### 2-3-1. تاریخچه ......................................................................................................... 28

**2-3-2. اتوماسیون اداری :یافتن تعریفی مشخص ...........................................................29**

**2-3-3. اتوماسیون اداری (خودکاری اداری) ...................................................................... 30**

**2-3-4. گردش مکاتبات اداری............................................................................... 31**

**2-3-5. معایب و مشکلات نظام اداری غیر مکانیزه(مکاتبات اداری) .......................................... 32**

**2-3-6. دلایل استفاده از سیستم های اتوماسیون اداری .................................................... 33**

**2-3-7. دلایل عدم استفاده از سیستم های اتوماسیون اداری ........................................................ 33**

**2-3-8. مزایای استفاده از اتوماسیون اداری ..............................................................................33**

**2-3-8-1. با توجه به وجه مالی و جریان نقدینگی .......................................................................... 33**

##### 2-3-8-1-1. مزایای مستقیم ......................................................................................................34

##### 2-3-8-1-2. مزایای غیر مستقیم ..............................................................34

##### 2-3-8-2. در مقایسه با مشکلات گردش کار دستی .........................................................34

### 2-3-9. مشکلات استفاده از اتوماسیون اداری................................................................... 36

### 2-3-10. استفاده کنندگان از سیستم اتوماسیون.......................................................... 37

#### ***2-3-10-1. مدیران .............................................................................................................37***

#### ***2-3-10-2. کارمندان................................................................................................. 37***

#### ***2-3-10-3. مشتریان ................................................................................................................... 37***

#### ***2-3-10-4. کارمندان بایگانی و دبیرخانه................................................................................... 37***

#### ***2-3-10-5. بشریت*  *..............................................................................................38***

### 2-3-11. ارگونومی در مکانیزاسیون اداری: .................................................................................. 38

### 2-3-12. چالش های اتوماسیون اداری..................................................................... 38

### 2-3-13. تکنولوژی لازم برای مکانیزه کردن امور دفتری........................................... 39

***2-3-13-1. واژه پردازها.........................................................................................* 40**

***2-3-13-2. نشر رومیزی* ........................................................................................................... 41**

#### ***2-3-13-3. کشو های بایگانی الکترونیکی............................................................. 41***

#### ***2-3-13-4. پست الکترونیکی ............................................................................................ 41***

***3-3-13-5. پست صوتی* ....................................................................................... 42**

#### ***2-3-13-6. فاکس..................................................................................................................... 42***

#### ***2-3-13-7. کنفرانس صوتی ....................................................................................... 43***

***2-3-13-8.کنفرانس ویدئویی.................................................... 44***

***2-3-13-9. کنفرانس های کامپیوتری................................................................................ 44***

***2-3-13-10. سند خوان ها .................................................................................. 44***

***2-3-13-11. ماشین های کپی هوشمند .................................................................. 44***

***2-3-14. انتخاب «ترکیب اتوماسیون اداری»برای مدیر................................................... 45***

***2-3-15. اجرای سیستم های اتوماسیون اداری................................................................ 45***

***2-3-16. شرایط استفاده از سیستم اتوماسیون اداری.................................................................... 46***

***2 -3-16-1. اطلاعات پایه ............................................................................................46***

***2-3-16-2. عملیات مربوط به نامه های وارده 46............................................................***

***2-3-16-3. عملیات مربوط به نامه های صادر.ه................................................. 46***

***2-3-16-4. عملیات مربوط به مکاتبات داخلی.................................................... 47***

***2-3-16-5. عملیات مربوط به گردش مکاتبات و کارهای اداری................................................. 47***

***2-3-16-6. عملیات مربوط به پیگیری و ردیابی مکاتبات و کارهای ارجاع شده ........... 47***

#### ***2-3-16-7. عملیات مربوط به بایگانی........................................................................... 47***

#### ***2-3-16-8. عملیات مربوط به جستجو وبررسی .......................................................................... 47***

#### ***2-3-16-9. عملیات مربوط به گزارش ها و مشاهدات................................................................ 47***

#### ***2-3-16-10. امنیت حدود دسترسی........................................................ 48***

**2-3-17. تحقق دولت الكترونيك در ايران.......................................................... 48**

**2-3-17-1. اتوماسيون فعاليتهاي اختصاصي ........................................................................48**

**2-3-17-2. اتوماسيون فعاليتهاي عمومي ..........................................................................49**

**2-3-18. مزایای دولت الکترونیکی ......................................49**

### 2-3-1. تاریخچه

منشا اتوماسیون به اوایل دهه 1960 بر می گردد، یعنی زمانیکه شرکت IBM عبارت «واژه پردازی »را به منظور بیان فعالیت قسمت تحریر الکترونیکی خود مطرح نمود. عبارت مذکور، مبین این مفهوم است که فعالیت های اداری حول و حوش پردازش«واژه»ها میگردد. هدف IBM از بیان این مفهوم جدید این بود که همان توجهی را که قبلا به کامپیوتر ها و پردازش داده ها معطوف بوده است، به محصولات اداری معطوف نماید.(www.imi.ir/tadbir)

اولین نمونه عینی مفهوم یاد شده در سال 1964، به منصه ظهور رسید؛ یعنی زمانیکه IBM ماشینی به نام ام تی/اس تی(MT/ST) را به بازار عرضه نمود. ام تی/اس تی ، یک نوع ماشین تحریری بود که به یک نوار مغناطیسی متصل بود. با ابداع این ماشین تحریر و معرفی آن به بازار، صرفه جویی های عمده ای در وقت و انرژی افراد ماشین نویس بوجود آمد و کارایی آنها راتا حد زیادی بالا برد. با استفاده از این ماشین تحریر، پس از یک بار تایپ نمودن یک نامه، این امکان وجودداشت که بتوان آن را به تعداد دلخواه از روی نوار مغناطیسی که متن نامه مذکور، حین تایپ اولیه در آن ضبط شده بود، تایپ نمود.تنها کاری که ماشین نویس انجام می داد، این بود که نام اشخاص و آدرس آنها راروی هرنامه تایپ می کرد. .(www.imi.ir/tadbir)

مزیت دیگری که این ماشین داشت ، این بودکه پس از متن یک نامه تشخیص آنها (نامه های تایپ شده ) از نسخه اصلی، امکان پذیر نبود. در حال حاضرطیف وسیعی از تکنولوژی ها، اعم از کامپیوترو غیر آن در کارهای اداری، مورد استفاده قرار می گیرند. تمام این کاربردها تحت عنوان اتوماسیون اداری تعریف شده اند .(www.imi.ir/tadbir)

نیاز به تکامل های بعدی به این خاطر بود که طی دهه1970 کارایی کارخانه ها 85 تا 90 درصد افزایش یافت، در حالیکه کارایی دفتری تنها 4 درصد افزایش داشت. پس باید سیستم هایی ایجاد می شد که باعث افزایش بهره وری وکارایی دفاتر نیز بشود.(مک لئود،1377،ص472)

تاحدود سال1980، اتوماسیون اداری به عنوان راهی برای ارتقاء سطح بهره وری منشی ها و کارکنان دفتری دیده می شد. دست آوردهای اتوماسیون اداری کارکنان دفتری را درانجام بیشتر،سریع تر و بهتر بر روی اسناد یاری می داد. سپس روشن شد کارکنان متفکر نیز می توانند ازاتوماسیون اداری سود جویند. اتوماسیون می تواند تهیه مکاتبات ارسالی برای کارکنان متفکررا سهل تر سازد. برای نمونه، کارکنان متفکر یا منشی های آنان می توانند با استفاده از کلمه پردازها، نام ها، یادداشت ها، گزارشات، پاسخ مکاتبات را تهیه کنند.(مک لئود،1377،ص473)

### 2-3-2. اتوماسیون اداری :یافتن تعریفی مشخص

عده ای معتقدند که سیستم و چارچوبی به نام اتوماسیون اداری وجود ندارد، بلکه تركيبی از وسایل و تجهیزات گوناگون برای تسهیل در امور مرتبط با فعالیت های اداری را اتوماسیون اداری می نامند. از دهه 1960 که جنبه های بیشتری از کاربردها وفعالیت های اداری و بازرگانی گسترش یافت، وجود یک سیستم،یکپارچه اداری، که حجم عظیم مکاتبات و اطلاعات را در بر گیرد به وضوح احساس شد که با نام های مختلفی مانند سیستم اداری[[1]](#footnote-1)،سیستم های اطلاعات اداری[[2]](#footnote-2)، سیستم های کاربر نهایی و سیستم های کاربر نهایی محاسباتی نامیده شده است. ولی عمومی ترین وبالاترین درجه از اتوماسیون سیستم های اداری به نام اتوماسیون اداری معروف است.(لاودن،1384،ص126)

سیستم های فوق تعریف مشخصی ندارند بلکه منحصر به تعیین دیدگاه های کاربر است و این خود به این معنی است که سیستم های اتوماسیون اداری دارای تعاریف متعددی است که در اینجا به برخی ازآنها اشاره می شود:

- در تعریفی ساده اتوماسیون اداری را استفاده از فناوری مناسب برای کمک به مدیریت اطلاعات می دانند.(مک لئود،1377،ص471)

- از دیدگاه ریموند**[[3]](#footnote-3)** اتوماسیون اداری عبارت است از تمام سیستم های الکترونیک رسمی و غیر رسمی که به برقراری ارتباط اطلاعات بین اشخاص در داخل و خارج موسسه و بالعکس کمک می نماید. کلمه اصلی که اتوماسیون اداری را از داده پردازی،سیستم اطلاعات مدیریت وسیستم پشتیبانی ازتصمیم گیری متمایز می سازد ،ارتباطات است،به این معنی که اتوماسیون اداری به منظور تسهیل انواع ارتباطات به هردو صورت شفاهی و کتبی استفاده می گردد.(مک لئود،1377،ص472)

- از طرفی زواس**[[4]](#footnote-4)** معتقد است که سیستم های اطلاعات اداری از امور اداری بوسیله فناوری اطلاعات حمایت می کنند. سیستم اطلاعات مدرن از جمله اجزاء سیستم اطلاعات مدیریت است که ابزارهایی را برای ارتباطات و هماهنگی مابین کارگران دانشی و بوسیله ایجاد مدیریت اثربخش اسناد و پیام ها و جلسات الکترونیک فراهم می آورد.(لاودن،1384،ص128)

مارتین پوپک**[[5]](#footnote-5)** نیز چنین تعریفی را از اتوماسیون اداری ارائه داده است که اتوماسیون اداری انسجام پیشرفته برنامه ریزی شده ای از فناوری های جدید و فرایند های مدرن است که بهره وری واثربخشی تمام کارکنان دانشی (مدیران، متخصصان،کارکنان و مشتریان) را افزونی می بخشد.(مک لئود،1377،ص472)

- در **تعریفی دیگر** اتوماسیون اداری را کاربرد وسایل الکترونیک در فعالیت های دفتری به منظور افزایش کارایی ناشی از تکامل تبادل اطلاعات، در داخل دفتر و بین دفاترو محیط آنهاکه درنتیجه با ارائه اطلاعات بهتربرای تصمیم گیری می تواند به مدیر سود برساند میدانند.(بهشتیان،1373،ص297)

- همچنین مجموعه سیستم های نرم افزاری ، سخت افزاری و مخابراتی، که امکان گردش اطلاعات الکترونیکی را بصورت بدون کاغذ، میان کاربران بیرون و درون سازمان بر پایه اطلاعات رسمی و غیر رسمی، مبتنی بر سیستم های کاربردی و غیرآن فراهم می سازد، سیستم اتوماسیون اداری می گویند. ابزارهایی مانند پست الکترونیک[[6]](#footnote-6)، نمابر، کنفرانس صوتی[[7]](#footnote-7) و غیره در این مجموعه قرار دارند. (بهشتیان،1373،ص299)- انسجام فعالیت های مختلف در یک سیستم (ابزار) کلی برای رسیدن به کاربردهای اداری یا تولیدی یک سازمان خاص را اتوماسیون اداری می گویند، بنابراین اتوماسیون اداری فراتر از افزودن بسته های نرم افزاری است.ماحصل این پدیده یک محیط جدید اداری متکی بر ارتباطات الکترونیکی است. اتوماسیون اداری ابزاری است که نه تنها به ایجاد دانش از داده ها کمک می کند، بلکه انتقال دانش از فردی به فرد دیگر را ممکن می سازد.سیستم های اتوماسیون اداری ، اداره متون، تصاویر، صدا و دیگر اشکال ارتباطی بین افراد، گروه های کاری و سازمان ها را ایجاد، پردازش، ذخیره، اصلاح و منتقل می سازد.بنابراین انسجام الکترونیکی در اتوماسیون اداری فاکتوراساسی می باشد(مومنی،1372،ص504).

همانطور که بیان شد تعاریف مختلفی از اتوماسیون اداری ارائه گردیده است، ولی در آنها نکات اشتراکی نیز دیده می گردد یعنی در بیشتر تعاریف منظوراز اتوماسیون اداری،مکانیزه کردن سیستم اداری است که در آن رد و بدل کردن اسناد نوشتاری بر روی کاغذ به حداقل رسیده و درزمان، وقت و نیروی انساني صرفه جویی قابل ملاحظه ای صورت می گیرد، به عبارتی به نوعی بهینه سازی در ارسال اسناد در سیستم های اداری ایجاد می نماید.

