

بررسی سیستم های اطلاعاتی و تاثیر آن بر شرایط اقتصادی شهرداریها

افسانه کیانزاد^۱ و نسیم محمدی^۲

^۱ رشته مهندسی کامپیوتر نرم افزار، دانشگاه آزاد اسلامی اراک

kianzad.af@gmail.com

^۲ رشته مهندسی کامپیوتر نرم افزار، دانشگاه آزاد اسلامی اراک

mohamadi.nasim@gmail.com

چکیده

دوره معاصر را عصر اطلاعات و دوره انفجار اطلاعاتی نام نهاده اند که با محیط های متلاطم و پیچیده عجین شده است. پیچیدگی های محیط های درون سازمانی و برون سازمانی، نیاز به اطلاعات و به تبع آن سیستم های اطلاعات را افزایش داده است. هدف از تحقیق حاضر بررسی سیستم های اطلاعاتی و تاثیر آن بر شرایط اقتصادی شهرداریها بوده است. این تحقیق به روش توصیفی تحلیلی و با نطالعات کتابخانه ای انجام شده است. نتایج تحقیق نشان می دهد که پیاده سازی سیستم اطلاعاتی در سازمانها با مشکلات عدیده ای روبروست. تقریباً در هر سازمانی، پروژه های سیستم های اطلاعاتی، زمان و هزینه بسیار زیادتری بیش از پیش بینی اولیه را صرف می کند و گاه با وجود تمام اینها سیستم های تکمیل شده به درستی عمل نمی کنند. برخی از این مشکلات به دلیل فناوری مورد استفاده در سیستم های اطلاعاتی است، اما بسیاری از آنها مربوط به عوامل مدیریت و سازمان است.

کلیدواژه: سیستم های اطلاعاتی - شرایط اقتصادی - شهرداریها

مقدمه

طی سال های اخیر توجه مدیران به سوی سیستم های اطلاعاتی جلب شده است تا مزایای رقابتی برای سازمان ها به وجود آورند. امروزه با پیشرفت تکنولوژی و گسترش رقابت میان سازمان ها، اهمیتی اطلاعات به عنوان یک مزیت رقابتی برای سازمان ها بیش از پیش مدنظر گرفته شده است. استفاده از فناوری اطلاعات در سازمان ها به منظور بقا در رقابت با سازمان های دیگر مورد توجه مدیران سازمان ها قرار گرفته است. یکی از ابزارهای فناوری اطلاعات که جهت به کارگیری اطلاعات در سازمان ها مورد استفاده قرار می گیرد، سیستم های اطلاعاتی است (سمیعی، ۱۳۹۳). در هر سازمانی در طول روز اطلاعات بسیاری در فعالیت هایی مانند پرداخت حقوقی کارکنان، دریافت سفارش، پردازش پرداخت، تحلیل فروش و بررسی موجودی ها، تولید می شود که در این میان لازم است سیستم هایی به وجود آیند که قادر به پردازش صحیح و سریع اطلاعات باشند. تحقیقات نشان می دهد که مدیران ۸۰ درصد وقت خود را صرف مبادله اطلاعات می نمایند. چرا که همه فعالیت هایی که در یک سازمان به وقوع می پیوندد و همچنین سیستم هایی که می بایست برای عملیات و اداره آن سازمان توسعه یابد مبتنی بر اطلاعات است. مدیران اطلاعات و متخصصان اطلاعاتی از سیستم هایی که به کمک ابزارهای رایانه ای و فناوری اطلاعات به گردآوری اطلاعات و پردازش سیستم ها می پردازند، استفاده می کنند (کورین^۱، ۱۹۹۸).

اطلاعات نیروی محرکه اقتصاد و دانش امروزی است و ابزار به کارگیری آن سیستم های اطلاعاتی می باشد. فناوری اطلاعات را می توان فنون و ابزار هایی دانست که در جهت بهینه سازی و پشتیبانی فعالیت های سازمان، بر محور اطلاعات و دانش به کار گرفته می شود. در تعریف جامع، کاربرد فناوری، برای فرایند های کسب و کار، جمع آوری داده و تولید اطلاعات با ارزش برای مدیران است. (عربی، ۱۳۹۱) با افزایش اهمیت اطلاعات به عنوان یکی از دارایی های سازمان، استفاده از سیستم های اطلاعاتی نیز به عنوان یک مزیت رقابتی اهمیت بالایی یافته است به گونه ای که امروزه بسیاری از سازمان ها در بخش های مختلف کسب و کار توجه بسیاری بر سیستم های اطلاعاتی شان به عنوان یک مزیت رقابتی پیدا نموده اند. در بازار رقابتی و اقتصاد پیچیده امروزی، برنامه ریزی سیستم های اطلاعاتی به عنوان عامل حیاتی برای بسیاری از سازمان ها مطرح شده است. با وجود مشکلات مدیریت اطلاعات و رشد روزافزون کاربرد کامپیوتر، نیاز است که شرکت ها خود را با تکنیک های مبتنی بر عملکرد و نسخه های الکترونیکی فایل ها آشنا کنند تا از رقابت جهانی عقب نمانند. گزارش ها و اسناد و رویکردها به دو دسته تقسیم می شوند. فرآیندگرا، که بر روی فرآیندها و جریان اطلاعات تمرکز می کند و دیگری رویکرد داده گرا، که بر داده های مورد نیاز در پایگاه اطلاعاتی برای تأمین نیازمندی های کاربران تمرکز دارد. در آنالیز سیستم از رویکرد داده گرا استفاده می شود. (حسینعلی پور، ۱۳۸۷)

