

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فصل چهارم

سیستمهای اطلاعاتی و سازمانها

۱- واحد خدمات فناوری اطلاعات

نقش در حال تغییر سیستمهای اطلاعاتی در سازمانها

واحد خدمات فناوری اطلاعات



نقش در حال تغییر سیستمهای اطلاعاتی در سازمانها

● مدیر ارشد سیستمهای اطلاعاتی

(Chief information officer (CIO)): یک سمت مدیریتی ارشد است که بر استفاده از فناوری اطلاعات در سازمان نظارت می کند.

● کاربران نهایی (End-user): افرادی خارج از واحد خدمات

فناوری اطلاعات هستند که این واحد به آنها خدمت رسانی می کند.

نقش در حال تغییر سیستمهای اطلاعاتی در سازمانها

واحد خدمات فناوری اطلاعات

Information Technology Department

● **در گذشته:** از برنامه نویسانی که خود اقدام به تولید نرم افزارها و مدیریت تجهیزات کامپیوتری سازمان می کردند، تشکیل شده بود.

● **امروزه:** نسبت رو به افزایشی از تحلیلگران سیستم و متخصصین شبکه را شامل می شود که به عنوان عامل قدرتمندی در ایجاد تغییرات سازمانی عمل می کند.

۲- مدیران، تصمیم‌گیری و
سیستم‌های اطلاعاتی

مدیران، تصمیم‌گیری، و سیستم‌های اطلاعاتی

نقش مدیران در سازمانها

مدل کلاسیک: ۵ وظیفه اصلی مدیران

- برنامه ریزی (Planning)
- سازماندهی (Organizing)
- هماهنگی (Coordinating)
- تصمیم‌گیری (Deciding)
- کنترل کردن (Controlling)

مدیران، تصمیم‌گیری، و سیستم‌های اطلاعاتی

انواع نقش‌های مدیریتی

- **بین فردی (Interpersonal):** مدیران نقش تشریفاتی و رهبری را ایفا می‌کنند.
- **اطلاعاتی (Informational):** مدیران اطلاعات حیاتی را دریافت و توزیع می‌کنند.
- **تصمیم‌گیری (Decisional):** مدیران تصمیماتی در زمینه فعالیت‌های اصلی، تخصیص منابع، و در مذاکرات اتخاذ می‌کنند.

