

به نام خدا



دانشگاه پیام نور

دانشکده علوم انسانی - گروه MBA مدیریت اجرایی

پایان نامه برای دریافت کارشناسی ارشد MBA - گرایش استراتژیک

با عنوان:

بررسی نقش زیرساخت های لازم در پیاده سازی سیستم اتوماسیون اداری در

شرکت مخابرات استان تهران

استاد راهنما:

دکتر محمد محمودی میمند

استاد مشاور:

دکتر محمد مهدی پربهرنگار

نخارش:

سیده تکتوم روحانی

تیرماه ۱۳۸۷

تقدیم بہ:

ہمسرم، شایا

کہ پیسہ دون بیچ راہی بدون حمایت و صبوری او مقدور نیست.

نام خانوادگی : روحانی	نام : سیده نکتم
دانشکده : علوم انسانی	رشته تحصیلی و گرایش : مدیریت اجرایی MBA گرایش استراتژیک
نام استاد راهنما : دکتر محمد محمودی	تاریخ فراغت از تحصیل : خرداد ۱۳۸۷
عنوان پایان نامه : بررسی نقش زیر ساخت های لازم در پیاده سازی سیستم اتوماسیون اداری در شرکت مخابرات استان تهران	

چکیده

این تحقیق اهدافی را دنبال می‌کند که عبارتند از: بررسی نقش زیر ساخت های لازم در پیاده سازی سیستم اتوماسیون اداری (گردش مکاتبات) در شرکت مخابرات استان تهران. برای دستیابی به این اهداف چهار فرضیه مطرح کردیم که عبارتند از:

- ۱- وجود فرهنگ سازمانی مناسب باعث اجرای بهینه سیستم اتوماسیون اداری می شود.
 - ۲- وجود زیر ساخت های سخت افزاری مناسب موجب افزایش کارایی سیستم اتوماسیون می‌گردد.
 - ۳- دانش و مهارت کارکنان موجب اجرای موثر سیستم اتوماسیون می‌گردد.
 - ۴- تشریح دقیق گردش کاری دستی جاری سازمان در تهیه سیستم مناسب و کار آمد نقش بسزایی دارد.
- روش گردآوری داده‌ها به صورت میدانی بوده و از پرسشنامه بر مبنای طیف لیکرت و مصاحبه برای جمع آوری داده‌ها و اطلاعات اولیه تحقیق استفاده شده است. جامعه آماری شامل کارکنان شرکت مخابرات استان تهران بوده است که در زمان انجام این تحقیق تعداد کل ایشان در حدود ۳۰۰۰ نفر می‌باشد. روش نمونه گیری بصورت خوشه‌ای بوده و محاسبه تعداد نمونه بر اساس ضریب خطای ۰/۰۵، تعداد ۱۹۱ عدد محاسبه شده که بر این اساس تعداد ۲۲۰ پرسشنامه توزیع شده و تعداد ۱۹۸ پاسخنامه سالم و قابل سرشماری، دریافت گردیده است. برای سنجش اعتبار (پایایی) پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده که مقدار اعتبار پرسشنامه برابر ۰/۸۷۳ گردیده است و برای تایید روایی نیز از روش پیش‌آزمون در ابتدا و سپس بهره‌گیری از نظرات کارشناسان اساتید دانشگاه، خبرگان فن و مدیران بهره گرفته شده و در نهایت روایی هر پرسش و به طبع کل آن، مطابق تحلیل آماری اثبات شده است.
- با استفاده از آمار توصیفی شامل میانگین، انحراف معیار، جداول فراوانی و نمودارهای درصد فراوانی و با استفاده از آمار استنباطی شامل آزمون ضریب همبستگی پیرسون که مجموعاً توسط نرم‌افزار SPSS آرایه گردیده‌اند، داده‌های تحقیق با منطق فازی تجزیه و تحلیل شده‌اند و در مجموع این نتایج از تحقیق حاصل گردید:
- کلیه فرضیات تحقیق، مطابق روش آماری چهار مرحله‌ای آرایه شده، اثبات گردیده و طبق ضرایب همبستگی بدست آمده برای هر متغیر مستقل، اولویت تاثیرایشان بر متغیر وابسته (یعنی میزان موفقیت در پیاده‌سازی و اجرای سیستم گردش مکاتبات اتوماسیون اداری)، به ترتیب بر اساس ضرایب همبستگی محاسبه شده طبق روش پیرسون عبارت است از: تشریح دقیق گردش کار دستی (۰/۲۸۰) وجود زیر ساختهای نرم و سخت افزاری (۰/۲۴۵) فرهنگ سازمانی مناسب (۰/۱۹۵) و دانش و مهارت کارکنان (۰/۱۳۷). همچنین در بخش سایر یافته‌های پژوهش، میزان تحقق هر یک از این عوامل مستقل در جامعه آماری مورد بررسی، مشخص شده‌اند که به ترتیب عبارتند از: فرهنگ سازمانی در مخابرات تهران (۰/۴۵،۰۴)، زیرساختهای مورد نیاز مخابرات تهران (۰/۶۳،۸۵)، دانش و مهارت کارکنان در مخابرات تهران (۰/۶۷،۱۵)، گردش کار دستی در مخابرات تهران (۰/۵۳،۴۰). در انتها نیز با توجه به نتایج بدست آمده و تحلیل آنها، پیشنهادهایی برای دستیابی به اجرای هرچه موفق‌تر این سیستم، آرایه گردیده و همچنین خطوط راهنمای تحقیقات آتی برای علاقه‌مندان مشخص شده است.

