

SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



سامانه ویراستاری STES



فیلم های آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی



مقاله نویسی علوم انسانی

مقاله نویسی علوم انسانی



اصول تنظیم قراردادها

اصول تنظیم قراردادها



آموزش مهارت های کاربردی در تدوین و چاپ مقاله

آموزش مهارت های کاربردی در تدوین و چاپ مقاله



بررسی تاثیراتوماسیون اداری بر بهبود تصمیم گیری مدیران

محمد رضا فلاح - احسان امینیان

چکیده

طی سالیان اخیر موج استفاده و بهره گیری از سیستمهای اتوماسیون اداری کشور مارافرا گرفته است و بسیاری از سازمانها، تمایل زیادی برای بهره گیری و استفاده از این سیستمها از خود نشان می دهند و حاضرند مبالغ کلانی را جهت استقرار و بکارگیری این سیستمها صرف نمایند اما باید بررسی نمود که چنین سیستمهای اطلاعاتی تاچه اندازه توانسته به مدیران سازمانها در بهبود تصمیم گیری کمک نماید و آیا توانسته چنین سیستمهایی انتظارات مدیران را در تصمیم گیری ها برآورده نماید. هدف اصلی از این تحقیق بررسی اثرات سیستم اتوماسیون اداری بر بهبود تصمیم گیری مدیران می باشد و شامل اهداف فرعی مانند شناسایی یک سیستم اتوماسیون جامع اداری مناسب جهت اطلاع رسانی به مدیران، بررسی و تجزیه و تحلیل آثار و نتایج حاصل از سیستم اتوماسیون اداری بر تصمیم گیری مدیران، بررسی و شناسایی عوامل موثر بر موفقیت سیستم اتوماسیون اداری از نظر تامین اطلاعات مناسب نظیر صحت، دقت، بهنگام بودن و اقتصادی بودن، بررسی اثرات اتوماسیون اداری بر بهبود فرآیند تصمیم گیری مدیران، ارائه راهکار برای بهبود عملکرد سیستم اتوماسیون جهت بهره برداری می باشد. سیستم اتوماسیون اداری که با مشخصه هایی مانند تعداد نامه های صادره، تعداد نامه های وارده، ادراک، ساعات استفاده به عنوان متغیر مستقل و بهبود تصمیم گیری مدیران با مشخصه هایی مانند صحت، دقت، اقتصادی بودن، به هنگام بودن به عنوان متغیر وابسته مطرح می باشد. روش تحقیق علی - مقایسه ای می باشد. و نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که سیستم اتوماسیون بر افزایش صحت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد. سیستم اتوماسیون بر افزایش دقت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد. سیستم اتوماسیون بر بهنگام بودن تصمیم گیری مدیران تاثیر دارد. و شواهدی بر رد فرضیه های چهارگانه مذکور وجود نداشت پیشنهاد می گردد مبانی مفهومی اتوماسیون اداری، در فراگیرترین شکل خود در ادارات دولتی و در یک قالب مبتنی بر توسعه فرهنگ سازمانی، به کارکنان آموزش داده شود. و با توجه به سیاستهای کلی دولت در زمینه ایجاد دولت الکترونیک و اتوماسیون اداری که به آن پرداخته شده است برای تحقیق وسیع در سطح ملی در این زمینه، آماتور از تیم محقق متخصص دارای امکانات تحقیقاتی وسیع و اساتید مجرب دانشگاه یا همکاری شرکت های متخصص اتوماسیون اداری استفاده شود.

واژگان کلیدی: اتوماسیون، دولت الکترونیک، فرایند تصمیم گیری مدیران



مقدمه

مدیریت و تصمیم گیری دو واژه نزدیک به هم در مدیریت و انجام امور سازمان می باشند و بدون تردید ، تصمیم گیری ، مهم ترین کار مدیران ارشد است که به آسانی نیز می توان در آن مرتکب اشتباه شد . اما اگر کل فرایند را به گونه ای متفاوت بنگرید وضعیت نیز فرق خواهد کرد. اغلب مدیران تصمیم گیری را رخدادی منفرد می پندارند که در یک لحظه مشخص از زمان به وقوع می پیوندد. اما در حقیقت، تصمیم گیری فرایند آمیخته با بازی نهایی قدرت ، سیاست ها ، اختلافات شخصی و تاریخچه سازمانی است . رهبرانی که قدرت تشخیص این موضوع را دارند . تصمیماتی به مراتب بهتر از آنهایی می گیرند که کماکان بر این تصور پای می فشارند که تصمیمات ، رخداد هایی هستند تنها در کنترل ایشان . از همین رو است که گفته می شود بعضی از فرایندهای تصمیم گیری موثر تر و کار آمد تر از بعضی دیگر هستند (گاروین ، ص ۲۰۱۱:۶۴)

در اغلب مواقع ، تصمیم گیران ، یک فرایند جانبدارانه را به کار می گیرند که شاید غیر بهره ورترین و ناکارا ترین راه برای انجام امور باشد . آنها تصمیم گیری را بسان منازعه ای می بینند که در آن به دفاع پردازش از راه کار های مورد نظر خود می پردازند . اطلاعات را به صورت گزینشی ارائه می کنند و با خودداری از ارائه داده های متضاد می توانند موقعیتی متقاعد کننده فراهم آورده ، در برابر مخالف ایستادگی کنند . اما فرایند موثر تر وجود دارد که فرایند جستجو گر است .

در طی این فرایند ، افراد مجموعه متنوعی از گزینه ها را پیش روی خود قرار داده و با همکاری یکدیگر بهترین راهکار را جستجو می کنند. هر چند در عمل این رهبری است که تصمیم نهایی را به کار می گیرد اما فردی که در فرایند تصمیم سازی مشارکت دارند ، باید باور داشته باشند که دیدگاهشان در نظر گرفته شده و فرصت آن را یافته اند که بر تصمیم نهایی تاثیری گذارند . موقع تصمیم گیری ، دسترسی به اطلاعات دقیق ، مرتبط ، صحیح و به هنگام ، عامل بسیار موثری است . هر قدر محیط پیچیده تر باشد سرعت و شتاب افزایش بیشتری پیدا می کند و تصمیم گیری مشکل تر می شود . تنها چیزی که می تواند تصمیم گیری را سهل تر و عدم اعتماد را کاهش دهد اطلاعات مرتبط ، دقیق و به هنگام می باشد . کیفیت اطلاعات و. کارایی فرایند آن ، در صحیح ، مرتبط ، به موقع و مطلوب بودن آن جلوه گر می شود. سرعت عمل مدیر در تصمیم گیری و درستی تصمیم او بستگی تام به کمیت و کیفیت اطلاعاتی دارد که در



دسترس او قرار می گیرد. همچنین با زخورد اطلاعاتی تصمیم، امکان اصلاح و غنی سازی آنها را برای مدیران فراهم می سازد.

