

بررسی رابطه بین اتوماسیون اداری و بهبود تصمیم‌گیری مدیران

*ابوالحسن گنجعلی (M.A)^۱، محمدباقر گرجی (Ph.D)^۲، علی اکبر آقایی (Ph.D)^۳، حسن نفی‌زاده میار کلانی (M.A)^۴

چکیده: طی سالیان اخیر موج استفاده و بهره‌گیری از سیستم‌های اتوماسیون اداری کشور ما را فرا گرفته است و بسیاری از سازمان‌ها تمایل زیادی برای بهره‌گیری و استفاده از این سیستم‌ها از خود نشان می‌دهند و حاضرند مبالغ کلانی جهت استقرار و بهره‌گیری این سیستم‌ها صرف نمایند. اما باید بررسی نمود که چنین سیستم‌های اطلاعاتی تا چه اندازه توانسته به مدیران سازمان‌ها در بهبود تصمیم‌گیری و عملکرد کارکنان کمک نماید. سیستم اتوماسیون اداری با مشخصه‌هایی مانند صحت، دقت، بهنگام بودن و بصری بودن تصمیم‌گیری به عنوان متغیر مستقل و بهبود تصمیم‌گیری مدیران بعنوان متغیر وابسته مطرح می‌باشد آیا چنین سیستم‌هایی توانسته است انتظارات مدیران را در تصمیم‌گیری‌ها برآورده نماید؟ این تحقیق به منظور بررسی رابطه میان اتوماسیون اداری و بهبود تصمیم‌گیری مدیران در واحدهای تحت پوشش دانشگاه در شرق مازندران صورت گرفته است.

روش کار: این تحقیق از نوع پیمایشی و همبستگی بوده و از مدیرانی که از سیستم مذکور یافته در سازمان برخوردار هستند انجام گرفته است. ابزار مورد استفاده جهت گردآوری داده‌ها و اطلاعات در این پژوهش از طریق پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۱۶ سوال جهت سنجش وضعیت رابطه براساس مولفه‌های صحت، دقت، بهنگام بودن و به صرفه بودن با ملحوظ داشتن تعداد نامه‌های وارد، تعداد نامه‌های صادره، سطح ادراک مدیران و بهره‌وری از فرصت‌ها بوده است.

یافته‌ها: با توجه به ضریب همبستگی ۰/۷۸۵ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ بین اتوماسیون اداری و صحت تصمیم‌گیری مدیران و ضریب همبستگی ۰/۸۳۷ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ بین اتوماسیون اداری و دقت تصمیم‌گیری مدیران، رابطه معنادار وجود دارد. هم‌چنین با توجه به ضریب همبستگی ۰/۷۸۵ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ بین اتوماسیون اداری و بهنگام‌سازی تصمیم‌گیری مدیران و ضریب همبستگی ۰/۷۵۳ و سطح معناداری کمتر از ۰/۵ بین اتوماسیون اداری و به صرفه بودن تصمیم‌گیری مدیران، رابطه معنادار وجود دارد.

نتایج: نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که سیستم اتوماسیون برافزایش صحت تصمیم‌گیری مدیران رابطه مثبت دارد. سیستم اتوماسیون با افزایش دقت تصمیم‌گیری مدیران رابطه مثبت دارد. سیستم اتوماسیون با بهنگام بودن تصمیم‌گیری مدیران رابطه مثبت دارد. سیستم اتوماسیون با به صرفه بودن تصمیم‌گیری مدیران رابطه مثبت دارد. در نتیجه اتوماسیون اداری با بهبود تصمیم‌گیری مدیران رابطه مثبت دارد.

کلید واژه‌ها: اتوماسیون اداری، تصمیم‌گیری، سیستم اطلاعات مدیریت، دولت الکترونیک، مدیریت داده

^۱ نویسنده مسئول رئیس امور اداری شبکه بهداشت و درمان شهرستان گلوگاه، کارشناس ارشد (MA) و مدرس دانشگاه - ۰۹۱۱۲۵۷۶۸۵۶ -

Ganjali_Abolhasan@yahoo.com

^۲ استادیار - تلفن: ۰۹۱۱۳۷۵۱۷۱۰ - Email: gorjimb@yahoo.com

^۳ استادیار دانشگاه - تلفن: ۰۹۱۳۳۱۸۹۹۴۶ - Email: aghaei.aliakbar@gmail.com

^۴ رئیس اداره کارگزینی دانشگاه علوم پزشکی مازندران، کارشناس ارشد (MA) و مدرس دانشگاه - naghizadh1853@gmail.com -

