

مقدمه :

سوار بر اتومبیل خود در حال رانندگی هستید ؛ ناگهان می بینید چراغ روغن خودرو روشن شده است . با دیدن این مورد بلافاصله پی می برید که مشکلی پیش آمده است پیاده شده و مستقیماً سراغ کنترل روغن اتومبیل رفته و اقدامات اصلاحی جهت رفع این مشکل را انجام می دهید .

اخیراً در اتومبیل‌های جدید این امر بصورت گویا به راننده اطلاع داده میشود . در وهله اول ممکن است این وسیله گفتاری یک وسیله لوکس تلقی گردد ولی واقعیت امر این نیست .

در وضعیت قبلی ؛ کنترل چراغ روغن توسط راننده در زمان‌های مناسب انجام می‌گردد در حالی که در وضعیت جدید (وضعیت گویا توسط اتومبیل) راننده میتواند توجهی به علائم داشبورد خود ننموده و با خیال راحت بدانند وضعیت عادی است زیرا به محض بروز مشکل خود اتومبیل آن را بصورت گویا به وی اطلاع خواهد داد.

اگر چراغ روغن اتومبیل و یا سایر علامتهایی مانند علامت کارکرد دینام و ... وجود نداشت واقعا کنترل سلامتی این وسیله به چه صورت بایستی انجام میگرفت ؟ یک روش می توانست این باشد که ؛ هر از چندی توقف نموده و کنترل این موارد را انجام بدهیم و باز به راه خود ادامه دهیم . مشخص است که این روش بسیار سخت ؛ نامطمئن و تلف کننده وقت و انرژی است.

بنابر این داشتن ابزاری که بتواند سلامت یک وسیله را کنترل کرده و با وضعیت‌های درست مقایسه کرده و به محض وقوع وضعیت بحرانی با اعلام آن را به مسئول مربوطه ابلاغ نماید میتواند بسیار مفید باشد. در برخی موارد بودن این وسیله حالت حیاتی برای آن وسیله پیدا میکند یعنی کار کردن با ابزاری که علائم هشداردهنده را نداشته باشد در برخی حالتها اصلاً غیر ممکن می گردد .

اگر مثال اتومبیل را برای یک سازمان در نظر بگیریم وضعیت چگونه خواهد شد؟ اگر سازمان نیز ابزاری داشته باشد که بتواند کارکرد بخش‌های مختلف سازمان را کنترل کند ؛ اداره آن سازمان با سهولت و اطمینان بیشتری ادامه می یابد

مثلاً شما معیار‌هایی تعریف کنید که وضعیت مالی سازمان را اندازه گیری کند در هر لحظه بگوید وضعیت درآمد شما این است ؛ وضعیت بدهی شما و وضعیت دارایی شما این است و نهایتاً با علامت مشخص و نمایانی بگوید که شما از نظر مالی دچار مشکل شده اید بایستی سریعتر به رفع مشکل اقدام کنید.

و یا اگر وضعیت رضایت مشتریان را در نظر بگیرد و با بررسی و مقایسه آن با مقادیر از پیش تعریف شده اعلام کند که سازمان شما دارد موقعیت خودش را از دست می دهد زیرا تعداد مشتریان کمتر شده است و یا خرید مشتریان بصورت عمده نیست و یا اعتراضات مشتریان شما افزایش یافته است

چنین سیستمی میتواند برآنتب خوب و مفید باشد . اگر در همین حد (یعنی اعلام وضعیت‌های بحرانی و خوب و عادی) این سیستم عمل نماید بشرط اینکه سرعت استخراج و تجزیه و تحلیل و نمایش اطلاعات این سیستم خوب بوده و منابع اطلاعاتی مناسبی داشته باشد برای سازمان نقش کلیدی بازی خواهد کرد.

بحث اصلی :



با وجود سیستمهای اطلاعاتی و کامپیوتر ابزارهای مختلفی در اختیار مدیریت قرار داده شده تا با استفاده از آنها بتواند هرچه بهتر و موثرتر به کار مدیریت بپردازد .

