

سیستم‌های اطلاعاتی در مدیریت

اقتباس و تألیف جعفر ممی‌زاده

مقدمه:

مختلفه زمان باشد. اندیشه‌مدان عصر نوین باید دقیقاً با نظام‌های اطلاعاتی و نحوه تدوین، اجرا و کنترل آنها آشنا باشند. در عصری که بشری‌شنی شده نیمی از عملیات جراحی‌های پزشکی آن توسط دستگاه‌های کاملاً مکانیزه در آمده‌ای نه چندان دور صورت خواهد گرفت، کوتاهی است اگر پزشکان خود را با آن وسائل یگانه بدانند و تلاشی برای فراگیری نحوه استفاده از آنها نداشته باشند. در مورد سایر علوم نیز چنین است.

در مقاله‌ای که مطالعه خواهید نمود سعی داشته‌ایم گذری و نظری بر اطلاعات و نظام‌های اطلاعاتی داشته باشیم و اهمیت مطالعه آن را برای مدیران و تصمیم‌گیرندگان جامعه هرچه بیشتر روشن کنیم و نقش اطلاعات و نظام‌های اطلاعاتی را در تصمیم‌گیری مدیران توضیح دهیم.

عصر جدید را «عصر اطلاعات» نامیده‌اند. و با جرأت می‌توان ادعان داشت که مناسب‌ترین عنوان است. البته برخی آن را عصر اتم، عصر تکنولوژی، عصر کامپیوتر، عصر رباتها و آدم آهنی‌ها نیز نامیده‌اند؛ ولی آنچه مشهود است اینکه تمامی اختراعات بشری از قبیل اتم، کامپیوتر، ربات و ... نتیجه تجزیه و تحلیل و کاربرد چینه‌ای بوده که از اطلاعات دانسته‌ایم به عبارتی اگر اطلاعات نبود انسان نمی‌توانست چنین تغییرات و تحولات عظیم را در عرصه علم به منصه ظهور درآورد.

آینده بشری چنین پیش‌بینی می‌شود که مبارز توسعه و برقی و رشدش را اطلاعات و میران دستیار بدان رقم می‌زند در آینده‌ای نه چندان دور مشاهده خواهیم کرد که کشوری را توسعه یافته تلقی خواهند کرد که از لحاظ کثرت و کیفیت دارای اطلاعات بیشتر و دقیق‌تری درباره علوم

تعریف اطلاعات:

اطلاعات به داده‌هایی می‌گویند که درباره مفهوم خاصی باشد و استفاده‌کنندگان از آنها نیز می‌توانند بر اساس آنها را جمع‌آوری، طبقه‌بندی و تلخیص نمایند و در صورت مناسب و مورد نیاز پس از تجزیه و تحلیل دقیق از آنها بهره بگیرند.

تعریف سیستم اطلاعاتی:

مجموعه‌ای است از داده‌ها، اطلاعات، روشها و رویه‌ها، نیروی انسانی و ابزارهایی که اطلاعات را جمع‌آوری، طبقه‌بندی، تلخیص و تجزیه و تحلیل می‌کند و در اختیار استفاده‌کنندگان (کاربران) آنها قرار می‌دهد.

سیستمهای اطلاعاتی و تکنولوژی اطلاعات مشترکاً درباره موضوعاتی بحث می‌کنند که نقش تعیین‌کننده‌ای در جریان عملیات سازمان (داخلی و خارجی) دارد.

هنوز هم این تصور وجود دارد که سیستمهای اطلاعاتی نه تنها می‌تواند سازمان را در کسب اهداف غایی آرد یاری نماید، بلکه قادرند جهان و گیتی را بدان شکل که مد نظرشان می‌باشد، در آورند و تفسیرات لازم را در آن اعمال نمایند.

در عصر نوین آشنایی با اطلاعات و سیستمهای اطلاعاتی به دلائل فراوانی لازم می‌باشد، ولی در اینجا به چند مورد از آن دلائل اشاره می‌کنیم:

- اطلاعات را کسب و بکار می‌بریم تا بتوانیم در دنیای پرنشاط امروز از رقبا پیش بگیریم.

- اطلاعات را کانالیزه می‌کنیم تا بتوانیم جهت پشتیبانی از استراتژیها خط مشیهای سازمان از آنها بهره بگیریم.

- اطلاعات را کسب و بکار می‌بریم برای اینکه می‌خواهیم به فرایند عملیات سازمان نظم و ترتیب خاصی ببخشیم.

- تکنولوژی اطلاعات را همگام با سیستمهای اطلاعاتی ایجاد و توسعه می‌دهیم تا بتوانیم با بهره‌گیری از هرچه مطلوبتر از اطلاعات راه رشد و توسعه همه جانبه را در سطح سازمان و حتی جامعه هموارتر سازیم.

- سیستمهای اطلاعاتی را گسترش می‌دهیم چرا که می‌خواهیم اطلاعات را که

نقش بسزایی در تصمیم‌گیری ایفا می‌نماید در موقعیت زمانی و مکانی مورد نیاز به تصمیم‌گیرنده در هر سطحی از سازمان برسانیم.

- سیستم‌های اطلاعاتی را فرا می‌گیریم و بکار می‌بریم چرا که در حال حاضر آشنایی با آن مهارتی پایه‌ای و اساسی برای مدیران و تصمیم‌گیرندگان محسوب می‌شود و مدیران وقتی با دانش طراحی و کاربرد سیستم‌های اطلاعاتی آشنا می‌شوند، عیباً طرز تفکر تلقی آنها دربارهٔ موضوعات مدیریتی بهبود می‌یابد.

اهمیت مطالعه سیستم‌های اطلاعاتی:

مطالعه سیستم‌های اطلاعاتی کاربردی در سازمان و جامعه اهمیت فراوانی دارد؛ اما از مهمترین دلایل می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:

۱- اطلاعات جهان امروز را فرا گرفته است و عمومیت و گستردگی آن برابر با گستردگی گیتی می‌باشد. سیستم‌های اطلاعاتی نیز به اشکال مختلف آن (از پایین‌ترین سطح تا پیچیده‌ترین آن) ما را احاطه کرده، شایان ذکر است که ما تنها اطلاعاتی را می‌توانیم سریع بدست آوریم و متصور شویم که به حواس ما بیاید ولی نباید غافل شد که بسیاری از پدیده‌های غیرملموس نیز در جای خود اطلاعاتی در خور توجه می‌باشند.

۲- کاربرد سیستم‌های اطلاعاتی در علوم و فنون مختلف نوع بسیاری یافته است تا جایی که ما می‌توانیم در رشته‌های مختلف علمی نه تنها تکیه نماییم. همناً این گستردگی کاربرد از دیباک کاربران آن را نیز به همراه داشته و از طرفی موجب شعبه‌بذری برخی رشته‌های علمی گردیده و تنوع آنها را نیز بدانال داشته است.

