

نقش اتوماسیون اداری در افزایش بهره‌وری و اصلاح الگوی مصرف

سعید شادمهری

کارشناس مهندسی صنایع - دانشگاه علم و صنعت - saeed.shadmehri@gmail.com - ۰۹۳۵۵۹۸۴۵۷۵
(دانشگاه صنعتی شریف - برگزار شده در تاریخ ۴/۲۳) مدیر اجرایی سمینار اصلاح الگوی مصرف در شهرداریها
مدیر هماهنگی نشریه علمی ترویجی مهندسی خودرو - سایپا



چکیده:

اصلاح الگوی مصرف به معنی نهادینه کردن روش صحیح استفاده از منابع کشور است. این امر سبب ارتقای شاخص‌های زندگی و کاهش هزینه‌ها می‌شود و زمینه‌ای برای گسترش عدالت در راستای اقتصاد شهری مطلوب قلمداد می‌گردد. از طرفی بسیاری از افراد با مشکلات ناشی از تبادل اطلاعات به‌صورت فرم‌ها و کاغذها در جریان کارهای اداری و سازمانی آشنا هستند. این تبادل و ذخیره‌سازی فرم‌ها در حجم زیاد می‌تواند بسیار پیچیده باشد و روند پیشرفت کارها را با کندی روبه‌رو کند. گذار از دوره تولید دستی به صنعتی موجب گردیده که بهره‌وری تا حد زیادی رشد یابد. دوره کنونی که به عصر اطلاعات معروف است، گسترش اتوماسیون در سازمان‌ها به‌عنوان یکی از شاخص‌های تکنولوژی اطلاعات به بهبود بهره‌وری کمک شایانی می‌نماید. امروزه بحث اتوماسیون اداری در سازمان‌های کوچک و بزرگ جایگاه خاصی یافته و نظر مدیران را به خود جلب نموده است. به‌عنوان یکی از شاخص‌های فناوری اطلاعات، پیاده‌سازی اتوماسیون اداری به‌عنوان هدفی اولیه و پایه‌ای جهت نیل به دیگر اهداف و سیاست‌های تعریفی برای هر حیطه فعالیت تعریف می‌شود. عدم دستیابی به آن اصولاً امکان رسیدن به دیگر اهداف را ناممکن و یا بسیار سخت و با پرداخت هزینه‌هایی بسیار بیشتر از راه اندازی و اجرای سیستم‌های اتوماسیون اداری است.

واژه‌های کلیدی: فرهنگ سازی، اتوماسیون، بهره‌وری، اصلاح الگوی مصرف

۱.

مقدمه:

مقام معظم رهبری در پیام نوروزی خود، سال جدید را سالی مهم خواندند و با ابراز امیدواری درباره غلبه قدرت ایمانی ملت ایران بر همه حوادث و تحولات این سال، افزودند: "با توجه به اهمیت حیاتی و اساسی مصرف مدبرانه و عاقلانه منابع کشور، سال جدید را در همه زمینه ها و امور، سال اصلاح الگوی مصرف می دانم."

اصلاح الگوی مصرف در دو سطح "تولید کالا" و "مصرف کالا" قابل بررسی است. در سطح تولید کالا که از مرحله تبدیل مواد خام تا انتقال و توزیع به مصرف کننده را شامل می شود، نیاز است که سازندگان و تولیدکنندگان هر دو بخش دولتی و خصوصی علاوه بر رعایت ضوابط زیست محیطی، فناوری تولید کالاهای خود را با استانداردهای جهانی و حتی الامکان مناسب اقلیم هر منطقه مطابق کنند.

" بر اساس گزارش، موسسه «مارکت اوراگل» ایران از نظر ارائه بنزین ارزان سومین کشور و از نظر میزان یارانه پرداختی به این کالا نخستین کشور در میان کشورهای جهان است و بیش از ۳۶ درصد کل مصرف بنزین خاورمیانه در سال ۲۰۰۷ در ایران مصرف گردیده است. متوسط مصرف سوخت خودروهای بنزینی در کشورمان حدود ۱۱ لیتر در روز است در حالی که متوسط مصرف سوخت در کشورهای دیگر نظیر آلمان و ژاپن ۲/۵، در انگلیس ۳/۵، در فرانسه ۱/۹، در کانادا ۶/۵ و در کشور آمریکا ۷/۳ لیتر در روز است. هر ۱۰ سال یک بار میزان مصرف سوخت در ایران ۲ برابر می شود اما این نرخ رشد در مقیاس جهانی یک تا ۲ درصد بیشتر نیست و میزان سوخت مصرفی جهان در حدود هر ۵۰ سال یک بار ۲ برابر می شود. یعنی ایران در مقایسه با میانگین جهانی ۴ تا ۵ برابر بیشتر سوخت مصرف می کند. هم اکنون ۹ درصد سوخت جهان در ایران و توسط تنها یک درصد جمعیت جهان مصرف می شود. و هر ساله بیش از ۳۸ درصد از بودجه سالانه دولت ایران به یارانه بنزین اختصاص می یابد در حالی که در صورت مصرف استاندارد، ایران می تواند یکی از صادر کنندگان بنزین باشد. سرانه مصرف نان در ایران به گفته معاون وزیر بازرگانی حدود ۱۶۰ کیلوگرم در سال است که نسبت به کشورهای اروپایی نظیر فرانسه که ۵۶ کیلوگرم و در آلمان ۷۰ کیلوگرم در سال است بیش از ۲ تا ۳ برابر است. و به اذعان رئیس کمیسیون برنامه و بودجه مجلس یارانه نان طی پنج سال اخیر به طور متوسط سالانه بیش از ۳۰ درصد رشد داشته است و در سال جاری این رقم بالغ بر ۲۶ هزار میلیارد ریال است و ادامه این روند طی ۱۰ سال آینده با رشد متوسط ۱۵ درصد بدون در نظر گرفتن افزایش یارانه قیمت نان، میزان یارانه پرداختی به ۶۰۰ هزار میلیارد ریال خواهد رسید. [1]

