

فصلنامه پژوهشی های مدیریت در جهان اسلام

شماره مجوز: ۸۵۴۹۵ شماره استاندارد بین المللی: ۶۰۹۴-۲۶۷۶ شماره دهم (بهار ۱۴۰۱)

نقش سیستم‌های اطلاعاتی در حمایت از تصمیم‌گیری مدیران

مدارس استثنایی بر اساس الگوی سیمون

(تاریخ ارسال ۱۴۰۰/۱۱/۲۵ تاریخ پذیرش ۱۴۰۱/۰۳/۲۰)

اکبر کشاورزی^۱

محمد مهدی جاوری

چکیده

سیستم‌های اطلاعاتی یکی از سیستم‌های مبتنی بر کامپیوتر است که اطلاعات مورد نیاز مدیران مدارس استثنایی را برای تصمیم‌گیری در اختیار آنان قرار می‌دهد. وجود چنین سیستمی باید اطلاعات را متناسب با خواسته‌های مدیران مدارس ارائه نماید. هدف از پژوهش حاضر دستیابی به مدلی است که معرفی سیستم‌هایی می‌باشد که از تصمیم‌گیری مدیران مدارس حمایت می‌کند. روش پژوهش حاضر روش کیفی از نوع تحلیل محتوا بوده و اطلاعات تحقیقی از طریق بررسی شواهد، منابع و اسناد کتابخانه‌ای، اطلاعات شبکه‌های اینترنتی و مصاحبه با مدیران مدارس استثنایی گردآوری شده است. ابزار این پژوهش مصاحبه می‌باشد. جامعه آماری در پژوهش حاضر کلیه مدیران مدارس استثنایی استان اصفهان می‌باشد. برای تعیین نمونه پژوهش حاضر، مصاحبه با مدیران تا جایی ادامه پیدا کرد که داده‌های پژوهش به حد اشباع رسید. برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها نیز از روش تحلیل محتوا و مصاحبه استفاده گردید. در ادامه نتایج بدست آمده مورد تجزیه و تحلیل قرار خواهد گرفت. موفقیت‌های ایجاد شده در تصمیم‌گیری مدارس استثنایی وابستگی زیادی در بکارگیری به موقع از داده‌ها و اطلاعات موجود در سیستم‌های اطلاعاتی می‌باشد.

واژگان کلیدی: تصمیم‌گیری، مدیران، سیستم‌های اطلاعاتی، الگوی سیمون، مدرسه

مقدمه

سازمان‌ها در راستای رفع یکی از نیازهای جامعه انسانی پا به عرصه وجود می‌گذارند و مدیریت این سازمان‌ها وظیفه‌های اساسی در این سازمان‌ها می‌باشد. تصمیم‌گیری یکی از مهارت‌های مدیریت است. تصمیم‌گیری عبارت است از فرایند شناسایی و انتخاب راه‌حل بهینه برای حل یک مسئله و مشکل معین. بنا بر تئوری تصمیم‌گیری، سازمان عبارت است از مجموعه‌ای از تصمیم‌گیران از پایین‌ترین سطوح فعالیت تا بالاترین سطوح مدیریت (فخاریان، ۱۳۷۸). انجام وظایفی مانند برنامه‌ریزی، سازماندهی و یا کنترل در واقع چیزی جز تصمیم‌گیری درباره نحوه و چگونگی انجام این فعالیت‌ها نیست (نوری تاجر، محفوظ‌پور و نوروزی‌نژاد، ۱۳۸۶). به گفته دراکر تصمیم نوعی قضاوت است و تصمیم‌گیری، انتخابی است که از میان گزینه‌های متعدد و متنوع انجام می‌گیرد. وانگنر^۱ و هلنبرک^۲ (۲۰۰۵) نیز معتقدند که تصمیم‌گیری به معنی فرایند جمع‌آوری داده‌ها برای ارزیابی گزینه‌ها و انتخاب بهترین‌ها برای حل مسئله است. به‌طور کلی تصمیم‌گیری به معنای انتخاب یک راهکار از میان دو یا چند گزینه‌ها در یک رفتار پیشگیرانه و به‌منظور حصول به یک هدف یا دستاورد خاص با حده‌اقل مخاطره و ریسک ممکن است (کرونی^۳، ۲۰۰۵). محققان و نظریه پردازان حوزه سازمان از سایمون نقل قول می‌کنند: تصمیم‌گیری قلب مدیریت است و مدیریت تصمیم‌گیری است (روانگرد، ۱۳۹۱). کونتز^۴ (۱۹۹۸) معتقد است که وجود طرح، برنامه، سیاست و خط مشی منوط به وجود تصمیم‌گیری است. او همچنین عقیده دارد که مدیر معمولاً وظیفه اصلی خود را تصمیم‌گیری می‌داند زیرا همیشه باید به این فکر باشد که چه راهی را برگزیند، چه کاری را انجام دهد، وظایف را چگونه بین افراد تقسیم کند و اینکه چه کاری را، چه کسی، در چه موقع، کجا و چگونه انجام دهد. امروزه که زمان عامل بسیار ارزشمندی برای مدیران محسوب می‌شود و مدیریت آن دشوار