امروزه توسعه و پیچیدگی سازمانها تخصصی، مدیریت سنتی گذشته را غیر کار آمد ساخته و سیستم های اطلاعات مدیریت، پدیده ی است که می توان آن را مشخص گذار از مدیریت سنتی به مدیریت « موثر جدید » دانست. مدیران سنتی با حضور فیزیکی در محیط سازمان، به کسب مستقیم اطلاعات می پرداختند و با « آزمون و خطا » روشهای مورد نظر را تجزیه می کردند. شبکه اطلاعاتی آنها به تعداد معدودی افراد موقت، که در نقاط حساس گمارده می شدند، محدود می گشت و گاه نفوذ در این گونه شبکه های اطلاعاتی، امکان خطی دهی به مدیران را فراهم می ساخت.

مکانیزم های قدیمی اطلاعات مدیریت، پاسخگوی شرایط پیچیده حاضر نیست و نمی توان در بر خورد با مسائل بفرنج، صرفاً به ذهنیات و یا گزارشات محدود و اقوال دست اندر کاران متکی بود. اداره امور به شیوه های موثر و کار آمد، سمتلزم پردازش انبوهی از اطلاعات گوناگون است که با آهنگی سریع رشد کرده و تحلیل آنها را سخت می سازد. نگرش سیستمی به جهت جامعیت بالقوه، به یکپارچگی و هماهنگی اطلاعات موجود در سازمان کشیده می شود و عالی ترین مورد نگرش سیستمی به سازمانها، به استقرار سیستمهای اطلاعات مدیریت (MIS) منجر می گردد.

این سیستمها که گرد اوری و سازماندهی ها و تولید اطلاعات و انتقال آن را به مدیران به انجام می رساند. همچون ناظری مقتدر در تمامی سطوح سازمانها حضور یافته و حیطه معرفتی مدیر را توسعه داده و بینش وی را بری اتخاذ تصمیمات صحیح مهیا می سازد. رقابت گسترده و فشرده ی که در سطح بین المللی، بالا خص در حوزه عملیات اقتصادی وجود دارد، اقتضا می کند که شیوه های مدیریت نیز همانند سایر عوامل متحول گردند، تا بقای سازمان تضمین شود. سیستمهای اطلاعات مدیریت نیز همپای مدیریت از تحول و پویایی متاثر خواهد بود.

نگهداری و پردازش انبوه داده هایی که برای تصمیم گیری مورد نیاز است. بدون استفاده از کامپیوتر های توانمند عصر حاضر غیر ممکن به نظر می رسد. کامپیوتر ها قادرند میلیونها داده را در حافظه خود نگهداری کنند و طبق دستور العمل های نوشته شده، داده های مزبور را با سرعتی شگفت انگیز به انحاء مختلف، تحلیل و تلخیص نموده و به صورت اطلاعات قابل استفاده در اختیار تصمیم گیرندگان قرار دهند.



کامپیوتر وسیله با ارزشی برای کار کردن با اطلاعات و داده، به ویژه اعداد و ارقام است. کاربرد گسترده کامپیوتر، به عنوان ابزاری یاری دهنده در زمینه های برنامه ریزی مدیریت، تصمیم گیری و کنترل، به سبب ویژگیها و مزایای خاصی است که کامپیوترها دارند. برخی از این ویژگیها عبارتند از: پردازش بسیار سریع، خود هدایت کنندگی، پردازش از راه دور، توان استدلال، توان انجام حجم عظیمی از عملیات تکراری، نگهداری و انبار کردن داده ها و باز خوانی داده ها بدون شک، توان فوق العاده کامپیوترها از لحاظ محاسبه، استدلال، سرعت عمل، دقت و حافظه به آنها جایگاه کم نظیری در حل مسائل سازمانی داده است.

بسیاری از اندیشمندان علم مدیریت را عقیده بر این است که هر تصمیمی به اطلاعات درباره موضوع آن بستگی دارد و حتی برخی گفته اند ۹۰ درصد هر تصمیم را اطلاعات تشکیل می دهد. بنابراین یک مدیر به عنوان تصمیم گیرنده در سازمان و یا حتی در جامعه، باید اطلاعات دقیق و مناسب را به موقع در اختیار داشته باشد که بتواند در اجرای وظایف مدیریتی خود تصمیمات مناسب را اتخاذ کند و به مرحله اجرا گذارده و در نهایت ارزیابی کند. در این مورد سیستمهای اطلاعاتی به مدیریت یاری می کند تا هر چه سریع تر اطلاعات دقیق را کسب نموده و ب استفاده بهینه از آنها، حداکثر کارایی و اثر بخشی را بدست آورد. ابزار دیجیتالی توانمندی های ویژه ما را بسیار بالا می برند: توان اندیشیدن، شکل دهی به اندیشه ها و توان همکاری با دیگران در پیاده نمودن آنچه را که اندیشیده ایم. این مقاله و نتایج آن نه تنها می تواند در آشکارسازی نقاط قوت و ضعف سیستم و رفع مغایرتهای احتمالی سیستم اتوماسیون در سازمان متبوع موثر باشد بلکه می تواند در سرعت بخشیدن به انتخاب ناگزیر و ناگزیر الزامات سازمانهای مدرن، در بعد تجهیز به فناوریهای سخت افزاری نرم افزاری عصر جدید در سازمانهای همونوع و در سطح وسیعتر در سازمانهای زیر مجموعه وزارت کشور و سایر سازمانها نقش آفرینی کند.

در این مقاله برآنیم تا چهار فرضیه زیر را مورد تحلیل و بررسی قرار دهیم:

سیستم اتوماسیون بر افزایش صحت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد.

سیستم اتوماسیون بر افزایش دقت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد.

سیستم اتوماسیون بر بهنگام بودن تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد.

سیستم اتوماسیون بر اقتصادی بودن تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد.



در فرضیات فوق الذکر، سیستم اتوماسیون با مشخصه های تعداد نامه های صادره، وارده، ساعات استفاده و ادراک به عنوان متغیر مستقل و بهبود تصمیم گیری مدیران با مشخصه های صحت، دقت، بهنگام بودن، اقتصادی بودن، به عنوان متغیرهای وابسته مطرح می باشند.

مفاهیم و روش

در نخستین سالهای اختراع رایانه متخصصان توجه چندانی به نیازهای اطلاعاتی مدیران نداشته از رایانه ها فقط جهت پردازش داده ها در امور حسابداری استفاده می شد. در طول این دوره که تا اواسط دهه ۶۰ میلادی به طول انجامید بیشترین تاکید بر قدرت محاسباتی و پردازش رایانه بود. در حال حاضر به این نوع کاربرد رایانه پردازش داده ها، گفته می شود و باید توجه داشت که سیستم های پردازش داده های مقدراری اطلاعات نیز تولید می کنند.