مقدمه

گسترش روز افزون ارتباطات در دهه‌های اخیر در تمامی امور زندگی افراد و سازمان‌ها، آینده را از آن‌آنها ساخته است که با شناخت دقیق و صحیح، محاسن و معایب این سیستم‌ها را موشکافانه مورد بررسی قرار داده و از تجربه دیگران استفاده میکند. امروزه سیستم‌های اداری سیستم‌های جهانی هستند که هدف اصلی آنها ایجاد ارتباط و بهبود ارتباطات است ارتباطات نیز از لحاظ اطلاعات از اهمیت بسزایی برخوردار می‌باشد و رمز بقای سازمان‌ها و تداوم فعالیتهای آنها، تجهیز این سازمانها بر ابزارهای رقابتی عصر اطلاعات و ارتباطات یعنی سیستم‌های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات می‌باشد.

در شرایط دائماً در حال تغییر ما نیز باید تغییر نمائیم و گرنه بهانه سنگینی بابت عدم تغییر پرداخت خواهیم کرد (دکتر نوردال، رئیس اتحادیه جهانی و بهره‌وری از پیام مدیریت) دسترسی به کامپیوتر و تکنولوژی اطلاعات و رسانه‌های پیش‌رفته، مولد فزآینده شتاب است و شتاب این تاثیر را دارد که هر واحدی از زمان را که صرفه جویی می‌شود از واحد قبلی آن با ارزش تر می‌سازد. بدین ترتیب حلقه بازخورد مثبتی را به وجود می‌آورد که شتاب را شتاب می‌بخشد.

در دهه‌های اخیر رایانه‌ها مهمترین تغییررادر نظام دانائی پدید آورده‌اند به موازات این تغییر خارق العاده گسترش شبکه‌ها و رسانه‌های جدید را به همراه داشته است و کارش جابجا کردن دانائی و عناصر تشکیل دهنده آن یعنی داده و اطلاعات است. آنچه که مدیران در سطوح مختلف سازمان انجام می‌دهند و همواره در فضای آن حرکت می‌کنند تصمیم‌گیری است و تصمیم‌گیری را می‌توان جمع‌آوری و پردازش اطلاعات در نظر گرفت [2].

داشتن اطلاعات دقیق مرتبط و به هنگام و سریع باعث بالا رفتن سرعت و دقت تصمیم‌گیری شده و جلوی انتخاب بسیاری از تصمیمات نادرست را خواهد گرفت. در یک برنامه زمانی یک مدیر کارآمد بدون در اختیار داشتن اطلاعات مورد نیاز قادر به رهبری سازمان و رسیدن به اهداف از قبل تعیین شده نیست. مدیران به منظور مواجهه با محیط و تحقق اهداف سازمانی با مدنظر قراردادن متغیرهای محیطی ضرورتاً بایستی متغیرهای محیط را تحلیل، شناسایی و تدبیر مناسب در برخورد با آنها اتخاذ نمایند و این امر مستلزم برخورداری از اطلاعات به هنگام درون سازمانی و نیز

امکان بهره‌برداری بهینه از آنها را دارد. کامپیوتر، سرعت، دقت و صحت تصمیم‌گیری را افزایش داده و در نتیجه سطح سرعت، دقت و صحت کار در سازمان بالا می‌رود و سطح تصمیم‌گیری مدیران بهبود خواهد یافت و سیستم اتوماسیون اداری تاثیر بسزایی در صحت، دقت، بهنگام بودن و بصری بودن تصمیم‌گیری مدیران داشته در این تحقیق رابطه سیستم اتوماسیون اداری در تصمیم‌گیری مدیران و عملکرد کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مازندران مورد بررسی قرار می‌گیرد.

مدیران از فناوری اطلاعات به منظور تسهیل وظایف مدیریتی مانند طراحی سازمان، تدوین استراتژیها و تصمیم‌گیری‌ها استفاده می‌کنند. بررسی‌ها بیانگر این است که سازمان‌ها عمدتاً در چهار زمینه زیر از فناوری اطلاعات بهره می‌گیرند: ۱. امور پردازش اطلاعات ۲. امور تصمیم‌گیری ۳. اشتراک اطلاعات از طریق محاسبات غیر متمرکز ۴. نوآوری

در امور پردازشی، سازمان به جمع‌آوری، تبدیل، ایجاد، نگهداری و ارسال اطلاعات می‌پردازد.

