

بررسی تاثیر فناوری و سیستم های اطلاعاتی در ارتقاء سطح تصمیم گیری مدیران سازمانهای آموزشی

تورج صادقی^۱، جواد دیهیم^۲، مرتضی فتوحی^۳

^۱ استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی نیشابور، نیشابور، ایران

^۲ دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی نیشابور، نیشابور، ایران

^۳ دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی نیشابور، نیشابور، ایران

چکیده

در دنیای پیچیده و پر سرعت عصر حاضر، به همراه پیشرفت های فناوری و دانش، بیش از هر زمان دیگری امروزه مدیران را نیازمند دسترسی به داده ها و اطلاعات مربوط به فعالیت های درون سازمانی و وضعیت فعالیت و دانش در آنها نموده است. فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی یکی از عوامل مؤثر در بهبود نظام تصمیم گیری مدیران در سازمان آموزشی به شمار می روند که می توانند ضمن ایجاد امکان تصمیم گیری های مناسب برای مدیران نظام آموزشی، به عنوان پشتیبان تصمیمات آنها نیز مورد استفاده قرار گیرند. مدیران می توانند با استفاده از این اطلاعات، چگونگی اثربخشی تصمیمات و فعالیت های سازمانی را کنترل کنند و با برنامه ریزی و تصمیم های به موقع، بر توانمند کردن سازمان خود بی افزایند. از این رو تحقیق حاضر نیز با درک اهمیت و ضرورت تحقیق که اکنون فناوری های نوین در بهبود کیفیت تصمیم گیری مدیران ایفای نقش می کند، شکل گرفته و هدف آن بررسی تاثیر فناوری و سیستم های اطلاعاتی در ارتقاء سطح تصمیم گیری مدیران سازمان های آموزشی می باشد. بنابراین، از آنجایی که، آموزش و پرورش، به عنوان بستر ایجاد توسعه و پیشرفت هر کشوری محسوب می شود. داشتن اطلاعات دقیق، مرتبط و به هنگام و سریع، باعث بالا رفتن سرعت و دقت تصمیم گیری مدیران آموزش و پرورش شده و جلوی انتخاب بسیاری از تصمیمات نادرست را خواهد گرفت. نتایج این تحقیق نیز نشان داد که می بایست این نگرش خردمندانه مدنظر قرار گیرد که ساز و کارهای عملکردی استفاده از فناوری های نوین در تصمیم گیری در سطوح مختلف مدیریتی عملیاتی گردد، تا بتوان به ارتقاء سطح تصمیم گیری ها دست یافت.

واژه های کلیدی: فناوری، سیستم های اطلاعاتی، تصمیم گیری، کیفیت، مدیران، سازمان آموزشی.

۱- مقدمه

جهان معاصر، جهان پرشتاب مهندسی گسترش و انتقال ارتباطات و اطلاعات و مهارت هاست. مسائل و چالش های سازمان های آموزشی معاصر نسبت به دو دهه قبل، شتاب مضاعفی یافته است. افت کیفیت آموزش و پرورش، جهانی شدن اهداف تعلیم و تربیت، دغدغه حفظ هویت، بالا رفتن هزینه ها، گستردگی، توسعه شکاف ها و غیره از جمله این چالش هاست. در چنین فضایی، نظام تصمیم سازی آموزش و پرورش کماکان خود را با مسایل دهه های قبل مواجه می داند و قرار است در کنار انبوهی از مسائل و چالش های گذشته و حال، به استقبال مسائل آینده برود و خود را برای مواجه شدن با آن آماده نماید، ولی این امر با مکانیزم های جاری تصمیم سازی میسر نمی باشد. تحولات شتابدار عرصه های مختلف زندگی معاصر، شعار تشکیل دهکده جهانی و نظریه جهانی شدن را شکل داده است و قطعاً این وضعیت در آینده ما را موج وسیعی از مسایل و چالش های جدید مواجه خواهد ساخت. (جوهری، ۱۳۹۰، ص ۱۵)

بر این اساس، سازمان های آموزشی، همان گونه که اساسنامه ها و کارکردهای ماهیتی آن نشان می دهد، وظیفه دارد آموزش و پرورش جامعه را از حیث اجتماعی و فرهنگی با برنامه ریزی هدایتی، تصمیم گیری و نظارت برای تأمین منابع انسانی مفید بر عهده گیرد. حرکت اجتماع به سمت صنعتی شدن، نیاز به هدایت مدیریت منابع انسانی را در ابعاد گوناگون جامعه، بیش از پیش محسوس کرده است؛ آمادگی نظام آموزش و پرورش برای همراهی با دیگر نهادهای اجتماعی در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات، در پرورش انسان که بتواند در این عصر ایفای نقش کند، ضروری است از این رو، شایسته است مدیران در عصر جدید به تکنولوژی جدید و استفاده موثر از آن در تصمیم گیری بپردازند و در نظام های آموزشی، اهمیت بیشتری برای آن قائل شوند. (فرید و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۱۵۰) چون ما در عصری زندگی می کنیم که عصرشگفت انگیز دانش و اطلاعات، عصرشتاب غیرقابل باور فناوری و اطلاعات است. بدیهی است که در چنین موقعیتی، شناخت تاثیرات فن آوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی اهمیت فزاینده ای یافته است. امروزه اهمیت اطلاعات و ارتباطات بر کسی پوشیده نیست. اطلاعات به عنوان منبع اصلی قدرت و تسلط بر دیگران، نقش مهمی را ایفا می کند و مهمترین مشخصه یک جامعه قدرتمند اولویت دادن به عنصر اطلاعات است. یکی از کاربردهای مهم اطلاعات را می توان در تصمیم گیری مدیران آموزش و پرورش و رسیدن به اهداف سازمانی آن مشاهده کرد. کاربرد اطلاعات صحیح، دقیق و به موقع در وظایف مدیران می تواند گامی موثر در جهت حل بسیاری از مشکلات آموزش و پرورش باشد. (کارگر، ۱۳۹۳، ص ۱۱۲)

در دوران اخیر نقش و اهمیت آموزش و پرورش در هدایت و اداره امور جامعه و ایجاد تحولات اساسی در راستای رشد علمی و فرهنگی در کشور بر همگان روشن و مبرهم است. آنجا که آموزش و پرورش از جمله سازمان های بزرگ و پیچیده های هستند که بیشتر از سایر سازمان ها با نیروی انسانی در ارتباط اند و عهده دار تربیت نیروی انسانی متخصص و کارآمد جامعه هستند، از حساسیت ویژه ای برخوردار است. همچنین با توجه به اینکه توسعه انسان ها در راستای هماهنگی و همخوانی با تحولات عظیم جامعه، وظیفه اصلی نظام آموزشی می باشد، این امر مستلزم برخورداری سازمان آموزش و پرورش از مدیران با صلاحیت های لازم می باشد. (عابدیان اول، ۱۳۹۰، ص ۲) چراکه سازمان های آموزشی که وظیفه تعلیم و تربیت فرزندان و آینده سازان جامعه را برعهده دارد، جلوه ای دیگر به خود می گیرد. از این رو نظام آموزشی از یک سو وظیفه فراهم آوردن زمینه رشد و پرورش خلاقیت و نوآوری و استفاده صحیح و جهت دار از استعدادها و توانایی های افراد را برعهده دارند که این خود زمینه ساز توسعه فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی در جامعه است و از سوی دیگر برای پویایی خود نیازمند پرورش و بهره مندی از خلاقیت و نوآوری در سطوح سازمانی می باشند. (اماموردی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۱۸)

زندرحیمی (۱۳۸۴) پژوهشی با عنوان ارائه الگوی کاربرد فناوری اطلاعات در تصمیم گیری مدیران بر اساس مدل نولان در شرکت مخابرات ایران نتیجه گرفت که کاربرد فناوری اطلاعات در تصمیم گیری مدیران هنوز با میزان مطلوب آن فاصله زیادی دارد و مدیران اطلاعات مورد نیاز تصمیم گیری خود را اغلب از روش های دیگری به دست می آورند.

بلاغت (۱۳۸۶) پژوهش با عنوان نیازسنجی آموزشی مدیران مدارس متوسطه استان هرمزگان در زمینه مهارتهای فنی، انسانی و ادراکی بر مبنای نتایج به دست آمده، بیشترین میزان نیاز در زمینه مهارت فنی مربوط به آشنایی با پایگاههای اطلاعاتی مدیران

بوده است. این انتخاب شاید به این دلیل باشد که مدیران با آشنایی پایگاه‌های اطلاعاتی و به دست آوردن آگاهی در این زمینه، خواهان ارتباط بیشتر با سایر مدیران به منظور استفاده از تجارب و یافته‌های جدید علمی هستند.

