

تأثیر سیستم جامع اطلاعات مدیریت و اتوماسیون اداری بر بهبود تصمیم گیری مدیران

مؤلف:

محمد قرقچین

سرشناسه	قرقچیان، محمد، ۱۳۵۳ -
عنوان و نام پدیدآور	تأثیر سیستم جامع اطلاعات مدیریت و اتوماسیون اداری بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران/ مؤلف: محمد قرقچیان
مشخصات نشر	تهران: نشر تعالی، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	۱۲۰ص: مصور، جدول، نمودار(بخش رنگی).
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۷۵۴۷-۷۸-۶: ۱۵۰۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست‌نویسی	فیا
یادداشت	کتابنامه.
موضوع	شرکت سایپا پرس
موضوع	منشی‌گری - ایران - خودکاری - نمونه‌پژوهی
موضوع	Office practice - Automation - Iran - Case studies
موضوع	تصمیم‌گیری - ایران - نمونه‌پژوهی
موضوع	Decision making - Iran - Case studies
رده‌بندی کنگره	HF ۵۵۴۸/ت۳ ۱۳۹۵
رده‌بندی دیویی	۶۵۱/۸
شماره کتاب‌شناسی ملی	۴۲۵۰۷۱۱



نام کتاب: تأثیر سیستم جامع اطلاعات مدیریت و اتوماسیون اداری بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران
مؤلف: محمد قرقچیان

مدیر هنری: جعفر خدادی

ناشر: تعالی

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۵

شمارگان: ۲۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۵۴۷-۷۸-۶

قیمت: ۱۵۰۰۰ تومان

نشانی مرکز پخش: تهران، میدان انقلاب، ابتدای جمانزاده شمالی، کوچه شهید بزمه،

کوچه صالحی، پلاک ۴

تلفن: ۰۹۱۲۲۰۲۷۴۲۵

نشانی پست الکترونیک: taalibook@yahoo.com

نشانی اینترنتی: www.taalibook.com

حق چاپ و نشر برای انتشارات تعالی محفوظ است.



پیش‌گفتار:

برای اتخاذ یک تصمیم مساعد باید بتوان ارزش هر یک از نتایج احتمالی را که پس از انجام تصمیم حاصل خواهد شد، پیش‌بینی کرده و به طور ضمنی این ارزش‌ها را با نوعی مقیاس کمی مقایسه و احتمال موفقیت هر یک را برآورد، که این کار همیشه ساده نخواهد بود. تصمیم‌گیری از اجزای جدایی‌ناپذیر مدیریت به شمار می‌آید و در هر وظیفه مدیریت به نحوی جلوه‌گر است؛ در تعیین خطمشی‌های سازمان، در تدوین هدف‌ها، طراحی سازمان، انتخاب، ارزیابی و در تمامی اعمال مدیریت. تصمیم‌گیری جزء اساسی و زاینده‌ای است. با نگرشی کوتاه به برخی شرکت‌ها، استفاده‌ی محدود یا عدم استفاده‌ی بجا از مناسب از فناوری‌های اطلاعاتی و به ویژه سیستم اتوماسیون اداری به چشم می‌خورد. سیستم‌هایی با هزینه‌های گزاف خریداری شده، اما استفاده‌ی بهینه از آن‌ها به عمل نمی‌آید. دوباره کاری‌ها مدام با ناهماهنگی اثربخشی شده است. گاه دیده می‌شود بخش‌نامه‌ها ابتدا به صورت تلفنی، سپس فکری و در انتها به شکل سنتی کاغذی ارسال می‌شود. در این میان، گاهی چند بخش‌نامه‌ی تکراری به سازمانی ارسال می‌شود و سازمان‌هایی وجود دارند که به هیچ طریقی بخش‌نامه را دریافت ننموده‌اند. گاهی منابع نیز، پس از برگزاری جلسات مهم اداری، دعوت‌نامه دریافت می‌شود. این موضوع و موارد مشابه، مؤلف را به بررسی و جستجوی علت، تشویق و ترغیب نموده است. مسأله‌ی این کتاب این است که آیا سیستم جامع اطلاعات مدیریت و اتوماسیون اداری در بهبود تصمیم‌گیری مدیران نقش دارد؟

