



دانشگاه بلوچستان
تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد
رشته مدیریت فناوری اطلاعات
گرایش مدیریت کیفیت فراگیر

عنوان:

مطالعه تاثیر سازمان الکترونیکی بر بهبود
عملکرد سازمانی در اداره کل بنادرو دریانوردی
استان سیستان و بلوچستان با استفاده از الگوی
BSC

استاد راهنما:

دکتر باقر کرد

استاد مشاور:

دکتر محمد عثمان حسین بر

تحقیق و نگارش:

نوید پارسه

۱۳۹۰

بسمه تعالی

این پایان نامه با عنوان مطالعه تاثیر سازمان الکترونیکی بر بهبود عملکرد سازمانی در اداره کل بنادر و دریانوردی استان سیستان و بلوچستان با استفاده از الگوی **BSC** قسمتی از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات- مدیریت کیفیت فراگیر توسط دانشجو نوید پارسه با راهنمایی اساتید پایان نامه آقایان دکتر باقر کرد و دکتر محمد عثمان حسین بر تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

نوید پارسه

این پایان نامه ۶ واحد درسی شناخته می شود و در تاریخ ۱۳۹۰/۷/۱۱ توسط هیئت داوران بررسی و درجه بسیار خوب به آن تعلق گرفت.

نام و نام خانوادگی	امضاء	تاریخ
استاد راهنما:	دکتر باقر کرد	
استاد مشاور:	دکتر محمد عثمان حسین بر	
داور ۱:	دکتر فرحناز مهنا	
داور ۲:	دکتر نورمحمد یعقوبی	
نماینده تحصیلات تکمیلی:	آرش گودرزی	



تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب نوید پارسه تعهد می‌کنم که مطالب مندرج در این پایان‌نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان‌نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می‌باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو: نوید پارسه

امضاء

تقدیم به:

پدر ، مادر ،

همسر و پسر

تشکر و قدردانی:

لازم می دانم تا از استاد راهنمای گرانقدر جناب آقای دکتر باقر کرد که با راهنمایی هایی بی دریغشان مرا در امر تحقیق و تکمیل این رساله یاری نمودند و از استاد مشاور ارجمند ، جناب آقای دکتر محمد عثمان حسین بر در طول مدّت تهیّه ی رساله با بذل عنایت، اینجانب را مرهون لطف و محبّت خویش قرار دادند و همچنین با کمال تشکر از سرکار خانم مریم رضایی کارشناس آموزش تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان و از کلیه ی سروران و عزیزانی که در تهیّه ی این رساله به نحوی مشارکت داشته و اینجانب را قرین الطاف خود نموده اند صمیمانه سپاسگزارم.

چکیده:

عصر حاضر، عصر دانش و اطلاعات ، عصر شتاب غیر قابل باور فناوری و خلاقیت است. عمومیت یافتن دسترسی به کامپیوتر ها، تکنولوژی اطلاعاتی و رسانه های پیشرفته، سازمان هارا وادار نموده است تا در جهت الکترونیکی نمودن فعالیتهای جاری تمایل پیدا کنند. مدیران سازمان ها انتظار دارند تا با بکارگیری سیستم های جدید عملکرد سازمانی را بهبود دهند. یکی از فاکتورهای مهم در عملکرد سازمان مکاتبات اداری است. طی سالیان اخیر موج استفاده و بهره گیری از سیستمهای الکترونیکی اتوماسیون اداری کشور مارا فراگرفته است وبسیاری از سازمانها ، تمایل زیادی برای بهره گیری و استفاده از این سیستمها از خود نشان می دهند و مبالغ کلانی را جهت استقرار و بکارگیری این سیستمها صرف نمایند اما باید بررسی نمود که چنین سیستمها ی اطلاعاتی تا چه اندازه توانسته عملکرد سازمانی را بهبود دهد . هدف اصلی ازاین تحقیق بررسی اثرات سیستم سازمان الکترونیکی بر عملکرد سازمانی (اداره کل بنادر ودریانوردی استان سیستان و بلوچستان) می باشد.و شامل اهداف فرعی مانند بررسی اثرات سیستم سازمان الکترونیکی بر فرایندهای داخلی ، بررسی اثرات سیستم سازمان الکترونیکی بر رضایت مشتریان ، بررسی اثرات سیستم سازمان الکترونیکی بر هزینه های جاری و بررسی اثرات سیستم سازمان الکترونیکی بر یادگیری ورشد سازمانی می باشد. روش نمونه گیری پژوهش حاضر به صورت تصادفی است. در این پژوهش جامعه آماری شامل کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان سیستان و بلوچستان است و بر این اساس تعداد نمونه شامل ۷۹ نفر است. برای تجزیه و تحلیل داده ها روشهای آمار توصیفی و هم از روشهای آمار استنباطی استفاده شده، در واقع برای تحلیل داده ها از آزمون t تک متغیره و آزمون کوواریانس استفاده شده است و نتیجه نهایی نشان داد میانگین کاهش هزینه ها جاری نسبت به سایر متغیرها بالاتر است پس از آن فرآیندهای داخلی قرار دارد سپس رشد و یادگیری و در نهایت رضایت مشتری دارای کمترین میانگین است.

