



سیستم های اطلاعاتی مدیریت خدمات
(Miss) در شرکت های خدماتی

معصومه زراعتی

اعظم توپکاسو



۱۳۹۷

سرسناسه	:	زراعتی، معصومه، ۱۳۶۵-
عنوان و نام پدیدآور	:	سیستم های اطلاعاتی مدیریت خدمات در شرکت های خدماتی/ معصومه زراعتی، اعظم توپکانلو.
مشخصات نشر	:	تهران: انتشارات صالحیان، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	:	۱۰۵ص.
شابک	:	۹۷۸-۶۲۲-۶۱۸۵-۷۲-۱
سبب فهرست نویسی	:	فیبا
موضوع	:	نظام های اطلاعاتی مدیریت
موضوع	:	Management information systems
موضوع	:	تکنولوژی اطلاعات -- مدیریت
موضوع	:	Information technology -- Management
موضوع	:	منابع اطلاعاتی -- مدیریت
موضوع	:	Information resources management
موضوع	:	
شناسه افزوده	:	توپکانلو، اعظم، ۱۳۰۱ -
رده بندی کنگره	:	۱۳۹۷ س ۹: ۵۸۰ -
رده بندی دیویی	:	۶۵۸/۴۰۳۸۰۱۱
شماره کتابشناسی ملی	:	۵۳۱۶۷۸۷

دفتر مرکزی و توزیع: تهران- میدان انقلاب- خیابان کارگر - ربی- خیابان، هدای ژاندارمری
 پلاک ۱۲۷- واحد ۳ / pubsalehiyan.com / ۰۹۱۹۰۸۱۰۱۴۲ - ۰۲۱۷۹۳۰۰



عنوان کتاب: سیستم های اطلاعاتی مدیریت خدمات در شرکت های خدماتی

تدوین: معصومه زراعتی، اعظم توپکانلو

ناشر: صالحیان

سال و نوبت چاپ: ۱۳۹۷- اول

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

شابک:

قیمت: ۱۰۰۰۰ تومان

فهرست مطالب

۹	پیشگفتار
۱۳	مقدمه
۱۷	چند اصطلاح مهم برای مطالعه کتاب حاضر
۱۷	سیستم غلات مدیریت خدمات (MISS)
۱۷	حوزه زیرساخت‌ها، بودجه‌ای (اقتصادی)
۱۷	حوزه منابع انسانی
۱۸	حوزه زیرساخت‌های فناوری اطلاعات (زمینه‌ای)
۱۸	حوزه اطلاعات
۱۸	حوزه خدمات و ارتباطات
۱۹	حوزه کیفیت سیستم
۱۹	حوزه ایمنی و امنیت
۱۹	حوزه مشتری‌گرایی
۲۰	فناوری اطلاعات، مبانی و مفاهیم
۲۳	تعاریف و مفاهیم
۲۳	داده
۲۴	اطلاعات
۲۵	سازمان
۲۷	نظام اطلاعات
۲۷	علل برپا نمودن نظام‌های اطلاعات در سازمان
۲۸	نظام اطلاعات مدیریت
۳۰	تعاریف و مفاهیم نظام اطلاعات مدیریت

۳۳	ویژگی های نظام اطلاعات مدیریت
۳۵	سیستم ها
۳۶	روش سیستم ها و دیدگاه سیستمی
۳۸	سیستم های اطلاعاتی
۴۱	اجزاء سیستم اطلاعات
۴۱	تکنواری باسن آوری اطلاعات
۴۱	نیروی انسانی
۴۲	تکنولوژی پرفرمانس اطلاعاتی
۴۴	کاربرد مدیریت
۴۴	مشارکت بیشتر در تصمیم گیری
۴۵	افزایش سرعت در تصمیم گیری
۴۵	افزایش سرعت در شناسایی مسائل
۴۶	سیستم های اطلاعاتی و رایانه ها
۴۶	تاریخچه سیستم های اطلاعات مدیریت
۴۷	مراحل تکامل تکنولوژی سیستم های اطلاعات
۴۷	مرحله ۱- محاسبات منفرد
۴۷	مرحله ۲- محاسبات متمرکز
۴۸	مرحله ۳- اعمال کنترل ها و محدودیت های مدیریتی
۴۹	مرحله ۴- محاسبات بهم پیوسته
۵۰	مرحله ۵- تعامل کاربر- ماشین
۵۱	سیستم اطلاعاتی مدیریت
۵۲	طبقه بندی سیستم های اطلاعاتی
۵۲	طبقه بندی بر اساس عناصر فیزیکی

