

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 خواهد گرفت. در این برنامه زمانی، یک مدیر کارآمد بدون داشتن اطلاعات مورد نیاز خود قادر به رهبری سازمان و رسیدن به اهداف از قبل تعیین شده نیست. در این راستا سیستم اتوماسیون اداری تاثیر بسزایی در صحت، دقت، اقتصادی بودن، بهنگام بودن تصمیم گیری مدیران و حوزه ستادی داشته و عملکرد کارکنان را بهبود می بخشد. 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، ارتباطات است. اتوماسیون اداری به منظور تسهیل انواع ارتباطات به هر دو صورت شفاهی و کتبی 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 سیستم‌های الکترونیکی رسمی و غیر رسمی بوده که به برقراری ارتباط اطلاعات بین اشخاص در داخل و خارج موسسه و بالعکس مربوط می‌شود. کلمه اصلی اتوماسیون اداری را از داده پردازشی سیستم اطلاعات مدیریت و سیستم پشتیبانی تصمیم متمایز می‌سازد ارتباطات است. اتوماسیون اداری به منظور تسهیل انواع ارتباطات به هر دو صورت شفاهی و کتبی است. به طور مثال پست الکترونیک، فاکس، کنفرانس ویدئویی، تابلو اعلانات الکترونیکی و... (مک لوید^۱، ۱۳۸۷، ص ۴۷۱). 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، نامه‌ها و مکاتبات و نیز دستورالعمل‌ها به صورت کاملاً یکپارچه و آسان انجام پذیرد و بدین ترتیب فرمولی جهت طبقه بندی، تبادل، تنظیم و تصحیح اطلاعات درون سازمانی و تسریع بخشیدن به امر اجراء بدون نیاز به روش‌های دست و پاگیر و مرسوم اداری و با صرفه جویی در زمان و مواد اولیه مصرفی ایجاد می‌شود. حذف کاغذ از امور بایگانی و دفتری، رفع محدودیت‌های فضا جهت بایگانی پرونده‌ها 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: شبکه‌های ارتباطی

شبکه‌های ارتباطی به منظور پشتیبانی از ارتباطات و انتقال اطلاعات و پیام‌ها به وجود آمده‌اند. بسیاری از این شبکه‌ها در سطح ملی و فراملی به صورت شبکه‌های در هم تنیده، امکان ارتباط بین افراد و تبادل اطلاعات را فراهم کرده‌اند. (صراف‌ی زاده، ۱۳۸۳، ص ۸۳).

^۱.mcleod

بند سوم: اینترنت

اینترنت، مجموعه‌ای از شبکه‌های کامپیوتری است که با کمک یک زیرساخت ارتباطی که متشکل از خطوط ارتباطی با پهنای باند بسیار بالا و مسیر یاب‌های بسیار سریع است، تشکیل یافته است. این زیرساخت ارتباطی ستون فقرات نام دارد. ستون فقرات، با سرمایه‌گذاری هنگفتی در آمریکا، اروپا و قسمت‌هایی از آسیا ایجاد شده و حجم بسیار عظیمی از بسته‌های اطلاعات را در هر ثانیه به سرتاسر جهان ارسال می‌کند. (وحیدی، ۱۳۸۳، ص ۷).

بند چهارم: اطلاعات

اطلاعات عبارت است از جریان‌هایی که مجموعه‌دانی‌ها را تغییر می‌دهد، این تغییر زمانی اتفاق می‌افتد که یا مطلبی به مجموعه‌دانی‌ها افزوده شود و یا تجدید ساختاری در آن به وجود آید. (شولتر^۱، ۲۰۰۰، ص ۵). شاید بتوان اطلاعات را لایه‌ای بین دو لایه داده‌ها و آگاهی دانست. داده‌ها مواد خام اطلاعات را فراهم و اطلاعات خبری را منتقل می‌سازند و این آگاهی است که محتوای خبر را تحلیل می‌کند. (طالقانی، ۱۳۸۲، ص ۱۷۸). از آن جا که نیاز ما در اختراع است ابتدا باید نیازهای اطلاعاتی سازمان یا موسسه را یافته سپس به فراهم‌آوری و جمع‌آوری اطلاعات پردازیم. مدیر آشنا به اطلاعات می‌داند که اطلاعات قبل از استفاده باید تأیید شود. آشنایی یک مدیر به اطلاعات و دانستن ارزش اطلاعات در حل مساله باعث تشویق مدیران در تقسیم اطلاعات با دیگران می‌شود زمانی که مدیری دارای اطلاعات با ارزش برای دیگران می‌باشد این اطلاعات باید منتقل شود آشنایی با اطلاعات در نهایت منجر به استفاده از اطلاعات در حل مسائل است. دانش اطلاعات ماوری دانش رایانه‌ی و استفاده از اطلاعات ایجاد شده از طریق رایانه است. (همان منبع، ص ۳۴)

