فصلنامه پژوهش های مدیریت در جهان اسلام
شماره مجوز: ۸۵۴۹۵ شماره استاندارد بین المللی: ۶۰۹۴-۲۶۷۶ شماره پنجم (زمستان ۱۳۹۹)

بهبود کارایی کارکنان به واسطه استفاده از اتوماسیون اداری

(تاریخ ارسال ۱۳۹۹/۰۵/۲۵ تاریخ پذیرش ۱۴۰۰/۰۲/۲۰)

بهاره یوسف پور

چکیده

داشتن اطلاعات دقیق، مرتبط، بهنگام، تسریع در امور، افزایش دقت و صرفه جویی در زمان جلوی انتخاب بسیاری از تصمیمات نادرست را خواهدگرفت.در این برنامه زمانی، یک مدیرکارآمدبدون داشتن اطلاعات مورد نیاز خودقادر به رهبری سازمان و رسیدن به اهداف از قبل تعیین شده نیست. در این راستا سیستم اتومایسیون اداری تاثیر بسزایی در صحت، دقت، اقتصادی بودن، بهنگام بودن تصمیم گیری مدیران وحوزه ستادی داشته و عملکرد کارکنان را بهبود می بخشد. اتوماسیون اداری، مشتمل بر تمام سیستم های الکترونیک رسمی وغیر رسمی بوده که به برقراری ارتباط اطلاعات بین اشخاص در داخل وخارج موسسه وبالعکس مربوط می شود. کلمه اصلی که اتوماسیون اداری را از داده پردازی، سیستم اطلاعات مدیریت وسیستم پشتیبانی تصمیم متمایزمی سازد، ارتباطات است.اتوماسیون اداری به منظور تسهیل انواع ارتباطات به هر دو صورت شفاهی وکتبی است.

واژگان کلیدی: اتوماسیون اداری، بهبود عملکرد کارکنان، فن آوری اطلاعات، سیستم سازمانی، مدیریت

بخش اول:کلیات و مفاهیم

بند اول: اتوماسیون اداری

اتوماسیون اداری مشتمل بر تمام سیستم های الکترونیکی رسمی وغیر رسمی بوده که به برقراری ارتباط اطلاعات بین اشخاص در داخل وخارج موسسه وبالعکس مربوط می شود. کلمه اصلی اتوماسیون اداری را از داده پردازی سیستم اطلاعات مدیریت وسیستم پشتیبانی تصمیم متمایز می سازدارتباطات است. اتوماسیون اداری به منظور تسهیل انواع ارتیاطات به هر دو صورت شفاهی وکتبی است. به طور مثال پست الکترونیک، فاکس، کنفرانس ویدئویی، تابلو اعلانات الکترونیکی و....(مک لوید[1]،۱۳۸۷،ص۴۷۱). به زبان ساده، اتوماسیون اداری عبارت است از: متصل کردن اطلاعات کامپیوترهای موجود در یک سازمان به کمک شبکه و یا استفاده از یک برنامه نرم افزاری مشترک، تا انتقال اطلاعات، آمارها، نامه هاو مکاتبات و نیز دستورالعمل ها به صورت کاملاً یکپارچه وآسان انجام پذیرد وبدین ترتیب فرمولی جهت طبقه بندی، تبادل، تنظیم و تصحیح اطلاعات درون سازمانی و تسریع بخشیدن به امر اجراء بدون نیاز به روش های دست و پاگیر و مرسوم اداری و با صرفه جویی در زمان و مواد اولیه مصرفی ایجاد می شود.حذف کاغذاز امور بایگانی و دفتری، رفع محدودیت های فضا جهت بایگانی پرونده ها و ابزار آن مانند زونکن و پوشه، کاهش خطرات و مشکلات محیطی و آتش سوزی، افزایش ضریب امنیت در نگهداری از اطلاعات و پشتیبانی از امور اداری از تاثیرات به کارگیری اتوماسیون است.(احمدی احمد،۱۳۹۰).