امروزه ارتباطات و مکاتبات اداری در سازمانها و موسسات اقتصادی به کلی متحول شده است به گونه ای که دیگر فرآیندهای کند و زمان بر اداری پذیرفتنی نیست. بر این اساس، ضرورت دارد تا ابزاری فراهم شود که با بهره گیری از آن بتوان با سرعت و دقت به انجام فرآیندهای اداری و پاسخ گویی به موقع به آنها پرداخت. بدین منظور، استفاده از سیستم اتوماسیون اداری به عنوان روشی نوین، از سویی به جریان کار سرعت می بخشد و از سوی دیگر، با جمع آوری اطلاعات مجموعه ای فعالیت های سازمان و طبقه بندی آنها، بستر مناسبی را جهت شناسایی نقاط قابل بهبود فراهم می سازد.

۲.

تعریف صحیح الگوی مصرف [2]

بارها گفته و شنیده ایم که اصلاح الگوی مصرف به معنای کم مصرف کردن نیست بلکه درست مصرف کردن است اما از منظری دیگر و از دید آیات و روایات می خواهیم اهمیت این موضوع مهم را بیشتر تبیین نماییم:

قرآن کریم، در جاهای متعددی مسلمانان را از اسراف و تبذیر بر حذر داشته و صریحا تأکید کرده است که:

"خداوند اسراف کاران را دوست نمی دارد" حتی در جایی اسراف کنندگان را "برادران شیطان" نامیده است البته قرآن، خساست در مخارج زندگی را نیز تقبیح کرده و مسلمانان را به اعتدال و میانه روی در مصرف فرا خوانده است. همچنین میانه روی در مصرف را عامل پایداری و قوام خانواده و جامعه معرفی می نماید. در سیره و گفتار پیامبر اکرم (ص) و ائمه هدی نیز نمونه های بسیاری از توجه به مصرف صحیح و عدم اسراف و تبذیر به چشم می خورد که تنها به ذکر چند نمونه از آن اکتفا می نماییم:

- امام علی (ع) فرموده است: هر که ثروتی دارد، مبادا آنرا تباه کند؛ زیرا صرف کردن بی مورد آن ریخت و پاش و اسراف است. این کار او را در میان مردم کوتاه بین، بلند آوازه می کند اما در نزد خدا، بی مقدار می سازد.
- در جای دیگر می فرماید: هر کس اعتدال و میانه روی در مصرف را رعایت نکند، به نابودی کشیده می شود.
- و در جای دیگر، "دوری از خدا و هدایت او، جزء یاران شیطان قرار گرفتن و هلاکت دنیوی و اخروی را از جمله کیفی‌هایی معرفی می نماید که خدا برای اسرافکاران در نظر گرفته است."
- امام کاظم (ع) میانه روی در مصرف را عامل نجات از فقر دانسته و می فرماید: هیچ انسانی با میانه روی در مصرف، نیازمند و فقیر نمی شود.
- امام رضا (ع) می فرماید: تباه سازی اموال و در خواست از دیگران، مورد غضب خداوند است.
- پیامبر اکرم (ص) می فرماید: بر شما باد به صرفه جویی در مصرف، زیرا آن گنجی است تمام نشدنی.
- امام باقر (ع) نیز در باره ارزش مال و سرمایه و شیوه صحیح مصرف آن می فرماید: بقای اسلام و مسلمانان در این است که اموال و سرمایه های جامعه، نزد کسانی قرار گیرد که راه مصرف پسندیده آن اموال را بشناسند و آنها را در راه پسندیده مصرف کنند و فنا و نابودی اسلام و مسلمانان در این است که اموال و سرمایه های جامعه، نزد کسانی باشد که راه مصرف صحیح و پسندیده اموال را نشانند و آنها را در مسیر و جهت مطلوب، مصرف نکنند.