۳- سیستم‌های اطلاعاتی این اجازه را به شما می‌دهد که برحسب نیاز و اراده‌تان آن را طراحی و بکار برید. به علت همین آزادی عمل است که بسیاری از اندیشه‌مندان و کارشناسان علوم مختلف سعی در فراگیری نحوهٔ طراحی و بکارگیری سیستم‌های اطلاعاتی دارند.

۴- سیستم‌های اطلاعاتی باتوجه به تنوع کمی و کیفی که در زمینه‌های مختلف یافته‌اند این آزادی را به کاربران می‌دهند تا مناسب‌ترین را انتخاب کنند. به علت همین

آزادی عمل در انتخاب نوع سیستم اطلاعاتی است که کاربران را تشویق می نماید تا با دقت نظر بیشتری به بررسی نقاط ضعف و قوت هر یک پرداخته و با تصمیم گیری دقیق مناسب ترین آن را برگزینند و بکار ببرند.

فواید کاربرد سیستمهای اطلاعاتی:

- کاربرد سیستمهای اطلاعاتی دارای سه نوع مزایای بالقوه می باشد که هر یک از این مزایا متکی به دلایلی است که در ذیل بدانها اشاره می کنیم:
- 1- افزایش سود و منفعت در تجارت (در مقایسه با رقیب)
 - به دلیل الف) انتخاب مناسب ترین استراتژیها و خط مشیها
 - ب) بهبود عملکرد در مقایسه با رقیب و کاهش هزینه ها.
 - 2- بهبود کارایی و اثربخشی
 - به دلیل الف) ایجاد ابتکار نو و بهره گیری مناسبتر از فرصتها.
 - ب) کاربرد منابع با کفایت بیشتر جهت کسب نتایج مورد انتظار.
 - 3- افزایش بهره وری
 - به دلیل الف) افزایش کارایی در عمل
 - ب) کار بیشتر و مطلوبتر با کاربرد منابع و امکانات کمتر.

ارزش سیستمهای اطلاعاتی:

سیستمهای اطلاعاتی با احصای سیستمهای اطلاعاتی کامپیوتری مسیر شرکت را در جریان رقابت با رقیب در بازار تغییر و اصلاح می کند گاهی موجب تغییرات بحرین در فرایند عملیات و گاهی موجب تغییر کلی و بنیادی در اهداف و استراتژیهای شرکت می شود.

به طور کلی ارزش سیستمهای اطلاعاتی بسته به کاربرد آنها تعیین می گردد. کاربرد سیستمهای اطلاعاتی به دو دسته کلی قابل تقسیم می شوند.

- 1- کاربردهای استراتژیک: در اینجا اطلاعات عاملی است مهم و با ارزش در جهت

هرچه سریعتر و مطلوبتر رسیدن به اهداف شایسته سازمان، به عبارتی در این مورد سیستم‌های اطلاعاتی با در اختیار گذاشتن اطلاعات بروز (بهنگام) صحیح و مطلوب میزان اطمینان شرکت را در اجرای استراتژیها و خط مشیها و در نتیجه کسب اهداف افزایش می‌دهد.

۲- کاربردهای برنامه‌ای: در اینجا اطلاعاتی را که سیستم‌های اطلاعاتی در اختیار شرکت می‌گذارند در زمینه یک و اصلاح برنامه‌های عملیاتی حال و آینده بکار برده می‌شوند. برنامه‌هایی از قبیل طرح استقرار ماشین‌آلات، برنامه‌ریزی مواد، کنترل کیفی محصولات، برنامه‌ریزی و کنترل پروژه و نیاز به اطلاعاتی دارند که سیستم‌های اطلاعاتی بروز و مطلوب در اختیار آنها می‌گذارند.

خط مسیر فعالیت کاربردی سیستم‌های اطلاعاتی در زمینه ایجاد و توسعه آنها می‌تواند در سه مسیر ذیل صورت بگیرد. به دیگر سخن شرکت جهت ایجاد و توسعه سیستم‌های اطلاعاتی برنامه‌ای خود می‌تواند یکی از این دو معیار را برگزیند.

الف) ایجاد و توسعه سیستم‌های اطلاعاتی بدون توجه به استراتژیهای سازمان (شرکت):

سازمانها و شرکتهایی که از سیستم‌های اطلاعاتی سطح پایین بهره می‌گیرند مجبور به اتخاذ چنین رویه‌ای می‌باشند چرا که سیستم اطلاعاتی در دسترس آنها فقط قادر است آنها را در زمینه‌های مختلف برنامه‌ریزی و طراحی باری نماید و قدرت حمایت و پشتیبانی از استراتژیها و خط مشیهای سازمان (شرکت) را ندارد.

ب) ایجاد و توسعه سیستم‌های اطلاعاتی جهت کاربرد استراتژیهای سازمان (شرکت):

سازمانها و شرکتهایی که از سیستم‌های اطلاعاتی نسبتاً سطح بالایی بهره می‌گیرند چنین رویه‌ای را در پیش می‌گیرند که بتوانند سیستم اطلاعاتی برنامه‌ای خود را در جهت اجرای هرچه مطلوبتر استراتژیهای سازمان تنظیم و بکار بگیرند. در این

رویه سیستمهای اطلاعاتی برنامه‌ای ایجاد و توسعه می‌یابند تا با اطلاعاتی که در اختیار سازمان می‌گذارند، مدیران و مسئولین سازمان بتوانند برنامه‌ها را هرچه دقیقتر و مناسبتر انجام دهند که این خود گامی است در جهت اجرای هرچه مطلوبتر استراتژیها و خط مشیهای سازمان.

ج) ایجاد و توسعه سیستمهای اطلاعاتی به منظور بهبود و توسعه استراتژیهای سازمان (شرکت):

سازمانها و شرکتهایی که از سیستمهای اطلاعاتی قوی و مدرن بهره می‌برند چنین رویه‌ای را در پیش می‌گیرند که بتوانند سیستم اطلاعاتی برنامه‌ای خود را نه تنها در جهت اجرای هرچه مطلوبتر استراتژیها بلکه برای بهبود و توسعه آنها تنظیم و بکار بگیرند. در این رویه سیستمهای اطلاعاتی برنامه‌ای ایجاد و توسعه می‌یابند تا با اطلاعاتی که در اختیار سازمان می‌گذارند مدیران را یاری نمایند تا برنامه‌ها را هرچه دقیقتر و در جهت استراتژیها و خط مشیها با اجرا برسانند. ضمناً به این موضوع نیز توجه دارند که سیستم اطلاعاتی می‌تواند موجبات بهبود (رشد و توسعه) استراتژیها را در سطح وسیع فراهم آورد.