امضای استاد راهنما : دکتر محمد محمودی

امضای استاد راهنما : دکتر محمد مهدی پرهیزگار

فهرست مطالب

۲	فصل اول - کلیات تحقیق.....	۲
۲	مقدمه.....	۱,۱
۳	بیان مساله.....	۱,۲
۴	ضرورت و اهمیت تحقیق.....	۱,۳
۶	اهداف پژوهش.....	۱,۴
۷	فرضیات پژوهش.....	۱,۵
۷	پیشینه پژوهش.....	۱,۶
۸	پایان نامه ۱.....	۱,۶,۱
۹	پایان نامه ۲.....	۱,۶,۲
۱۰	پایان نامه ۳.....	۱,۶,۳
۱۱	پایان نامه ۴.....	۱,۶,۴
۱۲	نوع تحقیق.....	۱,۷
۱۲	براساس مکان.....	۱,۷,۱
۱۲	براساس زمان.....	۱,۷,۲
۱۳	بر اساس هدف.....	۱,۷,۳
۱۳	براساس روش.....	۱,۷,۴
۱۳	روش گردآوری داده ها.....	۱,۷,۵
۱۳	ابزار گردآوری دادهها.....	۱,۷,۶

۱,۸	ساختار پژوهش.....	۱۴
۱,۹	تعریف واژه‌های عملیاتی.....	۱۵
۱,۱۰	منابع و مأخذ فصل اول.....	۱۶
۲	فصل دوم - مبانی نظری و ادبیات تحقیق.....	۱۸
۲,۱	مقدمه.....	۱۸
۲,۲	بخش اول : فن آوری اطلاعات.....	۱۹
۲,۲,۱	تاریخچه ۱۹	
۲,۲,۲	نقش فناوری اطلاعات در سازمان.....	۲۲
۲,۲,۳	بکارگیری اثربخش فناوری اطلاعات.....	۲۳
۲,۲,۴	فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعات.....	۲۳
۲,۲,۵	اهمیت اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی.....	۲۴
۲,۲,۶	انواع سیستم های اطلاعاتی.....	۲۵
۲,۲,۷	ساختار سیستم های اطلاعاتی.....	۲۶
۲,۲,۸	شبکه ارتباطات اطلاعاتی.....	۲۷
۲,۲,۸,۱	- شبکه محلی (LAN).....	۳۰
۲,۲,۸,۲	- شبکه گسترده (WAN).....	۳۱
۲,۲,۸,۳	زیر ساخت (سخت افزار و نرم افزار شبکه).....	۳۲
۲,۲,۸,۴	سیستم مدیریت پایگاه داده ها (DBMS).....	۳۲
۲,۲,۸,۵	سیستم پردازش عملیات (TPS).....	۳۲
۲,۲,۸,۶	سیستم های کاری مبتنی بر دانش (KWS).....	۳۳
۲,۲,۸,۷	سیستم اطلاعات مدیریت (MIS).....	۳۴
۲,۲,۸,۸	سیستم اطلاعات تصمیم گیری (DSS).....	۳۴
۲,۲,۸,۹	سیستم اطلاعات مدیران اجرایی (EIS).....	۳۴
۲,۲,۹	اتوماسیون اداری به عنوان یک سیستم فرعی MIS.....	۳۵
۲,۲,۱۰	مقایسه انواع سیستم های اطلاعاتی.....	۳۵
۲,۳	بخش دوم سیستم اتوماسیون اداری.....	۳۷

