****

**درس: تاثیر فناوری اطلاعات بر سازمان**

**موضوع:**

**امتیازات استفاده از فناوری اطلاعات**

**استاد: سرکار خانم عرفانی**

**تهیه کنندگان:**

**فاطمه آزمندیان**

**شهرزادگلبابایی**

**امتیاز**

۱. تشخیص، تمییز، فرق

۲. برتری، تفوق، مزیت

۳. آوانس

۴. نمره

۵. پروانه، جواز

**تعریف فناوری اطلاعات**

تعاریف مختلفی برای آن ارایه شده كه مهمترین آنها به این شرح است:

۱) فناوری اطلاعات تلفیقی از دستاوردهای مخابراتی، روش ها و راهكارهای حل مساله و توانایی راهبری با استفاده از دانش كامپیوتری است.

۲) فناوری اطلاعات شامل موضوعات مربوط به مباحث پیشرفته علوم و فناوری كامپیوتری، طراحی كامپیوتری، پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی و كاربردهای آن است.

۳) فناوری اطلاعات تلفیقی از دانش سنتی كامپیوتر و فناوری ارتباطات به منظور ذخیره پردازش و تبادل هرگونه داده (اعم بر متن، صوت، تصویر و...) است.

۴) فناوری اطلاعات عبارت است از: همه اشكال فناوری ساخت، ذخیره سازی، تبادل و به كارگیری اطلاعات در شكل های گوناگون: اطلاعات تجاری، مكالمات صوتی، تصاویر ساكن و متحرك، ارایه چند رسانه ای و سایر اشكالی كه هنوز به وجود نیامده اند.

۵) فناوری اطلاعات مجموعه ای از سخت افزار، نرم افزار و فكرافزار است كه گردش و بهره برداری از اطلاعات را امكانپذیر می سازد.

۶) فناوری اطلاعات عبارت است از همه شكل های فناوری كه برای ایجاد، ذخیره و استفاده از شكل های مختلف اطلاعات شامل: اطلاعات تجاری، مطالعات صوتی، تصاویر متحرك، داده های چند رسانه ای و... به كار می رود.

7) فناوری اطلاعات شاخه ای از فناوری است كه با استفاده از سخت افزار، نرم افزار و شبكه افزار، مطالعه و كاربرد داده و پردازش آن را در زمینه های: ذخیره، دستكاری انتقال، مدیریت، جابجایی، مبادله، كنترل، سوییچینگ و داده آمایی خودكار امكانپذیر می سازد.

**سیستم اطلاعات و فناوری اطلاعات**

یک سیستم اطلاعات سیستمی برای پردازش، ذخیره، تحلیل، و اشاعه اطلاعات در دستیابی به یک مقصود مشخص است. سیستم اطلاعات حتماً نباید رایانه‌ای باشد یا از دیگر فناوری‌ها استفاده کند اگر چه امروزه استفاده از رایانه در سیستم‌های اطلاعات گریزناپذیر است. یک کابینت نگهداری پرونده‌ها یک سیستم اطلاعات در شکل ابتدایی است. سیستم‌های اطلاعات حوزه‌ای متفاوت از فناوری اطلاعات است اگر چه هر دو با اطلاعات سر و کار دارند. اگر طبق تعریف سیستم‌های اطلاعات ، فرایندهای جمع‌آوری، سازماندهی، ذخیره، بازیابی و اشاعه اطلاعات مد نظر باشد آنگاه سیستم‌های اطلاعات حوزه‌ای وسیع‌تر از فناوری اطلاعات است چرا که فناوری اطلاعات به نحوه استفاده از فناوری‌ها در انجام فرایندهای فوق معطوف می‌شود در حالیکه سیستم‌های اطلاعات به چیستی و چگونگی، مسائل و ابعاد سیاسی، اقتصادی، فنی و ملاحظات امکانپذیری، طراحی و [مدیریت](http://danesh.roshd.ir/mavara/mavara-index.php?page=%D9%85%D8%AF%DB%8C%D8%B1%DB%8C%D8%AA) سیستم موردنیاز می‌پردازد. اگر خود را محدود به سیستم های اطلاعات نکنیم آنگاه سیستم های اطلاعات و فناوری اطلاعات دو حوزه جدا از هم هستند.

**فناوری اطلاعات و علوم رایانه**

تفاوت‌های فناوری اطلاعات و علوم رایانه را می‌توان به شکل زیر بیان کرد:

* متخصصان [علوم رایانه](http://danesh.roshd.ir/mavara/mavara-index.php?page=%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85+%D8%B1%D8%A7%DB%8C%D8%A7%D9%86%D9%87) به ساخت و تعمیم فناوری تمایل دارند در حالیکه فناوران اطلاعات به کاربرد فناوری در حل مسائل واقعی علاقه‌مندند.
* متخصصان علوم رایانه معطوف به خود رایانه هستند و اینکه چگونه کار می‌کند در حالیکه فناوران اطلاعات به رایانه به عنوان ابزاری برای حل مسائل نگاه می‌کنند.
* فناوران اطلاعات نیاز به فناوری را تعیین می‌کنند در حالیکه متخصصان علوم رایانه فناوری مورد نیاز را تولید می‌کنند.

**تعریف سازمان**

سازمان نهادی اجتماعی است که دارای مرزهای معین بوده و به سبب داشتن ساختاری اگاهانه، فعالیت هایی را در جهت نیل به یک هدف مشخص انجام می دهد.

در تعریف فوق چهار رکن اساسی لحاظ شده که عبارتند از:

- نهاد اجتماعی، به معنی آن که از مردم و گروه های اجتماعی تشکیل می شود.

- مرزهای معین، که تعیین کننده عوامل درونی و بیرونی سازمان است.

- ساختاری آگاهانه، به معنی وجود ارتباط و هماهنگی مشخص بین واحدها و بخش های سازمان است.

- هدف مشخص، به معنی وجود مأموریت و رسالت مشخص است.

سازمان متشکل از گروه های انسانی است که برای نیل به اهداف خود لازم است تا تغییرات و تحولات محیطی را شناخته و بهترین انطباق را با آن ایجاد نمایند. به عبارت دیگر سازمان یک سیستم است که منابع انسانی، مالی، مواد و سایر ورودی های مورد نیاز را دریافت و با انجام یک سری عملیات، خروجی هایی را به صورت محصول یا خدمت ارائه می کند. مسؤولیت عمده مدیران، هدایت سازمان برای نیل به اهداف خود می باشد لذا مدیران باید تلاش کنند تا بخش های مختلف سازمان با توجه به رسالت سازمان که علت وجودی و عامل اصلی تأسیس آن سازمان می باشد، آن چنان که لازم است با یکدیگر کار کنند.

**چرا فناوری اطلاعات دارای اهمیت است**

وقوع انقلاب اطلاعات و ارتباطات در دهه‌های اخیر باعث شده است که عصر حاضر به نام عصر اطلاعات و ارتباطات نامیده شود.