این سیستم مجموعه ای از اجزای وابسته بهم می باشد که به جمع آوری، پردازش، ذخیره، تحلیل انتشار اطلاعات برای یک هدف خاص می پردازد، سیستم اطلاعات مانند هر سیستم دیگری دارای ورودی و خروجی است، این سیستم با استفاده از فناوری هایی مانند کامپیوتر، ورودی ها را پردازش کرده، خروجی ها را از طریق شبکه های الکترونیکی به کاربران یا سیستم های دیگر می فرستد (نعل شکن و بهرامی، ۱۳۹۴) هدف از سیستم های اطلاعاتی، ایجاد سیستم های یکپارچه درون سازمان ها است. این سیستم ها که به سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان معروفند، پیامد سیستم های برنامه ریزی منابع تولید هستند، اما عمدتاً به توزیع و یکپارچگی داده ها و اطلاعات درون سازمان می پردازند. (صحراييان، ۱۳۹۱) با پیشرفت فن آوری اطلاعات، سیستم های اطلاعاتی به شکل گسترده ای مورد استفاده قرار می گیرند. شرکت های بزرگ به صورت روز افزون در فعالیت های خود برای پردازش، نگهداری و گزارش گیری اطلاعات ضروری به تعداد زیادی از سیستم های اطلاعاتی در سطوح مختلف وابسته شده اند. (کاسکارینو، ۲۰۰۹) شبکه جهانی از سیستم اطلاعاتی به عنوان سیستمی یاد می کند که شامل شبکه همه کانال های اطلاعاتی می باشد که در داخل یک سازمان مورد استفاده قرار می گیرد. همچنین می توان سیستم اطلاعات مدیریتی

¹ Curin

را به عنوان سیستمی تعریف کرد که به جمع آوری و پردازش اطلاعات پرداخته و این اطلاعات را در اختیار مدیران قرار داده تا از آن در جهت تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، اجرای برنامه و نظارت استفاده نمایند. (اگاروال، ۲۰۱۶)

سیستم‌های اطلاعات می‌تواند سازمان را در فرآیندهای رقابتی یاری رساند. امتیازات و محاسن کاربرد سیستم‌های اطلاعاتی در اقتصاد و کسب و کار می‌تواند شامل موارد مختلفی باشد. افزایش سرعت اطلاع رسانی و خدمات رسانی، افزایش کمیت و کیفیت تولید، امکان توسعه بازار، امکان نیازسنجی برای ارائه کالاها و خدمات جدید، ممانعت از گرایش مشتری به رقیب، ایجاد ارزش افزوده برای مشتری از جمله این موارد هستند. لازمه بهره‌گیری موفق از چنین سیستمی در سازمان، شناخت کافی و دقیق از سازمان، منابع آن و آگاهی از روش‌های گزینش و توسعه فناوری و سیستم‌های اطلاعات در کسب و کار است. (رمضانیان و بساق زاده، ۱۳۹۰) با ظهور و گسترش استفاده از رایانه و متعاقب آن تنوع سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان‌ها، مدیران و کاربران همواره به دنبال ایجاد امکانی در سازمان خود بوده‌اند تا بتوانند در یک بستر یکپارچه اطلاعاتی و به بهترین نحو ممکن، از اطلاعات موجود برای اتخاذ تصمیم‌های لازم در سطوح مختلف مدیریتی استفاده نمایند. (ثابتی، ۱۳۸۹)

تاکنون بخش خصوصی نسبت به بخش عمومی در استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی برای دست یافتن به مزیت استراتژیک و به دست آوردن فواید مالی و کسب و کار، پیشرو بوده است ولی نشانه‌هایی دال بر تغییر رویکرد محافظه کارانه بخش عمومی در استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی نیز ظهور کرده است. (رمضانیان و بساق زاده، ۱۳۹۰)

سیستم اطلاعاتی مجموعه‌ای از اجزای وابسته به هم می‌باشد که اطلاعات را جمع‌آوری یا بازیابی، پردازش، ذخیره و توزیع می‌کند تا از فرایند تصمیم‌گیری و کنترل سازمان پشتیبانی کند. سیستم‌های اطلاعاتی فراتر از رایانه‌ها هستند، استفاده موثر از سیستم‌های اطلاعاتی نیازمند شناخت سازمان، مدیریت و فن آوری اطلاعات است که شکل دهنده سیستم‌ها می‌باشد.