در امور تصمیم‌گیری سیستم‌ها به تحلیل اطلاعات پردازش شده و حمایت از تصمیم‌گیرنده‌گان سازمان می‌پردازد این امر از طریق سیستم‌های پشتیبانی تصمیم‌گیری و یا سیستم‌های خبره انجام می‌گیرد.

محاسبات غیر متمرکز محیطی است که در آن توان پردازش سازمان به بخش‌ها و واحدهای مختلف و افراد تصمیم‌گیرنده و در آن رایانه‌ها کوچک رومیزی و کیفی استفاده می‌شود و از طریق ارتباطات محیطی فراهم می‌شود که افراد می‌توانند از طریق دسترسی به پایگاه داده‌ها به داده‌های مشترک دسترسی یابند.

بکارگیری فناوری اطلاعات می‌تواند به خلق نوآوری در سازمان در ارائه کالا یا خدمات و یا حمایت از مشتریان و بهره‌مندی از برتری رقابتی شوند [3].

نقش فناوری اطلاعات در سازمان: تاثیر اتوماسیون در مرحله اول جایگزین کردن سیستم‌های رایانه‌ای به جای نیروی کار انسانی است. تاثیر نظام اطلاعات پیشرفته این است که کارمندان و مدیران را در تصمیم‌گیری موثرتر یاری می‌دهد. اثر تغییر، زمانی حاصل می‌شود که موسسه تصمیم می‌گیرد تا فرآیند خود را مهندسی مجدد کند تا به کارکرد بالاتری دست یابد [3].

فناوری اطلاعات می‌تواند علاوه بر رشد درآمد و کاهش هزینه‌ها مزایای متعددی برای سازمان به همراه داشته باشد:

کسب اطلاعاتی که در گذشته امکان پذیر نبوده است، کسب اطلاعات به هنگام و به موقع، بهبود عملیات سازمان، توانایی انجام محاسباتی که قبلاً میسر نبوده است، بهبود در کیفیت و دقت در کارها، بهبود تصمیم‌گیری، ارتباطات و هماهنگی بیشتر در سطح موسسه، بهبود خدمات مشتریان، ایجاد پیوند میان مشتریان و تدارک کنندگان کالا و خدمات، کاهش زمان فرآیند کار، پشتیبانی از استراتژیهای سازمان، بهبود رقابت، بهبود و طراحی مجدد فرآیندی کار، سازماندهی و طراحی مجدد سازمان از طریق متغیرهای فناوری اطلاعات [3].

اتوماسیون اداری: سیستم‌های اتوماسیون اداری تعریف مشخص ندارند بلکه تعریف آنها منحصر به تعیین دیدگاه‌های کاربر است و این خود به این معنی است که سیستم‌های اتوماسیون اداری دارای تعریف بی شماری است. اتوماسیون اداری مشتمل بر تمام سیستم‌های الکترونیک رسمی و غیررسمی بوده که برقراری ارتباط اطلاعات بین اشخاص در داخل و خارج موسسه و بالعکس مربوطه می‌شود. بلکه اصلی که اتوماسیون اداری را از داده پردازسی سیستم اطلاعات مدیریت و سیستم پشتیبانی تصمیم متمایز می‌سازد و ارتباط اتوماسیون اداری به منظور تسهیل انواع ارتباطات به هردو صورت شفاهی و کتبی، سیستم اطلاعات اداری (OIS = PFFICE INFORMATION SYSTEM) از طریق فناوری اطلاعاتی حمایت می‌کند، سیستم‌های اطلاعات مدیران از جمله اجزاء سیستم اطلاعاتی مدیریت (MIS) است که ابزارهایی را برای ارتباطات و هماهنگی، بین کارگران دانش به وسیله ایجاد مدیریت اثر بخشی اسناد و پیامها و جلسات الکترونیک فراهم می‌کند [6].

مزایا و معایب اتوماسیون اداری: مهمترین شرط کاربرد و استفاده از اتوماسیون در اکثر سازمانها، صرف نظر از موارد فوق، استفاده دیگر آن، مربوط به لزوم سرعت، دقت و صحت در کار آنها است. به خاطر توسعه دامنه عملیات سازمان است که این امر احتیاج به گسترش مجازی ارتباطات با سرعت و دقت بیشتر است و اتوماسیون اداری موجب می‌گردد که معجاری ارتباطی فراهم و ارتباط لازم به سهولت در اختیار مدیران قرار گیرد.