^۱.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 فناوری 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 فناوریهای اطلاعاتی در انجام امور به حدی است که در صورت عدم وجود فناوری های اطلاعاتی انجام بسیاری از آنها اگر غیرممکن نباشد، با دشواری روبرو بوده و سطح کارائی به طور بارزی کاهش می یابد. کاربردهای فناوری اطلاعات به نظر اکثر صاحب نظران به سه گونه عمده "کاربرد عملیاتی"، "کاربرد اطلاعاتی"، "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-سایر موارد
کاربرد اطلاعاتی	برنامه ریزی-آموزش-تحقیقات بازاریابی-تحقیق و توسعه-تحقیق در عملیات-تشکیلات و روش ها-روابط عمومی-حمل و نقل-پیش بینی فروش-مدارک پرسنلی-دفترداری-تحلیل ریسک-سایر موارد

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، مراحل زمانی بر ومستلزم ثبت چندباره یک نامه در قسمت های مختلف و در نتیجه به کار گیری نیروی انسانی زیاد برای حفظ کار آبی 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 موارد ضروری 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 سازمان‌ها به اندازه‌ای است که بسیاری از شرکت‌ها و سازمان‌های موفق ایران و جهان، قابلیت و مهارتی به نام مدیریت عملکرد کارکنان را در خدمت قابلیت‌های مدیریتی خود گنجانده‌اند و از همه مدیران و سرپرستان خود انتظار دارند که عملکرد و (رفتار) کارکنان را با شایستگی و اثربخشی مطلوب مدیریت کنند. به عنوان نمونه می‌توان از سازمان ملل متحد نام برد که مدیریت عملکرد را 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 (مناسب‌ترین فرد ممکن) ارجاع دهد.
- ۳) در نقش یک مربی از عملکرد و رفتار مطلوب کارکنان حمایت و آنها را هدایت نمایند.
- ۴) بر عملکرد کارکنان نظارت کنند و به دیگران بازخوردهای سازنده و مفید بدهند.
- ۵) از ریسک‌پذیری، 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 قابلیت‌های 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 پیچیده‌ای از دانش، مهارت و توانایی‌های شناختی و پتانسیل کارمندان شناخته می‌شود. (تامر، ۲۰۰۶). تعداد معدودی از کارمندان که ایده، دانش و مهارت آنها این پتانسیل را خلق می‌کند که با منابعی که در اختیارشان قرار گرفته است تناسب ندارد. (گافی، اندجونس، ۲۰۰۷).

بند دوم: منابع

تخصیص منابع یکی از فعالیت‌های اصلی مدیریت است. که اجرای استراتژی را امکان پذیر می‌سازد. هر سازمان، دست کم، چهار نوع منبع دارد، که برای تامین هدف‌های مورد نظر باید تخصیص یابد: منابع مالی، منابع فیزیکی، منابع انسانی و منابع فنی (فن آوری). تخصیص دادن منابع به بخش‌ها و واحدهای وظیفه‌ای بدان معنا نیست که همه استراتژی‌ها به شیوه موفقیت آمیز به اجرا در خواهند آمد. عوامل زیادی مانع از این می‌شود که منابع به شیوه‌ای اثربخش تخصیص یابند که برخی از آنها بدین قرار است: اعمال مقررات بسیار شدید بر فرآیند تخصیص منابع، تاکید بسیار زیاد بر معیارهای مالی کوتاه مدت، سیاست بازی‌های سازمانی، هدف‌های استراتژیک مبهم، بی‌میلی به پذیرش خطرونداشتن دانش کافی. به طور کلی برنامه‌ها، کارکنان، اعمال کنترل‌ها و تعهدات کارکنان باید به حیات منابع ارائه شده جان ببخشند. (فرد آر. دیوید^۱، ۱۳۸۴، ص ۴۳۸-۴۳۷).

^۱.F.R.David

بند سوم: انگیزه

انگیزش، عبارت است از حالتی درونی که انسان را به انجام فعالیت خاصی ترغیب می‌کند. برخی از صاحب نظران انگیزه را همان نیاز، خواسته، تمایل یا نیروی درونی می‌دانند که افراد را، برای انجام کار، راغب می‌سازد! (رضائیان، ۱۳۸۷، ص ۴۴۴).

بند چهارم: هدف^۱

هدف، نتایج یا حالت‌هایی از آینده که وصول به آن مورد نظر می‌باشد. هدف‌های یک سازمان یا موسسه را به هدف‌های اصلی و فرعی تقسیم کرده‌اند، از هدف‌های اصلی هر موسسه یا سازمان که مدیران در مورد آن اتفاق نظر دارند، بقاء^۲ و توسعه^۳ آن موسسه است. (اصول و مبانی مدیریت، جاسبی، ص ۱۴۴).

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. (لرد آویبری).

هیچ چیز جای استقامت و پشتکار را نمی‌گیرد، از استعداد و بلوغ هیچ کاری ساخته نیست. (کن بلانچارد).

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

^۱.Goals

^۲.Survival

^۳.Development

در تحلیل هایی از ریسک وبازده است. که بنابریدگاه کارآفرین بر توقف فعالیت های وی تاکید می کند. (آرتور لیبیر، 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 تاثیر مثبت و مطلوب می تواند داشته باشد یا می تواند فرد را در انجام وظایف یا تحقق اهداف، کمک کند.

بند هفتم: دانش و مهارت

دانش از مغز انسان سرچشمه می گیرد و 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 فرد دیگری که همان اطلاعات را دریافت می کند یکسان 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 و تخصصی 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 شود و اساساً در 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، ص ۲۰۳). 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 کاملاً 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 گردد که 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 در این ارتباط است، تا زمانی که فرهنگ سازی لازم در این رابطه در سازمان صورت نگیرد کارکنان چندان رغبت و تمایلی به استفاده از این سیستم در سازمان از خود نشان نمی دهند و برای فراهم نمودن این بسترو فرهنگ، ایجاد یک 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 اداری 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 اداری از جمله شبکه می گردد و بعضاً مشاهده می شود که از آن بعنوان ابزار سرگرمی استفاده می نمایند که خود باعث بروز مسائلی از جمله هرز رفتن انرژی کارکنان، کندی در انجام وظایف سازمانی و اختلال در شبکه و کاهش کارایی 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 و مسن را بازنشسته و یا با خرید نمایند 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 کنند تمام 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 اداری سرآمد هستند، زمینه را برای ایجاد انگیزه 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 مأخذ

- ۱- ایرانزاد، مهدی "روشهای تحقیق در علوم اجتماعی" چاپ دوم (تهران، نشر مدیران ۱۳۸۲).
- ۲- صرافى زاده، اصغر و على على پناهی "سیستم های اطلاعات مدیریت" تهران، موسسه انتشارات امیر، ۱۳۸۴.
- ۳- صرافى زاده، اصغر "فناوری اطلاعات در سازمان It مفاهیم و کاربرد ها" تهران، انتشارات امیر، ۱۳۸۳.
- ۴- دفت، ریچارد ال "تئوری و طراحی سازمان" ترجمه على پارسائیان وسیدمحمد اعرابی، (تهران، چاپ پژوهش فرهنگی، ۱۳۷۷).
- ۵- طالقانی، محمد "مهندسی و مدیریت اطلاعات" (رشت، نشر کتیبه گیل، ۱۳۸۲).
- ۶- اچ هال، ریچارد "سازمان و مدیریت" ترجمه سیدمحمد اعرابی و على پارسائیان، (تهران، دفتر پژوهشهای فرهنگی، چاپ اول ۱۳۷۸).
- ۷- ساده، مهدی "روشهای تحقیق با تاکیدى بر جنبه های کاربردی" (تهران، انتشارات مولف ۱۳۷۵).
- 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، شماره ۱۴).

- ۱۱- یاردلی، دیوید "مدیریت موفق پروژه‌های IT (درسهایی از شکست پروژه‌های فن آوری اطلاعات)"، ترجمه محمود رفیعی، بهروز نصر آزادانی و مرتضی کوشا، (اصفهان، انتشارات کوشا، چاپ اول ۱۳۸۴).
- ۱۲- رایینز، استیفن پی "تئوری سازمان (مفاهیم و کاربردها)"، ترجمه سیدمهدی الوانی وحسن دانایی فرد، (تهران: انتشارات صفار، چاپ دوم ۱۳۸۳).
- ۱۳- بهشتیان، مهدی و ابوالحسنی، حسین "سیستم اطلاعاتی مدیریت" (تهران، شرکت پردیس ۱۳۸۷).
- ۱۴- کتر، جان "رهبر تحول" ترجمه مهدی ایران نژاد، پاریزی و میتو سلسله (تهران، موسسه تحقیقات و آموزش 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 "مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی" (تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، چاپ هفدهم، ۱۳۷۷).
- ۱۷- علینقی پور، حجت و اسماعیل 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 و صرافی زاده، اصغر و تیمورنژاد، کاوه "بررسی تاثیر اتوماسیون اداری بر کارایی" (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).