بند دوم: شبکه های ارتباطی

شبکه های ارتباطی به منظور پشتیبانی از ارتباطات و انتقال اطلاعات و پیام ها به وجود آمده اند.بسیاری از این شبکه ها در سطح ملی و فراملی به صورت شبکه های در هم تنیده، امکان ارتباط بین افراد وتبادل اطلاعات را فراهم کرده اند. (صرافی زاده، ۱۳۸۳،ص۸۳).

---

[1].mcleod

بند سوم: اینترنت

اینترنت، مجموعه ای ازشبکه های کامپیوتری است که با کمک یک زیرساخت ارتباطی که متشکل ازخطوط ارتباطی با پهنای باندبسیار بالا ومسیریابهای بسیارسریع است، تشکیل یافته است.این زیر ساخت ارتباطی ستون فقرات نام دارد.ستون فقرات، با سرمایه گذاری هنگفتی در آمریکا، اروپا وقسمت هایی از آسیا ایجاد شده وحجم بسیار عظیمی از بسته های اطلاعات را در هر ثانیه به سرتاسرجهان ارسال می کند.(وحیدی،۱۳۸۳،ص۷).

بند چهارم: اطلاعات

اطلاعات عبارت است از جریان هایی که مجموعه دانایی هارا تغییر می دهد، این تغییر زمانی اتفاق می افتد که یا مطلبی به مجموعه دانایی ها افزوده شود و یا تجدید ساختاری در آن به وجود آید.(شولتر[1]،۲۰۰۰،ص۵). شایدبتوان اطلاعات را لایه ای بین دو لایه داده ها و آگاهی دانست.داده هامواد خام اطلاعات را فراهم و اطلاعات خبری را منتقل می سازند و این آگاهی است که محتوای خبر را تحلیل می کند.(طالقانی،۱۳۸۲،ص۱۷۸). از آن جا که نیاز ما در اختراع است ابتدا باید نیازهای اطلاعاتی سازمان یا موسسه را یافته سپس به فراهم آوری و جمع آوری اطلاعات بپردازیم.مدیر آشنا به اطلاعات می داند که اطلاعات قبل از استفاده باید تائید شود. آشنایی یک مدیر به اطلاعات و دانستن ارزش اطلاعات در حل مساله باعث تشویق مدیران در تقسیم اطلاعات با دیگران می شود زمانی که مدیری دارای اطلاعات با ارزش برای دیگران می باشد این اطلاعات باید منتقل شود آشنایی با اطلاعات در نهایت منجر به استفاده از اطلاعات در حل مسائل است.دانش اطلاعات ماوری دانش رایانه ی و استفاده از اطلاعات ایجادشده از طریق رایانه است.(همان منبع، ص۳۴)

[1].schltze

بخش دوم: کاربردهای فناوری اطلاعات در سازمان

فناوری اطلاعات در سازمان ها، کاربردهای متعددی دارند.امروزه بسیاری از فعالیت های سازمانی با استفاده از فنآوری های اطلاعات صورت می گیرد.این امر موجب افزایش سرعت انجام فعالیت ها و بالا رفتن دقت و سطح اطمینان در آنها می شود.گسترش بکارگیری فنآوریهای اطلاعاتی در انجام امور به حدی است که در صورت عدم وجود فنآوری های اطلاعاتی انجام بسیاری از آنها اگر غیرممکن نباشد،با دشواری روبرو بوده و سطح کارآئی به طور بارزی کاهش می یابد.کاربردهای فنآوری اطلاعات به نظر اکثرصاحبنظران به سه گونه عمده"کاربردعملیاتی"، "کاربرداطلاعاتی"، "کاربرد استراتژیک"تقسیم می شوند، که هر سازمانی با توجه خود، ترکیبی از آنها را به کار می گیرد.

