

ارسال و دریافت نامه‌ها و دستورالعمل‌ها، ارسال و دریافت پیام‌های شخصی و فوری، ارسال و دریافت نامه‌های الکترونیکی داخلی و ... است.

در این مقاله سعی بر آن است که نقش سیستم اتوماسیون اداری بر برخی معیارهای روابط سازمانی در میان کارکنان بررسی و تحلیل شود.

### سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت

بکارگیری سیستم‌های اطلاعاتی مبتنی بر رایانه در فرایندهای مدیریت، موجب تحولات بزرگی در این حوزه شده است. این سیستم‌ها با توجه به سرعت پردازش بالا و قابلیت ذخیره حجم عظیمی از داده‌ها و اطلاعات، امکان پردازش و تجزیه و تحلیل اطلاعات را به وجود آورده‌اند، خصوصاً زمانی که تحلیل حجم بزرگی از داده‌های عددی مد نظر باشد. این حجم از اطلاعات و داده‌ها، علیرغم بزرگی، از نظر فیزیکی حجم بسیار کمی را در مقایسه با روش‌های سنتی اشغال می‌کنند و دسترسی به آنها نیز سریع تر است.

از طرفی ارتباطات درون و برون سازمانی را سریع تر، دقیق تر و ارزان تر نموده‌اند؛ و مفهوم «ارتباطات در هر کجا و هر زمان» را عینیت بخشیده‌اند. به همین دلیل ارتباط اعضای یک گروه را ارتقاء بخشیده و در واقع انجام کار گروهی را در سازمان‌ها تسهیل نموده‌اند.

این سیستم‌ها، سطوح مختلفی از کار و تصمیم‌گیری را در برمی‌گیرند. چهار سطح معمول از اینگونه سیستم‌ها که معمولاً در سازمان‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند، عبارتند از:

- سیستم‌های اطلاعاتی جهت پشتیبانی از عملیات (مخصوص کارهای روزمره)
  - سیستم‌های اتوماسیون اداری و سیستم‌های اطلاعاتی مخصوص دانش‌کاران
  - سیستم‌های اطلاعات برای مدیران و سیستم‌های گزارش‌دهی به مدیریت
  - سیستم‌های اطلاعات برای مدیران ارشد (سیستم‌های پشتیبانی از تصمیم‌گیری و سیستم‌های خبره).
- امروزه انواع مختلفی از سیستم‌های

# تأثیر سیستم‌های اتوماسیون بر ارتباطات سازمانی

## چکیده

ارتباطات سازمانی، همواره از مباحث عمده و مورد توجه در سازمان‌ها بوده است. با ظهور فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات، تغییرات شگرفی در این حوزه در سازمان‌ها به وجود آمد. این مقاله مبتنی بر یک تحقیق میدانی در زمینه بررسی تأثیر سیستم‌های اتوماسیون اداری بر برخی حوزه‌های ارتباطات سازمانی است. برای بررسی این تأثیرات، پرسشنامه‌ای حاوی معیارهای مختلف ارتباطی تهیه شد و پاسخ دهندگان، تأثیر اتوماسیون اداری را بر هر یک از معیارها ارزیابی نمودند. در مجموع از نتایج به دست آمده مشخص شد که اتوماسیون اداری ارتباطات رسمی و مراودات دفتری را بسیار تسهیل نموده است، ولی در مورد ارتباطات غیر رسمی و شخصی افراد تأثیر چندانی نداشته است. همچنین این سیستم در زمینه پیش‌گیری از برخی برخوردها و ارتباطات منفی و غیرضروری در سازمان، نقش مثبتی ایفا می‌کند.

فریبرز موسوی مدنی

farmoos@yahoo.com

معصومه نوروزی

noroozi@roshd.ir

## مقدمه

امروزه محیط‌های کسب و کاری با چالش‌های گوناگونی از قبیل گسترده شدن تعاملات درونی و بیرونی سازمان، با نیاز به ارتباط بیشتر واحدهای سازمانی و ضرورت نظارت مستمر بر پیشرفت کارها و ... مواجهند. مدیران سازمان‌ها نیاز دارند که با سرعت و دقت بیشتری روند انجام امور را نظارت و پیگیری نمایند. تعاملات روزمره سازمان و حجم تبادل اطلاعات در دوره‌های کاری فشرده به اندازه‌ای افزایش پیدا می‌کند، که انجام و پیگیری آنها به صورت دستی و سنتی عملاً خارج از توان نیروی انسانی بوده و ممکن است با مشکلات زیادی همراه شود.