۱Wagner

۲Hollenbeck

۳Korooni

۴Koontz

است، تصمیم‌گیری بایستی سریع انجام شود (دوالوز^۱ و هیگنز^۲، ۲۰۰۱). اهمیت اطلاعات در تصمیم‌گیری به مانند ماده خام برای تولید و یا ارائه خدمتی موفق است. اطلاعات یکی از مهمترین منابع در هر سازمان است. اطلاعات مجموعه‌ای از داده‌های طبقه‌بندی شده و تفسیر شده مورد استفاده در تصمیم‌گیری است. اطلاعات همچنین نهادی است که در جهت کاهش بلا تکلیفی و عدم قطعیت عمل می‌کند (رانیسالجاویک^۳، اسپسیک^۴ و ملادنویک- رانیسالجاویک^۵، ۲۰۱۲). مدیران موظفند منابع سازمان؛ یعنی نیروی انسانی، مواد اولیه، سرمایه، تجهیزات و اطلاعات را به گونه‌ای با هم ترکیب کند که بهترین استفاده ممکن از آن به عمل آید. اگر نیروی انسانی، مواد، سرمایه و تجهیزات را منابع فیزیکی بدانیم، اطلاعات در زمره منابع مفهومی یک سازمان محسوب می‌شود. منابع فیزیکی بوسیله منابع مفهومی اداره می‌شود و از طریق سیستم مفهومی، دانش و مهارت خاصی مورد نیاز است که مدیران باید از آنها برخوردار باشند. سایمون معتقد است که مدیران کاری جز تصمیم‌گیری ندارند و مدیریت را مترادف با تصمیم‌گیری می‌داند؛ با توجه به این گفته باید توجه کرد که اساس تصمیم‌گیری اطلاعات است و لذا مدیران نیاز به سیستم‌های اطلاعاتی دارند که اطلاعات مناسب و به موقع را برای تصمیم‌گیری مناسب در اختیار آنها قرار دهد (صراف‌زاده، ۱۳۸۶). اطلاعات مدیریتی یک ورودی مهم در سطوح مختلف سازمان برای تصمیم‌گیری، سازماندهی، برنامه‌ریزی، اجرا، نظارت و کنترل است. در سطوح مختلف تصمیم‌گیری اطلاعات می‌توانند به عنوان منابع، داده‌ها، استنتاج‌ها و پیش‌بینی‌های بدست آمده از داده‌ها، ارزش و انتخاب‌ها (ارزیابی استنتاج‌ها با توجه به اهداف و سپس انتخاب یک دوره از عمل) و اقدام توصیف می‌شود (رانیسالجاویک، اسپسیک و ملادنویک- رانیسالجاویک، ۲۰۱۲).

۱De Alwis

۲Higgins

۳Ranisavljević

۴Spasić

۵Mladenović-Ranisavljević

باتوجه به چالش های پیش آمده در مدیریت سازمان ها، امروزه مدیران به این نتیجه رسیده اند که هدایت صحیح سازمان های پراکنده از نظر جغرافیایی، برقراری و حفظ رابطه مناسب با عرضه کنندگان و توزیع کنندگان، ارائه کالا و خدمات بصورت ۲۳ ساعته در محیط های ملی و بین المللی، تهیه گزارش های مورد نیاز محلی و بین المللی صرفا با استفاده از سیستم های اطلاعاتی قدرتمند و قابل اطمینان میسر است (لادون، لادون و هرمزی، ۱۳۸۴).

سیستم اطلاعاتی عبارت است از مجموعه ای از اطلاعات که برای تصمیم گیری، کنترل، جمع آوری، بازیابی، پردازش، ذخیره و توزیع به کار می آیند. این اطلاعات می تواند از داخل سازمان و یا از محیط خارج جمع آوری شود. سیستم های اطلاعاتی باید اطلاعات لازم درباره ماهیت و نقش عوامل داخلی (محیط درونی سازمان) و عوامل بیرونی (محیط های بیرونی سازمان) را فراهم آورد و برای تصمیم گیری در اختیار مدیر قرار دهد. بدیهی است که این اطلاعات در صورتی مفید و کارا خواهد بود که تازه و جدید، صحیح و قابل اعتماد، مورد نیاز مدیر در شرایط خاص و تا جایی که امکان دارد کامل و بی عیب و نقص باشد (الوانی و خسروی، ۱۳۸۴). سیستم های اطلاعاتی که اطلاعات را در اختیار سازمان قرار می دهند انواع متفاوتی دارند. از جمله سیستم های پردازش عملیات که فعالیت های روزمره سازمان را پشتیبانی می کنند؛ سیستم های پشتیبان تصمیم که برنامه های کاربردی خاصی می باشند که از آنها برای حل مسائلی که کمتر ساختاری اند استفاده می شود و در کلیه مراحل تصمیم گیری مورد استفاده قرار می گیرد (فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴)؛ سیستم های پشتیبان تصمیم گروهی که سیستم های تعاملی مبتنی بر کامپیوتر می باشند و حل مسائل پیچیده را بوسیله گروهی از تصمیم گیرندگانی که بصورت تیمی کار می کنند بر عهده دارند (کاراکیپیلیدیس^۱، ۲۰۰۰)؛ سیستم های خبره که با استفاده از هوش مصنوعی سعی در انجام فرایند تصمیم گیری تا مرحله انتخاب دارند؛ سیستم های اتوماسیون اداری که فعالیت های اداری مانند برنامه ریزی و مکاتبات را تسهیل می کنند؛ سیستم های پشتیبان مدیران اجرایی که توسط مدیران ارشد برای بررسی شرایط کلی سازمان مورد استفاده قرار می گیرند