این فناوری با فناوریهای عصر انقلاب صنعتی تفاوت اساسی دارد؛ بررسی ها نشان می‌دهد که در سال 1965 فناوری اطلاعات و ارتباطات حدود پنج‌درصد از هزینه‌های سرمایه‌گذاری شرکتها را به خود اختصاص داده است، این رقم در دهه 1980 به 15 درصد افزایش یافت و در ابتدای دهه 1990 هزینه‌های سرمایه‌گذاری فناوری اطلاعات شرکتها به 20 درصد و در انتهای دهه 1990 به 50 درصد کل هزینه‌های سرمایه گذاری شرکتها افزایش یافته است.

این روند حاکی از اهمیت فناوری اطلاعات و ارتباطات در کسب و کار شرکتهاست، به طوری که این فناوری بنیان کسب و کار را تغییر داده است و می تواند به مزیتهای استراتژیک برای شرکتها تبدیل شود.

اغلب اقتصاددانان با استفاده از عوامل درآمد و ثروت کشورها را به دو دسته فقیر و ثروتمند تقسیم می کنند. امروزه در این تقسیم بندی عامل سوم دیگری نیز به نام اطلاعات مورد استفاده قرار می گیرد . بنابراین، کشورهایی که دارای اطلاعات کمتری باشند در رده پائین‌تری نسبت به کشورهای دیگر قرار خواهند گرفت.

گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشورهای توسعه یافته **باعث افزایش کارایی اقتصاد این کشورها شده** است و **بهبود عملکرد سازمانها، ظهور بازارهای جدید، بهبود متغیرهای خرد و کلان اقتصادی کشورهای توسعه یافته از دهه 1990، حاصل سیاستهای اشاعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در این کشورهاست.**

همه برنامه‌های مرتبط با کار ما در حال حاضر به کمک حوزه‌ی فناوری اطلاعات کاملا اتوماتیک گردیده‌اند. کار شناسان فناوری اطلاعات افرادی هستند که در زمینه‌ی مدیریت داده‌های حساس، ایجاد شبکه‌های کامپیوتری اختصاصی و مهندسی سیستم فعالیت می‌کنند. پیش رفت‌های حوزه‌ی فناوری اطلاعات به اتوماتیک سازی فرآیندهای زیر منجر گردیده است:

• مدیریت تمام سیستم‌ها

• تولید و تغییر اطلاعات حساس

• توسعه‌ی فرهنگی و ارتباطات

• روان سازی فرآیند‌های تجاری و ارتقای به موقع

**تاثیر تغییرات فناوری اطلاعات**

فناوري اطلاعات بر جامعه، اقتصاد، تجارت، آموزش، كار، تولید و... موثر است. یکی از مشخصه های فناوری اطلاعات تغییراتی است که باخود به ارمغان آورده است. تاثیرات فناوری اطلاعات چند وجهی است وچنانچه به دقت نظر بیفکنیم مشاهده می کنیم که چه تاثیرات قابل توجهی بر دنیای پیرامون ما داشته است. فناوري اطلاعات بر جامعه، اقتصاد، تجارت، آموزش، كار، تولید و... موثر است.

برخی از تغییرات را می توان به شرح زیر فهرست کرد:

**درون سازمانی:**

ایجاد روش ها و دستورالعمل های گردش کار، گروه های کاری، کارکنان دانش، کالا و خدمات، ارتباطات جدید.

**ساختار سازمان:**

تسهیل و روابط گزارش گیری، افزایش حیطه نظارت، تصمیم گیری غیرمتمرکز، نظارت و سرپرستی، تسهیل واحدبندی، کاهش موانع جغرافیایی و سازمان های مجازی.

**میان سازمانی:**

ایجاد روابط جدیدی با مشتری، تامین کنندگان، تسهیل همکاری و مشارکت.

**جنبه های اقتصادی:**

تغییر در ماهیت بازار از طریق تجارت الکترونیکی.

ارائه شیوه جدید در بازاریابی و تبلیغات، مشارکت و اتحاد، کاهش هزینه ها.

مبادلات و شیوه های اداره روابط مشتری و تامین کنندگان.

**آموزش و پرورش:**

ارتقا و رشد آموزش از طریق کنفرانس های ویدئویی، پست الکترونیک، نشست های الکترونیک،

دسترسی به حجم عظیمی از مستندات و مراجع، تسهیل انجام طرح ها و پروژه های جمعی طرفنظر از منطقه جغرافیایی و فواصل فیزیکی بین افراد و گروه.

**توسعه ملی:**

تسهیل حضور موسسات کوچک در سطح بین المللی و انجام تجارت.

تسهیل در دسترسی به اطلاعات گسترده و ارائه فرصت هایی برای گسترش آموزش شهروندان.

**جهانی سازی**

جهانی سازی واقعی صرفاً به کمک این سیستم اتوماتیک سازی شده انجام گرفته است. ایجاد یک سیستم به هم پیوسته ما را قادر می‌سازد اطلاعات را به اشتراک بگذاریم و موانع زبانی میان قاره‌ها را برطرف نماییم. فرو پاشی مرزهای جغرافیایی دنیا را به یک "دهکده‌ی جهانی" تبدیل نموده است. فناوری نه تنها ارتباطات را ارزان‌تر بلکه سریع‌تر و مداوم‌تر نموده است. ابزارهای شگفت انگیزی هم چون پیامک، ایمیل و پاسخگوی اتوماتیک که توسط برنامه‌های کامپیوتری پشتیبانی می‌شوند زمینه‌ی برقراری ارتباط را گسترده‌تر نموده‌اند.

**کارایی هزینه**

فرآیندهای تجاری کامپیوتری و اینترنتی باعث گردیده‌اند بسیاری از کسب و کارها در راستای افزایش بهره‌وری، دست یابی به سود بیشتر، ایجاد شرایط کاری روان، و جذب مشتریان جهانی به اینترنت روی آورند. کسب و کارها اصولاً به کمک فناوری اطلاعات توانسته‌اند فرآیندهای کاری خود را روان‌تر سازند و بدین طریق از کارایی هزینه و سود آوری بالاتر بهرمند گردند. مردم به کمک فناوری اطلاعات می‌توانند کسب و کار خود را 24 ساعت روز و در طول 7 روز هفته حتی از جاهای دور اداره نمایند.

