

مدیریت و سیستم‌های اطلاعاتی

نگارنده: امین نجفی

امروزه اهمیت اطلاعات و اطلاع رسانی بر کسی پوشیده نیست. اطلاعات بعنوان منبع اصلی قدرت و تسلط بر دیگران نقش مهمی را برعهده دارد. یکی از اساسی ترین و حیاتی ترین کاربردهای اطلاعات را می توان در زمینه های مدیریت مشاهده کرد. به کارگیری اطلاعات صحیح ، دقیق و بموقع در تصمیم گیری ها ، برنامه ریزی ها و دیگر مسایل مدیریت می تواند در نوع سرنوشت سازمان بسیار موثر باشد . در عصر دانش کنونی، گسترش و پیچیدگی سازمان های تخصصی سیستم های مدیریت سنتی را غیرکارآمد ساخته و ابزار نوین و کارآمد امروز چیزی به جز سیستم های اطلاعات مدیریت نیست.

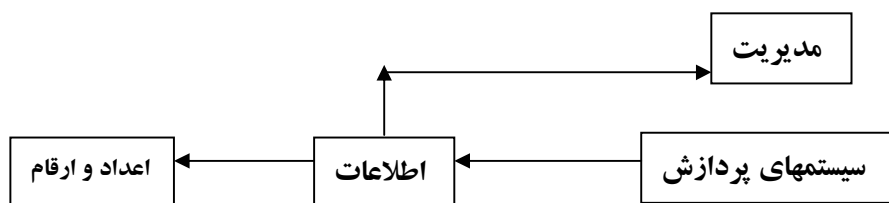
سیستم های اطلاعات مدیریت ، سیستم های رسمی و غیر رسمی که اطلاعات قدیم ، حال و مربوط به آینده ، بصورت کتبی و شفاهی ، مرتبط با عملیات داخلی سازمان و محیط آن فراهم می سازد و سپس به وسیله اطلاعات فراهم شده در چهارچوب زمانی مقتضی به منظور به کاربردن در تصمیم گیری از مدیران ، پرسنل و اجزا کلیدی محیط پشتیبانی می کند.

اجزای سیستم های اطلاعات مدیریت را می توان به صورت زیر تقسیم بندی کرد:

- مدیریت سیستم های اطلاعاتی

- سیستم های پردازش

- اطلاعات



مدیریت سیستم های اطلاعات:

مدیران در مقابل تبادل اطلاعات و برقرای ارتباطات و رهبری سازمانی خود در نقشهای مختلف ظاهر می شوند ولی این قدرت مدیریت اطلاعات آنهاست که نوع نقشی را که باید ایفا کنند برای آنها تعیین می کند

- نقش های مدیریت در سیستم های اطلاعات مدیریت و سازمان:

۱- نقش های متقابل فردی:

۱-۱: تشریفاتی (شرکت در مراسم)

۲-۱: رهبری (آموزش کارکنان و تصمیم گیری)

۳-۱: ارتباطی (ارتباط با فرادستان، زیردستان، هم ردیفان)

۲- نقش‌های اطلاعاتی:

۱-۲: گیرنده (دریافت کننده اطلاعات)

۲-۲: نشردهنده (پخش در سازمان)

۳-۲: سخنگو (دادن اطلاعات به بیرون سازمان)

۳- نقش‌های تصمیم گیری:

۱-۳: کارآفرینی (تاثیر نوآوری)

۲-۳: تشنج زدایی (حل مشکلات و بحران‌ها)

۳-۳: تخصیص منابع (مالی، اعتباری، انسانی و.....)

۴-۳: مذاکره کننده (قراردادها،.....)

سیستم‌های اطلاعات مدیریت (MIS) در سازمان‌ها از طریق مکانیزه کردن کامپیوتری تحقق می یابد که ایجاد سیستم اطلاعات کامپیوتری دارای مراحل مختلفی به شرح زیر است (مدل مرحله ای نولان)

۱. **آشنا سازی:** در این مرحله سازمان با دستگاهی به نام کامپیوتر آشنا می شود . کاهش هزینه ها و کاهش حجم اطلاعات روی کاغذ هدف استفاده از این دستگاه است.

۲. **سرایت:** تعریف کاربردهای جدید برای کامپیوتر انجام می شود و تقاضا برای استفاده از کامپیوتر افزایش می یابد .

۳. **کنترل:** در این مرحله مدیریت احساس می‌کند که هزینه‌های استفاده از کامپیوتر افزایش پیدا کرده است و سعی در کنترل آن می‌کند که شروع به استفاده از سیستمی با عنوان Decision Support System (DSS) می‌کند.

[DSS (سیستم پشتیبانی تصمیم): موقعی عمل می کند که مسیله بروز کرده باشد . این نوع سیستم ادامه یا مکمل سیستم گزارشهای مدیریت است که از مدلهای تصمیم گیری و پایگاه داده هایی خاص در جهت پشتیبانی از تصمیمات نیمه ساخت یافته یا ساخت نیافته استفاده می کند.]

۴. **جامعیت:** سیستم‌هایی که در دومین مرحله بطور مجزا پیاده شده بودند با هم جمع شده به این نحو که داده ها از یک محدوده به محدوده‌ی دیگر جریان می یابند. سیستم‌های فرعی پردازش داده با هم جمع شده و بین سیستم‌های فرعی اطلاعات ارتباط برقرار می گردد.

۵. **اداره داده:** مدیریت داده از اهمیت پایگاه داده برای پردازش داده آگاه می شود و نرم افزاری با وظیفه اداره داده مطرح می گردد.

۶. **بلوغ:** تمام اجزای سیستم‌های اطلاعات مدیریت در جای خود قرار می گیرند.

متخصصان اطلاعاتی	مدیر	مراحل
پشتیبانی	تعریف مسئله و اهداف	برنامه ریزی
سیستم	کنترل	تجزیه تحلیل و طراحی
جمع آوری منابع MIS	کنترل	پیاده سازی
در دسترس قراردادن منابع	کنترل	عملیات رفع نقص

در جدول فوق در هنگام آغاز کلیه متخصصان اطلاعاتی مدیریت را از لحاظ داده های مورد نیاز پشتیبانی می نمایند و مدیریت وظیفه تعریف مسیله و اهداف کار را دارد و سپس برای تحقق امر، برنامه ریزی لازم انجام می گیرد.

در مرحله بعد متخصصان تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم اطلاعاتی را انجام می دهند و مدیریت کنترل روند را بر عهده دارد.

در گام سوم منابع مورد نیاز برای سیستم های اطلاعات مدیریت توسط متخصصان جمع آوری شده و پیاده سازی سیستم صورت می پذیرد و مدیریت کنترل کننده آنها است.

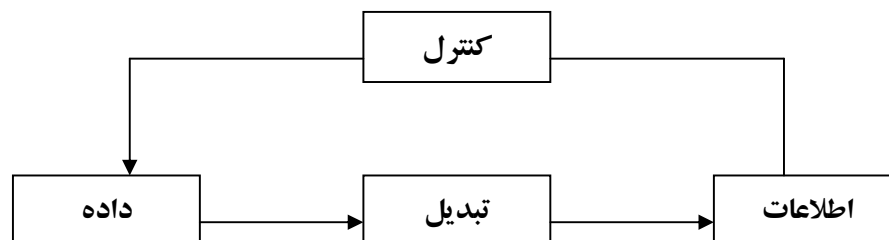
در گام چهارم ارایه ی منابع MIS به شکل عملیاتی و اجرایی صورت می پذیرد و در این مرحله نیز مدیریت روند کار را تحت کنترل خود تا تحقق کامل دارد.

سیستم های پردازش:

موضوع پردازش بر دو محور داده (Data) و اطلاعات (Information) استوار است که میتوان از داده و اطلاعات به شرح زیر یاد کرد:

- داده ها عبارتند از سمبل ها و نشانه ها که نمایانگر وقایعی هستند که اتفاق افتاده است. این سمبل ها بصورت کلمات و شکل ها و ... است.
- اطلاعات عبارت است از دانش درک گیرنده از پیامی که دریافت می کند. اگر پیامی چنین ویژگی را نداشته باشد از نظر گیرنده داده محسوب می شود ، اطلاعات ممکن است در شکل زبانی ، علایم رفتاری یا علایم و اشکال دیگر باشد و همچنین مفهوم اطلاعات و داده نسبی است.

پردازش داده و اطلاعات شامل ثبت ، مرتب کردن ، ترکیب ، محاسبه ، جمع بندی ، ذخیره ، بازیافت ، تولید مجدد و ... بوده و شمای کلی آن به شکل زیر است.



اطلاعات:

پس از پردازش بر روی داده ها نتیجه کار تولید اطلاعات است. اطلاعات تولید شده دارای ارزش مخصوص به خود هستند حال آنکه ارزش اطلاعات بستگی به میزان کمکی است که به تصمیم گیری می کند و در رفتار مدیریت بهبود ایجاد می کند.

اطلاعات در هر شرایطی دارای ویژگی های خاصی است که این ویژگی ها بصورت زیر است:

۱- **صحت اطلاعات:** اطلاعات می تواند صحیح یا غلط باشد که در صورت غلط بودن تولید کننده اطلاعات مقصر است.

۲- **شکل اطلاعات:** اطلاعات می تواند به صورتهای مختلف مانند اطلاعات عددی ، متنی و باشد.

۳- **تناوب یا تکرار:** اطلاعات معمولا هر چند وقت یکبار تکرار می شود ، مانند ترازنامه سالیانه ، حقوق و دستمزد ماهیانه و

۴- **مربوط بودن اطلاعات:** اطلاعات وقتی مربوط محسوب می شود که برای وضعیت خاصی مورد نیاز باشد.

۵- **کامل بودن اطلاعات:** اطلاعات وقتی کامل است که تمام نیازهای مصرف کننده را برطرف کند.

۶- **بهنگام بودن اطلاعات:** اطلاعات باید به اقتضای زمانش باشد.

۷- **وسعت اطلاعات:** اطلاعات ممکن است حدود وسیعی یا مقدار کمی از حوضه فعالیت را پوشش دهد.

۸- **مبدا اطلاعات:** اطلاعات می تواند از منابع داخلی سازمان یا خارج سازمان باشد.

۹- **افق زمانی اطلاعات:** اطلاعات ممکن است مربوط به حال ، آینده یا گذشته باشد.

۱۰- **منبع اطلاعات:** منبع اطلاعات می تواند به دو دسته زیر تقسیم شود:

اولیه :

- مشاهده
- تجربی
- بررسی های پیمایشی
- برآوردهای ذهنی

ثانویه:

- اطلاعاتی که از منابع خارجی خریداری می شوند
- تهیه اطلاعات از انتشارات، رسانه های مکتوب، ارگان ها، سازمان های دولتی

یکی از مهمترین راههای ارائه اطلاعات، تهیه گزارش اطلاعات است که در طبقه بندی زیر تهیه می شود:

۱. **گزارش اطلاعات ساده:** حاوی اطلاعاتی که مدیران را از اوضاع جاری یا سطح

دستاوردهای سازمان مطلع می کند به طور مثال: میزان فروش روزانه.

۲. **گزارش اطلاعات وضعیتی (میزان پیشرفت کار):** مدیران را در جریان بسیاری از مسائل

جاری در بحران ها قرار می دهد و در عین حال از پیشرفت ها گزارش می دهد. بطور مثال:

پیشرفت های رقبا.

۳. **گزارش اطلاعات هشدار دهنده:** مبین وقوع تغییراتی است که بصورت ظهور فرصت ها، پیش

بینی مشکلات و... ظاهر می شوند. بطور مثال: نوسانات چشمگیر قیمت مواد اولیه.

۴. **گزارش اطلاعات برنامه ریزی:** اطلاعات مربوط به برنامه ریزی شامل پیشرفتهای عمده و

برنامه هایی است که باید در آینده آغاز شوند. مانند: برنامه های شرکت برای بدست گرفتن

سهم بازار.

۵. **گزارش اطلاعات عملیات داخلی:** شامل شاخص های مهم و کلیدی در خصوص عملکرد

سازمان است و از موقعیتهایی گزارش می دهد که نتایج سلامتی یا بیماری سازمان را

نشان می دهد مانند: نرخ برگشت سرمایه.

۶. **اطلاعات هوشمند خارجی:** اطلاعات و اظهار نظرها درباره فعالیت ها در محیط یک سازمان

شامل دامنه وسیعی از زمینه های مختلف نظیر تغییرات مربوط به صنعت و رقبا، نوسانات

مالی، شایعات و

۷. **گزارش اطلاعاتی که توزیع خارجی دارند:** شامل اطلاعاتی است که مدیران مایلند آنها را

قبل از توزیع بین سهام داران و یا رسانه های خبری مورد بررسی قرار دهند مانند گزارش

ترانزنامه.

در پایان بدین سخن بسنده می نمایم که تولید یا کسب اطلاعات صحیح باعث شناسایی سریع تر و بهتر

عوامل و موقعیتهایی که موفقیت و عدم موفقیت یک سازمان را تعیین می کنند می شود و سبب تصمیم گیری

صحیح مدیریت در رابطه با آنها می شود.