۲,۳,۱	تاریخچه ۳۷	
۳۸	اتوماسیون اداری :یافتن تعریفی مشخص	۲,۳,۲
۴۲	اتوماسیون اداری (خود کاری اداری)	۲,۳,۳
۴۲	گردش مکاتبات اداری	۲,۳,۴
۴۴	معایب و مشکلات نظام اداری غیر مکانیزه (مکاتبات اداری)	۲,۳,۵
۴۵	دلایل استفاده از سیستم های اتوماسیون اداری	۲,۳,۶
۴۵	دلایل عدم استفاده از سیستم های اتوماسیون اداری	۲,۳,۷
۴۵	مزایای استفاده از اتوماسیون اداری	۲,۳,۸
۴۶	با توجه به وجه مالی و جریان نقدینگی	۲,۳,۸,۱
	مزایای مستقیم ۴۶	۲,۳,۸,۱,۱
	مزایای غیر مستقیم ۴۶	۲,۳,۸,۱,۲
۴۷	در مقایسه با مشکلات گردش کار دستی	۲,۳,۸,۲
۵۰	مشکلات استفاده از اتوماسیون اداری	۲,۳,۹
۵۱	استفاده کنندگان از سیستم اتوماسیون	۲,۳,۱۰
	مدیران ۵۱	۲,۳,۱۰,۱
	کارمندان ۵۱	۲,۳,۱۰,۲
	مشتریان ۵۲	۲,۳,۱۰,۳
۵۲	کارمندان بایگانی و دبیرخانه	۲,۳,۱۰,۴
	بشریت ۵۲	۲,۳,۱۰,۵
۵۳	ارگونومی در مکانیزاسیون اداری:	۲,۳,۱۱
۵۳	چالش های اتوماسیون اداری	۲,۳,۱۲
۵۵	تکنولوژی لازم برای مکانیزه کردن امور دفتری	۲,۳,۱۳
	واژه پردازها ۵۷	۲,۳,۱۳,۱
	نشر رومیزی ۵۸	۲,۳,۱۳,۲
۵۹	کشو های بایگانی الکترونیکی	۲,۳,۱۳,۳
۵۹	پست الکترونیکی	۲,۳,۱۳,۴
	پست صوتی ۶۰	۲,۳,۱۳,۵
	فاکس ۶۱	۲,۳,۱۳,۶
	کنفرانس صوتی ۶۲	۲,۳,۱۳,۷
۶۳	کنفرانس ویدئویی	۲,۳,۱۳,۸
۶۳	کنفرانس های کامپیوتری	۲,۳,۱۳,۹
	سند خوان ها ۶۴	۲,۳,۱۳,۱۰
۶۴	ماشین های کپی هوشمند	۲,۳,۱۳,۱۱
۶۵	انتخاب «ترکیب اتوماسیون اداری» برای مدیر	۲,۳,۱۴
۶۵	اجرای سیستم های اتوماسیون اداری	۲,۳,۱۵
۶۶	شرایط استفاده از سیستم اتوماسیون اداری	۲,۳,۱۶
	اطلاعات پایه ۶۶	۲,۳,۱۶,۱
۶۷	عملیات مربوط به نامه های وارده	۲,۳,۱۶,۲

۶۷.....	عملیات مربوط به نامه های صادره	۲,۳,۱۶,۳
۶۷.....	عملیات مربوط به مکاتبات داخلی	۲,۳,۱۶,۴
۶۷.....	عملیات مربوط به گردش مکاتبات و کارهای اداری	۲,۳,۱۶,۵
۶۸.....	عملیات مربوط به پیگیری و ردیابی مکاتبات و کارهای ارجاع شده	۲,۳,۱۶,۶
۶۸.....	عملیات مربوط به بایگانی	۲,۳,۱۶,۷
۶۸.....	عملیات مربوط به جستجو و بررسی	۲,۳,۱۶,۸
۶۸.....	عملیات مربوط به گزارش ها و مشاهدات	۲,۳,۱۶,۹
۶۹.....	امنیت حدود دسترسی	۲,۳,۱۶,۱۰
۶۹	بخش سوم: مفاهیم مرتبط با فرهنگ سازمانی.....	۲,۴
۷۰.....	ویژگیهای فرهنگ سازمانی.....	۲,۴,۱
۷۲.....	عوامل و اجزاء فرهنگ سازمانی.....	۲,۴,۲
۷۴	بخش چهارم : وضعیت سیستم گردش مکاتبات در شرکت مخابرات استان تهران ...	۲,۵
۷۴.....	قبل از پیاده سازی سیستم اتوماسیون اداری	۲,۵,۱
۷۶.....	پس از پیاده سازی سیستم اتوماسیون اداری	۲,۵,۲
۷۶.....	امور دبیرخانه ای	۲,۵,۳
۷۷.....	کارتابل الکترونیکی	۲,۵,۴
۷۹.....	سوابق کارها و بایگانی	۲,۵,۵
۷۹.....	پیگیری الکترونیکی	۲,۵,۶
۸۰.....	کاربری آسان	۲,۵,۷
۸۰.....	جستجوها و گزارش ها.....	۲,۵,۸
	پیام رسان ۸۱	۲,۵,۹
	امنیت ۸۱	۲,۵,۱۰
۸۲.....	امکانات فنی سیستم	۲,۵,۱۱
۸۴	بخش پنجم : منطق فازی	۲,۶
۹۱	منابع و مآخذ فصل دوم.....	۲,۷
۹۴	فصل سوم - روش تحقیق	۳
۹۴.....	مقدمه.....	۳,۱

