

## فصلنامه جهان نوین

سال اول، شماره دوم، تابستان ۱۳۹۷، صص ۷۰-۵۱ No 1, 2018, P 51-70

(ISSN) : 2645 - 3479

شماره شاپا: (۳۴۷۹ - ۲۶۴۵)

## بررسی تاثیر اتوماسیون اداری بر بهبود تصمیم گیری مدیران استانداری و حوزه ستادی

داوود قادرزاده<sup>۲</sup>

## چکیده:

طی سالیان اخیر موج استفاده و بهره گیری از سیستمهای اتوماسیون اداری کشور مار افرا گرفته است و بسیاری از سازمانها، تمایل زیادی برای بهره گیری و استفاده از این سیستمها از خود نشان می دهند و حاضرند مبالغ کلانی را جهت استقرار و بکارگیری این سیستمها صرف نمایند اما باید بررسی نمود که چنین سیستم های اطلاعاتی تاچه اندازه توانسته به مدیران سازمانها در بهبود تصمیم گیری کمک نماید و آیا توانسته چنین سیستمهایی انتظارات مدیران را در تصمیم گیری ها برآورده نماید. هدف اصلی از این تحقیق بررسی اثرات سیستم اتوماسیون اداری بر بهبود تصمیم گیری مدیران (استانداری آذربایجان غربی و حوزه ستادی) می باشد.

روش تحقیق علی<sup>۰</sup> مقایسه ای می باشد. و نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که سیستم اتوماسیون بر افزایش صحت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد. سیستم اتوماسیون بر افزایش دقت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد. سیستم اتوماسیون بر بهنگام بودن تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد. سیستم اتوماسیون بر اقتصادی بودن تصمیم گیری مدیران تاثیر دارد. و شواهدی بررد فرضیه های چهارگانه مذکور وجود نداشت.

کلمات کلیدی: اتوماسیون اداری، بهبود تصمیم گیری، مدیران استانداری، حوزه ستادی

۲. کارشناسی مدیریت بازرگانی daod.1390@yahoo.com

## مقدمه

سازمان ها را در عصر جدید از بکار گیری سیستم های کامپیوتری و تکنولوژی اطلاعات و رسانه های پیش رفته گریز و گزیری نیست و آینده از آن آنانی است که با شناخت دقیق و صحیح ، محاسن و معایب این سیستم ها را موشکافانه مورد امعان نظر قرار داده و از تجربه دیگران درس بگیرند بدون اینکه هزینه های آن تجربه را مجدداً تقبل نمایند . دسترسی به کامپیوتر و تکنولوژی اطلاعات و رسانه های پیش رفته، مولد شتاب فزاینده هست و شتاب ، این تاثیر را دارد که هر واحدی از زمان را که صرفه جویی می شود از واحد قبلی آن با ارزش ترمی سازد. بدین ترتیب حلقه بازخورد مثبتی به وجود می آید که شتاب را شتاب می بخشد (ابراهیمی، ۱۳۸۴:۱۹)..

گسترش سیل آسای کامپیوتر در دهه های اخیر، مهمترین تغییر را در نظام دانایی از اختراع چاپ در قرن پانزدهم یا حتی از اختراع خط به این سو پدید آورده است . به موازات این تغییر خارق العاده، گسترش شبکه ها و رسانه های جدید آمده است که به همان اندازه شگفت انگیز است و کارش ، جایجا کردن دانایی و عناصر تشکیل دهنده آن یعنی داده و اطلاعات است. آنچه که مدیران در سطوح مختلف سازمان انجام می دهند و همواره در فضای آن حرکت می نمایند ، تصمیم گیری را می توان جمع آوری و پردازش اطلاعات در نظر گرفت (صرافی زاده، ۱۳۸۰:۵۶)

داشتن اطلاعات دقیق، مرتبط و به هنگام و سریع باعث بالا رفتن سرعت و دقت تصمیم گیری شده و جلوی انتخاب بسیاری از تصمیمات نادرست را خواهد گرفت . در این برنامه زمانی ، یک مدیر کار آمد بدون داشتن اطلاعات مورد نیاز خود قادر به رهبری سازمان و رسیدن به اهداف از قبل تعیین شده نیست (همان).

مدیران به منظور مواجهه با محیط و تحقق اهداف سازمانی خود با مد نظر قرر دادن متغیر های محیطی ضرورتاً بایستی محیط را تحلیل و متغیر های آن شناسائی و تدبیر مناسب در بر خورد با آنها اتخاذ نمایند . این امر مستلزم برخورداری از اطلاعات به هنگام درون و برون سازمانی و نیز امکان بهره برداری بهینه از آنها را دارد .

اغلب مدیران تصمیم گیری را رخدادی منفرد می پندارند که در یک لحظه مشخص از زمان به وقوع می پیوندد. اما در حقیقت، تصمیم گیری فرایند آمیخته با بازی نهایی قدرت، سیاست ها، اختلافات شخصی و تاریخچه سازمانی است. رهبرانی که قدرت تشخیص این موضوع را دارند. تصمیماتی به مراتب بهتر از آنهایی می گیرند که کماکان بر این تصور پای می فشارند که تصمیمات، رخداد هایی هستند تنها در کنترل ایشان. از همین رو است که گفته می شود بعضی از فرایند های تصمیم گیری موثر تر و کار آمد تر از بعضی دیگر هستند (گاروین، ۲۰۰۱: ۶۴).