محیط سیستمهای اطلاعاتی:

۱- محیط داخلی: محیط داخلی سیستم اطلاعاتی را عوامل ذیل تشکیل می‌دهند:

الف) داده‌ها و اطلاعات "Data & Information"

ب) سیستمها و روشها "Systems & Methods"

ج) منابع انسانی "Human Resources"

د) منابع مادی "Material Resources"

ه) منابع مالی "Financial Resources"

۲) مدیریت "Management"

۳) ساخت سازمانی "Organizational Structure"

۴) تکنولوژی "Technology"

۲- محیط خارجی: محیط خارجی سیستم اطلاعاتی را عوامل ذیل تشکیل می‌دهند:

الف) مشتریان و مصرف‌کنندگان "Customers"

ب) رقبا "Competitors"

ج) سازندگان و تولیدکنندگان "Manufacturer"

د) پشتیبانان و تجهیزکنندگان "Suppliers"

ه) مؤسسات تنظیم‌کننده "Regulatory Agencies"

انواع سیستم‌های اطلاعاتی:

۱- سیستم پردازش معاملات "TPS":

سیستمی است که داده‌ها و اطلاعات در یک معامله یا دادوستد تجاری را به طور کامل و دقیق پردازش می‌نماید و نتیجه را با استفاده از سیستم کامپیوتری در اسرع وقت تحویل می‌دهد. این سیستم اغلب با اعداد و ارقام سروکار دارد و بدین جهت دارای قدرت تجزیه و تحلیل ریاضی و آماری نسبتاً بالایی می‌باشد. و برعکس بدان سیستم پردازشگر محاسبات نیز می‌گویند.

این سیستم در یاری رساندن به مدیران و تصمیم‌گیرندگان برای اجرای سریعتر و مطلوبتر امور دارای قابلیت اجرای پنج فعالیت عمده کامپیوتری به شرح ذیل می‌باشد:

الف) طبقه بندی داده‌ها و اطلاعات

ب) محاسبه دقیق ریاضی و آماری اطلاعات و استخراج سریع نتایج کلی آنها.

ج) مرتب و منظم نمودن اطلاعات.

د) تجزیه سریع عملیات و تلفیق اطلاعات آنها.

ه) ذخیره کردن اطلاعات مورد نیاز برای آینده.

محاسباتی را که این سیستم به پردازش آنها می‌پردازد عبارتند از:

۱) محاسبات فروش

۲) محاسبات پرداختها و دریافتها

۳) محاسبات حساب

۴) محاسبات اصلاحی

- (۵) محاسبات خرید
 (۶) محاسبات پیش‌پرداختها و علی‌الحسابها
 (۷) محاسبات قیمت تمام شده
 (۸) محاسبات استهلاکها
 (۹) محاسبات موجودی
 (۱۰) محاسبات انبار و انبارداری
 و محاسبات دیگری از این قبیل.

چرا مطالعه و شناخت این سیستم برای مدیران و تصمیم‌گیرندگان با ارزش می‌باشد؟ پاسخ آن را می‌توان در موارد ذیل یافت:

- (الف) هر مدیری در هر سطحی از سطوح سلسله مراتب تصمیم‌گیری در سازمان قادر به استفاده از این سیستم می‌باشد.
 (ب) محاسباتی را که این سیستم براحتی قادر به انجام دادن آنها می‌باشد پایه هر نوع تجارت و بازرگانی است.
 (ج) گزارشهایی که به مدیران ارائه می‌گردد حاوی اطلاعاتی است که از این سیستم استخراج می‌شود.
 (د) این سیستم با ارائه مدل کامپیوتری از صرف‌بیری هزینه‌ها جلوگیری به عمل می‌آورد.
 (ه) این سیستم پردازش عملیات بر پایه اتوماسیون را جایگزین پردازش دستی عملیات می‌کند.

۲- سیستم اطلاعات مدیریت * MIS :

سیستمی است که داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز مدیران را تهیه و در اختیار آنها می‌گذارد. ضمناً تعیین می‌نماید که چه اطلاعاتی، در چه زمانی و در چه مکان و شرایطی باید به مدیر داده شود تا او با صرف کمترین هزینه و امکانات و با در اختیار داشتن بیشترین فرصت مبادرت به اتخاذ مناسبترین تصمیم نماید.

برنامه‌ریزی، هماهنگی و کنترل فعالیتها برای تمامی واحدهای سازمان (شرکت) ضروری می‌باشد. مدیران نیز نیاز به اطلاعاتی دارند تا اطمینان حاصل نمایند که هر یک از سیستمهای فرعی سازمان فعالیت مربوط خود را به طور دقیق و هماهنگ با فعالیتهای سایر سیستمهای فرعی سازمان و در جهت نبل هرچه مطلوبتر به اهداف نهایی (کل)

سیستم سازمانی انجام می‌دهند. این اطلاعات از طریق گزارش‌های بدانها ارائه می‌گردد که حاصل کار سیستم اطلاعات مدیریت می‌باشد. ضمناً این سیستم برگرفته شده از سیستم TPS و نوع پیشرفته و وسیعتر آن است.

چرا مطالعه و شناخت این سیستم برای مدیران و تصمیم‌گیرندگان بالارزش می‌باشد؟

الف) حل مسائل و تصمیم‌گیری درباره آنها با کاربرد سیستم اطلاعات مدیریت بسیار دقیقتر و عملاتی‌تر می‌گردد.

ب) مدیران با استفاده از این سیستم در وقت و هزینه خود برای تصمیم‌گیری صرفه‌جویی می‌کنند.

ج) مدیران و تصمیم‌گیرندگان خود قادرند این سیستم را طراحی و سپس از آن استفاده کنند.

د) این سیستم قادر به استفاده از سیستم دستی و ماشینی به طور همزمان و در کنار یکدیگر می‌باشد.

ه) این سیستم در همین ثبات پویاست و قابل اصلاح و تحول می‌باشد.

سیستم اطلاعاتی مدیریت توان اطلاع‌رسانی به مدیران جهت اتخاذ تصمیمات از هر سه نوع (ساختاری، نیمه ساختاری و بدون ساختار) را دارا می‌باشد به عبارتی این سیستم مدیران سطوح مختلف سازمانی را یاری می‌رساند تا با اطلاعاتی دقیق و منطبق با مسائل روبرو شوند و به حل آنها از هر نوهی از ساخت که باشد، بپردازند.

در جدول شماره (۱) نمونه یا نمونه‌هایی از تصمیمات را که مدیران در سطوح مختلف سازمانی اتخاذ می‌کنند از لحاظ نوع ساختار آنها ذکر کرده، حتی در انتهای جدول برخی تصمیمات کارکنان را در انجام وظایفشان نیز آورده است که با دقت بر این تصمیمات لزوم کاربرد اطلاعات و بهره‌گیری هر چه بیشتر و مطلوبتر از سیستم اطلاعاتی مدیریت پیش از پیش نمایان می‌گردد.