نتایج حاصل از این تحقیق می تواند برای تمام علاقه مندان علم مدیریت فناوری اطلاعات مفید باشد ونتایج بدست آمده از اندازه گیری موجب شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان شده وفرصت های بهبود مناسبی را فراهم آورده است.در پایان پیشنهاد برای محققان آتی که علاقمند به بررسی تاثیرات مختلف کاربرد تکنولوژی اطلاعات در سازمان ها ارائه نموده ایم .

کلمات کلیدی: سازمان الکترونیکی ،عملکرد سازمانی ،روش ارزیابی متوازن ، اداره کل بنادر و دریانوردی

استان سیستان و بلوچستان

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات تحقیق.....
۲	۱-۱ مقدمه
۲	۲-۱ بکار گیری مجموعه نرم افزارهای سازمان الکترونیکی و تاثیر آن بر عملکرد سازمان.....
۳	۳-۱ بیان مسئله.....
۵	۴-۱ اهمیت موضوع
۷	۵-۱ اهداف تحقیق.....
۷	۶-۱ قلمرو موضوعی تحقیق.....
۷	۷-۱ قلمرو زمانی تحقیق.....
۸	۸-۱ قلمرو مکانی تحقیق.....
۸	۹-۱ سؤال های تحقیق.....
۸	۱۰-۱ روش و ابزار گرد آوری اطلاعات.....
۹	۱۱-۱ ساختار پایانه.....
۹	۱۲-۱ استفاده کننده گان نتایج پایانه.....
۹	۱۳-۱ تعریف مفاهیم و واژه های تحقیق.....
۱۲	فصل دوم: ادبیات تحقیق.....
۱۳	۱-۲ مقدمه
۱۳	۲-۲ مطالعه سازمان الکترونیکی.....
۱۳	۱-۲-۲ فن آوری اطلاعات.....
۱۵	۲-۲-۲ مهم ترین ابزارهای فناوری اطلاعات.....
۱۷	۳-۲-۲ تکنولوژی اطلاعات و کنترل سازمانی.....
۱۸	۴-۲-۲ طبقه بندی سیستم های اطلاعاتی.....
۱۹	۵-۲-۲ انواع سیستم های اطلاعاتی در سازمان.....
۱۹	۶-۲-۲ مفهوم سیستم اطلاعات مدیریت.....
۲۰	۷-۲-۲ سیستم اطلاعات مدیریت یکپارچه.....

