

اثر بخشی

بکارگیری سیستم‌های اطلاعاتی مکانیزه

در تصمیم‌گیری مدیران سازمان‌ها

مؤلف:

مهندس فرناز هاشم‌زاده فرهنگ

www.ketab.ir



نشر اختر

سر شناسه	: هاشم‌زاده فرهنگ، فرناز، ۱۳۶۵-
عنوان و پدیدآور	: اثربخشی بکارگیری سیستم‌های اطلاعاتی مکانیزه در تصمیم‌گیری مدیران سازمان‌ها / مولف فرناز هاشم‌زاده فرهنگ.
مشخصات نشر	: تبریز: اختر، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	: ۱۸۰ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۴۸۶-۷۸۸-۷
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیپا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۱۸۱-۱۷۷.
موضوع	: نظام‌های اطلاعاتی مدیریت
موضوع	: Management information systems
موضوع	: مدیران اداری
موضوع	: Office managers
رده بندی کنگره	: T۵۸/۶
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۴۰۳۸۰۱۱
شماره کتابخانه ملی	: ۸۷۶۹۱۷۴

www.ketab.ir



نشر اختر

اثربخشی بکارگیری سیستم‌های اطلاعاتی مکانیزه در تصمیم‌گیری مدیران سازمان‌ها

مهندس فرناز هاشم‌زاده فرهنگ

ویراستار فنی: دکتر حسن رحیق اغصان

ناشر: نشر اختر

چاپ اول ۱۴۰۰ • ۱۸۰ صفحه • قطع وزیری • ۲۰۰ جلد

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۴۸۶-۷۸۸-۷

تبریز - اول خیابان طالقانی، نشر اختر

تلفن: ۳۵۵۵۳۹۳ - ۰۴۱

قیمت: ۷۵۰۰۰ تومان

# بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## فهرست

۹	پیشگفتار.....
۱۱	مقدمه.....
	<b>فصل اول: معرفی سیستم‌های اطلاعاتی</b>
۱۶	مبحث اول: نقش سیستم‌های اطلاعاتی در تصمیم‌گیری مدیران.....
۱۶	گفتار اول: دلیل استفاده از سیستم‌های اطلاعات.....
۱۷	گفتار دوم: معرفی سیستم‌های اطلاعاتی (IS).....
۱۸	گفتار سوم: تبادل الکترونیکی داده (EDI).....
۱۸	گفتار چهارم: معرفی سیستم پردازش تراکنش (TPS).....
۱۹	گفتار پنجم: معرفی سیستم مدیریت اطلاعات (MIS).....
۱۹	گفتار ششم: معرفی سیستم پشتیبانی از تصمیم (DSS).....
۱۹	گفتار هفتم: معرفی سیستم اطلاعات اجرایی (EIS).....
۲۰	گفتار هشتم: معرفی سیستم مدیریت دانش (KMS).....
۲۱	گفتار نهم: مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM).....
۲۱	گفتار دهم: سیستم اطلاعات استراتژیک (SIS).....
۲۱	گفتار یازدهم: سیستم‌های خیره (EIS).....
۲۲	گفتار دوازدهم: هوش تجاری (BI).....
۲۲	مبحث دوم: تاریخچه و معرفی سیستم‌ها و کارکردهای آن‌ها.....
۲۳	گفتار اول: مدیران و حمایت‌های کامپیوتری.....
۲۵	گفتار دوم: مفهوم سیستم‌های حمایت از تصمیم (DSS).....

۲۶	گفتار سوم: سیستم اطلاعات مدیریت عالی (EIS).....
۲۷	مبحث سوم: مقایسه سیستم های اطلاعاتی با یکدیگر.....
۲۷	گفتار اول: سیستم اطلاعات مدیریت.....
۳۲	گفتار دوم: هوش مصنوعی سیستم های خبره و تأثیر آن بر سیستم های پشتیبانی تصمیم.....
۳۴	گفتار سوم: مزایای استفاده از سیستم های اطلاعات.....
۳۴	بند اول: بهبود بهره وری.....
۳۴	بند دوم: بهبود اثربخشی.....
۳۴	بند سوم: مزیت رقابتی.....
۳۵	گفتار چهارم: تعریف سیستم های اطلاعات.....
۳۵	گفتار پنجم: انواع سیستم های اطلاعات.....
۳۵	بند اول: سیستم اطلاعات مدیریتی.....
۳۶	بند دوم: سیستم MIS.....
۳۶	بند سوم: سیستم پردازش مبادلات.....
۳۸	بند چهارم: سیستم پشتیبان تصمیم گیری.....
۳۸	بند پنجم: سیستم های اطلاعات حسابداری.....
۳۹	بند ششم: سیستم های اطلاعات منابع انسانی.....
۳۹	بند هفتم: سیستم های مدیریت اسناد.....
۳۹	بند هشتم: سیستم های پشتیبان مدیران ارشد.....
۴۰	بند نهم: سیستم های هوشمند (خبره).....
۴۰	مبحث چهارم: کاربردهای سیستم های خبره.....
۴۱	گفتار اول: مدیریت ارتباط با مشتری.....
۴۳	گفتار دوم: سیستم اتوماسیون اداری.....