**برقراری ارتباط**

برقراری ارتباط سریع و کار آمد نقشی حیاتی در هر کسب و کاری در هر جای دنیا ایفا می‌کند. فناوری اطلاعات ابزارهایی مانند ایمیل، ویدئو کنفرانس، پیامک و... در اختیار کار آفرینان یا کسب و کارها قرار می‌دهد. این ابزارها جهت برقراری کار آمد و مؤثر با دنیای تجارت ضروری می‌باشند. فناوری اطلاعات منابع مورد نیاز شرکت‌ها جهت برقراری سریع و کار آمد را فراهم می‌آورد. مردم به کمک فناوری اطلاعات نه تنها سریع‌تر به هم متصل می‌شوند، بلکه هم چنین قادر می‌گردند افراد هم فکر را شناسایی نموده و پیشنهاد کمک نمایند و در عین حال پیوند‌ها را مستحکم‌تر سازند.

**ذخیره سازی و حفاظت اطلاعات**

فناوری اطلاعات گزینه‌هایی کم هزینه جهت ذخیره سازی و حفاظت از اطلاعاتی که از نظر کسب و کارهای تجاری یا خدماتی دارای اهمیتند فراهم می‌آورد. سرداب‌های مجازی و دیگر سیستم‌های امنیتی از این نوع نه تنها داده‌های حیاتی را ذخیره می‌نمایند، بلکه کنترل دسترسی به این اطلاعات را نیز ممکن می‌سازند. سیستم‌های امنیتی فناوری اطلاعات هم چنین داده‌های مجازی را در برابر هک شدن یا پاک شدن بر اثر خطای فنی محافظت می‌نمایند.

**ایجاد مشاغل جدید**

یکی از بزرگ‌ترین مزایای فناوری اطلاعات ایجاد فرصت‌های شغلی **جدید برای افراد ماهر در یک حوزه‌ی کاملاً جدید** می‌باشد. طراحان نرم افزار و سخت افزار، برنامه نویسان کامپیوتر، طراحان وب، و تحلیلگران سیستم از جمله افرادی هستند که در حوزه فناوری اطلاعات مشغول به کارند. فناوری اطلاعات همچنین دلیل عمده‌ی خیز اقتصادی برخی کشورهای جهان سوم عنوان شده است.

کارهایی که زمانی به صورت دستی و با استفاده از دست انجام می‌گرفتند اکنون به کمک فناوری‌های کامپیوتری به شکل آسانتر و سریع‌تر انجام می‌گیرند. امروزه دنیای ما به کمک فناوری اطلاعات به میزان گسترده‌ای دچار تغییر شده است، زیرا این فناوری تقریباً در همه‌ی ابعاد زندگی روزمره و جامعه‌ی ما از ابعاد رفاهی گرفته تا ابعاد تجاری ریشه دوانیده است. فناوری اطلاعات به بخشی از زندگی روزمره‌ی ما در قالب استفاده از کامپیوتر، اینترنت، تلفن همراه، فکس، و بسیاری از ابزارهای بی شمار دیگر تبدیل گردیده است. امید است که پیش رفت‌های جدیدتر در حوزه فناوری اطلاعات همان طور که به ما منفعت رسانیده‌اند برای نسل‌های آینده نیز مفید و سودمند باشند.

**محور های بكارگیری فناوری اطلاعات در شركتها و ادارات**

محورهای سه گانه كه در بكارگیری فناوری اطلاعات در سازمانها مورد توجه است شامل : مردم ، زیر ساخت و كاربردها است. آموزش ، افزایش مهارت و فرهنگ سازی محور اساسی اولیه است كه به عنوان مردم مطرح است. شبكه، تجهیزات فنی ، مقررات و قوانین محور زیرساخت و بالاخره آموزش الكترونیك ، سیستم بدون كاغذ ، كنفرانس راه دور، دولت الكترونیكی ،تجارت الكترونیك و …ازمحورهای كاربرد فناوری اطلاعات مطرح هستند.

**پیاده سازی فناوری اطلاعات در سازمانها و ادارات**

همانطوریكه بیان گردید تكنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات) به عنوان محور و محرك توسعه جوامع و سازمانها مطرح است. مطالعات در این زمینه نشان می دهد كه تكنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات) باید در دو حوزه تحقیق و اجرا در سازمانها مورد بحث قرار گیرد .

بخش تحقیق وظیفه شبیه سازی محیطی ، تجربه مجازی و فرضیات با هزینه كم ، همراه با برنامه ریزی ، مدلهای تصمیم گیری و ایجاد خلاقیت در كاركنان را برعهده دارد.

در بحث اجرا ی تكنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات) در سازمان دو دیدگاه اساسی و لازم وملزوم هم كه مدیریت سازمان و مدیران فناوری اطلاعات باید بدان توجه نمایند ، وجود دارد: دیدگاه فنی و مهندسی –دیدگاه‌مدیریتی .

* در دیدگاه فنی و مهندسی ، بررسی مسائلی همچون نرم افزار(برنامه های كامپیوتری جهت دریافت، پردازش و تولید اطلاعات) –سخت افزار(سخت افزارهای پردازش ، ذخیره و بازیابی اطلاعات) –آموزش نیروی انسانی(آموزش نیروهای درگیر و مصرف كنندگان محصولات فناوری ) –اطلاعات وداده های خام( داده، ماده اولیه فناوری اطلاعات است كه باید قابل اعتماد ، دقیق و جدید باشد.) – سیستمهای ارتباطی(برقراری ارتباط میان كامپیوترها ) عوامل پنج گانه ای هستند كه باید مورد توجه قرار گیرد. در این بخش اولویت بندی اجزاء فوق از نظر زمان اجرا و انتخاب موارد ، مهمترین عنصر بكارگیری در ساختار فناوری اطلاعات هستند.
* در دیدگاه مدیریتی طراحی و پیاده سازی سیستمهای اطلاعاتی ازجمله MIS , DSS OA , EIS , DBMS و …مطرحندكه امروزه درسازمانهای مختلف پیاده سازی و اجرا شده‌اند.

**زیر ساخت نظام فناوری اطلاعات**

زیر ساخت تكنولوژی اطلاعات می تواند مفاهیم بسیار وسیعی را در بر گیرد. با این وجود در این نوشتار به معنی و مفهوم:

- دامنه سخت افزار و نرم افزار كه در بكار گیری تكنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات) در سازمان مورداستفاده قرار می‌گیرند.

- امنیت قابل دسترسی شبكه جهت حفاظت از محیط اطراف.

- بهبود و بازیافت موانع و مخاطرات آینده.

- ایجاد شبكه ارتباطی و مخابراتی سریع و مطمئن بین سطوح مختلف سازمان

- پیش بینی نیازهای آتی و گسترش سیستم ها و ارتقاء سرعت ارتباط.

- ارتباط مطمئن و با سرعت مناسب با شبكه جهانی اینترنت جهت بستر سازی ارتباط ارباب رجوع، مدیران و كارمندان با سازمان . زیر ساخت فناوری اطلاعات شامل سخت افزار و محیط توسعه، بانكهای اطلاعاتی ،بانكهای اطلاعاتی مشترك، كاربردهای مشترك و مهارتها و تخصصهای منابع انسانی است.