نتایج حاصل از پژوهش اولومی^۱ (۲۰۱۳) با عنوان تاثیر سیستم‌های اطلاعات در تصمیم‌گیری مدیریت در بخش بیمه نیجریه نشان داد که سیستم اطلاعاتی نقش بسیار حیاتی در تصمیم‌گیری مدیران ایفا می‌کنند. به ویژه اطلاعات مربوطه، به موقع و دقیق برای تصمیم‌گیری موثر مدیران ارائه شود.

طبرسا و گیلانی (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان تبیین رابطه سیستم‌های اطلاعاتی و فرآیند تصمیم‌گیری مدیران میانی نظام بانکداری خصوصی از حیث افزایش اثربخشی تصمیمات بواسطه دریافت اطلاعات به موقع، صحیح، مرتبط و جامع و وجود امکان کنترل‌های مجدد سیستمی مورد بررسی قرار گرفت که بر اساس نتایج تحقیق می‌توان اینگونه بیان نمود که سیستم‌های اطلاعاتی تا حد بسیار زیادی اثربخشی فرآیند تصمیم‌گیری و نتیجتاً تصمیمات مدیران را افزایش داده‌اند و کاربرد آنها برای اتخاذ تصمیمات مناسب و اثربخش در سازمان‌ها امری حیاتی می‌باشد.

سعیدی کشاورز (۱۳۹۰) در مطالعات خود در شرکت مخابرات استان تهران نتیجه گرفت که سیستم‌های اطلاعات مدیریت بر مدیریت منابع انسانی تاثیر گذاشته و مدیران را که کاربران نهایی هر سیستمی می‌باشند در کارهای برنامه ریزی، تصمیم‌گیری و نظارت یاری می‌رساند.

نتایج حاصل از پژوهش حسن زاده و همکاران (۱۳۹۳) با عنوان بررسی موانع پیاده‌سازی سیستم‌های اطلاعات مدیریت نشان داد که مشارکت مدیران در تحلیل و طراحی سیستم اطلاعاتی بسیار ضروری است و این امر چه از لحاظ طراحی سیستم بر اساس نیاز آنها و چه از نظر جلوگیری از انباشتگی و افزونگی داده‌ها و در نهایت حفظ کیفیت داده‌ها نقش به‌سزایی دارند. از طرفی، آشنایی مدیران با سیستم اطلاعات و آگاهی آنها از امکانات و خصوصیات آنها موجب افزایش احساس نیاز مدیران به اطلاعات می‌شود. همچنین باید اطلاعات مورد نیاز مدیران را به صورت جامع، مختصر، گویا و سازمان یافته در اختیار آنان بگذارد، تا مدیران نیز بتوانند در کمترین زمان ممکن، از آن اطلاعات استفاده نمایند. و این نیاز به یک سیستم پشتیبانی تصمیم برای مدیران است.

نتایج تحقیقات نکویی مقدم (۱۳۸۷)، کیانفر (۱۳۸۷) علی چاوشانی (۱۳۸۸) و علی داودی (۱۳۹۲) نشان از تاثیر سیستم‌های اطلاعاتی بر تصمیم‌گیری، فعالیت‌های سازمان و تحقق اهداف سازمانی و افزایش بهره‌وری سازمان‌ها دارد.

بنابراین، با توجه به سطوح مختلف در سازمان‌ها نیاز به بررسی نقش و تاثیر فناوری و سیستم‌های اطلاعاتی در ارتقاء سطح تصمیم‌گیری مدیران سازمان‌های آموزشی امری ضروری و مشهود است. از آنجا که نظام‌های آموزشی یکی از مهمترین نظام‌های اجتماعی محسوب می‌گردد و نقش مهمی در پرورش نیروی انسانی متخصص آینده کشور دارد، کیفیت تصمیم‌گیری در آن، از اهمیت فزاینده‌ای برخوردار است. این کیفیت می‌تواند متاثر از عوامل مختلفی از جمله فناوری و سیستم‌های اطلاعاتی در بهبود تصمیم‌گیری مدیران باشد. بدیهی است که هرگونه نقص در این زمینه، می‌تواند منجر به تصمیمات ضعیفی گردد که تبعات زیانباری برای نظام تعلیم و تربیت و جامعه داشته باشد.

۲- فناوری اطلاعات

پيچيدگي‌هاي زندگي بشر در دنياي امروز، برخورداري از توانايي و قدرت ناشي از دانايي را منوط به بهره‌برداري از ابزارهاي نوين انتقال به منظور دسترسي در اين عرصه زماني کرده است. (مکوندی، ۱۳۹۱، ص ۶) فناوری اطلاعات^۲ بدليل تحول پذيري و قدرت تأثير فراواني که در رشد آموزشي، فرهنگي، اقتصادي و ... دارد، يکي از پويا ترين و بحث انگيز ترين رشته‌هاي علم و فناوري محسوب مي‌شود. (باسيوس، ۱۳۸۹، ص ۲) اين تکنولوژي، واسطه‌اي است که امکان بيان طيف گسترده‌اي از اطلاعات، اندیشه‌ها، مفاهيم و پيام‌ها را فراهم مي‌کند. اين امر موجب ارتقا بهره‌وري و توان توليد کشورها در همه عرصه‌ها بويژه نهاد آموزش و پرورش که وظيفه تربيت نيروي انساني آینده کشور را دارد، شده و در نتيجه موجب توسعه کشور مي‌شود.

¹ Olumoye

همچنین فناوری از عوامل اصلی نیل به مزیت های رقابتی و موجب ارتقا توان سازمان ها و کشور ها در عرصه رقابت داخلی و بین المللی می گردد. (محمد نژاد، ۱۳۸۹، ص ۱۷)

برای فناوری اطلاعات تعاریف گوناگونی ارائه شده است که اگرچه هر یک در قالب عبارات مختلف بیان شده اند ولی همه آنها دارای وجوه مشترکند نظیر تعاریفی که در ذیل می آید:

فناوری اطلاعات عبارت است از گرد آوری، سازماندهی، ذخیره و نشر اطلاعات اعم از صوت، تصویر، و یا عدد که با استفاده از ابزارهای رایانه ای و مخابرات صورت می گیرد. (امیری، ۱۳۸۷، ص ۳)

فناوری اطلاعات به مجموعه ابزارها، ماشین ها و دانش و روش و مهارت استفاده از آنها در تولید، انتقال، جابجایی و پردازش و آماده سازی و مصرف اطلاعات؛ از ساده ترین تا پیچیده ترین و از اولین تا پیشرفته ترین مراحل اطلاعاتی. (جدیدی محمد آبادی، ۱۳۸۹، ص ۲۰)

فناوری اطلاعات به مجموعه به هم پیوسته ای از روشها، سخت افزارها، نرم افزارها، و تجهیزات ارتباطی که اطلاعاتی را در اشکال گوناگون (صدا، تصویر و متن) جمع آوری، ذخیره سازی، بازیابی، پردازش، انتقال و یا عرضه می کند، اتلاق می شود. (جوهری، ۱۳۹۰، ص ۲۱)

۲-۱- مزایا و فرصتهای ناشی از توسعه فناوری اطلاعات در آموزش و پرورش

امروزه اساس توسعه ی پایدار و همه جانبه بر محور توسعه ی انسانی است و به عنوان شاخص اصلی توسعه کشورها بیان می گردد. آموزش و پرورش نیز عهده دار تربیت این نیروی انسانی متخصص و کارآمد است که زمینه ساز توسعه فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی در جامعه می باشد.