۲۰ ۸-۲-۲ تصمیم گیری در سیستم اطلاعات مدیریت.....
۲۱ ۹-۲-۲ ابعاد طبقه بندی سیستم های اطلاعات مدیریت.....
۲۱ ۱۰-۲-۲ سیستم اتوماسیون اداری.....
۲۴ ۱۱-۲-۲ بکارگیری تکنولوژی در سیستم اتوماسیون اداری.....
۲۶ ۱۲-۲-۲ کارتابل الکترونیکی.....
۲۷ ۱۳-۲-۲ سیستم مکاتبات الکترونیکی.....
۳۰ ۱۴-۲-۲ سازمان الکترونیکی.....
۳۱ ۱۵-۲-۲ مقایسه سیستم های اتوماسیون اداری سنتی و سازمان الکترونیکی.....
۳۴ ۱۶-۲-۲ قابلیت های سازمان الکترونیکی فرزین.....
۳۸ ۱۷-۲-۲ پیاده سازی سازمان الکترونیکی در سازمان بنادر و دریانوردی.....
۳۸ ۱۸-۲-۲ مشکلات پیاده سازی سازمان الکترونیکی.....
۳۹ ۱۹-۲-۲ مزایا و معایب سازمان الکترونیکی.....
۴۱ ۳-۲ مطالعه الگوهای ارزیابی عملکرد سازمان.....
۴۱ ۱-۳-۲ ارزیابی و اندازه گیری.....
۴۲ ۲-۳-۲ مفهوم اندازه گیری عملکرد.....
۴۴ ۳-۳-۲ ارزیابی عملکرد سازمان.....
۴۶ ۴-۳-۲ معیارهای نوین ارزیابی عملکرد.....
۴۸ ۵-۳-۲ مدیریت عملکرد.....
۴۹ ۶-۳-۲ ارزیابی به روش ارزیابی متوازن.....
۵۶ ۷-۳-۲ مزایای ارزیابی به روش ارزیابی متوازن.....
۵۷ ۸-۳-۲ چالش های ارزیابی به روش ارزیابی متوازن.....
۵۸ ۹-۳-۲ پیاده سازی سیستم ارزیابی عملکرد با روش الگوی ارزیابی متوازن.....
۶۱ ۱۰-۳-۲ فرآیند استقرار سیستم روش ارزیابی متوازن.....
۶۳ ۱۱-۳-۲ ارزیابی پروژه های فناوری اطلاعات.....
۶۴ ۱۲-۳-۲ معیارهای ارزیابی پروژه های فناوری اطلاعات.....
۶۵ ۴-۲ بررسی تحقیقات انجام شده.....
۶۸ ۵-۲ توصیف محیط مکان تحقیق.....

۶۸ ۱-۵-۲ بررسی روند سیستمهای اطلاعات در سازمان بنادر و دریانوردی.....
۶۸ ۲-۵-۲ معرفی اجمالی اداره کل بنادر و دریانوردی استان سیستان و بلوچستان
۷۰ ۶-۲ مدل مفهومی تحقیق.....
۷۳ فصل سوم: روش تحقیق
۷۴ ۱-۳ مقدمه.....
۷۴ ۲-۳ روش تحقیق.....
۷۵ ۳-۳ نقشه عملی اجرا تحقیق.....
۷۶ ۴-۳ روش های گردآوری اطلاعات.....
۷۸ ۵-۳ پایایی (قابلیت اعتماد) ابزار اندازه گیری.....
۷۹ ۶-۳ روایی ابزار اندازه گیری.....
۸۰ ۷-۳ جامعه آماری و حجم نمونه مورد تحقیق.....
۸۰ ۸-۳ حجم نمونه و روش اندازه گیری.....
۸۱ ۹-۳ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....
۸۲ فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها
۸۳ ۱-۴ مقدمه.....
۸۳ ۲-۴ تجزیه و تحلیل آماری.....
۸۳ ۳-۴ ذکر سوال های تحقیق
۸۴ ۴-۴ جامعه آماری تحقیق.....
۸۴ ۵-۴ آمار توصیفی.....
۹۱ ۶-۴ آمار استنباطی.....
۹۷ فصل پنجم : نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات
۹۸ ۱-۵-۱ مقدمه.....
۹۸ ۲-۵ خلاصه پژوهش.....
۱۰۱ ۳-۵ نتایج حاصل از بررسی سئوالات عمومی.....
۱۰۲ ۴-۵ نتایج حاصل از تحلیل سئوالات اصلی وفرعی.....
۱۰۴ ۵-۵. پیشنهادات مبتنی بر یافته های تحقیق(عملیاتی).....

