فصلنامه پژوهش های مدیریت در جهان اسلام
شماره مجوز: ۸۵۴۹۵ شماره استاندارد بین المللی: ۶۰۹۴-۲۶۷۶ شماره دهم (بهار ۱۴۰۱)

نقش سیستم‌های اطلاعاتی در حمایت از تصمیم‌گیری مدیران مدارس استثنایی بر اساس الگوی سیمون

(تاریخ ارسال ۱۴۰۰/۱۱/۲۵ تاریخ پذیرش ۱۴۰۱/۰۳/۲۰)

اکبرکشاورزی [۱]

محمد مهدی جاوری

چکیده

سیستم‌های اطلاعاتی یکی از سیستم‌های مبتنی بر کامپیوتر است که اطلاعات مورد نیاز مدیران مدارس استثنایی را برای تصمیم گیری در اختیار آنان قرار می‌دهد. وجود چنین سیستمی باید اطلاعات را متناسب با خواسته‌های مدیران مدارس ارائه نماید. هدف از پژوهش حاضر دستیابی به مدلی است که معرفی سیستم‌هایی می‌باشد که از تصمیم‌گیری مدیران مدارس حمایت می‌کند. روش پژوهش حاضر روش کیفی از نوع تحلیل محتوا بوده و اطلاعات تحقیقی از طریق بررسی شواهد، منابع و اسناد کتابخانه ای، اطلاعات شبکه‌های اینترنتی و مصاحبه با مدیران مدارس استثنایی گردآوری شده است. ابزار این پژوهش مصاحبه می‌باشد. جامعه آماری در پژوهش حاضر کلیه مدیران مدارس استثنایی استان اصفهان می‌باشد. برای تعیین نمونه پژوهش حاضر، مصاحبه با مدیران تا جایی ادامه پیدا کرد که داده‌های پژوهش به حد اشباع رسید. برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها نیز از روش تحلیل محتوا و مصاحبه استفاده گردید. در ادامه نتایجه بدست امده مورد تجزیه و تحلیل قرار خواهد گرفت. موفقیت‌های ایجاد شده در تصمیم گیری مدارس استثنایی وابستگی زیادی در بکارگیری به موقع از داده‌ها و اطلاعات موجود در سیستم‌های اطلاعاتی می‌باشد.

واژگان کلیدی: تصمیم گیری، مدیران، سیستم‌های اطلاعاتی، الگوی سیمون، مدرسه

---

۱ . نویسنده مسئول

مقدمه

سازمان‌ها در راستای رفع یکی از نیازهای جامعه انسانی پا به عرصه وجود می‌گذارند و مدیریت این سازمان‌ها وظیفه‌های اساسی در این سازمان‌ها می‌باشد. تصمیم‌گیری یکی از مهارت‌های مدیریت است. تصمیم‌گیری عبارت است از فرایند شناسایی و انتخاب راه‌حل بهینه برای حل یک مسئله و مشکل معین. بنا برتئوری تصمیم‌گیری، سازمان عبارت است از مجموعه‌ای از تصمیم‌گیران از پایین‌ترین سطوح فعالیت تا بالاترین سطوح مدیریت(فخاریان، ۱۳۷۸). انجام وظایفی مانند برنامه‌ریزی، سازماندهی و یا کنترل در واقع چیزی جز تصمیم‌گیری درباره نحوه و چگونگی انجام این فعالیت‌ها نیست(نوری تاجر، محفوظ‌پور و نوروزی‌نژاد، ۱۳۸۶). به گفته دراکر تصمیم نوعی قضاوت است و تصمیم‌گیری، انتخابی است که از میان گزینه‌های متعدد و متنوع انجام می‌گیرد. وانگنر[۱] و هلنبرک[۲](۲۰۰۵) نیز معتقدند که تصمیم‌گیری به معنی فرایند جمع‌اوری داده‌ها برای ارزیابی گزینه‌ها و انتخاب بهترین‌انها برای حل مسئله است. به‌طور کلی تصمیم‌گیری به معنای انتخاب یک راهکار از میان دو یا چند گزینهدر یک رفتار پیشگیرانه و به‌منظور حصول به یک هدف یا دستاورد خاص با حده‌اقل مخاطره و ریسک ممکن است(کرونی[۳]، ۲۰۰۵). محققان و نظریه پردازان حوزه سازمان از سایمون نقل قول می‌کنند: تصمیم‌گیری قلب مدیریت است و مدیریت تصمیم‌گیری است(روانگرد، ۱۳۹۱). کونتز[۴](۱۹۹۸) معتقد است که وجود طرح، برنامه، سیاست و خط مشی منوط به وجود تصمیم‌گیری است. او همچنین عقیده دارد که مدیر معمولا وظیفه اصلی خود را تصمیم‌گیری می‌داند زیرا همیشه باید به این فکر باشد که چه راهی را برگزیند، چه کاری را انجام دهد، وظایف را چگونه بین افراد تقسیم کند و اینکه چه کاری را، چه کسی، در چه موقع، کجا و چگونه انجام دهد. امروزه که زمان عامل بسیار ارزشمندی برای مدیران محسوب می‌شود و مدیریت آن دشوار

