

تأثیر فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی بر رفتار سازمانی

مهدی رحیمی^۱

چکیده

در محیط پرچالش هزاره جدید و در عرصه رقابت میان سازمان‌ها، یکی از عوامل مهم موفقیت سازمان‌ها، تامین سیستم‌های اطلاعاتی مناسب جهت اخذ تصمیمات مدیریتی سریع، دقیق و صحیح می‌باشد، چراکه اولین قدم در اجرای وظایف مدیریتی تصمیم‌گیری می‌باشد و باتوجه به اینکه تصمیم‌گیری بدون وجود اطلاعات امکانپذیر نیست، لذا پایه اجرایی چنین وظیفه‌ای تامین اطلاعات لازم برای مدیریت است. تکنولوژی اطلاعاتی موجب ساده‌تر شدن ارتباطات در درون سازمان‌ها شده است و موجب شده به کارکنان اختیارات بیشتری داده شود تا آنها بتوانند به اطلاعات کامل‌تری دست یابند که در نتیجه، کارها با سرعت بیشتری انجام گیرد و تصمیم‌گیری باتوجه به محیط خارجی پویا از سرعت لازم برخوردار گردد. این تکنولوژی بر روی ساختار سازمان‌ها تأثیر گذاشته و باعث افقی شدن ساختار سازمان‌ها گردیده است. آمارشسیستم‌های اطلاعاتی بر ابعاد گوناگونی از سازمان می‌باشد که در این مقاله سعی شده به اثرات رفتاری این سیستم‌ها پرداخته شود. این آثار بر رفتارهای فردی از لحاظ اخلاق و امور شخصی و بر رفتارهای گروهی از لحاظ تصمیم‌گیری، ارتباطات سازمانی و رهبری مورد بررسی قرار گرفته است. در واقع می‌توان گفت سیستم‌های اطلاعاتی موجب ساده‌تر شدن ارتباطات در درون سازمان‌ها شده است و موجب شده به کارکنان اختیارات بیشتری داده شود تا آنها بتوانند به اطلاعات کامل‌تری دست یابند که در نتیجه، کارها با سرعت بیشتری انجام گیرد و تصمیم‌گیری باتوجه به محیط خارجی پویا از سرعت لازم برخوردار گردد.

واژگان کلیدی: فناوری اطلاعاتی، سیستم‌های اطلاعاتی، اثرات رفتاری سیستم‌ها و فناوری اطلاعاتی

مقدمه

پیشرفت تمدن و علم، در زمینه‌های گوناگون زندگی جوامع بشری، همواره پیچیدگی‌های روزافزونی را از نظر تشکیل و اداره امور سازمان‌ها به وجود آورده است. همین پیچیدگی، کارشناسان و پژوهشگران مدیریت را بر آن داشته است که در اصالت تئوری مدیریت تجدیدنظر به عمل آورند، به همین لحاظ برخلاف مدیریت سنتی که مدیریت، در مفهوم بکارگیری کلیه امکانات موجود سازمان برای رسیدن به هدف موردنظر، بیان می‌شود و تعریف نوین مدیریت، وظیفه و مسئولیت اصلی مدیر تصمیم‌گیری منطقی و خوب است. امروزه توسعه و پیچیدگی سازمان‌های تخصصی، مدیریت سنتی گذشته را غیرکارآمد ساخته و سیستم‌های اطلاعات مدیریت پدیده‌ای است که می‌توان آن را مشخصه گذر از مدیریت سنتی به مدیریت موثر دانست. چرا که در اداره، سازمان‌های بزرگ امروزی، عمل تصمیم‌گیری به قدری مهم است که برخی از دانشمندان رشته مدیریت، سازمان را شبکه تصمیم و مدیریت را عمل تصمیم‌گیری اختصاص داده است. مدیران برای انجام اصلی‌ترین وظیفه خود یعنی تصمیم‌گیری نیازمند اطلاعات می‌باشند، لذا وجود یک نظام یا سیستم اطلاعاتی که بتواند حجم عظیم اطلاعات موردنیاز آنها را جمع‌آوری، دسته‌بندی و در قالبی سازمان‌یافته به آنها ارائه نماید، ضروری می‌باشد. بعبارتی امروزه مدیریت بدون داشتن اطلاعات موردنیاز خود در مقاطع زمانی خاص قادر به رهبری سازمان خویش برای رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده نمی‌باشد بعبارت دیگر هر عملی در سازمان به نتیجه فرایند تصمیم‌گیری در سطح مختلف مدیریتی آن سازمان بستگی دارد و بدیهی است که اطلاعات درست به موقع متناسب با موضوع و برخوردار از جامعیت لازم، برای عملکرد بهینه مدیران امری حیاتی است چراکه مدیران با دریافت اطلاعات و پردازش آن به شناختی دست می‌یابند که براساس آن گزینه‌های ممکن در حل مسائل را تشخیص داده و مناسب‌ترین آنها را انتخاب می‌کند و از آنجا که زیباترین و موثرترین جلوه اطلاعات در سازمان، ارائه اطلاعات درست و به موقع به مدیریت سازمان است تا از این طریق مدیران را در عملکردشان یاری کند، پس بایستی گفت که از اطلاعات در سازمان بعنوان سیستمی یاد می‌شود، که امروزه در مدیریت و اداره سازمان‌های مختلف آن را بعنوان سیستم اطلاعات مدیریت می‌شناسند. این سیستم‌های اطلاعات باعث می‌شود که توان تصمیم‌گیری مدیریت در سازمان ارتقا پیدا کند. بعبارتی دیگر هدف سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت افزایش روند اداره اطلاعات و کاهش حدس و گمان و عدم اطمینان در حل مشکلات در سطح مختلف سازمانی از طریق سیستم است. بطور کلی سیستم‌های اطلاعات در روند تکامل داده‌های جدی به سیستم‌های اطلاعات مدیریت پدیده‌ای است که می‌توان آن را مشخصه گذر از مدیریت سنتی به مدیریت موثر دانست. پس برای اینکه بتوانیم عملکرد مدیران را بهبود بخشیم بایستی از طریق سیستم‌های اطلاعات مدیریت، اطلاعات مورد نیاز مدیران را در زمینه برنامه‌ریزی، سازماندهی،