۱۰۴۵-۶ ارائه پیشنهادات برای تحقیقات آتی
۱۰۵۵-۷ محدودیت های پژوهش
۱۰۶مراجع

فهرست جدول ها

عنوان جدول	صفحه
جدول ۱-۲ شاخص های عمده مالی در حوزه مالی روش امتیازی متوازن	۵۳
جدول ۲-۲ شاخص های مشتری روش امتیازی متوازن	۵۴
جدول ۳-۲ شاخص های رشد و یادگیری روش امتیازی متوازن	۵۵
جدول ۴-۲ شاخص های حوزه فرایند داخلی	۵۶
جدول ۵-۲ مقایسه ویژگی های برخی از مدل های ارزیابی عملکرد سازمان	۶۵
جدول ۶-۲ شاخص های (سنجه های) منظر فرآیندهای داخلی	۷۱
جدول ۷-۲ شاخص های (سنجه های) منظر رشد و یادگیری	۷۱
جدول ۸-۲ شاخص های (سنجه های) منظر رضایت مشتریان	۷۲
جدول ۹-۲ شاخص های (سنجه های) منظر مالی	۷۲
جدول ۱-۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت	۷۴
جدول ۲-۴ توزیع فراوانی مربوط به سن افراد	۸۶
جدول ۳-۴ توزیع فراوانی مربوط به سابقه کاری	۸۷
جدول (۴-۴) توزیع فراوانی مربوط به تحصیلات	۸۸
جدول (۵-۴) توزیع فراوانی مربوط به نوع مسئولیت	۸۹
جدول (۶-۴) توزیع فراوانی مربوط به بخش خدمت	۹۰
جدول (۷-۴) نمایش متغیرهای مورد بررسی	۹۱
جدول (۸-۴) مربوط به میانگین متغیرها	۹۱
جدول (۹-۴) آزمون تحلیل واریانس درونی	۹۲
جدول (۱۰-۴) آماره های توصیفی مربوط به تاثیر بکارگیری سازمان الکترونیکی	
در بهبود فرآیند های داخلی اداره کل بنادر و دریانوردی	۹۳
جدول (۱۱-۴) آزمون t تک متغیره مربوط به تاثیر بکارگیری سازمان الکترونیکی	

- ۹۳.....در بهبود فرآیند های داخلی اداره کل بنادرودریانوردی.....
جدول(۴-۱۲) آماره های توصیفی مربوط به تاثیر بکارگیری سازمان الکترونیکی
- ۹۴.....در افزایش رشد و یادگیری در اداره کل بنادرودریانوردی.....
جدول(۴-۱۳) آزمون t تک متغیره مربوط به تاثیر بکارگیری سازمان الکترونیکی
- ۹۴.....در افزایش رشد و یادگیری در اداره کل بنادر و دریانوردی.....
جدول(۴-۱۴) آماره های توصیفی مربوط به تاثیر بکارگیری سازمان الکترونیکی
- ۹۵.....در افزایش رضایت مشتریان اداره کل بنادرودریانوردی.....
جدول(۴-۱۵) آزمون t تک متغیره مربوط به تاثیر بکارگیری سازمان الکترونیکی
- ۹۵.....در افزایش رضایت مشتریان اداره کل بنادرودریانوردی.....
جدول(۴-۱۶) آماره های توصیفی مربوط به تاثیر بکارگیری سازمان الکترونیکی
- ۹۶.....در کاهش میزان بودجه مالی هزینه ها جاری در اداره کل بنادر و دریانوردی.....
جدول(۴-۱۷) آزمون t تک متغیره مربوط به تاثیر بکارگیری سازمان الکترونیکی
- ۹۶.....در کاهش میزان بودجه مالی هزینه ها جاری در اداره کل بنادر و دریانوردی.....

