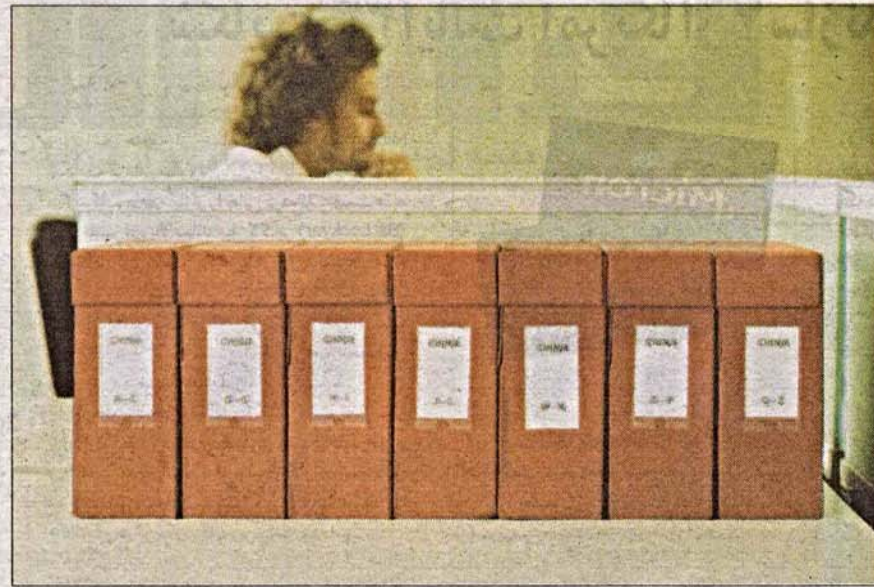


سیستم‌های یکپارچه اطلاعات مدیریت در سازمان‌ها و موسسات انتفاعی و غیرانتفاعی

اصغر رضانژاد *



جهان همواره در حال تغییر و تحول است. انقلاب دیجیتال و پیشرفت سریع فناوری ارتباطات و اطلاعات با ظهور شبکه‌های محلی و جهانی زمینه‌ساز تغییرات و تحولات گسترده و مهمی در عرصه‌های سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی شده است.

نماد این تغییرات را می‌توان در ظهور نهادهای اجتماعی و اقتصادی نوین متکی بر ارتباطات الکترونیکی مشاهده کرد. لازمه حضور موفق در این عرصه، به‌کارگیری بستر اطلاعاتی مناسب است که منجر به افزایش سرعت، دقت و سهولت دریافت، پردازش و اجرای سفارش کالا و خدمات، کاهش هزینه‌های تمام شده، تغییر در الگوهای مصرف، تقویت ضمانت

اجرائی قوانین و غیره می‌شود. مدیران به خوبی آگاهند که در دنیای امروز بدون داشتن این امکانات هرگز نمی‌توانند پاسخگوی تغییرات محیطی،

درخواست‌های مشتریان و صاحبان منافع باشند. رفع نیازهای سازمان‌ها و موسسات انتفاعی و غیرانتفاعی اعم از دولتی و خصوصی از طریق استقرار سیستم‌های اطلاعات مدیریت میسر است که دستاوردهای مهمی را برای سازمان‌ها و موسسات به ارمغان می‌آورد و نتیجه آن برآورده نشدن نیاز و کسب رضایت مشتری، تحقق اهداف فردی و سازمانی، جلب رضایت صاحبان منافع و در نهایت منجر به ارتقای سطح رفاه جامعه انسانی می‌شود. مدیریت ارتباطات و اطلاعات درون و بیرون سازمان همواره از دغدغه‌های اصلی مدیران است. برقراری بهینه ارتباطات سازمانی با افراد و فآنها به صورت افتر

بهبود و ارتقای یافته و امکان اجرای مهندسی مجدد فراهم شود و بدین ترتیب شرایط لازم برای استقرار اصل بهبود مستمر در سازمان مهیا می‌شود.