۳,۲	نوع تحقیق.....	۹۴
۳,۳	دامنه پژوهش.....	۹۶
۳,۴	ابعاد پژوهش.....	۹۷
۳,۵	متغیرها.....	۹۸
۳,۶	جامعه آماری.....	۹۸
۳,۷	روش نمونه گیری.....	۹۹
۳,۸	حجم نمونه.....	۹۹
۳,۹	روش و ابزار گردآوری اطلاعات.....	۱۰۰
۳,۹,۱	پرسشنامه ۱۰۰	
۳,۱۰	روش درجه بندی پرسشنامه.....	۱۰۱
3.11	نحوه تطابق سوالات پرسشنامه با فرضیات و متغیرها.....	۱۰۲
۳,۱۲	روش تجزیه و تحلیل داده ها.....	۱۰۲
۳,۱۳	جمع آوری و تحلیل داده ها با رویکرد فازی.....	۱۰۳
۳,۱۳,۱	مرحله اول-تبدیل واژگان زبانی به اعداد فازی.....	۱۰۳
۳,۱۳,۲	مرحله دوم - محاسبه مقادیر حاصل از اعداد فازی.....	۱۰۴
۳,۱۳,۳	مرحله سوم- جایگزینی اعداد.....	۱۰۵

۳,۱۴	روایی و پایایی ابزار سنجش	۱۰۵
۳,۱۴,۱	پیش آزمون پرسشنامه	۱۰۵
۳,۱۴,۲	بررسی و تایید روایی محتوایی	۱۰۶
۳,۱۴,۳	بررسی و تایید پایایی	۱۰۸
۳,۱۵	آزمونهای آماری	۱۰۹
۳,۱۶	منابع و مآخذ فصل سوم	۱۱۱
۴	فصل چهارم - یافته‌های تحقیق	۱۱۳
۴,۱	مقدمه	۱۱۳
۴,۲	بخش اول: ویژگی‌های جمعیت شناختی	۱۱۴
۴,۲,۱	جنسیت ۱۱۶	
۴,۲,۲	گروه سنی ۱۱۷	
۴,۲,۳	رده شغلی ۱۱۸	
۴,۲,۴	مقطع تحصیلی	۱۱۹
۴,۳	جدول متقاطع ویژگی‌های جمعیت شناختی	۱۲۰
۴,۴	بخش دوم: بررسی فرضیات پژوهش	۱۲۱
۴,۴,۱	فرضیه ۱- ۱۲۴	
۴,۴,۲	فرضیه ۲- ۱۲۵	
۴,۴,۳	فرضیه ۳- ۱۲۶	
۴,۴,۴	فرضیه ۴- ۱۲۷	
۴,۵	بخش سوم: سایر یافته‌های تحقیق	۱۲۸
۴,۵,۱	اولویت فرضیات	۱۲۸
۴,۵,۲	بررسی موجودیت عوامل مستقل در جامعه آماری	۱۲۹

۱۳۰.....	وجود فرهنگ سازمانی مناسب.....	۴,۵,۲,۱
۱۳۱.....	وجود زیر ساختهای نرم و سخت افزاری مناسب.....	۴,۵,۲,۲
۱۳۲.....	دستیابی به سطح مطلوب دانش و مهارت کارکنان.....	۴,۵,۲,۳
۱۳۳.....	تشریح دقیق گردش کار دستی برای اجرای بهتر سیستم مکانیزه.....	۴,۵,۲,۴
۱۳۴.....	مقایسه نهایی عوامل مستقل.....	۴,۵,۲,۵

۵ فصل پنجم - نتایج و پیشنهادات ۱۳۶

۱۳۶.....	مقدمه.....	۵,۱
۱۳۶.....	بحث و نتیجه گیری.....	۵,۲
۱۳۸.....	تحلیل و پیشنهاد.....	۵,۳
۱۴۱.....	پیشنادهایی برای تحقیقات آینده.....	۵,۴

