

عنوان مقاله: بررسی تاثیر بکارگیری اتوماسیون اداری بر بهره روی کارکنان

افشین نیک صفتی رئیس اداره امور عمومی و پشتیبانی مرکز توسعه نوغانداری کشور

موضوع: مدیریت منابع انسانی

در شرایط دائماً در حال تغییر ما نیز باید تغییر نمائیم ، و گر نه بهای سنگینی بابت عدم تغییر پرداخت خواهیم کرد. ارتباطات و مکاتبات اداری در سازمان ها و موسسات اقتصادی، به دلیل گسترش و توسعه روز افزون تغییرات فناوری در جهان و نیز افزایش سریع تغییرات محیطی و لزوم پاسخگویی سریع و مناسب سازمان به این تحولات کاملاً متحول شده است. بدین منظور استفاده از سیستم اتوماسیون اداری به عنوان روشی نوین ، از سویی به جریان کار سرعت می بخشد و از سویی دیگر، با جمع آوری اطلاعات مجموعه فعالیت های سازمان و طبقه بندی آنها ، بستر مناسبی را برای سرعت بخشیدن به امور روزمره فراهم می سازد. مسلماً با تسهیل فرایند انجام کارها ، یکی از اهداف هر سازمان که همانا رضایت ارباب رجوع و افزایش بهره وری منابع انسانی است ، حاصل می شود به کارگیری اتوماسیون اداری بر بهره وری منابع انسانی ، ۲ شاخص کارایی و اثربخشی را نیز در بر دارد و چون بهره وری درست انجام دادن کارها و اثر بخشی یا تلفیقی از انجام دادن کارهای درست است ، یعنی هم متضمن کارایی است و هم اثر بخشی . بهره وری یعنی استفاده بهینه از منابع گوناگون جهت تولید کالاها و خدماتی که رضایت مصرف کنندگان را جلب کند، رضایت شغلی کارکنان را به حداکثر برساند و مطلوبیت زندگی کارکنان را در همه ابعاد آن، افزایش دهد. به طور کلی بهره وری مفهومی است که برای نشان دادن نسبت درون داد بر برون داد یک فرد ، واحد و سازمان یا یک ملت به کار گرفته می شود. در این صورت اگر میزان تولید و خدمات یک سازمان بیش از مجموعه میزان نیروی کار ، سرمایه ، مواد و وسایلی باشد که به کار گرفته است ، می گوئیم سازمان مورد نظر ، بهره وری دارد. یکی از عواملی که می تواند در افزایش بهره وری نقش مهمی ایفا کند، تکنولوژی اطلاعات است. از عمده دلایل کاربرد تکنولوژی اطلاعاتی در محیط های اداری ، افزایش بهره وری کسانی است که در این ادارات کار می کنند .

تعریف واژه ها و اصطلاحات فنی و تخصصی به صورت مفهومی و عملیاتی :

اتوماسیون اداری : (Office Automatic)

مکانیزمی است در راستی بهبود بهره وری سازمان از طریق اعمال مدیریت اثر بخش و کارا بر مجموعه فعالیتهای سازمان با بهره گیری از گردش الکترونیکی مکاتبات در سطح سازمان ، جستجوی آسان در اطلاعات ذخیره شده ، پاسخگویی سریع و به موقع به مراجعان ، حذف کاغذ از چرخه مکاتبات اداری ، اعمال کنترل مناسب بر کاربران ، ثبت و نگهداری بهینه اطلاعات ، بهبود ارتباطات درون سازمانی (تعریف عملیاتی) اتوماسیون اداری ، مشتمل بر تمام سیستم های الکترونیک رسمی و غیررسمی 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 پردازی ، سیستم اطلاعات مدیریت و سیستم پشتیبانی تصمیم متمایز می سازد ارتباطات است. اتوماسیون اداری به منظور تسهیل انواع ارتباطات به هر دو صورت شفاهی و کتبی است.(تعریف مفهومی)

بهره‌وری :

بهره‌وری خارج قسمت ستاده به یکی از عوامل تولید است بدین ترتیب می‌توان از بهره‌وری سرمایه، بهره‌وری سرمایه‌گذاری، بهره‌وری سود، خام و نیروی انسانی، بسته به این که ستاده در ارتباط با کدامیک از عوامل تولید باشد، نام برد. (تعریف عملیاتی) بهره‌وری در لغت به معنی قدرت تولید و بارور بودن است و در ادبیات فارسی بهره‌وری، با فایده بودن و سود برندگی معنی شده است. (تعریف مفهومی)

مقدمه

:

بروکراسی اداری ایده‌ای نوین است و عمر IT اتوماسیون اداری که هدیه صنعت فن آوری اطلاعات است در ایران به بیش از یک دهه نمی‌رسد. اتوماسیون اداری ترکیبی از وسایل و تجهیزات گوناگون برای تسهیل امور مرتبط با فعالیت‌های اداری می‌باشد که دارای مزایایی از قبیل پشتیبانی از اهداف و رسالت‌های سازمان، افزایش بهره‌وری، افزایش سودآوری، بهینه‌سازی کارکنان، بهبود سرعت که منجر به بازده در اداره می‌شود. بخشی از عمده‌ترین اطلاعات در گردش هر سازمان در قالب مکاتبات داخلی و خارجی سازمان صورت می‌گیرد و نرم افزارهای اتوماسیون به گونه‌ای طراحی و تولید گردیده‌اند تا بتوانند تمام نیازهای سازمان را تامین کرده و لذا یک سیستم یکپارچه گردش اطلاعات تولید کنند. امروزه کامپیوترها در زمینه‌های بسیاری از جهت سرعت و دقت از انسان‌ها پیشی گرفته‌اند آن‌ها می‌توانند مسایل ساده و تکراری را به سرعت و با حوصله حل کنند و محاسبات پیچیده را انجام دهند. سیستم‌های اتوماسیون اداری از این طریق موجب آسان شدن روند اداری و افزایش بازده نیروی انسانی و مدیریت می‌شوند. در مطالعه انجام شده جهت بررسی اثرات فناوری اطلاعات و ارتباطات بر رشد بهره‌وری کار در اقتصاد ایران، با توجه به راه‌اندازی اتوماسیون اداری به صورت رسمی در بسیاری از سازمانها و تاکیدات مکرر مسئولین جهت استفاده از این تکنولوژی این سؤال پیش می‌آید که آیا بکارگیری این روش توانسته است تاثیری در بهبود ارائه خدمات نوین و بهره‌وری کارکنان داشته باشد و هم‌چنین آیا با صرف هزینه‌های نسبتاً بالا جهت تجهیز به سیستم اتوماسیون اداری در جهت مکانیزه نمودن هر چه بیشتر سیستم اداری به استفاده بهتر از نیروی کار و افزایش بازده فردی پرسنل و استفاده از زمان به جهت کارایی بیشتر و کیفیت بهتر مدیریت و هم‌چنین اثر بخشی نائل شده است یا نه؟

اهمیت و ضرورت انجام تحقیق:

تغییر و تحولات بین‌المللی و سرعت این تغییرات دولتها را بر آن داشته است تا در راستای کسب مزیت رقابتی در عرصه بین‌المللی، دور‌نمای استراتژیک حرکت‌های خود را ترسیم نمایند. ترسیم چشم‌انداز در حقیقت آینده دور یک کشور بیانگر ارزشها، آرمانها و تفکرات سیاست‌گذاران کشور می‌باشد. تصمیمات

استراتژیک و ملی مبنی بر ایجاد دولت الکترونیکی ، چشم انداز ایران ۱۴۰۰ و به تبع آن تصمیمات استراتژیک در راستای چشم انداز و تبیین اهداف و سیاست های کلی و اجرایی در برنامه چهارم توسعه و تبیین چالشها و راهکار های دستیابی به اهداف ، الزام های دهکده جهانی در امر ارتباطات ، استاندارد سازی عملیات و جلب رضایت ارباب رجوع و همچنین علاقمندی ایران به ورود در جرگه کشور های عضو سازمان تجارت جهانی و پذیرش ایران به عنوان عضو ناظر پس از ده ها بار رد تقاضا ، حضور چشمگیر ایران در سازمانها و مجامع بین المللی و تاکید بند چهارم سند فرابخشی بر گسترش آگاهی عمومی و توسعه فن آوری و تحقیقات ، مقدماتی را پیش روی سیستم سازمانی می نهند که روی آوری به اتوماسیون اداری یکی از آنها است استفاده از سیستم اتوماسیون اداری علاوه بر این که باعث افزایش محصول یا بازده و صرفه جویی در وقت و یا نیروی کار می شود باعث موارد دیگری از قبیل کنترل بهتر بر کار و تبدیل اطلاعات به شکل دیگر نیز میگردد که در آن سازماندهی پرسنل بهتر انجام می شود. تشریفات و کنترل جهت نظارت بر جریان کار بین ادارات به دلیل افزایش اثربخشی کارکنان در انجام یک سری کار خاص رضایت شغلی آنها افزایش می یابد رضایت بیشتر مشتری به دلیل ارائه بهتر اطلاعات و خدمات به موقع. حال آن که بررسی ها نشان داده بین سرمایه گذاری و تکنولوژی اطلاعات یا سیستمهای اتوماسیون اداری و بازده موسسات و بهره وری نیروی انسانی ارتباط دوسویه مثبتی وجود دارد. تکنولوژی اطلاعات منجر به افزایش توانایی سازمان ها و در نتیجه، افزایش تنوع محصولات و بهبود کیفیت و جلب رضایت مشتری میگردد. در زمینه ارزیابی تاثیر به کارگیری سیستم های اتوماسیون اداری بر متغیرهای اقتصادی بنگاه ها و سازمان های دولتی و خصوصی ، مطالعات بسیار اندکی صورت گرفته است ، این در حالی است که در کشورهای مختلف جهان از جمله ایران ، مطالعات بسیاری در زمینه تاثیرات فناوری اطلاعات (IT) و فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) بر متغیرهای اقتصادی نظیر بهره وری ، رشد اقتصادی و غیره در سطوح مختلف فعالیتی به ویژه در سطح کلان ، انجام گرفته است. محیط پر رقابت کسب و کار و دگرگونی های آن در دهه ۱۹۶۰ و نیز جهانی شدن اقتصاد و تبدیل سیستم های اقتصادی و جوامع صنعتی به اقتصاد خدماتی بر پایه دانش و اطلاعات ، لزوم توجه به سیستم های اطلاعاتی را مضاعف ساخت . به همین جهت از دهه ۶۰ میلادی ، استفاده از سیستم های اتوماسیون اداری که نوع خاصی از سیستم اطلاعاتی هستند که روز به روز اهمیت بیشتری یافت . اتوماسیون اداری ترکیبی از وسایل و تجهیزات گوناگون برای تسهیل امور مرتبط با فعالیت های اداری می باشد که دارای مزایایی از قبیل پشتیبانی از اهداف و رسالت های سازمان ، افزایش بهره وری ، افزایش سود آوری ، بهینه سازی کارکنان ، بهبود سرعت که منجر به بازده در اداره می شود . بخشی از عمده ترین اطلاعات در گردش هر سازمان در قالب مکاتبات داخلی و خارجی سازمان صورت می گیرد و نرم افزارهای اتوماسیون به گونه ای طراحی و تولید گردیده اند تا بتوانند تمام نیازهای سازمان را تامین کرده و لذا یک سیستم یکپارچه گردش اطلاعات تولید کنند. امروزه کامپیوترها در زمینه های بسیاری از جهت سرعت و دقت از انسان ها پیشی گرفته اند آن ها می توانند مسایل ساده و تکراری را به سرعت و با حوصله حل کنند و محاسبات پیچیده را انجام دهند . اتوماسیون اداری مشتمل بر تمام سیستم های الکترونیک رسمی و غیررسمی 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 پردازی، سیستم اطلاعات مدیریت و سیستم پشتیبانی تصمیم متمایز می سازد ارتباطات است. اتوماسیون اداری به منظور تسهیل انواع ارتباطات به هر دو صورت شفاهی و کتبی است. واژه بهره وری برای نخستین بار به وسیله فرانسوا کنه ریاضیدان و اقتصاد دان طرفدار مکتب فیزیوکراسی (حکومت طبیعت) به کار برده شده. کنه با طرح جدول اقتصادی اقتدار هر دولتی را منوط به افزایش بهره وری در بخش کشاورزی می داند. در سال ۱۸۸۳ فرانسوی دیگری به نام لیتر بهره وری را دانش و فن تولید تعریف کرد. در سال ۱۹۵۰ سازمان همکاری اقتصادی اروپا به طور رسمی بهره وری را چنین تعریف کرد بهره وری حاصل کسری است که تقسیم مقدار یا ارزش محصول بر مقدار یا ارزش یکی از عوامل تولید به دست می آید. سازمان بین المللی کار بهره وری را چنین تعریف کرده است بهره وری عبارت است از نسبت ستاده به یکی از عوامل تولید (زمین، سرمایه، نیروی کار و مدیریت، ۱۳۹۰). به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور آمریکا طی دوره ۹۵-۱۹۷۳، منجر به ۱/۴ درصد رشد بهره وری نیروی کار شده است. در کشور انگلستان، تعمیق سرمایه مربوط به فناوری اطلاعات و ارتباطات و رشد بهره وری کل عوامل تولید این نوع فناوری ها طی سال های پایانی دهه 1990، منجر به رشد بهره وری نیروی کار در این کشور شده است. فناوری اطلاعات و ارتباطات به طور قوی بهره وری کار را در کشورهای اروپای شرقی و مرکزی افزایش داده و بیشترین تاثیر را بر همگرایی کشورها در دهه ۱۹۹۰ داشته است با توجه به این که اتوماسیون اداری، بهترین ابزار برای رسیدن به راهکارهای مفید، جهت صرفه جویی در زمان و استفاده بهینه از امکانات موجود در سازمان میباشد. از همین رو است که راه حل های مکانیزه به گردش مکاتبات سازمان سرعت بخشیده و همچنین مدیریت بر گردش کارها را میسر میسازد. در این فرایند، مکاتبات کاغذی، صرفه جویی و استفاده بهینه از زمان و افزایش بهره وری عملی می گردد بنابراین تاثیر به کارگیری اتوماسیون اداری بر بهره وری منابع انسانی، ۲ شاخص کارایی و اثربخشی را نیز در بردارد و چون بهره وری تلفیقی از کارایی (درست انجام دادن کارها و یا انجام دادن درست کارها) و اثربخشی (کارهای درست انجام دادن و یا انجام دادن کارهای درست) است.

نتیجه گیری

چنین نتیجه گیری شد که سرمایه فناوری اطلاعات و ارتباطات و نیز سرمایه انسانی، تاثیر مثبت بر بهره وری نیروی کار در اقتصاد ایران داشته است (نوروزیان قره تکان و همکاران، ۱۳۹۰). بسیاری از شرکت های موفق در اواخر دهه ۱۹۸۰ به اهمیت سرمایه گذاری در امور اداری پی بردند. نتایج استقرار اتوماسیون اداری، گویای افزایش بهره وری سازمان ها و تاثیراتی مثبت در امور شامل، استفاده بهتر از نیروی کار توأم با کاهش تعداد کارکنان، افزایش بازده فردی پرسنل، استفاده بهتر از زمان، کیفیت بهتر مدیریت با تصمیم گیری بهتر و ... می باشد که بنیان سوم اقتصاد و مدیریت اطلاعات را تشکیل می دهد. (یزدانی و همکاران، ۱۳۸۹). در اکثر سازمانها به منظور ایجاد سرعت و دقت در مکاتبات گردش الکترونیکی اسناد مکاتباتی اعم از سند

کاغذی ، فایل های کامپیوتری به اشکال مختلف و کاهش تدریجی حجم مکاتبات کاغذی و بسترسازی انجام مکاتبات الکترونیک (paper less) و کاهش هزینه های مکاتباتی و مراسلاتی و حفاظت اسناد و مدارک و اطلاعات طبقه بندی شده از طریق برقراری نظام دسترسی به منظور کاهش آسیب پذیری و جلوگیری از افشاء غیرمجاز و حصول اطمینان از امنیت آرشیو اطلاعات دارای رده حفاظتی از سیستم ارتباطات یا اتوماسیون اداری استفاده نموده اند.

منابع

۱. بررسی نقش بکارگیری اتوماسیون اداری در بهره وری کارکنان مدیریت شهری ، (۲۷) ، ص نوروزیان قره تکان
۲. بررسی اثرات سیستم های اتوماسیون اداری بر شاخص های بهره وری سازمان مطالعه موردی : سازمان مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد . دانش و فناوری ، (۴) ، ص ۱۵۴-۱۳۹.
۳. بررسی تاثیر به کارگیری اتوماسیون اداری بر بهره وری منابع انسانی. مدیریت توسعه و تحول ، (۳) ، ص ۲۴-۱۷ یزدانی.
۴. بررسی تاثیر اتوماسیون اداری بر کارایی ، مدیریت توسعه و تحول ، شیخ بکلو (۱۳۹۱)