

بررسی تأثیر اتوماسیون بر عملکرد کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران استان همدان^۱

مردآوری و تألیف: محمد شیری^۲

چکیده

نظام اداری کشور در پیشرفت جامعه نقش مهم و قابل توجهی دارد، بنابراین ضروری به نظر می‌رسد که در اجرای وظایف و مسئولیت های خطیر خود، برخوردار از ویژگی‌هایی همچون سرعت، دقت و صحت عمل در کار باشد، به طوری که با بهره‌گیری بهتر و بیشتر از وقت و منابع، قابلیت و توانایی بیشتر و بهتری از خود در جهت اهداف سازمان نشان دهد. مطالعات نشان می‌دهد که نظام اداری در ایران با داشتن پیشینه تاریخی خاص، از موقعیت و شرایط مناسب و مطلوبی برخوردار نبوده و حتی با وقوع انقلاب اسلامی و ایجاد تحولات سیاسی و اجتماعی، هنوز هم درگیر مسائل و مشکلات پیچیده اداری خاص خود است.

دستی یا نیمه مکانیزه بودن بسیاری از عملیات بیمه ای که با تنوع نیز همراه است باعث تحمیل فشار و خستگی فراوان به کارکنان و هم موجب اتلاف وقت بیمه گذاران و زیان دیدگان شده است. کندی عملیات در ارائه خدمات روزانه شرکت های بیمه علاوه بر اثر نامطلوب بر جذب بیمه گذاران موجب کاهش ارائه خدمات به مراجعان و تشدید مشکلات شده و عدم دسترسی به موقع و سریع مدیران عالی به

۱. برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت بازرگانی به راهنمایی دکتر سید حیدر حسینی.

۲. معاون فنی شرکت سهامی بیمه ایران مرکز نهاوند.

اطلاعات جدید و دقیق، عملکرد شرکت های بیمه و روند برنامه ریزی و اتخاذ تصمیمات را کند کرده است. مطالعات انجام شده نشان دهنده جزئی نگری در برنامه ریزی فعالیت های انفورماتیکی و انجام پروژهها برای رفع مشکلات حاد مقطعی بوده به طوری که مسیر آتی پروژه برای تکمیل یکدیگر و نحوه رسیدن به کلیتی که در خدمت اهداف استراتژیک شرکت قرار گیرد مشخص نشده است. این امر موجب تداخل پروژه ها، دوباره کاری های عملیاتی و نهایتاً کاهش کارایی کارکنان شده است. لذا محقق با انتخاب موضوع تحقیق خود مبنی بر تأثیر اتوماسیون بر افزایش عملکرد کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران استان همدان می خواهد در عمل میزان این تأثیر را اندازه گیری نماید. برای تحلیل داده های حاصل و برای پی بردن به تأثیر یا عدم تأثیر متغیرهای مستقل متغیر وابسته، از آزمون کای مربع (آزمون استقلال دو متغیر) استفاده شده است و نتایج حاصل نشان می دهد که تمامی فرضیه ها به تأیید می رسند.

مقدمه

امروزه امکانات وسیع کامپیوتری و ارتباطات پیشرفته، بسیاری از مشکلات اداری و اجرایی را کاهش داده و امکان تفکر در فضایی دیگر را برای برنامه ریزان و مجریان فراهم کرده است. ورود کامپیوترهای کوچک^۱ پنجره جدیدی را به دنیای اتوماسیون گشوده و امکانات فراوانی را در اختیار دستگاه های اداری و اجرایی قرار داده است. این ابزارها قادر خواهند بود سرعت و دقت را افزایش داده و توان اجرایی واحدهای اداری را از نظر کمی و کیفی تا حد بسیار بالایی ارتقا بخشند.