### 2-3-3. اتوماسیون اداری (خودکاری اداری)

**اتوماسیون اداری ( Office Automation ) :** مکانیزمی است در راستای بهبود بهره وری سازمان از طریق اعمال مدیریت اثر بخش و کاربرد 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. سیستم اتوماسیون اداری وظیفه بر قراری ارتباطات داخلی سازمان و همچنین افراد سازمان با خارج از سازمان را عهده دار است . این ارتباط به بهبود هماهنگی فعالیت ها و کیفی کردن کار کمک می کند . پردازشگر های متن ، پست الکترونیک ، ارسال صدا ، ارسال فاکس ، ویدئو کنفرانس و کنفرانس کنفرانس صوتی از ابزار هایی هستند که می تواند در این مجموعه به کار رود . سیستم اتوماسیون اداری 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 . بنابراین در یک مجموعه کامل اتوماسیون اداری کلیه عملیات سازمان ازطریق سیستم های نرم افزاری سازماندهی مي شود .

باید توجه کرد که ازطریق مدیریت فرایند ها در یک سیستم جامع نرم افزاری می توان تمامی عملیات یک سازمان را با استفاده از ابزار های پیش گفته به نحو مطلوب سازماندهی کرد . می توان با استفاده از سیستم مدیریت فرایند گردش کلیه فرمهایی را که در سیستم های پردازش عملیات (TPS ) وجود دارند را از طریق سیستم کارتابل به انجام رساند . به این ترتیب بدون استفاده از فرمهای کاغذی " تایید های " مورد نیاز هر فرم تعریف می شود و با گردش آن در سیستم کارتابل هر فرایند تکمیل می شود . بنابراین اتوماسیون اداری فراتر از بکار گیری تنها یک سیستم کارتابل در سازمان است ولی بخشی از آن محسوب می گردد . ضمن آنکه باید توجه داشت با استفاده از سیستم های یکپارچه که در آن کلیه فرایند های سازمانی با یکدیگر مرتبط هستند می توان به مفهوم کامل به سمت سازمانی حرکت کرد که در آن گردش اطلاعات سریع به موقع و با اطمینان را انتظار داشت و حتماً بدون استفاده از حتی یک برگ کاغذ .امروزه چگونگی ارتباطات و مکاتبات اداری در سازمان ها و موسسات اقتصادی به کلی متحول شده است، به گونه ای که دیگر فرایند های کند وزمان بر اداری پذیرفتنی نیست. بر این اساس ، ضرورت دارد تا ابزاری فراهم شود که با بهره جویی از آن بتوان با سرعت و دقت به انجام فرایند های اداری و پاسخگویی به موقع به آنها پرداخت. به این منظور، استفاده از سیستم اتوماسیون اداری بستر مناسبی رابرای سرعت بخشیدن به امور روزمره فراهم می سازد. در فرایند حل مسئله عامل زمان نقش تعیین کننده ای دارد، راه حلی که به موقع حاصل نشود به هیچ عنوان کمک کننده نیست. بدین ترتیب اتوماسیون اداری، با نقشی که در سرعت بخشیدن به جمع آوری و ارائه اطلاعات مورد نیاز مدیران ایفا می کند، باعث تصمیم گیری بموقع آنها می شود. اتوماسیون اداری کارکنان دفتری را نیز در انجام عملیات بیشتر ، سریعتر و بهتر بر روی اسناد یاری می نماید. زمانیکه کلیه دریافت ها و ارسالات به صورت الکترونیکی امکان پذیر باشد، کارهای اداری و دفتری، با کیفیت برتر و توزیع سریعتر انجام می شود. با استفاده از انتقال الکترونیکی نامه ها و مکاتبات ، کاهش هزینه های دفتری امکان پذیر است.(venegas،2007،ص21)

### 2-3-4. گردش مکاتبات اداری

در هر سازمانی، واحددبیرخانه به عنوان تنها دروازه مجاز برای ورود و خروج نامه های اداری شناخته شده است. این واحد وظیفه دارد که نامه های رسیده را شماره گذاری نموده و به بخش های مربوطه ارسال نماید، همچنین باید نامه هایی که برای ارسال مشخص شده اند را شماره کرده و به خارج از سازمان ارسال نماید. از دیگر وظایف این بخش ابلاغ و توزیع نامه های داخلی و مکاتبات داخل سازمانی است.

پس از دبیرخانه، مدیران بخش ها هستند که نامه های مربوط به بخش خود را دریافت می کنند و با توجه به موضوع و متن نامه و نیروی تحت فرمانشان نامه را به زیرمجموعه ارسال می نماید. مدیر باید بتواند در مواقع مختلف وضعیت رسیدگی به این نامه ها وجواب های آنها را نیز کنترل کند. این روال بر اساس چارت سازمانی می تواند به دفعات تکرار شود ودر نهایت نامه به فرد مورد نظر ارجاع می گردد، این فرد باید بر اساس موضوع نامه با آن برخورد کند، چند نمونه ازانواع اقدامات فرد نهایی به شرح ذیل است:

- نامه فقط بایگانی می شود.

- نامه باید پاسخ داده شود که گاهی این پاسخ باید در زمان مشخص ارسال گردد.

- نامه در انجام امور خاصی(کار مشخص)تاثیر می گذارد.

- نامه باعث ایجاد نامه هاي دیگر برای بخش های داخلی یا خارجی سازمان می گردد.

- نامه باعث بوجودآمدن یگ گزارش ویا عملیاتی در سازمان می شود.

در مجموع افراد بر اساس دانش و مهارت سازمانی و شخصی خود درمورد نامه مذکور، واکنش نشان می دهند و این رفتاری است که سازمان از او انتظاردارد و توسط مدیریت بالاتر پیگیری خواهدشد. در خصوص ارسال نامه نیز ساختار تقریبا عکس این موضوع می باشد.

این نمونه ساده ای ازسیستمی است که هرروزدرسازمانها مورد استفاده قرار می گیرد. به سادگی می شود حجم نامه هاوکاغذ هایی راکه چنین گردش کاری به صورت دستی ایجاد می کند در نظر گرفت. حال در نظر بگیرید که نمونه قدری پیچیده تر به عنوان مثال روند یک مناقصه برای خرید! ( www.ettehadie.com) اتحادیه سازمان های بدون کاغذ)

### 2-3-5. معایب و مشکلات نظام اداری غیر مکانیزه(مکاتبات اداری)

عدم وجود یک نظام اداری مکانیزه در قسمت مکاتبات اداری سازمان ها علاوه بر مشکلاتی از قبیل زمان بر بودن مکاتبات و تحت کنترل نبودن گردش مکاتبات و عدم نظارت دقیق بر آن، مشکلات عدیده دیگری را نیز باعث می شود که در ذیل به اهم این مشکلات اشاره شده است:

* دسترسی کند به مکتوبات و زمان بر بودن فرایند های اداری.
* عدم اطلاع از سوابق و چرخه نامه در سازمان و نداشتن ابزاری مناسب برای پیگیری نامه های مدت دار.
* عدم دسترسی به گزارشات و اطلاعات جامع از نامه ها و مراودات سازمان.
* اجرا نشدن سلسله مراتب اداری و بطور کلی سیاست اداری.
* عدم دسترسی و امکان رسیدگی به اطلاعات و کارها از خارج سازمان.
* عدم امکان پیگیری یک نامه و چرخه طی شده آن در هر لحظه.
* نبود نظارت بر نظام اداری، گردش نامه و عملکرد افراد.
* عدم کنترل سطح دسترسی کاربران به اطلاعات.
* مشکلات بایگانی ازلحاظ حجم،دسترسی کند و محدودیت زمانی و موضوعی اطلاعات.(www.shirazu.ac.ir)

### 2-3-6. دلایل استفاده از سیستم های اتوماسیون اداری

همانطور که قبلا ذکر گردید عدم وجود یک سیستم مکانیزه مکاتبات اداری در سازمان مشکلات و مسائل خاصی را در بر دارد، اما علاوه بر مشکلات مذکور برخی از مهمترین عواملی را که سبب تمایل به استفاده از اتوماسیون اداری می گردند به شرح ذیل می باشند:

- کمبود نیروی کار

- هزینه زیاد نیروی کار

- افزایش توان تولید یا ارائه خدمت

- امنیت کارکنان با دانش نقش نظارتی به آنها

- افزایش سرعت پاسخگویی به متقاضیان

### 2-3-7. دلایل عدم استفاده از سیستم های اتوماسیون اداری

اما به موازات دلایل فوق وجود برخی از عوامل، استفاده و اجراء سیستم اتوماسیون اداری را با مشکل مواجه می کند. که برخی از عوامل مهم در زیر آورده شده است.

- مخالفت نیروی کار(زیرا از دید آنها اتوماسیون یکی از دلایل بیکاری است.)

- پرداخت هزینه های زیاد برای متخصصین

- نیاز به سرمایه گذاری اولیه

### 2-3-8 . مزایای استفاده از اتوماسیون اداری

مزایای استفاده از سیستم اتوماسیون اداری را می توان با توجه به تاثیر آنها بر جریان نقدینگی و یا در مقایسه با مشکلات گردش کار دستی بیان کرد.

#### *2-3-8-1**. با توجه به وجه مالی و جریان نقدینگی*

در این روش مزایای استفاده از اتوماسیون اداری به دودسته مستقیم و غیرمستقیم تفکیک می گردد.

##### 2-3-8-1-1. مزایای مستقیم

این مزایا که معمولا قابل اندازه گیری بوده و ممکن است تاثیر مستقیم وکوتاه مدت بر جریان نقدینگی داشته باشند عبارتند از:

- کنترل بهتر برکاربه دلیل تقسیم نیروی کار.

- تبدیل اطلاعات از شکلی به شکل دیگرکمتر صورت می پذیرد.

- فعالیت های غیر مولد مانند بایگانی، نگهداری سوابق کمتر می شود.

- سازماندهی پرسنل بهتر انجام می گیرد. زیرا با استفاده از امکانات کنفرانس تلفنی، مسافرت و گرد همایی کمتر می شود.

##### 2-3-8-1-2. مزایای غیر مستقیم

این مزایا غیر کمی هستند و ممکن است از طریق سود آوری و رشد در بلند مدت سازمان را غنی سازند. این مزایا عبارتند از:

- وابستگی کمتر سازمان به ادارات دیگر برای تهیه کپی،چاپ و امور مشابه دیگر.

- نیاز کمتر به تشریفات و کنترل جهت نظارت بر جریان کار بین ادارات.

- به دلیل افزایش اثربخشی کارکنان درانجام کارهای خاص،رضایت شغلی آنان افزایش می یابد.

- به دلیل ارائه بهتر اطلاعات و خدمات به موقع، رضایت مشتریان بیشتر می گردد.

- رقابت بیشتر بین سازمان ها از طریق استفاده از منابع اطلاعاتی و قابلیت لازم برای واکنش نسبت به فشارها و فرصتها.(www.shirazu.ac.ir)

#### *2-3-8-2.* *در مقایسه با مشکلات گردش کار دستی*

با توجه به این بعد می توان تعدادبسیار زیادی از مزایا را برشمرد که در زیر به اهم آنها و توضیحات آنها اشاره شده است.

**- تسریع در وقت**: بدون شک مکانیزه شدن روال مکاتبات ،باعث سرعت بخشیدن در ارسال و دریافت نامه ها می گردد.

**-کوچک شدن بایگانی**: برای نگه داری بایگانی های کاغذی معمولا سازمان ها مجبور به ایجاد فضایی بزرگ می شوند که باید از نظر ایمنی نیز ضریب بالایی داشته باشد. در حالیکه در سیستم های رایانه ای این بایگانی بسیار کوچک می گردد.

**- ایجاد نسخه پشتیبان از اسناد موجود**: با سیستم ها ی دستی هرگونه کپی برداری از اسناد بایگانی بسیار وقت گیر و حجیم می باشد که معمولا هیچ سازمانی چنین کاری را انجام نمی دهد.و اگر بر اثر یک واقعه پیش بینی نشده مانند جنگ و زلزله اسناد از بین بروند ضایعه جبران ناپذیری به سازمان وارد می کند.

**- پیگیری راحت**: با مکانیزه کردن سیستم به راحتی هر مدیری می تواند ساختار مجموعه خود، مراحل ارجاعات و اقدامات نامه را کنترل نماید و پاسخ گویی به نامه ها و درخواست ها را بدون اینکه محل کار خود را ترک کند، پیگیری نماید.

**- جستجوی آسان**: بدیهی است با توجه به حجم بسیار زیاد مکاتبات و اقدامات در سازمان، بازیابی نامه ها و اقدامات خارج از ظرفیت حافظه انسان بوده و با استفاده از سیستم های عادی و موجود در دبیرخانه ها امری بسیار مشکل و زمان بر می باشد. اما در سیستم های اتوماسیون اداری این کار در کسری از دقیقه قابل انجام می باشدواین یکی از مزایای اصلی این سیستم ها نسبت به سیستم های قدیمی است.

**- امنیت اسناد طبقه بندی شده**: هر سازمان مطابق چارت سازمانی خود دارای یک سلسله مراتب پیرامون اجازه دسترسی به اسناد،مدارک و نامه های خودرا دارد.اما از آنجا که این اسناد به صورت کاغذی می باشند، بسیار اتفاق می افتد که توسط شخص یا اشخاصی که مجاز به رویت آنها نیستند مورد استفاده قرار می گیرند.در سیستم اتوماسیون اداری این مشکل نیز حل شده است و هرفرد بر اساس طبقه بندی و حقوق دسترسی خود، قادر به مشاهده اسناد است.