کاربردهای فناوری اطلاعات در سازمان

کاربرد عملیاتی	کنترل موجودی-نگهداری و تعمیرات-حسابداری مالی-خرید-کنترل تجهیزات-کنترل حسابها-کارگزینی-متن نگاری-کنترل پروژه-سایرموارد
کاربرد اطلاعاتی	برنامه ریزی-آموزش-تحقیقات بازاریابی-تحقیق و توسعه-تحقیق در عملیات-تشکیلات و روش ها-روابط عمومی-حمل ونقل-پیش بینی فروش-مدارک پرسنلی-دفترداری- تحلیل ریسک-سایرموارد

بخش سوم: مشکلات دبیرخانه سنتی

مشکلاتی که در یک سیستم دستی و گردش کاغذی سازمان می توان به آن اشاره کرد، به شرح ذیل است:

۱- نگهداری و انجام دستی نیازمند نیروی انسانی زیادی است و کنترل دقت و سرعت و نظارت بر نیروی انسانی زیاد مستلزم سیستمی دیگرو نیروی انسانی دیگر است.

۲- مراحل مختلف ورود نامه، ثبت، ارجاع و جابه جایی نامه ها بین واحدهای مختلف تا رسیدن به دست کارشناس ذی ربط و برعکس، تهیه پیش نویس پاسخ نامه توسط کارشناسان، حروف چینی انجام اصلاحات توسط مدیران در هر مرحله ودر نهایت امضا، ثبت و خروج نامه، مراحلی زمان بر ومستلزم ثبت چندباره یک نامه در قسمت های مختلف و در نتیجه به کار گیری نیروی انسانی زیاد برای حفظ کار آیی آن است.

۳- امکان مفقود شدن عمدی و سهوی اسناد، نامه ها و پرونده ها وجود دارد، به ویژه در زمان جابه جایی های سازمانی و زمان تغییرات ساختاری یا تغییر محل یک واحد یا سازمان از مکانی به مکان دیگر.

۴- استهلاک اسناد بر اثر مرور زمان و شرایط محیطی و جوی.

۵- احتمال از بین رفتن اسناد در حوادث غیرمترقبه از قبیل آتش سوزی، زلزله و....

۶- اختصاص فضای زیادی برای نگهداری لاشه فیزیکی مکاتبات و پرونده ها.

۷- طولانی شدن فرایند جستجوی نامه در خیل عظیم از بایگانی ها (وقت و نیروی انسانی).

۸- هزینه زیاد خرید کاغذ، انواع دستگاه تکثیر و نگهداری آنها.

۹- هزینه نیروی انسانی برای نگهداری و دسترسی به اسناد و مدارک موجود.

۱۰- امکان جعل و سوء استفاده از مکاتبات اداری و احتمال اندک کشف آنها (این امر موجب تحمیل هزینه زیادی به نظام اداری کشور شده است تا در مواردضروری با انجام اقدام های تکمیلی نسبت به اصالت نامه اطمینان حاصل شود).

۱۱- عدم امکان برنامه ریزی بر مبنای حجم و میزان فعالیت و مکاتبات هر بخش به علت عدم وجود آمار قابل اتکا.

بخش چهارم: نقش مدیریت عملکرد در موقعیت استراتژیک سازمان

اهمیت موضوع مدیریت عملکرد کارکنان و نقش آن در موقعیت استراتژیک سازمان ها به اندازه ای است که بسیاری از شرکت ها و سازمان های موفق ایران وجهان، قابلیت و مهارتی به نام مدیریت عملکرد کارکنان را در خدمت قابلیت های مدیریتی خود گنجانده اند و از همه مدیران و سرپرستان خود انتظار دارندکه عملکرد و (رفتار)کارکنان را با شایستگی و اثربخشی مطلوب مدیریت کنند. به عنوان نمونه می توان از سازمان ملل متحدنام برد که مدیریت عملکردرا یکی از ۶ قابلیت و شایستگی همه مدیران و سرپرستان خود معرفی کرده و طی آن مدیرانش انتظار دارد که:

۱) نقش کارکنان و انتظاراتی که از کارکنان دارد را روشن کند.

۲) کار و مسولیت را به کاردان (مناسب ترین فرد ممکن)ارجاع دهد.

۳) در نقش یک مربی از عملکرد ورفتار مطلوب کارکنان حمایت و آنها را هدایت نمایند.