جدول شماره (۱)

درجه بندی از لحاظ ساخت

		بدون ساختار	لبه ساختاری	ساختاری
سطح مدیریت	مدیریت عالی	تحقیق و توسعه برای تولید محصول جدید	کسب توانمندی‌ها سایر سازمانها (شرکتها)	تعمیر محل استقرار کارخانه و تجهیزات
	مدیریت میانی	مدیریت پرسنل و اداره امور کارکنان	پیش‌بینی بازار فروش و قیمت گذاری محصولات	بودجه بندی و برنامه ریزی مالی
	مدیریت عملیاتی	انتخاب رسانه‌های جمعی برای پیامهای تبلیغاتی	برنامه ریزی و زمان بندی تولید یا ارائه خدمات	همچون گیتی کالا برای جذب نظر مشتریان
	کارکنان	بازرسی نوشتن (دوره‌ای) تجهیزات و ماشین آلات	اصلاح برنامه کاری و زمان بندی فعالیتها	گزاره‌های ماشین آلات و حمل مواد و کالاها

۳- سیستم پشتیبانی تصمیم‌گیری "DSS":

سیستمی است که داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز مدیران و تصمیم‌گیرندگان را جهت اتخاذ تصمیمات استراتژیک و حیاتی در سطح کل سازمان تدارک می‌سازد و در اختیار آنها می‌گذارد. چنانکه می‌دانید فرایند تصمیم‌گیری دارای مراحل است که در این سیستم به شرح ذیل می‌باشد:

مراحل فرایند تصمیم‌گیری در سیستم پشتیبانی تصمیم‌گیری

شوشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
 رتال جامع علوم انسانی

مدل شماره (۱)



به طور کلی این سیستم طراحی گردیده است تا جوابگوی دو پرسش اساسی در زمینه تصمیم‌گیری باشد و آن دو پرسش این است که:

(۱) برای تصمیم‌گیری مناسب نیاز به چه اطلاعاتی و از چه منبع و با چه کیفیتی می‌باشد؟

(۲) چه مراحل را باید جهت تصمیم‌گیری طی نمود؟

فعالیت‌هایی که در هر یک از مراحل صورت می‌پذیرد تیز به شرح ذیل می‌باشد. (طبق مدل شماره ۱)

مرحله (۱) شناسایی و فرموله کردن مسئله:

فعالیتها:

۱- بررسی ویژگیها و شروط مسئله

۲- تعیین ماهیت و محدوده مسئله

۳- ارزیابی پیامدهای مسئله

مرحله (۲) تعیین پارامترها و متغیرهای وابسته:

فعالیتها:

۱- تعیین ثابت یا متغیر بودن شروط مسئله و تعیین متغیرهای مستقل و

وابسته

۲- تعیین وجود ارتباط احتمالی بین متغیرها

مرحله (۳) فرموله کردن مسئله در قالب مدل:

فعالیتها:

۱- برقراری نظم و ترتیب بین پارامترها و متغیرها

۲- قرار دادن پارامترها و متغیرهای مسئله در قالب مدل ریاضی و آلفای

مرحله (۴) تعیین راه‌حلهای ممکن و ارزیابی آنها با استفاده از مدل:

فعالیتها:

۱- تعیین راه‌حلهای مختلف ممکن همراه با ویژگیها و شروط هر یک از آنها

۲- ارزیابی راه‌حلهای مختلف با قرار دادن آنها در قالب مدل و بررسی نتایج

هر یک از آنها

مرحله (۵) انتخاب مناسبترین راه‌حل و حل نمودن مسئله:

فعالیتها:

۱- مقایسه نتایج راه‌حلهای مختلف و انتخاب مناسبترین راه‌حل ممکن

۲- حل نمودن مسئله (در صورتی که با مسئله جدیدی روبرو شدیم مراحل را تکرار می‌نماییم).

سیستمهای اطلاعاتی و پشتیبانی مختلف و متعددی با اعمال تغییرات و اصلاحاتی در این سیستم بوجود آمده‌اند که از آن جمله می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:

۱- سیستم مدیریت اطلاعات آنلاین شده - AIMS *

۲- سیستم اطلاعاتی ظرفیتها و قابلیتها - CIS *

- ۳- سیستم اطلاعاتی کمکی تصمیم‌گیری "DAIS"^{۱۰}
- ۴- سیستم تجزیه و تحلیل و کاربرد اطلاعات جغرافیایی "GADS"^۷
- ۵- سیستم برنامه‌ریزی سود از طریق تجزیه و تحلیل مدیریتی "MAPPS"^۸

چرا مطالعه و شناخت این سیستم برای مدیران و تصمیم‌گیرندگان با ارزش و مهم می‌باشد؟

پاسخ این پرسش را می‌توان در موارد ذیل یافت:

الف) بسیاری از تصمیمات متخذه در امور بازرگانی و اقتصاد بدون ساختار (سازماندهی نشده) می‌باشد و از آنجائی که یکی از ویژگیهای بارز این سیستم حل مسائل بدون ساختار می‌باشد برای این امور بسیار مناسب است.

ب) در این سیستم، زمان عاملی است مهم و به عنوان یکی از عناصر استراتژی رقابتی مدنظر گرفته می‌شود.

ج) این سیستم قادر است نیازهای غیر قابل پیش‌بینی را که در اخذ تصمیم مهم می‌باشند نیز پوشاند.

د) پیچیده‌ترین مسائل مدیریت را از طریق گسترش تجزیه و تحلیل راه‌حلهای مورد انتظار حل می‌نماید.

ه) این توان را به مدیر می‌دهد که سیستم را با سایر سیستمهای مکمل موجود در سازمان هماهنگ نماید.

و) مدیران می‌توانند از این سیستم به عنوان مکمل سیستمهای اطلاعاتی مدیریت بهره بگیرند.

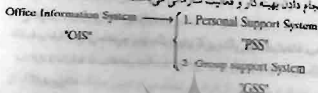
۴- سیستم پشتیبانی گروه (تیم) کاری "WGSS"^۹ :

این سیستم در بر اشاعه فرهنگ کاری نوین تحت عنوان کار گروهی و تیمی و تلاش در جهت تشکیل تیمهای کاری و گروههای تخصصی و پشتیبانی طراحی و مورد استفاده قرار گرفت.