از مهمترین مزایا و فرصتهای ناشی از توسعه فناوری اطلاعات در آموزش و پرورش عبارتند از:

- ❖ کمک همه جانبه به امر کیفیت بخشی آموزش و پرورش و افزایش بهره وری
- ❖ بهبود کیفیت فرآیندهای نظام آموزشی. (Ensour and alinizi, 2014, 3)
- ❖ مشارکت و دست اندرکاران همه ی سطوح آموزش و پرورش در فرایند تصمیم گیری
- ❖ تربیت نیروهای کارآفرین واجد شرایط برای تأمین نیاز جامعه و کمک به اشتغال زایی
- ❖ دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی.
- ❖ کاهش هزینه های آموزش و پرورش در بلندمدت.
- ❖ روز آمد نمودن سیستم اداری و نظام آموزشی
- ❖ ایجاد انگیزه و تلاش و نوآوری در برنامه های آموزش و پرورش براساس سند تحول بنیادین
- ❖ تربیت نیروی انسانی کارآمد و ماهر .
- ❖ استفاده از تجارب بین المللی در نظام آموزشی. (امامپوردی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۱۹)

۳- سیستم های اطلاعاتی

امروزه یک سازمان موفق به شدت وابسته به سیستم های اطلاعات^۲ برای بهبود کار خود را از یک سو، و از سوی دیگر دستیابی به اهداف و مزایای آن در دنیای رقابتی است، زیرا سیستم های اطلاعاتی در حل مشکل هر دو محیط ساخت یافته و غیر ساخت یافته به تصمیم گیری مدیران کمک می کند. (Alkhaffaf, 2012, 19)

سیستم های اطلاعاتی به معنای گردآوری، ذخیره، پردازش و استفاده از اطلاعات است. این مساله به نرم افزار یا سخت افزار محدود نمی شود، بلکه اهمیت انسان و هدف هایش در استفاده از تکنولوژی، ارزشها و معیارهایی که در انتخاب آن به کار می برد و همچنین ارزیابی نهایی از اینکه این ابزار وسیله ای برای رسیدن به هدف هایش می باشد یا خیر را دربر می گیرد. این

²Information Tecnology

³Information System

سیستم ها، اطلاعات مورد نیاز را از محیط های داخلی و خارجی سازمان برای تصمیم گیری فراهم می آورند. بدیهی است این اطلاعات در صورتی مفید و کارآمد خواهد بود که بروز و بهنگام، سریع، دقیق و قابل اعتماد مدیر در شرایط خاص و در حد امکان بی عیب و نقص باشد. (طالبی و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۴)

۳-۱- اهمیت سیستم های اطلاعاتی

در سالهای اخیر سیستم های اطلاعاتی با استقبال زیادی روبرو بوده و دولت ها و سازمان ها سرمایه گذاری زیادی در این خصوص داشته اند. بخصوص در کشورهای پیشرفته این توجه به نسبت بالا می باشد. سیستم های اطلاعاتی ابزاری است برای تصمیم گیری، از طرفی تصمیم گیری جوهره مدیریت است و مدیریت زمانی معنا و مفهوم پیدا می کند که دست به تصمیم بزند به زبان دیگر می توان گفت که مدیریت مساوی تصمیم گیری است. «از آنجائی که اطلاعات، اساس تصمیم گیری است، جنبه ای از سازماندهی که فرآیند جریان اطلاعات را شرح می دهد مورد توجه زیادی قرار می گیرد. یک دستورالعمل خوب برای اخذ تصمیم از ۹۰ درصد اطلاعات و ۱۰ درصد الهام و بینش تشکیل می شود». براین اساس ملاحظه می شود که یکی از فاکتورهای مهم در تصمیم گیری مدیران اطلاعات است. داشتن اطلاعات دقیق، صحیح، بهنگام باعث بالا رفتن سرعت تصمیم گیری شده و جلوی اتخاذ بسیاری از تصمیمات نادرست را خواهد گرفت. همچنین اگر ساختار تصمیم گیری در سازمان براساس اطلاعات نباشد. تصمیمات بر مبنای ذوق و سلیقه افراد بوده و آن موقع سازمان قطعاً از اهداف خود دور خواهد شد. (صفرزاده، ۱۳۸۷، ص ۳۷)

۴- فناوری اطلاعات و سطوح مدیریت

صاحب نظران علم مدیریت وظایف و مسؤولیت هایی را برای مدیران سازمانهای مختلف از جمله سازمان های آموزشی در نظر گرفته اند، توجه مدیران نظام آموزشی به این وظایف امری مهم جهت اداره مطلوب سازمان ها قلمداد می شود، در واقع مدیران از طریق، برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت، تصمیم گیری و کنترل قادر به اداره مناسب سازمان های آموزشی خواهند بود. (آقایی، ۱۳۸۹، ص ۱۸) فناوری قادر است اطلاعات بسیار ارزشمندی در اختیار مدیران قرار دهد. به طور کلی سطوح متفاوت مدیریت، به اطلاعات متفاوت نیاز دارند. در اینجا نیازهای مدیران رده بالا، رده میانی و رده پایین را مورد بررسی قرار می دهیم. همانطور که متذکر شدیم مدیران رده پایین بر انجام کارهای روزانه نظارت می کنند. داده های مربوط به انجام کار پرسنل، زمان بندی کارها، واحدهای کار انجام شده و فرم های اداری مثال این داده ها هستند. مدیران رده میانی به ترکیبی از داده های پایین دستی و بالا دستی احتیاج دارند. این ها معمولاً به داده های جاری مربوط به عملکرد واحدهایی که سرپرستی آنها را برعهده دارند و نیز به داده های عملکردهای پیشین به منظور مقایسه و ارزیابی عملکرد واحدها نیاز دارند. این مدیران پیش بینی های خود از آینده را که مورد نیاز مدیران رده بالاست در اختیار آنها می گذارند. نیازهای اطلاعاتی مدیران رده بالا از اطلاعات داخلی سازمان فراتر است و دامنه آن به داده های سازمان مادر و محیط بیرونی کشیده می شود. چنین داده هایی به آنها کمک می کند تا برنامه های راهبردی و به طور کلی اهداف و مقاصد بلند مدت را کنترل و تدوین کنند. (اونز و همکاران، ۱۳۸۸، صص ۴۸۳-۴۸۲)

۵- تصمیم گیری^۴

بزرگان علم مدیریت در اولویت گذاری کارهای با اهمیت مدیران، تفاوت نظرهایی دارند اما تمام آنها در این که تصمیم گیری درست در زمان حیاتی، اساسی ترین وظیفه مدیر است، تردید ندارند. تصمیم گیری از اجزای جدایی ناپذیر مدیریت به شمار می آید و در هر وظیفه مدیریت به نحوی جلو گر است. (کارگر، ۱۳۹۳، ص ۱۱۲) بطوریکه جوهر تمامی فعالیت های مدیریت تصمیم گیری است. تصمیم گیری از اجزای جدایی ناپذیر مدیریت به شمار می آید و در هر وظیفه مدیریت به نحوی جلوه گر است. در تعیین خط مشی های سازمان، در تدوین هدفها، طراحی سازمان، انتخاب، ارزیابی و در تمامی افعال و اعمال مدیریت

⁴ Decision making

تصمیم‌گیری جزء اصلی و رکن اساسی است. مدیر همواره مواجه با مواردی است که اخذ تصمیم را از جانب او طلب کند، کیفیت و چگونگی این تصمیم‌ها است که میزان توفیق و تحقق هدفهای سازمان را معین می‌کند. (صفرزاده، ۱۳۸۷، ص ۳۷) کونتز^۵ در این رابطه معتقد است وجود طرح، برنامه، سیاست و خط مشی منوط، به وجود تصمیم‌گیری است. او همچنین عقیده دارد که مدیر معمولاً وظیفه اصلی خود را تصمیم‌گیری می‌داند، زیرا همیشه باید به این فکر باشد که چه راهی را برگزیند، چه کاری انجام دهد، وظایف را چگونه بین افراد تقسیم کند و اینکه چه کاری را، چه کسی، در چه موقع، کجا و چگونه انجام دهد. (روشن‌قیاس، ۱۳۸۸، ص ۱)

بنابراین، تصمیم‌گیری به معنی برگزیدن یک راه از میان راههای مختلفی است که برای اقدام وجود دارند. تصمیم‌گیری، کار اصلی مدیران را تشکیل می‌دهد، زیرا آنان باید پیوسته درباره آنچه باید انجام شود، چه کسی باید کار را به انجام برساند، زمان انجام کار، مکان اجرای کار، حتی درباره شیوه انجام گرفتن آن، تصمیم‌گیری کنند. بدین ترتیب ملاحظه می‌شود که تصمیم‌گیری یک قسمت مهم از فعالیت‌های مدیران را تشکیل می‌دهد و در واقع جوهره مدیریت است. (پرویزی، ۱۳۹۰، ص ۱۴) تصمیم‌گیری، کار مشکل و حساسی است و این ناشی از ماهیت پیچیده تصمیم‌گیری می‌باشد. مبحث تصمیم‌گیری همیشه از ابتدا به عنوان بخشی جدا ناپذیر از مدیریت در ادبیات مدیریت مطرح بوده است. این رویکرد به تصمیم‌گیری به عنوان یک فرایند را در ششم گام خلاصه می‌کنند:

✓ تعریف مساله

✓ جمع‌آوری داده‌های توصیف‌کننده مساله

✓ تعریف راه‌حل‌های مختلف

✓ ارزیابی راه‌حل‌ها

✓ انتخاب بهترین راه‌حل

✓ بکاربردن راه‌حل

✓ پی‌گیری به منظور اطمینان نیز مجموعه‌ای از مفروضاتی که رویکرد تصمیم‌گیری عقلایی بر آن بنا شده اند را مورد نمان از اثربخش بودن راه‌حل انتخابی. (بهشتیان و ابوالحسنی، ۱۳۷۹، صص ۲۳۳-۲۳۲)