امروزه مشتری‌اوزش‌مندترین سرمایه برای هر سازمان است. ارتقای تقاضای مشتریان و به دنبال آن حفظ و افزایش سهم بازار در حال حاضر برای مدیران اهمیت فراوان دارد. توسعه و گسترش ارتباطات الکترونیکی موجب افزایش سرعت در برقراری ارتباطات شده است. شرایط به وجود آمده مدیریت جهانی، مدیران را ملزم به اتخاذ روش‌های نوینی در عرصه تجارت بین‌المللی می‌کند. به‌کارگیری روش تجارت الکترونیکی در این عرصه، زمینه لازم را داده، مهفت مدان و اطلاعات مناسب، تعریف و با تشویق

بنابراین تولیدکننده اطلاعات، مسوول آن نیز هست و باید در یک دامنه کنترل شده و نیز مطابق روش و استاندارد تعریف شده برای انجام کار روزانه، اطلاعات را وارد سیستم کند. به این ترتیب اطلاعات در سرچشمه تولید، به صورت کاملاً صحیح، مطمئن، به موقع و با مسوولیت سازمانی معین وارد سیستم می‌شود. ایجاد ارتباط بین فعالیت‌ها و ضرورت ترکیب آنها برای مقاصد گوناگون سازمانی برعهده تحلیلگر و طراح سیستم است. وی با بررسی دقیق فرآیندها و ورودی‌های آنها را تشخیص داده و متناسب با نوع پردازش و خروجی مورد نیاز هر فرآیند و ضرورت سیستم کنترلی مورد نیاز، فیله‌های اطلاعات مناسب، تعریف و با تشویق

و سیاست‌های اخذ شده توسط مدیران سازمان را در پی دارد و در واقع به جای اعمال کنترل‌های پس از تولید اسناد در هنگام تولید و پردازش آنها، کنترل‌های لازم اعمال می‌شود که طبق این نوع کنترل‌ها هزینه‌های کمتری را برای سازمان در پی خواهد داشت. به‌کارگیری و استقرار سیستم اطلاعات مدیریت در سازمان‌ها، تغییرات عمده‌ای را به همراه دارد. این تغییرات در زمینه‌های مختلف به شرح ذیل قابل درک و مشاهده است: گسترش حیطه کنترل و نظارت مدیران ارشد در سازمان، برخلاف محدودیت‌ها و موانع موجود بر سر راه این گسترش در ساختارهای سنتی، به کاهش تعداد مدیران سطوح میانی و کاهش شتابان در انجامدهی همجنس از طریق



خبر NEWS

ITU برای مقابله با حوادث طبیعی شریک‌اش را برگزید

بر اساس توافقنامه‌ای میان اتحادیه ارتباطات مخابراتی و شرکت ارتباطات مخابراتی ماهواره‌ای اماراتی "فریا"، به منظور کمک به کشورها در هنگام وقوع بلایا و حوادث، پایانه‌های ماهواره‌ای قابل حمل عرضه خواهند کرد. ایستا- بر اساس این تفاهم‌نامه، تورایا، پایانه‌های ماهواره‌ای به همراه شارژ خورشیدی عرضه می‌کند و اتحادیه بین‌المللی مخابرات نیز هزینه‌های حمل و نقل تجهیزات ارتباطاتی در مناطق بلاخیز را برعهده خواهد گرفت، ضمن آنکه جلسات آموزشی عملیاتی و فنی خود را برای دولت‌های تحت آسیب برگزار خواهد کرد. در راستای توجه به بلاای طبیعی و تغییرات آب و هوایی در سال‌های اخیر در اجلاس مارس ۲۰۰۶ کنفرانس توسعه ارتباطات مخابراتی جهانی، از اتحادیه بین‌المللی مخابرات خواسته شد تا با توسعه سرویس‌ها و راهکارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشورهای تحت آسیب، در جهت بهبود ارتباطات هشدار دهد و در کاهش و آمادگی حوادث، یاری رسانی کند.

مایکروسافت و MTN اینترنت پرسرعت آفریقا را راه اندازی می‌کنند

مایکروسافت بزرگترین شرکت نرم‌افزاری دنیا و شبکه MTN جنوب آفریقا، پروژه خدمات اینترنتی ارزان قیمت را در جهت بهبود اقتصاد آفریقا افتتاح کردند. فائوایوز- بیل گیتس، رئیس شرکت مایکروسافت به برخی از مسوولان شهر کیپ تاون گفت: شرکت آمریکایی مایکروسافت و MTN آفریقا باید در جهت ارائه خدمات اینترنتی و رفع نیازهای کاربرانی که از ویندوزهای مایکروسافت استفاده می‌کنند با یکدیگر همکاری کنند.

این پروژه تسهیلاتی از قبیل خریداری کامپیوترهای شخصی و دسترسی آسان به اینترنت، با هزینه‌های اندک را در اختیار کاربران قرار می‌دهد. بیل گیتس افزود: ارتباطات سیار به عنوان کلید رشد ارتباطات دور در قاره آفریقا شناخته شده است. این خدمات، راهی برای افزایش دسترسی آسان‌تر به موبایل از طریق استفاده از ارتباطات بی‌سیم، دیتاهای موبایل است.

