

عنوان مقاله:

بررسی اثرات شبکه اطلاعات اجرایی (E.I.S) بر کیفیت اطلاعات

**"A Research about the effects of Executive Information System (E.I.S) on Quality of Information"**

گردآورنده و تالیف:

جمشید لک

## چکیده:

شبکه های اطلاعات اجرایی (2) به مجموعه ابزارها، مدلها و عناوینی اطلاق می شود که اطلاعات مورد نیاز مدیران سازمان در زمینه و حیطه های مختلف مسئولیت حرفه ای شان را جهت تصمیم گیری در زمان مناسب و به شکلی مطلوب فراهم می نماید. شبکه اطلاعات اجرایی پیرو دستورات برنامه ریزی شده و برای ارائه بازدهی های پیش بینی شده بکار می رود. در واقع این شبکه برای پشتیبانی از مدیران در سطح استراتژیک طراحی و توسعه یافته است.

هدف اساسی شبکه های اطلاعات اجرایی حمایت از سطوح مدیریتی (1) سازمان از طریق ارائه اطلاعات در قالب های متناسب با بهره برداری مناسب مدیران است. ارتباط مداوم و متقابل بین EIS و مدیران رده بالای سازمان، قدرت آنان را در عرصه فعالیت های حرفه ای شان افزایش می دهد. دستیابی به یک شبکه اطلاعات اجرایی معتبر که اهمیت و کیفیت اطلاعات در آن مورد توجه قرار گیرد مستلزم حصول شرایط و فنونی است که در این مقاله مورد بحث قرار می گیرد.

شبکه های اطلاعات اجرایی چند سالی است که توسعه پیدا کرده و به عنوان ابزار اطلاعاتی بسیار مهم مدیران ارشد سازمان ها مطرح شده است. تا به حال دستاوردهای مهم طراحی، توسعه، اجرا و کاربرد شبکه های EIS در کنفرانس ها، سمینارها و نشریات تخصصی به تفصیل مورد بحث و بررسی قرار گرفته است. هرچند که کیفیت اطلاعات، به

عنوان نتیجه و حاصل مهم این شبکه ها ، کمتر مطرح شده است. تجارب حاصل از اجرای راه حل های EIS در پشتیبانی راهبردی و هدایت مدیران سطوح مختلف نشان داده است که رشد و ارتقاء کیفیت اطلاعات یکی از اساسی ترین عوامل موفقیت در این زمینه است.

این مقاله به تشریح و بیان مفهوم و اهمیت کیفیت اطلاعات در محیط EIS می پردازد . همچنین درباره پشتیبانی و ارائه اطلاعات مورد نیاز مدیران ارشد و ارتقای سطح بینش تجاری آنان در جهت هدایت سازمان در نیل به اهداف، مسائلی را عنوان می نماید که در ادامه بدان خواهیم پرداخت.

## کاربردهای اصلی شبکه های اطلاعات اجرایی :

ویلیام سینات(2) شبکه های اطلاعات اجرایی را چنین تعریف می کند:

EIS شبکه ای است سفارشی و منحصر به فرد برای مدیر ( یا گروه کوچکی از مدیران) که در آن عناصر و داده ها به طوری که با نیازهای خاص مدیر و مسئولیت های او تطابق داشته باشد انتخاب می شود. این شبکه داده ها اغلب شامل انواع داده های تاریخی مربوط به یک مقطع زمانی معین است.

تعریف سینات بر دو عامل مهم تکیه دارد:

- EIS باید به صورت سفارشی طراحی شود و متناسب با نیازهای اطلاعاتی مدیر باشد.

- اطلاعات وارد شده به سیستم ، پیش از این که از طریق راه حل های EIS به مدیر ارائه گردد، باید مورد ارزیابی قرار گیرد.

بر پایه تجارب ثبت شده در زمینه استفاده از راه حل های EIS دریافتیم که تعریف سینات نیاز به شرح و بسط دارد :

- راه حل های EIS ، باید حاوی اطلاعاتی باشد که بر اساس تحلیل ها و پیش بینی تغییرات آتی در باب فعالیت ها و محیط های عملیاتی موسسه، مستقیماً به جریان تصمیم گیری استراتژیک یاری رساند.

