



# سیستم‌های اتوماسیون اداری

گردآوری: سلما امیرصوفی

زمستان ۱۳۸۵

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# فهرست

<u>شماره</u>	
<u>صفحه</u>	
۴	۱- چکیده
۴	۲- مقدمه
۴	۳- تعریف اتوماسیون اداری
۵	۳-۱- اهمیت اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی
۵	۳-۲- انواع سیستم‌های اطلاعاتی
۶	۳-۳- سیر تکامل فن‌آوری اداری
۷	۳-۴- معرفی سیستم‌های اتوماسیون اداری
۷	۴- مزایا و معایب اتوماسیون اداری
۹	۴-۱- مشکلات نظام اداری غیرمکانیزه
۱۰	۴-۲- مشکلات پیش روی سیستم مکانیزه اتوماسیون اداری
۱۰	۵- پیش‌نیازهای پیاده‌سازی سیستم‌های اتوماسیون اداری
۱۰	۶- رهنمودهای سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی در خصوص سیستم‌های اتوماسیون اداری
۱۱	۷- انواع کاربردها یا زیرسیستم‌های اتوماسیون اداری

## ۱- چکیده

امروزه سیستم های اداری، سیستم های جهانی هستند که وظیفه اصلی آنها ایجاد ارتباط و بهبود ارتباطات است. ارتباطات از لحاظ اطلاعات تجاری از اهمیت بسزایی برخوردار است و رمز بقای سازمانها و تداوم فعالیتهای آنها مجهز شدن این سازمانها به ابزارهای رقابتی عصر اطلاعات ارتباطات؛ یعنی سیستم های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات است. در این میان از دهه ۱۹۶۰ که جنبه های بیشتری از کاربرد و فعالیتهای اداری و بازرگانی روبه گسترش گذاشت، وجود یک سیستم یکپارچه اداری مناسب که حجم عظیم اطلاعات، مکاتبات را دربرگیرد به وضوح احساس شد.

## ۲- مقدمه

با گسترش روزافزون ارتباطات و پیدایش شکلهای مختلف جریانهای ارتباطی، شبکه های ارتباطی در تمامی امور زندگی افراد سایه افکنده است و تجارت هم که در اقصی نقاط جهان به شیوه های مختلف (تولید کالا یا خدمات) دیده می شود از این قضیه مستثنی نیست. با پیشرفته و پیچیده تر شدن ارتباطات تجاری، سازمانها برای از دست ندادن یکی از منابع ورودی (اطلاعات) لاجرم دست به ایجاد سیستم هایی در درون خود زدند تا بتوانند از اطلاعات موجود در اطراف خود استفاده بهینه کنند و با پردازش مناسب این اطلاعات را به مشتریان و درجهت جلب رضایت آنان، عرضه کنند. در واقع محیط پرقابلهت کسب و کار و دگرگونیهای این محیط در دهه ۱۹۹۰ جهانی شدن اقتصاد و تبدیل اقتصادها و جوامع صنعتی به اقتصاد خدماتی برپایه دانش و اطلاعات لزوم توجه به سیستم های اطلاعاتی را دوچندان کرد. به همین جهت، بحث سیستم های اتوماسیون اداری که نوعی از انواع سیستم های اطلاعاتی است روز به روز اهمیت بیشتری می یابد، چنانکه امروز سازمانهایی می توانند در اغلب اوقات خود را در بالاترین میزان آمادگی برای مقابله با تغییرات محیطی و داخلی ببینند که از درجه بالایی از اتوماسیون سود برده باشند. اما سیستم های اتوماسیون اداری چیستند؟ چه مزایا و معایبی دارند؟ نیاز واقعی به تکامل و ایجاد آنها چه بوده است؟ انواع کاربردها و یا زیرسیستم های آن چیست؟ چه تفاوتی با سایر سیستم های اطلاعاتی دارد؟ و...

