

چهارمین کنفرانس ملی نوآوری و تحقیق در فرهنگ، زبان و ادبیات فارسی

The 4th National Conference on Innovation and Research in Persian culture, language and literature

عوامل مؤثر در بهبود ثبت الکترونیک با توجه به گسترش مکاتبات الکترونیک

فاطمه سرلک جیوانی

۱- کارشناس ارشد زبان و ادبیات فارسی، دانشکده ادبیات، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر، ایران.

Email: sarlakfatemeheh@gmail.com

چکیده

هدف پژوهش حاضر آن است تا نشان دهد عوامل مؤثر در ثبت الکترونیک برای پیشبرد اهداف سازمان و تسهیل بخشی به مکاتبات اداری و کاهش هزینه‌ها و حفظ سلامت نیروی انسانی برای خدمات‌رسانی بیشتر و عدم تحمیل هزینه‌های ناشی از بیماری‌های مفاصل و چشم بر سازمان، با انتخاب نرم‌افزار مطلوب دارای سرعت بالا و پیاده‌سازی در اجرا، روند چابکی و بهینه‌سازی اتوماسیون اداری روند بهبود بخشیدن، به ثبت الکترونیک را حاصل گرداند. پژوهش حاضر یک بررسی تجربی؛ توصیفی و مرور بر مقاله‌ها و کتاب‌ها در این خصوص است و کار کاربران در قسمت ثبت الکترونیک مجلس شورای اسلامی موردبازنگری و بررسی قرار گرفته است و تجربه‌های کاربران ثبت الکترونیک شنیده و تأثیرگذارترین‌ها استخراج شده است. عوامل بیرونی متعددی بر بهبود ثبت الکترونیک تأثیر دارد، آموزش صحیح کاربران؛ رعایت اصول نامه‌نگاری و ذکر گیرنده دقیق نامه‌ها، به‌روزرسانی آموزش، استفاده از بهترین‌ها در پیاده‌سازی سیستم اتوماسیون اداری تحت وب که امکان ثبت نامه‌ها با سرعت بالا در قالب محیطی کاربرپسند، ساده و با امنیت و پوشش دهی مطلوب را ایجاد نماید. عوامل زیادی چون نرم‌افزارهای مورد استفاده و آموزش کاربران در ثبت الکترونیک و سرعت برنامه، برابری تعداد نامه‌های موجود با تعداد نیروها، ارائه یک مدل مناسب کامل در قالب کارکرد تیمی مطلوب به صورت پوشش دهی گروهی را حاصل می‌نماید؛ امکان تغییر و جابجایی افراد در کارهای تکراری و پرمشقت با توجه به فرسودگی نیروها، از فاکتورهای مؤثر در بهبود ثبت الکترونیک می‌باشد.

کلمات کلیدی: ثبت الکترونیک؛ کاربران، بهبود؛ نرم‌افزار، مؤثر

۱. مقدمه

بیش از دوده از جایگزینی مکاتبات الکترونیک با روش سنتی در مجلس شورای اسلامی می‌گذرد، با توجه به اهمیت ثبت الکترونیک مکاتبات؛ به‌عنوان مهم‌ترین ارتباط میان مجلس و ملت و دولت و سایر نهادها، عوامل تأثیرگذار در بهبود این فرایند بسیار حائز اهمیت می‌گردد. در این وادی اینترنت و وبسایت‌های متنوع در حال گسترش برای توسعه سیستم‌های اتوماسیون اداری و ثبت الکترونیک موجب شده است تا کارکرد جدید؛ ارزان‌تر و سریع‌تر از روش سنتی باشد [۶]. سیستم‌های الکترونیک جدید ابزار قدرتمندی هستند؛ که در فعالیتهای دبیرخانه‌ای باعث بهبود عملکرد، در مکاتبات اداری و منجر به تغییرات جدید می‌گردد، در صورت انتخاب و برگزیدن بهترین‌ها با ظرفیتهای مناسب ثبت الکترونیک با بهبود و اثربخشی در مکاتبات روبه‌رو خواهیم بود و اگر آموزش کاربران در راستای

چهارمین کنفرانس ملی نوآوری و تحقیق در فرهنگ، زبان و ادبیات فارسی

The 4th National Conference on Innovation and Research in Persian culture, language and literature

بهره‌گیری مناسب از فناوری مدرن باشد؛ باعث سرعت و صحت ثبت نامه‌ها می‌گردد و مزایای زیادی را چون کاهش هزینه‌ها، سهولت ثبت نامه، عدم نیاز به تأییدیه از ادارات دیگر و رفع مشکلات مربوط به تحرک فیزیکی گردش نامه فراهم می‌گردد، انتخاب صحیح و مناسب نرم‌افزار با ظرفیت‌ها و مناسب وسعت و میدان کاری باعث رضایتمندی در کاربران و بهره‌وری در ثبت الکترونیک می‌گردد و توجه به سرعت و به‌روزرسانی برنامه‌های الکترونیکی در بالا رفتن راندمان کار مؤثر می‌باشد، این مطالعه باهدف کشف عوامل پرتکرار تأثیرگذار بر ثبت صورت پذیرفته است. ارائه یک مدل در چهارچوب صحیح با مشارکت کاربران در کارهای تیمی برای رسیدن به نتیجه مطلوب کارساز است. آموزش صحیح با جدیدترین روش‌ها در استفاده مطلوب از محیط کار طراحی شده از فاکتورهای مهم، بعد از انتخاب صحیح و منطبق با نیازهای کاری می‌باشد؛ اما همواره پرسشی که ایجاد می‌گردد؛ نواقص و موازی کاری و عدم پوشش برنامه‌های مکاتبات الکترونیک می‌باشد که بر کیفیت مکاتبات تأثیر می‌گذارد. حال با شناخت عوامل مؤثر در کیفیت مکاتبات، بهترین روش‌ها و عملکرد برای بالا بردن راندمان کار استخراج می‌گردد، همیشه در شناخت نواقص کارهایی صورت می‌گیرد، اما در برطرف نمودن و ایجاد بستر مناسب باید شکت‌ها نیز لحاظ گردد، پرسش‌های ایجادشده در این پژوهش به عبارت ذیل می‌باشد:

- چرا دقت لازم در خریداری و نصب بهترین نرم‌افزارها و سیستم‌عامل‌های نوین با سرعت بالا با توجه به تأثیر در راندمان کار نمی‌شود؟
- با توجه به اهمیت کاربران در ثبت نامه‌ها چرا قبل از به‌روزرسانی یا استفاده از نرم‌افزارهای جدید از کاربران نظرسنجی نمی‌شود؟
- چرا در معرفی یک سیستم جدید، قبل از جایگزینی برنامه‌ریزی برای آموزش کاربران صورت نمی‌گیرد؟
- چگونه می‌توان توزیع نیرو را بر اساس کار توازن بخشید؟

تأثیر شگرف افزایش سرعت کامپیوتر و به‌روزرسانی برنامه‌ها در بالا بردن راندمان کار کاربران بسیار تأثیرگذار است. در نسخه‌های مختلف مشاهده گردیده که کاربر از تأخیر ثبت و ارسال گلمند هستند، از نظر کاربر، این زمان‌بندی بسیار آهسته است. با توجه به این اصل، باید در نظر داشت صرف وقت جهت آموزش مداوم کاربران نیز بسیار تأثیر در بهبود عملکرد آنان دارد، اگر از تمام برنامه‌های نصب‌شده اطلاع داشته باشند، در مواقعی که مشکلی پیش بیاید می‌توانند با مراجعه به توانایی‌های آموخته خود مشکل را رفع نمایند، اینترنت و وب‌سایت‌های مختلف در حال ظهور برای توسعه پایدار الکترونیک مکاتبات باعث شده تا روش‌های جدید، ارزان، در دسترس و مطلوب‌تری از روش‌های سنتی باشند که موجب ارتقاء کار کاربران و سازمان و در نتیجه متقاضیان باشد، اگر بستر استفاده از بهترین‌ها ایجاد گردد، تأثیر شگرف در بهبود بخشی به سازوکار سازمان ایجاد می‌نماید. در این پژوهش بر آنیم تا چهار فرضیه زیر را مورد تحلیل و بررسی قرار دهیم.