**تاثیر بكارگیری فناوری اطلاعات در سازمانها**

در جهان امروز تكنولوژی اطلاعات امكان سودمندی و كارآمدی اطلاعات را ممكن ساخته است. بكارگیری تكنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات)، تحول گسترده ای را در امور اداری و سیستم‌های اطلاعاتی باعث شده است، طوریكه امكان انتقال الكترونیكی داده ها ، مدارك، اسناد و مكاتبات مختلف از طریق كامپیوتر و خطوط ارتباطات مخابراتی فراهم‌شده است.

مطالعات و تحقیقات نشان می دهد كه بین سرمایه گذاری در فناوری اطلاعات و بازده موسسات و بهره‌وری نیروی انسانی ارتباط دو سویه مثبتی وجود دارد. همچنین

تكنولوژی اطلاعات توانایی سازمانها را افزایش می‌دهد و این در نتیجه افزایش تنوع محصولات وبهبودكیفیت وجلب رضایت مشتریان است.

ونیز سبب تسهیل روند اداری و افزایش بازده نیروی انسانی و مدیریت می‌شود.

**یكی از نتایج عمده تكنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات) تمركز زدایی در عین تمركزگرایی است** . بدین معنی كه می‌توان كارها را از راه دور انجام داد بدون آنكه لازم باشد تا در محل حضور فیزیكی و مستمر داشته باشیم كه این ویژگی بر كوتاه شدن فواصل زمانی و مكانی به عنوان یك ابر شاهراه تاكید دارد.

امروزه تكنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات) دیگر سیستمهای اطلاعاتی مدیریت از جمله CIS ، MIS ، DSS AI ، EIS ، OA و …رادراختیارگرفته وبدین ترتیب قطب اطلاعاتی مستقر در مركز را قادر می سازد تا به افزایش كنترل خود بر مناطق و انجام عملیات تمركزی اقدام نماید. بنابراین امكان افزایش سرعت و كیفیت تصمیم‌گیری و مدیریت را فراهم می‌نماید. تكنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات) به عنوان یكی از مهمترین ابزار جهت مشاركت در بازار جهانی است.

از ویژگیهای اساسی عصر حاضر، اطلاعات و تبدیل آن به دانش است . چنین ویژگی تاثیر زیادی روی نهادهای اجتماعی و اقتصادی جوامع خواهد گذاشت . نهادهای اجتماعی باید بر اساس آن تجدید بنا و تغییر ساختار دهند.

گفته می شود كه تكنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات) توانایی سازمان را افزایش می دهد با این وجود چنین پیشرفتهایی اغلب سبب بهبود عملكرد مالی سازمانها نمی شود. ساز وكار و برنامه‌های استراتژیكی خاصی نیاز است تا به این اهداف اساسی در بكار گیری تكنولوژی اطلاعات (فناوری اطلاعات) در سازمان دست یافت. دكتر رومار استاد دانشگاه بركلی در نظریه خویش « رشدجدید اقتصادی» عنوان می‌كند كه در عصرحاضر، عامل رشد اقتصادی سرمایه ، نیروی انسانی‌ و مواد خام نیستند بلكه دانش و افكار جدید سبب شكوفایی اقتصادی می‌شود و سرمایه كشورها تابعی ازعلم و عقاید است.

**فواید استفاده از فناوری اطلاعات در سازمان:**

1- **دسترسی آسان به اطلاعات** دسترسی آسان به اطلاعات به معنی امکان جتسجو در بین اطلاعات موجود یک سازمان برای دستیابی به اطلاعاتی خاص است.

با توجه به مثال فوق پرسنل فروش نیاز دارند تا در موقع دریافت سفارش جدید بدانند که با کدام مشتری مواجه هستند. طبیعتا مشتری های وفادار یک سازمان، در اولویت قرار خواهند گرفت و شاید میزان اعتبار آن مشتری تاثیر گذار در قرار داد نیز باشد. در سیستم های قدیمی تر با توجه به کم بودن تعداد مشتری ها، مدیران مشاغل اطلاعات تمامی آنها را به خاطر می سپردند . این امر باعث احساس نزدیکی مشتری به آن سازمان می شود، اما هم اکنون با گسترش کارها و همچنین عدم امکان به خاطر سپردن اطلاعات همه مشتری ها، فناوری اطلاعات این امکان را به تمامی اعضای یک سازمان می دهد تا در صورتی که مدیر سازمان امکان دسترسی به اطلاعات را به آنها داشته باشند به راحتی و در کمترین زمان اطلاعات مشتری خاص را به همراه تمامی اطلاعات وابسته (از جمله سوابق و قرارداد ها و...) مشاهده و از آنها استفاده کنند.

2**- امنیت بالا و سطوح دسترسی** منظور از سطوح دسترسی، امکان دسترسی و یا عدم دسترسی هر فرد درون سازمان به اطلاعات طبقه بندی شده آن می باشد.

یکی از دغدغه های مدیران صنعت چاپ کنترل دسترسی افراد مختلف سازمان به اطلاعات مهم آن است. به خصوص اطلاعات مهمی همچون قراردادها و مبالغ آنها، لیست مشتریان و... راه حل فناوری اطلاعات در این خصوص دسته بندی اطلاعات و تعریف سطوح دسترسی برای هر یک از پرسنل سازمان است، بدین ترتیب دسترسی به اطلاعات در سطوح مختلف فقط به افراد با سطوح دسترسی مجاز امکان پذیر خواهد بود. برای مثال دسترسی به قرارداد ها و فرم های ویرایش سفارش یک سفارش خاص، فقط برای مسئول آن مقدور خواهد بود.

3- **ثبت دانش سازمانی** **دانش سازمانی عبارت است از کلیه تجارب و اطلاعاتی که در سازمان وجود دارد و یا به وجود می آید**.یکی از مشکلات سازمان ها وابستگی اطلاعات مربوط به یک بخش به پرسنل آن است ، که این موضوع (در صورت تعویض آن کارمند و یا جابجا کردن وی در چارت سازمانی) باعث به فراموشی سپرده شدن تجارب این شخص می شود. فناوری اطلاعات به کمک ثبت این دسته از تجارب و دانش بوجود آمده و ارائه به موقع آنها به شخص یا اشخاص جدید این مشکل را به صورت کامل حل می کند. با توجه به ثبت اطلاعات در یک سیستم یکپارچه دسترسی به آن با کلیک چند دکمه امکان پذیر خواهد بود.

4- **گزارشات مدیرتی** گزارشات مدیریتی شامل گزارشاتی است که به مدیران سازمان ها در زمینه های مختلف از جمله **کنترل سازمان وتصمیم گیری و سیاست گزاری** کمک می کند.