با توجه به این نکته که کار به صورت گروهی و تیمی برای بسیاری از سازمانها و شرکتهای دارای نوآوری بوده لازم دانسته شد تا سیستمی جهت حمایت اطلاعاتی از این روش

کاری طراحی (تهیه و تنظیم) گردد و در اجرای آن سیستم پشتیبانی گروه کاری تهیه، تنظیم و به مورد اجرا گذاشته شد که نتایج مثبتی نیز داشته است. این سیستم به نوعی برگرفته شده از سیستم TPS و با احتمال تفسیراتی نه منظور استفاده در سطح گروهها می باشد. ضمناً در برخی سازمانها و شرکتها که از سیستم پردازش عملیات شخصی (انفرادی) استفاده می شود، می توان آن سیستمها را نیز با اعمال تغییرات بنیادی در ماهیت کارشان تبدیل به سیستم پشتیبانی گروه کاری کرد.

هر دو نوع سیستم پشتیبانی فردی و سیستم پشتیبانی گروهی از انواع سیستمهای اطلاعاتی دفتری (اداری) می باشند و هدف از آنها به نوعی پشتیبانی اطلاعاتی فرد یا گروه در انجام دادن بقیه کار و فعالیت سازمانی می باشد.



در ادامه اشاره ای داریم به برخی تعاریف که هر یک از دو نوع سیستم پشتیبانی فردی و گروهی می تواند برای سازمان و عضویت آنها در آن تعریف نموده عملیات سیستم پشتیبانی فردی می تواند شامل موارد ذیل باشد:

- ۱- برنامه ریزی و مدیریت منابع انسانی
- ۲- برنامه ریزی و برگزاری جلسات
- ۳- تهیه و تنظیم اسناد و مدارک (برون سازمانی)
- ۴- اصلاح اسناد و مدارک (برون سازمانی)
- ۵- یادداشت برداری و اطلاعات آماری
- ۶- برون رفتاری تماس با واحدهای تحت مدیریت

نمونه عملیات سیستم پشتیبانی گروهی می تواند شامل موارد ذیل باشد:

- ۱- برنامه ریزی و مدیریت پروژه
- ۲- برنامه ریزی گروههای عملیاتی از قبیل گروههای کنترل کیفی، گروههای حسابداری مدیریت و ...

- ۴- ارزیابی عملیات گروهها (بررسی شایع ضعف و قوت عملیات گروهها).
 - ۴- سیستم تنسيق و تسيه و برقراري پاداش براي گروههاي ممتاز.
 - ۵- سیستم ارتباطات درون گروهی.
 - ۶- تدارک مناسب و بموقع گروههای کاری (ارائه سیستم دقیق خرید و تدارکات).
 - ۷- تدارک مالی گروهها (ارائه سیستم دقیق مالی و بودجه‌ای).
 - ۸- برنامه ریزی برای گروههای ذخیره.
- چرا مطالعه و شناخت این سیستم برای مدیران و تصمیم‌گیرندگان با ارزش و مهم می‌باشد؟
- پاسخ این پرسش را می‌توان در موارد ذیل یافت:
- الف) وحقیقت نسلی مسائل و پستها به گروههای کاری بستگی دارند (در ارتباط می‌باشد).
- ب) افراد و سازمانها در پی افزایش بهره‌وری خود می‌باشند و یکی از راههای آن تشکیل گروههای کاری می‌باشد.
- ج) این سیستم قادر است بر موانع و محدودیتهای فاصلهای (مسافت) غلبه یابد.
- د) این سیستم قادر است کلمات و مفهیم را به شکل الکترونیکی مبر و انتقال دهد.
- ه) این سیستم قادر است کلیه اطلاعات مورد نیاز گروهها را با سرعت و سهولت در اختیار آنها قرار دهد.
- و) این سیستم قادر است بهره‌وری افراد و گروهها را به میزان قابل توجهی افزایش دهد.
- ۵- سیستم پشتیبانی تخصصی یا هوشمند * ESS or ISS * .
- سیستمی است که از برنامه‌های پیشرفته کامپیوتری به‌رنامه‌های موشکده جهت ذخیره نمودن اطلاعات ویژه مربوط به مشاغل و پستهای سازمان از یک سو و شرایط احراز آنها از سوی دیگر می‌پردازد.
- به عبارت دیگر این سیستم نوع تخصصی‌تری لازم جهت ایدای وظایف سازمانی را تعیین می‌کند و سپس برنامه‌ای دقیق جهت کاربرد بهینه متخصصین در مشاغل فردی، گروهی و تیمی را ارائه می‌دهد. در ضمن این سیستم از آنجایی که دارای برنامه‌های کاملاً

مکانیزه و کامپیوتری است و در سطح وسیعی از توانیهای هوش مصنوعی استفاده می‌کند، بدان سیستم پشتیبانی هوشمند نیز می‌گویند.

این سیستم می‌تواند به تنهایی مورد کاربرد قرار گیرد و نیز توان این را دارد که در کنار سایر سیستمهای اطلاعاتی به یاری مدیران و تصمیم‌گیرندگان سازمان آید.

اگر از آن دو سطح یک واحد یا بخشی از سازمان (معمولاً بخشهای فنی، تولیدی، خدماتی و ...) استفاده شود به تنهایی توان اجرایی بالایی را خواهد داشت ولی اگر از آن دو سطح کل سازمان یا شرکت استفاده بعمل آید، توان اجرایی آن زمان بالا خواهد بود که در کنار سایر سیستمهای اطلاعاتی و پشتیبانی عمل نماید. این سیستم به اعتقاد برخی از طراحان آن نوع پیشرفته دو سیستم پشتیبانی فردی و سیستم پشتیبانی گروهی می‌باشد. به عبارتی از تلفیق دو سیستم فوق و کاربرد اتوماسیون دو سطح بالا در آن سیستم مورد بحث طراحی و تدوین گردیده است. این سیستم را می‌توانیم در شرایط مختلفی بکار ببریم چرا که کاربردهای متنوعی دارد که نمونه‌های آن عبارتند از:

- ۱- مجزا نمودن افراد متخصص از افراد غیرمتخصص و تعیین جایگاه سفلی هر یک از آنها در سازمان.
 - ۲- تهیه و تدارک منابع (انسانی، مادی و مالی) مورد نیاز متخصصین و کارشناسان.
 - ۳- جایگزینی افراد متخصص به جای یکدیگر و تشخیص مناسبترین جایگاه سفلی برای هر متخصص در پروژه مربوط.
 - ۴- ارائه برنامه‌های آشنایی با ابزارآلات و وسایل کاری و تکنولوژیهای نوین.
 - ۵- پیش‌بینی و برآورد تعداد و نوع تخصصهای مورد نیاز برای اجرای فعالیتهای متهم به هدف.
 - ۶- برقراری ارتباط متقابل میان کارشناسان عملیاتی با کارشناسان ماسطر برای کنترل دقیقتر فعالیتها.
 - ۷- ارائه برنامه دقیق ایمنی و بهداشت به منظور پیشگیری از بروز هرگونه حوادث و بیماریها.
- این سیستم در عین تواناییهایی که در سطح بالا ارائه می‌دهد شروطی نیز دارد به عبارتی

این سیستم زمانی فعال است و می‌تواند به یاری مدیران و تصمیم‌گیرندگان سازمانها پشابد که دارای این زمینه‌ها باشد:

۱- اول اینکه سازمان باید دارای متخصصین فراراد، و با تخصصهای متعدد و متنوعی باشد.