**- امنیت شغلی**: به دلیل عدم نیاز به مراجعه حضوری درخواست کننده نامه جهت تحویل و یا پیگیری در سازمان دارای سیستم اتوماسیون اداری ،میزان برخورد کارمندان با متقاضیان کمتر شده ومسائلی مانند رشوه جایی برای ظهور ندارند.

**- امنیت نامه**: در سازمان دارای سیستم اتوماسیون نه تنها مشکلاتی از قبیل مفقود شدن یا دریافت نشدن نامه حل شده است بلکه راه حل بازخور نیز پیش بینی شده است و شخص ارسال کننده می تواند نه تنها از رسیدن نامه به مقصد بلکه از زمان دقیق مشاهده آن نیز مطلع شود.

**- پیگیری کار بدون حضور فیزیکی**: در بیشتر اوقات زمانیکه شخصی در ماموریت یا مرخصی می باشد امکان دارد حجم عظیمی از نامه ها که منتظر دستور یا پیگیری شخص مورد نظر هستند جمع شود، دراین شرایط در صورتیکه سیستم اتوماسیون مبتنی بر اینترنت باشد ، این شخص می تواند از هر کجایی که هست با ارتباط برقرار کردن بوسیله اینترنت به نامه ها پاسخ یا آنها را ارجاع بدهد.

**- مشخص کردن جانشین**: درسیستم اتوماسیون اداری تعریف کردن جانشین برای فرد به راحتی و در زمانی کمتراز یک دقیقه امکان پذیر است، در صورتیکه بعضی اوقات در سازمانهای فاقد سیستم اتوماسیون این امر نیازمند مکاتبات و زمان زیادی است تا دبیرخانه در سیستم دستی از آن مطلع شده و در ارجاعات اعمال کند.

**- دسترسی آسان**:در سیستم های مکانیزه دسترسی به پرونده ها به راحتی و بدون نیاز به مراجعه حضوری به بایگانی میسر است.

**- باقی ماندن سند به صورت اصلی**: در سیستم های اصلی نامه دراثر گردش بین بخش ها و حاشیه نویسی و... بعد از مدتی شکل اصلی خود را از دست می دهد، اما در سیستم های اتوماسیون به سندیت نامه اصلی هیچ خدشه ای وارد نمی شود و دستورها یا پاراف ها به نامه ضمیمه می شود. در این سیستم ها ترتیب دستورها یا پاراف ها مشخص است و همه کاملا خوانا هستند.

**- پیگیری اتوماتیک:** در مواقعی که باید پاسخ نامه در مهلت مشخص ارسال شود شخص نیازمند به یک سیستم اخطار جهت تعیین الویت رسیدگی و حداکثر زمان پاسخ گویی می باشد. درسیستم اتوماسیون اداری این کاربه راحتی امکان پذیر است.

**- پاسخگویی به مشتریان**: بدیهی است سیستم اتوماسیون اداری موجب افزایش سرعت ودقت در پاسخگویی به مشتریان می گردد، خصوصا در صورتیکه استفاده از چنین سیستمی از طریق اینترنت میسر باشد، مشتری می تواند بدون حضور در محل از پیشرفت کار خود آگاه شود.

* **رونوشت بدون هزینه**
* **دسترسی سریع به زنجیره نامه ها**
* **فرم های قابل جایگزینی**
* **مدیریت نامه ها**
* **و غیره**

(www.rayvarz.com/farci/product اتوماسیون اداری پیشرفته(.

### 2-3-9. مشکلات استفاده از اتوماسیون اداری

همانطور که برای اتوماسیون اداری مزایایی قابل تصور است، معایبی را نیز می توان برای آن نام برد که از جمله می توان به موارد زیر اشاره نمود:

* ایجاد تغییرات در محیط انسانی و نادیده گرفته شدن برخی از روابط اجتماعی و انسانی در کارها
* پیچیده شدن و سخت شدن کار با سیستم
* پیدایش اخلاق توجیه اشتباهات صورت گرفته و نسبت دادن آن به سیستم
* مشکلات جسمانی کارکنان دراثر کار با رایانه
* نپذیرفتن سیستم های مکانیزه توسط مدیران و یا کارکنان
* کم شدن امنیت اطلاعات هم از نظر دسترسی و هم از نظر تخریب. (Ray,Palmer،1995،ص67)

### 2-3-10. استفاده کنندگان از سیستم اتوماسیون

سیستم اتوماسیون اداری و مکانیزم گردش مکاتبات بدون کاغذ مورد توجه افراد زیادی می باشد، زیرا برای هریک مزایای خاص خود را دارا است:

#### *2-3-10-1. مدیران*

گروهی هستند که بیشترین منفعت را از این سیستم ها می برند زیرا:

- پیگیری کارها و نامه ها بسیار ساده می شود.

 - نیاز به حضور در محل ندارد.

- گزارشات آماری و تخصصی زیادی برایش ایجاد می شود.

- مدیریت بر افرادش و زمان های آنان راحتر می شود.

#### *2-3-10-2.کارمندان*

گروه دیگری که از این سیستم ها منفعت خواهند برد ، کارکنان سازمان می باشند زیرا:

- پاسخ گویی به نامه ها بسیار ساده خواهد شد.

- جستجو و دسترسی به اطلاعات به راحتی امکان پذیر است.

- حتی خارج از محیط کار نیز می توانند به کارهایشان رسیدگی کنند.

- کپی برداری و رونوشت برداری به راحتی و بدون هزینه می باشد.

- عدم مراجعه شخصی ارباب رجوع

#### *2-3-10-3.مشتریان*

از دیگر کسانی که از این سیستم منفعت می برند مشتریان و یا بطور کلی مراجعه کنندگان به سازمان می باشند، زیرا:

- در هرلحظه می تواند از پیشرفت کار خود آگاه شود.

- نیاز به دوندگی در سازمان و برخورد با کارمندان ندارد.

#### *2-3-10-4.کارمندان بایگانی و دبیرخانه*

بدون شک بیشترین تاثیر این کار در بخش دبیرخانه و بایگانی سازمان می باشد،زیرا:

- بایگانی بسیار کم حجم می شود.

- خیلی از کارهای سنتی دبیرخانه مانند شماره گذاری نامه ها بصورت اتوماتیک انجام می شود.

- کارهای دیجیتالی کردن نامه های دریافتی و یا چاپ گرفتن از نامه ها به کارهای دبیرخانه اضافه خواهد شد.

#### *2-3-10-5. بشریت*

شاید این مسئله کمی اغراق آمیز به نظرآید ولی با استفاده از سیستم اتوماسیون اداری در مصرف کاغذ صرفه جویی بسیاری انجام می شود که این خود باعث کمتر شدن قطع درختان و از بین نرفتن محیط زیست می شود.(Gamelectronic.com.automation.www)

### 2-3-11. ارگونومی در مکانیزاسیون اداری

اصطلاح ارگونومی، مطالعه عواملی را شامل می شود که راحتی، ارضاء وکارایی افرادی را که با سیستم ها و وسایل تولید کار می نمایند، تشریح می کند

وقتی کارکنان در وضعیتی تحت فشار قرارگیرندو برای مدت مدیدی به صفحه مانیتور نگاه کنند، اغلب دچار سردرد، کمردرد، چشم درد وغیره می شوند. در نظر گرفتن بسیاری از مسائل ایمنی و بهداشتی در ساخت و تولیدو عرضه وسایل اتوماسیون اداری در واقع نشان از در نظر گرفتن کارکنان دفتری به عنوان قسمت مهمی از دارایی های سازمان است.بدیهی است اگر کارکنان خسته باشند، قادر نیستند به بهترین وجه کارکرده و کارایی سیستم با مشکل مواجه می شود. .

از طرف دیگر می توان گفت اتوماسیون اداری فراتراز اضافه کردن سیستم های نرم افزاری جدیداست و باید مسائل مربوط به تغییر و مقاومت در برابر تغییر را هم مد نظر داشت. مدیران و سایر طراحان و مسئولان ذیربط بایستی با بکاربستن تکنیک های غلبه بر مقاومت اعم از آموزش ،مشارکت کارکنان،ارائه الگو های موفق وپاداش به آنها، براین مقاومت غلبه کرده یا میزان آن را کاهش دهند www.aftab.ir/articles/health\_therapy)).

### 2-3-12. چالش های اتوماسیون اداری

- **ماهیت اتوماسیون اداری**:بدون اطلاع ازارزش وماهیت اتوماسیون اداری مدیران نوعی بی تفاوتی ، بی حالی یا بی اثر بودن و حتی در بعضی مواقع در مقابل آن مقاومت نشان می دهند که خود زمینه ساز شکست در همان ابتدای کار می باشد.

**- مجوز هزینه ها**:بسیاری ازمزایای اتوماسیون اداری نامحسوس هستند و فواید آن اغلب به سرعت قابل رویت نمی باشد و توجیه هزینه های کلان آن برای مدیران دشوار می باشد. همچنین داده ها برای توجیه مزایای اتوماسیون اداری معمولا غیر قابل دسترسی می باشد.

**- ساختار سازمانی**: در بعضی مواقع ساختار سازمانی به گو نه ای می باشد که استفاده از اطلاعات، داده ها و پردازش و تغییر آنها خود قدرت منحصر به فردی به حساب می آید. این بینش به علت ایجاد ترس از بهم خوردن ساختار قدرت و نقش های کلیدی با اجرای اتوماسیون، خود زمینه ساز مقاومت می گردد.

**- رویه سازی**: اغلب سازمان ها رویه های خود رابر اساس سیستم های قدیمی تنظیم نموده اند که با آمدن تکنولوژی جدید در قالب اتوماسیون اداری احتمال تغییر رویه ها که بعضا ممکن است برای عده ای زمینه ساز قدرت و نفوذ ودر نهایت رضایت بوده به خطر بیفتد.

**- افراد**: افراد خود به تنهایی به دلایل مشخص یا گروهی می توانند مانع از اجرای یک سیستم شوند.

**- فروشندگان**: در بعضی موارد اتفاق می افتد که عدم پشتیبانی از سیستم های ارائه شده توسط فروشندگان باعث ایجاد اخلال یا به تعویق افتادن اجرای سیستم گردد.

**- نرم افزار**: تهیه و تدارک نرم افزارهای سازگار، مناسب و کارایی، امنیت و پشتیبانی کامل خود یکی از چالش های سیستم می باشد.

**- امنیت**: سازمان کلیه اطلاعات مهم و حیاتی خود را به سیستم .و کاربران آن واگذار می کند و امنیت و حراست از این اطلاعات در محیط های رقابتی فعلی برای اکثر سازمان ها حائز اهمیت می باشد.

**- قانونی بودن**:گاه اتفاق می افتد که برنامه هایی ازسیستم های اتوماسیون اداری باید از دید مراجع قانونی بگذرد تا قانونی بودن استفاده وکاربرد آن مشخص شود، مانند استفاده از نرم افزار های حسابداری که باید توسط مراجع ذیصلاح این فن مورد بررسی قرار گیرد وقانونی بودن آن مشخص گردد ( Galliers،1999،صص91-92).

### 2-3-13. تکنولوژی لازم برای مکانیزه کردن امور دفتری

در تکنولوژی پیشرفته اطلاعاتی موضوعی به نام جریان کار خودکار[[8]](#footnote-8) وجود داردکه افراد می توانند با استفاده از این نرم افزارها اسناد و مدارک (مثل فاکتورخرید،فروش،چک یا سفارش مشتری را ردو بدل نمایند و آنها را جهت اقدام و پردازش به محل های مربوطه بفرستند.برای مثال می توان با استفاده از کامپیوتر یک سند هزینه تهیه کرد که مدیر می تواند آن را کنترل کند و ازطریق پست الکترونیکی به اطلاع کارکنان ذی ربط برساند .بااستفاده ازاین سیستم می توان بدون دخالت دست انسان تمام امور را انجام داد.شرکت های کوچک هم می توانند با استفاده از این سیستم کارهای خود را انجام دهند.

سیستم های جامع اتوماسیون اداری، به نقشی حساس درادارات مدرن دست یافته اند. واژه پردازها جای ماشین تحریرهاراگرفته اندوکاربرگ های الکترونیکی، دفاتر کل را بی اثر کرده اند ، برنامه های پایگاه اطلاعاتی اوراق حجیم اطلاعات کاغذی را حذف کرده و برنامه های نگهداری اطلاعات شخصی، جایگزین پرونده های حجیم کاغذی اطلاعات کارکنان شده اند .