۵-۱- اهمیت و نقش تصمیم‌گیری

نقش تصمیم‌گیری در جلوگیری از بروز مسائل و حل مشکلات و انتقال راه‌حل مناسب، از عملکردهای مهم مدیریت به شمار می‌رود با توجه به اینکه وظایف اساسی برنامه‌ریزی، رهبری، سازماندهی و کنترل مستلزم تصمیم‌گیری است. مدیران در همه سطوح سازمان‌ها به خصوص آموزش و پرورش که با سرمایه‌های انسانی سروکار دارند، برای اقدام یا حل مشکل تصمیم‌گیری می‌گیرند و تصمیمات خود را عملی می‌سازند و این تصمیمات در مرحله‌ی عمل چهارچوب فعالیت سایر کارکنان را مشخص می‌سازد، بنابراین می‌توان دریافت که تصمیم‌گیری فعالیتی حساس و با اهمیت است و بخش مهمی از وقت و کار مدیران به حل مشکل و تصمیم‌گیری اختصاص می‌یابد. (پرویزی، ۱۳۹۰، ص ۱۲)

⁵ Koontz

جدول (۱) نقش های مدیریتی از دیدگاه مینتزربرگ (ایران نژاد پاریزی، ۱۳۹۰)

نقش های میان فردی	نقش های اطلاعاتی	نقش های تصمیم گیری
<p>چگونه یک مدیر با دیگران تعامل دارد :</p> <ul style="list-style-type: none"> • رئیس تشریفاتی • رهبر • رابط 	<p>چگونه یک مدیر اطلاعات را مبادله و پردازش می کند :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ناظر • پخش کننده • سخنگو 	<p>چگونه یک مدیر در از اطلاعات در تصمیم گیری استفاده می نماید :</p> <ul style="list-style-type: none"> • کار آفرین • حل و فصل کننده اختلافات • تخصیص دهنده منابع • مذاکره کننده

۲-۵- ویژگی های تصمیم گیری

ویژگی های یک تصمیم خوب و بجا عبارتند از:

- صحت : درجه سازگاری داده های نمایش داده شده و ذخیره شده با ارزشهای صحیح .
- بهنگام بودن: بموقع بودن اطلاعات به معنای آن است که دریافت کنندان به هنگام نیاز به اطلاعات دست یابند.
- دقت : منظور این است که اطلاعات روشن باشد و دقیقاً معنی داده هایی را که بر آن مبتنی است منعکس سازد.
- اقتصادی بودن: مقرون به صرفه بودن به لحاظ نتایج حاصل از آنالیز های منفعت ، هزینه . به عبارتی دیگر مجموعه ای از اقدامها برای ترکیب اطلاعات مربوط به مخارج یک برنامه و اطلاعات مربوط به دستاورد های آن که عبارت تحلیل سود و هزینه هم در مورد آن صدق می کند.(روشن و همکاران، ۱۳۹۲، ص۴)

۳-۵- انواع تصمیم گیری

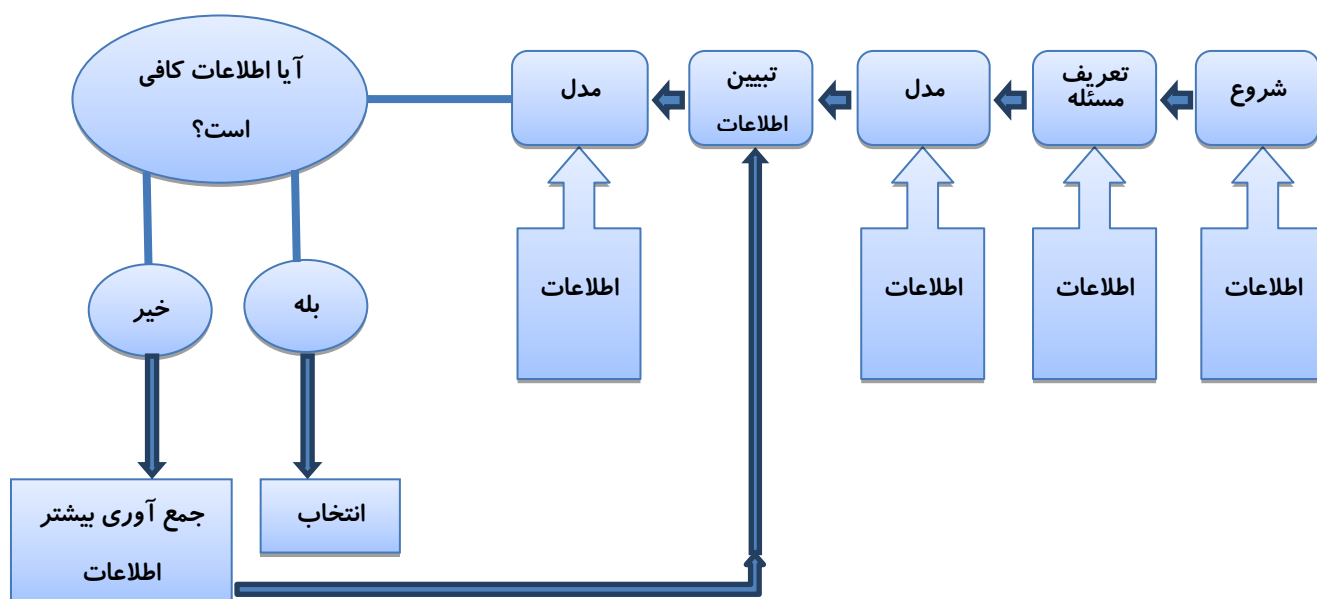
تصمیمات سازمانی با توجه به شرایط متفاوت و عوامل تاثیر گذار بر آن انواع مختلفی دارد، در یک تقسیم بندی تصمیمات سازمانی با توجه به سطوح مختلف مدیریت به سه دسته ی راهبردی، مدیریتی و عملیاتی تقسیم شده است:

- تصمیمات راهبردی مبتنی بر آینده نگری و بلند مدت و مستلزم جامع نگری است.
- تصمیمات مدیریتی، مبتنی بر حل مسله، کوتاه مدت و به صورت بخشی است
- تصمیمات عملیاتی، مبتنی بر انجام فعالیت های روزانه و انجام امور فنی و عملیاتی است.(عربشاهی کریزی و همکاران، ۱۳۹۲، ص۴)

۶- نقش اطلاعات در مراحل مختلف تصمیم گیری:

فرآیند تصمیم گیری شامل موارد زیر می باشد:

- ✓ تعیین اهداف و استانداردها
- ✓ تهیه برنامه های لازم برای اجرای تصمیم
- ✓ معیارهای مربوط به اهداف، برنامه ها و استانداردها
- ✓ تهیه سیستم های نظارتی و نظارت بر عملکرد
- ✓ مقایسه عملکرد واقعی با عملکرد پیش بینی شده
- ✓ اقدامات کنترلی برای ارزیابی انحرافات احتمالی از عملکرد پیش بینی شده.(صرافی زده ، ۱۳۸۳)



شکل (۱): مراحل مختلف تصمیم گیری و نقش اطلاعات

۷- انواع سیستمهای اطلاعاتی

سیستم های اطلاعاتی یکی از ابزارهای مناسبی هستند که در اختیار سازمانها قرار دارند و سازمانها می توانند به کمک این ابزارها در جهت دستیابی به اهداف و افزایش کارایی و بهره وری خود استفاده نمایند. سیستم های اطلاعاتی انواع مختلفی دارند و در جایگاه های مختلفی در سازمان از آنها بهره گیری می شود. در تعیین انواع سیستم های اطلاعاتی و دسته بندی آنها نگرشهای متفاوتی وجود دارد. اما در اکثر این دسته بندی ها با عناوینی همچون:

- ❖ سیستم اطلاعات مدیریت (M.I.S)
- ❖ سیستم اطلاعات مدیران عالی (E.I.S)
- ❖ سیستم اطلاعات پشتیبانی تصمیم گیری (D.S.S)
- ❖ سیستم های خبره یا متخصص (E.S)
- ❖ سیستم های اطلاعات پردازش عملیات (T.P.S)
- ❖ سیستم های اتوماسیون اداری (O.A.S) (قاضی زاده فرد، ۱۳۸۵، ص ۴)

جدول (۳): انواع و ویژگی های سیستمهای اطلاعاتی. (مومنی، ۱۳۹۰)

