

سیستم مکانیزه مکاتبات اداری

مهندس شیدا ظهیری^۱

سازمان می‌باشد. علاوه بر آن مکانیزاسیون سیستم مکاتبات گام اولیه‌ای است در مسیر تحول نظام اداری که به تحولات بعدی اداری سرعت می‌بخشد.

اهمیت موضوع تحول نظام اداری همگام با پیشرفت فن‌آوری اطلاعات، دولت محترم جمهوری اسلامی ایران، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و شورای عالی اطلاع‌رسانی را ناگزیر به تشکیل کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری نموده است که ضوابطی را برای انتخاب سیستم‌های دبیرخانه و سایر سیستم‌های مکانیزه اداری تدوین و ابلاغ نمایند. این بخشنامه به همراه شکل‌گیری کمیسیون‌های تحول اداری در سطح وزارتخانه‌ها و دستگاه‌های دولتی، حاکی از عزم راسخ دولت برای هدایت و پشتیبانی از حرکت‌های تحولی در دستگاه‌های دولتی است. ضوابط و ویژگی‌های مربوط به سیستم مکانیزه دبیرخانه طی بخشنامه شماره ۱۹۰۳/۱۵۹۵۳۶ مورخ ۱۳۸۲/۸/۲۱ به کلیه سازمانها و شرکتها و مؤسسات دولتی ابلاغ شده است.

مشکلات موجود در نظام اداری

در یک نظام اداری غیر مکانیزه و دستی، مشکلاتی وجود دارد که برخی از آنها در رابطه با گردش مکاتبات اداری، بشرح زیر می‌باشد:

۱- زمان بر بودن مکاتبات و ارتباطات درون و خارج از سازمان

۲- مشکلات ارجاع و پیگیری مکاتبات

مقدمه

امروزه استفاده بهینه از اطلاعات یکی از مهمترین عوامل مؤثر بر موفقیت سازمانهای مختلف شناخته می‌شود و پیشرفتهای بوجود آمده در فن‌آوری اطلاعات و همچنین پیدایش زیرساخت‌های ارتباطی مطمئن و پر سرعت برای گردش اطلاعات، ایجاد سیستم‌های پویای اطلاعاتی را برای نظام‌های اداری الزامی کرده است.

ضرورت انجام فعالیتها با سرعت قابل قبول، نیاز به اطلاعات مکفی برای برنامه‌ریزیهای صحیح‌اتی و همچنین صرفه‌جویی اقتصادی از لحاظ زمان و مکان موجب شده است که سازمانهای بزرگ و متوسط ناچار به استفاده از سیستم‌های مکانیزه اداری مانند اتوماسیون اداری گردند.

مکاتبات بعنوان یکی از راه‌های تبادل اطلاعات و ارتباطات واحدهای مختلف سازمانها و بویژه ارتباطات برون‌سازمانی، از مهمترین اجزای نظام اداری محسوب می‌شود و نظر به اینکه گردش مکاتبات یکی از پایه‌های اولیه فعالیت‌های مختلف اداری و پشتیبانی یک سازمان را تشکیل میدهد مکانیزاسیون آن عامل مؤثری در تسریع و تحرک در فعالیت‌های آن

