

ارزیابی تأثیر اتوماسیون اداری بر بهره‌وری و سطح عملکرد و کارایی کارکنان (مطالعه موردی: شهرداری دوگنبدان)

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۸/۱۵

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۹/۱۵

کد مقاله: ۸۵۰۰۳

داود حبیبی^۱، سید حسین کاظمی^۲، سید هدایت محمدی^۳،
سید جمشید افتخاری یوسف آباد^۴، افسانه کسالایی^۵

چکیده

اتوماسیون اداری موضوعی است که اخیراً در حوزه فناوری اطلاعات مورد توجه زیادی قرار گرفته است. با توجه به این که اتوماسیون اداری، بهترین ابزار برای رسیدن به راهکارهای مفید، جهت صرفه جویی در زمان و استفاده بهینه از امکانات موجود در سازمان می باشد. از همین رو است که راه حل های مکانیزه به گردش مکاتبات سازمان سرعت بخشیده و همچنین مدیریت بر گردش کارها را میسر می سازد. در این فرآیند، مکاتبات کاغذی، صرفه جویی و استفاده بهینه از زمان و افزایش بهره‌وری عملی می گردد. این پژوهش به منظور بررسی تأثیر اتوماسیون اداری بر بهره‌وری و سطح عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان کلید خورده است. پژوهش پیش رو، از نظر هدف کاربردی و از دید روش، در دسته پژوهش های توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری آن، ۴۷۰ نفر کارکنان شهرداری دوگنبدان هستند که برای جمع آوری داده ها، تعداد ۱۹۶ پرسشنامه میان نمونه آماری توزیع گردید که این نمونه گیری به روش نمونه برداری احتمالی نامحدود صورت گرفته است. داده های لازم با سه پرسشنامه ۱۵ سوالی اتوماسیون اداری، ۳۱ سوالی بهره‌وری و ۱۵ سوالی عملکرد کارکنان گردآوری شدند. بررسی فرضیات پژوهش با استفاده از آزمون t با نمونه های مستقل و با به کارگیری نرم افزار SPSS انجام شد. نتایج حاصله نشان داد که اتوماسیون اداری بر بهره‌وری و عملکرد کارکنان تأثیر دارد. همچنین تأثیر ۴ مولفه اتوماسیون اداری (بکارگیری سیستم های پشتیبانی اداری، بکارگیری سیستم های ارتباطات از راه دور، بکارگیری سیستم های جابجایی اسناد و بکارگیری سیستم های مدیریتی اسناد) بر بهره‌وری و عملکرد کارکنان نیز تأیید شد.

واژگان کلیدی: اتوماسیون اداری، بهره‌وری، عملکرد و کارایی، شهرداری دوگنبدان

- ۱- پژوهشگر دکتری شهرسازی، مدیرعامل سازمان مدیریت حمل و نقل شهرداری دوگنبدان. (نویسنده مسئول).
- ۲- کارشناس ارشد برنامه ریزی شهری، مدیرکل دفتر امور شهری و شوراهای استانداری کهگیلویه و بویراحمد.
- ۳- کارشناس ارشد کامپیوتر، رئیس اداره منابع انسانی شهرداری دوگنبدان.
- ۴- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، کارشناس اداری و استخدامی شهرداری های استان کهگیلویه و بویراحمد.
- ۵- کارشناس مدیریت بازرگانی، مسئول سامانه ۱۳۷ شهرداری یاسوج.

سازمانهای موجود در هر جامعه با استفاده از منابع محدودی که در اختیار دارند، به گونه ای به رفع نیازهای فردی و گروهی افراد جامعه می پردازند و از آنجا که منابع تولید همواره با یک ویژگی یعنی کمیابی مواجه هستند، اغلب اصلی ترین هدف سازمانها استفاده بهینه از عوامل تولید و رسیدن به اثربخشی است. این عوامل شامل زمین، سرمایه، نیروی انسانی، فناوری و مدیریت است. در این بین نیروی انسانی ارزشمندترین دارایی سازمانهای و از حساسی برخوردار است. عملکرد انسان در درون سازمان انعکاسی از دانش، مهارت و ارزشهای او است. به همین منظور شناخت عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان یکی از اهداف بهسازی نیروی انسانی در مدیریت بخش های دولتی است که برای سنجش دانش، توانایی، انگیزش، رفتار شغلی و عملکردی کارکنان پایه ریزی می شود. امروزه محیط های کسب و کار با چالش های گوناگونی از قبیل: گسترده تر شدن تعاملات درونی و بیرونی سازمان، نیاز به ارتباط بیشتر واحدهای سازمانی و ضرورت نظارت مستمر بر پیشرفت کارها مواجه اند و مدیران سازمان ها نیاز دارند که با توجه به توانایی و محدودیت های بودجه ای خود، با سرعت و دقت بیشتری، روند انجام امور را نظارت و پی گیری نمایند. در سال های اخیر، پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات و شاخه های وابسته به آن، راه حل های مختلفی را از این جنبه فرا روی محیط های کسب و کار قرار داده است. در این میان سیستم های اطلاعاتی مدیریت به عنوان یکی از ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات از مهم ترین و کاراترین راه حل ها برای تسهیل، کنترل و نظارت بر گردش اطلاعات در سازمان ها است و یکی از پرکاربردترین انواع سیستم های اطلاعاتی در زمینه گردش اطلاعات در سازمان، سیستم های اتوماسیون اداری می باشند. در این سیستم ها گردش اطلاعات مکتوب و مکاتبات اداری در سازمان، مورد توجه قرار می گیرند و به طور معمول دارای ابزارهای ارتباطی متعددی جهت ارسال و دریافت نامه ها و مکاتبات، ارسال و دریافت دستورات اداری، پیام های شخصی و فوری و ارسال و دریافت نامه های الکترونیکی داخل و خارج سازمان است (آهنگرپور، ۱۳۹۰). از سوی دیگر به کارگیری وسیع رایانه در انجام کار اداری و همچنین در نظر گرفتن پیشرفت های عمده حاصله در زمینه اتوماسیون اداری، به عنوان کاربردی از فناوری اطلاعات و ارتباطات و نیز توجه به نقش و اثر این دو در کاهش ضریب اتلاف وقت، انرژی و هزینه های انجام امور، همراه با افزایش میزان دقت و صحت عملیات و جدید بودن چنین تحولاتی در سازمان های کشور، تلاش و اهتمام جدی را در خصوص بررسی و پرداختن به اثرات این نوع فناوری ها در سطح خرد (سازمان ها) و کلان (جامعه) می طلبد. چرا که عدم توفیق در ایجاد، پیاده سازی و بهره برداری مناسب از چنین سیستم هایی، بدون مطالعه نقش و اثرات پیاده سازی آن، تنها هزینه هنگفتی جهت ایجاد آن ها بر دوش سازمان ها قرار خواهد داد. بنابراین بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات بویژه اتوماسیون اداری در سازمان ها، هنگامی مفید خواهد بود که با افزایش بهره وری، عملکرد کارکنان و رفتارهای شهروندی سازمانی همراه باشد. استفاده از سیستم اتوماسیون اداری علاوه بر این که باعث افزایش محصول یا بازده و صرفه جویی در وقت و یا نیروی کار می شود باعث کنترل بهتر بر کار، سازماندهی بهتر پرسنل، نیاز کمتر به تشریفات و کنترل برای نظارت بر جریان کار بین ادارات، افزایش اثربخشی کارکنان و افزایش رضایت شغلی آنها و ارائه بهتر و به موقع اطلاعات و خدمات می گردد (Gholami R, Moshiri S, 2004). بررسیها نشان داده است بین سرمایه گذاری و فناوری اطلاعات با سیستم های اتوماسیون اداری و بازده مؤسسات و بهره وری نیروی انسانی ارتباط دوسویه مثبتی وجود دارد. فناوری اطلاعات منجر به افزایش توانایی سازمانها و در نتیجه، افزایش تنوع محصولات و بهبود کیفیت و جلب رضایت مشتری می گردد (Mahmoodzadeh M, Asadi F, 2007).