۱Wagner
۲Hollenbeck
۳Korooni
۴Koontz

است، تصمیم‌گیری بایستی سریع انجام شود(دوآلوز[۱] و هیگنز[۲]، ۲۰۰۱). اهمیت اطلاعات در تصمیم‌گیری به مانند ماده خام برای تولید و یا ارائه خدمتی موفق است. اطلاعات یکی از مهمترین منابع در هر سازمان است. اطلاعات مجموعه‌ای از داده‌های طبقه‌بندی شده و تفسیر شده مورد استفاده در تصمیم‌گیری است. اطلاعات همچنینی نهادی است که در جهت کاهش بلاتکلیفی و عدم قطعیت عمل می‌کند(رانیسالجاویک[۳]، اسپسیک[۴] و ملادنویک- رانیسالجاویک[۵]، ۲۰۱۲). مدیران موظفند منابع سازمان؛ یعنی نیروی انسانی، مواد اولیه، سرمایه، تجهیزات و اطلاعات را به‌گونه‌ای با هم ترکیب کند که بهترین استفاده ممکن از آن به عمل آید. اگر نیروی انسانی، مواد، سرمایه و تجهیزات را منابع فیزیکی بدانیم، اطلاعات در زمره منابع مفهومی یک سازمان محسوب می‌شود. منابع فیزیکی بوسیله منابع مفهومی اداره می‌شود و از طریق سیستم مفهومی، دانش و مهارت خاصی مورد نیاز است که مدیران باید از آنها برخوردار باشند.سایمون معتقد است که مدیران کاری جز تصمیم‌گیری ندارند و مدیریت را مترادف با تصمیم‌گیری می‌داند؛ با توجه به این گفته باید توجه کرد که اساس تصمیم‌گیری اطلاعات است و لذا مدیران نیاز به سیستم‌های اطلاعاتی دارند که اطلاعات مناسب و به‌موقع را برای تصمیم‌گیری مناسب در اختیار آنها قرار دهد(صرافی‌زاده، ۱۳۸۶). اطلاعات مدیریتی یک ورودی مهم در سطوح مختلف سازمان برای تصمیم‌گیری، سازماندهی، برنامه‌ریزی، اجرا، نظارت و کنترل است. در سطوح مختلف تصمیم‌گیری اطلاعات می‌توانند به‌عنوان منابع، داده‌ها، استنتاج‌ها و پیش‌بینی‌های بدست آمده از داده‌ها، ارزش و انتخاب‌ها (ارزیابی استنتاج‌ها با توجه به اهدافو سپس انتخاب یک دوره از عمل) و اقدام توصیف می‌شود (رانیسا لجاویک، اسپسیک و ملادنویک- رانیسالجاویک، ۲۰۱۲).

۱De Alwis
۲Higgins
۳Ranisavljević
۴Spasić
۵Mladenović-Ranisavljević

باتوجه به چالش‌های پیش‌امده در مدیریت سازمان‌ها، امروزه مدیران به این نتیجه رسیده‌اند که هدایت صحیح سازمان‌های پراکنده از نظر جغرافیایی، برقراری و حفظ رابطه مناسب با عرضه‌کنندگان و توزیع‌کنندگان، ارائه کالا و خدمات بصورت ۲۳ ساعته در محیط‌های ملی و بین‌المللی، تهیه گزارش‌های مورد نیاز محلی و بین‌المللی صرفا با استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی قدرتمند و قابل اطمینان میسر اشت(لادون، لادون و هرمزی، ۱۳۸۴).