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان شکل
۲۳	شکل (۱-۲) عناصر اصلی سیستم های مکانیزه اداری
۵۲	شکل (۲-۲) چارچوب کلی کارت امتیازی متوازن
۶۳	شکل (۳-۲) نحوه نمایش کارت متوازن
۷۰	شکل (۴-۲) مدل مفهومی تحقیق
۸۵	نمودار (۱-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت
۸۶	نمودار (۲-۴) توزیع فراوانی مربوط به سن افراد
۸۷	نمودار (۳-۴) توزیع فراوانی مربوط به سابقه کاری
۸۸	نمودار (۴-۴) توزیع فراوانی مربوط به تحصیلات
۸۹	نمودار (۵-۴) توزیع فراوانی مربوط به نوع مسئولیت
۹۰	نمودار (۶-۴) توزیع فراوانی مربوط به بخش خدمت
۹۲	نمودار (۷-۴) میانگین های متغیر های عملکرد سازمان

فهرست علائم

نشانه	علامت
روش ارزیابی متوازن	BSC
سازمان بنادر و دریانوردی	PMO

فصل اول

کلیات تحقیق

در ابتدای این فصل توضیح مختصری در خصوص مسئله بکارگیری مجموعه نرم افزارهای سازمان الکترونیکی در سازمان بنادر و دریانوردی ارائه شده است. سپس اهداف تحقیق به طور خلاصه شرح داده می شود و همچنین روش های دست یابی به این اهداف نیز مشخص خواهد شد. در ادامه فصل ساختار کلی پایانه توضیح داده شده است.

۲-۱ بکار گیری مجموعه نرم افزارهای سازمان الکترونیکی و تاثیر آن بر عملکرد سازمان

حیطه اصلی این تحقیق، بررسی تاثیر بکار گیری مجموعه نرم افزارهای سازمان الکترونیکی بر عملکرد سازمان بنادر و دریانوردی می باشد. بدیهی است، هر سازمان اجتماعی برای نیل به اهدافی طراحی شده است (رضایان، ۱۳۸۰، ۱۰۲). در نظریه های نوین مدیریت، توجه به اصل مشتری مداری و جلب رضایت آنان و همچنین متقاضیان خدمات به عنوان یکی از جهت گیری های اصلی سنجش کارآمدی و رشد و توسعه است و مولفه هایی از قبیل «سرعت»، «صحت»، «دقت» در انجام کار مراجعان، چگونگی رفتار و برخورد با خدمت گیرندگان و اطلاع رسانی مناسب، عواملی هستند که موجب رضایتمندی خدمت گیرندگان و مراجعان دستگاه های دولتی (ویا شبه دولتی) می شوند. (سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، مرکز توسعه فن آوری و نو سازی اداری، ۱۳۸۱، ۲۶). مولفه های حاکم بر سازمانها، با سرعتی فزاینده در حال تغییر و تحول می باشد و این امر بهره وری و عملکرد سازمانها را با چالشهای عمده روبه رو ساخته است. همواره واز دیرباز، یکی از عوامل آزردهنده مراجعان سازمان ها، مقوله بورکراسی اداری بوده است. «نامه شما نرسیده است»، «نامه شما آماده نشده»، «به طبقه دوم مراجعه کنید»، «معلوم نیست نامه شما کجا مانده» و... همه و همه پاسخهای کلیشه ای آزار دهنده ای است که همواره متقاضیان خدمات سازمانها را مورد خطاب قرار می داده است. (یاراحمدی خراسانی، ۱۳۸۸، ۷). با ورود رایانه عملکرد سازمانها به صورت بنیادین دگرگون شده است. سازمان هایی که بلافاصله متوجه عواقب این دگرگونی شده اند، برای استفاده موثر از این وسیله، رشد و توسعه سیستمهای فناوری اطلاعات مطابق با استانداردهای الکترونیکی را در اولویت کار خود قرار داده اند (اسلایت، ۲۰۰۲، ۱). امروزه ارتباطات و مکاتبات اداری در سازمانها و موسسات به کلی متحول شده است، به گونه ای که دیگر فرایند های کند و زمان بر اداری پذیرفتنی نیست. براین اساس، ضرورت دارد ابزاری فراهم شود که با بکارگیری از آن بتوان با سرعت و دقت به انجام فرایندهای اداری پرداخت. (یاراحمدی خراسانی، ۱۳۸۸، ۱۱). فناوری های جدید که جهان را تغییر می