۴) برعملکرد کارکنان نظارت کنندو به دیگران بازخوردهای سازنده و مفید بدهند.

۵) از ریسک پذیری،ابتکار عمل خلاقیت کارکنان در مسیر تحقق عملکردهای مطلوب حمایت کنند.

۶) عملکرد کارکنان را منصفانه ارزیابی کنند.

۷) از رشد و توسعه مهارتها و قابلیت های کارکنان در جهت بهبود مستمر عملکردها و رفتارها حمایت فعال و مشتاقانه داشته باشند.(ابوالعایی،۱۳۸۹).

بخش پنجم: عوامل موثر بر عملکرد کارکنان

بند اول: استعداد

استعداد،به عنوان ترکیب پیچیده ای از دانش، مهارت و توانایی های شناختی و پتانسیل کارمندان شناخته می شود.(تامر،۲۰۰۶). تعدادمعدودی از کارمندان که ایده، دانش و مهارت آنهااین پتانسیل را خلق می کندکه با منابعی که در اختیارشان قرار گرفته است تناسب ندارد. (گافی، اندجونس،۲۰۰۷).

بند دوم: منابع

تخصیص منابع یکی از فعالیت های اصلی مدیریت است.که اجرای استراتژی را امکان پذیر می سازد.هر سازمان، دست کم، چهار نوع منبع دارد، که برای تامین هدف های مورد نظر باید تخصیص یابند:منابع مالی، منابع فیزیکی، منابع انسانی و منابع فنی(فن آوری). تخصیص دادن منابع به بخش هاو واحدهای وظیفه ای بدان معنا نیست که همه استراتژی ها به شیوه موفقیت آمیز به اجرا در خواهند آمد.عوامل زیادی مانع از این می شود که منابع به شیوه ای اثربخش تخصیص یابندکه برخی از آنها بدین قرار است: اعمال مقررات بسیار شدیدبر فرآیند تخصیص منابع، تاکیدبسیار زیادبر معیارهای مالی کوتاه مدت، سیاست بازی های سازمانی، هدف های استراتژیک مبهم، بی میلی به پذیرش خطروندانشتن دانش کافی. به طور کلی برنامه ها، کارکنان،اعمال کنترل ها و تعهدات کارکنان باید به حیات منابع ارائه شده جان ببخشد.(فرد آر.دیوید[1]،۱۳۸۴،ص۴۳۸-۴۳۷).

[1].F.R.David

بند سوم: انگیزه

انگیزش، عبارت است از حالتی درونی که انسان را به انجام فعالیت خاصی ترغیب می کند.برخی از صاحب نظران انگیزه را همان نیاز، خواسته، تمایل یا نیروی درونی می دانندکه افرادرا، برای انجام کار، راغب می سازد! (رضائیان،۱۳۸۷،ص۴۴۴).

بند چهارم: هدف[1]

هدف، نتایج یا حالت هایی ازآینده که وصول به آن مورد نظر می باشد.هدف های یک سازمان یا موسسه را به هدف های اصلی وفرعی تقسیم کرده اند، از هدف های اصلی هر موسسه یا سازمان که مدیران در مورد آن اتفاق نظر دارند، بقاء[2]و توسعه[3] آن موسسه است.(اصول و مبانی مدیریت،جاسبی،ص۱۴۴).

بند پنجم: پشتکار

داشتن پشتکار، تفاوت ظریف بین شکست و کامیابی است.(سارنف)

برای پیشرفت سه چیز لازم است:اول پشتکار، دوم پشتکار و سوم پشتکار. (لردآویبری).

هیچ چیز جای استقامت و پشتکار را نمی گیرد، از استعداد وبلوغ هیچ کاری ساخته نیست.(کن بلانچارد).