به طور کلی مزایای کاربرد سیستمهای اتوماسیون اداری به دو دسته مزایای مستقیم و غیرمستقیم تقسیم می شود:

مزایای مستقیم: افزایش محصول بازده و صرفه جویی در وقت یا نیروی کار است این مزایا که قابل اندازه گیری بوده و ممکن است تاثیر مستقیم و کوتاه مدت بر جریان نقدینگی داشته باشد عبارتند از:

الف) کنترل بهتر بر کار به خاطر تقسیم کمتر نیروی کاری . ب) تبدیل اطلاعات از شکلی به شکل دیگر کمتر صورت می گیرد : مانند نوشتن روی نوار که پس از آن روی کاغذ تایپ می گردد. ج) فعالیتهای غیر مولد مانند بایگانی ، نگهداری سوابق و بهنگام رسانی کمتر می شود. د) سازماندهی غیرمولد مانند بایگانی، نگهداری سوابق و بهنگام رسانی کمتر می شود. و) از بین رفتن مرز های جغرافیایی برای مطالعه، تجارت و ارتباطات. ه) پیوستگی اقتصادی و سیاسی . ر) کاهش خطای انسانی در پردازش ها و انجام امور

مزایای غیرمستقیم :

این مزایا غیر کمی هستند و ممکن است از طریق سودآوری و رشد در بلند مدت سازمان را غنی سازند :

الف) وابستگی کمتر به بخشهای دیگر برای تهیه کپی ، چاپ و امور مشابه دیگر. ب) نیاز کمتر به تشریفات و کنترل جهت نظارت بر جریان کاربینی ادارات . ج) به دلیل افزایش اثر بخشی کارکنان در انجام کارهایی خاص، رضایت شغلی آنها افزایش می یابد. د) به دلیل ارائه بهتر اطلاعات و خدمات بموقع ، رضایت مشتریان بیشتر می شود. ه) رقابت بیشتر سازمانها از طریق استفاده از منابع اطلاعاتی و افزایش قابلیت آنان برای عکس العمل نسبت به فشارها و فرصتها

معایب سیستم اتوماسیون اداری: کاربرد سیستم اتوماسیون اداری معایبی را نیز در بردارد که عبارتند از :

الف) ایجاد تغییرات در محیط انسانی. ب) نادیده گرفته شدن برخی از روابط اجتماعی انسانی در کارها و به صورت مکانیزه درآمدن کارها و فعالیتهای آنها. پ) پیچیده شدن و سختی کار با سیستم‌ها. ت) پدید آمدن اخلاق توجیه اشتباهات و نسبت دادن آنها به سیستم. ث) به وجود آمدن مشکلات جسمانی برای کارکنان در کار با رایانه. ج) نپذیرفتن سیستم‌های مکانیزه توسط مدیران یا کارکنان. ح) کم شدن امنیت اطلاعات هم از نظر دسترسی و هم از نظر تخریب. د) انحصاری بودن استفاده از فناوری اطلاعات در بعضی از کشورهای جهان سوم.

اداره مجازی (virtual office): امروزه MIS از مفهوم اولیه خود گسترش بیشتری پیدا کرده و کلاً به صورت کاربردی در تجارب موسسات درآمده است. اولین پدیده‌ای که ورود این نگرش به موسسه در برخواهد داشت اتوماسیون خواهد بود که در نهایت منجر به دفتر مجازی می‌شود. اولین اتوماسیون اداری (office) در فعالیتهای دفتری و منشی‌گری بکار برده می‌شود، بعدها نیازهای ارتباطی مدیران و دیگر کاربران تشخیص داده شد در سالهای اخیر دامنه کار اداری از مکانهای ثابت به موقعیتهای از راه دور گسترش یافته است که پیوند در این نوع ادارات از طریق ارتباطات داده‌ها صورت می‌گیرد. موقعیتهایی از راه دور که شامل خانه، اتاقهای متصل، خودروها و همکاران دیگری که کارکنان اداره ممکن است باشند اداره مجازی نامیده می‌شود. اداره مجازی برای سازمانها مزایایی چون کاهش هزینه امکانات و تجهیزات یک شبکه رسمی ارتباطی، کاهش توقف کاری و یک نوع کمک اجتماعی را دارد. البته در برابر این مزایا اشکالاتی هم در بردارد، عمدتاً شامل کارکنان می‌شود به طوریکه آنها احساس عدم تعلق به سازمان، ترس از دست دادن شغل، وجدان کاری کمتر و تنش خانوادگی خواهد داشت که البته سازمانها می‌توانند حلقه ارتباطی خود را با کارکنان از طریق تماس‌های تلفنی مودم، بکار بردن کنفرانسهای تلفنی، ملاقات‌های منظم همیشگی حفظ کرده و با این کار اشکالات را کاهش دهند.

