

اندیشه های نوین مدیریت اطلاعات

سحربرگ نیسی

مقدمه:

در حالی که جهان در حال تغییر و تحولات روزمره است، تکنولوژی های نوین ارتباطات و اطلاعات طی دهه های اخیر ضمن رشد همزمان، نقش عمده ای در تحولات جوامع ایفا کرده است. اساس همه ی فعالیت ها مبتنی بر اطلاعات و دانش است، قدرت عمده سازمان در داخل و خارج سازمان بسته به داشتن اطلاعات و دانش و راه کاربرد آن می باشد. در زمانی که مدیریت بر محور مدیریت دانش و اطلاعات پایه ریزی شده است دانستن فناوری نوین ارتباطی و کاربرد آنها برای پیشبرد اهداف سازمان از ضرورت هایی است که باید مورد توجه قرار گیرد.

ولی با توجه به پیشرفتهای بسیار تلاش برای جمع آوری اطلاعات و دانش که برای پیشبرد اهداف سازمانی لازم و ضروری به نظر میرسد، سازمان با چالش هایی مواجه است که مدیریت نوین سعی در ارائه راه حل برای آنها دارد چرا که در صورت نبود برنامه ریزی و سازماندهی دقیق این چالش ها و به طور کلی فقدان مدیریت اثر بخش "تهدید" جایگزین "فرصت" برای سازمان خواهد شد.

مدیریت نوین چالش ها و راهکارها

با تغییرات و تحولاتی که در جامعه امروز مشاهده می شود، نمی توانیم بگوییم عامل اصلی تولید ثروت دانش و سازمان است. در حالی که این حقیقت را می توانیم با افزودن اطلاعات به آن تکمیل تر نماییم. از مهمترین مواردی که پیشرفت و کارایی سازمان را تحت تاثیر خود قرار می دهد استفاده صحیح از اطلاعات است.

یکی از مواردی که موجب ایجاد چالش های مدیریت در عصر ارتباطات و اطلاعات می شود مجازی شدن سازمان ها است.

با توجه به تعاریف متعدد از سازمان های مجازی می توان نکات برجسته این تعاریف را در موارد زیر خلاصه نمود:

- اطلاعات محور اصلی شرکت های مجازی خواهد بود؛
 - انعطاف پذیری مهم ترین ویژگی سازمان مجازی است؛
 - ویژگی اصلی سازمان مجازی، عدم لزوم همجواری فیزیکی برای ارائه خدمات از سوی افراد سازمان است. به عبارت دیگر سازمان وجود دارد اما قابل رویت نیست و در واقع یک شبکه است نه یک دفتر.
- سازمان های مجازی دربرگیرنده شبکه های متنوع سازمانی ورای زمان و مکان به شمار می آیند که در آنها می توان از روش هایی مانند تیم های چند منظوره، سفارش از بیرون سازمان، ارتباطات درون سازمانی و... برای مدیریت بهتر استفاده کرد. تکنولوژی های اطلاعاتی اجازه می دهند چنین فعالیت هایی آسانتر شود و گسترش یابد.

نگرش های نوین در مدیریت :

نگرش های نوین در مدیریت که ارزشیابی سازمان توسط مدیران را بر اساس اطلاعات موثق میسر می داند نیز بر پایه مدیریت اطلاعات استوار است. این نگرش ها را حداقل می توان در دو دسته طبقه بندی کرد:

- ۱- نگرش مدیریت مبتنی بر انتظارات (MBE): این نگرش مدیر را تشویق می کند تا امر هدایت و رهبری را بر اساس انتظارات به انجام رساند.

۲- نگرش مدیریت مبتنی بر هدف (MBO): این نگرش، مدیر و اعضای سازمان را تشویق می کند تا به تدوین اهداف یکپارچه برای توسعه فردی و عملکرد شغلی همت گمارند تا از این اهداف به عنوان معیاری برای اندازه گیری عملکرد آینده بهره گیرند.

در این راستا با توجه به ویژگی های سازمان های مجازی و نقش تکنولوژی های اطلاعاتی در آن، ارزشیابی اعضای سازمان بهتر و دقیق تر انجام می شود.

از جمله عواملی که در مجازی شدن نقش موثری دارند می توان به موارد زیر اشاره نمود:

الف- مدیریت

ب- منابع انسانی

ج- تکنولوژی و فناوری

د- مباحث مالی

ه- حمایت دولت

در زمینه تصمیم گیری در مدیریت با توجه به تغییر مهارت های مدیریتی، مدیران با چالش هایی روبرو گشته اند و این چالش های به وجود آمده موجب پدید آمدن خصوصیات ویژه ای برای مدیران جامعه اطلاعاتی در سازمان مجازی می گردد که می توان آن را به عنوان مدیریت اثر بخش بیان نمود. در اینجا برخی از خصوصیات مدیران اثر بخش را می توان به سرعت، بکارگیری نیروی انسانی ماهر، آزادی عمل، نظم و ارتباط قوی توصیف کرد.

تأثیرات ICT :

تحولات ICT از دیگر موارد چالش بر انگیز مدیریت در این عصر می باشد. ساختار وجودی مدیریت نوین را اقتصاد اطلاعات شکل می دهد و این مدیریت دارای ویژگی های خاص می باشد.

وجود منابع مختلف درباره نقش ITC در جامعه امروز، ما را نسبت به تأثیرات گوناگون این تکنولوژی ها آگاه می سازد. در این رابطه هرگاه سخن از تکنولوژی می شود بحث تأثیرات یا پیامدهای این تکنولوژی ها و مدیریت آنها مطرح می شود. پیامدهای مثبت حاصل از این فناوری ها را می توان در موارد زیر دانست:

۱- تسهیل ارتباط درون سازمانی و برون سازمان: مدیران نیاز ندارند لزوماً اطلاعات بیشتری داشته باشند، بلکه گونه ای اطلاعات دقیق در شکل درست برای آنان لازم است. تکنولوژی های اطلاعاتی تسهیل کننده ارتباطات درون و برون سازمان هستند.

۲- ایجاد زبان مشترک بر اثر دیجیتالی شدن: ایجاد، توزیع و پردازش اطلاعات در سازمان ها، زبان مشترک و در نتیجه فهم مشترکی را فراهم آورده است که همگرایی در بازارها و خدمات را تسهیل می کنند. در واقع توسعه روزافزون فناوری اطلاعات، سیستم های اطلاع رسانی و در راس همه آنها اینترنت موجبات لزوم رویکرد به راهکارهای این سیستم ها مانند تجارت الکترونیکی، دولت الکترونیکی، مدیریت الکترونیکی و دانشگاه های مجازی را فراهم آورده است.

۳- شناسایی بهتر و دقیق تر نقاط قوت و نقاط ضعف سازمان و نیز شناسایی فرصت ها و تهدید های بیرون از سازمان: مدیر از این طریق به بهترین نحو، عمل اطلاع یابی، اطلاع رسانی و پاسخگویی به مخاطبان را به انجام می رساند.

۴- تسهیل روند اطلاع مداری توسط مدیران بر پایه سه محور اطلاع یاب بودن، اطلاع شناس بودن و اطلاع رسان بودن: اطلاع یابی (کوشش در جهت تهیه و تولید اطلاعات با استفاده از تلکس، کامپیوتر و تکنولوژی های نوین)، اطلاع شناسی (کوشش در جهت تنظیم و تدوین اطلاعات)، اطلاع رسانی (کوشش در جهت توزیع و تبیین اطلاعات) با استفاده از سرعت، صحت و دقت فناوری های نوین اطلاعات و ارتباطات امکان پذیر می گردد.

جهانی شدن، ارتباطات گسترده، نوع نظام اداری و حرکت به سمت خصوصی سازی و عدم تمرکز و مجازی شدن سازمان ها جزء چالش های مدیریت در عصر اطلاعات است این موارد زمانی برای سازمان تهدید تلقی می شود که سازمان آمادگی لازم برای درک آنها نداشته باشد.

با یک نگاه سطحی و ساده می توانیم نقش اطلاعات را در ایجاد، حفظ و تداوم اصول دستیابی به کیفیت برتر سازمان ها دید. در این زمینه توجه خاص بر ساماندهی اطلاعات است، چرا که ساماندهی خود یکی از مهمترین اصول برای دست یافتن به کیفیت برتر می باشد.

که این زمینه ساماندهی اطلاعات را به این صورت تعریف کنیم : ساماندهی اطلاعات به معنی تفکیک اطلاعات ضروری و غیر ضروری و حذف اطلاعات زائد و استفاده موثر از اطلاعات موجود برای دست یافتن به اهداف سازمان است.

نیاز اطلاعات در سطح سازمان به سه دسته استراتژیک، تاکتیکی و تکنیکی طبقه بندی میشود که مدیران ارشد به اطلاعات استراتژیک برای سیاستگذاری های بلند مدت، مدیران میانی به اطلاعات تاکتیکی جهت طراحی تاکتیک های اجرایی و مدیران اجرایی یا سطوح سرپرستی به اطلاعات خام سطوح تکنیکی نیازمندند.

بنابراین در راه ساماندهی اطلاعات پیمودن دو گام اساسی لازم است:

۱- دستیابی به اطلاعات

۲- پردازش اطلاعات یا استخراج اندیشه ها و پیام های نهفته در اطلاعات

همچنین مسئله مهم، صحت و دقت اطلاعات و کنترل صحت، دقت و پویایی آن است. بدین منظور «سیستم های یکپارچه اطلاعات مدیریت» (MIS) با هدف استفاده بهینه از فناوری ارتباطات و اطلاعات طراحی می شوند.

در اینجا به سه مورد از سیستم های اطلاعات مدیریت اشاره می کنیم:

۱- سیستم پردازش تعاملات TPS

۲- سیستم گزارشات مدیریت MRS

۳- سیستم پشتیبانی تصمیمات DSS

از این میان اولین سیستم اطلاعات مدیریت (TPS) در اوایل دهه ۵۰ با وجود رایانه به سازمانها آغاز شد و شکل گرفت. امروزه TPS ها در زمینه های مختلف سازمان طراحی و بکار گرفته می شوند و به عنوان پایه برای سیستم های اطلاعاتی دیگر مورد استفاده قرار می گیرند.

دومین نسل از سیستم های اطلاعاتی MRS هستند که در اواخر دهه ۱۹۶۰ با رشد تکنولوژی پایگاه داده ها توسط IBM طراحی گردید. در واقع MRS متشکل از دو یا چند سیستم پردازشی تعاملات (TPS) است که اطلاعات مورد نیاز مدیران در سطوح میانی و عالی را در قالب گزارشات ترکیبی ارائه می دهد.

با پیشرفت تکنولوژی رایانه و دانش برنامه نویسی در اواخر دهه ۱۹۷۰ و اوایل ۱۹۸۰ نیاز به سیستم هایی که بتواند سازمان را در تحلیل مشکلات و ارائه نتایج راه حل های مختلف یاری کند بسیار محسوس بود. سیستم های پشتیبانی تصمیمات (DSS) از طریق بکارگیری مدل ها و تحلیل آنها قادرند تاملات بسیار پیچیده را حل و نتیجه را ارائه دهند.

از آنجائی که سیستم اطلاعات مدیریت ابزاری در جهت ساماندهی و بهینه سازی اطلاعات است و استفاده از آن به عنوان فناوری نوین می تواند برای سازمان مفید باشد ما در اینجا به برخی از مزایای اجرای این سیستم اشاره می کنیم:

- سطوح سازمانی کمتر و حیطه نظارت گسترده تر و دستیابی به ساختار سازمانی مسطح
- یکپارچه سازی اطلاعات
- بهینه سازی تعداد کارکنان، افزایش کارایی نیروها و بهره مندی از حداکثر توانایی آنها
- عدم تمرکزگرایی سازمانی و کاهش هزینه ها
- اتوماسیون و کاهش عملیات دستی
- افزایش سرعت و سادگی کار
- ایجاد انسجام و پویایی در سازمان با حداقل کنترل و نظارت غیر مستقیم مدیر

مهمترین موانع توسعه مدیریت :

در نهایت از مهمترین موانع توسعه مدیریت اطلاعات که عامل بسیار تاثیر گذار و حائز اهمیت در مدیریت نوین می باشد، عبارتند از:

- ۱- عدم وجود زیرساخت های مناسب سخت افزاری و نرم افزاری
- ۲- نحوه نگرش مدیران نسبت به کارکنان و تکنولوژی (حفظ ساختار، کنترل و فرمان و عدم درک تکنولوژی)
- ۳- عدم تمایل افراد به انعطاف پذیری در شغل

نقش مدیریت سازمان ها در مقابله با این مشکلات یاری رساندن به کارکنان برای کسب مجموعه ای از مهارت های زیر است:
سواد رایانه ای، زبان های خارجی، کار تیمی و مسایل مربوط به ارتباطات.

در عصر اطلاعات و مجازی شدن سازمان ها، مدیران موفق، مدیرانی خواهند بود که بر اساس رویکرد «مدیریت اقتضایی» یعنی مدیریت بر پایه دیدگاه های مبتنی بر روز پیش روند و با تغییر در دانش، نگرش، رفتارهای فردی و رفتارهای جمعی اعضای سازمان به ارتقای آگاهی و آموزش افراد در جهت بهره مندی از تکنولوژی های اطلاعات برای دستیابی به اهداف سازمان همت گمارند و نقش انکار ناپذیر این فناوری های نوین را در فرایندها و ساختارهای مدیریتی مدنظر داشته باشند.

منابع:

- ۱- میر شاهی، سعید-مدیریت اطلاعات با رویکرد مدیریت اقتضایی - سایت ویکی پدیا
- ۲- دکتر صرافی زاده - سیستم های اطلاعاتی مدیریت (MIS)- انتشارات ترمه - چاپ چهارم
- ۳- یحیایی ایله ای، احمد-مبانی روابط عمومی - انتشارات آذر برزین