استفاده از این ابزارها علاوه بر افزایش سرعت و دقت، در تخصص امور مؤثر بوده و کارایی کارکنان را به نحو چشمگیری بالا می برد و امکانات صحیحی را در اختیار مدیران و متصدیان قرار می دهد تا هنگام نیاز بتوانند به راحتی به اطلاعات صحیح و بهنگام دست یابند. به هر طریق که مایلند اطلاعات را جابه جا، ترمیم، ترکیب و به راحتی تجزیه و تحلیل کنند و گزارش های تهیه شده را چاپ و یا از طریق شبکه در اختیار برنامه ریزان و مدیران قرار دهند. استفاده از این گزارش ها که بر اساس اطلاعات واقعی و صحیح تهیه شده است، مدیران را قادر می سازد ضمن ارزیابی عملکرد واحدهای تحت مدیریت خود، بسیاری از مشکلات و نارسایی ها را شناسایی و با آگاهی کامل از نقاط

ضعف و قوت، تصمیمات مناسبی اتخاذ کنند و نظارت بیشتری بر اجرای برنامه ها داشته باشند. بحث اتوماسیون از همین رو، روز به روز اهمیت بیشتری می یابد چنانچه امروز سازمان هایی می توانند در اغلب اوقات، خود را در بالاترین میزان آمادگی برای مقابله با تجهیزات محیطی و داخلی ببینند که از درجه بالایی از اتوماسیون سود برده باشند.

اهمیت موضوع

یکی از ارکان اساسی مدیریت در عصری که عصر اطلاعات نام گرفته، تصمیم گیری سریع و دقیق است. بی گمان در این رهگذر داشتن الگوهای صحیح جمع آوری، پردازش و ارائه منطقی اطلاعات همه پیش نیازهایی برای مستحکم کردن این رکن هستند.

اتوماسیون و استفاده از تکنولوژی جدید در حال حاضر نه تنها به مثابه یک نیاز، بلکه به عنوان یک ضرورت محتوم و حیاتی مطرح بوده و سازمان ها با توجه به گستردگی حوزه عمل و کثرت فعالیت های مرتبط با ایفای وظایف و ماموریت های خود ناگزیر از توجه و اهتمام ویژه به این امر هستند.

اهداف موضوع

۱. مطالعه و بیان نگرش ها و نظریه های گوناگون در خصوص اتوماسیون و عملکرد
۲. بررسی تأثیرات اتوماسیون بر نحوه دسترسی به آمار و اطلاعات
۳. بررسی تأثیرات اتوماسیون بر ایجاد وحدت رویه در انجام امور سازمانی
۴. بررسی تأثیر اتوماسیون بر سرعت انجام امور
۵. بررسی تأثیر اتوماسیون بر صحت و دقت عملیات
۶. بررسی تأثیر اتوماسیون بر عملکرد کارکنان
۷. جمع بندی اطلاعات به دست آمده و تحلیل آماری آن و تطبیق اطلاعات به دست آمده با مستندات، مدارک و شواهد موجود محیطی با مراجعه به سازمان مورد مطالعه

فرضیه ها

فرضیه اصلی (اهم): "اتوماسیون در شرکت سهامی بیمه ایران موجب افزایش عملکرد کارکنان می گردد."

فرضیه های فرعی

۱. "اتوماسیون در شرکت سهامی بیمه ایران موجب دسترسی سریع و آسان به آمار و اطلاعات می گردد."
۲. "اتوماسیون در شرکت سهامی بیمه ایران موجب ایجاد وحدت رویه در کلیه امور می گردد."
۳. "اتوماسیون در شرکت سهامی بیمه ایران موجب سرعت در انجام امور می گردد."
۴. "اتوماسیون در شرکت سهامی بیمه ایران موجب صحت و دقت در عملیات می گردد."

اتوماسیون

کلمه اتوماسیون (Automasion) از ترکیب دو کلمه operation و automatic به دست آمده است. اتوماسیونی که در اینجا صحبت از آن است وضعیت بسیار پیشرفته تری نسبت به مکانیزاسیون^۱ است. اتوماسیون در حالی که متکی به مکانیزاسیون است اما صرف مکانیزاسیون تنها نیست. از یک نظر اتوماسیون وضعیتی است که در آن برای به کار انداختن و استفاده از ماشینها و دستگاه های مختلف از دیگر ماشینها بهره برداری می شود. در این پروسه اتوماسیون، عملیات تولیدی و غیر تولیدی با حداقل دخالت عامل انسانی و یا بدون دخالت عامل انسانی انجام می پذیرد. از طرف دیگر، عملیات مربوط به کنترل، محاسبه و مقایسه به وسیله کامپیوتر انجام می شود. در واقع اتوماسیون سیستمی است که در آن کارهای پیچیده و مشکل با حداقل اشتراک عامل انسانی به شکل مشخص و مطمئن توسط ماشینها^۲ و دستگاه های خودکار انجام می یابد.