## ۳- تعریف اتوماسیون اداری:

بسیاری عقیده دارند که سیستم و چار چوبی به نام اتوماسیون اداری وجود ندارد، بلکه ترکیبی از وسایل و تجهیزات گوناگون برای تسهیل در امور مرتبط با فعالیتهای اداری را اتوماسیون اداری می نامند. اما از دهه ۱۹۶۰ که جنبه های بیشتری از کاربردها و فعالیتهای اداری و بازرگانی گسترش یافت، وجود یک سیستم یکپارچه اداری، مناسب که حجم عظیم اطلاعات، مکاتبات، مراسلات را دربرگیرد به وضوح احساس شد که با نامهای مختلفی همچون سیستم های اداری، سیستم های اطلاعات اداری، سیستم های کاربر نهایی و سیستم های محاسباتی کاربر نهایی نامیده شده است. ولی عمومی ترین و بالاترین درجه از اتوماسیون سیستم های اداری به نام اتوماسیون اداری نامیده می شود. سیستم های فوق تعریف مشخصی ندارند بلکه منحصر به تعیین دیدگاههای کاربر است و این خود بدین معنی است که سیستم های اتوماسیون اداری دارای تعاریف بی شماری است. در اینجا به برخی از آنها اشاره می کنیم.

اتوماسیون اداری، مشتمل بر تمام سیستم های الکترونیک رسمی و غیررسمی بوده که به برقراری ارتباط اطلاعات بین اشخاص در داخل و خارج موسسه و بالعکس مربوط می شود. کلمه اصلی که اتوماسیون اداری را از داده پردازی، سیستم اطلاعات مدیریت و سیستم پشتیبانی تصمیم متمایز می سازد ارتباطات است. اتوماسیون اداری به منظور تسهیل انواع ارتباطات به هر دو صورت شفاهی و کتبی است. (RAYMOND, ۱۹۹۸)

از امور اداری (OFFICE INFORMATION SYSTEM=OIS) سیستم های اطلاعات اداری از طریق فناوری اطلاعاتی حمایت میکند. سیستم های اطلاعات مدرن از جمله اجزا سیستم اطلاعاتی مدیریت (MIS) است که ابزارهایی را برای ارتباطات و هماهنگی مابین کارگران دانشی به وسیله ایجاد مدیریت اثربخش اسناد و پیامها و جلسات الکترونیک فراهم می کند. (ZWASS, ۱۹۹۲) اتوماسیون اداری عبارت است از کاربرد وسایل الکترونیک در فعالیتهای دفتری به منظور افزایش کارایی؛ کارایی افزایش یافته ناشی از تکامل تبادل اطلاعات، در داخل دفتر و بین دفاتر و محیط آنها بوده و در نتیجه با ارائه اطلاعات بهتر برای تصمیم گیری می تواند به مدیر سود برساند. (بهشتیان، ۱۳۷۸)

### ۳-۱ اهمیت اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی

اطلاعات یکی از منابع باارزش اصلی مدیران یک سازمان است. همان طور که منابع انسانی، مواد اولیه و منابع مالی در روند تولید دارای نقش و ارزش خاصی هستند لکن در عصر اطلاعات و ارتباطات، اطلاعات دارای ارزش ویژه ای هستند. از طرفی اطلاعات کلید جامعه مردمی است و انتشار و استفاده از آن یک شاخص اجتماعی به شمار می رود. رشد این شاخص به معنای ارتقای ملی خواهد بود. اطلاعات به طور محسوسی بر بینش و رفتار ما اثر می گذارد.