## فصل دوم: سیستم اطلاعات منابع انسانی

۴۶	مبحث اول: تعریف.....
۴۸	مبحث دوم: ابعاد بهره برداری از سیستم های اطلاعات مدیریت منابع انسانی.....
۴۹	مبحث سوم: لزوم مکانیزه نمودن سیستم های منابع انسانی و مروری بر روش های آن.....
۴۹	گفتار اول: مراحل اصلی تهیه سیستم اطلاعاتی مدیریت منابع انسانی.....
۴۹	بند اول: اعتقاد و حمایت مدیریت عالی سازمان.....

۵۰	بند دوم: تامین منابع مالی و هزینه
۵۱	بند سوم: نیاز سنجی
۵۱	بند چهارم: نرم افزار متناسب و کارآمد
۵۱	بند پنجم: سازماندهی مناسب
۵۲	بند ششم: شناسایی اولویت‌ها
۵۲	بند هفتم: کوتاه کردن مراحل پروژه
۵۲	بند هشتم: تدوین طرح دستی
۵۳	بند نهم: آموزش
۵۳	بند دهم: بستر سخت افزاری و نرم افزاری مطمئن
۵۴	بند یازدهم: عامل و ارتباط زیر سیستم‌ها در سیستم جامع
۵۴	بند دوازدهم: ارتباط ستاد مرکزی سازمان با واحدهای تابعه
۵۴	بند سیزدهم: انتخاب موتور پایگاه داده مناسب
۵۵	بند چهاردهم: مکانیزم جایگزینی سیستم قدیمی با سیستم جدید
۵۵	بند پانزدهم: سطوح دسترسی
۵۵	بند شانزدهم: پرهیز از بلند پروازی
۵۶	گفتار دوم: ویژگیهای سیستم اطلاعات منابع انسانی
۵۶	بند اول: ویژگیهای ساختاری
۵۶	بند دوم: ویژگیهای محتوایی
۵۷	گفتار سوم: مزایای سیستم اطلاعات منابع انسانی
۵۷	بند اول: کمک به فرایند تصمیم‌گیری
۵۷	بند دوم: تسهیل و بهینه‌سازی نظارت و کنترل
۵۸	بند سوم: صرفه جویی و بهره‌وری
۵۹	بند چهارم: تمرکززدایی
۵۹	مبحث چهارم: سیستم‌های مدیریتی
۵۹	گفتار اول: سیستم‌های پردازش رخداد (TPS) Transaction Processing System
۶۰	گفتار دوم: سیستم‌های اتوماسیون اداری (OAS) Office Automation System
۶۰	گفتار سوم: سیستم‌های اطلاعات مدیریت (MIS) Management Information System
۶۱	گفتار چهارم: سیستم پشتیبانی تصمیم (DSS) Decision Support System
۶۳	بند اول: سیستم‌های اطلاعاتی اجرایی (EIS) Executive Information System
۶۸	بند دوم: توجه سیستم‌های پشتیبان تصمیم

۶۹	بند سوم: تعیین ارزش اقتصادی اطلاعات
۷۰	بند چهارم: ارزش هنجاری اطلاعات
۷۰	بند پنجم: ارزش واقعی اطلاعات
۷۱	بند ششم: ارزش انتزاعی اطلاعات
۷۴	مبحث پنجم: مشکلات تعیین ارزش اطلاعات از دیدگاه اقتصاد اطلاعات