از دیدگاه های متعددی به عناصر و دستگاه های لازم در سیستم اتوماسیون اداری پرداخته شده است که در اینجا به دو نمونه از آنها اشاره می گردد:

1- **در یک دیدگاه** انواع دستگاه های مکانیزه اداری عبارتنداز:

- **در زمینه کسب اطلاعات و کپی کردن آنها** :واژه پردازها،ماشین های کپی هوشمند،سند خوان ها، سیستم های صوتی دیجیتال، حروف چینی نوری

- **درزمینه ذخیره سازی اطلاعات**: بایگانی الکترونیک،ریزنگاشته ها(میکرو گرافیک)

- **در زمینه ارتباطات**: سیستم های تلفن رایانه ای،پست الکترونیک،ارسال فکس، کنفرانس از راه دور ( ص‍راف‍ی‌زاده.1380،ص242‌)

2- **در دیدگاه دیگر** عناصر اصلی سیستم مکانیزه اداری مطابق با شکل بیان شده است:



شكل (2-5) انواع کاربرد های اتوماسیون ( ص‍راف‍ی‌زاده.1380،ص242‌)

وظایف عمده ای که احتمالا برای یک سازمان مکانیزه لازم می شود با نصب تعدادی از سیستم های فوق می تواند انجام شود. هریک از سیستم ها ممکن است یک ساختار خاصی داشته باشد(ابزار ها و نرم افزارهای مربوطه مجزا و خاص می باشد) اما وظایف یا قابلیت ها خیلی شبیه هم هستند.

#### *2-3-13-1. واژه پردازها[[9]](#footnote-9)*

واژه پردازی می تواند به عنوان کاربرد یک وسیله هدایت کلیدی با قابلیت ذخیره الکترونیکی به منظورتهیه اسنادچاپ شده تعریف گردد .

 این وسیله را «واژه پرداز» نامند که عملکردهای مختلفی را انجام می دهد.اکثر این سیستم ها دارای اجزا مشترکی هستند. (بهشتیان و ابوالحسنی،1373،صص302 -301)

- یک صفحه کلید برای ورود اطلاعات به درون سیستم.

- یک صفحه نمایش جهت ایجاد یا تغییر متن.

- یک بخش پردازش مرکزی دارای حافظه داخلی.

- ابزار ذخیره متن همچون دیسک های نرم یا دیسک های سخت.

- یک چاپگر جهت چاپ مطالب.



شكل (2-6) واژه پردازی(بهشتیان و ابوالحسنی ،1373،ص302)

#### *2-3-13-2. نشر رومیزی[[10]](#footnote-10)*

نشر رومیزی یا به عبارتی نشر رایانه ای تهیه خروجی چاپی بوده که از نظر کیفیت بسیار شبیه چاپ با حروف چینی است. یک سیستم نشر رومیزی متشکل از میکرو کامپیوتر با یک صفحه نمایش،یک چاپگر و یک نرم افزار نشر می باشد. استفاده از نشر رومیزی در سه زمینه اداری،فنی و نگاره سازی سازمانی می باشد(بهشتیان و ابوالحسنی ،1373،ص303).

#### *2-3-13-3 .کشو های بایگانی الکترونیکی*

کشو های بایگانی الکترونیکی همان هدف کشو های بایگانی متداول را دنبال می کنند. تفاوت این دو واسطه و منابع به کاررفته برای ذخیره سازی اطلاعات نهفته است .در سیستم بایگانی الکترونیکی، دیسک مغناطیسی به عنوان واسطه ها و رایانه و شبکه الکترونیکی محلی به عنوان منابع در نظر گرفته می شوند. با این حال در هردو سیستم ملاحضات مشابهی بکارگرفته شده است. از جمله توجه به چگونگی طبقه بندی و ذخیره سازی داده ها، تعیین سطوح دسترسی وویرایش،تامین فضای کافی و مناسی و در نهایت امنیت اطلاعات (ث‍اق‍ب‌ ت‍ه‍ران‍ی وتدین‌،1383،صص490 -489).

#### *2-3-13-4. پست الکترونیکی*

پست الکترونیکی فرایند تحویل پیام به صورت الکترونیکی می باشد. پست الکترونیکی شامل ابزار هایی برای انتقال نوشت ها، امضاء ها، فرم ها، نقاشی ها و سایر نمودارها توسط خطوط تلفنی یا سیستم های فاقدسیم می باشد. پردازشگر ارتباطی واژه وسیستم پیام رایانه ای یا سیستم پیام الکترونیکی که پیام های دریافت شده رابه سوی ذخیره شدن در صندوق های پست الکترونیکی هدایت می کند نیز از اجزا این سیستم می باشد. استفاده ازاکثر سیستم های پست الکترونیکی نیازمند داشتن کد عبور است (maadiran.com/persion/products/fax/technology).



شكل (2-7) پست الکترونیکی(بهشتیان،1373،ص304)

#### *3-3-13-5. پست صوتی[[11]](#footnote-11)*

سیستم های پست صوتی یا VMSنظیر تماس های تلفنی غیر همزمان می باشند. این سیستم ها به فرستنده این امکان را می دهد تا صدا را (معمولا روی دیسک یا سرور) به شکل دیجیتالی ذخیره نمایند تا در فرصت مناسب مخاطب(گیرنده)ازتلفن خوداستفاده نماید.پست صوتی بسیارشبیه پست الکترونیکی است، شما تنها باید پیام خود را در یک تلفن بیان کنید.(بهشتیان و ابوالحسنی ،1373،ص306)



شكل (2-8) پست صوتی(صرافی زاده،1381،ص254)

#### *2-3-13-6. فاکس*

ارسال فاکسی میل که عموما فاکس نامیده می شود،کاربرد تجهیزات خاصی به صورت شکل 2-9 می باشد. سیستم در اجرا و عمل بسیار ساده است، یک خط معمولی مبتنی بر صدا می تواند به عنوان کانال برقراری ارتباط مورد استفاده قرارگیرد.ارزش خاص این سیستم، توانایی انتقال اشکال و همچنین متون است. هرآنچه بتوان توسط یک دستگاه فتوکپی نسخه برداری کرد را می توان انتقال داد (مک لئود،1377،ص482).



شكل (2-9 ) ارسال فاکسی میل(مک لئود،1377،ص483)

#### *2-3-13-7. کنفرانس صوتی*

تله کنفرانس[[12]](#footnote-12) به معنای برقراری ارتباط بین گروهی از افراد با استفاده از ابتکارات پست الکترونیک و تکنولوژی ویدئو، برمبنای تجهیزات مورد استفاده به سه صورت کنفرانس های صوتی،ویدئویی و کامپیوتری امکان پذیر می باشند.

کنفرانس های صوتی که در شکل2-10 نشان داده شده است، تنها ارتباطات صوتی را فراهم می کند که اغلب دوطرفه هستند. کنفرانس صوتی می تواند به عنوان کنفرانس تلفنی که با استفاده از تلفن انجام می شود، خوانده شود که در آن یک اپراتور ارتباط بیش از دونفر در یک خط تلفن در یک زمان را فراهم می کند. تلفن های مدرن قادر به ایجاد این ارتباط بدون دخالت اپراتور می باشند. مدیران می توانند در حالیکه در اتاق خود نشسته اند با استفاده از یک سوییچ، ارتباط صوتی با کیفیت بسیار بالا برقرار نمایند.(بهشتیان و ابوالحسنی ،1373،صص309 -308)



شكل (2- 10) کنفرانس صوتی(بهشتیان و ابوالحسنی ،1373،ص309 )

#### *2-3-13-8 .کنفرانس ویدئویی****[[13]](#footnote-13)***

کنفرانس های ویدئویی یکی از جدیدترین دستگاه های اتوماسیون اداری است. با این طرح جلسات از راه دور به صورت مجازی و بدون حضور فیزیکی افراد شرکت کننده در جلسه برگزار می شود.در این طرح برای تشکیل جلسه هیچ نیازی به جمع شدن در مکان خاص وجود ندارد و هر کسی می تواند در اتاق خود درجلسه شرکت کند. ضمنا تاریخ برگزاری کنفرانس نیز از طریق پیام الکترونیکی اعلام می شود.(maadiran.com/persion/products/fax/technology)

 این نوع کنفرانس هاازنوع دوطرفه هستند که بیشترین جذابیت و محبوبیت را برای مدیران دارند. نوع دیگر ویدئو کنفرانس یک طرفه است (بهشتیان و ابوالحسنی ،1373،ص310).

#### *2-3-13-9 .کنفرانس های کامپیوتری*

کنفرانس های کامپیوتری بسیار شبیه پست الکترونیکی است. تفاوت عمده آنها این است که کنفرانس کامپیوتری مستلزم یک گروه تعریف شده از شرکت کنندگان که عناوین خاص را مشخص سازند می باشد. تاکید عمده در این کنفرانس، روی بحث دوطرفه متمرکزاست.کنفرانس های کامپیوتری ترتیب خاصی را فراهم می کنند که با کنفرانس ویدئویی و صوتی ممکن نیست.برگزاری کنفرانس کامپیوتری، تبادل اطلاعات را بدون حضور هم زمان شرکت کنندگان- تبادل ناهمزمان اطلاعات-را امکان پذیرمی کند.در صورتیکه درکنفرانس های دیداری و شنیداری لازم است تمام شرکت کنندگان همزمان و بطور متداول-تبادل همزمان- حضور داشته باشند (بهشتیان،ابوالحسنی،1373،ص312).

#### *2-3-13-10. سند خوان ها[[14]](#footnote-14)*

این وسایل برای خواندن نوری اسناد کاغذی به کار می روند که در حالت عادی طراحی آنها به گونه ای است که برای ماشین قابل خواندن نیست.اسناد کاغذی به داده های الکترونیکی تبدیل می شوند.بدون اینکه کارکترهامجددا تایپ شوند.سندخوان ها،کمک میکنند حجم زیادی از اسناد کاغذی غیر قابل دسترسی را به شکل مکانیزه درآوریم (ث‍اق‍ب‌ ت‍ه‍ران‍ی‌،1383،ص218).

#### *2-3-13-11. ماشین های کپی هوشمند*

این ماشین هابه عنوان نسخه های اصلاح شده ماشین های فتوکپی قدیمی هستند.آنها می توانند به طورخودکارکپی را فراخوانی وآنهارامرتب کنندوبرای اینکه دردوسوی کاغذکپی صورت پذیردتوانایی دارند.بعضی مدل های این ماشین ها قادربه گرفتن کپی رنگی وبعضی دیگرقادربه ایجادکپی از روی نسخه اصلی ذخیره شده در واسطه مغناطیسی هستند ودر نهایت برخی قابلیت دریافت ورودی از پایانه های واژه پردازها یا پایانه های داده پردازها دارند (ث‍اق‍ب‌ ت‍ه‍ران‍ی‌،1383،ص219).

### 2-3-14. انتخاب «ترکیب اتوماسیون اداری»برای مدیر

کار مدیر (وکارشناس اطلاعات که با مدیرکارمی کند)انتخاب کاربردهای اتوماسیون جهت استفاده درهرزمینه ای است. چهار عامل زیر در انتخاب موثر هستند:

* نوع سازمان
* افراد درگیر
* منابع اتوماسیون اداری موجود
* رجحان های شخصی مدیر(مک لئود،1377،ص490)

### 2-3-15. اجرای سیستم های اتوماسیون اداری

در بعضی اوقات سازمان ها سراسیمه شروع به جمع آوری و خرید تکنولوژی موجود ویا بهتر بگوییم، دستگاه ها و ملزومات مورد نیاز برای سیستم های اداری خود می نمایند و سپس اقدام به آموزش کارکنان و الی آخر. نگرشی که در مورد اجرای سیستم های اتوماسیون اداری وجود دارد، یک نگرش سیستمی می باشد که مدل پیشنهادی ذیل یک مدل کامل و جامع برای اجرا وپیاده سازی یک سیستم اتوماسیون اداری می باشد.در مجموع برنامه ریزی استراتژیک برای سیستم های اداری شامل موارد زیر می باشد:

1- ارزیابی سازمان و سیستم های اداری فعلی

2- تعریف و تعیین مشکلات،غیر اثربخش ها،رویه های غیر موثر سیستم های اداری فعلی.

3- تحویل داده های یافته شده در مورد عوامل سیستم یاد شده و انتخاب عوامل پیشنهادی و تعیین پتانسیل برای بهبود وتغییر در تکنولوژی و روش ها.

4- نوشتن یک سند(مدرک)برنامه ریزی شده با جزئیات روش ها برای شروع کاروآینده، تعیین اهداف دوراندیشانه برای بلندمدت و ایجاد یک ساختارجدید برای از بین بردن مقاومت در مقابل تغییر شرایط یکی از مهمترین مراحل فاز «طرح ریزی» می باشد.(عندلیب آذر،1379،صص44 -43)



شكل (2-11) مدلی برای برنامه ریزی(طرح ریزی) سیستم های اداری و اجرای آن (عندلیب آذر،1379،ص44)

### 2-3-16. شرایط استفاده از سیستم اتوماسیون اداری

سیستم های اتوماسیون اداری لازم است دارای شرایط زیر باشند:

#### *2-3-16-1. اطلاعات پایه*

- امکان تعریف انواع نامه،انواع طبقه نامه،ارجحیت نامه،انواع موضوع نامه و قالب نامه

- تعیین مسئولان، سمت ها به همراه مشخصات فردی وامکان تعریف جانشین

- تعریف مشخصات پست الکترونیکی،آدرس پستی،شماره تلفن کاربر وامکان وجود تقویم شخصی و عمومی

#### *2-3-16-2. عملیات مربوط به نامه های وارده*

- امکان ثبت مشخصات نامه،

- امکان تعریف دبیرخانه های محلی،وضعیت کنونی نامه،انواع شرح رونوشت وارجاع

- امکان خواندن از طریق فایل یا اسکن

#### *2-3-16-3. عملیات مربوط به نامه های صادره*

- امکان ثبت مشخصات نامه،اطلاعات مربوط به ارجاع

- امکان تایپ وویرایش،تهیه پیشنویس واصلاح مکررآن،تایید نامه از طرف مقامات و شماره گذاری نامه مطابق ساختار شماره گذاری

#### *2-3-16-4. عملیات مربوط به مکاتبات داخلی*

- امکان ایجاد،پیگیری و کنترل مکاتبات داخلی،امکان ثبت نام فرستده و گیرنده

- امکان تنظیم جلسات داخلی سازمان

#### *2-3-16-5. عملیات مربوط به گردش مکاتبات و کارهای اداری*

- امکان پشتیبانی روش های مختلف گردش کار(متمرکز-نیمه متمرکز-غیر متمرکز)

- امکان مدیریت کارتابل،اعلام دریافت نامه جدید،تعیین ارتباط نامه هاونوع وزمان اقدام

- امکان کنترل،مشاهده وپیگیری ارجاعات و امکان پاسخ گویی واعلام خاتمه کار

#### *2-3-16-6. عملیات مربوط به پیگیری و ردیابی مکاتبات و کارهای ارجاع شده*

- امکان پیگیری ومشاهده روند حرکت نامه، امکان تعیین مهلت جهت اقدام.

