

بسم الله الرحمن الرحيم

## سیستم‌های اطلاعات مدیریت

### فصل سوم

## سیستم‌های اطلاعاتی، سازمانها، مدیریت، و استراتژی

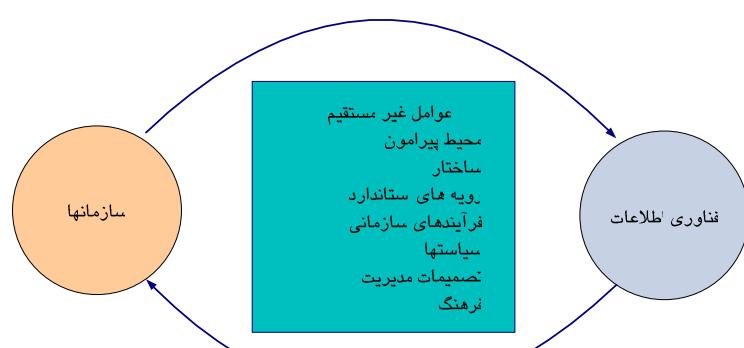
### اهداف

- مدیران چه چیزی باید درباره سازمانها بدانند تا در ایجاد و بکارگیری سیستم‌های اطلاعاتی موفق باشند؟
- سیستم‌های اطلاعاتی چه تأثیری بر سازمانها دارند؟
- سیستم‌های اطلاعاتی چگونه از فعالیتهای مدیران در سازمانها پشتیبانی می کنند؟
- سازمانها از سیستم‌های اطلاعاتی چگونه می توانند برای کسب مزیت رقابتی استفاده کنند؟
- چرا ایجاد سیستم‌های اطلاعاتی موفق، بخصوص آنهایی که مزیت رقابتی به دنبال دارند، مشکل است؟

# ۱- سازمانها و سیستم‌های اطلاعاتی

## سازمانها و سیستم‌های اطلاعاتی

رابطه دو طرفه بین سازمانها و فناوری اطلاعات



## سازمانها و سیستمهای اطلاعاتی

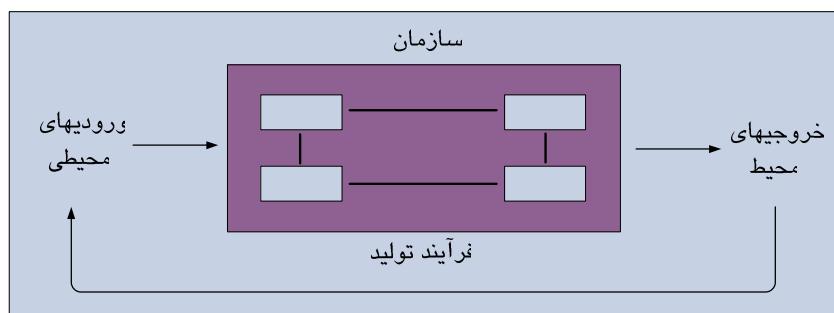
### سازمان چیست؟

● **تعریف فنی (Technical Definition)**: یک ساختار پایدار، رسمی، و اجتماعی است که منابع را از محیط پیرامونی گرفته و آنها را برای تولید خروجی پردازش می‌کند.

۵

## سازمانها و سیستمهای اطلاعاتی

### تعریف فنی سازمان - مبتنی بر اقتصاد خرد



۶

## سازمانها و سیستمهای اطلاعاتی

### سازمان چیست؟

● **تعریف رفتاری (Behavioral Definition):** مجموعه‌ای از حقوق، امتیازات، اختیارات، و مسئولیتها است که در طول یک دوره زمانی از طریق بر طرف کردن تضادها به تعادل ظریفی رسیده است.