انتخاب بهترین ابزار و به‌روزرسانی سیستم‌عامل تأثیر مثبت در بهبود ثبت الکترونیک دارد. آموزش صحیح کاربران در نحوه استفاده درست از ابزار و برنامه‌های ثبت الکترونیک باعث بهبود کیفیت کار می‌شود. دخالت کاربران در ثبت الکترونیک تأثیر مستقیم در روند انجام کار دارد، ثبت صحیح یک نامه موجب چرخش صحیح نامه و بهبود عملکرد مکاتبات می‌شود. همیشه نیروها در حال جابجایی هستند، در برخی از مشاغل سخت و زیان‌آور با سطح دریافتی پایین امکانات نیرو کم و کار زیاد است. فرضیه‌ای که پاسخ پرسش‌های مطرح‌شده است با تکرار و نظر کاربران روشن و درخور تأمل است، قطعاً افزایش بهره‌وری در کارکنان با آموزش مناسب و به‌روز و برنامه‌های جدید با پوشش دهی قوی، سرعت پردازشگر بالا در کیفیت ثبت نامه‌ها تأثیر دارد [۴].

چهارمین کنفرانس ملی نوآوری و تحقیق در فرهنگ، زبان و ادبیات فارسی

The 4th National Conference on Innovation and Research in Persian culture, language and literature

با توجه به اهمیت ثبت الکترونیک و انجام تمام مکاتبات با سرعت بالا و دقت و مرقوم به صرفه بودن بسیار در میان دبیرخانه‌ها جا باز نموده است که تأثیر و شناسایی عوامل در سرعت و بهبود کیفیت کار جزء لاینفک در به روزرسانی برنامه‌ها می‌باشد. در بحث استفاده باید کالا یا خدمتی را که ارائه می‌نمایند از نظر استفاده‌کنندگان ارزیابی کنند [۴]. ورود در برنامه، باز نمودن فیلدها و ثبت کامل یک نامه باید از نظر مدت زمان ورود تا ثبت از دید یک کاربر محک و مورد تأیید قرار گیرد. با توجه به اهمیت و محبوبیت بالای ثبت الکترونیک و چرخش سریع کار اهمیت شناسایی و ارتقاء فاکتورهای تأثیرگذار بر ثبت بسیار حائز اهمیت می‌باشد. پیوند پژوهش فعلی به صورت جزئی با کنکاش در ثبت الکترونیک نامه‌ها بیشتر بر اساس تجربه دو دهه کاربران ثبت محقق این پژوهش صورت پذیرفته است؛ و بسیار در خصوص اتوماسیون و مکاتبات الکترونیکی و ارتباطات الکترونیکی تألیفاتی نگاشته شده است که از دید پژوهشگر مخفی نمانده است. با مرور تحلیلی در پژوهش‌های پیش مقالاتی در خصوص مکاتبات الکترونیکی و تعریف دبیرخانه و نامه این پژوهش تخصصی و منحصر به قسمت ثبت الکترونیک در دبیرخانه مجلس شورای اسلامی می‌باشد. مرور و تجربه کاری در دو دهه و استفاده از نسخه‌های به روزرسانی شده مختلف می‌باشد. در بخش استدلال و استنتاج با مرور پیشینه ثبت الکترونیک و بررسی نقاط تأثیرگذار در بهبود ثبت الکترونیک در دو دهه توسط کاربران و تجربه کاری و مشاهده و چالش‌های پیش آمده هنگام ثبت نامه‌ها صورت پذیرفته است.

۲. پیشینه پژوهش

در خصوص فواید مکاتبات الکترونیک بسیار مقاله و چند کتاب تألیف شده است، در خصوص عوامل بازدارنده مورد بررسی قرار گرفته است، اما به صورت جزئی در خصوص ثبت الکترونیک نامه‌ها بررسی چندانی صورت نگرفته است. در مورد ثبت اسناد قوه قضائیه و یا تأثیر تکنولوژی بر عملکرد مدیران، یا برتری اتوماسیون اداری بر روش‌های سنتی چندین تألیف رؤیت و مشاهده شده است؛ اما به صورت جزئی و تک بعدی این پژوهش بسیار تازه و برگرفته از محیط کاری محقق می‌باشد.

۳. معرفی روش پژوهش

این تحقیق باهدف تحلیل و بررسی عوامل مؤثر بر بهبود مکاتبات الکترونیک در واحد ثبت دبیرخانه مجلس شورای اسلامی با تجربه و مطالعه مروری و میدانی بر نیروهای ثبت و کتاب‌ها و مقالات حوزه مکاتبات الکترونیک و اتوماسیون اداری انجام گرفته است، با این وجود برگزیدن روش تحقیق مناسب منوط به اهداف، ماهیت، موضوع مورد پژوهش دارد و همچنین امکانات اجرائی ممکن؛ روش تحقیق مناسب محقق را در رسیدن به نتایج محکم و قابل اتکا یاری می‌نماید. روند پیشرفت تحقیق را تسهیل می‌نماید. این پژوهش از نظر ماهیت تجربی و کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری نقطه نظرات کاربران به صورت تجربی با احتساب ۲۰ سال فعالیت. روش کار: در این تحقیق با انجام یک استراتژی جستجوی ۴ مرحله‌ای ۳ کتاب و ۴ مقاله از سه پایگاه علمی پژوهشی و مشاهده و تجربه کاری طی گفتگو در انجام فرآیند کار توسط کاربران ثبت الکترونیک مجلس شورای اسلامی که بیش از دوده انجام و پس از تحلیل و بررسی و اعمال معیارهای مکاتبات الکترونیک تحت تجربه مفهومی قرار گرفته شخصی که از کاربران اولیه ثبت الکترونیک از شروع جایگزینی روش الکترونیک بجای سنتی هستیم. سپس عوامل مؤثر بر بهبود مکاتبات مورد بررسی قرار گرفته است.

چهارمین کنفرانس ملی نوآوری و تحقیق در فرهنگ، زبان و ادبیات فارسی

The 4th National Conference on Innovation and Research in Persian culture, language and literature

یافته‌ها: در سه دسته تعریف، مکاتبات الکترونیک؛ عوامل تسهیل کننده بر ثبت الکترونیک، موانع بازدارنده که در صورت عدم تکرار؛ ثبت را بهبود می‌بخشد.

۴. بدنه اصلی نوشتار (بحث و تحلیل)

امروزه در حال حاضر با توجه به ازدیاد درخواست‌ها، سازمان‌ها خود را مکلف می‌دانند تا با استفاده از تکنولوژی روز این روند را سریع‌تر پاسخ دهند. سیستم‌های اتوماسیون اداری آنلاین تحت شرکت‌های مختلف نرم‌افزارهای تحت وب است که با ظاهر کاربری بسیار ساده و حرفه‌ای برای سازمان‌ها و کسب‌وکارها و زیرمجموعه‌های آنان امکان ثبت، گردش، بایگانی و مدیریت انواع مکاتبات اداری درون‌سازمانی و برون‌سازمانی، مستندات و برگه‌های سازمانی را بدون محدودیت در زمان و مکان خاص با سرعت بالا، سهولت کاربری و در محیطی امن فراهم می‌سازد؛ که انتخاب درست می‌تواند، مشکلات را کاهش و سطح رضایت‌مندی کاربران و میزان توانایی سازمان را ارتقاء بخشد. انتخاب نوع نرم‌افزار کمکی می‌نماید تا روندهای خاص چابکی را در سازمان‌ها پیاده‌سازی کنند و قطعاً به کاربران نیز در انجام ثبت روزانه نامه‌ها به صورت چالاک‌تر و بهینه‌تر با شفافیت بیشتر در روند پیگیری و انجام کار کمک نمایند، سهولت در گزارش‌گیری روزانه، ثبت بسته‌های دریافتی در مکاتبات سازمان و قرارگیری اطلاعات نامه با ثبت در کازیه. یکپارچه‌سازی شیوه‌های ثبت مکاتبات با فیلدهای موجود.