- اعلام خودکار اخطار پایان مهلت اقدام به ارجاع دهنده وگیرنده، امکان پیگیری دستورات و پیام های ارسال شده دارای مهلت که تاخیر دارند

#### *2-3-16-7. عملیات مربوط به بایگانی*

- امکان ایجاد و انجام امور بایگانی، امکان ایجاد پرونده های کارکنان،طبقه بندی موضوعی اصل وزیر موضوع جهت پرونده های بایگانی

- امکان اطلاعات مربوط به گردش پرونده ها اعم از تاریخ ،فردوغیره و پیگیری بازگشت

#### *2-3-16-8 . عملیات مربوط به جستجو و بررسی*

- امکان جستجوی پارامتریک نامه،امکان جستجو و دسترسی سریع به نامه های وارده وصادره ،کلیه مکاتبات در گردش، بایگانی شده و موجود درکارتابل

- امکان جستجو موضوع یاشرح نامه های وارده وصادره ودسترسی به مشخصات نامه

#### *2-3-16-9. عملیات مربوط به گزارش ها و مشاهدات*

- امکان گزارش گیری از کلیه مکاتبات،گردش نامه ها،ارجاعات،پیگیری ، سوابق،برحسب عنوان ویا محدوده زمانی(ارسال نشده،عودت نشده،اقدام نشده و ...)

- امکان ایجاد گزارش های اجرایی یامدیریتی،آماری وپویا

- امکان چاپ،ذخیره سازی و بازیابی نتایج گزارشات

#### *2-3-13-10. امنیت حدود دسترسی*

- امکان تعریف کاربرو تعیین حدود مجاز عملیاتی،سطوح دسترسی سمت ها و جلوگیری از دسترسی های غیرمجاز.

- امکان تهیه پشتیبان کامل از اطلاعات، امکان ثبت کلیه وقایع سیستم.(Tsishritzis،1985،صص35-38)

**2-3-17. تحقق دولت الكترونيك در ايران**

شوراي عالي اداري در نود و سومين جلسه مورخه 15/4/1381 بنا به پيشنهاد سازمان مديريت و برنامه‌ريزي كشور در جهت تحقق اهداف قانون برنامه سوم توسعه، به منظور دستيابي به اطلاعات دقيق و به هنگام در بخشهاي مختلف اقتصادي، اجتماعي و فرهنگي از طريق اتوماسيون فعاليتها، تسريع در اجراي امور، بهبود ارائه خدمات به مردم، با حداكثر نظم و دقت و افزايش كيفيت تصميم گيري در سطوح مختلف و ارائه خدمات ضروري، همچنين كاهش هزينه ها، افزايش كارايي و اثربخشي در بخشهاي مختلف، ايجاد گردش سريع و صحيح اطلاعات بين دستگاههاي اجرايي و در راستاي تحقق دولت الكترونيكي تصويب نمود.

**2-3-17-1. اتوماسيون فعاليتهاي اختصاصي**

ماده 1. به منظور استقرار سيستمهاي مكانيزه در زمينه فعاليتهاي اختصاصي دستگاههاي اجرايي، سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور، از طريق كمسيون اتوماسيون اداري، حداكثر تا پايان مرداد ماه 81، ده فرآيند اختصاصي دستگاههاي اجرايي را از نظر حجم فعاليتها، گستره ي جغرافيايي، جامعه ي تحت پوشش، ميزان ارتباط و ارائه خدمات به مردم احصاء نموده و به دستگاههاي اجرايي ذيربط اعلام خواهد نمود تا نسبت به بازبيني، اصلاح، مهندسي مجدد فرآيندها و مكانيزه نمودن مراحل آن ظرف مدتي كه توسط سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور تعيين خواهد شد اقدام نمايند. در سالهاي بعد نيز حداكثر تا پايان ارديبهشت ماه هر سال ده فرآيند اختصاصي دستگاههاي اجرايي احصاء و جهت انجام اقدامات مذكور به دستگاههاي ذيربط ابلاغ خواهد شد.

ماده 2. دستگاههاي مذكور مكلفند حداكثر تا پايان سال 81 نسبت به استقرار شبكه اطلاع رساني و اتصال آن به شبكه جهاني اطلاع رساني (اينترنت) اقدام نمايند و آدرس اينترنتي شبكه را در سربرگ نامه هاي خود درج نمايند.

ماده 3. دستگاههاي اجرايي مكلفند جهت تسهيل اطلاع رساني به مردم، نحوه ارائه خدمات خود اعم از مراحل انجام كار، فرمهاي مورد نياز، زمان مراجعه، آدرس ساختمانهاي مورد مراجعه را در شبكه اطلاع رساني خود قرار دهند و حتي الامكان بخشي يا كل انجام خدمات را از طريق شبكه اطلاع رساني ارائه نمايند.

ماده 4 . سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور مكلف است نسبت به راه اندازي جايگاه اينترنتي (پورتال) به نام «مردم» به منظور دستيابي آسان و سريع عموم مردم به اطلاعات و خدمات دستگاههاي اجرايي تا پايان سال 82 اقدام نمايد.

**2-3-17-2. اتوماسيون فعاليتهاي عمومي**

ماده 5. به منظور ايجاد هماهنگي در استقرار سيستمهاي مكانيزه در فرآيندهاي عمومي دستگاههاي اجرايي، سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور در زمينه هاي امور پرسنلي، بودجه، عمراني و وزارت امور اقتصاد و دارايي در زمينه هاي امور مالي و پشتيباني مكلفند فرمتها و استانداردها و ويژگيهاي مورد انتظار سيستمهاي مذكور اعم از گزارشهاي خروجي، نحوه ارتباط با ساير سيستمها، نحوه ارائه و تبادل اطلاعات را تدوين و پس از تصويب كمسيون تخصصي اتوماسيون نظام اداري وابسته با ساير سيستمها، نحوه ارائه و تبادل اطلاعات را تدوين و پس از تصويب كمسيون تخصصي اتوماسيون نظام اداري وابسته به شوراي عالي اطلاع رساني حداكثر تا پايان نيمه اول سال 82 به دستگاههاي اجرايي ابلاغ نمايند.

تبصره 1. دستگاههاي اجرايي مكلفند نسبت به انطباق سيستمهاي در حال اجراي خود با ضوابط مذكور اين ماده حداكثر ظرف 4 ماه از تاريخ ابلاغ ضوابط، اقدامات لازم را به عمل آورند و دستگاههاي اجرايي كه فاقد سيستمهاي كامپيوتري در زمينه هاي ابلاغ شده مي باشند، مكلفند حداكثر ظرف مدت يسال نسبت به مكانيزه نمودن سيستمهاي مذكور براساس ضوابط مورد انتظار اقدام نمايند.

ماده 6. سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور و وزارت امور اقتصاد و دارايي مكلفند حسب مورد نسبت به تهيه و به هنگام رساني نرم افزارهاي عمومي يا انتخاب نرم افزار بهينه از بين سيستمهاي مورد عمل در دستگاههای اجرایی اقدام نموده و نرم افزار های مذکور را به عنوان نرم افزار هماهنگ و استاندارد به دستگاههای اجرایی پیشنهاد نمایند .

 ماده 7 .دستگاههای اجرایی مکلفند حداکثر از ابتدای سال 82 اطلاعات مورد در خواست سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور وزارت امور اقتصادی و دارایی را نظیر رونوشت احکام کار گزینی موضوع ماده 29 قانون استخدام کشوری ، اطلاعات مربوط به بودجه ، تخصیص اعتبارات ، حسابداری را بر اساس مقررات مربوط از طریق رسانه های کامپیوتری اعم از شبکه اطلاعاتی ، لوح فشرده یا دیسکت به دستگاههای مذکور ارسال نمایند .( صرافی زاده ، 1383،ص191 )

 **2-3-18. مزایای دولت الکترونیکی**

\* ارائه بهتر خدمات دولتی به شهروندان

\* تعامل بهتر با شهروندان و بخش های بازرگانی و صنعتی

\* افزایش توان از طریق دسترسی به اطلاعات

\*ارائه خدمات به مردم ، در هر زمان و در هر مکان

\* تسهیلات و سرعت بیشتر

 \* شفافیت بالاتر

\* گسترش فرهنگ خود محوری در خدمات رسانی ( جراحی ، مقاله ، ص 1 : اینترنت)

## 2-4 . بخش سوم: مفاهیم مرتبط با فرهنگ سازمانی

از فرهنگ سازمانی تعریفی که به صورت عام موردپذیرش واقع شود، به طورکلی بین دو حد «روش انجام کارها» و «روش فکر کردن» قرار دارد(رابینز،1374،ص476). این تفاوت و گونه گونی در تعریف فرهنگ سازمانی باعث شده که در بیان نقش و تاثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمان و جنبه های مختلف آن نظریات متفاوتی ابراز شده است.انسان شناسان برای فرهنگ بیش از 164 تعریف ارائه کرده اند.

مقصود از فرهنگ سازماني، سيستمي از استنباط مشترك است كه اعضاء نسبت به يك سازمان دارند و همين ويژگي موجب تفكيك دو سازمان از يكديگر مي‌شود. كريس آرجريس[[15]](#footnote-15)، فرهنگ سازماني را نظامي زنده مي‌خواند و آن را در قالب رفتاري كه مردم در عمل از خود آشكار مي‌سازند، راهي كه بر آن پايه به‌طور واقعي مي‌انديشند و احساس مي‌كنند و شيوه‌اي كه به‌طور واقعي با هم رفتار مي‌كنند تعريف مي‌كند. مي‌توان گفت كه همه افرادي كه در اين زمينه مطالعه نموده‌اند همگي توافق دارند كه فرهنگ؛

- كلي است كه از مجموع اجزاي آن بيشتر است.

- تاريخچه سازمان را منعكس مي‌كند.

- به مطالعه انسان‌شناسي مانند رسوم و نهادها مربوط مي‌شود.

- توسط گروهي از افراد كه يك سازمان را تشكيل داده‌اند شكل گرفته است.

- حركت آن كند و سخت است.

- تغيير آن به سختي صورت مي‌گيرد.

با توجه به تعريف عنوان‌شده به اين نتيجه مي‌رسيم كه تقريباً تمامي پژوهشگران از فرهنگ سازماني به‌عنوان مجموعه‌اي از ارزشها، باورها، عقايد، فرضيات و هنجارهاي مشترك حاكم بر سازمان ياد مي‌كنند. در واقع فرهنگ سازماني همان چيزي است كه به‌عنوان يك پديده درست به اعضاي تازه وارد آموزش داده مي‌شود و آن بيانگر بخش نانوشته و محسوس سازمان است.(زارعی،1386)

### 2-4-1. ويژگيهاي فرهنگ سازماني

در صورتي‌كه فرهنگ را سيستمي از استنباط مشترك اعضاء نسبت به يك سازمان بدانيم، يك سيستم از مجموعه‌اي از ويژگيهاي اصلي تشكيل شده است كه سازمان به آنها ارج مي‌نهد يا براي آنها ارزش قائل است.(زارعی،1386) اين 10 ويژگي عبارتند از:

- **خلاقيت فردي**: ميزان مسئوليت، آزادي عمل و استقلالي كه افراد دارند.

- **ريسك‌پذيري**: ميزاني كه افراد تشويق مي‌شوند تا ابتكار عمل به خرج دهند، دست به كارهاي مخاطره‌آميز بزنند و بلند پروازی كنند.

- **رهبري**: ميزاني كه سازمان هدفها و عملكردهايي را كه انتظار مي‌رود انجام شود، مشخص مي‌نمايد.

- **يكپارچگي**: ميزان يا درجه‌اي كه واحدهاي درون سازمان به روش هماهنگ عمل مي‌كنند.

- **حمايت مديريت**: ميزان يا درجه‌اي كه مديران با زيردستان خود ارتباط را برقرار مي‌كنند، آنها را ياري مي‌دهند و يا از آنها حمايت مي‌كنند.

- **كنترل**: تعداد قوانين و مقررات و ميزان سرپرستي مستقيم كه مديران بر رفتار افراد اعمال مي‌كنند.