اتوماسیون اداری

امروزه مدیریت بر گردش کار و مکاتبات اداری و هم چنین مدیریت زمان در سازمانها و مؤسسات اقتصادی به کلی متحول شده است و استفاده از روشهای کند و مشکل ساز اداری غیر مکانیزه قابل قبول نیست. حجم بالای اطلاعات و مکاتبات و دسترسی کند، مسئولان و مدیران را، که به مدیریت زمان در مجموعه تحت رهبری خود بها می دهند، به سوی اتوماسیون اداری در ابعاد مختلف رهنمون ساخته است.

1. Mechanization

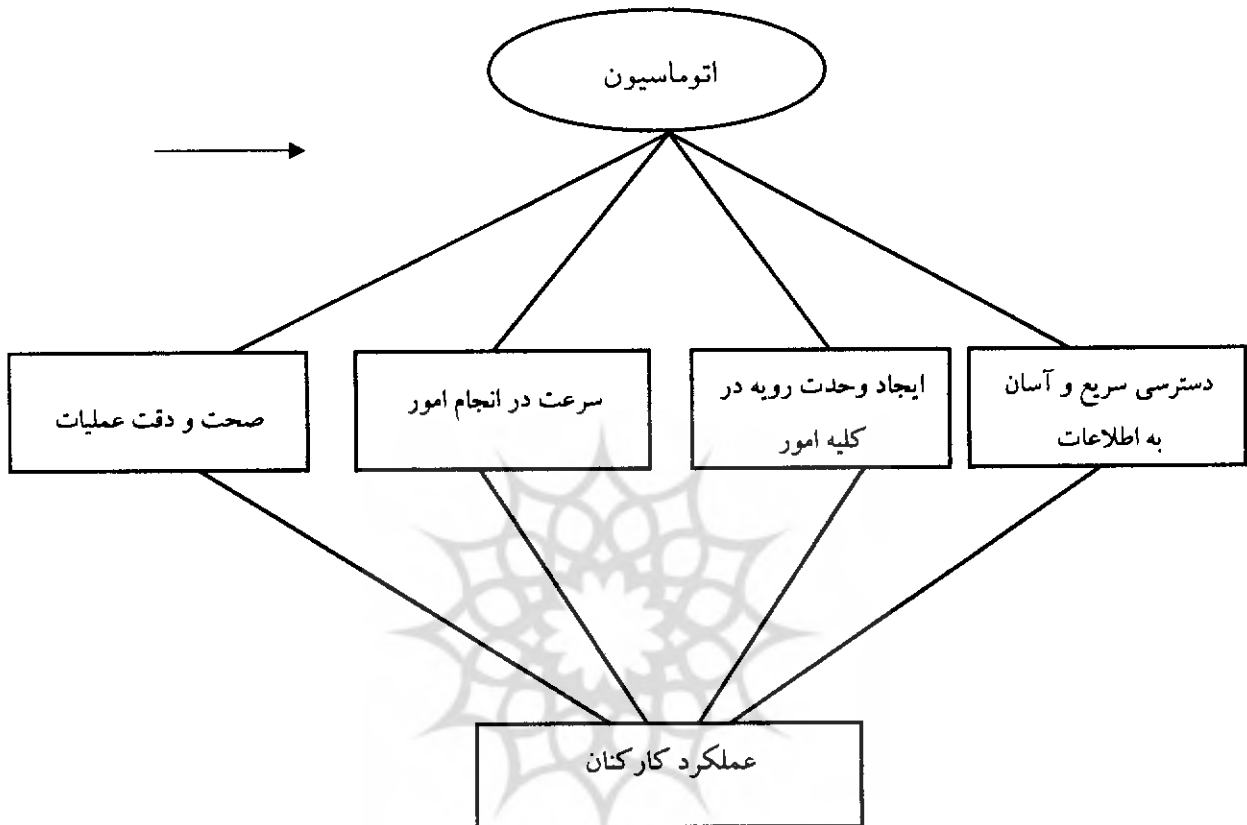
2. Machines

اتوماسیون اداری، بهترین ابزار برای رسیدن به راهکارهای مفید در جهت صرفه جویی و استفاده بهینه از زمان در سازمان است. راه حل های مکانیزه به گردش مکاتبات سازمان سرعت بخشیده و هم چنین مدیریت بر گردش کارها را میسر می سازد. در این فرایند، حذف مکاتبات کاغذی، صرفه جویی و استفاده بهینه از زمان عملی می شود و در واقع اتوماسیون اداری مکانیزمی است در راستای بهبود بهره وری سازمان از طریق اعمال مدیریت اثر بخش و کارا با بهره گیری از گردش الکترونیکی مکاتبات در سطح سازمان، جست و جوی آسان در اطلاعات ذخیره شده، پاسخ گویی سریع و به موقع به مراجعان، حذف کاغذ از چرخه مکاتبات اداری، اعمال کنترل مناسب بر کاربران، ثبت و نگهداری بهینه اطلاعات و بهبود ارتباطات درون سازمانی (گل محمدی، ۱۳۸۴: ۸-۱). کاهش فعالیت های غیرمولد مانند بایگانی فیزیکی اسناد، نگهداری سوابق عملیات در حجم کمتر، ایمنی بالا و مراجعه آسان، قابلیت تولید گزارش های مورد نیاز به همراه نمودارهای متنوع، کاهش کارهای مسئولان دفاتر، منشی ها و تایپیست ها، امکان پی گیری تلفنی کارها در هر مکان و زمان، اعمال کنترل بر اطلاعات طبقه بندی شده، دقت در انجام عملیات و ثبت تمامی امور، حذف کامل کاغذ از فرایند انجام کار، سهولت و سرعت در گردش عملیات، امنیت بالا در نگهداری از اسناد و امکان دسترسی سریع به آنها (ستاری فر، ۱۳۷۷: ۸-۱۵۵).

