

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# اثر بخشی اتوماسیون اداری بر عملکرد آموزش فنی و حرفه‌ای

تالیف  
حمیدرضا رئیسی

انتشارات قانون یار

۱۳۹۷

|                     |   |
|---------------------|---|
| سرشناسه             | : رئیس، حمیدرضا، ۱۳۵۲ -   |
| عنوان و نام پدیدآور | : اثربخشی اتوماسیون اداری بر عملکرد آموزش فنی و حرفه‌ای / تألیف حمیدرضا رئیسی.  |
| مشخصات نشر          | : تهران: انتشارات قانون، ۱۳۹۷   |
| مشخصات ظاهری        | : ۱۰۸ ص.  |
| شابک                | : ۹۷۸-۶۰۰-۸۷۹۶-۰۷-۷   |
| وضعیت فهرست نویسی   | : فیا   |
| یادداشت             | : پژوهش حاضر به بررسی اثربخشی اتوماسیون اداری بر میزان عملکرد مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای استان ایلام بر اساس مدل مالکوم بالدریج می‌پردازد. |
| یادداشت             | : کتابنامه: ص. ۱۰۵.   |
| موضوع               | : کارآمدی سازمانی -- ایران -- ارزشیابی -- نمونه‌پژوهی   |
| موضوع               | : Organizational effectiveness -- Iran -- Evaluation -- Case studies  |
| موضوع               | : عملکرد -- ارزشیابی -- نمونه‌پژوهی   |
| موضوع               | : Performance -- Evaluation -- Case studies   |
| موضوع               | : عملکرد -- مدیریت -- ایران -- نمونه‌پژوهی  |
| موضوع               | : Management -- Iran -- Case studies Performance --   |
| موضوع               | : منشی‌گری -- ایران -- خودکاری -- نمونه‌پژوهی   |
| موضوع               | : Office practice -- Automation -- Iran -- Case studies   |
| موضوع               | : آموزش فنی -- ایران -- ارزشیابی -- نمونه‌پژوهی   |
| موضوع               | : Technical education -- Iran -- Evaluation -- Case studies   |
| موضوع               | : جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدریج  |
| موضوع               | : Malcolm Baldrige National Quality Award   |
| رده بندی کنگره      | : HD۹/۵۸/۲ق۹ر ۱۳۹۷  |
| رده بندی دبیوی      | : ۴/۶۵۸   |
| شماره کتابشناسی ملی | : ۴۶۹۹۱۸۵   |

## انتشارات قانونی یار

### اثربخشی اتوماسیون اداری بر عملکرد آموزش فنی و حرفه‌ای

تألیف: حمیدرضا رئیسی

ناشر: قانون یار

ناظر فنی: محسن فاضلی

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۷

شمارگان: ۱۱۰۰ جلد

قیمت: ۱۵۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۷۹۶-۰۷-۷

مرکز پخش: تهران. میدان انقلاب. خیابان اردیبهشت پلاک ۹۲

۰۲۱۶۶۹۷۹۵۲۶      ۰۲۱۶۶۹۷۹۵۱۹

## فهرست مطالب

|          |                       |
|----------|-----------------------|
| ۹.....   | پیشگفتار              |
| ۱۱.....  | مقدمه                 |
| ۱۳.....  | <b>فصل اول</b>        |
| ۱۳.....  | مبانی نظری پژوهش      |
| ۶۵.....  | <b>فصل دوم</b>        |
| ۶۵.....  | روش شناسی پژوهش       |
| ۷۵.....  | <b>فصل سوم</b>        |
| ۷۵.....  | تجزیه و تحلیل داده‌ها |
| ۹۵.....  | <b>فصل چهارم</b>      |
| ۹۵.....  | بحث و تفسیر یافته‌ها  |
| ۱۰۵..... | <b>منابع و مأخذ</b>   |



## تقدیر و تشکر:

«من علمنی حرفاً فقد صرنی عبداً»

هر کس یک حرف به من بیاموزد مرا بنده خود ساخته است.

امام علی (ع)

با سلام و درود به مشعل داران علم و آگاهی و نجات دهنده انسانها از گمراهی و ضلالت و راهنمای طالبان علم و حقیقت به سوی دستیابی و کسب معرفت.

