

تاثیر اتوماسیون اداری در کارایی مدیران

مریم حیدری
فاطمه حیدری



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تأثیر اتوماسیون اداری در کارایی مدیران

تالیف :

مریم حیدری

کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی

فاطمه حیدری

کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی



انتشارات موجک



سرشناسه	: حیدری، مریم، ۱۳۶۵.
عنوان و نام پدیدآور	: تاثیر اتوماسیون اداری در کارایی مدیران / تالیف مریم حیدری، فاطمه حیدری.
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات موجک، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۱۱۸ ص؛ وزیری.
شابک	: ۹-۶۷-۸۳۰۷-۶۰۰-۹۷۸، ۲۰۰۰۰۰ ریال.
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۱۱۵-۱۱۸.
موضوع	: منشی گری - خودکاری
موضوع	: Office practice – Automation
موضوع	: خودکاری
موضوع	: Automation
موضوع	: تصمیم گیری
موضوع	: Decision Making
شناسه افزوده	: حیدری، فاطمه، ۱۳۶۸ بهمن.
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۵ ت ۲ ح ۹ / HF ۵۵۴۸
رده بندی دیویی	: ۶۵۱/۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۳۰۴۷۲۸

انتشارات موجک

مدیر مسئول: دکتر مجید رستمی بشمنی

تلفن مرکز پخش: ۰۹۰۱۷۶۷۲۵۰۲ - ۰۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳

Email: mojakpublication@yahoo.com

Web: www.mojak.ir



عنوان: تاثیر اتوماسیون اداری در کارایی مدیران

تالیف: مریم حیدری، فاطمه حیدری

طراح جلد: سیده زهرا روشنایی

مشخصات ظاهری: ۱۱۸ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول: تابستان ۱۳۹۵

تیراژ: ۱۰۰۰ جلد - قیمت: ۲۰۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹-۶۷-۸۳۰۷-۶۰۰-۹۷۸

حقوق چاپ و نشر برای ناشر محفوظ است.