- در سازمانهایی که راه حل های EIS ، به طور موفقیت آمیز اجرا شده و مورد بهره برداری قرار گرفته این راه حل ها دیگر صرفاً ابزاری برای مدیران ارشد موسسات نیست ، بلکه به عنوان ابزاری برای همه سطوح مدیریت مطرح است . علاوه بر این مدیران سطوح میانی و پایین تر نیز مشمول بهره برداری از اطلاعات خواهند شد. و این امر به تدریج نتایج کار موسسه و انتظارات آینده اش را در سطح گسترده تری مطرح می سازد. حال امکان اینکه EIS را یک شبکه اطلاعاتی فراگیر تعبیر کنیم، واقعی تر می گردد.

- درخواست موکد مدیریت ارشد از شبکه های اطلاعاتی خواه EIS باشد یا غیره این است که اطلاعات به صورت قابل اتکا، محرمانه و مرتبط با عملیات تجاری و عوامل تصمیم گیری باشد و مستقیماً سازمان را در دسترسی به هدف های مالی و عملیاتی اش یاری رساند.

### **نیازمندی های مدیریت عبارتند از :**

- یک سیستم EIS که توان بالقوه فعالیت های آینده را نمایان سازد و راهبردهای تجاری معتبر دیگر را نشان دهد.
- یک سیستم EIS که دارای اطلاعات مناسب و مرتبط برای کسب بینش تجاری و نمایانگر محیط بیرونی کار باشد.
- یک سیستم EIS که ارائه کننده اطلاعات برای پشتیبانی از تصمیمات تجاری و موقعیت های تصمیم گیری باشد.
- یک سیستم EIS که با اطلاعات خود، کیفیت تصمیم گیری را ارتقا دهد.

شبکه های اطلاعات اجرایی دارای منابع اطلاعاتی در زمینه تجارت و محیط های تخصصی سازمان خواهد بود، ارزش اطلاعات زمانی مورد توجه قرار می گیرد که بعد از پالایش و آماده سازی، برای اهداف سازمان عرضه گردد و بدین سان در شرایط تصمیم گیری های راهبردی و استراتژیک مورد بهره برداری قرار گیرد. نهایتاً شبکه EIS وسیله ای مهم برای عرضه اقلام اطلاعاتی کارا و بروز خواهد بود.

## **نیاز مدیریت ارشد به اطلاعات بیرونی:**

نیاز مدیریت ارشد به اطلاعات مرتبط به تغییرات سریع اوضاع تجاری و دگرگونی های درون محیط بازار همیشه باید مورد ملاحظه قرار گیرد. تجارب و دانش موجود درباره کیفیت کاربرد اطلاعات توسط مدیران نشان می دهد که مقامات ارشد در سلسله مراتب مدیریت درباره روابط تجاری بیرونی به اطلاعات بیشتری نیاز دارند، مدیران تجاری نیازمند اطلاعات کلیدی درباره عملکردها و دستاوردهای تجاری مرتبط با مقایسه جایگاه رقبا، اطلاعات نشانه ای درباره تغییرات عام و خاص، و سمت و سوی حرکت بازار هستند. مفهوم اطلاعات نشانه ای (3) در اینجا اشاره به اطلاعات غیر رسمی دارد که بین شبکه کارپردازان، رقبای تجاری، مشتریان، تحلیلگران و سایر دست اندرکاران مبادله می شود. مشخصه اطلاعات نشانه ای این است که نوعاً بدون تعقیب قانونی، در یک شبکه خصوصی متشکل از کسانی که به یکدیگر اطمینان دارند مبادله می شود و اختصاصی باقی می ماند. اطلاعات جدیدی که در سمینارها و کنفرانس ها هنگام گفتگو با سخنرانان، شرکاء یا عرضه کنندگان به دست می آید نمونه های واقعی از اینگونه اطلاعات اختصاصی هستند.

