



شناخت کاربری سیستم – System White Paper

سیستم مدیریت اطلاعات پروژه

قسمت سوم - زیر سیستم مکاتبات

دی ماه ۱۳۸۸

۱. مقدمه

ثبت و پیگیری مکاتبات در هر سازمانی یک نیاز اولیه و غیر قابل اجتناب است اعم از اینکه این مکاتبات از نوع درون سازمانی و یا بین سازمانی باشند. در واقع بدون وجود یک سیستم ثبت و پیگیری مکاتبات، سیستم اداری یک سازمان قادر به انجام هیچ فعالیتی نخواهد بود و لذا روشهای متعددی اعم از دستی و نیمه مکانیزه و مکانیزه (الکترونیکی) برای این کار مورد استفاده قرار گرفته اند. بدیهی است که ساختار چنین سیستمی باید هماهنگ با چارت اداری درون سازمان کاربر باشد. در سازمان عامل پروژه های عمرانی در قسمت دفتر مرکزی چنین چارتهای قابل تعریف است اما در کارگاه پروژه به دلیل وجود افراد و واحد های متعدد و متغییر، چنین چارتهای عملاً قابل حصول نیست. بنابراین یک سیستم مکاتبات کارآمد باید بتواند این مشکل را مدیریت کند به طوری که مکاتبات با خود افراد و یا درباره افراد و واحد هایی که به صورت موقت در کارگاه پروژه حضور دارند قابل پیگیری و مشاهده باشند. علاوه بر این یک سیستم مکاتبات ایده آل باید بتواند میان مکاتبات بین سازمانی و واحد های مربوطه درون سازمان عامل پروژه، ارتباط لازم و قابل پیگیری را فراهم کند تا کارها و فرآیندهای مختلف تحت نظارت و کنترل لازم قرار داشته باشند.

در ادامه این مقاله به چالش های پیش روی چنین سیستمی می پردازیم و سپس راهکارهای به کار گرفته شده برای مقابله با این چالش ها را معرفی می کنیم. در بخش آخر و به عنوان یک مثال، یک سناریوی آزمایشی را که سیستم قادر به مدیریت آن است بررسی می کنیم تا قابلیت ها و کارایی سیستم مکاتبات ساخته شده بهتر شناخته شود.

۲. چالش های پیش رو

اولین چالش پیش رو در سیستم مکاتبات این است که نامه های وارده که از سوی کارفرما و یا مشاور در مورد یک موضوع به سازمان عامل پروژه فرستاده می شوند و همینطور نامه های صادره که در پاسخ فرستاده می شوند، بر حسب موضوع و واحد های درگیر در آن موضوع قابل جستجو و پیگیری باشند. اگر این عمل به درستی انجام نشود نمی توان تصمیمات گرفته شده حول یک موضوع و یا فرآیند تصمیم گیری درباره آن موضوع را دنبال نمود.

چالش دیگر سیستم مکاتبات، قابلیت پیگیری نامه های ارجاع شده به واحد های داخلی و یا نامه های صادره به کارفرما و مشاور است به طوری که اگر تاخیری در بررسی این نامه ها از سوی واحدها و یا سازمان های مربوطه وجود داشت، این موضوع قابل بررسی و مشاهده باشد.

اما مهمترین چالش، چگونگی ثبت و کنترل مکاتبات در محیط کارگاه به عنوان یک محیط متغییر است به طوری که مکاتبات با افراد و یا درباره افراد و مقاطعه کارانی که به صورت مقطعی در کارگاه حضور داشته اند قابل بررسی و مشاهده باشند. بدون این قابلیت نمی توان اطلاعات دقیقی در مورد چگونگی و کیفیت کار این افراد بدست آورد.

۳. راهکارهای سیستم

در هنگام ثبت یک نامه در سیستم علاوه بر مشخصات عمومی آن که شامل فرستنده، گیرنده، تاریخ، شماره، متن نامه و ... است سه گروه اطلاعات تخصصی از نامه نیز ثبت می شوند. گروه اول اطلاعاتی هستند که نشان می دهند نامه درباره کدام قسمت از محل تحت احداث و درباره کدام دیسپلین (سازه، معماری، مکانیک، و...) از آن محل صحبت می کند. گروه دوم اطلاعاتی هستند که نشان می دهند چه شخصی از سازمان عامل پروژه مسئول پیگیری امور این نامه با کارفرما و یا مشاور است. گروه سوم اطلاعاتی هستند که نشان می دهند کدام واحد ها و کدام افراد از سازمان عامل پروژه در ارتباط مستقیم با این نامه هستند. مجموعه این اطلاعات عمومی و تخصصی به همراه قابلیت جستجو و گزارش گیری بر اساس این پارامترها، پاسخگوی چالش اول و دومی هستند که در فصل قبل ذکر شدند. اما ثبت نامه ها به صورت متمرکز در واحد اداری انجام می شود و کلیه مکاتباتی که لازم است در سیستم ثبت شوند باید از دروازه واحد اداری بگذرند. این روش ثبت متمرکز به همراه ثبت اطلاعات اختصاصی نامه ها، پاسخگوی چالش سوم ذکر شده در فصل قبل است.

۴. سناریوی آزمایشی

کارفرما نامه ای به پیمانکار (سازمان عامل پروژه) در خصوص تاخیر در روند ساخت سازه ساختمان الف می فرستد و مدیر پروژه پیمانکار با مراجعه به سیستم مکاتبات و جستجوی نامه های مرتبط با دیسپلین سازه ساختمان الف متوجه می شود که یک ماه پیش نامه ای در خصوص اصلاح نقشه سازه ساختمان مذکور به مشاور ارسال کرده اما اصلاحیه مورد نظر تنها سه روز پیش بدست پیمانکار رسیده و به دفتر فنی و اجرایی سیویل ارجاع شده است. پیمانکار با ارسال نامه ای جدید در پاسخ به کارفرما روند امور مذکور را اطلاع می هد.