فناوری و ابزارهای الکترونیک و رایانه ای نیز در دهه گذشته پدیده انفجار اطلاعات را موجب شدند و به طور حتم تاثیر مهمی را بر جهت گیری جوامع و اطلاعات مورد نیاز آنها خواهند گذاشت. امروزه نه تنها مدیران ارشد و مدیران اجرایی، بلکه تمام اقشار اجتماع چون محققان و دانشوران و تجار ناگزیر از استفاده اطلاعات هستند. کاربران نظام اطلاعات، اطلاعات را چون یک منبع ارزشمند، هم سنگ سرمایه و نیروی کار به کار می برند. از آنجا که اطلاعات مهم و ارزشمند هستند و اساسی برای کل فعالیتهای سازمان محسوب می شوند، لذا بایستی سیستم هایی را برپا کرد تا بتوانند اطلاعات را تولید و آنها را مدیریت کنند. هدف نهایی چنین سیستم هایی کسب اطمینان از صحت، اعتبار و روایی اطلاعات در دسترس در زمان مورد نیاز و به شکل قابل استفاده است. امروزه سیستم های اطلاعاتی نقش اساسی در همه زمینه های فعالیت یک شرکت ایفا می کنند. توجه به شرکتهای موفق نشان می دهد که همگی آنها به سیستم های اطلاعاتی جهت فعالیت روزانه شان مجهزند. چالش حقیقی که شرکتهای با آن روبرو هستند، صرفاً به کارگیری سیستم های اطلاعاتی متکی به رایانه نیست، بلکه هدف اساسی استفاده اثربخش سیستم های اطلاعاتی در مدیریت است. سیستم های اطلاعاتی که به عنوان منبعی ارزشمند محسوب می شوند، توانایی مدیران و کارکنان را افزایش داده و امکان تحقق اثربخش اهداف سازمان را با بهره‌وری بالا موجب می گردند.

### ۳-۲ انواع سیستم های اطلاعاتی

در نخستین سالهای اختراع رایانه متخصصان توجه چندانی به نیازهای اطلاعاتی مدیران نداشته و از رایانه ها فقط جهت پردازش داده ها در امور حسابداری استفاده می شد . در طول این دوره که تا اواسط دهه ۶۰ به طول انجامید بیشترین تاکید بر قدرت محاسباتی و پردازش رایانه بود . در حال حاضر به این نوع کاربرد رایانه پردازش داده ها، گفته می شود و باید توجه داشت که سیستم های پردازش داده مقدراری اطلاعات نیز تولید می کنند.

در اوائل دهه ۱۹۶۰ و پس از اختراع انواع رایانه های جدید که با هزینه کمتر اطلاعات بیشتری را پردازش می کردند روشهای جدیدتری برای معرفی تجهیزات جدید ترویج داده شده؛ یعنی سیستم های اطلاعاتی مدیریت . پس از گذشت یک دهه و به دلیل به وجود آمدن نیازهای اطلاعاتی جدید، سیستم اطلاعاتی جدید به نام سیستم پشتیبانی تصمیم گیری یا (DECISION SUPPORT SYSTEM) DSS به وجود آمد . پس از تکمیل سیستم پشتیبانی تصمیم گیری با توجه به پیشرفتهای حاصله در تجهیزات رایانه ای، موضوع افزایش بهره وری و کارایی دفاتر مدیران و تسهیل ارتباطات بین مدیر و کارکنان از طریق به کارگیری تجهیزات رایانه ای و الکترونیک مطرح گردید و در سال ۱۹۸۰ سیستم های اتوماسیون اداری طراحی گردیدند.

اما در واقع اتوماسیون اداری در سال ۱۹۶۴ وقتی که IBM محصول جدید خود، یعنی نوار مغناطیسی/ماشین تایپ سلک توری (MT/ST) را معرفی کرد شروع شد، ماشین تایپی که می توانست به صورت اتوماتیک از روی حروف ضبط شده بر روی نوار مغناطیسی تایپ کند . این عملیات تایپ اتوماتیک خیلی زود به سیستم های کوچک در ریزپردازنده ها تبدیل شد . و تکاملهای بعدی در این زمینه ایجاد شد . و نیاز واقعی به تکامل این بود که طی دهه ۱۹۷۰ کارایی کارخانه ها ۸۵-۹۰ درصد افزایش یافت، در حالی که کارایی دفتری تنها ۴ درصد افزایش داشت، پس بایستی سیستمهایی به وجود می آمدند که موجب افزایش بهره وری و کارایی دفاتر هم می شدند.

### ۳-۳ سیر تکامل فن آوری اداری

سیر تکامل فن آوری اداری شامل دوره های فن آوری اداری، فن آوری رایانه ای و فن آوری ارتباطات است.