## تقدیم به :

مقدس ترین واژه ها در لغت نامه دلم،

مادر مهربانم که زندگیم را مدیون مهر و عطوفت او می دانم.

به پدرم، اسوه مهربانی مشفق و بردبار و حامی.

و به همسر عزیزم



## پیشگفتار

این کتاب با هدف بررسی اثربخشی اتوماسیون اداری بر میزان عملکرد مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای استان ایلام بر اساس مدل مالکوم بالدريج انجام می‌شود. در این کتاب کاربران سیستم اتوماسیون اداری با نام فرزین در اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای و مراکز تابعه به تعداد ۱۲۳ نفر در سال ۹۴-۹۳ به عنوان جامعه آماری در مقاطع تحصیلی کاردانی، کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکترا به شیوه نمونه‌گیری تصادفی انتخاب گردیدند. روش جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش روش میدانی و پرسشنامه می‌باشد و اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه در دو بخش آماری توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم افزار **spss** مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است برای تعیین روایی پرسشنامه از اعتبار محتوایی بهره برده می‌شود و برای سنجش پایایی پرسشنامه استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برآورد گردید که این ضریب برای پرسشنامه ۰/۹۶۳ بوده و می‌توان گفت پرسشنامه از ضریب اعتبار بالایی برخوردار می‌باشد. با توجه به اینکه در این پژوهش از مدل تعالی مالکوم بالدريج استفاده شده و این مدل دارای معیارهای: رهبری، خط و مشی و استراتژی، ذی نفعان، مدیریت دانش، منابع انسانی و مدیریت فرآیند می‌باشد. نتایج مدل رگرسیونی نشان می‌دهد از میان متغیرهای ۶ گانه مؤثر در عملکرد مراکز آموزشی فنی و حرفه‌ای با استفاده از آزمون و رگرسیون دو عامل وارد مدل رگرسیون شدند این مولفه‌ها شامل نقش اتوماسیون اداری در برنامه‌ریزی استراتژیک و نقش اتوماسیون اداری در مدیریت کیفی فرایند بوده‌اند که بر متغیر وابسته یعنی عملکرد مراکز آموزشی فنی و حرفه‌ای مؤثر و تأثیرگذار هستند.



## مقدمه

امروزه جهش در تولید علم و ایجاد نوآوری‌های جدید در حوزه ارتباطات سبب افزایش سیر تبادل اطلاعات و نیز افزایش بهره‌وری در این زمینه شده است. یکی از مهمترین تکنولوژی‌های نوین و مطرح در این زمینه اتوماسیون اداری است. اتوماسیون اداری، بهترین ابزار برای رسیدن به راهکارهای مفید در جهت صرفه‌جویی و استفاده بهینه از زمان در سازمان است. راه‌حل‌های مکانیزه به گردش مکاتبات سازمان سرعت بخشیده و همچنین مدیریت بر گردش کارها را میسر می‌سازد. در این فرایند، حذف مکاتبات کاغذی، صرفه‌جویی و استفاده بهینه از زمان عملی می‌شود و در واقع اتوماسیون اداری مکانیزمی است در راستای بهبود بهره‌وری سازمان از طریق گردش الکترونیکی مکاتبات در سطح سازمان، جست‌وجوی 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 است. 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 خارق العاده، گسترش شبکه‌ها و رسانه‌های جدید آمده است که به همان اندازه شگفت‌انگیز است و کارش، جایجا کردن دانایی و عناصر تشکیل دهنده آن یعنی داده و اطلاعات است. آنچه که مدیران در سطوح مختلف سازمان انجام می‌دهند و همواره در فضای آن حرکت می‌کنند. صرافی زاده به نقل از ابراهیمی نسب (۱۳۷۹) می‌نویسد: «برقراری یک ساختار ارتباطی مطلوب در سازمان‌ها، مدیریت سرمایه اطلاعاتی را تسهیل و تقویت می‌کند و در این راستا، تکنولوژی و ابزار نوین برقراری ارتباطات در سازمان، در تأمین بستر مناسب مدیریت اطلاعات و ارتباطات سازمانی بسیار تأثیر گذار می‌باشد. از دلایل عمده بکارگیری تکنولوژی اطلاعاتی در محیط اداری، افزایش بهره‌وری کسانی است که در ادارات و دفاتر کار می‌کنند. دفتر به معنای محلی است که عده‌ای از کارکنان گرد هم می‌آیند تا نوع خاصی از کار مانند پردازش اطلاعات را انجام دهند. اداره و محل کار، تابع پیشرفت فناوری و