سیستم اطلاعاتی عبارت است از مجموعه‌ای از اطلاعات که برای تصمیم‌گیری، کنترل، جمع‌اوری، بازیابی، پردازش، ذخیره و توزیع به‌کار می‌آیند. این اطلاعات می‌تواند از داخل سازمان و یا از محیط خارج جمع‌آوری شود.سیستم‌های اطلاعاتی باید اطلاعات لازم درباره ماهیت و نقش عوامل داخلی (محیط درونی سازمان) و عوامل بیرونی(محیط‌های بیرونی سازمان) را فراهم اورد و برای تصمیم‌گیری در اختیار مدیر قرار دهد. بدیهی است که این اطلاعات در صورتی مفید و کارا خواهد بود که تازه و جدید، صحیح و قابل اعتماد، مورد نیاز مدیر در شرایط خاص و تا جایی که امکان داردکامل و بی عیب و نقص باشد(الوانی و خسروی، ۱۳۸۴). سیستم‌های اطلاعاتی که اطلاعات را در اختیار سازمان قرار می‌دهند انواع متفاوتی دارند. از جمله سیستم‌های پردازش عملیات که فعالیت‌های روزمره سازمان را پشتیبانی می‌کنند؛ سیستم‌های پشتیبان تصمیم که برنامه‌های کاربردی خاصی می‌باشند که از آنها برای حل مسائلی که کمتر ساختاری‌اند استفاده می‌شود و در کلیه مراحل تصمیم‌گیری مورد استفاده قرار می‌گیرد(فیضی و مقدسی، ۱۳۸۴)؛ سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گروهی که سیستم‌های تعاملی مبتنی بر کامپیوتر می‌باشند و حل مسائل پیچیده را بوسیله گروهی از تصمیم‌گیرندگانی که بصورت تیمی کار می‌کنند بر عهده دارند (کاراکپیلیدیس[۱]، ۲۰۰۰)؛ سیستم‌های خبره که با استفاده از هوش مصنوعی سعی در انجام فرایند تصمیم‌گیری تا مرحله انتخاب دارند؛ سیستم‌های اتوماسیون اداری که فعالیت‌های اداری مانند برنامه‌ریزی و مکاتبات را تسهیل می‌کنند؛ سیستم‌های پشتیبان مدیران اجرایی که توسط مدیران ارشد برای بررسی شرایط کلی سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرند

۱Karacapilidis

وسیستم اطلاعات مدیریت(سیستم‌های گزارش‌دهی مدیریت) که برای تسهیل فعالیت‌های روزمره مدیریت مورد استفاده قرار می‌گیرند(الوانی و خسروی، ۱۳۸۴). سیستم اطلاعات یکی از سیستم‌های مبتنی بر کامپیوتر است که اطلاعات مورد نیاز مدیران را برای تصمیم-گیری در اختیار آنان قرار می‌دهد(موفق، ۱۳۹۳). هدف این سیستم، رویارویی و مواجه با نیازهای اطلاعاتی همه مدیران در سازمان‌ها است. این سیستم یک سیستم یک سیستم اطلاعاتی خودکار، متنوع و سازمان‌یافته است که اطلاعات مرتبط با فرایندها در بخش‌های مختلف سازمان را جمع‌اوری می‌کند(رانیسالجاویک، اسپسیک و ملادنویک- رانیسالجاویک، ۲۰۱۲). در واقع سیستم اطلاعات داده‌های مورد نیاز را جمع‌آوری، پردازش و ذخیره می-کند و سپس اطلاعات را بازیابی کرده و بین لایه‌های مختلف مدیران اعم از سرپرستان، مدیران میانی و مدیران عالی توزیع می‌نماید(صداقت و همکاران، ۱۳۸۸). دانش آموزان استثنایی به چند گروه تقسیم می‌شود که شامل دانش آموزان کم توان، دانش آموزان کم شنوا و ناشنوا، دانش آموزان کم بینا و نابینا می‌باشند. لذا سیستم‌های اطلاعاتی چنین مدارسی دارای ویژگی‌های خاص خود می‌باشد و باید در طراحی چنین سیستم‌هایی ویژگی‌ها متمایز را مد نظر قرار داد.

بخش دوم: بررسی اهداف و پرسش پژوهش

با توجه به اهمیت و نقش سیستم‌ها را اطلاعاتی در اتخاذ در تصمیمات مدیران اهداف پژوهش عبارت اند از:

۱- تعیین میزانی که سیستم‌های اطلاعاتی به حمایت از تصمیم گیری در سطوح مختلف نیازهای آموزشی لازم داریم.(کلاس، مدرسه، ناحیه، خانواده و محیط اجتماعی)

۲- تعیین میزانی که نیازهای اطلاعاتی متنوع معلمان، مدیران، ناحیه، والدین ومدایران محلی شناسایی و تامین کرد.

۳- تعیین میزانی که سیستم‌های اطلاعاتی می‌توانند در حمایت تصمیم گیری مدیران بپردازند.

همچنین به منظور دستیابی به اهداف فوق، دو پرسش زیر مطرح شده است:

۱-چه سیستم‌های اطلاعاتی برای حمایت از تصمیم گیری در سطوح مختلف نیازهای

آموزشی لازم داریم (کلاس، مدرسه، ناحیه، خانواده و محیط اجتماعی). ۲-چگونه می‌توان نیازهای اطلاعاتی متنوع را از معلمان، مدیران، ناحیه، والدین و مدیران محلی شناسایی و تأمین کرد؟ ۳-سیستم‌های اطلاعات تا چه میزان می‌توانند در حمایت تصمیم گیری مدیران گردد؟