- **هويت**: ميزان يا درجه‌اي كه افراد، كل سازمان (و نه گروه خاص يا رشته‌اي كه فرد در آن تخصص دارد) را معرف خود مي‌دانند.

- **سيستم پاداش**: ميزان يا درجه‌اي كه شيوه تخصيص پاداش (يعني افزايش حقوق و ارتقاي مقام) بر اساس شاخصهاي عملكرد كاركنان قرار دارد نه بر اساس سابقه، پارتي‌بازي و از اين قبيل شاخصها.

- **سازش با پديده تعارض**: ميزان يا درجه‌اي كه افراد تشويق مي‌شوند با تعارض بسازند و پذيراي انتقادهاي آشكار باشند.

- **الگوي ارتباطي**: ميزان يا درجه‌اي كه ارتباطات سازماني به سلسله مراتب احتياجات رسمي محدود مي‌شود.

***جيمز پرسي*** همين ويژگيها را با اندكي تفاوت به شرح زير بيان مي‌كند:

- هويت يا شخصيت افراد

- اهميت كار گروهي

- نگرش كاركنان

- يكپارچگي

- كنترل و سرپرستي

- ريسك‌پذيري

- ميزان پاداش

- ميزان تضاد

- ميزان حمايت وراهنمايي مديريت

- نگرش سازمان (در مورد اهداف)

### 2-4-2. عوامل و اجزاء فرهنگ سازمانی

فرهنگ سازمان از دو لايه اصلي تشكيل شده است. نخستين لايه، (ارزشها و باورها) لايه‌اي است كه نمايشگر نمادهاي ملموس مانند طرز پوشش، رفتار، مراسم، تشريفات، اسطوره‌ها و افسانه‌هاست. لايه ديگر فرهنگ سازماني، لايه پايه‌اي و يا شالوده اساسي فرهنگ سازمان است كه به ارزشهاي زيربنايي، مفروضات، باورها و فرآيندهاي فكري افراد و گروههاي سازماني اشاره دارد. اين لايه در واقع فرهنگ راستين سازمان را تشكيل مي‌دهد. عوامل تشكيل‌دهنده فرهنگ سازمان عبارت اند از : هنجارها ، سنتها و تشريفات ، و مفروضات (زارعی،1386) .

در اين قسمت در مورد هريك از عوامل ذكرشده توضيح مختصري داده مي‌شود:

* **ارزشها**: ارزشهاي فرهنگ سازمان معمولاً بازتابي از ارزشهاي جامعه و محيطي است كه سازمان در آن قرار دارد. در واقع ايده‌ها و تمايلات و نظراتي هستند كه عمدتاً به‌عنوان راه حلهاي معتبر براي مشكلات پذيرفته شده‌اند.
* **باورها**: مردم باورها يا اعتقادات گوناگوني دارند،بعضي از آنها در حوزه مسائلي است كه از نظر فرد، سازمان و يا جامعه اهميت زيادي دارد. به‌طور كلي باورهاي شكل‌دهنده تصميمات بلندمدت و كلان سازمان را باورهاي راهبردي (استراتژيك) و باورهاي مشترك اجراكنندگان تصميمات را باورهاي كاربردي (عملياتي) مي‌نامند.
* **فرآيند اجتماعي سازمان**: عامل ديگري كه در ايجاد و تكوين فرهنگ سازماني مهم است، فرآيند اجتماعي سازمان است از طريق اين فرآيند افراد جاي خود را در سازمان باز مي‌كنند. ياد مي‌گيرند كه چگونه جذب سازمان شوند، با هنجارها و استانداردهاي سازمان آشنا شوند و رفتار مناسب را فرا گيرند. فرآيند اجتماعي در سازمانها به‌صورت آموزشهاي توجيهي و قبل از خدمت و آموزشهاي حين خدمت مي‌باشد(رسمی) و يا گاهي افراد خود به‌تدريج هنجارها و رفتارهاي مناسب را تشخيص مي‌دهند و به آنها خو مي‌گيرند( غیررسمی).
* **سنتها و تشريفات**: سنتها الگوهايي هستند كه در سازمان شكل گرفته و به‌صورت عادت پايدار شده‌اند. تأكيد بر الگوها، رفتارهاي ويژه در مراسم عمومي، نوع برخورد با كار، افراد و ارباب رجوع، تشويق به گردهماييها پيروي از شعارها و نمادهاي ارتباط (هر شئی، عمل، رويدادي كه براي انتقال معني به كار مي‌رود)، همگي بيان‌كننده انتظارهاي سازمان از افراد و همين‌طور انتظار متقابل آنها از سازمان است.
* **اسطوره‌ها**: نمونه‌اي از تاريخ گذشته سازمان است كه موفقيتها و كارهاي برجسته مؤسسات و يا مديران در گذشته را به‌صورت الگو بازگو مي‌كند و هدف آن انگيزش كاركنان و پيروي آنها از آن الگوهاست (زارعی،1386 ).

**-6. بخش پنجم: نقد وبررسی تحقیقات انجام شده**

## 2-6-1. پيشينه پژوهش در ایران

مطابق بررسي هاي انجام شده تعدادی از تحقیق های مرتبط صورت پذیرفته با موضوع اتوماسیون به شرح ذیل می باشد، اما تا كنون پژوهشي با عنوان این تحقیق در سطح مدارس انجام نشده است.

### 2-6-1-1. پايان نامه 1

بررسي اثرات استقرار سيستم اتوماسيون جامع اداري مالي بر كيفيت تصميم‌گيري مديران (در شركت بهره‌برداري از شبكه‌هاي آبياري و زهكشي گيلان)/سيد محرم مسلمي؛ به راهنمايي: محمد طالقاني؛ استاد مشاور: طهمورث حسنقلي‌پور، مرتضي حقيقت. پايان نامه(كارشناسي ارشد)-موسسه تحقيقات وآموزش مديريت،1387

چکیده:یکی از فاکتور های مهم در تصمیم گیری مدیران، اطلاعات است. داشتن اطلاعات دقیق، مرتبط وبهنگام و سریع باعث بالا رفتن سرعت و دقت تصمیم گیری شده و جلوی اتخاذ بسیاری از تصمیمات نادرست را خواهد گرفت. هدف اصلی این تحقیق بررسی اثرات استقرار اتوماسیون جامع اداری مالی بر کیفیت تصمیم گیری مدیران است واز جمله اهداف فرعی آن شناسایی یک سیستم مناسب جهت اطلاع رسانی مدیران ، بررسی و تجزیه وتحلیل آثار و نتایج حاصل از استقرار سیستم اتوماسیون اداری مالی در شرکت، بررسی وشناسایی عوامل موثر در موفقیت سیستم اتوماسیون اداری مالی از نظر تامین اطلاعات مناسب نظیر صحیح،دقیق،سریع، بهنگام و اقتصادی بودن وبهبود گردش کارهاو تسهیل در ارائه خدمات به مشتریان و در نهایت ارائه راهکار برای بهبود عملکرد سیستم اتوماسیون جامع اداری مالی در شرکت بهره برداری از شبکه های آبیاری و زهکشی است.

در فرضیات تحقیق سیستم اتوماسیون جامع اداری مالی به عنوان متغیر مستقل و کیفیت تصمیم گیری مدیران با مشخصه های سرعت، صحت، دقت، بهنگام بودن، اقتصادی بودن، بهبود گردش کارها و تسهیل در ارائه خدمات به مشتریان به عنوان متغیر های وابسته مطرح هستند.

روش تحقیق ، توصیفی-تحلیلی، علی پس از وقوع می باشد.از فرضیه های مطرح شده، فرضیه افزایش اقتصادی بودن تصمیم گیری مدیران در اثر استقرار سیستم اتو ماسیون جامع اداری مالی رد وما بقی فرضیه ها به اثبات رسید.

### 2-6-1-2. پايان نامه 2

بررسي تاثير بكارگيري اتوماسيون اداري بر افزايش توان رقابتي نظام بانكي كشور(مورد مطالعه بانك سامان)/ناصر ملكيان؛ به راهنمايي: محمدرضا شجاعي؛ استاد مشاور: غلامعلي طبرسا.پايان نامه(كارشناسي ارشد)- دانشگاه شهيد بهشتي.دانشكده مديريت و حسابداري.گروه مديريت دولتي، 1385

هر سازمان یا شرکتی گذشته از محدودیت ها و اهدافی که دارد و نوع فعالیتی که انجام می دهد، برای انجام وظایف و اداره نمودن امور خود نیازمند داده ها و اطلاعات گوناگونی است که در داخل و خارج سازمان تولید می گردد. طبیعی است که در چنین محیط پر تلاطم و غیرقابل پیش بینی انجام فعالیت های گسترده، نیازمند جمع آوری، پردازش و نتجه گیری از حجم بسیار گسترده ای از داده ها و اطلاعات در زمینه های مختلف می باشد. بنابراین استفاده از اتوماسیون اداری دردنیای کنونی به صورت یک نیاز درآمده است و این نیاز باید به گونه ای مناسب مرتفع گردد.بنابراین با توجه به گسترش روزافزون استفاده از اتوماسیون اداری در سازمان ها بویژه در موسسات مالی و اعتباری و همچنین محیط رقابتی بین آنها ، ضرورت دارد تاثیراتی که چنین تکنولوژی هایی بر توان رقابتی آنها دارد مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرارگیرد.

اهداف اولیه تحقیق مشتمل بر بیان نگرش ها و نظریه های گوناگون در مورد اتوماسیون، شناخت وضع موجوداستفاده ازاتوماسیون دربانک سامان، ارائه چارچوبی نظام مند در مورد چگونگی تاثیر پذیری توان رقابتی از بکارگیری اتوماسیون و در نهایت ارائه راهکارهایی برای استفاده مطلوب تر از اتوماسیون اداری جهت افزایش توان رقابتی می باشد.

اهداف ثانویه این تحقیق هم در راستای کمک به توانمندی سازمان های مالی جهت سازگاری بهتر با شرایط محیطی و کمک به اتخاذ تصمیمیات اجرایی مناسب و کارا پیرامون استفاده از اتوماسیون اداری است. و در نهایت هدف نهایی و غایی این تحقیق کمک به گسترش آگاهی در خصوص اتوماسیون اداری و ایجاد نگرش مثبت و حس اطمینان و اعتماد بیشتر در مدیران نسبت به استفاده از اتوماسیون اداری و کاربرد های آن می باشد.

### 2-6-1-3. پايان نامه 3

بررسي تاثير افزايش اتوماسيون اداري بر بهره وري سازماني شركتهاي پالايش و پخش تهران/وحيد ثنائي؛ به راهنمايي: محمدرضا شجاعي؛ استاد مشاور: علي اكبر عالم تبريز.پايان نامه(كارشناسي ارشد)-دانشگاه شهيد بهشتي.دانشكده علوم اداري.گروه مديريت دولتي، 1384

در این پژوهش سعی شده است تا تاثیر اتوماسیون اداری بر افزایش بهره وری سازمانی شرکت های پالایش و پخش مورد بررسی قرارگیرد.فصل مبانی نظری این رساله به مفاهیم و تعاریف سازمان ، بوروکراسی، اتوماسیون و بهره وری پرداخته است. جامعه آماری این تحقیق، کلیه مدیران و کارشناسان سه شرکت پالایش و پخش شهر تهران است. نمونه آماری تحقیق، با استفاده از فرمول ، 47 نفر می باشد. پرسشنامه با توجه به فرضیات طراحی و میان اعضا نمونه پخش گردید و در نهایت با استفاده از داد ه های جمع آوری شده فرضیات مورد آزمون تی استیودنت قرار گرفت. نتایج آزمون در سطح اطمینان 95% فرضیات را تایید می کند.

### 2-6-1-4. پايان نامه 4

رويكردي تحليلي بر اتوماسيون اداري و تاثير آن بر بهره‏‎‎‏وري شركت ملي پخش فرآورده‏‎‎‏هاي نفتي ايران (منطقه شاهرود)/حسين حسيني؛ به راهنمايي: عليقلي روشن؛ استاد مشاور: اصغر صرافي زاده. پايان نامه(كارشناسي ارشد)- دانشگاه سيستان و بلوچستان، دانشكده اقتصاد و علوم اداري، 1384

چكيده : تحقيق حاضر به بررسي تاثير اتوماسيون اداري بر بهره وري شركت ملي پخش فراورده هاي نفتي منطقه شاهرود مي پردازد. فصل اول اين پژوهش شامل كليات تحقيق ميباشد كه طرح كلي و چارچوب نظري تحقيق در آن آورده شده است و محقق مدلي را براي انجام تحقيق ارائه نموده است. در فصل دوم كه ادبيات تحقيق را تشكيل مي دهد تئوري ها و نظريه هاي مربوط به بهره وري سازماني و سيستمهاي اتوماسيون اداري و تاثير آن دو بر يكديگر از ديدگاه نظريه پردازان سازمان و مديريت از منابع مختلف فارسي و لاتين مورد بررسي قرار گرفته است. فصل سوم به روش شناسي تحقيق اختصاص داده شده است در اين تحقيق از روش توصيفي پيمايشي استفاده گرديده است و براي جمع آوري اطلاعات از پرسشنامه مصاحبه و بررسي اسناد و مدارك استفاده شده است. در فصل چهارم اين تحقيق تجزيه و تحليل داده ها و آزمون فرضيات با استفاده از آمار استنباطي و آزمون Z انجام شده است. اين كار از طريق استفاده از نرم افزار آماري SPSS انجام گرفته است. در فصل پاياني تحقيق كه فصل پنجم مي باشد براساس يافته هاي حاصل از تجزيه و تحليل اطلاعات نتيجه گيري هايي بعمل آمده و پيشنهاداتي در جهت افزايش بهره وري شركت پخش منطقه شاهرود از سوي محقق ارائه گرديده است. همچنين پيشنهاداتي بمنظور انجام تحقيقات بعدي به محققان ارائه شده است. در آخر نيز محدوديت هاي را كه محقق در اين تحقيق با آنها روبرو گرديده بود آورده شده است.