هدف اصلی اتوماسیون اداری بدون توجه به اینکه چه کسی آن را بکار می‌برد افزایش بهره‌وری می‌باشد. اولین کاربرد اتوماسیون اداری واژه پرداز بود که روش استاندارد تولید اسناد مانند نامه‌ها، یادداشت‌ها و گزارش‌ها بود. نامه الکترونیکی و نامه صوتی، راهکارهایی بودند که ارتباط تلفنی را به چالش طلبیدند. در هر دو مورد فوق، جعبه پستی کاربران در حافظه رایانه قرار دارد. تقسیم الکترونیکی شخص را در سازمان برای دسترسی به تقویمهای ملاقات دیگران برای ملاقات و جلسه

با آنان یاری می کند. کنفرانس از ره دور از دیگر امکانات اداره مجازی می باشد. سه نوع کنفرانس از راه دور وجود دارد، کنفرانس ویدئویی دو عنصر صوت و تصویر را باهم ترکیب می کند. کنفرانس رایانه ای مشابه نامه الکترونیکی می باشد به جز اینکه سازمان و موضوعات آنها خیلی محدودتر هستند. فاکس یک دستگاه و یک برنامه با ارزش برای اتوماسیون اداری است ولی عمومیت آن از بوجود آمدن یک اداره بدون کاغذ جلوگیری می کند فکس یک ویدئو تک است و مواد متنی و گرافیکی را از طریق حافظه رایانه قابل دسترسی می سازد. سیستم های تصویر (مدرن بر محدودیتهای کاغذ و ذخیره میکروفرم، با بکاربردن OCR و فن آوریهای دیسک فشرده غلبه کرده است. نشر رومیزی برنامه کاربردی در اتوماسیون ادارات می باشد که توانایی تولید ارتباطات چاپی یا تصویری حرفه ای و تخصص را دارد. اتوماسیون اداری می تواند با ارائه ارتباطی به حل مشکل کمک نماید. ترکیب اتوماسیون اداری برای یک مدیر براساس خصوصیات سازمان، سلیقه های شخصی و منابع دسترسی شکل می گیرد. بعضی برنامه های کاربردی اتوماسیون اداری، جایگزین نهایی برای روشهای ارتباطی سنتی هستند در حالی که دیگر برنامه ها فرصتهای جدید را ارائه می دهند [5].

اتوماسیون و تصمیمات مدیریت: مشاهده شخص یک مدیر لزوماً باید نمونه کوچکی از کل فعالیت او را تشکیل دهد. بنابراین وقتی که وی براساس مشاهدات شخصی اقدام اصلاحی به عمل می آورد باید به دلایل زیر دقت کافی داشته باشید:

اولاً: به سبب اینکه اقدام اصلاحی ممکن است لازم نباشد، ثانیاً: وقتی که لازم هم باشد ممکن است نتواند دست به اقدام اصلاحی بزند زیرا هنگام مشاهده ممکن است واقعه ای رخ نداده باشد. این حالت است که اتوماسیون می تواند فوق العاده سودمند واقع شود. اتوماسیون به مدیر یک تصویر کلی خوب ارائه می دهد و بنابراین او را در تصمیم گیری یاری می کند (در مقایسه با وقتی که بر مبنای مشاهده شخصی تصمیم می گیرد. روند کنونی این است که فعالیتهای ثانوی تولید مانند جمع آوری قراضه ها و دم قیچی ها، بازرسی، شمارش، روغن کاری و قسمتی از فعالیتهای مربوط به کنترل ابزار، مکانیزه شود. همچنین مکانیزه کردن تا حدود زیاد فعالیتهای نظیر طراحی مهندسی، کنترل موجودی، با استفاده از ماشینهای پنجاه ساله در بارگیری سیستم های دریافت سفارشی و آزمایشی بکار برده می شود [1].