۶ منابع و ماخذ ۱۴۳

۷ پیوست ها ۱۴۷

فهرست شکل‌ها

- شکل ۲-۲-۱ رابطه بین فن آوری ، سیستم های اطلاعاتی و اطلاعات ۲۴
- شکل ۲-۲-۲ ساختار سیستم های اطلاعاتی ۲۷
- شکل ۲-۲-۳ شبکه های ستاره ای، حلقوی و نامنظم ۲۹
- شکل ۲-۲-۴ مقایسه انواع سیستم های اطلاعاتی ۳۶
- شکل ۲-۲-۵ انواع کاربرد های اتوماسیون ۵۷
- شکل ۲-۲-۶ واژه پردازی ۵۸
- شکل ۲-۲-۷ پست الکترونیکی ۶۰
- شکل ۲-۲-۸ پست صوتی ۶۱
- شکل ۲-۲-۹ ارسال فاکسی (میل) ۶۱
- شکل ۲-۲-۱۰ کنفرانس صوتی ۶۲
- شکل ۲-۲-۱۱ مدلی برای برنامه ریزی (طرح ریزی) سیستم های اداری و اجرای آن ۶۶
- شکل ۲-۲-۱۲ مثال ۱ از نمای اجرای برنامه سیستم اتوماسیون ۸۳
- شکل ۲-۲-۱۳ مثال ۲ از نمای اجرای برنامه سیستم اتوماسیون ۸۳
- شکل ۲-۲-۱۴ مثال ۳ از نمای اجرای برنامه سیستم اتوماسیون ۸۴
- شکل ۲-۲-۱۵ نگاشت فازی ۸۸
- شکل ۲-۲-۱۶ متغیرهای فازی درجه حرارت ۸۸
- شکل ۲-۲-۱۷ مجموعه های قطعی از طول قد ۸۹
- شکل ۲-۲-۱۸ مجموعه های فازی از طول قد ۸۹
- شکل ۳-۳-۱ دامنه پژوهش (ابعاد مورد بررسی با زمینه پر رنگ مشخص شده اند) ۹۶
- شکل ۳-۲-۳ طبیف لیکرت در منطق فازی ۱۰۴
- شکل ۴-۱-۴ فراوانی بر حسب جنسیت ۱۱۶
- شکل ۴-۲-۴ فراوانی بر حسب گروه سنی ۱۱۷
- شکل ۴-۳-۴ نمودار فراوانی بر حسب رده شغلی ۱۱۸
- شکل ۴-۴-۴ فراوانی بر حسب مقطع تحصیلی ۱۱۹
- شکل ۴-۵-۴ وجود فرهنگ سازمانی مناسب در شرکت مخابرات استان تهران ۱۳۰
- شکل ۴-۶-۴ وجود زیر ساختهای نرم و سخت افزاری مناسب در شرکت مخابرات استان تهران ۱۳۱
- شکل ۴-۷-۴ دستیابی به سطح مطلوب دانش و مهارت کارکنان در شرکت مخابرات استان تهران ۱۳۲
- شکل ۴-۸-۴ تشریح دقیق گردش کار دستی برای اجرای بهتر سیستم مکانیزه در شرکت مخابرات استان تهران ۱۳۳
- شکل ۴-۹-۴ مقایسه نهایی عوامل مستقل در شرکت مخابرات استان تهران ۱۳۴

