فصلنامه رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت

شماره ۱۸،
دوره اول،
سال سوم،
تابستان ۱۳۹۹،
صص ۱۶-۳۴

# اعتماد به سیستم های مدیریت اطلاعات ( MIS )

عاطفه یوسفی خواه[۱]

## چکیده

سیستم‌های اطلاعات مدیریت، سیستم‌هایی منسجم برای تهیه اطلاعات به منظور حمایت از برنامه ریزی ، کنترل و عملکرد سازمان هستند که از طریق ارائه گزارش‌های خاص مدیریتی وظایف مدیریت میانی را پوشش می‌دهند. برای بهره برداری هر چه بهتر از این سیستم‌ها و رسیدن به سازمانی بالنده، اعتماد سازی نسبت به این سیستم‌ها ضروری است پژوهش حاضر با هدف بررسی اعتماد به سیستم‌های مدیریت اطلاعات ( MIS ) انجام پذیرفته است. مطالعه حاضر توصیفی (از نوع مروری) می‌باشد. روش مورد استفاده در این پژوهش مطالعه‌ای و کتابخانه‌ای بود. در این پژوهش به بررسی ادبیات و پیشینه مربوط به اعتماد به سیستم‌های مدیریت (از سال ۲۰۱۰ تا ۲۰۲۰) پرداخته شد و سپس یک مدل مفهومی ارائه شد. در این راستا علاوه بر بررسی منابع اطلاعاتی خارجی، منابع و پایگاه‌های اطلاعاتی داخل ایران نیز بررسی شده است. مطالعات انجام شده بیانگر آن است که عوامل متعددی بر اعتماد به سیستم های مدیریت اطلاعات مؤثر هستند؛ اما با توجه به موانعی که در کشور وجود دارد و بررسی چندین منبع در این خصوص، می‌توان عنوان کرد که عوامل فناوری، ساختاری/ سازمانی و فردی جزء مهم‌ترین عوامل اثرگذار هستند.

**واژگان کلیدی:** اعتماد، سیستم‌های مدیریت اطلاعات، عوامل فناوری، ساختاری / سازمانی، فردی

۱ - دانشجوی دکتری، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران

atefehyousefikhah@gmail.com

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

**مقدمه**

جهان امروز را تمدن فراصنعتی فراگرفته است. ساختار این تمدن مبتنی بر اطلاعات است و بهره‌مندی از آن آگاهی است که ایجاد ثروت می کند . دنیای امروز، سازمان‌ها را به گونه‌ای خاص در شرایطی قرار داده که حیات و استمرار آن مستلزم استفاده از راه‌کارهای متناسب با این پیچیدگی‌هاست. دانش به عنوان سرمایهٔ فکری نویدبخش ایجاد فرصت‌های مناسب برای سازمان‌ها و توانمند ساختن آنها به حیات و فعالیت در محیط متحول امروزی است. در واقع سرمایه انسانی و فکری در سازمانها، مهمترین سرمایه و دارایی یک سازمان، محرکی برای ایجاد مزیت رقابتی، تحول سازمانی، نوآوری و دستیابی به تعالی به حساب می آیند. این دارایی، در مقایسه با انواع دیگر داراییها، از این ویژگی منحصربه فرد برخوردار است که هرچه بیشتر استفاده گردد، به ارزش آن افزوده می شود (رینا و همکاران[1] ۲۰۲۰).

باید در ابتدا به نقش اطلاعات و دانش در سازمان‌ها اشاره گردد. در واقع، اطلاعات یک منبع ارزشمند برای اتخاذ تصمیمات کوتاه مدت و تاکتیکی است که در عملیات روزمره سازمان جاری می‌باشد . اطلاعات علاوه بر مزایای کوتاه مدت و بلند مدت برای سازمان مزایای استراتژیک نیز برای سازمان دربردارد سازمان از نظر استراتژیک باید یک نگاه جامع نسبت به آینده بازار و برنامه ریزی خود در یک چارچوب زمانی ۵ تا ۷ ساله داشته باشد بدیهی است این برنامه ریزی همراه با ریسک و عدم اطمینان همراه است اما اگر مدیریت بتواند اطلاعات صحیحی از وضعیت و تحولات و روند محیط بیرونی داشته باشد ، می تواند منجر به کاهش خطرات شود . بدین ترتیب هر سازمانی که داده های صحیح ، دقیق ، به‌هنگام و جامع در اختیار داشته باشد و بتواند در کمترین زمان ، به داده های مورد نیازش دستیابی داشته باشد ، موفق تر است نقش داده ها و اطلاعات در مدیریت سازمان‌ها ، نقش حیاتی و اساسی است هر چه فضای اطلاعات یک سازمان دقیقتر ، شفاف‌تر ، منسجم‌تر و سیستماتیک‌تر باشد ، سازمان بهتر می تواند به اهدافش نائل آید. اطلاعات یکی از مهمترین منابعی است که در اختیار مدیران قراردارد لذا مدیران باید بتوانند آن را مانند هر منبع دیگری مدیریت نمایند(جواهری و همکاران، ۱۳۹۸).

در دنیای امروز، سازمان ها برای حفظ و ارتقای سرمایه های فکری خود، به اشتراک اطلاعات و دانش نیاز دارند و از جمله مواردی که بر اشتراک گذاری دانش و بهره برداری از آن اثرگذار است، اعتماد و وابستگی

[1] - Reina, et al

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

کارکنـــان در ســازمان اســت و از جملـه مشـوق های ایـن دو عامـل می تـوان بـه مشـوق های محیطـی، همـکاری، و ارتباطـات اشـاره نمـود . بـا توجـه بـه پژوهش‌هـای انجام گرفتـه می تـوان دریافـــت کـــه تســـهیم دانـــش در بیـــن ســـازمان‌های قـــرن ۲۱ امـــری بســـیار ضـــروری اســـت و نقـــش اعتمـاد در پروسـهٔ تسـهیم دانـش بسـیار کلیـدی و بااهمیـت اسـت. اما این نکته حائز اهمیت است که برای ارتقای سرمایه های فکری در سازمان باید به سیستم‌های مدیریت اطلاعات در سازمان، اعتماد داشت. سـازمان‌ها به طـوری فزاینـده سیسـتم‌های اطلاعاتـی را بـرای اهـداف اسـتراتژیک و عملیاتـی خـود توسـعه می دهنـد. توسـعهٔ سیسـتم‌های اطلاعاتـی بـه یـک فراینـد مهـم در سـازمان‌ها تبدیـل شـــده اســـت کـــه شـــامل تجزیـــه و تحلیـــل، طراحـــی و پیاده‌ســـازی سیســـتم‌های فنـــاوری اطلاعـــات و برنامه‌هـــای کاربـــردی بـــرای پشـــتیبانی از عملکـــرد کســـب‌وکار هســـتند(فلاح تفتی و همکاران، ۱۳۹۶).