در اوائل دهه ۱۹۶۰ و پس از اختراع انواع رایانه های جدید که با هزینه کمتر اطلاعات بیشتری را پردازش می کردند روشهای جدید تری برای معرفی تجهیزات جدید ترویج داده شده؛ یعنی سیستم های اطلاعاتی مدیریت. پس از گذشت یک دهه و به دلیل به وجود آمدن نیازهای اطلاعاتی جدید، سیستم اطلاعاتی جدید به نام سیستم پشتیبانی تصمیم گیری یا دی. اس. اس به وجود آمد. پس از تکمیل سیستم پشتیبانی تصمیم گیری با توجه به پیشرفت های حاصله در تجهیزات رایانه ای، موضوع افزایش بهره وری و کارایی دفاتر مدیران و تسهیل ارتباطات بین مدیر و کارکنان از طریق به کار گیری تجهیزات رایانه ای الکترونیک مطرح گردید و در سال ۱۹۸۰ سیستم های اتوماسیون اداری طراحی گردیدند.

اما در واقع اتوماسیون اداری در سال ۱۹۶۴ وقتی که IBM محصول جدید خود، یعنی نور مغناطیسی / ماشین تایپ سلکتوری (MT/ST) را معرفی کرد شروع شد. ماشین تایپی که می توانست به صورت اتوماتیک از روی حروف ضبط شده بر روی نوار مغناطیسی تایپ کند. این عملیات تایپ اتوماتیک خیلی زود به سیستم های کوچک در ریز پردازنده ها تبدیل شد. و تکاملهای بعدی در این زمینه ایجاد شد. و نیاز واقعی به تکامل این بود که طی دهه ۱۹۷۰ کارایی کارخانه ها ۹۰-۸۵ درصد افزایش یافت. در حالی که کارایی دفتری تنها ۴ درصد افزایش داشت، پس بایستی سیستم هایی به وجود می آمدند که موجب افزایش بهره وری و کارایی دفاتر هم می شدند.

موسساتی که به سیستمهای اطلاعات مدیریت اولیه مبادرت نمودند. چیزهایی دیگری فرا گرفتند مشخص شد مانع عمده مدیران هستند. مدیران به عنوان یک گروه در مورد کامپیوتر اطلاعی نداشتند.



آنان از کار های خود آگاه بودند و می دانستند که چگونه مسائل را حل کنند . لکن به اندازه کافی در مورد نقش اطلاعات در حل مسائل تامل نکرده بود . در نتیجه برای مدیران بیان اینکه دقیقاً از سیستمهای اطلاعات مدیریت چه می خواهند دشوار بود . این وضعیت برای متخصصین اطلاعات غیر قابل تحمل بود . زیرا که دانسته های آنان از مدیریت کم بود . آنان نمی دانستند چه سوالاتی را پرسش نمایند . در طی زمان مدیران درباره کامپیوتر و در مورد فرایندهای مورد اجرا در حل مسائل تجربه آموختند عاقبت جایگاه سیستم اطلاعات مدیریت به عنوان یک زمینه عمده استفاده از کامپیوتر مستحکم شد .

نقش استراتژیک اطلاعات

اکثریت رهبران سازمانها اطمینان یافته اند که مدیریت اطلاعات ، مهمترین عامل موثر در عملکرد سازمانی و برتری رقابتی است . اکنون بیش از پیش روشن شده است که اهمیت محوری اطلاعات از آنجاست که کنترل آن به دست مدیران اطلاعات سپرده شود . تصمیم گیری درباره شبکه های اطلاعات و سایر کاربرد های انفجار تکنولوژی ، امروزه در حوزه مسئولیت مدیریت عالی سازمان است . اما اگر مدیر عالی سازمان باید این تصمیمات را اتخاذ کند . پس نقش اطلاعات چه خواهد بود. کارکنان اطلاعات در آینده مسئولیتهای کلیدی متعددی را بر عهده خواهند داشت . این قسمت محل گرد آوری تخصصهای فنی است . به عنوان رابط در کاربرد های فزاینده علمی و تکنولوژیکی عمل می کند . رهبری لازم را در توسعه کاربرد های مربوط به منظور ارائه خدمت به مدیریت عالی سازمان فراهم می آورد و سیستمهای حمایتی لازم را برای عملی کردن تصمیمات عمده سازمانی به گونه ای مستمر حمایت می کند (بک هارد و پریتهچارد ، ۸۷)

کیفیت اطلاعات و کارایی فرایند آن ، در صحیح ، مرتبط ، به موقع و مطلوب بودن آن جلوه گر می شود . سرعت عمل مدیر در تصمیم گیری و درستی تصمیم او بستگی تام به کم و کیف اطلاعاتی دارد که در دسترس او قرار می گیرد . همچنین باز خورد اطلاعاتی و تصمیم ؛ امکان اصلاح تصمیمات و غنی سازی آنها را برای مدیران فراهم می سازد (طالقانی ، ص ۲ : ۱۳۸۲)

اطلاعات



شاید بتوان اطلاعات را لایه ای بین دو لایه داده ها و آگاهی دانست . داده ها مواد خام اطلاعات را فراهم و اطلاعات خبری را منتقل می سازند و این آگاهی است که محتوای خبر را تحلیل می کند (طالقانی ، ص ۱۷۸ : ۱۳۸۲)

برای فهم واقعی معنی اطلاعات و عدم اختلاط آن با داده ها ما ابتدا تعریفی از این دو را ارائه می نمائیم : داده ها شامل واقعیتها و اشکالی هستند که برای کاربر ، بی معنی می باشند . وقتی که این داده ها پردازش شدند تبدیل به اطلاعات می شوند پس اطلاعات ، داده های پردازش شده یا داده هایی با معنی می باشند . تبدیل داده ها به اطلاعات توسط یک پردازنده اطلاعات انجام می شود . پردازنده اطلاعات یکی از عنصر کلیدی سیستم ادراکی است . پردازنده اطلاعات می تواند شامل عناصر رایانه ای ، عناصر غیر رایانه ای یا ترکیبی از آن دو باشد (مک لوید ، ص ۱۶-۱۵ : ۱۳۸۷)

اطلاعات در سیستم های سازمانی مختلط انسان و ماشین از منابع زیر تغذیه می شود : ۱- دستیابی اطلاعات محیط عملکرد مدیریت ۲- روشهای ذخیره اطلاعات جهت عملکرد سیستم های عامل ۳- روشهای انتقال اطلاعات و نحوه ایجاد ارتباط و ذخیره سازی و بازیابی .