در طی این فرایند، افراد مجموعه متنوعی از گزینه ها را پیش روی خود قرار داده و با همکاری یکدیگر بهترین راهکار را جستجو می کنند. هر چند در عمل این رهبری است که تصمیم نهایی را به کار می گیرد اما فردی که در فرایند تصمیم سازی مشارکت دارند، باید باور داشته باشند که دیدگاهشان در نظر گرفته شده و فرصت آن را یافته اند که بر تصمیم نهایی تاثیری گذارند. موقع تصمیم گیری، دسترسی به اطلاعات دقیق، مرتبط، صحیح و به هنگام، عامل بسیار موثری است. هر قدر محیط پیچیده تر باشد سرعت و شتاب افزایش بیشتری پیدا می کند و تصمیم گیری مشکل تر می شود. تنها چیزی که می تواند تصمیم گیری را سهل تر و عدم اعتماد را کاهش دهد اطلاعات مرتبط، دقیق و به هنگام می باشد. کیفیت اطلاعات و کارایی فرایند آن، در صحیح، مرتبط، به موقع و مطلوب بودن آن جلوه گرمی شود (امینی، ۱۳۷۵: ۲۴).

مکانیزم های قدیمی اطلاعات مدیریت، پاسخگوی شرایط پیچیده حاضر نیست و نمی توان در بر خورد با مسائل بغرنج، صرفاً به ذهنیات و یا گزارشات محدود و اقوال دست اندر کاران متکی بود. اداره امور به شیوه های موثر و کارآمد، مستلزم پردازش انبوهی از اطلاعات گوناگون است که با آهنگی سریع رشد کرده و تحلیل آنها را سخت می سازد (ایران نژاد، ۱۳۸۲: ۶۳).

نگرش سیستمی به جهت جامعیت بالقوه، به یکپارچگی و هماهنگی اطلاعات موجود در سازمان کشیده می شود و عالی ترین مورد نگرش سیستمی به سازمانها، به استقرار سیستمهای اطلاعات مدیریت (MIS) منجر می گردد. این

سیستمها که گرد اوری و سازماندهی ها و تولید اطلاعات و انتقال آن را به مدیران به انجام می رساند . همچون ناظری مقتدر در تمامی سطوح سازمانها حضور یافته و حیطه معرفتی مدیر را توسعه داده و بینش وی را بری اتخاذ تصمیمات صحیح مهیا می سازد(همان).

در این مورد سیستمهای اطلاعاتی به مدیریت یاری می کند تا هر چه سریع تر اطلاعات دقیق را کسب نموده و ب استفاده بهینه از آنها ، حداکثر کارآیی و اثر بخشی را بدست آورد. مساله این پژوهش این است که آیا سیستم اتوماسیون بر بهبود تصمیم گیری مدیران استناداری و حوزه ستادی آن تاثیر دارد؟

### ادبیات پژوهش

شکل مهمی از سرمایه اجتماعی توان دستیابی به اطلاعات است که با روابط اجتماعی پیوند ذاتی و لازم و ملزوم دارد . اهمیت اطلاعات از این نظر است که مبنایی برای عمل فراهم می آورد . ما اخذ اطلاعات هزینه بر است . در یک مقیاس «حداقلی» دستیابی به اطلاعات مستلزم دقت است که بسیار کمیاب است ( پاتنام و دیگران، ۶۱ : ۱۳۸۴).

ابزار دوران صنعتی به کمک ماهیچه آمدند و ابزار دوران فراصنعتی مغزها را یاری می رسانند آن دسته از سازمانها که ابزار دوران فرا صنعتی دیجیتالی را به خوبی در سازمانهای خود بکار گرفته اند از سرمایه های هوش خود حداکثر بهره را می گیرند و همینان پیشتازان و رهبران بازار در سالهای آینده اند(کستلر، ۱ : ۱۳۸۶).

### تصمیم گیری در سازمانها

اگر چه ارتباطات کار آمد و موثر در هر سازمانی حیاتی هستند ، اما کلید موفقیت ، عمل است و عمل باید با تصمیم گیری هدایت شود تصمیم گیری عبارت است از فرایند انتخاب یک عمل در ارتباط با یک مساله یا فرصت . تصمیم گیری منظم پنج مرحله اساسی دارد که با شناخت مساله یا فرصت آغاز می شود . این مراحل پنج گانه به طور خلاصه عبارتند از :

۱- تشخیص و تبیین مساله یا فرصت .

۲- معلوم کردن و تجزیه

۳- انتخاب اقدام یا راه حل مطلوب

۴- اجرای راه حل انتخاب شده .

۵- ارزیابی نتایج و پی گیری تا حد لازم .

تصمیم گیری در سازمانها در شرایط گوناگون و وضعیت های مختلفی صورت می گیرد که فرایند آن را چالش انگیز می

کند .مدیریت در قرن ۲۱ جایگاه خاصی برای دو سیاست کلان قائل است :

الف ° استراتژی رقابت ب- کاهش هزینه ها ، که خود یک سیاست رقابت صادراتی می باشد برای لحاظ کردن این دو

استراتژی به کار بردن سیستم های اطلاعاتی مبتنی بر فن آوری های اطلاعات و ارتباطات ضروری می نماید

(طالقانی، ۱۳۸۲: ۵۵).

