

نظام های اطلاعات مدیریت (کارشناسی ارشد)

امین زارع

جلسه پنجم

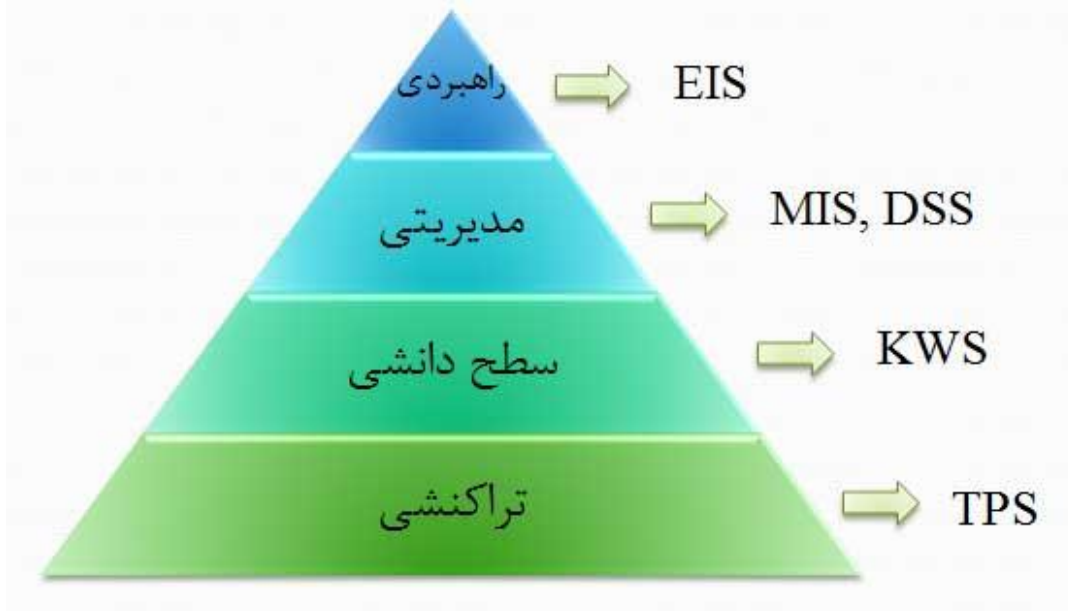
کارکرد و لایه بندی نظام اطلاعات مدیریت در سازمان

سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) سیستمی که اطلاعات مناسب را برای تصمیم گیری بهینه مدیران مهیا می کند. مدیران از این سیستم ها استفاده می کنند تا بتوانند اطلاعات صحیح و دقیقی در مورد سازمان، مشتریان و محیط سازمان به دست آورند. و از آنجایی که جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات کمی، منافع زیادی برای مدیران در بر دارد نقش و اهمیت این سیستم ها بیشتر نمایان می شود.

به طور کلی سیستم اطلاعات مدیریت شامل سه جزء است: مدیریت، اطلاعات و سیستم.

چنانچه بخواهیم یک تعریف کلی داشته باشیم است می توان گفت سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) سیستمی جامع و یکپارچه (integrated)، مبتنی بر کامپیوتر (computer-based)، کاربر پسند (user-friendly) که اطلاعات مفید را برای تصمیم گیری مدیران ارائه می کند.

در شکل زیر جایگاه سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) در هرم سیستم های اطلاعاتی سازمانی مشخص است:



ویژگی های سیستم اطلاعات مدیریت (MIS)

- **جامع و یکپارچه :** منظور آن است که سیستم اطلاعات مدیریت باید بتواند امکان استفاده کاربران متعدد را از یک پایگاه داده یا بانک اطلاعاتی مشترک امکان پذیر سازد.
- **مبتنی بر کامپیوتر :** منظور آن است که امروزه سیستم ها باید کامپیوتری باشند. این به آن علت است که با توجه به حجم عظیم اطلاعاتی که وجود دارد و اهمیت سرعت پردازش، سازگاری بین داده ها و نیز دقت و صحتی که بین آن ها موجود است، سیستم های اطلاعات مدیریت بدون کامپیوتر مفهومی ندارند.
- **کاربر پسند :** در سیستم های اطلاعات نوین باید کاربر و ماشین با یکدیگر در تعامل باشند. در سیستم های قبلی که داده ها در جای دیگری پردازش و سپس اطلاعات مورد نیاز تهیه می شدند، رابطه ای بین کامپیوتر و استفاده کننده نهایی وجود نداشت. در حالی که امروزه سیستم ها به گونه ای طراحی می شوند که کاربران به راحتی می توانند با آن ها کار کنند.
- **پشتیبانی از تصمیمات :** در نهایت سیستم اطلاعات مدیریت جهت ارائه اطلاعات به شیوه های مختلف، جهت پشتیبانی و حمایت از تصمیمات مدیران طراحی می گردند. بنابراین هدف نهایی سیستم اطلاعات مدیریت، تهیه اطلاعات برای مدیران به منظور کمک به آنان در تصمیم گیری است.

اهمیت و ضرورت ایجاد سیستم اطلاعات مدیریت (MIS)

در گذشته مدیران، اطلاعات را یک پدیده هزینه دار می دانستند در صورتی که اکنون سیستم های مناسب اطلاعاتی، با ارائه اطلاعات به موقع و قابل اعتماد و اتکاء در اشکال مناسب و گزارشات منظم، آنان را در فرآیند اخذ تصمیم یاری می نمایند. بنابراین به سیستم اطلاعات مدیریت، نه بعنوان یک پدیده هزینه دار بلکه باید بعنوان بخشی از سرمایه شرکت نگریست و از دیدگاه صحیح مدیریتی این سیستم ها عرضه کننده راه حل های مسائل و مشکلات برخاسته از محیط به یاری دانش فنی اطلاعات است.