**2-6-2-5. پایان نامه 5**

موضوع : بررسی مقایسه عملکرد شرکت بوتان قبل و بعد از اجرای طرح اتوماسیون برای اخذ دانشنامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی .

دانشجو : مهران محمد حسن زاده استاد راهنما : آقای دکتر اصغر عالم تبریز استاد مشاور : آقای دکتر بدری پشته در سال 84 در موسسه عالی آموزش و پرورش مدیریت و برنامه ریزی کشور تهیه شده است که چکیده آن به شرح ذیل است :

 بررسی مقایسه عملکرد شرکت قبل و بعد از اجرای طرح اتوماسیون به عنوان موضوع پایان نامه کارشناسی ارشد بوده و هدف کلی از این تحقیق به شرح زیر بوده است :

1- مطالعه و بیان نگرش ها و نظریه های گوناگون در خصوص اتوماسیون .

2- تطبیق اطلاعات بدست آمده با مستندات ، مدارک و شواهد موجود محیطی

3- مقایسه عملکرد شرکت قبل و بعد از اتوماسیون

4- بررسی تاثیر اتوماسیون بر عملکرد شرکت

**متغیر های تحقیق:**

متغیر وابسته : متغیر وابسته در این تحقیق عملکرد شرکت بوتان می باشد .

متغیر مستقل : متغیر مستقل در موضوع تحقیق اتوماسیون می باشد .

قلمرو تحقیق : قلمرو موضوعی تاثیر اتوماسیون

قلمرو مکانی : شرکت بوتان . قلمرو زمانی : 84-83

 نتیجه حاصل از تحقیق به ما نشان می دهد که بین دو متغیر اتوماسیون و عملکرد رابطه مثبت وجود داشته است و اتوماسیون موجب بهبود عملکرد شرکت شده است .

**2-6-1-6. پایان نامه 6**

موضوع : تاثیر سیستمهای انفورماتیک در عملکرد شرکت تعمیرات انتقال ( اختر برق )

 برای اخذ دانشنامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت اجرایی استاد راهنما : جناب آقای دکتر محمد علی نعمت بخش، استاد مشاور : جناب اقای دکتر مهدی جمشیدیان ، دانشجو : حمید علاقمندان موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت،1383

سئوال اصلی : آیا سیستم های انفورماتیک در عملکرد شرکت تغییرات انتقال ( اختر برق ) تاثیر دارد؟

سئوال فرعی (1) آیا سستم های انفور ماتیک در انجام به موقع برنامه های زمانبدی درشبکه سرپرستی شرکت تعمیرات انتقال تاثیر دارد ؟

سئوال فرعی (2) آيا سيستمهاي انفورماتيك در سرعت انجام كارهاي تعميراتي در شبكه تحت سرپرستي شركت تعميرات انتقال تأثير دارد ؟

سوال فرعي (3)آيا سيستم هاي انفورماتيك در عدم تكرار كارهاي تعميراتي در شبكه تحت سرپرستي شركت تعميرات انتقال تأثير دارد ؟

آيا سيستم هاي انفورماتيك در مقدار زمان كاركرد مفيد پرسنل در شركت تعميرات انتقال تأثير دارد ؟

در اين پايان نامه تمامي چهار سوال فرعي طراحي شده بنا به قول محقق تأييد گرديد و در نهايت نتيجه گرفته شد كه سيستم هاي انفورماتيك در وجوه اصلي عملكرد «شركت تعميرات انتقال» يعني انجام به موقع برنامه زمانبندي، سرعت انجام كارهاي تعميراتي، عدم تكرار كارهاي تعميراتي، و بالاخره مقدار زمان كاركرد مفيد پرسنل تأثيرگذار مي باشد.

از سوي ديگر ميزان و وجوه اثرگزاري آنها را بر روي هر يكي از سوالات فرعي را از طريق انجام «آزمون فريدمن» مابين يكايك «پرسشهاي مرتبط» با آن سوال فرعي مورد سنجش قرار داده اند تا به جنبه هاي قوت و ضعف بكارگيري «سيستم هاي انفورماتيك» از ديدگاه جامعه تحقيق بيشتر واقف شوند و بالاخره با انجام «آزمون فريدمن» مابين تمامي سوالات فرعي ميزان اثرگذاري آنها را بر «سوال اصلي» مشاهده نموده اند.

در صفحه 158 در ذيل عنوان نتايج تحقيق، پژوهشگر چنين نوشته است : تمامي چهار سوال فرعي و سوال اصلي تحقيق براساس نتايج آماري تأييد شده است و اين نشانگر تأثير سيستم هاي انفورماتيك برتمامي وجوه عملكرد شركت مي باشد.

در صفحه 419 كتاب روشهاي تحقيق در علوم اجتماعي تأليف آقاي دكتر ايران نژاد كه بصورت متواتر در آثار ساير نويسندگان در اين زمينه تكرار شده است، چنين آمده است :

هرگز نبايد گفت كه :فرضيه تأييد شد». از نظر جامعه علمي تأييد شد معني ندارد. بايد گفت شواهدي بر رد فرضيه وجود نداشت. اصولاً فرضيه بايد بطلان پذير باشد.

**2-6-1-7 . پايان نامه 7**

موضوع : تأثير آموزش استفاده از بانكهاي اطلاعاتي كامپيوتر بر ضريب دقت و بازيابي اطلاعات در زمان جستجو

استاد راهنما : خانم فاطمه مكروح ـ جمشيدي دانشجو : محمد توكلي زاده داودي سال 1375

دانشكده : تربيت مدرس

فرضيات :

ـ آموزش استفاده از بانكهاي اطلاعاتي به استفاده كنندگان رابطه نسبي با پايين آوردن زمان جستجو دارد.

ـ آموزش استفاده از بانكهاي اطلاعاتي كامپيوتري به استفاده كنندگان رابطه نسبي با بالابردن ضريب دقت اطلاعاتي بازيابي شده دارد.

ـ آموزش استفاده زا بانكهاي اطلاعاتي به استفاده كنندگان رابطه مثبتي با بالا بردن ضريب بازيافت اطلاعات بازيابي شده دارد.

محقق معتقد است كه تعيين كليد واژه هاي مناسب بيشتر با بالا بردن دانش موضوعي و آشنايي با نيازهاي تخصصي در ارتباط است ولي آشنايي مقدماتي براي تعيين كليد واژه ها ضروري است. در اين پايان نامه فرضيه اصلي به وضوح مشخص نشده است.

فرضيه ها با متغيرهاي صحت و دقت و به روز بودن اطلاعات مورد استفاده قرار گرفت و در مدل تحليلي استفاده گرديد و نتيجه تحقيق فرضيه ها را رد نمي كند.

**2-6-2. پیشینه پژوهش در جهان**

**2-6-2-1.** **پژوهش کای**

كاي در سال 2004 در تحقيقي با عنوان «بررسي و طراحي سطوح سيستم اتوماسيون» در دانشگاه كاليفرنيا چنين ابراز مي نمايد. اخيراً طراحي سيستم اتوماسيون به منظور بهينه سازي كارها و سطوح مختلف اداري در صرفه جويي هزينه ها، نيروي انساني و زمان، بيشتر و بيشتر مي شود. اتوماسيون انجام امور خدماتي را تسهيل مي نمايد و بهره وري را افزايش مي دهد. فرآيند اتوماسيون مستلزم تهيه و دستورالعمل ها و نمودار ترسيم فعاليت هاي سيستم مي باشد.طراحي سيستم اتوماسيون براساس رفتار و عملكرد نظام ايجاد مي شود و براساس آن فرآيندهاي مختلف ساختاري سيستم صورت مي پذيرد (كاي، 2004).

**2-6-2-2. پژوهش مارلیک وکولیس**

مارلیک وکولیس (collis& marlik 2003) در خصوص چگونگی کاربرد فناوری اطلاعات در مؤسسات آموزش عالی در چند کشور اروپایی تحقیقی انجام دادند.در این پژوهش سؤالات ذیل مطرح شده است:چه جهت گیریهایی را می توان برای پذیرش کاربرد فناوری اطلاعات در آموزش عالی طراحی کرد؟تحولات آینده چگونه پیش بینی می شود؟وچه انتخابهایی بر اساس این پیش بینی ها صورت می گیرد؟

آنها بر اساس اطلاعات جمع آوری شده،مطالعه تحقیقات انجام شده وبررسی مقدماتی وضعیت دانشگاهها ومؤسسات آموزش عالی در زمینه چگونگی پذیرش وبکار گیری فناوری ،چارچوبی را تدوین کردند که در آن چهار گرایش اساسی برای پیش بینی تغییرات در حال وآینده وجود دارد.به نظر آنان دو نوع تغییر اساسی را در ارائه آموزش دانشگاهی می توان شناسایی کرد.تغییر اول به مسائل بومی در مقابل مسائل جهانی مربوط می شود وتغییر دوم به برنامه ها ومحتوای آموزش اشاره دارد.این بررسی روی یک نمونه 693 نفری از تصمیم گیران ،کارکنان پشتیبانی واساتید دانشگاهها ومؤسسات آموزش عالی در کشورهای هلند،آلمان،انگلستان ،آمریکا،استرالیا،­­ سوئد وفنلاند انجام گرفت واز آنها خواسته شد تا در خصوص موقعیت فعلی وآتی مؤسسه یا دانشگاه خود در زمینه استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات پاسخ دهند.نتایج این تحقیق نشان داد که تغییر کند است وبنیادی نیست.مؤسسات آموزش عالی از فشارهای محیطی وپیشرفتهای فناوری نگرانی ندارند وبر کسب وکار سابق خود تأکید می کنند.با اینحال به سمت گسترش یک الگوی درونی حرکت می کنند که طی آن گزینه های بیشتری برای دانشجویان سنتی خود فراهم سازند.به بیان دیگر ،شیوه های قبلی خود را به عنوان یک فرایند تغییر از درون عوض می کنند.ولی این تغییرات تدریجی وآرام است .زیرا با اندک تغییری می توانند به نیازهای دانشجویان سنتی پاسخ دهند.علاوه بر آن ،تحقیق فوق نشان داد مؤسساتی که در مأموریتها ورسالتهای خود به گروههای جدید دانشجویی (دانشجویان بین المللی یا یادگیران مادام العمر)نگرش مثبتی دارند،استفاده از فناوری اطلاعات وارتباطات در آن مؤسسات رواج بیشتری یافته است.

**2-6-2-3. پژوهش گالستر**

گالستر در سال 2003 ، در تحقيقي با عنوان «ارزيابي عملكرد سيستم هاي مختلف مركب انساني ـ ماشيني در مراحل و سطوح چندگانه اتوماسيون» در دانشگاه كاتوليك آمريكا چنين ابراز مي نمايد. معرفي اتوماسيون در سيستم هاي پيچيده سطح بالا مستلزم شناخت اصول طراحي چندگانه آن نظام مي باشد.كاربرد اين اصول اغلب از ارتباط متقابل جزئي با ملاحظه عملكردهاي انساني داخل سيستم ناشي مي شود. با مزيت هاي ناشي از افزايش تكنولوژي يا فناوري عوامل چندگانه اي به طور مناسب در طراحي موثر سيستم هاي اتوماسيون دخالت دارند. اتوماسيون مي تواند نحوه تقاضا را براي مشتريان تغيير دهد و تغييرات قابل ملاحظه اي را كه قبل از اتوماسيون مشاهده نمي شد ايجاد نمايد. در تعامل سيستم هاي اتوماسيون ـ انساني مواردي وجود دارد كه موجب عدم توازن بين آنها مي گردد؛ حجم كار، سيستم هشداردهنده سريع، پرهيز از پيشداوري در تصميم گيري، بي اعتمادي، اطمينان بالا، رضايت خاطر، كاهش مهارت هاي يدي. در صورتيكه اتوماسيون با دقت بالا اجرا نشود مشكلات مذكور ازدياد پيدا مي نمايند.

**2-6-2-4. پژوهش ریچارد ال.دفت**

دفت (1998)در این مطالعه چگونگی تأثیر گذاری فناوری اطلاعات بر سه شاخص کلیدی در سازمان، یعنی مدیریت کم هزینه،تمایز وکنترل مورد مطالعه قرار گرفته است.آشکارترین اثر فناوری اطلاعات که هزینه کمتری را نیز به دنبال دارد،افزایش راندمان عملی است که یکی از عناصر آن توسعه سیستم های اطلاعات مدیران اجرایی می باشد.همچنین بهبود نحوه ارائه سرویس به مشتری از طریق فناوری اطلاعات نیز می تواند سازمانی را از دیگر سازمانهای رقیب متمایز سازد.از سوی دیگر فناوری اطلاعات وتوسعه شبکه های کامپیوتری در داخل سازمان ها،منابع مهمی را برای کنترل همه جانبه سازمان فراهم می کند.