کاربران	برون داده ها	پردازش ها	درون داده ها	انواع سیستمهای اطلاعاتی	
مدیران عالی	پیشبینی ها و پاسخ به پرسش های مدیران	نمودارهای گرافیکی و شبیه سازی تعاملی	یکپارچه سازی داده های درون و میان و برون سازمانی	ESS	سیستم اطلاعاتی مدیران عالی
مدیران و کارشناسان	گزارش های ویژه تصمیم گیری پاسخ به پرسش ها	تجزیه و تحلیل و شبیه سازی های تحلیلی و تعاملی	برقراری ارتباط با پایگاههای دادگان متعدد برای تجزیه و تحلیل و تهیه مدل های تحلیلی و سایر ابزار تحلیل داده ها	DSS	سیستم تصمیم یار
مدیران عملیاتی و سطوح مدیران میانی	گزارش های مدیریتی	گزارش های یکنواخت تجزیه و تحلیل اطلاعات سطوح پایین سازمان	انبوه داده های ورودی، چکیده نظام های عملیاتی، الگوها و نمایه های ستاده	MIS	سیستم اطلاعات مدیریت
کارشناسان و کارکنان اداری	برنامه های زمانی و ارتباطات پستی	مدیریت اسناد اداری، برنامه های زمانی و ارتباطات	اسناد اداری، تهیه برنامه های زمانی	OAS	سیستم های اتوماسیون اداری
سرپرستان و کارکنان عملیاتی	گزارش های تخصصی تهیه چکیده از گزارش ها	جداسازی و تهیه فهرست یکپارچه سازی و به روز رسانی	اطلاعات تراکنشی و عملیاتی	TPS	سیستم های اطلاعات پردازش عملیات

تمرکز روی تحقیقات سیستم های اطلاعاتی نظیر سیستم های اطلاعات مدیریت و سیستم های پشتیبانی تصمیم در زمینه آموزش و پرورش از اوایل دهه ۷۰ شروع شده است. (Breiter and Light, 2006) با توجه به گستردگی مفاهیم مربوط به انواع سیستم های اطلاعاتی، در این مقاله تلاش گردیده که فقط مباحث مربوط به سیستم های اطلاعات مدیریت (MIS) و سیستم اطلاعات پشتیبانی تصمیم گیری (D.S.S) که در سطوح مختلف مدیران در آموزش و پرورش مورد استفاده قرار می گیرند، مورد توجه قرار گرفته و مباحث، پیرامون این سیستم ها متمرکز گردد. (قاضی زاده فرد، ۱۳۸۵، ص ۴)

۷-۱- سیستم اطلاعات مدیریت (M.I.S)

سیستم های اطلاعات به عنوان یک سیستمی یکپارچه از انسان و ماشین برای ارائه اطلاعات در پشتیبانی و حمایت از عملیات، مدیریت و تصمیم گیری عملکرد در سازمان تشکیل شده است. (Ada and Ghaffarzadeh, 2015) این سیستم داده ها و اطلاعات مورد نیاز مدیران را تهیه و در اختیار آنها می گذارد. سیستم اطلاعات مدیریت تعیین می کند که چه اطلاعاتی، در چه زمانی و در چه مکانی و شرایطی باید به مدیر داده شود تا او با صرف کمترین هزینه و امکانات و با در اختیار داشتن بیشترین فرصت مبادرت به اتخاذ مناسب ترین تصمیم نماید. (طبرسا و گیلانی، ۱۳۹۰، ص ۵)

از سیستم اطلاعات مدیریت تعاریف مختلفی بعمل آمده است که در ادامه به تعدادی از این تعاریف اشاره می شود. سیستم اطلاعات مدیریت عبارت است از جمع آوری، پردازش، ذخیره سازی و انتقال اطلاعات مربوط به حمایت از عملیات مدیریت در هر سازمان است. (Reddy et al, ۲۰۰۹)

سیستم اطلاعات مدیریت، نوعی سیستم اطلاعاتی موجود در سطوح مدیریت یک سازمان است که وظایف برنامه ریزی، کنترل و تصمیم گیری با فراهم آوردن گزارشات خلاصه و ویژه مدیران را یاری می رساند. (پورکیانی و دربیجانی، ۱۳۹۳، ص ۳)

۲-۷ - سیستم اطلاعات پشتیبانی تصمیم گیری (D.S.S)

سیستم اطلاعات پشتیبانی تصمیم گیری نقش بسیار مهمی در پشتیبانی از تصمیمات مدیران دارند؛ اینگونه سیستمها که مبتنی بر کامپیوتر بوده در کلیه سطوح سازمانی جهت اتخاذ تصمیمات و حل مسائل نیمه ساختار یافته کاربرد دارند سیستم اطلاعات پشتیبانی تصمیم گیری در تمامی مراحل تصمیم گیری مدیر را کمک می کنند، حتی به مدیر در شناسایی و ارزیابی راه حل‌های قابل جایگزین و انتخاب مهمترین آنها نقش موثری ایفاء می کنند. بنابراین ضمن کاهش زمان تصمیم گیری و اتخاذ مطلوب ترین تصمیمات، در مدل سازی و شبیه سازی فرایندهای تصمیم گیری نیز کاربرد بسیار موثری دارند. (صمدی میارکلائی و صمدی میارکلائی، ۱۳۹۱، ص ۸)

معمولا سیستم اطلاعات پشتیبانی تصمیم در تمامی سطوح سازمانی بکار می رود. مدیریت سطح بالا با استفاده از آن برای تصمیم گیری های استراتژیک، مدیریت میانی برای تصمیم تاکتیکی و مدیران عملیاتی استقرار آن را برای تصمیمات عملیاتی روزانه استفاده می کنند. بنابراین، فرایند تصمیم گیری در سازمان آموزش و پرورش از جنبه های حیاتی برای نظام آموزشی و مدیرانی که تا حد زیادی در این تصمیم گیریها دخالت دارند، اهمیت دارد. (Nowduri, ۲۰۱۱)

گوری و اسکات مورتن، سیستم های پشتیبان تصمیم گیری را به عنوان یک سیستم دارای قابلیت تبادل داده با سیستم های رایانه ای تعریف کرده اند که می توان از آن برای حل مسئله هایی با ساختار مشخص و تا حدودی ناشناخته استفاده کرد. به طور کلی، یک سیستم پشتیبان تصمیم یک سیستم تصمیم گیری بر پایه کنش انسان - رایانه است که ویژگی های زیر را دارد:

- ❖ تصمیم گیرنده را پشتیبانی می کند و جایگزین تصمیم گیرنده نیست.
- ❖ از داده ها و مدل ها استفاده می کند.
- ❖ مسائل با میزان مختلفی از ساختار یافتگی را حل می کند.
- ❖ به جای کارآیی، بر اثربخشی تصمیم تمرکز دارد. (معتمدی و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۲)

۳-۷ - تفاوت سیستم اطلاعات مدیریت MIS با سیستم پشتیبانی تصمیم DSS

تفاوت سیستم اطلاعات مدیریت با سیستم پشتیبانی تصمیم را این گونه می توان توضیح داد :

سیستم پشتیبانی تصمیم هدفمند تر از سیستم اطلاعات مدیریت می باشد. سیستم اطلاعات مدیریت تنها اطلاعات مشخص شده و جاری را در اختیار مدیران قرار می دهد ولی سیستم پشتیبانی تصمیم برعکس در پی یک تصمیم گیری خاص یا گروهی از تصمیم ها همچون مسیریابی، ارزیابی و مانند اینها است .