سیستم‌های اطلاعاتی سه فعالیت عمده را انجام می‌دهند که شامل ورود داده‌ها، پردازش و خروج داده‌ها می‌شود. به عبارتی داده‌ها وارد سیستم اطلاعاتی می‌شوند، بر روی آن عملیات پردازش صورت می‌گیرد تا به اطلاعات در قالب‌های خاص تبدیل شوند و این اطلاعات در اختیار افراد مصرف‌کننده آن قرار می‌گیرد تا از آن استفاده نمایند. با توجه به اهمیت این تکنولوژی در سازمان‌ها، پیاده‌سازی و انتقال این تکنولوژی نیز از جایگاه ویژه‌ای برخوردار می‌باشد و مدیران ارشد سازمان‌ها و مدیران پروژه در صورت آشنایی و توجه ویژه به این عوامل، نقش مهمی در انتقال این تکنولوژی خواهند داشت. (ثابتی، ۱۳۸۹) گسترش چشمگیر سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان‌ها منجر شده است تا سیستم‌های مدرن با کاربردهای نرم‌افزاری و سخت‌افزاری بالاتر، جایگزین سیستم‌های اطلاعاتی سنتی شوند، با توجه به تغییرات گسترده محیطی و تکنولوژی، سازمان‌ها در معرض دگرگونی بوده و موفقیت نهایی آن‌ها به توانایی آن‌ها در جذب و به کارگیری اطلاعات و دانش فناوری جدید به منظور خلق نوعی مزیت در سازمان بستگی دارد، سازمان‌ها به دنبال ایجاد سیستم‌های اطلاعاتی و مدیریت مناسب آن‌ها هستند تا اطلاعات و دانش فناوری‌های جدید را به موقع کسب و منتشر کرده و از آن‌ها به نحو بهینه استفاده کنند. (رمضانیان و بساق زاده، ۱۳۹۰)

اطلاعات یکی از مهم‌ترین منابع هر سازمان است. مدیران موظفند منابع سازمان، یعنی نیروی انسانی، مواد اولیه، سرمایه و تجهیزات و اطلاعات را به گونه‌ای با هم ترکیب کنند که بهترین استفاده ممکن از آن به عمل آید. موضوع ناشی از نقشی است که امروزه فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی در دنیای متلاطم فناوری و سازمانها دارد و به عنوان یک ابزار عمده و محرک اصلی تغییر و تحول در کشورها و به تبع آن در سازمانها به شمار می‌روند. با توجه به اهمیت اطلاعات در امر برنامه‌ریزی سازمان، اطلاعات را باید یکی از منابع مهم سازمان دانست. ایجاد و بکارگیری سیستم‌های اطلاعات را باید از اولویت‌های هر سازمان برشمرد که نسبت به اجرای آن باید اقدام کرد. اطلاعات نیروی محرکه اقتصاد و دانش امروزی است و ابزار بکارگیری آن سیستم‌های اطلاعاتی می‌باشد. امروزه فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی نقش تعیین‌کننده‌ای در موفقیت یا شکست یک سازمان دارند از این رو پرداختن به بحث در مورد آن سازمان‌ها اهمیت بسزایی دارد.

که امروزه در دست داشتن اطلاعات صحیح و به روز و مدیریت درست آن‌ها از جمله مهم‌ترین عوامل موفقیت در سازمان‌ها محسوب می‌شود. از طرفی پیشرفت‌های تکنولوژیکی اخیر سبب ظهور بازیگران قدرتمند و افزایش رقابت بین کسب و کارها

شده و مدیران را با چالشی بزرگ در مدیریت اطلاعات و اداره کسب و کار خود مواجه ساخته است. انجام این تحقیق می‌تواند مدیران را به درک و شناخت بیشتری جهت استفاده بیشتر از سیستم اطلاعات برساند. مدیران سازمان‌ها می‌توانند با بهره‌گیری از سیستم‌های اطلاعاتی و مدیریت صحیح اطلاعات، هزینه‌های خود را تا جای ممکن پایین آورده و با حداکثر بازدهی به فعالیت خود ادامه می‌دهند. با اینگونه تحقیقات مدیران آگاه می‌شوند که با اینکه هزینه‌های پیاده‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی بسیار بالاست ولی آنچه که با شکست پروژه انتقال تکنولوژی سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان از دست می‌رود، تنها هزینه‌های صرف شده نیست، بلکه حتی ممکن است سایر مزیت‌های رقابتی سازمان نیز از دست برود.