فهرست مطالب

مقدمه	۱۳
بخش اول: کلیات	
فصل اول: تعاریف اولیه	۲۳
فصل دوم: سیستم‌ها و ارتباطات سازمانی	۳۱
ارتباط سیستم‌ها	۳۳
ابزارهای ارتباطات	۳۴
لزوم استفاده از سیستم اتوماسیون	۳۷
اتوماسیون اداری (Office Automatic) شامل چه بخش‌هایی است	۳۷
دبیرخانه	۳۷
فرم‌ساز و موتور گردش فرم	۳۸
مدیریت جلسات و سامانده	۳۸
آرشیو الکترونیک	۳۸
پرتال مکاتبات برون سازمانی	۳۹
کارتابل آفلاین	۳۹
فصل سوم: اتوماسیون اداری	۴۱
محاسن اتوماسیون اداری چیست؟	۴۳
اتوماسیون اداری	۴۳
بهبود کار و اتوماسیون	۴۴

تأثیر سیستم جامع اطلاعات مدیریت و اتوماسیون اداری بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران

مزایای دولت الکترونیکی ۴۵

فصل چهارم: نمونه موردی ۴۷

ویژگی‌های به کارگیری سیستم اتوماسیون شرکت سایپا پرس ۴۹

دبیرخانه ۵۰

مدیریت کار تابل و دسترسی‌ها ۵۱

مدیریت مکاتبات درون سازمانی ۵۲

مدیریت جلسات ۵۳

یخات ۵۳

انواع گزارشات ۵۳

سایر ویژگی‌هایی که در سیستم اتوماسیون شرکت سایپا پرس وجود دارد ۵۴

سطوح مدیران ۵۶

سطوح تصمیم‌گیری: نیازهای اطلاعاتی ۵۸

فصل پنجم: تاریخچه ۵۹

بخش دوم: موردکاوی Case Study

فصل اول: روش اجرا ۶۹

مقدمه ۷۱

روش تحقیق ۷۱

نمونه و نمونه‌گیری ۷۲

برآورد حجم نمونه ۷۲

معرفی ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات ۷۴

پرسشنامه ۷۴

روایی ۷۷

پایایی پرسشنامه ۷۸

فصل دوم: تحلیل ۸۱

مقدمه ۸۳

آمار توصیفی متغیرهای جمعیت‌شناختی ۸۳

تأثیر سیستم جامع اطلاعات مدیریت و اتوماسیون اداری
بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران

- ۸۷..... بررسی نرمال بودن داده‌ها
- ۸۹..... آمار توصیفی متغیرهای تحقیق
- ۹۰..... آمار استنباطی
- ۹۷..... رتبه‌بندی عوامل بر اساس آزمون و تحلیل واریانس فریدمن

فصل سوم: نتایج ۹۹

- ۱۰۱..... مقدمه
- ۱۰۲..... نتیجه‌گیری
- ۱۰۷..... پیشنهادات تحقیق
- ۱۰۸..... پیشنهاد به سایر پژوهشگران
- ۱۰۸..... محدودیت‌های تحقیق
- ۱۰۹..... راهکارهایی در جهت رفع محدودیت‌ها

منابع ۱۱۱

- ۱۱۳..... منابع فارسی
- ۱۱۴..... منابع انگلیسی

پیوست‌ها ۱۱۵

مقدمه

تغییر دائماً در سر ما فرود می‌آید و سازمان‌ها هر روز با تحولات عظیم و شتابنده‌ای مواجه می‌شوند آنان باید به دنیای پر آشوب به سرعت واکنش دهند و با نیروهای خارجی در تعامل باشند. تصمیم‌گیری در محیط‌های متلاطم امروزی بدون دستیابی مستمر به اطلاعات مرتبط، عملاً سردرگمی‌های زیادی را به بار می‌آورد.

سیستم‌های اتوماسیون اداری (Office Automation System: OAS) فعالیت‌های پردازش اطلاعاتی روزانه ادارات و سازمان‌ها را تسهیل می‌کنند. این دستگاه‌ها که از دامنه وسیعی از ابزارها مانند صفحه گسترده، پردازش متن و نرم‌افزارهای ارائه، خنثرائی استفاده می‌نمایند، کمک می‌کنند تا ثبت فعالیت‌های شخصی، مکاتبات و محاسبات اداری به سادگی انجام شود.