بخش سوم: روش و ابزار تحقیق

روش پژوهش حاضر کیفی از نوع تحلیل محتوا می‌باشد می‌باشد. ابزار مورد استفاده در این پژوهش مصاحبه می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مدیران مدارس شهر اصفهان در سال ۱۳۹۳ می‌باشند. بدین منظور دو سوال طراحی گردید و از طریق مصاحبه از اطلاعات موردنظر از مدیران اتخاذ گردید. برای انتخاب نمونه، مصاحبه با مدیران با تاجایی ادامه پیدا کرد که داده‌ها پژوهش به حد اشباع رسید. برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها از روش تحلیل محتوا و مصاحبه استفاده گردید. بدین منظور داده‌ها کدبندی شد و مدل پژوهش بدست امد. در نهایت براساس اطلاعات بدست آمده مدل نهایی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

بخش چهارم: تجزیه و تحلیل یافته ها

تجزیه و تحلیل پاسخ مدیران حاکی از دو پاسخ کلیدی در جواب به سوالات مطرح شده بود. در ادامه سوالات و جواب‌های ذکر گردیده مطرح می‌گردند.

بخش پنجم: کاربرد مدل تصمیم گیری سیمون

فرایند تصمیم گیری در مدل سیمون، افراد می‌تواند در بهبود و کیفیت تصمیمات دخیل شود. به نظر می‌رسد که مهمترین کاربرد این مدل در بهبود بخشیدن به کیفیت تصمیمات در تدوین مدل‌های تصمیم گیری باشد که اصلاحات موجود را دریافت و پردازش نماید. استفاده از این مدل‌ها باعث می‌شود که تصمیمات ثبات بیشتری داشته باشند. لیبی می‌گوید تحقیقات زیادی باید انجام شود تا مدل‌هایی ساخته شوند که برای افراد مختلف مناسب بوده و تغییرات در متغیرها را در طول زمان در نظر بگیرد. در محیط‌های پیچیده که نیاز به اتخاذ تصمیمات حیاتی احساس می‌شود، نامناسب بودن تصمیمات بشری ممکن

است به واسطه بکارگیری یک مدل نامناسب تصمیم گیری به اتخاذ تصمیمات نامناسب منجر شود. لذا برای تشخیص مدل مناسب تصمیم گیری، فعل و انفعال‌های محیطی هستند که به ساختار دانش تصمیم گیرنده اشاره دارند.

بخش ششم: ساختار حافظه

تحقیقات گسترده‌ای پیشنهاد می‌کنند که فعال کردن یک فرضیه در حافظه، سرعت فعال سازی فرضیات مربوط را افزایش می‌دهد. این پدیده، فعال سازی گسترده نامیده می‌شود. به بیان ساده، تحریک یک بخش حافظه، فرآیند اضافی را برای تحریک سایر بخش‌ها کاهش می‌دهد. این اثر راهنما در تشخیص، یادآوری و ایجاد فرضیات به اثبات رسیده است. این پدیده توجه ما را به ساختار حافظه در خصوص اشتباهات صورت‌های مالی جلب می‌کند، زیرا یافتن یک اشتباه خاص باعث تسریع در یافتن سایر اشتباهات مربوط می‌شود. در اینجا به تشریح مدل تصمیم گیری که می‌تواند در امر قضاوت صحیح تر حسابرسان و مدیران مدارس استثنایی را یاری کند می‌پردازیم.

بخش هفتم: مدل تصمیم گیری سیمون

تصمیمات تابعی از ساختار شغلی، درک تصمیم گیرندگان از کارها و توانایی‌ها و ظرفیت‌های آن‌ها می‌باشد (اینهورن و هوگارث ۱۹۸۱). در حقیقت، چارچوب تصمیم، بر اساس شناخت تصمیم گیرنده از جنبه‌های محیطی شکل می‌گیرد. شناخت جنبه‌های محیطی بسیار مشکل است و مدلی مناسب است که بتوان بر اساس آن در شرایط مختلف تصمیمات متناسب را اتخاذ نمود. چارچوب تصمیم گیری به مفهوم جایگزین‌های تصمیم، نتایج و احتمالات مشروط و نامعلوم در مورد کار باز می‌گردد. چارچوب تصمیمات اتخاذ شده به وسیله تصمیم گیرندگان، تابعی از ساختار شغلی و ویژگی‌های شخصی تصمیم گیرندگان است.