امروزه اطلاعات برگ برنده شرکتهای بزرگ تجاری می باشد . از آنجا که گردآوری اطلاعات به روش دستی و معمولی برای شرکتهای چند ملیتی بزرگ غیر ممکن می باشد پس از آنها به سیستم های اطلاعاتی برای پر کردن این خلاء روی آورده اند . اطلاعات لازمه تصمیم گیری است و امروزه پدیده ای چون انفجار اطلاعات ، آلودگی اطلاعات و آنارشی اطلاعات مطرح است که لازمه استفاده مفید از اطلاعات در این آشفته بازار وجود سیستم های اطلاعاتی یکپارچه و منسجم برای تنظیم و منظم کردن اطلاعات برای استفاده کاوشگران اطلاعات می باشد . مدیران ، همچنین به یکی از دو سبک متفاوت استفاده از اطلاعات به عنوان راههایی برای استفاده از اطلاعات برای حل مشکل استفاده می کنند. سبک سیستماتیک : (systematic) مدیر توجه خاصی برای پیگیری روش از پیش توصیه شده حل مشکل ، مانند روش سیستمها دارد . سبک حسی (intuitive) مدیر به هیچ روش قطعی توجهی نداشته اما روشی را برای وضعیت خاص ، تغییر می دهد (همان ، ص ۱۷۹)

اتوماسیون اداری



یافتن تعریفی مشخص سیستم های اتوماسیون اداری تعریف مشخصی ندارند بلکه تعریف آنها منحصر به تعیین دیدگاههای کاربر است و این خود بدین معنی است که سیستم های اتوماسیون اداری دارای تعاریف بی شماری است. در اینجا به برخی از آنها اشاره می کنیم.

اتوماسیون اداری، مشتمل بر تمام سیستم های الکترونیک رسمی و غیر رسمی بوده که به برقراری ارتباط اطلاعات بین اشخاص در داخل و خارج موسسه و بالعکس مربوط می شود. کلمه اصلی که اتوماسیون اداری را از داده پردازی، سیستم اطلاعات مدیریت و سیستم پشتیبانی تصمیم متمایز می سازد و ارتباطات اتوماسیون اداری به منظور تسهیل انواع ارتباطات به هر دو صورت شفاهی و کتبی (RAYMOND، ۱۹۹۸)، سیستم های اطلاعات اداری (OIS=OFFICE INFORMATION SYSTEM) از امور اداری از طریق فناوری اطلاعاتی حمایت می کند. سیستم های اطلاعات مدرن از جمله اجزا سیستم اطلاعاتی مدیریت (MIS) است که ابزارهایی را برای ارتباطات و هماهنگی ما بین کارگران دانشی به وسیله ایجاد مدیریت اثر بخش اسناد و پیامها و جلسات الکترونیک فراهم می کند. (ZWASS، ۱۹۹۲)

مزایای مستقیم اتوماسیون

افزایش محصول یا بازده و صرفه جویی در وقت یا نیروی کار این مزایا که قابل اندازه گیری بوده و ممکن است تاثیر مستقیم و کوتاه مدت بر جریان نقدینگی داشته باشد عبارتند از:

الف) کنترل بهتر بر کار، به خاطر تقسیم کمتر نیروی کار؛

ب) تبدیل اطلاعات از شکلی به شکلی دیگر کمتر صورت می گیرد، مانند نوشتن روی نوار که پس از آن روی کاغذ تایپ می شود؛

ج) فعالیتهای غیر مولد مانند بایگانی، نگهداری سوابق و به هنگام رسانی کمتر می شود؛

د) سازماندهی غیر مولد مانند بایگانی، نگهداری سوابق و به هنگام رسانی کمتر می شود؛

مزایای غیر مستقیم اتوماسیون

این مزایا غیر کمی هستند و ممکن است از طریق سودآوری و رشد در بلند مدت سازمان را غنی سازند،

الف) وابستگی کمتر به ادارات دیگر برای تهیه کپی، چاپ و امور مشابه دیگر؛

ب) نیاز کمتر به تشریفات و کنترل جهت نظارت بر جریان کار بین ادارات.



ج) به دلیل افزایش اثر بخشی کارکنان در انجام کار های خاص ، رضایت شغلی آنها افزایش می یابد ؛

د) به دلیل ارائه بهتر اطلاعات و خدمات به موقع ، ضرایب مشتریان بیشتر می شود ؛

ه) رقابت بیشتر سازمانها از طریق استفاده از منابع اطلاعاتی و قابلیت برای عکس العمل نسبت به فشارها و فرصتها

معایب سیستم اتوماسیون اداری

اما کاربرد سیستم های اتوماسیون اداری معایبی را نیز در بر دارد که عبارتند از : از ایجاد تغییرات در محیط انسانی ، نادیده گرفته شدن برخی از روابط اجتماعی و انسانی در کارها و به صورت مکانیزه درآمدن فعالیتها ، پیچیده شدن و سختی کار با سیستم ها ، بروز اخلاق توجیه اشتباهات صورت گرفته و نسبت دادن آنها به سیستم ، مشکلات جسمانی کارکنان در کار با رایانه ، پذیرفتن سیستم های مکانیزه توسط مدیران یا کارکنان ، کم شدن امنیت اطلاعات هم از نظر دسترسی و هم از نظر تخریب .

انواع کاربرد ها یا زیر سیستم های اتوماسیون اداری

از دیدگاههای متعددی به انواع کاربرد های اتوماسیون اداری پرداخته شده است که در این جا به دو نمونه از آنها می پردازیم. در یک دیدگاه انواع دستگاههای مکانیزه اداری اصلی عبارتند از :

۱- در زمینه کسب و اطلاعات و کپی کردن آنها : واژه ها ، پردازها ، ماشینهای کپی هوشمند ، سند خوانها ، سیستم های صوتی دیجیتالی ، حروف چینی نوری .

۲- در زمینه ذخیره سازی اطلاعات : کشور های بایگانی الکترونیک ، زیر نگاهشته ها (میکرو گراف)

۳- در زمینه ارتباطات : سیستم تلفن رایانه ، پست الکترونیک ، ارسال فاکس ، کنفرانس از راه دور.

از دیدگاه دیگر عناصر اصلی سیستم های مکانیزه اداری. (صرفی زاده ، ص ۱۳۸۰:۲۴۱)

چون هدف کلی مقاله حاضر بررسی تصمیم گیری مدیران بود روش توصیفی - تحلیلی ، علی پس از وقوع مورد توجه محقق قرار گرفت .انجام تحقیق توصیفی از لحاظ روش گرد آوری اطلاعات را می توان به کتابخانه ای ، مشاهده ای و پیمایشی تقسیم کرد . در این تحقیق روش پیمایشی جهت گرد آوری اطلاعات استفاده شده است ، لذا آن را می توان در زمره تحقیق های میدانی قرار داد .