پشتکار، به خاطر مشکلات و موانع موجود بر سر اقدامات کارآفرینانه، پشتکار و استقامت بسیار درخلق محصول، فرآیند یا شرکت جدید از ملزومات موفقیت کارآفرین به حساب می آید.موفقیت بعضی کارآفرینان و حتی در مواردی موفقیت افسانه ای آنان، ناشی از استقامت

---

[1].Goals

[2].Survival

[3].Development

در تحلیل هایی از ریسک وبازده است.که بنابردیدگاه کارآفرین بر توقف فعالیت های وی تاکید می کند. (آرتورلیپر،۱۹۹۸).

بند ششم: فرصت

امام علی (ع) می فرماید: (اضاعه الفرصه غصه)از دست دادن فرصت ها، اندوه بار است. فرصت عبارت است از، موقعیت مساعد برای موفقیت فرد، سازمان و جامعه در رسیدن به یک هدف. فرصت عبارت است از، منفعت بالقوه، منفعت نهفته، وضعیت و شرایطی که از قابلیت تبدیل شدن به منفعت برخوردار است. فرصت:ارزش بالقوه+ارزش نهفته

فرصت عبارت است از، عامل یا وضعیتی که بر فرد تاثیرمثبت و مطلوب می تواند داشته باشدیا می تواند فرد را در انجام وظایف یا تحقق اهداف، کمک کند.

بند هفتم: دانش و مهارت

دانش از مغز انسان سرچشمه می گیردو مبتنی بر اطلاعاتی است که با تجربه، باورها و ارزش های شخصی، همراه با تصمیم و عمل وی، دگرگون و بارور می شود.این اطلاعات را شخص تعبیر می کند و آنها را در موارد نیاز به کار می بندد.دانش هر شاخص با دانش فرددیگری که همان اطلاعات را دریافت می کندیکسان نیست.دانش همان صورت ذهنی ایده ها، واقعیت ها، مفاهیم، داده ها و تکنیک های ثبت شده در حافظه انسان است. مهارت، درک و دانش عمیق وتخصصی در یک رشته معین است.که بسیار فراتر از حد متوسط است.هر فرد ماهر می تواند در رشته تخصصی خود دانش و راه حل های منحصر به فرد و جدیدی خلق و پیدا کند.به این معنا، مهارت حاصل از تجربه، تربیت و آموزش است که از همان آغاز و به تدریج طی یک مدت زمان طولانی در شخص ایجاد می شودو اساساًدر همان شخص باقی می ماند.همچنین در حالی که بسیاری از مولفان بر اهمیت تفاوت بین

داده ها، اطلاعات و دانش تاکید می کنند.این تفاوت ها همواره خیلی آشکار نیستند.در این صورت دانش و مهارت را می توان به صورت سلسله مراتب نشان داد.(دونپورت و پروساک،۱۹۹۸،ص۲۰۳). نهایتاً فن آوری اطلاعات از چند جهت موجب کاهش هزینه های عملیاتی می گردد.اولاً ورود فن آوری اطلاعات نیاز سازمان را به نیروی انسانی کاهش می دهد.طوری که استفاده از ماشین های اتوماتیک و ربات ها حتی در بعضی موارد نیاز به نیروی انسانی را کاملا مرتفع می کند. ثانیاً، فناوری اطلاعات با ایجاد امکان دسترسی سریع به اطلاعات دقیق راجع به مواردی مانند سطح موجودی، باعث کاهش هزینه های عملیاتی می گردد.ثالثاً،موجب می گرددکه سطح ضایعات و زمان لازم برای تولید کاهش یافته و در نتیجه هزینه های مربوط نیز کاهش یابند.(چید،۱۹۴۸،ص ۱۱۲)

