

اثر بخشی سیستم اطلاعات مدیریت در شرکت بیمه دانا

سیده آدینه مصباح راد^۱

چکیده:

در این مقاله اثربخشی سیستم اطلاعات مدیریت در شرکت بیمه دانا بررسی شده است. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش شرکت بیمه دانا در استان تهران است و با توجه به کیفی بودن متغیرها، از آمار توصیفی، پیمایشی و استنباطی استفاده شده است. هدف این مقاله بررسی میزان اثربخشی سیستم‌های اطلاعات مدیریت در شرکت بیمه دانا است و مقطع زمانی آن دو سال قبل از مکانیزه شدن و سه سال بعد از مکانیزه شدن بوده است. در آزمون فرضیه‌ها به علت کیفی بودن متغیرها از الگوی فریدمن و ضریب توافق چوپروف استفاده شده و اطلاعات به دست آمده از آمار و مدارک از طریق آزمون t-student مورد بررسی قرار گرفته است.

واژگان کلیدی

سیستم اطلاعات (IS)، سیستم اطلاعات مدیریت (MIS)، اثربخشی، تحقق اهداف سازمان

۱. این مقاله با استفاده از یافته‌های پایان‌نامه کارشناسی ارشد نویسنده در رشته مدیریت دولتی دانشگاه آزاد واحد علوم تحقیقات تهران نوشته شده است.

مقدمه

با پیشرفت زندگی اجتماعی، افراد جامعه برای دستیابی به اهداف مشترک گرد هم آمدند و شکلی از سازمان‌های امروزی را پدید آوردند. این سازمان‌ها در اجرای وظایف خود با انبوه داده‌هایی (اطلاعاتی) روبه‌رو هستند که ناشی از وظایف روزافزون آنهاست. بدیهی است که این حجم اطلاعات بر نحوه اطلاعات و اعمال کنترل‌های داخلی، که از وظایف مدیران است، تأثیر می‌گذارد. لذا امروزه اداره سازمان‌ها نیز به سمت به‌کارگیری روش‌های علمی و استفاده از نیروی انسانی متخصص، به‌همراه فناوری پیشرفته سوق یافته است. امروزه کامپیوترها و ماشین‌های الکترونیکی قادرند اطلاعات را ذخیره و پردازش نمایند که هم در وقت صرفه جویی می‌شود و هم می‌توان نسخه‌های متعددی از یک نامه یا گزارش را تهیه نمود.

اطلاعات یکی از منابع اصلی و با ارزش مدیران یک سازمان است و همانند منابع انسانی، سراد اولیه یا امور مالی در روند تولید نقش مهم و ارزشمندی دارند. هرچه حجم و پیچیدگی عملیات وسیع‌تر شود، اطلاعات اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. سازمان‌ها برای حفظ بقای خود باید با استفاده از کامپیوتر اطلاعات را مدیریت نمایند. این همان سیستم اطلاعات مدیریت (MIS)^۱ است که از شرکت‌های کوچک استفاده کننده از بانک‌های اطلاعاتی تا شرکت‌های بزرگ استفاده کننده از سیستم‌های پیچیده و بزرگ تحت عنوان سیستم اطلاعات مدیریت ارشد با آن سر و کار دارند. سیستم‌های کامپیوتری این امکان را فراهم می‌آورند که نظارت دقیق‌تری بر عملکرد کارکنان اعمال شود. در عین حال با سیستم‌های کنترلی می‌توان بهره‌وری کارکنان را مشخص و پیگیری نمود.

توسعه و پیشرفت MIS محدود به جمع‌آوری، طبقه بندی، دستیابی و بازسازی اطلاعات نخواهد بود، بلکه هر متخصص سیستم اطلاعات مدیریت نیازمند ارائه و

حمایت از مدیریت در آینده‌نگری و اتخاذ تصمیم در بحران‌هاست. بنابراین دستیابی به اطلاعات دقیق برای اخذ تصمیم جهت رسیدن به اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت سازمانی از ضروریات است.

اهمیت اطلاعات در شرکت بیمه

امروزه اهمیت روزافزون علوم وابسته به اطلاعات آنچنان بالا گرفته که کمتر اهل فنی ممکن است باشد که با اصطلاح "انفجار دانش" و یا "انفجار اطلاعات" آشنا نباشد. این پدیده واقعیت بزرگی است که منشأی تحولات و حتی انقلابی عظیم در عرصه حیات بشری شده است.

صنعت بیمه به اطلاعات حساس است که بخشی از دلایل این حساسیت، اتکای زیاد به اطلاعات و آمار برای تعیین نرخ بیمه است، چرا که اگر اطلاعات و آمار درستی از گروه‌ها در رشته‌های مختلف در دست نباشد، "طبعاً" نرخ درستی قابل ارائه نخواهد بود. در این صورت ممکن است نرخ بیمه بعضی رشته‌ها بیشتر و برخی کمتر شود و در عمل حق بیمه بعضی گروه‌ها را گروه‌های دیگر بپردازند.