عملیاتی است که در آن انجام می‌گیرد، به میزان قابل توجهی تحت تأثیر تکنولوژی در آن است» یزدانی و همکاران به نقل از خسروی زاده (۱۳۸۷) می‌نویسد: «سیستم اتوماسیون اداری، حلقه ارتباط فناوری اطلاعات با ارتباطات سازمانی بوده و کاربرد وسایل الکترونیک در فعالیت‌های دفتری، به منظور افزایش کارایی و اثربخشی در سازمان است» (یزدانی و همکاران، ۱۳۸۹). سازمان فنی و حرفه‌ای از جمله سازمان‌های پویا و فعال در زمینه آموزش و ارائه خدمات فنی و حرفه‌ای به کارآموزان در سطح کشور می‌باشد که با توجه به رسالت خود در زمینه ایجاد بهره‌وری در آموزش و دامنه بالای فراگیران، ایجاد رهیافت‌هایی در زمینه تعالی کارایی فعالیت‌های این سازمان از یک سو و از سویی پاسخگویی به خیل فراگیران با توجه به امکانات و بودجه محدود سبب شده تا یکی از موارد اهتمام در این سازمان توجه به استفاده از فن‌آوری‌های نوین در عرصه آموزش و اطلاع‌رسانی باشد. اتوماسیون اداری توانسته ضمن ارتباط تنگاتنگ بین کارکنان سازمان و نیز اشتراک‌گذاری اطلاعات و داده‌ها، ایجاد‌کننده یک بستر برای استفاده همزمان گروه وسیعی از کاربران از داده‌های مراکز می‌شود. در این شرایط، فرایندهای کار، بروکراسی اداری، درخواست‌ها، پیگیری‌ها و... در یک قالب و به شکل منظم دسته‌بندی شده و کاربران می‌توانند در هر لحظه و با کمترین زمان اتلاف با بیشترین دقت به فعالیت‌های خود در سازمان اقدام نمایند.

# فصل اول

## مبانی نظری پژوهش

### ۱-۲ مقدمه

در این فصل مبانی نظری اثر را در دو بخش مورد بررسی قرار خواهیم داد. در بخش اول ابتدا به بررسی ادبیات نظری نقش اتوماسیون اداری در سازمان و سپس به ویژگی‌های کاربردی فن آوری در سازمان و بهبود عملکرد همچنین اهمیت تکنولوژی در سازمان و بررسی کارکرد نقش اتوماسیون اداری در حوزه آموزش فنی و حرفه‌ای پرداخته می‌شود. در بخش دوم نیز ابتدا به تعالی در سازمان، تاریخچه مدل‌های تعالی، ارزش‌های بنیادی مدل، معیارهای نه گانه مدل مالکوم بالدريج و سپس به بررسی پژوهش‌های پیشین در داخل و خارج خواهیم پرداخت.

کفاش به نقل از پیرز و مارک (۲۰۰۸) می‌نویسد: «توسعه فناوری اطلاعات به عبارتی (اتوماسیون اداری) همواره یکی از مهمترین اصول تبیین برنامه‌ریزی‌های استراتژیکی مدیران منابع انسانی سازمان متصور شده از سوی مدیران و ذینفعان در سازمان‌های امروزی قلمداد شده و رهیافت به سمت پیاده سازی و کاربرد آن در تمامی مراتب سازمانی اعم از بخش‌های خدمات رسانی، سیستم‌های مکانیزه داخلی، بازاریابی و... سبب شده است تا ضمن ایجاد اثربخشی و سودمندی ناشی از کاهش هزینه‌ها، کاهش اتلاف زمان و تسریع امور، نتایج مهمی در رابطه با افزایش جایگاه سازمان و ارزش اسمی و ذاتی آن در بین سایر رقبا بوجود آید.



بنابراین، تلاش زیادی در جریان بوده تا زمینه استقرار و کاربرد این سیستم بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد» (کفاش، ۱۳۹۲).