۵۲.....	طبقه بندی بر اساس سطوح مدیریت
۵۳.....	طبقه بندی بر اساس نوع تصمیمات
۵۳.....	نقش فناوری اطلاعات در فرایندهای سازمان
۵۶.....	انواع سیستم های اطلاعاتی
۵۸.....	سیستم پردازش عملیات (TPS)
۵۹.....	سیستم گزارشات مدیریت (MRS)
۶۰.....	سیستم پشتیبانی تصمیم گیری DSS
۶۰.....	سیستمهای پشتیبانی مدیران ارشد اجرایی (ESS/EIS)
۶۱.....	سیستم های اطلاعاتی پشتیبان گروه کار (WGSS)
۶۱.....	سیستم های اطلاعاتی خبر (FS)
۶۲.....	چرخه حیات توسعه سیستم های اطلاعاتی
۶۲.....	چرخه حیات سنتی توسعه سیستم های اطلاعاتی
۶۳.....	چرخه حیات نظام یافته سیستم های اطلاعاتی
۶۳.....	زمینه های مشکلات سیستم های اطلاعاتی
۶۶.....	طراحی
۶۶.....	داده ها
۶۷.....	هزینه ها
۶۷.....	عملیات
۶۷.....	چرا مدیران به سیستم های اطلاعات مدیریت نیاز دارند؟
۶۸.....	فناوری اطلاعات
۷۰.....	ضرورت آشنایی کارکنان دستگاه های دولتی با فناوری اطلاعات
۷۱.....	کاربرد های فناوری اطلاعات در مدیریت
۷۳.....	کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان ها
۷۵.....	عوامل موفقیت و عدم موفقیت کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان ها

۷۹.....	کیفیت سیستم
۸۰.....	کیفیت اطلاعات
۸۰.....	رضایت کاربر
۸۱.....	استفاده کاربر
۸۴.....	تأثیر فردی
۸۵.....	تأثیر سازمانی
۸۷.....	عوامل موفقیت
۸۷.....	عوامل شکست
۸۸.....	ویژگی های اطلاعات موثر و ارزشمند برای تصمیم گیری مدیران
۸۹.....	دام هایی در اجزای سیستم های اطلاعاتی مدیریت
۹۱.....	شکست های سیستم های اطلاعاتی
۹۲.....	نتیجه کلام
۹۸.....	منابع و مأخذ

پیشگفتار

عصر اطلاعات، الزاماتی را بر سازمانها تحمیل می کند که در گذشته نه چندان دور قابل تصور نبود (رهنورد، طاهری، ۱۳۸۲، ۷). اطلاعات در هر سازمانی مبنای تمام فعالیتها بوده و انجام وظایف و تحقق اهداف سازمان فقط از طریق تسریع و تسهیل جریان اطلاعات و ایجاد یک سیستم اطلاعاتی مدیریت قوی و مؤثر امکان پذیر است (حمیدی و حکاران، ۱۳۸۵، ۲).

علی رغم اثبات مزایای زیاد سیستم های اطلاعات مدیریت در دنیا و وجود تجربه های فراوان موفقیت آمیز از سیستم در افزایش بهره وری و استفاده بهینه از منابع، و ضرورت استقرار و بکارگیری سیستم اطلاعات مدیریت نه به عنوان یک مزیت رقابتی بلکه به عنوان یک الزامیاتی برای سازمان هاست. در سازمان ها و شرکت های ایرانی به خصوص سازمان های دولتی، تاکنون سیستم اطلاعاتی مدیریت جامع و کاملی که به عنوان یک نظام اطلاعاتی، که بتواند مدیران را در امر تصمیم گیری کمک کند استقرار نیافته است. علت اصلی این امر را می توان موانعی دانست که بر سر راه استقرار و بکارگیری سیستم های اطلاعات مدیریت قرار دارند (مهدی زاده، ۱۳۹۰، ۸).