مدیران امروز، با انبوهی اطلاعات روبرو هستند. اطلاعاتی که به عنوان داده های سیستم بایستی پردازش گردیده و قابل

فهم و تمیز و نگهداری و بازیابی گردد . از طرف دیگر سیستم های مدیریت و ابزار های کنترل در طول زمان تغییرات

زیادی پیدا کرده اند این تغییرات را می توان در چهار زمینه کلی عنوان کرد :

۱- کنترل سنتی ۲- کنترل کارزماتیک ۳- کنترل بروکرتیک ۴- کنترل اینفورماتیک(همان).

در ساختار های سنتی فتودالی ، کنترل از طریق سنت ، ادراک و عمال می شد . مقامات کنترلی به طور سنتی موروثی

به نسلهای بعد منتقل می گردید و جامعه نیز این نوع ساختار کنترلی را چون سنت بود می پذیرفت و بدان گردن می

نهاد . در وضعیت کارزماتیک ، کنترل از طریق رابطه بین رهبر پیروان اعمال می گردید . در این حالت ، رهبران کارزما

، شیوه عمل را انتخاب می کردند و پیروان نیز از آنها تبعیت می کردند زیرا آنها را قبول داشتند. در بروکراسی، کنترل در ساختار سازمانی تعبیه می شد. ساختاری که بر قانون و مقررات استوار بود و جنبه غیر شخصی داشت و تبعیت از آن الزامی بود. در اینفوکرسی، کنترل از طریق نرم افزارها اعمال می شود. مجموعه دانشها و آگاهیهای تخصصی، بسیار رشد کرده است و اینفوکرسی می تواند هر نوع اطلاعاتی را از طریق شبکه های الکترونیکی بدست آورد. از سیستم های خبره، استفاده کند و به تمامی دانش های تخصصی و حرفه ای مجهز شود (زاهدی، ۱۲۳: ۱۳۸۰).

### نقش استراتژیک اطلاعات

اکثریت رهبران سازمانها اطمینان یافته اند که مدیریت اطلاعات، مهمترین عامل موثر در عملکرد سازمانی و برتری رقابتی است. اکنون بیش از پیش روشن شده است که اهمیت محوری اطلاعات از آنجاست که کنترل آن به دست مدیران اطلاعات سپرده شود. تصمیم گیری درباره شبکه های اطلاعات و سایر کاربردهای انفجار تکنولوژی، امروزه در حوزه مسئولیت مدیریت عالی سازمان است. اما اگر مدیر عالی سازمان باید این تصمیمات را اتخاذ کند. پس نقش اطلاعات چه خواهد بود؟ کارکنان اطلاعات در آینده مسئولیتهای کلیدی متعددی را بر عهده خواهند داشت. این قسمت محل گردآوری تخصص های فنی است. به عنوان رابط در کاربردهای فزاینده علمی و تکنولوژیکی عمل می کند. رهبری لازم را در توسعه کاربردهای مربوط به منظور ارائه خدمت به مدیریت عالی سازمان فراهم می آورد و سیستمهای حمایتی لازم را برای عملی کردن تصمیمات عمده سازمانی به گونه ای مستمر حمایت می کند (بک هارد و پریت چارد، ۱۳۸۷: ۱۲۴).

کیفیت اطلاعات و کارایی فرایند آن، در صحیح، مرتبط، به موقع و مطلوب بودن آن جلوه گر می شود. سرعت عمل مدیر در تصمیم گیری و درستی تصمیم، بستگی تام به کم و کیف اطلاعاتی دارد که در دسترس او قرار می گیرد. همچنین بازخورد اطلاعاتی و تصمیم؛ امکان اصلاح تصمیمات و غنی سازی آنها را برای مدیران فراهم می سازد (طالقانی، ۱۳۸۲: ۶۶).

## روش سیستم ها و دیدگاه سیستمی

بطور کلی هر موسسه ی برای تداوم جریان کاری خود نیاز به یک دید سیستمی دارد دید سیستمی که همه بخش های درونداد و برونداد و فرایند تبدیل را از طریق مکانیسم کنترل و حلقه باز خورد، زیر نظر داشته و یک نوع یکپارچگی در تصمیم گیری، که لازمه موفقیت یک موسسه می باشد ، بوجود می آورد که اثرات هر تصمیم را در دیگر بخش های به ظاهر غیر مرتبط هم در نظر داشته باشد . افراد ماهر در حل مسائل کسانی هستند که محیط خود را شناخته و سیستم های موثر جمع آوری اطلاعات را بوجود آورند آنان لزوم معیار های عملکرد و شبکه های ارتباطی خوب را با کارمندان خود تشخیص داده اند . تمام اینها اجزاء پذیرش یک تفکر سیستمی است. اصطلاح مفهوم سیستمی برای نشان دادن این دیدگاه استفاده می شود . حل کنندگان مسائل بازرگانی جزو اولین کسانی نبودند که به بررسی فرایند حل مساله پرداختند. این افتخار به دانشمندان علوم فیزیکی چون فیزیک دانان و شیمی دانان و دانشمندان علوم رفتاری چون روانشناسان و جامعه شناسان باز می گردد . این دانشمندان حل نمودن مساله را به عنوان ابزاری جهت انجام آزمایشات کنترل شده مطالعه کردند(همان).