### فصل سوم: نقش سیستم‌های پشتیبان تصمیم برای دستیابی به حسابرسی مستمر

۸۲	مبحث اول: سیستم‌های پشتیبان
۹۷	مبحث دوم: سیستم‌های اطلاعاتی مکانیزه
۹۷	گفتار اول: سیستم مدیریت اطلاعات MIS
۹۷	بند اول: تعریف MIS
۹۸	بند دوم: MIS یکی از منابع سازمان
۹۸	گفتار دوم: سیستم‌های اطلاعات مدیریتی
۹۹	بند اول: پیاده‌سازی سیستم اطلاعات مدیریتی
۹۹	بند دوم: وظایف MIS
۹۹	بند سوم: مزایای سیستم اطلاعات مدیریت
۹۹	بند چهارم: انواع سیستم‌های اطلاعات مدیریت در سازمان
۱۰۰	گفتار سوم: سیستم‌های اطلاعات مدیریت در سطوح مختلف سازمان
۱۰۱	گفتار چهارم: نقش سیستم MIS در تصمیم‌گیری مدیران
۱۰۱	بند اول: نقش سیستم اطلاعات مدیریت در پشتیبانی عملکرد
۱۰۱	بند دوم: نقش سیستم اطلاعات مدیریت در پشتیبانی از تصمیم‌گیری
۱۰۱	بند سوم: نقش سیستم اطلاعات مدیریت در پشتیبانی استراتژیک
۱۰۱	گفتار پنجم: عناصر اصلی سیستم MIS
۱۰۴	مبحث سوم: سیستم‌های پشتیبانی تصمیم (DSS) در سیستم‌های اطلاعات مدیریت (MIS)
۱۰۶	مبحث چهارم: اصل مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی (MIS) چیست؟
۱۰۶	مبحث پنجم: تکنولوژی اطلاعات (IT)
۱۰۷	گفتار اول: اثرات بکارگیری IT
۱۰۸	گفتار دوم: محورهای بکارگیری IT در سازمان
۱۰۸	بند اول: دیدگاه فنی و مهندسی

۱۰۸	بند دوم: دیدگاه مدیریتی
۱۱۰	گفتار سوم: موانع بکارگیری IT در سازمان‌ها
۱۱۱	گفتار چهارم: اجرای IT در سازمان‌ها
۱۱۵	بند اول: سیستم پردازش داد و ستد (عملیات) Transaction Processing System (TPS)
۱۱۶	بند دوم: سیستم اطلاعاتی مدیریت: Management Information System (MIS)
۱۱۸	بند سوم: سیستم پشتیبانی تصمیم Decision Support System (DSS)
۱۲۰	گفتار پنجم: مقایسه تفاوت‌های عمده قابلیت‌های اطلاعاتی و پشتیبانی تصمیم برای MIS و DSS
۱۲۰	بند اول: سیستم پشتیبانی مدیران ارشد Executive Support System (ESS)
۱۲۵	بند دوم: کاربرد سیستم‌های اطلاعاتی منابع انسانی
۱۲۶	بند سوم: سیستم‌های اطلاعات و وظیفه‌ای
۱۲۷	گفتار ششم: چشم‌اندازی از MIS
۱۲۷	گفتار هفتم: نقش پشتیبان عملکردها
۱۲۸	بند اول: نقش پشتیبان تصمیم‌گیری
۱۲۹	بند دوم: سیستم اطلاعات مدیریت منابع برای ورود

### فصل چهارم: تصمیم‌گیری مدیران

۱۳۲	مبحث اول: اهمیت قدرت تصمیم‌گیری
۱۳۲	مبحث دوم: عوامل موثر در قدرت تصمیم‌گیری
۱۳۲	گفتار اول: نوع مشکل
۱۳۲	گفتار دوم: آشنایی فرد با موضوع مورد تصمیم‌گیری
۱۳۳	گفتار سوم: اعتماد به نفس و قدرت تصمیم‌گیری
۱۳۳	گفتار چهارم: افسردگی و قدرت تصمیم‌گیری
۱۳۴	گفتار پنجم: اضطراب و قدرت تصمیم‌گیری
۱۳۴	مبحث سوم: آشنایی با روال منطقی تصمیم‌گیری
۱۳۴	گفتار اول: راهبردهای عملی برای افزایش قدرت تصمیم‌گیری
۱۳۵	گفتار دوم: مدیریت و تصمیم‌گیری
۱۳۶	گفتار سوم: فرایند متعارف تصمیم‌گیری
۱۳۸	گفتار چهارم: رویکرد منطقی (عقلایی)
۱۴۱	گفتار پنجم: رویکرد سیاسی و مبتنی بر قدرت