وسیستم اطلاعات مدیریت (سیستم‌های گزارش‌دهی مدیریت) که برای تسهیل فعالیت‌های روزمره مدیریت مورد استفاده قرار می‌گیرند (الوانی و خسروی، ۱۳۸۴). سیستم اطلاعات یکی از سیستم‌های مبتنی بر کامپیوتر است که اطلاعات مورد نیاز مدیران را برای تصمیم‌گیری در اختیار آنان قرار می‌دهد (موفق، ۱۳۹۳). هدف این سیستم، رویارویی و مواجهه با نیازهای اطلاعاتی همه مدیران در سازمان‌ها است. این سیستم یک سیستم یک سیستم اطلاعاتی خودکار، متنوع و سازمان‌یافته است که اطلاعات مرتبط با فرایندها در بخش‌های مختلف سازمان را جمع‌آوری می‌کند (رانیسالجاویک، اسپسیک و ملادنویک - رانیسالجاویک، ۲۰۱۲). در واقع سیستم اطلاعات داده‌های مورد نیاز را جمع‌آوری، پردازش و ذخیره می‌کند و سپس اطلاعات را بازیابی کرده و بین لایه‌های مختلف مدیران اعم از سرپرستان، مدیران میانی و مدیران عالی توزیع می‌نماید (صداقت و همکاران، ۱۳۸۸). دانش آموزان استثنایی به چند گروه تقسیم می‌شود که شامل دانش آموزان کم توان، دانش آموزان کم شنوا و ناشنوا، دانش آموزان کم بینا و نابینا می‌باشند. لذا سیستم‌های اطلاعاتی چنین مدرسی دارای ویژگی‌های خاص خود می‌باشد و باید در طراحی چنین سیستم‌هایی ویژگی‌ها متمایز را مد نظر قرار داد.

بخش دوم: بررسی اهداف و پرسش پژوهش

با توجه به اهمیت و نقش سیستم‌ها را اطلاعاتی در اتخاذ در تصمیمات مدیران اهداف پژوهش عبارت اند از:

- ۱- تعیین میزانی که سیستم‌های اطلاعاتی به حمایت از تصمیم‌گیری در سطوح مختلف نیازهای آموزشی لازم داریم. (کلاس، مدرسه، ناحیه، خانواده و محیط اجتماعی)
- ۲- تعیین میزانی که نیازهای اطلاعاتی متنوع معلمان، مدیران، ناحیه، والدین و مدیران محلی شناسایی و تامین کرد.
- ۳- تعیین میزانی که سیستم‌های اطلاعاتی می‌توانند در حمایت تصمیم‌گیری مدیران پردازند.

همچنین به منظور دستیابی به اهداف فوق، دو پرسش زیر مطرح شده است:

- ۱- چه سیستم‌های اطلاعاتی برای حمایت از تصمیم‌گیری در سطوح مختلف نیازهای

آموزشی لازم داریم (کلاس، مدرسه، ناحیه، خانواده و محیط اجتماعی). ۲- چگونه می توان نیازهای اطلاعاتی متنوع را از معلمان، مدیران، ناحیه، والدین و مدیران محلی شناسایی و تأمین کرد؟ ۳- سیستم های اطلاعات تا چه میزان می توانند در حمایت تصمیم گیری مدیران گردد؟

بخش سوم: روش و ابزار تحقیق

روش پژوهش حاضر کیفی از نوع تحلیل محتوا می باشد می باشد. ابزار مورد استفاده در این پژوهش مصاحبه می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مدیران مدارس شهر اصفهان در سال ۱۳۹۳ می باشند. بدین منظور دو سوال طراحی گردید و از طریق مصاحبه از اطلاعات مورد نظر از مدیران اتخاذ گردید. برای انتخاب نمونه، مصاحبه با مدیران با تاجایی ادامه پیدا کرد که داده ها پژوهش به حد اشباع رسید. برای تجزیه و تحلیل یافته ها از روش تحلیل محتوا و مصاحبه استفاده گردید. بدین منظور داده ها کدبندی شد و مدل پژوهش بدست آمد. در نهایت براساس اطلاعات بدست آمده مدل نهایی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

بخش چهارم: تجزیه و تحلیل یافته ها

تجزیه و تحلیل پاسخ مدیران حاکی از دو پاسخ کلیدی در جواب به سوالات مطرح شده بود. در ادامه سوالات و جواب های ذکر گردیده مطرح می گردند.