**مبانی نظری پژوهش**

**سیستم اطلاعات مدیریت**

سیستم‌های اطلاعاتی که در سازمان‌ها مورد استفاده قرار می گیرند عبارتند از سیستم پردازش عملیات ، سیستم اطلاعات مدیریت ، سیستم پشتیبانی تصمیم گیری و سیستم خبره . سیستم پشتیبانی مدیران اجرایی نیز که هدفش حمایت از مدیران ارشد و اجرایی از طریق ترکیب سیستم‌ها می‌باشد از دیگر انواع سیستم‌های اطلاعاتی می باشد. هدف سیستم پردازش عملیات، کاهش هزینه‌ها و افزایش کارایی سازمان از طریق انجام پردازش‌های حجیم با سرعت بالا می باشد . سیستم پردازش عملیات نیز مجموعه ای از افراد ، دستورالعمل‌ها ، حافظه و تجهیزات است که به جمع آوری ، پردازش و ثبت عملیات سازمانی می پردازد این سیستم مشابه سیستم‌های دستی است که امور مربوط به محاسبات ، جمع بندی و ارائه گزارش از عملیات را با سرعت و دقت بالا انجام می دهد و در نهایت، سیستم اطلاعات مدیریت که دومین نسل از سیستم‌های اطلاعاتی است که بطور خاصی گزارشات لازم از سیستم‌های پردازشی تعاملات را به‌طور ترکیبی تهیه و در اختیار مدیران قرار می دهد به همین دلیل به آن سیستم گزارش دهی مدیریت نیز گفته می شود. سیستم‌های پردازش عملیات در هر یک از زمینه های خاصِ عملیات ، طراحی و گزارشات مربوط به آن عملیات را ارائه می نمایند ولی نیاز مدیران سطوح میانی به گزارشات ترکیبی از زمینه‌های عملیات مختلف ، ضرورت طراحی چنین سیستمی را در اواخر دهه ۱۹۶۰ مطرح و با ابداع پایگاه داده‌ها و نیز سیستم مدیریت پایگاه داده‌ها ، مدیران توانستند به گزارشات مورد نیاز خود دست یابند (نظری پور، ۱۳۹۵).

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

در واقع، سیستم اطلاعات مدیریت مجموعه ای نظام یافته از افراد ، دستورالعمل‌ها ، پایگاه داده‌ها و تجهیزات است که گزارشات روزمره مورد نیاز مدیران را جهت تصمیم گیری ارائه می نماید. به عبارت بهتر، سیستم اطلاعات مدیریت سیستمی یکپارچه متشکل از کاربر و ماشین برای ارائه اطلاعات در پشتیبانی از عملیات، مدیریت و تصمیم گیری در سازمان است. این سیستم از نرم افزار و سخت افزار رایانه ای، راهنماها و دستورالعمل ها، مدل هایی برای تحلیل، برنامه ریزی، کنترل و تصمیم گیری و یک پایگاه اطلاعات بهره می گیرد. سیستم اطلاعات مدیریت سیستمی است که داده‌های محیطی را جمع آوری و داده‌های تبادلات و عملیات سازمانی را ثبت می کند و سپس آن‌ها را فیلتر، سازمان دهی و انتخاب کرده و به عنوان اطلاعات به مدیران ارائه می نماید و ابزاری برای مدیران فراهم می آورد که اطلاعات مورد نیاز خود را تولید نمایند(اشرفی و همکاران، ۱۳۹۷).

مزایای پیاده سازی سیستم اطلاعات مدیریت را می توان شامل مواردی همچون، تسلط سیستم بر کلیه روش‌ها و رویه‌های سازمان، ایجاد ساختارهای مناسب تصمیم گیری، یکپارچگی ارتباطی کلیه سیستم‌ها، افزایش بهره وری بیشتر در سازمان، جلوگیری از تکرار بیهوده اطلاعات، سهولت و سرعت دست یابی به اطلا عات متفرق در یک نگاه، ایجاد زیر بنای اولیه دانست(فروزان و حسینی، ۱۳۹۸).

**اعتماد به سیستم اطلاعات مدیریت**

اعتماد به سیستم اطلاعات مدیریت را باید در ابتدا به میزان پذیرش و اعتماد افراد نسبت به فناوری اطلاعات مرتبط ساخت. گرچه پیشینه پژوهش‌ها در زمینه انتشار-پذیرش نوآوری را به مطالعات رایان و گراس (۱۹۴۳ ) در زمینه عوامل مؤثر بر پذیرش شماری از نوآوری‌ها در نواحی روستایی نسبت می‌دهند؛ اما در واقع، این مطالعات در دهه ۶۰ میلادی و با کتاب راجرز ( ۱۹۶۰ ) وجه منسجم تری یافت ، به گونه ای که مفاهیم و مدل های ارائه شده توسط وی و همکارانش به‌عنوان مدل های کلاسیک در عرصه مطالعات انتشار-پذیرش و اعتماد به فناوری در سال های بعد بارها در پژوهش های مختلف در زمینه هایی چون کشاورزی، بازاریابی، روان شناسی و البته فناوری اطلاعات مورد آزمون واقع شد. در واقع اعتماد به فناوری و بطور کلی، نوآوری به گام ها و دلایلی که مبتنی بر آن مخاطب به انتخاب و اتخاذ یک نوآوری-محصول اقدام می‌کند، وابسته است.

به موازات گسترش کاربردهای فناوری اطلاعات در سازمان ها، پژوهش‌های متعددی در زمینه انتشار و پذیرش فناوری اطلاعات به طور عمده از دهه ۸۰ میلادی انجام شده است . به طور مثال مطالعه راجرز و لارسن در زمینه انتشار رایانه های خانگی در دره سیلیکون از جمله اولین و برجسته‌ترین پژوهش های در زمینه اعتماد به انتشار فناوری اطلاعات بوده

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

است. بسیاری از مطالعات صورت گرفته در زمینه اعتماد به فناوری اطلاعات براساس مدل‌های عام طراحی شده در زمینه انتشار فناوری در دامنه خاصی از فناوری های اطلاعاتی انجام شده است .به طور مثال مطالعه انتشار اینترنت، سیستم های اطلاعاتی، رایانه های شخصی، تبادل الکترونیک داده‌ها یا خدمات حوزه فناوری اطلاعات مانند دولت الکترونیک، بانکداری الکترونیک، خدمات تحت وب و مواردی از این قبیل.

راجرز[1](۲۰۱۰)، از پنج ویژگی مؤثر بر پذیرش/اعتماد و انتشار فناوری اطلاعات، شامل مزیت نسبی ، تطبیق‌پذیری، آزمون پذیری، پیچیدگی و مشاهده پذیری یاد می‌کند. ویژگی‌های دیگری که توسط کارشناسان دیگر مورد توجه قرار گرفته است، شامل، هزینه، ارتباط پذیری، تجزیه پذیری، سودآوری، داوطلبانه بودن، کاربرد،تصویر، ملموس بودن نتایج، سهولت کاربرد، تناسب فناوری با سازمان می باشد (راج و همکاران[2] ۲۰۲۰).

