

بررسی تاثیر سیستم اتوماسیون اداری بر ارتقاء کیفیت فرآیند تصمیم گیری مدیران شعب بانک صادرات استان آذربایجان غربی

مهران مولوی^{۱*}، سیدجمال حسینی^۲، زلیخا احمدیان^۳

^{۱*} گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مهاباد، مهاباد، ایران (نویسنده مسئول)

^{۳،۲} دانشجوی کارشناسی ارشد، واحد مهاباد، گروه مدیریت، مهاباد، ایران

چکیده

هدف از این تحقیق بررسی تاثیر استفاده جامع از سیستم اتوماسیون اداری بر ارتقاء کیفیت فرآیند تصمیم گیری مدیران بود. جامعه آماری این تحقیق کلیه مدیران و کارکنان شعب بانک صادرات استان آذربایجان غربی می باشد که تعداد آن ها برابر ۱۱۲۴ نفر می باشد. تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۸۶ نفر به دست آمد که به روش نمونه گیری خوشه ای تصادفی انتخاب گردیدند. برای جمع آوری اطلاعات تحقیق، از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. روایی پرسشنامه توسط ۷ تن از اساتید مدیریت تایید شد و به منظور پایایی پرسشنامه ها از آلفای کرونباخ استفاده گردید. بر این اساس مقدار آلفای کرونباخ ۰/۸۹ با ضریب اطمینان ۹۵ درصد به دست آمد. و این مقدار نشان دهنده پایایی مطلوب پرسشنامه می باشد. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می گردد. نتایج نشان داد که اتوماسیون اداری بر تصمیم گیری مدیران تاثیر دارد. همچنین نتایج نشان داد که اتوماسیون اداری بر صحت، دقت، به هنگام بودن، اقتصادی بودن فرآیند تصمیم گیری مدیران تاثیر دارد.

واژه‌های کلیدی: اتوماسیون اداری، تصمیم گیری، صحت، دقت، به هنگام بودن.

مقدمه

سازمان ها را در عصر جدید از بکار گیری سیستم‌های کامپیوتری و تکنولوژی اطلاعات و رسانه‌های پیش رفته گریز و گزیری نیست و آینده از آن آنانی است که با شناخت دقیق و صحیح، محاسن و معایب این سیستم ها را موشکافانه مورد نظر قرار داده و از تجربه دیگران درس بگیرند بدون اینکه هزینه‌های آن تجربه را مجدداً تقبل نمایند (زاهدی، ۱۳۹۲). دسترسی به کامپیوتر و تکنولوژی اطلاعات و رسانه‌های پیش رفته، مولد شتاب فزاینده هست و شتاب، این تاثیر را دارد که هر واحدی از زمان را که صرفه جویی می شود از واحد قبلی آن با ارزش تر می سازد. بدین ترتیب حلقه باز خورد مثبتی به وجود می آید که شتاب را شتاب می‌بخشد (بهشتیان و ابوالحسنی، ۱۳۸۷: ۶۹)

اتوماسیون اداری، بهترین ابزار برای رسیدن به راهکارهای مفید در جهت صرفه‌جویی و استفاده بهینه از زمان در سازمان است. راه حل های 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 عصادرات می شود و در واقع اتوماسیون اداری مکانیزمی است در راستای بهبود بهره وری سازمان از طریق گردش الکترونیکی مکاتبات در سطح سازمان، جست و جوی 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 و بهبود ارتباطات درون سازمانی (جراحی، ۱۳۹۳: ۸-۱). گسترش سیل آسای کامپیوتر در دهه های اخیر، مهمترین تغییر را در نظام دانایی از اختراع چاپ در قرن پانزدهم یا حتی از اختراع خط به این سو پدید آورده است. به موازات این تغییر خارق العاده، گسترش شبکه ها و رسانه های جدید آمده است که به همان اندازه شگفت انگیز است و کارش، جابجا کردن دانایی و عناصر تشکیل دهنده آن یعنی داده و اطلاعات است. آنچه که مدیران در سطوح مختلف سازمان انجام می دهند و همواره در فضای آن حرکت می نمایند، تصمیم گیری را می توان جمع آوری و پردازش اطلاعات در نظر گرفت (زاهدی، ۱۳۹۲).