در این نوع تحقیق به توصیف و تفسیر شرایط و روابط موجود پرداخته می شود و بررسی های انجام شده بر اساس این روش در سازمانهای واقعی و توسط افراد واقعی صورت می پذیرد و متغیرها در این روش دستکاری نمی شوند و در حالت طبیعی مورد بررسی قرار می یابند و این از برتریهای روش تحقیق توصیفی در مطالعات سازمانی است.

پرسشنامه تحقیق حاضر حاصل مصاحبه با تعدادی از مدیران و کارشناسان ارشد در خصوص ترکیب و شمای کلی پرسشنامه و نحوه طراحی آن و در قالب کلی فرضیه ها و سئوالات تحقیق قرار داشته و ، با استفاده از طیف لیکرت در « پرسشنامه ارزیابی نگرش » و به منظور ارزیابی نگرش مجموعه مدیران استناداری بر سیستم اتوماسیون جامع و اثرات آن بر تصمیم گیری مدیران تهیه شده است .

منظور حصول اطمینان در خصوص ابزار تحقیق و بررسی صحت آن پرسشنامه در بین ۷ نفر از مدیران بصورت آزمایشی توزیع و پس از رفع اشکالات آن ، پرسشنامه نهایی بر این اساس منطقی که لازم است ارزیابی های خود را در قالبی دقیق تر از یک ارزیابی صرفاً کلی در اختیار پژوهشگر قرار دهند ، طراحی شد . به منظور ارزیابی اثر متغیر مستقل اتوماسیون اداری بر هر یک از متغیرهای وابسته ، نحوه امتیازدهی به پرسشنامه هم از امتیاز ۱ تا ۵ بوده و با توجه به بازگشت ۳۰ پرسشنامه ، از ۳۵ پرسشنامه داده شده ، ارزیابی نهایی نیز در میان این ۳۰ پرسشنامه برگشتی انجام گرفته است.

نتایج

فرضیه اول: سیستم اتوماسیون اداری بر افزایش دقت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد .

رابطه بین تعدادنامه های صادره و دقت تصمیم گیری:



باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰,۴۸ می باشد بین تعدادنامه های صادره و دقت تصمیم گیری رابطه وجود دارد و باتوجه به اینکه sig برابر ۰,۰۰۷ می باشد که از مقدار ۰,۰۱ است لذا رابطه معنی داری بین تعدادنامه های صادره و دقت تصمیم گیری وجود دارد.

Correlations

		دقت تصمیم گیری	تعدادنامه های صادره
Spearman's	دقت تصمیم گیری	Correlation Coefficient	.483**
		Sig. (2-tailed)	.007
		N	30
	تعدادنامه های صادره	Correlation Coefficient	.483**
		Sig. (2-tailed)	.007
		N	30

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

بررسی رابطه بین تعدادنامه های وارده و دقت تصمیم گیری :

باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰,۶۰ می باشد بین تعدادنامه های وارده و دقت تصمیم گیری رابطه وجود دارد و باتوجه به اینکه sig برابر ۰,۰۰۰ می باشد که از مقدار ۰,۰۱ کمتر است لذا رابطه معنی داری بین تعدادنامه های وارده و دقت تصمیم گیری وجود دارد.

Correlations

		دقت تصمیم گیری	تعدادنامه های وارده
Spearman's	دقت تصمیم گیری	Correlation Coefficient	.603**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	تعدادنامه های وارده	Correlation Coefficient	.603**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

بررسی رابطه بین ادراک و دقت تصمیم گیری:



باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰,۲۶ می باشد بین ادراک و دقت تصمیم گیری رابطه وجود دارد و باتوجه به اینکه Sig برابر ۰,۰۴۸ بوده که از مقدار ۰,۰۵ کمتر می باشد لذا رابطه معنی داری بین ادراک و دقت تصمیم گیری وجود دارد.

Correlations

			دقت تصمیم گیری	ادراک
Spearman's	دقت تصمیم گیری	Correlation Coefficient	1.000	.264
		Sig. (2-	.	.048
		N	30	30
	ادراک	Correlation Coefficient	.264	1.000
		. (2-tailed)	.158	.
		N	30	30

بررسی رابطه بین ساعات استفاده و دقت تصمیم گیری:

باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰,۵۳ می باشد بین ساعات استفاده و دقت تصمیم گیری رابطه وجود دارد و باتوجه به اینکه Sig برابر ۰,۰۰۲ بوده که از مقدار ۰,۰۱ کمتر می باشد لذا رابطه معنی داری بین ساعات استفاده و دقت تصمیم گیری وجود دارد.

Correlations

			دقت تصمیم گیری	ساعات استفاده
Spearman's	دقت تصمیم گیری	Correlation Coefficient	1.000	.538 **
		Sig. (2-	.	.002
		N	30	30
	ساعات	Correlation Coefficient	.538 **	1.000
		Sig. (2-	.002	.
		N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

فرضیه دوم: سیستم اتوماسیون اداری بر افزایش بهنگام سازی تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد .

بررسی رابطه بین تعدادنامه های صادره و بهنگام سازی تصمیم گیری:



باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰,۶۹ می باشد بین تعدادنامه های صادره و بهنگام سازی تصمیم گیری رابطه وجود دارد و باتوجه به اینکه Sig برابر ۰,۰ بوده که از مقدار ۰,۰۱ کمتر می باشد لذا رابطه معنی داری بین تعدادنامه های صادره و بهنگام سازی تصمیم گیری وجود دارد.

Correlations

		بهنگام سازی تصمیم گیری	تعدادنامه های صادر
Spearman's	بهنگام سازی تصمیم گیری	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-	.695**
		N	.000
	تعدادنامه های صادره	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-	.695**
		N	.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

بررسی رابطه بین تعدادنامه های وارده و بهنگام سازی تصمیم گیری :

باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰,۶۲ می باشد بین تعدادنامه های وارده و بهنگام سازی تصمیم گیری رابطه وجود دارد و باتوجه به اینکه Sig برابر ۰,۰ می باشد که از مقدار ۰,۰۱ کمتر می باشد لذا رابطه معنی داری بین تعدادنامه های وارده و بهنگام سازی تصمیم گیری وجود دارد.

Correlations

		بهنگام سازی تصمیم گیری	تعدادنامه های وارده
Spearman's	بهنگام سازی تصمیم گیری	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-	.628**
		N	.000
	تعدادنامه های وارده	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-	.628**
		N	.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

بررسی رابطه بین ساعات استفاده و بهنگام سازی تصمیم گیری:



باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰,۴۴ می باشد بین ساعات استفاده و بهنگام سازی تصمیم گیری رابطه وجود دارد و باتوجه به اینکه sig برابر ۰,۰۱۳ بوده که از مقدار ۰,۰۵ کمتر می باشد لذا رابطه معنی داری بین ساعات استفاده و بهنگام سازی تصمیم گیری وجود دارد.