دمان پور و اشنایدر[3](۲۰۰۶)، ویژگی هایی مانند اندازه، رسمیت، تمرکز، اندازه واحد فناوری اطلاعات سازمان، تخصص گرایی، تفکیک عمودی و همچنین، سطح سواد، مهارت های فنی، ثبات مدیریت، نگرش مثبت به تغییر، اعتماد را به عنوان عوامل موثر بر ایجاد اعتماد نسبت به فناوری اطلاعات در سازمان‌ها بر می‌شمرند و محترمی و همکاران (۱۳۹۲)، عوامل مختلفی همچون، ظرفیت‌های سازمانی، دانش مرتبط، تنوع دانشی، تناسب وظیفه- فناوری، ثروت و دارایی سازمان را موثر می‌دانند.

برخی اعتماد به MIS را یک حالت تجربه شده توسط کاربر می دانند که شامل جنبه های شناختی و عاطفی است و به عنوان کارکردی از قابلیت اعتماد تصور شده‌ی MIS و همچنین تمایل فرد به اعتماد به فن‌آوری پدیدار می‌شود و تغییر می یابد . در واقع، قابلیت اعتماد تصور شده‌ی MIS را به عنوان داشتن ویژگی های مطلوب در موقعیت هایی تعریف می کنند که در آن ، کاربران با پیامدهای منفی بالقوه مواجه می‌شوند ( گفن و همکاران[4] ۲۰۰۸ ، مک نایت[5]، ۲۰۰۵). قابلیت اعتماد درک شده شامل درک کاربر از قابلیت اعتماد ، کاربردپذیری ، مفید بودن و اعتبار یک MIS است (مک نایت و همکارانش۲۰۱۱ ؛ تیلش ، می بن ، هرتل ۲۰۱۸ ، به نقل از رضوانی و خسروی[6] ۲۰۱۹). به علاوه ، فرض می‌شود که اعتماد تجربه شده بر نیت‌های رفتاری کاربران اثر می‌گذارد ، که آن هم در عوض ، استفاده واقعی از MIS در تصمیمات و فرآیندهای کاری را پیش بینی می‌کند . به طور قابل توجه ، استفاده از MIS قابل اعتماد را نه به عنوان استفاده‌ی بی تجربه از MIS ، بلکه به عنوان استفاده‌ی عامدانه و متفکرانه از MIS در نظر می‌گیرند بدون این که حس کنند به کارهای

[1] Rogers
[2] Raj, et al
[3] Damanpour & Schneider
[4] Gefen, et al
[5] McKnight
[6] Rezvani & Khosravi,

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

بیشتری نیاز است(چیسین و همکاران[1] ۲۰۱۹) .

هرچند ، قابلیت اعتماد تصور شده ، اعتماد، نیت های رفتاری ، و استفاده‌ی واقعی از MIS نه تنها ساختارهای مجزایی هستند ، بلکه ارتباط متقابلشان نیز تحت تأثیر شرایط زمینه ای مختلف در سطوح مختلف قرار می گیرد . برای مثال ، اثرات اعتماد بر نیت‌های رفتاری باید توسط تصورات ریسک ، مانند ترس کاربر در از دست دادن شهرتش به عنوان تصمیم گیرنده‌ی محترم ، تعدیل شود . به علاوه ، اثرات نیت های رفتاری بر استفاده‌ی واقعی از MIS را می‌توان توسط عوامل زمینه‌ای کلی، مانند خودمختاری کاربر در روتین‌های کاری تعدیل کرد . شکست در تمایز قائل شدن بین قابلیت اعتماد تصور شده ، اعتماد ، نیت‌های رفتاری ، و رفتار خوش‌بینانه می‌تواند منجر به نادیده گرفتن شرایط تعدیل کننده‌ی شرح داده شده در بالا شود ، که در عوض ممکن است منجر به درک ناکاملی از اعتماد به MIS و مقیاس های بالقوه برای ایجاد و افزایش استفاده‌ی خوش‌بینانه از MIS شود . بنابراین ، ما در این مقاله ، شفاف سازی مفهومی و تمیز گذاری ساختارهای معرفی شده‌ی مربوط به اعتماد به MIS را ارائه می‌کنیم و اثرات تعدیل کننده بر روابط بین سازه ها را مشخص می کنیم . در انجام این کار ، ما تحقیقات نظری و عملی موجود در مورد پذیرش فن آوری ، اعتماد به فن آوری و اعتماد سازمانی را با هم ترکیب می کنیم(به نقل از راث[2] ۲۰۲۰) .

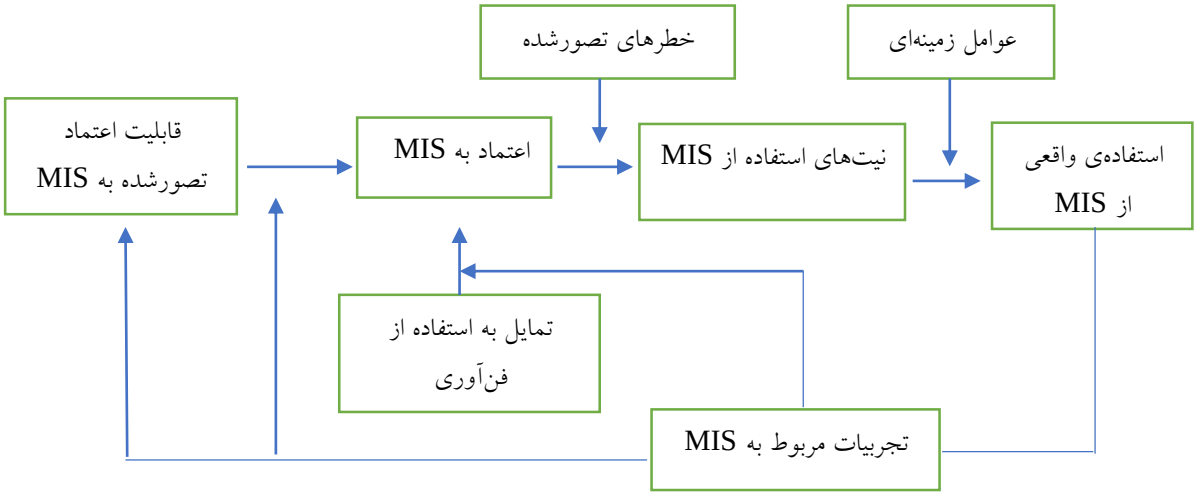
**مدل های اعتماد به سیستم اطلاعات مدیریت**

مدل نظری اعتماد به MIS(میر و همکاران،۱۹۹۵، به نقل از اوکار و اگروال[3] ۲۰۱۹) :

اعتماد افراد به MIS را می توان با ترکیب کردن مفاهیم نظری مختلف تصور کرد . خصوصاً ، در میان پیش بینی کننده های استفاده از MIS ، باید بین تصور کاربر از قابلیت اعتماد MIS ، اعتمادشان به MIS و نیت‌های رفتاری شان برای استفاده از MIS تمایز قائل شد . شکل ۱ ، مدل پیشنهادی در مورد اعتماد به MIS را نشان می دهد(به نقل از می بن و همکاران[4] ۲۰۲۰) .