یابندگی قضاوتی: قضاوت یا به کاربردن توانایی ذهنی در تمام جنبه های تصمیم‌گیری حائز اهمیت است یا بندگی یا ساده کردن استراتژی ها یا قواعد سرانگشتی که در تصمیم به کار می روند، می توانند کار مدیران را ساده تر سازند تا با شرایط عدم اطمینان و محدودیت اطلاعات بتوانند تصمیم‌گیری کنند. اما اینها ممکن است به اشتباهات سیستماتیک و جهت‌گیری‌هایی قرار دارند که در کیفیت تصمیم‌های اتخاذ شده می توانند موثر باشد [4].

هر تصمیم‌گیرنده‌ای باید از مسائل یا بندگی و قضاوتی، شامل صحت تصمیم‌گیری، دقت تصمیم‌گیری، بهنگام بودن تصمیم‌گیری و بصره بودن تصمیم‌گیری‌ها آگاهی داشته باشد.

- صحت: درجه سازگاری داده‌های نمایش داده شده و ذخیره شده با ارزشهای صحیح
- دقت: منظور این است که اطلاعات روشن باشد و دقیقاً معنی داده‌هایی را که بر آن مبتنی است منعکس سازد
- بهنگام بودن: بموقع بودن اطلاعات به معنای آن است که دریافت کننده‌گان به هنگام نیاز به اطلاعات دست یابند
- بصره بودن: مقرون به صرفه بودن به لحاظ نتایج حاصل از آنالیزهای منفعت، هزینه. به عبارتی دیگر مجموعه‌ای از اقدامها برای ترکیب اطلاعات مربوط به مخارج یک برنامه و اطلاعات مربوط به دستاورد های آن که عبارت تحلیل سود و هزینه هم در مورد آن صدق می کند.

مواد و روشها

تحقیق حاضر به بررسی رابطه بین اتوماسیون اداری و بهبود تصمیم‌گیری مدیران در منطقه شرق دانشگاه علوم پزشکی مازندران (بهشهر، نکاء و گلوگاه) پرداخته است و از نوع تحقیقات پیمایشی می باشد. جامعه آماری این تحقیق در بر گیرنده تعداد ۷۰ نفر از مدیران و کارکنانی است که در سال ۹۲ سیستم اتوماسیون اداری در واحد بهره مند هستند. با توجه به محدود بودن جامعه آماری و دسترسی آسان به آن، کل جامعه بعنوان نمونه در نظر گرفته شده است. در این تحقیق روش جمع آوری اطلاعات مورد نیاز از روش میدانی (جمع آوری اطلاعات از طریق توزیع پرسشنامه بین افرادی که در نمونه جامعه آماری قرار دارند) استفاده شده است. این پرسشنامه مشتمل بر ۱۶ سوال می باشد و با توجه به چند گزینه ای بودن سوالات، از پرسشنامه های بسته محسوب می شود.

پرسشنامه تحقیق حاضر جهت شناسایی رابطه اتوماسیون اداری بعنوان متغیر مستقل و بهبود تصمیم‌گیری مدیران بر اساس چهار مولفه صحت، دقت، بهنگام بودن و بصره بودن تهیه و تنظیم گردید تا رابطه دو متغیر را با توجه به تعداد حجم نامه های وارده، صادره، سطح ادراک مدیران و بهره‌وری از فرصتها را بیان نماید. روایی و اعتبار پرسشنامه با توجه به اخذ مشاوره از اساتید دانشگاه و افراد خبره در موضوع مرتبط و توزیع آزمایشی تعداد ۱۰ پرسشنامه قبل از توزیع کامل، در بین جامعه آماری با توجه به آلفای کرونباخ بدست آمده برابر ۰/۹۵۴ می باشد که بیشتر از مقدار حداقل استاندارد پایایی یعنی ۰/۷ می باشد (جدول شماره ۱) لذا پایایی پرسشنامه مورد تایید می باشد. پس از جمع آوری اطلاعات، با استفاده از نرم افزار SPSS به روش پیمایشی نظیر میانگین، انحراف معیار و برای بررسی فرضیه ها از روش آماری اسپیرمن استفاده شد.