نمونه بارز رقابت های موسسات برای جهت دهی بازار، در تلاش آنان برای دسترسی به اطلاعات مورد نیاز و توانایی گزینش و به کارگرفتن آنها متجلی می گردد. مدیران تجاری در زمینه های زیر به اطلاعات نیاز دارند:

- جهت گیری های اقتصادی/ مالی و سیاسی
- تحقیق و نوآوری های نوین
- اوضاع تجاری، برای اهداف اولیه و ثانویه در سطوح بازار
- فعالیت های رقبا

- فرصت ها و تحرکات جدید و بازارهای بالفوه
- کیفیت استفاده محصول توسط مشتریان
- در نتیجه EIS باید در مورد موقعیت های حال و آینده بازار ، برای مدیران تجاری، نقش پشتیبان را ایفاء کند.

## **دلایل مدیران ارشد برای استفاده از EIS**

(الف) برای اینکه موقعیت ها را به سرعت درک کنند:

- پشتیبانی موثر از مدیران ، به خصوص مدیران استراتژیک نیازمند یک شبکه اطلاعاتی است که امکانات زیر را فراهم آورد:
- ۱- گزارش سریع ، خلاصه و بروز تهیه نماید.
  - ۲- بررسی ساختار محیط داخلی و خارجی را فراهم سازد.
  - ۳- امکان جستجوی اطلاع خاصی را مهیا سازد.
  - ۴- اجازه تست کردن استراتژی شرکت را بدهد.
  - ۵- استفاده از مدلها را پشتیبانی کند.
  - ۶- داده های مهم را برجسته نماید.
  - ۷- اطلاعات خلاصه را توسط جزئیات پشتیبانی نماید.
  - ۸- شیوه های متفاوت تهیه و ارائه گزارشات را مهیا سازد.

(ب) برای ساده کردن انجام عملیات در سازمان:

دلیل دوم استفاده مدیران ارشد از اطلاعات جهت سهولت انجام کارهای تجاری و روان کردن عملیات سازمان می باشد.

(پ) برای مقابله چندین مسئله با هم:

توجه به ماهیت و فعالیت های مدیران ارشد این مساله روشن می سازد که مدیران در بیشتر مواقع بطور همزمان با چندین مساله و موقعیت تصمیم گیری مواجهند،

پس مدیران نیازمند اطلاعات بموقع ومعتبر جهت تصمیم گیری مناسب می باشند ، بدین جهت مدیران ارشد اطلاعاتی را به هم مرتبط می کنند تا بتوانند با چند مسئله با هم مقابله نمایند.

### (ت) برای تعیین برنامه کاری:

دلیل چهارم برای کسب اطلاعات توسط مدیران این است که اطلاعات به مدیران ارشد کمک می کند که برنامه کارشان را تعیین کنند. برنامه کاری در سطوح مدیران ارشد شامل محدوده گسترده ای از تصمیمات مالی ، تولید، بازار و مسایل سازمانی است ، همچنین موضوعات جاری مانند رفاه کارمندان را نیز در بر می گیرد.

### (ث) برای حفظ دیدگاه مربوط به شرکت:

از دلایل مهم دیگر مربوط به کسب اطلاعات توسط مدیران اطلاع از خواسته ها ونظرات مشتریان و افراد بیرون سازمان و تلاش در جهت برآورد نیازهای بازار می باشد پس مدیران باید نظر مثبت مردم نسبت به شرکت را حفظ کنند.

### (ص) برای حفظ چشم انداز در صنعت:

مدیران ارشد علاوه بر مد نظر داشتن مسائل داخلی شرکت ، باید دیدگاه وسیعی روی چشم انداز صنعت داشته باشند و از نزدیک محیطی که شرکت در آن عمل می کند را تحت نظر بگیرند. مدیران ارشد توجه بسیار زیادی را صرف شناخت رقبای خود می نمایند و حرکات آنها را از نزدیک زیر نظر می گیرند. علاوه بر آن ، رقابت داخلی و بین المللی در آن صنعت خاص را نیز زیر نظر می گیرند.

## **دلایل عدم استفاده مدیران ارشد از شبکه های : EIS**

(الف) متناسب با شیوه های مدیریت فرد نیست:

برخی از مدیران ارشد نمی خواهند به تکنولوژی اطلاعات به عنوان منبع اطلاعات اتکا کنند. بسیاری از مدیران ارشد عادت کرده اند اطلاعات خودشان را از طریق افراد یا کانالهای خبری دریافت کنند و نمی خواهند آنرا عوض کنند. شیوه مدیریت برخی دیگر بر اساس واگذاری مسئولیت و اختیار به کارمندان و سایر مدیران است و آنها نیز به نوبه خود اطلاعات را ارائه می دهند.