نمی‌تواند پاسخگوی تغییرات محیطی، درخواست‌های مشتریان و صاحبان منافع باشند. رفع نیازهای سازمان‌ها و موسسات انتفاعی و غیرانتفاعی اعم از دولتی و خصوصی از طریق استقرار سیستم‌های اطلاعات مدیریت میسر است که دستاوردهای مهمی را برای سازمان‌ها و موسسات به ارمغان می‌آورد و نتیجه آن برآورده نشدن نیاز و کسب رضایت مشتری، تحقق اهداف فردی و سازمانی، جلب رضایت صاحبان منافع و در نهایت منجر به ارتقای سطح رفاه جامعه انسانی می‌شود. مدیریت ارتباطات و اطلاعات درون و بیرون سازمان همواره از دغدغه‌های اصلی مدیران است. برقراری بهینه ارتباطات سازمانی بین افراد و فرآیندها به صورت افقی/عمودی و دسترسی به اطلاعات در سطوح مختلف و کنترل موثر و هدایت آن، نیاز مبرم مدیران است. منابع انسانی؛ به عنوان یکی از مهم‌ترین سرمایه‌های در اختیار سازمان، از دیگر چالش‌های مدیران به شمار می‌رود. با افزایش تنوع محصولات/خدمات و گسترش روزافزون فعالیت‌ها و بالطبع تخصص‌های مورد نیاز برای انجام آن، طراحی برنامه‌های آموزشی و انگیزشی، موثرترین راه حل برای توسعه منابع انسانی در سازمان‌هاست. استقرار سیستم اطلاعات مدیریت یکپارچه در شرکت، زمینه‌های لازم را برای شفافیت نتایج پرسنل فراهم می‌سازد.

مدیران باید اطمینان حاصل کنند که مسوولیت‌ها و اختیارات در سازمان به درستی تعیین و ابلاغ شده و بستر اطلاعاتی موجود، شرایط تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی را فراهم آورده است. از سوی دیگر تصمیمات اتخاذ شده موجب اثربخشی و بهبود نتایج عملکرد و صرف بهینه منابع در راستای تحقق اهداف شده است. سازمان‌ها به منظور اثربخشی، فرآیندهای متعدد و مرتبطی را شناسایی و مدیریت می‌کنند. عملکرد هر فرآیندی که پردازش‌های لازم را جهت تبدیل منابع ورودی به خروجی‌های از پیش تعیین شده انجام می‌دهد، باید شفاف و قابل اندازه‌گیری باشد تا با انجام اقدامات اصلاحی تعریف شده براساس نتایج واقعی به دست آمده، عملکرد فرآیند

بهبود و ارتقا یافته و امکان اجرای مهندسی مجدد فراهم شود و بدین ترتیب شرایط لازم برای استقرار اصل بهبود مستمر در سازمان مهیا می‌شود.

امروزه مشتری ارزشمندترین سرمایه برای هر سازمان است. ارتقای تقاضای مشتریان و به دنبال آن حفظ و افزایش سهم بازار در حال حاضر برای مدیران اهمیت فراوان دارد. توسعه و گسترش ارتباطات الکترونیکی موجب افزایش سرعت در برقراری ارتباطات شده است. شرایط به وجود آمده مدیریت جهانی، مدیران را ملزم به اتخاذ روش‌های نوینی در عرصه تجارت بین‌الملل می‌کند. به‌کارگیری روش تجارت الکترونیکی در این عرصه، زمینه لازم را برای موفقیت مدیران و سازمان‌ها فراهم کرده است. تغییرات یاد شده، ابعاد تجارت را نیز دستخوش تحول عظیمی کرده و جهانی شدن تجارت یکی از نتایج این تغییرات است. برای ورود به این عرصه، رعایت استانداردهای کیفی و کمی، افزایش تنوع و قابلیت محصولات و کنترل هزینه‌ها و کاهش قیمت تمام‌شده و افزایش بهره‌وری و رشد ارزش افزوده الزامی است. در این رابطه مدیران همواره باید علاوه بر کسب رضایت مشتری، با بهبود سطح درآمد‌ها و حفظ حاشیه سودآوری، پاسخگوی انتظارات صاحبان منافع باشند. سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) مجموعه‌ای نظام یافته از منابع در اختیار سازمان اعم از افراد، تجهیزات، دستورالعمل‌ها و پایگاه داده‌هاست که گزارشات روزمره مورد نیاز مدیران را جهت تصمیم‌گیری ارایه می‌کند. به عنوان مثال، مدیران میانی جهت تصمیم‌گیری در مورد بازار، نیاز به اطلاعات فروش، تولید و بازارآیابی دارند. هر یک از این گزارشات از سیستم‌های مختلف پردازش عملیات (TPS) قابل دریافت است؛ ولی در کنار هم قرار دادن اطلاعات هر یک و نیز تحلیل رابطه آنها نیازمند ایجاد ارتباط منطقی و جهت‌دار بین داده‌ها و ارایه گزارش تلفیقی است که رابطه اطلاعات را با یکدیگر نشان دهد. چنین امکانی از سیستم اطلاعات مدیریت قابل دریافت است. در این سیستم تولید داده‌ها و اطلاعات وظیفه تمام افراد سازمان است.