۷

## سازمانها و سیستمهای اطلاعاتی

### دید رفتاری از سازمانها



۸

## سازمانها و سیستمهای اطلاعاتی

### ویژگیهای مشترک سازمانها

خصوصیات ساختاری سازمانها عبارتند از:

- تقسیم کار شفاف
- سلسله مراتب
- قوانین و رویه های کاری
- قضاوتهای بی طرفانه
- شایستگی های تخصصی برای اشغال پستهای کاری
- رسیدن به حداکثر کارایی

۹

## سازمانها و سیستمهای اطلاعاتی

### ویژگیهای مشترک سازمانها

- رویه های استاندارد عملیاتی

**Standard Operating Procedures (SOPs)**

- سیاستهای سازمانی

**Organizational Politics**

- فرهنگ سازمانی

**Organizational Culture**

۱۰

## سازمانها و سیستمهای اطلاعاتی

### ویژگی های منحصر به فرد سازمانها

وجوه تمایز سازمانها عبارتست از:

- محیط پیرامون
- اهداف
- قدرت
- کارکردها
- رهبری
- فعالیتها
- فناوری
- فرآیندهای کسب و کار

۱۱

## ۲- واحد خدمات فناوری اطلاعات

## نقش در حال تغییر سیستم‌های اطلاعاتی در سازمانها

### واحد خدمات فناوری اطلاعات



۱۳

## 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.

۱۴

## 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.

۱۵

### ۳- نقش در حال تغییر سیستم‌های اطلاعاتی در سازمانها

## نقش در حال تغییر سیستم‌های اطلاعاتی در سازمانها

### نظريه های اقتصادي

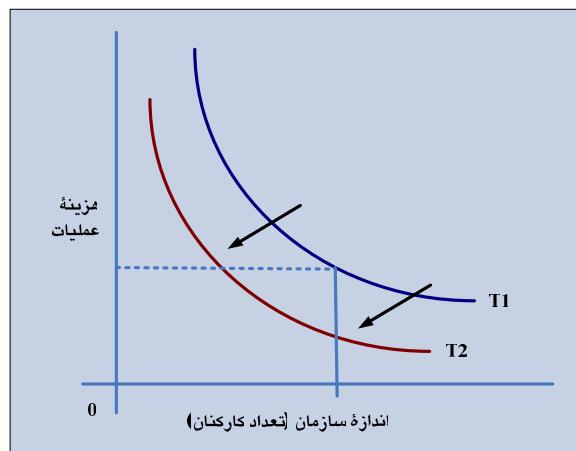
### Economic Theories

- فناوری سیستم‌های اطلاعاتی یک فاکتور تولید است که به راحتی می‌تواند جایگزین سرمایه و نیروی کار شود.
- **نظريه هزينه عمليات:** فناوری اطلاعات می‌تواند به صرفه جويی در هزينه عمليات و تولید کمک کند.

۱۷

## نقش در حال تغییر سیستم‌های اطلاعاتی در سازمانها

### نظريه هزينه عمليات و تأثير فناوری اطلاعات بر سازمان



۱۸

## نقش در حال تغییر سیستم‌های اطلاعاتی در سازمانها

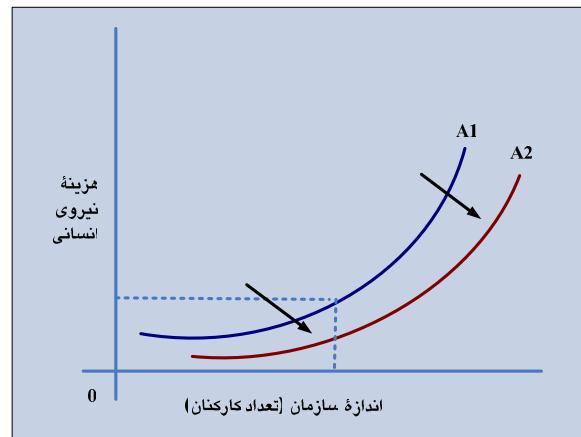
### نظریه نیروی کار

- نیروهای کاری نیاز به سرپرستی دارند.
- با رشد سازمان، هزینه‌های نیروی کار و هزینه‌های هماهنگی آنها افزایش می‌یابند.
- فناوری اطلاعات هزینه‌های نیروی کار را، به دلیل آسان سازی سرپرستی مدیران بر تعداد کارکنان بیشتر، کاهش می‌دهد.