فهرست جداول

جدول ۱-۳ ابعاد و اجزای پژوهش.....	۹۷
جدول ۲-۳ متغیرهای تحقیق و ارتباط آنها.....	۹۸
جدول ۳-۳ تعداد پرسشنامه توزیعی و گردآوری شده.....	۱۰۱
جدول ۳-۴ روش درجه بندی پرسشنامه.....	۱۰۲
جدول ۳-۵ نحوه تطابق سوالات پرسشنامه با فرضیات و متغیرها.....	۱۰۲
جدول ۳-۶ محاسبه مقادیر حاصل از اعداد فازی.....	۱۰۴
جدول ۳-۷ تعداد پرسشنامه توزیعی و گردآوری شده برای بررسی روایی محتوایی.....	۱۰۷
جدول ۳-۸ گزینه های تحلیل نظرات برای روایی پرسشها.....	۱۰۷
جدول ۳-۹ محاسبه مقادیر حاصل از اعداد فازی برای تایید روایی محتوایی پرسشنامه.....	۱۰۸
جدول ۴-۱ فراوانی بر حسب جنسیت.....	۱۱۶
جدول ۴-۲ فراوانی بر حسب گروه سنی.....	۱۱۷
جدول ۴-۳ فراوانی بر حسب رده شغلی.....	۱۱۸
جدول ۴-۴ فراوانی بر حسب مقطع تحصیلی.....	۱۱۹
جدول ۴-۵ متقاطع بر حسب جنسیت * رده سازمانی * میزان تحصیلات * گروه سنی.....	۱۲۰
جدول ۴-۶ آماره‌های توصیفی برای مقادیر فازی.....	۱۲۲
جدول ۴-۷ ضریب همبستگی پیرسون برای مقادیر فازی فرضیات تحقیق.....	۱۲۳
جدول ۴-۸ اولویت فرضیات بر حسب میزان ضریب همبستگی.....	۱۲۸
جدول ۴-۹ تطابق سوالات پرسشنامه با تحقق عوامل مستقل پژوهش در جامعه آماری.....	۱۲۹
جدول ۴-۱۰ وجود فرهنگ سازمانی مناسب در شرکت مخابرات استان تهران.....	۱۳۰
جدول ۴-۱۱ وجود زیر ساختهای نرم و سخت افزاری مناسب در شرکت مخابرات استان تهران.....	۱۳۱
جدول ۴-۱۲ دستیابی به سطح مطلوب دانش و مهارت کارکنان در شرکت مخابرات استان تهران.....	۱۳۲
جدول ۴-۱۳ تشریح دقیق گردش کار دستی برای اجرای بهتر سیستم مکانیزه در شرکت مخابرات استان تهران.....	۱۳۳
جدول ۴-۱۴ مقایسه نهایی عوامل مستقل در شرکت مخابرات استان تهران.....	۱۳۴
جدول ۵-۱ اولویت تاثیر بر متغیر وابسته.....	۱۳۸
جدول ۵-۲ میزان تحقق عوامل مستقل در جامعه آماری.....	۱۳۸
جدول ۵-۳ متطابق اولویت و تحقق عوامل مستقل.....	۱۳۹

فهرست پیوست‌ها

پیوست ۱- پرسشنامه.....	۱۴۷
پیوست ۲- نحوه محاسبه اعداد فازی.....	۱۵۲
پیوست ۳- آزمون ضریب همبستگی پیرسون.....	۱۵۵
پیوست ۴- نحوه محاسبه حجم نمونه بر اساس جامعه آماری.....	۱۵۷
پیوست ۵- گواهی پیشینه پژوهش و عدم وجود مدرک.....	۱۵۹
پیوست ۶- محاسبه آلفای کرونباخ پرسشنامه.....	۱۶۰
پیوست ۷- محاسبه ضریب همبستگی پیرسون برای تحقیق.....	۱۶۱

فصل اول

کلیات تحقیق

۱ فصل اول - کلیات تحقیق

۱,۱ مقدمه

هر مدیری به دنبال بهبود وضعیت فعلی و پیشرفت سازمان تحت مدیریت خویش می باشد، بدیهی است کلیه تصمیمات و تغییرات در تمامی سازمانها و شرکتهای اعم از خصوصی، غیر خصوصی و غیر انتفاعی در این راستا صورت می پذیرد. مدیران دریافته اند اجرای تغییرات به خودی خود کار چندان مشکلی نیست، بلکه دستیابی به اهداف تغییر، اجرای موفق آن و فراهم آوردن زمینه ها و عوامل موفقیت است که نیازمند بررسی، ارائه استراتژی، تامین منابع لازم و... می باشد.

امروزه با توجه به پیشرفت سریع تکنولوژی و فناوریهای اطلاعات یکی از راه های بهبود و ایجاد تغییرات بهینه استفاده از نتایج حاصل از این فناوری و به خصوص سیستم های اطلاعاتی است. بدیهی است برای اثربخشی بیشتر این گونه سیستم ها در سازمان ها و ارگانها، تحقیقات و بررسی های علمی بسیار راه گشا و کمک کننده خواهد بود.