بخش هشتم: انواع مدلهای تصمیم گیری چندگانه

بند اول: مدلهای تصمیم گیری با معیارهای چندگانه

یکی از مباحث اخیر که دانشجویان مدیریت در داخل کشور به آن اهمیت می‌دهند مدلهای

تصمیم گیری چند معیاره است. در این گونه تصمیم گیریها چندین شاخص یا هدف که گاه با هم متضاد هستند در نظر گرفته می‌شوند. در زمینه مسایل سازمانی، در انتخاب استراتژی یک سازمان معیارهایی از قبیل درآمد سازمان در طی یک دوره، قیمت سهام سازمان، سهم بازاری، تصویر سازمان در جامعه و... اگر در تصمیم گیری با معیارهای چندگانه منظور از معیار شاخص باشد آنرا به نام تصمیم گیری با شاخص‌های چند گانه با می‌شناسند و اگر منظور از معیارهای چندگانه هدف باشد آن را به نام تصمیم گیری با اهداف چندگانه گویند. تصمیم گیری یکی از مهم ترین و اساسی ترین وظایف مدیریت است و تحقق اهداف سازمانی به کیفیت آن بستگی دارد. به طوری که از نگاه یکی از صاحبنظران حوزه تصمیم گیری هربرت سایمون، تصمیم گیری جوهر اصلی مدیریت است. یکی از تکنیک‌های تصمیم گیری با استفاده از داده‌های کمی تصمیم گیری چند معیاره می‌باشد. مدیر با استفاده از تکنیک‌های تصمیم گیری چند معیاره می‌تواند با در نظر گرفتن معیارهای متفاوت برای تصمیم گیری که گاهاً با یکدیگر در تعارض هستند، به طریقی عقلایی تصمیم سازی نماید. تصمیم گیری چند معیاره به دو دسته تصمیم گیری چند شاخصه و تصمیم گیری چند هدفه تقسیم می‌شود. مدل‌ها و تکنیک‌های تصمیم گیری چند شاخصه به منظور انتخاب مناسب ترین گزینه از بین m گزینه موجود بکار می‌روند. در معمولا داده‌های مربوط به گزینه‌ها از منظر شاخص‌های مختلف در یک ماتریس نمایش داده می‌شود. مدل‌های تصمیم گیری چند شاخصه از نظر نوع شاخص‌های مورد نظر به مدل‌های جبرانی و غیرجبرانی تقسیم می‌شوند.

بند دوم: مدلهای تصمیم گیری چند هدفه

در این مدلها چندین هدف به طور همزمان جهت بهینه شدن، مورد توجه قرار می‌گیرند. مقیاس سنجش برای هر هدف ممکن است با مقیاس سنجش برای بقیه اهداف متفاوت باشد. مثلاً یک هدف حداکثر کردن سود است که بر حسب پول سنجش می‌شود و هدف دیگر حداقل استفاده از ساعات نیروی کار است که بر حسب ساعت سنجش می‌شود.

بند سوم: مدلهای تصمیم گیری چند شاخصه

در این مدلها، انتخاب یک گزینه از بین گزینه‌های موجود مد نظر است. در یک تعریف کلی تصمیم گیری چند شاخصه به تصمیمات خاصی (از نوع ترجیحی) مانند ارزیابی، اولویت گذاری و یا انتخاب از بین گزینه‌های موجود (که گاه باید بین چند شاخص متضاد انجام شود) اطلاق می‌گردد.

مدل سیمون فرآیند تصمیم گیری را به سه مرحله آگاهی، طراحی و انتخاب تقسیم می‌کند:

الف)آگاهی: جمع آوری اطلاعات جهت درک مشکل، خطرات موجود در آن و عوامل اصلی که باید مورد ملاحظه قرار گیرند.

ب)طراحی: شناسایی عملیات جایگزین

ج)انتخاب: رسیدن به یک تصمیم برای انتخاب بهترین جایگزین.

در وظایف ساختار یافته، سرنخ‌ها و مشکلات به صورت عادی و دقیق تعریف شده (آگاهی)، راه کارهای دقیق و کاملاً مشخصی در این خصوص وجود دارد (طراحی) و نیاز به قضاوت کمتری احساس می‌شود (انتخاب). در وظایف نیمه ساختار یافته، مشکلات تکراری و نسبتاً تعریف شده‌ای وجود دارد (آگاهی)، راه کارهای محدودی در این مورد وجود دارد (طراحی) و نیاز به قضاوت احساس می‌شود (انتخاب). در وظایف ساختار نیافته مشکلات به صورت تعریف نشده و فقدان رهنمود وجود دارد (آگاهی)، راه کاری در این خصوص پیش بینی نشده است (طراحی) و نیاز به قضاوت و بصیرت بیشتری احساس می‌شود (انتخاب). خلاصه این وظایف در جدول ۲-۱ نمایش داده شده است و عنصر دیگر بحث (اجتماع) می‌باشد که می‌توان به سه عنصر مطرح شده مدل سیمون اضافه کرد که شامل(وضعیت سنی و جنسیت (زن و مرد) و میزان تحصیلات و شرایط زبان و ادبیات) می‌باشد.در مورد ارتباط بین سه مرحله الگوی تصمیم گیری سیمون که شامل آگاهی، طراحی، و انتخاب باید گفت که مرحله آگاهی پرسش اول: ۱-چه سیستم‌های اطلاعاتی برای حمایت از تصمیم گیری در سطوح مختلف نیازهای آموزشی لازم داریم (کلاس، مدرسه، ناحیه، خانواده و محیط اجتماعی). مرتبط می‌باشد و مرحله طراحی با پرسش دوم: ۲- چگونه می‌توان نیازهای اطلاعاتی متنوع را از معلمان، مدیران، ناحیه، والدین و مدیران محلی شناسایی و تأمین

کرد؟ ارتباط دارد و مرحله انتخاب نیز با پرسش سوم: ۳-سیستم‌های اطلاعات تا چه میزان می‌توانند در حمایت تصمیم گیری مدیران گردد؟ مرتبط می‌باشد و سعی در ایجاد الگوی مناسب برای مدیران مدارس استثنایی جهت استفاده مناسب از سیستم‌های اطلاعاتی برای تصمیم گیری مناسب دارد.