بهره گیری از امکانات ناشی از توسعه های اطلاعاتی مبتنی بر رایانه، برای تسریع در عملیات اداری و عرضه سریع و مقرون به صرفه خدمات سازمان ها باعث شده است در کشور های توسعه یافته، اینگونه سیستم ها در بیشتر رشته ها و زمینه بکار گرفته شود. در حال حاضر بسیاری از کشور های در حال توسعه نیز به پیامدهای

بکارگیری سیستم های نوین رایانه ای آگاه شده و برای تبدیل روش های سنتی خود به سیستم های پیشرفته نوین، تمایل بیشتری پیدا نموده اند (مدیسون و دارنتون ۱۹۹۶، ۵۶).

تغییرات و تحولات بین المللی و سرعت این تغییرات دولت ها را بر آن داشته است تا در راستای ارایه خدمات، دورنمای استراتژیک حرکت های خود را ترسیم نمایند. کشور ایران نیز از این امر مستثنی نبوده و در این راستا در سال های اخیر سرمایه گذاری های زیادی در زمینه خرید تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری در ادارات دولتی انجام داده است. ورود سیستم های اطلاعاتی به سازمان های کشور ایران به ویژه سازمان های دولتی، همواره موفقیت آمیز و بدون دردسر نبوده است.

در بسیاری از موارد سیستم های ایجاد شده نتوانسته اند انتظارات بجا و نابجای متقاضیان (به خصوص مدیران) را برآورده سازند و همین عدم رضایت به هر حال باعث شده نه تنها مشکلات قبلی حل نشود، بلکه سیستم و سازمان دچار اختلال گردیده و علاوه بر صرف هزینه و وقت زیاد از کیفیت و بازدهی آن ها نیز کاسته شود. اگرچه این مشکل در کشور های پیشرفته نیز وجود دارد، ولیکن در کشور های جهان سوم از جمله کشور ایران که دانش و فناوری اطلاعات باقیه طولانی نداشته و سیاست ها و استانداردهای رسمی نیز یا وجود ندارد و یا هنوز در مراحل اولیه و در حال شکل گیری می باشد، حادثه به نظر می رسد (قاضی زاده فرد، ۱۳۸۸، ۱۱).

با توجه به اینکه سیستم اطلاعاتی رایج در سازمانهای کشور های توسعه یافته بطور مناسبی در خدمت مدیران سازمانها قرار دارد در عمل ملاحظه می شود در اغلب سازمانهای کشور به نحو شایسته ای از آنها استفاده نمی شود. لیکن به دلیل ویژگیهای خاص فرهنگی و اجتماعی که بر سازمانها حاکم است کمتر سازمانی توانسته است از این سیستم ها به نحو موثر استفاده نماید و بسیاری از مسئولین تلاش هایی جهت یافتن راه های مناسب برای رفع این مشکل داشته اند.

بنابراین امروزه سازمانها و مدیران برای تصمیم گیری و اقدام به موقع و واکنش نسبت به تغییرات متلاطم و فرار نیاز دارند از ابزارهای نوینی بهره گیرند که سیستم اطلاعات مدیریت خدمات یکی از آنهاست (رهنورد، طاهری، ۱۳۸۲، ۷).

و از طرفی به نظر می رسد بهره گیری مناسب از سیستم های اطلاعات مدیریت خدمات به منظور بهبود مدیریت خدمات مناسب می تواند یکی از راه کارها باشد لیکن به دلیل ویژگی های خاصی که بر سازمان های دولتی و به خصوص نیروی انسانی شاغل در آن حاکم است، کاربرد این ابزار به نادگی امکان پذیر نبوده و در عمل نیز کمتر سازمانی توانسته است از این سیستم ها به نحو اثر بخش استفاده نماید.

به نظر می رسد از نظر بکارگیری سیستم های اطلاعات مدیریت خدمات که بتواند مدیران را در ارایه خدمات به هنگام یاری دهد، هنوز اقدامات اساسی صورت نگرفته است. لذا تلاش بر این است که بتوان با انجام چنین تحقیقی، راه کارهایی برای بکارگیری از این سامانه ها ارایه نمود.

معصومه زراعتی

اعظم توپکانلو

تابستان ۱۳۹۷