۳. اصلاح الگوی مصرف نیازمند فرهنگ سازی

الگوی مصرف موجود ناشی از سیاست گذاری های خرد و کلان در حوزه های مختلف مدیریتی در طول سالهای قبل و بعد از انقلاب بوده و متأسفانه تبدیل به فرهنگ شده است و برای اصلاح آن باید با توجه به تمامی جوانب اقدام به برنامه ریزی و سیاست گذاری اصولی و مناسب در مراحل مختلف تامین، تولید، ذخیره سازی، حمل و نقل و مصرف کرده و در زمینه آموزش و فرهنگ سازی نیز به صورت فشرده و با استفاده از تمامی ابزارها و امکانات تلاش کرد تا علل و ریشه های مصرف ناصحیح کلیه منابع شامل آب، حامل های انرژی، نان و سایر اقلام و خدمات از بین برود. اگر ریشه ها اصلاح شوند الگوی مصرف هم اصلاح می شود. اصلاح الگوی تولید و عرضه خدمات مقدم بر اصلاح الگوی مصرف است. برای اصلاح الگوی مصرف باید سیاستها و راهبردهای کلان اقتصادی کشور که به نوعی در طرح تحول نیز مورد تاکید است اصلاح شود تا زمینه و بستر انتخاب مطلوب مصرف کنندگان فراهم شده و حق انتخاب کالا و خدمات مناسب که یکی از حقوق اساسی مصرف کنندگان است رعایت شود. یکی از چالشهای موجود در این راستا ترجیح مصرف کالاهای با کیفیت و کم مصرف به کالاهای ارزان و پر مصرف است که در این صورت و به لحاظ برخی مشکلات محصولات داخلی احتمال تغییر الگوی مصرف به زبان تولید داخلی وجود دارد که باید در این زمینه ضمن تمهید سیاستهای مناسب در زمینه ارتقای کیفیت و استاندارد محصولات داخلی تلاش جدی صورت گیرد و در این زمینه نقش بنگاه های تولیدی بسیار حیاتی است. اصلاح الگوی مصرف نیازمند زمینه سازی و فرهنگ سازی است تا مصرف بهینه و صحیح به الگوی جدید مصرف تبدیل شود. وضعیت فعلی کشور در این زمینه به هیچ وجه انطباقی با آموزه های دینی ما ندارد. این موضوع وظیفه ما را در اصلاح الگوها دشوار تر می کند. اسراف یکی از محرکات اسلامی است، همان طور که در آیه ۳۱ سوره اعراف آمده خداوند از مومنین خواسته از نعمتهای الهی استفاده کنند اما اسراف نکنند؛ چرا که خداوند مسرفان را دوست ندارد. به مسلمانان امر شده که از اسراف، تبذیر و فعالیت های بیهوده پرهیز کنند تا هم مطلب قرآن را محقق کرده و هم شکر نعمت داشته و عدالت در توزیع را رعایت کنیم. در قلمروی مصرف، اسلام یک مرز و میانه ای ترسیم کرده و زهدگرایی منفی یا عدم مصرف یا زندگی و مصرف سخت گیرانه توصیه نمی کند اما در نقطه مقابل آن مسلمانان را از اسراف، ریخت و پاش و مصرف بی تدبیر فوق العاده برحذر داشته است. بحث اسراف و اصلاح الگوی مصرف و تنظیم آن براساس یک منطق عقلانی از تاکیدات جدی اسلام و منابع دینی است. [1]

۴. اهمیت اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی [3]

اطلاعات یکی از منابع باارزش و 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 بهره وری بالا موجب می گردند.

۵. اتوماسیون:

یکی از بزرگترین دغدغه های سازمان های کنونی سازمان دهی مکاتبات و ارتباطات سازمانی است. سازمان های موفق امروز سازمان هایی هستند که بتوانند نظام اداری خود را به گونه ای پایه گذاری کنند که از تمام مکاتبات و ارتباطات به شیوه ای سنتی و بر روی کاغذ بی نیاز شوند. انجام سنتی فعالیت های اداری سازمان و دخالت کاغذ در نظام اداری به خودی خود سبب بروز لختی در فعالیت ها و کند شدن روند انجام و به نتیجه رسیدن مکاتبات و ارتباطات سازمانی می شود .

استفاده از سیستم های مکانیزه در سامان دهی ارتباطات سازمانی موجب افزایش سرعت و دقت در این ارتباطات خواهد شد. سیستم اتوماسیون اداری به سازمان ها کمک می کنند تا اطلاعات مربوط به تمام ارتباطات و مکاتبات سازمانی خود را ثبت، نگهداری و طبقه بندی کنند و با حفظ این اطلاعات مجرای مناسبی را برای استفاده های بیشتر از آنها فراهم کنند. به ویژه آن که همین اطلاعات در آینده می توانند برای ایجاد بانک های اطلاعاتی یا پایگاه های داده مورد استفاده قرار گیرند. برای مثال اگر اطلاعات مربوط به مکاتبات یک سازمان با سازمان های مشتری در محلی به صورت مکانیزه نگهداری شود، این اطلاعات می تواند بستر بسیار مناسبی برای ایجاد بانک اطلاعات مشتریان سازمان به وجود آورد.