۱,۲ بیان مساله

امروزه در عصر سرعت و ارتباطات و با وجود شبکه های جهانی خارجی و داخلی (Internet , Intranet)، پایه و اساس ایجاد موضوعات مختلف بر مبنای سرعت انتقال داده ها از جایی به جای دیگر و امکان دسترسی سریع و آسان به داده ها پایه ریزی میشود . علاوه بر این خود موضوع ارتباطات نیز از این موضوع استثناء نبوده و امروزه از اهمیت ویژه ای برخوردار است و چون بخش مهمی از ارتباطات هر سازمانی را ، مکاتبات آن سازمان تشکیل می دهد ، لذا اهمیت این موضوع در مکاتبات هر سازمان نیز خود را نشان می دهد .(خامه چی، ۱۳۸۶، ص ۱)

تحول چشمگیر فناوری اطلاعات در دو دهه اخیر موجب بروز تحولاتی ژرف در عرصه دیوان سالاری جا افتاده و بسیار نیرومند سنتی گردیده است و انتظارات کارگزاران و ارباب رجوع را از زمان، هزینه و روش انجام کارها دگرگون ساخته است. تأمین رضایت ذینفعان این نظام در سطوح مختلف و مراجعان با نیازها و توقعات گوناگون با روش های پیشین ناممکن است. این است که اکنون ما شاهد جنب و جوشی فراگیر برای پاسخ گویی به این انتظارات با به کارگیری فناوری اطلاعات در سطوح مختلف هستیم (www.ecep.ir)

در روشهای سنتی و البته معمول فعلی ، مکاتبات سازمانی (چه داخلی و چه خارجی) با استفاده از نامه نگاری های معمول و بواسطه کاغذ انجام می پذیرد ، البته ممکن است در این راستا ، برای ارسال مکاتبات فوری تر از دستگاههایی مانند نمابر نیز استفاده شود ، ولی آنچه مهم است اینکه همواره از این روشها استفاده نمی شود .(خامه چی، ۱۳۸۶، ص ۱)

با توجه به ایجاد شبکه ها و با توجه به این موضوع که اکثر نرم افزارهای امروزه با شبکه های فوق پشتیبانی می شوند ، امروزه برای تسهیل در امر مکاتبات و بالا بردن سرعت انتقال داده ها ، از نرم افزارهای تحت شبکه ای به نام نرم افزارهای اتوماسیون اداری می توان بهره برد(خامه چی، ۱۳۸۶، ص ۲)

در میان نظامهای مکانیزه، سیستمهای اتوماسیون اداری بخش قابل توجهی از سیستمهای نرم افزاری موجود در بازار هستند که به صورت فراگیر در سازمانهای دولتی و خصوصی، راه اندازی شده یا در شرف استقرار می باشند. هر روز به تعداد کاربران این سیستمها اضافه شده و سازمانها به سرعت سیستمهای سنتی و دستی خود را با سیستمهای جدید و مکانیزه جایگزین می کنند. بستر سخت افزاری و نرم افزاری مناسب، انتظار مکاتبات بدون کاغذ را برای ایجاد سهولت در کار کاربران و نیز سرعت بخشیدن به انجام امور اداری به وجود آورده است(www.ecep.ir)

در حال حاضر شرکت مخابرات استان تهران و به تبع آن ، این پژوهش به دنبال یافتن این مسئله می باشند که تا چه اندازه پیاده سازی سیستم اتوماسیون اداری در این شرکت موفق بوده است. هم چنین عوامل موثر در این موفقیت کدام و میزان تاثیر هر یک از آنها تا چه اندازه می باشد.

۱,۳ ضرورت و اهمیت تحقیق

از دستاوردهای عصر ارتباطات و فناوری اطلاعات در جهان، اجرای برنامه‌هایی چون دولت الکترونیکی و نیز اتوماسیون اداری است که خود موجب کاهش رفت و آمدهای درون شهری و برون شهری، ذخیره وقت و صرفه جویی در مصرف سوختهای فسیلی و کاغذ و

برخی دیگر از ساخته‌ها از منابع رو به کاستی طبیعی دارد. در کشور ما این مفاهیم به تدریج جایی برای خود باز می‌کند و یک شاهد آنکه شهریورماه سال ۱۳۸۶، در زمینه برنامه دولت الکترونیک پس از رسیدن زیرساختهای ارتباطی نظیر کابل‌های فیبر نوری و شبکه اینترنت در کشور به سطح قابل قبول، درگاه خدمات الکترونیکی کشور رسماً گشایش یافت. هم‌چنین ۳۰ وزارتخانه و دستگاه دولتی نیز مکلف شده‌اند هر سال ۵ خدمت از خدمات خود را از طریق اینترنت ارائه دهند. (رضایی، ۱۳۸۶، ص ۱)

در زمینه اتوماسیون اداری نیز که از دیگر مظاهر عصر فراگیری فناوری اطلاعات (IT) در جهان است، بتدریج کارهایی در کشور صورت می‌گیرد، اما موضوعاتی چون رسمیت نیافتن امضا و پول الکترونیکی و تدوین نشدن مباحث حقوقی فضای مجازی رایانه‌ای و اینترنتی، به اضافه عقب بودن نسبی کشور از فناوری روز IT دنیا، باعث شده که این برنامه با سرعتی بسیار کمتر از انتظار به پیش رود و اتوماسیون اداری یکی از مهمترین مسائلی اجرایی مطروحه در هر سازمان باشد. (ساعدی، ۱۳۸۶، ص ۲)