۲- دوم اینکه میزان خطرپذیری و خطا در حداقل ممکن باشد.

۳- سوم اینکه حجم وسیعی از اطلاعات ضروری و مورد نیاز در اختیار باشد.

چرا مطالعه و شناخت این سیستم برای مدیران و تصمیم‌گیرندگان با ارزش و مهم می‌باشد؟

پاسخ این پرسش را می‌توان در موارد ذیل یافت:

الف) این سیستم به عنوان سیستمی هوشمند توانایی ارائه پیشنهادهای دقیق و اجرای برنامه‌های منظم را دارا می‌باشد.

ب) این سیستم قادر است نیازهای ابتدایی و اساسی سایر سیستمها را فراهم نماید.

ج) این سیستم قادر است تمامی اهداف اصلی سازمان از لحاظ تخصصی و فنی را پشتیبانی کند.

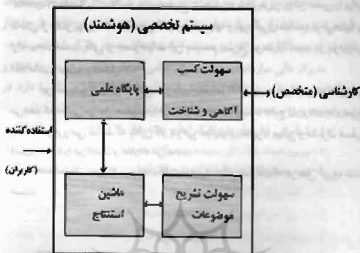
د) این سیستم می‌خواهد به عنوان یکی از عوامل رشد و بالندگی سازمان نقش آفرینی نماید.

ه) این سیستم قادر است تجربیات گذشته را در شرایط مشابه حال و آینده بکار گیرد.

اجزاء سیستم پشتیبانی تخصصی (هوشمند):

یک سیستم پشتیبانی تخصصی (هوشمند) دارای درون‌داد، میان‌داد و بیرون‌داد می‌باشد. درون‌داد آن را داده‌ها و اطلاعاتی تشکیل می‌دهند که توسط کاربران این سیستم وارد آن می‌گردد. میان‌داد یا فرایند عملیات آن دارای چهاربخش (پایه علمی - سهولت کسب دانش و شناخت - ماشین نتیجه‌گیری و استنتاج و سهولت تشریح و ظائف و موضوعات) می‌باشد. عمل آن بدین شکل است که اطلاعات اگر سابقه قبلی داشته و دارای پایه علمی شد به ماشین استنتاج وارد می‌شود تا تجزیه و تحلیل گردد. سرعت عمل این بخش بسته به سهولت تشریح و توصیف موضوعات می‌باشد در این صورت ماشین استنتاج نتیجه را پس از تجزیه و تحلیل به بخش پایه علمی با بنیان تشریح می‌دهد و آن نیز کسب آگاهی و شناخت را تسهیل می‌بخشد و سپس بیرون‌داد را به متخصصین منتقل می‌نماید.

مدل شماره (۲)



۶- سیستم پشتیبانی عملیاتی "ESS":

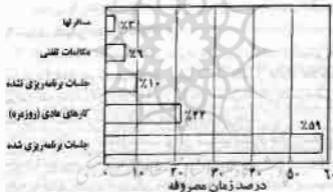
این سیستم را سیستم اطلاعاتی مدیران عالی نیز نامیده‌اند. از آنجایی که این سیستم برگرفته از پنج سیستم اطلاعاتی پیشین است و هدف از آن ارائه اطلاعات دقیق و بی‌امون کلیه عملیات لازم برای اداره مؤثر سازمان به مدیریت عالی آن هم به طور کاملاً مکانیزه (با استفاده از تکنولوژی پیشرفته کامپیوتری) می‌باشد.

برای کاربرد و استفاده مناسب از این سیستم، مدیران عالی (سطوح بالای سازمان) باید بنشین و بصیرت کافی در کلیه عملیات بخشهای مختلف سازمان داشته باشند به عبارتی مدیری که در رأس سازمان قرار دارد برای استفاده از این سیستم باید حداقل آگاهی اولیه در حسابداری، مهندسی و... داشته باشد تا بتواند به نحو احسن از این سیستم بهره بگیرد. ضمناً این سیستم ایجاد می‌کند که مدیران آشنایی اولیه و ضمنی درباره رقبا، شرایط اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی اثرگذار بر محیط سازمان و اثرپذیر از آن را داشته باشند.

این سیستم قادر است محدودیتها "Constraints"، تهدیدات "Threats" و فرصتها "Opportunities" را کاملاً به جا و به موقع تشخیص و مطلوبترین روش علمی را برای گامتن از فشار تهدیدات، شکستن قالب محدودیتها و بهره‌گیری مناسب از فرصتها را ارائه دهد. ضمناً یکی از خصوصیات این سیستم سریع بودن آن است در پردازش اطلاعات و تجزیه و تحلیل آن.

این سیستم به مدیران عالی سازمان اختصاص دارد و به آنها این تواناییها را می‌دهد که تمامی مراحل عملیات را از جمع‌آوری اطلاعات تا نتایج کاربردی به وضوح مشاهده و بررسی نمایند که با این کار نوعی فعالیتهای مدیران میانی و مدیران صغری (سرپرستان) را نیز کنترل و نظارت می‌نمایند. با مشاهده نمودار نحوه تقسیم زمان کاری مدیران عالی سازمان که در ذیل آورده شده است.

نمودار شماره (۵۵)



به اهمیت این سیستم برای تخصیص بهینه زمان کاری برای اجرای سریعتر و مطلوبتر امور بیشترین من برسم چرا که رسالت این سیستم باری زماندن به مدیران عالی سازمان است در اجرای امور برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل بر تمامی بخشها و

سطوح سازمان و تخصیص زمان و هزینه مناسب جهت اجرای تمامی این امور. طراحان این سیستم اعتقاد دارند که گرچه آن را برای حمایت و پشتیبانی از مدیران عالی سازمان طراحی کرده‌اند؛ ولی مدیران سطوح میانی و حتی سرپرستان نیز می‌توانند در حد نیاز خود از آن بهره بگیرند چراکه این سیستم قابلیت انعطاف بسیار بالایی را دربر می‌گیرد. مدیران عالی سازمانها در حین اجرای تمامی امور و وظائف مدیریتی به اتخاذ و اجرای تصمیماتی می‌پردازند که این تصمیمات نیاز به اطلاعاتی دقیق و مناسب دارد. در این رابطه ۷ دلیل عمده بشرح ذیل عنوان شده است:

- ۱- شناسایی و ارزیابی سریع شرایط و وضعیتها.
- ۲- روبرو شدن با مسائل پیچیده و چندگانه ماعم.
- ۳- تهیه دستور کار جلسات و اجرای دقیق آنها.
- ۴- برنامه‌ریزی و کنترل شبکه فعالیتها.
- ۵- تسهیل امر تصمیم‌گیری و سرعت بخشیدن به آن.
- ۶- حفظ ارزش و شخصیت حقوق سازمان (شرکت).
- ۷- حفظ موقعیت سازمان در صحنه رقابت و تسریع روند رو به رشد آن.