در سال‌های اخیر، پیشرفت فناوری اطلاعات و شاخه‌های وابسته به آن، راه حل‌های مختلفی را فراروی محیط‌های کسب و کاری قرار داده است. در این میان،

سیستم‌های اطلاعات از مهم‌ترین و کاراترین راه حل‌ها برای تسهیل، کنترل و نظارت بر گردش اطلاعات در سازمان‌ها است. سیستم‌های اطلاعاتی، برنامه‌های نرم‌افزاری هستند که با استفاده از رایانه و بانک‌های اطلاعات (DATA BASE)، کار جمع‌آوری، ذخیره، بازیابی و کنترل اطلاعات را در سازمان‌ها تسهیل می‌نمایند.

شاخه‌ای از سیستم‌های اطلاعاتی با عنوان سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت، به مدیران و کارکنان در زمینه کنترل گردش اطلاعات در سازمان کمک می‌کند. یکی از پرکاربردترین انواع سیستم‌های اطلاعاتی که مدیران را در کنترل گردش اطلاعات در سازمان یاری می‌دهد، سیستم اتوماسیون اداری (OFFICE AUTOMATIONS SYSTEM) است. در این سیستم، عموماً گردش مکاتبات اداری در سازمان مورد توجه قرار می‌گیرد. ولی معمولاً دارای ابزارهای ارتباطی متعددی همچون

### • نشر رومیزی

**اتوماسیون اداری و ارتباطات سازمانی**  
با نگاهی به کاربردهای سیستم اتوماسیون اداری، مشخص می‌شود که اتوماسیون اداری بیشترین کاربرد را در بخش ارتباطات داشته است. این سیستم اکثر حوزه‌های ارتباطی سازمان را در بر گرفته و متحول می‌کند. مرادوات دفتری و مکاتبات اداری، بیشترین حوزه‌های ارتباطی را در سازمان‌ها ایجاد می‌کنند. با استفاده از سیستم اتوماسیون اداری، کلیه مکاتبات اداری و دفتری تحت پوشش این سیستم قرار می‌گیرند. گستردگی کنونی اتوماسیون اداری، به خارج از این مرادوات نیز کشانده شده است. با کاربرد این سیستم حتی نیازی نیست که جلسات و کنفرانس‌ها به روش سنتی، یعنی جمع شدن فیزیکی افراد در کنار یکدیگر، انجام شود زیرا کنفرانس از راه دور این محدودیت را برطرف کرده است.

ورود سیستم اتوماسیون اداری به یک سازمان همراه با تحولی عمیق در ارتباطات سنتی و مرسوم سازمان خواهد بود. بسیاری از مرادوات و ارتباطات، مانند ارسال یا ارجاع نامه‌ها، با صرف کمترین زمان توسط سیستم، امکان پذیر خواهد بود. این سیستم حتی امکانات جدید ارتباطی را نیز در اختیار کارکنان قرار می‌دهد، مانند ارسال نامه‌های الکترونیک یا پیام‌های شخصی.

به نظر می‌رسد این سیستم برای اغلب حوزه‌های سازمانی که به گونه‌ای به ارتباطات وابسته‌اند، راه حلی دارد. بنابراین می‌توان گفت که تأثیر آن بر ارتباطات سازمانی اجتناب ناپذیر است.

### روش شناسی تحقیق

با توجه به نقش وسیع اتوماسیون اداری بر ارتباطات سازمانی و با هدف شناسایی حوزه‌های ارتباطی متأثر از این سیستم و اندازه‌گیری میزان تأثیر سیستم بر هر یک از این حوزه‌ها، تحقیقی را به روش میدانی بر روی تعدادی از کارکنانی که از اتوماسیون اداری استفاده می‌کنند، انجام داده‌ایم.

در این روش پرسشنامه‌ای حاوی معیارهای گوناگون ارتباطی در اختیار پاسخ‌گویان قرار گرفت و از آنان خواسته شد

یافته بود.