این مهم تنها توسط یک سیستم یکپارچه امکان پذیر خواهد بود. بدین صورت که پس از ثبت اطلاعات در قسمت های مختلف سازمان و اتوماسیون کامل پس از گذشت مدتی این اطلاعات به رزومه عملکرد آن سازمان تبدیل خواهد شد. این اطلاعات به مدیران کمک میکند تا با بررسی و آنالیز آنها تصمیم گیری های خود را دقیق تر و اثر بخش تر کنند. به عنوان مثال پس از ثبت اطلاعات مربوط به سفارشات، از زمان سفارش گیری، چاپ و بسته بندی و تحویل آن به مشتری، مدیر سازمان قادر خواهد بود تا با آنالیز زمان این سفارشات تشخیص دهد هر سفارش با توجه به مشخصات آن چه میزان زمان هر کدام از دستگاه ها را به خود اختصاص خواهد داد که این موضوع باعث بالا بردن بهره وری سازمانی خواهد شد.

5- **بالا بردن رضایت مشتری** همانطور که در قسمت های قبلی عنوان شد، فناوری اطلاعات می تواند با ثبت سیستمی فرآیندهای سازمان، در هر مرحله از کار گزارشات دقیقی در مورد وضعیت پروژه ها، زمان مانده به پایان و غیره به افراد بدهد. با توجه به این موضوع مشتری می تواند در هر زمان توسط یک وب سایت، موبایل و یا تلفن از وضعیت کار خود مطلع شود.

به عنوان مثال پس از اتمام فاز طراحی پروژه X یک اس ام اس به صورت اتوماتیک برای مشتری فرستاده می شود و به وی خبر می دهد که کار شما در مرحله Y قرار گرفته است. این امر سبب می شود تا مشتری از چگونگی نحوه پیگیری سفارش خود باخبر شود و این امر باعث بالا رفتن سطح اعتماد وی به آن سازمان خواهد شد.

6- **اطلاع رسانی دقیقتر، به موقع تر و گسترده تر** یکی از دغدغه های سازمان ها، اطلاع رسانی به مشتری و یا یادآوری یک موضوع است. فناوری اطلاعات به کمک نرم افزار های مختلف می تواند در زمان مناسب به مشتری اطلاع دهد تا کاری را انجام دهد و یا از خبری مطلع شود.

به طور کلی استفاده از فناوری اطلاعات در سازمان ها به مدیران آنها کمک می کند تا کنترلی آسانتر، سازمان منظم تر و بهره وری بالاتری داشته باشند.

7**- مزيت رقابتي**

بدين معناست كه سازمان قادر باشد تا يك موقعيت وضعيت دفاعي در برابر رقبا ايجاد كند. مزيت رقابتي شامل توانمندي هايي ميشود كه سازمان را از ديگر رقبا متمايز مي سازد و نتيجه اي از تصميمات مهم مديريتي مي باشد. فناوري اطلاعات يكي از هفت توانمندي لازم براي يكپارچگي فرآيند هاي لجستيك و عملكرد در سطح كلاس جهاني مي باشد. يك سيستم يكپارچه فناوري اطلاعات به عنوان يكي از عناصر كليدي مدل سازماني توسعه داده شده 8 مي باشد كه توسط باور و برخي از محققان بيان شده است. فناوري اطلاعات با ايجاد مزيت رقابتي سبب دستيابي به موفقيت در لجستيك مي شود. فناوري اطلاعات با افزايش توانمندي، كاهش هزينه و بهبود خدمات باعث افزايش رقابت لجستيك مي شود . سندريس و پرموس نشان دادند كه سطح بالاي فناوري اطلاعات باعث بهبود عملكرد مانند كاهش هزينه، كاهش زمان چرخه، بهبود كيفيت، موقعيت رقابتي و افزايش بهره وري و انعطاف پذيري مي شود. بنابراين فناوري اطلاعات توانايي بالقوه براي افزايش مزيت رقابتي سازمان دارد. همچنين فناوري اطلاعات علاوه بر افزايش كارايي و اثربخشي عملياتي، رقابت كسب و كار را تغيير مي دهد.

8**- عملکرد سازمانی**

عملكرد سازماني داراي ابعاد متعددي است: مشتري(سطوح و گرايش هايي در رضايتمندي مشتري، حفظ مشتري، پارامترهاي عملكردي خدماتي و توليدي مثبت كه براي مشتريان مهم است)، مالي(نرخ بازگشت سرمايه، قابليت سودآوري، نقدينگي، سهم بازار و رشد كسب و كار )، منابع انساني(رضايتمندي كاركنان، توسعه كاركنان، گردش شغلي، يادگيري سازماني، و چيدمان كاري و اثربخشي سازماني (شاخص هاي عملكردي عملياتي طراحي، توليد، تحويل، فرايندهاي پشتيباني و كسب وكار مانند بهره وري، دوره زماني، عملكرد تأمين كننده و ديگر شاخص هاي اجراي استراتژي هاي سازماني است.

فناوري اطلاعات بر عملكرد سازماني از ابعاد مشتري، مالي، منابع انساني و اثربخشي سازماني تأثير گذاشته و فناوري اطلاعات داراي ارتباط معناداري با عملكرد سازماني مي باشد.

9**- تهیه و طراحی سیستم اطلاعات منابع انسانی**

از نیروی انسانی به عنوان مهمترین منبع در سازمان و درکسب درآمد آن یاد می‌شود. شناسایی و کاربرد نیروی انسانی به‌عنوان مهمترین منبع - نه در قالب شعار- در وهله اول مستلزم آگاهی از ابعاد معرفتی ، مهارتی و نگرشی آن و در وهله دوم مستلزم اعتقاد و کاربرد اطلاعات و رفتار با برابر آن اطلاعات است. براساس آمارهای منتشره ، نقش اول ثروت آفرینی در کشورهای توسعه یافته را سرمایه های انسانی با 67 درصد به خود اختصاص می دهند و این در حالی است که مجموع سهم منابع طبیعی و منابع فیزیکی در این کشور ها تنها 33 درصد است. در چنین فضایی که رقابت رمز بقا و ماندگاری سازمانهاست ، سیستم کارآمد اطلاعات منابع انسانی و عملکرد مناسب آن به‌عنوان سلاحی رقابتی در پدیدآوردن فرصتها و غلبه بر تهدیدات برای سازمانهاست و در عین حال یک مزیت نسبی و چراغ راه مدیران به حساب می آید. این مقاله به برخی مهمترین ملاحظات کاربردی در تهیه و تدوین سیستم اطلاعات منابع انسانی ، ویژگیهای نرم افزاری و سخت افزاری آن و همچنین به برخی از مهم‌ترین مزایای ناشی از آن اشاره می کند.