۲- بیان مسئله

سازمان های نوین در محیط رقابتی پیچیده ای قرار گرفته اند که ناشی از تغییرات محیطی سازمان و فناوری است. این عوامل، محیطی کاملاً رقابتی در کسب و کار به وجود آورده اند که مشتری در محور آن قرار دارد. تغییرات محیطی آن چنان سریع و غیر قابل پیش بینی است که کوچکترین غفلت از آن ها می تواند سازمان را از یک برتری رقابتی محروم و سازمان های دیگر را با فرصت های خاص مواجه کند. با توجه به این موضوع، امروزه سازمان ها به مدد استفاده از پیشرفت های شگرفی که در زمینه تکنولوژی اطلاعات اتفاق افتاده و با به کارگیری صحیح و اصولی آن ها و ایجاد تغییرات لازم جهت پیاده سازی این سیستم ها توانسته اند به بهره وری بالاتری دست یابند. از جمله این سیستم ها، سیستم های اتوماسیون اداری می باشد که نقش مهمی در افزایش بهره وری سازمان دارد (صرافی زاده، ۱۳۸۳). منظور از به کارگرفتن سیستم های اتوماسیون اداری، تسریع در اجرای امور، بهبود ارائه خدمت به مردم با حداکثر نظم و دقت و افزایش کیفیت تصمیم گیری در سطوح مختلف و ارائه خدمات غیر حضوری، هم چنین کاهش هزینه ها، افزایش کارایی و اثربخشی در بخش های مختلف و ایجاد گردش سریع و صحیح اطلاعات می باشد (آهنگرپور، ۱۳۸۷). اتوماسیون اداری که هدیه صنعت فناوری اطلاعات به بوروکراسی اداری است، ایده ای نوین است که عمر آن در ایران به بیش از یک دهه نمی رسد. اتوماسیون اداری محدود به یک نرم افزار کامپیوتری برای ثبت نامه ها و چرخش آن ها در یک سازمان نمی باشد بلکه یک نوع تفکر مبتنی بر فناوری جدید است که به مدیران و کارمندان اجازه می دهد بیشتر با دنیای

کامپیوتر و فناوری اطلاعات آشنا گردند (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۰). استفاده از این ابزارها علاوه بر افزایش سرعت و دقت، در تخصص امور موثر بوده و کارایی کارکنان را به نحو چشمگیری بالا می برد و امکانات صحیحی را در اختیار مدیران و متصدیان قرار می دهد تا هنگام نیاز بتوانند به راحتی به اطلاعات صحیح و بهنگام دست یابند و به هر طریق که مایلند اطلاعات را جابه جا، ترمیم، ترکیب و به راحتی تجزیه و تحلیل کنند و گزارش های تهیه شده را چاپ و یا از طریق شبکه در اختیار برنامه ریزان و مدیران قرار دهند. استفاده از این گزارش ها که بر اساس اطلاعات واقعی و صحیح تهیه شده است، مدیران را قادر می سازد ضمن ارزیابی عملکرد واحدهای تحت مدیریت خود، بسیاری از مشکلات و نارسایی ها را شناسایی و با آگاهی کامل از نقاط ضعف و قوت، تصمیمات مناسبی اتخاذ کنند و نظارت بیشتری بر اجرای برنامه ها داشته باشند (شیری، ۱۳۸۵). بحث اتوماسیون روز به روز اهمیت بیشتری می یابد چنانچه امروز سازمان هایی می توانند در اغلب اوقات، خود را در بالاترین میزان آمادگی برای مقابله با تجهیزات محیطی و داخلی ببینند که از درجه بالایی از اتوماسیون سود برده باشند. سازمان تاثیر دارد. نیز به منظور بهینه سازی سیستم ها و روشهای عملیات اجرایی و به منظور ارتقای سطح بهره وری و دستیابی به نظامی کارآمدتر و سرعت بخشیدن به ارائه خدمات به دانش آموختگان اقدام به مکانیزه نمودن سیستم های خود نمود. لذا با توجه به اهمیت موضوع پژوهشگر قصد دارد تا در پژوهش حاضر به بررسی تاثیر اتوماسیون اداری بر بهره وری و عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان بپردازد.