**استنتاج :**

باتوجه به مطالب مطرح شده، چنين استنباط مي شود كه بكارگيري تكنولوژي نهايي قادر به ارتقاء عملكرد سازمانها نبوده است بلكه در راستاي آن مي بايستي ساختار سازمان و استراتژي نيز در تعامل كامل با تكنولوژي باشند و متناسب با بالارفتن تكنولوژي ساختار نيز رشد يافته و استراتژيها نيز بر مبناي آن طراحي گردد. بنابراين اولين وظيفه سازمانها در ارتباط با بكارگيري سيستم هاي مكانيزه اين است كه زیرساخت های لازم ایجاد شده وكاركنان را به شيوه مطلوب با پديده هاي جديد تكنولوژي به وسيله آموزشهاي به موقع و موثر مطلع ساخته تا با دانشي كه آنان از اين طريق كسب خواهند نمود بتوانند در بكارگيري تكنولوژي به منظور افزايش عملكرد موثر و مفيد واقع گردند و بتوانند خدماتي با كيفيت بالا و هزينه اندك و با سرعت مناسب و دقت كافي ارائه نمايند تا بدينوسيله موجبات رضايت مندي خود ودر نتیجه مدیران سطوح بالاتر را پديد آورند. در اين ارتباط نيز تحقيقات مختلفي در داخل و خارج از كشور انجام شده است كه يافته ها حاكي از آن است كه محققين پروژه هاي فوق الذكر به نتايج كم و بيش مشابهي دست يافته اند، لذا تحقيق حاضر براساس شواهد و نتايج مأخوذه منطقي به نظر مي رسد.

**فهرست منابع فارسی:**

1. آذر. ع و مومني. م.، **1376، *آمار و كاربرد آن در مديريت ج 1 و 2* ، تهران ، سمت**
2. اعرابی،م،**1389،*مبانی فلسفی واستراتژیهای تحقیق،تهران* ،دانشگاه علامه طبا طبایی**
3. ایران نژاد، م،**1382 . *روش های تحقیق در علوم اجتماعی* ، چاپ دوم تهران ، نشر مدیران**
4. باب.ي.هيز.،**1381،*اندازه گيري رضايت خاطر مصرف كننده(طراحي و تنظيم پرسشنامه*)،ترجمه جزني نسرين ، سازمان مديريت صنعتي.**
5. بهشتیان ، م و ابوالحسنی،ح**.،1387، *سیستم های اطلاعاتی مدیریت تهران* ، شرکت پردیس**
6. ب‍ه‍ش‍ت‍ی‍ان. م‍‌،**1373 ، *ن‍گ‍رش‍ی‌ ج‍ام‍ع‌ ب‍ر ت‍ئ‍وری‌، ک‍ارب‍رد و طراح‍ی‌ س‍ی‍س‍ت‍م‌ه‍ای‌ اطلاع‍ات‌ م‍دی‍ری‍ت‌* "‎،"MIS ب‍ن‍ی‍اد م‍س‍ت‍ض‍ع‍ف‍ان‌ و ج‍ان‍ب‍ازان‌ ان‍ق‍لاب‌ اس‍لام‍ی‌، م‍ع‍اون‍ت‌ اق‍ت‍ص‍ادی‌ و ب‍رن‍ام‍ه‌ری‍زی‌.**
7. ***بررسی باید ها و نباید های راه اندازی شهر الکترونیک در ایران*،**جامعه مجازیسپنتا،اراک،1386
8. پاتنام ، ر و دیگران**.،1384، *سرمایه اجتماعی ، اعتماد ، دموکراسی و توسعه* ، به کوشش کیان تاجبخش ، ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان ، تهران ، نشر شیرازه**
9. توکلی زاده داودی،م.،**1375،*تاثیر آموزش استفاده از بانکهای اطلاعاتی کامپیوتر بر ضریب دقت وبازیابی* *اطلاعات در زمان جستجو*.**پایان نامه ارشد.دانشکده تربیت مدرس
10. توما،ژ.،**1369،*مسائل جهانی آموزش وپرورش*،**ترجمه احمد آقازاده،مجله مدیریت آموزشی.
11. ***تکنولوژی های کاربردی در روابط عمومی الکترونیک*،**همایش روابط عمومی الکترونیک،1385.
12. تکنولوژی آموزشی،1383،شماره 19
13. ث‍اق‍ب‌ ت‍ه‍ران‍ی. م‍،تدین،ش **.، 1383‌، *م‍دی‍ری‍ت‌ و ف‍ن‌آوری‌ اطلاع‍ات‌*،** م‍وس‍س‍ه‌ ک‍ت‍اب‌ م‍ه‍رب‍ان‌ ن‍ش‍ر
14. ثنایی،و.،**1384،*بررسی تاثیر افزایش اتوماسیون اداری بر بهره وری سازمانی شرکتهای پالایش و پخش* *تهران.***پایان نامه ارشد.دانشگاه شهید بهشتی.
15. حبيبي،ل.،1383**،*سيستم هاي اتوماسيون اداري*،**مجله تدبير،ش154
16. حسینی،ح.،**1384.*رویکردی تحلیلی بر اتوماسیون اداری وتاثیر آن بر بهره وری شرکت ملی پخش* *فرآورده های نفتی ایران*.**پایان نامه ارشد .دانشگاه سیستان وبلوچستان
17. حميدي زاده،م.، **1384، *روش تحقيق در مديريت،*** سمت
18. حنیفه ،ح.،1382**،*استانداردهای آموزشی فضای قرن 21*،** مجله مدیریت آموزشی
19. خاکی ، غ.، **1382،*روش تحقیق با رویکرد پایان نامه نویسی* ،** تهران ، انتشرات بازتاب.
20. خامه چی،م ح.،***معرفي نرم افزارهاي اتوماسيون اداري*،**سمينار مديران انفورماتيكشركتهاي آب و فاضلاب كشور ،**1386**
21. *.*فصلنامه علمی-پزوهشی سیاست علم وفناوری ،سال دوم شماره 3
22. دفت ، ر،ال.،**1377، *تئوری و طراحی سازمان*** ، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی ، تهران ، چاپ پژوهش فرهنگی
23. رابینز،ا.،1374**،*رفتار سازمانی* ، ترجمه:**پارساییان ، اعرابی،دفتر پژوهشهای فرهنگی
24. زارعي. م.**،1386 *مباني و مفاهيم فرهنگ سازماني*،**سایت راهکار مدیریت
25. سالك رضائي، ح.، ***جوانه‌هاي اتوماسيون و دولت الكترونيك در ايران در رهگذر الكامپ سيزدهم،***سایت ایستنا،1386.
26. سایت اینترنتی [www.shirazu.ac.ir](http://www.shirazu.ac.ir)
27. سایت اینترنتی اتوماسیون اداری پیشرفته [www.rayvarz.com/farci/product](http://www.rayvarz.com/farci/product)
28. سایت اینترنتی [www.maadiran.com/persion/products/fax/technology](http://www.maadiran.com/persion/products/fax/technology%D8%A7%DB%8C%D9%86%D8%AA%D8%B1%D9%86%D8%AA)
29. سایت اینترنتی سازمان های بدون کاغذ [www.ettehadie.com](http://www.ettehadie.com)
30. سایت اینترنتی www.imi.ir/tadbir
31. ‌ سایت اینترنتی پژوهشهای مدیریت و بازرگانی www.fa.wikibooks.org/wiki
32. سایت اینترنتی [www.Gamelectronic.com.automation](http://www.Gamelectronic.com.automation)
33. سایت اینترنتی [www.aftab.ir/articles/health-theropy](http://www.aftab.ir/articles/health-theropy)
34. سایت اینترنتی تبادل الکترونیکی مکاتبات اداری در ایران [www.ecep.ir](http://www.ecep.ir)
35. ساعدی، ط*.،****امضای دیجیتال در ایران* ،**سایت خبرنگار،**1386.**
36. صالحی صدقیانی،ج.،***1388.بررسی روابط بین برنامه ریزی راهبردی وعوامل درون سازمانی در شرکتهای مبتنی بر فناوری برتر در*** *ایران.*
37. ص‍راف‍ی‌زاده‌. .ا، **1380، *س‍ی‍س‍ت‍م‍ه‍ای‌ اطلاع‍ات‌ م‍دی‍ری‍ت‌: م‍ف‍اه‍ی‍م‌، ن‍ظری‍ه‌ه‍ا، ک‍ارب‍رده‍ا* ،**م‍ی‍ر.
38. صرافی زاده،ا.،1383**،*فناوری اطلاعات وکاربرد آن در سازمان*،**میر.
39. علاقه مندان،ح.**1383.*تاثیر سیستمهای انفورماتیک در عملکرد شرکت تعمیرات انتقال (اختر برق).*پایان نامه ارشد .**موسسه تحقیقات آموزش مدیریت **.**
40. عندليب آذر،م،**1379،*سيستم هاي اطلاعات مديريت*،**مير.
41. گیتس،ب.،**1380.*کسب وکار بر بال اندیشه*،** ترجمه:رضایی نژاد،ع،انتشارات فرا.
42. لاودن ،ک.،**1384 ، سیستم *ه‍ای‌ اطلاع‍ات‌ م‍دی‍ری‍ت‌*،**ترجمه ه‍رم‍زی احمد‌، ب‍ه‌آوران‌.
43. محمد حسن زاده،م .،**1384 ،*بررسی مقایسه عملکرد شرکت بوتان قبل وبعد از اجرای* طرح اتوماسیون.پایان نامه ارشد،** موسسه عالی آموزش وپرورش.
44. مسلمی ،م.،**1387،*بررسی اثرات اسقرار سیستم اتوماسیون جامع اداری مالی بر کیفیت* *تصمیم گیری مدیران* .**پایان نامه ارشد .موسسه تحقیقات وآموزش مدیریت گیلان.
45. م‍ک‌ ل‍ئ‍ود،ر. ، **1377 *، س‍ی‍س‍ت‍م‍ه‍ای‌ اطلاع‍ات‌ م‍دی‍ری‍ت‌***،ترجمه: ج‍م‍ش‍ی‍دی‍ان، م‍ه‍دی ‌، ‌پ‍ور ع‍طاآب‍ادی، م‍ه‍دی ‌**،** س‍ازم‍ان‌ ب‍رن‍ام‍ه‌ و ب‍ودج‍ه‌ اس‍ت‍ان‌ اص‍ف‍ه‍ان‌.
46. ملکیان،ن.،**1385.*بررسی تاثیر بکارگیری اتوماسیون اداری بر افزایش توان رقابتی نظام بانکی کشور*.پایان** نامه ارشد .دانشگاه شهید بهشتی.
47. مولر ، جی اچ و کی اف ، شوسلر و اچ ال کاستنر. **،1387 *. استدلال آماری در جامعه شناسی*، ترجمه** نایبی ، هوشنگ، تهران ، نشر نی.
48. ***مقاله تبادل الکترونیکی مکاتبات اداری درایران*،** Correspondence Electronic ECE ) Exchange ) **،1386 .**
49. م‍وم‍ن‍ی‌، ه.‍‌،**1372 ، *س‍ی‍س‍ت‍م‍ه‍ای‌ اطلاع‍ات‍ی‌ م‍دی‍ری‍ت‌‎] M. I. S‬ام‌. ای‌. اس‌*]،** ات‍ح‍اد.
50. میلر، د .،**1385. *راهنمای سنجش در تحقیقات اجتماعی،*** ترجمه: نایبی، هوشنگ. ،تهران ، نشر نی.

**منابع غیرفارسی:**

1. Efraim Turban،2006**، Information Technology for management**،Wiley
2. D.Tsishritzis ،1985 ،**Office automation concept and tools**،Springer-verlag
3. Charles M.ray, Janet j.palmer , Emy D.wohl ،1995، **Office automation a system approach**، south western pub
4. Carlos venegas، 2007 ،**Flow in the Office**،productivity press
5. Galliers, Robert D،1999.، **Strategic information management**: challenges and strategies in managing information systems‏‫‭،‏‫‭: Butterworth Heinemann
6. .Mcleod , Raymand , 1998 , **Management in formation systems’** Seventh ed ‘ Newjersy ‘ prentise Hall.
7. .(Green, 2001) [www.aceproject](http://www.aceproject). Org/ main /English / et/et76. Htm
1. Office System [↑](#footnote-ref-1)
2. Office Information Systems [↑](#footnote-ref-2)
3. Raymond [↑](#footnote-ref-3)
4. Zwass [↑](#footnote-ref-4)
5. Martin Popak [↑](#footnote-ref-5)
6. Electronic Mail(E-Mail) [↑](#footnote-ref-6)
7. Voice Conference [↑](#footnote-ref-7)
8. Workflow Automation [↑](#footnote-ref-8)
9. Word Processor [↑](#footnote-ref-9)
10. Desktop Publishing [↑](#footnote-ref-10)
11. Voice Mail [↑](#footnote-ref-11)
12. Teleconferencing [↑](#footnote-ref-12)
13. Video Conference [↑](#footnote-ref-13)
14. 2 Scanner [↑](#footnote-ref-14)
15. Chris Argyris [↑](#footnote-ref-15)