در دوره اول : کارفرمایان در تلاش بودند تا محیطی را به وجود آورند که جدا از مسائل کارخانه ای و در معنای عام محیط تولید، کلیه امور اداری، پرسنلی و تجارتي در آن صورت گیرد، از مهمترین شاخصهای این دوره انجام مطالعاتی در مورد جایابی و فضاسازی برای محیطهای اداری بود . (دهه ۲۰ به بعد) در حقیقت در این دوره سعی در جداساختن فعالیتهای اداری از فعالیتهای تولیدی بود و در نهایت واحدهای ستادی از لحاظ مکانی از واحدهای اجرایی جدا گردیدند . تفکر این دوره این چنین بود که محیطی با شرایط بهتر برای انجام امور اداری که در آن زمان، بیشتر امور محاسباتی نظیر حسابداری، حقوق و دستمزد و مالی بود، فراهم گردد.

در دوره دوم ؛ یعنی فن آوری رایانه، با ورود رایانه های کوچک که از سرعت و دقت بالایی بهره مند بودند ، مدیران تصمیم گرفتند که با استفاده از این وسایل و سرمایه گذاری در رایانه ای کردن سازمان خود از سرعت و دقت رایانه در کاهش زمان کار و حذف اشتباهات انسانی استفاده کرده و پیامد این حرکت به وجود آمده این بود که کاربران را برای انجام امور روزمره شان به خوبی یاری کرد.

در دوره سوم؛ یعنی فن‌آوری ارتباطات، با گسترش روزافزون و همه‌جانبه علوم و فن‌آوری رایانه و استفاده از وسایل جانبی آن و یکپارچه شدن و ادغام هریک از این سیستم‌ها در یکدیگر. درحقیقت امروزه سیستم‌های اداری سیستم‌های جهانی هستند که وظیفه اصلی‌شان ایجاد ارتباط و بهبود ارتباطات هستند. نوعا ارتباطات از لحاظ اطلاعات تجاری از اهمیت بسزایی برخوردار است. از مشخصات دیگر این دوره که الان در آن به سر می‌بریم، این است که سازمانها و شرکتها به ارزش واقعی اطلاعات به هنگام و یا کیفیت پی برده‌اند و در بازارهای پیچیده امروزی نبود ارتباط با منابع اطلاعات به معنای از دور خارج شدن سازمان است. به دست آوردن ارتباطات درست و با کیفیت و مربوط به معنی هماهنگی و سازگار بودن سازمان با محیط و جوابگو بودن نسبت به تغییرات است.

### ۳-۴ معرفی سیستم‌های اتوماسیون اداری

اتوماسیون اداری مکانیزمی است در راستای بهبود بهره‌وری سازمان از طریق اعمال مدیریت اثر بخش و کارا بر مجموعه فعالیت‌های سازمان با بهره‌گیری از:

گردش الکترونیکی مکاتبات در سطح سازمان. (بین کلیه واحدها و شرکت‌ها) و بین شرکت‌ها با سایر دستگاه‌های برون سازمانی؛

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.

### ۴- مزایا و معایب اتوماسیون اداری:

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

امروزه مدیریت برگردش کار و مکاتبات اداری و همچنین مدیریت زمان در سازمان‌ها و موسسات اقتصادی به کلی متحول شده است و استفاده از روش‌های کند و مشکل ساز اداری غیرمکانیزه قابل قبول نمی‌باشد. حجم بالای اطلاعات و مکاتبات و دسترسی کند، مسئولین و مدیران را که به مدیریت زمان در مجموعه تحت رهبری خود بها می‌دهند، به سوی اتوماسیون اداری در ابعاد مختلف رهنمون ساخته است.

اتوماسیون اداری، بهترین ابزار برای رسیدن به راه‌کارهای مفید در جهت صرفه‌جویی زمان و استفاده بهینه از وقت در سازمان می‌باشد. راه‌حل‌های مکانیزه به گردش مکاتبات سازمان سرعت بخشیده و همچنین مدیریت بر

گردش کارها را میسر می سازد. در این فرایند، حذف مکاتبات کاغذی، صرفه جویی و استفاده بهینه از زمان، عملی می گردد.