بنابراین تولیدکننده اطلاعات، مسوول آن نیز هست و باید در یک دامنه کنترل شده و نیز مطابق روش و استاندارد تعریف شده برای انجام کار روزانه، اطلاعات را وارد سیستم کند. به این ترتیب اطلاعات در سرچشمه تولید، به صورت کاملاً صحیح، مطمئن، به موقع و با مسوولیت سازمانی معین وارد سیستم می‌شود. ایجاد ارتباط بین فعالیت‌ها و ضرورت ترکیب آنها برای مقاصد گوناگون سازمانی بر عهده تحلیلگر و طراح سیستم است. وی با بررسی دقیق فرآیندها و ورودی‌های آنها را تشخیص داده و متناسب با نوع پردازش و خروجی مورد نیاز هر فرآیند و ضرورت سیستم کنترلی مورد نیاز، فیلدهای اطلاعاتی مناسب را تعریف و با تشریح ضرورت آن برای کاربران نقش آنها را در ورود اطلاعات برای انجام کار روزانه تبیین می‌کند. سپس با طراحی ارتباطات منطقی و مناسب با نیاز دیگر فرآیندها، سیستم کنترل و خروجی‌های اثربخش طراحی و پیاده‌سازی آن را هدایت کند. به این ترتیب کلیه مسوولان سازمان و کاربران آنها منطبق بر دامنه اختیارات تعریف شده می‌توانند تصمیماتی متناسب و متکی بر اطلاعات دقیق و قابل دسترس را در هر مقطع زمانی و مکانی در سازمان اتخاذ نموده و نظارت کامل در اجرای فرآیندها داشته باشند.

به منظور نظارت موثرتر بر عملکرد کلیه فرآیندهای سازمان، بهره‌گیری از گزارش‌های آماری از نتایج عملکرد هر فرآیند، امری ضروری است که با بهره‌گیری از یک سیستم مناسب اطلاعاتی امکان تهیه گزارش‌های مورد نیاز به منظور کنترل و نظارت بر عملکرد فرآیندها به صورت Online فراهم می‌شود. با ایجاد بستر مناسب برای اعمال سیاست‌های مصوب مدیریتی در سیستم‌های اطلاعاتی، می‌توان از تولید اسناد مغایر با این سیاست‌ها توسط کاربران جلوگیری کرد. در این مواقع تنها مدیران سازمان می‌توانند با اتخاذ تصمیمات درست نسبت به صدور و جاری شدن آن اسناد که با سیاست‌های مصوب سازمان مغایر بوده است، اقدام کنند. این ارضامان اجرایی تصمیمات

و سیاست‌های اخذ شده توسط مدیران سازمان را در پی دارد و در واقع به جای اعمال کنترل‌های پس از تولید اسناد در هنگام تولید و پردازش آنها، کنترل‌های لازم اعمال می‌شود که طبعاً این نوع کنترل‌ها هزینه‌های کمتری را برای سازمان در پی خواهد داشت. به‌کارگیری و استقرار سیستم اطلاعات مدیریت در سازمان‌ها، تغییرات عمده‌ای را به همراه دارد. این تغییرات در زمینه‌های مختلف به شرح ذیل کنترل و نظارت مدیران ارشد در سازمان، برخلاف محدودیت‌ها و موانع موجود بر سر راه این گسترش در ساختارهای سنتی، به کاهش تعداد مدیران سطوح میانی و کارشناسان می‌انجامد. همچنین از طریق مهندسی مجدد، فرآیندها کارآمد شده و زمان انجام کارها و تعداد منابع انسانی در سطح عملیات کاهش می‌یابد. در نهایت، کاهش نیروی انسانی در سطح عملیات در کنار گسترش حیطه نظارت مدیران ارشد از طریق به‌کارگیری سیستم‌های مکانیزه، کارایی، اثربخشی و حصول اطمینان از کسب نتایج عملکرد سازمان و مدیران را به طور چشمگیری ارتقا می‌دهد.