اطلاعات مورد نیاز شرکت‌های بیمه

هر شرکت بیمه برای موفق بودن در صحنه رقابت به طیف وسیعی از اطلاعات نیاز دارد که برخی از مهم‌ترین اطلاعات را در دو بخش اطلاعات درون شرکت و صنعت بیمه به شرح زیر است:

اطلاعات شرکت:

- وضعیت مالی؛ میزان سرمایه‌و اندوخته‌ها، ذخایر بیمه‌ای و غیربیمه‌ای، نقدینگی و سرمایه‌گذاری‌ها
- وضعیت پرسنلی؛ میزان، ترکیب، سطح مهارت و توانایی‌های مدیران و کارشناسان

- وضعیت تشکیلاتی؛ مدیریت‌ها، شعب، نمایندگی‌ها، کیفیت حضور در مناطق مختلف و فرهنگ سازمانی
- وضعیت عرضه خدمات بیمه‌ای در کل و در رشته‌های مختلف
- سهم شرکت از کل بازار و در رشته‌های مختلف
- ضریب خسارت و سوددهی هر یک از رشته‌ها
- کارمزد و سایر هزینه‌های صدور و ترکیب مشتریان و
- سطح کاربرد و استفاده از تکنولوژی و شیوه‌های صدور بیمه‌نامه و پرداخت خسارت.

اطلاعات صنعت:

- ساختار حق بیمه و خسارت بازار و رشد هر بخش
 - توانایی‌های رقابتی هر یک از شرکت‌های بیمه
 - تعداد وضعیت نمایندگان و کارگزاران
 - قوانین و مقررات صنعت بیمه
 - مشتریان فعلی و مشتریان بالقوه و
 - تعداد شرکت‌های بیمه و سهم هر کدام از آنها از بازار در کل و در رشته‌های مختلف.
- بنابراین اطلاعات رکن اصلی هماهنگی‌ها و تعادل‌هاست. چه بسا تصمیمات مطلوبی در بخشی اتخاذ شده ولی چون سیستم‌های دیگر شرکت از آن اطلاعی نداشته‌اند، در مجموع نتیجه دلخواه و مثبت حاصل نشده است.
- شرکت‌های بیمه برای نیل به اهداف خود ناچارند از نقاط قوت و ضعف خود آگاه باشند، توانایی‌های خود را بشناسند، از مزایای رقابتی خویش در بازار اطلاع داشته باشند و با محیط صنعت و محیط‌های بین‌المللی بیگانه نباشند تا بتوانند براساس شناخت برنامه‌ریزی کنند.

بیمه در مرزها محدود نمی‌شود، البته ریسک‌هایی وجود دارند که در داخل کشور نگه داشته می‌شوند و نیازی به اتکایی کردن آنها نیست ولی بیمه‌هایی هم هستند که نمی‌توان کل خطرهای آنها را در داخل کشور نگه‌داشت و طبق قانون اعداد بزرگ بخشی از خطرهای سرمایه‌های بزرگ باید در بازارهای جهانی توزیع شوند. استقرار سیستم‌های مکانیزه امکان موفقیت این سیستم‌ها را افزایش داده و از اتلاف منابع، به ویژه منابع مالی و نیروی انسانی جلوگیری می‌کند.

هدف اساسی از طرح و استقرار سیستم‌های کامپیوتری در هر سازمان، تهیه و تأمین اطلاعات مورد نیاز برای اخذ تصمیم صحیح و به موقع و ایجاد سیستم‌های کنترل داخلی است تا مدیریت با دریافت گزارش‌های مداوم، از نحوه پیشرفت کارها اطلاع حاصل نماید. سیستم اطلاعات مدیریت در هر سازمان باید جوابگوی نیازهای مدیریت باشد.

برای انجام دادن پژوهش مناسب درباره انسان و عوامل درونی یا بیرونی آن داشتن تفکر سیستمی (SYSTEM APPROACH) ضروری است به گونه‌ای که اگر سازمان را یک سیستم بدانیم، در تفکر سیستمی، سازمان به صورت یک منظومه واحد متشکل از اجزای مرتبط و متعامل در نظر گرفته می‌شود و اصل وابستگی متقابل مهم‌ترین خاصیت آن را تشکیل می‌دهد.

اگر اجزاء و عناصر تشکیل دهنده سازمان را به تنهایی بررسی کنیم، سازمان را به طور درست و علمی نشناخته‌ایم، زیرا آنچه سازمان را به صورت یک مجموعه واحد درمی‌آورد همان روابط متقابل بین اجزاء و عناصر آن است؛ روابطی که در مکاتب قبلی چندان مورد عنایت قرار نگرفته است.

درنگرش سیستمی، مدیر در صورت برخورد با یک مسئله آن را به مسائل کوچک‌تری تقسیم می‌کند تا بتواند هر جزء را در محدوده کوچک‌تری بررسی و برای هر جزء راه حل مناسبی پیدا نماید و سپس راه حل‌ها را در یک قالب کلی برای حل مسئله به کار گیرد.