یافته‌ها

نتایج حاصل از تحلیل آماری نشان می‌دهد که رابطه بین اتوماسیون اداری و افزایش صحت تصمیم‌گیری مدیران، با توجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰/۷۸۵ می باشد بین اتوماسیون اداری و افزایش صحت تصمیم‌گیری مدیران رابطه وجود دارد و با توجه به اینکه (sig) سطح معناداری (sig) برابر ۰/۰۰۰ می باشد که از مقدار ۰/۵ کمتر است (جدول شماره ۲) لذا رابطه معنی داری بین اتوماسیون اداری و صحت تصمیم‌گیری مدیران وجود دارد. در بررسی رابطه بین اتوماسیون اداری و دقت تصمیم‌گیری مدیران، با توجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰/۸۳۷ می باشد بین اتوماسیون اداری و دقت تصمیم‌گیری مدیران رابطه وجود دارد و با توجه به اینکه (sig) سطح معناداری برابر ۰/۰۰۰ می باشد که از مقدار ۰/۵ کمتر است (جدول شماره ۳) لذا رابطه معنی داری بین اتوماسیون اداری و دقت تصمیم‌گیری مدیران وجود دارد. همچنین بررسی رابطه بین اتوماسیون اداری و بهنگام‌سازی تصمیم‌گیری مدیران، با توجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰/۷۸۵ می باشد بین اتوماسیون اداری و بهنگام‌سازی تصمیم‌گیری مدیران رابطه وجود دارد و با توجه به اینکه (sig) سطح معنادار برابر ۰/۰۰۰ می باشد که از مقدار ۰/۵ کمتر است (جدول شماره ۴) لذا رابطه معنی داری بین اتوماسیون اداری و بهنگام‌سازی تصمیم‌گیری مدیران وجود دارد. بررسی رابطه بین اتوماسیون اداری و بصره بودن تصمیم‌گیری مدیران، با توجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰/۷۵۳ می باشد بین اتوماسیون اداری و به بصره بودن تصمیم‌گیری مدیران رابطه

وجود دارد و با توجه به اینکه (sig) سطح معناداری برابر ۰/۰۰۰ می باشد که از مقدار ۰/۵ کمتر است (جدول شماره ۵) لذا رابطه معنی داری بین اتوماسیون اداری و بصره بودن تصمیم‌گیری مدیران وجود دارد. به عبارت دیگر اینکه از آنجایی که متغیر اتوماسیون با هر کدام از متغیرهای صحت، دقت، بهنگام بودن و بصره بودن که همه ی آنها به نوبه خود زیرشاخه های متغیر بهبود تصمیم‌گیری می باشند، رابطه و همبستگی دارد لذا همبستگی معناداری میان متغیرهای اتوماسیون اداری و بهبود تصمیم‌گیری مدیران مورد تایید قرار می گیرد.

بحث و پیشنهاد

با عنایت به اینکه مسئله اصلی این تحقیق بررسی رابطه اتوماسیون اداری بعنوان متغیر مستقل با بهبود تصمیم‌گیری مدیران بعنوان متغیر وابسته اول و عملکرد کارکنان بعنوان متغیر وابسته دوم در منطقه شرق دانشگاه علوم پزشکی مازندران می باشد، نتایج زیر حاصل این تحقیق است:

از آنجائیکه در بررسی بعمل آمده بین متغیر مستقل و متغیرهای تعدیل گر در بهبود تصمیم‌گیری مدیران نتایج ذیل حاصل گردیده است: سیستم اتوماسیون با افزایش صحت تصمیم‌گیری مدیران رابطه مثبت دارد. سیستم اتوماسیون با افزایش دقت تصمیم‌گیری مدیران رابطه مثبت دارد. سیستم اتوماسیون با بهنگام بودن تصمیم‌گیری مدیران رابطه مثبت دارد. سیستم اتوماسیون با بصره بودن تصمیم‌گیری مدیران رابطه مثبت دارد.

لذا شواهدی بر رد فرضیه های چهارگانه ای که با شاخصه‌های تعریف شده صحت، دقت، بهنگام بودن و به بصره بودن وجود نداشت، بنابراین بین اتوماسیون اداری با بهبود تصمیم‌گیری مدیران رابطه مثبت وجود دارد.