تصمیم‌گیری همواره به عنوان یک وظیفه اصلی برای مدیریت در تمام سطوح مدیران و سرپرستان مطرح بوده و هست و تغییرات سریع محیطی و توسعه سازمان‌ها پیچیدگی این فرآیند را نسبت به گذشته فزونی بخشیده است. هزینه تصمیمات فاقد مبنای درست امروزه به معنای واقعی کلمه غیر قابل جبران و زیان بار تلقی می‌شود و یک ابزار استراتژیکی عمده و اساس در اتخاذ تصمیمات درست و کسب موقعیت‌های برتر رقابتی، اطلاعات است. تجهیز مدیریت به یک سیستم اطلاعاتی صحیح و مطمئن که توانایی مدیریت را در اتخاذ تصمیمات لازم در خصوص برنامه‌ریزی، سازماندهی و کنترل ارتقاء بخشد، به یک ضرورت اساسی در عصر حاضر تبدیل شده است. تا قبل از پیدایش سیستم‌های اطلاعات مدیریت و تکامل آنها سازمان‌ها و مدیریت عالی به شدت از کمبود اطلاعات و صحت و دقت آن رنج برده و همین مساله از دست رفتن فرصت‌های تجاری و عملیاتی مختلف را به دنبال داشت. ولی امروزه این معضل با بکارگیری یک سیستم اطلاعات مدیریت کارا و مطمئن قابل رفع است و رسالت متخصصین سیستم‌های اطلاعات مدیریت نیز کمک و یاری مدیر در تشخیص مناسب اطلاعات و فراهم کردن گزارشات منظم و مناسب برای مدیران به گونه‌ای است که بتوانند با تکیه بر آنها در اسرع وقت تصمیمات لازم را اتخاذ کرده و هزینه فرصت از دست رفته در شرکت به حداقل میزان ممکن کاهش یابد (یزدان پناه، ۱۳۹۳).

در واقع سیستم‌های اطلاعات مدیریت به منظور افزایش بهره‌وری و بهبود عملکرد و در راستای نیل به اهداف سازمان‌ها به کار گرفته می‌شود. آشنایی مدیران با سیستم‌های اطلاعاتی و امکانات گسترده‌ای که فراهم می‌کند، احساس نیاز برای به کارگیری سیستم‌های مزبور را افزایش می‌دهد. طبعاً با توجه به تغییراتی که در داخل و خارج سازمان به وجود می‌آید، نگهداری و به روز نگه داشتن اطلاعات، روش‌ها، فرم‌ها، از اهمیت بالاتری برخوردار است. به همین منظور لازم است واحدی در ساختار سازمانی تهیه، بهره‌برداری و نگهداری از سیستم‌های اطلاعاتی را به عهده گیرد (هاشمی، ۱۳۸۷). همزمان با گسترش زیر ساخت فناوری اطلاعات، حرکت به سمت توسعه سیستم‌های اطلاعاتی یکپارچه با شتاب بیشتری شروع شده است. امروزه گستردگی شبکه‌های ارتباطی اینترنت و توسعه شبکه‌های اینترنت به عنوان زیرساخت‌های اساسی فناوری اطلاعات، امکان پشتیبانی از کسب و کار سازمان‌های مختلف را فراهم کرده است. سازمان‌ها قادر هستند با اتکا به فناوری‌های یاد شده فعالیت‌های زیر را انجام دهند:

- مهندسی مجدد فرآیندهای داخلی سازمان،

- پیاده‌سازی سیستم‌های کسب و کار الکترونیکی جهت ارتباط سازمان با مشتریان و تأمین کنندگان؛