10**- سلسله مراتب سازماني**

فناوري اطلاعات براي افزايش بهره‌وري و کارايي ، حيــــطه کنترل گسترده‌تر و کـــاهش تعداد متخصصان را مجاز مي‌داند. فناوري اطلاعات به سازمانها اجازه مي دهد تــا دانش متخصصان را تحت کنترل درآورد و نياز به تخصصــهاي فني را در سازمان کاهش مي دهد. اين منطقي است کــه پس از اينکه سطــــوح مــديريتي در سازمانها کمتر شد، در آن ســـازمانها به مديران صفي و ســـتادي کمتري نياز خواهد بود. اين روند بيشتر به وسيله پديدة کاهش يا کوچک شدن اندازة مديريت مياني نمايان مي‌شود.

**11- واحدهاي ويژه**

تغيير ديگر در ساختار سازماني، امکان ايجاد يک مرکز تکنولوژي، يک مرکز تجارت الکترونيک، يک بخش سيستم‌هاي پشتيباني تصميم و يا يک بخش سيستم‌هاي هوشمند است. بدين ترتيب واحدهاي ويژه اي جهت مديريت اطلاعات و فناوري اطلاعات در سازمان ايجاد مي‌شود.

**12- تمرکز قدرت يا اختيار**

اينکه آيا استفاده گسترده فناوري اطلاعات منجر به تمرکز يا نبود تمرکز در عمليات کسب و کار و مديريت خواهد شد يا نه ممکن است به فلسفه مديريت عالي بستگي داشته باشد. هر چه ميزان کنترل و تاثير کارکنان رده پايين سازمان بر فرايند تصميم گيري در سازمان بيشتر باشد، مي‌توان نتيجه گرفت که تمرکز در سازمان کمتر شده است و اگر با بکارگيري فناوري اطلاعات در سازمان ،ميزان کنترل و تاثير مديران بر فرايند تصميم بيشتر شود،تمرکز بيشتر خواهد بود.بنابر اين نمي‌توان در اين مورد يک الگوي مشخص و واضح ارائه داد‌.

**13- قدرت و موقعيت**

با توجه به اينکه اطلاعات يک منبع قدرت است، با ورود سيستم هاي اطلاعاتي در سازمان ميزان اطلاعات تحت کنترل افراد تغيير خواهد کرد و بدين ترتيب قدرت افراد (قدرت ناشي از اطلاعات) تغيير خواهد کرد.

**14- محتواي شغل**

يکي از اثرات فناوري اطلاعات بر محتواي برخي مشاغل هم در سازمانهاي دولتي و هم در سازمانهاي خصوصي است. تغييرات در محتواي شغل هنگامي رخ مي‌دهد که کار طراحي مجدد شود و از آنجايي که با ورود و توسعه فناوري اطلاعات ،ماهيت برخي از فعاليتهاي سازمان تغيير مي‌کند، طراحي مشاغل تغيير کرده و به تبع آن محتواي شغل نيز تغيير خواهد کرد.

**15- تغييرات در شرايط احراز شغل و آموزش**

با توجه به اينکه فعاليت با فناوري اطلاعات،فنون جديد کاري را مي‌طلبد، شرايط احراز شغل و آموزش کارکنان نيز بدبن دليل تغيير خواهد کرد.زيرا مهارتهاي سابق کارکنان پاسخگوي اين نيازها نخواهد بود.

**16- تغييرات در نظارت**

اين حقيقت که کار کارکنان به صورت خطي (online) انجام و به صورت الکترونيک ذخيره مي شود، احتمال و امکان نظارت بيشتر را فراهم مي کند. فناوريهاي اطلاعات در واقع وسيله اي براي تسهيل کنترل و نظارت هستند.

**16- تاثير بر جابه‌جايي شغلي**

يک مبحث جالب توجه تحرک شغلي يا جابه‌جايي شغلي است. امروزه شما مي توانيد در يک وب سايت مقدار پولي را که به يک شغل در هر مکاني پرداخت مي شود را پيدا کنيد. استفاده از ويدئو کنفرانس براي مصاحبه ها و عاملان يا نمايندگان هوشمند براي يافتن شغلها و کارکنان جديد، احتمالا ترک خدمت کارکنان را افزايش مي دهد.

**به طوری کلی فناوری اطلاعات برتری های زیر را در سازمان ارائه کرده است:**

* اتوماسيون تصميمات عادي.
* نياز کمتر به تخصص براي برخي تصميمات.
* اتکاي کمتر به متخصصان براي حمايت از مديران عالي.
* قدرت و اختيار دادن به سطوح مياني و پايين مديريت به خاطر پايگاههاي دانش .
* تصميم گيري به وسيله کارکنان غير مديريتي.
* توزيع مجدد قدرت ميان مديران و انتقال قدرت به پايين سازمان.
* پشتيباني الکترونيک از تصميمات پيچيده ( وب سايت، عاملان هوشمند، سيستم‌هاي پشتيباني تصميم).
* ارائه روش نوینی در طراحی سازمان و ساختار آن.
* ایجاد روابط جدید بین مشتریان و تامین کنندگان از طریق ارتباطات الکترونیکی.
* ارائه فرصتی برای انجام تجارت الکترونیک که به کاهش زمان خرید، افزایش توان شناسایی تامین کنندگان و ایجاد آرامش خاطر بیشتر برای مشتریان می انجامد.
* توانایی ایجاد کارایی قابل ملاحظه در تولید و ارائه خدمات از طریق تبادل الکترونیکی داده ها و تسهیل تولید به هنگام.
* تغییر درماهیت رقابت و ساختار صنعت.
* ایجاد هماهنگی بیشتر درگروه ها و ارتقا دانش و آگاهی سازمان از طریق ساز و کارهایی مانند نرم افزاری گروهی.
* ایجاد سازو کارهایی جهت کسب دانش کارکنان و اشاعه آن در سطح سازمان.
* مشارکت در بهره وری و انعطاف پذیری کارکنان دانش سازمان.
* اراته بدیل های ارتباطی الکترونیکی برای مدیران جهت برقراری ارتباطات رو در رو و سرپرستی کارکنان.
* ایجاد فرصتی برای کشورهای در حال توسعه برای رقابت با کشورهای صنعتی.
* توانایی کسب اطلاعاتی که در گذشته امکان پذیر نبوده است.
* کسب اطلاعات به هنگام و به موقع.
* بهبود عملیات سازمان.
* توانایی انجام محاسباتی که قبلاً میسرنبوده است (مثلاً شبیه سازی یک برنامه پیشرفته تولید)
* کاهش فعالیت ها و کارهای دفتری.
* بهبود در کیفیت و دقت درکارها.
* بهبود درتصمیم گیری.
* ارتباطات وهماهنگی بیشتر در سطح موسسه.
* بهبود خدمات مشتریان.
* ایجاد پیوند بین مشتریان و تدارک کنندگان کالا.
* کاهش زمان فرایند کار.
* پشتیبانی از استراتژیهای سازمان.
* بهبود رقابت.
* بهبود و طراحی مجدد فرآیندهای کار.
* سازماندهی و طراحی مجدد سازمان از طریق متغیرهای فناوری اطلاعات.