پیچیدگی وظایف	آگاهی	طراحی	گزینش
ساختار نیافته	مشکل منحصر به فرد و تعریف نشده، فقدان یا کمبود رهنمود	راه کارهای تعریف نشده	نیاز به قضاوت و بصیرت
نیمه ساختار یافته	مشکل تکراری و نسبتاً تعریف شده، رهنمود قابل دسترس	راه کارهای محدود و مشخص	نیاز به قضاوت
ساختار یافته	سرنخ‌ها و مشکلات عادی و دقیق تعریف شده	راه کارهای کاملاً مشخص	نیاز به کمی قضاوت

از مدل سیمون برای بررسی رابطه‌ی بین ساختار وظیفه و هر یک از مراحل تصمیم همان گونه که در جدول نشان داده شده استفاده کرده اند. در محیط‌های ساختار یافته، مشکل و متغیرهای مهم مشخص گردیده اند، در حالی که وظیفه بدون ساختار مستلزم قضاوت و بینش شخصی تصمیم گیرنده جهت تعریف مشکل می‌باشد. مرحله آگاهی در مورد وظایف نیمه ساختار یافته، وسط طیف قرار می‌گیرد (طیفی که شامل مشکل دقیق و عادی تعریف شده تا مشکل منحصر به فرد و تعریف نشده می‌شود) یعنی در جایی که مشکل نسبتاً واضح است ولی عوامل اصلی واضح نیستند. با این وجود، راهنمایی‌ها یا معیارهایی جهت تعریف متغیرها موجود است که می‌توان آن‌ها را در نظر گرفت.

در مرحله طراحی، وظایف ساختار یافته یا نیمه ساختاریافته در برگیرنده تعدادی جایگزین می‌باشد که به طور دقیق یا نسبتاً دقیق مشخص شده اند. وظایف بدون ساختار منجر به تعداد بیشتری جایگزین‌های تعریف نشده می‌گردد که این امر تصمیم گیرنده را ملزم به شناسایی انتخاب‌های مرتبطی می‌کند که در اختیار دارد. نهایتاً سطح قضاوت و بینش‌های

مورد نیاز جهت رسیدن به یک تصمیم در وظایف مختلف متفاوت است: از وظیفه ساختار یافته گرفته که در آن به هیچ قضاوتی نیاز نیست و یا قضاوت کمی نیاز است، تا وظیفه ساختار نیافته که در آن سطح بسیار بالای قضاوت لازم است. بعضی وظایف ساختار یافته ممکن است اتوماتیک باشند مثل تصمیم درباره مقدار سفارش اقتصادی در مدیریت موجودی کالا که در آن دخالت محدودی مورد نیاز است. بنابراین مدل سیمون بیان می‌کند که با پیچیدگی وظیفه تأثیر تجربه افزایش می‌یابد.

بخش نهم: تمایزات سیستم‌های اطلاعاتی در مدارس استثنایی یا سایر مدارس عادی

سیستم‌های اطلاعاتی مدارس استثنایی تمایزاتی را با سایر سیستم‌های اطلاعاتی که شامل در نظر گرفتن مواردی چون نوع معلولیت و وضعیت خاص تحصیلی دانش آموزان استثنایی همانند دو سال توقف در پایه تحصیلی و ادامه تحصیل در سال بعد و شرایط سنی متفاوت با سایر دانش آموزان عادی می‌باشد. سیستم‌های اطلاعاتی در کشورهای توسعه یافته دارای امکاناتی است که کشور ما فاقد آن است. در کشورهای در حال توسعه سیستم اطلاعاتی خاص با ویژگی‌ها و ساختارها و محتوای فردی می‌باشد و دارای شاخصه‌هایی هستند که شامل: پیاده سازی سیستم‌های اطلاعاتی یکپارچه که سازمان‌ها را از بحران‌ها و تنشهای جدی از طریق ایجاد بستر کنترلی مناسب و خودکار در سازمان است تا در مقابل تغییرات ساختار سازمانی حفظ کند در حالی که عدم وجود چنین سیستم پیشرو در داخل کشور باعث می‌شود عملاً سرنوشت سازمان مورد هدف قرار گیرد و همچنین سیستم‌های اطلاعاتی در کشورهای توسعه یافته روانی خدمت سیستم‌های اطلاعاتی باعث افزایش سرعت و دقت می‌شود و کاهش هزینه‌ها و صرفه جویی در وقت می‌گردد و همچنین در این کشورها سطح دسترسی مناسبی برخوردار بوده و مدیران در پیج شخصی خود به تمام اطلاعات اشراف دارند چه در زمان حضور در محیط کار و چه در منزل مطرح است.