اتوماسیون اداری عبارتی کلی در برگیرنده تمام فناوری‌های پیشرفته نحوه ارتباط و انتقال داده‌ها در سامانه‌های الکترونیکی است. این سامانه می‌تواند یک شبکه مخابراتی، چندین کامپیوتر مرتبط با هم و متصل به شبکه مخابراتی، و همچنین برنامه‌های استفاده شده در آنها باشد (هابرت<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹).

احمدی به نقل از سید جوادین (۱۳۸۹) می‌نویسد «مدیران در شرکت‌های بزرگ و موفق در عرصه رقابت‌های فروش خدمات در بازارهای داخلی و خارجی، ضمن درک اهمیت اتوماسیون اداری در مکانیزه کردن فرایندهای کاری در سازمان خود به نقش بی‌بدیل آن در تسریع و تقویت عملکرد در فعالیتهای کارکنان پی برده‌اند. با رویکرد استفاده از اتوماسیون اداری، نه تنها زمان انجام فعالیت‌ها کم شده و دقت و تسازمان بر روی خروجی کار افزایش می‌یابد، بلکه کارکنان همگام با روند پرشتاب نقل و انتقال داده‌ها از طریق شبکه‌ها، ضمن بالا بردن توانمندی‌های تسلط بر محیط مجازی، به ایجاد اندیشه توسعه خلاقیت و دانش خود در پیدا کردن مسیرهای بهینه بیش از گذشته مبادرت ورزیده و در نهایت ما شاهد تسریع کمی و کیفی فعالیت‌های سازمان بواسطه افزایش تقویت عملکرد کارکنان بوده‌ایم» (احمدی، ۱۳۸۸).

«در این بین به منظور نیل بر تقویت عملکرد سازمانی موفق، اعمال سازوکارهای استقرار نظام اتوماسیون اداری منطبق بر شرایط بومی سازمان و خصیصه‌های کارکنان اعم از سطح دانش تجربی و علمی، ماهیت مشاغل، حساسیت کار و... مورد توجه بوده است» (میر سپاسی، ۱۳۸۷).

## ۲-۲ بخش اول: بررسی ادبیات نظری نقش اتوماسیون اداری در سازمان

حقی به نقل از مارک و آوستین (۲۰۱۰) می‌نویسد: «همسو با توسعه تکنولوژی در بخش‌های مختلف در سطح بین الملل و بویژه در بخش‌های مهم چرخه اقتصادی کشورها نظیر سازمان‌ها و موسسات مالی، ما شاهد اتکاء بیش از پیش سازمان‌های موفق در استفاده و بکارگیری از

<sup>۱</sup> Hobert



سامانه‌های تکنولوژیکی در جهت افزایش تسهیل در اجرای فرایندهای درون و برون سازمانی خود بوده‌ایم. ماهیت توسعه کمی و کیفی ارتباطات از یک سو و از سویی دامنه پوشش و سهولت استفاده از تکنولوژی‌های جدید سبب شده است تا برنامه‌ریزی‌های جدی توسط مدیران این سازمان‌ها به منظور تطبیق دادن فعالیت‌های سازمانی خود با آخرین دستاوردهای تکنولوژیکی انجام شود» (حقی، ۱۳۸۹). رویکرد به این مهم، نه تنها به دلیل امکان ایجاد توسعه کمی و کیفی خدمات بوسیله استفاده از کانال‌های الکترونیکی و نیز افزایش ضریب امنیت، کارایی، سرعت و دقت بیشتر در فرایندهای کار در سازمان دارای اهمیت بالایی بوده است، بلکه موضوع رفاه حال مشتریان و افزایش رضایت مندی در آنها که این خود با اتکاء به قابلیت‌های کانال‌های الکترونیکی که در آن مشتریان قادر خواهند بود در ۲۴ ساعت شبانه روز وبدون وقفه، با امنیت کامل و بدون تماس فیزیکی با سازمان، از امکانات و تسهیلات آن در جهت امور خود استفاده نماید از جمله راهبردهای ارزشمند برای سازمان‌ها تلقی شده است. صرافی زاده به نقل از ماتسو و همکاران (۲۰۱۰) می‌نویسد: «خدمات کانال‌های خدمت رسانی مبتنی بر اتوماسیون اداری را از سه جنبه مورد توجه قرار می‌دهد و معتقد است مشتریان سازمان‌ها، در سه سطح قادر به دریافت خدمات رسانی مبتنی بر اتوماسیون اداری هستند که این امر زمینه افزایش سطح رفاه آنان را فراهم آورده است. این سه سطح عبارتند از ۱- اطلاع‌رسانی: این سطح ابتدایی‌ترین سطح خدمات رسانی مبتنی بر اتوماسیون اداری است. در این سطح، سازمان، اطلاعات مربوط به خدمات و عملیات سازمانی خود را از طریق شبکه‌های عمومی یا خصوصی معرفی می‌کند. ۲- ارتباطات: این سطح از خدمات رسانی مبتنی بر اتوماسیون اداری، امکان انجام مبادلات بین سیستم سازمانی و مشتری را فراهم می‌آورد. ریسک این سطح در خدمات رسانی مبتنی بر اتوماسیون اداری بیشتر از شیوه سنتی است و به ابزارهای مناسبی برای کنترل دسترسی کاربران به شبکه سازمان نیاز دارد. ۳- تراکنش: در این سطح، مشتری قادر است با استفاده از یک سیستم امنیتی کنترل شده،