[1] Chasin, et al
[2] Rath
[3] Ocar & Aggarwal
[4] Meeßen, et al

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]




**شکل ۱ : مدل نظری اعتماد به سیستم های مدیریت اطلاعات MIS )**

**مدل قابلیت اعتماد تصور شده‌ی MIS :**

بعد از ساختار کلی مدل اعتماد سازمانی ( میر و همکارانش ۱۹۹۵ ) ، کاربران بالقوه‌ی MIS را می‌توان به‌عنوان اعتماد کننده ( یعنی نهادی که خودش را آسیب‌پذیر می‌کند ) و MIS را به عنوان اعتماد شونده ( یعنی نهادی که به طور بالقوه می تواند به اعتماد کننده آسیب بزند ) می توان در نظر گرفت. این مدل توسط گفن و همکاران (۲۰۰۸) ارائه شد. ایشان بیان می کنند که هر چند عملاً بین تصور قابلیت اعتماد و اعتماد تمایز وجود دارد، زیرا قابلیت اعتماد تصور شده ارزیابی ویژگی‌های MIS را نشـــان می‌دهد ، در حالی که اعتماد، حالت برآینده‌ی تمایل یک فرد برای اتکا کردن و خود را آسیب‌پذیر کردن را توصیف می کند ( گفن و همکارانش ۲۰۰۸ ، میر و همکارانش ۱۹۹۵ ) . در حالی که هر دو ساختار به‌صورت مثبتی با هم مرتبط هستند ، رابطه‌ی آن ها قطعی نیست و می‌تواند با گذشت زمان توسط عوامل میانجی مانند تجربه های خاص مرتبط با MIS تغییر کند .

میبن و همکارانش[1](۲۰۲۰)، در پژوهش خود در ارتباط با اعتماد و سیستم اطلاعات مدیریت عنوان می کنند که امروزه سازمانها در دنیای دیجتال به سر می برند که اطلاعات مهره اصلی این سازمان‌ها است. از اینرو اعتماد به اینکه چه اطلاعاتی و چه زمانی به دست مخاطبان می رسد دارای اهمیت است. ماسری و همکاران[2](۲۰۲۰) در پژوهش خود عنوان می کند که کیفیت سیستم‌های اطلاعاتی بر اعتمادسازی به این سیستم‌ها تاثیر می گذارد. موتموکو و همکاران[3](۲۰۲۰) در پژوهش

[1] Meeßen, et al
[2] Masri, et al
[3] Mutimukwe, et al

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

خود عنوان می کنند که تضمین حریم شخصی سازمانی، نگرانی های شخصی ، ادراک ، اعتماد به سیستم‌های اطلاعاتی و افشاگری شخصی بر کیفیت سیستم‌های اطلاعات مدیریت تاثیر می گذارند. حسیبون[۱](۲۰۲۰)، عنوان می دارد که سیستم‌ها و تکنولوژی اطلاعات بر عملکرد کارکنان تاثیر می گذارد و این تاثیرپذیری به دلیل اعتماد به این سیستم‌ها و عملکرد بر اساس آنها است. هیلدربرنت و همکاران (۲۰۱۹)، پژوهشی در ارتباط با امنیت استفاده از سیستم اطلاعات مدیریت و اعتماد به این سیستم‌ها انجام دادند و عنوان کردند که اتوماسیون یکی از نمادهای استفاده از سیستم اطلاعات مدیریت و اعتمادسازی در استفاده از اتوماسیون بسیار در سازمان‌ها کاربرد دارد. گوپتا و همکاران[۲](۲۰۱۹) در پژوهشی عنوان می‌کنند که اعتماد، نقش اساسی در چابکی سیستم‌های اطلاعاتی و انعطاف پذیری در زنجیره تامین دارد. رضوانی و خسروی[۳] (۲۰۱۹)، در پژوهشی نشان دادند که هوش هیجانی عاملی کلیدی در ایجاد اعتماد به سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت است. گوش[۴](۲۰۱۸)، در پژوهش خود عنوان می کند که اعتماد به سیستم اطلاعات مدیریت در سازمان به هویت سازمانی کارکنان و در نتیجه عدالت سازمانی می انجامد. لینوت (۲۰۱۸)، در کار خود عنوان می کنند که عدم اعتماد، تسهیم اطلاعات مدیریت را با مشکل مواجه می کند. ژانگ و همکاران[۵](۲۰۱۸)، در مطالعه خود عنوان می کنند که اعتماد به سیستم اطلاعات مدیریت در سازمان بر کیفیت محصولات تاثیر می‌گذارد. هوسدا[۶](۲۰۱۸)، معتقدند که اعتماد به سیستم-های اطلاعات مدیریت، به ارزش و رضایت مشتری می انجامد. چنگ و همکاران[۷](۲۰۱۷)، معتقدند که اعتماد در سیستم‌های اطلاعات مدیریت بر عوامل متعددی تاثیر می گذارند. ایکونن و همکاران[۸](۲۰۱۶)، با مثالی اهمیت اعتماد به سیستم اطلاعات مدیریت را تبیین می کنند. آنها عنوان می کنند که اعتماد در سازمان مانند گلدانی می ماند که اگر شکسته شود و دوباره تعمیر گردد هیچ وقت به حالت اولیه باز نمی‌گردد. بنابراین استفاده از سیستم‌های اطلاعات مدیریت مورد اعتماد در سازمان به عملکرد بهتر می انجامد. سولنر و همکاران (۲۰۱۶)، عنوان می کنند که اعتماد منجر به تعاملات اجتماعی بیشتر در سازمان می شود و امروزه تمام سازمان‌ها با استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی تعاملات سازمانی را حفظ می کنند. سولنر و همکاران[۹](۲۰۱۶)، بیان می کنند که مولفه هایی مانند شبکه اعتماد، تجارب اعتمادسازی برای کاربران سیستم‌های اطلاعاتی بسیار مهم است. مانا و همکاران[۱۰](۲۰۱۶)، بر مدل‌های اعتماد در سیستم‌های اطلاعات مدیریت

[1] Hasibuan
[2] Gupta, et al
[3] Rezvani & Khosravi
[4] Gosh
[5] Zhang, et al
[6] Husda
[7] Cheng, et al
[8] Ikonen
[9] Söllner, et al
[1] Manna, et al



[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

متمرکز بوده اند و عنوان می کنند که مدل‌های اعتماد در طراحی سیاست‌های اعتمادسازی کمک می کنند. رویان و دورس[1] (۲۰۱۶) در این ارتباط عنوان می کنند که پیاده سازی سیستم مدیریت اعتماد منجر به اعتمادسازی نسبت به سیستم های اطلاعات مدیریت می‌شود.