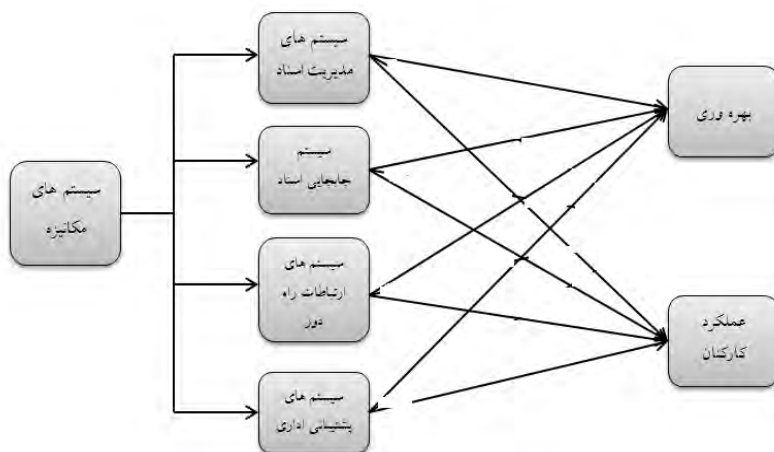
۳- اهمیت و ضرورت انجام پژوهش

در مباحث مختلف، مشکلات عدیده ای برای روش های سنتی و دستی در مکاتبات اداری برشمرده اند که از جمله، می توان به کندی گردش مکاتبات، نبود کیفیت در ثبت، نگهداری و بازیابی سوابق مکاتبات، نبود ساز و کار پاسخگویی مناسب به مراجعان و نبود ساز و کاری سازمان جهت پیگیری موثر مکاتبات، نبود گزارش های مدیریتی از وضعیت مکاتبات، نبود بایگانی ماشینی و آرشیو مناسب مکاتبات و ... اشاره کرد (امامی، ۱۳۸۴). مسائل و مشکلاتی که عنوان شد، از جمله عواملی محسوب می شود که ضرورت بکارگیری اتوماسیون و توجه به این مهم را بیان می کند؛ از طرفی به علت گستردگی و پیچیدگی موجود در سامانه ها، مدیران و متخصصان اطلاعاتی، به نظام های اطلاعاتی روی آورده اند که به کمک ابزارهای رایانه ای و فناوری اطلاعات، به گردآوری اطلاعات و پردازش سامانه ها می پردازند. درباره اهمیت کاربردی این مسئله یعنی اتوماسیون اداری می توان به مصوبه شورای عالی اداری در نود و سومین جلسه آن اشاره کرد که در آن به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی جهت تحقق اهداف برنامه سوم توسعه و به منظور دستیابی به اطلاعات دقیق و به هنگام در بخش های مختلف، بهبود امور، افزایش کیفیت تصمیم گیری کاهش هزینه ها و افزایش کارایی به دستگاه های اجرایی در مورد استفاده از سیستم های مکانیزه اداری و تکنولوژی های پیشرفته دستورهای لازم داده شده است (شریف زاده، ۱۳۹۱).

اهمیت این پژوهش در این است که به بررسی بهره وری اجرای اتوماسیون در شهرداری دوگنبدان و از همین جا ضرورت آن مشخص می شود زیرا کشور ما از جمله کشورهایی است که اغلب مصرف کننده تکنولوژی های ساخت دیگر کشورهای صاحب تکنولوژی می باشد. به عبارتی، تکنولوژی دیگر کشورها بالاخص در زمینه فناوری اطلاعات وارد کشور شده و سعی در پیاده سازی آن در زمینه های مختلف می شود. بدون آنکه واقعا بدانیم آیا این تکنولوژی تاثیر مطلوب و مورد نظر را در اداره و یا زمینه مورد نظر دارد یا خیر؟ هدف اصلی این پژوهش تعیین تاثیر اتوماسیون اداری بر بهره وری و سطح عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان می باشد.

۴- مدل مفهومی پژوهش

در پژوهش حاضر تاثیر اتوماسیون اداری بر بهره وری، رفتار کارکنان سازمانی و عملکرد کارکنان طبق مدل مفهومی زیر مورد بررسی قرار می گیرد.



شکل ۱- مدل مفهومی عملکرد سازمانی و بهره وری

۵- فرضیات پژوهش

۱-۵- فرضیه اصلی

اتوماسیون اداری بر بهره وری، رفتار کارکنان سازمانی و عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان دارد.

۲-۵- فرضیات فرعی

۱. بکارگیری سیستم های پشتیبانی اداری بر بهره وری کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.
۲. بکارگیری سیستم های ارتباطات از راه دور بر بهره وری کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.
۳. بکارگیری سیستم های جایجایی اسناد بر بهره وری کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.
۴. بکارگیری سیستم های مدیریتی اسناد بر بهره وری کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.
۵. بکارگیری سیستم های پشتیبانی اداری بر عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.
۶. بکارگیری سیستم های ارتباطات از راه دور بر عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.
۷. بکارگیری سیستم های جایجایی اسناد بر عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.
۸. بکارگیری سیستم های مدیریتی اسناد بر عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.

۶- مبانی نظری پژوهش

اتوماسیون اداری^۱: 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 (حبیبی، ۱۳۸۳).

بهره وری^۲: واژه بهره وری در لغت مترادف بازدهی، کارایی، توانمندی، مهارت و سودمندی است و هدف اصلی آن نیل به حداکثر بازدهی با در نظر گرفتن تمامی عوامل موجود در فعالیت های تولیدی یا خدماتی به شمار می رود (بردبار و کنجکاو منفرد، ۱۳۹۰).

عملکرد^۳: عملکرد عبارت است از مجموع رفتارهایی که افراد در ارتباط با شغل از خود نشان می دهند (لندران اصفهانی و همکاران، ۱۳۸۴).

- 1 . Office Automation
2. Productivity
- 3 . Performance

۶-۱- سیستم های اتوماسیون اداری (OAS)