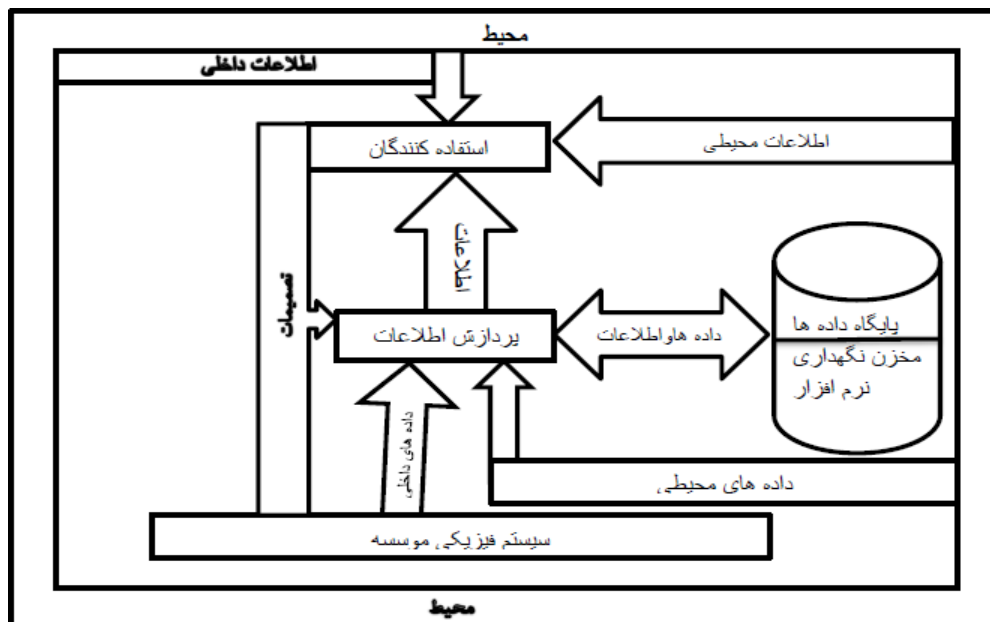
- ایجاد همکاری و تعامل گسترده بین گروه‌ها و تیم‌های کاری سازمان (کریمی، ۱۳۹۰).

مدیران به منظور مواجهه با محیط و تحقق اهداف سازمانی خود با مدنظر قرار دادن متغیرهای محیطی ضرورتاً بایستی محیط را تحلیل، متغیرهای آن را شناسایی و تدابیر مناسب را در برخورد با آنها اتخاذ کنند. این امر مستلزم برخورداری از اطلاعات بهنگام درون سازمانی و برون‌سازی و نیز بهره‌برداری بهینه از آنها می‌باشد (عبدالله زاده و حاجی حیدری، ۱۳۸۷).

در عصر حاضر، برنامه‌ریزی سیستم‌های اطلاعات با برنامه‌ریزی مشارکتی و رقابتی قسمتی‌هایی برگرفته از مدیران رده بالا، مدیران قسمت بازاریابی، تکنولوژی و سیستم‌های حرفه‌ای و بعضی اوقات گروه‌های خارجی از قبیل مشتریان و اتحاد هم‌ردگان تغییر یافته است. بنابراین برنامه‌ریزی به مشارکت میان، مهارت‌های عملیاتی، سیستم‌های اطلاعات گروهی و مدیران عملیاتی تبدیل شده است. فرآیند برنامه‌ریزی با تصمیمات، وضوح، مذاکره و دستیابی به یک فهم متقابل نیاز دارد. آشنایی یک مدیر به اطلاعات و دانستن ارزش اطلاعات در حل مسأله باعث تشویق مدیران در تقسیم اطلاعات با دیگران می‌شود زمانی که مدیری

دارای اطلاعات با ارزش برای دیگران می باشد این اطلاعات باید منتقل شود. آشنایی با اطلاعات در نهایت منجر به استفاده از اطلاعات در حل مسائل است (شهراسبی و همکاران، ۲۰۱۷).

فناوری اطلاعات نقشی اساسی در روش های جدید تعاملات سازمانی ایفا می کنند، عرصه مطالعات سیستم های اطلاعات نیز گسترش می یابد و بیش از پیش به محیط وسیع تری مرتبط می شود که سازمان در آن قرار گرفته است. بنابراین طی سال های اخیر، تمرکز سازمانی حوزه سیستم های اطلاعات در حال توسعه بوده و موضوعاتی از قبیل بنیان های فل سفی ارتباطات و اطلاعات، کاربردهای بین سازمانی فناوری ها و ماهیت و کاربرد و تاثیر اینترنت و جنبه های سیاستی مربوط به جامعه اطلاعاتی را شامل گردیده است (لیتین و کینگ، ۲۰۰۶). با پیشرفت فن آوری اطلاعات، سیستم های اطلاعاتی به شکل گسترده ای مورد استفاده قرار می گیرند. شرکت های بزرگ به صورت روز افزون در فعالیت های خود برای پردازش، نگهداری و گزارش گیری اطلاعات ضروری به تعداد زیادی از سیستم های اطلاعاتی در سطوح مختلف وابسته شده اند (کاسکارینو، ۲۰۰۹). سیستم های اطلاعاتی می توانند به سازمان ها کمک کنند تا دامنه فعالیت خود را به دوردست ها توسعه دهند، و خدمات جدید ارائه دهند، شغل ها و جریانات کار را تغییر شکل دهند و چه بسا که تغییرات مهمی را در نحوه سازماندهی کار و تجارت بوجود آورند و بدین صورت کارایی و بهره وری خود را افزایش دهند (طبرسا و گیلانی، ۱۳۹۰).