اورتباخ و همکاران[2](۲۰۱۵)، در پژوهشی بیان می کنند که اعتماد و قبول ریسک در پیاده سازی کیفی سیستم‌های اطلاعات مدیریت تاثیرگذار است. ساهو سیلیوان[3](۲۰۱۵)، عنوان می کند که اعتماد به سیستم‌های اطلاعاتی محلی به عملکرد فردی بهتر می انجامد. لی و لوی[4](۲۰۱۴)، بیان می‌کنند که کیفیت اطلاعات بر میزان اعتمادسازی به سیتم‌های اطلاعات مدیریت تاثیرگذار است. هافمن و همکاران[5](۲۰۱۳)، در پژوهش خود بیان می کنند که اعتماد، پدیده‌ای مطلق ، تأیید شده و معتبر است و البته ایده آل. در سیستم‌های اطلاعات مدیریت در سازمان‌ها نیز هیچ‌گاه نمی‌توان گفت که اعتماد صرف به این سیستم‌ها وجود دارد. لی و سانگ[6](۲۰۱۳)، تاثیر اعتماد بر تکنولوژی‌های جدید سازمانی را مورد بررسی قرار می دهد و عنوان می‌کنند که یکی از نمادهای ورود تکنولوژی در سازمان‌ها، پیاده سازی سیستم‌های اطلاعات مدیریت است. همچنین عنوان می کنند که اعتماد به این سیستم‌ها بر کیفیت عملکردی آنها می انجامد. برنت و همکاران[7](۲۰۱۳)، در تحقیق خود به این نکته اشاره دارند که اعتماد به سیستم‌های اطلاعات مدیریت بر تصمیم گیری درست سازمانی می انجامد. هوئهله و همکاران[8](۲۰۱۲)، در پژوهش خود عنوان می کنند که اعتماد پایدار در سیستم‌های اطلاعات مدیریت در تجارت الکترونیک که امروز در دنیا حرف اول را می زند بسیار تاثیرگذار است. چاندرا و همکاران[9](۲۰۱۲)، معتقدند که شناخت و اعتماد در سیستم‌های مجازی بر پردازش اطلاعات و تصمیم سازی درست تاثیرگذار است. تالان و همکاران[10](۲۰۱۱)، عنوان می کنند که سطح اعتماد به اطلاعات در سیستم اطلاعات عملیاتی، اطلاعات فروش و ... تاثیر می گذارد. مک نایت و همکاران[11](۲۰۱۱)، عنوان می کنند که اعتماد به تکنولوژی‌های ویژه مانند سیستم اطلاعات مدیریت شامل مولفه‌های اعتماد به افراد، اعتماد به تکنولوژی و اعتماد به فرایندهای سازمانی است. بنباسات و همکاران (۲۰۱۰) در ارتباط با اعتماد به سیستم اطلاعات مدیریت، عنوان می کند که اعتماد به این

[1] Ruan & Durresi
[2] Ortbach, et al
[3] Sahusilawane
[4] Lee & Levy
[5] Hoffman, et al
[6] Lee & Song
[7] Burnett, et al
[8] Hoehle, et al
[9] Chandra, eta l
[10] Talan, et al
[11] Mcknight, et al

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

سیستم‌ها در سازمان، نهادینه سازی اعتماد را در بسیاری از فرایندهای سازمانی موجب می شود. فانگ و چیو[1](۲۰۱۰) نیز در این ارتباط معتقدند که ادامه دار بودن تسهیم اطلاعات در فضاهای مجازی و مدیریت اطلاعات به میزان اعتماد به این سیستم‌ها وابسته است. لو و همکاران[2](۲۰۱۰)، در پژوهشی عنوان می‌کنند که اعتماد، تعهد و وابستگی به منابع بر کیفیت سیستم‌های اطلاعات مدیریت تاثیر می‌گذارد. کمیاک و لیاس[3](۲۰۱۰) عنوان می کنند که کیفیت اطلاعات دریافت شده و کیفیت سیستم اطلاعاتی بر اعتماد به سیستم‌های برخط تاثیر می گذارد.

## روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع مروری می‌باشد و از متون کتابخانه‌ای و پایگاه‌های اطلاعاتی مختلف برای تدوین مقاله استفاده شده است. یک مقاله مروری تحقیقات اخیر در یک موضوع تحقیقی را بگونه ای خلاصه و سازماندهی می‌کند که بتواند به دیگران در فهم و تجمیع آن موضوع کمک کند. یک مقاله مروری دانش زمینه ای لازم در آن موضوع را به‌عنوان یک فرض در نظر می گیرد و به آن نمی پردازد و در عوض به طبقه بندی تحقیقات انجام شده در آن موضوع و دورنمای این موضوع تحقیقاتی در آینده و ارزیابی و مقایسه راه کارها و روشهای موجود می پردازد و هدف آن، فراهم کردن یک دیدگاه به خوبی سازماندهی شده و کامل از کارهای انجام شده در یک موضوع تحقیقی می‌باشد (هومن، ۱۳۸۷).

پژوهش حاضر از نوع مروری است، چرا که در آن ابتدا به بیان کلیاتی در مورد اطلاعات، سیستم اطلاعات مدیریت از قبیل مفاهیم و تعاریف، پیامدها و ... پرداخته شد. این اطلاعات و منابع به شیوه کتابخانه‌ای از تمامی منابع معتبر (شامل کتاب، مقاله‌ها و مجله‌ها، سایت‌ها، دیسک‌های رایانه‌ای، اسناد، نشریه‌های رسمی دولتی، اسناد شخصی و خصوصی، مطبوعات، آمار نامه ها و اسناد صوتی و تصویری) مورد بررسی قرار گرفته و اطلاعات مفید با استفاده از ابزارهایی مانند فیش، جدول، نقشه یا فرم‌های شبه پرسشنامه یا ترکیبی از همه آن‌ها استخراج خواهد شد. در این پژوهش، از ۴۵ مقاله مربوط به اعتماد به سیستم اطلاعات مدیریت از سال ۲۰۱۰ تا ۲۰۲۰ استفاده شده است.

[1] Fang & Chiu
[2] Lv, et al
[3] Komiak & Ilyas

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

**توسعه مدل مفهومی پژوهش**

با توجه به ادبیات پژوهش و سوابق پژوهشی، مولفه‌های اعتماد به سیستم های مدیریت اطلاعات (MIS )، جدول زیر قابل مشاهده می‌باشد و بر اساس آن، مدل مفهومی پژوهش ترسیم گردیده است.