بسیاری عقیده دارند که سیستم و چارچوبی به نام اتوماسیون اداری وجود ندارد، بلکه ترکیبی از وسایل و تجهیزات گوناگون برای تسهیل در امور مرتبط با فعالیت های اداری را اتوماسیون اداری می نامند. با توجه به ساده ترین تعریف فوق می توان به این مسئله نیز اشاره کرد که تعریف بالا یک بیان جامع از اتوماسیون اداری می باشد. اتوماسیون اداری شامل مجموعه از سیستم ها و تکنولوژی هایی می باشد که به کارکنان در انجام دادن وظایفشان در یک محیط تجاری کمک می کند. با این بیان می توان استفاده کنندگان از تکنولوژی ها و سیستم های اتوماسیون اداری را به صورت زیر طبقه بندی نمود (این طبقه بندی به واقع طبقه بندی کارکنان اداری نیز می باشد). مجریان (مدیران اجرایی)، مدیران، حرفه ای ها، تکنسین ها، منشی ها و کارمندان دفتری و دبیرخانه با توجه به با توجه به گستردگی کاربران اتوماسیون اداری، باید به نوعی محیط را با تجهیزات و ابزار مورد نیاز برای هر یک از طبقات فوق مهیا ساخت که در حقیقت تکنولوژی اداری برای طبقه های فوق تجهیزات زیر را آماده نموده است. کامپیوترها، چاپگرها، اسکنرها، دستگاه های کپی، دستگاه های دورنگار (فکس) و نقشه کش ها، پست الکترونیکی و سیستم های پست صوتی و تصویری استفاده از این سیستم ها و تکنولوژی ها، فعالیت های اداری ذیل را پشتیبانی می کنند. داده پردازی، واژه پردازی، بایگانی الکترونیک، نمایش گرافیکی، چاپ های رومیزی انواع و اقسام محاسبات، کشیدن نقشه و بایگانی (مشایخی و همکاران، ۱۳۸۴).

۶-۲- بهره وری

مهم ترین و در واقع بی نظیرترین کمک و حسن تاثیر مدیریت در قرن بیستم، پنجاه برابر شدن «بهره وری کارکنان یدی»^۱ در تولید صنعتی بوده است؛ به همین ترتیب مهم ترین سهم و نقشی را که باید مدیریت در قرن بیست و یکم ایفا کند، افزایش دادن بهره وری کارکنان علمی و کارهای علمی است. ارزشمندترین دارایی یک نهاد در قرن ۲۱ اعم از تجاری و غیرتجاری، کارکنان علمی آن و بهره وری آن کارکنان خواهد بود (دراکر، ۱۳۷۸).

از آنجا که خود انسان مولد و مصرف کننده فن شناسی است، درک این نکته مشکل نخواهد بود زیرا که نیروی انسانی، مهم ترین عامل توسعه اقتصادی-صنعتی به شمار می رود. حالا این سوال مطرح می شود که چرا اصولاً نقش عمده و محوری را در ارتقاء بهره وری برای انسان قائل شده اند. علت این امر این است که تنها انسان می تواند کمیت و کیفیت کار خود را ارتقاء دهد، طرح های جدید ارائه دهد، با خلاقیت خود مشکلات را از پیش روی بردارد، بر نیروی کار خود بیفزاید و راه های کاهش هزینه را بیابد. بنابراین در حقیقت می توان گفت: انسان تنها عاملی است که می تواند تغییراتی را در خود و همچنین محیط اطراف به وجود آورد. از طرف دیگر چون انسان نه تنها عامل بلکه هدف نیز است، در نتیجه اهمیت توجه به انسان نیز دو چندان می شود (افزوده، ۱۳۷۵).

۶-۳- استراتژی های بهبود عملکرد

استراتژی های بهسازی عملکرد را می توان به دو گروه تقسیم کرد: یک گروه برای کاهش دادن یا مهار کردن نارسایی های موجود به کار گرفته می شوند و گروه دوم برای جلوگیری از بروز نارسایی ها به کار برده می شوند.

استراتژی های رفتاری مثبت: هنگامی که کارکنان نارسایی های رفتاری شغلی دارند، ممکن است استفاده از استراتژی های رفتاری مثبت اثربخش باشد. رویکرد مثبت به بهسازی، تلاش هایی را در جهت تشویق رفتارهای شغلی دلخواه از طریق ایجاد مقیاس های رفتاری و برقراری نظام های حقوق و دستمزد مبتنی بر رفتارهای دلخواه، نیاز دارد. برای اجرای چنین راهبردهایی باید به تهیه و تدوین سیاست تغییر برای عملکرد بپردازیم. چنین کاری را می توان با استفاده از «فن رویدادهای حساس» برای تعیین رفتارهای حساس عملکرد اثربخش و غیراثربخش انجام داد.

استراتژی های رفتاری منفی: برخلاف راهبردهای رفتاری مثبت که در پی تشویق الگوهای رفتاری دلخواه از طریق نظام های پرداخت هستند، استراتژی های رفتاری منفی بر کاهش رفتارهای نامطلوب از طریق تنبیه تأکید دارند. استراتژی های منفی به طور معمول در بسیاری از سازمان ها به کار گرفته می شود چراکه نتایج نسبتاً فوری به دست می دهد (رابینز، ۱۳۷۸).

۷- پیشینه پژوهش

جدول (۱): مطالعات صورت گرفته در حوزه نقش اتوماسیون اداری در بهره‌وری و عملکرد کارکنان