عملکرد

”عملکرد عبارت است از حاصل فعالیت های یک کارمند از لحاظ اجرای وظایف محوله پس از مدت زمان معین که می تواند جنبه تولیدی داشته باشد مثل تعداد کتاب هایی که یک صحاف در طول روز صحافی می کند و یا جنبه خدمت داشته باشد مانند تعداد مراجعینی که در طول روز توسط یک کارمند خدمت دهی می شوند“ (مصباح راد، ۱۳۸۳: ۱۵).

مدل تحقیق



روش اجرای تحقیق

در این تحقیق از روش توصیفی پیمایشی استفاده شده است. در این نوع تحقیق محقق به دنبال توصیف عینی، واقعی و منظم خصوصیات یک موقعیت یا موضوع است. جامعه تحقیق شامل کارکنان رسمی و غیررسمی و نمایندگان شرکت سهامی بیمه ایران استان همدان می باشد که تعداد کل آنها ۱۰۰ نفر است. با استفاده از جدول مورگان، ۸۰ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. به علت همگن بودن خواص جامعه مورد بررسی از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. به منظور دستیابی به اطلاعات مورد نیاز در زمینه بررسی فرضیه های تحقیق از پرسشنامه استفاده شده است. در این رابطه پرسشنامه ای شامل ۲۰ سؤال از نوع بسته و ۵ گزینه ای لیکرت که پاسخگوی فرضیه های تحقیق باشد طراحی و بین افراد نمونه توزیع شده است. برای تجزیه و تحلیل آماری و آزمون فرضیه ها، ابتدا از

روش آمار توصیفی از قبیل میانگین، میانه و مد، فرضیه ها مورد بررسی قرار گرفته و سپس از آنجا که پاسخ پرسشنامه ها براساس نظرخواهی و به صورت پنج گزینه ای انتخاب شده اند، فرضیه های تحقیق از روش توزیع کای مربع (X^2) مورد سنجش قرار می گیرند.