افزایش محصول یا با زده و صرفه جویی در وقت یا نیروی کار از لحاظ کمی و سودآوری و رشد در بلندمدت از لحاظ کیفی از مزایای سیستمهای اتوماسیون اداری محسوب می شوند که عبارتند از:

- ✓ کنترل بهتر بر کار، به خاطر تقسیم کمتر نیروی کار؛
- ✓ تبدیل اطلاعات از شکلی به شکلی دیگر کمتر صورت می گیرد، مانند نوشتن روی نوار که پس از آن روی کاغذ تایپ می شود؛
- ✓ فعالیتهای غیرمولد مانند بایگانی، نگهداری سوابق و به هنگام رسانی کمتر می شود؛
- ✓ سازماندهی پرسنل بهتر انجام می شود. چرا که با استفاده از امکانات کنفرانس تلفنی، مسافرت و گردهمایی کمتر می گردد.
- ✓ وابستگی کمتر 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 در انجام کارهای خاص، رضایت شغلی آنها افزایش می یابد؛
- ✓ به دلیل ارائه بهتر اطلاعات و خدمات به موقع، رضایت مشتریان بیشتر می شود؛
- ✓ رقابت بیشتر سازمانها از طریق استفاده از منابع اطلاعاتی و قابلیت لازم برای عکس العمل نسبت به فشارها و فرصتها.
- ✓ صرفه جویی زمان در انجام چرخه ها و تعاملات اداری و دریافت سریع پاسخ ها و ارجاعات
- ✓ دسترسی به کلیه اطلاعات، کارتابل ها، قرارها و جلسات بدون نیاز حضور فیزیکی در محل کار
- ✓ حذف قسمت عمده ای از هزینه های ملزومات اداری (بایگانی، کپی، پست، کاغذ، و...)
- ✓ صرفه جویی در فضای بایگانی و امکان نگهداری کلیه اسناد و مدارک بدون محدودیت زمانی
- ✓ ذخیره متمرکز الکترونیکی با فضای کمتر و امنیت اطلاعات بالاتر
- ✓ استفاده از پرسنل کمتر برای بایگانی و دسترسی راحت تر به اطلاعات مورد نظر
- ✓ تسهیل ارتباطات سازمانی و اعمال راحت تر نظارت و سیاست های سازمان
- ✓ افزایش و تسهیل تعاملات و مراودات اداری و افزایش تعداد عناوین مطرح شده در مراودات اداری
- ✓ دسترسی آسان به اطلاعات در سطوح مختلف سازمان
- ✓ ارتقاء پشتیبانی کارکنان و استفاده بهتر از منابع کارشناسی به واسطه تعاملات بیشتر
- ✓ دسترسی سریع به اطلاعات در زمان و مکان مورد نیاز به واسطه ارتباط *ON LINE*
- ✓ ایجاد موقعیتی برای بهینه سازی ساختار اداری و تحول در امور دبیرخانه ای سازمان
- ✓ فرهنگی سازی در راستای بهینه سازی ابزار *IT* در سازمان
- ✓ مدیریت برگردش کارمکتوبات و مستندات
- ✓ به اشتراک گذاری ساده و قانونمند اطلاعات و تسهیل دسترسی برای کاربران مجاز
- ✓ کاهش فعالیت های غیر مولد مانند بایگانی فیزیکی اسناد و ...
- ✓ نگهداری سوابق عملیات در حجم کمتر، ایمنی بالا و مراجعه آسان
- ✓ قابلیت تولید گزارش های مورد نیاز به همراه نمودارهای متعدد



- ✓ کاهش کارهای مسئولان دفاتر، منشی ها، تایپیست ها
- ✓ امکان پیگیری تلفنی کارها در هر مکان و هر زمان
- ✓ اعمال کنترل بر اطلاعات طبقه بندی شده
- ✓ دقت در انجام عملیات و ثبت تمامی امور
- ✓ حذف کامل کاغذ از فرایند انجام کارها
- ✓ ردیابی امور و پیگیری به موقع مراحل کار
- ✓ امنیت بالا در نگهداری از اسناد و امکان دسترسی به آن

اما کاربرد سیستم های اتوماسیون اداری معایبی را نیز دربردارد که عبارتند از : ایجاد تغییرات در محیط انسانی، نادیده گرفته شدن برخی از روابط اجتماعی و انسانی در کارها و به صورت مکانیزه درآمدن فعالیتها، پیچیده شدن و سختی کار با سیستم ها، بروز اخلاق توجیه اشتباهات صورت گرفته و نسبت دادن آنها به سیستم، مشکلات جسمانی کارکنان در کار با رایانه، نپذیرفتن سیستم های مکانیزه توسط مدیران و یا کارکنان، کم شدن امنیت اطلاعات هم از نظر دسترسی و هم از نظر تخریب.