مدل سیستم اطلاعات (پرتابیان و همکاران، ۱۳۹۲)

در طراحی سیستم های اطلاعات یا بهره وری اطلاعات قطعی یا احتمالی، مساله قابل توجه به کار گرفتن آن در تصمیم گیری ها است. ارزیابی عنصر اطلاعات، کار مشکلی است اما طراحی سیستم ها بهترین وسیله در ارزیابی واقعی عنصر اطلاعات دریک مجموعه است. یک سیستم اطلاعاتی مجموعه ای از اجزای به هم مرتبط است که جمع آوری، پردازش، ذخیره سازی، بازیابی و انتشار اطلاعات را برای پشتیبانی از تصمیم گیری و کنترل در سازمان انجام می دهد (طلوع و سهرابی، ۱۳۸۸).

سیستم اطلاعات سازمانی یک سیستم اطلاعات برای کار بر روی اطلاعاتی است که به خود سازمان مربوط می شوند. اگر سازمانی کار تولید، جمع آوری و اشاعه اطلاعات آماری جمعیت کشور را به عهده دارد و برای این وظیفه، از یک سیستم اطلاعات استفاده می کند. این سیستم اطلاعات، یک سیستم اطلاعات سازمانی نیست، اما سیستم اطلاعات نیروی انسانی یا سیستم حسابداری این سازمان از جمله سیستم های اطلاعات سازمانی آن محسوب می شوند. سیستم های اطلاعات سازمانی برای سه مورد انجام عملیات، کنترل عملیات و تصمیم گیری در سازمان ها استفاده می شوند. سیستم های اطلاعات سازمانی می-

توانند به صورت دستی یا کامپیوتری یا ترکیبی از دستی و کامپیوتری اجرا شوند. هدف سیستم اطلاعات، پشتیبانی از فعالیت-های سازمان در سطوح عملی، تاکتیکی، و استراتژیکی می باشد. به عبارت دیگر هدف از سیستم اطلاعات، استفاده از کامپیوترها و وسایل ارتباطی برای جمع آوری، ذخیره سازی، پردازش، بازخوانی، و برقراری ارتباط بین فعالیت‌های سازمان با اطلاعات اداری در تمام فعالیت های سازمانی و برآوردن نیازهای تمام مصرف کنندگان مجاز سیستم می باشد (وکیلی فرد، ۱۳۹۵).

زیثمل^۲ و همکارانش در سال ۱۹۹۰ شاخص‌های سنجش کیفیت سیستم اطلاعات را به این صورت معرفی کردند: عوامل محسوس، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، تضمین و همدلی. آنها این شاخص‌ها را شامل عوامل محسوس، محتوای خاص، کیفیت محتوایی و کفایت فنی می‌دانند. فنینک و لاپاس^۳ عوامل محسوس و فرهنگ ملی را ذکر کرده‌اند. ماد و ماد^۴ شاخص‌های سیستم اطلاعاتی را شامل عوامل محسوس، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، تضمین، همدلی، توانایی ذخیره سازی، توانایی سرویس دهی، امنیت و تلفیق سیستم، اعتماد، تکرارپذیری و خط مشی های انبارش وب می دانند. اولسینا و همکاران، عوامل محسوس، قابلیت استفاده، کارکردگرایی و کارایی را عوامل کیفی سنجش برشمرده اند (مهدوی، ۱۳۸۶).

زوبوف^۵ (۱۹۹۶)، معتقد است که تحولی که در ماهیت منافع فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی وجود دارد این است که سازمان‌ها باید خلاقیت و زمان بیشتری را برای یافتن منافع ناپیدای آنها به خرج دهند و به ویژه تاثیرات نامشهود آن را بر بهره‌وری کارکنان، نه تنها با دنبال کردن افزایش مشهود و بی‌واسطه بهره‌وری، بلکه با یافتن تاثیرات جانبی و با واسطه آن بررسی نمایند و به منافع هم افزار و قدرت بخش آن توجه خاصی کنند. زوبوف این تحولات را در سه مرحله همراه با انواع منافع مربوط به آن‌ها چنین خلاصه می‌کند: خودکارسازی (کارایی)، آگاه سازی (اثربخشی)، و دگرگونی‌سازی (کسب و کار جدید). در بررسی دیگری توسط آدام محمود و همکاران (۲۰۰۰)، نه فاکتور سودمندی درک شده، سهولت استفاده، انتظارات کاربر، تجربه کاربر، مهارت‌های کاربر، مشارکت کاربر در توسعه سیستم های اطلاعاتی، حمایت‌های سازمانی و دیدگاه و نگرش کاربر نهایی در مورد سیستم های اطلاعاتی را فاکتورهای تاثیرگذار بر رضایت کاربر معرفی کرد.