مدیران عالی سازمانها به ۷ منظور ذیل از سیستم پشتیبانی عملیاتی بهره می‌گیرند:

- ۱- نگهداری اطلاعات مورد نیاز و کاربرد دوباره آنها در آینده.
- ۲- شناسایی سریع شرایط و وضعیتهای جدید و بررسی نحوه برخورد با آنها.
- ۳- کند و کار در درون داده‌ها و اطلاعات و کسب اطلاعات مورد نیاز.
- ۴- حفظ ثبات سازمانی با نظارت دقیق بر کلیه فعالیت‌های اصلی سازمان.
- ۵- اجرای عملیات استراتژیک و ارزیابی آنها برای بهره‌گیری هرچه مطلوبتر در شرایط حساس و بحرانی. *مطالعات ترکیبی*
- ۶- تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات (تبدیل اطلاعات کیفی به اطلاعات کمی - ریاضی و آماری) *جامع علوم انسانی*
- ۷- کسب نتایج مورد انتظار با استفاده از مدل‌سازی و شبیه‌سازی شرایط.

البته مدیران می‌توانند در هر وضعیتی به این سیستم مراجعه نمایند گرچه خود نیز می‌دانند که برخی مفروضات در عانتم واقع وجود دارد که نمی‌توان با کامپیوتر و با وسایلی از این دست آنها را پیش‌بینی نمود، بلکه این انسان است که با عقل و درایت می‌تواند آنها را پیش‌بینی نمود، بلکه این انسان است که با عقل و درایت می‌تواند آنها را پیش‌بین کرده و در تصمیم‌گیری خود آنها را دخیل نماید.

چرا مطالعه و شناخت این سیستم برای مدیران و تصمیم‌گیرندگان با ارزش و مهم می‌باشد؟

پاسخ این پرسش را می‌توان در موارد ذیل یافت:

الف) مدیران عالی‌مقامانها در تمامی رتبه‌های مدیریتی نیاز به اطلاعات حساب شده و دقیق دارند. ب) نحوه و تحلیل‌هایی که در این سیستم صورت می‌پذیرد، بر پایه تجربیات تأیید شده علم مدیریت می‌باشد.

ج) این سیستم قادر است نه تنها به مدیران عالی، بلکه به مدیران سطوح پایین‌تر سازمان نیز خدماتی ارائه دهد.

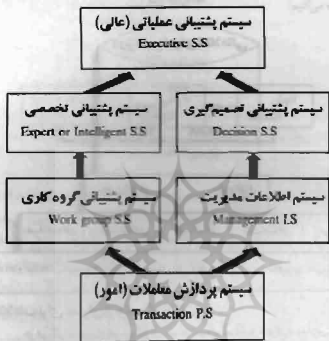
د) این سیستم از قابلیت انعطاف و نوع پذیری بسیار بالایی برخوردار می‌باشد.

ه) این سیستم قادر است دقیق‌ترین تحلیل‌های علمی را بر پایه استدلالات آماری در سوپرتیم زمان ممکن انجام دهد و نتایج کاربردی آن را در اختیار تصمیم‌گیرنده (با تصمیم‌گیرندگان) بگذارد.

سیر تحول سیستم‌های اطلاعاتی:

همان‌طور که در شکل شماره (۳) مشاهده می‌کنید، ابتدایی‌ترین سیستم اطلاعاتی، سیستم TPS می‌باشد که از دو جنبه کاری و اطلاع‌رسانی به مدیران گسترش یافت و موجب تشکیل دو سیستم WGSS و MIS گردید. از یک سو با وسعت عمل سیستم پشتیبانی کار انفرادی و گروهی، سیستم جدیدی تحت عنوان سیستم ESS با همان ISS ایجاد گردید و از سوی دیگر با گسترش سیستم اطلاعات مدیریت آن هم در زمینه تصمیم‌گیری، سیستم جدیدی تحت عنوان سیستم DSS به وجود آمد. سیر تحول این سیستمها جهت اطلاع و رسانی به مدیران (تصمیم‌گیرندگان) و متخصصین علوم

مختلف در سازمانها و شرکتهای آنها انجامید که متکامل ترین سیستم با به هر سه گذارد و آن سیستم عبارت بود از سیستم ESS. گرچه این سیستمها هر یک از تکامل سیستم یا سیستمهای قبلی به وجود آمدهاند ولی هر یک در موفقیت خود دارای ویژگیهای خاص نیز میباشند.

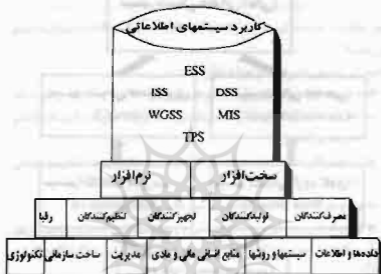


هرم سیستمهای اطلاعاتی:

در شکل شماره (۲) مشاهده می کنید که پایه اولیه (اساسی) سیستمهای اطلاعاتی را محیط داخلی سازمان پیمانعه که بر روی آن محیط خارجی (انترگزار) قرار دارد و سپس بعد از برنامه ریزی دقیق برای این دو محیط است که نوبت به طراحی و تهیه کامپیوتر (نرم افزار و سخت افزار) مربوط می رسد سپس سیستمهای اطلاعاتی قرار دارند

و در نهایت کاربرد این سیستمها در جهت اهداف سازمان و استراتژیهای متعاقب آن است.

مدل شماره (۱)



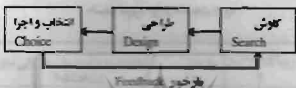
اطلاعات برای مدیران و تصمیم‌گیرندگان:

جوهر کار مدیریت تصمیم‌گیری است، تصمیم‌گیری به عنوان مهمترین وظیفه مدیریت در تمامی وظایف دیگر جاری است، به عبارت دیگر یک مدیر در برنامه‌ریزی، سازماندهی، تأمین نیروی انسانی، هدایت و کنترل به نوعی به اتخاذ و اجرای تصمیمات می‌پردازد.

بسیاری از اندیشه‌مندان علم مدیریت را عقیده بر این است که هر تصمیمی به اطلاعات درباره موضوع آن بستگی دارد و حتی برخی گفته‌اند ۹۰ درصد هر تصمیم را اطلاعات تشکیل می‌دهد بنابراین یک مدیر به عنوان تصمیم‌گیرنده در سازمان یا حتی جامعه باید اطلاعات دقیق و مناسب را بموقع در اختیار داشته باشد که بتواند در اجرای وظایف مدیریتی خود تصمیمات مناسب را اتخاذ کند و به مرحله اجرا گذارده و در

نهایت ارزیابی نماید. اگر مدیر هیچگونه اطلاعاتی در زمینه موضوع تصمیم‌گیری نداشته باشد، قادر نخواهد بود تصمیم صحیح و مستجده‌ای را بگیرد. در این مورد سیستم‌های اطلاعاتی به مدیریت یاری می‌کند تا هرچه سریعتر اطلاعات دقیق را کسب کند و با استفاده بهینه از آنها حداکثر کارایی و اثربخشی را بدست آورد. در اینجا اشاره‌ای خواهیم داشت به موضوع تصمیم‌گیری همان‌طور که در مدل «سامیون» مشاهده می‌کنیم:

مدل شماره (۵۱)



«سامیون» قدم‌های تصمیم‌گیری را در سه مرحله به شرح فوق یاد کرده و می‌افزاید که در مرحله اول تصمیم‌گیرنده به کاوش و تحقیق و جستجو در مورد موضوعی به‌دست آمده می‌پردازد. در مرحله دوم راه‌های مختلفی و مختلفه برای حل آن مشکل طراحی می‌نماید و در مرحله سوم از میان راه‌های مختلف و مختلفه مناسب‌ترین را انتخاب می‌کند و به مرحله اجرا می‌گذارد که این فرآیند سه مرحله‌ای دارای جنبه بازخورد می‌باشد که به تصمیم‌گیرنده (مدیر) کمک می‌کند تا در هر مرحله از هر مرحله و تقویت نقاط قوت به اصلاح وضع موجود بپردازد و وضعیت مطلوب برای اتخاذ تصمیمات بعدی ایجاد کند.

انواع اطلاعات:

انواع اطلاعات برحسب نیاز مدیران بطرح مختلف سازمانی به دو دسته کلی تقسیم می‌گردد:

الف) اطلاعاتی که بزرگ مدیران عالی سازمان است و کمتر مورد نیاز مدیران عملیاتی می‌باشد.

ب) اطلاعاتی که ویژه مدیران عملیاتی سازمان است و کمتر مورد نیاز مدیران عالی می‌باشد همان طور که در مدل (۶) و (۷) مشاهده می‌کنید نسبت کاربرد انواع اطلاعات بر حسب سطوح مدیریت سازمانی مشخص گردیده و تنها نکته قابل تذکر این است که مدیران میانی سازمانی با توجه به میزان تفویض اختیار و حیطه نظارتشان از هر دو نوع اطلاعات فوق‌الذکر بهره می‌گیرند.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

رساله جامع علوم انسانی

مدل شماره (۴)

انواع اطلاعات مدیریت
(برحسب نیاز مدیران سطوح مختلف سازمان)

اطلاعات ویژه مدیران عالی سازمان اطلاعات ویژه مدیران عملیاتی سازمان

۱- اطلاعات تفصیلی
Detailed I.
۲- اطلاعات استثنایی
Exception I.
۳- اطلاعات شخصی
Personal I.
۲- اطلاعات حسابداری
Accounting
۵- اطلاعات امور جاری
Transaction I.

۱- اطلاعات اصلاحی
Confort I.
۲- اطلاعات وضعیت
Status I.
۳- اطلاعات اجباری
Warning I.
۴- اطلاعات برنامه‌ای
Planning I.
۵- اطلاعات استراتژیکی
Strategic I.
۶- اطلاعات داخلی
Internal I.
۷- اطلاعات خارجی
External I.

پرتال بین‌المللی علوم انسانی
مطالعات فرهنگی

« زیر لويسها »

1. Transaction processing System.
2. Management Information System.
3. Decision Support System.
4. An Analytical Information Management System.
5. Capacity Information System.
6. Decision Aiding Information System.
7. Geodata Analysis & Display System.
8. Managerial Analysis for profit planning.
9. Work Group Support System.
10. Expert Support System.
11. Intelligent Support System.
12. Executive Support System.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

رتال جامع علوم انسانی

تکانه ها

جدول شماره (۱): نمونه های از تصمیمات مدیریت سطوح مختلف سازمان از لحاظ ساختار

منبع: هماس از کتاب «ساختار اداری» از مدیریت تألیف جیراسی (۱۹۹۰).

شکل شماره (۱): مراحل (فصلهای) کاربردی بسته بندی تصمیم گیری

منبع: جیراسی، «بسته های اطلاعاتی در مدیریت» (۱۹۹۰).

شکل شماره (۲): اجزای بسته بندی فرآیند

منبع: جیراسی، «بسته های اطلاعاتی در مدیریت» (۱۹۹۰).

نمودار شماره (۱): نحوه تصمیم زود هنگام کاری مدیران عالی

منبع: جیراسی، «بسته های اطلاعاتی در مدیریت» (۱۹۹۰).

شکل شماره (۳): ساختار سطوح اطلاعاتی

منبع: طرح از کتاب «فرآیند تصمیم گیری» از جیراسی.

شکل شماره (۴): فرآیند تصمیم گیری اطلاعاتی

منبع: هماس، «ساختار اداری در مدیریت» (۱۹۹۰).

شکل شماره (۵): مدل تصمیم گیری «هری و تامپسون»

منبع: جیراسی، «بسته های اطلاعاتی در مدیریت» (۱۹۹۰).

شکل شماره (۶): انواع بیابانی اطلاعاتی مدیریت و حسب سطوح سازمانی

منبع: جیراسی، «بسته های اطلاعاتی در مدیریت» (۱۹۹۰).

شکل شماره (۷): انواع نیازهای اطلاعاتی ویژه مدیران عالی و عملیاتی سازمان

منبع: طرح از نگارنده مقاله، با استناد به کتاب «مدیریت اطلاعات» از جیراسی.

رتال جامع علوم انسانی

منابع و مآخذ

مقاله فوق اقتباسی است از متن ذیل:

1. James A. Senn "Information System in Management" - 1990.
2. Cash, James I. Jr, Warren Mc Farlan and James L. Mc Kenney "Corporate Information System Management (2nd Edition) - 1988.
3. Anthony, Robert N. "Planning and Control Systems: A Framework for Analysis" - 1965.
4. Toffler, Alvin, Future shock (New Yourk: Bantan books) - 1970.
5. Toffler, Alvin, The third wave (New Yourk: William Morrow) - 1980.

رتال جامع علوم انسانی