نتیجه گیری

نتایجی که از آزمون فرضیه های تحقیق حاصل گردیده بدین قرار است: فرضیه اول با مقدار عددی تابع آزمون کننده $۴۱۸/۷۸$ ، فرضیه دوم با مقدار $۴۴/۶۵$ ، فرضیه سوم با مقدار $۱۶۰/۲۲۸$ و فرضیه چهارم با مقدار $۲۰۲/۵۵$ تأیید شد. در نهایت با بررسی و تطبیق نظریه های پاسخگویان با اسناد و مدارک و شواهد سازمانی مبنی بر مقایسه انجام امور سازمانی در دو مرحله قبل و بعد از اتوماسیون و یا مقایسه اموری که به صورت دستی و سنتی انجام می شود با اموری که به صورت مکانیزه انجام می گیرد مشخص شد که مدت زمان انجام امور به طریق مکانیزه و ماشینی نسبت به دوره انجام امور به طریق دستی و سنتی تقلیل محسوسی کرده که این بررسی مؤید نظریه های پاسخگویان است و این کاهش مراحل انجام امور سازمانی و زمان آن بر افزایش عملکرد کارکنان سازمان مؤثر بوده است. بنابراین می توان ادعا کرد که تأثیر اتوماسیون بر افزایش عملکرد کارکنان مشهود و غیر قابل انکار است. یکی از شاخص های عملکرد در سازمان که فرضیه اول مبین آن است، دسترسی سریع و آسان به آمار و اطلاعات است. دسترسی به داده ها می تواند به میزان اختیارات کارکنان بیفزاید و اطلاعات کامل و مورد نیاز به آنها را در انجام وظیفه با شیوه ای عالی ارائه کند تا در صورت رویارویی با فرصت های جدید به راه های جدید اقدام کنند. همچنین این زمان دستیابی به اطلاعات مورد نیاز موجبات تسریع انجام امور سازمانی را فراهم نموده و افزایش عملکرد را حاصل می کند.

از دیگر نتایج این تحقیق در سازمان مورد بررسی که فرضیه چهارم بیان می دارد، صحت و دقت در عملیات است. بسیاری از هزینه های گزافی که سازمانها متحمل می شوند ناشی از عدم دقت و صحت در عملیات اجرایی است که موجبات دوباره کاری و اشتباه را فراهم ساخته و برای جبران و برطرف نمودن آنها سازمان ها هزینه های گزافی را باید متحمل شوند. نتیجه این فرضیه این است که استقرار تکنولوژی کامپیوتر، که موجبات انجام صحیح عملیات و دقت در انجام آن را فراهم می نماید، باید به همه قسمت های سازمان و سایر رشته های بیمه ای که کامپیوتری نشده و یا کامل کامپیوتری نشده اند، تسری یابد.

اتوماسیون موجب می شود شکل انجام کارها یکسان باشد و از اختلاف سلیقه های متفاوت در اجرای کارها، تفسیر قوانین بیمه ای و آیین نامه ها، جلوگیری شود. به عبارت دیگر، وحدت رویه در انجام امور حاصل می شود که موجب افزایش عملکرد کارکنان می شود.

پیشنهادها

با عنایت به نتایج یافته های پژوهش، تأثیر اتوماسیون بر افزایش عملکرد کارکنان مشهود است، لذا پیشنهادها و توصیه هایی به منظور اهمیت فرایند اتوماسیون در شرکت سهامی بیمه ایران به شرح زیر ارائه می شود:

۱. اتوماسیون اطلاع رسانی سریع و صحیح به کارکنان و مراجعان و به تبع آن رضایت آنها را افزایش می دهد.

۲. اتوماسیون موجب دسترسی سریع به اسناد و مکاتبات ذخیره شده، خدمات رسانی، توزیع و بایگانی اسناد می شود.

۳. اتوماسیون موجب افزایش کنترل و نظارت سازمانی را فراهم کرده و موجب پیگیری صحیح کارها می شود.

۴. اتوماسیون موجب دقت در انجام محاسبات طولانی و پیچیده، افزایش سرعت (در محاسبات، ذخیره، بازیابی و به هنگام کردن اطلاعات)، استفاده از فضای کم جهت ذخیره اطلاعات انبوه، خستگی ناپذیری در انجام عملیات تکراری و پر حجم، آزاد ساختن نیروهای انسانی از انجام امور عملیاتی و تکراری و تمرکز این نیروها در کارهای خلاق می شود.

۵. باتوجه به ممنوعیت استخدامی در سازمان های دولتی، اتوماسیون می تواند راهکاری در جهت صرفه جویی نیروی انسانی باشد.

۶. اتوماسیون می تواند دستیابی به یک فرصت رقابتی درصنعت بیمه را فراهم آورد.