بر طبق آخرین تحقیقات صورت پذیرفته در دنیا امروزه حدود ۹۵٪ شرکت های مطرح که با هدف توسعه و پیشرفت در مسیر خود گام برمی دارند یا در گذشته اتوماسیون اداری را نصب و راه اندازی نموده اند یا یکی از کارها و پروژه های سال جاری خود را طراحی، نصب و راه اندازی سیستم اتوماسیون اداری کرده اند چراکه در عمل و در بازار رقابت دریافته اند که غیر از پرداخت هزینه جهت اجرای سیستم اتوماسیون اداری به تحقیق راهی ندارند و اجرای سیستم اتوماسیون اداری در سیستم خود را پایه حرکت در جاده توسعه و یکی از اصول زیربنایی خود دریافته اند. [4]

حجم کارها و اهمیت اطلاعات در کلیه سازمانها و شرکت ها با وجود استفاده از پرسنل متعدد شاهد رشدی روزافزون است. برنامه ریزی، سازماندهی، کنترل و نظارت بر عملکرد فعالیتهای درون سازمانی یکی از مهمترین معیارها و پیش نیازها در توسعه و کاربرد فن آوری اطلاعات در سازمانهای امروزی محسوب می شوند. هدف اصلی ای که برخی از صاحبان فکر و اندیشه در غرب دنبال میکنند ، توسعه انفجاری و غیر قابل تصور استعدادهای و فرصتهای اقتصادی و اجتماعی خصوصاً با تکیه بر سرمایه های حیاتی و

تعیین کننده، دانش اطلاعات و تکنولوژی است و این یعنی حداکثر بهره وری. تحقیقات گروه WFMC (تحقیقات انجمن مدیریت جریان کار - ۲۰۰۶) نشان می‌دهد سازمان‌ها و شرکت‌های سنتی در محصولات و خدمات خود عملاً تنها از ۳۰٪ زمان فرآیندها ارزش افزوده دریافت می‌کنند و از ۷۰٪ زمان باقیمانده غیر از اتلاف وقت و هزینه چیزی عایدشان نمی‌شود. این آمار حتی در شرکتها و بنگاه‌های اقتصادی موفق که گردش کاری سنتی را دنبال می‌کنند بصورتی واضح تر نمود پیدا میکند! [5]

۱.۵. تعریف اتوماسیون اداری:

مهمترین تعریف ارائه شده در این زمینه عبارت است از کاربرد وسایل الکترونیکی در فعالیتهای دفتری به منظور افزایش کارایی است.

۲.۵. ضرورت اتوماسیون اداری:

این پدیده به عنوان یک امر جدید و ضروری تلقی می‌شود، و در زمینه حل مسایل اساسی که سال‌ها، سازمان را دچار دردسر کرده‌اند امیدواری‌هایی ایجاد نموده است.

۳.۵. چگونگی ارتباط اتوماسیون اداری با اطلاعات مدیریت:

اتوماسیون اداری به وسیله ایجاد ارتباط اطلاعات غیر رسمی که ستاده‌های رسمی حاصله از پردازش داده را تکمیل می‌نماید نقش مهمی در سیستم‌های اطلاعات مدیریت باز می‌کند. از این طریق ارتباطات خیلی کوتاه‌تر و راحت‌تر از تایپ برای دستیابی به تلفن و یا نوشتن دستی پیغام بر روی یک زیر دستی و دادن آن به منشی برای تایپ کردن می‌باشد.

۴.۵. ویژگی‌ها و گزارش‌های غالب سیستم‌های اتوماسیون اداری [6]

- حذف روش دستی مکاتبات و در نتیجه حذف کاغذ
- ارسال لحظه ای نامه‌ها و در نتیجه جلوگیری از صرف وقت و عدم نیاز به نیروی انسانی جهت جابجایی نامه‌ها
- داشتن کارتابل جداگانه برای هر قسمت و دارا بودن سطح امنیتی بالا در مورد حفاظت نامه‌ها
- دارا بودن بایگانی جداگانه برای هر قسمت و جلوگیری از پراکندگی و احیاناً مفقود شدن نامه‌ها و دسترسی سریع و آسان به آن در حد ثانیه (حتی در مورد نامه های سنوات گذشته) و در نتیجه حذف نیاز به محیط فیزیکی جهت نگهداری و بایگانی نامه‌ها
- دارا بودن امضاء الکترونیکی برای نامه‌ها
- دارا بودن انواع مکاتبات داخلی، وارده به سازمان (باقابلت اسکن نامه‌ها) و یا صادره از سازمان
- جستجوی متنوع و سریع نامه‌ها بر اساس نوع نامه (داخلی، وارده و صادره)، شماره نامه، موضوع نامه، تاریخ و زمان ارسال نامه و مبدا و مقصد نامه و ...
- حذف بکارگیری فرمهای دستی و بکاربردن فرمهای متنوع الکترونیکی از جمله فرمهای مأموریت، مرخصی، بلیط و انواع گواهی‌ها و ... و در نتیجه حذف کاغذ

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. اتوماسیون اداری موجب می‌گردد که مجاری ارتباطی کوتاه و ارتباطات لازم به سهولت در اختیار مدیران قرار گیرد. به طور کلی، مزایای کاربرد سیستم های اتوماسیون اداری به دو دسته مزایای مستقیم و مزایای غیرمستقیم تقسیم می‌شود. ۱- مزایای مستقیم: این مزایا عبارتند از: افزایش محصول یا بازده و صرفه جویی در وقت یا نیروی کار. معمولاً 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 کار؛

ب) تبدیل اطلاعات از شکلی به شکلی دیگر کمتر صورت می گیرد، مانند نوشتن روی نوار که پس از آن روی کاغذ تایپ می شود؛
ج) فعالیتهای غیرمولد مانند بایگانی، نگهداری سوابق و به هنگام رسانی کمتر می شود؛

د) سازماندهی پرسنل بهتر انجام می شود. چرا که با استفاده از امکانات کنفرانس تلفنی، مسافرت و گردهمایی کمتر می گردد.
۲- مزایای غیرمستقیم: این مزایا غیرکمی هستند و ممکن است از طریق سودآوری و رشد در بلندمدت سازمان را غنی سازند، این مزایا عبارتند از:

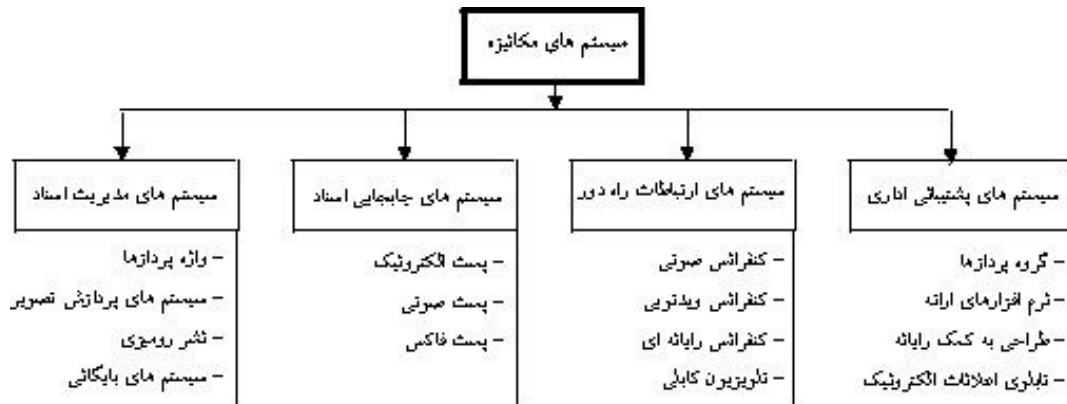
الف) وابستگی کمتر به ادارات دیگر برای تهیه کپی، چاپ و امور مشابه دیگر؛

ب) نیاز کمتر به تشریفات و کنترل جهت نظارت بر جریان کار بین ادارات؛

ج) به دلیل افزایش اثربخشی کارکنان در انجام کارهای خاص، رضایت شغلی آنها افزایش می یابد؛

د) به دلیل ارائه بهتر اطلاعات و خدمات به موقع، رضایت مشتریان بیشتر می شود؛

ه) رقابت بیشتر سازمانها از طریق استفاده از منابع اطلاعاتی و قابلیت لازم برای عکس العمل نسبت به فشارها و فرصتها. 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.



شکل ۱. انواع زیر سیستم های اتوماسیون اداری [3]

۵.۵. کاربردهای اتوماسیون اداری [7]

۱) واژه پرداز: کاربرد یک وسیله هدایت کلیدی با قابلیت ذخیره الکتریکی به منظور تهیه اسناد چاپ شده است.
۲) پست صوتی: یک روش برطرف کردن مشکل تایپ استعدم نیاز به تایپ ناشی از استفاده پست صوتی منجر به انتشار گسترده آن می گردد.

۳) کنفرانس های صوتی: این کنفرانس ها ارتباط صوتی را فراهم می کنند همچنین به عنوان کنفرانس تلفنی نیز نامیده می شوند.

۴) کنفرانس ویدئویی: این کنفرانس مستلزم داشتن شبکه ویدئویی علاوه بر شبکه صوتی می باشد.

۵) کنفرانسهای کامپیوتری: در این نوع کنفرانس شرکت کنندگان بوسیله شبکه کامپیوتری بهم مرتبط شده اند و این کنفرانس مستلزم یک گروه تعریف شده از شرکت کنندگان که عناوین خاص را مشخص سازند، می باشد.

۶) ویدئو تکس: یک مجموعه تلویزیونی از یک ترمینال یاریز کامپیوتر است و هدف دریافت اطلاعات می باشد.

۷) انتقال از طریق پست تصویری: پست تصویری اغلب فاکس نامیده می شود و به کامپیوتر نیازی ندارد و این فرایند به بهترین نحو با تعریف کپی کردن از راه دور بیان می گردد.

۸) پست الکترونیکی: پست الکترونیکی توسعه شبکه های ارتباطی استقرار یافته قبل از کامپیوتر است.

۹) روز نگار الکترونیکی: مدیر سازمان از این طریق به راحتی می تواند سالنامه را باز یافت نماید و همچنین سالنامه می تواند بر راحتی بهنگام شود و یک مدیر می تواند به سالنامه مدیر دیگر برای تعریف یک زمان آزاد مشترک به منظور برگزاری جلسه دسترسی یابد.

۱۰) باز یافت اسناد: در هنگام دستیابی به اسناد و مدارک قبلی نیز اتوماسیون به خوبی عمل می کند.