Correlations

			بهنگام سازی تصمیم گیری	ساعات استفاده
Spearman's	بهنگام سازی تصمیم گیری	Correlation Coefficient	1.000	.449*
		Sig. (2-	.	.013
		N	30	30
	ساعات	Correlation Coefficient	.449*	1.000
		Sig. (2-	.013	.
		N	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

بررسی رابطه بین ادراک و بهنگام سازی تصمیم گیری:

باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰,۸۷ می باشد بین ادراک و بهنگام سازی تصمیم گیری رابطه وجود دارد و باتوجه به اینکه sig برابر ۰,۴۴۹ می باشد که از مقدار ۰,۰۵ کمتر می باشد لذا رابطه معنی داری بین ادراک و بهنگام سازی تصمیم گیری وجود دارد.

Correlations

			بهنگام سازی تصمیم گیری	ادراک
Spearman's	بهنگام سازی تصمیم گیری	Correlation Coefficient	1.000	.087
		Sig. (2-	.	0.449
		N	30	30
	ادراک	Correlation Coefficient	.087	1.000
		Sig. (2-	.649	.
		N	30	30

فرضیه سوم: سیستم اتوماسیون اداری بر افزایش اقتصادی بودن تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد .

بررسی رابطه بین تعدادنامه های صادره و اقتصادی بودن تصمیم گیری:

باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰,۴۳ می باشد بین تعدادنامه های صادره بر اقتصادی بودن رابطه تصمیم گیری وجود دارد ولی باتوجه به اینکه sig برابر ۰,۰۱۶ بوده که از مقدار ۰,۰۵ کمتر می باشد لذا رابطه معنی داری بین تعدادنامه های صادره و اقتصادی بودن تصمیم گیری وجود دارد.



Correlations

			اقتصادی بودن تصمیم گیری	تعدادنامه های صادر
Spearman's	اقتصادی بودن تصمیم گیری	Correlation Coefficient	1.000	.436*
		Sig. (2-	.	.016
		N	30	30
	تعدادنامه های صادره	Correlation Coefficient	.436*	1.000
		Sig. (2-	.016	.
		N	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

بین تعدادنامه های وارده و اقتصادی بودن تصمیم گیری وجود دارد.

باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰,۴۷ می باشد بین تعدادنامه های صادره بر اقتصادی بودن رابطه تصمیم گیری وجود دارد ولی باتوجه به اینکه Sig برابر ۰,۰۰۸ بوده که از مقدار ۰,۰۱ کمتر می باشد لذا رابطه معنی داری بین تعدادنامه های وارده و اقتصادی بودن تصمیم گیری وجود دارد.

Correlations

			اقتصادی بودن تصمیم گیری	تعدادنامه های وارد
Spearman's rho	اقتصادی بودن تصمیم گیری	Correlation Coefficient	1.000	.476**
		Sig. (2-tailed)	.	.008
		N	30	30
	تعدادنامه های وارده	Correlation Coefficient	.476**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.008	.
		N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

بررسی رابطه بین ساعات استفاده بر اقتصادی بودن تصمیم گیری:

باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰,۵۳ می باشد بین ساعات استفاده بر اقتصادی بودن تصمیم گیری رابطه وجود دارد و باتوجه به اینکه Sig برابر ۰,۰۰۲ بوده که از مقدار ۰,۰۱ کمتر می باشد لذا رابطه معنی داری بین ساعات استفاده و اقتصادی بودن تصمیم گیری وجود دارد.



Correlations

			اقتصادی بودن تصمیم گیری	ساعات استفاده
Spearman's	اقتصادی بودن تصمیم گیری	Correlation Coefficient	1.000	.534**
		Sig. (2-	.	.002
		N	30	30
	ساعات	Correlation Coefficient	.534**	1.000
		Sig. (2-	.002	.
		N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

بررسی رابطه بین ادراک و اقتصادی بودن تصمیم گیری:

باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰,۳۲ می باشد بین ادراک و اقتصادی بودن تصمیم گیری رابطه وجود دارد و باتوجه به اینکه sig برابر ۰,۰۰۹ بوده که از مقدار ۰,۰۵ کمتر می باشد لذا رابطه معنی داری بین ادراک و اقتصادی بودن تصمیم گیری وجود دارد.

Correlations

			اقتصادی بودن تصمیم گیری	ادراک
Spearman's	اقتصادی بودن تصمیم گیری	Correlation Coefficient	1.000	.326
		Sig. (2-	.	0.009
		N	30	30
	ادراک	Correlation Coefficient	.326	1.000
		Sig. (2-	.079	.
		N	30	30

فرضیه چهارم: سیستم اتوماسیون اداری بر افزایش صحت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد .

بررسی رابطه بین تعدادنامه های صادره و صحت تصمیم گیری:

باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰,۳۶ می باشد بین تعدادنامه های صادره و صحت تصمیم گیری رابطه وجود دارد ولی باتوجه به اینکه sig برابر ۰,۰۴۸ بوده که از مقدار ۰,۰۵ کمتر می باشد لذا رابطه معنی داری بین تعدادنامه های صادره و صحت تصمیم گیری وجود دارد



Correlations

		صحت گیری	تعدادنامه های صادر
Spearman's	صحت تصمیم گیری	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-	.364*
		N	.048
	تعدادنامه های صادره	Correlation Coefficient	.364*
		Sig. (2-	1.000
		N	.048

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

بررسی رابطه بین تعدادنامه های وارده و صحت تصمیم گیری:

باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰,۴۰ می باشد بین تعدادنامه های وارده و صحت تصمیم گیری رابطه وجود دارد ولی باتوجه به اینکه sig برابر ۰,۰۲۵ بوده که از مقدار ۰,۰۵ کمتر می باشد لذا رابطه معنی داری بین تعدادنامه های وارده و صحت تصمیم گیری وجود دارد.

Correlations

		صحت تصمیم گیری	تعدادنامه های وارد
Spearman's rho	صحت تصمیم گیری	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.408*
		N	.025
	تعدادنامه های وارده	Correlation Coefficient	.408*
		Sig. (2-tailed)	1.000
		N	.025

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

بررسی رابطه بین ادراک و صحت تصمیم گیری:

باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰,۱۶ می باشد بین ادراک و صحت تصمیم گیری رابطه وجود دارد و باتوجه به اینکه sig برابر ۰,۰۳۸ بوده که از مقدار ۰,۰۵ کمتر می باشد لذا رابطه معنی داری بین ادراک بر صحت تصمیم گیری وجود دارد.