در دنیای امروز سازمان‌ها با استفاده از شیوه‌های اتوماسیون اداری و استفاده از پروتکل‌های قرارداد شده به یک روش ارتباطی مورد توافق برای ارتباطات برون‌سازمانی خود رسیده اند و گامی موفق در مجلس شورای اسلامی برای تحقق اهداف دولت الکترونیک ایجاد گردیده است. فایده خروجی این پروتکل از سوی گیرنده نامه شناسایی می‌شود و پس از آن به صورت اتوماتیک در بخش نامه‌های وارده در سیستم سازمان گیرنده دریافت می‌گردد. سیستم اتوماسیون در بخش سیستم ارسال و دریافت اسناد و مکاتبات سازمانی با درک نیاز ارتباط با مخاطبین برون‌سازمانی، به عنوان بخشی از ارکان حیاتی ارتباطات سازمانی در کشور، پشتیبانی کامل از پروتکل ECE را در تبادل مکاتبات الکترونیکی به صورت کامل محقق ساخته است. در این نرم‌افزارها علاوه بر استفاده از رسانه‌های مختلف تسهیلات و امکاناتی باهدف یکپارچگی فرآیندهای ارسال و دریافت گنجانده شده است که قابلیت تنظیم و تعیین جداگانه سیاست‌های جداگانه ارسال و دریافت برون‌سازمانی را دارد.

برای سهولت و سرعت انجام کار نیاز به یکپارچه‌سازی ارسال و اسناد سازمانی می‌باشد. در سایه تحولاتی که امروز در حوزه دیوان‌سالاری در سازمان‌ها باعرضه سیستم مکاتبات اداری رخ داده است؛ میزان انتظارات بهره‌وران از این سیستم نیز افزایش یافته است [۹]. پس از ورود انواع سیستم مکاتبات اداری در سازمان‌ها و به تبع آن بهره‌مند شدن از تسهیلات مربوط به تبادل ارتباطات درون‌سازمانی در آن ضرورت تسهیل ارتباطات با دیگر سازمان‌ها نیز قوت گرفته است و انتخاب بهترین سیستم‌ها با بهترین طراحی‌ها در بالا بردن سطح رضایت کاربران و تسهیل روند ثبت الکترونیک بسیار مؤثر و پرفایده است؛ و این مهم به تعریف پیگیری هوشمند مکاتبات اداری سازمان‌ها با تفکیک دو حوزه کاری صادره و وارده با تسهیل بخشی به مکاتبات الکترونیک ثابت گردیده است. ثبت نامه‌ها به صورت یک مرحله‌ای و تقسیم‌کار در دبیرخانه و امکان دسترسی به مکاتبات اداری در سطوح مختلف سازمانی از فواید گردش کار الکترونیکی مکاتبات می‌باشد. در گزینش نرم‌افزار باید با توجه به قابلیت‌های بخش‌های مختلف آن تهیه و مورد بهره‌برداری قرار گیرد. دبیرخانه قلب واحدهای اداری هر سازمانی می‌باشد که دغدغه همیشگی سازمان‌ها ایجاد یک سیستم جامع دبیرخانه‌ای می‌باشد که تنها راه‌حل موجود خرید نرم‌افزار دبیرخانه می‌باشد با توجه به اینکه در دبیرخانه الکترونیک کنترل؛ عملیات و مدیریت امور دبیرخانه به صورت

چهارمین کنفرانس ملی نوآوری و تحقیق در فرهنگ، زبان و ادبیات فارسی

The 4th National Conference on Innovation and Research in Persian culture, language and literature

الکترونیک انجام می‌شود بدیهی است که در صورت انتخاب درست باید میزان نیروی انسانی کاهش یابد و رضایت شغلی افزایش که این میزان به صورت مؤثر در بهبود روند کار و انجام مکاتبات نمایان می‌گردد [۱۱]. در دبیرخانه در قسمت ثبت الکترونیک این روند معکوس است، در بهره‌مندی از سیستم دبیرخانه الکترونیک که انتخاب درست برای استقرار صورت گرفته باشد سازمان به مزایایی بلندمدت چون افزایش سرعت انجام کارها، خستگی کمتر کاربران و رضایتمندی شغلی؛ کاهش نیروی کار؛ با توجه به اینکه مرکز اصلی و اولیه اتوماسیون اداری دبیرخانه است. دبیرخانه شامل فرآیندهای ثبت نامه؛ ارجاع، کارپوشه کارکنان و بایگانی است. در این قسمت عملیات‌های متعددی از اسکن، ورود اطلاعات، ثبت نامه‌ها، اندیکاتور، توزیع و پیگیری چرخه نامه‌های دریافتی تا تهیه پیش‌نویس، گردش، امضاء و ثبت و چاپ نامه‌های ارسالی انجام می‌شود. تمامی کارهایی که در یک دبیرخانه سنتی انجام می‌شد، اکنون به صورت اتوماسیون انجام می‌شود و خطاهای انسانی کاهش پیدا کرده است. ثبت الکترونیک مکاتبات که اکنون موضوع مورد بحث و تحلیل این مقاله می‌باشد در اولین گام انتخاب سیستم و نرم افزار و آموزش صحیح آن به کاربران را در برمی‌گیرد.

آموزش افراد درگیر با اتوماسیون اداری؛ اساساً تمامی مجموعه کاربران اتوماسیون و تمامی افراد ارائه‌دهندگان سیستم‌ها و ابزارهای اتوماسیون را شامل می‌شوند؛ که طیف گسترده‌ای از افراد، مهندسان، مدیریت اطلاعات و مدیران اجرایی، کارکنان تنها تعدادی از افراد هستند که به طور روزانه از اتوماسیون اداری استفاده می‌کنند در نتیجه آموزش کارکنان برای استفاده از گردش کار الکترونیک یکی از پراهمیت‌ترین و ضروری‌ترین مسائل می‌باشد. در بخش ورود اطلاعات با آموزش و اشراف کامل اگر صورت بگیرد، خطای کمتری ایجاد می‌گردد [۱۰].