ارتباطات، کنترل و نظارت و بطور کلی تصمیم‌گیری تامین نمایم. در نهایت باید گفت که فناوری و سیستم‌های اطلاعات مدیریت یکی از دستاوردهای مختلف نه تنها سهل و آسان نموده است بلکه تاثیرات مهمی در سیستم مدیریت سازمان و ساختار سازمانی ایجاد کرده است.

مروری بر ادبیات پژوهش

۱- فناوری اطلاعات

امروزه فناوری اطلاعات و ارتباطات بر جنبه‌های مختلف زندگی فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی افراد و اجتماع تأثیر گذاشته است. این تغییر و تحولات به قدری عمیق، گسترده و سریع اتفاق افتاده که تمامی ابعاد و شئون زندگی فردی و اجتماعی بطور محسوس و نامحسوس، تحت تاثیر آن قرار گرفته است. بطوریکه هر یک از کشورها، طرح‌های ملی و منطقه‌ای ویژه‌ای را برای توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات اجرا کرده‌اند (هنری و دیگران، ۱۳۹۴). امروزه در اکثر کشورهای پیشرفته، سرمایه‌گذاری در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات در بخش آموزش و به خصوص برای کسب مهارت‌ها لازم می‌باشد. فناوری اطلاعات و ارتباطات در طی زمان کوتاهی توانسته است به یکی از اجزای تشکیل دهنده جوامع مدرن تبدیل شود، بگونه‌ای که در بسیاری از کشورها به موازات خواندن، نوشتن و حساب کردن، درک فناوری اطلاعات و ارتباطات و تسلط بر مهارت‌ها و مفاهیم پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات بعنوان بخشی از هسته مرکزی آموزش و پرورش و تعلیم و تربیت این جوامع مورد توجه قرار گرفته است. امروزه فناوری اطلاعات در کنار مهندسی ژنتیک و دانش هوافضا یکی از سه شاخه پیشرو و آینده‌ساز دانش و تمدن فردای بشر به شمار می‌رود (موسوی و دیگران، ۱۳۹۰).

۱۸۳

۲- اطلاعات

اطلاعات از فعل لاتین Inform- Informare به معنای «شکل دادن» مشتق شده است. کوچکترین ذره اطلاعاتی را بیت گویند. از قرار گرفتن داده‌ها در درون یک متن معنی‌دار که اغلب به صورت پیام است، اطلاعات بدست می‌آید. بعبارت دیگر، داده‌های ساختاریافته یا تفسیر شده را اطلاعات گویند. برای فهم واقعی معنی اطلاعات و عدم اختلاط آن با داده‌ها، ما ابتدا تعریفی از این دو را ارائه می‌کنیم: داده‌ها شامل واقعیت‌ها و اشکالی هستند که برای کاربر بی‌معنی می‌باشند. وقتی که این داده‌ها پردازش شدند تبدیل به اطلاعات می‌شوند. پس اطلاعات، داده‌های پردازش شده یا داده‌هایی با معنی می‌باشند. تبدیل اطلاعات توسط یک پردازنده اطلاعات انجام می‌شود. اطلاعات داده‌هایی است که پردازش، تبدیل و ترکیب شده‌اند تا شکل معین

و معناداری بگیرند و آگاهی بیشتری را به فرد منتقل کنند. اطلاعات یعنی انتخاب داده‌ها، خلاصه کردن آنها و ارائه آن به نحوی که برای دریافت کننده مفید و سودمند باشد. دراکر اطلاعات را بعنوان داده‌هایی که با هم ارتباط داشته و هدف معینی را دنبال می‌کنند تعریف می‌کند. بطور خلاصه اطلاعات به داده‌هایی معنی‌دار و سازمان‌دهی شده و مفید اطلاق می‌شود (تقوا، ۱۳۹۲).

۳- سیستم‌های اطلاعاتی

سیستم اطلاعاتی نوعی سیستم عملیاتی است که برای پشتیبانی یک یا چند سیستم عملیاتی دیگر از فناوری اطلاعات به منظور انتقال، ذخیره، بازیافت و نمایش اطلاعات استفاده می‌کند. سیستم اطلاعاتی مدیریت، یک سیستم رسمی در سازمان است که امکان تهیه گزارش‌های لازم را برای فرایند اخذ تصمیم مدیریت، فراهم می‌آورد (موسوی و دیگران، ۱۳۹۰). می‌توان سیستم‌های اطلاعاتی را مجموعه‌ای از اجزا به هم وابسته دانست که اطلاعات را جمع‌آوری، ذخیره و توزیع می‌کنند تا از فرایند تصمیم‌گیری و کنترل سازمان پشتیبانی گردد و به علت گستردگی و پیچیدگی موجود در سیستم‌ها، مدیران و متخصصان اطلاعاتی به سیستم‌های اطلاعاتی یعنی سیستم‌هایی که به کمک ابزارهای رایانه‌ای و فناوری اطلاعات به گردآوری اطلاعات و پردازش می‌پردازند رو آورده‌اند؛ این سیستم‌ها که گردآوری و سازماندهی داده‌ها و تولید اطلاعات و انتقال آن را به مدیران به انجام می‌رسانند، همچون ناظری مقتدر در تمامی سطوح سازمان‌ها حضور یافته و حیطه معرفتی مدیر را توسعه داده و بینش وی را برای اتخاذ تصمیمات صحیح مهیا می‌سازد (Akgu & others, 2006).

۱۸۴

۴- ضرورت سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در سازمان‌ها

از عمده دلایلی که موجب می‌شود مدیران رو به سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بیاورند و به آن نیاز پیدا کنند عبارت است از: انفجار اطلاعات و تأمین نشدن اطلاعات مناسب و موردنیاز برای تصمیم‌گیری، رشد سریع تغییرات، افزایش در پیچیدگی مدیریت، استقلال واحدهای مختلف سازمانی، نیاز به بهبود بهره‌وری، بروز پدیده قدرت اطلاعاتی در کارکنان و مدیران سطوح پایین‌تر، مشغله زیاد مدیران و کمبود وقت، وجود ارتباطات نامناسب در سازمان، فقدان نظام‌های کنترلی مناسب در سازمان. بطورکلی عصر اطلاعات، عصر فرصت‌ها و تهدیدهاست و درک اینکه ما در محیطی پر از هجران به سر می‌بریم بسیار اساسی است؛ محیطی پیچیده و رقابتی. هنگامی که مسأله سرعت مطرح است، تصمیمی که به سرعت گرفته نشود نتیجه‌ای به بار می‌آورد که یک تصمیم نادرست به بار خواهد آورد (مرادی، بی‌تا). سرعت یکی از اسلحه‌های بسیار قوی در صحنه رقابت می‌باشد و مدیران باید شیوه تصمیم‌گیری‌های سریع را بیاموزند و نبض شرکت را در دست داشته باشند، با دیگران مشورت کنند، از آنها نظرخواهی نمایند و آماده پذیرش خطر باشند و گام‌های بلند و سریعی به سمت آینده بردارند (دادمهر، ۱۳۸۹).

کاربرد فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی و بهبود فرایند تصمیم‌گیری

شکی نیست که توانایی سازمان در انجام موثر وظایف‌اش به کیفیت تصمیماتی که در سازمان اتخاذ می‌شود بستگی دارد و کیفیت تصمیمات تابع کیفیت اطلاعاتی است که براساس آن تصمیم‌گیری به عمل می‌آید. برای تصمیم‌گیری موثر به اطلاعات صحیح درباره مسئله و ابعاد مختلف آن، همچنین تعبیر و تفسیر صحیح این اطلاعات نیاز است. اگر اطلاعات موجود برای تصمیم‌گیری صحیح نباشد و یا اگر تعبیر و تفسیری که از اطلاعات می‌شود صحیح نباشد، تصمیمی که گرفته می‌شود احتمالاً تصمیم صحیحی نخواهد بود و اقداماتی که براساس آن به عمل می‌آید احتمالاً اقداماتی به جا و موثر نخواهد بود (اوتارخانی، ۱۳۸۰).

۱- نقش مدیریت اطلاعات در حل مسئله

سیستم اطلاعات مدیریت به دو طریق عمده در حل مسئله کمک می‌کند:

الف) یک منبع اطلاعات در پهنه سازمان فراهم می‌کند. سیستم اطلاعات مدیریت یک تلاش گسترده در سازمان برای تهیه اطلاعات حل مسئله است. سیستم اطلاعات مدیریت یک تعهد رسمی توسط مدیریت عالی است که از کامپیوتر بیش از مورد داده‌پردازی استفاده نمایند.

ب) کمک به شناسایی و درک مسئله، این اصل در بطن سیستم اطلاعات مدیریت، عرضه مداوم جریان اطلاعات به مدیر است. در طی سال‌های اولیه پیدایش سیستم‌های اطلاعاتی بازاریابی، در مورد تمایز بین سیستم اطلاعات و تحقیق بازاریابی سردرگمی وجود داشت. زمانی که تصمیمات، ساختاریافته باشد می‌توان قوانین یا رویه‌های تصمیم را با استفاده از فلوجارت، جدول تصمیم یا یک فرمول تهیه کرد. در تصمیمات ساختار نیافته و برنامه‌ریزی نشده رویه تصمیم از قبل تعیین شده وجود ندارد. به علت اینکه تصمیم غیرتکراری و متغیر است (Mesmer & others, 2011). باتوجه به قابلیت‌های کامپیوتر در زمینه سازماندهی، طبقه‌بندی و تجزیه و تحلیل و بازاریابی اطلاعات، بسیاری از مدیران اینک اعتقاد دارند که کارایی و اثربخشی فرایند تصمیم‌گیری در سازمان‌ها می‌تواند از طریق بکارگیری دستگاه‌های کامپیوتر افزایش یابد (هنری و دیگران، پیشین).

۲- ارتباطات سازمانی

ارتباطات سازمانی روش برقراری ارتباط و انتقال اطلاعات از طریق کانال‌های تعریف شده در محیط کار و با استفاده از ابزارهای مشخص می‌باشد. ارتباطات وسیله‌ای است که سازمان‌ها با استفاده از آن تلاش دارند وظایف خود را انجام داده و به اهداف خود نائل گردند. مسئولیت ایجاد ارتباطات صحیح در سازمان به عهده مدیریت است و منظور از مدیریت، کلیه سطوح مدیریت از مقامات بالای سازمان تا مراتب پایین سازمانی

است (Bireswari, 2011). از اینرو مدیریت‌ها باید از کم و کیف فرایند ارتباطی آگاه بوده و نحوه برقراری ارتباطات موثر را بدانند. ارتباطات می‌تواند موجب انگیزش کارکنان و اعضای سازمان شود، تعیین هدف‌های خاص، بازخورد نمودن نتایج عملیات، دادن گزارش پیشرفت کار و تقویت رفتار مطلوب همگی موجب تقویت انگیزش می‌شود که برای حصول آن از ارتباطات استفاده می‌شود (یاراحمدی خراسانی، ۱۳۹۴).

۳- رهبری

رهبری فرایند نفوذ بر دیگری در جهت انجام کاری است که رهبر به آن تمایل دارد. بنابراین رهبری فرایند نفوذ است، ولی نفوذی که وسعتی ماورای مقام یک فرد دارد. رهبری در سازمان الکترونیکی، متفاوت از رهبری در سازمان سنتی است. حداقل سه محور اصلی برای ایجاد وجه تمایز میان سازمان‌های الکترونیکی و سنتی وجود دارد که عبارتند از:

الف) سرعت تصمیم‌گیری؛

ب) اهمیت انعطاف‌پذیری؛

ج) نیاز به تغییر نگرش‌ها نسبت به آینده.

سیستم اطلاعاتی کار او یکپارچه که بتواند همه فعالیت‌ها و وظایف موجود در یک سازمان را تحت پوشش قرار داده و اطلاعات لازم و ضروری را به موقع در اختیار استفاده‌کنندگان آن قرار دهد از ابزارهای مفیدی هستند که سازمان‌ها برای افزایش قابلیت‌های خود، بهبود عملکرد و تصمیم‌گیری بهتر از آن استفاده می‌کنند (Oliveira & Maria, 2011).

۱۸۶

۴- سطح پیشرفت اخلاقی افراد

ارزیابی ظرفیت افراد برای قضاوت در مورد اینکه چه چیزی از نظر اخلاقی درست است. افرادی که از روحیه بالاتری برخوردارند کمتر تحت نفوذ عوامل خارجی قرار می‌گیرند از اینرو این افراد استعداد و آمادگی بیشتری برای عمل به اخلاقیات دارند (Khansa & Others, 2010).

۵- محیط سازمانی

انجام تشویق و حمایت از رفتار اخلاقی با پاداش دادن برای آن یا عدم تشویق رفتار غیراخلاقی با مجازات و تنبیه فرد خاطی باعث تقویت رفتارهای اخلاقی می‌گردد (مرادی، پیشین).

۶- مرکز کنترلی (درونی/بیرونی)

یک مشخصه شخصیتی واحدی است که افراد خود را درباره رویدادهای زندگی‌شان مسئول می‌دانند. افراد با موضع بیرونی شخصیت (آنچه را که در زندگی‌شان اتفاق می‌افتد وابسته به شانس می‌دانند)، احتمالاً در قبال پیامدهای رفتاری‌شان احساس مسئولیت کمتری دارند. افراد با موضع درونی برای قضاوت در مورد درستی یا نادرستی رفتار و هدایت رفتار خود به استانداردهای درونی متکی هستند (Sohrabi & Others, 2012).

۷- ضرورت تدوین منشور اخلاقیات سازمانی

مدیران و کارگزاران بخش عمومی، در هر جامعه‌ای علاوه بر ضوابط و معیارهای دیوان‌سالارانه به منشور یا مجموعه‌ای از رهنمودها و معیارهای اخلاقی، ارزشی نیاز دارند که آنان را در اقدامات و تصمیم‌گیری‌هایشان یاری رساند و هرگاه در موضوعی دچار تردید شوند، گمان آن را به یقین مبدل سازد. بنابراین برای ایجاد هماهنگی و وحدت رویه در حرکت به سوی یک مطلوب جمعی از سوی مدیران و کارگزاران بخش دولتی باید معیارهای اخلاقی و ارزشی به صورت منظم در اختیار همه آنان قرار گیرد تا همچون سوگندنامه بقراط که اخلاق حرفه‌ای پزشکان را شکل می‌دهد، مدیران و کارکنان بخش عمومی نیز از سرمشق‌ها و رهنمودهای اخلاقی و ارزشی مشترکی بهره گیرند (رمضائیان، ۱۳۹۴).

۸- انگیزش

مدیریت و اداره امور وظیفه‌ای مشکل و پیچیده است. هرچه به قاعده هرم سلسله مراتب سازمان نزدیک‌تر شویم و دامنه فعالیت‌ها گسترش بیشتری یابد عموماً پیچیدگی و دشواری وظیفه مدیریت نیز افزوده می‌گردد (مرادی، پیشین). ضمن آنکه علل این امر متعدد است. ولی با اطمینان می‌توان وجود عامل انسانی را بعنوان جز جدایی‌ناپذیر از مدیریت، مهمترین علل دشواری کار مدیریت دانست. با وجود پیشرفت‌های بسیار علوم اجتماعی، انسان هنوز تا حد زیادی شناخته نشده و مبهم است. دشواری اصلی کار مدیر نیز در درجه نخست به خاطر آن است که می‌باید در انسان‌های گوناگون و متعددی که هیچ دو نفرشان با هم یکسان نیستند، ایجاد علاقه‌مندی و تمایل به کار کند و فعالیت‌هایشان را هماهنگ سازد (Chae & Others, 2014). مدیران با احاطه به نحوه انگیزش کارکنان و انگیزه‌های آنان می‌توانند در تحقق اهداف سازمان به کمک کارکنان به سهولت گام برداشته و در انجام سایر وظایف خود نیز موفق باشند.

تأثیر فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی بر رفتار سازمانی

۱- اجزای سیستم اطلاعات مدیریت

سیستم اطلاعات مدیریت دارای سه جزء اصلی می‌باشد:

(الف) مدیریت: شامل جمع‌آوری اطلاعات راجع به سیستم‌ها، تصمیم‌گیری جهت طرح‌ریزی، بهره‌برداری و کنترل سیستم؛

(ب) سیستم‌های پردازش: جهت رسیدن به اهداف مشترک؛

(ج) اطلاعات: شامل دستورات جهت انتخاب داده‌های داخلی و خارجی مورد استفاده برای تصمیم‌گیری در رابطه با سیستم‌ها (مرادی، پیشین).

۲- انواع سیستم‌های اطلاعاتی

بطور کلی چهار نوع اصلی سیستم‌های اطلاعاتی، که با هر سطح سازمانی مطابقت می‌کنند، به شرح زیر است: (الف) سیستم‌های پردازش تراکنش‌ها: این سیستم‌ها در سطح عملیاتی هستند که گردآوری و پردازش داده‌های مربوط به تراکنش‌ها را برعهده دارند و براساس داده‌های پردازش شده انواع محصولات اطلاعاتی مانند فرم‌ها، فهرست‌ها، گزارش‌ها و ... را تهیه می‌کنند، که به مثابه مبنایی برای تهیه گزارش‌های بعدی مدیریتی نیز در سیستم‌های اطلاعات مدیریت استفاده می‌شوند (اوتارخانی، پیشین).

۱۸۸

(ب) سیستم‌های اطلاعات مدیریت: که سیستم‌های گزارش‌دهی به مدیریت نیز به آنها اطلاق می‌شود، این سیستم‌ها در سطح مدیریتی هستند و بر پشتیبانی تصمیم در مواردی که نیازهای اطلاعاتی خاص آن تصمیم معین و مشخص است متمرکز می‌شود (همان).

(ج) سیستم‌های پشتیبانی تصمیم: این سیستم‌ها در سطح مدیریتی هستند که مدیران را در اتخاذ تصمیم‌های غیرعادی، راهبردی، منحصر به فرد و غیرتکراری که بدون ساختار یا نیمه ساختار هستند یاری می‌دهند. این واقعیت وجود دارد که رایانه‌ها نمی‌توانند تصمیم‌های پیچیده انسان‌ها را بگیرند و فقط این ذهن خلاق انسان‌هاست که می‌تواند از عهده تصمیم‌های بسیار پیچیده برآید (Mohanty, 2012).

(د) سیستم‌های پشتیبانی مدیران عالی: که در سطح راهبردی هستند و به منظور یاری رساندن به مدیران ارشد در سطوح بالای سازمان برای دستیابی و بکارگیری اطلاعات مورد نیاز راهبردی سازمان طراحی می‌شوند. این سیستم‌ها ضمن گردآوری اطلاعات از منابع داخل و خارج سازمان، اطلاعات آماده شده را در قالب و شکل مطلوب و باتوجه به اطلاعات کلیدی در دسترس مدیران کاربر خود قرار می‌دهند (Pingle & Pawan, 2012).

۳- ارتباط مابین سازمان و سیستم‌های اطلاعاتی

سیستم‌های اطلاعاتی باتوجه به نقش مهمی که امروزه در سازمان‌ها ایفا می‌کنند نمی‌توانند توسط مدیران نادیده گرفته شوند. امروزه سیستم‌های اطلاعاتی کمک می‌کنند تا مدیران بطور مستقیم تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی نموده و در بسیاری از موارد کمک می‌کنند چه کالاها یا خدماتی تولید یا ارائه شود. پس می‌توان گفت، مدیران نقش استراتژیک برای ادامه حیات سازمان به عهده دارند (یاراحمدی خراسانی، پیشین).

۴- اثرات سیستم‌های اطلاعاتی بر سازمان‌ها

اثرات سیستم‌ها و فناوری اطلاعات بر سازمان‌ها به ۴ دسته تقسیم می‌شوند:

(الف) اثرات ساختاری: شامل اثرات عام و اثرات خاص می‌باشد؛

- اثرات عام: هموارتر شدن هرم سازمانی به دلیل اینکه سطوح عمودی کمتر می‌شود و مدیران میانی حذف می‌شوند؛ آسان‌تر شدن ارتباط سازمان‌ها با مشتریان و ذینفعان؛ آسان‌تر شدن ارتباط کارکنان بخش‌های مختلف در سازمان؛ آسان‌تر شدن ایجاد زنجیره ارزش سازمانی.

- اثرات خاص: تمرکز؛ اختیار تصمیم‌گیری یا در راس هرم سازمانی و توسط مدیر عالی سازمان است، رسمیت؛ فناوری اطلاعات باعث می‌شود که کاغذبازی جای خود را به روابط انعطاف‌پذیر بدهد و سرعت انتقال اطلاعات هم بیشتر می‌شود و ارتباطات عمودی و افقی سطوح سازمان تسریع می‌شود و رسمیت کاهش می‌یابد، پیچیدگی؛ فناوری اطلاعات با کاهش دادن سطوح مدیریتی باعث کم شدن پیچیدگی عمودی و با افزایش تعداد واحدهای سازمانی و پراکندگی جغرافیایی باعث افزایش پیچیدگی در سطح افقی می‌شود (همان).

(ب) اثرات رفتاری: از دیدگاه رایبیز شامل اثرات فردی، گروهی و سازمانی می‌باشد. اثرات فردی شامل عواطف، اخلاق و امور شخصی، انگیزش، جبران خدمات؛ اثرات گروهی شامل تصمیم‌گیری، ارتباطات سازمانی، رهبری، اعتمادسازی، سیاست‌های سازمانی و بدرفتاری‌های کلامی می‌باشد؛ و اثرات سازمانی شامل ساختارهای سازمانی، طرح کار، انتخاب کارکنان و تعادل میان کار و زندگی می‌باشد (مرادی، پیشین).

(ج) اثرات اقتصادی: سیستم‌های اطلاعاتی از دیدگاه نظریات اقتصادی به چند بخش تقسیم می‌شود: (الف) نظریه اقتصادی خرد: بر مبنای این نظریه رایانه جایگزین نیروی انسانی می‌شود و با خودکار شدن عملیات تعداد مدیران و کارکنان کاهش یافته و هزینه و حجم نیروی انسانی کاهش می‌یابد؛ (ب) نظریه دادوستد: با استفاده از فناوری اطلاعات و فراهم شدن راه ساده‌تر برای استفاده از تامین‌کنندگان بیرونی هزینه‌های دادوستد کاهش می‌یابد؛ (ج) نظریه نمایندگی: در سازمان‌های سنتی، کارفرما چند نماینده برای انجام کارهای

خود در نظر می‌گیرد و اختیاراتی را به آنها تفویض می‌کند ولی در سازمان‌های الکترونیکی هزینه‌های نمایندگی، مدیریت و نظارت بر نمایندگان را کاهش می‌دهد (همان).

د) اثرات اجتماعی-فرهنگی: در سازمان‌های فراصنعتی سیستم‌ها و فناوری اطلاعات از نقش تعیین کننده برخوردار هستند و مواردی نظیر تفویض اختیار، توانمندسازی کارکنان، تصمیم‌گیری غیرمتمرکز، ساختارهای هموارتر، ارتباطات آزاد و باز و گردش دانش و اطلاعات به چشم می‌خورد. برخی از دانشمندان معتقدند که سیستم‌ها و فناوری اطلاعات باید با فرهنگ سازمان سازگار باشد و اگر پیش‌فرض‌های فرهنگی با واقعیت‌ها و عملکردهای سازمان بالاخص در حوزه فناوری اطلاعات تطبیق نداشته باشد، کارکنان سعی می‌کنند تا واقعیت را نادیده گرفته و یا آن را تغییر دهند تا با فرهنگ آنها هماهنگ شود (رمضانیان، پیشین).

نتیجه‌گیری

ورود از عصر صنعت به عصر اطلاعات و دانش تمامی جنبه‌های مختلف زندگی بشر را تحت تأثیر خود قرار داده است. سازمان‌ها بعنوان نهادهایی که از دستاوردهای عصر صنعت بوده است با تحولات اخیر و ورود به عصر دانش دستخوش تغییرات بسیاری گردیده است. سیستم‌های اطلاعات مدیریت بعنوان یک پدیده جدید و بعنوان یک عامل پیش‌برنده در انطباق سازمان‌ها با تحولات امروزی شناخته شده است. امروزه استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی مدیریتی و ارتباطی روبه گسترش است و در آینده نیز نیاز سازمان‌ها به این سیستم‌ها بیشتر خواهد شد و بدون پشتوانه داشتن این سیستم‌ها نخواهیم توانست سازمانی کارآمد داشته باشیم.

افراد در همه سطوح سازمانی دریافته‌اند که سیستم اطلاعات رایانه‌ای می‌تواند برای عملیات اثربخش، اطلاعات لازم را ارائه نماید. برای برنامه‌ریزی تصمیم‌گیری و کنترل سیستم اطلاعات مدیریت روز به روز اهمیت بیشتری پیدا می‌کنند. میزان موفق بودن سیستم کنترل به این امر بستگی دارد که مدیران با چه سرعتی بتوانند اطلاعات دقیقی که درباره آنچه طبق برنامه می‌شود و آنچه از مسیر خود منحرف شده است به دست آورند. باتوجه به اینکه سیستم اطلاعات در مدیریت سازمان چنین نقش مهمی را ایفا می‌کند. بنابراین درک این سیستم شیوه و طرح‌ریزی، اجرا و مدیریت بر سیستم مزبور از اهمیت زیادی برخوردار است. مدیران و کارکنان با آگاهی از آثار مثبت و منفی این سیستم‌ها می‌توانند از فواید آن بهتر بهره‌مند گردند و خود را با آن تطبیق دهند.

فهرست منابع

فارسی:

- ۱- اوتارخانی، علی (۱۳۸۰)، «تأثیر فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی بر ارتباطات سازمانی»، *مجله پیام مدیریت*، دوره ۱، ش ۱.
- ۲- تقوا، محمدرضا و دیگران (۱۳۹۲)، «تأثیر بکارگیری فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی و مزیت رقابتی»، *فصلنامه مطالعات مدیریت فناوری اطلاعات*، س ۲، ش ۵.
- ۳- دادمهر، محمد صادق (۱۳۸۹)، «تأثیر فناوری بر ارتباطات سازمانی»، *نشریه بانک*.
- ۴- رمضانیان، محمد رحیم (۱۳۹۴)، «تأثیر فناوری اطلاعات بر رفتار سازمانی»، *مجله مدیریت توسعه و تحول*، ش ۲۳.
- ۵- مرادی، محسن (بی‌تا)، «تأثیر فناوری اطلاعات بر طراحی سازمانی»، *فصلنامه تخصصی رشته مدیریت دانشگاه امام رضا (ع)*.
- ۶- موسوی، فاطمه و دیگران (۱۳۹۰)، «اثرات رفتاری سیستم‌ها و فناوری اطلاعات بر سازمان»، *اولین کنفرانس بین‌المللی حماسه سیاسی و حماسه اقتصادی*.
- ۷- موسوی، مجتبی و دیگران (۱۳۹۰)، «بررسی نقش سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در سازمان‌ها»، *اولین کنفرانس بین‌المللی حماسه سیاسی (با رویکردی بر تحولات خاورمیانه) و حماسه اقتصادی (با رویکردی بر مدیریت و حسابداری)*.
- ۸- حبیب، هنری و دیگران (۱۳۹۴)، «ارتباط بین فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعات مدیریت با عملکرد سازمانی»، *مجله مطالعات رفتار سازمانی در ورزش*، دوره ۲، ش ۷.
- ۹- یاراحمدی خراسانی، مهدی (۱۳۹۴)، «بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر نیروی انسانی سازمان»، *فصلنامه مدیریت*، دوره ۱، ش ۳.

لاتین:

- 1- Akgu, Ali and Others (2006). Antecedents and Consequences of Unlearning in New Product Development Team. *Prod Innov Manag.*
- 2- Bireswari, Vimala (2011). Organizational performance with employee attitude and behavior respect to IT industry. *Bangalore-An empirical study*. Christ University.
- 3- Chae, Ho-Chang and Others (2014). Information Technology Capability and Firm performance: Contradictory Findings and Their Possible Cause. *MIS Quarterly*.
- 4- Khansa, Lara and Others (2010). To Cyberloaf or Not to Cyberloaf: The Impact of the Announcement of Formal Organizational Controls. *Published online*.
- 5- Mesmer, Jessica and Others (2011). Organizational Behavior and Human Decision Processes. Journal homepage: www.elsevier.com.

6- Mohanty, Jagannath (2012). Institute of Management Technology, Influence of Organizational Culture on Organizational Citizenship Behavior: a Three-Sector Study. *Global Journal of Business Research*.