### **(ب) این شبکه ها نوع اطلاعات مورد نیاز را تهیه نمی کنند:**

برخی دیگر باور ندارند که می توانند اطلاعات مورد نظرشان را از طریق شبکه EIS به دست آورند، مثلا مدیر ارشد یک شرکت ممکن است دریابد اگر بخواهد از طریق EIS با یادداشت ها و نکته های مربوط به شرکت سر و کار داشته باشد وقت زیادی باید صرف کند، اما تلفن سریع تر است.

### **(پ) سابقه شکست قبلی را دارد:**

بعضی از مدیران ارشد به خاطر اینکه شاهد بوده اند یا شنیده اند که شبکه از کارافتاده یا بلا استفاده مانده است از EIS استفاده نمی کنند در زندگی نیز تمام کوشش هایی که انجام میشود می تواند به موفقیت ختم نشوند. مدیران ارشد نیز انسان هستند. ممکن است که مدیرعامل شرکت دیگری که مدیر ارشد احترام زیادی برای او قائل است از EIS استفاده نکند او نیز استفاده نخواهد کرد.

## **چرا کیفیت اطلاعات (4) دارای اهمیت است؟**

تجارب حاصل از آن چه که ما از آن به عنوان راه حل های سیستم اطلاعاتی سنتی یاد می کنیم و نیز راه حل های EIS به معنای واقعی و اصیل بر کیفیت اطلاعات به عنوان یک عامل مهم موفقیت برای استفاده مدیریت آتی تاکید دارد:

- سیستم EIS داده های فعال و ساخت نیافته و اطلاعات متنی را در برخواهد داشت.
- اجرا و توسعه یک سیستم EIS کاملا متکی به روش و نظام مند است.
- محتوای EIS وابستگی متقابل به کیفیت شناسایی و روند گردآوری اطلاعات دارد.

- اطلاعات بروز مستلزم تدارک و پشتیبانی مداوم و کنترل اطلاعات تجاری مرتبط است.

مجددا یادآور می شویم که موفقیت آمیز بودن اجرا و بهره برداری از یک سیستم EIS بستگی به همراهی و هماهنگی دو عامل فرایندها و گردآوری اطلاعات به صورت خودکار دارد.

فرآیند ترسیم نقشه اطلاعات در سازمان باید:

- ۱ - چگونگی استفاده از اطلاعات را در درون سازمان.
- ۲ - نیازمندیهای مدیریت ارشد به سیستم EIS را تعیین کند .

## کیفیت اطلاعات چیست؟

کیفیت اطلاعات ارتباط تنگاتنگی با ارزش اطلاعات دارد. هنگام بازیابی کیفیت اطلاعات ، نهایتا عوامل زیر تعیین کننده خواهند بود:

- متناسب بودن
- قابلیت اعتماد
- معتبر بودن
- معنا بخشی در طول زمان
- کامل بودن
- صحیح بودن
- سودمندی در پیش بینی و تصمیم گیری
- بموقع بودن

از یک سو ، ارزش اطلاعات بستگی به جنبه های کیفیت اطلاعات دارد و از سوی دیگر به مفاهیمی همچون:

- آشنایی با منابع اطلاعات
- روش شناسی، نظیر مطالعات تحقیقی بازار
- روش های پردازش اطلاعات
- کاربرپسند بودن عناصر اطلاعات

- وسطح تشخیص کاربر بستگی دارد.