تقدیم به عزیزترین افراد زندگی

پدر و مادر

مهربان و فداکارم

آنان که وجودم برایشان همه رنج است

و وجودشان برایم همه گنج

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

سخن مولف ۱

بخش اول: اتوماسیون اداری و توانمندسازی کارکنان

فصل اول: فناوری اداری ۵

۱-۱ مقدمه ۵

۲-۱ آغاز بکارگیری فناوری‌های اداری ۶

۳-۱ سیر تکامل فناوری اداری ۷

۱-۳-۱ دوره اول؛ یعنی فناوری اداری ۷

۲-۳-۱ دوره دوم؛ یعنی فناوری رایانه ۷

۳-۳-۱ دوره سوم؛ یعنی فناوری ارتباطات ۸

۴-۱ ضرورت تفکر برای آینده ۹

فصل دوم: اتوماسیون اداری ۱۱

۱-۲ تعریف اتوماسیون ۱۱

۲-۲ تقسیم‌بندی اتوماسیون از لحاظ ماهیت ۱۱

۱-۲-۲ اتوماسیون ثابت ۱۱

۲-۲-۲ اتوماسیون برنامه‌پذیر ۱۱

۳-۲-۲ اتوماسیون منعطف ۱۲

۳-۲ مزایا و معایب اتوماسیون اداری ۱۲

- ۱۲-۳-۲ مزایای مستقیم ۱۲
- ۱۳-۳-۲ مزایای غیرمستقیم ۱۳
- ۱۴-۲ انواع کاربردها یا زیرسیستم‌های اتوماسیون اداری ۱۴
- ۱۴-۲ ارگونومی در مکانیزاسیون اداری ۱۴
- ۱۵-۲ بکارگیری تکنولوژی در اتوماسیون اداری ۱۵
- ۱۶-۲ مجموعه نرم افزارهای اتوماسیون ۱۶
- ۱۶-۲ کاربردهای سیستم اتوماسیون اداری ۱۶
- ۱۶-۲-۱ اتوماسیون اداری و بهره‌وری ۱۶
- ۱۷-۲ بهبود کار و اتوماسیون ۱۷
- فصل سوم: تصمیم‌گیری ۱۹
- ۱۹-۳-۱ تصمیم‌گیری چیست؟ ۱۹
- ۲۰-۳-۲ عوامل تاثیرگذار بر تصمیم‌گیری ۲۰
- ۲۰-۳-۱ عوامل عقلایی ۲۰
- ۲۱-۳-۲ عوامل روانشناختی ۲۱
- ۲۱-۳-۳ عوامل اجتماعی ۲۱
- ۲۱-۳-۴ عوامل فرهنگی ۲۱
- ۲۱-۳-۳ سطوح تصمیم‌گیری ۲۱
- ۲۲-۳-۱ تصمیمات استراتژیک ۲۲
- ۲۲-۳-۲ تصمیمات کنترلی مدیریت ۲۲
- ۲۲-۳-۳ تصمیمات عملیاتی ۲۲
- ۲۲-۳-۴ درجه سختی تصمیم‌گیری ۲۲
- ۲۳-۳-۵ انواع تصمیم‌گیری بر مبنای اطلاعات موجود ۲۳
- ۲۳-۳-۱-۵ تصمیم‌گیری در شرایط اطمینان ۲۳

- ۲۴..... ۲-۵-۳ تصمیم‌گیری در شرایط عدم اطمینان
- ۲۵..... ۳-۵-۳ تصمیم‌گیری در شرایط تعارض
- ۲۶..... ۶-۳ زمان تصمیم‌گیری
- ۲۶..... ۷-۳ گام‌های تصمیم‌گیری
- ۲۷..... ۸-۳ انواع گام‌ها در تحلیل تصمیم‌گیری
- ۲۷..... ۹-۳ نظام‌های پشتیبانی تصمیم‌گیری
- ۲۹..... ۱۰-۳ مدل سبک تصمیم‌گیری
- ۳۰..... ۱-۱۰-۳ سبک امری
- ۳۰..... ۲-۱۰-۳ سبک تحلیلی
- ۳۰..... ۳-۱۰-۳ سبک مفهومی
- ۳۰..... ۴-۱۰-۳ سبک رفتاری
- ۳۱..... ۱۱-۳ تکنولوژی واحدهای سازمانی
- ۳۲..... ۱۲-۳ تعریف دقت
- ۳۳..... ۱-۱۲-۳ دقت و آگاهی
- ۳۳..... ۲-۱۲-۳ دقت به عنوان یک ظرفیت یا منبع
- ۳۴..... ۳-۱۲-۳ دقت انتخابی
- ۳۵..... فصل چهارم: توانمندسازی
- ۳۵..... ۱-۴ تعریف توانمندی
- ۳۷..... ۲-۴ انواع تعریف توانمندسازی از دیدگاه‌های مختلف
- ۳۸..... ۳-۴ ضرورت و اهمیت توانمندسازی نیروی انسانی
- ۳۹..... ۴-۴ موانع و چالش‌های اجرای برنامه‌های توانمندسازی
- ۳۹..... ۵-۴ توانمندسازی در سازمان‌های یادگیرنده
- ۴۰..... ۶-۴ برنامه‌های توانمندسازی

- ۴۰-۱-۶-۴ مدیریت مشارکتی..... ۴۰
- ۴۱-۲-۶-۴ تفویض اختیار..... ۴۱
- ۴۱-۳-۶-۴ پاداش مبتنی بر عملکرد..... ۴۱
- فصل پنجم: فرآیند توانمندسازی..... ۴۳
- ۴۳-۱-۵ فرآیند توانمندسازی از دیدگاه کینلا..... ۴۳
- ۴۳-۱-۱-۵ تعریف و ابلاغ..... ۴۳
- ۴۳-۲-۱-۵ تعیین اهداف و راهبردها..... ۴۳
- ۴۴-۳-۱-۵ آموزش..... ۴۴
- ۴۴-۴-۱-۵ تطبیق نظام‌های سازمان..... ۴۴
- ۴۴-۵-۱-۵ ارزیابی و اصلاح..... ۴۴
- ۴۴-۲-۵ اصول توانمندسازی..... ۴۴
- ۴۵-۳-۵ الزامات مورد نیاز در توانمندسازی..... ۴۵
- ۴۵-۴-۵ رهنمودهایی برای توانمندسازی کارکنان در سازمان..... ۴۵
- ۴۶-۵-۵ عوامل مؤثر در کارآیی..... ۴۶
- ۴۶-۶-۵ ارائه خدمات به بیماران..... ۴۶