سازمان‌ها اجزای جدایی‌ناپذیر زندگی انسان‌ها هستند. از حدودی که فرد در سازمانی به دنیا می‌آید، شاید در سازمانی درس می‌خواند، در سازمانی کار می‌کند و همه نشانگر وابستگی انسان به سازمان است. بنابراین شاید بتوان گفت؛ تحولات سازمانی نشانگر تاریخ‌سازی هستند. افزایش جمعیت و پیچیدگی‌های زندگی نیز عامل تکامل هر چه بیشتر سازمان‌ها می‌باشد. پدیده‌ی فناوری به‌نوبه‌ی خود بزرگ‌ترین تحولات را در زندگی انسان و سازمان‌ها به وجود آورده است. نیاز به فناوری از کنجکاوی بشر در حل مسائل ریشه می‌گیرد. شاید آغاز کار انسان و استفاده از فناوری از عصر حجر می‌باشد چرا که تاریخ زندگی جامعه‌های بشری بر پایه پیشرفت، در پی فناوری استوار بوده است. چنان‌که اعصار متناسب با فناوری را به این ترتیب آورده‌اند؛ عصر سنگ، برنز، آهن، بخار، برق، اتم، الکترونیک، فضا، اطلاعات و بیوتکنولوژی. اواخر قرن بیستم را که عصر انفجار دانایی اطلاعات نامیده می‌شود، عامل مؤثری بر تغییرات و تحولات

فناوری دانسته‌اند. قرن بیست و یکم نیز آغاز عصر جدیدی از انقلاب فناوری و عرصه‌ی نوآوری‌ها خواهد بود. با ظهور فناوری‌های جدید تحولات شگرفی در روند زندگی و کسب‌وکار ایجاد شده است. امروزه، به جای استفاده از کاغذهای کاربن از ماشین‌های دیجیتالی کپی استفاده می‌شود، دست‌نوشته‌های زمان‌بر به تایپ توسط ماشین‌های واژه‌پرداز تبدیل شده است و پست‌های صوتی و الکترونیکی جای پیک‌های پیام‌رسانی را گرفته‌اند. گردهمایی‌های سخت و وقت‌گیر، جای خود را به کنفرانس‌های صوتی، تصویری، و کامپیوتری داده‌اند. گزارش‌های حاصله از سیستم‌های خودکار، راهنمای تصمیم‌گیری مدیران شده است. با تحولاتی که در عرصه‌ی علم و فناوری صورت می‌گیرد، سازمان‌ها ملزم به استفاده از آن‌ها هستند وگرنه محکوم به فنا خواهند شد. به همین دلیل سازمان‌ها برای حفظ موقعیت خود، شروع به استفاده از فناوری‌های جدید اطلاعاتی کرده‌اند.

امروزه، زندگی انسان‌ها بدون استفاده از فناوری‌های جدید بسیار سخت و در مواردی غیرممکن شده است. مدیران سازمان‌ها نیز از این امر مستثنی نیستند، حیات و بقای هر سازمان وابسته به پایداری در محیط به شدت متغیر و ناهمگون دارد. در شرایطی که هر لحظه در حال تغییر است، آگاهی و پیش‌بینی شرایط مبهم آیند، حیرت‌انگیز را می‌زند و گوی سبقت از آن سازمان‌هایی است که همگام با شرایط پویای محیط پیش می‌روند و خود را با آن شرایط سازگار می‌نمایند. لذا آشنایی با فناوری‌هایی که امکان بقای سازمان را فراهم می‌کنند، ضروری به نظر می‌رسد. اصل اساسی در هر سازمان، تصمیم‌گیری صحیح و به موقع توسط مدیران می‌باشد. تصمیم‌گیری خوب نیز، نیاز به اطلاعات صحیح، دقیق، به موقع، به روز و به اندازه نیاز، رشد روز افزون و تنوع فوق العاده زیاد فناوری‌های اطلاعاتی، به ویژه ارتباطات از راه دور و شبکه‌ها از قبیل تلفن، فکس، تلکس، شبکه‌های محلی و گسترده، ارتباطات صوتی و تصویری، انواع کنفرانس‌های از راه دور نظیر ویدیویی و الکترونیکی، پست الکترونیکی و از همه مهم‌تر شبکه‌ی جهانی اینترنت، دهکده‌ی جهانی ایجاد کرده‌اند که موجب شکل‌گیری جدید مدل‌های کسب‌وکار شده‌اند و نیازهای اطلاعاتی را در کم‌ترین زمان ممکن با سرعت و دقت ایجاد می‌کنند و مدیرانی که بیشتر از این امکانات بهره می‌گیرند، تصمیمات بهتر و مؤثرتر و به طبع آن، سازمانی موفق‌تر و پیشرو خواهند داشت. صاحب‌نظران معتقدند جهت رسیدن به رفتار مبتنی بر توسعه‌ی اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی،

تأثیر سیستم جامع اطلاعات مدیریت و اتوماسیون اداری بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران

جامعه باید مراحل دانش، نگرش، گرایش، رفتار فردی، رفتار گروهی، رفتار سازمانی، خلاقیت، نوآوری، فناوری و رفتار علمی را طی نماید. بنابراین، بررسی نگرش مدیران نسبت به استفاده از سیستم‌های اتوماسیون اداری جهت رسیدن به توسعه‌ی پایدار، ضروری به نظر می‌رسد. همچنین، حیاتی بودن تصمیماتی که در سازمان آموزش و پرورش گرفته می‌شود و تأثیری که در آینده‌ی سازمان‌ها و جامعه خواهد داشت، مبتنی بر ضرورت این گونه بررسی‌ها می‌باشد. نگهداری و پردازش انبوه داده‌هایی که برای تصمیم‌گیری مورد نیاز است، بدون استفاده از کامپیوترهای توانمند عصر حاضر، غیرممکن به نظر می‌رسد. کامپیوترها قادرند، میلیون‌ها داده را در حافظه خود نگهداری کنند و طبق دستورالعمل‌های نوشته شده، داده‌های مزبور را با سرعتی شگفت‌انگیز به انحاء مختلف، تحلیل و نتایج نمودار به صورت اطلاعات قابل استفاده در اختیار تصمیم‌گیرندگان قرار دهند. کامپیوتر وسیله‌ای ارزشمند برای کار کردن با اطلاعات و داده، به ویژه اعداد و ارقام است. کاربرد گسترده‌ی کامپیوتر، در عنوان «بازاری یاری‌دهنده در زمینه‌های برنامه‌ریزی مدیریت، تصمیم‌گیری و کنترل، به سبب ویژگی‌ها و مزایای خاصی است که کامپیوترها دارند. برخی از این ویژگی‌ها عبارت‌اند از: پردازش بسیار سریع، خودبه‌خودیت‌کنندگی، پردازش از راه دور، توان استدلال، توان انجام حجم عظیمی از عملیات تکراری، نگهداری و انبار کردن داده‌ها و بازخوانی داده‌ها. بدون شک، توان فوق‌العاده‌ی کامپیوترها از لحاظ حافظه، استدلال، سرعت عمل، دقت و حافظه، به آن‌ها جایگاه کم‌نظیری در حل مسائل سازمانی داده است. در این مورد سیستم‌های اطلاعاتی به مدیریت یاری می‌کنند تا هر چه سریع‌تر اطلاعات دقیق را در دسترس داشته و با استفاده‌ی بهینه از آن‌ها، حداکثر کارایی و اثربخشی را به دست آورد. ابزار دیجیتالی توانمند، می‌تواند ویژگی‌های ما را بسیار بالا می‌برد: توان اندیشیدن، شکل‌دهی به اندیشه‌ها و توان همکاری با دیگران در پیاده نمودن آنچه را که اندیشیده‌ایم. شما به عنوان یک مدیر، علاقه‌مندید که بتوانید سرعت انجام کارهای جاری و روزمره را در سازمانتان بالا ببرید. اما واقعیت این است که معمولاً زمان زیادی صرف انجام مکاتبات و رسیدگی به درخواست‌ها و نامه‌ها می‌شود. تحقیقات انجمن مدیریت جریان کار (۲۰۰۶) نشان می‌دهد، سازمان‌ها و شرکت‌های سنتی عملاً تنها از ۳۰٪ زمانی که صرف فرایندهایشان کرده‌اند، ارزش افزوده دریافت می‌کنند و از ۷۰٪ باقیمانده، غیر از اتلاف وقت و هزینه چیزی عایدشان نمی‌شود. سیستم‌های اتوماسیون اداری، با خودکارسازی بخش‌های

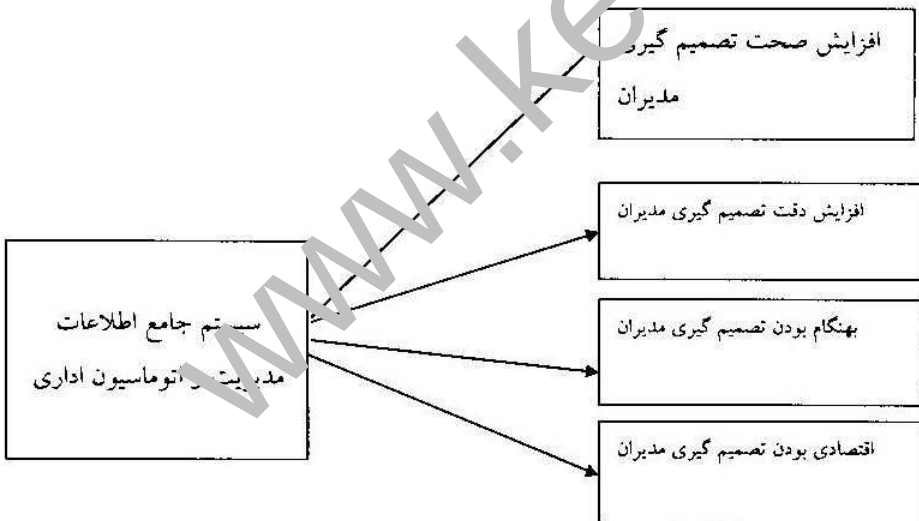
تأثیر سیستم جامع اطلاعات مدیریت و اتوماسیون اداری بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران

متنوعی از فرایندهای اداری، راه‌حلی جهت رفع مشکلات مطرح شده در بالا محسوب می‌شوند. تصمیم‌گیری سازمانی را به این صورت تعریف می‌کنند: فرایند شناسایی و حل مسائل. این فرایند شامل دو مرحله اصلی است.

مرحله شناسایی مسأله، زمانی که اطلاعات در مورد اوضاع سازمانی و شرایط محیطی تحت کنترل قرار می‌گیرند تا مشخص شود که آیا عملکرد رضایت‌بخش است یا خیر و به این ترتیب به علت کاستی‌ها پی ببرند.

مرحله حل مسأله، زمانی است که راه‌حل‌های گوناگون مورد توجه قرار می‌گیرد، و یکی از راه‌حل‌ها انتخاب و به اجرا درمی‌آید.

سؤال اصلی این است که آیا سیستم جامع اطلاعات مدیریت و اتوماسیون بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران تأثیر دارد یا خیر. بر این اساس مدل مفهومی زیر، در این کتاب ملاک قرار می‌گیرد.



شکل ۱

در نهایت، در این کتاب بررسی خواهیم کرد که آیا سیستم جامع اطلاعات مدیریت و اتوماسیون اداری بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران تأثیر دارد یا خیر؟ و همچنین میزان این تأثیر بر

تأثیر سیستم جامع اطلاعات مدیریت و اتوماسیون اداری بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران

افزایش صحت تصمیم‌گیری مدیران، بر به هنگام بودن تصمیم‌گیری مدیران، بر اقتصادی بودن تصمیم‌گیری مدیران و بر افزایش دقت تصمیم‌گیری مدیران بررسی خواهد شد. برای سنجش این متغیرها نیز پرسشنامه‌هایی طراحی شده که پاسخ به سوالات آن‌ها و تحلیل این پاسخ‌ها می‌تواند ما را به درک درستی از ماجرا رهنمون سازد. در پایان لازم به ذکر است که این کتاب از پایان‌نامه کارشناسی ارشد با عنوان: «بررسی تأثیر سیستم جامع اطلاعات مدیریت و اتوماسیون اداری بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران در شرکت سایپا پرس» و تحت راهنمایی‌های جناب آقای دکتر مجیبی در دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز نوشته، استخراج گردیده است که بدینوسیله از کلیه این عزیزان سپاسگزارم.

محمد قرقچیان

۱۳۹۵