سیستم‌های اطلاعاتی می‌توانند توسط مسطح کردن سلسله مراتب و توسعه جریان اطلاعات به صورت افقی و میان وظیفه‌ای روش مدیریت سازمان را تغییر دهند. بسیاری از مدیران دریافته‌اند که این تغییرات ممکن است تهدیدی برای قدرت، اقتدار و حتی امنیت شغلی آنها محسوب شود. مدیران رده میانی نگرانند که گسترش سیستم‌های اطلاعات مدیریت مبتنی بر کامپیوتر، اقتدار آنها را به خطر اندازد. بنابراین آنها ممکن است در اجرای چنین سیستم‌هایی در سازمان مقاومت کنند (نوروزی و نادم، ۱۳۹۱). مدیر یک بخش وظیفه ای ممکن است به این خاطر نگران باشد که توسعه شبکه های کامپیوتری در سازمان که اطلاعات را به صورت میان وظیفه ای به جریان می اندازد، توانایی او را در کنترل جریان اطلاعات در داخل و خارج بخش محدود کند. اگر فقدان کنترل بر جریان اطلاعات اثرات منفی بر قدرت مدیر داشته باشد، به احتمال زیاد مدیر در اجرای سیستم های اطلاعاتی با مشکل مواجه خواهد شد.

نتیجه گیری

برتری جهان پیشرفته بر جهان در حال توسعه، بیش از آنکه اقتصادی، نظامی و یا فرهنگی و سیاسی باشد اطلاعاتی است، به بیان دیگر اولین وجه تمایز کشورهای توسعه نیافته و حتی کشورهای در حال توسعه، در میزان تولید، سازماندهی، و کاربرد اطلاعات است. بنابراین برای بکارگیری بهینه از اطلاعات باید از سیستم‌های اطلاعاتی استفاده شود. سیستم‌های اطلاعات، پدیده‌ای است که می‌توان آن را بطور مشخص از نشانه های گذار از مدیریت سنتی به مدیریت جدید دانست. عوامل موثر بر موفقیت سیستم اطلاعات مدیریت از نظر تامین اطلاعات مناسب نظیر صحت، دقت، بهنگام بودن و اقتصادی بودن، بررسی اثرات سیستم اطلاعات مدیریت بر بهبود فرآیند تصمیم گیری مدیران، ارائه راهکار برای بهبود عملکرد سیستم جهت بهره

² Zesmel

³ Fenic& Lapas

⁴ Mad& Mad

⁵ Zubbof

برداری می باشد. با توجه به گسترش رقابت در سازمان ها و تکنولوژی های مربوط به آنها، شرکت ها به سیستم اطلاعاتی موثرتر و پیچیده تری به منظور برخورد موفق با شرایط مختلف و بهبود عملکرد مالی نیاز دارند. آشنایی یک مدیر به اطلاعات و دانستن ارزش اطلاعات در حل مسأله باعث تشویق مدیران در تقسیم اطلاعات با دیگران می شود زمانی که مدیری دارای اطلاعات با ارزش برای دیگران می باشد این اطلاعات باید منتقل شود. آشنایی با اطلاعات در نهایت منجر به استفاده از اطلاعات در حل مسائل است. سیستم اطلاعات، سیستم رسمی در سازمان است که گزارش های لازم برای فراگرد تصمیم گیری مدیران در سطوح مختلف مدیریتی را فراهم می کند به عبارتی دیگر سیستم اطلاعات سیستمی جامع و یکپارچه است که نتیجه عملکرد آن ارایه اطلاعات جهت پشتیبانی مدیران در سازمان است.

سیستم های اطلاعاتی به سرعت در سراسر جهان منتشر شده اند. در محیط رقابتی جهانی، موفقیت سیستم های اطلاعاتی به یکی از مهمترین عوامل کلیدی موفقیت سازمان ها تبدیل شده است. سازمان ها برای کسب موفقیت در سیستم های اطلاعاتی باید درگیر ارزیابی کیفیت و بهبود سیستم های اطلاعاتی شوند. مفهوم کیفیت از محصول گرایی به خدمت گرایی و مشتری-گرایی تکامل یافته است. اکنون کیفیت یکی از منابع مهم رقابت به شمار می رود و رضایت کاربر، مبنای ارزیابی سیستم های اطلاعاتی است.