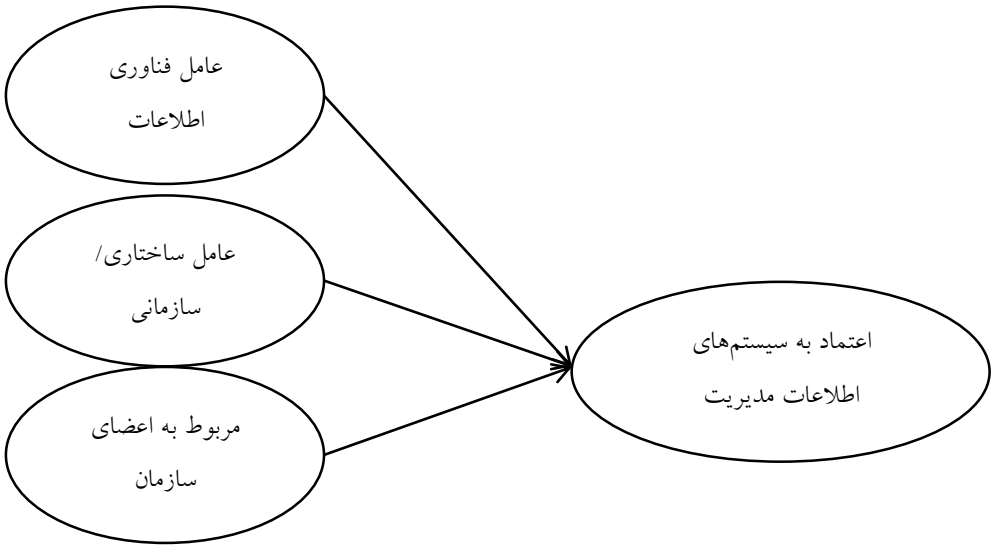
**جدول ۱ : مولفه های اعتماد به سیستم های مدیریت اطلاعات (MIS)**

| ردیف | مولفه ها | شاخص | صاحبنظر |
|---|---|---|---|
| ۱ | عوامل فناوری اطلاعات | مزیت‌نسبی، تطبیق پذیری، پیچیدگی، آزمون پذیری و مشاهد ه پذیری، امنیت فناوری، هزینه، ارتباط پذیری، تجزیه پذیری، سودآوری، داوطلبانه بودن، کاربرد، تصویر، ملموس بودن نتایج، سهولت کاربرد، تناسب فناوری با سازمان استانداردسازی، پشتیبانی فناوری، شهرت، یارانه، رقابت‌پذیری صنعت، ساده سازی فناوری | راث (۲۰۲۰)، گفن و همکاران (۲۰۰۸)، راجرز(۲۰۱۰)، راجرز(۱۹۹۵) |
| ۲ | عوامل ساختاری و سازمانی | اندازه، رسمیت، تمرکز، اندازه واحد فناوری اطلاعات سازمان، تخصص گرایی، تفکیک عمودی شدت رقابت، میزان سهم سازمان در صنعت، میزان دانشبری صنعت، نگرش جامعه | می بن و همکاران (۲۰۲۰)، دمان پور و اشنایدر (۲۰۰۶)، |
| ۳ | عوامل مربوط به اعضای سازمان | سطح سواد، مهارت های فنی، ثبات مدیریت، نگرش مثبت به تغییر،اعتماد | محترمی و همکاران (۱۳۹۲)، (میر و همکاران،۱۹۹۵، به نقل از اوکار و اگروال ، ۲۰۱۹)، (چیسین و همکاران ، ۲۰۱۹) |

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

بر اساس جدول بالا، می توان عنوان کرد که یکی از الزامات سازمان های امروزی تلاش برای ایجاد اعتماد نسبت به بکارگیری سیستم اطلاعات مدیریت است. چراکه بدون اعتماد به این سیستم، اعضای سازمان همکاری لازم د رجهت ارتقای فرایندهای سازمانی را انجام نمی دهند و سازمان با شکست مواجه می شود. از طرف دیگر، نیاز به داشتن این نوع سیستم اطلاعات مدیریت برای هر سازمان باید برای اعضای سازمانی معین گردد و بدانند که وجود این سیستم موجب کسب مزیت رقابتی و بهبود کیفیت کار و بهبود عملکرد شغلی در سازمان می شود. بدین منظور است که امروزه اکثر سازمان ها تلاش می کنند تا با استفاده از سیستم‌های اطلاعات مدیریت، سرمایه‌های فکری خود را کنترل کرده و د رجهت اهداف سازمانی و کسب مزیت رقابتی استفاده کنند. اعتماد نسبت به سیستم اطلاعات مدیریت در سازمان به مولفه های مختلفی وابسته است که بر اساس مبانی نظری این مولفه های عبارتند از عوامل فناوری اطلاعات، عوامل ساختاری و سازمانی و عوامل مربوط به اعضای سازمان که پیش تر مورد بررسی قرار گرفتند.

بر اساس آنچه گفته شد، مدل مفهومی پژوهش حاضر به شکل زیر قابل ترسیم می‌باشد:




**شکل ۲ : مدل مفهومی پژوهش (محقق ساخته)**

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

## نتیجه گیری و پیشنهادها

در این مطالعه به بررسی اعتماد به سیستم های مدیریت اطلاعات ( *MIS* ) پرداخته شد. باید خاطر نشان کرد که سیستم‌های اطلاعاتی از اهمیت ویژه ای در سازمان ها برخوردارند. یک سیستم اطلاعات سه فعالیت عمده انجام می‌دهد. ابتدا اطلاعاتی را از منابع درون سازمانی یا برون سازمانی به عنوان ورودی دریافت می‌کند. سپس بر روی اطلاعات دریافت شده کارهایی انجام می‌دهد تا اطلاعات مورد نظر سیستم را تولید کند. در نهایت، اطلاعات تولید شده را در اختیار کاربر در نظر گرفته شده مثلاً یک مدیر یا یک کارمند قرار می‌دهد. اما سیستم اطلاعات مدیریت، سیستمی است که کنترل و بازسازی اطلاعات را از محیط‌های عملیاتی بر عهده دارد به گونه ای که با سازماندهی و انتخاب داده‌ها، اطلاعات لازم را جهت اتخاذ تصمیم، برنامه ریزی و کنترل مدیران آماده می سازد. بنابراین این سیستم‌ها، مزایای با اهمیتی را برای سازمان‌ها به ارمغان می آورند و موجب نظارت و کنترل دقیق بر فعالیت‌های سازمان، کاهش حدس وگمان در تصمیم‌گیری‌ها، امکان برنامه ریزی استراتژیک، بازخورد گرفتن از نتایج تصمیمات، کاهش سطوح مدیریت و کاهش هزینه می شوند که همگی به روند چابکی و بالندگی سازمان کمک می کنند.

پژوهش حاضر از نوع مروری است. پژوهش مروری در واقع نوعی پژوهش است که در یک موضوع علمی، پیشینه را چک می کند وبه بررسی اکثرمقالاتی که در آن زمینه کار شدند می‌پردازد. هدف پژوهش مروری، فراهم کردن یک دیدگاه به خوبی سازماندهی شده و کامل از کارهای انجام شده در یک موضوع تحقیقی به شیوه خلاصه شده است. این مقاله دانش زمینه ای لازم در موضوع اعتماد نسبت به سیستم‌های اطلاعات مدیریت را به عنوان یک فرض در نظر می‌گیرد و به آن نمی‌پردازد و در عوض بیشتر به طبقه بندی تحقیقات انجام شده در آن موضوع و دورنمای این موضوع تحقیقاتی در آینده و ارزیابی و مقایسه راه‌کارها و روش‌های موجود می‌پردازد.