همان‌طوری که می‌دانیم فناوری‌های ایجاد شده به منظور برداشتن مرزهای موجود میان بازارهای داخلی و جهانی و دگرگون کردن خواسته‌ها و انتظارات مشتریان که امکان انتخاب گسترده‌تری یافته‌اند دست به دست هم داده و هدف‌ها و روش‌های جدیدی را خلق کرده‌اند.

امروزه کامپیوترها در زمینه‌های بسیاری از جمله سرعت و دقت از انسان‌ها پیشی گرفته‌اند. آنها می‌توانند مسائل ساده و تکراری را با حوصله حل کنند و محاسبات پیچیده را انجام دهند و حتی به بازی‌های پیچیده‌ای چون شطرنج در برابر انسان بپردازند. اما در زمینه‌های تخصصی هنوز متخصصان از کامپیوتر جلوترند. اگر چه از نظر سرعت و دقت به پای آنها نمی‌رسند، اما در حل مسائل پیچیده بر آنها مقدم هستند. اگر تقسیم کار آدم اسمیت را نقطه عطفی برای ارتقای کارایی سازمان‌های قرن نوزدهم بدانیم، بی شک ورود کامپیوتر در اواسط قرن بیستم به عرصه سازمان‌ها تأثیر کمتری از آن نداشته، بلکه با آثار چند وجهی خود، زمینه‌های مختلفی را در زمینه رشد، ارتقا و افزایش اثربخشی و کارایی سازمان‌ها به وجود آورده است. سیستم‌های اطلاعات مدیریت و فن‌آوری اطلاعات در سازمان‌های نوین نقش غیر قابل انکار دارد به‌طوری که به عقیده عده‌ای از اندیشمندان و صاحب نظران، تصور سازمان بدون فن‌آوری اطلاعات و سیستم اطلاعات مدیریت در شرایط کنونی تقریباً غیر ممکن است.

زمینه‌های استفاده از سیستم‌های اطلاعات مدیریت این است که این سیستم‌ها می‌توانند در حل مسائل کمک کنند و مددکار باشند. آنها هم چنین قادرند مشکلات را به‌طور دقیق و کامل تعریف کنند، برای آنها راه‌حل بیابند و نحوه به کارگیری راه‌حل‌ها را در عمل مشخص سازند. یکی دیگر از موارد استفاده از سیستم‌ها، آموزش است. این سیستم‌ها علاوه بر اطلاعات تخصصی، آگاهی‌های مورد نیاز برای تدریس را به همراه دارند و نیز می‌توانند مانند یک مربی مجرب به‌گونه‌ای خاص درمقابل دانش‌آموز ضعیف و به طرز دیگری در برابر دانش‌آموز قوی عمل کنند.

سومین خاصیت کاربردی سیستم‌ها درک زبان انسان است. آنها قادرند زبان محاوره‌ای ما را درک کنند و پاسخ دهند. هم چنین آنها می‌توانند از دانش و تخصص به سهولت استفاده کنند.

چهارمین خاصیت آن زمانی است که ما با کمبود کارکنان متخصص مواجه هستیم. در این صورت سیستم می‌تواند جایگزین خوبی برای نیروی متخصص باشد. پنجمین خاصیت آن زمانی است که اطلاعات مورد نیاز پیچیده و انبوه هستند. در این شرایط، بهره‌گیری از سیستم متخصص مقرون به صرفه خواهد بود.

ششمین خاصیت استفاده از این سیستم زمانی است که با انبوهی از اطلاعات روبه رو هستیم و باید تمامی آنها بررسی و کلیه فرضیه‌ها درباره آنها سنجیده شوند. اهمیت اطلاعات و تأثیر آن در فرآیند تصمیم‌گیری بر کسی پوشیده نیست. در واقع فرآیند کلی تصمیم‌گیری را می‌توان جمع‌آوری و پردازش اطلاعات دانست.

سیستم اطلاعات مدیریت باید اطلاعاتی را تهیه نماید که متناسب، صحیح، به موقع و از نظر اقتصادی توجیه‌پذیر و مرتبط باشد. تهیه چنین اطلاعاتی با احتیاجات کاربر سازگاری دارد. یک سیستم اطلاعات مدیریت با طراحی دقیق، علاوه بر احتیاجات کل سازمان، نیازهای هر یک از بخش‌ها را نیز برطرف نموده و تکرار اطلاعات در آن به حداقل می‌رسد. این سیستم قادر است گزارش‌هایی را با سرعت و صحت بیشتری به مدیریت ارائه دهد که از طریق به کارگیری سایر روش‌ها امکان‌پذیر نبوده است. بین MIS و سایر سیستم‌ها از این نظر که هر گروهی باید از نظر اثر بخشی مورد ارزیابی واقع شوند شباهت وجود دارد. طرح سوال‌هایی از این قبیل می‌تواند به تحلیل‌گر سیستم‌ها در اندازه‌گیری اثربخشی یک سیستم MIS کمک کند: آیا علی‌رغم استقرار یک پایگاه اطلاعات مرکزی، مدیریت هم چنان به استفاده از اطلاعات پراکنده معتقد است؟ آیا می‌توان به اطلاعات حاصل از MIS اطمینان داشت؟ آیا اطلاعات مورد بحث هم‌سو با مسئولیت تک‌تک مدیران است؟ آیا فهرست اطلاعات به