۱- کارشناس مسئول دفتر فناوری اطلاعات شرکت توانیر

- ۳- مشکلات نگهداری و حفظنامه‌ها
- ۴- مشکلات ردیابی انبوه‌نامه‌ها و نظارت بر ساز و کارهای نظام اداری
- ۵- مشکلات دسترسی به مکاتبات گذشته
- ۶- ضرورت تکثیر برخی از نامه‌ها
- ۷- بالا بودن هزینه ملزومات مصرفی
- ۸- مسائل کمبود فضای بایگانی
- ۹- پراکندگی استقرار جغرافیائی سازمانهای بزرگ و هزینه‌های مترتب بر آن
- ۱۰- فقدان یک بانک اطلاعاتی منسجم و کارآمد از افراد در ارتباط با سازمان
- با توجه به موارد بالا که بصورت فشرده و مختصر درباره ناکارآمدی نظام اداری سازمانها مطرح شد، نرم‌افزار اتوماسیون اداری را می‌توان ابزاری برای از میان بردن این ناکارآمدی‌ها تلقی کرد. در حقیقت این نرم‌افزارها جدا از این که نقص‌ها و مشکلات یاد شده در نظام اداری سنتی سازمانها و شرکت‌ها را برطرف می‌کند امکانات متنوعی نیز بدست می‌دهد که در ادامه مطلب بدانها اشاره خواهد شد.
- سیستم مکانیزه گردش مکاتبات اداری و مزایای آن
- سیستم مکانیزه گردش مکاتبات اداری، عبارت از اینست که نامه‌های یک سازمان در زمان و سرعت مناسب دریافت، ثبت، توزیع و ارسال شوند و بدون طی مسیرهای زائد به گردش در آیند. مزایای استفاده از این سیستم را بشرح زیر می‌توان برشمرد:
- ۱- نظام بخشیدن به دبیرخانه و فرآیندهای اداری و دفتری
- ۲- حرکت بسوی حذف گردش دستی مکاتبات و ایجاد سیستم بدون کاغذ^۱
- ۳- ایجاد رویه یکنواخت و یکسان در زمینه فعالیتهای مشابه اداری
- ۴- افزایش سرعت در گردش مکاتبات
- ۵- افزایش کیفیت ثبت، نگهداری و بازیابی سوابق مکاتبات
- ۶- افزایش سرعت دسترسی و امکان ردیابی سریع مکاتبات
- ۷- تسریع در پاسخگویی به مراجعین، حذف مراحل زاید و کاهش تعداد مراجعات
- ۸- ذخیره، تبادل و کنترل کلیه مکاتبات، دستورات و پیامدهای اداری
- ۹- حل مشکلات و محدودیتهای حجم مستندات کاغذی، دشواری دسته‌بندی و استخراج اطلاعات و مفقود شدن اسناد
- ۱۰- کاهش هزینه‌های نیروی انسانی
- ۱۱- کنترل نحوه انجام امور از طریق مشاهده تاریخچه گردش مراسلات
- ۱۲- کنترل کارتابل افراد تحت سرپرستی
- ۱۳- شناسائی تنگناها و مقاطعی که کارهای ارجاعی در آن متوقف شده‌اند

۱۴- تهیه گزارشات متنوع و آماری از وضعیت مکاتبات در حال انجام و خاتمه یافته

عوامل شکست و موفقیت در استقرار سیستم عوامل متعددی در موفقیت یا شکست

استقرار یک سیستم مکانیزه مؤثر می‌باشد که از مهمترین آنها به عوامل زیر می‌توان اشاره نمود:

۱- مشارکت و حمایت کامل و مؤثر مدیران در استقرار و بهره‌برداری از سیستم

۲- تمایل و پذیرش افراد سازمان برای بهره‌گیری از فناوری جدید (فرهنگ‌سازی)

۳- تغییر فرآیندهای سازمانی

۴- آموزش‌های مورد نیاز و مستمر

۵- وجود بسترهای سخت‌افزاری و نرم‌افزاری مورد نیاز

۶- پشتیبانی فنی مؤثر و مستمر از سیستم

تجربه نشان می‌دهد مشارکت فعال و مؤثر مدیریت ارشد سازمان عامل کلیدی در موفقیت یک سیستم بشمار می‌رود و نظر به اینکه مدیران ارشد سازمان نقش اصلی را در امر سیاستگذاری فعالیتهای سازمان برای رسیدن به اهداف ایفا می‌کنند لذا به جرات می‌توان گفت آگاهی آنان از اهداف و فواید سیستم‌های مورد نظر و اعتقاد آنان به لزوم بکارگیری فن‌آوری‌های نوین اطلاعاتی در روند فعالیتهای اداری مهمترین و اصلی‌ترین نقش را در موفقیت و تسریع استقرار پروژه‌های اتوماسیون اداری ایفا می‌کند.

چنانچه مدیریت ارشد سازمان نسبت به اهداف سیستم آگاه نبوده و در استقرار آن مشارکت نداشته باشد قطعاً پروژه در مسیر استقرار و توسعه خود دچار مشکل شده و به اهداف مورد نظر دست پیدا نخواهد کرد.