این سیستمها هر لحظه نسبت به گردآوری اطلاعات حیثی از منابع مختلف اقدام می کند . این اطلاعات شامل اقلامی از قبیل مقادیر تولید ؛ مقادیر مصرف ؛ سرعت تولید ؛ وضعیت انبارها ؛ دارایی ها ؛ درآمدها ؛ مشتریان و ... بوده که در هر لحظه توسط سیستمهای اطلاعاتی کامپیوتری گردآوری میگردد

سپس سیستم بعد از گردآوری این اطلاعات نسبت به دسته بندی آنها اقدام نموده و در نهایت با تجزیه و تحلیل آنها و مقایسه آن با مقادیر از پیش تعیین شده نتایج را به اطلاع مدیر سازمان می رساند .

پس از مرحله تجزیه تحلیل و استخراج نتایج وضعیت بایستی به اطلاع مدیریت و مسئولین سازمان رسانده شود . جهت انجام این امر از ابزارهای خاصی استفاده میگردد

یکی از این ابزارها **Cockpit** ها (ترجمه لغوی آن کابین خلبان) است . با استفاده از این ابزار مدیریت میتواند نظاره گر سازمان خود بوده و در هر لحظه اوضاع سازمان خود را از زوایای مختلف بررسی نموده و نقاط بحرانی و مشکل ساز را براحتی شناسایی کرده و عکس العملهای مناسبی را بموقع و درست اعمال نماید .

مشابه اتاق جنگ ، با امکانات دیداری و بصورت نمودارهای گرافیکی وضعیت سازمان از زوایای مالی ، رضایت مشتری ، مسائل داخلی سازمان و ... در هر لحظه نشان داده میشود . نمودارها صرفاً یک نمودار خام

نیست بلکه اطلاعات گردآوری شده با معیارهای از پیش تعیین شده ای مقایسه شده و نتایج بصورت گرافها و علامتهایی نمایان میگردد. نمودارها چنان گویا و مشخص است که مدیریت توسط این نمودارها با سرعت مشکل را شناسایی می نماید .

برای پیاده سازی این سیستمها نیز استانداردهایی تعریف شده است . اینکه هر بخش و هر مسئله دارای اهمیت برای سازمان به چه رنگی نمایش داده شود ؟ آیا در هر view چند قسمت و در هر قسمت چند فریم قرار داده شود نیز استانداردهایی وجود دارد.

آنچه در نهایت آشکار شده و در اختیار مدیریت قرار میگیرد عبارت از نمودارهایی است که به کمک مدیر می آید تا او سریعتر مشکل را شناسایی کرده و راه چاره ای بیاندیشد .

پیچیدگیهای پشت صحنه و مواردی از قبیل :

- ساختار داده ها و یا انبار داده ها
- روش استخراج نتایج
- اصولاً چه مواردی بایستی استخراج گردد
- روش دریافت اطلاعات چگونه باشد
- زمانهای دریافت اطلاعات چه مواقعی است
- چه کسانی به این اطلاعات نیاز دارند
- چه روشهای امنیتی دسترسی به اطلاعات در نظر گرفته شود
- روش نمایش اطلاعات چگونه باشد
- ...

نیز جزو مسائلی است که این ابزار بایستی پشت صحنه آن را هدایت کرده و به حل آن بپردازد

من موردی از کاربرد این ابزار را در ایران سراغ ندارم . متأسفانه هنوز درک درستی از اطلاعات و دانش در ایران وجود ندارد. هنوز نمیدانیم داشتن اطلاعات درست و دسترسی سریع تر به آن چقدر حیاتی است و میتواند کارگشایی بسیاری از مسائل باشد

Cockpit ها در اختیار مدیریت سازمانها

برخی مواقع مدیران ارشد سازمانهای بزرگ اصلاً اعتقادی به سیستم ندارند تا چه رسد به گرایش و استفاده از این ابزار. زمانیکه با آنان صحبت کنید می فهمید که هنوز ذهنیت سنتی و غیر مکانیزه و غیر سیستمی را در ذهن دارند و از آن روشها پیروی میکنند.

امیدوارم ما نیز به مرحله ای برسیم که در تمام جامعه بدانیم اطلاعات یعنی چه و چگونه و کی و توسط چه کسانی میتوان از آن استفاده نمود.