

## بررسی تاثیراتوماسیون اداری بر بهبود کارآیی و رضایت شغلی کارمندان بانک ملی ایران

### صادق پيله وری

گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزکوه، ایران  
sadeghpilehvari@gmail.com آدرس نویسنده مسئول:

#### چکیده

سازمان ها را در عصر جدید از بکار گیری سیستم های کامپیوتری و تکنولوژی اطلاعات و رسانه های 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 امعان نظر قرار داده و از تجربه دیگران درس بگیرند بدون اینکه هزینه های آن تجربه را مجدداً تقبل نمایند. 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. انجام تحقیق توصیفی از لحاظ روش گرد آوری اطلاعات را می توان به کتابخانه ای، مشاهده ای و پیمایشی تقسیم کرد. در این تحقیق روش پیمایشی جهت گرد آوری اطلاعات استفاده شده است، لذا آن را می توان در زمره تحقیق های میدانی قرار داد با عنایت به اینکه مسئله اصلی این تحقیق بررسی تاثیر سیستم اتوماسیون بهبودتصمیم گیری کارآیی و رضایت شغلی کارمندان بانک ملی ایران شعبه شیراز و مدیران (در کارمندان بانک ملی شعبه شیراز و می باشد، نتایج زیر حاصل این تحقیق است که سیستم اتوماسیون بر افزایش صحت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد.

واژه های کلیدی: اتوماسیون، بهبود کارآیی، رضایت شغلی ایران، بانک ملی ایران

## ۱-مقدمه

در شرایط دائماً در حال تغییر ما نیز باید تغییر نمائیم، و گر نه بهای سنگینی بابت عدم تغییر پرداخت خواهیم کرد. دکترنوردال، رئیس اتحادیه جهانی علم و بهره وری: پیام مدیریت (سازمان‌ها را در عصر جدید از بکارگیری سیستم‌های کامپیوتری و تکنولوژی اطلاعات و رسانه‌های پیش‌رفته گریز و گزیری نیست و آینده از آن‌انی است که با شناخت دقیق و صحیح، محاسن و معایب این سیستم‌ها را موشکافانه مورد امعان نظر قرار داده و از تجربه دیگران درس بگیرند بدون اینکه هزینه‌های آن تجربه را مجدداً تقبل نمایند. دسترسی به کامپیوتر و تکنولوژی اطلاعات و رسانه‌ها یا پیش‌رفته، مولد شتاب فزاینده هست و شتاب، این تاثیر را دارد که هر واحدی از زمان را که صرفه جویی می‌شود از واحد قبلی آن با ارزش‌تر می‌سزد. بدین ترتیب حلقه باز خورد مثبتی به وجود می‌آید که شتاب را شتاب می‌بخشد. گسترش سیل آسای کامپیوتر در دهه‌های 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 خارق‌العاده، گسترش شبکه‌ها و رسانه‌های جدید آمده است که به همان اندازه شگفت‌انگیز است و کارش، جایگزین کردن دانایی و عناصر تشکیل‌دهنده آن یعنی داده و اطلاعات است.

آنچه که مدیران در سطوح مختلف سازمان انجام می‌دهند و همواره در فضای آن حرکت می‌نمایند، تصمیم‌گیری را می‌توان جمع‌آوری و پردازش اطلاعات در نظر گرفت (صرافی زاده، ص ۵۶: ۱۳۸۰) داشتن اطلاعات دقیق، مرتبط و به‌هنگام و سریع باعث بالا رفتن سرعت و دقت تصمیم‌گیری شده و جلوی انتخاب بسیاری از تصمیمات نادرست را خواهد گرفت. در این برنامه زمانی، یک مدیر کارآمد بدون داشتن اطلاعات مورد نیاز خود قادر به رهبری سازمان و رسیدن به اهداف از قبل تعیین شده نیست. مدیران به منظور مواجهه با محیط و تحقق اهداف سازمانی خود با مد نظر قرار دادن متغیرهای محیطی ضرورتاً بایستی محیط را تحلیل و متغیرهای آن شناسایی و تدبیر مناسب در بر خورد با آنها اتخاذ نمایند. این امر مستلزم برخورداری از اطلاعات به‌هنگام درون و برون سازمانی و نیز امکان بهره‌برداری بهینه از آنها را دارد.