شرکت مخابرات استان تهران به عنوان بزرگترین متولی تامین و ارائه خدمات و امکانات ارتباطی در استان تهران که دارای بزرگترین سهم سرمایه گذاری در این زمینه و به تبع آن خیل عظیمی از متقاضیان و مشترکین می باشد، در راستای سیاست تکریم ارباب رجوع و همچنین افزایش سرعت مکاتبات اداری اقدام به پیاده سازی سیستم اتوماسیون اداری نموده است

اما علی رغم اینکه اجرای موفق این سیستم در اکثر سازمان ها به ویژه سازمان های بزرگ نکات مثبت بسیاری خواهد داشت ، پیاده سازی این سیستم ها بدون بررسی های اولیه و تامین پیش نیازها و زیرساختهای لازم حتی اگر منجر به هدر رفتن سرمایه و زمان صرف

شده نگردد، قطعا موجب تحمیل هزینه های مالی ، انسانی بسیار زیادی به سازمان می گردد ، که باید به آن ایجاد جو نامطلوب، بی نظمی در سازمان و اثرات سوء دیگر از قبیل کاهش اعتماد کارکنان به قابلیت های مدیریت ارشد و سازمان وهم چنین ایجاد خستگی و کاهش حس بهکاوای کارکنان و... را نیز به عنوان نتیجه منفی اضافه کرد.

لذا با توجه به توضیحات فوق و با عنایت به اینکه موضوع پیاده سازی این سیستم ها در کشور ما امری تازه و روبه رشد می باشد ، ارایه تحقیقات و راهکارهای سازنده در خصوص تعیین زیرساختهای موثر و نقش آنها در پیاده سازی موفق سیستم های مذکور و سایر موارد مرتبط با آن بسیار مفید بوده و مطمئنا برای شرکت مخابرات استان تهران و بسیاری از سازمانهای بزرگ کاربرد خواهد داشت .ضمن اینکه مطابق بررسی های انجام شده تا کنون هیچگونه تحقیقات سیستماتیکی درخصوص عوامل موثر در پیاده سازی موفق سیستم های اتوماسیون اداری صورت نپذیرفته است.

۱,۴ اهداف پژوهش

هدف کلی این تحقیق بررسی نقش زیر ساخت های لازم در پیاده سازی سیستم اتوماسیون اداری (گردش مکانیزه مکاتبات) در شرکت مخابرات استان تهران می باشد که در این راستا نقش عواملی از قبیل فرهنگ سازمانی، دانش و مهارت کارکنان ، زیرساخت های سخت افزاری و تشریح دقیق گردش کار دستی، بررسی می گردد. بدیهی است که هدف نهایی این تحقیق از تعیین نقش زیرساختها، کاهش زمان و هزینه مالی و انسانی صرف شده جهت پیاده سازی و اجرا سیستم مذکور به صورت بهینه و کارا می باشد که علاوه بر موارد فوق

موجب دستیابی به نتایج دیگری از قبیل ایجاد جو مطلوب سازمانی و افزایش میزان تمایل افراد به کار تیمی و گسترش روحیه تغییر پذیری می گردد .

۱,۵ فرضیات پژوهش

فرضیات پژوهش مشتمل بر چهار فرضیه ذیل می باشد:

- ❖ فرض ۱: وجود فرهنگ سازمانی مناسب باعث اجرای بهینه سیستم اتوماسیون اداری می شود.
- ❖ فرض ۲: وجود زیرساخت‌های سخت‌افزاری مناسب موجب افزایش کارایی سیستم اتوماسیون می گردد.
- ❖ فرض ۳: دانش و مهارت کارکنان موجب اجرای موثر سیستم اتوماسیون می گردد.
- ❖ فرض ۴: تشریح دقیق گردش کاری دستی جاری سازمان در تهیه سیستم مناسب و کارآمد نقش بسزایی دارد.

۱,۶ پیشینه پژوهش

مطابق بررسی های انجام شده تعدادی از تحقیق های مرتبط صورت پذیرفته با موضوع اتوماسیون به شرح ذیل می باشد، اما تا کنون پژوهشی با عنوان این تحقیق انجام نشده است. ضمناً گواهی عدم وجود سابقه در این خصوص مطابق اعلام پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران مطابق پیوست ۵ قابل مشاهده می باشد.