سیستم پشتیبانی تصمیم توان تصمیم گیری مدیران را تضمین می کند درحالیکه سیستم اطلاعات مدیریت تکیه بر اطلاعات ساختارمند و هدایت آنها بسوی کاربران بویژه مدیران میانی دارد. در نهایت سیستم پشتیبانی تصمیم ابزار، داده ها، الگو و زبان یکپارچه ای در اختیار می گذارد ولی سیستم اطلاعات مدیریت مشخص و ساختارمند به کاربران می دهد، سیستم پشتیبانی تصمیم ابزار مورد نیاز فرآیند تصمیم گیری را فراهم می سازد ولی سیستم اطلاعات مدیریت نیازهای اطلاعاتی را تشخیص می دهد، در راس سازمان، مدیران ارشد ممکن است نیاز به سیستم پشتیبانی تصمیم داشته باشند، زیرا این سیستم ها امکان دسترسی مدیران مذکور را به اطلاعات و مدل های تصمیم گیری فراهم می کنند و از وظایف سازمان یافته و نیمه سازمان یافته پشتیبانی می نمایند. اطلاعات ورودی سیستم پشتیبانی تصمیم ممکن است داده ها پردازش شده مورد نیاز مدیران، همراه با چند مدل منحصر به فرد و خاص باشد. در ضمن سیستم پشتیبانی تصمیم می تواند شامل مدل های پرسشی- پاسخی، مدل های تحقیق در عملیات و شبیه سازی باشد. خروجی سیستم پشتیبانی تصمیم گزارشات خاصی خواهد بود که متناسب با پرسشهای مدیریت، راه حلها و توصیه های خاصی برای حل مسایل دشوار ارائه می کند. در سطح مدیریت میانی، سیستم اطلاعات مدیریت یک سری روشهای سازمان یافته برای تهیه و ارائه اطلاعات به مدیران میانی جهت پشتیبانی از وظایف آنها و حمایت از عملیات و تصمیم گیری در سازمان است. (یزدان پناه، ۱۳۹۳)

جدول (۴): تفاوت های سیستم های اطلاعاتی مدیریت و سیستم های پشتیبانی تصمیم. (ابراین، ۱۳۸۶، ص ۲۹۰)

عنوان	MIS	DSS
پشتیبانی تصمیم ارائه شده	اطلاعات فراهم شده در باره عملکرد سازمان	اطلاعاتی در باره فنون پشتیبانی تصمیم برای تحلیل مشکلات و فرصت های خاصی ارائه می کند
شکل و تناوب اطلاعات	گزارش ها و پاسخ های دوره ای استثنایی، درخواستی و پیش روی	پرس وجو ها و پاسخ های فعال
قالب بندی اطلاعات	قالب بندی ثابت، از پیش تعیین شده	قالب بندی موردی، منعطف و تطبیق پذیر
روش شناسی پردازش اطلاعات	اطلاعات تولید شده از طریق استخراج و تنظیم داده های کسب و کار	اطلاعات تولید شده از طریق الگو سازی تحلیلی داده های کسب و کار

در این سطح، اطلاعات ورودی سیستم اطلاعات مدیریت هم داده های پردازش شده و هم داده های خام را در برمی گیرد و گاهی در آن داده های خاص مدیریت و چند مدل برنامه ریزی شده نیز وجود دارد. فرایند سیستم اطلاعات مدیریت شامل مدیریت اطلاعاتی است که برای تولید گزارش مورد استفاده قرار می گیرد، در ضمن چند مدل ساده و روشهای آماری نیز دارد. خروجیهای سیستم اطلاعات مدیریت گزارشات محدود و کنترل شده ای است که برای تصمیمات نیمه عادی و پاسخ به پرسشهای ساده مدیریت مورد استفاده قرار می گیرد.

جدول (۵): مقایسه سیستم اطلاعات مدیریت MIS و سیستم پشتیبانی تصمیم DSS. (بهشتیان و ابوالحسنی، ۱۳۸۶، ص ۳۰۹)

معیار	MIS	DSS
تمرکز پشتیبانی	سازمان	فرد
نوع تمرکز	غیر مستقیم	مستقیم
حمایت مراحل حل مسئله	شناسایی مسئله، درک مسئله و پیگیری	همه
انواع مسائل مورد حمایت	همه	نیمه ساختاری
تاکید	اطلاعات	تصمیمات

۸- ارتباط سیستم های اطلاعاتی با بهبود کیفیت تصمیم گیری

سیستم های اطلاعاتی به دو صورت بر کیفیت تصمیمات سازمانی (مدیران) اثر می گذارند. به صورت مستقیم و به صورت غیر مستقیم.

۸-۱- تأثیر مستقیم سیستم های اطلاعاتی بر کیفیت تصمیمات متخذه: کیفیت تصمیم گیری، تا حدودی زیادی به ماهیت و نوع اطلاعاتی که برای گرفتن تصمیم فراهم می آید، بستگی دارد. اعتبار و مرتبط بودن اطلاعات جمع آوری شده از همه منابع موجود و سپس ذخیره مناسب آنها و رساندن به موقع اطلاعات به گروه های تصمیم گیرنده، بخصوص برای تصمیم گیری سریع مدیران الزامی است.

۸-۲- تأثیر غیر مستقیم سیستم های اطلاعاتی بر کیفیت تصمیمات متخذه: سیستم های اطلاعاتی، باعث افزایش کیفیت اطلاعات و توانمندی کارکنان بویژه مدیران سازمان شده و از طرفی پیچیدگی های محیطی را کاهش داده و سبب ارتقای کیفیت تصمیمات متخذه در سازمان می گردد.

۸-۲-۱- جایگاه سیستم های اطلاعاتی در افزایش کیفیت اطلاعات: سیستم های اطلاعاتی با گرد آوری و دسته بندی اطلاعات، شرایطی در سازمان ایجاد می کنند که در ارتقای کیفیت اطلاعات تأثیر می گذارند و در نهایت تصمیم گیری های سازمانی را بهبود می بخشند.

۸-۲-۲- جایگاه سیستم های اطلاعاتی در کاهش پیچیدگی محیطی: هر قدر اطلاعات سازمان از تغییرات محیطی بیشتر باشد، امکان غلبه بر پیچیدگی های محیطی بیشتر می شود. در این میان، سیستم های اطلاعاتی با ارائه گزارشات جامع و مرتبط با فعالیت های سازمانی و اطلاعاتی که به هنگام و دقیق باشند ضمن کاهش پیچیدگی های محیطی برای داخل سازمان، آنها را در تصمیم گیری بهتر یاری می رساند.

۸-۲-۳- جایگاه سیستم های اطلاعاتی در افزایش توانمند سازی: هنگامی که سازمان ها قصد توانمندسازی کارکنان را دارند، سیستم های اطلاعاتی می توانند به عنوان یک رکن مهم در این زمینه مطرح گردند و امکان دسترسی بیشتر اطلاعات برای سطوح پایین سلسله مراتب سازمانی را فراهم آورند شبکه های رایانه ای امکان برقراری ارتباطات مؤثر بین کارکنان را افزایش می دهند. کار گروهی که یک عنصر مهم در سازمان های تیم - محور است، به وسیله سیستم های اطلاعاتی قویاً حمایت می شود. شاید مهمترین اثر سیستم های اطلاعاتی در توانمندسازی، تامین اطلاعات صحیح و به موقع و با کیفیت و هزینه مناسب باشد. علاوه بر این، سیستم های اطلاعاتی امکان خلاقیت و بهره وری کارکنان و کیفیت کاری آنها را افزایش می دهند. (حسن زاده و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۱۳)

۹- نقش سیستم های اطلاعات و تصمیم گیری مدیریتی

در جوامع امروزی که تغییرات سریع محیطی، ارتباط درونی و بیرونی سازمان ها، توسعه آنها و تنوع نیازها ی اطلاعاتی و ... پیچیدگی تصمیمات سازمانی را بیش از پیش افزایش داده است؛ بطوریکه در عصر دانش - محور، داده و اطلاعات در مدیریت سازمان ها، نقش مهمی در فرایند تصمیم گیری مدیران ایفا می کند. با ظهور سیستم های اطلاعاتی مدیریت و الزام مدیران به اتخاذ تصمیمات بهینه در شرایط متغیر و بحرانی، ارتباط تنگاتنگ بین مدیریت دانش و کیفیت تصمیمات متخذه بوجود آمده است. (حسن زاده و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۳)

مدیران به منظور مواجهه با محیط و تحقق اهداف سازمانی خود با مدنظر قراردادن متغیرهای محیطی ضرورتاً بایستی محیط را تحلیل، متغیرهای آن را شناسایی و تدابیر مناسب را در برخورد با آنها اتخاذ کنند. این امر مستلزم برخورداری از اطلاعات بهنگام درون سازمانی و برون سازمانی، و نیز امکان بهره برداری بهینه از آنها می باشد. سیستم های اطلاعاتی می توانند به سازمان ها کمک کنند تا دامنه فعالیت خود را به دوردست ها توسعه دهند، کالا و خدمات جدید ارائه دهند، شغل ها و جریانات کار را تغییر شکل دهند و چه بسا تغییرات مهمی را در نحوه سازماندهی کلیه کارهای سازمان بوجود آورند و و بدین صورت کارائی و بهره وری خود را افزایش دهند. (طبرسا و گیلانی، ۱۳۹۰، ص ۲)