مدیران، تصمیم‌گیری، و سیستم‌های اطلاعاتی

طبقه‌بندی تصمیم‌گیری بر اساس سطوح سازمانی

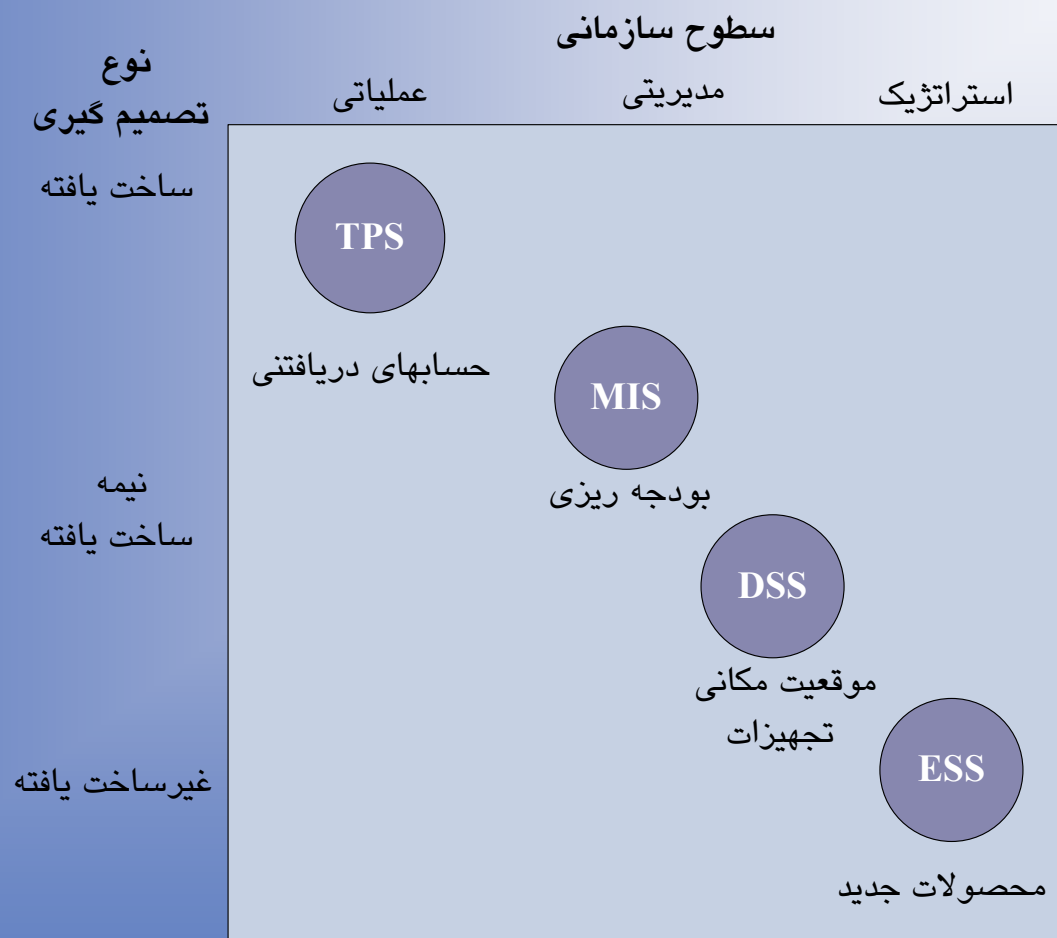
- **استراتژیک (Strategic):** اهداف بلند مدت، منابع، و سیاست‌های سازمان را تعیین می‌کند.
- **کنترل مدیریت (Management control):** تصمیماتی که بر استفاده مؤثر از منابع و عملکرد سازمان نظارت دارد.
- **کنترل عملیات (Operational control):** نحوه انجام فعالیتها و روشهای توزیع اطلاعات را تعیین می‌کند.

طبقه بندی تصمیمات

- **غیر ساخت یافته (Unstructured):** تصمیمات غیر روتینی که تصمیم گیرنده برای حل مسأله قضاوت و ارزیابی می کند و هیچ روش مورد توافق و از پیش تعریف شده ای برای اتخاذ این نوع تصمیمات وجود ندارد.
- **ساخت یافته (Structured):** متعارف و تکرار شونده هستند و از یک رویه از پیش تعریف شده استفاده می شود.