محقق	سال	عنوان پژوهش	خلاصه پژوهش
شیخ بگو و همکاران	۱۳۹۱	بررسی تاثیر اتوماسیون اداری بر کارایی	نتایج نشان داد که اتوماسیون اداری بر استفاده بهینه از زمان، سرعت پاسخگویی به مشتریان و دقت در انجام کارها تاثیر دارد و در نتیجه باعث افزایش کارایی سازمان شده است.
رحیمی کیا و همکاران	۱۳۹۰	بررسی نقش بکارگیری اتوماسیون اداری در بهره‌وری کارکنان شهرداری خرم‌آباد در سال ۱۳۸۹	نتایج نشان داد که کارکنان شهرداری خرم‌آباد در مورد نقش به کارگیری اتوماسیون اداری (سیستم‌های پشتیبانی اداری، سیستم‌های ارتباطات راه دور، سیستم‌های جابه‌جایی اسناد، سیستم‌های مدیریتی اسناد) در بهره‌وری خود نگرش مثبت دارند.
صراف‌زاده و همکاران	۱۳۸۸	بررسی تاثیر به کارگیری اتوماسیون اداری بر بهره‌وری منابع انسانی	نتایج نشان داد که به کارگیری اتوماسیون اداری بر عواملی نظیر کارایی، اثربخشی و بهره‌وری در حوزه منابع انسانی تاثیر مستقیم داشته اما میزان تاثیرات، در حد چشمگیر نبوده است.
هویدا و نادری	۱۳۸۸	بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان	نتایج نشان داد که همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان به جز نوع دوستی بیش از حد متوسط بود. میزان جوانمردی در بین کارکنان با توجه به نوع وظایف از تفاوت معناداری برخوردار بود. هم‌چنین بین مولفه‌های رفتار شهروندی به جز مولفه جوانمردی رابطه مستقیم وجود داشت.
توکلی و همکاران	۱۳۸۸	بررسی تاثیر آموزش رفتار شهروندی سازمانی بر افزایش تعهد سازمانی	یافته‌های پژوهش نشان داد که آموزش رفتار شهروندی سازمانی با افزایش تعهد سازمانی، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری موثر بوده اما تاثیر معناداری بر افزایش تعهد مداوم ندارد.
حاج کریمی و همکاران	۱۳۸۷	بررسی تاثیر گذاری اقدامات منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی با لحاظ نمودن نقش تعهد سازمانی	نتایج این تحقیق نشان داد که اقدامات منابع انسانی بر رفتار شهروندی کارکنان تاثیر مثبتی دارد. از بین اقدامات منابع انسانی (یعنی توانمندسازی، توسعه شایستگی، عدالت رویه‌ای و تسهیم اطلاعات) بیشترین تاثیر را بر رفتار شهروندی داشته است. همچنین اقدامات منابع انسانی، طبق مدل تحلیل مسیر، می‌تواند از طریق تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی تاثیر گذارد.
موداسیر و سینگ	۲۰۱۳	ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی	نتایج این پژوهش نشان داد که در سازمان مورد مطالعه از لحاظ شاخص‌های انسانی رفتار شهروندی سازمانی یعنی شاخص‌های فداکاری، مشارکت (مدنی، اجتماعی، وظیفه‌ای و حمایتی) و توجه، تفاوت معناداری وجود ندارد، اما به لحاظ شاخص‌های سازمانی بین سازمان‌های مذکور از لحاظ وظیفه‌شناسی، جوانمردی و وفاداری تفاوت معناداری وجود دارد.
راکارت	۲۰۱۲	ارتباط اتوماسیون اداری و رفتار شهروندی سازمانی	نتایج حاصل از این پژوهش حاکی از آن است که سازمان‌های با اتوماسیون بالا نسبت به سازمان‌های با اتوماسیون پایین تر پاسخگویی به ارباب رجوع دقیق تر و راحت تر صورت می‌گیرد. بنابراین با افزایش گستردگی اتوماسیون اداری، رفتار شهروندی سازمانی نیز گسترش می‌یابد.
تی زینر و کولمن	۲۰۱۰	تاثیر اتوماسیون بر عملکرد کارکنان	نتایج این پژوهش نشان داد که اتوماسیون در سازمان‌های دولتی موجب افزایش عملکرد کارکنان می‌گردد. همچنین اتوماسیون در سازمان‌های دولتی موجب دسترسی سریع و آسان به آمار و اطلاعات، ایجاد وحدت رویه در کلیه امور، سرعت در انجام امور و صحت و دقت در عملیات می‌گردد.
ساتومارتیلا	۲۰۰۹	اتوماسیون خانه، چالشی برای طراحان الکترونیکی پیمانکاران و برق‌کاران	این تحقیق اعمال فرایند کاری و مدل‌های تجاری پیمانکاران برقی و طراحان و چگونگی ارتقای آنها را مدنظر قرار داده و تعریف چگونگی تجمیع طراحان الکترونیکی و پیمانکاران برای طراحی، نصب و حمایت از سیستم‌ها و تولیدات اتوماسیون‌های خانگی را شرح داده و علل ناموفق طراحی موصوف را عدم آگاهی توسعه‌دهندگان از اتوماسیون می‌داند.

۸- روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف جزء تحقیقات کاربردی محسوب گردیده و از نظر روش پژوهش نیز یک پژوهش توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش راه، کلیه کارکنان شهرداری دوگنبدان را تشکیل می‌دهند. برای نمونه‌گیری از این جامعه از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. تعداد جامعه آماری پژوهش حاضر ۴۰۰ نفر می‌باشد که پژوهشگر ۱۹۶ نفر آنان را به عنوان نمونه آماری انتخاب نموده است. لازم به ذکر می‌باشد که به منظور تعیین تعداد نمونه آماری از فرمول کوکران استفاده شده است.

$$n = \frac{N \times t^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + t^2 \times p \times q}$$

برای جمع آوری داده ها از ۴ پرسشنامه استاندارد اتوماسیون اداری با ۱۵ گویه که از پژوهش حبیبی (۱۳۸۳) اقتباس شده است، پرسشنامه استاندارد بهره وری سازمانی با ۳۱ گویه، مقیاس و مقیاس عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۹۲) با ۱۵ گویه استفاده شده است. در این پژوهش، چون از پرسشنامه های استاندارد که قبلا هم در پژوهش های متعدد مورد استفاده قرار گرفته است استفاده شده لذا از روایی مناسبی برخوردار است. برای سنجش پایایی پرسشنامه، یک مرحله پیش آزمون انجام گرفت. بدین صورت که ابتدا تعداد ۲۵ پرسشنامه در جامعه مورد نظر توزیع و جمع آوری و پس از وارد کردن داده ها، ضریب پایایی (آلفای کرونباخ) محاسبه گردید. ضریب مورد نظر برای پرسشنامه اتوماسیون اداری ۰/۷۹، عملکرد کارکنان ۰/۸۵ و برای مقیاس بهره وری سازمانی ۰/۹۴ تعیین گردید. با توجه به اینکه آلفای محاسبه شده بزرگتر از ۰/۷ است، پس می توان گفت که قابلیت اعتماد پرسشنامه در حد قابل قبول است. روش هایی که در تحقیق برای تجزیه و تحلیل اطلاعات مورد استفاده بر اساس آمار توصیفی از شاخص هایی مانند جداول توزیع فراوانی، میانگین و واریانس جهت توصیف داده ها استفاده خواهد شد. در تحلیل های آمار استنباطی همواره نظر بر این است که نتایج حاصل از آزمون K-S (کولموگوروف-اسمیرنوف) جهت بررسی نرمال بودن هر یک از توزیع های حاصل از سوالات و آزمون t با نمونه های مستقل استفاده شده است.

۹- تجزیه و تحلیل داده ها

تجزیه و تحلیل داده ها برای بررسی صحت و درستی فرضیات تحقیق از اهمیت خاصی برخوردار است. امروزه در بیشتر تحقیقاتی که متکی بر اطلاعات جمع آوری شده از موضوع مورد تحقیق می باشد. تجزیه و تحلیل اطلاعات از اصلی ترین و مهمترین بخش های تحقیق محسوب می شود. بنابراین پس از معرفی روش تحقیق، لازم است با استفاده از داده ها و روش های آماری، به آزمون فرضیه های تحقیق پرداخته شود.