اغلب مدیران و کارکنان تصمیم گیری را رخدادی منفرد می پندارند که در یک لحظه مشخص از زمان به وقوع می پیوندد. اما در حقیقت، تصمیم گیری فرایند آمیخته با بازی نهایی قدرت، سیاست ها، اختلافات شخصی و تاریخچه سازمانی است. رهبرانی که قدرت تشخیص این موضوع را دارند. تصمیماتی به مراتب بهتر از آنهایی می گیرند که کماکان بر این تصور پای می فشارند که تصمیمات، رخداد هایی هستند تنها در کنترل ایشان. از همین رو است که گفته می شود بعضی از فرایند های تصمیم گیری موثر تر و کار آمد تر از بعضی دیگر هستند (کورتین، ۱۹۹۸). اکنون امکانات وسیع کامپیوتری و ارتباطات پیشرفته، بسیاری از مشکلات اداری و اجرایی را کاهش داده و امکان تفکر و تصمیم در فضایی دیگر را برای برنامه ریزان و مجریان فراهم کرده است. ورود کامپیوترهای کوچک پنجره جدیدی را به دنیای اتوماسیون گشوده و امکانات فراوانی را در اختیار دستگاه های اداری و اجرایی قرار داده است. این ابزارها قادرند سرعت و دقت را افزایش داده و توان اجرایی واحدهای اداری را از نظر کمی و کیفی تا حد بسیار بالایی ارتقا بخشند (زرگر، ۱۳۸۴). عملکرد عبارت است از حاصل فعالیت های یک کارمند از لحاظ اجرای وظایف محوله پس از مدت زمان معین که می تواند جنبه تولیدی داشته باشد مثل تعداد کتاب هایی که یک صحاف در طول روز صحافی می کند و یا جنبه خدمت داشته باشد مانند تعداد مراجعینی که در طول روز توسط یک کارمند خدمت دهی می - شوند (مکلود، ۱۹۹۸).

استفاده از این ابزارها علاوه بر افزایش سرعت و دقت، در تخصیص امور موثر بوده و کارایی کارکنان را به نحو چشمگیری بالا می برد و امکانات صحیحی را در اختیار مدیران و متصدیان قرار می‌دهد تا هنگام نیاز بتوانند به راحتی به اطلاعات صحیح و بهنگام دست یابند. به هر طریق که مایلند اطلاعات را جابجا، ترکیب و به راحتی تجزیه و تحلیل کنند و گزارش های تهیه شده را چاپ و یا از طریق شبکه در اختیار برنامه ریزان و مدیران قرار دهند. استفاده از این گزارش ها که بر اساس اطلاعات واقعی و صحیح تهیه شده است، مدیران را قادر می سازد ضمن ارزیابی عملکرد واحدهای تحت مدیریت خود، بسیاری از مشکلات و نارسایی ها را شناسایی و با آگاهی کامل از نقاط ضعف و قوت، تصمیمات مناسبی اتخاذ کنند و نظارت بیشتری بر اجرای برنامه ها داشته باشند. از همین رو بحث اتوماسیون روز به روز اهمیت بیشتری می یابد، چنانچه امروز سازمان هایی می توانند خود را

در بالاترین میزان آمادگی برای مقابله با تجهیزات محیطی و داخلی ببینند که از درجه بالایی از اتوماسیون سود برده باشند. بنابراین با توجه مطالب بیان شده هدف اصلی از انجام این تحقیق بررسی تاثیر استفاده جامع از سیستم اتوماسیون اداری بر ارتقاء کیفیت فرآیند تصمیم گیری مدیران می باشد.

فرضیات پژوهش

فرضیه اصلی: استفاده از اتوماسیون اداری بر بهبود تصمیم گیری مدیران در شعب بانک صادرات استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.