Correlations

		صحت تصمیم گیری	ادراک
Spearman's rho	صحت تصمیم گیری	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.163
		N	30
	ادراک	Correlation Coefficient	.163
		Sig. (2-tailed)	.389
		N	30

بررسی رابطه بین ساعات استفاده و صحت تصمیم گیری:

باتوجه به اینکه ضریب همبستگی برابر ۰,۴۴ می باشد بین ساعات استفاده و صحت تصمیم گیری رابطه وجود دارد و باتوجه به اینکه sig برابر ۰,۰۱۴ بوده که از مقدار ۰,۰۵ کمتر می باشد لذا رابطه معنی داری بین ساعات استفاده و صحت تصمیم گیری وجود دارد.

Correlations

		صحت تصمیم گیری	ساعات استفاده
Spearman's rho	صحت تصمیم گیری	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.445*
		N	30
	ساعات استفاده	Correlation Coefficient	.445*
		Sig. (2-tailed)	.014
		N	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

نتیجه گیری و پیشنهادات

با عنایت به اینکه مسئله اصلی این تحقیق بررسی تاثیر سیستم اتوماسیون بهبود تصمیم گیری مدیران (در استانداری می باشد ، نتایج زیر حاصل این تحقیق است :

سیستم اتوماسیون بر افزایش صحت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد .

سیستم اتوماسیون بر افزایش دقت تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد .

سیستم اتوماسیون بر بهنگام بودن تصمیم گیری مدیران تاثیر مثبت دارد .

سیستم اتوماسیون بر اقتصادی بودن تصمیم گیری مدیران تاثیر دارد .



لذا شواهدی بر رد فرضیه های چهارگانه ای که با شاخصه های تعریف شده صحت، دقت، بهنگام بودن، و اقتصادی بودن وجود نداشت.

نکته اساسی این است که فرایند تحقیق هرگز پایان نمی یابد همیشه یافته های هر تحقیق آزمایشی قلمداد می شود و این آگاهی وجود دارد که ممکن است در تحقیقات بیشتر ثابت شود که نتایج غیر صحیح بوده است (ایران نژاد، ص ۲۴: ۱۳۹۲)

با توجه به نتایج این مقاله موارد زیر پیشنهاد می گردد:

اثرات مثبت سیستم های اتوماسیون محل مناقشه نیست، بلکه میزان دستیابی به نتایج است که دارای اهمیت می باشد

قدم اول در دستیابی به دیدی واقع گرایانه تر نسبت به ارزیابی نتایج اتوماسیون اداری در سطح سازمانها تدوین شاخص هایی کارآمد جهت ارزیابی میزان بهبود در پیگیری فراگرد های تحول اداری، با استقرار سیستم های توسعه یافته سازمانی، خواهد بود. این امر مستلزم پشتیبانی علمی از سوی سازمان می باشد.

یافته های این قبیل تحقیقات می تواند نقش موثری در شناخت قوت و ضعف، سیستم های اتوماسیون در استانداردی و سازمانها مشابه که دارای هم پیوندی و تشابه کاری و وظایف همگون هستند ارائه نماید لذا محققین با هماهنگی، راهنمایی و پشتیبانی فنی، موضوعاتی را انتخاب نمایند که قابلیت طرح در کل مجموعه وزارت کشور را داشته باشد و طیف گسترده تری از سازمانها از نتایج تحقیقات آنان بهره مند گردند و

محققین بعدی موضوعات بدیع، موثر و کار گشای دیگری را دستمایه تحقیق خود نمایند که اساسی ترین معضلات سازمانها را شناسائی و حل نماید.



منابع فارسی

- ۱- ابراهیمی ، اردشیر " بررسی عوامل موثر بر رشد دوره های کوتاه مدت آموزشی مجتمع عالی آموزشی و پژوهشی آذربایجان " (پایان نامه کارشناسی ارشد) ، (کرج ، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت ، ۱۳۸۴)
- ۲- امینی ، سیاوش " مسائل سنجش در تحقیقات اجتماعی و بحثی درباره مقیاس گاتمن " (تهران ، نامه پژوهشکده ، سری یک ، شماره یک ، ۹۶-۸۵ ، بهار ۱۳۷۵)
- ۳- ایران نژاد مهدی " روش های تحقیق در علوم اجتماعی " چاپ دوم (تهران ، نشر مدیران ۱۳۸۲)
- ۴- اتسلندر ، پتر ، روشهای تجربی تحقیق اجتماعی " ترجمه بیژن کاظم زاده ، چاپ پنجم ، (مشهد ، معاونت فرهنگی استان قدس رضوی ، ۱۳۷۱)
- ۵- بک هارد ، ریچارد ، وندی پریتچارد " مدیریت تحولات و نوآوری " ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی ، (تهران ، نشر مدیران ، ۱۳۸۷)
- ۶- بهان ، کیت ، هولمز ، دیانا ، " آشنایی با تکنولوژی اطلاعات " ترجمه مجید آذرخش ، جعفر مهرداد ، (تهران ، سمت ، ۱۳۷۷)
- ۷- بهشتیان ، مهدی و حسین ابوالحسنی " سیستم های اطلاعاتی مدیریت " (تهران ، شرکت پردیس ، ۱۳۸۷)
- ۸- پارکینسون و رستوم جی " مهارتهای مدیریت " ترجمه ایران نژاد پاریزی ، تهران ، نشر ازده ، ۱۳۷۶ .



- ۹- پاتنام ، رابرت و دیگران " سرمایه اجتماعی ، اعتماد ، دموکراسی و توسعه " به کوشش کیان تاجبخش ، ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان ، (تهران ، نشر شیرازه ، ۱۳۸۴).
- ۱۰- جراحی ، محمد حسین " دولت الکترونیکی ، فرصت ها ، چالش ها و روند آینده " (تهران سایت اینترنتی همکاران سیستم ، ۱۳۸۳)
- ۱۱- حری ، عباس " آیین نگارش علمی " دبیر خانه هیات امنای کتابخانه های عمومی کشور (تهران ، چاپ سوم ۱۳۸۱)
- ۱۲- خاکی ، غلامرضا " روش تحقیق با رویکرد پایان نامه نویسی " (تهران ، انتشارات بازتاب ۱۳۸۲)
- ۱۳- دفت ، ریچاردال " تئوری . و طراحی سازمان " ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی ، (تهران ، چاپ پژوهش فرهنگی ، ۱۳۷۷)
- ۱۴- دولان ، شیمون ال و محمد صائبی ، (تهران ، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی ، ۱۳۸۱ .
- ۱۵- دیوید ، فرد آر " مدیریت استراتژیک " چاپ سوم ، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی ، (تهران ، دفتر پژوهشهای فرهنگی ، ۱۳۸۱)
- ۱۶- رابینز ، استیفن پی ، رفتار سازمانی " مفاهیم ، نظریه ها ، کاربرد ها " مترجمان ، علی پارسائیان و سید محمد اعرابی جلد اول (تهران ، انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی ، ۱۳۷۷)
- ۱۷- رضائیان ، علی ، " اصول مدیریت " (تهران ، انتشارات سمت ، بهار ۱۳۷۶)
- ۱۸- رفیع پور ، فرامرز " کندوکاوها و پنداشته ها ، مقدمه ای بر روشهای شناخت جامعه و تحقیقات اجتماعی " چاپ چهاردهم (تهران ، نشر شرکت سهامی انتشار ، ۱۳۸۱)
- ۱۹- رولی ، جینفر " مبانی سیستمهای اطلاعاتی " ترجمه زهرا سیف کاشانی ، نجیبه افغانی ، (تهران ، سمت ۱۳۸۰)
- ۲۰- زاهدی ، شمس السادات " تجزیه و تحلیل سیستمها و روشها در مدیریت امور اداری صنعتی و بازرگانی " (تهران ، انتشارات مروارید ، ۱۳۸۲)