۹-۱- شاخص های توصیفی متغیرها

جنسیت: با توجه به توزیع شرکت کنندگان در مطالعه بر حسب جنسیت از ۱۹۶ نفر شرکت کننده در مطالعه، ۵۸ نفر (۲۹٫۶ درصد) زن و ۱۳۸ نفر (۷۰٫۴ درصد) مرد می باشند.

سن: با توجه به توزیع شرکت کنندگان در مطالعه بر حسب سن، از ۱۹۶ نفر شرکت کننده در مطالعه، ۴ نفر (۲ درصد) کمتر از ۲۰ سال، ۵۷ نفر (۲۹٫۱ درصد) بین ۲۱ تا ۳۰ سال، ۷۵ نفر (۳۸٫۳ درصد) بین ۳۱ تا ۴۰ سال و ۳۶ نفر (۱۸٫۴ درصد) بین ۴۱ تا ۵۰ سال و ۲۴ نفر (۱۲٫۲ درصد) بیش از ۵۱ سال سن دارند.

تاهل: با توجه به توزیع شرکت کنندگان در مطالعه بر حسب تاهل، از ۱۹۶ نفر شرکت کننده در مطالعه، ۳۴ نفر (۱۷٫۳ درصد) مجرد و ۱۶۲ نفر (۸۲٫۷ درصد) متاهل می باشند.

تحصیلات: با توجه به توزیع شرکت کنندگان در مطالعه بر حسب تحصیلات، از ۱۹۶ نفر شرکت کننده در مطالعه، ۴ نفر (۲ درصد) با مدرک زیر دیپلم، ۱۷ نفر (۸٫۷ درصد) دیپلم، ۳۸ نفر (۱۹٫۴ درصد) فوق دیپلم، ۱۱۱ نفر (۵۶٫۶ درصد) لیسانس و ۲۶ نفر (۱۳٫۳ درصد) دارای مدرک فوق لیسانس و بالاتر هستند.

درآمد: با توجه به توزیع شرکت کنندگان در مطالعه بر حسب درآمد، از ۱۹۶ نفر شرکت کننده در مطالعه، ۲۹ نفر (۱۴٫۸ درصد) زیر ۹۰۰ هزار تومان، ۱۱۲ نفر (۵۷٫۱ درصد) بین ۹۰۰ تا یک و سیصد میلیون تومان، ۵۵ نفر (۲۸٫۱ درصد) با درآمد بالای یک و سیصد میلیون تومان می باشند.

سابقه شغلی: با توجه به توزیع شرکت کنندگان در مطالعه بر حسب سابقه شغلی، از ۱۹۶ نفر شرکت کننده در مطالعه، ۲۱ نفر (۱۰٫۷ درصد) با سابقه کمتر از ۵ سال، ۷۹ نفر (۴۰٫۳ درصد) بین ۶ تا ۱۰ سال، ۷۳ نفر (۳۷٫۲ درصد) بین ۱۱ تا ۱۵ سال و ۲۳ نفر (۱۱٫۷ درصد) با سابقه بالاتر از ۱۵ سال می باشند.

۱۰- آزمون نرمال بودن

آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف: بررسی تست نرمال بودن متغیرها

H_0 : توزیع داده ها نرمال است. Sig. ≥ 0.05

H_1 : توزیع داده ها نرمال نیست. Sig. < 0.05

جدول (۲) آزمون کولموگروف - اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن متغیرها

متغیرها	ارتباط راه دور	پشتیبانی	بهره وری	شهروندی
تعداد	۱۹۶	۱۹۶	۱۹۶	۱۹۶
آماره کولموگروف	۲,۵۴	۲,۹۲	۱,۳۲	۱,۵۲
سطح معنی داری	۰,۷۳	۰,۶۸	۰,۰۵۹	۰,۴
متغیرها	عملکرد	اداری	مدیریت اسناد	جابه جایی اسناد
تعداد	۱۹۶	۱۹۶	۱۹۶	۱۹۶
آماره کولموگروف	۱,۲۵	۲,۲۷	۲,۱۱	۲,۳۳
سطح معنی داری	۰,۰۸۴	۰,۳۲	۰,۲۵	۰,۵۴

با توجه به جدول و مقادیر بدست آمده ($P > 0.05$ = سطح معنی داری) نشان می دهند که فرض H_0 مورد تایید می باشد. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می توان ادعا نمود که هر هشت متغیر از توزیع نرمال پیروی می کنند.

۱۱- آزمون فرضیات پژوهش

فرضیه اصلی: اتوماسیون اداری بر بهره وری کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.
به منظور بررسی تاثیر اتوماسیون اداری بر بهره وری کارکنان، از آزمون تی استفاده شده است. آماره تی بدست آمده ($t=11,476$) می باشد که با درجه آزادی ۱۹۴ در سطح ($p < 0,05$) معنادار می باشد. بنابراین بر اساس روش فوق و در مورد جامعه مورد بررسی اتوماسیون اداری بر بهره وری کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.
فرضیه اصلی: اتوماسیون اداری بر عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.
به منظور بررسی تاثیر اتوماسیون اداری بر عملکرد کارکنان، از آزمون تی استفاده شده است. آماره تی بدست آمده ($t=8,38$) می باشد که با درجه آزادی ۱۹۴ در سطح ($p < 0,05$) معنادار می باشد. بنابراین فرض صفر را می توان رد کرد. یعنی بر اساس روش فوق و در مورد جامعه مورد بررسی اتوماسیون اداری بر عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.
فرضیه اول: به کارگیری سیستم های پشتیبانی اداری بر بهره وری کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.
به منظور بررسی تاثیر به کارگیری سیستم های پشتیبانی اداری بر بهره وری کارکنان، از آزمون تی استفاده شده است. آماره تی بدست آمده ($t=9,76$) می باشد که با درجه آزادی ۱۹۴ در سطح ($p < 0,05$) معنادار می باشد. بنابراین بر اساس روش فوق و در مورد جامعه مورد بررسی به کارگیری سیستم های پشتیبانی اداری بر بهره وری کارکنان سازمان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.
فرضیه دوم: به کارگیری سیستم های ارتباطات از راه دور بر بهره وری کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.
به منظور بررسی تاثیر به کارگیری سیستم های ارتباطات از راه دور بر بهره وری کارکنان، از آزمون تی استفاده شده است. آماره تی بدست آمده ($t=5,87$) می باشد که با درجه آزادی ۱۹۴ در سطح ($p < 0,05$) معنادار می باشد. بنابراین بر اساس روش فوق و در مورد جامعه مورد بررسی به کارگیری سیستم های ارتباطات از راه دور بر بهره وری کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.

