سریع عیوب و مشکلات سیستم های اطلاعاتی می باشد.

منابع

- احمدی، جواد؛ بهمنی، جمشید؛ رنجبر، محمد؛ رحیمی، حامد و شهبازی، حمزه. (۱۳۹۴). مطالعه ارتباط میان جو سازمانی و مشارکت در تصمیم‌گیری‌های دانشگاهی از دیدگاه اعضای هیات علمی، پی‌اورد سلامت، ۹(۲)، ۱۱۸-۱۳۰. مجله پی‌اورد سلامت، دوره ۹، شماره ۲، صص ۱۱۸-۱۳۰.
- پیرحیاتی، مریم و مرادی شهدادی، خسرو. (۱۳۹۵). سیستم‌های برنامه ریزی منابع سازمانی، چهارمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت اقتصاد و حسابداری، ۱۹ تیرماه. برلین آلمان
- خرازی، سید کمال و رضائیان، صهبا. (۱۳۹۷). طراحی الگوی عوامل شناختی موثر بر تصمیم‌گیری، دوفصلنامه شناخت اجتماعی، ۷(۱)، ۱۴۱-۱۵۲.
- زرنندی، محمد و عزتی جیوان، سعید. (۱۳۹۴). عوامل موثر بر سبک تصمیم‌گیری مدیران در سازمانها (دیدگاه مدیران ارشد با استفاده از تکنیک تحلیل سلسه مراتبی AHP)، کنفرانس بین‌المللی علوم و مهندسی، دبی، امارات.
- علم‌نشان، فاطمه و ناجی، سیدعلی. (۱۳۹۳). رابطه تردید در تصمیم‌گیری و ویژگی‌های شغلی مدیران پرستاری، مدیریت پرستاری، ۴(۱)، ۶۱-۶۸.
- سلطانی، ایرج و موسوی، سید حسن. (۱۳۹۵). بررسی رابطه معنویت در کار و سبک تصمیم‌گیری مدیران و ارائه مدلی در این زمینه، کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت و مهندسی صنایع.
- شعبانپور، فرانک؛ هاشمزاده، غلامرضا و مدیری، محمد. (۱۳۹۲). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل موثر بر ایجاد یک نظام پشتیبان تصمیم (DSS) (مطالعه موردی: شرکت نفت فلات قاره ایران، واحد مهندسی ساختمان)، اکتشاف و تولید نفت و گاز، شماره ۱، ۲۱-۲۶.
- مشهدی حاجی، فاطمه؛ رفیعی، مجتبی و علیمیری، مصطفی. (۱۳۹۴). الگوی تصمیم‌گیری شرکت‌های کوچک و متوسط دانش‌بنیان در شرایط پیچیده و عدم قطعیت عمیق، نشریه مدیریت نوآور، ۲(۲)، ۱۱۲-۱۴۰.
- Ouiddad, A. Okar, C and Chroqui, R. (2020). Assessing the impact of enterprise resource planning on decision-making quality An empirical study, <https://www.emerald.com/insight/0368-492X.htm>
- Rouissi, C. (2020). The influence of the Enterprise Resource Planning (ERP) on Management Controllers: A Study in the Tunisian Context, International Journal of Business and Management; Vol. 15, No. 4; 2020 ISSN 1833-3850 E-ISSN 1833-8119.

The effect of organizational resource planning on the quality of decision-making with the mediating role of user satisfaction from organizational resource planning under study (Chaharmahal and Bakhtiari Governorate)

Yaser Bamiri ¹
Saeed Farjam ²

Date of Receipt: 2022/06/11 Date of Issue: 2022/07/20

Abstract

The present study was conducted with the effect of organizational resource planning on the quality of decision-making with the mediating role of user satisfaction from organizational resource planning in Chaharmahal and Bakhtiari governorates. The type of research was applied, and in terms of the descriptive method, it was correlational. The statistical population of the research consists of the employees of Chaharmahal and Bakhtiari province, whose number is more than 440 people. Morgan's table was used to determine the sample size, and the statistical sample size was 205 people. The data collection tool of Ovidad et al.'s research questionnaire (2020) was used. The content and form validity of the questionnaire was approved by experts and the reliability of the questionnaire was confirmed using Cronbach's alpha. Equation model was used to check research hypotheses. The findings of the research showed that organizational resource planning has an effect on the quality of decision-making and user satisfaction with organizational resource planning. User satisfaction has an effect on the quality of decision-making. And the planning of organizational resources is effective in the quality of decision-making with the mediating role of user satisfaction in Chaharmahal and Bakhtiari governorates.

Keywords

Organizational resource planning, quality of decision making, user satisfaction, Chaharmahal and Bakhtiari governorate

1. Master of Public Administration (Human Resource Development), Noor Hedayat Shahrekord Institute of Higher Education, Shahrekord, Iran.
2. Assistant Professor, Department of Business Administration, Payam Noor University, Tehran, Iran.