پذیرش کارکنان نیز یکی دیگر از عوامل اصلی موفقیت سیستم بشمار می‌رود. ورود نرم‌افزارهای جدید به دلیل تغییر روش انجام فعالیتها و تغییر فرآیندهای سازمانی غالباً با مقاومت کارکنان و عدم رضایتمندی آنان مواجه شده و باعث ناکامی سیستم می‌شود. برای جلوگیری از چنین پیشامدی، بهترین راه حل برگزاری دوره‌های آموزشی و جلسات توجیهی مستمر برای گروههای مختلف کاربری پیش از استقرار و حین بهره‌برداری از سیستم می‌باشد تا آنان با امکانات و مزایای سیستم و روشهای بکارگیری آن بهتر آشنا شده و مسیر گذر از سیستم‌های دستی و سنتی به روشهای مکانیزه را به سهولت و با کمترین مشکلات طی کنند. عامل دیگری که می‌تواند در ایجاد رضایتمندی و تمایل در کارکنان مؤثر باشد کیفیت نرم‌افزار و بستر سخت‌افزاری مطمئن می‌باشد. وجود اشکالات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری یکی از عوامل مقاومت کارکنان و عدم رضایت آنان در بهره‌برداری از سیستم می‌باشد که پشتیبانی فنی مؤثر و مستمر از بسترهای سخت‌افزاری و نرم‌افزاری می‌تواند در کاهش مقاومت کارکنان و ایجاد تمایل در

آنان برای بهره‌گیری از سیستم‌های نوین بسیار مؤثر و مفید باشد.

فعالیت‌های انجام شده در شرکت توانیر

معاونت منابع انسانی و بهبود بهره‌وری در راستای تحولات نظام اداری از اواخر سال ۸۰، اقدام به مطالعات اولیه به منظور استقرار سیستم مکانیزه مکاتبات و حذف گردش فیزیک نامه‌ها نمود و پس از انجام آموزش‌های مقدماتی و تهیه سخت‌افزار مورد نیاز از مهرماه سال ۸۱ بتدریج واحدهای مختلف سازمان را تحت پوشش سیستم مکانیزه قرارداد، بطوریکه از نیمه دوم سال ۸۲ کلیه سطوح شرکت توانیر تحت پوشش این سیستم قرار گرفت و در حال حاضر کلیه عملیات مربوط به ایجاد، پیگیری و گردش مکاتبات شرکت توانیر توسط این سیستم انجام می‌شود. نمودارهای شماره ۱ و ۲ گردش مکاتبات وارده و صادره را نشان می‌دهد.

با وجودیکه حدود ۲ سال از شروع استقرار سیستم می‌گذرد بدلیل پاره‌ای از مشکلاتی که در روند استقرار آن وجود داشت هنوز به هدف نهائی که حذف گردش فیزیک نامه و افزایش سرعت در گردش مکاتبات به منظور تسریع در انجام فعالیتها می‌باشد نائل نشده‌ایم. با این وجود، استقرار سیستم دستاوردهایی داشته که از جمله می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

۱- ایجاد نظام مکاتبات یکنواخت و هماهنگ در کلیه واحدهای توانیر

۲- ذخیره‌سازی کلیه مکاتبات، دستورات و پیامهای اداری در بانک اطلاعاتی متمرکز

۳- افزایش سرعت دسترسی و امکان ردیابی سریع مکاتبات

۴- پیگیری و کنترل کلیه مکاتبات، دستورات و پیامهای اداری

۵- شناسائی تنگناها و مقاطعی که کارهای ارجاعی در آن متوقف شده‌اند.