#### ۴-۱ مشکلات نظام اداری غیرمکانیزه

وجود نظام اداری غیرمکانیزه در قسمت مکاتبات اداری سازمان ها باعث بروز مشکلاتی از قبیل زمان بردن مکاتبات و تحت کنترل نبودن گردش و نظارت بر مکاتبات و ... می شود . نظام اداری غیر مکانیزه در بعد مدیریت کارها در سازمان ها نیز مشکلات خاص خود دارد. ذیلاً به رئوس این مشکلات اشاره می گردد:

- ☒ دسترسی کند به مکتوبات و زمان بردن فرایندهای 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 به طور کلی سیاست های 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
- ☒ کنترل سطح دسترسی کاربران به اطلاعات
- ☒ مشکلات بایگانی از لحاظ حجم و دسترسی کند و محدودیت زمانی و موضوعی اطلاعات
- ☒ نگهداری و استفاده از دستگاههای متعدد فکس و مدون نبودن فکس های دریافتی
- ☒ مشکلات زمان بردن ارسال فکس های متعدد و مشخص نمودن زمان بندی ارسال
- ☒ نبودن یک محیط یکپارچه برای دسترسی به کل محتویات و اطلاعات مورد نظر شامل نامه ها، پیشنویس ، فکس ها، نامه های الکترونیکی ، کارهای ارجاعی ، اطلاعات پروژه هاو ...
- ☒ دسترسی کامل بر اطلاعات و کنترل بروی کارها و همچنین جلسات
- ☒ عدم امکان مدون پیگیری کارهای ارجاع شده به کارشناسان و ارجاع شده از سوی جلسات

- ❑ عدم دسترسی مدون به کارهای انجام شده
- ❑ عدم دسترسی به گزارشات کارهای اداری پرسنل ، کارهای ارجاع شده از سوی پروژه هاو...
- ❑ دشوارو زمان بربودن هماهنگی برای زمان مشترک قرارهاو جلسات مدیران و کارشناسان
- ❑ اطلاع رسانی و هماهنگی دستور جلسات
- ❑ دسترسی و آرشیو مدون صورت جلسات و تصمیمات اتخاذ شده
- ❑ عدم امکان اطلاع رسانی سریع و صحیح به کارکنان و مراجعان
- ❑ زمان بر بودن دسترسی به اسناد و مکاتبات ذخیره شده
- ❑ زمان بر بودن چرخه تولید ، توزیع و بایگانی اسناد
- ❑ نا مناسب بودن سیستم کنترل و نظارت سازمان
- ❑ عدم امکان پیگیری صحیح کارها

#### ۲-۴ مشکلات پیش روی سیستم مکانیزه اتوماسیون اداری

اگر واقع بینانه به مقوله اتوماسیون اداری بنگریم ، این سیستم علی رغم محسنات بسیار، دارای مشکلات خاص خود در راستای پیاده سازی می باشد. بر اثر تحولی که در سیستم اداری هر سازمان ایجاد می شود، معمولاً مواردی بروز می نماید که ذیلاً به رئوس کلی آن اشاره می گردد:

- ❖ ناآشنایی محیط های نرم افزاری برای برخی از کاربران و راحتی و ملموس بودن استفاده از کاغذبصورت سنتی
- ❖ نیاز به درجه هایی از آگاهی فنی در میان کاربران سیستم
- ❖ زیاد شدن تعاملات درون سازمانی و نیاز به فرهنگ سازی مناسب و ارتقاء سطح آگاهی کارکنان
- ❖ پیچیده تر شدن مشکلات بعلت استفاده از ابزار مدرن تر
- ❖ نیاز به بستر سخت افزاری و شبکه مناسب و کارا و نیاز به پشتیبانی به موقع و مداوم
- ❖ نیاز به صرف هزینه (سخت افزار، نرم افزار و پشتیبانی بی وقفه)
- ❖ افزایش توقعات پرسنل در اثر ارتقاء فن آوری و نیاز به تغییر استانداردها