نتیجه گیری

لازمه بکارگیری گسترده و بهینه سیستم اتوماسیون اداری وجود یک فرهنگ و بستر مناسب دراین ارتباط است، تا زمانی که فرهنگ سازی لازم در این رابطه در سازمان صورت نگیردکارکنان چندان رغبت و تمایلی به استفاده از این سیستم در سازمان از خود نشان نمی دهند و برای فراهم نمودن این بستروفرهنگ، ایجادیک باور و ذهنیت فردی در همه سطوح سازمان در ارتباط با نقش و اهمیت سیستم اتوماسیون اداری و میزان تاثیرگذاری آن در کلیه سطوح سازمانی ضروری است و تا زمانی که کارکنان سازمان، خصوصاً مسئولان این باور و نگرش را در رابطه با اتوماسیون ادری نداشته باشند، امکان مفید بودن و ثمربخش بودن این سیستم در سازمان اندک می باشد، نبود نگرش درخور، در این ارتباط، موجب استفاده نابجا و غیر اصولی برخی کارکنان از امکانات سیستم اتوماسیون ادری از جمله شبکه می گردد و بعضاً مشاهده می شودکه از آن بعنوان ابزار سرگرمی استفاده می نمایندکه خود باعث بروز مسائلی از جمله هرز رفتن انرژی کارکنان، کندی در انجام وظایف سازمانی و اختلال در شبکه و کاهش کارآیی آن می گردد. بدیهی است رفع این مساله نیز

مستلزم ارتقاء سطح فرهنگ سازمانی است که صد البته هزینه بر و زمان بر است. مدیران و مسولان باید هر چه سریعتر نیروهای سنتی و کم سواد ومسن را بازنشسته و یا بازخرید نماید و بجای آنها نیروهای جوان، تحصیلکرده و متخصص استخدام نمایند، تا هم با این کار اندکی از بار شدید بیکاری جوانان تحصیل کرده کاهش یابد و هم بهروری سازمان به صورت پایدار بالا رود. لازم به ذکر است، مدیران در زمینه استخدام نیروی جدید سعی کنندتمام مراحل علمی استخدام را رعایت کنند و از رابطه گرایی جداً پرهیز نمایند، تا نیروهای مستعد و کارآمد استخدام شوند. مدیران می توانند با استفاده از مکانیسمهای تشویقی موجود از کارکنانی که در انجام وظایفشان با استفاده از سیستم اتوماسیون ادری سرآمد هستند، زمینه را برای ایجادانگیزه در پرسنل ایجاد نموده و باعث شوند که کارکنان با میل و رغبت بیشتری برای یادگیری این سیستم تلاش کنند، در واقع این مکانیسم باعث می شود که سیستم اتوماسیون اداری با سرعت بیشتری در تمام سطوح سازمان جا باز کرده و کارکنان از آن استفاده نمایند.

منابع و مآخذ

۱-ایرانژاد،مهدی"روشهای تحقیق در علوم اجتماعی"چاپ دوم (تهران،نشر مدیران۱۳۸۲).

۲-صرافی زاده،اصغر و علی علی پناهی"سیستم های اطلاعات مدیریت"تهران، موسسه انتشارات امیر،۱۳۸۴).

۳-صرافی زاده،اصغر"فناوری اطلاعات در سازمان It مفاهیم و کاربرد ها"(تهران، انتشارات امیر، ۱۳۸۳).

۴-دفت، ریچارد ال "تئوری و طراحی سازمان"ترجمه علی پارسائیان وسیدمحمد اعرابی، (تهران، چاپ پژوهش فرهنگی، ۱۳۷۷).

۵-طالقانی، محمد"مهندسی و مدیریت اطلاعات"(رشت، نشرکتیبه گیل، ۱۳۸۲).

۶-اچ هال، ریچارد"سازمان و مدیریت"ترجمه سیدمحمد اعرابی و علی پارسائیان، (تهران، دفتر پژوهشهای فرهنگی، چاپ اول۱۳۷۸).

۷-ساده، مهدی"روشهای تحقیق با تاکیدی بر جنبه های کاربردی"(تهران، انتشارات مولف۱۳۷۵).

۸-سرمد، زهره وبازرگان، عباس و حجازی، الهه"روشهای تحقیق در علوم رفتاری"(تهران، انتشارات آگاه، چاپ بیست و یکم، ۱۳۹۰).

۹-مرتضوی، سیدمحسن"نقش فناوری اطلاعات در تولید وساخت"(تهران، انتشارات تدبیر، سازمان مدیریت صنعتی، شماره ۱۴۹).