نتایج تحقیقات مشابه صورت گرفته از سوی نیما رنجی جیفرودی در استانداری گیلان، همسو با نتایج این تحقیق می باشد. همچنین در این تحقیق سیستم اتوماسیون بر افزایش صحت تصمیم‌گیری مدیران تاثیر مثبت دارد، سیستم اتوماسیون بر افزایش دقت تصمیم‌گیری مدیران تاثیر مثبت دارد، سیستم اتوماسیون بر بهنگام بودن تصمیم‌گیری مدیران تاثیر مثبت دارد و سیستم اتوماسیون بر اقتصادی بودن تصمیم‌گیری مدیران نیز تاثیر مثبت دارد. همچنین نتایج این تحقیق با نتایج

تحقیقات آقایان مهران محمد حسن زاده و محمد توکلی زاده داوودی و اسماعیل دلپسند هم خوانی داشته و نتایج تحقیقاتشان دلالت بر وجود رابطه و تاثیر مثبت اتوماسیون بر تصمیم گیری مدیران دارد.

باتوجه به مطالب مطرح شده، چنین استنباط می شود که بکارگیری تکنولوژی نهایی قادر به ارتقاء عملکرد سازمانها نبوده است بلکه در راستای آن می بایستی ساختار سازمان و استراتژی نیز در تعامل کامل با تکنولوژی باشند و متناسب با بالارفتن تکنولوژی ساختار نیز رشد یافته و استراتژیها نیز بر مبنای آن طراحی گردد. بنابراین اولین وظیفه سازمانهای مورد تحقیق در ارتباط با بکارگیری سیستم های مکانیزه این است که کارکنان را به شیوه مطلوب با پدیده های جدید تکنولوژی به وسیله آموزشهای به موقع و موثر مطلع ساخته تا با دانشی که آنان از این طریق کسب خواهند نمود بتوانند در بکارگیری تکنولوژی به منظور افزایش عملکرد موثر و مفید واقع گردند و بتوانند خدماتی با کیفیت بالا و هزینه اندک و با سرعت مناسب و دقت کافی بدون تکرار امور محوله به مشتریان خود ارائه نمایند تا بدینوسیله موجبات رضایت مندی ارباب رجوع را پدید آورند. در این ارتباط نیز تحقیقات مختلفی در داخل و خارج از کشور انجام شده است که یافته ها حاکی از آن است که محققین پروژه های فوق الذکر به نتایج کم و بیش مشابهی دست یافته اند، لذا تحقیق حاضر براساس شواهد و نتایج مأخوذه منطقی به نظر می رسد.

اثرات مثبت سیستم های اتوماسیون محل مناقشه نیست، بلکه میزان دستیابی به نتایج است که دارای اهمیت می باشد. قدم اول در دستیابی به دیدی واقع گرایانه تر نسبت به ارزیابی نتایج اتوماسیون اداری در سطح سازمانها تدوین شاخص هایی کارآمد جهت ارزیابی میزان بهبود در پیگیری فراگردهای تحول اداری، با استقرار سیستم های توسعه یافته سازمانی، خواهد بود. این امر مستلزم پشتیبانی علمی از سوی سازمان می باشد. لذا یافته های این قبیل تحقیقات می تواند نقش موثری در شناخت نقاط قوت و ضعف، سیستم های اتوماسیون در واحدهای مورد تحقیق و در مجموعه دانشگاه علوم پزشکی مازندران و سازمان های مشابه که دارای هم پیوندی و تشابه کاری و وظایف همگون هستند ارائه نماید، لذا پیشنهاد می گردد محققین با هماهنگی، راهنمایی و پشتیبانی فنی، موضوعاتی را انتخاب نمایند که قابلیت طرح در کل مجموعه دولت را داشته باشد و طیف گسترده تری از سازمانها از نتایج تحقیقات آنان بهره مند شوند و محققین بعدی موضوعات بدیع،

موثر و کارگشای دیگری را مورد پژوهش قرار دهند تا اساسی‌ترین معضلات سازمان‌ها را شناسایی و مورد بررسی قرار داده و از این طریق بسترهای علمی گسترش دولت الکترونیک بیش از پیش در کشور فراهم گردد.

References:

- 1) Parkinson and restomjaY-1380- manajement skills(version irannejad – tehranT, azadeh emission)
- 2) Sarafizadeh asghar and panahiyali ali(phd)– 1380 :management information system(Tehran,amir reporting institution)
- 3) Sarafizadeh asghar(phd)– 1383: information technology in organization(Tehran,amir propagation)
- 4) Shermerhoren and counterparts– 1380- organization behavior management-tree impression(irannejad and parizi version: manajement researching and instruction institution)
- 5) Mcleod , Raymand , 2003 , Management in formation systems’ Seventh ed ‘ Newjersy ‘ prentise Hall.
- 6) Zwass, Valdimi ‘R’ Management Information System , WM,C ,Brown 1992