افزایش دانش و آگاهی کارکنان و غنی‌تر شدن محتوای مشاغل آنها موجب تسلط حرفه‌ای آنها در سازمان می‌شود و بدین ترتیب کارکنان از قدرت و توانایی بیش‌تری برخوردار می‌شوند. تفویض و توزیع متوازن اختیار به رده‌ها و سطوح پایین سازمان از دستاوردهای این سیستم است که سهولت در جابه‌جایی پرسنل (Job Rotation) را به ارمغان می‌آورد.

دستیابی به اطلاعات مورد نیاز جهت تصمیم‌گیری بهینه در فرآیندها و سازمان، فراهم آوردن امکان تجزیه و تحلیل و برنامه‌ریزی و شبیه‌سازی تصمیمات، اثرات چشمگیری از به‌کارگیری این سیستم است. کاهش زمان پاسخگویی، تصمیم‌گیری، تفویض اختیار به سطوح پایین‌تر سازمان این فرصت را به مدیران می‌دهد تا از کارهای تکراری و روزمره جدا شده و بیش‌تر به نقش‌های رهبری و کارآفرینی بپردازند.

* مدیرعامل شرکت بهینه‌سازان ارتباطات و اطلاعات داناپژوه

آفریقا راه اندازی می‌کند

مایکروسافت بزرگترین شرکت نرم‌افزاری دنیا و شبکه MTN جنوب آفریقا، پروژه خدمات اینترنتی ارزان قیمت را در جهت بهبود اقتصاد آفریقا افتتاح کردند.

فائونیز - بیل گیتس، رییس شرکت مایکروسافت به برخی از مسوولان شهر کیپ تاون گفت: شرکت آمریکایی مایکروسافت و MTN آفریقا باید در جهت ارایه خدمات اینترنتی و رفع نیازهای کاربران که از ویندوزهای مایکروسافت استفاده می‌کنند با یکدیگر همکاری کنند.

این پروژه تسهیلاتی از قبیل خریداری کامپیوترهای شخصی و دسترسی آسان به اینترنت، با هزینه‌های اندک را در اختیار کاربران قرار می‌دهد. بیل گیتس افزود: ارتباطات سیار به عنوان کلید رشد ارتباطات دور در قاره آفریقا شناخته شده است. این خدمات، راهی برای افزایش دسترسی آسان‌تر به موبایل از طریق استفاده از ارتباطات بی‌سیم و دیتاهای مرتبط با آن است. وی در ادامه گفت: مشکل عمده چنین ارتباطات پر قدرتی هزینه‌های گزافی است که برای کشورهای آفریقایی و دیگر کشورهای توسعه نیافته به دنبال دارد. اما فناوری‌های دارای پهنای باند بی‌سیم راه‌حل مناسبی برای حل این مشکلات است. رییس شرکت مایکروسافت خاطر نشان کرد: هزینه‌های ارتباطات سیار برای جمعیت شهری آفریقا گران تمام می‌شود. این در حالی است که همین هزینه‌ها در روستاها بیش‌تر هم خواهد بود، چرا که دسترسی به تجهیزات ماهواره‌ای در این مناطق دشوارتر است.

راه‌اندازی نخستین شبکه تلویزیونی اروپایی رومانی

اولین شبکه تلویزیونی اروپایی مختص مردم رومانی - شبکه تلویزیونی اروپایی رومانی ERTV - که به عنوان یک ابزار فرهنگی در نظر گرفته شده است، تا تابستان سال ۲۰۰۷ میلادی، پخش برنامه‌های خود را در هشت کشور اروپایی آغاز خواهد کرد.

ایستنا - این شبکه تلویزیونی، به پخش برنامه‌هایی در مورد زبان و روابط اقوام و جوامع مختلف رومانیایی برای ساکنان اروپا می‌پردازد. پروژه راه‌اندازی شبکه تلویزیونی اروپایی رومانی، از ۱۰ سال پیش آغاز شد و از سوی یک مدیر مجارستانی و وزارت فرهنگ مجارستان حمایت و پشتیبانی شده است. بیش‌تر برنامه‌های این شبکه به زبان انگلیسی پخش خواهد شد اما برنامه‌هایی نیز به زبان هر کشور، به عنوان مثال آلمانی در آلمان، رومانیایی در رومانی پخش می‌شود. در حال حاضر هشت کشور مجارستان، بلغارستان، رومانی، آلمان، هلند، اسلوواکی، انگلستان و اتریش، به این پروژه ملحق شده‌اند.