مدیران، تصمیم گیری، و سیستمهای اطلاعاتی

سیستمهای اطلاعاتی و سطوح تصمیم گیری

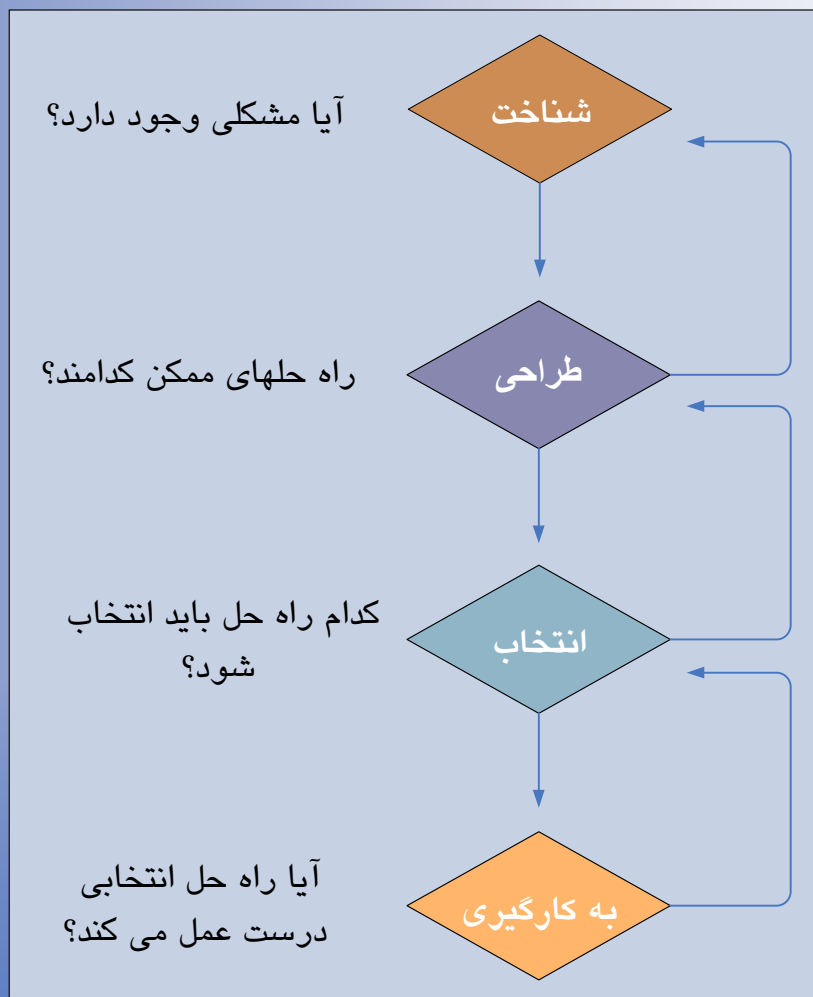


مراحل تصمیم‌گیری

- شناخت (Intelligence): جمع‌آوری اطلاعات و شناخت مشکل
- طراحی (Design): طراحی راه‌حلهای ممکنه برای مشکل
- انتخاب (Choice): انتخاب از بین راه‌حلهای مختلف
- به‌کارگیری (Implementation): به اجرا درآوردن تصمیمات و ارائه گزارشاتی از نحوه پیشرفت

مدیران، تصمیم‌گیری، و سیستم‌های اطلاعاتی

فرآیند تصمیم‌گیری



۳- سیستم‌های اطلاعاتی و استراتژی سازمانی

سیستم‌های اطلاعاتی و استراتژی سازمانی

سیستم اطلاعاتی استراتژیک چیست؟

- سیستم کامپیوتری که در هر سطحی از سازمان یافت می‌شود.
- اهداف، عملیات، محصولات، خدمات، یا روابط سازمان را با محیط بیرونی را دچار تغییر می‌کند.
- به سازمانها در کسب مزیت اقتصادی کمک می‌کند.

استراتژی‌های کسب مزیت رقابتی

- تبدیل شدن به تولید کننده با هزینه پایین
- تمایز در محصولات و خدمات
- تغییر محدوده رقابت با گسترش یا محدود ساختن بازار