بر اساس نتایج حاصل از پژوهش می توان اذعان کرد که استفاده و ارتقای این سیستم‌ها به عوامل مختلفی از جمله اعتماد به این سیستم‌ها وابسته است. اگر اعضای سازمان شامل مدیران و کارکنان به سیستم اطلاعات مدیریت اعتماد کافی نداشته باشند، این سیستم نمی تواند سازمان را یاری کند و در جهت بهره وری پیش برود. پس اعتماد به این سیستم‌ها بسیار با اهمیت است. پژوهش حاضر با مرور مبانی نظری نشان داد که اعتماد به سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت از اعتماد به فناوری اطلاعات و نوآوری در فناوری‌ها ناشی می شود و هرچقدر افراد یک سازمان، به نوآوری د رفناوری علاقه بیشتری نشان دهند، نسبت به این سیستم‌ها نیز اعتماد بیشتری پیدا خواهد کرد. اما مولفه های متعددی همچون، عوامل مربوط به ساختار و فرایندهای سازمانی و عوامل مربوط به اعضای سازمان(مدیران و کارکنان) و عوامل مربوط به فناوری اطلاعات، از جمله مولفه های تاثیر گذار بر ایجاد اعتماد نسبت به سیستم اطلاعات مدیریت در سازمان ها شناسایی شدند.

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

انطباق با فرایندهای سازمانی و اهداف سازمان، داشتن مزیت نسبت به سایر سیستم‌ها، پیچیدگی، آزمون پذیری و مشاهده پذیری، امنیت فناوری، هزینه، ارتباط پذیری، تجزیه پذیری، سودآوری، داوطلبانه بودن، کاربرد، تصویر، ملموس بودن نتایج، سهولت کاربرد، تناسب فناوری با سازمان، استانداردسازی، پشتیبانی فناوری، شهرت، یارانه، رقابت‌پذیری صنعت، ساده‌سازی فناوری از جمله مولفه‌های مرتبط با فناوری اطلاعات است و درصورت داشتن این مولفه های سیستم اطلاعات مدیریت اعتبار خود را در میان افراد سازمانی کسب خواهد کرد. همچنین، اندازه، رسمیت، تمرکز، اندازه واحد فناوری اطلاعات سازمان، تخصص‌گرایی، تفکیک عمودی، شدت رقابت، میزان سهم سازمان در صنعت، میزان دانشبری صنعت و نگرش جامعه از جمله مولفه‌های ساختاری و سازمانی هستند که باید در اعتماد سازی نسبت به سیستم اطلاعات مدیریت مد نظر قرار گیرند. علاوه بر این، سطح سواد، مهارت های فنی، ثبات مدیریت، نگرش مثبت به تغییر،اعتماد از جمله مولفه‌های مربوط به مدیران و کارکنان سازمانی می باشند.

بر اساس یافته های پژوهش، پیشنهاد می‌شود که مدیران و کارکنان سازمان‌های مختلف از این سیستم‌ها به منظور چابکی فرایندهای سازمانی و بهره وری بیشتر استفاده کنند و برای نهادینه کردن اعتماد سازمانی نسبت به این سیستم‌ها، در درجه اول، توصیف کامل سیستم را انجام دهند و به مولفه‌های فردی، ساختاری و فناورانه اهمیت دهند و کارکنان و مدیران را با آموزش‌های لازم تبدیل به افرادی ماهر و متخص در شغل خود نمایند.

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

## منابع


اشرفی، حمیدرضا، شریفیان، لیلا و شاهقلیان، مرجان. (۱۳۹۷). اهمیت سیستم‌های اطلاعات در سازمان‌ها با تاکید بر سیستم اطلاعاتی تصمیم یار (DSS)و مقایسه با سیستم اطلاعات مدیریت. رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، ۶، ۵۴-۳۲

جواهری، مریم، شوقی، بهزاد و شعله کار، شیما. (۱۳۹۸). تاثیر حاکمیت فناوری اطلاعات بر سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمانی با نقش میانجی خرد سازمانی (مطالعه موردی: دانشگاه خواجه نصیر). رهبری و مدیریت آموزشی، ۱۳(۱)، ۹۰-۷۵

فروزان، حمید و حسینی، حسین. (۱۳۹۸). نقش سامانه‌های اطلاعات مدیریت درفرآیند تصمیم‌گیری بحران نظامی دردریا. علوم و فناوری دریا، ۲۳(۸۹)، ۵۳-۳۹

فلاح تفتی، حامد، الماسی، راضیه و حسینی، محبوبه. (۱۳۹۷). بررسی نقش اعتماد و وابستگی بر عملکرد سیستم‌های اطلاعاتی در فرایند تسهیم دانش در فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری شیراز. پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، ۳۳(۴)، ۱۴۷۶-۱۴۵۱

محترمی، امیر، خداداد، سید حمید و الهی، شعبان. (۱۳۹۲). بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری‌های اطلاعاتی در سازمان‌ها. فصلنامه مدیریت توسعه فناوری، ۳، ۱۲۲-۹۸

نظری پور، محمد. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر سیستم‌های اطلاعاتی بر قابلیت سازگاری حسابداری مدیریت. دانش حسابداری، ۷(۲۷)، ۱۵۸-۱۳۵

هومن، حیدرعلی. (۱۳۸۷). مدل یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم افزار لیزرل. تهران : سمت

Benbasat, I., Gefen, D., & Pavlou, P. A. (2010). Introduction to the special issue on novel perspectives on trust in information systems. *Mis Quarterly*, *34*(2), 367-371.

Burnett, C., Norman, T. J., Sycara, K., & Oren, N. (2013). Supporting trust assessment and decision making in coalitions. *IEEE Intelligent Systems*, *29*(4), 18-24.

Chandra, S., Srivastava, S. C., & Theng, Y. L. (2012). Cognitive absorption and trust for workplace collaboration in virtual worlds: An information processing decision making perspective.


[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

Chasin, F., Riehle, D. M., & Rosemann, M. (2019). TRUST MANAGEMENT AN INFORMATION SYSTEMS PERSPECTIVE.

Cheng, X., Fu, S., & de Vreede, G. J. (2017). Understanding trust influencing factors in social media communication: A qualitative study. *International Journal of Information Management*, *37*(2), 25-35.

Fang, Y. H., & Chiu, C. M. (2010). In justice we trust: Exploring knowledge-sharing continuance intentions in virtual communities of practice. *Computers in Human Behavior*, *26*(2), 235-246.

Gefen, D., Benbasat, I., & Pavlou, P. (2008). A research agenda for trust in online environments. *Journal of Management Information Systems*, *24*(4), 275-286.

Ghosh, K. (2018). How and when do employees identify with their organization? Perceived CSR, first-party (in) justice, and organizational (mis) trust at workplace. *Personnel Review*.