فرضیه سوم: به کارگیری سیستم های جا به جایی اسناد بر بهره وری کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد؛
به منظور بررسی تاثیر به کارگیری سیستم های جا به جایی اسناد بر بهره وری کارکنان، از آزمون تی استفاده شده است. آماره تی بدست آمده ($t=7,05$) می باشد که با درجه آزادی ۱۹۴ در سطح ($p < 0,05$) معنادار می باشد. بنابراین بر اساس روش فوق و در مورد جامعه مورد بررسی به کارگیری سیستم های جا به جایی اسناد بر بهره وری کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.
فرضیه چهارم: به کارگیری سیستم های مدیریتی اسناد بر بهره وری کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.
به منظور بررسی تاثیر به کارگیری سیستم های مدیریتی اسناد بر بهره وری کارکنان، از آزمون تی استفاده شده است. آماره تی بدست آمده ($t=8,68$) می باشد که با درجه آزادی ۱۹۴ در سطح ($p < 0,05$) معنادار می باشد. بنابراین بر اساس روش فوق و در مورد جامعه مورد بررسی به کارگیری سیستم های مدیریتی اسناد بر بهره وری کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.
فرضیه پنجم: به کارگیری سیستم های پشتیبانی اداری بر عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.
به منظور بررسی تاثیر به کارگیری سیستم های پشتیبانی اداری بر عملکرد کارکنان، از آزمون تی استفاده شده است. آماره تی بدست آمده ($t=6,50$) می باشد که با درجه آزادی ۱۹۴ در سطح ($p < 0,05$) معنادار می باشد. بنابراین بر اساس روش فوق و در مورد جامعه مورد بررسی به کارگیری سیستم های پشتیبانی اداری بر عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.
فرضیه ششم: به کارگیری سیستم های ارتباطات از راه دور بر عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.

به منظور بررسی تاثیر به سیستم های ارتباطات از راه دور بر عملکرد کارکنان، از آزمون تی استفاده شده است. آماره تی بدست آمده ($t = 5,37$) می باشد که با درجه آزادی ۱۹۴ در سطح ($p < 0,05$) معنادار می باشد. بنابراین بر اساس روش فوق و در مورد جامعه مورد بررسی به کارگیری سیستم های ارتباطات از راه دور بر عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد. فرضیه هفتم: به کارگیری سیستم های جا به جایی اسناد بر عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد. به منظور بررسی تاثیر به سیستم های جا به جایی اسناد بر عملکرد کارکنان، از آزمون تی استفاده شده است. آماره تی بدست آمده ($t = 5,57$) می باشد که با درجه آزادی ۱۹۴ در سطح ($p < 0,05$) معنادار می باشد. بنابراین بر اساس روش فوق و در مورد جامعه مورد بررسی به کارگیری سیستم های جا به جایی اسناد بر عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد. فرضیه هشتم: به کارگیری سیستم های مدیریتی اسناد بر عملکرد کارکنان اداره شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد. به منظور بررسی تاثیر به سیستم های مدیریتی اسناد بر عملکرد کارکنان، از آزمون تی استفاده شده است. آماره تی بدست آمده ($t = 6,37$) می باشد که با درجه آزادی ۱۹۴ در سطح ($p < 0,05$) معنادار می باشد. بنابراین بر اساس روش فوق و در مورد جامعه مورد بررسی به کارگیری سیستم های مدیریتی اسناد بر عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر دارد.

نتیجه و یافته های پژوهش

با توجه به اهمیت نیروی انسانی در یک سازمان و نقش آن در رشد و تحقق اهداف سازمانی، پرداختن به بحث بهره وری نیروی انسانی در کارکنان یکی از مهمترین دغدغه های مدیران امروزی است و در این میان، دانشگاه ها به عنوان مرکز پرورش نیروی انسانی توانمند و متخصص از اهمیت بیشتری برخوردارند و طبیعتاً مدیران نیز علاقمندند تا تمام ابزارهای مدیریتی را به کار گیرند تا کارکنانی با بهره وری پویا داشته باشند (Nazari M, 2007).

همه فرضیات با توجه به اینکه سطح معنی داری محاسبه شده از $0/05$ کمتر می باشد، بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می توان ادعا کرد که در مورد جامعه مورد بررسی: ۱- اتوماسیون اداری بر بهره وری کارکنان شهرداری دوگنبدان ۲- اتوماسیون اداری بر عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان ۳- به کارگیری سیستم های پشتیبانی اداری بر بهره وری کارکنان شهرداری دوگنبدان ۴- بکارگیری سیستم های ارتباطات از راه دور بر بهره وری کارکنان شهرداری دوگنبدان ۵- بکارگیری سیستم های جا به جایی اسناد بر بهره وری کارکنان شهرداری دوگنبدان ۶- بکارگیری سیستم های مدیریتی اسناد بر بهره وری کارکنان شهرداری دوگنبدان ۷- بکارگیری سیستم های پشتیبانی اداری بر عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان ۸- بکارگیری سیستم های ارتباطات از راه دور بر عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان ۹- به کارگیری سیستم های جا به جایی اسناد بر عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان و ۱۰- به کارگیری سیستم های مدیریتی اسناد بر عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان تاثیر مسقیم دارد.