**کاربرد نقش فناوری اطلاعات در برنامه‌ریزی منابع سازمان(ERP)**

سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان یک روند تکامل شکل گرفته‌اند، توسعه فناوری‌های رایانه شکل‌گیری بازارهای جهانی و اهمیت یافتن زنجیره تأمین و ظهور سیستم‌های یکپارچه در سازمان‌های تولیدی مهمترین روندهای شکل‌گیری سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان هستند.

تاریخچه بکارگیری سیستم‌های مکانیزه در سازمان‌ها به دهه ۱۹۶۰ میلادی برمی‌گردد. زمانی که اولین سیستم‌های مکانیزه مالی و حسابداری در شرکت‌های تجاری و صنعتی شکل گرفتند. به مرور با توسعه فناوری‌های رایانه کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان نیز با رشد رو به رو شده و سیستم‌های مکانیزه عملیاتی در بخش‌های مختلف سازمان‌ها ایجاد شدند. در دهه ۱۹۷۰ میلادی سیستم‌های اطلاعات مدیریت شکل گرفتند. این سیستم‌ها با بهره‌گیری از اطلاعات سیستم‌های عملیاتی موجود اطلاعات و گزارش‌های مدیریتی مورد نیاز مدیران را فراهم می‌نمودند. این سیستم‌ها با ارائه اطلاعات مناسب مدیران را در ارزیابی کسب و کار خود یاری می‌نمودند. اطلاعاتی که این سیستم‌ها ارائه می‌نمودند در تجزیه و تحلیل‌های بودجه و هزینه مورد استفاده قرار می‌گرفت. با بهره‌گیری از این سیستم‌ها داده‌های سازمان در حجم بسیار زیاد و در قالب سیستم‌های پایگاه داده نگهداری شده و پردازش و تحلیل این داده‌ در سرعتی بسیار بالاتر از پردازش‌های دستی میسر می‌گردید.

تعریف سیستم برنامه‌ریزی منابع انسانی

ERP یک راه راه حل سیستمی مبتنی بر فناوری اطلاعات است که منابع سازمان را توسط یک سیستم به هم پیوسته با سرعت دقت و کیفیت بالا در کنترل مدیران سطوح مختلف سازمان قرار می‌دهد تا به طور مناسب فرایند برنامه‌ریزی و عملیات سازمان را مدیریت کنند.

ERP ترکیبی از انسان و فناوری و فرایندهاست. یک فرایند پیچیده است که در کشورهای در حال توسعه مانند چین که دارای سرمایه‌های فراوان و همچنین دارای باز مهندسی (مهندسی مجدد) فرایند کسب و کار زیادی است توسعه پیدا کرده است.

سیستم‌های ERP در وا قع نرم‌افزارهایی هستند که داده‌های موجود در سراسر یک سازمان را یکپارچه می‌سازند و در زمان مناسب در اختیار کاربرانی قرار می‌دهد که به آن نیاز دارند چنین سیستمی به تمامی افراد یک مجموعه اجازه می‌دهد، تا با هماهنگی با هم کار کنند. حتی اگر میان آنها مرزهای جغرافیای وجود داشته باشد. به این ترتیب ERP محیطی برای بهبود عملکرد تجاری و کسب مزیت رقابتی فراهم می‌کند.

کارکردهای سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان:

1. توزیع و فروش

کارکردهای توزیع و فروش به دو گروه کلی زیر تقسیم می‌شوند:

الف: اتوماسیون نیروی فروش: کارکردهایی را برای انجام فرایندهای فروش- مانند مدیریت قرار داد، پیش‌بینی فروش و مدیریت سفارش، در اختیار سازمان قرار می‌دهد. تا با ارائه دسترسی بی‌درنگ به اطلاعات فروش وظایفی چون ورود سفارش، تحویل و صدور صورتحساب و همگی بهبود یابند.

ب: مدیریت ارتباط با مشتری: ارتباطات میان مشتری و شرکت را شامل انتخاب محصول خرید و دریافت شکایات خدمات پس از فروش و بازاریابی به سوی یک سیستم تحت مدیریت سوق می‌دهد.

1. برنامه‌ریزی تولید

این بخش از نرم افزار با کاهش دوره‌های برنامه ریزی اطلاعات به روز و افزایش بهره‌وری فرایندهای کاری قابلیت تحویل سریع را برای مؤسسه فراهم می‌کند. چنین شیوه‌ای قابلیت به کارگیری در صنایع مختلف را داراست. یکپارچه‌سازی بخش پشتیبانی فروش با سایر بخش‌های زنجیره تأمین این اطمینان را ایجاد می‌کند که کلیه تبادلات مربوط به فرایند پشتیبانی از تدارک مواد وانبارداری تا فروش و توزیع به شکلی تهیه و تنظیم شوند.

1. تهیه تدارک مواد

بخش پشتیبانی تدارک که بعضاً با عناوین مدیریت مواد یا مدیریت انبار یا حتی مدیریت زنجیره تأمین نیز شناخته می‌شود. دامنه‌ای وسیع از توابع یکپارچه را در اختیار دارد. که سبب بهینه‌سازی خرید مدیریت موجودی و عملیات انبار می‌شوند. سطح بالای اتوماسیون در این بخش انجام فعالیت‌های زمانبندی همچون تعیین منبع بهینه تأمین تحلیل و محاسبه قیمت خرده فروشها، صدور سفارشهای خرید، مدیریت فرایند واگذاری اختیار برای تقاضای خرید و پردازش صورتحساب پرداخت را بسیار ساده‌تر می‌کند.

1. مدیریت سازمان و منابع انسانی

این نوع کارکرد در برگیرنده توابعی نظیر مدیریت کارکنان پردازش وقایع تجاری، پردازش مدیریت سازمان، پردازش پرداخت مدیریت حقوق دستمزد است. برنامه‌های کاربردی گوناگونی در این بخش برای تسهیل وظایفی چون استخدام برنامه‌ریزی توسعه کارکنان و ایجاد مشخصه‌های شغل و سیاه‌های تأیید صلاحیت طراحی می‌شوند.

1. برنامه‌ریزی و کنترل تجاری

این بخش دربرگیرنده کارکردهای کنترل هزینه تحلیل سودآوری حسابداری مرکز سود و مدیریت هزینه است. بسته به نوع مؤسسه کنترل هزینه محصول شامل دو فرایند هزینه‌یابی سفارش محصول و کنترل موجودی هزینه است. هزینه‌یابی سفارش محصول و کنترل موجودی هزینه است. هزینه‌یابی محصول دربردارنده تخمین هزینه‌های مواد و یا هزینه‌های موجودی پیش از به جریان افتادن یک سفارش ساخت است. این بخش کاربردی ابزاری برای برنامه‌ریزی هزینه‌ها و تعیین قیمتهاست که هزینه کالاهای تولیدی و نیز کالاهای فروخته شده را برای هر محصول محاسبه می‌کند.