صورتی تنظیم شده که به سادگی از سوی کاربر قابل فهم باشد ؟

خلاصه در بسیاری از سازمان‌ها، سیستم‌های کامپیوتری حقوق و دستمزد، حساب بدهکاران، کنترل موجودی انبارها، ارسال صورتحساب و انواع فعالیت‌های متنوع دیگر وجود دارد، اما تنها در تعداد محدودی از آنها می‌توان یک سیستم منسجم اطلاعات مدیریت یافت که بتواند به جمع‌آوری و تلفیق این اطلاعات پرداخته، از سیستم‌های مستقل و مختلف کامپیوتری اطلاعات جمع‌آوری کند و در یک پایگاه اطلاعاتی ضبط و در دسترس افراد مجاز قرار دهد.

عوامل موفقیت در استقرار سیستم‌های اطلاعاتی را آقای چوی به ۵ دسته تقسیم می‌کند:

۱. مشارکت کاربران در ایجاد سیستم

۲. پشتیبانی مدیریت ارشد

۳. آموزش و تحصیلات کاربران

۴. خصوصیات سیستم‌های اطلاعاتی

۵. خصوصیات سازمانی نظیر اندازه و ویژگی‌های وظایف

طبق نظر آقای چوی، نبود هر یک از این عوامل موجب عدم اجرای موفق MIS

می‌شود. از انتقادهای عمده وارد بر این سیستم‌ها فقدان شعور انسانی در آنهاست.

آنها گاهی با به کارگیری قواعد و دانش خود و درک کلیشه‌ای دچار چنان اشتباهی می‌شوند که یک فرد با شعور عادی هیچ‌گاه مرتکب چنان خطایی نخواهد شد. نحوه ارتباط کاربران با سیستم، فرهنگ و ارزش‌گانی به کار برده شده و نوع استدلال از موارد آسیب‌پذیری سیستم‌هاست.

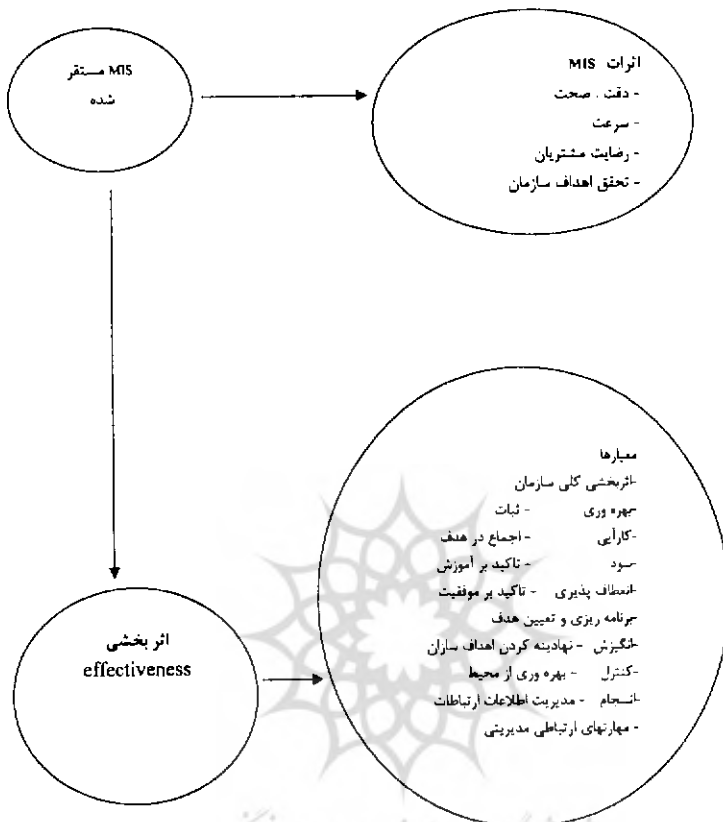
ایراد دیگر این‌که آنها از تجربیات خود چیزی نمی‌آموزند و از این رو نمی‌توانند رفتارهای خود را با گذشت زمان بهبود بخشند. سیستم‌های کنونی فاقد این توانایی هستند ولی این امکان وجود دارد که در آینده بتوان سیستم‌ها را به گونه‌ای طراحی کرد که تجربه بیندوزند و از محیط خود چیزهای تازه بیاموزند. طبیعتاً این تحول هم اکنون

در برخی سیستم های هوشمند نیز ملاحظه می شود. بالاخره محدود بودن دانش سیستم ها مورد ایراد گروهی قرار گرفته است که معتقدند کاربران سیستم زمانی که می خواهند نکته ای را عمیقاً دنبال کنند و جزئیات مسئله را بشکافند، باید با افزایش قدرت استدلال منطقی سیستم ها و متخصصان و غنی ساختن خزانه دانش و به روز کردن اطلاعات آنها تا حدودی بر این مشکل فایق آیند. ابداعات و نوآوری های خارق العاده و سریع تکنولوژیک در زمینه های مختلفی صورت گرفته که مهم ترین آنها از جهت اثرگذاری بر مدیریت دولتی، تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات بوده است و موضوع این تحولات حایز اهمیت است. بدیهی است که ابداعات و تکنولوژی در زمینه اطلاعات و ارتباطات با جهش سریع خود نویدسازمان بدون کاغذ را می دهد.