مدیران برای مسائل مربوطه به موسسات نیازمند نوع نگرش و دیدگاه سیستمی می باشند که به روش سیستمی مشهور است در این روش اولین اقدام مدیر در شکل گرفتن موسسه به عنوان یک سیستم می باشد در مرحله دوم باید از آنجا که هر سیستمی با محیط خود ارتباط دارد . محیط موسسه درک شود . در مرحله سوم سیستمهای فرعی و زیر سیستم های موسسه باید شناسایی شوند بعد از این مراحل به فاز تجزیه و تحلیل مساله می رسیم یعنی در مراحل قبلی شناخت کلی و داده های مورد نیاز به دست آمد و هر حال باید آنها را پردازش کرد . اولین مرحله از این فاز گذر از سیستم به سطح زیر سیستم می باشد. دومین مرحله تحلیل ترتیبی اجزاء سیستم می باشد و حال به سومین فاز یعنی فاز طراحی و ترکیب می رسیم . اولین مرحله این فاز شناسایی راه حل های گوناگون، دومین مرحله ارزیابی راه حل های شناخته شده ، سومین مرحله انتخاب بهترین راه حل در مرحله بعدی اجرای راه حل و آخرین مرحله هم پیگیری جهت حصول

اطمینان از تاثیر گذاری راه حل می باشد که همان کنترل در روش سیستمی می باشد. متخصصان مدیریت اغلب معتقدند که اگر یک مدیر سازمان خود را به عنوان یک سیستم در نظر گیرد ، مکانیسم حل مساله آنها آسان تر و کار آمد تر خواهد بود (رضائیان، ۱۳۹۲: ۵۱).

باید متذکر شد که ایده مشاهده هر چیزی به عنوان یک سیستم، منحصر به اقتصاد نیست. در واقع یک نهضتی برای استفاده از مفهوم سیستم به عنوان یک سیستم ، منحصر به اقتصاد نیست در واقع یک نهضتی برای استفاده از مفهوم سیستم به عنوان یک وسیله فهم بهتر هر پدیده ای بوجود آمده است . این ایده اولین بار در سال ۱۹۳۷ توسط اودویگ وان برتالانفی<sup>۳</sup> یک زیست شناس آلمانی ارائه شد . او این روش جدید را که اشاره به فرمالیته کردن اصولی که در سیستم ها عموماً بکار می روند ، ماهیت عناصر شکل دهنده یا روابط یا نیرو های بین آنها ، تئوری عمومی سیستم ها، نامگذاری کرد . بعد ها در سال ۱۹۵۶ کنث بولدینق<sup>۴</sup> تئوری عمومی سیستم ها را به یک روش دیگر ارائه کرد. بولدینق دو رویکرد در توصیف تئوری عمومی سیستم ها در نظر گرفت (همان).

### چرخه حیات سیستم

هر سیستمی در سیستم های اطلاعاتی رایانه محور مانند یک ارگانیسم زنده می باشد : آن متولد می شود ، رشد می کند ، تا به بلوغ می رسد ، عمل می کند و نهایت می میرد . این فرایند تحول چرخه حیات سیستم (SLC) نامیده می شود و شامل مراحل ذیل می باشد : برنامه ریزی ، تحلیل ، طراحی ، اجرا ، به کار بردن (رولی، ۱۳۸۰: ۱۹۸).

دوره حیات یک سیستم مستلزم گذر از مراحل استاندارد است که هر یک به فعالیتهای مدیریتی نیاز دارد . سیستم ممکن است به دلایل فنی یا سایر اشتباهات یا عدم مطابقت با تغییر محیط کمتر مفید و موثر واقع شود. همچنین احتمال

<sup>۳</sup> . Ludwig von Bertalanffy

<sup>۴</sup> .Kenneth



دارد زمانی که برای سیستم جدید برنامه ریزی می شود. نقایص زیاد تر گردد. مرحله نهایی دوره حیات یک سیستم، جایگزینی آن است طول حیات هر یک از این مراحل در سیستم های متفاوت است (همان).

البته قابل ذکر است چون که امروزه اکثر سیستم ها بصورت رایانه ای طرح ریزی می شوند و رشد رایانه و فن آوریها و اطلاعات و ارتباطات زیاد است دوره حیات سیستمهای رایانه ای نسبتاً کوتاه می باشد. اصل اساسی تجزیه و تحلیل یک سیستم و طراحی، عبارت است از تشخیص نیاز یک سیستم به تجدید نظر و یا جانشینی آن و اصل دوم سلسله مراتب و اولویت و آمادگی جانشین سازی سیستم قبلی است (مومنی، ۱۳۷۰: ۳۱۳).

### اهمیت اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی

اطلاعات یکی از منابع با ارزش و اصلی مدیران یک سازمان است. همان طور که منابع انسانی، مواد اولیه و منابع مالی در روند تولید دارای نقش و ارزش خاصی هستند. لکن در عصر اطلاعات و ارتباطات اطلاعات دارای ارزش ویژه ی هستند از طرفی اطلاعات کلید جامعه مردمی است و انتشار و استفاده از آن یک شخص اجتماعی به شمار می رود. رشد این شاخص به معنای ارتقای ملی خواهد بود. اطلاعات به طور محسوسی بر بینش و رفتار ما اثر می گذارد (همان).