با بررسی های صورت گرفته و تحقیقات مطالعه شده می توان چنین گفت که مدل مورد بررسی توانایی لازم را در خصوص تعیین عوامل و میزان تأثیر عوامل مؤثر در بهبود بهره وری کارکنان را داشته و برای مدیران و سازمان ابزار مناسبی است. از این رو یکی از مهمترین وظایف مدیران بهبود عملکرد نیروی انسانی است. در این خصوص مدل Achieve یکی از مدل های شناخته شده در این زمینه است. در نهایت با توجه به نتایج تحقیق مشاهده می شود که وجود سیستم اتوماسیون اداری بر برخی از ابعاد بهره وری نیروی انسانی در سازمان تأثیر گذار است. همچنین، سیستم اتوماسیون اداری در سهولت و سرعت تبادل اطلاعات نیز نقش عمده ای داشته است و در ایجاد کانال های جدید ارتباطی موفق عمل کرده است. پیشگیری از برخی ارتباطات غیرضروری هنگام کار از دیگر نتایج به کارگیری این سیستم در سازمانها است. بنابراین، در مجموع می توان گفت که وجود این سیستم تأثیرات مثبتی بر ارتباطات درون سازمانها داشته و موجب افزایش کانالهای ارتباطی و سرعت و سهولت در مراودات سازمانی شده است. در این میان نکته های که قابل توجه است، این است که در کنار پیاده سازی سیستم های رایانه ای می بایست به الزامات نیروی انسانی در زمینه پشتیبانی نیز توجه کافی نمود. وجود این گونه سیستمها که معمولاً به صورت تحت شبکه کار می کنند، ایجاب می کند که یک گروه مجرب و متخصص در محورهای مرتبط، در سازمان حضور داشته باشند و به رفع نواقص احتمالی سیستم بپردازند.

مراجع

- آهنگر پور، عادل؛ (۱۳۹۰)، "بررسی بهره وری اجرای اتوماسیون اداری (مطالعه موردی: شرکت ملی حفاری ایران)"، فصلنامه راهبرد.
- افزوده، عباس؛ (۱۳۷۵)، "بهره وری نیروی انسانی"، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- احمدی، پرویز؛ (۱۳۸۵)، "طراحی مدل بهبود بهره وری نیروی انسانی با نگرش مدیریت بهره وری"، رساله دکتری مدیریت، دانشگاه تهران.
- امامی، مرتضی. (۱۳۸۴)، "اتوماسیون اداری: مکاتبات اداری بدون کاغذ"، ماهنامه استاندارد، شماره ۱۶۴.
- توکلی، زینب، عابدی. محمد رضا، صالح نیا. منیره، (۱۳۸۸)، "بررسی تاثیر آموزش رفتار شهروندی سازمانی بر افزایش تعهد سازمانی"، چشم انداز مدیریت، شماره ۳۳، صص ۱۰۵-۱۲۴.
- حبیبی، لیلی؛ (۱۳۸۴)، "سیستم های اتوماسیون اداری"، مجله تدبیر، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، شماره ۱۵۴.
- حاج کریمی، عباسعلی؛ طبرسا، غلامعلی؛ رحیمی، فرج الله؛ (۱۳۸۷)، "بررسی تاثیرگذاری اقدامات منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی با لحاظ نمودن نقش تعهد سازمانی"، اندیشه مدیریت راهبردی.
- حبیبی، لیلا؛ (۱۳۸۳)، "سیستم های اتوماسیون اداری"، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۵۴، صص ۳۸-۴۲.
- دراکر، پیتر. اف؛ (۱۳۷۸)، "چالش های مدیریت در سده ۲۱"، ترجمه: محمد طلوع، انتشارات رسا.
- رایبیز، استیفن پی. (۱۳۷۸)، "رفتار سازمانی"، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی، جلد سوم، چاپ سوم.
- رحیمی کیا. امین، قدم پور. عزت الله، روشن زاده. فاطمه، (۱۳۹۰)، "بررسی نقش بکارگیری اتوماسیون اداری در بهره وری کارکنان شهرداری خرم آباد در سال ۱۳۸۹"، مدیریت شهری، شماره ۲۷، صص ۹۹-۱۲۴.
- شیخ بکلو. سارا، صرافی زاده. اصغر، تیمور نژاد. کاوه، (۱۳۹۱)، "بررسی تاثیر اتوماسیون اداری بر کارایی"، فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، شماره ۹، صص ۵۳-۵۸.
- شریف زاده، فتاح؛ (۱۳۹۱)، "تجزیه و تحلیل ارتباط سطح گستردگی اتوماسیون اداری و اثربخشی سازمانی"، فصلنامه مطالعات مدیریت فناوری اطلاعات، سال اول، شماره ۲، صص ۷۳-۱۰۳.
- شیرینی، محمد، (۱۳۸۵)، "بررسی تاثیر اتوماسیون بر عملکرد کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران استان همدان"، تازه های جهان بیمه، شماره ۹۹، صص ۴۸-۵۸.
- لندران اصفهانی، سعید؛ کامکار، منوچهر؛ راعی، مرتضی؛ (۱۳۸۴)، "رابطه بین عوامل موثر بر عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد مبارکه و رضایت دانشجویان از عملکرد کارکنان"، دانش و پژوهش در روانشناسی، شماره بیست و چهارم، صص ۱۹-۳۸.
- میرسپاسی، ناصر، (۱۳۸۱)، "میزان همبستگی مزد و بهره وری نیروی کار"، موسسه کار و تامین اجتماعی.
- مشایخی، علینقی و همکاران؛ (۱۳۸۴)، "بررسی عوامل کلیدی موثر بر کاربرد فناوری اطلاعات: کاربرد روش دلفی"، فصلنامه مدرس علوم انسانی.
- Modassir, Atika & Singh, Tripti. (2013). "Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior", International Journal of Leadership Studies, Vol. 4, No. 1, pp. 3-21 .
- Mahmoodzadeh M, Asadi F. Effects of ICT on labor productivity growth in Iran economy. Journal of Trade Studies. 2007;11(43):153-184. [In Persian]
- Rockart, J.F. (2012) "Chief executives define their own data needs", Harvard Business Review, vol.57, no2. March-April, pp. 81-93, 1979 .
- Satu Marttila. (2009). "Home automation- A challenge For Electrical Designers", contractors and Electricians. <http://lib.tkk.fi/Dipl/2009/urn100017.pdf>.
- Nazari M. Factors affecting labor productivity in Islamic Azad University. Management Journal. 2007;43(1):91-116. [In Persian]
- Tziner, Aharon, kopelman, Richarde (2010), "Is There A Preferred Performance Rating Format?", An international Reivew, 57.
- Gholami R, Moshiri S, Lee Sang-Yong S. ICT and Productivity of Manufacturing Industries in Iran. EJISDC. 2004;19(4):107-130. [In Persian].