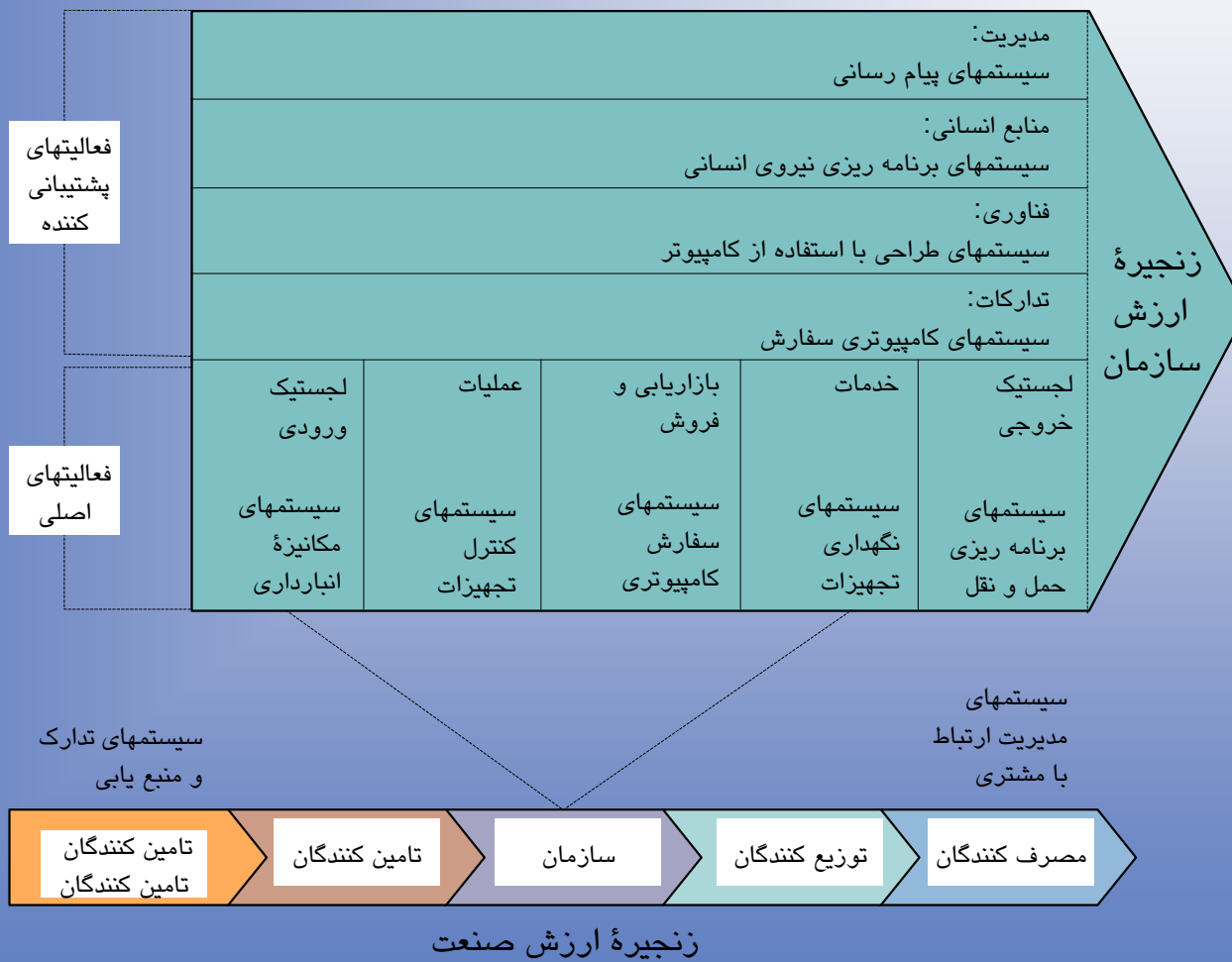
مدل زنجیره ارزش

Value Chain Model

- مدلی است که فعالیتهای اصلی و پشتیبانی کننده که ارزشی به محصولات و خدمات اضافه می کنند را نشان می دهد.
- بهترین محل بکارگیری سیستمهای اطلاعاتی در سازمان را نشان می دهد تا مزیت رقابتی به همراه داشته باشد.
- زنجیره ارزش سازمان به زنجیره ارزش سایر شرکای کاری متصل می شود.

سیستم‌های اطلاعاتی و استراتژی سازمانی

زنجیره ارزش سازمان و زنجیره ارزش صنعت



سیستمهای اطلاعاتی و استراتژی سازمانی

محصولات متمایز

- استراتژی برای ایجاد وفاداری با تولید محصولات و خدمات جدید و منحصر به فردی که به راحتی توسط رقبا قابل تقلید نباشد.
- سیستمهای اطلاعاتی که برای تولید محصولات و خدمات جدید مبتنی بر فناوری اطلاعات به کار می روند.
- مثال: ATMها، خدمات رزرو کامپیوتری

سیستم‌های اطلاعاتی و استراتژی سازمانی

تمایز در بازارهای هدف

- استراتژی است برای ایجاد بازار جدید برای محصولات و خدمات بخصوص.
- سیستم‌های اطلاعات برای تولید داده برای فروش و بازاریابی، و تحلیل رفتار مشتری به کار می رود.