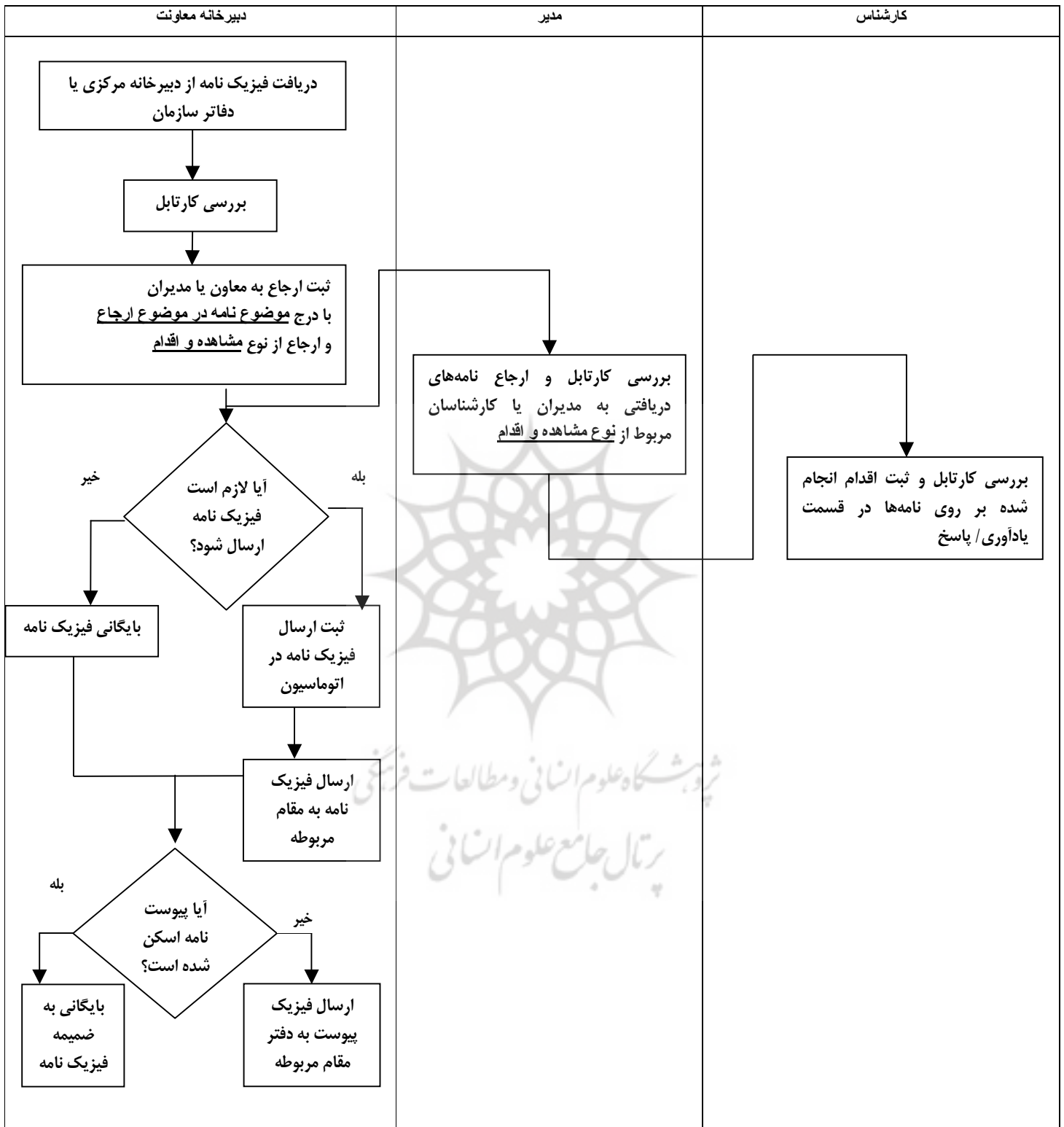
۶- دسترسی به کارتابل تحت Web در ماموریت‌های اداری از طریق اینترنت

۷- ایجاد فرهنگ استفاده از نرم‌افزارهای هماهنگ و یکسان در انجام وظایف اداری

۸- کاهش تعداد مراجعه به دبیرخانه‌ها

همانطور که گفته شد تجربه نشان می‌دهد مشارکت فعال و مؤثر مدیریت ارشد سازمان عامل کلیدی در موفقیت یک سیستم بشمار می‌رود و ما هم امیدواریم با مشارکت مؤثر مدیران ارشد سازمان در امر استقرار کامل نظام مکانیزه مکاتبات اداری و به تبع آن سایر فعالیت‌های اداری به حصول نتیجه نهایی نائل‌آییم.

نمودار شماره (۱) - نمودار گردش کارنامه‌های دریافتی



نمودار شماره (۲) - نمودار گردش کار نامه‌های تهیه شده