- ۲۱- زاهدی شمس السادات ، " فن آوری اطلاعات و کنترل در عصر اینفوکرآسی " مجموعه مقالات دومین همایش علمی و پژوهش نظارت و بازرسی ، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران (تهران ، سازمان بازرسی کل کشور ، ۱۳۸۴)
- ۲۲- زرگر ، محمود ، " اصول و مفاهیم فن آوری اطلاعات " (تهران ، نشر بهینه ، ۱۳۸۴)
- ۲۳- سارو خانی ، باقر " روشهای تحقیق در علوم اجتماعی " (تهران ، نشر دیدار ، ۱۳۸۵)
- ۲۴- سرمد ، مرتضی و دیگران " روشهای تحقیق در علوم رفتاری " (تهران ، نشر آگاه ، ۱۳۸۰)
- ۲۵- شرمهر هورن ، جان ر و همکاران " مدیریت رفتار سازمانی " چاپ سوم ، ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی و دیگران (تهران ، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت ، ۱۳۸۰)
- ۲۶- صرافی زاده ، اصغر و علی علی پناهی " سیستمهای اطلاعات مدیریت " (تهران ، موسسه انتشاراتی میر ، ۱۳۸۱)
- ۲۷- صرافی زده ، اصغر " فناوری اطلاعات در سازمان ، IT مفاهیم و کاربرد ها " (تهران ، انتشارات امیر ، ۱۳۸۳)
- ۲۸- طالقانی محمد " مهندسی و مدیریت اطلاعات " (رشت ، نشر کتیبه گیل ، ۱۳۸۲)
- ۲۹- کاتر ، جان " رهبر تحول " ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی و مینو سلسله (تهران ، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت)
- ۳۰- کستلز ، مانوئل " عصر اطلاعات " ترجمه احد علیقلیان ، افشین خاکباز و حسن چاوشیان ، (تهران ، دفتر پژوهش و بررسیهای خبری ، ۱۳۸۶)
- ۳۱- کالینز ، جیمز چارلز و جری پوراس " ساختن برای ماندن " ترجمه فضل اله امینی ، (تهران ، فرا ، ۱۳۸۰)
- ۳۲- کاوی ، استفان " هفت عادت مردان کامیاب " ترجمه یحیی شمس (تهران ، نشر علمی ، ۱۳۷۷) .



- ۳۳- گاروین ، دیوید ، مایکل روبرتو ، مقاله " ناشنیده های تصمیم گیری " ترجمه پرستو معین الدینی ، ماهنامه گزیده مدیریت ، شماره ۱۳ ، (تهران ، فرا ، نشر مدیریت فردا ، دی ۱۳۸۰)
- ۳۴- گریک ، رابرت " ارهنمای دریافت گواهینامه ISO ۹۰۰۰ به روش آسان " ترجمه امیر حسین شریعت زاده ، (مشهد ، گل آفتاب ، ۱۳۷۶)
- ۳۵- ماحوزی ، مهدی " گزارش نویسی و آئین نگارش " (تهران ، نشر اساطیر ، ۱۳۸۰)
- ۳۶- مک لوید ، ریموند " سیستم های اطلاعات مدیریت " ترجمه مهدی جمشیدیان ، اکبر مهدی پور عطا آبادی ، دانشگاه اصفهان (اصفهان ، سازمان برنامه و بودجه استان اصفهان ، ۱۳۸۷)
- ۳۷- مومنی ، هوشنگ " سیستم های اطلاعاتی مدیریت MIS (تهران ، اتحاد ، ۱۳۷۲)
- ۳۸- مولر ، جی اچ و کی اف ، شوسلر و اچ ال کاستنر ، " استدلال آماری در جامعه شناسی " ترجمه هوشنگ ناییبی (تهران ، نشر نی ، ۱۳۸۷)
- ۳۹- مورهد ، گریفین " رفتار های سازمانی " ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمار زاده (تهران انتشارات مرورید ، ۱۳۸۰)
- ۴۰- میلر دلبرت " راهنمای سنجش در تحقیقات اجتماعی " ترجمه هوشنگ ناییبی (تهران ، نشر نی ، ۱۳۸۵)
- ۴۱- وتن ، دیوید ای و کیم اس کمرون " مهارتهای کسب قدرت و اعمال نفوذ " ترجمه محمد علی بابایی زکلیکی (کرج ، ناشر موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت ، ۱۳۸۱)
- ۴۲- هرسی ، پال و کنت بلانچرد " مدیریت رفتار سازمانی ، کاربرد منابع انسانی " چاپ چهاردهم ترجمه علی علاقه بند (تهران ، امیر کبیر ، ۱۳۸۱)

منابع انگلیسی

- 1.Curtin et al و 1998 ' Information technology ' the breaking wave ' Boston ' Irvin; McGraw – Hill
- 2.Mcleod , Raymand , 1998 , Management in formation systems' Seventh ed ' Newjersy ' prentise Hall.



3. Kraft, Donald ' Boyce , Bert R' Operations research for libraries and information ' Journal of Government Information - Volume 29 ' - September - October , 2002.

4.Zwass, Valdimi 'R' Management Information System , WM,C ,Brown 1992

5. (information society commission 2003) www.isc.ie/downloads/egovernment .

6.(kumar, 2002) www.Seas.Upenn.edu/meam100/sillies/IntAutoSlides.

7.(Green, 2001) www.aceproject.Org/main/English/et/et76.htm

8.www.assresources.com/papers/features/spradlin/spradlin03052004.html (spradlin)

SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



سامانه ویراستاری STES



فیلم های آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی



مقاله نویسی علوم انسانی

مقاله نویسی علوم انسانی



اصول تنظیم قراردادها

اصول تنظیم قراردادها



آموزش مهارت های کاربردی در تدوین و چاپ مقاله

آموزش مهارت های کاربردی در تدوین و چاپ مقاله