در بحث مورد بخش انتخاب: تنوع بسیاری و گمراه‌کننده‌ای از جایگزین‌های اتوماسیون اداری برای کاربرد در بخش‌ها و مشاغل با هر شکل و اندازه و زمینه‌ای وجود دارد؛ چنین سیستم‌هایی بنابر ظرفیت و ابعدی را که شامل می‌شوند، سرمایه‌ای قابل توجه می‌طلبند، بنابراین عاقلانه است، مدیران اجرایی سازمان‌ها و صاحبان مشاغل مختلف قبل از خرید مطالعه دقیقی انجام دهند؛ و عوامل اولیه‌ای که باید در نظر گرفته شود مانند:

- هزینه‌های سیستم
- مدت زمان درگیری معرفی سیستم
- وضعیت فیزیکی تأسیساتی که سیستم در آن معرفی خواهد شد.
- سطح پشتیبانی فنی
- سازگاری با سایر سیستم‌ها
- پیچیدگی‌های سیستم عامل

۵. هزینه‌های سیستم

ثبت الکترونیک و مکاتبات بسیار کمتر از ثبت سنتی می‌باشد، ثبت آسان کلیه نامه‌های وارده، صادره، داخلی و خارجی، فیلتر کردن فرستندگان و گیرندگان نامه هنگام صدور نامه حسب اختیارات کاربران، سازگاری سیستم با حوزه‌های کاری که سازمان در آن درگیر است. ایجاد گردش کار خودکار در ثبت الکترونیک مواردی چون انجام امور عادی دبیرخانه که شامل مشخص کردن نوع دبیرخانه که مرکزی است یا ملاقات؛ ویرایش کلیه مکاتبات و ارتباطات درون سازمانی و برون سازمانی که بیشتر چرخه ثبت الکترونیک حول همین محور می‌گردد؛ ثبت الکترونیک شامل ثبت آسان کلیه نامه‌های وارده، صادره و داخلی؛ خارجی می‌باشد دخالت کاربران در انجام این نامه‌ها گاهی اگر درست وارد نشود و یا تقدم و تأخیر صفحه‌ها رعایت نشود در انجام با سرعت و کیفیت کار بسیار مؤثر می‌باشد.

چهارمین کنفرانس ملی نوآوری و تحقیق در فرهنگ، زبان و ادبیات فارسی

The 4th National Conference on Innovation and Research in Persian culture, language and literature

هزینه‌های سیستم با توجه به حذف کاغذ، جلوگیری از تردد افراد در سازمان‌ها، اصلاح‌نامه‌ها از نظر کوتاهی زمان بسیار سریع و بدون هزینه انجام می‌گیرد [۷].

ثبت اطلاع مربوط به ارجاع نامه‌ها؛ ثبت تصاویر Scan نامه‌های وراده به سیستم و حفظ آنها در بانک اطلاعاتی اصلی سیستم، نوشتن پیام‌ها و نامه‌ها صادره، داخلی توسط ویرایشگر MsWord و ثبت آنها در بانک اطلاعاتی سیستم، ذخیره‌سازی مکاتبات بدون نیاز به بایگانی فیزیکی خود نمونه بارز به‌صرفه بودن است [۲].

گاهی فرستنده نامه‌ها که فیلد آن در مبدأ می‌تواند تکمیل شود؛ تکمیل نمی‌شود و دخالت بیشتر کاربر را به وجود می‌آورد اگر در مبدأ تکمیل فیلدها اجباری باشد با انجام کامل؛ دقت و سرعت بالا می‌رود و نامه سریع‌تر از چرخه خارج می‌گردد. این فیلتر نمودن فرستندگان و گیرندگان نامه هنگام صدور حسب اختیارات کاربران وقتی قرار گیرد در صورت عدم تکمیل بر میزان بهبود کار تأثیرگذار است. راه‌اندازی خطوط پرسرعت اینترنت و شبکه‌های مطمئن الکترونیک جزء عوامل پیش برنده تأثیرگذار در ثبت الکترونیک می‌باشد. هنگام بروز شدن ثبت الکترونیک گردش کار با نواقصی همراه بود که هر بار مزایایی به سیستم اضافه می‌شد، اما بدون تأمین نکات مثبت قبلی کم‌رنگ یا حذف می‌شد، از این رو تعریف دبیرخانه‌های متعدد که در سرور صورت می‌گرفت، قبلاً به‌صورت خودکار هر دبیرخانه مستقلاً نامه‌ها را دریافت می‌کرد، نامه‌های دفتر ملاقات و مرکزی با دبیرخانه‌های مختلف تفکیک و بر روی کارتابل قرار می‌گرفت، اما در تبدیل و تحول بعدی به‌صورت یک آیکون در کازیه قرار گرفت که با حرکت دست بر روی موس که چهار حرکت را ایجاد می‌نماید باید با دقت توسط کاربر مشخص گردد و تأثیر چشمگیری در به تأخیر افتادن سرعت کار دارد؛ تبادل مکاتبات بین سرورهای مختلف در سطح دبیرخانه بر اساس پروتکل تبادل الکترونیکی ECE اگر این فرآیند سازی الکترونیکی کار تشخیص ثبت نامه‌های تکراری نیز به همراه اعلان جلوگیری می‌شد، بسیار در عملکرد مثبت کاربران نقش سازنده‌ای داشت باید شماره نامه‌ها دقیق ثبت گردد؛ شماره نامه بیانگر پیشینه و اصالت یک نامه است، ذکر دقیق شماره نامه بسیار پراهمیت و تأثیرگذار است. شماره نامه اداری بیانگر اجرای دقیق مقررات و ضوابط اداری می‌باشد و باعث ایجاد هماهنگی در امور مکاتبات کلیه سازمان‌ها می‌باشد و آمار و ارقام دقیق مکاتبات یک سازمان را نمایان می‌سازد و برای جلوگیری از دخل و تصرف در مکاتبات و اسناد اداری ضروری می‌باشد. در سیستم‌های اتوماسیون اداری ثبت الکترونیک شماره نامه معنای یک مرجع و Reference استفاده می‌شود زیرا که در یک شماره نامه گنجینه می‌شود. از این رو ذکر دقیق و صحیح حائز اهمیت است و در روند گردش و جستجوی نامه مانند یک موتور قوی عمل می‌نماید. در بحث ارتقاء کامپیوتر و تأثیر بر عملکرد سیستم ثبت الکترونیک RAM حافظه یکی از اجزایی است که با هزینه نه‌چندان زیاد می‌توان آن را ارتقاء داد و به این ترتیب به‌طور چشمگیری عملکرد سیستم را بهبود بخشید. معروف‌ترین نوع حافظه‌ای که امروزه در PC ها استفاده می‌شود SpRAMPC ۱۰۰ دارای سرعت ۱۰۰mns بوده و سرعت نوع PCSPRAM ۱۰۰ برابر با MNZ۳۳ می‌باشد. هر دوی این RAM دارای گذرگاه‌های ۶۴ بیتی هستند؛ به این ترتیب پهنای باند در Ram های PC ۱۰۰ حدوداً ۸۰۰MBPS و در RAM های PC ۱۳۳ حدوداً ۱۰۶۴MBPS می‌باشد. البته با افزایش پهنای گذرگاه می‌توان پهنای باند RAM را افزایش داد اما معمولاً مشکلی که کاربران در ارتباط با RAM دارند، کمبود این حافظه است (اسلایت، ۱۳۸۴). در بحث‌های سرعت همیشه کاربران؛ معترض‌اند که وقفه بازخوانی و بازگشایی نامه از کازیه تا پرکردن فیلدها و گاهی ارسال بسیار با تأخیر انجام می‌گیرد؛ در بخش استفاده کاربران از محیط ثبت الکترونیک به‌روزرسانی ابزار بسیار حائز اهمیت است، حتی در بخش ملزومات جانبی چون موس و کیبورد در صورت خرابی کلید یک حرف یا پرش موس و دوبله باز نمودن نامه‌ها می‌توان به‌عنوان عوامل بازدارنده و تأثیرگذار منفی عمل نمایند. مثال: هنگام برداشت نامه از کازیه کاربر وقتی دست خود را روی موس می‌گذارد با یک کلیک یک نامه دو بار باز شد و کاربر امکان حذف نامه دیگر را ندارد هر دو نامه را ثبت می‌کند و بر روی ارسال کلیک می‌نماید. این نامه دو بار ثبت می‌شود و دو بار ارسال به علت عدم ثبت موس. کاربر متوجه نمی‌شود

چهارمین کنفرانس ملی نوآوری و تحقیق در فرهنگ، زبان و ادبیات فارسی

The 4th National Conference on Innovation and Research in Persian culture, language and literature

که اشکال از چیست. حتی مسئول مربوطه نیز فکر می کند از برنامه است که با بررسی بر روی برنامه‌ها به صورت تجربی متوجه می شوند از موس است با تعویض موس مشکل حل می گردد. این گونه تجربه‌های حین انجام کار کاربر و مسئولین را متوجه می سازد که با توجه به اینکه تعویض یک موس به شرط سوختگی و عدم روشن شدن نمی تواند باشد بلکه با از دست دادن کیفیت نیز می تواند بر عملکرد مثبت تأثیر منفی بگذارد. تأمین درست هزینه‌های به روزرسانی و مدیریت صحیح بدون سوگیری می تواند کیفیت کار را بالا ببرد.