بخش دهم: یافته‌های پژوهش

در این بخش، یافته‌های پژوهش مربوط به دو پرسش پژوهش مورد تجزیه و تحلیل قرار

می‌گیرد:

پرسش ۱: سیستم‌های اطلاعاتی برای حمایت از تصمیم گیری در سطوح مختلف نیازهای آموزشی لازم داریم ۷۵٪ از مصاحبه شوندگان در شهریور ماه سال ۱۳۹۳ چنین عقیده داشتند (کلاس، مدرسه، ناحیه، خانواده، و محیط اجتماعی)؟

ما نیاز به یک سامانه یکپارچه با سازمانی ERP می‌باشد تا بتواند از طریق سیستم اطلاعات مربوط به کلاس، مدرسه، ناحیه، خانواده و محیط اجتماعی مدارس استثنایی به صورت on line (بر خط) به سیستم‌های ارائه IDSS یا DSS تصمیم گیری نماید. بدیهی است این اطلاعات به صورت داشبردهای سازمانی در اختیار مدیران ارشد، مدیران میانی و یا به طور کلی ذینفعان قرار می‌گیرد. با استفاده از سیستم‌های حمایت از تصمیم‌های شاخص سازمانی بصورت لحظه‌ای و از افت شاخص‌های رشد سازمان جلو گیری می‌شود.

پرسش ۲: چگونه می‌توان نیازهای اطلاعاتی متنوع را از معلمان، مدیران، ناحیه، والدین و مدیران محلی شناسایی و تامین کرد ؟

۶۵٪ از مصاحبه شوندگان در مرداد ماه سال ۱۳۹۳ چنین عقیده داشتند که: نیازهای ما را با طراحی یک وب سایتی جامع بر روی پورتال اداره آموزش و پرورش استان و اطلاع رسانی از طریق بخشنامه‌ها و یا جراید اقدام نمود. از طریق سیستم اطلاعاتی مدیریتی که شامل مدیریت آموزشی، مدیریت انضباطی، مدیریت اطلاعاتی پیامک می‌تواند با کلاس، مدرسه، اولیا ارتباط و تعامل برقرار نماید از طریق نیاز سنجی شامل معلم، مدیران، والدین و از طریق تشکیل جلسات به صورت مجزا و دریافت نیازهای اطلاعاتی از طریق طراحی وب سایت امکان پذیر است.

پرسش ۳: سیستم‌های اطلاعات تا چه میزان می‌توانند در حمایت تصمیم گیری مدیران گردد ؟

۷۰٪ از مصاحبه شوندگان در مرداد سال ۱۳۹۳ چنین عقیده داشتند سیستم‌های اطلاعاتی می‌تواند با ارائه داده‌ها و اطلاعات به موقع به مدیران مدارس استثنایی باعث اتخاذ تصمیماتی در مدارس استثنایی می‌شود که باعث و کارایی و بهره وری در این مدارس می‌شود.

نتیجه گیری

عصر اطلاعات، الزاماتی را بر سازمان‌ها تحمیل می‌کند که در گذشته‌ی نه چندان دور قابل تصور نبود. امروزه مدیران برای تصمیم گیری بموقع و واکنش نسبت به تغییرات محیطهای متلاطم و فرار نیاز دارند از ابزارهای نوینی بهره گیرند که سیستم اطلاعاتی مدیران یکی از آنهاست. سیستم‌های اطلاعاتی مدیران علی رغم دارا بودن محدودیتهایی در طراحی، اجرا، و پیاده سازی، مزایایی دارند که می‌توان آنها به شرح زیر بیان داشت: افزایش سرعت دسترسی به اطلاعات، ارائه‌ی اطلاعات بهنگام، بموقع، دقیق، و مرتبط از داخل وخارج سازمان از طریق اینترنت و اینترنتهای سازمان، صرفه جویی دروقت مدیر از طریق بهبود کارایی و فهم بهتر مشکلات،بهبود برنامه ریزی و کنترل،کاهش کاغذبازی، بهبود ارتباطات سازمانی،کاهش هزینه‌ها و افراد،کوچک سازی سازمان،و ارائه اطلاعات بیشتر درمورد رقبا.

یافته‌ها نشان می‌دهند در آگاهی ۷۳٪ پاسخ دهندگان در ساختار نیافته چنین گفته اند.

در مورد مشکل منحصر به فرد و تعریف نشده: عدم وجود سیستم اطلاعاتی واحد برای دانش آموزان استثنایی به نحوی که هر طیف از دانش آموزان یک سیستم اطلاعاتی خاص خود را دارند مثل دانش آموزان کم شنوا یا ناشنوا و جسمی حرکتی که شبیه دانش آموزان عادی تحصیل می‌کنند ولی دانش آموزان کم توان سیستم آموزشی خاص خود را دارند که با دانش آموزان عادی تفاوت دارد.