بخش پنجم: کاربرد مدل تصمیم گیری سیمون

فرایند تصمیم گیری در مدل سیمون، افراد می تواند در بهبود و کیفیت تصمیمات دخیل شود. به نظر می رسد که مهمترین کاربرد این مدل در بهبود بخشیدن به کیفیت تصمیمات در تدوین مدل های تصمیم گیری باشد که اصلاحات موجود را دریافت و پردازش نماید. استفاده از این مدل ها باعث می شود که تصمیمات ثبات بیشتری داشته باشند. لیبی می گوید تحقیقات زیادی باید انجام شود تا مدل هایی ساخته شوند که برای افراد مختلف مناسب بوده و تغییرات در متغیرها را در طول زمان در نظر بگیرد. در محیط های پیچیده که نیاز به اتخاذ تصمیمات حیاتی احساس می شود، نامناسب بودن تصمیمات بشری ممکن

است به واسطه بکارگیری یک مدل نامناسب تصمیم گیری به اتخاذ تصمیمات نامناسب منجر شود. لذا برای تشخیص مدل مناسب تصمیم گیری، فعل و انفعال‌های محیطی هستند که به ساختار دانش تصمیم گیرنده اشاره دارند.

بخش ششم: ساختار حافظه

تحقیقات گسترده‌ای پیشنهاد می‌کنند که فعال کردن یک فرضیه در حافظه، سرعت فعال سازی فرضیات مربوط را افزایش می‌دهد. این پدیده، فعال سازی گسترده نامیده می‌شود. به بیان ساده، تحریک یک بخش حافظه، فرآیند اضافی را برای تحریک سایر بخش‌ها کاهش می‌دهد. این اثر راهنما در تشخیص، یادآوری و ایجاد فرضیات به اثبات رسیده است. این پدیده توجه ما را به ساختار حافظه در خصوص اشتباهات صورت‌های مالی جلب می‌کند، زیرا یافتن یک اشتباه خاص باعث تسریع در یافتن سایر اشتباهات مربوط می‌شود. در اینجا به تشریح مدل تصمیم گیری که می‌تواند در امر قضاوت صحیح تر حساب‌برسان و مدیران مدارس استثنایی را یاری کند می‌پردازیم.

بخش هفتم: مدل تصمیم گیری سیمون

تصمیمات تابعی از ساختار شغلی، درک تصمیم گیرندگان از کارها و توانایی‌ها و ظرفیت‌های آن‌ها می‌باشد (اینهورن و هوگارت ۱۹۸۱). در حقیقت، چارچوب تصمیم، بر اساس شناخت تصمیم گیرنده از جنبه‌های محیطی شکل می‌گیرد. شناخت جنبه‌های محیطی بسیار مشکل است و مدلی مناسب است که بتوان بر اساس آن در شرایط مختلف تصمیمات متناسب را اتخاذ نمود. چارچوب تصمیم گیری به مفهوم جایگزین‌های تصمیم، نتایج و احتمالات مشروط و نامعلوم در مورد کار باز می‌گردد. چارچوب تصمیمات اتخاذ شده به وسیله تصمیم گیرندگان، تابعی از ساختار شغلی و ویژگی‌های شخصی تصمیم گیرندگان است.

