



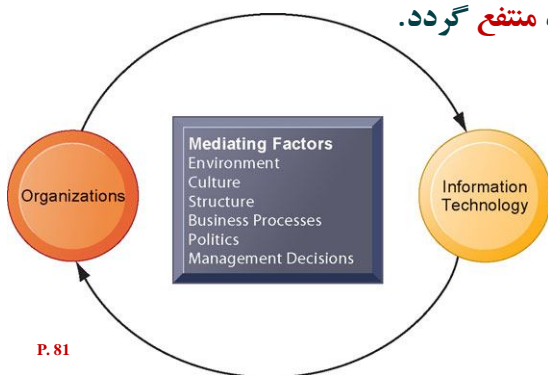
## فصل 3: ارتباط سازمان با سیستم های اطلاعاتی

نسخه شماره سه / زمستان 1394  
[www.tavallaei.sub.ir](http://www.tavallaei.sub.ir)

تهیه و تنظیم:  
دکتر روح اله تولایی  
(عضو هیأت علمی دانشگاه شهید بهشتی)

## اثر متقابل سازمان و سیستم اطلاعاتی:

- ❖ سیستم های اطلاعاتی و سازمان بر یکدیگر اثر متقابل دارند.
- ❖ سیستم های اطلاعاتی توسط مدیران ساخته می شوند تا در خدمت منافع سازمان باشند. سازمان نیز باید نسبت به اثرات سیستم های اطلاعاتی آگاه باشد تا از فناوری های جدید منتفع گردد.

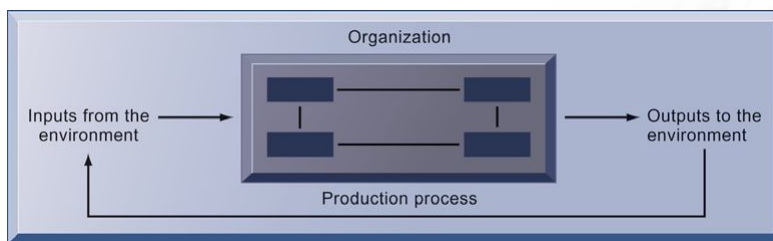


## رویکرد فنی اقتصادی به سازمان:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

- ❖ سازمان با رویکرد فنی اقتصادی، منابعی را از محیط دریافت می کند (شامل سرمایه، نیروی کار و عوامل اولیه تولید) و برای تولید **ستاده های خود** (شامل محصولات و خدمات)، آنها را **پردازش** می کند.
- ❖ این ستاده ها، برای **تامین ورودی ها** توسط محیط، **مصرف** می شود.



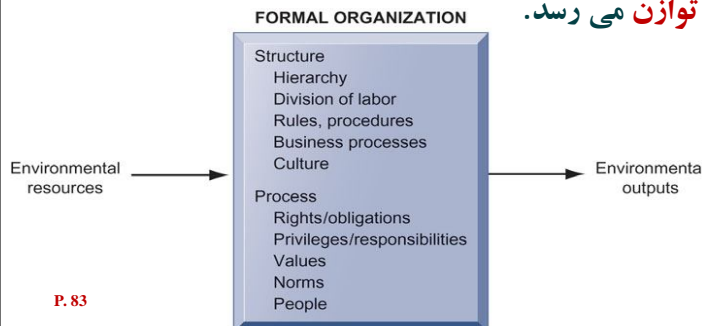
P. 82

## رویکرد رفتاری به سازمان:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

- ❖ سازمان با رویکرد رفتاری و واقع گرایانه، به مثابه مجموعه ای از **فرایندها** (شامل حقوق و تعهدات، امتیازات و مسئولیتها، ارزش ها، هنجارها، افراد) و **ساختارها** (شامل سلسله مراتب، تقسیم کار، قوانین و رویه ها، فرایندهای کسب و کار، فرهنگ) است که در طول دوره ای از زمان از طریق تعارض و رفع تعارض به **توازن** می رسد.