## منابع اطلاعات:

اطلاعات قطعا از جایی نشات گرفته اند ، از منبعی اتخاذ شده اند. برای مدیران بسیار مهم است که از امکانات متفاوت منابع مختلف اطلاعاتی آگاهی کافی داشته باشند. اغلب اتفاق می افتد که مدیران اهمیت منابع اطلاعات را آنچنان که باید مورد توجه قرار نمیدهند. شاید به خاطر این باشد که از ماهیت منبع بی اطلاع هستند و تصمیماتی بر اساس اطلاع گرفته می شود و پس از آنکه مشکلی بروز کرد کمتر به این فکر می افتند که احتمال دارد منبعی که اطلاعات را تهیه کرده است اطلاع اشتباهی را در اختیار قرار داده است و شناخت منبع به عنوان معیار جهت صحت و سقم اطلاعات را در نظر نمی گیرند. مدیران همچنین باید قادر باشند با شناخت منابع و با استفاده از اطلاعات کسب شده، پتانسیل مشکلات آتی که احتمال وقوع آنها وجود دارد را بخوبی تشخیص دهند.

## منابع اطلاعات

منابع اولیه	مزایا	معایب
مشاهده	اطلاعات دست اول اجتناب از پاسخ های صحیح	مشاهده ممکن است درست نباشد مشاهده ممکن است چیزی که مشاهده شده است را تحت تاثیر قرار دهد.
آزمایش عملی	قابلیت کنترل روی متغیرها	طراحی آزمایشات عملی ممکن است نمایشگر واقعیات نباشد
نمونه گیری	راه موثری برای رسیدن به جامعه ای بزرگتر	طراحی پرسشنامه ، حجم نمونه
تحمین های ذهنی	اطلاعاتی که از متخصصین اخذ می شود ممکن است تنها راه به دست آوردن اطلاعات باشد.	پاسخ ها ممکن است غیر قابل اعتماد باشند
منابع ثانویه	مزایا	معایب

اطلاعات شرکت	برای موقعیت خاص است در هر زمان موجود است هزینه ی نسبتا پایین دارد	ممکن است پیوستگی زمانی وجود نداشته باشد ممکن است که به درستی درهم ادغام نشده باشند یا به شکل قابل استفاده نباشند
خریداری از منابع خارجی	در غیر این صورت در دسترس نمی باشند به سادگی کسب می شوند	به دست آوردن آنها گران است امکان جهت گیری وجود دارد
نشریات	هزینه پایین است	ممکن است جهت دار باشند
موسسات دولتی	غیر جهت دار حجم زیادی از اطلاعات	ممکن است به شکل قابل استفاده نباشند

### اطلاعات اولیه و ثانویه:

مدیریت یک سازمان نیازمند اطلاعات اولیه و ثانویه است. اطلاعات اولیه بدین معنا است که چه نوع از اطلاعات باید برای یک مشکل خاص جمع آوری گردند، اینها اطلاعاتی هستند که برای اولین مرتبه و برای موضوع بخصوصی جمع آوری می شوند. اطلاعات ثانویه قبلا جمع آوری و در محلی که قابلیت دسترسی داشته باشند ذخیره شده اند. غالب اوقات مدیران فقط به این نوع اطلاعات جهت اتخاذ تصمیم درباره مسائل خاص نیاز دارند.

هر سازمانی به طور دائم از هر دو نوع اطلاعات جهت کنترل عملیات داخلی و برای در جریان قرار گرفتن از اتفاقات مهمی که در خارج از شرکت رخ می دهد استفاده می کند. هر چند که نمی توان نتیجه گرفت آیا اطلاعات اولیه به ثانویه رجحان دارند و بالعکس، برای اینکه سازمانها متفاوت هستند مختصات هر صنعت یا سازمان توسط محیطی که در آن فعالیت می کند تکمیل می گردد (بازاریابی، تولید، خرید و ...) نوع خاص مدیریت حاکم بر سازمان، اداره ای که از اطلاعات استفاده می کند، عوامل مهم و تعیین کننده ای هستند که نوع اطلاعات مورد استفاده را دیکته می کنند.

### مشکلات مربوط به منابع اطلاعاتی:

منابع اطلاعاتی اولیه و ثانویه، مدیران را به دانشی مجهز می کنند که به کمک آن تصمیم گیری، و به حل مشکلات سازمان خود می پردازند. انتخاب نوع خاصی از منابع بستگی به این دارد که چه اطلاعاتی مورد نیاز است و چه استفاده ای از آنها خواهد شد. لذا نمی توان گفت که یک منبع به طور کلی بهتر از دیگری است و در هر حالت، استفاده کننده باید از ویژگیهایی که درباره کیفیت اطلاعات جمع آوری شده به وجود می آیند آگاهی کامل داشته باشد. این ویژگیها تحت عناوین بی طرفانه بودن، مربوط بودن به موضوع، قابلیت اعتماد، همگن بودن و بموقع بودن مورد بحث قرار می گیرند.