۵,۶. اهداف سیستم اتوماسیون اداری و فرآیندها [8]

افزایش سرعت و دقت در پاسخ گویی به مراجعان
بی نیازی به مراجعه حضوری برای ارائه نامه و پی گیری
سامان دهی و بهینه سازی گردش مکاتبات سازمان
به حداقل رساندن مکاتبات کاغذی
ایجاد روش های صحیح و استاندارد گردش کارها
افزایش سرعت و ایجاد سهولت در مکاتبات بین سازمانی
دسترسی سریع به مکاتبات بایگانی شده
افزایش کارایی کارکنان
ایجاد بستر مناسب برای استقرار سایر سیستم های یکپارچه

۵,۷. اتوماسیون صنعتی [9]

برای بیان تفاوت های موجود میان اتوماسیون اداری و صنعتی شرح مختصری از اتوماسیون اداری در ادامه می آید: اتوماسیون صنعتی به بهره گیری از رایانه ها بجای متصدیان انسانی برای کنترل دستگاه ها و فرآیندهای صنعتی گفته می شود. اتوماسیون یک گام فراتر از مکانیزه کردن است. مکانیزه کردن به معنی فراهم کردن متصدیان انسانی با ابزار و دستگاه هایی است که ایشان را برای انجام بهتر کارشان یاری می رساند. نمایان ترین و شناخته شده ترین بخش اتوماسیون صنعتی ربات های صنعتی هستند. امروزه کاربرد اتوماسیون صنعتی و ابزار دقیق در صنایع و پروسه های مختلف صنعتی به وفور به چشم می خورد. کنترل پروسه و سیستم های اندازه گیری پیچیده ای که در صنایعی همچون نفت، گاز، پتروشیمی، صنایع شیمیایی، صنایع غذایی، صنایع خودرو سازی و غیره بکار می آید نیازمند ابزارالات بسیار دقیق و حساس می باشند. پیشرفتهای تکنیکی اخیر در کنترل فرآیند و اندازه گیری پارامترهای مختلف صنعتی از قبیل فشار، دما، جریان و غیره باعث افزایش کیفیت محصولات و کاهش هزینه های تولید گردیده است.

در حال حاضر ارتقاء سطح کیفی محصولات تولیدی در صنایع مختلف و در کنار آن افزایش کمی تولید، هدف اصلی هر واحد صنعتی می باشد و مدیران صنایع نیز به این مهم واقف بوده و تمام سعی خود را در جهت نیل به این هدف متمرکز نموده اند. لازمه افزایش کیفیت و کمیت یک محصول، استفاده از ماشین آلات پیشرفته و اتوماتیک می باشد. ماشین آلاتی که بیشتر مراحل کاری آنها به طور خودکار صورت گرفته و اتکای آن به عوامل انسانی کمتر باشد. چنین ماشین آلاتی جهت کارکرد صحیح خود نیاز به یک بخش فرمان خودکار دارند که در آن معمولاً از یک سیستم کنترل قابل برنامه ریزی (به عنوان مثال PLC یا مدار منطقی قابل برنامه ریزی) استفاده می گردد. بخش کنترل قابل برنامه ریزی مطابق با الگوریتم کاری ماشین، برنامه ریزی شده و میتواند متناسب با شرایط لحظه ای به عملگر های دستگاه فرمان داده و در نهایت ماشین را کنترل کند.

به طور کلی برخی از مزایای اتوماسیون صنعتی از این قبیل اند:

- تکرار پذیری فعالیت ها و فرآیندها
- افزایش کیفیت محصولات تولیدی

- افزایش سرعت تولید (کمیت تولید)
- کنترل کیفیت دقیقتر و سریعتر
- کاهش پسماندهای تولید (ضایعات)
- برهم‌کنش بهتر با سیستمهای بازرگانی
- افزایش بهره‌وری واحدهای صنعتی
- بالا بردن ضریب ایمنی برای نیروی انسانی و کاستن از فشارهای روحی و جسمی

۶. بهره‌وری [10]

شروع استفاده از کلمه بهره‌وری در فرهنگ اقتصادی مربوط به دو قرن قبل است. در بسیاری از نقاط جهان، به‌ویژه در کشورهای صنعتی بهره‌وری به عنوان یک طرز فکر و فرهنگ تلقی می‌شود، تفکر پیشبرد و بهبود آنچه که وجود دارد. بهره‌وری مفهومی است که برای نشان دادن نسبت برون داد بر درون داد یک فرد، واحد و سازمان بکار گرفته می‌شود

داده / ستانده = بهره‌وری

به منظور کنترل تورم، رشد اقتصادی، صرفه‌جویی در استفاده از منابع کمیاب، افزایش قدرت رقابت بیش از پیش به بهره‌وری اهمیت داده می‌شود.

۱.۶. تعاریف بهره‌وری

تعریف مرکز بهره‌وری ژاپن (JPC): بهره‌وری عبارت است از به حداکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی، تسهیلات و غیره به طریقه علمی و کاهش هزینه‌های تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال، کوشش برای افزایش دستمزدهای واقعی و بهبود معیارهای زندگی آن‌گونه که به سود کارکنان، مدیریت و عموم مصرف‌کنندگان باشد. تعریف مرکز بهره‌وری ایران (NIPO): بهره‌وری یک فرهنگ، یک نگرش عقلایی به کار و زندگی است، که هدف آن هوشمندانه‌تر کردن فعالیتها برای دستیابی به زندگی بهتر و فعالتر است.

۲.۶. شاخص‌های بهره‌وری را می‌توان به دو بخش کلی تقسیم کرد: [11]

شاخص کلی: نسبت خروجی به جمع کل ورودی‌ها (نیروی کار، هوا، سرمایه، ...)