بخش دوم: مطالعه موردی: بیمارستان‌های دولتی استان قم

- فصل ششم: کلیات..... ۵۱
- ۵۱-۱-۶ مقدمه..... ۵۱
- ۵۱-۲-۶ بیان مسئله..... ۵۱
- ۵۳-۳-۶ سوالات اصلی..... ۵۳
- ۵۳-۴-۶ ضرورت مساله..... ۵۳

۵۵	۵-۶ اهمیت مساله
۵۶	۶-۶ کاربرد نتایج کتاب
۵۶	۷-۶ مدل مفهومی
۵۷	۸-۶ تعریف واژه‌های عملیاتی
۵۷	۱-۸-۶ اتوماسیون اداری (Office Automation)
۵۷	۲-۸-۶ کارایی
۵۷	۳-۸-۶ دقت
۵۸	۴-۸-۶ تصمیم‌گیری
۵۸	۵-۸-۶ توانمندسازی مدیران
۵۸	۶-۸-۶ ارائه خدمات به بیماران
۵۹	فصل هفتم: پیشینه
۵۹	۱-۷ تحقیقات داخلی
۶۱	۲-۷ تحقیقات خارجی
۶۳	فصل هشتم: روش
۶۳	۱-۸ فرضیه‌ها
۶۳	۲-۸ جامعه آماری
۶۴	۳-۸ حجم نمونه و روش نمونه‌گیری
۶۶	۴-۸ روش گردآوری اطلاعات
۶۶	۵-۸ ابزار گردآوری داده‌ها
۶۶	۶-۸ تعیین روایی پرسشنامه
۶۷	۷-۸ تعیین پایایی پرسشنامه
۶۸	۸-۸ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

فصل نهم: تجزیه و تحلیل داده‌ها ۶۹

۱-۹ توصیف نمونه و پردازش اطلاعات بدست آمده ۶۹

۱-۱-۹ جنسیت ۶۹

۲-۱-۹ میزان تحصیلات ۷۰

۳-۱-۹ سابقه کار ۷۰

۴-۱-۹ سن ۷۱

۲-۹ بررسی فرضیه اول ۷۱

۳-۹ بررسی فرضیه دوم ۷۸

۴-۹ بررسی فرضیه سوم ۸۶

۵-۹ بررسی فرضیه چهارم ۹۵

فصل دهم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها ۱۰۳

۱-۱۰ نتایج حاصل از بررسی مشخصات جمعیت شناختی پاسخ دهندگان ۱۰۳

۲-۱۰ نتایج حاصل از بررسی فرضیه اول ۱۰۳

۳-۱۰ نتایج حاصل از بررسی فرضیه دوم ۱۰۵

۴-۱۰ نتایج حاصل از بررسی فرضیه سوم ۱۰۸

۵-۱۰ نتایج حاصل از بررسی فرضیه چهارم ۱۱۱

۶-۱۰ پیشنهادها ۱۱۳

منابع ۱۱۵

منابع فارسی ۱۱۵

منابع انگلیسی ۱۱۸

سخن مولف

اتوماسیون اداری موضوعی است که اخیراً در حوزه فناوری اطلاعات مورد توجه زیادی قرار گرفته است. اتوماسیون اداری یکی از بهترین ابزارها برای رسیدن به راهکارهای مفید، جهت صرفه‌جویی در زمان و استفاده بهینه از امکانات موجود در سازمان می‌باشد. در این رابطه کاربردهای نظام اتوماسیون در بخش بهداشت و درمان نیز فزونی چشم‌گیری یافته و باید تحت عنوان سیستم‌های پشتیبان در تصمیم‌گیری، مدیریت را در نظام عرضه خدمات بهداشتی درمانی تقویت و حمایت می‌نمایند. ضرورت استفاده از اتوماسیون اداری برای تحقق اهداف، کارآیی، اثربخشی و کیفیت خدمات و نیز رضایت‌مندی مراجعین ضرورتی انکارناپذیر بشمار می‌رود.