نتایج این تحقیق و تحقیقات مشابه نشان داد که در حالی که افزایش بهره‌وری در حوزه‌های مختلف سازمانی به طور روز افزون مورد توجه قرار گرفته و ارتقا یافته است، لکن بهره‌وری در حوزه امور دفتری مورد بی‌توجهی واقع شده است. از این زمان بود که ارائه سیستم‌های اطلاعاتی تسهیل کننده امور دفتری و ارتباطات روزمره، مورد توجه قرار گرفت.

### مزایا و کاربردهای اتوماسیون اداری

اتوماسیون اداری تأثیر بسیاری بر امور سازمان‌ها گذاشته است. برخی مزایای اتوماسیون اداری را می‌توان چنین برشمرد:

- کنترل بهتر بر کار
  - کم شدن فعالیت‌های غیر مولد مانند بایگانی و نگهداری سوابق
  - کنترل و نظارت بهتر بر کارکنان
  - کم شدن هزینه مسافرتها و گردهماییها
  - افزایش رضایت شغلی کارکنان به دلیل افزایش اثربخشی
  - افزایش رضایت مشتریان به دلیل خدمات به موقع و ارائه بهتر اطلاعات
  - افزایش قابلیت رقابت سازمان
  - رشد پدیده دورا کاری (کار از راه دور)
- اگر چه معمولاً از اتوماسیون اداری برای برقراری ارتباطات روزمره مانند تبادل نامه یا پیام استفاده می‌شود، ولی کاربردهای واقعی آن فراتر از کاربردهای معمول آن هستند. البته این مسئله به نوع طراحی سیستم ارتباط دارد و اینکه طراح سیستم چه امکاناتی را در آن تعبیه کرده است. به طور کلی تا به امروز از این سیستم در جهت کاربردهای گوناگونی بهره‌برداری شده است. برخی کاربردهای شناخته شده این سیستم عبارتند از:

- واژه پردازی
- پست الکترونیکی
- پست صوتی
- ارسال نصاب (فاکس)
- تقویم الکترونیکی
- کنفرانس از راه دور
- ویدئوتکس
- ذخیره و بازیابی تصاویر (میکرو فیلم)

اطلاعاتی مدیریتی در سازمان‌ها جهت اهداف گوناگونی از قبیل: تسهیل ارتباطات، آسان‌سازی گردش مکاتبات اداری، امکان گزارش‌گیریهای مستمر، طراحی و تولید کالاها با استفاده از نرم افزارهای رایانه‌ای، تصمیم‌گیریهای دوره‌ای یا کلان و ... مورد استفاده قرار می‌گیرند. به نظر می‌رسد یکی از سیستم‌های اطلاعاتی که جایگاه مناسبی در سازمان‌های ایرانی پیدا کرده است و به طور روزمره مورد استفاده قرار می‌گیرد، سیستم اتوماسیون اداری باشد.

### اتوماسیون اداری

اتوماسیون اداری شامل تمام سیستم‌های الکترونیکی است که انواع ارتباطات داخلی و خارجی سازمان را برقرار کرده یا تسهیل می‌کند.

حجم بزرگی از امور روزمره سازمان‌ها، امور دفتری هستند. می‌توان گفت امور دفتری از جمله کارهایی در سازمان است که تمامی کارکنان و سطوح مختلف مدیران (اجرایی، عملیاتی، میانی، ارشد) با آن سروکار دارند. از این میان، کارکنانی که مسئولیتهایی از قبیل انتشار یا ذخیره (بایگانی) اطلاعات و کار با واژه‌پردازها را بر عهده دارند (داده کاران)، کاربران اصلی و دائمی سیستم‌های اتوماسیون اداری و سایر سیستم‌های ارتباطی (نظیر سیستم‌های مدیریت اسناد) هستند.

اتوماسیون اداری به افزایش بهره‌وری سازمان در حوزه امور دفتری کمک شایانی کرده است. امور دفتری در گذشته معمولاً مورد بی‌اعتنایی در سازمانها قرار می‌گرفت. علیرغم اینکه سهم بزرگی از نیرو و انرژی را به خود اختصاص می‌داد، ولی هیچ‌گاه مورد یک بازمینی اصولی در جهت بهبود و افزایش بهره‌وری قرار نگرفته بود.