### سیستمهای اطلاعاتی

نگرش سیستمی به جهت جامعیت بالقوه، به یکپارچگی و هماهنگی اطلاعات موجود در سازمان کشیده می شود و عالیترین نمود نگرش سیستمی به سازمانها، به استقرار سیستمهای اطلاعات مدیریت منجر می شود. این سیستم ها که گرد آوری و سازماندهی داده ها و تولید اطلاعات و انتقال آن را به مدیران به انجام می رسانند، همچون ناظری مقتدر در تمامی سطوح سازمانها حضور یافته و حیطة معرفتی مدیر را توسعه داده و بینش وی را برای اتخاذ تصمیمات صحیح مهیا می سازد (طالقانی، ۲: ۱۳۸۲).

## مقایسه انواع سیستم های اطلاعاتی

اتوماسیون اداری برای جریان اطلاعات در داخل سازمان مناسب تر است تا بین سازمان و محیط، زیرا خیلی از کاربرد های اتوماسیون اداری به فرستنده و دریافت کننده برای استفاده از وسایل سازگار و یا پروتکل های ارتباطات نیاز دارد. البته باید مد نظر داشت که اتوماسیون اداری تمام ارتباطات را فراهم نمی سازد. مدیران هنوز از تلفن، جلسات حضوری و خواندن گزارشهای اداری استفاده می کنند اتوماسیون اداری راهی برای تکمیل و ایجاد ارتباطات خاص است، ولی هنوز مدیران به ستفاده از گزارشهای غیر رسمی ادامه می دهند (پک هارد، ۱۳۸۲: ۶۹).

اتوماسیون اداری عمدتاً یک سیستم رسمی با رویه تعریف شده است که بایستی در ارتباطات با دیگر سیستم های رسمی مانند سیستم پشتیبانی تصمیم گیری مورد استفاده قرار گیرد. کاربرد اتوماسیون اداری بسیار ساده است. بنابراین، احتمال استفاده مدیران از آن بیشتر است. یک مدیر بایستی هم رایانه و هم دانش MIS را به منظور استفاده از بعضی از ابزار های پیچیده سیستم پشتیبانی تصمیم گیری دارا باشد. ولی استفاده از اتوماسیون اداری احتیاج به چنین ابزار پیچیده توسط مدیر را ندارد به همین دلیل اتوماسیون اداری از جذابیت خاصی بر خوردار است (همان).

## سیستم های اطلاعاتی مدیریت (MIS)

۱- داده های سیستمهای تی پی ° اس را برای نظارت بر عملکرد سازمان در اختیار مدیران قرار می دهند. سیستم اطلاعات مدیریت سیستمی است برای تبدیل داده به اطلاعات از منابع داخلی و خارجی و بر قراری ارتباط بین اطلاعات در یک شکل مناسب برای مدیران در همه سطوح و در همه وظایف برای قادر ساختن آنها به اخذ تصمیمات به موقع و اثر بخش برای برنامه ریزی، هدایت و کنترل فعالیتهایی که آنها مسئول آنها هستند (صرافی زده، ۱۳۸۳: ۵۴).

سیستم اطلاعات مدیریت به طور ساده سیستمی است متشکل از مجموعه افراد ، دستور العملها ، داده ها ، سخت افزار و نرم افزار که به جمع آوری ، ثبت پردازش و ارتباط داده ها برای پردازشهای تراکشی در سطح عملیات و ارائه اطلاعات در پشتیبانی از تصمیم گیریهای مدیریتی می پردازد . این تعریف به چند مورد اشاره داد .

۲- سیستم اطلاعات می تواند دستی یا رایانه ای باشد .

۳- هدف از سیستم های اطلاعات پشتیبانی از عملیات تصمیمات است .

۴- محور اساسی سیستمهای اطلاعاتی افراد ، مدیریت ، اطلاعات و سیستمهای سازمان است(همان).

### اتوماسیون اداری

یافتن تعریفی مشخص سیستم های اتوماسیون اداری تعریف مشخصی ندارند بلکه تعریف آنها منحصر به تعیین دیدگاههای کاربر است و این خود بدین معنی است که سیستم های اتوماسیون اداری دارای تعاریف بی شماری است . اتوماسیون اداری ، مشتمل بر تمام سیستم های الکترونیک رسمی و غیر رسمی بوده که به برقراری ارتباط اطلاعات بین اشخاص در داخل و خارج موسسه و بالعکس مربوط می شود . کلمه اصلی که اتوماسیون اداری را از داده پرداز می ، سیستم اطلاعات مدیریت و سیستم پشتیبانی تصمیم متمایز می سازد و ارتباطات اتوماسیون اداری به منظور تسهیل انواع ارتباطات به هر دو صورت شفاهی و کتبی (رایمند<sup>۵</sup>، ۲۷:۱۹۹۸). سیستم های اطلاعات اداری از امور اداری از طریق فناوری اطلاعاتی حمایت می کند. سیستم های اطلاعات مدرن از جمله اجزا سیستم اطلاعاتی مدیریت ( MIS )

<sup>۵</sup> .RAYMOND

<sup>۶</sup> . OIS=OFFICE INFORMATION SYSTEM

است که ابزار هایی را برای ارتباطات و هماهنگی ما بین کارگران دانشی به وسیله ایجاد مدیریت اثر بخش اسناد و پیامها و جلسات الکترونیک فراهم می کند (زیویس<sup>۷</sup>، ۱۹۹۲: ۵۶).