مزایای پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان

نخستین مزیتی که در کوتاه‌مدت و پس از پیاده‌سازی می‌توان انتظار داشت کاهش هزینه‌های عملیات حسابداری و ثبت وقایع مالی هزینه‌های بازاریابی و پشتیبانی است. از دیگر مزایای به کارگیری ERP می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱. ایجاد یکپارچگی سازمانی از بعد اطلاعاتی و افزایش سازگاری در اطلاعات موجود در سازمان

۲. پیاده سازی برنامه‌ریزی منابع سازمان با ایجاد ستون فقرات قوی از انباره داده‌ها، این سیستم‌ها دسترسی بهتر و سریعتر به داده‌ها را برای مدیریت امکان‌پذیر می‌سازد و به این ترتیب مدیر می‌تواند برای تصمیم‌گیری سرعت به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی داشته باشد.

۳. افزایش شفافیت و ردگیری فرایند تولید برای مشتری افزایش قابلیت متناسب برای مشتری و تطبیق بیشتر با نیازهای وی و افزایش رضایتمندی مشتری در تمام فرایندهایی که وی با آنها درگیر است. از لحظه سفارش تا دریافت و حمل و نقل محصول از مزایای دیگر آن است.

مهمترین مزیت برنامه‌ریزی منابع سازمان بهبود هماهنگی بین بخش‌های سازمان و افزایش کارآیی فرایندهاست.

استاندارد سازی فرایند سازمانی براساس بهترین تجربیاتی که شرکتهای عرضه کننده نرم افزار از سازمانهای مختلف به دست آورده‌اند.

امکان و یا تسهیل توسعه سیستم‌ها و فناوری‌های جدید از جمله تولید بهنگام توسعه زیر ساختهای لازم به منظور وارد شدن به بحث بازرگانی الکترونیک پشتیبانی از برنامه‌ریزی استراتژیک از مزیت‌های دیگر است.

سازگاری سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان با تجارت الکترونیک

نرم افزارهای برنامه‌ریزی منابع سازمان پیچیده‌اند و برای استفاده عمومی ساخته شده‌اند آنها فرض می‌کنند کسانی که سفارشها را پیگیری می‌کنند فقط کارکنان مؤسسه شما هستند که برای استفاده از این سیستم آموزش دیده‌اند. امّا اکنون مشتریان و کارپردازان شما هم خواستار دسترسی به همان اطلاعات از طریق وب سایت شما هستند. چیزهایی مثل وضعیت سفارش، فاکتور و … یکی از مهمترین مشکلات یکپارچه‌سازی برنامه‌ریزی منابع سازمان و تجارت الکترونیک این است که اینترنت هیچ وقت نمی‌ایستند نرم افزارهای برنامه‌ریزی منابع سازمان بزرگ و پیچیده هستند و به نگهداری احتیاج دارند. وصل کردن مستقیم سایت وب به ERP راه خوبی نیست. چون باعث می‌شود در مواقعی که ERP برای نگهداری و تعمیرات غیر فعال است وب سایت هم کار نکند. اغلب کهنه‌کاران تجارت الکترونیک ارتباط بین ERP برای نگهداری و تعمیرات غیر فعال است برنامه تجارت الکترونیک به کارش ادامه دهد. برای حل مشکلات این ارتباط نرم افزارهای میان افزار ایجاد شده‌اند. این ابزارها نقش مترجم را ایفا می‌کنند. یعنی اطلاعات را از ERP می‌گیرند و آن را به فرمتی تبدیل می‌کنند که نرم افزار تجارت الکترونیک بتواند از آن استفاده کنند.

توسعه سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان

توسعه اینترنتی تأثیر عظیمی بر جنبه‌های مختلف فناوری اطلاعات و از جمله سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان گذاشته است. بنابراین سیستم‌های ERP بیشتر مبتنی بر اینترنت شده‌اند. در چنین محیطی (اینترنت) که دسترسی به منابع سیستمی از هر جا و در هر زمان امکان‌پذیر است. فروشندگان ERP نیز توانسته‌اند سیستم‌های ERP خود را توسعه دهند و با بخشهای کسب و کار جدید از جمله مدیریت زنجیره تأمین مدیریت ارتباط با مشتری اتوماسیون نیروی فروش برنامه و نیروی زمانبندی پیشرفته هوش کسب و کار و قابلیتهای کسب و کار الکترونیک یکپارچه کنند.

راه حل‌های مبتنی بر اینترنت سبب شده است که رضایت مشتریان فرصتهای فروش و بازاریابی افزایش و روش‌های پرداخت بهبود یابد.

**نتيجه گيري**

با توجه به موضوعات مطرح شده درنوشتار حاضر ،مي‌توان اينگونه نتيجه گرفت که فناوري اطلاعات بر تمامي ابعاد و جوانب سازمانها تاثيرات شگرفي مي‌گذارد و مديران سازمانها جهت اداره کارا و اثربخش سازمان ملزم به توجه به مسائل مرتبط با فناوري اطلاعات هستند. چه در غير اينصورت محکوم به فنايند. در مورد تاثير فناوري اطلاعات بر جامعه نيز ‌بايد اذعان داشت که فناوري اطلاعات با خود فرصتها و تهديدات بي‌شماري را به همراه آورده است. نهايتا اينکه افراد جامعه نيز به عنوان عنصري از جوامع و سازمانها به شدت تحت تاثير فناوري اطلاعات قرار دارند.

**منابع:**

* <http://vista.ir/article/250242/منبع> روزنامه جوان
* rasekhoon.net/مقاله تالیف و ترجمه : حمید وثیق زاده انصاری
* <http://www.itiran.com/?type=article&id=13707>
* <http://namorade.blogfa.com/post/6>
* پایان نامه با موضوع: بررسی تاثير بکارگيری تکنولوژی اطلاعات بر عملکرد سازمان، معصومه السادات عیوضی، دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی. سال 1390
* مقاله تأثير بکارگيری فناوری اطلاعات بر عملکرد سازماني و مزيت رقابتي- محمد رضا تقوا\*سید مجتبی حسینی بامکان\*حمید رضا فلاح لاجیمی-فصلنامه مطالعات مدیریت فناوری اطلاعات سال دوم، شماره 5، پائیز 92
* تاثير فناوري اطلاعات بر سازمان، جامعه و فرد - مولف/مترجم: اسماعيل حسن پور قروقچي - ماهنامه تدبير-سال هجدهم-شماره180 – 2007
* مقاله ارزیابی فناوری اطلاعات - مهدي اسماعيلي -پرستو موسوي
* جزوه درس مبانی فناوری اطلاعات- تالیف سال 1388

http://danesh.roshd.ir