فعالیت‌هایی از قبیل صدور چک، انتقال وجه و افتتاح حساب را انجام دهد. این سطح از خدمات رسانی مبتنی بر اتوماسیون اداری، از بالاترین سطح ریسک برخوردار است»

صرافی زاده به نقل از میتزبرگ (۲۰۱۰) می‌نویسد: «مهم‌ترین مزایای خدمات رسانی مبتنی بر اتوماسیون اداری در افزایش رفاه حال مشتریان عبارت‌اند از: تسازمان بر کانال‌های توزیع جدید، ارائه خدمات اصلاح شده به مشتریان و استفاده از راهبردهای تجارت الکترونیک. البته مزایای خدمات رسانی مبتنی بر اتوماسیون اداری از دیدگاه‌های کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت نیز قابل بررسی است. رقابت یکسان، نگهداری و جذب مشتریان از جمله مزایای خدمات رسانی مبتنی بر اتوماسیون اداری در کوتاه مدت (کمتر از یکسال) هستند. در میان مدت مزایای خدمات رسانی مبتنی بر اتوماسیون اداری عبارت‌اند از: یکپارچه سازی کانال‌های مختلف، مدیریت اطلاعات، گستردگی طیف مشتریان، هدایت مشتریان به سوی کانال‌های مناسب با ویژگی‌های مطلوب و کاهش هزینه‌ها، کاهش هزینه پردازش معاملات، ارائه خدمات به مشتریان بازار هدف و ایجاد در آمد نیز از جمله مزایای بلند مدت خدمات رسانی مبتنی بر اتوماسیون اداری هستند» (صرافی زاده، ۱۳۹۰).

عبادی به نقل از مایر (۲۰۰۵) می‌نویسد: «اتوماسیون اداری در دهه‌های اخیر با محوریت دانش و خردگرایی انسان و به منظور بهره برداری بهینه از اندیشه و سپردن امور تکراری و غیر خلاق به ماشین و همچنین آزاد سازی مهارت‌های انسانی، به عنوان محور توسعه جوامع، توجه ویژه سازمان‌ها و محافل علمی را به خود جلب نموده است. در این میان، میزان توسعه و کاربرد اتوماسیون اداری در امر فعالیت‌های سازمانی از مهم‌ترین شاخص‌های پیشرفت علوم به شمار می‌رود، به گونه‌ای که فعالیت‌های سازمانی به صورت اتوماسیون اداری یا الکترونیکی به عنوان دستاوردهای مهم این فناوری، از عوامل اصلی جهش‌های علمی، پژوهشی، و فرهنگی عصر حاضر است. از این رو به منظور کاهش شکاف‌های علمی موجود، گذر از شرایط کنونی و تغییر جهت به سوی جامعه اطلاعاتی مبتنی بر تکنولوژی‌های روز مسیری غیرقابل اجتناب



است. فعالیت‌های سازمانی به صورت اتوماسیون اداری یا الکترونیکی زیر مجموعه و فصل مشترک فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌باشند» (عبادی، ۱۳۹۱).

