

بررسی نقش بکارگیری سیستم اتوماسیون اداری در بهبود تصمیم گیری مدیران

سازمان صنعت، معدن و تجارت فارس

سجاد فیروز آبادی^۱

^۱. کارشناس ارشد بازاریابی دانشگاه آزاد واحد قشم

چکیده

امروزه محیط‌های کسب و کاری با چالش‌های گوناگونی از قبیل گسترده شدن تعاملات درونی و بیرونی سازمان، با نیاز به ارتباط بیشتر بین واحدهای سازمانی و ضرورت نظارت مستمر بر پیشرفت کارها و... مواجه هستند. مدیران سازمان‌ها نیاز دارند که با سرعت و دقت بیشتری روند انجام امور را نظارت و پیگیری نمایند. داشتن اطلاعات دقیق، مرتبط و به هنگام و سریع باعث بالا رفتن سرعت و دقت تصمیم‌گیری شده و جلوی انتخاب بسیاری از تصمیمات نادرست را خواهد گرفت. در این برنامه زمانی، یک مدیر کارآمد بدون داشتن اطلاعات مورد نیاز، قادر به رهبری سازمان و رسیدن به اهداف از قبل تعیین شده نیست. هدف اصلی از این تحقیق بررسی نقش سیستم اتوماسیون اداری در بهبود تصمیم‌گیری مدیران سازمان صنعت، معدن و تجارت استان فارس می‌باشد و شامل اهداف فرعی مانند شناسایی یک سیستم اتوماسیون جامع اداری مناسب جهت اطلاع‌رسانی به مدیران، بررسی و تجزیه و تحلیل آثارتاثبات حاصل از نقش سیستم اتوماسیون اداری در بهبود تصمیم‌گیری مدیران می‌باشد. سیستم اتوماسیون اداری که با مشخصه‌هایی مانند دریافت و ارسال نامه‌ها، دریافت و ارسال اطلاعات، سرعت در پاسخگویی به موارد ارجاعی، ادراک و... به عنوان متغیر مستقل و بهبود تصمیم‌گیری مدیران با مشخصه‌هایی مانند صحت، دقت، به هنگام بودن و اقتصادی بودن به عنوان متغیر وابسته مطرح می‌باشد. در این تحقیق روش تحقیق توصیفی از نوع علی-مقایسه‌ای می‌باشد. داده‌های جمع‌آوری شده در این تحقیق توسط نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. در همین راستا از دو روش توصیفی و استنباطی استفاده گردیده است. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که بکارگیری سیستم اتوماسیون اداری موجب بهبود تصمیم‌گیری مدیران سازمان (با مؤلفه‌های: صحت، دقت، به هنگام بودن و اقتصادی بودن) شده است و نیز شواهدی بر رد فرضیه‌های تحقیق وجود نداشت. باتوجه به نتایج بدست آمده از این تحقیق و همچنین با توجه به سیاست‌های کلی دولت در زمینه ایجاد دولت الکترونیک، پیشنهاد می‌گردد سرمایه‌گذاری بیشتری جهت آموزش مبانی مفهومی اتوماسیون اداری به کارکنان سازمان صورت گیرد و جهت داشتن یک کارتابل مناسب برای کارکنان و همچنین یک پرتال جامع جهت رفاه مراجعه‌کنندگان، از افراد و اساتید مجرب و شرکت‌های متخصص اتوماسیون اداری، استفاده شود.

کلید واژگان: مدیریت، تصمیم‌گیری، داده، سیستم، اطلاعات، سیستم‌های اطلاعات مدیریت، اتوماسیون اداری، صحت، دقت و دولت الکترونیک.

۱. مقدمه

هیچ چیز سریعتر از افرادی که معتقدند روش کار دیروز بهترین روش کار برای فرداست، سازمان را از حرکت باز نمی دارد (لاودن، ۲۰۰۲). امروزه محیط‌های کسب و کاری با چالش‌های گوناگونی از قبیل گسترده شدن تعاملات درونی و بیرونی سازمان، با نیاز به ارتباط بیشتر واحدهای سازمانی و ضرورت نظارت مستمر بر پیشرفت کارها و... مواجهند. مدیران سازمان‌ها نیاز دارند که با سرعت و دقت بیشتری روند انجام امور را نظارت و پیگیری نمایند. تعاملات روزمره سازمان و حجم تبادل اطلاعات در دوره‌های کاری فشرده به اندازه‌ای افزایش پیدا می‌کند، که انجام و پیگیری آنها به صورت دستی و سنتی عملاً خارج از توان نیروی انسانی بوده و ممکن است با مشکلات زیادی همراه شود (أبراین، ۲۰۰۸، ص ۱۸). داشتن اطلاعات دقیق، مرتبط و به هنگام و سریع باعث بالا رفتن سرعت و دقت تصمیم‌گیری شده و جلوی انتخاب بسیاری از تصمیمات نادرست را خواهد گرفت. در این برنامه زمانی، یک مدیر کارآمد بدون داشتن اطلاعات مورد نیاز، قادر به رهبری سازمان و رسیدن به اهداف از قبل تعیین شده نیست. مدیران به منظور مواجهه با محیط و تحقق اهداف سازمانی خود با مد نظر قرار دادن متغیرهای محیطی ضرورتاً بایستی محیط را تحلیل و متغیرهای آن را شناسایی و تدبیر مناسب در بر خورد با آنها اتخاذ نمایند. این امر مستلزم برخورداری از اطلاعات به هنگام درون و برون سازمانی و نیز امکان بهره‌برداری بهینه از آنها را دارد (موسوی مدنی و نوروزی، ۱۳۸۹). در سال‌های اخیر، پیشرفت فناوری اطلاعات و شاخه‌های وابسته به آن، راه‌های مختلفی را فراروی محیط‌های کسب و کاری قرار داده است. در این میان، سیستم‌های اطلاعات از مهم‌ترین و کاراترین راه‌حل‌ها برای تسهیل، کنترل و نظارت بر گردش اطلاعات در سازمان‌ها است. سیستم‌های اطلاعاتی، برنامه‌های نرم افزاری هستند که با استفاده از رایانه و بانک‌های اطلاعات، کار جمع‌آوری، ذخیره، بازیابی و کنترل اطلاعات را در سازمان‌ها تسهیل می‌نمایند. شاخه‌ای از سیستم‌های اطلاعاتی با عنوان سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت، به مدیران و کارکنان در زمینه کنترل گردش اطلاعات در سازمان کمک می‌کند. یکی از پرکاربردترین انواع سیستم‌های اطلاعاتی که مدیران را در کنترل گردش اطلاعات در سازمان یاری می‌دهد، سیستم اتوماسیون اداری است (حبیبی، ۱۳۸۸). در سیستم اتوماسیون اداری، عموماً گردش مکاتبات اداری در سازمان مورد توجه قرار می‌گیرد. ولی معمولاً دارای ابزارهای ارتباطی متعددی همچون ارسال و دریافت نامه‌ها و دستورالعمل‌ها، ارسال و دریافت پیام‌های شخصی و فوری، ارسال و دریافت نامه‌های الکترونیکی داخلی و خارجی است. حجم بزرگی از امور روزمره سازمان‌ها، امور دفتری هستند. می‌توان گفت امور دفتری از جمله کارهایی در سازمان است که تمامی کارکنان و سطوح مختلف مدیران (اجرایی، میانی، ارشد) با آن سروکار دارند. درست است در این میان، کارکنانی که مسئولیت‌هایی از قبیل انتشار یا ذخیره (بایگانی) اطلاعات و کار با واژه‌پردازها را بر عهده دارند (داده‌کاران)، کاربران اصلی و دائمی سیستم‌های اتوماسیون اداری هستند، اما باید متذکر شد که این سیستم تأثیر به‌سزایی در صحت، دقت، اقتصادی بودن و بهنگام بودن تصمیم‌گیری مدیران از شد سازمان‌ها دارد (حبیبی، ۱۳۸۸). در این تحقیق سعی بر آن است که نقش سیستم اتوماسیون اداری بر بهبود تصمیم‌گیری مدیران از شد سازمان صنعت، معدن و تجارت استان فارس مورد بررسی و تحلیل قرار گیرد.

۲. روش شناسی تحقیق

این پژوهش از لحاظ روش گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع علی-مقایسه‌ای می‌باشد. روش‌های توصیفی مطالعه واقعی و منظم خصوصیات یک موقعیت یا یک موضوع است. محقق به کشف عقاید، افکار، ادراکات و ترجیحات افراد از طریق این روش می‌پردازد. به عبارت دیگر محقق در این گونه تحقیقات سعی می‌کند «آنچه هست» را بدون دخالت یا استنتاج ذهنی گزارش دهد و نتایج عینی از موقعیت بگیرد و هدف از استفاده از این روش توصیف، ثبت، تجزیه و تحلیل و تفسیر شرایط موجود است. چون هدف کلی تحقیق حاضر بررسی نقش بکارگیری سیستم اتوماسیون اداری در بهبود تصمیم‌گیری مدیران سازمان صنعت، معدن و تجارت استان فارس می‌باشد، در نتیجه روش توصیفی-تحلیلی یا علی‌پس از وقوع، مورد توجه محقق قرار گرفته است. انواع تحقیق علمی را میتوان بر حسب «هدف»، در رایج‌ترین نوع، به دو دسته شامل: «تحقیقات بنیادی» و «تحقیقات کاربردی» طبقه‌بندی کرد (احمدی، ۱۳۹۱، ص ۲۱)، که تحقیق حاضر، از لحاظ هدف از نوع کاربردی می‌باشد. انجام تحقیق توصیفی از لحاظ روش گردآوری اطلاعات را می‌توان به کتابخانه‌ای، مشاهده‌ای و پیمایشی تقسیم کرد. در این تحقیق روش پیمایشی جهت گردآوری اطلاعات استفاده شده است، لذا آن را می‌توان در زمره تحقیق‌های میدانی قرار داد. در این نوع تحقیق به توصیف و تفسیر شرایط و روابط موجود پرداخته می‌شود و بررسی‌های انجام شده بر اساس این روش در سازمان‌های واقعی و توسط افراد واقعی صورت می‌پذیرد و متغیرها در این روش دستکاری نمی‌شوند و در حالت طبیعی مورد بررسی قرار می‌گیرند و این از برتری‌های روش تحقیق توصیفی در مطالعات سازمانی است.

¹ denith c.laudon² james o'brien

جامعه و نمونه آماری

در تحقیق حاضر جامعه آماری، مدیران سازمان صنعت، معدن و تجارت استان فارس می باشد، که شامل: مدیر کل سازمان، رئیس حراست، شش تن از معاونین، ۲۱ رئیس اداره تحت نظر معاونین مستقر در سازمان و رؤسای ۳۱ شهرستان استان فارس می باشد. تعداد مدیران نامبرده در سازمان که با سیستم اتوماسیون سر و کار دارند ۶۰ نفر می باشد که مجموعاً جامعه آماری این تحقیق را تشکیل می دهند. در این پژوهش به دلیل عدم وجود موانع ذکر شده، حجم نمونه برابر با کل جامعه آماری می باشد، به عبارتی این تحقیق به صورت سرشماری از کل جامعه آماری که شامل ۶۰ مدیر سازمان صنعت، معدن و تجارت استان فارس است صورت می گیرد.

ابزار گردآوری داده ها در تحقیق حاضر پرسشنامه محقق ساخته بوده است. البته در راستای طراحی ترکیب و شمای کلی پرسشنامه، علاوه بر زحمات اساتید محترم راهنما و مشاور، مصاحبه هایی نیز با سه تن از مدیران ارشد سازمان صنعت، معدن و تجارت استان فارس و دوتن از اساتید محترم دانشگاه آزاد واحد فیروزآباد فارس صورت گرفته است.

روش و ابزار تجزیه و تحلیل داده ها

داده های جمع آوری شده در این تحقیق توسط نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. در همین راستا از دو روش توصیفی و استنباطی استفاده گردیده است، که در آمار توصیفی از روش میانگین و انحراف استاندارد، و در آمار استنباطی از همبستگی پیرسون استفاده شده است.

۳. یافته های پژوهش

داده های توصیفی

بررسی توصیفی نمرات تصمیم گیری و ابعاد آن

جدول ۱: بررسی میانگین و انحراف استاندارد نمرات تصمیم گیری و ابعاد آن

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد
تصمیم گیری	۶۶/۷	۴/۵
صحت	۱۶/۰۳	۱/۳
دقت	۲۵/۰۹	۱/۹
بهنگام بودن	۳۳/۶	۲/۴
اقتصادی بودن	۸/۰۱	۱/۰۷

با توجه به جدول فوق می توان متوجه شد که میانگین نمرات تصمیم گیری (۶۶/۷) می باشد. و در بین ابعاد بیشترین میانگین مربوط به هنگام بودن (۳۳/۶) می باشد.

بررسی توصیفی نمرات سیستم اتوماسیون

جدول ۲: بررسی میانگین و انحراف استاندارد نمرات سیستم اتوماسیون

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد
سیستم اتوماسیون	۶۱/۵	۲/۷

با توجه به جدول فوق می توان متوجه شد که میانگین نمرات سیستم اتوماسیون (۶۱/۵) می باشد.

بررسی نمونه آماری بر اساس جنسیت

جدول ۳: بررسی نمونه آماری بر اساس جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد
مرد	۵۰	۹۰/۹
زن	۳	۵/۵
مشخص نشده	۲	۳/۶
کل	۵۵	۱۰۰

با توجه به جدول فوق از ۵۵ نفر افراد نمونه، ۵۰ نفر (۹۰/۹ درصد) مرد و ۳ نفر (۵/۵) زن بوده است و ۲ نفر نیز جنسیت خود را مشخص نکرده اند.

بررسی نمونه آماری بر اساس سن

جدول ۴: توزیع حجم نمونه آماری بر اساس سن

سن	فراوانی	درصد
کمتر از ۴۰ سال	۸	۱۴/۵
۴۱ تا ۵۰ سال	۴۲	۷۶/۴
بیشتر از ۵۰ سال	۲	۳/۶
مشخص نشده	۳	۵/۵
کل	۵۵	۱۰۰

با توجه به جدول فوق از ۵۵ نفر افراد نمونه، ۸ نفر (۱۴/۵ درصد) سن کمتر از ۴۰ سال، ۴۲ نفر (۷۶/۴ درصد) ۴۱ تا ۵۰ و ۲ نفر (۳/۶ درصد) نیز بالای ۵۰ سال سن داشته اند. و ۳ نفر نیز وضعیت سن خود را مشخص نکرده اند.

بررسی نمونه آماری بر اساس سابقه فعالیت در سازمان

جدول ۵: توزیع حجم نمونه آماری بر اساس سابقه فعالیت در سازمان

سابقه کار	فراوانی	درصد
کمتر از ۹ سال	۶	۱۰/۹
۹ تا ۱۵ سال	۷	۱۲/۷
بیشتر از ۱۵ سال	۳۹	۷۰/۹
مشخص نشده	۳	۵/۵
کل	۵۵	۱۰۰

با توجه به جدول فوق از ۵۵ نفر افراد نمونه، ۶ نفر (۱۰/۹ درصد) سابقه کار کمتر از ۹ سال، ۷ نفر (۱۲/۷ درصد) ۹ تا ۱۵ سال و ۳۹ نفر (۷۰/۹ درصد) نیز سابقه کار بیشتر از ۱۵ سال داشته اند. و ۳ نفر نیز وضعیت سابقه کار خود را مشخص نکرده اند.

یافته های استنباطی:**فرضیه اصلی:**

بکارگیری سیستم اتوماسیون اداری موجب بهبود تصمیم گیری مدیران سازمان گردیده است.
به منظور آزمون این فرضیه از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتیجه آن در جدول (۴-۶) درج گردیده است.

جدول ۶: ضریب همبستگی بین نمرات سیستم اتوماسیون اداری و بهبود تصمیم گیری مدیران

متغیر	ضریب همبستگی	سطح معناداری
سیستم اتوماسیون اداری	۰/۴۵	۰/۰۰۱
بهبود تصمیم گیری مدیران		

همان گونه که در جدول فوق مشاهده می شود مقدار ضریب همبستگی برابر با (۰/۴۵) در سطح معناداری (۰/۰۰۱) معنادار شده است و از آنجا که این سطح معناداری کمتر از (۰/۰۱) می باشد ($P < 0/01$) لذا بین سیستم اتوماسیون اداری و بهبود تصمیم گیری مدیران رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. لذا بکارگیری سیستم اتوماسیون اداری موجب بهبود تصمیم گیری مدیران سازمان گردیده است.

فرضیه های فرعی:**فرضیه فرعی اول:**

بکارگیری سیستم اتوماسیون اداری موجب افزایش صحت تصمیم گیری مدیران سازمان گردیده است.
به منظور آزمون این فرضیه از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتیجه آن در جدول (۷-۴) درج گردیده است.

جدول ۷: ضریب همبستگی بین نمرات سیستم اتوماسیون اداری و صحت تصمیم گیری مدیران

متغیر	ضریب همبستگی	سطح معناداری
سیستم اتوماسیون اداری	۰/۴۴	۰/۰۰۱
صحت تصمیم گیری مدیران		

همان گونه که در جدول فوق مشاهده می شود مقدار ضریب همبستگی برابر با (۰/۴۴) در سطح معناداری (۰/۰۰۱) معنادار شده است و از آنجا که این سطح معناداری کمتر از (۰/۰۱) می باشد ($P < 0/01$) لذا بین سیستم اتوماسیون اداری و صحت تصمیم گیری مدیران رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. لذا بکارگیری سیستم اتوماسیون اداری موجب افزایش صحت تصمیم گیری مدیران سازمان گردیده است.

فرضیه فرعی دوم:

بکارگیری سیستم اتوماسیون اداری موجب افزایش دقت تصمیم گیری مدیران سازمان گردیده است.
به منظور آزمون این فرضیه از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتیجه آن در جدول (۸-۴) درج گردیده است.

جدول ۸: ضریب همبستگی بین نمرات سیستم اتوماسیون اداری و دقت تصمیم گیری مدیران

متغیر	ضریب همبستگی	سطح معناداری
سیستم اتوماسیون اداری	۰/۳۷	۰/۰۰۶
دقت تصمیم گیری مدیران		

همان گونه که در جدول فوق مشاهده می شود مقدار ضریب همبستگی برابر با (۰/۳۷) در سطح معناداری (۰/۰۰۶) معنادار شده است و از آنجا که این سطح معناداری کمتر از (۰/۰۱) می باشد ($P < 0/01$) لذا بین سیستم اتوماسیون اداری و دقت تصمیم گیری مدیران رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. لذا بکارگیری سیستم اتوماسیون اداری موجب افزایش دقت تصمیم گیری مدیران سازمان گردیده است.

فرضیه فرعی سوم:

بکارگیری سیستم اتوماسیون اداری موجب بهنگام بودن تصمیم گیری مدیران سازمان گردیده است.
به منظور آزمون این فرضیه از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتیجه آن در جدول (۴-۹) درج گردیده است.

جدول ۹: ضریب همبستگی بین نمرات سیستم اتوماسیون اداری و بهنگام بودن تصمیم گیری مدیران

متغیر	ضریب همبستگی	سطح معناداری
سیستم اتوماسیون اداری	۰/۳۳	۰/۰۱
بهنگام بودن تصمیم گیری مدیران		

همان گونه که در جدول فوق مشاهده می شود مقدار ضریب همبستگی برابر با (۰/۳۳) در سطح معناداری (۰/۰۱) معنادار شده است و از آنجا که این سطح معناداری برابر با سطح قابل قبول (۰/۰۱) می باشد ($P=0/01$) لذا بین سیستم اتوماسیون اداری و بهنگام بودن تصمیم گیری مدیران رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. لذا بکارگیری سیستم اتوماسیون اداری موجب بهنگام بودن تصمیم گیری مدیران سازمان گردیده است.

فرضیه فرعی چهارم:

بکارگیری سیستم اتوماسیون اداری موجب اقتصادی بودن تصمیم گیری مدیران سازمان گردیده است.
به منظور آزمون این فرضیه از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتیجه آن در جدول (۴-۱۰) درج گردیده است.

جدول ۱۰: ضریب همبستگی بین نمرات سیستم اتوماسیون اداری و اقتصادی بودن تصمیم گیری مدیران

متغیر	ضریب همبستگی	سطح معناداری
سیستم اتوماسیون اداری	۰/۵۳	۰/۰۰۶
اقتصادی بودن تصمیم گیری مدیران		

همان گونه که در جدول فوق مشاهده می شود مقدار ضریب همبستگی برابر با (۰/۵۳) در سطح معناداری (۰/۰۰۶) معنادار شده است و از آنجا که این سطح معناداری کمتر از (۰/۰۱) می باشد ($P<0/01$) لذا بین سیستم اتوماسیون اداری و اقتصادی بودن تصمیم گیری مدیران رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. لذا بکارگیری سیستم اتوماسیون اداری موجب اقتصادی بودن تصمیم گیری مدیران سازمان گردیده است.

۴. نتیجه گیری و پیشنهاد

یافته های تحقیق نشان داد که اجرای سیستم اتوماسیون اداری نقش مثبتی در بهبود تصمیم گیری مدیران سازمان داشته است، لذا مدیران ارشد سازمان باید به فکر اجرای یک سیستم پشتیبانی تصمیم (DSS) جامع و کارآمد برای حمایت و تسریع در فرایند تصمیم گیری مدیران ارشد و میانی سازمان باشند. نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد که سیستم اتوماسیون موجب افزایش صحت و همچنین افزایش دقت در تصمیم گیری مدیران سازمان گردیده است، اما بنظر فاصله زیادی تا بهترین شکل خود دارد، لذا پیشنهاد می گردد، یک سیستم اطلاعاتی خبره (ESS) جهت استفاده مدیران در سیستم اتوماسیون سازمان گنجانده شود. شاید هزینه زیادی برای پیاده سازی این سیستم صرف شود، اما نتایج حاصل از آن غیر قابل توصیف است. همچنین پیشنهاد می گردد؛ سرمایه گذاری بیشتری جهت آموزش مبانی مفهومی اتوماسیون اداری به کارکنان سازمان صورت گیرد. ایجاد یک کارتابل کامل تر نسبت به کارتابل فعلی سازمان، جهت تسریع در فعالیت های اداری سازمان، و همه گیر شدن اتوماسیون بین همه کارکنان حتی در سطوح غیر مدیریتی، کمک زیادی به افزایش کارایی و بهره وری کارکنان سازمان می نماید.