۷. صحت و دقت و به موقع بودن اطلاعات از عواملی هستند که منجر به افزایش کیفیت اطلاعات و در نتیجه بالا رفتن کیفیت بازده کاری کارمندان اداری می شود و مدیران در نتیجه سرعت، صحت و دقت در عملیات، دسترسی سریع به آمار و اطلاعات و ایجاد وحدت رویه در انجام امور اطلاعات مناسب و مربوط را به سرعت دریافت کرده و می توانند از کلیه مشخصه ها و استراتژی ها برای حل مشکلات و

بهبود در تصمیم‌گیریهای مدیریتی استفاده نمایند. همچنین اتوماسیون با تهیه اطلاعات دقیق و به موقع می‌تواند مدیران را در طرح ریزی، کنترل و سازماندهی، هدایت و رهبری کمک کند.

۸. مدیران شرکت برای مقوله و فرایند اتوماسیون اهمیت به سزایی قایل شوند. مدیران زیربند در خصوص ادامه تکمیل اتوماسیون در سازمان با اطمینان هر چه بیشتر قدم‌های بعدی را بردارند و اتوماسیون را به طور کامل وارد سازمان نمایند.

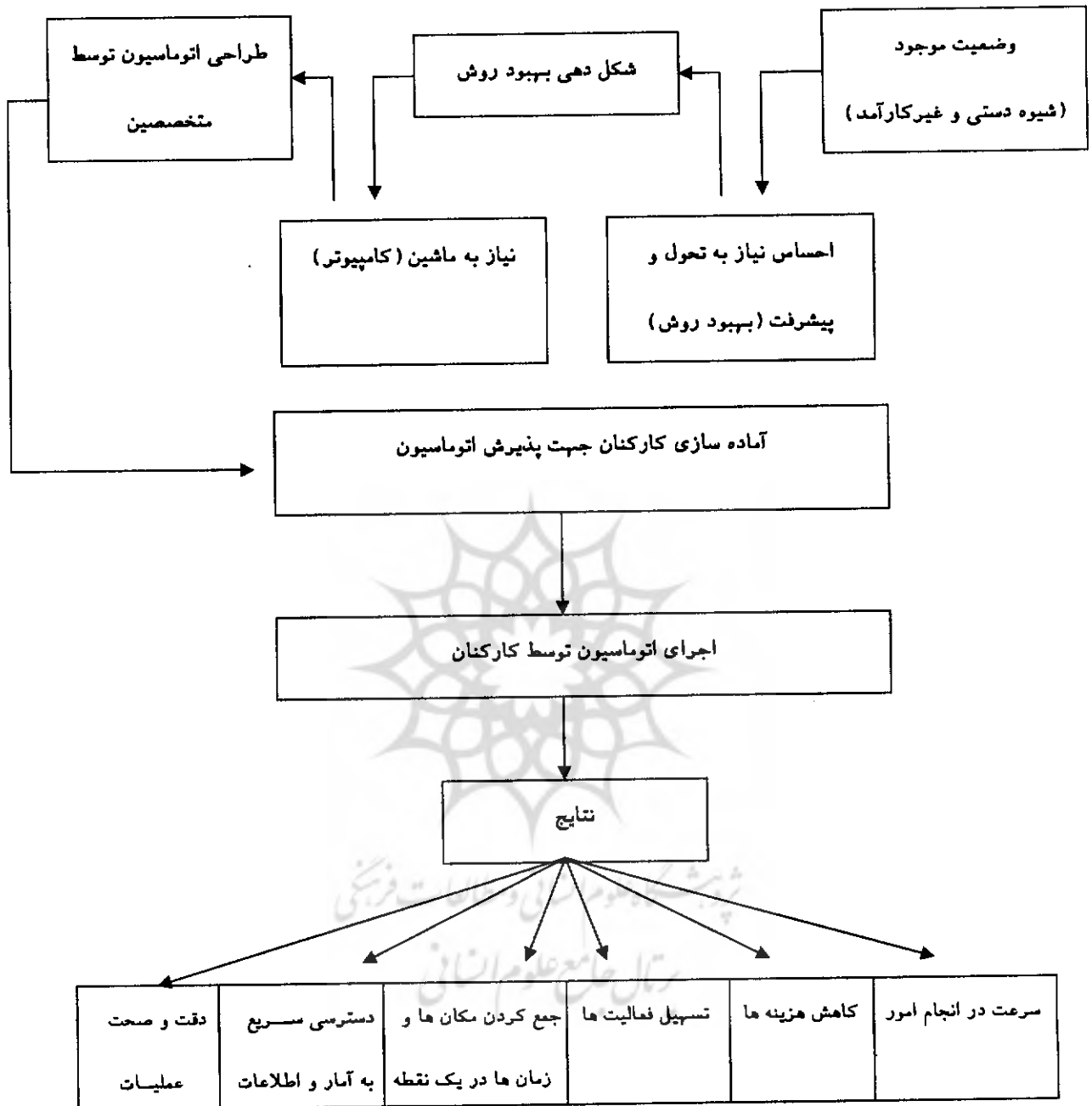
۹. به فرایند اتوماسیون به عنوان سرمایه‌گذاری در سازمان نگریسته شود.