یافته‌ها نشان می‌دهد در طراحی ۶۴٪ پاسخ دهندگان در ساختار نیافته چنین گفته اند.

در مورد راه کار تعریف نشده: تفکیک سیستم آموزشی از یکدیگر متناسب با محتوای تحصیلی آنها می‌باشد لذا در سیستم فعلی امکان درج نتیجه تحصیلی دانش آموزان وجود ندارد.

یافته‌ها نشان می‌دهد در آگاهی ۷۹٪ پاسخ دهندگان در نیمه ساختار یافته چنین گفته اند.

در مورد مشکل تکراری و نسبتا تعریف شده: به روز نبودن سیستم‌های اطلاعاتی و تغییرات مکرر آنها و نبود زیر ساخت‌های لازم می‌باشد به عنوان مثال سامانه ثبت نام دانش آموزان (سناد) در فصل ثبت نام اکثرا قابل دسترس نمی باشد.

یافته‌ها نشان می‌دهد طراحی ۸۰٪ پاسخ دهندگان در نیمه ساختار یافته چنین گفته اند.

در مورد راهکارهای محدود و مشخص: تقویت زیر ساخت‌ها و سعی در ایجاد ارتباط بین سیستم‌های اطلاعاتی دانش آموزان استثنایی با سایر سیستم‌های دخیل در امر آموزش.
یافته‌ها نشان می‌دهد در آگاهی ۸۲٪ پاسخ دهندگان در ساختار یافته چنین گفته اند.
در مورد سرنخ‌ها و مشکلات عادی و دقیق تعریف شده: امکان درج اطلاعات ناصحیح در سیستم‌های اطلاعاتی وجود ندارد و نبود فضاهای لازم در امر ثبت اطلاعات در سیستم‌های اطلاعاتی می‌باشد.
یافته‌ها نشان می‌دهد در طراحی ۷۸٪ پاسخ دهندگان در ساختار یافته چنین گفته اند.
در مورد راهکارهای کاملا مشخص: ایجاد نهادهای نظارتی قوی و تقویت سیستم‌ها به نحوی که امکان درج اطلاعات غلط در آن وجود نداشته باشد.
به هر حال، سیستم‌های اطلاعاتی از ضرورتهای هزاره سوم می‌باشد و مدیران باید شخصاً پذیرای آن باشند، به سخن دیگر، مهمترین نکته در خصوص مفید واقع شدن این سیستم توجه به این مسئله است که مدیران علاوه بر توانا بودن استفاده از این سیستم، باید تمایل و در مرحله‌ای بالاتر ضرورت بهره گیری از اطلاعات فراهم شده در سیستم را احساس کنند. به علاوه، چنین سیستمی باید اطلاعات را متناسب با خواسته‌های مدیران مدارس ارائه کند. در پایان باید خاطر نشان کرد که موفقیت نهایی طراحی و استقرار این سیستم در گرو قابلیت‌های اقتصادی، فنی و عملیاتی سازمان است.

منابع و مآخذ

- فخاریان، ا. (۱۳۷۸). نقش سیستم اطلاعات حسابداری در تصمیم گیری مدیریت، مدیریت، ۵۵-۵۸.
- موفق، ح. (۱۳۸۸). تأثیر به کار گیری سیستم‌های اطلاعاتی مکانیزه در تصمیم گیری مدیران دانشگاه امام علی علیه السلام، مدیریت نظامی، ۳۴-۹۱-۱۱۴.
- صرافی زاده، ا. (۱۳۸۶). سیستم اطلاعات مدیریت، تهران: ترمه، چاپ اول.
- الوانی، م، خسروی، م. (۱۳۸۴). نقش سیستم اطلاعاتی مدیریتی در تصمیم گیری، مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۴۷، ۸۱-۹۸.
- فیضی، ک. مقدسی، ع. (۱۳۸۴). کاربرد سیستم‌های پشتیبان تصمیم در تصمیم گیری مدیران، فصلنامه مطالعات مدیریت، ۴۵، ۲۱-۳۵.
- Simon, H. A. (۱۹۶۰). The new science of management decision harper. New York: Free Press.
- Ranisavljević, P., Spasić, T. & Mladenović- Ranisavljević, I.
- (۲۰۱۲). “Management information system and decision making process in enterprise”, Economic Management information Technology, ۱(۳), ۱۸۴-۱۸۸.
- NouriTajer, M. Mahfouzpour, S. Nourouzinezhad, F. (۲۰۰۷). “The head nurses participatory decision making at the educational hospitals of IUMSHS (Iran University of medical sciences & health services). Journal of Health Administration, ۱۰ (۲۸), ۷-۱۴.