دهند، اکسیرهای جادویی نیستند، امام سلما وجود دارد و بدون شک ابزارهای قدرتمندی برای توسعه محسوب می شوند (عنان، ۲۰۰۴، ۳۵). بکارگیری رایانه و عام شدن اینترنت در کسب و کار سازمان ها را به سمت استفاده از سیستم های الکترونیکی و بدون کاغذ سوق می دهد. سیستم مکاتبات بدون کاغذ روشی نوین است که کسب و کار را در سازمان های متحول نموده است. بکارگیری مجموعه نرم افزارهای سازمان الکترونیکی، سازمان را در جهت رسیدن به یک سازمان الکترونیکی بدون کاغذ و کاملاً یکپارچه تحت وب یاری می نماید. (سایت شرکت آی کن، ۱۳۸۹). هر چند انسان ها دنبال پیشرفت هستند، ولی تغییرات را دوست ندارند (تواین، ۲۰۱۱، ۲۵۱). از این رو، ممکن است در مقابل حذف کاغذ از روال سازمان ها مقاومت هایی صورت پذیرد (وایت، ۲۰۰۳، ۱۱۴). باید نحوه بکارگیری این سیستم ها مدیریت شود و تاثیر آن بر عملکرد سازمان اندازه گیری شود. در این تحقیق با استفاده از الگوی ارزیابی متوازن تاثیر بکارگیری مجموعه نرم افزارهای سازمان الکترونیکی بر عملکرد سازمانی بررسی می شود.

روش ارزیابی متوازن بحثی است در حوزه مدیریت عملکرد که با استقبال فراوانی همراه بوده و بدلیل قابلیت اجرایش در عمل و ظرفیت تکامل آن، همواره در حال تغییر و تحول بوده است. (سلیمانی، ۱۳۸۶، ۱۲). در ارزیابی عملکرد ما از میزان دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده آگاه می شویم، وضعیت جاریمان را با روند گذشته مقایسه می کنیم و وضعیت خویش را در قبال رقبا می سنجیم، نقاط ضعف و قوتمان را به منظور ترمیم آنها شناسایی می کنیم. در ارزیابی عملکرد قبلاً فقط موارد مالی مدنظر قرار می گرفت ولی امروزه دیگر فقط به معیارهای مالی بسنده نمی شود و فاکتورهای دیگری نیز، مورد توجه قرار می گیرند. (ابن الرسول، ۸۴). عدم کفایت معیارهای مالی برای سنجش عملکرد، سازمان را برآن داشت که سایر فعالیت های خودمانندارتباط با مشتری، نوآوری در فرآیندهای و آموزش کارکنان را نیز ارزیابی نماید. (فقهی فرهمند، ۱۳۸۴، ص ۴۷۴).

۳-۱ بیان مسئله

این امر مسلمی است که پژوهشهای کاربردی مسئله مدار هستند، بدین معنی که تمام فرآیند پژوهش از اولین گامهای مشاهده تا آخرین مراحل نتیجه گیری می باید حول محور یک یا چند مسئله دور بزند. بنابراین روشن کردن مسئله در یک تحقیق علمی کاربردی یکی از ضروری ترین و اولین گامهای پژوهش است. اگر مسئله خوب روشن یا تبیین نشود، تمام مراحل بعدی فرایند تحقیق از جمله جمع آوری اطلاعات و نتیجه گیری دچار اشکالات و نواقصی خواهند شد که ناشی از خود آن مراحل نیست، بلکه ناشی از روشن نبودن و بیان نادرست

مسئله است. بنابراین شاید اغراق نباشد که بعضی محققان معتقدند که خوب و درست روشن کردن مسئله معادل نیمی از فعالیتهای پژوهشی است. (میرزایی اهرنجانی، 1371)

سازمان ها با پیدایش فناوری های جدید در تلاشند امور کسب و کار سنتی خود را با استفاده از بکارگیری وسایل ارتباطی و پردازشی جدید به روز نمایند آنها می کوشند تا نسبت به نیازهای اطلاعاتی خود شناخت کسب کنند با توجه به آن در رفع نیازها اقدام کنند. برآورده نمودن این نیازها در دنیای فراصنعتی با سیستم های نوین فن آوری اطلاعات می باشد.