رواج ریز کامپیوتر در ادارات، با انتشار روزافزون محصولات جدید ارتباطی، کامپیوتری و ذخیره‌سازی اطلاعات و تغییرات اساسی در روش اجرای امور اداری همراه بوده است در ابتدای کار از سیستم‌های کامپیوتری برای مکاتبات به صورت مستقل استفاده می‌شد. اما به مرور زمان کامپیوتری‌ها به یکدیگر مرتبط گردیدند. این ارتباط به کاربران اجازه می‌دهد نه تنها از فایل‌های مکاتبات به صورت مشترک استفاده نمایند. بلکه می‌توانند برای یکدیگر پیام ارسال نمایند. امروزه انواع مختلفی از سیستم‌های اتوماسیون اداری وجود دارد. سیستم اطلاعات مدیریت درس طرح مختلف سازمانی و با بهره‌مندی از ابزارهای نوین جمع‌آوری و پردازش داده‌ها می‌تواند مدیران را در جهت تحقق اهداف، یاری و پشتیبانی نماید. کامپیوتر، سرعت، دقت و صحت تصمیم‌گیری را افزایش داده و در نتیجه سطح سرعت، صحت و دقت کار در سازمان بالا می‌رود سیستم اتوماسیون تاثیر به‌سزایی در صحت، دقت، اقتصادی بودن، بهنگام بودن تصمیم‌گیری مدیران و حوزه استادی آن را داشته در این تحقیق اثرات سیستم اتوماسیون بر بهبود کارایی و رضایت شغلی ادارات دولتی را مورد بررسی قرار می‌گیرد.

مدیران امروز، با انبوهی اطلاعات روبرو هستند. اطلاعاتی که به عنوان داده‌های سیستم بایستی پردازش گردیده و قابل فهم و تمیز و نگهداری و بازیابی گردد. از طرف دیگر سیستم‌های مدیریت و ابزارهای کنترل در طول زمان تغییرات زیادی پیدا کرده‌اند این تغییرات را می‌توان در چهار زمینه کلی عنوان کرد:

## ۱- کنترل سنتی ۲- کنترل کاریزماتیک ۳- کنترل بروکرتیک ۴- کنترل اینفورماتیک

در ساختارهای سنتی فئودالی، کنترل از طریق سنت، ادراک و عمل می‌شد. مقامات کنترلی به طور سنتی موروثی به نسل‌های بعد منتقل می‌گردید و جامعه نیز این نوع ساختار کنترلی را چون سنت بود می‌پذیرفت و بدان‌گردن می‌نهاد. در وضعیت کاریزماتیک، کنترل از طریق رابطه بین رهبر پیروان اعمال می‌گردید. در این حالت، رهبران کاریزما، شیوه عمل را انتخاب می‌کردند و پیروان نیز از آنها تبعیت می‌کردند زیرا آنها را قبول داشتند. در بروکراسی، کنترل در ساختار سازمانی تعبیه می‌شد. ساختاری که بر قانون و مقررات استوار بود و جنبه غیر شخصی داشت و تبعیت از آن الزامی بود. در اینفورموسی، کنترل از طریق نرم افزارها اعمال می‌شود. مجموعه دانشها و آگاهیهای تخصصی، بسیار رشد کرده است و

اینفوگراسی می تواند هر نوع اطلاعاتی را از طریق شبکه های الکترو نیکی بدست آورد. از سیستم های خبره، استفاده کند و به تمامی دانشهای تخصصی و حرفه ای مجهز شود ( زاهدی، ص ۱۲۳ : ۱۳۸۰ ) عملاً کار مدیر سیستم اطلاعات مدیریت ارائه گزارشات روز آمد و اطلاعات مفید به مدیر شرکت یا موسسه برای برنامه ریزی های آینده و تصمیم گیری می باشد این مدیر برای گرد آوری داده ها و پردازش آنها نیازمند سیستم های اطلاعاتی و رایانه ای و حتی سیستم های خبره می باشد پس مدیریت سیستم هم باید دید مدیریتی و سیستمی داشته و از امکانات سیستم های اطلاعاتی و فن آوری اطلاعات استفاده کند که لازمه این استفاده، داشتن سواد رایانه ای و سواد اطلاعاتی می باشد. ( کرافت و بویس، ص ۱۴۴، ۱۳۸ : ۱۹۹۱ )

### روش تحقیق

روش های متعددی برای تحقیق بکار برده می شود و معمولاً محققان در خصوص تعریف مشخص از انواع روش های تحقیق، اتفاق نظر نداشته و بر این اساس تقسیم بندی های متفاوتی از آن بعمل آمده است. لازم بذکر است این پژوهش از نظر هدف، از نوع کاربردی و از منظر گردآوری داده، روشی علی - مقایسه ای محسوب می شود. روش گردآوری اطلاعات نیز میدانی می باشد از نظر هدف می توان روش تحقیق را به روش های : تاریخی، توصیفی و تجربی تقسیم بندی کرد همچنین تحقیق را از لحاظ ماهیت و روش به سه دسته کلی : بنیادی، نظری و کاربردی تقسیم بندی می کنند. روش های توصیفی مطالعه واقعی و منظم خصوصیات یک موقعیت یا یک موضوع است محقق به کشف عقاید، افکار، ادراکات و ترجیحات افراد از طریق این روش می پردازد. به عبارت دیگر محقق در این گونه تحقیقات سعی می کند « آنچه هست » را بدون دخالت یا استنتاج ذهنی گزارش دهد و نتایج عینی از موقعیت بگیرد و هدف از استفاده از این روش توصیف، ثبت و تحلیل و تفسیر شرایط موجود است. ( نادری و نراقی، ص ۴۷ : ۱۳۶۴ به نقل از پایان نامه آقای ابراهیمی. چون هدف کلی تحقیق حاضر بررسی تصمیم گیری مدیران بود روش توصیفی - تحلیلی، علی پس از وقوع مورد توجه محقق قرار گرفت. انجام تحقیق توصیفی از لحاظ روش گرد آوری اطلاعات را می توان به کتابخانه ای، مشاهده ای و پیمایشی تقسیم کرد. در این تحقیق روش پیمایشی جهت گرد آوری اطلاعات استفاده شده است، لذا آن را می توان در زمره تحقیق های میدانی قرار داد. در این نوع تحقیق به توصیف و تفسیر شرایط و روابط موجود پرداخته می شود و بررسی های انجام شده بر اساس این روش در سازمانهای واقعی و توسط افراد واقعی صورت می پذیرد و متغیرها در این روش دستکاری نمی شوند و در حالت طبیعی مورد بررسی قرار می یزند و این از برتریهای روش تحقیق توصیفی در مطالعات سازمانی است. یکی از مهمترین گرایشهای جدید در راستای شناخت بهتر پدیده ها، دوری از تک علیتی ( Uni- Causality ) است که خود به منزله طرد مکاتبی بسیار است. حال که هر پدیده چند یا چندین عامل دارد، باید تمامی آنان را به حساب آورد. سهم هر یک را در پیدایی یا تغییر در معلول شناخت و رابطه متقابل آنان را با یکدیگر دید و سنجید. این مقدمه تحقیقات چند متغیره است که در نهایت لزوم فراهم سازی مدل های علی را بی استثنا در همه پژوهشهای اجتماعی مطرح می سازد ( سارو خانی، جلد دوم، ص ۴۴۷ : ۱۳۷۵ )

نتایج:

### تجزیه و تحلیل داده ها

تجزیه و تحلیل داده ها فرآیندی چند مرحله ای است که طی آن داده هایی که از طریق بکارگیری ابزارهای جمع آوری در نمونه (جامعه) آماری فراهم آمده اند، خلاصه، کدبندی و دسته بندی، ... و در نهایت پردازش می شوند تا زمینه برقراری انواع تحلیلها و ارتباطات بین این داده ها به منظور آزمون فرضیه ها فراهم آید. در این فرآیند داده ها هم از لحاظ مفهومی و هم از جنبه تجربی پالایش می شوند و تکنیکهای گوناگون آماری نقش بسزایی در استنتاجها و تعمیمها به عهده دارند. اگرچه فرآیندهای تجزیه و تحلیل با توجه به نوع تحقیق، مسئله تحقیق، ماهیت فرضیه ها، نوع نظریه سازی، ابزار بکار رفته برای جمع آوری اطلاعات، ... متفاوت هستند ولی دارای مراحل مشترکی هستند. برای تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات براساس اهداف از پیش تعریف شده، داده های مربوط به هر یک از متغیرها که از پاسخ پرسشنامه های طراحی شده منتج شده است در قالب مشخصه های عددی آماری توصیف گردیده و سپس با استفاده از

الگوهای آماری مناسب، فرضه های تحقیق مورد آزمون قرار گرفته و در مرحله پایانی تحلیل و جمع بندی نهایی انجام یافته است.

#### ۴-۶ جامعه آماری تحقیق

جامعه آماری تحقیق مدیران استاندار و حوزه ستادی (فرمانداریهای تابعه) می باشد

#### ۵-۶

از ۴۰ پرسشنامه بازگشت داده شده، ۳۵ پرسشنامه قابل بکارگیری در تحلیل آماری بود.

#### تجزیه و تحلیل آماری:

**فرضیه اول: سیستم اتوماسیون اداری بر افزایش دقت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد.**

رابطه بین تعدادنامه های صادره و دقت تصمیم گیری:

باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰,۴۸ می باشد بین تعدادنامه های صادره و دقت تصمیم گیری رابطه وجود دارد و باتوجه به اینکه Sig برابر ۰,۰۰۷ می باشد که از مقدار ۰,۰۱ است لذا رابطه معنی داری بین تعدادنامه های صادره و دقت تصمیم گیری وجود دارد.

#### Correlations

	دقت تصمیم گیری	تعدادنامه های صادره
Spearman's rho دقت تصمیم گیری	Correlation Coefficient	.483*
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	30
تعدادنامه های صادره	Correlation Coefficient	1.000
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	30

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

بررسی رابطه بین تعدادنامه های وارده و دقت تصمیم گیری:

باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰,۶۰ می باشد بین تعدادنامه های وارده و دقت تصمیم گیری رابطه وجود دارد و باتوجه به اینکه Sig برابر ۰,۰۰۰ می باشد که از مقدار ۰,۰۱ کمتر است لذا رابطه معنی داری بین تعدادنامه های وارده و دقت تصمیم گیری وجود دارد

#### Correlations

	دقت تصمیم گیری	تعدادنامه های وارده
Spearman's rho دقت تصمیم گیری	Correlation Coefficient	.603*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
تعدادنامه های وارده	Correlation Coefficient	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

بررسی رابطه بین ادراک و دقت تصمیم گیری:

باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰,۲۶ می باشد بین ادراک و دقت تصمیم گیری رابطه وجود دارد و باتوجه به اینکه Sig برابر ۰,۰۴۸ بوده که از مقدار ۰,۰۵ کمتر می باشد لذا رابطه معنی داری بین ادراک و دقت تصمیم گیری وجود دارد. نتیجه گیری:

پاره ای زمانها، هنگامی که دست آورد های شگفت آوری را که از چیز های کوچک به دست می آیند، ملاحظه می کنیم ... به اندیشیدن بر انگیخته می شوم ... در این جهان چیز های کوچک وجود ندارند. (( بروسبرتون)). نوگردانی یک اصل است و فرا گردی است که ما را همانند گرد باد، به سوی رشد مستمر و دگرگونی های رو به بالا، توانا می سازد. برای آنکه بتوان همراه با گردباد به طور مستمر به پیشرفت فراز رونده ادامه داد. توجه به یکی دیگر از جنبه های نو گردنی ضروری است. آن جنبه خود آگاهی است که بر کوشش آدمی نظارت دارد و پویایی رو به اوج را رهبری می کند. به بیانی که مادام دو استل (Madam de Stael) ارائه نموده (( ندای خود آگاه ( وجدان ) آن قدر روشن است که نمی توان در شنیدنش دچار اشتباه شد )) خود آگاهی موهبتی است که همسویی یا دگرگونی انسان را با اصول درست، روشن ساخته، او را در جهت آن اصول راهبر می شود. پویایی یافتن و به بالا اوج گرفتن، نیازمند یاد گرفتن، تعهد کردن و انجام دادن برنامه هایی است که به گونه فزاینده، رو به پیشرفت دارند. اگر تصور کنیم هر یک از آنها کافی اند، خود را گول زده ایم. برای آنکه روند پیشرفت را استمرار بخشیم، تعهد کنیم و انجام دهیم و باز هم یاد بگیریم، تعهد کنیم و انجام دهیم ( کاوی، ص ۴۹۲-۴۹۰ : ۱۳۷۷ ) نتایج و یافته های هر تحقیق، جان مایه و مهمترین بخش تحقیق تلقی می شود، تا با محک یافته ها و استواری فرضیه هایش راهی به سوی بهبود و تعالی بگشاید. پیشنهاد های بر آمده از تحقیق نیز ما را به تغییر و نو شدن (( تغییر نا پذیر ترین اصل حیات مادی ))، فرا می خواند. تحقیق حاضر بی شک مصداق آن تحقیقات همیشگی خیلی مخالف تا خیلی موافق نیست تا اگر تمامی سطح بندی ها و لایه بندی های معنا دار در نمونه نیز جابجا شوند، شکل قابل پذیرش تحقیق حفظ شود. این تحقیق دسته ی از گویه های بر آمده از کنکاش در مبانی ارزیابی تحقیقاتی در خصوص سیستم های اتوماسیون اداری را به نظر کارکنان گذارده است. با عنایت به اینکه مسئله اصلی این تحقیق بررسی تاثیر سیستم اتوماسیون بهبودتصمیم گیری کارآیی و رضایت شغلی کارمندان بانک ملی ایران شعبه شیراز و مدیران ( در کارمندان بانک ملی شعبه شیراز و می باشد، نتایج زیر حاصل این تحقیق است :

سیستم اتوماسیون بر افزایش صحت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد.

سیستم اتوماسیون بر افزایش دقت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد.

سیستم اتوماسیون بر بهنگام بودن تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد.

سیستم اتوماسیون بر اقتصادی بودن تصمیم گیری مدیران تاثیر دارد.

لذا شواهدی بر رد فرضیه های چهارگانه ای که با شاخصه های تعریف شده صحت، دقت، بهنگام بودن، و اقتصادی بودن وجود نداشت.

نکته اساسی این است که فرایند تحقیق هرگز پایان نمی یابد همیشه یافته های هر تحقیق آزمایشی قلمداد می شود و این آگاهی وجود دارد که ممکن است در تحقیقات بیشتر ثابت شود که نتایج غیر صحیح بوده است ( ایران نژاد، ص ۲۴ : ۱۳۸۲ ) منابع فارسی:

- ۱- ایران نژاد مهدی " روش های تحقیق در علوم اجتماعی " چاپ دوم ( تهران، نشر مدیران ۱۳۸۲ )
- ۲- کاوی، استفان " هفت عادت مردان کامیاب " ترجمه یحیی شمس ( تهران، نشر علمی، ۱۳۷۷ ).
- ۳- سارو خانی، باقر " روشهای تحقیق در علوم اجتماعی " ( تهران، نشر دیدار، ۱۳۸۵ )
- ۴- زاهدی، شمس السادات " تجزیه و تحلیل سیستمها و روشها در مدیریت امور اداری صنعتی و بازرگانی " ( تهران، انتشارات مروارید، ۱۳۸۲ )

۵- زاهدی شمس السادات ، " فن آوری اطلاعات و کنترل در عصر اینفوکرسی " مجموعه مقالات دومین همایش علمی و پژوهش نظارت و بازرسی ، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران ( تهران ، سازمان بازرسی کل کشور ، ۱۳۸۴ )

۶- صرافی زاده ، اصغر و علی علی پناهی " سیستمهای اطلاعات مدیریت " ( تهران ، موسسه انتشاراتی میر ، ۱۳۸۱ )

منابع انگلیسی :

- 1.Curtin et al, 1998 ' Information technology ' the breaking wave ' Boston ' Irvin; McGraw – Hill
- 2.Mcleod , Raymand , 1998 , Management in formation systems' Seventh ed ' Newjersy ' prentise Hall.
3. Kraft, Donald ' Boyce , Bert R' Operations research for libraries and information ' Journal of Government In formation - Volume 29 ' - September - October , 2002.
- 4.Zwass, Valdimi 'R' Management Information System , WM,C ,Brown 1992