شاخص جزئی: نسبت خروجی به هر یک از ورودی‌ها

تعداد خطاهای نیروی انسانی در رضایت ارباب رجوع یا مشتریان و میزان استقبال آنان، حجم سازمان رضایت شغلی کارکنان، تعداد دفعات شکست و ناکامی سازمان، ساعات کار سازمان، غیبت کارکنان معیارهایی هستند که به‌وسیله آنها می‌توان بهره‌وری را مورد سنجش قرار داد. این معیارها جهت ارزیابی نیروی انسانی شاغل کاربرد دارد و باید عملی بوده و قابل دستیابی و راه‌گشا باشند.

۳.۶. چه مشکلاتی در ارتباط با بهره‌وری وجود دارد؟

بسیاری از عوامل که برای بهره‌وری نامطلوب شناخته شده است (ماشین آلات کهنه، طراحی نامناسب شغل، آموزش غیر اثر بخش یا نا کافی کارکنان، افزایش غیر منتظره حجم کار) خارج از کنترل واحد تولید یک سازمان هستند. این فرض مطرح است که بزرگترین مشکلات موجود در راه افزایش بهره‌وری ناتوانی کارکنان و انگیزه نداشتن آنان برای کار اثر بخش است. بعضی دیگر از صاحب‌نظران معتقدند که مواد اولیه ناقص، طراحی ناقص تولید، اشتباهات مدیریت بیشترین سهم را در کاهش بهره‌وری سازمان دارند.

۴,۶. چه عواملی در بهره‌وری مؤثر می‌باشند؟

عوامل مؤثر در بهره‌وری را می‌توان به چند دسته تقسیم نمود:

۱. عوامل مربوط به نیروی انسانی (مقدار نیروی انسانی، متخصص آموزش، حقوق و مزایا..)
۲. عوامل مربوط به مدیریت (تخصص، روابط مدیریت با کارکنان، ...)
۳. عوامل وابسته به دولت (قوانین و مقررات، سیاستها، ...)
۴. امکانات و تسهیلات (تجهیزات، ماشین آلات، زمین و ساختمان، تأسیسات، ...)
۵. تکنولوژی (نوع فرایندها، کیفیت محصولات، دانش فنی طرح، ...)
۶. عوامل محیطی (بازار محصولات، جاذبه‌های محیطی، عوامل زیست محیطی، ...)
۷. مواد و انرژی (مواد اولیه، مواد مصرفی، انرژی)

۵,۶. چه عواملی باعث افزایش بهره‌وری می‌شوند؟

شیوه‌های گوناگون برای افزایش بهره‌وری وجود دارد که به برخی از این شیوه‌ها اشاره می‌شود.

۱. رضایت مصرف‌کننده (پاسخگویی نسبت به درخواست‌های مصرف‌کننده و توانایی برآورد ساختن خواستارها و نیازهای آنان)
۲. بکارگیری نیروی انسانی (بکارگیری توانایی‌های بالقوه افراد که منتهی به مشارکت آنان می‌شود و امکان ادامه بهبود را فراهم می‌کند)
۳. کیفیت کالاها و خدمات (کیفیت محصولات بر اساس اندازه‌های عینی از طرف سازمان مورد توجه می‌باشد)
۴. رهبری (تا چه اندازه مدیران برای حفظ کیفیت موجود از نظام عینی استفاده می‌کنند)
۵. برنامه‌ریزی راهبردی (برنامه‌ریزی سازمان برای حفظ کیفیت کالاها و خدمات)

۶,۶. لیست عوامل مؤثر در اتلاف وقت که به کرات در ادارات و سازمان‌ها دیده شده است: [12]

- کاغذ بازی

- ضعف در مهارت گوش دادن

- ملاقات‌کنندگان بدون وقت قبلی

- کمبود کارمند یا داشتن کارمند اضافه

- ملاقات‌های بسیار زیاد با نتایج بسیار کم

- کمبود اطلاعات واقعی

- بی‌تصمیمی

- کمبود اولویتها و برنامه‌ریزی

- داشتن کارمندان بی‌تفاوت

- کمبود گزارش مناسب و به موقع

- کارگروهی نامناسب و ناهماهنگی در کار

- اطلاعات غلط یا ناقص یا دیر هنگام

- نامنظم بودن فردی یا داشتن میز نامرتب

- سعی در انجام یکباره کارهای بسیار با احتساب وقت کم برای انجام امور

- کمبود کارمندان آموزش دیده

- کمبود امکانات و تسهیلات در محیط کار

- سیستم نامناسب ثبت

- عدم تعلق به کار در کارمندان
- تلفن های بسیار زیاد که موجب توقف کار می شوند
- منتظر شدن برای ملاقات افراد یا منتظر شدن به هنگام سفر
- بی نظمی شخصی
- در دست داشتن کارهای ناتمام زیاد
- عدم واگذاری یا واگذاری نامناسب امور به دیگران
- ارائه گزارشهای دوگانه یا داشتن بیش از یک مافوق
- وجود عوامل منحرف کننده ذهن
- بیش از حد اجتماعی بودن

۷. بهره‌وری و رابطه آن با الگوی مصرف [13]

اصلاح الگوی مصرف نباید به معنی مصرف نکردن تعبیر شود بلکه عملی است در راستای مصرف بهینه که می‌تواند به صورت ریشه‌ای ثمرات مثبت و سازنده‌ای در بخش‌های تولیدی و عمرانی میهن اسلامی مان رقم زند. یکی از مهم‌ترین بخش‌هایی که لازم است از سوی دولت، مردم و در کل کشور به صورت جدی و ریشه‌ای مد نظر قرار داده شود، اجرای مصرف بهینه در بخش آب است. بررسی‌ها حکایت از این دارد که از لحاظ مصرف آب در کشور، بخش کشاورزی ۹۲ درصد، شرب ۶ درصد و بخش صنعت هم ۲درصد از آب مصرفی را تشکیل می‌دهد.