۶. در بحث مدت زمان معرفی سیستم

بسیار پروسه طولانی و پر از استرس هم برای کاربران است و هم برای تغییر برنامه‌ها؛ زیرا بحث آموزش کاربران نیز در این بخش تعریف می گردد؛ نصب و راه اندازی آزمایشی همراه با انجام حجم عظیم مکاتبات و بحث به روزرسانی کازیه بسیار سخت و طولانی می باشد، در این میان برخی از نکات مثبت سیستم‌های قبلی حذف و یا از میان برداشته می شود، با وجود ایجاد برنامه جدید در جهت ارتقاء و حذف نکات منفی؛ برخی از فیلدهای تأثیرگذار در برنامه‌های قبلی حذف می گردد که حذف باعث نارضایتی و طولانی تر شدن انجام یک نامه است. هنگام معرفی سیستم جدید فشار کار هم برای کاربران جابجایی هم برای کاربرانی که انجام امور عادی دبیرخانه، شامل ثبت نامه‌ها، بازیابی و ویرایش کلیه مکاتبات و ارتباطات دبیرخانه را نیز باید انجام دهند. به عنوان مثال: در ثبت الکترونیک برید و پرگار عملیات طبقه بندی نامه‌ها بر اساس دبیرخانه ملاقات و مرکزی به صورت خودار انجام می گرفت؛ در نسخه جدیدتر، ثبت الکترونیک این طبقه بندی باید توسط کاربر صورت گیرد که در برخی مواقع باعث خطا و اشتباه می گردد که برای رفع آن پروسه طولانی تری باید صورت پذیرد [۳].

۷. وضعیت فیزیکی تأسیساتی که سیستم در آن تعریف خواهد شد

کیس و مانیتور و کیبورد کاربران حدوداً ۱۷ ساله می باشد، صفحه نصب شده در برنامه جدید از نظر فضای مانیتور باید با حرکات موس و دست کوچک و بزرگ شود تا کاربر برخی آیکون‌ها را بخواند و استفاده نماید در صورتی که در حالت استانداردسازی باید برنامه کاملاً منطبق با صفحه مانیتور به صورت متوسط باشد تا از آسیب رسانی به چشمان کاربران خودداری شود. سرعت برنامه‌های جدید بالاست اما روشن شدن و بالا آمدن برنامه بسیار طولانی است در بخش ثبت الکترونیک به صورت پرسشی از کاربران از ۱۰ دقیقه تا ۱۵ دقیقه به طول می انجامد. ضمائم و پیوست‌های نامه‌ها با وقفه بارگذاری می شود تا توسط کاربران اطلاعات وارد فیلدها شود. بسیار کاربران از این وقفه‌ها گلمند می باشند.

۸. سطح پشتیبانی فنی

از نظر کاربران ثبت الکترونیک، در بحث پشتیبانی فنی از مشکلات بسیاری می گویند؛ که توسط هیچ کس رسیدگی و حل نمی شود؛ به عنوان مثال هنگام روشن نمودن کامپیوتر مدت زمان سپری شده حدود ۱۰ الی ۱۲ دقیقه تا بالا آمدن برنامه به طول می انجامد؛ که تمامی کاربران ثبت الکترونیک این معضل را تجربه می کنند؛ کندی سیستم، بارگذاری تصویرهای نامه‌ها که با مکث طولانی انجام

چهارمین کنفرانس ملی نوآوری و تحقیق در فرهنگ، زبان و ادبیات فارسی

The 4th National Conference on Innovation and Research in Persian culture, language and literature

می‌گیرد؛ و پشتیبانی فنی بسیار ضعیف و بی‌تأثیری که کاربران سطح آن را متوسط تا ضعیف عنوان نموده‌اند. به طوری که روزانه با آن دست‌وپنجه نرم می‌کنند ولی به واحد فن‌آوری نمی‌سپارند چون می‌گویند در بیشتر مواقع بدون رفع مشکل کیس‌ها برگشته است.

۹. سازگاری با سایر سیستم‌ها

معرفی و نصب برنامه‌ها و ایجاد هماهنگی با سایر سیستم‌ها در بخش ثبت الکترونیک مطلوب بوده؛ برنامه‌های نصب‌شده بسیار کارها را آسان‌تر نموده، طوری که نیاز فیزیکی فرد در بخش‌های دیگر را کاهش داده است. ارسال نامه‌های ثبت‌شده به سایر بخش‌ها با تعریف در بخش پیام‌ها و الصاق نامه‌ها با سنجاق الکترونیکی همراه با پیام و فرستادن به کارتابل افراد موردنظر به سهولت انجام می‌گیرد؛ که در این بخش بسیار تأثیرگذار در سرعت مکاتبات می‌باشد. تهیه و ارسال پاسخ‌نامه نیز بسیار با سهولت و فنی صورت می‌گیرد [۷].

افزایش و تسهیل تعاملات و مراودات اداری با تعریف سیستم‌ها برای یکدیگر و دسترسی سریع به اطلاعات در تمام سطوح سازمان با ارسال و دریافت و پاسخ از سازگاری مطلوب با سایر سیستم‌ها می‌گوید [۷].

۱۰. پیچیدگی‌های سیستم‌عامل

سیستم‌عامل که به‌عنوان کنترل اجرای برنامه‌های کاربردی در نظر گرفته شده است؛ واسط بین نرم‌افزار و سخت‌افزار می‌باشد. یک سیستم کامپیوتری شامل بخش‌های بسیار زیادی است. از قطعات سخت‌افزار نظیر هارد، حافظه‌ها، درگاه‌های ورودی گرفته تا بخش‌های نرم‌افزاری که ممکن است صدها و هزاران برنامه کاربردی (APPLication) را در برگیرد که استفاده از همه این ابزارها و منابع در کنار هم می‌تواند مشکلات و مسائل خاص خود را داشته باشد [۱].

باوجود سیستم‌های عامل (OPerationg systems) این جزئیات و کارهای مدیریتی از دید یک فرد معمولی یا حتی برنامه‌نویس حذف‌شده و کاربران می‌توانند به‌راحتی با سیستم کامپیوتری کار کنند. برای استفاده کردن یک کاربر از برنامه خاص ثبت الکترونیک سامانه عامل مدیریت منابع رایانه را به عهده گرفته و بستری را فراهم می‌سازد که نرم‌افزار کاربردی اجرا شده و از خدمات آن استفاده شود، با توجه به محبوبیت سیستم‌عامل‌های نوین مانند اندروید؛ ویندوز؛ آی او ای، مک او اس؛ لینوکس، کروم، او اس، ویندوز فون، بی آی دی، کیوان اکس؛ زد او ای می‌باشند [۲].