#### ۵- پیش نیازهای پیاده سازی سیستم های اتوماسیون اداری

- اعتقاد مدیریت ارشد سازمان به ضرورت ایجاد تحول در سازمان
- شناخت وضع موجود گردش و نگهداری اسناد در سازمان
- فراهم ساختن بستر ارتباطی و تجهیزات سخت افزاری
- تهیه و تدوین متدولوژی استقرار سیستم
- ارائه آموزش های پایه به کاربران
- انتخاب سیستم اتوماسیون اداری مناسب

#### ۶- رهنمودهای سازمان مدیریت و برنامه ریزی در خصوص سیستم های اتوماسیون اداری

سیستم های اتوماسیون اداری مورد گزینش سازمانها لازم است حائز شرایط زیر باشد :

- \* اطلاعات پایه
- \* عملیات مربوط به نامه های وارده
- \* عملیات مربوط به نامه های صادره
- \* عملیات مربوط به مکاتبات داخلی
- \* عملیات مربوط به گردش مکاتبات و کارهای اداری
- \* عملیات مربوط به پیگیری و ردیابی مکاتبات و کارهای ارجاع شده
- \* عملیات مربوط به بایگانی
- \* عملیات مربوط به ارتباطات
- \* امکانات جستجو و بررسی
- \* عملیات مربوط به گزارش ها و مشاهدات
- \* ارتباط سیستم دبیرخانه با سایر سیستم ها
- \* امنیت حدود دسترسی
- \* بازسازی اطلاعات

## ۷- انواع کاربردها یا زیرسیستم های اتوماسیون اداری:

از دیدگاههای متعددی به انواع کاربردهای اتوماسیون اداری پرداخته شده است که در این جا به دو نمونه از آنها می پردازیم. در یک دیدگاه انواع دستگاههای مکانیزه اداری اصلی عبارتند از:

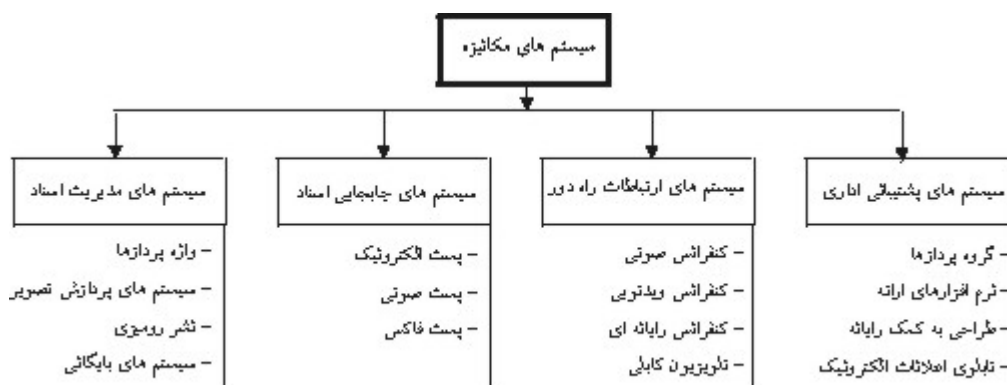
۱- در زمینه کسب اطلاعات و کپی کردن آنها: واژه پردازها، ماشینهای کپی هوشمند، سندخوانها، سیستم های صوتی دیجیتالی، حروف چینی نوری.

۲- در زمینه ذخیره سازی اطلاعات: کشورهای بایگانی الکترونیک، زیر نگاشته ها (میکرو گرافیک).

۳- در زمینه ارتباطات: سیستم تلفن رایانه ای، پست الکترونیک، ارسال فاکس، تسهیلات کنفرانس از راه

دور.

از دیدگاه دیگر عناصر اصلی سیستم های مکانیزه اداری در شکل شماره یک آورده شده است.



شکل ۱- انواع زیرمبتم های مبتم اتوماسیون اداری