سیستم اطلاعات مدیریت و سازمان بر یکدیگر تأثیری متقابل داشته و در حالی که سیستم مذکور اطلاعات مورد نیاز سازمان را فراهم می نماید و با انتخابات یک نظام اطلاعاتی جدید بر ساختار، فرهنگ و دیگر بخشهای سازمان اثر می گذارد، نیازهای سازمان نیز در طراحی این سیستم مؤثر بوده تا سازمان بتواند از امتیازات نوین سیستم بهره مند گردد، در واقع مدیران تصمیم می گیرند چه سیستمی برقرار گردد و چگونه کار گذاشته شود.

بر اساس مطالب فوق، سیستم اطلاعات مدیریت را می توان روش رسمی تهیه و آماده سازی اطلاعات دقیق و به موقع جهت تسهیل فرآیند اتخاذ تصمیم مدیران در هنگام برنامه ریزی، کنترل و اتخاذ تصمیم مؤثر و بهینه سازمان دانست.

نقش سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) در سازمان

نقش سیستم اطلاعات مدیریت در پشتیبانی عملکرد:

پشتیبانی از عملیات و فرآیندهای کسب و کار امری بسیار ضروری است. سیستم اطلاعات مدیریت از عملیات و فرآیندهای کسب و کار به طرق زیر پشتیبانی می نماید:

- ثبت و ذخیره داده های فروش، داده های خرید، داده های سرمایه گذاری، داده های حقوق و دستمزد و سایر داده های حسابداری.
- پردازش داده های موجودی، گزارش های مدیریتی و سایر اطلاعات مالی.
- ثبت و ذخیره سازی داده های تعمیر و نگهداری تجهیزات، داده های زنجیره تأمین و سایر سوابق عملیات / تولید.

- پردازش داده های عملیاتی به برنامه های زمان بندی تولید
- ثبت و ذخیره سازی داده های کارکنان، داده های حقوق، سوابق کارکنان و سایر اطلاعات منابع انسانی.
- ثبت و ذخیره سازی داده های بازار، مشخصات مشتری، تاریخچه خرید مشتری، داده های تحقیق بازار، داده های تبلیغات و سایر داده های بازاریابی.

نقش سیستم اطلاعات مدیریت در پشتیبانی از تصمیم گیری:

این عملکرد به کاربران امکان می دهد تا پرسش هایی مانند: "اگر ... چه خواهد شد؟"، "اگر قیمت را ۵٪ افزایش دهیم چه خواهد شد؟" و ... را مطرح نمایند. ابزار الکترونیک و رایج کسب و کار در این خصوص صفحه گسترده است، اما این ابزار کاربر پسند نمی باشد. اغلب برنامه های پیچیده از ابزارهای مختلف آماری برای تصمیم گیری استفاده می نمایند.

سیستم اطلاعات مدیریت می تواند تصاویری از مغایرت ها و انحرافات از برنامه های تعیین شده را نیز آشکار سازند. چنین اطلاعاتی از طریق تهیه گزارش های مدیریت در قالب ها و تصاویر منطقی و قابل تعبیر و تفسیر و تجزیه و تحلیل در اختیار مدیریت قرار می گیرد.

نقش سیستم اطلاعات مدیریت در پشتیبانی استراتژیک:

یکی از نقش های مهم مدیر سیستم های اطلاعاتی، آگاهی و تفسیر از عوامل محیطی و بیرونی سازمان است. مدیران سیستم اطلاعات مدیریت باید از ارزش های سیستم های موجود مطلع گردند و اینکه سیستم های دستی موجود چه اطلاعات و نقشی را بر عهده دارند. عملاً مدیر سیستم اطلاعات مدیریت برای طراحی و کنترل شرکت به معاون خدمات اجرایی یا معاون ارشد گزارش می دهد. در بسیاری از شرکت ها، شاخه معاونت سیستم اطلاعات مدیریت به وجود می آید که گزارش خود را به طور مستقیم به مدیریت عالی تسلیم می دارد.

عملیات یک سیستم اطلاعات مدیریت (MIS)

به طور کلی عملیات یک سیستم اطلاعات مدیریت را می توان در موارد زیر خلاصه کرد:

- جمع آوری داده ها

- پردازش داده ها
- تبدیل داده های خام به اطلاعات ارزشمند
- ذخیره و بازیابی داده ها و اطلاعات
- تولید خروجی هایی نظیر گزارشهای مدیریتی

گاهی راه اندازی سیستم اطلاعات مدیریت در شرکت موجب ترس کارکنان و حتی مدیران می شود. مدیریت شرکت می

تواند با اجرا تدابیر زیر از ترس کارکنان بکاهد:

- استفاده از رایانه به عنوان یک وسیله ارتقای شغلی با دادن کارهای تکراری خسته کننده به رایانه و دادن کارهایی که توانایی های آنها را به چالش بر می انگیزد.
- استفاده از ارتباطات رسمی برای حفظ آگاهی کارکنان از توجهات شرکت.
- ساخت یک رابطه مطمئن بین کارکنان، متخصصان اطلاعاتی و مدیریت.
- اهداف شرکت را در راستای نیازهای کارکنان مشخص کنند.
- در نهایت قابل توجه است که امروز وظایف سیستم های اطلاعات مدیریت از مدیران فراتر رفته و کلاً با کاربرد رایانه در خدمات تجارت و شرکتها درآمده است. امروز در دفتر هر شرکتی بخش MIS یا معاونت MIS را می توان مشاهده کرد.