بیمارستان‌ها به عنوان یکی از مهمترین سازمان‌های اجتماعی نقش عمده‌ای در بهبود وضعیت بهداشت کشور و ارائه خدمات بهداشتی و درمانی دارند و یکی از حساس‌ترین سازمان‌ها می‌باشند که برای اداره صحیح آنها باید اطلاعات اتوماسیون اداری به شکلی صحیح گردآوری شده، و پس از پایش و دسته‌بندی و استنتاج به شکل مناسبی و در زمان مناسب در اختیار کلیه تصمیم‌گیران بیمارستان به خصوص مدیران و روسای آن قرار گیرد.

این کتاب از نظر هدف تحقیقی کاربردی و از نظر روش گردآوری اطلاعات برای آزمون فرضیه‌ها و توصیف وضعیت فعلی، تحقیقی توصیفی، پیمایشی است و با روش پیمایشی، مطالعات میدانی و کتابخانه‌ای انجام شده است و ابزار کار پرسشنامه بوده است و جامعه آماری این کتاب کلیه پرسنل ۶ بیمارستان استان قم برابر با ۴۴۵ نفر است و توجه به اینکه جامعه مورد مطالعه در کتاب حاضر از پراکندگی یکسانی برخوردار نمی‌باشد، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی شده برای انتخاب افراد نمونه استفاده شده است. برای بررسی وضعیت پاسخ‌های پاسخ‌دهندگان به سوالات پرسشنامه، بررسی وضعیت متغیرها و درستی فرضیه‌ها از آزمون‌های آماری مانند: آزمون کلموگروف - اسمیرنوف یک نمونه‌ای، آزمون تی یک نمونه‌ای، آزمون زوج نمونه‌ای استفاده شده است و سیستم

اتوماسیون اداری بر افزایش دقت، تصمیم‌گیری، ارائه خدمات بهتر به بیماران و توانمندسازی مدیران تاثیر مثبت دارد.

شیوه سازماندهی کتاب حاضر بصورت زیر می‌باشد.

این کتاب به دو بخش فصول آموزشی و فصول پژوهشی تقسیم خواهد شد. بخش اول شامل مباحث آموزشی در زمینه اتوماسیون اداری و توانمندسازی کارکنان می‌باشد. فصول آموزشی شامل پنج فصل: فناوری اداری، اتوماسیون اداری، تصمیم‌گیری، توانمندسازی و فرآیند توانمندسازی می‌باشد. در بخش دوم تاثیر اتوماسیون اداری در کارایی مدیریت بیمارستان‌های دولتی استان قم بررسی خواهد شد. فصول پژوهشی شامل پنج فصل: کلیات، پیشینه، روش، تجزیه و تحلیل داده‌ها و نتیجه‌گیری و پیشنهادها می‌باشد.

در پایان، بر خود لازم می‌دانم از همه عزیزانی که در مراحل گوناگون آماده‌سازی این کتاب مرا یاری نموده‌اند بویژه از جناب آقای دکتر حسن زارعی متین که در نگارش این کتاب راهنمایی‌های زیادی نمودند و در مراحل مختلف بدون هر گونه محدودیتی قبول زحمت فرموده و از هر گونه کمکی دریغ نمودند صمیمانه تقدیر و تشکر می‌نمایم.

همچنین از جناب آقای دکتر سید محمد باقر جعفری که در تالیف کتاب حاضر راهنمایی‌های زیادی نمودند و با مشاوره‌های دقیق خود، بنده را در پیمودن درست این راه یاری نمودند تشکر می‌کنم.

مریم حیدری، فاطمه حیدری

تابستان ۱۳۹۵