محیط پرقابثت کسب و کار و دگرگونیهای آن در دهه ۱۹۹۰ به بعد لزوم توجه به سیستم های اطلاعاتی را دوچندان کرد. 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 مقرون به صرفه نمی باشد. بر این اساس، ضرورت دارد تا ابزاری فراهم شود که با بهره جویی از آن بتوان با سرعت و دقت به انجام فرآیندهای اداری پرداخت. از اینرو بحث سیستم های اتوماسیون اداری (سیستم های اطلاعاتی) روز به روز اهمیت بیشتری پیدا کرد. وجه تمایز اتوماسیون اداری از داده پردازی، سیستم اطلاعات مدیریتی و سیستم پشتیبانی تصمیم، ارتباطات است. اتوماسیون اداری به منظور تسهیل انواع ارتباطات به هر دو صورت شفاهی و کتبی است. (ریموند، ۱۹۹۸).

سیستم های اطلاعات اداری از انجام گرفتن امور اداری از طریق فناوری اطلاعاتی حمایت می کند. سیستم های اطلاعات مدرن از جمله اجزا سیستم اطلاعاتی مدیریت 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 الکترونیکی 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) اداره کل بنادر و دریانوردی استان سیستان و بلوچستان در راستای تحقق ارتقاء سطح پاسخگویی به ارباب رجوع و تضمین حقوق مشتریان، با بکارگیری سیستم های نوین مانند سیستم مکاتبات اداری (سازمان الکترونیکی) امکان ارسال یا دریافت مکاتبات و پیگیری آنها را بصورت الکترونیکی فراهم آورده است. گردش مکاتبات سریعتر گردیده است و منجر به کاهش نیروی انسانی خدماتی (نامه رسان) شده است. بعلاوه این امکان نیز برای شرکتهای پیمانکار و دریایی و فراهم شده تا کلیه مکاتبات و مستندات خود را بصورت الکترونیکی به سازمان

ارسال و دریافت و یا پیگیری نمایند. اهداف آن ضمن کاهش هزینه‌های اداری، کاهش مراجعات حضوری به سازمان می باشد.

پیاده سازی سیستم در اداره کل بنادر و دریانوردی سیستان و بلوچستان همراه با سازمان مرکزی و بنادر تابعه انجام گرفته است، بطوریکه کلیه مکاتبات در سطح اداره کل بصورت بدون کاغذ انجام می شود و سازمان و بنادر تابعه که به این نرم افزار مجهز هستند نیز مکاتبات بصورت بدون کاغذ و منحصرأً از طریق رایانه انجام می شود. (سایت سازمان بنادر و دریانوردی www.pmo.ir). از زمان راه اندازی سازمان الکترونیکی در سازمان بنادر و دریانوردی، حجم بسیار زیادی از اطلاعات در سیستم مذکور ذخیره گردیده، که در واقع سرمایه اصلی سازمان محسوب می گردد. (سایت PMO)

حساسیتهای بسیار زیاد در زمینه این سیستم، آن را به عنوان هسته اصلی سیستمهای مکانیزه و در راستای حرکت به سوی یکپارچه سازی سیستمها قرار داده است. رویکرد "سازمان الکترونیکی" به کارگیری تکنولوژی برتر و روز دنیا، در جهت اطمینان خاطر مسئولان مراکز و سازمان در تجهیز به سیستم های مکانیزه اداری تحت وب می باشد. چنانکه امروز آن سازمان هایی می توانند خود را در بالاترین میزان آمادگی برای مقابله با تغییرات محیطی و داخلی ببینند که در کسب و کارشان درجه بالایی از وسایل الکترونیکی سود برده باشند. تامین این سیستم ها لازمه حیات و رشد یک سازمان می باشد.