### **بی طرفانه بودن:**

اطلاعات بی طرف به آن دست از اطلاعاتی گفته می شود که هیچ گونه قصد خاصی در القاء یک دیدگاه خاص یا قصد عمدی در تغییر واقعیات نداشته باشد.

### **مربوط بودن به موضوع:**

آیا اطلاعات دریافت شده به موضوع مورد بررسی مربوط می شود و کمکی در اتخاذ تصمیم و حل مشکلات می کنند؟ و آیا به طور واقعی پاسخگوی سوال طرح شده می باشند؟ اطلاعات ممکن است فاقد اعتبار باشند چه از نظر شیوه جمع آوری داده ها و چه از نقطه نظر شکل ارائه آنها.

### **قابلیت اعتماد:**

قابلیت اعتماد یعنی دقیق بودن تصویری که اطلاعات تلاش می کنند آن را توضیح دهند. به عبارت بهتر آیا اطلاعات یک شاخص واقعی از آنچه که اتفاق افتاده است را به دست می دهد.

### **همگن بودن اطلاعات:**

هر اطلاعی که بخواهد مورد استفاده قرار گیرد بایستی بر اساس داده های همگن باشد یعنی اینکه تعداد و مقیاس اندازه گیری گزارشات باید در تمامی سطوح اطلاعات

یکسان باشد، عوامل تعیین کننده همگن باشند، ما هربار عوامل یکسانی را مقایسه می کنیم به عنوان مثال اگر می خواهیم کل فروش شرکت زنجیره ای را در طول چند ماه مقایسه نماییم لاجرم باید تعداد فروشگاه ها یکسان باشند. اگر تعداد فروشگاه ها در طول زمان و از ماهی به ماه دیگر تغییر کند و اضافه یا کم شود اطلاعات همگن نیستند و هرگونه مقایسه ای ما را به اشتباه می اندازد.

### **بموقع بودن :**

زمان اطلاعات یک عامل واقعا تعیین کننده و بسیار مهم در تعیین میزان ارزشی است که اطلاعات برای استفاده کننده می توانند داشته باشند در اغلب موارد، هر اندازه که اطلاعات قدیمی تر باشند ارزش آنها برای مدیر کمتر است و عامل محوری که بر زمان اطلاعات تاثیر می گذارد، مسئله تاخیر است. اگر اطلاعات مورد نظر با تاخیر از زمان تصمیم گیری ارائه شوند، تصمیمات از روی شرم مدیر و بدون بهره برداری از اطلاعات اخذ می شوند.

راز سرآمد بودن هر شرکت آن است که تغییرات صحیح را در زمان مناسب انجام دهد.

در چشم انداز اقتصاد تجاری، ارزش اطلاعات بستگی به چگونگی مشارکت عملی هر قسمت یا مجموعه در راستای هدف مورد نظر : ( مثل تحقیق ، تصمیم گیری ، تفسیر، حل مشکل و غیره) دارد.

به گفته دکتر دیوید. ا. گاروین ، مفهوم کیفیت اطلاعات با کنترل کیفی اطلاعات مرتبط است. بدون دقت و اطلاعات بهنگام ، کنترل کیفیت اطلاعات ناممکن است و زمان بندی نیز به همان اندازه اهمیت دارد، زیرا اگر اطلاعات با سرعت کافی مهیا گردد، پیش از آن که مشکلات برای بار دوم و سوم ظاهر شوند، می توان آنها را شناسایی و اصلاح کرد.

همانطور که قبلا اشاره شد، کیفیت اطلاعات در جریان تصمیم گیری اهمیت دارد و هنگام ایجاد یک شبکه EIS باید توجه خاصی بدان معطوف گردد. کیفیت اطلاعات از جهت توانایی سازمان در پاسخگویی دقیق و مداوم به تقاضاهای بازار بسیار مهم است.