### مزایا و معایب اتوماسیون اداری

مهمترین شرط کاربرد و استفاده از اتوماسیون در اکثر سازمانها، صرف نظر از موارد استفاده دیگر آن مربوط، به لزوم سرعت و دقت و صحت در کار آنها است. به خاطر توسعه دامنه عملیات سازمان است که این امر احتیاج به گسترش مجاری ارتباطات با سرعت بیشتر است و اتوماسیون اداری موجب می گردد که مجاری ارتباطی کوتاه و ارتباطات لازم به سهولت در اختیار مدیران قرار گیرد (بهان، ۱۳۷۷: ۱۲۴).

### بکار گیری تکنولوژی در اتوماسیون اداری

چنین پرسشی برای مدیریت سازمانها مطرح است. « چگونه می توان از این توان بسیار بالای محاسباتی استفاده کرد ؟ » همانند مورد بالا، تکنولوژی اطلاعاتی پیشرفته می تواند به گونه ای عمل کند که محیط خارجی سازمان و اطلاعات مربوط به آن بر روی یک صفحه، در جلوی چشمان مدیریت عالی اجرایی نقش ببندد. حال این پرسش مطرح است که آیا مدیریت سازمان باید از این توان قدرت بالا برای هر چه بیشتر متمرکز نمودن امور یا اعمال کنترل شدید تر بر سازمان استفاده کند، یا اینکه باید به اعضای سازمان اطلاعات لازم را بدهد که با استقلال بیشتری کار کنند ؟ تکنولوژی پیشرفته اطلاعاتی می تواند همه نوع اطلاعات درباره مشتریان، بازار، نوع خدمات و کارایی واحد یا سازمان به کارکنان بدهد و بعضی از سازمانها در جهت تشدید سلسله مراتب اداری، متمرکز نمودن فرایند تصمیم گیری و یکنواخت کردن کارها، از این تکنولوژی جدید استفاده می کنند. ولی در بیشتر موارد سازمانها تکنولوژی

<sup>۷</sup>.zawass

مزبور را در جهت غیر متمرکز نمودن سازمان به کار می برد. و اثرات آن در فرایندهای مدیریت و طراحی سازمانها قابل مشاهده است (دفت، ۱۳۸۰:۱۳۸).

سیستم های جامع اتوماسیون اداری، به نقشی حساس در ادارات مدرن دست یافته اند. واژه پردازها جای ماشین های تحریر را گرفته اند و کاربرگهای الکترونیکی، دفاتر کل را بی استفاده کرده اند. برنامه های پایگاه اطلاعاتی اوراق حجیم اطلاعات کاغذی را حذف کرده و برنامه های نگهداری اطلاعات شخصی، جایگزین پرونده های حجیم و کاغذی و اطلاعات کارکنان شده اند (گرین<sup>۸</sup>، ۲۰۰۱:۲۱۴).

حسن زاده (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی مقایسه عملکرد شرکت بوتان قبل و بعد از اجرای طرح اتوماسیون پرداخت که نتیجه حاصل از آن نشان می دهد که بین دو متغیر اتوماسیون و عملکرد رابطه مثبت وجود داشته است و اتوماسیون موجب بهبود عملکرد شرکت شده است.

علاقمند (۱۳۸۰) در پژوهشی به بررسی تاثیر سیستمهای انفورماتیک در عملکرد شرکت تعمیرات انتقال (اختر برق) پرداخت که نتایج نشان داد تمامی چهار سوال فرعی و سوال اصلی تحقیق براساس نتایج آماری تأیید شده است و این نشانگر تأثیر سیستم های انفورماتیک بر تمامی وجوه عملکرد شرکت می باشد.

دلپسند (۱۳۸۰) در پژوهشی به بررسی عملکرد سیستم رایانه ای در اداره کل ثبت احوال استان فارس از حیث کارایی پرداخت که نتایج در سطح معنی دار ۰/۹۵ کاربرد رایانه را در افزایش میزان سرعت انجام فعالیت ها و میزان دقت انجام فعالیتها موثر قلمداد نمودند. اما در ارتباط با کاهش هزینه، جامعه آماری در سطح معنی دار ۰/۹۵ کاربرد رایانه را در کاهش میزان هزینه ها را چندان موثر قلمداد نمودند.

<sup>۸</sup>. green

کای در سال ۲۰۰۴ در تحقیقی با عنوان «بررسی و طراحی سطوح سیستم اتوماسیون» در دانشگاه کالیفرنیا چین ابراز می نماید. اخیراً طراحی سیستم اتوماسیون به منظور بهینه سازی کارها و سطوح مختلف اداری در صرفه جویی هزینه ها، نیروی انسانی و زمان، بیشتر و بیشتر می شود. اتوماسیون انجام امور خدماتی را تسهیل می نماید و بهره وری را افزایش می دهد. فرآیند اتوماسیون مستلزم تهیه و دستورالعمل ها و نمودار ترسیم فعالیت های سیستم می باشد. طراحی سیستم اتوماسیون براساس رفتار و عملکرد نظام ایجاد می شود و براساس آن فرآیندهای مختلف ساختاری سیستم صورت می پذیرد. (کای، ۲۰۰۴)

گالستر در سال ۲۰۰۳، در تحقیقی با عنوان «ارزیابی عملکرد سیستم های مختلف مرکب انسانی - ماشینی در مراحل و سطوح چندگانه اتوماسیون» در دانشگاه کاتولیک آمریکا چین ابراز می نماید. معرفی اتوماسیون در سیستم های پیچیده سطح بالا مستلزم شناخت اصول طراحی چندگانه آن نظام می باشد.