در اواخر دهه ۱۹۸۰، نتایج یک بررسی در یک دوره ۱۰ ساله بر روی بهره‌وری سازمان‌ها در ابعاد مختلف نشان داد که علیرغم رشد ۹۰ درصدی بهره‌وری در حوزه صنعت، بهره‌وری در بخش امور دفتری، تنها ۴ درصد رشد داشته است. این در حالی بود که در همین دوره، هزینه‌های امور دفتری از حدود ۳۰-۲۰ درصد به رقمی حدود ۴۰-۳۰ درصد از کل هزینه‌های سازمان افزایش

است. همچنین ۱۰۰ درصد آنان اصولاً با به کارگیری سیستم‌های رایانه‌ای و تحت شبکه در محیط کار، موافق بوده‌اند.

در این پرسشنامه از پاسخ دهندگان، در مورد ۱۶ معیار در زمینه نقش اتوماسیون اداری بر روابط سازمانی و ۳ معیار جنبی «صرفه جویی در وقت»، «افزایش رضایت مراجعہ کنندگان» و «افزایش رضایت شغلی» نظرخواهی شد. پاسخ دهندگان می‌بایست میزان تأثیر سیستم اتوماسیون اداری را بر هر یک از معیارهای عنوان شده، مطابق روش لیکرت، با یکی از گزینه‌های خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و بی‌تأثیر ارزیابی می‌کردند. در جدول (۱) نتایج به دست آمده بر اساس درصد پاسخ‌های داده شده، ارائه شده است.

برای اینکه بتوانیم درجه مطلوبیت هر معیار را برای پاسخ دهندگان محاسبه کنیم، از میانگین موزون حسابی پاسخ‌ها مطابق

نیز در سیستم تعبیه شده بود. متأسفانه طراحی سیستم مورد استفاده در سازمان مذکور به گونه‌ای بود که سیستم فاقد تمامی قابلیت‌های ارتباطی یک سیستم اتوماسیون اداری بود. به نظر می‌رسد که این فقدان، در مورد اکثر سیستم‌های موجود در بازار در ایران وجود داشته باشد و بررسی دقیق آن، خود نیاز به تحقیق جداگانه‌ای دارد.

#### یافته‌های تحقیق

جامعه آماری این تحقیق ۴۰ نفر از کارکنانی هستند که با سیستم اتوماسیون اداری کار می‌کنند. متغیرهای در نظر گرفته شده عبارتند از: جنس، سن، میزان تحصیلات، سابقه خدمت، نوع استخدام، پست سازمانی و مدت کار با سیستم اتوماسیون اداری. از میان پاسخ دهندگان، ۹۵ درصد اعلام داشته‌اند که در زمینه کار با سیستم اتوماسیون اداری آموزش‌های ویژه به آنان داده شده

تا میزان تأثیر اتوماسیون اداری را بر هر یک از معیارهای ارتباطی، مشخص نمایند. برای پاسخ‌گویی از روش پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است.

معیارهای مورد نظر تحقیق عبارت بودند

از:

- سهولت و سرعت تبادل اطلاعات
- امکانات جدید ارتباطی و سهولت ارتباط با همکاران و مدیران
- سهولت بازیابی و دسترسی به اطلاعات
- کاهش تنش‌های مرتبط با (ناشی از) ارتباطات سنتی
- کاهش فاصله‌های فیزیکی
- افزایش رضایت کارکنان و مراجعہ کنندگان

لازم به ذکر است که در سازمان مورد مطالعه، بیشترین استفاده از سیستم، در زمینه تبادل اطلاعات و مکاتبات اداری بوده است و علاوه بر آن، برخی امکانات جدید ارتباطی