منابع و مآخذ

۱. آذر، عادل و رجب زاده علی (۱۳۹۱). **تصمیم گیری کاربردی**. تهران: نگاه دانش.
۲. آبراین، آ.جیمز (۱۳۸۷). **سیستم های اطلاعات مدیریت**. ترجمه امیر مامانیان، مهدی فتاحی و بهاره واثق. تهران: نگاه دانش. (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۲۰۰۸).
۳. اصغریپور، محمدجواد (۱۳۹۰). **تصمیم گیری و تحقیق عملیات در مدیریت**. تهران: نگاه دانش.
۴. الوانی، مهدی (۱۳۸۹). **مدیریت عمومی**. تهران: نی.
۵. ایران نژاد، مهدی (۱۳۸۸). **روش های تحقیق در علوم اجتماعی**. تهران: نشر مدیران.
۶. بک هارد، ریچارد و پریچارد وندی (۱۳۸۷). **مدیریت تحولات و نو آوری**. ترجمه مهدی ایران نژاد پایریزی. تهران: نشر مدیران. (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۲۰۰۸).
۷. بمانیان، محمدرضا و رضائی فر فاطمه (۱۳۸۸). «دولت الکترونیک». دومین کنفرانس بین المللی شهرداری الکترونیکی. تهران: بوم سازه.
۸. بنوویتز، آلن (۱۳۸۷). **اصول مدیریت**. ترجمه دکتر شاپور امین شایان جهرمی و جعفر معافیان. تهران: ترمه. (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۲۰۰۸).
۹. بهشتیان، مهدی و ابوالحسنی حسین (۱۳۸۷). **سیستم های اطلاعاتی مدیریت**. تهران: شرکت پردیس.
۱۰. پارکینسون، جی (۱۳۷۶). **مهارت های مدیریت**. ترجمه ایران نژاد پایریزی. تهران: آزاده. (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۱۹۹۷).
۱۱. پوراحمدی، مسعود و رجبی عنایت (۱۳۸۶). «اتوماسیون اداری». نشریه اقتصاد. کار و جامعه شماره ۸۹ و ۹۰.
۱۲. تقی زاده، ابراهیم (۱۳۸۶). **فناوری اطلاعات؛ استراتژی هزاره سوم**. تهران: جهان نو.
۱۳. حافظ نیا، محمد رضا (۱۳۸۶). **مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی**. تهران: سمت.
۱۴. حبیبی، لیلی (۱۳۸۸). «اتوماسیون اداری». ماهنامه تدبیر. شماره ۱۵۴.
۱۵. خاکی، غلامرضا (۱۳۸۲). **روش تحقیق با رویکرد پایان نامه نویسی**. تهران: بازتاب.
۱۶. درگاهی، حسین و رضائیان مصطفی (۱۳۸۷). **مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) در آزمایشگاه بالینی**. دانشگاه تهران.
۱۷. دفت، ریچارد ال (۱۳۹۱). **تئوری و طراحی سازمان**. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. تهران: پژوهش های فرهنگی. (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۲۰۱۲).
۱۸. دولان، شیمون ال و شولر راندال اس (۱۳۹۱). **مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی**. ترجمه محمد علی طوسی و محمد صائبی. تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی. (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۲۰۱۲).
۱۹. دیوید، فرد آر (۱۳۹۱). **مدیریت استراتژیک**. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی. (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۲۰۱۲).
۲۰. رایبنز، استیفن پی (۱۳۹۰). **رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه ها، کاربردها**. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی. (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۲۰۱۱).

21. Grantham, Lisa(1995). "Justifying Office Automation: Benefits and Problems", Industrial Management and Data Systems, Vol.95, No.8, 1995, pp. 13-10.
22. Kraft, Donald ' Boyce , Bert R(2002). "Operations research for libraries and information" ' Journal of Government In formation - Volume 29 ' - September - October.
23. Laudon, denith.c (2000). **management information system**. U.S.A: prentice hall, 6th edition.
24. Seen, james.A(1998). **Information technology in business**. 2th edition, new jersey: prentice hall.
25. Tood dewtt & Gareth R.jones (2001). "The Role of information technology in organization: A review, model & Assessment", Journal of management (27).
26. Venkatraman .N(1994). "IT-enabled business transformation : from automation to business scope redefinition" . Sloan management Review . Vo . 35 . Winter.
27. Zwass, Valdimi (1992). "Management Information System" Journal of Management Information Systems, Vol. 9, No. 1, pp. 93-111.