کیفیت اطلاعات بر اعتبار یک سازمان، و کمک به امکان ارتقا جایگاه ارتباطی آن در بین رقبا اثر می گذارد.

## شرایط احراز صلاحیت برای مدیریت کیفیت اطلاعات تخصصی

در مدیریت اطلاعات، شرایط احراز صلاحیت از موضوعات مهم است. در زمینه نیازهای مدیریت ارشد سازمان، برای اثر بخشی راه حل های شبکه اطلاعات اجرایی باید بر فرآیند عقلایی همکاری بین استفاده کنندگان از اطلاعات، مدیریت ارشد و متخصصان اطلاع رسانی تاکید شود تا تحویل اطلاعات بروز و مرتبط قابل اعتماد گردد.

هنگامی که موضوع شبکه EIS در میان باشد، متخصصان اطلاع رسانی، در مقایسه با متخصصان دیگر از توانایی های خاصی برخوردارند. این سطوح توانایی که باید بیشتر گسترش یابد، بدین قرار است:

- دانش مسائل راهبردی اطلاعات.
- دسترسی به اطلاعات ملی و بین المللی و آشنایی با شبکه های اطلاع رسانی.
- آشنایی با منابع اطلاعات، فرآیند گردآوری اطلاعات و روش شناسی.
- تجربه در زمینه ارزیابی اقتصادی، گزینش و آماده سازی اطلاعات.
- تجربه در زمینه عرضه اطلاعات.
- شناخت روش های ترسیم نقشه اطلاعات، تحلیل جریان اطلاعات و نیازها.
- دانش جگونگی سازماندهی اطلاعات سازمان نیافته.
- مدیریت اطلاعات سایر دانش های ابزار پشتیبانی.

### ویراستار اطلاعات:

اجرا و اداره یک شبکه EIS مستلزم تجارب و صلاحیت های متعدد است و فن آوران اطلاعات و متخصصان مدیریت اطلاعات باید همانند مدیریت رده بالای سازمان و سایر کاربران اطلاعات، در تیم واحد و عرصه واحد به فعالیت پردازند. علاوه بر اداره و

مدیریت EIS و فرآیند های مدیریت اطلاعات، فردی که در ایجاد یک راه حل EIS پیش قدم شده باید در توسعه و اداره داد و ستد و مدیریت اطلاعات، نقطه ثقل شایستگی ها باشد.

برای احراز این نقش ما جایگاهی برای ویراستار اطلاعات پیشنهاد می کنیم تا مراقبت کند اطلاعات مرتبط با EIS به افراد ذینفع واقعی برسد و به همه جوانب کیفیت به طور صحیح توجه نماید.

پس استقرار یک بخش تحریریه را در جریان اداره EIS برای حوزه خدمات اطلاعاتی و با مسئولیت های زیر، پیشنهاد می کنیم:

- شناسایی نیازهای واقعی به اطلاعات.
- گردآوری اطلاعات.
- ویراستاری اطلاعات یا به کارگیری آن برای رفع نیازها.
- نشر اطلاعات.
- توسعه موثر و بیشتر راه حل های EIS .
- تغییر فرآیند کار و اصلاحات سازمانی
- ثبت اطلاعات.
- کنترل کیفیت اطلاعات.

ویراستار اطلاعات همچنین برای بهره برداری افزون تر و رشد نمود خارجی و بازار فروش، باید از توان موجود آگاهی داشته باشد. اجرای اطلاعات به مثابه بخشی از فرآورده های پیشرفته نقش عظیمی دارند و باید در جریان فروش و بازار داد و ستد فعالانه مورد بهره برداری قرار گیرند.

همچنین ویراستار اطلاعات پلی برای پرکردن شکاف بین مدیریت رده بالا و فن آوری اطلاعاتی مورد استفاده خواهد بود. برای استفاده بهینه از نابع اطلاعات، ضروری است که نقش یا وظیفه تحریریه در درون سازمان ذیربط متمرکز شود. برای اداره بخش تحریریه اطلاعات و انجام اقدام مقدماتی در روند گردآوری اطلاعات، دانش جامع از راهبردهای تجاری سامان، مقاصد و اهداف آن بسیار ضروری است. ترجیحا، ویراستار اطلاعات باید جزئی از اجلاس های مدیریت رده بالای سازمان و فرآیندهای تصمیم گیری تجاری باشد.