فرضیه های فرعی

۱. استفاده از اتوماسیون اداری بر بهبود صحت فرآیند تصمیم گیری مدیران در شعب بانک صادرات استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.
۲. استفاده از اتوماسیون اداری بر بهبود دقت فرآیند تصمیم گیری مدیران در شعب بانک صادرات استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.
۳. استفاده از اتوماسیون اداری بر بهبود به هنگام بودن تصمیم گیری مدیران در شعب بانک صادرات استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.
۴. استفاده از اتوماسیون اداری بر بهبود اقتصادی بودن فرآیند تصمیم گیری مدیران در شعب بانک صادرات استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع تحقیق کاربردی است و از نظر ماهیت و روش پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی هست. جامعه آماری این تحقیق کلیه مدیران و معاونان و کارکنان شعب بانک صادرات استان آذربایجان غربی می باشند که تعداد آن ها برابر ۱۱۲۴ نفر می باشد. تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۸۶ نفر به دست آمد که به روش نمونه گیری خوشه ای تصادفی انتخاب گردیدند. برای جمع آوری اطلاعات تحقیق، از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. روایی پرسشنامه توسط استاد راهنما و ۷ تن از اساتید مدیریت تایید شد و به منظور پایایی پرسشنامه ها از آلفای کرونباخ استفاده گردید. بر این اساس مقدار آلفای کرونباخ ۰/۸۹ با ضریب اطمینان ۹۵ درصد به دست آمد. و این مقدار نشان دهنده پایایی مطلوب پرسشنامه می باشد. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می گردد.

یافته ها

یافته های جمعیت شناختی

در تحقیق حاضر از آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمالیته جامعه استفاده شد. نتایج نشان داد جامعه نرمال است (جدول ۲). بنابراین از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون به تحلیل داده ها پرداخته می شود. برای تجزیه و تحلیل فرضیه اصلی از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. با توجه به ضرایب همبستگی پیرسون (۰/۵۶) و سطح معناداری (۰/۰۰۰)؛ می توان نتیجه گرفت که بین استفاده جامع از اتوماسیون اداری و ارتقا کیفیت فرآیند تصمیم گیری کلی مدیران ارتباط معنی دار و مستقیمی وجود دارد، بدین معنی با افزایش استفاده از اتوماسیون اداری، تصمیم گیری مدیران بهبود می یابد.

جدول ۲: آزمون همبستگی پیرسون

متغیر	آماره	فرآیند تصمیم گیری
اتوماسیون اداری	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۵۶ (**)
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
	تعداد	۲۸۶

** در سطح ۰/۰۵ معنادار است

برای تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی اول از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. باتوجه به ضرایب همبستگی پیرسون (۰/۶۲) و سطح معناداری (۰/۰۰۰)؛ می توان نتیجه گرفت که بین استفاده جامعه از اتوماسیون اداری و ارتقا صحت فرآیند تصمیم گیری مدیران ارتباط معنی دار و مستقیمی وجود دارد، بدین معنی با افزایش استفاده از اتوماسیون اداری، صحت فرآیند تصمیم گیری مدیران بهبود می یابد.

جدول ۳: آزمون همبستگی پیرسون

متغیر	آماره	صحت فرآیند تصمیم گیری
اتوماسیون اداری	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۶۲ (**)
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
	تعداد	۲۸۶

** در سطح ۰/۰۵ معنادار است

برای تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی دوم از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. باتوجه به ضرایب همبستگی پیرسون (۰/۴۸) و سطح معناداری (۰/۰۰۰)؛ می توان نتیجه گرفت که بین استفاده جامعه از اتوماسیون اداری و ارتقا دقت فرآیند تصمیم گیری مدیران ارتباط معنی دار و مستقیمی وجود دارد، بدین معنی با افزایش استفاده از اتوماسیون اداری، دقت فرآیند تصمیم گیری مدیران بهبود می یابد.

جدول ۳: آزمون همبستگی پیرسون

متغیر	آماره	دقت فرآیند تصمیم گیری
اتوماسیون اداری	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۴۸ (**)
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
	تعداد	۲۸۶

** در سطح ۰/۰۵ معنادار است

برای تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی سوم از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. باتوجه به ضرایب همبستگی پیرسون (۰/۶۱) و سطح معناداری (۰/۰۰۰)؛ می توان نتیجه گرفت که بین استفاده جامعه از اتوماسیون اداری و ارتقا به هنگام بودن فرآیند تصمیم‌گیری مدیران ارتباط معنی دار و مستقیمی وجود دارد، بدین معنی با افزایش استفاده از اتوماسیون اداری، به هنگام بودن فرآیند تصمیم‌گیری مدیران بهبود می یابد.

جدول ۳: آزمون همبستگی پیرسون

متغیر	آماره	به هنگام بودن فرآیند تصمیم‌گیری
اتوماسیون اداری	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۶۱(**)
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
	تعداد	۲۸۶

** در سطح ۰/۰۵ معنادار است

برای تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی چهارم از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. باتوجه به ضرایب همبستگی پیرسون (۰/۴۹) و سطح معناداری (۰/۰۰۰)؛ می توان نتیجه گرفت که بین استفاده جامعه از اتوماسیون اداری و ارتقا اقتصادی بودن تصمیم‌گیری مدیران ارتباط معنی دار و مستقیمی وجود دارد، بدین معنی با افزایش استفاده از اتوماسیون اداری، اقتصادی بودن فرآیند تصمیم‌گیری مدیران بهبود می یابد.

جدول ۳: آزمون همبستگی پیرسون

متغیر	آماره	اقتصادی بودن فرآیند تصمیم‌گیری
اتوماسیون اداری	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۴۹(**)
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
	تعداد	۲۸۶

** در سطح ۰/۰۵ معنادار است

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از انجام این تحقیق بررسی تاثیر استفاده جامع از سیستم اتوماسیون اداری بر ارتقاء کیفیت فرآیند تصمیم‌گیری مدیران بود. نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه اصلی نشان داد که استفاده از اتوماسیون اداری بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران تأثیر مثبت و

معنی دار دارد. بنابراین مسئولان ذیربط بایستی در پی پیاده سازی اتوماسیون اداری برآیند تا از این طریق تصمیم گیری مدیران را بهبود بخشند.

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی اول نشان داد که استفاده از اتوماسیون اداری بر بهبود صحت فرآیند تصمیم گیری مدیران تأثیر مثبت و معنی دار دارد. بنابراین مسئولان ذیربط بایستی در پی پیاده سازی اتوماسیون اداری برآیند تا از این طریق صحت تصمیم گیری مدیران را بهبود بخشند.

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی دوم نشان داد که استفاده از اتوماسیون اداری بر بهبود دقت فرآیند تصمیم گیری مدیران تأثیر مثبت و معنی دار دارد. بنابراین مسئولان ذیربط بایستی در پی پیاده سازی اتوماسیون اداری برآیند تا از این طریق دقت تصمیم گیری مدیران را بهبود بخشند.

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی سوم نشان داد که استفاده از اتوماسیون اداری بر بهبود به هنگام بودن فرآیند تصمیم گیری مدیران تأثیر مثبت و معنی دار دارد. بنابراین مسئولان ذیربط بایستی در پی پیاده سازی اتوماسیون اداری برآیند تا از این طریق به هنگام بودن تصمیم گیری مدیران را بهبود بخشند.

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی چهارم نشان داد که استفاده از اتوماسیون اداری بر بهبود اقتصادی بودن فرآیند تصمیم گیری مدیران تأثیر مثبت و معنی دار دارد. بنابراین مسئولان ذیربط بایستی در پی پیاده سازی اتوماسیون اداری برآیند تا از این طریق اقتصادی بودن فرآیند تصمیم گیری مدیران را بهبود بخشند.

منابع

۱. بهشتیان، مهدی و حسین ابوالحسنی (۱۳۸۷) "سیستم های اطلاعاتی مدیریت" تهران، شرکت پردیس.
۲. جراحی، محمد حسین (۱۳۸۳) "دولت الکترونیکی، فرصت ها، چالش ها و روند آینده" (تهران سایت اینترنتی همکاران سیستم).
۳. زاهدی، شمس السادات (۱۳۹۲) "تجزیه و تحلیل سیستمها و روشها در مدیریت امور اداری صنعتی و بازرگانی" تهران، انتشارات.
۴. زرگر، محمود، (۱۳۸۴) "اصول و مفاهیم فن آوری اطلاعات" تهران، نشر بهینه.
5. Curtin et al (1998) 'Information technology ' the breaking wave ' Boston ' Irvin; McGraw – Hill
6. Mcleod , Raymand , 1998 , Management information systems' Seventh ed ' Newjersy ' prentise Hall.
7. Kraft, Donald ' Boyce , Bert R' Operations research for libraries and information Journal of Government In formation - Volume 29 ' - September - October , 2002 .1.15, 16:30.