منابع

۱. بساق زاده، نرجس، محمدرحیم رضانیان، ۱۳۹۰، تأثیر توانایی جذب و فرهنگ سازمانی بر موفقیت اجرای IS در شرکت های تولیدی قطعات خودروی استان گیلان، نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۳، شماره ۹.
۲. پرتابیان، اکبر؛ مختار رنجبر و جعفر پرتابیان، ۱۳۹۲، نقش سیستم های اطلاعاتی در فرایند تصمیم گیری راهبردی سازمان، کنفرانس بین المللی مدیریت، چالشها و راهکارها، دانشگاه شیراز.
۳. حسینعلی پور، مجتبی، شادمند، صونا. (۱۳۸۷) بررسی چالش های مدیریت اطلاعات در شرکت های ساختمانی و ارائه راهبردهای پیاده سازی یک سیستم اطلاعات مدیریت پروژه. مجله مهندسی عمران دانشگاه آزاد اسلامی، سال اول، شماره ۳.
۴. حقیقی نسب، منیژه؛ معصومی، معصومه، ۱۳۹۱، ارزیابی کیفیت سیستم های اطلاعاتی براساس مدل ISO/IEC9126 در سازمان های ایرانی، مجله حسابداری: پژوهش های تجربی حسابداری، سال دوم - شماره ۶.
۵. رضانیان، محمد رحیم، بساق زاده، نرجس، ۱۳۹۰، تأثیر توانایی جذب و فرهنگ سازمانی بر موفقیت اجرای IS در شرکت های تولیدی قطعات خودروی استان گیلان، نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۳، شماره ۹.
۶. طبرسا، غلامعلی، گیلانی، نیما، ۱۳۹۰، تبیین رابطه سیستم های اطلاعاتی فرآیند تصمیم گیری مدیران میانی نظام بانکداری خصوصی، نشریه مدیریت و پیشرفت، سال هجدهم، شماره ۲.
۷. طلوع، مهدی؛ سهرابی، بابک، نالچیگر، سروش، ۱۳۸۸، ارائه روشینویس برای اولویت بندی پروژه های سیستم اطلاعاتی با رویکرد تحلیل پوششی داده ها: مطالعه موردی وزارت بازرگانی. مجله علوم پایه دانشگاه آزاد اسلامی، شماره ۲.
۸. عرب مازاریزی، محمد، فتح اللهی، مهدی، کامرانی، جواد، ۱۳۹۰، دلایل موفقیت و شکست در پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی، مجله حسابداری، سال بیست و یکم، شماره ۱۸۴.
۹. کریمی، علی، ۱۳۹۰، دگرگونی سازمان های لجستیکی با پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی یکپارچه، فصلنامه مدیریت زنجیره تامین، سال سیزدهم، شماره ۳۳.
۱۰. مهدوی، عبدالحمید، ۱۳۸۶، طراحی مدل ارزیابی کیفیت خدمات سیستم های اطلاعاتی مبتنی بر الگوریتم ژنتیک، فصلنامه مدرس علوم انسانی، ویژه نامه مدیریت.
۱۱. نوروزی، محمد، نادم، مسعود، ۱۳۹۱، نقش سیستم های اطلاعاتی حسابداری در توسعه اقتصادی و ارتقای سرمایه گذاری پایدار، کنفرانس ملی حسابداری، مدیریت مالی و سرمایه گذاری، گرگان، دانشگاه جامع علمی کاربردی استان گلستان.

۱۲. هاشمی، سیما، بابائی، علی اکبر، جواهردشتی، فرانک، ۱۳۸۷، جایگاه سیستم اطلاعات مدیریت در ساختار سازمانی، مجله تدبیر، شماره ۵۰
۱۳. وکیلی مفرد، حسین، ۱۳۹۵، سیستم اطلاعات بیمارستانی و نقش آن در توسعه خدمات پزشکی و بهداشتی، مجله علمی پژوهشی پژوهان، دوره ۱۱، شماره ۱.
۱۴. یزدان پناه، احمدعلی، ۱۳۹۳، سیستم‌های اطلاعات مدیریت. تهران: دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی.

1. Aggarwal, P. (2016). The Importance of Management Information System (MIS) and Decision Support System (DSS) in Decision-Making Process. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research*, 2(12).
2. Harpaz, I. M. (2010). The meaning of work, employment relations, and strategic human resource management in Israel. *Human Resource Management Review*, Vol. 20(No.3), pp. 212-223.
3. Pérez-Méndez, J. A., & Machado-Cabezas, Á. (2015). Relationship between management information systems and corporate performance. *Revista de Contabilidad*, 18(1), 32-43.
4. Trivellas, P., & Santouridis, I. (2013). Antecedents of task innovation: the role of management information systems. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 73, 683-691.
5. Yang, J., Van Toorn, C., Thorogood, A., & Vlastic, A. (2015). Development of Information Systems Project Portfolio Management Capabilities: A Case Study on an Australian Bank. *Development*.