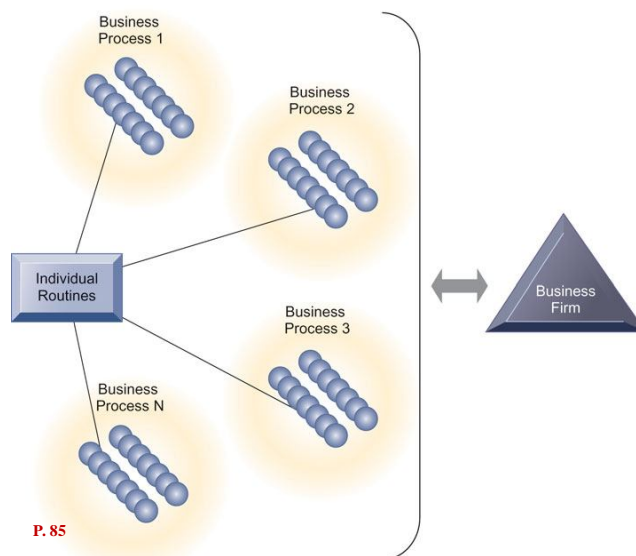
P. 83

## روشهای جاری در فرایندهای کسب و کار:

- ❖ یک سازمان مجموعه ای از **فرایندهای کسب و کار** را انجام می دهد، و این فرایندها نیز مجموعه ای از **روش های جاری** هستند.
- ❖ مدیران با شناسایی و **تجزیه و تحلیل** این فرایندهای کسب و کار و روشهای جاری، می توانند درک روشنی از **چگونگی عملکرد واقعی سازمان** خود بدست آورند.
- ❖ از این طریق می توان دریافت که با استفاده از **سیستم های اطلاعاتی** در کجا و چگونه می توان فرایندهای کسب و کار و روش های جاری سازمان را **بهبود مستمر** بخشیده و **موجب بهره وری بیشتر و سطح بالاتری از خدمت** به مشتری شد.

## روشهای جاری در فرایندهای کسب و کار\_ ادامه:

Routines, Business Processes, and Firms



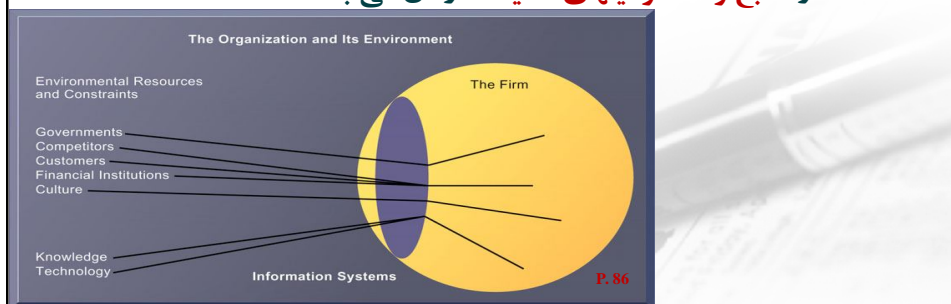
شکل: روش های  
جاری انفرادی در  
فرایندهای کسب و  
کار یک شرکت

## نقش IS در ارتباط سازمان با محیط:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

- ❖ سیستم های اطلاعاتی ابزارهای کلیدی برای بررسی محیط می باشند و به مدیران در شناسایی **تغییرات خارجی** که ممکن است **مستلزم واکنش سازمان** باشد، کمک می کند.
- ❖ شکل زیر نشاندهنده نقش سیستمهای اطلاعاتی در **درک تغییرات** بوجود آمده در **منابع و محدودیتهای محیط سازمان** می باشد.



## اثرات سیستم های اطلاعاتی بر سازمان:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

- ❖ امروزه سیستم های اطلاعاتی **ابزارهای جامع، تعاملی و به هنگامی** هستند که در تمام **تصمیم گیری ها و عملیات** سازمان حضور موثر دارند.
- ❖ از همین رو IS می تواند **اثرات مختلفی** را بر سازمان داشته باشد.  
□ الف) اثرات اقتصادی (1- جایگزینی عوامل تولید)
- ❖ از دیدگاه اقتصادی، IT و IS می توانند به عنوان عامل تولید توسط سازمانها مورد استفاده قرار گیرند و جایگزین **سرمایه سنتی** (ساختمان و ماشین آلات) و **نیروی کار سنتی** (مدیران میانی و کارکنان دفتری) شوند.
- ❖ این درحالیست که با پیشرفت و توسعه کشورها، هزینه فناوری اطلاعات **کاهش یافته** اما هزینه نیروی کار و سرمایه **افزایش** می یابد. لذا مدیران با سرمایه گذاری در IT موجب **کاهش هزینه های سایر عوامل تولید** می شوند.

## اثرات سیستم های اطلاعاتی بر سازمان\_ ادامه:

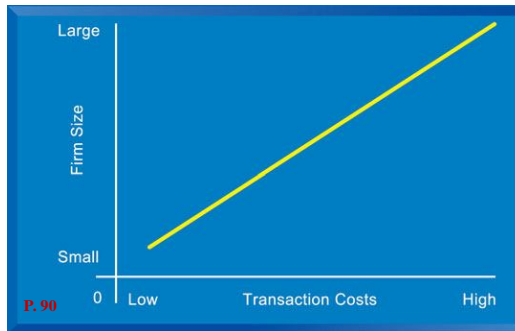
جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### الف) اثرات اقتصادی (2- تئوری هزینه مبادله)

❖ طبق تئوری هزینه مبادله شرکتها، سازمانها به طور سنتی به منظور کاهش هزینه مبادله، اندازه (کارمندان) خود را افزایش می دهند.