### روش تحقیق

از روش توصیفی<sup>۰</sup> تحلیلی، علی پس از وقوع مورد استفاده قرار گرفت. این تحقیق شامل مجموعه مدیران، معاونین، مدیران امور های ستادی، فرمانداری استانداری آذربایجان غربی که از سیستم اتوماسیون اداری استقرار یافته در مجموعه سازمان برخوردار هستند، می باشد که تعداد آنها ۵۵ نفر بوده و با توجه به محدود قابلیت دسترسی جامعه آماری، جمع آوری اطلاعات به شیوه تمام شماری می باشد و کل جامعه آماری را شامل می شود.

### یافته ها

فرضیه اول: سیستم اتوماسیون اداری بر افزایش دقت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد.

برای بررسی این فرضیه و تشخیص وجود رابطه بین دو متغیر مورد مطالعه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می شود. این ضریب جهت رابطه (مثبت یا منفی) و شدت آن را، مشخص می نماید. نتایج حاصل از آزمون این فرضیه در جدول زیر خلاصه شده است.

جدول ۱ نتایج حاصل از بررسی فرضیه اول

تصمیم گیری مدیران		متغیرهای مورد مطالعه
-۰/۶۵۲	ضریب همبستگی	سیستم اتوماسیون اداری
۰/۰۰	سطح معنی داری	
۵۵	حجم نمونه	

نتایج حاصل از بررسی این فرضیه نشان می دهد که در سطح اطمینان ۰/۰۱ سطح معنی داری محاسبه شده (۰/۰۰) پایین تر از سطح معنی داری مورد انتظار (۰/۰۱) می باشد. بنابراین با ۹۵٪ اطمینان می توان گفت بین سیستم اتوماسیون اداری با تصمیم گیری مدیران رابطه معناداری وجود دارد. یعنی فرض صفر رد و فرض تحقیق «سیستم اتوماسیون اداری بر افزایش دقت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد.» تایید می شود. در نتیجه فرضیه اول این پژوهش را تایید می کند.

فرضیه دوم: سیستم اتوماسیون اداری بر افزایش بهنگام سازی تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد .

برای بررسی این فرضیه و تشخیص وجود رابطه بین دو متغیر مورد مطالعه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می شود. این ضریب جهت رابطه (مثبت یا منفی) و شدت آن را، مشخص می نماید. نتایج حاصل از آزمون این فرضیه در جدول زیر خلاصه شده است.

جدول ۲ نتایج حاصل از بررسی فرضیه دوم

افزایش بهنگام سازی تصمیم گیری مدیران		متغیرهای مورد مطالعه
-۰/۴۹۴	ضریب همبستگی	سیستم اتوماسیون اداری
۰/۰۰	سطح معنی داری	
۵۵	حجم نمونه	

نتایج حاصل از بررسی این فرضیه نشان می دهد که در سطح اطمینان ۰/۰۱ سطح معنی داری محاسبه شده (۰/۰۰) پایین تر از سطح معنی داری مورد انتظار (۰/۰۱) می باشد. بنابراین با ۹۵٪ اطمینان می توان گفت سیستم اتوماسیون اداری بر افزایش بهنگام سازی تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد. یعنی فرض صفر رد و فرض تحقیق مبنی بر « سیستم اتوماسیون اداری بر افزایش بهنگام سازی تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد ». تایید می شود. در نتیجه فرضیه دوم این پژوهش را تایید می کند.

فرضیه سوم: سیستم اتوماسیون اداری بر افزایش اقتصادی بودن تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد .

برای بررسی این فرضیه و تشخیص وجود رابطه بین دو متغیر مورد مطالعه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می شود. این ضریب جهت رابطه (مثبت یا منفی) و شدت آن را، مشخص می نماید. نتایج حاصل از آزمون این فرضیه در جدول زیر خلاصه شده است.

جدول ۳ نتایج حاصل از بررسی فرضیه سوم

متغیرهای مورد مطالعه	افزایش اقتصادی بودن تصمیم گیری مدیران
سیستم اتوماسیون اداری	ضریب همبستگی
	سطح معنی داری
	حجم نمونه
	۰/۷۶۴ -
	۰/۰۰
	۵۵

نتایج حاصل از بررسی این فرضیه نشان می دهد که در سطح اطمینان ۰/۰۱ سطح معنی داری محاسبه شده (۰/۰۰) پایین تر از سطح معنی داری مورد انتظار (۰/۰۱) می باشد. بنابراین با ۹۵٪ اطمینان می توان گفت سیستم اتوماسیون اداری بر افزایش اقتصادی بودن تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد. یعنی فرض صفر رد و فرض تحقیق مبنی بر « سیستم اتوماسیون اداری بر افزایش اقتصادی بودن تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد ». تایید می شود. در نتیجه فرضیه سوم این پژوهش را تایید می کند.