ردیف	معیارها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	بی‌تأثیر	بدون جواب
۱	آسان تر شدن دریافت و ارسال اطلاعات	۷۵	۲۰	۵	-	-	-
۲	افزایش سرعت در فرایند دریافت و ارسال اطلاعات	۶۵	۲۵	۱۰	-	-	-
۳	آسان تر شدن پیگیری نامه‌ها	۶۵	۳۰	۵	-	-	-
۴	به روز بودن اطلاعات دریافتی	۵۰	۲۵	۲۰	-	۵	-
۵	آسان تر شدن برقراری ارتباط با همکاران	۳۵	۲۵	۳۰	۵	۵	-
۶	امکان برقراری ارتباط با تعداد بیشتری از افراد و منابع اطلاعاتی	۴۵	۱۵	۲۵	۵	۱۰	-
۷	آسان تر شدن پاسخگویی به موارد ارجاعی	۶۰	۴۰	-	-	-	-
۸	صرفه جویی در وقت	۵۰	۳۵	۱۰	۵	-	-
۹	برقراری ارتباط فوری و ارسال پیام به همکاران	۶۵	۱۰	۲۵	-	-	-
۱۰	برقراری ارتباطات شخصی و خصوصی با همکاران	۳۰	۲۰	۵	۳۰	۱۵	-
۱۱	بهبود ارتباط با مدیران بالادستی (عدم نیاز به گرفتن وقت برای مذاکره حضوری)	۱۰	۳۵	۲۵	۲۰	۱۰	-
۱۲	فراهم شدن برخی امکانات جدید ارتباطی	۳۰	۱۵	۳۵	۱۰	۱۰	-
۱۳	آسان تر شدن جستجو دسترسی سریع به اطلاعات موردنیاز	۵۵	۳۵	۵	-	-	-
۱۴	از بین رفتن مالکیت و انحصار اطلاعات سازمانی و دسترسی همگان به اطلاعات	۲۵	۲۵	۳۵	۱۵	-	-
۱۵	جلوگیری از برخوردهای غیرضروری (غیراداری) افراد در هنگام کار	۳۰	۴۵	۲۵	-	-	-
۱۶	پیشگیری از بروز برخوردهای فیزیکی و تنش در کارکنان	۲۵	۲۵	۳۵	۱۰	۵	-
۱۷	امکان برقراری آسان ارتباط با سایر واحدها، علی‌رغم وجود فاصله فیزیکی	۳۰	۳۵	۱۰	۱۰	۱۵	-
۱۸	افزایش رضایت مراجعہ کنندگان	۲۵	۴۵	۲۰	۱۰	-	-
۱۹	افزایش رضایت شغلی	۲۵	۴۵	۲۰	۱۰	-	-

جدول (۱) درصد فراوانی پاسخ‌ها برای هر یک از معیارهای مورد ارزیابی

همان سلسله مراتب سازمانی به صورتی محکم حفظ شود و انحصار اطلاعاتی همچنان پابرجا باقی بماند. (در صحبت شفاهی با مسئول پشتیبانی سیستم، وی عنوان کرد که ما سیستم را طوری تنظیم می کنیم که سلسله مراتب سازمانی حفظ شود و افراد به همان میزان اطلاعات دسترسی داشته باشند که قبل از پیاده سازی سیستم داشتند). البته این مشکل به سیاست‌های سازمان برمی‌گردد و به راحتی قابل برطرف شدن است.

آسان تر شدن ایجاد ارتباط و ظهور روشهای جدید ارتباطی، انتظار دیگری است که از این سیستم‌ها داریم. معیارهای ردیف ۵، ۱۲، ۱۶، ۱۷ و ۱۹ از جدول (۲) به این مسئله اشاره دارند. به نظر می‌رسد که به جز امکان «برقراری ارتباط فوری و ارسال پیام به همکاران» که در سیستم تعبیه شده است، سایر قابلیت‌های ارتباطی سیستم یا طراحی نشده‌اند یا به کار گرفته نمی‌شوند. ارتباط فوری و ارسال پیام، امکانی است که کارکنان را قادر می‌سازد به هر شخصی که نام او را در چارت سیستم می‌بینند، یک پیام ارسال کنند و دریافت کننده پیام را در یک پنجره بر روی صفحه نمایشگر رایانه خود مشاهده می‌کنند.

بسیاری از امکانات سیستم‌های اتوماسیون اداری (که پیش‌تر در بخش کاربردهای سیستم برشمردیم)، معمولاً به صورت اختیاری از طرف شرکتها ارائه می‌شود. خریداران سیستم، با توجه به نیازهای خود اقدام به انتخاب تسهیلات می‌نمایند. پایه کار و انتظار در یک سیستم اتوماسیون اداری، مبتنی بر گردش نامه‌هاست. بسیاری از سازمان‌ها فقط جهت خودکار سازی روند گردش نامه‌ها و اسناد خود از این سیستم استفاده می‌کنند و تمایلی به خرید امکانات دیگر آن (به دلیل کاربرد کم و البته قیمت آنها) ندارند. بنابراین علیرغم اینکه این سیستم‌ها امروزه مجهز به ساده ترین و سریع ترین امکانات ارتباطی هستند، لذا استفاده‌کنندگان آن عملاً اطلاعی از این تسهیلات نداشته و در نتیجه این بُعد سیستم را ضعیف ارزیابی کرده‌اند.

یکی از مسائل مطرح سازمانها در زمینه

خود اختصاص داده و از ماهیتی تکراری و خسته کننده برخوردار است، بنابراین وجود اتوماسیون اداری از این بُعد، از دیدگاه کارکنان، تحولی بزرگ محسوب شده است. گفته می‌شود که نفس وجود ارتباطات، تبادل اطلاعات است. پس اطلاعات در ایجاد و شکل‌گیری شیوه‌های ارتباطی نقش عمده‌ای ایجاد می‌کند. معیارهای ۴، ۶، ۷، ۱۳ و ۱۴ در جدول شماره (۲) به این مسئله مهم اشاره کرده‌اند. مشاهده می‌شود که از این دیدگاه، سهولت و سرعت تبادل اطلاعات و دسترسی به آن و همچنین به روز بودن اطلاعات دریافتی، معیارهایی بوده‌اند که در سیستم اتوماسیون اداری ارتقا پیدا کرده و مورد توجه قرار گرفته‌اند. در مقابل، از بین رفتن انحصار اطلاعاتی و در دسترس قرار گرفتن منابع اطلاعاتی بیشتر، معیارهایی بوده‌اند که مطلوبیت چندانی را ایجاد ننموده‌اند. به نظر می‌رسد که علیرغم توانایی و قابلیت اینگونه سیستم‌ها برای دسترسی کارکنان به بانک‌های اطلاعاتی سازمان، متأسفانه سیستم طوری تنظیم می‌شود که

فرمول زیر، استفاده کرده‌ایم:

$$u_i = \frac{\sum n_i \cdot w_i}{\sum n_i}$$

لازم به ذکر است که برای پاسخها، وزن‌های ۱ تا ۵ بر مبنای روش لیکرت در نظر گرفته شده است ( $w_i$ ). در جدول (۲) مقادیر محاسبه شده برای هر معیار درج شده است. (معیارها در این جدول بر اساس درجه مطلوبیت آنها مرتب شده‌اند).

همانطور که در جدول (۲) مشاهده می‌شود، بیشترین معیارهای تأثیر گذار به مراودات رسمی سازمانی مربوط می‌شوند. سه عاملی که بیشترین مطلوبیت را به واسطه پیاده سازی اتوماسیون اداری ایجاد کرده‌اند، «آسان تر شدن دریافت و ارسال اطلاعات»، «آسان تر شدن پیگیری نامه‌ها» و «آسان تر شدن پاسخگویی به موارد ارجاعی» هستند. با توجه به اینکه در ارتباطات سنتی سازمانی، مراودات رسمی سازمانی، به خصوص تبادل نامه‌ها و اسناد، بیشتر وقت کارکنان را به

ردیف	معیارها	درجه مطلوبیت
۱	آسان تر شدن دریافت و ارسال اطلاعات	۴,۷
۲	آسان تر شدن پیگیری نامه‌ها	۴,۶
۳	آسان تر شدن پاسخگویی به موارد ارجاعی	۴,۶
۴	افزایش سرعت در فرایند دریافت و ارسال اطلاعات	۴,۵۵
۵	برقراری ارتباط فوری و ارسال پیام به همکاران	۴,۴
۶	آسان تر شدن جستجو و دسترسی سریع به اطلاعات مورد نیاز	۴,۴
۷	به روز بودن اطلاعات دریافتی	۴,۳
۸	صرفه جویی در وقت	۴,۳
۹	جلوگیری از برخوردهای غیر ضروری (غیر اداری) افراد در هنگام کار	۴,۰۵
۱۰	افزایش رضایت مراجعه کنندگان	۳,۸۵
۱۱	افزایش رضایت شغلی	۳,۸۵
۱۲	آسان تر شدن برقراری ارتباط با همکاران	۳,۸
۱۳	امکان برقراری ارتباط با تعداد بیشتری از افراد و منابع اطلاعاتی	۳,۸
۱۴	از بین رفتن مالکیت و انحصار اطلاعات سازمانی و دسترسی همگان به اطلاعات	۳,۶
۱۵	پیشگیری از بروز برخوردهای فیزیکی و تنش در کارکنان	۳,۵۵
۱۶	امکان برقراری آسان ارتباط با سایر واحدها، علیرغم وجود فاصله فیزیکی	۳,۵۵
۱۷	فراهم شدن برخی امکانات جدید ارتباطی	۳,۴۵
۱۸	برقراری ارتباطات شخصی و خصوصی با همکاران	۳,۲
۱۹	بهبود ارتباط با مدیران بالادستی (عدم نیاز به گرفتن وقت برای مذاکره حضوری)	۳,۱۵