۱۱. آموزش

در بحث بهره‌وری و استانداردسازی کاربران بسیار حائز اهمیت می‌باشد، در ثبت الکترونیک نحوه تندخوانی نامه‌ها استخراج بهترین کلمات برای چکیده‌نویسی، دانش استفاده از ابزار و محیط کار، به‌عنوان مثال در کازیه ابتدا دبیرخانه‌ها مشخص بود و به‌عنوان یک پیش‌فرض مثبت تأثیرگذار نیازی به دخالت کاربر نداشت با توجه به جایگزین نمودن نسخه جدید و به‌روزرسانی ثبت الکترونیک انتخاب نوع نامه در کازیه نیز به عهده کاربر گذاشته شده است. در روزهایی که تعداد نامه‌های وارد شده در کازیه بسیار زیاد است و هدف

چهارمین کنفرانس ملی نوآوری و تحقیق در فرهنگ، زبان و ادبیات فارسی

The 4th National Conference on Innovation and Research in Persian culture, language and literature

تشخیص نامه‌های فوری و ثبت سریع نامه‌ها ملاک کار می‌باشد اگر به هر دلیلی انتخاب نوع دبیرخانه که ملاقات و مرکزی است توسط کاربر به اشتباه کلیک و بر روی سیستم بنشیند پروسه تغییر بسیار طولانی و وقت‌گیر است و نیاز به آموزش هم دارد؛ و نادیده گرفته شدن تعیین نوع دبیرخانه از دید کاربران اضافه شدن یک معضل در خصوص کار کاربران می‌باشد. در بحث عوامل مؤثر بر ثبت الکترونیک، هنگامی به روزرسانی و رفع نواقص، برخی نواقص برطرف و برخی آیت‌های مثبت تأثیرگذار حذف می‌گردد. در بخش چکیده، فیلد چکیده گاهی از مبدأ به اشتباه پر شده است؛ و کاربر پاک نمودن فیلد از چکیده غیر مرتبط نیز به کارش اضافه شده است، که بسیاری از کاربران حین کار با انبوه کار اضافی مواجه می‌شوند. هنگام ارسال نامه‌ها از مبدأ دخالت کاربران باعث می‌شود که در کیفیت کار تأثیر بگذارد، عدم درج شماره نامه درست و یا ارسال نامه‌های مخدوش و یا گیرنده‌های نامعلوم با پست‌های سازمانی اشتباه و تعریف نشده، باعث چرخش اشتباه یک نامه می‌شوند که با توجه به صرف وقت و بیهوده کاری در رفع نواقص نیز باید کار انجام شود؛ و بخش‌های دیگر دبیرخانه را درگیر می‌سازد. دخالت کاربران نقش زیادی در بهبود ثبت الکترونیک دارد.

تمامی افرادی که نامه را تهیه و ارسال می‌نمایند و به سیستم مکاتبات الکترونیک متصل هستند، باید آموزش دیده باشند؛ برخی از وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها نامه‌هایی که تهیه می‌نمایند و به مجلس شورای اسلامی ارسال می‌دارند بسیار مرتب، نوشته شده با تمام اصول و قواعد نگارشی صحیح، در برخی مواقع کاربری که به صورت حجمی باید انبوهی از نامه‌ها را از کازیه خارج نماید به صورت تجربی نامه را چک می‌کند شماره نامه دارد، امضاء دارد، گیرنده دارد و فرستنده اما هنگام ثبت متوجه می‌شود که عنوان نامه با پست سازمانی منافات دارد و این یک معضل است، این نامه باید توسط افرادی که مسئول هستند عودت زده شود اما گاهی آن افراد در دسترس نمی‌باشند و مشکل ساز می‌گردد [۸].

۱۲. چگونه ثبت الکترونیک را اثربخش سازیم

با توجه به سختی کار ممتد با رایانه، درگیری چشم‌ها و دست‌ها و گردن و تعریف بسیار کار با موس در سیستم جدید ثبت الکترونیک خستگی ناشی از کار بسیار زیاد و طاقت‌فرسا می‌شود؛ و چنین کارهایی که نیاز به دقت و توجه زیادی دارد؛ نیاز به محیطی آرام به دور از تنش و استرس را می‌باشد.

خارج نمودن سریع نامه‌های مخدوش و زائد از کازیه مورد دیگری است که بسیار اهمیت دارد. اهمیت به یک نامه به عنوان درخواست یک شهروند یا دیدار مقامات برای تردد؛ ذکر شماره پلاک خودرو یا تنظیم حضور در جلسه به نوبه خود از درجه اهمیت ویژه‌ای برخوردار هستند، نشان‌های فوریت نامه‌ها بسیار مؤثر در سرعت ثبت نامه‌های پراهمیت می‌باشد که تأثیر چشمگیری در انجام به موقع مکاتبات و در دسترس قرار گرفتن و اعمال دارد و مهارت اثربخشی به مکاتبات؛ توسط کاربران تعیین می‌گردد. موضوع نامه‌ها باید برای کاربر واضح و روشن باشد. برخی نامه‌ها پر از شماره و تاریخ است، باید آموزش داده شود تا کاربر اولیه، هسته و موضوع نامه را بالای نامه ذکر نماید. در دبیرخانه مجلس شورای اسلامی به دلیل ورود زیاد نامه‌ها یک کاربر نمی‌تواند نامه سه صفحه‌ای را بخواند تا از آن چکیده استخراج نماید و بسیار وقت‌گیر می‌باشد. با توجه به اینکه کلیه مکاتبات مهم درون سازمانی و برون سازمانی توسط اتوماسیون اداری در ثبت الکترونیک ثبت و ویرایش می‌گردد، به عنوان یک سند ذخیره می‌شود. داشتن چکیده‌ای مطلوب بسیار اثربخش می‌باشد. کاربران ثبت الکترونیک باید آموزش‌های به روز داشته باشند، به عنوان افرادی امانت‌دار تا مکاتبات افراد حقیقی و حقوقی و کشوری و لشکری را به درستی ثبت و ضبط نمایند. نباید کیفیت قربانی کمیت گردد. درجایی مانند دبیرخانه واحد ثبت الکترونیک، با توجه به روزمرگی و تکراری بودن کار و انبوه مکاتبات در هر روز کار فرسایشی و خسته کننده می‌گردد. رقابت‌های کمیته و آماری راندمان

چهارمین کنفرانس ملی نوآوری و تحقیق در فرهنگ، زبان و ادبیات فارسی

The 4th National Conference on Innovation and Research in Persian culture, language and literature

مطلوب کار را کاهش می‌دهد. خطاهای پرتکرار را موجب می‌گردد. در برخی مواقع یک‌باره کازیه شلوغ و پرتراфик می‌گردد. انبوهی از مکاتبات کازیه را شلوغ می‌نماید. کاربری که به رقابت و آمار می‌اندیشد. سریع نامه‌های خوانا و صحیح را برمی‌چیند، بی‌توجه به اعلان نامه‌های فوری، دعوت‌نامه‌ها و جلسه‌ها یا در بالای صفحه مانیتور خود ذخیره می‌سازد نامه‌ها از کازیه خارج می‌گردند. کاربران دیگر به‌مرور این حرکت را می‌آموزند. به‌نوعی کار انجام می‌گیرد، اما به‌صورت نامطلوب. به‌عنوان مثال: برخی نامه‌های مرکزی که فوریت دارند، وقت بیشتری در کازیه می‌مانند و ممکن است تاریخ آنها بگذرد و برای درخواست دهنده مشکل ایجاد شود. در بخش راهبردی برخی از کاربران مسئولیت خارج‌سازی نامه‌های مشکل‌دار را از کازیه دارند. آنها نیز نامه‌ها را از کازیه خارج نمی‌نمایند و همین باعث ایجاد یک نامه مورددار و ثبت آن و ارسال می‌گردد، این عوامل با تأثیرگذاری منفی کیفیت کار را پایین می‌آورد. مثلاً کاربر بی‌دقت در حین رقابت‌های ناسالم کمیته نامه مورددار را می‌گشاید و بدون توجه ثبت و ارسال می‌نماید و مشکلاتی را به وجود می‌آورد. نگرش‌های مدیریتی متفاوت افراد به بخش‌های مختلف کاری این مشکلات را دامن می‌زند، فردیت‌گرایی در کارهای تیمی و توجه به افراد پرحاشیه در کارهای تیمی بقیه افراد را دلسرد و دچار فرسودگی شغلی می‌نماید.