## پیشگفتار

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) روبرو 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 ادارات و سازمان‌ها نیز به سمت به کارگیری روش‌های علمی و استفاده از نیروی انسانی متخصص، به همراه فناوری پیشرفته سوق یافته است. امروزه کامپیوترها و ماشین‌های الکترونیکی قادرند اطلاعات را ذخیره و پردازش نمایند که هم در وقت صرفه‌جویی می‌شود و هم می‌توان نسخه‌های متعددی از یک نامه یا گزارش را تهیه نمود. اطلاعات یکی از منابع اصلی و باارزش مدیران یک سازمان است و همانند منابع انسانی، مواد 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 مدیریت اطلاعات (MIS<sup>1</sup>) است که از شرکت‌های کوچک استفاده‌کننده از بانک‌های اطلاعاتی تا شرکت‌های بزرگ استفاده‌کننده از سیستم‌های پیچیده و بزرگ تحت عنوان سیستم اطلاعات مدیریت ارشد با آن سروکار دارند. سیستم‌های کامپیوتری این امکان را فراهم می‌آورند که نظارت دقیق‌تری بر عملکرد کارکنان اعمال شود. درعین حال با سیستم‌های کنترلی می‌توان بهره‌وری کارکنان را مشخص و پیگیری نمود. توسعه و پیشرفت MIS محدود به جمع‌آوری، طبقه‌بندی، دستیابی و بازسازی اطلاعات نخواهد بود، بلکه هر متخصص سیستم مدیریت اطلاعات 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 کوتاه مدت و بلندمدت سازمانی از ضروریات است. امروزه فناوریهای کامپیوتری به شکل گسترده‌ای در فعالیتهای مدیران نفوذ کرده و میتوانند بازه‌ای از پردازشهای مراوده‌ای تا بررسی و تجزیه و تحلیل و حل مشکلات را پوشش دهند و بطور کلی در مهمترین وظیفه یک مدیر یعنی تصمیم‌گیری به کمک وی بیایند. کاربرد گسترده و رو به رشد کامپیوتر، واقعیتی انکارناپذیر است. نظام ارتباطات جهانی بر دانش به کارگیری و استفاده از کامپیوتر و شبکه‌های اطلاعاتی مبتنی است. موقعیت اقتضا می‌کند که مدیران برای دسترسی سریع و مطمئن به اطلاعات به دانش «به کارگیری و استفاده مؤثر از سیستم اطلاعاتی مکانیزه» مجهز شوند.

در اکثر موارد استفاده از کامپیوتر در حد اپراتوری و کاربری معمولی بوده و به تایپ در محیط PC بسنده شده است. بسیار نادرند مواردی که از سیستم‌های اطلاعاتی مکانیزه برای تصمیم‌گیری استفاده شده باشد. اغلب داورندگان کامپیوتر اعم از اشخاص حقیقی و حقوقی، سازمان‌ها و دستگاه‌های دولتی و خصوصی، آشنایی کافی نسبت به کار با تجهیزات کامپیوتری ندارند و به نظر می‌رسد که صرفاً برای مالک شدن تجهیزات و داشتن آنها مسابقه گذاشته باشند. باید توجه داشت که خرید این قبیل تجهیزات که خیلی هم زود از رده خارج می‌شود چندان دردی از نظام مدیریتی دوا نمی‌کند، بنابراین وقت آن رسیده است که «شوق یادگیری» بر حرص خرید، غالب شود و با آموزش مفید و کاربردی، بر کاربری این تجهیزات افزوده شود، امکان بهره‌گیری مناسب از بودجه‌های صرف شده در این زمینه فراهم آید. از این رو ضروری است که پژوهشی در مورد کاربرد واقعی کامپیوتر در هر سازمان به عمل آید و به پرسش‌های بسیار مرتبطی در این زمینه وجود دارد پاسخ داده شود و مشخص گردد که چقدر از تصمیمات مدیران ما مبتنی بر مدل‌ها، معادلات و اطلاعات مستخرج از کامپیوترهاست و تا چه میزان از سیستم‌های اطلاعاتی مکانیزه در تصمیم‌گیری‌ها استفاده می‌شود. مدیر نخستین و بزرگترین تصمیم‌گیرنده در سازمان است که در تمام فعالیتهای وی فرایند تصمیم‌گیری وجود دارد با توجه به تغییرات سریع و بی‌چیدگی محیطی که مدیران در آن به فعالیت مشغولند استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی مناسب برای مدیران امری حیاتی است.