فرضیه چهارم: سیستم اتوماسیون اداری بر افزایش صحت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد.



برای بررسی این فرضیه و تشخیص وجود رابطه بین دو متغیر مورد مطالعه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می شود. این ضریب جهت رابطه (مثبت یا منفی) و شدت آن را مشخص می نماید.

نتایج حاصل از آزمون این فرضیه در جدول زیر خلاصه شده است.

جدول ۴ نتایج حاصل از بررسی فرضیه چهارم

متغیرهای مورد مطالعه	افزایش صحت تصمیم گیری مدیران
سیستم اتوماسیون اداری	ضریب همبستگی -۰/۸۶۳
	سطح معنی داری ۰/۰۰
	حجم نمونه ۵۵

نتایج حاصل از بررسی این فرضیه نشان می دهد که در سطح اطمینان ۰/۰۱ سطح معنی داری محاسبه شده (۰/۰۰) پایین تر از سطح معنی داری مورد انتظار (۰/۰۱) می باشد. بنابراین با ۹۵٪ اطمینان می توان گفت سیستم اتوماسیون اداری بر افزایش صحت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد. یعنی فرض صفر رد و فرض تحقیق مبنی بر « سیستم اتوماسیون اداری بر افزایش صحت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد.» تایید می شود. در نتیجه فرضیه چهارم این پژوهش را تایید می کند.

### نتیجه گیری

با عنایت به اینکه مسئله اصلی این تحقیق بررسی تاثیر سیستم اتوماسیون بهبود تصمیم گیری مدیران ( در استانداری آذربایجان غربی و حوزه ستادی آن می باشد ، نتایج زیر حاصل این تحقیق است :

سیستم اتوماسیون بر افزایش صحت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد .

سیستم اتوماسیون بر افزایش دقت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد .

سیستم اتوماسیون بر بهنگام بودن تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد .

سیستم اتوماسیون بر اقتصادی بودن تصمیم گیری مدیران تاثیر دارد .

لذا شواهدی بر رد فرضیه های چهارگانه ای که با شاخصه های تعریف شده صحت ، دقت ، بهنگام بودن ، و اقتصادی بودن وجود نداشت .

لازم است فرایندهای کاری بازنگری و به گونه ای باز طراحی شوند که تطابق کاملی با سیستم اتوماسیون داشته باشند و از این طریق هزینه هایی که به سازمان تحمیل می شود به حداقل برسد .

از موازی کاری در سیستم دبیرخانه نظیر ایجاد همزمان سابقه کاغذی و نرم افزاری خود داری و به سابقه گیری نرم افزاری اکتفا شود .



## منابع

## منابع فارسی:

- ۱- ابراهیمی، اردشیر (۱۳۸۴) بررسی عوامل موثر بر رشد دوره های کوتاه مدت آموزشی مجتمع عالی آموزشی و پژوهشی آذربایجان، پایان نامه کارشناسی ارشد، کرج، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- ۲- امینی، سیاوش (۱۳۷۵) مسائل سنجش در تحقیقات اجتماعی و بحثی درباره مقیاس گاتمن، تهران، نامه پژوهشکده، سری یک، شماره یک، ۸۵-۹۶، بهار.
- ۳- ایران نژاد مهدی (۱۳۸۲) روش های تحقیق در علوم اجتماعی، چاپ دوم، تهران، نشر مدیران.
- ۴- بک هارد، ریچرد، وندی پریچارد (۱۳۸۷) مدیریت تحولات و نوآوری، ترجمه مهدی ایران نژاد پایریزی، تهران، نشر مدیران.
- ۵- بهان، کیت، هولمز، دیانا (۱۳۷۷) آشنایی باتکنولوژی اطلاعات، ترجمه مجید آذرخش، جعفر مهداد، تهران، سمت.
- ۶- پاتنام، رابرت و دیگران (۱۳۸۴) سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه به کوشش کیان تاجبخش، ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، تهران، نشر شیرازه.
- ۷- حسن زاده (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی مقایسه عملکرد شرکت بوتان قبل و بعد از اجرای طرح اتوماسیون، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه رشت.
- ۸- دفت، ریچاردال (۱۳۷۷) تنوری و طراحی سازمان، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران، چاپ پژوهش فرهنگی.
- ۹- دلپسند، اسماعیل (۱۳۸۰) در پژوهشی به بررسی عملکرد سیستم رایانه ای در اداره کل ثبت احوال استان فارس از حیث کارائی
- ۱۰- رضائیان، علی (۱۳۹۲) اصول مدیریت، تهران، انتشارات سمت.
- ۱۱- رفیع پور، فرامرز (۱۳۸۱) کندوکاوها و پنداشته ها، مقدمه ای بر روشهای شناخت جامعه و تحقیقات اجتماعی، چاپ چهاردهم، تهران، نشر شرکت سهامی انتشار.
- ۱۲- رولی، جینفر (۱۳۸۰) مبانی سیستمهای اطلاعاتی ترجمه زهرا سیف کاشانی، نجیبه افغانی، (تهران، سمت).