سایمون^۶ یکی از مهمترین وظایف مدیریت را تصمیم گیری می داند و حتی آنرا قلب سازمان می نامد و آنرا مترادف مدیریت معرفی می نماید سازمان ها ، مراکز تصمیم گیری در حل مسائل و مشکلات جامعه هستند . از میان سازمان های مختلف یک کشور ، آموزش و پرورش از جایگاه خاصی برخوردار است . زیرا آموزش و پرورش در چگونگی تبدیل منابع انسانی به سرمایه های انسانی ، چگونگی تأمین بهداشت جسمی و روانی ، چگونگی آموزش مهارتهای حل مسئله ، تفکر خلاق ، تفکر انتقادی، ارتباطی ، خود آگاهی ، همدردی و همدلی ، عاطفی و ... دانش آموزان باید به درستی تصمیم بگیرند. بدین ترتیب مدیران آموزش و پرورش باید به این مهم توجه داشته باشند که مهم ترین کار آنها تصمیم گیری درباره مسائل مختلف تعلیم و تربیت است. (آقایی، ۱۳۸۹، ص ۱۹)

۱۰- نتیجه گیری

امروزه پیشرفت های فناوری و دانش، بیش از هر زمان دیگری مدیران را نیازمند دسترسی به داده ها، اطلاعات مربوط به فعالیت های درون سازمانی و وضعیت فعالیت و دانش در آنها نموده است. اطلاعات و دانشی که می توانند ضمن ایجاد امکان تصمیم گیری های مناسب برای مدیران، به عنوان پشتیبان تصمیمات آنها نیز مورد استفاده قرار گیرند. بطوریکه نتایج به دست آمده از پژوهش آتش پور و آتش پور و صمصام شریعت (۱۳۸۸) نشان دادند که شاخص های اصلی نحوه تصمیم گیری موثر مدیران در سازمان های موفق شامل: آگاهی، اعتقاد به توانایی غلبه بر مشکلات، رایزنی، تشخیص راهکارها، تنظیم فعالیت ها، حفظ تعادل و پیشرفت و توانمندسازی سازمانی می باشد.

درحقیقت وجود سیستم های اطلاعاتی در سازمانهای آموزشی به لحاظ نوع فعالیت، روشهای اجرا و اهداف پیچیده آن، نیاز به تصمیم گیری موثر مدیریت جایگاه ویژه ای را به خود اختصاص داده است. اهمیت نقش مدیریت در پیشبرد اهداف این سازمان همواره مورد توجه صاحب نظران تعلیم و تربیت بوده است؛ چرا که فقدان تصمیم گیری درست مدیریت بر استعدادهای موجود در نظام آموزشی آثار نامطلوبی چون بروز بی هدفی و سردرگمی در آن را به دنبال دارد. بنابراین نیاز به سیستم های اطلاعاتی در فرایند بهبود کیفیت تصمیم گیری مدیران برای هدایت سازمان و اهمیت رهبری مناسب و خوب در موفقیت سازمانهای آموزشی ، جهت دستیابی به اهداف امری انکار ناپذیر است. وجود اطلاعات بهینه و با کیفیت مناسب تنها در سایه ی سیستم اطلاعات قدرتمند است که شکل می گیرد، بطوریکه نتایج تحقیقات پیتر و مک لین (۲۰۰۹)، هوانگ و همکاران (2008)، پارک و همکاران (2011) بالابان و همکاران (2013)، اورباخ و همکاران (2010) پیتر و فورلینگ (2011) نشان از تاثیر رضایت تصمیم گیرندگان در تصمیم گیری های موثر مدیریتی دارد. (Al-Mamary et al, 2013)

سازمان های آموزشی می تواند در بکارگیری فناوری های نوین و ابزارهای آنها به بخش ها و ویژگی هایی از این فناوری ها نظیر سیستم های اطلاعاتی و بخصوص سیستم پشتیبانی تصمیم توجه نمایند که توانمندسازی تصمیم گیری مدیران را ارتقا می دهند. در واقع این سیستم ها در بهبود تصمیم گیری مدیران به آنها کمک کرده و با استفاده از اطلاعات و داده های سازمانی، دستیابی به اهداف را تسهیل نمایند. با توجه به نقش موثر سیستم های اطلاعاتی در توانمندسازی تصمیم گیری، حضور و استفاده از آنها در بخش های نظام آموزشی ضروری می نماید. نتایج این تحقیق نشان می دهد اگرچه نگرش و باورهای عمیقی در راستای توسعه فناوری بعد از پیروزی انقلاب اسلامی در حوزه های مختلف فرهنگی به خصوص در نظام آموزشی وجود دارد، ولی می بایست این نگرش خردمندانه مدنظر قرار گیرد که ساز و کارهای عملکردی استفاده از فناوری های نوین در تصمیم گیری در سطوح مختلف مدیریتی عملیاتی گردد. بر این اساس باید این نگرش به طور فراگیر در نظام آموزشی اعمال گردد که فناوری ها، متخصصین و ابزارهای لازم برای بکارگیری این فناوری ها در تمامی بخش های سازمانی وجود داشته باشد تا بتوان به بهبود تصمیم گیری ها دست یافت.

⁶ Simon

منابع

۱. آتش پور، حمید و صمصام شریعت، محمدرضا، (۱۳۸۸)، بررسی فرآیند تصمیم گیری در سازمانهای موفق و ناموفق، اولین کنفرانس مدیریت اجرایی، تهران.
۲. آقایی، خسرو، (۱۳۸۹)، بررسی رابطه بین شیوه های تصمیم گیری مدیران با مشارکت و خلاقیت معلمان در مدارس متوسطه شهر سمیرم، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
۳. ابرین، جیمز (۱۳۸۶) سیستمهای اطلاعاتی مدیریت، ترجمه مانین، امیر و فتاحی، مهدی و واثق، بهاره، چاپ اول، نشر نگاه دانش، تهران.
۴. امامپوردی، سجاد و قهرمانی، جعفر و امامپوردی، مریم، (۱۳۹۲)، رابطه سیستم فناوری اطلاعات با خلاقیت کارکنان آموزشی در مدارس، فصلنامه فناوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی سال سوم، شماره چهارم، صص ۱۱۷-۱۳۴.
۵. امیری، غلامحسین، (۱۳۸۷)، بررسی تاثیر به کارگیری فناوری اطلاعات بر نگرش مدیران دانشگاه فردوسی مشهد به مدیریت دانش، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه فردوسی مشهد.
۶. اونز، جی. ادوارد و لیزل وارد، پاتریشیا و رگاس، بندیک، (۱۳۸۸)، مبانی مدیریت برای متخصصان اطلاع رسانی، ترجمه مینو واعظزاده، محسن حاجی زین العابدینی و دیگران، انتشارات سازمان اسناد و کتابخانه ملی، تهران.
۷. ایران نژاد پاریزی، مهدی (۱۳۹۰) مدیریت در هزاره سوم، نشر مدیران، چاپ دوم.
۸. باسیوس، زینب (۱۳۸۹)، بررسی رابطه بین بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و یادگیری سازمانی کارکنان و مدیران شرکت آب و برق شهرستان خرم آباد، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
۹. بلاغت، سیدرضا، (۱۳۸۶)، نیازسنجی آموزشی مدیران مدارس متوسطه استان هرمزگان در زمینه مهارتهای فنی، انسانی و ادراکی، مجله مطالعات علوم تربیتی، سال اول، شماره دوم، ۳۰-۱۹.
۱۰. بهشتیان، مهدی و ابوالحسنی، حسین، (۱۳۷۹)، نگرشی جامع بر تئوری، کاربرد و طراحی سیستم های اطلاعات مدیریت، نشر شرکت پردیس ۵۷، چاپ دوم، تهران.
۱۱. پرویزی، عابد، (۱۳۹۰)، بررسی رابطه تیپ شخصیت و سبک های تصمیم گیری مدیران مدارس استان آذربایجان غربی، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه شهید رجایی تهران.
۱۲. پورکیانی، مسعود و دریجانی، محبوبه، (۱۳۹۳)، استقرار سیستم های اطلاعاتی مدیریت و سبک تصمیم گیری مدیران، کنفرانس بین المللی مدیریت در قرن ۲۱، تهران.
۱۳. جدیدی محمد آبادی، اکبر، (۱۳۸۹)، بررسی رابطه پیچیدگی فناوری اینترنت بر سهولت کاربرد و سودمندی دریافتی اینترنت (مدل پذیرش فناوری) در بین مدیران مدارس شهرستان انار، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی مرودشت.
۱۴. جوهری، ربابه، (۱۳۹۰)، بررسی تاثیر به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات بر توسعه مهارتهای مدیران مدارس متوسطه شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد تهران مرکزی.
۱۵. چاوشانی، علی، (۱۳۸۸)، ارزیابی سیستمهای اطلاعات عملیاتی در حوزه ی فعالیتهای و تحقق اهداف سازمانی، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
۱۶. حسن زاده، علی و راوندی، مصطفی و طالبی، محمد، (۱۳۸۹)، بررسی نقش سیستم های اطلاعاتی در بهبود کیفیت تصمیم گیری مدیران شرکت مخابرات ایران شهر تهران مطالعه موردی، اولین همایش ملی مدیریت، شیراز، انجمن علمی مدیریت دانشگاه شیراز.
۱۷. حسن زاده، مهدی و شکیبافر، محسن و خنکدار، حمیدرضا، (۱۳۹۳)، بررسی موانع پیاده سازی سیستم های اطلاعات مدیریت (MIS) مطالعه موردی شهرداری قائمشهر، اولین کنگره تخصصی مدیریت شهری و شوراهای شهر، ساری.
۱۸. داودی، علی، (۱۳۹۲)، بررسی بهبود بهره وری براساس سیستمهای اطلاعات مدیریت در شرکت برق منطقه ای فارس، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه پیام نور فارس.
۱۹. روشن، علی قلی و کیوانی، شیروان و پودینه، محمد و فتحی، فرزاد، (۱۳۹۲)، بررسی بهبود تصمیم گیری مدیران با استفاده از سیستم اتوماسیون اداری، کنفرانس بین المللی مدیریت چالش ها و راهکارها، شیراز.
۲۰. روشن قیاس، کلثوم، (۱۳۸۸)، بررسی رابطه سبکهای تصمیم گیری (آمرانه - مشارکتی) مدیران و شیوه های حل تعارض کارکنان اداره برق شیراز، پایان نامه کارشناسی ارشد علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شیراز.