## نتایج:

کیفیت اطلاعات به عنوان نتیجه و حاصل مهم بکارگیری شبکه های اطلاعات اجرایی مورد نظر می باشد بطوری که ویژگیهای کیفی اطلاعات حسابداری شامل قابلیت اعتماد، مربوط بودن، بموقع بودن، بی طرفانه و همگن بودن اطلاعات موجب ارتقای کیفیت اطلاعات می شود و ارتباط مداوم و متقابل بین مدیران رده بالای سازمان و اطلاعات با کیفیت بالا موجب افزایش قدرت آنان در عرصه فعالتهای حرفه ای شان می شود.

بر این اساس راه حلهای ارائه شده از طریق شبکه EIS باید حاوی اطلاعاتی باشد که بر اساس تحلیل ها و پیش بینی تغییرات آتی در باب فعالیت ها و محیط های عملیاتی سازمان مستقیماً بر جریان تصمیم گیری های راهبردی و استراتژیک کمک کند و همانطور که می دانیم کیفیت اطلاعات در جریان تصمیم گیری اهمیت دارد و هنگام ایجاد یک شبکه EIS باید توجه خاصی بدان معطوف گردد.

کیفیت اطلاعات از جهت توانایی سازمان در پاسخگویی دقیق و مداوم به نیازهای اطلاعاتی درون سازمانی و تقاضای بازار بسیار مهم است.

کیفیت اطلاعات بر اعتبار یک سازمان و کمک به امکان ارتقاء جایگاه ارتباطی آن در بین رقباء اثر می گذارد و می توان گفت کیفیت اطلاعات یک عامل مهم موفقیت برای یک شبکه اطلاعات اجرایی است.

## منابع:

- ۱- پروفیسور جیمز الف سن (استاد کرسی تکنولوژی اطلاعات، دانشگاه ایالتی جورجیا - پروفیسور که نت سی لادون استاد کرسی سیستم های اطلاعاتی، دانشگاه نیویورک) - سیستمهای اطلاعاتی در مدیریت با کاربردهای تجارت الکترونیک و اینترنت ترجمه محمد راد.

۲- لک جمشید - شبکه های اطلاعات هوشمند و نقش آن در تصمیم گیری  
مدیران - نشریه بورس اوراق بهادار تهران دیماه ۱۳۸۵ شماره ۵۹ ص ۲۴.

۳- رولی جینفر، ۲۰۰۱، مبانی سیستمهای اطلاعاتی، ترجمه زهرا سیف کاشانی،  
نجمه افغانی. انتشارات سمت.

3 - Synnott, willim. - The information weapon: winning  
customers and markets with technology. New York, N. Y. Wiley.  
1987

4 - Christensen, Gunnar. Informs jonsteknologi: strategi,  
organization, Styling. Oslo: Gedrifts & Konomen. (In  
Norwegian). 1991

5 - Marchand, Donals. Managing information quality. In:  
Wormell, Irene (ed) : Information quality : London : Taylor  
Graham, 1990.

6 - Garvin, David A. Managing quality. New York, NY: The free  
press. 19880

7 - Lester, Ray. Environmental Scanning and Business StrategI.  
London: The British Library board. 1989.

پانوشتها:

۱- دانشجوی دوره دکتری حسابداری.

۲- Executive Information System

۳- manegerial levels

۴- villiam synoot (1986)

۵- Signal (soft) Information

۶- quality of inormation

## **The Effects of Executive Information Systems on the Quality of Information**

Abstract:

Executive Information Systems describe tools, models and titles which refer to information required by managers in different fields of their professional responsibility to make good decisions at the right time.

Executive Information Systems apply for scheduled plan and providing anticipated efficiency. Actually, this system is designed and developed to support the managers in the strategic level.

The primary aim of Executive Information Systems is to support the organization's management level through appropriate information for proper operation. Constant communication and interaction between EIS and the senior managers increase the power of their professional activity. Access to valid Executive Information system which is considered the quality of information requires to obtain conditions and techniques which discuss in this article.