جدول (۲) ترتیب معیارها براساس درجه مطلوبیت آنها

این است که در کنار پیاده سازی سیستم‌های رایانه‌ای می‌بایست به الزامات نیروی انسانی در زمینه پشتیبانی نیز توجه کافی نمود. وجود اینگونه سیستم‌ها که معمولاً به صورت تحت شبکه کار می‌کنند، ایجاب می‌کند که یک گروه مجرب و متخصص در محورهای مرتبط، در سازمان حضور داشته باشند و به رفع نواقص احتمالی سیستم بپردازند.

خصوصیات سیستم‌های کنونی اتوماسیون اداری که هم اکنون در ایران به کار گرفته می‌شوند، خود عامل تعیین کننده‌ای در تمایل سازمان‌ها به استفاده از این سیستم‌ها به شمار می‌آید. به نظر می‌رسد که طراحی سیستم‌های اتوماسیون اداری در ایران بیشتر معطوف به بُعد مکاتبات دفتری و اداری شده و به سایر تواناییها و قابلیت‌های مفید آن توجه کافی نشده است. بنابراین بررسی امکانات موجود در سیستم‌های طراحی و ارائه شده در ایران، مبحث مناسبی است که به عنوان موضوع تحقیقی، به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود. □

### منابع

1. Efraim Turban, "Information Technology for Management: Transforming Business in the Digital Economy", Fourth Edition, City University of Hong Kong, 2004.
2. Allen, F. E., "Turning Points in Intraction with Computers", IBM Systems Journal, Vol. 38, Nos. 2&3, 1999, pp. 135-138.
3. Grantham, Lisa, "Justifying Office Automation: Benefits and Problems", Industrial Management and Data Systems, Vol. 95, No. 8, 1995, pp. 10-13.

۱. مک لوید، ریموند، ترجمه: جمشیدیان، مهدی و مهدی‌پور عطاآبادی، اکبر، «سیستم‌های اطلاعات مدیریت»، اصفهان: دانشگاه اصفهان، سازمان برنامه و بودجه استان اصفهان، ۱۳۷۷.

۲. جمعی از اساتید مدیریت، «ارتباطات سازمانی (مجموعه مقالات)»، مقاله: «ماهیت، اهمیت و موانع ارتباطات سازمانی»، هوشنگ کوکلان، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۸.

- فریروز موسوی مدنی: استادیار دانشگاه الزهرا (س)
- مدیر گروه فناوری اطلاعات دانشگاه الزهرا (س)
- معصومه نوروزی: دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه الزهرا (س)

و نرم افزاری نقش عمده و انکارناپذیری در پایایی این سیستم‌ها بازی می‌کنند. در این تحقیق، همراه با پرسشنامه از پاسخ‌دهندگان خواسته شد که نظرات و پیشنهادات خود را نیز در زمینه استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی بیان دارند. پاسخ‌ها عموماً به مشکلات کار با این سیستم‌ها برمی‌گشت. برخی از موارد عنوان شده عبارتند از:

- لزوم ارتقای قدرت سخت افزاری و نرم افزاری جهت کار مستمر با سیستم بدون قطعی

- پیشنهاد استفاده تمامی بخشهای ارتباطی در سازمانها از سیستم به صورت یکپارچه
- لزوم وجود یک متولی در بخشهای مختلف سازمانی به عنوان رابط جهت رفع مشکلات سیستم

بنابراین سازمانها باید توجه داشته باشند که قبل از پیاده سازی اینگونه سیستم‌ها، زیرساخت سخت افزاری و نرم‌افزاری مناسب را فراهم آورده و کارکنان را نیز جهت مشارکت فراگیر در یادگیری و استفاده از سیستم آماده نمایند. همچنین در کنار پیاده‌سازی سیستم، تیم نظارتی قوی و روزآمد نیز جهت پشتیبانی سیستم، پیش‌بینی نمایند.

### نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج تحقیق مشاهده می‌شود که وجود سیستم اتوماسیون اداری بر برخی از ابعاد ارتباطات سازمانی تأثیرگذار است. این تأثیر بیشتر در حوزه‌های ارتباطات و مراودات رسمی سازمانی و مکاتبات دفتری مشاهده می‌شود. همچنین سیستم اتوماسیون اداری در سهولت و سرعت تبادل اطلاعات نیز نقش عمده‌ای داشته است و در ایجاد کانال‌های جدید ارتباطی موفق عمل کرده است. پیش‌گیری از برخی ارتباطات غیر ضروری در هنگام کار از دیگر نتایج به کارگیری این سیستم در سازمانها است.

بنابراین در مجموع می‌توان گفت که وجود این سیستم تأثیرات مثبتی بر ارتباطات درون سازمانها داشته و موجب افزایش کانال‌های ارتباطی و سرعت و سهولت در مراودات سازمانی شده است. در این میان نکته‌ای که قابل توجه است،

ارتباطات، آفات ارتباطات است، و آن وقتی است که وجود و برقراری ارتباطات منجر به بروز مشکلات و سوء تفاهمها می‌شود. ارتباط مؤثر در سازمان، امری حیاتی است و بدون تبادل اطلاعات، مفاهیم و معانی بین افراد، گروهها و دستیابی به اهداف سازمان غیرممکن می‌شود. ولی افزایش ارتباطات، احتمال افزایش تضادها و سوء تفاهمها را نیز در پی دارد که حتی با ارتباطات مؤثر نیز نمی‌توان آنها را کاملاً از بین برد. در این تحقیق دو معیار (ردیف‌های ۹ و ۱۵ در جدول ۲) در این زمینه مورد بررسی قرار گرفته‌اند: «جلوگیری از برخوردهای غیر ضروری (غیر اداری) افراد در هنگام کار» و «پیش‌گیری از بروز برخوردهای فیزیکی و تنش در کارکنان». معیار اول بر این نکته تأکید دارد که اتوماسیون می‌تواند ارتباطات غیر ضروری و بی‌نتیجه را که موجب اختلال در روند کارها می‌شوند، کاهش دهد و معیار دوم بر کاهش و پیش‌گیری از ارتباطاتی دلالت دارد که معمولاً توسط کارکنانی که دارای ظرفیت‌های ارتباطی کمی هستند، به وجود می‌آید و آن ایجاد تنش‌های فیزیکی و عصبی مانند درگیری‌های کلامی یا رفتارهای منفی گرا است. شرکت‌کنندگان در این تحقیق نقش اتوماسیون اداری را در جلوگیری از برخوردهای غیر ضروری موثرتر ارزیابی نموده‌اند.

در این تحقیق، ۳ معیار جنبی دیگر نیز مورد ارزیابی قرار گرفتند. معیار «صرفه جویی در وقت» با مطلوبیت ۴٫۳ در ردیف ۸ قرار گرفته و از این لحاظ توسط پاسخ‌دهندگان به صراحت تأیید شده است. همچنین دو معیار «افزایش رضایت مراجعه کنندگان» و «افزایش رضایت شغلی» نیز با مطلوبیت یکسان، در ردیف‌های ۱۰ و ۱۱ واقع شده‌اند و می‌توان گفت به طور نسبی توسط پاسخ‌دهندگان مورد تأیید قرار گرفته‌اند.

### مشکلات استفاده از سیستم

استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان‌ها همواره رو به رشد بوده است. دو بُعد اصلی این سیستم‌ها «انسان» و «ماشین» هستند. لذا ادوات و تجهیزات سخت افزاری