سازمانی که در آن از ثبت و ضبط انبوه کاغذها خبری نیست و تمامی رویدادها در سیستم های اطلاعاتی به طور خودکار ضبط می شوند و بلای کاغذ بازی و تشریفات اداری در آن وجود ندارد.

نظر به این که بیمه دانا مرحله طراحی و نصب سیستم های اطلاعاتی را پشت سر گذاشته است، محقق درصدد برآمد که این سیستم ها را از لحاظ دقت و صحت و سرعت و رضایت مشتریان و تحقق اهداف سازمان مورد بررسی قرار دهد و از اثر بخش بودن آنها اطمینان حاصل نماید.

مدل تحلیلی پژوهش



در پژوهشی که این مقاله مبتنی بر آن نوشته شده است فرضیه‌های زیر مورد مطالعه قرار گرفت.

فرضیه مهم: بین به کارگیری سیستم اطلاعات مدیریت و اثربخشی رابطه مستقیمی وجود دارد. در پاسخ به سؤال اصلی تحقیق آنچه که در مدل تحلیلی اشاره شد مدنظر قرار گرفته است. به دلیل وسعت کار و طبق مصاحبه انجام شده با مدیران، رؤسا و کارکنان شرکت، عوامل مهم درجه‌بندی شده است و چند عامل به عنوان فرضیه‌های فرعی بررسی می‌شود.

همچنین چهار فرضیه فرعی به شرح ذیل تعریف گردید.

فرضیه یکم؛ بین استقرار سیستم اطلاعات مدیریت و دقت و صحت رابطه معنی داری وجود دارد .

فرضیه دوم؛ بین استقرار سیستم اطلاعات مدیریت و سرعت انجام امور رابطه معنی داری وجود دارد .

فرضیه سوم؛ بین استقرار سیستم اطلاعات مدیریت و رضایت مشتریان رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه چهارم؛ بین استقرار سیستم اطلاعات مدیریت و تحقق اهداف سازمان رابطه معنی داری وجود دارد.

قلمرو پژوهش از لحاظ موضوع بر اثربخشی سیستم‌های اطلاعات در شرکت بیمه دانا بعد از اجرای مکانیزه شدن فرآیند سازمانی تمرکز خواهد داشت. قلمرو پژوهش از لحاظ مکانی مربوط به کشور ایران است، اگرچه امروزه در تمامی کشورهای دنیا اجرای سیستم‌های اطلاعات مدیریت یک ضرورت اساسی است. از این رو کانون توجه را به شرکت بیمه دانا در استان تهران اختصاص خواهیم داد. قلمرو پژوهش از لحاظ زمانی به بررسی اثربخشی اجرای سیستم اطلاعات مدیریت طی ۵ سال (۲ سال قبل از برقراری سیستم مکانیزه و ۳ سال بعد از سیستم مکانیزه) محدود می‌شود.

سیستم اطلاعات مدیریت در شرکت بیمه دانا

از آنجا که شرکت بیمه دانا ارائه خدمات بیمه‌ای را در رشته‌های عمر و حوادث، درمان، باربری، آتش‌سوزی، مهندسی، مسئولیت و اتومبیل برعهده دارد، با ایجاد سیستم اطلاعات مدیریت در جهت بهبود کیفیت ارائه خدمات به مشتریان حرکت کرده است.

شرکت بیمه دانا بخش عظیمی از بودجه خود را صرف ایجاد سیستم‌های کامپیوتری کرده است تا بتواند اطلاعات را به موقع و به‌هنگام دریافت نماید. برقراری سیستم‌های کنترل داخلی و ایجاد دستگاه نظارتی برای کنترل یکی دیگر از اهداف

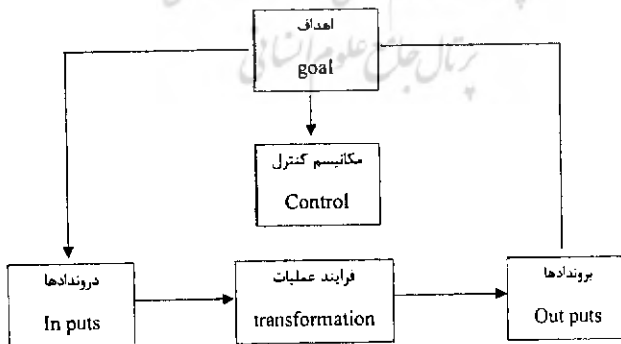
ایجاد سیستم‌های کامپیوتری است.

با توجه به بررسی‌های متخصصان و نیز گزارش‌های کارشناسان، ممکن است سیستم اطلاعاتی در سازمانی به دقت طراحی شود ولی سازمان مربوطه در به‌کارگیری آن و نیز هماهنگی آن با رویه‌های سازمان دچار مشکل شود. بنابراین به نظر می‌رسد دقت در طراحی و نیز اجرای سیستم اطلاعات مدیریت در تأمین اهداف سازمان نقش به‌سزایی داشته است.

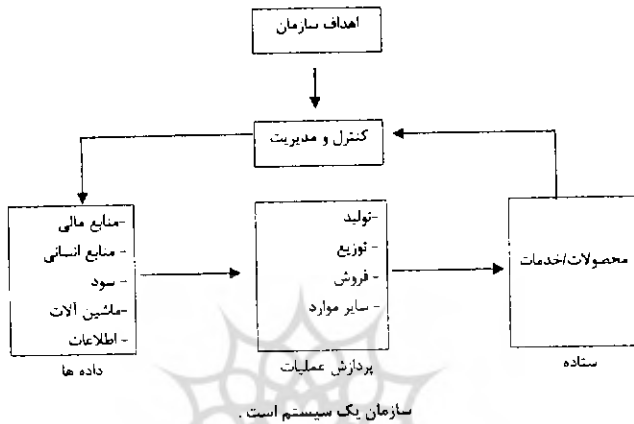
هدف از ایجاد سیستم‌های کامپیوتری، افزایش بهره‌وری است. در صورتی که به عنوان ابزار حل مسئله به کار رود، مدیران با کمک آن بهتر می‌توانند با یکدیگر ارتباط برقرار نمایند و مسائل سازمانی را حل کنند. چرا که ارتباط بهتر به اتخاذ تصمیمات بهتر و سریع‌تر منجر خواهد شد.

همان گونه که می‌دانیم برای سیستم تعاریف گوناگونی وجود دارد. از جمله "سیستم مجموعه‌ای از عناصر است مانند کارکنان، نقش‌ها، وظایف، وقایع و غیره که با هم در ارتباط بوده و با کمک یکدیگر حصول به یک یا چند هدف را امکان‌پذیر می‌سازند."

عناصر اصلی یک سیستم را می‌توان در شکل زیر مشاهده کرد.



سازمان یک سیستم است. در تفکر سیستمی، سازمان به صورت مجموعه‌ای واحد و متشکل از اجزای مرتبط و متعادل در نظر گرفته می‌شود که اصل وابستگی متقابل مهم‌ترین ویژگی آن است.



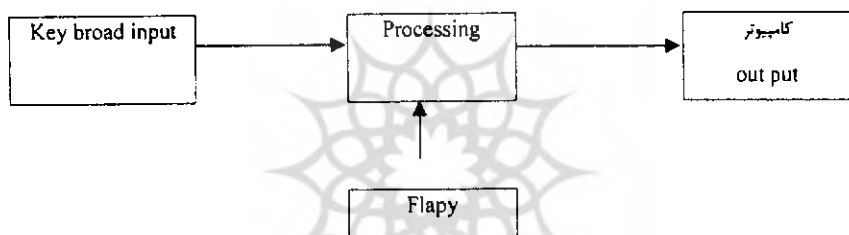
رساندن اطلاعات صحیح، علمی، فنی، تجاری و اداری در زمان مناسب و به شخص مناسب به شکلی که برایش قابل استفاده باشد می‌تواند از اتلاف منابع دوباره و کاری‌های غیرضروری و ناخواسته در اختراعات، اکتشافات، که از تصمیم‌گیری‌های بی‌ثمر حاصل می‌شود، پیش‌گیری کند. گردآوری اطلاعات صحیح می‌تواند جهانی نودر فعالیتهای تحقیقاتی، اداری و توسعه بنیاد کند.

بنابراین توسعه کاربرد سیستم‌های اطلاعاتی که در برگیرنده اطلاعات مربوط به گذشته و حال و برنامه‌ریزی‌های آینده است، بسیار اهمیت دارد. با ذخیره اطلاعات به صورت کتبی و شفاهی در حالت رسمی و غیررسمی، هم فعالیتهای داخلی شرکت و هم مسائل محیطی آن تحت پوشش قرار می‌گیرد و این موضوع در تصمیم‌گیری مدیران بسیار مؤثر است.

سیستم‌های پردازش دادوستد (TPS)^۱ همان سیستم‌های اطلاعاتی هستند که عملیات روزمره سازمان‌ها را انجام می‌دهند و مدیران با کمک آنها عملیات مربوطه را کنترل می‌کنند.

در هر TPS اطلاعات مربوط به همان سیستم نگهداری و گزارش‌های خاص همان سیستم نیز تهیه می‌شود. امکانات TPS همان امکانات یک سیستم کامپیوتری است که عبارتند از ورودی‌ها (inputs)، پردازش (processing)، ذخیره‌سازی (storage) و خروجی‌ها (outputs).

امکانات سیستم



ورودی های سیستم TPS:

۱. داده های اولیه؛ ثبت عملیات روزانه مانند عملیات حسابداری
۲. درخواست اطلاعات از سیستم
۳. وارد کردن یک دستور العمل؛ ذخیره نمودن فایل یا چاپ رکورد
۴. پیام به کاربر دیگر در شبکه (برای مبادله یا انتقال اطلاعات)
۵. انجام تغییرات؛ اصلاح یک سند توسط کلمه پرداز.

پردازش در سیستم TPS:

۱. مرتب‌سازی: نظم دادن به داده‌ها یا رکوردها با ترتیب خاص، مانند مرتب کردن اسامی برحسب حروف الفبا.
۲. دستیابی: ذخیره سازی و تغییر داده‌های یک رسانه، ذخیره‌سازی و یا وارد کردن هزینه‌ها در پایگاه داده های یک سیستم حسابداری و غیره .
۳. تلخیص: نمایش اطلاعات به شکل خلاصه، مانند ارائه جمع مجموعه‌ای از ارقام.
۴. انتخاب: انتخاب رکورد براساس معیاری مشخص .
۵. کار با داده‌ها: انجام عملیات محاسباتی (جمع و ضرب و غیره) و عملیات منطقی.
۶. حذف داده های زاید.

ذخیره سازی سیستم TPS:

سیستم TPS می‌تواند انواع داده، متن، نمودار و دیگر اطلاعات دیجیتال (پیام های صوتی) را ذخیره نماید به طوری که بعداً "بتوان آنها را مجدداً" پردازش کرد.

خروجی سیستم TPS:

چاپ گزارش، اسناد، پیام روی کاغذ، نمایش اطلاعات روی صفحه نمایش ارسال دستورالعمل‌های کنترل برای دستگاه‌های مکانیزه، خروجی‌های سیستم TPS را تشکیل می‌دهند.

در یک سیستم کامپیوتری ابزارهای ورودی، خروجی و ابزارهای ذخیره‌سازی، داده‌ها را از طریق کابل یا خطوط الکترونیکی از پردازشگر دریافت و یا به آن ارسال می‌کنند. در این حالت اصطلاحاً می‌گویند که این ابزار نسبت به پردازشگر on-line (بی‌وقفه) است. به تجهیزات سخت‌افزاری که تحت کنترل یا در دسترس پردازشگر آن نباشد، off-line (باوقفه) می‌گویند.

با کمک سیستم اطلاعات مدیریت MIS، شامل سیستم‌های پرداخت حقوق و

دستمزد و سیستم‌های پردازش داده‌ها، می‌توان فهرست و فیش حقوق تهیه و کسورات و جمع دریافتی سالانه را محاسبه کرد. این سیستم از نوع TPS است.

درواقع سیستم اطلاعات مدیریت شیوه‌ای است رسمی که برای ارائه اطلاعات صحیح و به موقع به مدیریت برای تسهیل فرآیند تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، کنترل و اجرای کارآمد وظایف اجرایی در سازمان ضروری است.

تمام داده‌های MIS از منابع داخلی تأمین می‌شود و در مورد خروجی‌های آن، کار سیستم‌های اطلاعات مدیریت فقط این نیست که داده‌های خام را از منابع مربوطه عبور دهند، بلکه داده‌ها را جمع‌آوری و پس از پردازش و طبقه‌بندی آنها، مدیران را در مورد فعالیت‌های مهم سازمانی آگاه می‌کنند.

MIS ساختار جامعی از پایگاه داده‌ها و جریان اطلاعات در تمام سطوح و اجزای سازمان است که با جمع‌آوری، نقل و انتقال (مبادله) و ارائه اطلاعات، نیازهای سازمان را به بهترین نحو تأمین می‌کند.

ویژگی MIS :

۱. وظایف پردازش داده‌ها را برای اجرای عملیات و نگهداری سوابق انجام می‌دهد.
۲. با استفاده از یک پایگاه جامع داده‌ها وظایف مختلف را در سازمان پشتیبانی می‌کند.
۳. برای سطوح مختلف مدیران (استراتژیک، کنترل، میانی و عملیاتی)، امکان دسترسی سریع و به موقع به اطلاعات را فراهم می‌آورد.
۴. تا حدودی قابلیت انعطاف دارد و می‌توان آن را به گونه‌ای تهیه کرد که بتواند نیازهای اطلاعاتی تغییر سازمانی را تأمین کند.

نتایج پژوهش

برای آزمون فرضیه‌ها با توضیح قبلی از آزمون تجزیه و تحلیل واریانس رتبه‌ای فریدمن با در نظر گرفتن $\alpha = 0/05$

$$K(X_{11}, X_{12}, \dots, X_{knk}) = X^T = \left[\begin{array}{c} \frac{\sum R^2 - r n (k+1)}{n(k+1)k} \end{array} \right]$$

و ضریب توافق چوپروف برای قضاوت فرضیه‌ها استفاده شده است:

$$P_{tcn} = \sqrt{\frac{X^T}{n\sqrt{(s-1)(t-1)}}$$

آزمون فرضیه ۱

بین سیستم اطلاعات مدیریت و دقت و صحت انجام امور رابطه معناداری وجود دارد.

$$\lambda^T = 30,4$$

$$P_{tcn} = 0/171$$

آزمون فرضیه ۲

بین سیستم اطلاعات مدیریت و سرعت انجام امور رابطه معناداری وجود دارد.

$$\lambda^T = 20$$

$$P_{tcn} = 0/149$$

آزمون فرضیه ۳

بین سیستم اطلاعات مدیریت و رضایت مشتری رابطه معناداری وجود دارد.

$$\lambda^T = 25,49$$

$$P_{tcn} = 0/169$$

آزمون فرضیه ۴

بین سیستم اطلاعات مدیریت و تحقق اهداف سازمان رابطه معناداری وجود دارد

$$\lambda^1 = 52.7 \quad P_{\text{ten}} = .208$$

براساس نتایج به دست آمده می‌توانیم ادعا کنیم که ایجاد سیستم اطلاعات مدیریت در شرکت بیمه دانا اثربخش بوده است.

پیشنهادهای زیر به منظور پیشبرد اهداف سازمان ارائه می‌شود:

- ارتقای سیستم های مکانیزه در شرکت با توجه به پیشرفت‌های بیمه‌ای.
- طراحی و برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت و بلندمدت برای شاغلان در شرکت به منظور ارتقای توانایی آنان.
- آموزش پرسنل شعب شهرستان‌ها و آشنا کردن آنان با ارسال صحیح مدارک و اسناد.

- به کارگیری افراد واجد صلاحیت های علمی و تجربی در پست‌های کلیدی.
- ایجاد فرهنگ استفاده از مکانیزاسیون و توجه به اثربخش بودن این امر.
- استفاده از کتابچه‌های راهنما و تابلوهای دقیق برای راهنمایی صحیح مشتریان .
- سعی در ارائه خدمات بیشتر و بهینه‌تر طبق خواست مشتریان .
- برقراری ارتباط با بازار برای شناسایی نیازهای مشتریان و رضایت مشتریان از خدمات بیمه‌ای و همچنین شناخت رقبا و سایر شرایط محیطی مؤثر بر آن.
- ارائه راهکارهای مناسب جهت بهینه کردن و عملی کردن مدیریت .

منابع

۱. آسوده، سیدمحمد. «نقش اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی در مدیریت شرکتهای بیمه». فصلنامه بیمه مرکزی، ش ۴۳، پاییز ۱۳۷۵.
۲. ال رفت، ریچارد. (۱۳۷۴)، تئوری سازمان و طراحی ساختاری، ترجمه محمد

۱. اعرابی و علی پارسائیان، چ ۱، مؤسسه مطالعات پژوهش‌های بازرگانی، تهران، چ ۱ و ۲.
۳. الوانی، سیدمهدی. تصمیم‌گیری و تعیین خط مشی دولتی، چ ۱، تهران، سمت.
۴. الوانی، سیدمهدی. «نقش سیستم‌های متخصص»، فصلنامه مرکز آموزش مدیریت دولتی، ش ۲۱، ص ۲۹، ۳۰.
۵. برج، جان چ. (۱۳۷۹)، سیستم‌های اطلاعاتی. در تئوری و عمل، ترجمه منوچهر غیبی، چ ۱ و ۲، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۶. جلیلی خشنود، جلیل. (۱۳۷۶)، آمار و نظریه احتمال، چ ۱، تهران، مؤسسه نشر جهاد وابسته به جهاد دانشگاهی، چ ۱.
۷. خاکی، غلامرضا. (۱۳۷۸)، روش تحقیق در مدیریت، چ ۱، تهران، دانشگاه آزاد اسلامی.
۸. صرانی زاده، اصغر و علی علی‌پناهی. (۱۳۸۰)، سیستم‌های اطلاعات مدیریت، چ ۱، نشر میر.
۹. Choe, j, m, "The Relationship Among Performance of Accounting Information of Information system ,In flunce factors ,And Evolutionlevel of Information system, journal management Information system, spring ۱۹۹۶, vol. ۲, No ۴, p ۲۳۰.
۱۰. Kroenke, David. *Management Information system*, ۲nd Ed, McGraw .
۱۱. Lucas, C. Henry , Jr . *Informations Technology For management*. Mc Graw-Hill . ۵th ed ۱۹۹۴.
۱۲. Meleod , Jr, Raymond , *Mangement Information systems SRA INC.* ۳rd ed ۱۹۸۸.



پروفیسر شمیم شاہد گیارہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی

پرتال جامع علوم انسانی