در طی سالهای اخیر بهره گیری از سازمان الکترونیکی رشد بسیار چشمگیری یافته و اکثر سازمانها نسبت به بکارگیری از فن آوری اطلاعات در جهت الکترونیکی شدن سازمان تمایل شدید پیدا کرده اند و به عبارتی شاهد انقلابی در تاثیر بکارگیری این فناوری ها بر عملکرد سازمانها هستیم و بحث و بررسی این موضوع مهم است که آیا واقعا به کارگیری سیستم های نوین فن آوری اطلاعات و الکترونیکی شدن سازمان موجب بهبود عملکرد سازمان ها شده است؟

۴-۱ اهمیت موضوع

اهمیت اطلاعات در این عصر برکسی پوشیده نیست زیرا همیشه اطلاعات به عنوان یک منبع مهم تاکتیکی، استراتژیکی و فاکتور مهم برای ایجاد ارزش افزوده به شمار می رود. برای سازمانها اطلاعات همیشه به عنوان یک مزیت رقابتی قابل طرح بوده، سازمان با بکارگیری روشهای مختلف و تجهیزات نوین سعی در کاربردی کردن این اطلاعات در کسب و کار سازمانی می کنند. در عرصه رقابت سازمانی موفق شناخته می شود که به نحو

موثر از فناوری های جدید در جهت رسیدن به اهداف استراتژیکی خودش استفاده نماید. هرچه داده های صحیح، دقیق و جامع باشند در کمترین زمان بتوان به داده ها دستیابی پیدا کرد بهتر می توان سازمان را هدایت کرد. اهمیت تکنولوژی نوین باعث شده است که ارتباطات الکترونیکی بسیار قدرتمند بین واحدها و دوایر برقرار شود و هر نوع سد یا مانع را که از نظر زمان و فاصله وجود داشت، از میان برداشته است. سرعت و سهولت ارتباط باعث می شود که شبکه کاری به صورت یکی از راه های ارزنده مورد توجه سازمان قرار گیرد و بدان وسیله هزینه را، کاهش دهد ولی فعالیت ها افزایش یابد (دفت، ۱۳۸۳، ص ۵۷۵).

بدون شک به هر میزانی فضای اطلاعاتی در یک سازمان مناسب تر باشد به عبارتی دقیق تر، شفاف تر، منسجم تر و سیستماتیک تر باشد، سازمان با سهولت بیشتری می تواند اهدافش را تحقق بخشد. از فناوری های جدید که به مرور زمان اهمیت آن در کل جامعه بالخصوص سازمان ها روزافزون می شود فناوری اطلاعات و ارتباطات در تمامی حوزه فعالیت سازمان اعم از اقتصادی، صنعتی، تولیدی، بازرگانی و اجتماعی تأثیرگذار است و در واقع زیربنای تحول سازمانی محسوب می شوند. در سازمان ها مکاتبات اداری وسیله ارتباطی بین واحدها و مشتریان می باشد. استفاده از وسایل الکترونیکی در فعالیتهای دفتری به منظور افزایش کارایی اتوماسیون اداری نامیده می شود.

بسیاری عقیده دارند که سیستم و چارچوبی به نام اتوماسیون اداری وجود ندارد، بلکه ترکیبی از وسایل و تجهیزات گوناگون برای تسهیل در امور مرتبط با فعالیتهای اداری را «سازمان الکترونیکی» می نامند. (حبیبی، ۸۳)

امکاناتی که سازمان الکترونیکی به مدیران می دهد به آنها کمک شایانی در مدیریت و پیشرفت سازمان و بهره ور شدن آن می کند. با توجه به رویکرد جدید دنیا، سازمان های الکترونیکی به عنوان یک نرم افزار جامع اداری مدیریتی تحت وب کلیه نیازهای را باید پوشش دهد. برای حصول اطمینان از تاثیر بکارگیری «سازمان الکترونیکی» با اهداف راهبردی نیاز است تا عملکرد آن ارزیابی شود.