سیستم‌های اطلاعاتی و استراتژی سازمانی

سیستم‌های عکس العمل به مشتری

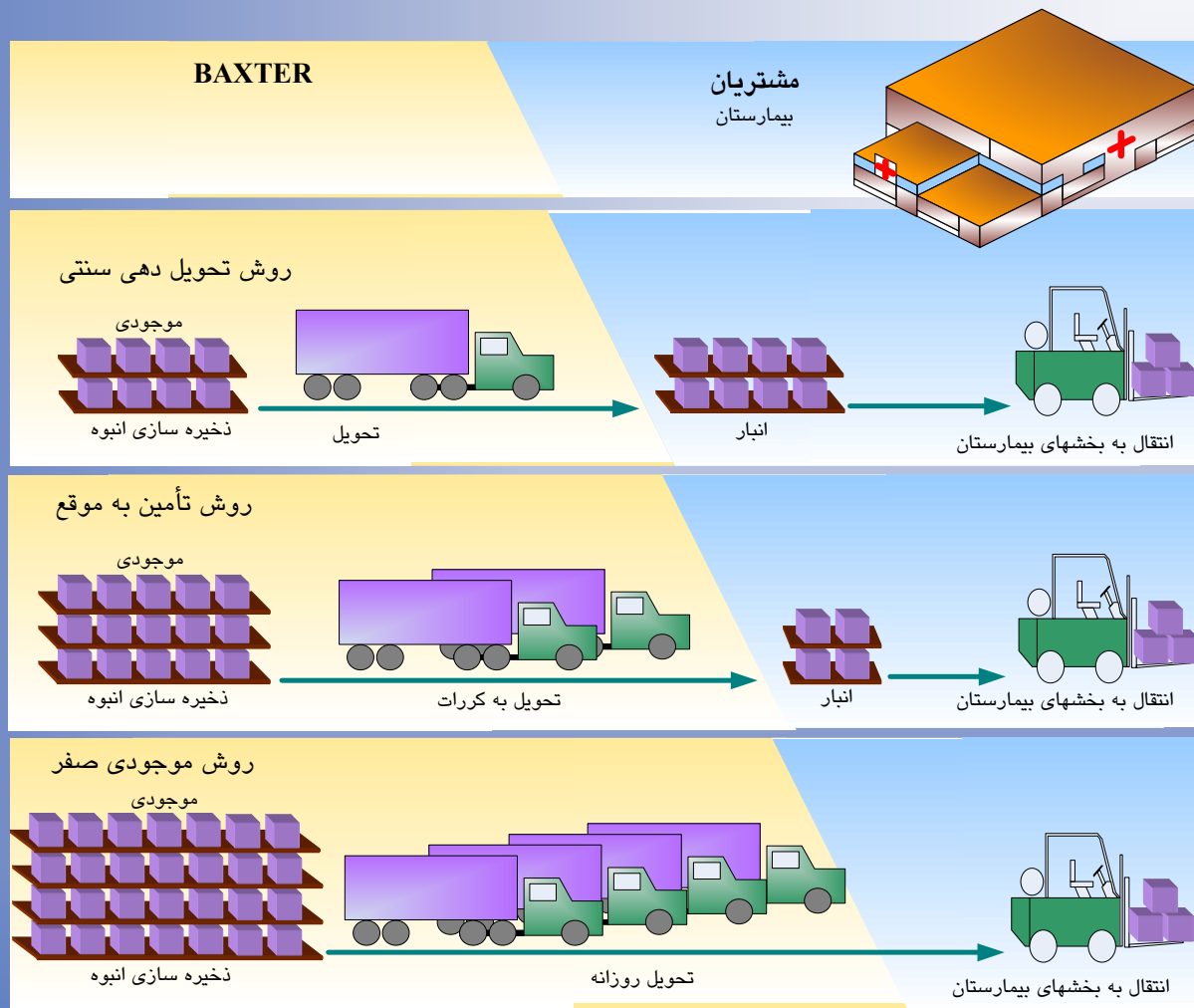
- رفتار مشتریان را به سیستم توزیع، تولید، و زنجیره تأمین مرتبط می‌سازد.
- از سیستم‌های اطلاعاتی برای مرتبط ساختن مشتری به زنجیره ارزش سازمان استفاده می‌شود.
- منجر به کاهش هزینه‌های انبارداری و تحویل سریعتر محصولات و خدمات به مشتریان می‌گردد.

هزینه‌های تبدیل (Switching Costs)

- هزینه سوئیچ به کالاهای رقبا
- هر چه این هزینه بالاتر باشد مشتریان تمایلی نخواهند داشت به سراغ رقبا بروند.
- سیستم‌های اطلاعاتی منجر به راحتی، سادگی کاربری، و افزایش هزینه‌های تبدیل می‌شوند.
- مثال: سیستم‌های موجودی صفر

سیستم‌های اطلاعاتی و استراتژی سازمانی

موجودی صفر در مقایسه با روشهای تأمین سنتی و تأمین به موقع (JIT)



پایان فصل چهارم

سیستمهای اطلاعاتی و سازمانها