۱۰. اجرای اتوماسیون به عنوان خط مشی اساسی در هیئت مدیره شرکت مطرح و نهادینه گردد به طوری که این مقوله با انتصابات جدید مدیران عالی سازمان و طرز فکر و نحوه مدیریت آنان خدشه دار نگردد.

۱۱. وضعیت فعلی اتوماسیون با وضعیت مطلوب فاصله زیادی دارد. برخورداری از شرایط آرمانی و قابل قبول نیازمند بستر سازی، فرهنگ سازی و تدوین برنامه راهبردی جامع و کامل در سه برنامه کوتاه مدت، میان مدت و بلندمدت پیشنهاد می‌شود.

نمودار پیشنهادی اجرای اتوماسیون

از کلیه مطالعات و نظر سنجی‌ها، هم‌چنین نتایج استخراج پرسشنامه‌ها و نتایج به دست آمده از تحقیق و مقایسه عملکرد کارکنان قبل و بعد از اتوماسیون از طریق مراجعه به سازمان مورد مطالعه و با توجه به اسناد و مدارک موجود سازمانی و مقایسه اموری که به صورت دستی و غیر مکانیزه انجام می‌شود با اموری که به صورت مکانیزه انجام می‌گیرد، مدل ذیل جهت اجرای اتوماسیون در شرکت سهامی بیمه ایران ارائه می‌شود.



واژگان کلیدی :

اتوماسیون ، اتوماسیون اداری ، عملکرد ، ارزیابی عملکرد ، اطلاعات ، سیستم های اطلاعاتی

منابع :

۱. آذر، عادل - مومنی، منصور. آمار و کاربرد آن در مدیریت ، جلد دوم، سمت، تهران ۱۳۸۱ .
۲. رحیمیان، جلیل . طرح نوین پیشبرد نظام جامع اتوماسیون، انتشارات تامین اجتماعی ۱۳۷۷ .
۳. رایبیز، استیفن . مبانی رفتار سازمانی، ترجمه: قاسم کبیری، جلد دوم، دانشگاه آزاد اسلامی ۱۳۷۳ .
۴. ستاری فر، محمد. اهداف طرح اتوماسیون، طرح نوین پیشبرد نظام جامع اتوماسیون، انتشارات تامین اجتماعی، شماره ۹۶، مهر ۱۳۷۷ .
۵. سعادت، اسفندیار. مدیریت منابع انسانی، جلد اول، انتشارات سمت، تهران ۱۳۷۵ .
۶. عندلیب آذره، مجتبی. اتوماسیون اداری. مجله مدیریت، انتشارات انجمن مدیریت ایران، شماره ۴۴، مرداد و شهریور ۱۳۷۹ .
۷. مقبل باعرض، عباس . روابط بین اتوماسیون و سود آوری در موسسات صنعتی، انتشارات دانشگاه تربیت مدرس ۱۳۷۲ .
۸. می زاده، جعفر. سیستم های اطلاعاتی در مدیریت، مجله مدیریت دولتی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، شماره ۲۴ بهار ۱۳۷۳ .
۹. هیوز، آون . مدیریت دولتی نوین، ترجمه: سید مهدی الوانی، سهراب خلیلی و غلامرضا معمارزاده، انتشارات مروارید، ۱۳۷۹ .

منابع اینترنتی :

1. www.iraninsurance.ir
2. www.centinsure.ir
3. www.nioc.com
4. www.moalemre.com
5. www.irandoc.ac.ir