۱۰-میرسپاسی، ناصر"در جستجوی راه"(مجله دانش و مدیریت، تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، شماره۱۴).

۱۱-یاردلی، دیوید"مدیریت موفق پروژه های It(درسهایی از شکست پروژه های فن آوری اطلاعات)"، ترجمه محمود رفیعی، بهروز نصر آزادانی و مرتضی کوشا،(اصفهان، انتشارات کوشا، چاپ اول۱۳۸۴).

۱۲-رابینز، استیفن پی"تئوری سازمان(مفاهیم و کاربردها)"، ترجمه سیدمهدی الوانی وحسن دانایی فرد،(تهران: انتشارات صفار، چاپ دوم۱۳۸۳).

۱۳-بهشتیان، مهدی وابوالحسنی، حسین" سیستم اطلاعاتی مدیریت"(تهران، شرکت پردیس۱۳۸۷).

۱۴-کتز، جان"رهبر تحول" ترجمه مهدی ایران نژاد، پاریزی و میتو سلسله(تهران، موسسه تحقیقات وآموزش مدیریت، ۱۳۷۹).

۱۵-رضائیان، علی "مبانی سازمان و مدیریت"(تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها(سمت)، چاپ یازدهم، ۱۳۸۷).

۱۶-حافظ نیا، محمدرضا"مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی"(تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها(سمت)، چاپ هفدهم، ۱۳۷۷).

۱۷-علینقی پور، حجت واسماعیل صمدی"خودآموز اتومایسیون اداری"ایلام، گروه آموزش کمیته اتومایسیون اداری، ۱۳۸۶).

۱۸-خاکی، غلامرضا"روش تحقیق در مدیریت"(تهران، انتشارات بازتاب، چاپ چهاردهم، ۱۳۸۸).

۱۹-ونوس، داور و مهرداد پرچ"مجموعه سوالات کنکور(کارشناسی ارشد)تئوریهای مدیریت" (تهران، انتشارات کتابخانه فرهنگ،۱۳۸۷).

۲۰-اسکات، ریچارد" سازمانها: سیستم های عقلایی، طبیعی و باز" ترجمه حسن میرزائی اهرنجانی"(تهران، انتشارات سمت، چاپ دوم، ۱۳۸۹).

۲۱-شیخ بکلو، سارا وصرافی زاده، اصغر و تیمورنژاد، کاوه"بررسی تاثیر اتومایسیون اداری بر کارآیی"(تهران، مدیریت توسعه و تحول،۱۳۹۱).

۲۲-انبری، خلیل"دولت الکترونیک و موانع آن در ایران"(تهران، سازه اطلاعات سامان،۱۳۹۲).

۲۳-فیروزه، عطاریان"مبانی مدیریت دولتی"(اراک، انتشارات دانشگاه آزاد، ۱۳۹۱).

۲۴-وحیدی، مجید"خودآموز اینترنت"(تهران، انتشارات گسترش رایانه،چاپ دوم، ۱۳۸۳).

۲۵-ملکیان، احسان"اصول مهندسی اینترنت"(تهران، انتشارات نص، چاپ یازدهم، ۱۳۸۶).

۲۶-علاقه بند، علی"مدیریت عمومی"(تهران، نشر روان، چاپ دوم،۱۳۷۵).

۲۷-جاسبی، عبدالله"اصول و مبانی مدیریت"(تهران، مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، چاپ هشتم، ۱۳۷۷).

۲۸-الوانی، سیدمهدی"مدیریت عمومی"(تهران، انتشارات نی، چاپ بیست و هفتم،۱۳۸۵).

۲۹-گریفین، مورهد"رفتار سازمانی" ترجمه سیدمهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده،(تهران، انتشارات مروارید، چاپ پنجم، ۱۳۸۰).

۳۰-بلانچارد، کنت و پاول هرسی"مدیریت رفتار سازمانی"ترجمه علی علاقه بند،(تهران، انتشارات امیرکبیر، چاپ بیست و یکم،۱۳۸۲).