بخش هشتم: انواع مدل‌های تصمیم گیری چندگانه

بند اول: مدل‌های تصمیم گیری با معیارهای چندگانه

یکی از مباحث اخیر که دانشجویان مدیریت در داخل کشور به آن اهمیت می‌دهند مدل‌های

تصمیم گیری چند معیاره است. در این گونه تصمیم گیریها چندین شاخص یا هدف که گاه با هم متضاد هستند در نظر گرفته می شوند. در زمینه مسایل سازمانی، در انتخاب استراتژی یک سازمان معیارهایی از قبیل درآمد سازمان در طی یک دوره، قیمت سهام سازمان، سهم بازاری، تصویر سازمان در جامعه و... اگر در تصمیم گیری با معیارهای چندگانه منظور از معیار شاخص باشد آنرا به نام تصمیم گیری با شاخص های چند گانه با می شناسند و اگر منظور از معیارهای چندگانه هدف باشد آن را به نام تصمیم گیری با اهداف چندگانه گویند. تصمیم گیری یکی از مهم ترین و اساسی ترین وظایف مدیریت است و تحقق اهداف سازمانی به کیفیت آن بستگی دارد. به طوری که از نگاه یکی از صاحب نظران حوزه تصمیم گیری هربرت سایمون، تصمیم گیری جوهر اصلی مدیریت است. یکی از تکنیک های تصمیم گیری با استفاده از داده های کمی تصمیم گیری چند معیاره می باشد. مدیر با استفاده از تکنیک های تصمیم گیری چند معیاره می تواند با در نظر گرفتن معیارهای متفاوت برای تصمیم گیری که گاه با یکدیگر در تعارض هستند، به طریقی عقلایی تصمیم سازی نماید. تصمیم گیری چند معیاره به دو دسته تصمیم گیری چند شاخصه و تصمیم گیری چند هدفه تقسیم می شود. مدل ها و تکنیک های تصمیم گیری چند شاخصه به منظور انتخاب مناسب ترین گزینه از بین m گزینه موجود بکار می روند. در معمولا داده های مربوط به گزینه ها از منظر شاخص های مختلف در یک ماتریس نمایش داده می شود. مدل های تصمیم گیری چند شاخصه از نظر نوع شاخص های مورد نظر به مدل های جبرانی و غیرجبرانی تقسیم می شوند.

بند دوم: مدل های تصمیم گیری چند هدفه

در این مدلها چندین هدف به طور همزمان جهت بهینه شدن، مورد توجه قرار می گیرند. مقیاس سنجش برای هر هدف ممکن است با مقیاس سنجش برای بقیه اهداف متفاوت باشد. مثلاً یک هدف حداکثر کردن سود است که بر حسب پول سنجش می شود و هدف دیگر حداقل استفاده از ساعات نیروی کار است که بر حسب ساعت سنجش می شود.

بند سوم: مدل‌های تصمیم‌گیری چند شاخصه

در این مدل‌ها، انتخاب یک گزینه از بین گزینه‌های موجود مد نظر است. در یک تعریف کلی تصمیم‌گیری چند شاخصه به تصمیمات خاصی (از نوع ترجیحی) مانند ارزیابی، اولویت‌گذاری و یا انتخاب از بین گزینه‌های موجود (که گاه باید بین چند شاخص متضاد انجام شود) اطلاق می‌گردد.

مدل سیمون فرآیند تصمیم‌گیری را به سه مرحله آگاهی، طراحی و انتخاب تقسیم می‌کند: الف) آگاهی: جمع‌آوری اطلاعات جهت درک مشکل، خطرات موجود در آن و عوامل اصلی که باید مورد ملاحظه قرار گیرند.

ب) طراحی: شناسایی عملیات جایگزین

ج) انتخاب: رسیدن به یک تصمیم برای انتخاب بهترین جایگزین.

در وظایف ساختار یافته، سرنخ‌ها و مشکلات به صورت عادی و دقیق تعریف شده (آگاهی)، راه‌کارهای دقیق و کاملاً مشخصی در این خصوص وجود دارد (طراحی) و نیاز به قضاوت کمتری احساس می‌شود (انتخاب). در وظایف نیمه ساختار یافته، مشکلات تکراری و نسبتاً تعریف شده‌ای وجود دارد (آگاهی)، راه‌کارهای محدودی در این مورد وجود دارد (طراحی) و نیاز به قضاوت احساس می‌شود (انتخاب). در وظایف ساختار نیافته مشکلات به صورت تعریف نشده و فقدان رهنمود وجود دارد (آگاهی)، راه‌کاری در این خصوص پیش‌بینی نشده است (طراحی) و نیاز به قضاوت و بصیرت بیشتری احساس می‌شود (انتخاب). خلاصه این وظایف در جدول ۱-۲ نمایش داده شده است و عنصر دیگر بحث (اجتماع) می‌باشد که می‌توان به سه عنصر مطرح شده مدل سیمون اضافه کرد که شامل (وضعیت سنی و جنسیت (زن و مرد) و میزان تحصیلات و شرایط زبان و ادبیات) می‌باشد. در مورد ارتباط بین سه مرحله الگوی تصمیم‌گیری سیمون که شامل آگاهی، طراحی، و انتخاب باید گفت که مرحله آگاهی پرسش اول: ۱- چه سیستم‌های اطلاعاتی برای حمایت از تصمیم‌گیری در سطوح مختلف نیازهای آموزشی لازم داریم (کلاس، مدرسه، ناحیه، خانواده و محیط اجتماعی). مرتبط می‌باشد و مرحله طراحی با پرسش دوم: ۲- چگونه می‌توان نیازهای اطلاعاتی متنوع را از معلمان، مدیران، ناحیه، والدین و مدیران محلی شناسایی و تأمین

کرد؟ ارتباط دارد و مرحله انتخاب نیز با پرسش سوم: ۳- سیستم های اطلاعات تا چه میزان می توانند در حمایت تصمیم گیری مدیران گردد؟ مرتبط می باشد و سعی در ایجاد الگوی مناسب برای مدیران مدارس استثنایی جهت استفاده مناسب از سیستم های اطلاعاتی برای تصمیم گیری مناسب دارد.

گزینه	طراحی	آگاهی	پیچیدگی وظایف
نیاز به قضاوت و بصیرت	راه کارهای تعریف نشده	مشکل منحصر به فرد و تعریف نشده، فقدان یا کمبود رهنمود	ساختار نیافته
نیاز به قضاوت	راه کارهای محدود و مشخص	مشکل تکراری و نسبتاً تعریف شده، رهنمود قابل دسترس	نیمه ساختار یافته
نیاز به کمی قضاوت	راه کارهای کاملاً مشخص	سرنخها و مشکلات عادی و دقیق تعریف شده	ساختار یافته

از مدل سیمون برای بررسی رابطه ی بین ساختار وظیفه و هر یک از مراحل تصمیم همان گونه که در جدول نشان داده شده استفاده کرده اند. در محیط های ساختار یافته، مشکل و متغیرهای مهم مشخص گردیده اند، در حالی که وظیفه بدون ساختار مستلزم قضاوت و بینش شخصی تصمیم گیرنده جهت تعریف مشکل می باشد. مرحله آگاهی در مورد وظایف نیمه ساختار یافته، وسط طیف قرار می گیرد (طیفی که شامل مشکل دقیق و عادی تعریف شده تا مشکل منحصر به فرد و تعریف نشده می شود) یعنی در جایی که مشکل نسبتاً واضح است ولی عوامل اصلی واضح نیستند. با این وجود، راهنمایی ها یا معیارهایی جهت تعریف متغیرها موجود است که می توان آن ها را در نظر گرفت.

در مرحله طراحی، وظایف ساختار یافته یا نیمه ساختار یافته در برگیرنده تعدادی جایگزین می باشد که به طور دقیق یا نسبتاً دقیق مشخص شده اند. وظایف بدون ساختار منجر به تعداد بیشتری جایگزین های تعریف نشده می گردد که این امر تصمیم گیرنده را ملزم به شناسایی انتخاب های مرتبطی می کند که در اختیار دارد. نهایتاً سطح قضاوت و بینش های

مورد نیاز جهت رسیدن به یک تصمیم در وظایف مختلف متفاوت است: از وظیفه ساختار یافته گرفته که در آن به هیچ قضاوتی نیاز نیست و یا قضاوت کمی نیاز است، تا وظیفه ساختار نیافته که در آن سطح بسیار بالای قضاوت لازم است. بعضی وظایف ساختار یافته ممکن است اتوماتیک باشند مثل تصمیم درباره مقدار سفارش اقتصادی در مدیریت موجودی کالا که در آن دخالت محدودی مورد نیاز است. بنابراین مدل سیمون بیان می‌کند که با پیچیدگی وظیفه تأثیر تجربه افزایش می‌یابد.

بخش نهم: تمایزات سیستم‌های اطلاعاتی در مدارس استثنایی یا سایر مدارس

عادی

سیستم‌های اطلاعاتی مدارس استثنایی تمایزاتی را با سایر سیستم‌های اطلاعاتی که شامل در نظر گرفتن مواردی چون نوع معلولیت و وضعیت خاص تحصیلی دانش آموزان استثنایی همانند دو سال توقف در پایه تحصیلی و ادامه تحصیل در سال بعد و شرایط سنی متفاوت با سایر دانش آموزان عادی می‌باشد. سیستم‌های اطلاعاتی در کشورهای توسعه یافته دارای امکاناتی است که کشور ما فاقد آن است. در کشورهای در حال توسعه سیستم اطلاعاتی خاص با ویژگی‌ها و ساختارها و محتوای فردی می‌باشد و دارای شاخصه‌هایی هستند که شامل: پیاده سازی سیستم‌های اطلاعاتی یکپارچه که سازمان‌ها را از بحران‌ها و تنش‌های جدی از طریق ایجاد بستر کنترلی مناسب و خودکار در سازمان است تا در مقابل تغییرات ساختار سازمانی حفظ کند در حالی که عدم وجود چنین سیستم پیشرو در داخل کشور باعث می‌شود عملاً سرنوشت سازمان مورد هدف قرار گیرد و همچنین سیستم‌های اطلاعاتی در کشورهای توسعه یافته روانی خدمت سیستم‌های اطلاعاتی باعث افزایش سرعت و دقت می‌شود و کاهش هزینه‌ها و صرفه جویی در وقت می‌گردد و همچنین در این کشورها سطح دسترسی مناسبی برخوردار بوده و مدیران در پیچ شخصی خود به تمام اطلاعات اشراف دارند چه در زمان حضور در محیط کار و چه در منزل مطرح است.

بخش دهم: یافته‌های پژوهش

در این بخش، یافته‌های پژوهش مربوط به دو پرسش پژوهش مورد تجزیه و تحلیل قرار

می‌گیرد:

پرسش ۱: سیستم‌های اطلاعاتی برای حمایت از تصمیم‌گیری در سطوح مختلف نیازهای آموزشی لازم داریم ۷۵٪ از مصاحبه‌شوندگان در شهریور ماه سال ۱۳۹۳ چنین عقیده داشتند (کلاس، مدرسه، ناحیه، خانواده، و محیط اجتماعی)؟

ما نیاز به یک سامانه یکپارچه با سازمانی ERP می‌باشد تا بتواند از طریق سیستم اطلاعات مربوط به کلاس، مدرسه، ناحیه، خانواده و محیط اجتماعی مدارس استثنایی به صورت on line (بر خط) به سیستم‌های ارائه IDSS یا DSS تصمیم‌گیری نماید. بدیهی است این اطلاعات به صورت داشبردهای سازمانی در اختیار مدیران ارشد، مدیران میانی و یا به طور کلی ذینفعان قرار می‌گیرد. با استفاده از سیستم‌های حمایت از تصمیم‌های شاخص سازمانی بصورت لحظه‌ای و از افت شاخص‌های رشد سازمان جلوگیری می‌شود.

پرسش ۲: چگونه می‌توان نیازهای اطلاعاتی متنوع را از معلمان، مدیران، ناحیه، والدین و مدیران محلی شناسایی و تامین کرد؟

۶۵٪ از مصاحبه‌شوندگان در مرداد ماه سال ۱۳۹۳ چنین عقیده داشتند که: نیازهای ما را با طراحی یک وب‌سایتی جامع بر روی پورتال اداره آموزش و پرورش استان و اطلاع‌رسانی از طریق بخشنامه‌ها و یا جراید اقدام نمود. از طریق سیستم اطلاعاتی مدیریتی که شامل مدیریت آموزشی، مدیریت انضباطی، مدیریت اطلاعاتی پیامک می‌تواند با کلاس، مدرسه، اولیا ارتباط و تعامل برقرار نماید از طریق نیازسنجی شامل معلم، مدیران، والدین و از طریق تشکیل جلسات به صورت مجزا و دریافت نیازهای اطلاعاتی از طریق طراحی وب‌سایت امکان‌پذیر است.

پرسش ۳: سیستم‌های اطلاعات تا چه میزان می‌توانند در حمایت تصمیم‌گیری مدیران گردد؟

۷۰٪ از مصاحبه‌شوندگان در مرداد سال ۱۳۹۳ چنین عقیده داشتند سیستم‌های اطلاعاتی می‌تواند با ارائه داده‌ها و اطلاعات به موقع به مدیران مدارس استثنایی باعث اتخاذ تصمیماتی در مدارس استثنایی می‌شود که باعث و کارایی و بهره‌وری در این مدارس می‌شود.

نتیجه گیری

عصر اطلاعات، الزاماتی را بر سازمان‌ها تحمیل می‌کند که در گذشته‌ی نه چندان دور قابل تصور نبود. امروزه مدیران برای تصمیم‌گیری بموقع و واکنش نسبت به تغییرات محیط‌های متلاطم و فرار نیاز دارند از ابزارهای نوینی بهره‌گیرند که سیستم‌های اطلاعاتی مدیران یکی از آنهاست. سیستم‌های اطلاعاتی مدیران علی‌رغم دارا بودن محدودیت‌هایی در طراحی، اجرا، و پیاده‌سازی، مزایایی دارند که می‌توان آنها به شرح زیر بیان داشت: افزایش سرعت دسترسی به اطلاعات، ارائه‌ی اطلاعات بهنگام، بموقع، دقیق، و مرتبط از داخل و خارج سازمان از طریق اینترنت و اینترنت‌های سازمان، صرفه‌جویی در وقت مدیر از طریق بهبود کارایی و فهم بهتر مشکلات، بهبود برنامه‌ریزی و کنترل، کاهش کاغذبازی، بهبود ارتباطات سازمانی، کاهش هزینه‌ها و افراد، کوچک‌سازی سازمان، و ارائه‌ی اطلاعات بیشتر درمورد رقبا.

یافته‌ها نشان می‌دهند در آگاهی ۷۳٪ پاسخ‌دهندگان در ساختار نیافته چنین گفته‌اند. در مورد مشکل منحصر به فرد و تعریف نشده: عدم وجود سیستم‌های اطلاعاتی واحد برای دانش‌آموزان استثنایی به نحوی که هر طیف از دانش‌آموزان یک سیستم‌های اطلاعاتی خاص خود را دارند مثل دانش‌آموزان کم‌شنوا یا ناشنوا و جسمی حرکتی که شبیه دانش‌آموزان عادی تحصیل می‌کنند ولی دانش‌آموزان کم‌توان سیستم آموزشی خاص خود را دارند که با دانش‌آموزان عادی تفاوت دارد.