۱۹

## نقش در حال تغییر سیستم‌های اطلاعاتی در سازمانها

### نظریه هزینه پرسنل و تأثیر فناوری اطلاعات بر سازمان



۲۰

## نقش در حال تغییر سیستم‌های اطلاعاتی در سازمانها

### نظریه‌های رفتاری Behavioral Theories

- IT می‌تواند سلسله مراتب تصمیم‌گیری را با کاهش هزینه‌های جمع‌آوری و توزیع اطلاعات تغییر دهد.
- شکل سازمان می‌تواند با غیرمت مرکزتر شدن تصمیم‌گیری مسطح‌تر شود.
- سازمانهای مجازی رشد بیشتری پیدا کرده‌اند.
- می‌توان به سیستم‌های اطلاعاتی با دید نتیجهٔ رقابت سیاسی بین گروه‌های فرعی در سازمان نگاه کرد.

۲۱

## نقش در حال تغییر سیستم‌های اطلاعاتی در سازمانها

### اینترنت و سازمانها

- اینترنت به طور کلی قادر به کاهش هزینه‌های عملیات و نیروی کار می‌باشد.
- سازمانها با سرعت در حال طراحی مجدد فرآیندهای اصلی خود بر مبنای فناوری اینترنت می‌باشند.
- فناوری اینترنت در حال تبدیل شدن به یکی از اجزای کلیدی زیرساخت‌های IT است.

۲۲

## ۴- مدیران، تصمیم گیری، و سیستم‌های اطلاعاتی

### مدیران، تصمیم گیری، و سیستم‌های اطلاعاتی

#### نقش مدیران در سازمانها

#### مدل کلاسیک: ۵ وظیفه اصلی مدیران

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

## مدیران، تصمیم‌گیری، و سیستمهای اطلاعاتی

### نقش مدیران در سازمانها

- **مدل رفتاری (Behavioral Models)**: مدیریت را بر اساس مشاهده آنچه که عملأً مدیران در کارشان انجام می دهند، توصیف می کند.

- **نقش مدیریتی (Managerial roles)**: فعالیتهای مورد انتظار که مدیران باید در یک سازمان انجام دهند.

۲۵

## مدیران، تصمیم‌گیری، و سیستمهای اطلاعاتی

### أنواع نقشهای مدیریتی

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

۲۶

## 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.

۲۷

## مدیران، تصمیم‌گیری، و سیستمهای اطلاعاتی

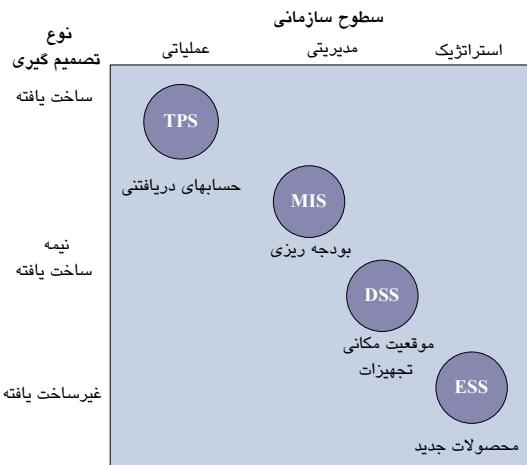
### طبقه‌بندی تصمیمات

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

۲۸

## مدیران، تصمیم‌گیری، و سیستمهای اطلاعاتی

### سیستمهای اطلاعاتی و سطوح تصمیم‌گیری



۲۹

## مدیران، تصمیم‌گیری، و سیستمهای اطلاعاتی

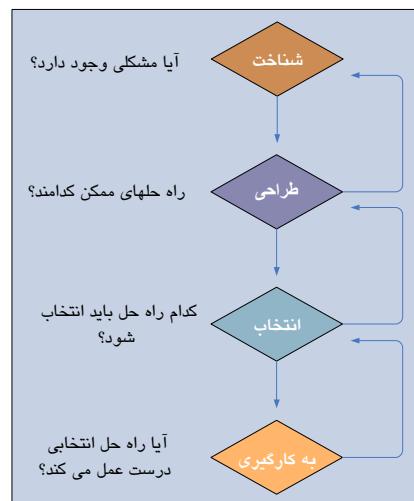
### مراحل تصمیم‌گیری

- **شناخت (Intelligence):** جمع آوری اطلاعات و شناخت مشکل
- **طراحی (Design):** طراحی راه حل‌های ممکنه برای مشکل
- **انتخاب (Choice):** انتخاب از بین راه حل‌های مختلف
- **به کارگیری (Implementation):** به اجرا درآوردن تصمیمات و ارائه گزارشاتی از نحوه پیشرفت

۳۰

## مدیران، تصمیم‌گیری، و سیستمهای اطلاعاتی

### فرآیند تصمیم‌گیری



۳۱

## ۵- سیستمهای اطلاعاتی و استراتژی سازمانی

## سیستمهای اطلاعاتی و استراتژی سازمانی

### سیستم اطلاعاتی استراتژیک چیست؟

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

۲۲

## سیستمهای اطلاعاتی و استراتژی سازمانی

### 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

۲۴

## سیستم‌های اطلاعاتی و استراتژی سازمانی

### مدل زنجیره ارزش

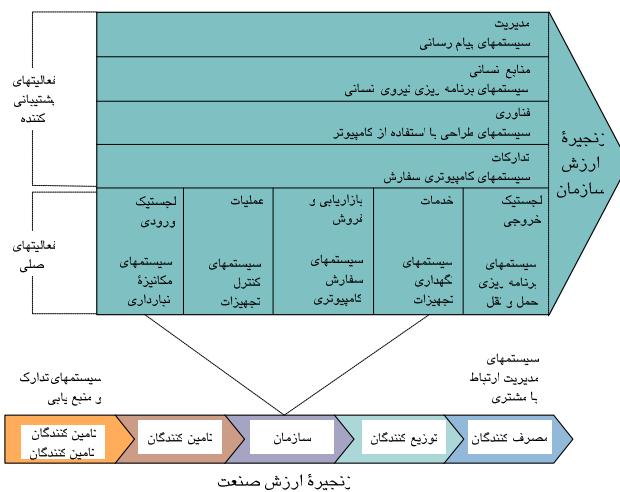
#### Value Chain Model

- 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.

۲۵

## سیستم‌های اطلاعاتی و استراتژی سازمانی

### زنجدیره ارزش سازمان و زنجیره ارزش صنعت



۲۶

## 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

۲۷

## 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.

۲۸

## سیستمهای اطلاعاتی و استراتژی سازمانی

### سیستمهای عکس العمل به مشتری

- رفتار مشتریان را به سیستم توزیع، تولید، و زنجیره تأمین مرتبط می سازد.
- از سیستمهای اطلاعاتی برای مرتبط ساختن مشتری به زنجیره ارزش سازمان استفاده می شود.
- منجر به کاهش هزینه های انبارداری و تحويل سریعتر محصولات و خدمات به مشتریان می گردد.

۳۹

## سیستمهای اطلاعاتی و استراتژی سازمانی

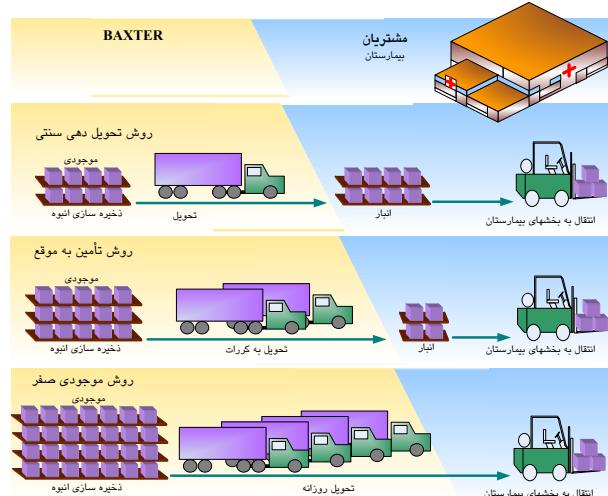
### هزینه های تبدیل (Switching Costs)

- 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 هزینه های تبدیل می شوند.
- مثال: سیستمهای موجودی صفر

۴۰

## سیستمهای اطلاعاتی و استراتژی سازمانی

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



۴۱

## سیستمهای اطلاعات مدیریت

### پایان فصل سوم

سیستمهای اطلاعاتی، سازمانها،  
مدیریت، و استراتژی