❖ اما فناوری اطلاعات می تواند به طور بالقوه هزینه های مبادله را در **اندازه**



**ثابتی** از سازمان، **کاهش** دهد و یا امکان **رشد درآمد** را بدون **افزایش** اندازه فراهم سازد.

## اثرات سیستم های اطلاعاتی بر سازمان\_ ادامه:

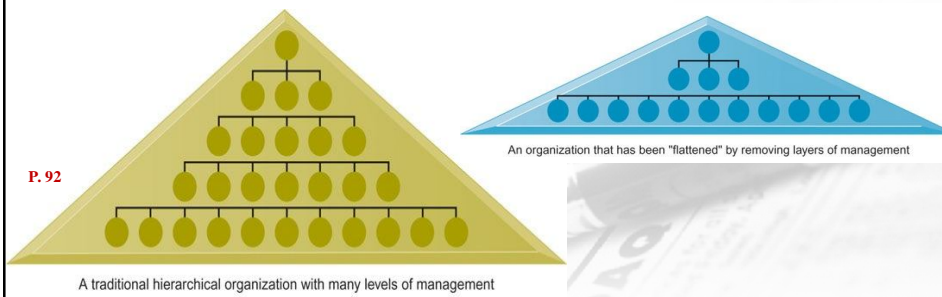
جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### ب) اثرات ساختاری (1- مسطح کردن ساختار)

❖ IS با فراهم آوردن اطلاعات لازم برای مدیران، به منظور **نظارت** بر تعداد بیشتری از کارکنان، و با **تفویض اختیارات** بیشتر به کارکنان سطوح پایینتر در

امر تصمیم گیری، می توانند **تعداد سطوح** را در سازمان کاهش می دهند.



## اثرات سیستم های اطلاعاتی بر سازمان\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### □ (ب) اثرات ساختاری (2- افزایش انعطاف پذیری)

- ❖ سیستم های اطلاعاتی به سازمانهای بزرگ و کوچک کمک میکند تا انعطاف پذیری بیشتری داشته باشند و بر محدودیت هایی که به واسطه اندازه به آنها تحمیل میشود غلبه کنند.
- ❖ سازمانهای کوچک با کمک IS به قدرت و توان سازمانهای بزرگ نظیر انجام مناقصه و مزایده و ردگیری موجودی کالا را با تعداد محدودی از افراد دست یابند.
- ❖ سازمانهای بزرگ نیز با کمک IS به چابکی و سرعت پاسخگویی سازمانهای کوچک نظیر تولید انبوه منطبق با نیاز هرکدام از مشتریان (Mass Customization) دست می یابد.
- ❖ مانند وب سایت Lands End برای تولید و فروش انبوه لباس بر اساس سلیقه مشتریان و بازاریابی خرد (Micromarketing). با حذف هزینه های انبارداری، تولید سربار و موجودی کالا.

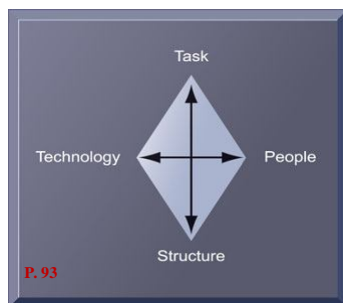
## اثرات سیستم های اطلاعاتی بر سازمان\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### □ (ب) اثرات ساختاری (3- کاهش مقاوت در برابر تغییر)

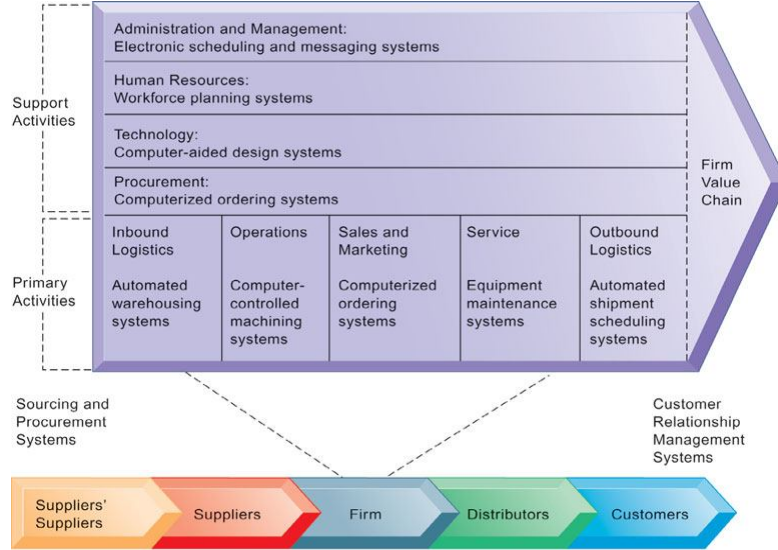
- ❖ بکارگیری IS مستلزم تغییر روشهای جاری است که کارمندان را وادار به کارهای بیشتر و بدون پاداش می کند.
- ❖ IS میتواند بر اینکه چه کسی، برای چه شخصی، چه زمانی، کجا و چگونه در سازمان کاری را انجام دهد، تاثیر میگذارد.
- ❖ لذا برای اجرای تغییر، تمام این چهار مولفه باید به طور همزمان تغییر کنند.



# نقش IS در زنجیره ارزش شرکت:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت



P. 105

Industry Value Chain

مدل زنجیره ارزش، به شناسایی نقاط حیاتی از سازمان اشاره میکند که با بکارگیری IS در آنها، جایگاه رقابتی سازمان بهبود می یابد.