یافته‌ها نشان می‌دهد در طراحی ۶۴٪ پاسخ‌دهندگان در ساختار نیافته چنین گفته‌اند. در مورد راه کار تعریف نشده: تفکیک سیستم آموزشی از یکدیگر متناسب با محتوای تحصیلی آنها می‌باشد لذا در سیستم فعلی امکان درج نتیجه تحصیلی دانش‌آموزان وجود ندارد.

یافته‌ها نشان می‌دهد در آگاهی ۷۹٪ پاسخ‌دهندگان در نیمه ساختار یافته چنین گفته‌اند. در مورد مشکل تکراری و نسبتاً تعریف شده: به روز نبودن سیستم‌های اطلاعاتی و تغییرات مکرر آنها و نبود زیرساخت‌های لازم می‌باشد به عنوان مثال سامانه ثبت نام دانش‌آموزان (سناد) در فصل ثبت نام اکثراً قابل دسترسی نمی‌باشد.

یافته‌ها نشان می‌دهد طراحی ۸۰٪ پاسخ‌دهندگان در نیمه ساختار یافته چنین گفته‌اند.

در مورد راهکارهای محدود و مشخص: تقویت زیر ساختها و سعی در ایجاد ارتباط بین سیستمهای اطلاعاتی دانش آموزان استثنایی با سایر سیستمهای دخیل در امر آموزش. یافتهها نشان می دهد در آگاهی ۸۲٪ پاسخ دهندگان در ساختار یافته چنین گفته اند. در مورد سرنخها و مشکلات عادی و دقیق تعریف شده: امکان درج اطلاعات ناصحیح در سیستمهای اطلاعاتی وجود ندارد و نبود فضاهای لازم در امر ثبت اطلاعات در سیستمهای اطلاعاتی می باشد.

یافتهها نشان می دهد در طراحی ۷۸٪ پاسخ دهندگان در ساختار یافته چنین گفته اند. در مورد راهکارهای کاملاً مشخص: ایجاد نهادهای نظارتی قوی و تقویت سیستمها به نحوی که امکان درج اطلاعات غلط در آن وجود نداشته باشد.

به هر حال، سیستمهای اطلاعاتی از ضرورتهای هزاره سوم می باشد و مدیران باید شخصاً پذیرای آن باشند، به سخن دیگر، مهمترین نکته در خصوص مفید واقع شدن این سیستم توجه به این مسئله است که مدیران علاوه بر توانا بودن استفاده از این سیستم، باید تمایل و در مرحله ای بالاتر ضرورت بهره گیری از اطلاعات فراهم شده در سیستم را احساس کنند. به علاوه، چنین سیستمی باید اطلاعات را متناسب با خواسته های مدیران مدارس ارائه کند. در پایان باید خاطر نشان کرد که موفقیت نهایی طراحی و استقرار این سیستم در گرو قابلیت های اقتصادی، فنی و عملیاتی سازمان است.

منابع و مأخذ

- ≠ فخاریان، ا. (۱۳۷۸). نقش سیستم اطلاعات حسابداری در تصمیم گیری مدیریت، مدیریت، ۵۵-۵۸.
- ≠ موفق، ح. (۱۳۸۸). تأثیر به کار گیری سیستم‌های اطلاعاتی مکانیزه در تصمیم گیری مدیران دانشگاه امام علی علیه السلام، مدیریت نظامی، ۳۴-۹۱-۱۱۴.
- ≠ صرافی زاده، ا. (۱۳۸۶). سیستم اطلاعات مدیریت، تهران: ترمه، چاپ اول.
- ≠ الوانی، م، خسروی، م. (۱۳۸۴). نقش سیستم اطلاعاتی مدیریتی در تصمیم گیری، مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۴۷، ۸۱-۹۸.
- ≠ فیضی، ک. مقدسی، ع. (۱۳۸۴). کاربرد سیستم‌های پشتیبان تصمیم در تصمیم گیری مدیران، فصلنامه مطالعات مدیریت، ۴۵، ۲۱-۳۵.
- ≠ Simon, H. A. (۱۹۶۰). The new science of management decision harper. New York: Free Press.
- ≠ Ranisavljević, P., Spasić, T. & Mladenović- Ranisavljević, I.
- ≠ (۲۰۱۲). "Management information system and decision making process in enterprise", Economic Management information Technology, ۱(۳), ۱۸۴-۱۸۸.
- ≠ NouriTajer, M. Mahfouzpour, S. Nourouzinezhad, F. (۲۰۰۷). "The head nurses participatory decision making at the educational hospitals of IUMSHS (Iran University of medical sciences & health services). Journal of Health Administration, ۱۰ (۲۸), ۷-۱۴.



پروفیسر شگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی