

بررسی تأثیر سیستم اتوماسیون اداری
بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران و کارشناسان
(مورد مطالعه: استانداری ایلام)

* صادق فیض‌اللهی

** علیرضا شیرمحمدی

*** نبی‌امیدی

چکیده

در تحقیق حاضر تأثیر اتوماسیون اداری بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران و کارشناسان استانداری بررسی شده است. این تحقیق، به لحاظ روش، از نوع تحقیقات علی-همبستگی و بر مبنای هدف، کاربردی است. جامعه‌ی آماری تحقیق ۹۰ نفر از مدیران و کارشناسان استانداری استان ایلام بوده که به صورت تصادفی انتخاب شده‌اند؛ و برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با تکنیک مدل‌یابی معادلات ساختاری و استفاده از نرم‌افزار LISREL انجام شده است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که سیستم اتوماسیون اداری بر افزایش صحت تصمیم‌گیری، دقت، به هنگام بودن و اقتصادی بودن تصمیم‌گیری مدیران تأثیر مثبت و معناداری دارد. علاوه بر آن، نتایج آزمون مدل نشان می‌دهد که از برازش خوبی برخوردار است.

واژگان کلیدی: سیستم، اتوماسیون اداری، تصمیم‌گیری، معادلات ساختاری

* مربی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد مهران و نویسنده‌ی مسئول

** مربی دانشگاه پیام نور ایلام

*** مربی دانشگاه پیام نور ایلام

مقدمه و طرح مسئله

در عصر حاضر، سازمان‌ها از به‌کارگیری سیستم‌های رایانه‌ای و فن‌آوری اطلاعات و رسانه‌های پیش‌رفته‌گریزی ندارند و آینده از آن سازمان‌هایی است که با شناخت دقیق و صحیح، محاسن و معایب این سیستم‌ها را بررسی کنند و از تجربه‌ی دیگران درس بگیرند؛ بدون این‌که دوباره هزینه‌های آن تجربه را پردازند. دسترسی به رایانه و فن‌آوری اطلاعات و رسانه‌های پیش‌رفته، مولد شتاب فزاینده است. شتاب این تأثیر را دارد که هر واحدی از زمان که صرفه‌جویی می‌شود، از واحد قبلی آن بارزتر می‌سازد. بدین ترتیب حلقه‌ی بازخورد مثبتی به وجود می‌آید که شتاب را افزایش می‌دهد. شتابی که مدیران در سطوح مختلف سازمان انجام می‌دهند و همواره در فضای آن حرکت می‌نمایند، تصمیم‌گیری است. تصمیم‌گیری را می‌توان جمع‌آوری و پردازش اطلاعات در نظر گرفت (صرافی زاده، ۱۳۸۱: ۵۶).

داشتن اطلاعات دقیق، مرتبط، به‌هنگام و سریع باعث افزایش سرعت و دقت تصمیم‌گیری، و مانع انتخاب بسیاری از تصمیمات نادرست می‌شود. در این برنامه‌ی زمانی، مدیر کارآمد بدون داشتن اطلاعات مورد نیاز قادر به رهبری سازمان و رسیدن به اهداف از پیش تعیین‌شده نیست. مدیران به منظور مواجهه با محیط و تحقق اهداف سازمانی با در نظر داشتن متغیرهای محیطی باید محیط را تحلیل کنند، متغیرهای آن را بشناسند و در برخورد با آن‌ها تصمیمی مناسب بگیرند. این رویکرد مستلزم برخورداری از اطلاعات به‌هنگام درون و برون‌سازمانی است و امکان بهره‌برداری بهینه از آن‌ها را فراهم می‌نماید. رواج ریزرایانه در ادارات با انتشار روزافزون محصولات جدید ارتباطی، رایانه‌ای و ذخیره‌سازی اطلاعات و تغییرات اساسی در روش اجرای امور اداری همراه بوده است. در ابتدای کار از سیستم‌های رایانه‌ای برای مکاتبات به صورت مستقل استفاده می‌شد؛ اما به مرور زمان رایانه‌ها به یکدیگر مرتبط شدند. این ارتباط به کاربران اجازه داد تا از فایل‌های مکاتبات به صورت مشترک استفاده نمایند و برای یکدیگر پیام بفرستند. امروزه، انواع مختلفی از سیستم‌های اتوماسیون اداری وجود دارد. سیستم اطلاعات مدیریت با بهره‌مندی از ابزارهای نوین جمع‌آوری و پردازش داده‌ها می‌تواند مدیران را در راستای تحقق اهداف پشتیبانی نماید. رایانه سرعت، دقت و صحت تصمیم‌گیری را افزایش می‌دهد؛ در نتیجه، سطح سرعت، صحت و دقت کار در سازمان افزایش می‌یابد. پس، سیستم اتوماسیون

تأثیر به‌سزایی در صحت، دقت، اقتصادی بودن، به‌هنگام بودن تصمیم‌گیری مدیران و حوزه‌ی ستادی دارد (بهشتیان و ابوالحسنی، ۱۳۷۸: ۹۶).

تصمیمات راهبردی و ملی مبنی بر ایجاد دولت الکترونیک، چشم‌انداز ایران ۱۴۰۴ و به‌تبع آن، تصمیمات راهبردی در راستای چشم‌انداز و تبیین اهداف و سیاست‌های کلی و اجرایی در برنامه‌ی توسعه و تبیین چالش‌ها و راه‌کارهای دستیابی به اهداف، الزام‌های دهکده‌ی جهانی در امر ارتباطات، استانداردسازی عملیات و جلب رضایت ارباب‌رجوع و هم‌چنین، علاقه‌مندی ایران به قرار گرفتن در زمره‌ی کشورهای عضو سازمان تجارت جهانی و پذیرش ایران به عنوان عضو ناظر پس از ده‌ها بار رد تقاضا، حضور چشمگیر ایران در سازمان‌ها و مجامع بین‌المللی و تأکید بند چهارم سند فرا بخشی بر گسترش آگاهی عمومی و توسعه‌ی فن‌آوری و تحقیقات، مقدماتی را پیش روی سیستم سازمانی می‌نهند که روی‌آوری به اتوماسیون اداری یکی از آنهاست. برای حل مسائل پیش رو که در هر سازمانی به وقوع می‌پیوندد از مراحل هم‌چون تشخیص درست مسئله، بررسی زمینه‌های مختلف حل مسئله، انتخاب بهترین راه حل و اجرای آن و کنترل و حصول اطمینان از درست‌کار کردن راه حل، عبور می‌شود.

سازمان‌ها به منظور درک صحیح مسئله زمان زیادی را صرف مطالعه و شناسایی راه‌حل‌های آن می‌نمایند. حل برخی مسائل پیچیده‌ی سازمانی زمان طولانی‌ای را می‌طلبد و سیستم اتوماسیون پشتیبانی بسیار خوب و مؤثرتری را در ایفای وظایف مدیریتی از جمله تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی و کنترل برای مدیران فراهم می‌آورد. متحول شدن ارتباطات و مکاتبات اداری در سازمان‌ها و مؤسسات اقتصادی از چنان رشد سریعی برخوردار است که فرایندهای کند و زمان‌بر اداری به روال پیشین حذف شده است. بر این اساس، ضرورت دارد ابزارهای فراهم شود تا با بهره‌جویی از آن بتوان با سرعت و دقت به انجام فرایندهای اداری پرداخت. بدین منظور استفاده از سیستم اتوماسیون اداری به عنوان روشی نوین هم به جریان کار سرعت می‌بخشد، هم با جمع‌آوری اطلاعات مجموعه‌ی فعالیت‌های سازمان و طبقه‌بندی آن‌ها بستر مناسبی را برای سرعت بخشیدن به امور روزمره فراهم می‌سازد. نرم‌افزار اتوماسیون به عنوان بخشی از مجموعه‌ی سیستم یکپارچه‌ی اطلاعات مدیریتی، با بررسی مدل‌های فعالیت سازمان‌های بخش عمومی و مؤسسات صنعتی و بازرگانی طراحی و تولید شده است و می‌تواند به خوبی پاسخگوی نیازهای یاد شده باشد (مؤمنی، ۱۳۷۲: ۱۱۲).

با توجه به اهمیت موضوع و ضرورت تحقق دولت الکترونیک، استانداری ایلام به مثابه‌ی یکی از سازمان‌های زیرمجموعه‌ی وزارت کشور، ناگزیر به قدم برداشتن در این راه است و از آن‌جا که استفاده از سیستم اتوماسیون اداری به عنوان یکی از گام‌های مقدماتی در ایجاد دولت الکترونیک محسوب می‌شود، از این رو، موفقیت در این گام باعث بهبود فرایند تصمیم‌گیری و حذف بوروکراسی اداری می‌شود که این خود از مزایای دولت الکترونیک است. البته، استانداری ایلام در دو سال اخیر یکی از سازمان‌های موفق در اجرای سیستم اتوماسیون اداری بوده است.

این تحقیق و نتایج آن نه‌تنها می‌تواند در آشکارسازی نقاط قوت و ضعف سیستم و رفع مغایرت‌های احتمالی سیستم اتوماسیون در سازمان متبوع موثر باشد، که می‌تواند در سرعت بخشیدن به فرایند تصمیم‌گیری و الزامات سازمان‌های مدرن، هم چنین، در تجهیز فن‌آوری‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری عصر جدید در سازمان‌های هم‌نوع نقش‌آفرینی کند. بنابراین، با توجه به اهمیت موضوع، تأثیر سیستم اتوماسیون بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران و کارشناسان استانداری ایلام را مورد بررسی قرار گرفته است.

پیشینه‌ی تحقیق

با بررسی‌های به عمل آمده، تعداد معدودی تحقیقات مرتبط با موضوع پژوهش حاضر به دست آمد که به گزیده‌ای از آن‌ها به شرح زیر اشاره می‌شود:

- محمد حسن‌زاده (۱۳۸۴) در بررسی مقایسه‌ی عملکرد شرکت بوتان قبل و بعد از اجرای طرح اتوماسیون نتیجه گرفته که بین دو متغیر اتوماسیون و عملکرد رابطه‌ی مثبت وجود داشته است و اتوماسیون موجب بهبود عملکرد شرکت شده است؛

- حمید علاقمندان (۱۳۸۲) در بررسی تأثیر سیستم‌های انفورماتیک در عملکرد شرکت تعمیرات انتقال اتوماسیون به نتیجه رسیده که سیستم‌های انفورماتیک در وجوه اصلی عملکرد «شرکت تعمیرات انتقال»؛ یعنی انجام به موقع برنامه‌ی زمان‌بندی، سرعت انجام کارهای تعمیراتی، عدم تکرار کارهای تعمیراتی و بالأخره مقدار زمان کارکرد مفید نیروی انسانی تأثیرگذار است؛

- کای (۲۰۰۴) در تحقیقی با عنوان «بررسی و طراحی سطوح سیستم اتوماسیون» در دانشگاه کالیفرنیا نوشته است: طراحی سیستم اتوماسیون به منظور بهینه‌سازی کارها و سطوح مختلف اداری برای صرفه‌جویی هزینه‌ها، نیروی انسانی و زمان صورت گرفته است. به اعتقاد وی اتوماسیون انجام امور خدماتی را تسهیل می‌نماید و

بهره‌وری را افزایش می‌دهد. طراحی سیستم اتوماسیون براساس رفتار و عملکرد نظام انجام می‌شود و براساس آن فرایندهای مختلف ساختاری سیستم صورت می‌پذیرد.

تصمیم‌گیری در سازمان‌ها

اگرچه ارتباطات کارآمد و مؤثر در هر سازمانی حیاتی هستند؛ اما عمل، رمز موفقیت است و باید با تصمیم‌گیری هدایت شود. تصمیم‌گیری عبارت است از: فرایند انتخاب یک عمل در ارتباط با یک مسأله یا فرصت. تصمیم‌گیری منظم پنج مرحله‌ی اساسی دارد که با شناخت مسأله یا فرصت آغاز می‌شود. این مراحل پنج‌گانه عبارتند از:

۱. تشخیص و تبیین مسأله یا فرصت؛

۲. معلوم کردن و تجزیه؛

۳. انتخاب اقدام یا راه حل مطلوب؛

۴. اجرای راه حل انتخاب شده؛

۵. ارزیابی نتایج و پی‌گیری لازم (زرگر، ۱۳۸۱: ۷۷).

نقش استراتژیک اطلاعات

بیشتر رهبران سازمان‌ها اطمینان یافته‌اند که مدیریت اطلاعات، مهم‌ترین عامل مؤثر 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. تصمیم‌گیری درباره‌ی شبکه‌های اطلاعات و سایر کاربردهای انفجار فن‌آوری، امروزه در حوزه‌ی مسئولیت مدیریت عالی سازمان است؛ اما اگر مدیر عالی سازمان در این مورد تصمیم بگیرد، نقش اطلاعات چه خواهد بود؟ کارکنان اطلاعات در آینده مسئولیت‌های کلیدی متعددی را بر عهده خواهند داشت، این قسمت محل گردآوری تخصص‌های فنی است و به عنوان رابط در کاربردهای فزاینده‌ی علمی و فنی عمل می‌کند، رهبری لازم را در توسعه‌ی کاربردهای مربوط به منظور ارایه‌ی خدمت به مدیریت عالی سازمان فراهم می‌آورد؛ و سیستم‌های حمایتی لازم را برای عملی کردن تصمیمات عمده‌ی سازمانی به گونه‌ای مستمر حمایت می‌کند (بک هارد و پریتچارد، ۱۳۸۷: ۶۹).

کیفیت اطلاعات و کارایی فرایند آن، در درست بودن، مرتبط بودن، روزآمد و مطلوب بودن آن جلوه‌گر می‌شود. سرعت عمل مدیر در تصمیم‌گیری و درستی تصمیم او بستگی به کم و کیف اطلاعاتی دارد که در دسترس او

قرار می گیرد. هم چنین، بازخورد اطلاعاتی و تصمیم، امکان اصلاح تصمیمات و غنی سازی آن ها را برای مدیران فراهم می آورد (طالقانی، ۱۳۸۲: ۲).

سیستم

سیستم، گروهی از عناصر است که به خاطر خواسته ی مشترک برای تحقق یک هدف با هم ترکیب می شوند. مثلاً در یک مرکز اطلاعاتی، منابع انسانی، رایانه ای و اطلاعاتی برای رسیدن به هدف مشترک (ارایه ی اطلاعات به کارکنان یا مدیران آن مؤسسه) با هم ترکیب می شوند. در هر سیستمی پنج عنصر درون داد، برون داد، تبدیل، مکانیسم کنترل و در نهایت اهداف وجود دارند؛ به طوری که حرکت سیستم به گونه ای است که درون داد به برون داد تبدیل می شود. در این میان مکانیسم کنترل، فرایند تبدیل را برای اطمینان از رسیدن به اهداف سیستم زیر نظر می گیرد (مک لوید، ۱۳۸۷: ۱۲-۱۳).

اطلاعات

شاید بتوان اطلاعات را لایه ای بین دو لایه ی داده ها و آگاهی دانست. داده ها مواد خام اطلاعات را فراهم می آورند و اطلاعات خبری را منتقل می کنند؛ و این آگاهی است که محتوای خبر را تحلیل می کند (طالقانی، ۱۳۸۲: ۱۷۸). برای فهم واقعی معنای اطلاعات و عدم اختلاط آن با داده ها، تعریفی از این دو را ارایه می نمائیم. داده ها شامل واقعیت ها و اشکالی هستند که برای کاربر بی معنا می باشند؛ اما وقتی که پردازش شدند، به اطلاعات تبدیل می شوند. پس، اطلاعات داده های پردازش شده یا داده هایی با معنا هستند و تبدیل داده ها به اطلاعات توسط یک پردازنده ی اطلاعات انجام می شود. پردازنده ی اطلاعات یکی از عناصر کلیدی سیستم ادراکی است. پردازنده ی اطلاعات می تواند شامل عناصر رایانه ای، عناصر غیر رایانه ای یا ترکیبی از آن دو باشد (بهان و دیانا، ۱۳۷۷: ۱۵-۱۶).

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 نقش و ارزش خاصی دارند؛ در عصر اطلاعات و ارتباطات دارای ارزش ویژه ای است. از طرفی، اطلاعات کلید جامعه ی مردمی است و انتشار و استفاده از آن یک شاخص اجتماعی به شمار می رود و رشد این شاخص به معنای ارتقای ملی خواهد بود. اطلاعات به طور محسوسی بر پیش و رفتار ما اثر می

گذارد. فن آوری و ابزارهای الکترونیکی و رایانه ای نیز در دهه ی گذشته زمینه ساز پدیده ی انفجار اطلاعات شدند و به طور حتم تأثیر مهمی بر جهت گیری جوامع و اطلاعات مورد نیاز آنها خواهند گذاشت. از آن جا که اطلاعات مهم و ارزشمند هستند و اساسی برای کل فعالیت های سازمان محسوب می شوند؛ از این رو، باید سیستم هایی بر پا شوند که بتوانند اطلاعات را تولید و مدیریت کنند. هدف نهایی چنین سیستم هایی کسب اطمینان از صحت، اعتبار و روایی اطلاعات در دسترس در زمان مورد نیاز و به شکل قابل استفاده است. امروزه سیستم های اطلاعاتی نقش اساسی در همه ی زمینه های فعالیت یک شرکت ایفا می کنند (رولی، ۱۳۸۰: ۱۵۵).

کاربرد سیستم های اطلاعاتی رایانه محور

امروزه، کاربرد سیستم های اطلاعاتی رایانه محور در پنج محیط وجود دارد. پردازش داده های حسابداری، سیستم های اطلاعات مدیریت، سیستم های پشتیبانی تصمیم، اداره ی مجازی و سیستم های دانش محور، پردازش داده های حسابداری از اولین کاربردهای رایانه و سیستم های اطلاعاتی است؛ سیستمی که کنترل و باز سازی اطلاعات را از دنیای محیطی و عملیات بازرگانی داخل سازمان به عهده دارد، به طریقی که با سازماندهی و انتخاب داده ها اطلاعات لازم را جهت تصمیم گیری، برنامه ریزی و کنترل برای مدیران آماده سازد، سیستم اطلاعاتی مدیریت نامیده می شود. مدیران همواره به دنبال اطلاعات هستند و تصمیم آنان بر اساس داده های مرتبط با موضوع تصمیم است. در گذشته منابع اطلاعات آنان اتفاقی، غیرمطمئن و به طرق گوناگون بود و از طریق مقامات مافوق یا مرئوسان و سایر نیروی انسانی سازمان تأمین می شد که عدم اطمینان و اتکای به صحت اطلاعات را تشدید می کرد؛ زیرا افراد اطلاعات را با افزایش یا کاهش به مقامات و مسئولان منتقل می کردند. پس، اطمینانی از درستی آن نبود. تجهیز مدیریت به سیستم اطلاعاتی صحیح و مطمئن که توانایی مدیریت را در تصمیم گیری، برنامه ریزی و کنترل سازمان افزایش دهد، روندی تاریخی دارد و این سیر تاریخی با مفاهیم دفتر اداری دوپل (که در سال ۱۴۹۴ توسط پروز لوکاپاکلیلی ارایه شد) آغاز گردید. سیستم های اطلاعات مدیریت تا قرن بیستم با تغییر به حرکت خود ادامه داد و شاید علت آن عدم توانایی بشر در حفظ، نگهداری و بازیابی اطلاعات بود. در اوسط قرن بیستم رایانه ها با ظرفیت، سرعت و دقت بالا تکامل و کاربرد مفاهیم سیستم های اطلاعاتی مدیریت، با روندی دیگر و با سرعت بیشتری توسعه یافت که حاصل آن تغییرات در عملیات و فعالیت ها و وظایف سازمان های تجاری شد (McLeod، ۱۹۹۸).

نقش فن آوری اطلاعات در سازمان

تأثیر اتوماسیون در مرحله ی اول جایگزین کردن سرمایه به جای نیروی کار انسانی است. تأثیر نظام اطلاعات پیشرفته این است که کارمندان و مدیران را در تصمیم گیری مؤثرتر یاری می‌دهد. اثر تغییر زمانی حاصل می‌شود که مؤسسه تصمیم می‌گیرد، فرایند خود را باز مهندسی کند تا به کارکرد بالاتری دست یابد (صرافی زاده ، ۱۳۸۳ : ۳۰).

اتوماسیون اداری

یافتن تعریف مشخصی از سیستم های اتوماسیون اداری بسیار دشوار است، بلکه تعریف آنها منحصر به تعیین دیدگاه های کاربر است؛ بدین معنا که سیستم های اتوماسیون اداری دارای تعاریف بی شماری هستند. به هر حال، اتوماسیون اداری شامل تمام سیستم های الکترونیک رسمی و غیررسمی است که به برقراری ارتباط اطلاعات بین اشخاص در داخل و خارج مؤسسه و بالعکس مربوط می شود. کلمه ی اصلی اتوماسیون اداری را از داده پردازی، سیستم اطلاعات مدیریت و سیستم پشتیبانی تصمیم متمایز می‌سازد و ارتباطات اتوماسیون اداری به منظور تسهیل انواع ارتباطات به دو صورت شفاهی و کتبی است (McLeod, ۱۹۹۸).

سیستم های اطلاعات نوین از جمله اجزای سیستم اطلاعاتی مدیریت است که ابزار هایی را برای ارتباطات و هماهنگی بین کارگران دانشی به وسیله ی ایجاد مدیریت اثر بخش اسناد و پیام ها و جلسات الکترونیک فراهم می کند (Zwass , ۱۹۹۲).

اتوماسیون اداری و بهره وری

یکی از دلایل عمده ی کاربرد فن آوری اطلاعات در محیط اداری، افزایش بهره وری کسانی است که در ادارات کار می کنند. بررسی هایی که در دهه ی ۱۹۷۰ به عمل آمده، نشان داده که رشد بهره وری در این گروه از کارکنان نسبت به کارگران بخش صنعت و تولید، دچار کندی و عقب ماندگی است. بررسی شرکت های آمریکایی در خلال یک دوره ی ده ساله منتهی به اواخر دهه ی ۱۹۸۰ نشان داده که بهره وری در صنعت تقریباً ۹۰ درصد رشد داشته است؛ در حالی که در امور دفتری چهار درصد افزایش یافته است. گزارش های دریافتی از این شرکت ها حاکی است که در خلال یک دروهی ده ساله کل هزینه ی امور دفتری از ۲۰ تا ۳۰ درصد به ۳۰ تا ۴۰ درصد کل بودجه افزایش یافته است. یکی از نتایج این مطالعه آن بوده که هیچ گاه در محیط اداری و دفتری سرمایه گذاری کافی نشده است. از طرفی، فن آوری مورد استفاده در این بخش نسبت به سایر بخش ها، کارایی کمتری داشته است. برآورد انجام شده نشان می داد که سرمایه گذاری در محیط کارخانه که برای کنترل

رایانه‌ی تجهیزات و ماشین‌آلات به کار رفته است، در حدود ده برابر سرمایه‌گذاری در بخش اداری بوده است. نتیجه‌ی روشن این بوده که سرمایه‌گذاری بیشتر در بخش امور اداری یک کارخانه (با بهره‌وری بالا) منجر به افزایش قابل توجهی در بهره‌وری امور اداری شده است (Curtin, 1998).

تحقق دولت الکترونیک در ایران

شورای عالی اداری در نود و سومین جلسه‌ی مورخ ۱۵ تیر ۱۳۸۱ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در راستای تحقق اهداف قانون برنامه‌ی سوم توسعه، به منظور دستیابی به اطلاعات دقیق و به‌هنگام در بخش‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی از طریق اتوماسیون فعالیت‌ها، تسریع در اجرای امور، بهبود آرایه‌ی خدمات به مردم، با حداکثر نظم و دقت و افزایش کیفیت تصمیم‌گیری در سطوح مختلف و آرایه‌ی خدمات ضروری؛ هم‌چنین، کاهش هزینه‌ها، افزایش کارایی و اثربخشی در بخش‌های مختلف، ایجاد گردش سریع و صحیح اطلاعات بین دستگاه‌های اجرایی و در راستای تحقق دولت الکترونیک را تصویب نمود (جراحی، ۱۳۸۳).

مزایای دولت الکترونیک

- * آرایه‌ی بهتر خدمات دولتی به شهروندان؛
- * تعامل بهتر با شهروندان و بخش‌های بازرگانی و صنعتی؛
- * افزایش توان از طریق دسترسی به اطلاعات؛
- * آرایه‌ی خدمات به مردم، در هر زمان و مکان؛
- * تسهیلات و سرعت بیشتر؛
- * شفافیت بالاتر؛
- * گسترش فرهنگ خودمحوری در خدمات رسانی (Kraft 2002).

وضعیت فعلی اتوماسیون اداری در استانداری ایلام

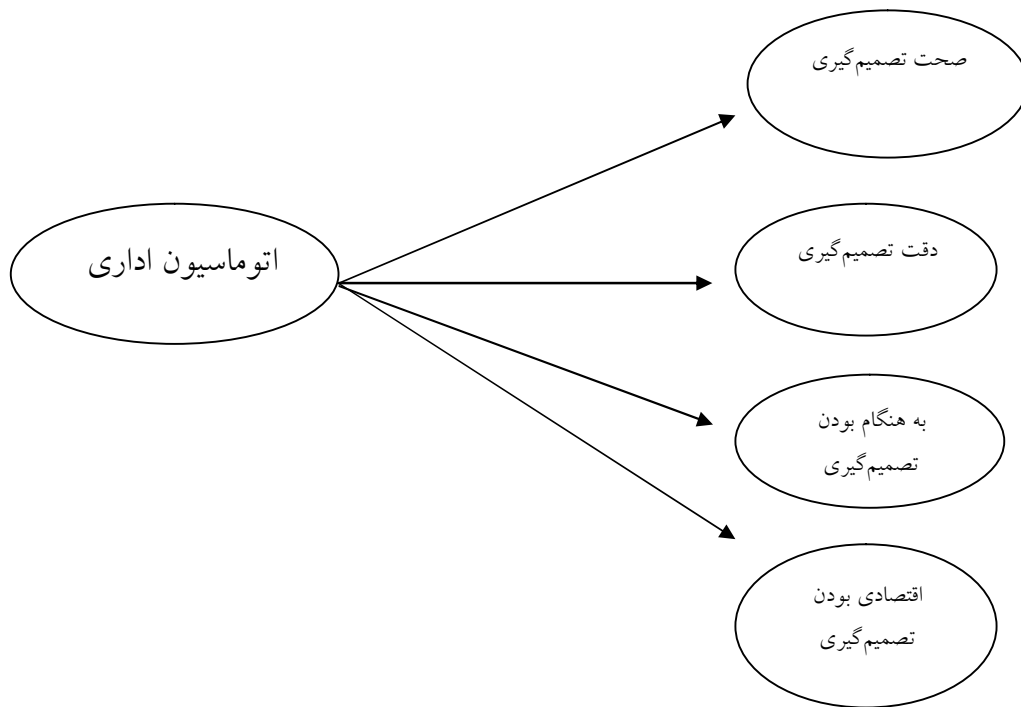
شورای عالی اداری در نود و سومین جلسه‌ی مورخ ۱۳۸۱/۴/۱۵ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در جهت تحقق اهداف قانون برنامه‌ی سوم توسعه، به منظور دستیابی به اطلاعات دقیق و به‌هنگام در

بخش های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی از طریق اتوماسیون فعالیت ها، تسریع در اجرای امور، بهبود
ارایه ی خدمات به مردم، با حداکثر نظم و دقت و افزایش کیفیت تصمیم گیری در سطوح مختلف و ارایه ی
خدمات ضروری، هم چنین، کاهش هزینه ها، افزایش کارایی و اثربخشی در بخش های مختلف، ایجاد گردش
سریع و صحیح اطلاعات بین دستگاه های اجرایی و در راستای تحقق دولت الکترونیکی تصویب نمود.

سیستم اتوماسیون اداری استانداری ایلام در سال ۱۳۹۰ به طور کامل به مرحله ی اجرا و پیاده سازی رسیده و
در جهت تحقق اهداف قانون برنامه ی سوم توسعه در راستای بهبود بهره وری سازمان از طریق اعمال مدیریت
اثر بخش و کاربرد مجموعه ی فعالیت های سازمان با بهره گیری از گردش الکترونیکی مکاتبات در سطح
سازمان، جستجوی آسان در اطلاعات ذخیره شده، پاسخ گویی سریع و به موقع به مراجعان، حذف کاغذ از
چرخه ی مکاتبات اداری، اعمال کنترل مناسب بر کاربران، ثبت و نگهداری بهینه ی اطلاعات، بهبود ارتباطات
درون سازمانی و برون سازمانی را به عهده دارد که این ارتباط به بهبود هماهنگی فعالیت ها و کیفی کردن کار
کمک می کند. پردازشگر های متن، پست الکترونیک، ارسال صدا، ارسال نمابر، ویدئو کنفرانس و کنفرانس
صوتی از ابزار هایی که در استانداری ایلام به کار می رود. سیستم اتوماسیون اداری استانداری ایلام از سیستم
کارتابل و مدیریت فرایند ها تشکیل می شود که با سیستم دبیر خانه، سیستم های پردازش عملیات و سیستم
آرشیو در ارتباط است. در سیستم اتوماسیون اداری استانداری ایلام کلیه ی عملیات سازمان از طریق سیستم
های نرم افزاری مبتنی بر وب سازماندهی می شود. بنابراین، استفاده ی یکپارچه و هوشمند از نرم افزار های
ویژه ی اتوماسیون اداری باعث می شود وظایف گردش و تولید اسناد و مکاتبات و تصمیم گیری ها به اضافه ی
عملیات دبیرخانه به طور سیستماتیک و خودکار انجام گیرد.

مدل تجربی تحقیق

در این پژوهش پس از بررسی پژوهش های صورت گرفته در موضوع مورد مطالعه و مطالب مطرح شده در
پیشینه ی تحقیق، می توان مدل تحلیلی را به صورت زیر تنظیم نمود:



فرضیه‌های تحقیق

در این پژوهش فرضیه‌های زیر را بررسی می‌کنیم:

- فرضیه‌ی اول: سیستم اتوماسیون بر افزایش صحت تصمیم‌گیری مدیران تأثیر مثبت دارد؛
- فرضیه‌ی دوم: سیستم اتوماسیون بر افزایش دقت تصمیم‌گیری مدیران تأثیر مثبت دارد؛
- فرضیه‌ی سوم: سیستم اتوماسیون بر به هنگام بودن تصمیم‌گیری مدیران تأثیر مثبت دارد؛
- فرضیه‌ی چهارم: سیستم اتوماسیون بر اقتصادی بودن تصمیم‌گیری مدیران تأثیر مثبت دارد؛

روش شناسی تحقیق

در تحقیق حاضر با توجه به این که تأثیر اتوماسیون اداری بر اساس بهبود تصمیم‌گیری مدیران و کارشناسان استانداری سنجیده شده، روش انجام تحقیق، توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد و با توجه به موضوع و بیان مسأله‌ی تحقیق می‌توان آن را یک تحقیق علی‌نامید که علاوه بر تحلیل روابط بین متغیرها به دنبال استنباط روابط علی‌هست (گال، ۱۳۸۶). پس، می‌توان گفت: تحقیق حاضر از نوع علی-همبستگی می‌باشد. علاوه بر آن، تحقیق بر مبنای هدف کاربردی است. از آن جا که مدیران اطلاعات موثقی را در مورد ویژگی‌های پایه‌ی محیطی و سازمانی سازمان‌های متبوع ارائه می‌دهند؛ بنابراین، مدیران ارشد سازمان‌ها مناسب‌ترین منابع اطلاعاتی را برای این مطالعه ارائه می‌کنند (Mintzberg, ۱۹۸۵). در انجام هر تحقیقی مشخص کردن جامعه‌ی آماری یکی از ضروریات است؛ زیرا باید محقق حوزه‌ی کار خود را از قبل بداند تا بتواند در مورد آن به گردآوری اطلاعات و داده‌های مورد نیاز برای بررسی و تحلیل بپردازد. جامعه‌ی آماری تحقیق حاضر شامل کلیه‌ی مدیران و کارشناسان استانداری استان ایلام به تعداد آن‌ها ۱۴۰ نفر بود. از این جامعه به روش تصادفی ساده و با به کارگیری جدول تعیین حجم نمونه مورگان، در نهایت ۱۰۳ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب گردیدند و پرسش‌نامه‌ها بین آن‌ها توزیع شد. تعداد ۹۰ پرسش‌نامه بازگردانده شد که بدین ترتیب نرخ پاسخ‌گویی به پرسش‌نامه‌های تحقیق ۸۷ درصد بود.

در این تحقیق برای بررسی فرضیه‌ها از پرسش‌نامه‌ی ارزشیابی استاندارد استفاده شده است. مندرجات پرسش‌نامه با توجه به فرضیه‌های تحقیق و اطلاعات مربوط به ادبیات تحقیق (که در خلال مطالعات کتابخانه‌ای و... جمع‌آوری گردیده) تکمیل شده است. سؤالات پرسش‌نامه شامل ۵۰ سؤال بسته بود. ۱۰ سؤال مربوط به اتوماسیون اداری، ۱۰ سؤال مربوط به صحت تصمیم‌گیری مدیران، ۱۰ سؤال مربوط به دقت تصمیم‌گیری مدیران، ۱۰ سؤال مربوط به هنگام بودن تصمیم‌گیری مدیران، ۱۰ سؤال مربوط به اقتصادی بودن تصمیم‌گیری مدیران بود. پرسش‌نامه بر اساس مدل پنج‌گزینه‌ای لیکرت طراحی شده، و از خیلی کم تا خیلی زیاد (به صورت پنج واحدی) و ارزش عددی آن از ۱ تا ۵ برای گزینه انتخاب شده بود. پس از آن، پرسش‌نامه بین نمونه آماری توزیع و جمع‌آوری شد. برای ارزیابی روایی ابزار تحقیق، از روایی نظری (سازه) استفاده شده است؛ بدین صورت که: اولاً متغیرهای موجود در هر فرضیه و شاخص‌ها و پرسش‌های مربوطه از مقالات متعدد استخراج شده و سؤالات بر اساس ادبیات تحقیق و مدل تحلیلی پژوهشی طراحی شده است. برای بررسی پایایی، ۹۰ پرسش‌نامه‌ی مورد تأیید بین مدیران و کارشناسان استانداری استان ایلام توزیع شد. بعد از جمع

آوری به وسیله ی نرم افزار SPSS آلفای کرونباخ برای اتوماسیون اداری، صحت تصمیم گیری، دقت تصمیم گیری، به هنگام بودن تصمیم گیری، اقتصادی بودن تصمیم گیری و کل پرسش نامه به ترتیب ۰/۸۹، ۰/۸۴، ۰/۸۶، ۰/۷۹، ۰/۷۴ و ۰/۸۲ به دست آمده است. با توجه به نوسانات آلفای کرونباخ (بین صفر و یک) و نتیجه ی به دست آمده در مورد پرسش نامه می توان گفت: سؤالات پرسش نامه و تحقیق به مقدار قابل قبولی توانسته مسأله ی مورد بحث را اندازه گیری نماید. بنابراین، پرسش نامه از پایایی خوب و قابل قبولی برخوردار است.

یافته های تحقیق

قبل از انجام تجزیه و تحلیل نهایی و مدل یابی معادلات ساختاری، ابتدا شاخص های برازندگی مدل توسط نرم افزار لیزرل 1 محاسبه شد و میزان برازندگی مدل با استفاده از تست کای دو مشخص گردید (Bollen, 1989).

در این تحقیق، ابتدا بعد از رسم مدل توسط برنامه ی path diagram با استفاده از برنامه prelis شاخص های مورد نظر برای برازش مدل محاسبه شدند. سپس، با به دست آمدن مدل اندازه گیری با استفاده از ضرایب β و استفاده از آزمون t در مدل ساختاری فرضیه ها مورد بررسی قرار گرفتند (هومن، ۱۳۸۴).

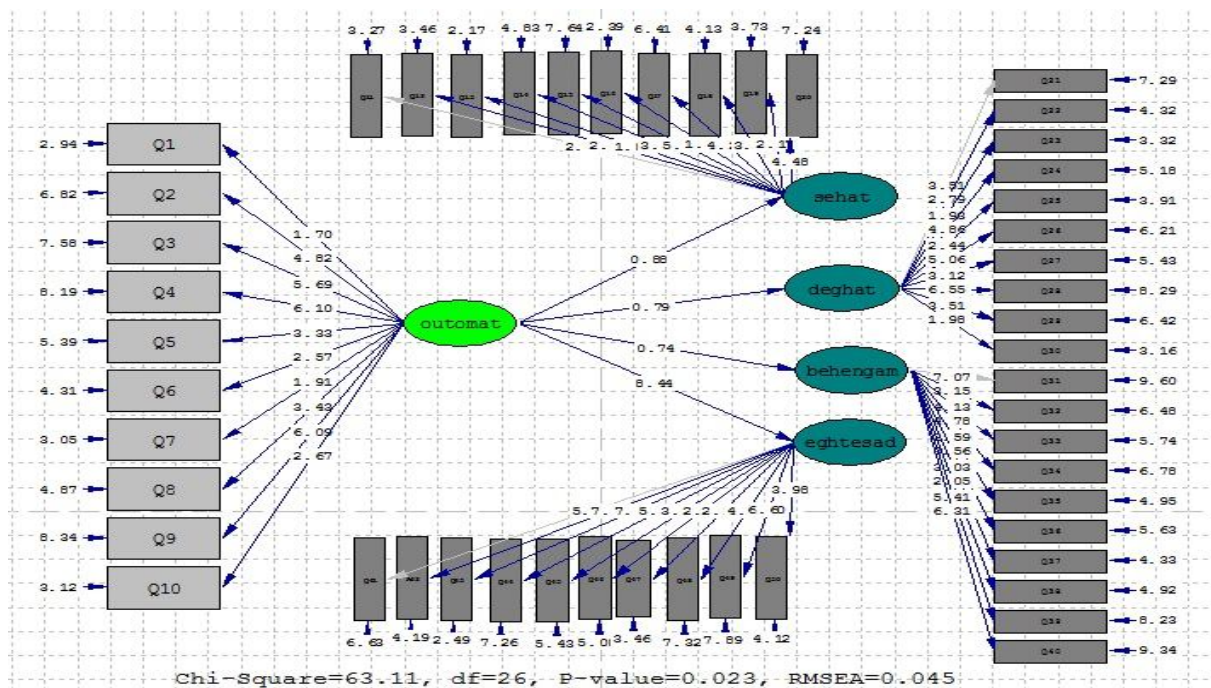
اندازه گیری مدل β

برای سنجش میزان برازش داده ها با عامل ها می توان از نسبت مجذور کای (χ^2) و شاخص برازش (GFI) استفاده کرد. آزمون χ^2 ، این فرضیه را (که مدل مورد نظر هماهنگ با الگوی کوواریانس بین متغیرهای مشاهده شده است) می آزماید. در این آزمون مقادیر کوچکتر χ^2/df بیانگر برازندگی بیشتر است. شاخص مجذور کای اولین شاخص برای آزمون و برازش مدل می باشد، مقدار مجذور کای برای مدل مورد نظر برابر ۶۳/۱۱ است که نشان از موجه بودن آن در جامعه ی آماری دارد. شاخص های دیگر عبارتند از:

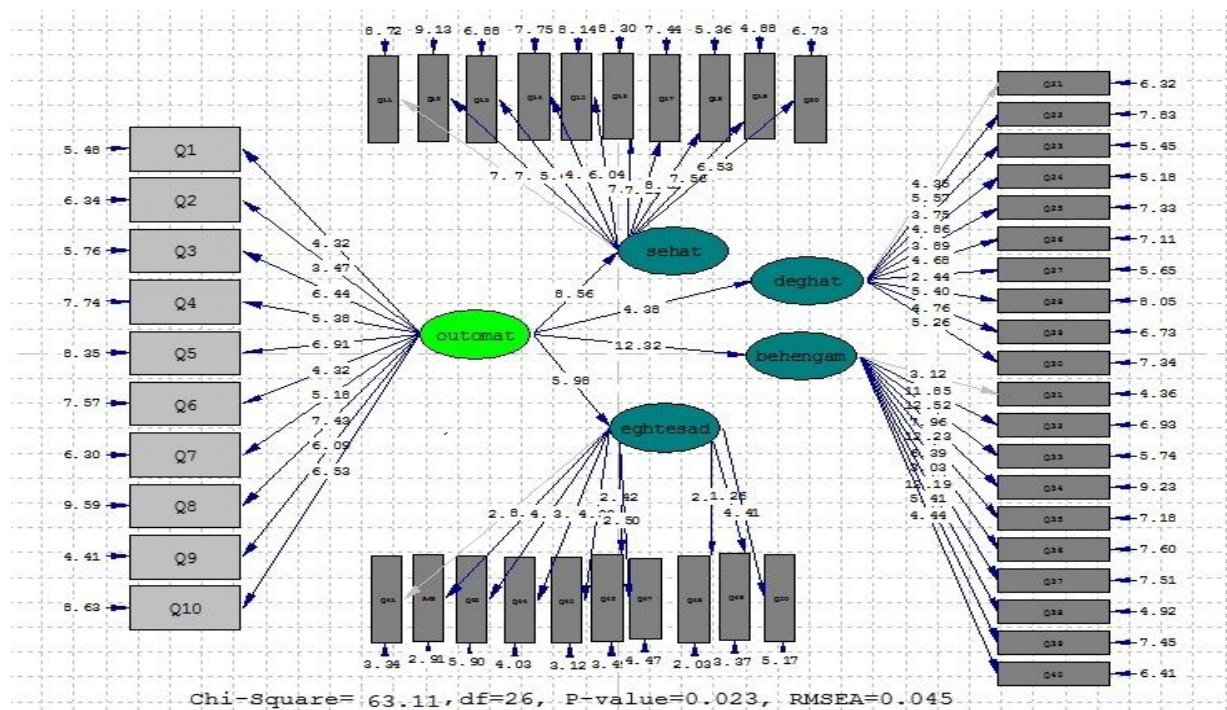
$$GFI=0/90, AGFI= 0/87, NFI= 0/92, NNFI= 0/96, RMSEA= 0/045$$

از میان شاخص های ذکر شده، شاخص RMSEA و GFI اهمیت بیشتری دارد. شاخص RMSEA باید از ۰/۰۵ کمتر باشد. هر چه این شاخص به عدد صفر نزدیکتر باشد، نشانه ی برازش خوب مدل است. شاخص

GFI نیز با نزدیک‌تر شدن به عدد ۱ برازندگی خوب مدل را مشخص می‌نماید. شکل‌های ۲ و ۳ به ترتیب برآورد میزان β و آزمون t برای مدل مورد نظر را نشان می‌دهند (Kelloway, 1995).



شکل ۲. برآورد β



شکل ۳. برآورد t

خروجی نرم افزار لیزرل براساس معادلات

خروجی نرم افزار لیزرل براساس معادلات به صورت زیر است:

معادلات ساختاری

این دسته از معادلات در واقع، معادله هایی هستند که روابط مفروض میان متغیرهای مکنون در مدل را مشخص می کنند و از طریق برقراری آن ها، ضرایب استاندارد شده ی رگرسیون (ضرایب مسیر، همان β) محاسبه می شود. در انتهای هر معادله نیز جمله ی خطا محاسبه می شود. خروجی لیزرل برای معادلات ساختاری در تحلیل حاضر به صورت زیر است:

معادلات ساختاری

خطای واریانس، سیستم اتوماسیون* $0/88 = R^2$ ، $0/15 =$ افزایش صحت تصمیم گیری

(0/25)

8/56

(0/098)

3/47

خطای واریانس، سیستم اتوماسیون* $0/79 = R^2$ ، $0/23 =$ افزایش دقت تصمیم گیری

(0/37)

4/38

(0/64)

1/97

خطای واریانس، سیستم اتوماسیون* $0/74 = R^2$ ، $0/12 =$ به هنگام بودن تصمیم گیری

(0/76)

12/32

(0/33)

6/64

خطای واریانس، سیستم اتوماسیون* $0/67 = R^2$ ، $0/38 =$ اقتصادی بودن تصمیم گیری

(0/32)

5/98

(0/21)

2/28

*معادله ی اول از معادلات ساختاری نشان دهنده ی رابطه ی همبستگی میان سیستم اتوماسیون و افزایش صحت تصمیم گیری است. در این معادله ضریب استاندارد شده ی رگرسیون میان سیستم اتوماسیون و افزایش صحت تصمیم گیری $0/88$ و مقدار خطای واریانس (واریانس تبیین نشده) برابر $0/15$ و مقدار واریانس تبیین شده $0/88$ می باشد؛

*معادله ی دوم نشان دهنده ی رابطه ی همبستگی میان سیستم اتوماسیون و افزایش دقت تصمیم گیری است. در این معادله ضریب استاندارد شده ی رگرسیون میان سیستم اتوماسیون و افزایش دقت تصمیم گیری $0/23$ و مقدار واریانس (واریانس تبیین نشده) برابر $0/23$ و مقدار واریانس تبیین شده $0/77$ می باشد؛

*معادله ی سوم نشان دهنده ی رابطه ی همبستگی میان سیستم اتوماسیون و به هنگام بودن تصمیم گیری است. در این معادله ضریب استاندارد شده ی رگرسیون میان سیستم اتوماسیون و به هنگام بودن تصمیم گیری 0/74 و مقدار خطای واریانس (واریانس تبیین نشده) برابر 0/12 و مقدار واریانس تبیین شده 0/88 می باشد؛

*معادله ی چهارم نشان دهنده ی رابطه ی همبستگی میان سیستم اتوماسیون و اقتصادی بودن تصمیم گیری است. در این معادله ضریب استاندارد شده ی رگرسیون میان سیستم اتوماسیون و اقتصادی بودن تصمیم گیری 0/67 و مقدار خطای واریانس (واریانس تبیین نشده) برابر 0/38 و مقدار واریانس تبیین شده 0/62 می باشد.

آزمون فرضیه‌ها

آزمون فرضیه ی اول: سیستم اتوماسیون بر افزایش صحت تصمیم گیری مدیران تأثیر مثبت دارد.

بر طبق معادله ی اول از معادلات ساختاری، میزان همبستگی میان سیستم اتوماسیون و افزایش صحت تصمیم گیری برابر 0/88 است و طبق تست t با آماره آزمون $t=8/56$ در سطح معناداری 0/05 این فرضیه پذیرفته شده است. در نتیجه، فرضیه ی اول مورد تأیید واقع شده است.

آزمون فرضیه ی دوم: سیستم اتوماسیون بر افزایش دقت تصمیم گیری مدیران تأثیر مثبت دارد.

بر طبق معادله ی دوم از معادلات ساختاری، میزان همبستگی میان سیستم اتوماسیون و افزایش دقت تصمیم گیری برابر 0/79 است و طبق تست t با آماره آزمون $t=4/38$ در سطح معناداری 0/05 این فرضیه پذیرفته شده است. در نتیجه، فرضیه ی دوم مورد تأیید واقع شده است.

آزمون فرضیه ی سوم: سیستم اتوماسیون بر به هنگام بودن تصمیم گیری مدیران تأثیر مثبت دارد.

بر طبق معادله ی سوم از معادلات ساختاری، میزان همبستگی میان سیستم اتوماسیون و به هنگام بودن تصمیم گیری برابر 0/74 است و طبق تست t با آماره آزمون $t=12/32$ در سطح معناداری 0/05 این فرضیه پذیرفته شده است. در نتیجه، فرضیه ی سوم مورد تأیید واقع شده است.

آزمون فرضیه ی چهارم: سیستم اتوماسیون بر اقتصادی بودن تصمیم گیری مدیران تأثیر مثبت دارد.

بر طبق معادله ی چهارم از معادلات ساختاری، میزان همبستگی میان سیستم اتوماسیون و اقتصادی بودن تصمیم گیری برابر 0/67 است و طبق تست t با آماره آزمون $t=5/98$ در سطح معناداری 0/05 این فرضیه پذیرفته شده است. در نتیجه، فرضیه ی چهارم مورد تأیید واقع شده است.

نتیجه گیری

نتایج و یافته های هر تحقیق، اساسی ترین و مهم ترین بخش تحقیق تلقی می شود تا با محک یافته ها و استواری فرضیه هایش راهی به سوی بهبود و تعالی بگشاید. پیشنهاد های برآمده از تحقیق نیز ما را به تغییر و نو شدن « تغییر ناپذیرترین اصل حیات مادی » فرا می خواند.

تحقیق حاضر بی شک مصداق آن تحقیقات همیشگی خیلی مخالف تا خیلی موافق نیست تا اگر تمام سطح بندی ها و لایه بندی های معنا دار در نمونه نیز جا به جا شوند، شکل قابل پذیرش تحقیق حفظ شود.

این تحقیق دسته ای از گویه های برآمده از کاوش در مبانی ارزیابی تحقیقاتی در مورد سیستم های اتوماسیون اداری را به نظر کارکنان گذارده است. براساس نتایج به دست آمده از مدل معادلات ساختاری و ضرایب بتای به دست آمده و تست t در مورد آنها، نتایج زیر برای فرضیه های تحقیق حاصل شده است:

* با توجه به تجزیه و تحلیل آماری فرضیه ی اول مورد پذیرش قرار گرفته است؛ یعنی سیستم اتوماسیون بر افزایش صحت تصمیم گیری مدیران تأثیر مثبت دارد؛

* با توجه به تجزیه و تحلیل آماری، فرضیه ی دوم مورد پذیرش قرار گرفته است؛ یعنی سیستم اتوماسیون بر افزایش دقت تصمیم گیری مدیران تأثیر مثبت دارد؛

* با توجه به تجزیه و تحلیل آماری، فرضیه ی سوم مورد پذیرش قرار گرفته است؛ یعنی سیستم اتوماسیون بر به هنگام بودن تصمیم گیری مدیران تأثیر مثبت دارد؛

* با توجه به تجزیه و تحلیل آماری، فرضیه ی چهارم مورد پذیرش قرار گرفته است؛ یعنی سیستم اتوماسیون بر اقتصادی بودن تصمیم گیری مدیران تأثیر دارد؛

از این رو، شواهدی بر رد فرضیه های چهارگانه ای که با شاخصه های تعریف شده ی صحت، دقت، به هنگام بودن و اقتصادی بودن وجود نداشت.

* با توجه به ضرایب همبستگی در معادلات ساختاری می توان گفت متغیر اتوماسیون اداری بر صحت، دقت، به هنگام بودن و اقتصادی بودن تصمیم گیری در سازمان تأثیر مثبت دارند.

* تحلیل ها نشان می دهد که میزان تأثیر اتوماسیون اداری بر صحت تصمیم گیری قوی تر از تأثیر آن بر سایر متغیرها می باشد.

*همان گونه که نتایج و یافته های تحقیق نشان می دهد، سیستم اداری استاندارد ایلام که در دو سال گذشته مبتنی بر اتوماسیون اداری بوده است و این سیستم ، اطلاعات کافی و به هنگام را در راستای تصمیم گیری مدیران فراهم نموده تا فرایند تصمیم گیری دارای دقت و صحت کافی باشد و با سرعت بخشیدن به فرایند اداری زمینه ی به هنگام بودن تصمیم گیری مدیران را فراهم نماید . هم چنین، با حذف کاغذ، صرفه جویی در زمان و سهولت در اجرای نظام بوروکراسی اداری حجم زیادی از هزینه های سازمان کاهش یافته که این خود نشان از اقتصادی بودن اجرای اتوماسیون دارد.

پیشنهادها

- با توجه به یافته های به دست آمده پیشنهاد می شود استاندارد ایلام موارد زیر را مد نظر قرار دهد:
- در تمامی مراحل توسعه ی اتوماسیون اداری ، تقویت بخش سیستم اطلاعات مدیریت از اهمیت اساسی بر خوردار است؛
- لازم است فرایند های کاری باز نگری و به گونه ای باز طراحی شوند که تطابق کاملی با سیستم اتوماسیون داشته باشند تا هزینه هایی که به سازمان تحمیل می شود به حداقل برسد؛
- از موازی کاری در سیستم دبیر خانه نظیر ایجاد همزمان سابقه ی کاغذی و نرم افزاری خودداری و به سابقه گیری نرم افزاری اکتفا شود؛
- نگرش مساعدی نسبت به سیستم اتوماسیون اداری در میان مدیران استاندارد و حوزه ی ستادی آن وجود دارد. مدیران در مجموع این سیستم را دارای تأثیرات مثبتی در عملکرد سازمان می دانند؛ اما لازم است از طریق آموزش مؤثر اطلاعات بیشتری در مورد نوع تأثیر این سیستم در مجموعه ی کارکرد های سازمانی در اختیار آنان قرار گیرد؛
- برای دستیابی به دیدی واقع گرایانه نسبت به ارزیابی نتایج اتوماسیون اداری در سطح سازمان ها، تدوین شاخص هایی کارآمد جهت ارزیابی میزان بهبود در پیگیری فراگرد های تحول اداری، استقرار سیستم های توسعه یافته ی سازمانی ضروری است. این رویکرد مستلزم پشتیبانی علمی از سوی سازمان است؛
- مبانی مفهومی اتوماسیون اداری در فراگیرترین شکل خود در ادارات دولتی و در یک قالب مبتنی بر توسعه ی فرهنگ سازمانی به کارکنان آموزش داده شود؛

- با توجه به سیاست های کلی دولت در زمینه ی ایجاد دولت الکترونیک و رویکرد وزارت کشور به اتوماسیون اداری، برای تحقیق وسیع در سطح ملی ، به جای محققان آماتور از تیم متخصص با امکانات تحقیقاتی وسیع و استادان مجرب دانشگاه یا همکاری شرکت های متخصص اتوماسیون اداری استفاده شود؛

- مهم ترین شرط کاربرد و استفاده از اتوماسیون در اکثر سازمان ها، صرف نظر از موارد استفاده ی دیگر آن، مربوط به لزوم سرعت و دقت و صحت در کار آنها ست. به خاطر توسعه ی دامنه ی عملیات سازمان است که این امر احتیاج به گسترش مجاری ارتباطات با سرعت بیشتر (اینترنت پرسرعت) دارد؛

- با ارایه ی بهتر اطلاعات و خدمات به موقع ، رضایت مشتریان بیشتر می شود ؛

- با استفاده ی بهینه از سیستم اتوماسیون اداری فعالیت های غیر مولد مانند بایگانی ، نگهداری سوابق و به هنگام رسانی کمتر می شود ؛

- هر چه میزان استفاده از سیستم اتوماسیون اداری بیشتر شود، نیاز کمتری به تشریفات و کنترل جهت نظارت بر جریان کار بین ادارات می باشد؛

- با افزایش اثر بخشی کارکنان در انجام کار های خاص ، رضایت شغلی آنها افزایش می یابد ؛

- ایجاد تغییرات در محیط انسانی، نادیده گرفتن برخی از روابط اجتماعی و انسانی در کار ها و مکانیزه شدن فعالیت ها، پیچیده شدن و سختی کار با سیستم ها، بروز اخلاق توجیه اشتباهات صورت گرفته و نسبت دادن آنها به سیستم، مشکلات جسمانی کارکنان در کار با رایانه، نپذیرفتن سیستم های مکانیزه توسط مدیران یا کارکنان از مواردی است که می توان به عنوان معایب استفاده از سیستم اتوماسیون برشمرد. بنابراین، مدیران بایستی به این گونه عوامل انسانی توجه ویژه ای داشته باشند و تبعات آنها را به حداقل برسانند؛

- با استفاده ی کارکنان اداری از فایل های مشترک، تابلو های اعلانات الکترونیکی نیز ایجاد شده و این فایل ها پست الکترونیکی هستند که مردم می توانند پیام های عمومی خود را بر روی آنها قرار دهند. این امکانات بسیار جالب توجه هستند؛ به طوری که با پیشرفت فن آوری می توان نمودار هایی با کیفیت عالی در این پیام ها قرار داد. به علاوه، با پیدایش این امکانات هزینه ی مکاتبات کاهش یافته؛ به طوری که مدرک حاوی متن، تصویر و نمودار را با قیمت ارزان می توان از طریق خطوط تلفن انتقال داد. به موازات این پیشرفت ها فناوری رایانه ی، سیستم های صوتی اداری را نیز ارتقا بخشیده و تلفن های اداری به سیستم های اختصاصی مبادله ی خیلی پیچیده مرتبط می شوند؛

- سیستم های نوشتار گروهی نیز تهیه شود. این سیستم ها به کارکنان کمک می کنند تا بتوانند به صورت کارآموزی و گروهی با یکدیگر کار کنند. هدف از تهیه سیستم های نوشتار گروهی آن است که کار افراد به تلاش های گروهی منجر شود و بتوان به بخشی از کار دیگران دسترسی داشت؛
- کاربرد سیستم های ویدئویی نیز گسترش یابد تا کارکنان بدون نیاز به مسافرت بتوانند به صورت رو در رو با یکدیگر ارتباط برقرار کنند؛
- اولین وظیفه ی سازمان ها در ارتباط با به کارگیری سیستم های مکانیزه این است که کارکنان را به شیوهی مطلوب با پدیده های جدید فن آوری به وسیلهی آموزش های به موقع و مؤثر آگاه کند تا با دانشی که آنان از این طریق کسب خواهند نمود، بتوانند در به کارگیری فن آوری به منظور افزایش عملکرد مفید واقع گردند و بتوانند خدماتی با کیفیت بالا و هزینهی اندک و با سرعت مناسب و دقت کافی بدون تکرار امور محوله به مشتریان خود ارایه ی نمایند و زمینه ی رضایت مندی مشتریان را پدید آورند.

منابع مأخذ

الف) منابع فارسی

- بک هارد، ریچرד، وندی پریچارد، (۱۳۸۷)، مدیریت تحولات و نوآوری، ترجمه ی مهدی ایران نژاد پاریزی، چاپ اول، نشر مدیران، تهران.
- بهان، کیت و هولمز، دیانا، (۱۳۷۷)، آشنایی با تکنولوژی اطلاعات، ترجمه ی مجید آذرخش و جعفر مهرداد، چاپ اول، سمت، تهران.
- بهشتیان، مهدی و حسین ابوالحسنی، (۱۳۷۸)، سیستم های اطلاعاتی مدیریت، چاپ دوم، شرکت پردیس، تهران.
- جراحی، محمد حسین، (۱۳۸۳)، دولت الکترونیکی، فرصت ها، چالش ها و روند آینده، چاپ اول، سمت، تهران.
- رولی، جینفر، (۱۳۸۰)، مبانی سیستم های اطلاعاتی، ترجمه ی زهرا سیف کاشانی و نجیبه افغانی، چاپ اول، سمت، تهران.

- زرگر، محمود، (۱۳۸۴)، اصول و مفاهیم فن آوری اطلاعات، چاپ دوم، نشر بهینه، تهران.
- صرافى زاده، اصغر، (۱۳۸۱)، سیستم های اطلاعات مدیریت، چاپ اول، انتشارات میر، تهران.
- (۱۳۸۳)، فن آوری اطلاعات در سازمان و کاربرد ها ، چاپ دوم، انتشارات امیر
، تهران.
- طالقانی، محمد، (۱۳۸۲)، مهندسی و مدیریت اطلاعات، چاپ اول، نشر کتیبه گیل، رشت.
- علاقمندان، حمید، (۱۳۸۲)، پایان نامه کارشناسی ارشد، بررسی تأثیر سیستم های انفورماتیک در عملکرد شرکت تعمیرات انتقال اتوماسیون، دانشگاه آزاد اسلامی - واحد علوم تحقیقات، تهران.
- گال، مردیت و بورگ، والتر و گال، جویس، (۱۳۸۶)، روش های تحقیق کمی و کیفی در علوم تربیتی و روان شناسی، ترجمه ی نصر، احمدرضا و دیگران، انتشارات دانشگاه شهید بهشتی، تهران
- محمد حسن زاده، مهران، (۱۳۸۴)، پایان نامه کارشناسی ارشد، بررسی مقایسه عملکرد شرکت بوتان قبل و بعد از اجرای طرح اتوماسیون، دانشگاه آزاد اسلامی - واحد علوم تحقیقات، تهران.
- مک لوید، ریموند، (۱۳۸۷)، سیستم های اطلاعات مدیریت، ترجمه ی مهدی جمشیدیان و اکبر مهدی پور عطا آبادی، چاپ اول، سازمان برنامه و بودجه استان اصفهان، اصفهان.
- مومنی، هوشنگ، (۱۳۷۲)، سیستم های اطلاعاتی مدیریت، چاپ اول، اتحاد، تهران.
- هومن، حیدر علی، (۱۳۸۴)، مدل یابی معادلات ساختاری، چاپ اول، انتشارات سمت، تهران.

ب) منابع انگلیسی

- Bollen , K .A. (1989), structural equation with latent variable. New York : willy
- inter science publication.
- Curtin et al. (1998), Information technology ‘ the breaking wave ‘ Boston ‘
Irvin; McGraw – Hill
- Kai . (2004), study and design of automation systems , university of California.

- Kelloway , E. K. (1995), Common practice in structural equation modeling. In v. l , cooper , & i. t .
- Kraft, Donald ‘ Boyce , Bert R. (2002), Operations research for libraries and information ‘ Journal of Government In formation - Volume 29 ‘ - September - October.
- McLeod , Raymand . (1998) , Management in formation systems’ Seventh ed ‘ Newjersy ‘ prentise Hall.
- Mintzberg ,H. ,& Waters ,J.A.(1985), Of strategies ,deliberate and emergent .Strategic Management Journal, 16(3),257-272.
- Zwass , Valdimi , R .(1992) , Management Information System , WM,C ,Brown

The study of official automation system effects on experts and managers decision making improvement in Ilam state officials

Sadegh feizollahi 1

Alireza shirmohammadi *1

Nabi omidi2** *

Abstract

This study investigates the official automation system of experts and managers decision making improvement in Ilam state officials . This study is cause and effects and it is practical according to its goal . Collecting data, questionnaires were used and they were distributed among 90 managers and experts and after being completed they were collected . Analyzing data, structural equation modeling and LISREL were used. The results show that official automation system has positive effects on managers decision making correctness, their exactness in decision making, being on-time in decision making and getting economical decisions. Furthermore , the results of testing model show that it has a good reliability.

Key words: official automation system , decision making , structural equation

*faculty member of Azad university of Mehran ,corresponding author

** faculty member of Ilam payam-e- Noor university

*** faculty member of Ilam payam-e-Noor university