ابزار نو به‌روز شده بسیار تأثیر بر ثبت الکترونیک دارد با توجه به پر کردن فیلدها و برنامه‌ها و نیاز ممتد به موس؛ بسیار سریع فرسوده و از دقت آنها کاسته می‌شود. در تجربه کاری مشاهده‌شده که حرکات زیاد انگشت دست بر روی موس باعث لرزان شدن و لقی موس شده در بازنمودن یک نامه با یک کلیک دو بارنامه برای ثبت گشوده شده، که باعث ایجاد نامه تکراری و مشکلات پیرامون آن شده. ابزار سالم باکیفیت مناسب بر روی کار کاربران بسیار تأثیرگذار است. روند سرعت و صحت ثبت مکاتبات را تسهیل می‌بخشد. اگر در بحث ورود مکاتبات و رسیدن به بخش کازیه کاربران دقت گردد، صحت انجام مکاتبات تضمین می‌گردد. در بخش ورود اطلاعات، پست‌های سازمانی و اشخاص منسوب با دقت بررسی و سپس نامه تهیه گردد.

گاهی کاربر در بخش ورود اطلاعات پست سازمانی را به شخصی اختصاص می‌دهد که وجود ندارد در شیوه کنونی ثبت الکترونیک کاربر با توجه به شیرازه صحیح نامه نوع دبیرخانه را تعیین می‌کند و نامه را به دبیرخانه ملاقات یا مرکزی انتقال می‌دهد. هنگام ثبت متوجه می‌شود که در بخش اولیه ورود اطلاعات نامه شخص با پست انتسابی تطابق ندارد. این نامه اگر عودت داده نشود و ثبت و ارسال گردد از سازمان‌ها تماس ایجاد می‌گردد و کیفیت چرخش مکاتبات را زیر سؤال می‌برد. البته هنگامی که کاری انجام می‌شود، امکان خطا نیز وجود دارد؛ و کل این چرخه معیوب بر روی سرعت و انجام صحیح گردش مکاتبات تأثیر زیادی می‌گذارد.

بند آخر جمع‌بندی مباحث که به‌صورت تجربی و مروری بر کنشگری سازمان‌ها صورت گرفته است. در طراحی‌های بعدی ابزار و برنامه‌های الکترونیکی آیتمی نصب گردد تا از ورود نامه‌های مخدوش، بدون شماره و امضاء، تکراری جلوگیری شود. چه ورود این نامه‌ها توسط کاربران ناآگاه چرخه طولانی و معیوبی را در اتوماسیون اداری ایجاد می‌نماید؛ که باعث عدم نارضایتی در انجام صحیح کار، خستگی بیهوده کاربران، از دست دادن زمان در جهت انجام کار عبث، هنگام ورود یک نامه و به چرخش درآمدن حتی برای شناسایی و عودت زمان و نیروی کار برای آن صرف می‌شود که در جمع اگر از هر وزارتخانه یک نامه به این طریق ثبت و به گردش درآید، خسارت قابل‌توجهی را ایجاد می‌نماید.

در بحث مشاغل سخت و زیان‌آور حضور ممتد کاربران در این بخش‌ها خستگی و بیماری و فرسودگی شغلی را حاصل می‌نماید. به‌عنوان مثال در سال‌های نخستین کار بسیار جذاب و متنوع و مطلوب می‌نماید. کاربران با میل و رغبت نامه‌ها را ثبت می‌نمایند، اما باوجود تکرار در سالیان طولانی کار خسته‌کننده، تکراری روتین و پرمشقت به نظر می‌رسد. انبوه نامه‌ها و کاهش کارکنان از بهبود کار می‌کاهد. روزمرگی کارها با حجم زیاد کار را تمام‌نشدنی و مستمر می‌سازد. در ادارات که کارها باهم سنخیت دارد، از مهارت‌های مدیریتی می‌توان ترکیب و جابجایی در بخش‌های کاری را نوعی تأثیر درروند بهبود کار ساخت. تا افراد با چالش‌های جدید احساس نو

چهارمین کنفرانس ملی نوآوری و تحقیق در فرهنگ، زبان و ادبیات فارسی

The 4th National Conference on Innovation and Research in Persian culture, language and literature

بودن و میل و رغبت به کار پیدا کنند؛ که این نوع جابجایی‌ها هم موقتی است. دادن انگیزه به نیروها با توجه به سوابق کاری، امکان نقل و انتقالات از بخش‌های سخت و زیان‌آور به بخش‌های کم‌کارتر. در کل در تمام ادارات دبیرخانه به‌عنوان شاهرگ مکاتبات و پذیرش هر نوع سندی هم از نظر حجم کاری و هم از نظر اهمیت بسیار ویژه و درخور بازنگری در عملکرد است تا در هر بخش بهترین و مؤثرترین شیوه‌ها گزینش؛ استخراج و مورد استفاده قرار گیرد تا بتوان عوامل و فاکتورهای تأثیرگذار را استخراج و استفاده نمود.

۱۳. امکان جابجایی نیروها در مشاغل سخت و زیان‌آور

در تمامی نهادها و مؤسسات، وزارتخانه‌های دولتی به کرات شنیده‌ایم که دبیرخانه بسیار پرکار است. هنگام تحصیل در دانشگاه برای تمام مکاتباتی که صورت می‌گرفت. دانشجو باید به دبیرخانه مراجعه می‌نمود تا از چرخش تقاضاهای مکتوب باخبر شود. وقتی به دبیرخانه مراجعه می‌کردم همیشه کارمندان مشغول به کار بودند. وقتی در دبیرخانه مجلس شورای اسلامی مشغول به کار شدم، متوجه این پرکاری شدم. هر فردی در تصوراتش تنها نامه اوست که مهم است و تنها وظیفه دبیرخانه رسیدگی به نامه درخواست‌کننده است در صورتی که هزاران نفر با درخواست‌های مشابه مکاتبات خود را روانه مجلس شورای اسلامی می‌نمایند. هر مکاتبه‌ای که هرکجای مجلس انجام می‌گیرد، در دبیرخانه ثبت و مورد پیگیری قرار می‌گیرد، با توجه به اینکه مجلس شورای اسلامی خانه ملت است و از سراسر کشور عزیزمان با مجلس شورای اسلامی مکاتبه می‌پذیرد. قطعاً فرسودگی شغلی زودتر به سراغ کارمندان شاغل در دبیرخانه می‌آید. جابجایی و تغییر شغل می‌تواند بر جوانی و پویایی نیروها تأثیر بگذارد. اغلب چشم‌ها، در دبیرخانه ضعیف‌تر می‌شود و بیماری موس که از کلیک و حرکت‌های ممتد بر روی یک نامه انجام می‌گیرد، زودتر به سراغ شاغلان دبیرخانه می‌آید، با توجه به تأثیر استفاده ممتد از چشم‌ها بر روی مانیتور و دست در کلیک‌های ممتد، برای پر نمودن فیلدهای داخل یک نامه الکترونیکی و نشستن ثابت طولانی بر روی صندلی بیماری‌های مفاصل بسیار مشاهده می‌گردد، با تغییر و جابجایی و خروج به‌موقع نیروها از این بخش می‌توان بر استفاده بهینه از نیروها و بهبود بخشی با جوان‌سازی افراد؛ تأثیرات قابل توجهی مشاهده نمود. کار تکراری از خلاقیت و پویایی ذهن می‌کاهد و ذهن را خسته می‌کند، با توجه به تأثیر کار طولانی پرتکرار بر جسم و جان باید تدبیری اندیشید شود.