سعادت‌مندی به نقل از پاولوسکی (۲۰۰۶) می‌نویسد: «پاولوسکی برای کاربست فن آوری اتوماسیون اداری در سازمان پنج هدف اصلی شامل غلبه بر محدودیت‌های: جغرافیایی، فرهنگی، اقتصادی، فردی و نظام‌های رایج فعالیت‌های سازمانی را مشخص کرده است» (سعادت‌مندی، ۱۳۸۳). ایروانی به نقل از استیونز (۲۰۰۶) می‌نویسد: «اگر مدل ایده‌آلی را برای فعالیت‌های سازمانی‌های مجازی که فعالیت‌های سازمانی الکترونیکی زیرمجموعه آن می‌باشند در نظر بگیریم، فراگیران و مدیران فعالیت‌های سازمانی می‌توانند به دستاوردها و مزایای زیادی دست یابند که از مهمترین این مزایا امکان ارائه و توسعه فعالیت‌های سازمانی در هر زمان و مکان دلخواه با حذف انواع محدودیت‌ها، انتخاب دلخواه محتوای فعالیت‌ها، برخورداری از بهترین مشاوره‌های فعالیت‌های سازمانی بصورت هوشمند از طریق سامانه‌های اتوماسیون اداری، برخورداری بهترین شیوه‌های ارزیابی و تحلیل فرآیند فعالیت‌های سازمانی و سنجش میزان پیشرفت کارکنان، می‌باشد. گرچه بسیاری از منتقدان چالش‌ها و معایبی مانند هزینه بالای خرید و توسعه تکنولوژی لازم، محدودیت در زیر ساخت‌های مخابراتی و ارتباطی، عدم تطابق کامل محتوای ارائه شده با نیازهای موجود، فقدان مهارت‌های مدیریتی و نظارتی، محدود ساختن و صدمه زدن به مهارت‌های ارتباطات اجتماعی و... را برای این شیوه فعالیت‌های سازمانی برشمرده‌اند که البته بسیاری از این کاستی‌ها و ضعف‌ها با پیشرفت و توسعه تکنولوژی‌های جدید کمرنگ‌تر گشته‌اند» (ایروانی، ۱۳۸۴). در ادامه ایروانی به نقل از استیونز (۲۰۰۶) می‌نویسد: «کاربست فن آوری اتوماسیون اداری در سازمان مهم‌ترین کاربرد فن آوری اطلاعات است که در قالب اشکال مختلفی همانند بهبود عملکرد کاری رایانه محور<sup>۲</sup>، بهبود عملکرد کاری بر خط<sup>۳</sup>، بهبود عملکرد کاری نابر خط<sup>۴</sup>، بهبود عملکرد کاری شبکه محور<sup>۵</sup> و

۲- Computer Based Learning

۳- On Line Learning

۴- Offline Learning

۵- Web Based Learning



فعالیت‌های سازمانی تحت شبکه<sup>۶</sup> ارائه می‌شود. تحقق اهداف عالی و دستاوردهای کم نظیر فعالیت‌های سازمانی به صورت اتوماسیون اداری مستلزم بکارگیری اصول و قوانینی است که این اصول تحت راهکارها و روش‌های پایه‌ای ارائه می‌گردند، تاجائی که در برخی از منابع مهم این ابزارها خود به عنوان یک روش پایه بکارگیری و ارائه فعالیت‌های سازمانی به صورت اتوماسیون اداری و الکترونیک در نظر گرفته شده اند. روش‌های پایه بکارگیری فعالیت‌های سازمانی به صورت اتوماسیون اداری به سه دسته کلی به شرح زیر تقسیم می‌شوند:

۱. فعالیت‌های سازمانی‌های مجازی برخط یا سنکرون: در این شیوه بکارگیری فعالیت‌های سازمانی به صورت اتوماسیون اداری، مجموعه سازمان همزمان با ارائه فرامین کاری در محیط فعالیت‌های سازمانی به صورت اتوماسیون اداری حاضر می‌باشد. بنابراین در این نوع فعالیت‌های سازمانی، تصاویر زنده مجموعه سازمان بصورت ویدئویی توسط کارکنان مشاهده می‌شود. متقابلاً مجموعه سازمان نیز می‌تواند فرد متقاضی را شناسائی کند و در نتیجه مباحثه‌ای زنده بین دو طرف صورت می‌پذیرد. از مهمترین ابزارهای ارائه فعالیت‌های سازمانی به صورت اتوماسیون اداری سنکرون یا برخط استفاده از پیچ زنده، بکارگیری و ایجاد خطوط محاوره مجازی، مباحثه اینترنتی زنده بین مدیریت و کارکنان و شبیه سازی خطوط محاوره زنده با بکارگیری شبیه‌سازها می‌باشد.

