

اتوماسیون و ضرورت های آن

گردآوری: سید لطیف سید مکاری

تعریف:

اتوماسیون اداری عبارت است از مجموعه تجهیزات کامپیوتری مختلف و نرم افزارها، که برای ایجاد، جمع آوری، ذخیره سازی، اداره و تهیه کلیه اطلاعات اداری مورد نیاز برای نیل به اهداف پایه ای ادارات مورد استفاده قرار می گیرند.

فعالیت های اصلی این فرآیند به شرح زیراند:

- ذخیره سازی داده های خام (پردازش نشده)
- انتقال الکترونیکی داده ها
- مدیریت الکترونیکی داده های اداری

تاریخچه اتوماسیون اداری به ساخت ماشین تایپ (type writer) و دستگاه فوتوکپی باز می گردد که عملیاتی که در گذشته به صورت دستی انجام می شد را ماشینی کردند. امروزه اتوماسیون اصطلاحی نیست که صرفاً به استفاده از ماشین آلات یا **ماشینی کردن کارها** بازگردد؛ بلکه شامل **تبدیل اطلاعات به داده های الکترونیکی** نیز می شود. ظهور کامپیوترهای شخصی، اتوماسیون اداری را متحول ساخت و امروزه سیستم عامل ها و خطوط ارتباطی اینترنتی بر سیستم های اداری مسلط هستند. این تحول به وجود آمده، بر تمامی زمینه های تجارت تاثیرگذار بوده به طوری که امروزه تقریباً در تمام داد و ستدها، حداقل از یک سامانه اینترنتی به صورت روزانه استفاده می شود.

اصول اتوماسیون اداری:

به طور کلی، اتوماسیون بر سه اصل استوار است: ذخیره سازی داده ها، انتقال الکترونیکی داده ها، و مدیریت الکترونیکی آنها. در هر کدام از اصول فوق، باید ترکیبی از سخت افزار و نرم افزار به کار گرفته شود.

ذخیره سازی داده ها شامل اسناد و فرم های اداری هستند که باید توسط نرم افزارهای کاربردی (applications) دریافت شوند و مطالب، تصاویر و جداول آنها ذخیره سازی شود. نرم افزارهای واژه پرداز (Processor Word) وظیفه تبدیل داده های متنی و گرافیکی، نرم افزارهای صفحه گسترده (Sheet Spread) وظیفه ارائه آسان خروجی عددی، و نرم افزارهای تصویر (image) وظیفه عکس گرفتن و تغییر آنها را به عهده دارند.

ابتدایی و متداول ترین عملکرد یک نرم افزارهای واژه پرداز، وارد کردن متن با استفاده از یک صفحه کلید و **انتقال داده ها** به اندازه ذخیره سازی آنها در فرآیند اتوماسیون اهمیت دارد. انتقال داده ها عبارت است از به اشتراک گذاری و تبادل سریع و الکترونیکی داده ها بین افراد یک اداره بدون محدودیت زمانی و مکانی. یکی از نمونه های انتقال داده می تواند برگزاری کنفرانس های الکترونیکی باشد که با استفاده از یک خط تلفن به سادگی امکان پذیر است و می تواند ارتباط بین افراد را از مسافتی به کوچکی طبقات یک اداره تا کیلومترها فاصله برقرار کند. ارسال پیغام متنی، صوتی یا تصویری از طریق اینترنت می توانند صورت های دیگری از انتقال داده ها باشند.

مدیریت اطلاعات عبارت است از پیگیری داده ها در جنبه های مختلف یک تجارت مانند: طرح های اقتصادی، سازماندهی نیروی کار و سیستم های الکترونیکی مدیریت از طریق داده های زمان بندی، منابع و ... به سازماندهی و برنامه ریزی فعالیت ها و پیگیری و کنترل آنها می پردازند. تحت یک سیستم اتوماسیون اداری اعطای سازمان می تواند از طریق یک حافظه مرکزی به اطلاعات دسترسی سریع داشته باشند، از این رو استفاده از این سیستم های الکترونیکی گسترش روزافزونی دارد.

ملاحظات اتوماسیون اداری: افراد، ابزار و محیط کار

آن دسته از داد و ستدها که درگیر مواردی چون استفاده و ارتقاع سیستم های اتوماسیون اداری هستند، باید برای تأثیر و پیشرفت بیشتر کار پارامترهایی را در نظر بگیرند. این پارامترها مانند: تأمین بودجه و محیط کار، تغییر در زیرساخت های ارتباطی می باشند. اما دو مورد مهمی که در اتوماسیون اداری حتماً باید مورد توجه قرار گیرند، آموزش کارمندان و افزایش گزینه های اتوماسیون است.

- **آموزش:** تمام کاربران یک سیستم و ارائه دهندگان خدمات اتوماسیون، به نوعی درگیر فرآیند اتوماسیون اداری هستند و می بایست مورد آموزش قرار گیرند. این افراد طیف گسترده ای از مشاغل مانند: مهندسان سخت افزار و نرم افزار، مدیران اطلاعات، هیئت رئیسه، کارمندان سطح متوسط اداره، منشی ها و ... را در بر می گیرد، بنابراین آموزش آنها از الزامات نتیجه گیری اتوماسیون است. مدیران و کاربران یک سیستم اتوماسیون اداری باید به اندازه کارکرد و مفید بودن آن سیستم، کارآمد باشند. مقاومت محیط کار و عدم تمایل کارمندان سطح متوسط به یادگیری، باعث کاهش قابل توجه فواید اتوماسیون اداری می شود، به همین علت یک مدیر حرفه ای باید نسبت به آموزش و ارتقاع سطح کارمندان توجه ویژه ای داشته باشد.
- **گزینه ها:** سیستم های اتوماسیون بسیار متنوعی از نظر ابعاد، زمینه کار و نحوه عملکرد پیش روی یک مدیر قرار دارد. مطالعه دقیق نیازها و سرمایه موجود و ویژگی های گزینه ها عملکرد هوشمندانه یک مدیر است. موارد زیر در مطالعات و انتخاب گزینه مناسب باید در نظر گرفته شوند: هزینه بری، زمان لازم برای معرفی سیستم به کاربران، میزان نیاز به پشتیبانی حرفه ای، پیچیدگی سیستم.

بسیاری از سازمان ها وجود دارند که مدیران آنها در برابر استفاده از سیستم های نوین اتوماسیون با دلایلی مانند امکان پیشبرد کارهای اداری با روش های قدیمی، یا هزینه بر بودن سیستم های اتوماسیون اداری، مقاومت می کنند. اما هرچه تاخیر در به کارگیری سیستم های اتوماسیون بیشتر شود، فاصله از تکنولوژی روز دنیا بیشتر و هماهنگی فعالیت های اداری با آن دشوارتر خواهد شد. گرچه با استفاده از روش های سنتی قلم و کاغذ، هنوز کار بسیاری از ادارت و سازمان ها پیش می رود اما بسیاری از همکاران و مشتریان آنها در حال پیشرفت و هماهنگی با آخرین دستاوردها هستند و این موضوع باعث از دست رفتن مشتریان و کاهش ارتباطات بین سازمان ها خواهد شد.