این روند موجب شده تا بهره‌وری در بخش کشاورزی به‌نحو موثری کاهش یابد. در حالی‌که در کشورهای دنیا با تکنولوژی روز و فناوری‌های صنعتی امروز ۳۰ درصد از منابع در حوزه کشاورزی استفاده می‌شود و از هدر دادن آب هم ممانعت جدی به عمل می‌آید.

برای رسیدن به تولید بهتر لازم است که کشاورزی سنتی به صنعتی تغییر جهت یابد. باید توجه داشت برابر ماده ۱۷ قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی دولت باید تجهیزات و امکانات کشاورزی صنعتی را برای کشاورزان کشور فراهم نماید. از سوی دیگر وزارت نیرو موظف شود با همکاری وزارت جهاد کشاورزی از لحاظ قنات که نقش بسیار تاثیر گذاری در توسعه مزارع کشاورزی دارد اقدامات اساسی و مهم را صورت دهد. این اقدامات می‌تواند در راستای تامین آب شرب هم موثر باشد لذا ابتر است وزارت نیرو برخی از نواقص از جمله هدر روی آب و فرسودگی لوله‌های انتقال آب را به صورت کامل رفع کند.

در حالی که سالانه برای پالایشگاه‌های نفت میلیاردها تومان هزینه می‌شود، اگر بتوان برای پالایشگاه‌های آب هم در دریا‌های عمان و خزر و خلیج فارس از این فناوری استفاده کرد یا از طریق لوله گذاری در مورد ذخیره آب برای آینده اقداماتی انجام داد می‌توان امیدوار بود که با خشکسالی و کم بارانی‌ها به صورت جدی مقابله گردد.

امیدواریم برای کاهش رقم ۷۰ درصدی تبخیر آب در کشور تمهیدات موثری منظور شود. همچنین امیدواریم در سال اصلاح الگوی مصرف دولت (وزارت نیرو) راهکارهای مناسبی را برای اجرایی شدن مصرف بهینه در نظر گیرد.

نتیجه‌گیری

۸.

گسترش سیستم‌های اتوماسیون و مکانیزاسیون، راه اندازی سیستم پورتال جامع اطلاع رسانی، center SMS، راه‌اندازی سیستم، راه‌اندازی سیستم ERP و سایر معیارهای IT که به سادگی می‌توان آنها را در سازمانها پیاده‌سازی کرد و از بوروکراسی اداری کم کرد تا در زمان ارباب رجوع در وهله اول و منابع سازمانی در درجه دوم کم کرد و بدین وسیله گام مهمی در جهت اصلاح الگوی مصرف و نتایج شگرفی که پس از آن در نتیجه صرفه جویی در زمان و سپری کردن آن در جاهایی که به بهبود بهره‌وری کمک می‌کند دست یافت.

کاربرد سیستم های اتوماسیون اداری و اعمال تغییر و تحولات از طریق آنها بایستی به مباحث ارگونومیک (مهندسی انسانی) و مقاومت در برابر تغییر کارکنان و تکنیک های مناسب غلبه بر مقاومت آنها نیز توجه اساسی داشته باشیم و با استفاده از نگرش سیستمی، اقدام به تغییر و تحولات و به کارگیری سیستم های اتوماسیون اداری کنیم و بدانیم که نیروی انسانی هم به عنوان مهمترین عامل ایجادکننده تغییر و هم به عنوان پذیرنده و اجراکننده آن است.

مراجع:

[1] اصلاح الگوی مصرف در شهرداری‌ها، میرسیاوش اسبقی، مرتضی موحدنیا، مجموعه مقالات سمینار تبیین راهکارهای اجرایی اصلاح الگوی مصرف در شهرداری‌ها

[2] <http://modirestan.mihanblog.com/post/۳۰۹>

[3] سیستم‌ها اتوماسیون اداری، لیلی حبیبی. مجله تدبیر. شماره ۱۵۴

[4] <http://www.parstele.com/>

[5] از ویکی‌پدیا، دانشنامهٔ آزاد

[6] <http://afa.mui.ac.ir>

[7] <http://www.academist.ir>

[8] www.faragostar.net

[9] <http://www.tolue.ir>

[10] اندازه‌گیری بهره‌وری واحدهای تولیدی، غلام محمد صنعتی، کارشناس ارشد مهندسی صنایع، مجله تدبیر، شماره ۱۸۱

[11] <http://www.birtak.com/archives/۳۰۱۴.php>

[12] کتاب مدیریت برتر زمان؛ راجیو سیتی؛ ترجمه: نازلی سیدگرگانی؛ انتشارات نسل نو اندیش

[13] یادداشتی از نایب رییس کمیسیون عمران مجلس (امین شعبانی)، نماینده مردم سنندج در مجلس شورای اسلامی (گروه مشاوران جوان

وزیر صنایع) <http://www.nasiran.info/>