بخشی از ثبت الکترونیک با دخالت کاربران انجام می‌پذیرد که اگر درست انجام شود؛ چرخه مکاتبات با سلامت به‌صورت صحیح جریان می‌یابد و این سلامت در بلندمدت ممکن است با نادیده گرفتن فاکتورهای مهم تأثیرگذار دست‌خوش تغییرات نامطلوب گردد. می‌توان تمامی بخش‌های کاری در یک دبیرخانه را که موازی هم می‌باشند به کاربران آموخت، تادرسورت نیاز این تغییر درون دبیرخانه صورت پذیرد. در این جابه‌جایی‌ها فرد یک مهارت جدید می‌آموزد و تا حدودی کارهایش متفاوت‌تر می‌گردد؛ و این رضایتمندی و جابجایی‌ها تأثیر بر روند بهینه‌سازی کار دارد.

۱۴. نتیجه‌گیری

این پژوهش باهدف شناسایی عوامل مؤثر بر کیفیت ثبت الکترونیک در دبیرخانه مجلس شورای اسلامی صورت پذیرفته است، با توجه به تمایل بسیاری از ادارات و سازمان‌ها به انجام مکاتبات الکترونیکی و محبوبیت و جا باز نمودن دبیرخانه الکترونیک نسبت به روش سنتی قطعاً، جهت ارتقاء و بهینه‌سازی کار نیاز به شناسایی عوامل تأثیرگذار می‌باشد. فاکتورهایی چون آموزش کاربران جهت استفاده

چهارمین کنفرانس ملی نوآوری و تحقیق در فرهنگ، زبان و ادبیات فارسی

The 4th National Conference on Innovation and Research in Persian culture, language and literature

بهینه از ثبت الکترونیک، به روزرسانی ابزار و برنامه‌های سامانه ثبت الکترونیک، توزیع مناسب کار با نیرو، ارتقاء و به روزرسانی با بهترین و مقبول‌ترین ابزارها و برنامه‌ها با دقت و وسواس زیاد؛ می‌توان با بررسی جزء به جزء در مکاتبات الکترونیک در هر بخش جهت رفع معضلات و ارتقاء و بهبود کارها که منجر به رضایت بیشتر افراد؛ هم کاربران و هم خدمت پذیران می‌باشد. با توجه به رفع نقایص در این دوده، باید در حفظ مراحل مثبت گذشته نیز دقت کرد؛ در نسخه‌های اجرا شده گاهی یک مورد تأثیرگذار ناپدید شده و چرخه کار را طولانی‌تر نموده است، با توجه به اهمیت ثبت الکترونیک در انجام مکاتبات اداری در دوران معاصر نیاز به روزرسانی و آموزش برای آشنایی با فن‌آوری‌های نوین و ارتقاء سطح دانش الکترونیکی کاربران در بهبود بخشیدن به ثبت نامه‌های الکترونیکی بسیار حائز اهمیت است، در ضمن برای داشتن دبیرخانه‌ای پر قدرت باید بهترین ابزار و برنامه‌ها با مزایده و تحقیق خریداری، نصب و دعوت به کار شوند، با توجه به ابزار و کاربران؛ ایجاد بسترسازی مناسب نمود و موجبات بهبود را فراهم ساخت، امکان تغییر و جابجایی در صورت نیاز برای افراد شاغل در ثبت الکترونیک را فراهم ساخت، آموزش برای کاربران در جهت استفاده بهتر از محیط ثبت الکترونیک لازم و ضروری می‌باشد.

۱۵. پیشنهاد پژوهش جدید

بررسی تأثیر دخالت کاربران در مکاتبات الکترونیکی؛ این پژوهش میزان تأثیرات مثبت و منفی دخالت انسانی را در بخش نرم‌افزارها و ثبت الکترونیک بررسی می‌نماید و منجر به یافته‌های تأثیرگذاری از قبیل درصد دخالت انسانی بیشتر باشد؛ یا تعریف‌های نرم‌افزاری بیشتر، آیا خطای انسانی بیشتر است؟ یا سیستمی؟ قطعاً هوش مصنوعی دقیق‌تر عمل می‌کند؛ نرم‌افزارها بسیار دقیق هستند، اما نیاز به پژوهش در این خصوص قطعاً دریچه‌ای نو به ارتقاء ترکیب کاربران و نرم‌افزارها می‌گشاید؛ چه اگر تحقیق و پژوهش و جسارت‌های نوگرایانه نبود، مکاتبات از روش سنتی به الکترونیک با تمام فواید، غیرقابل انکارش، تغییر نمی‌یافت؛ و یا چرا کاربران در خصوص تغییرات الکترونیکی مقاومت به خرج می‌دهند؛ بی‌گمان تحقیق بعدی می‌تواند، موضوعات مؤثر و کارگشای دیگری چون چگونگی رفع فرسودگی شغلی کاربران در ثبت الکترونیک، شناسایی اساسی‌ترین معضلات سازمان و حل نمودن آنها دستمایه تحقیقات بعدی محققان باشد.

۱۶. مراجع

۱. اسلایت، استیو؛ تکنولوژی اطلاعات، ترجمه محمد منتظری، چاپ دوم، نشر سارگل، تهران، ۱۳۸۴.
۲. آقا زمانی، علی محمد؛ ویژگی‌های سازمان‌های الکترونیکی، روزنامه شرق، دوره ۳، شماره ۶۱۰، ۱۳۸۴. قابل دسترسی از: سایت راهکار مدیریت.
۳. حسین زاده، علی؛ دنیای الکترونیک و بازنگری در رفتار سازمانی، مجله تدبیر، شماره ۱۴۴، ۱۳۸۳.
۴. رستم‌خانی، محمدرضا؛ مقاله بهره‌وری چیست، ۱۳۸۵. قابل دسترسی از سایت ۲۰۰۶ mrr۱۳۸۵.

چهارمین کنفرانس ملی نوآوری و تحقیق در فرهنگ، زبان و ادبیات فارسی

The 4th National Conference on Innovation and Research in Persian culture, language and literature

۵. زارعی، اقبال، جواهری، دانشمند، محمد شیخی، فیضی، علی اکبر؛ شنا سایی عوامل موثر و موانع کار برد یادگیری الکترونیک در جهت افزایش سلامت روان دانش آموزان مدرسه ابتدائی شهرستان کرج (یک مطالعه کیفی)، نشریه علمی فناوری، دوره ۱۳، شماره ۳، ۱۳۹۸.
۶. زارعی، بتول، جعفری نویمی پور، نیما؛ ارایه مدلی برای تعیین عوامل مؤثر بر رضایتمندی کارکنان در سیستم های آموزش الکترونیکی، مجله مدیریت و توسعه و تحول واژه نامه، صفحات ۱۹۷-۱۸۷، ۱۳۹۸.
۷. صرافی زاده، اصغر؛ فناوری اطلاعات در سازمان IT مفاهیم و کاربردها، موسسه انتشارات میر، تهران، ۱۳۸۱.
۸. ماحوزی، مهدی؛ گزارش نویسی و آیین نگارش، نشر اساطیر، تهران، ۱۳۸۰.
۹. هاشمیان، محسن؛ مفاهیم دولت الکترونیک، چاپ اول، انتشارات تکفا، شماره ۸ و ۷، ۱۳۸۲.
۱۰. وینر، نوربرت؛ استفاده انسانی از انسان ها سبیرتیک و جامعه، ترجمه مهرداد ارجمند، انتشارات آموزش انقلاب اسلامی، تهران، ۱۳۸۹.
۱۱. یعقوبی، نورمحمد؛ دولت الکترونیک رویکرد مدیریتی، چاپ سوم، نشر افکار، ۱۳۹۶.