Gupta, S., Drave, V. A., Bag, S., & Luo, Z. (2019). Leveraging smart supply chain and information system agility for supply chain flexibility. *Information Systems Frontiers*, *21*(3), 547-564.

Hasibuan, M. A. (2020). EFFECT OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM EFFECTIVENESS, INFORMATION TECHNOLOGY UTILIZATION AND TASK Fit ON PERFORMANCE WITH WORK SATISFACTION AS MODERATING VARIABLES IN THE EDUCATION OFFICE OF NORTH SUMATERA PROVINCE. *International Journal of Public Budgeting, Accounting and Finance*, *2*(4), 1-11.

Hildebrand, C., & Bergner, A. (2019). Detrimental Trust in Automation: How Conversational Robo Advisors Leverage Trust and Mis-calibrated Risk Taking. *ACR North American Advances*.

Hoehle, H., Huff, S., & Goode, S. (2012). The role of continuous trust in information systems continuance. *Journal of Computer Information Systems*, *52*(4), 1-9.

Hoffman, R. R., Johnson, M., Bradshaw, J. M., & Underbrink, A. (2013). Trust in automation. *IEEE Intelligent Systems*, *28*(1), 84-88.

Husda, N. E. (2018, April). Customer Value And Customer Satisfaction As Mediation Of Mis And Service Quality To Brand Trust And Reputation Of Private Universities In Kepulauan Riau Province. In *Prosiding International conference on Information Technology and Business (ICITB)* (pp. 34-39).

Ikonen, M., Savolainen, T., Lopez-Fresno, P., & Kohl, H. (2016, May). Trust restoration in workplace relationships: Multi-level analysis of (Mis) Trusting. In *European Conference on Intangibles and Intellectual Capital* (p. 119). Academic Conferences International Limited.

Komiak, S. X., & Ilyas, I. (2010, August). The Effects of Perceived Information Quality and Perceived System Quality on Trust and Adoption of Online Reputation Systems. In *AMCIS* (p. 343).

Lee, A., & Levy, Y. (2014). The effect of information quality on trust in e-government systems' transformation. *Transforming Government: People, Process and Policy*.

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

Lee, J. H., & Song, C. H. (2013). Effects of trust and perceived risk on user acceptance of a new technology service. *Social Behavior and Personality: an international journal*, *41*(4), 587-597.

Linot, B. (2018, June). Trust in Computer-Supported crisis management information sharing.

Lv, H., Ye, F., & Qiang, R. (2010). Impact of resource dependence, trust and relationship commitment among supply chain partners on information system alignment. *Industrial Engineering and Management*, *15*(6), 7-15.

Manna, A., Sengupta, A., & Mazumdar, C. (2016). A survey of trust models for enterprise information systems. *Procedia Computer Science*, *85*, 527-534.

McKnight, D. H. (2005). Trust in information technology. *The Blackwell encyclopedia of management*, *7*, 329-331.

Mcknight, D. H., Carter, M., Thatcher, J. B., & Clay, P. F. (2011). Trust in a specific technology: An investigation of its components and measures. *ACM Transactions on management information systems (TMIS)*, *2*(2), 1-25.

Meeßen, S. M., Thielsch, M. T., & Hertel, G. (2020). Trust in Management Information Systems (MIS) A Theoretical Model. *Zeitschrift für Arbeits-und Organisationspsychologie A&O*, *64*(1), 6-16.

Meeßen, S. M., Thielsch, M. T., & Hertel, G. (2020). Trust in Management Information Systems (MIS) A Theoretical Model. *Zeitschrift für Arbeits-und Organisationspsychologie A&O*, *64*(1), 6-16.

Mutimukwe, C., Kolkowska, E., & Grönlund, Å. (2020). Information privacy in e-service: Effect of organizational privacy assurances on individual privacy concerns, perceptions, trust and self-disclosure behavior. *Government Information Quarterly*, *37*(1), 101413.

Ortbach, K., Walter, N., & Öksüz, A. (2015, May). Are You Ready to Lose Control? A Theory on the Role of Trust and Risk Perception on Bring-Your-Own-Device Policy and Information System Service Quality. In *ECIS*.

Raj, M., Platt, J. E., & Wilk, A. S. (2020). Trust in provider care teams and health information technology-mediated communication. *The American Journal of Managed Care*, *26*(1), 23-25.

Rath, J. (2020). *Substituting Trust by Technology: A Comparative Study* (No. 107). ICAE Working Paper Series.

Reina, J. R. S., & Flores, H. G. H. (2020). CORPORATE VALUES AND COMMUNICATIVE MEDIATIONS AT POSTINDUSTRIAL ORGANIZATIONS.

Rezvani, A., & Khosravi, P. (2019). Emotional intelligence: The key to mitigating stress and fostering trust among software developers working on information system projects. *International Journal of Information Management*, *48*, 139-150.

Rezvani, A., & Khosravi, P. (2019). Emotional intelligence: The key to mitigating stress and fostering trust among software developers working on information system projects. *International Journal of Information Management*, *48*, 139-150.

Ruan, Y., & Durresi, A. (2016). A survey of trust management systems for online social communities–trust modeling, trust inference and attacks. *Knowledge-Based Systems*, *106*, 150-163.

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

Sahusilawane, W. (2015). The impact of effectiveness to use and trust of local financial and information system (SIKD) to individual performance in southeast Moluccas. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, *211*, 960-965.

Söllner, M., Benbasat, I., Gefen, D., Leimeister, J. M., & Pavlou, P. A. (2016). Trust: an MIS quarterly research curation. *Management Information Systems Quarterly (MISQ)*.

Söllner, M., Hoffmann, A., & Leimeister, J. M. (2016). Why different trust relationships matter for information systems users. *European Journal of Information Systems*, *25*(3), 274-287.

Talan, J. M., Slattery, J. A., & Pfeiffer, J. O. (2011). *U.S. Patent No. 7,899,757*. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.

Zhang, M., Zhao, X., & Lyles, M. (2018). Effects of absorptive capacity, trust and information systems on product innovation. *International Journal of Operations & Production Management*.

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

# Trust in Information Management Systems (MIS)

Atefeh Yousefikhah

Student PhD, Department of Educational Management, Islamic Azad University, North Tehran Branch, Tehran, Iran (Author in charge) (atefehyousefikhah@gmail.com)

## Abstract

Management information systems are coherent systems for providing information to support the planning, control, and performance of an organization that cover specific management tasks through the presentation of specific management reports. In order to make the best use of these systems and achieve a growing organization, building trust in these systems is essential. The present study aims to examine the reliability of information management systems (MIS). The present study is descriptive (review type). The method used in this study was study and library. In this study, literature and background related to trust in management systems were examined and then a conceptual model was presented. In this regard, in addition to reviewing foreign intelligence sources, sources and databases inside Iran have also been reviewed. Studies have shown that several factors affect the trust in information management systems; However, considering the obstacles in the country and examining several sources in this regard, it can be said that technological, structural / organizational and individual factors are among the most important factors.

**Keywords:** trust, information management systems, technological factors, structural / organizational, individual

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]