۲۱. زندرحیمی، نادر، (۱۳۸۴)، ارائه الگوی کاربرد فناوری اطلاعات در تصمیم‌گیری مدیران بر اساس مدل نولان در شرکت مخابرات ایران، فصلنامه علوم مدیریت ایران، دوره یک، شماره یک، تهران، ۱۰۲-۸۱.
۲۲. سعیدی کشاورز، اسماعیل، (۱۳۹۰)، بررسی تاثیر سیستم‌های اطلاعات مدیریت بر مدیریت منابع انسانی در شرکت مخابرات استان تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکزی.
۲۳. صرافی زده، اصغر (۱۳۸۳) فناوری اطلاعات در سازمان (IT مفاهیم و کاربرد ها)، انتشارات امیر، تهران.
۲۴. صفرزاده، حسین، (۱۳۸۷)، تئوریهای مدیریت، نشرپوران پژوهش، تهران.
۲۵. صمدی میارکلائی، حمزه و صمدی میارکلائی، حسین، (۱۳۹۱)، نقش سیستمهای اطلاعاتی و فناوری اطلاعات در مدیریت بحرانها، سومین همایش مدیریت بحران در صنعت ساختمان، مشهد، صص ۱۶-۱.
۲۶. طالبی، محمد و راوندی، مصطفی و حسن زاده، علی، (۱۳۸۹)، بررسی نقش سیستم‌های اطلاعاتی در بهبود کیفیت تصمیم‌گیری مدیران شرکت مخابرات ایران شهر تهران، مطالعه موردی، اولین همایش ملی مدیریت، تهران.
۲۷. طبرسا، غلامعلی، گیلانی، نیما، (۱۳۹۰)، تبیین رابطه سیستم‌های اطلاعاتی و فرآیند تصمیم‌گیری مدیران میانی نظام بانکداری خصوصی بانک سامان، دو فصلنامه راهبردهای بازرگانی، ۱ (۴۷)، ۱-۳۰.
۲۸. عابدیان اول، اکرم، (۱۳۹۰)، طراحی مدل شایستگی مدیران گروههای آموزشی دانشگاه فردوسی مشهد، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه فردوسی مشهد.
۲۹. عربشاهی کریزی، احمد و کماسی، شهرام و صارمی، امیر، (۱۳۹۲)، تحلیل فرایند تصمیم‌گیری سازمانی، اولین همایش ملی مدیریت کسب و کار، همدان.
۳۰. فرید، داریوش و بردبار، غلامرضا و منصوری، حسین، (۱۳۸۸)، شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش یزد با استفاده از فنون تصمیم‌گیری چند شاخصه، نوآوری‌های آموزشی دوره، ۸، شماره ۳۱، صص ۱۸۲-۱۴۹.
۳۱. قاضی زاده فرد، سید ضیاء الدین، (۱۳۸۵)، بررسی مسایل و مشکلات ایجاد و بکارگیری سیستم‌های اطلاعات مدیریت (MIS) در کشور با تمرکز بر موانع انسانی در سازمانهای دولتی، کنفرانس بین‌المللی مدیریت فناوری اطلاعات و توسعه، تهران.
۳۲. کارگر، غلامعلی، (۱۳۹۳)، نقش فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات در فرآیند تصمیم‌گیری مدیران سازمانهای ورزشی ایران، پژوهش‌نامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، سال دهم، شماره بیستم، صص ۱۲۲-۱۱۱.
۳۳. کیانفر، فرهاد، (۱۳۸۷)، نقش سیستمهای اطلاعاتی مدیریت استراتژیک در فرایند تصمیم‌گیری‌های راهبردی سازمان، دو فصلنامه مدیریت فردا، سال ششم، شماره ۱۹، صص ۷۵-۶۵.
۳۴. محمد نژاد، حسین، (۱۳۸۹)، بررسی تاثیر عامل مدیریتی فناوری در بهره‌وری مورد مطالعه: کارخانجات مواد لبنی استان‌های خراسان رضوی و جنوبی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه فردوسی مشهد.
۳۵. معتمدی، سجاد و روغنیان، عماد و شیخان، عباس، (۱۳۹۳)، طراح DSS برای ارزیابی عملکرد مدیریت شعب بانک: مطالعه موردی بانک سپه استان لرستان، کنفرانس بین‌المللی مدیریت در قرن ۲۱، تهران.
۳۶. مکوندی، محمد، (۱۳۹۱)، بررسی فناوری اطلاعات در مدیریت دانش، همایش منطقه‌ای پژوهشها و راه‌کارهای نوین در حسابداری و مدیریت، تنکابن، صص ۱۳-۱.
۳۷. مومنی، هوشنگ، (۱۳۹۰)، سیستم‌های اطلاعات مدیریت پیشرفته، انتشارات ستاره سپهر، چاپ سوم، تهران.
۳۸. نکویی مقدم، محمود و یزدی فیض‌آبادی، وحید و حسن زاده، علی، (۱۳۸۷)، بررسی رابطه‌ی استقرار سیستمهای اطلاعاتی مدیریت و ساختار سازمانی در ادارات دولتی شهر کرمان، مدیریت اطلاعات سلامت، دوره پنجم، شماره ۱ اول.
۳۹. یزدان پناه، احمد علی، (۱۳۹۳)، سیستم‌های اطلاعات مدیریت، نشر دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی، چاپ اول، تهران.
40. Ada, Şükrü and Ghaffarzadeh, Mohsen (2015) DECISION MAKING BASED ON MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM AND DECISION SUPPORT SYSTEM, Journal of Management Research and Analysis, 2(1):98-107.
41. Alkhaffaf, Maha, (2012) The Role of Information Systems in Decision Making: The case of Jordan Bank, Computer Engineering and Intelligent Systems Vol 3, No.10, 19-28.

42. Al-Mamary, Yaser Hasan and Shamsuddin, Alina and Aziati, Nor (2013),The Impact of Management Information Systems Adoption in Managerial Decision Making: A Review, Management Information Systems, Vol. 8, No. 4, pp. 10-1
43. Breiter, A., & Light, D. (2006). Data for School Improvement: Factors for designing effective information systems to support decision-making in schools. Educational Technology & Society, 9 (3), 206-217.
44. Ensour,Hiyam S, alinizi , Tareg M.(2014) THE IMPACT OF MANAGEMENT INFORMATIONSYSTEMS(MIS) TECHNOLOGIES ON THEQUALITY OF SERVICESPROVIDED AT THEUNIVERSITY OF TABUK, International Journal of Network Security & Its Applications (IJNSA), Vol.6, No.2,1-20.
45. Nowduri,Srinivas,(2011) Management information systems and business decision making: review, analysis, and recommendations, Journal of Management and Marketing Research, Volume 7 .
46. Olumoye,Mosud Y,(2013) Impact Of Information Systems On Management Decision-Making In The Nigerian Insurance SectorINTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH VOLUME 2, ISSUE 12, 123-128.
47. Reddy, G. S, Srinivasu, R, Rikkula, S. R, & Rao, V. S. (2009) Management information system to help managers for providing decision making in an organization,International Journal of Reviews in Computing, Volume 5, 1-6.