۲. فعالیت‌های سازمانی‌های مجازی غیر برخط یا آسنکرون: در این روش مجموعه سازمان بطور زنده در هنگام ارائه فرامین کاری در خطوط محاوره حاضر نیست و الزاماً ارتباط زنده و برخط بین فرامین کاری و کارکنان وجود ندارد. در فعالیت‌های سازمانی به صورت اتوماسیون اداری به روش آسنکرون، محتوای فرامین کاری از طریق اینترنت در اختیار همگان قرار دارد و درخواست‌های کارکنان از طریق ابزارهای محیط فعالیت‌های سازمانی مجازی در اختیار مجموعه سازمان قرار می‌گیرد. مجموعه سازمان نیز پاسخ درخواست‌های را از طریق ابزارهای مشابه برای کارکنان ارسال می‌کند. بعنوان مثال کارکنان درخواست‌های خود را از طریق پیچ



الکترونیکی ارسال می‌کنند و مجموعه سازمان نیز پاسخ‌های خود را به همان طریق برای همکاران می‌فرستد. فعالیت‌های سازمانی به صورت اتوماسیون اداری آسنکرون با بکارگیری ابزارهایی قابل ارائه به کارکنان می‌باشد. این روش پویائی روش قبل را ندارد ولی حسن آن این است که تکرارپذیر می‌باشد.

۳. فعالیت‌های سازمانی‌های مجازی ترکیبی: این مدل از تمام ابزارها و فناوری‌های لازم بصورت ترکیبی برای فعالیت‌های سازمانی بهینه استفاده می‌کند. این شیوه سعی دارد تا از هر دو نوع روش برخط و غیر برخط بصورت ترکیبی به منظور ایجاد بهترین تعامل با کارکنان و افزایش کارائی روش‌های فعالیت‌های سازمانی به صورت اتوماسیون اداری استفاده نماید. بنابراین، فعالیت‌های سازمانی ترکیبی یک روش بکارگیری فعالیت‌های سازمانی به صورت اتوماسیون اداری است که با استفاده از تکنولوژی رایانه‌ای و محیط فیزیکی واقعی بوجود می‌آید و سعی دارد که از آنها مبتنی بر معرفت‌شناسی بهبود عملکرد کاری در برنامه‌ریزی‌های فعالیت‌های سازمانی بهره‌برد. این روش ملزم به پیروی از یک مدل خاص نیست و هر جا که لازم باشد یکی از مدل‌ها یا ابزارهای فعالیت‌های سازمانی به صورت اتوماسیون اداری را بکار می‌برد تا فعالیت‌های سازمانی با عملکرد و بهینه‌سازی ایجاد نماید. این معرفت‌شناسی فعالیت‌های سازمانی، گاه ممکن است که استفاده مطلق از ابزار حضوری را حکم کند و گاه بهره‌مندی صرف از تکنولوژی اینترنت و رایانه را و گاه ترکیب خاص این دو را. به بیان دیگر وقتی از یک وسیله استفاده می‌کنیم گریزی از عیب‌های آن نیست، اما با کمک گرفتن از دو ابزار می‌توان بی‌نهایت ترکیب از آنها را طراحی و پیاده کرد (۱۰٪ حضوری و ۹۰٪ الکترونیکی، و یا ۲۵٪ حضوری و ۷۵٪ درصد الکترونیکی و...) تا مناسب‌ترین گزینه برای شرایط یک سازمان یا موسسه فعالیت‌های سازمانی باشد (سازمان اتوماسیون اداری پیشرفته دانشگاه صنعتی شریف، ۱۳۸۱ و ایروانی، ۱۳۸۴). نصرالهی به نقل از لئون (۲۰۱۱) می‌نویسد: «ویژگی‌های مهم کاربست فن‌آوری اتوماسیون اداری در سازمان که سبب تقویت رویکرد به توسعه آنها شده است شامل: