فصلنامه رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت
Journal of New Research Approaches in Management Science
سال دوم. شماره دهم. زمستان ۱۳۹۷، صص۲۰۱-۱۷۳ Vol 2. No 10. 2019, p 173-201
شماره شاپا (۲۵۸۸-۵۵۶۱) ISSN: (2588-5561)

بررسی رابطه بین سیستم اتوماسیون اداری و بهبود بهره‌وری کارکنان با درنظر گرفتن اعتماد درون سازمانی بعنوان متغیر میانجی در سازمان‌های دولتی شهرستان سقز

علی احمدی
کارشناسی ارشد ناپیوسته مدیریت دولتی – مدیریت مالی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سقز، ایران

چکیده

هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی رابطه بین اتوماسیون اداری و بهبود بهره‌وری با در نظرگرفتن اعتماد بعنوان متغیر میانجی در سازمان‌های دولتی شهرستان سقز بود. روش تحقیق حاضر توصیفی – پیمایشی بود. جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان سقز بود که تعداد آنها ۱۱۴۸ نفر می‌باشد. حجم نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران ۳۴۵ نفر برآورد شد و به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه بود. روایی پرسشنامه توسط استاد راهنما و تنی چند از اساتید مدیریت تایید شد. و پایایی پرسشنامه‌ها توسط آلفای کرونباخ تایید شد که برای پرسشنامه اتوماسیون اداری ۰/۸۶ و اعتماد درون سازمانی ۰/۸۲ و بهبود بهره‌وری ۰/۸۵ بدست آمد. پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده بوسیله روش تحلیل مسیر مورد تجزیه‌وتحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل نشان داد که بکارگیری اتوماسیون اداری بر بهبود بهره وری با در نظر گرفتن نقش میانجی اعتماد درون سازمانی در سازمان‌های دولتی شهرستان سقز تاثیر مثبت دارد.

واژه‌های کلیدی: سیستم اتوماسیون اداری، اعتماد، بهره وری

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

مقدمه

پیشرفت، توسعه، تغییر و تحول و سرعت از نشانه‌های جهان امروزی می باشد؛ که در اصول مدیریت و بازاریابی نیز راه یافته است امروزه بسیاری از مفاهیم، تئوری‌ها و به طور کلی ادبیات مدیریت بر محور مشتری، بازنگری و بازنویسی شده‌اند. در شرایط دائماً در حال تغییر ما نیز باید تغییر نمائیم، و گرنه بهای سنگینی بابت عدم تغییر پرداخت خواهیم کرد (دکترنوردال، رئیس اتحادیه جهانی علم و بهره‌وری: پیام مدیریت).

سازمان‌ها را در عصر جدید از بکارگیری سیستم‌های کامپیوتری و تکنولوژی اطلاعات و رسانه‌های پیش رفته گزیری نیست و آینده از آن آنانی است که با شناخت دقیق و صحیح، محاسن و معایب این سیستم‌ها را موشکافانه مد نظر قرار داده و از تجربه دیگران درس بگیرند بدون اینکه هزینه‌های آن تجربه را مجدداً تقبل نمایند.

دسترسی به کامپیوتر و تکنولوژی اطلاعات و رسانه‌های پیشرفته، مولد شتاب فزاینده هست و شتاب، این تأثیر را دارد که هر واحدی از زمان را که صرفه‌جویی می‌شود از واحد قبلی آن با ارزش‌تر می‌سازد. بدین ترتیب حلقه باز خورد مثبتی به وجود می‌آید که شتاب را شتاب می‌بخشد.

گسترش سیل آسای کامپیوتر در دهه‌های اخیر، مهمترین تغییر را در نظام دانایی از اختراع چاپ در قرن پانزدهم یا حتی از اختراع خط به این سو پدید آورده است. به موازات این تغییر خارق العاده، گسترش شبکه‌ها و رسانه‌های جدید آمده است که به همان اندازه شگفت انگیز است و کارش، جابجا کردن دانایی و عناصر تشکیل دهنده آن یعنی داده و اطلاعات است. (صرافی زاده، ۱۳۸۸)

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 کار آمد بدون داشتن اطلاعات مورد نیاز خود قادر به رهبری سازمان و رسیدن به اهداف از قبل تعیین شده نیست.

از طرف دیگر، مدیران به منظور مواجهه با محیط و تحقق اهداف سازمانی خود با مد نظر قرار دادن متغیرهای محیطی ضرورتاً بایستی محیط را تحلیل و متغیر های آنرا شناسائی 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 ست.

رواج ریز کامپیوتر در ادارات، با انتشار روز افزون محصولات جدید ارتباطی، کامپیوتری و ذخیره‌سازی اطلاعات و تغییرات اساسی در روش اجرای امور اداری همراه بوده است. در ابتدی کار از سیستم‌های کامپیوتری برای مکاتبات به صورت مستقل استفاده می‌شد. اما به مرور زمان کامپیوترها به یکدیگر مرتبط گردیدند. این ارتباط به کاربران اجازه می‌دهد نه تنها از فایل‌های مکاتبات به صورت مشترک استفاده نمایند، بلکه می‌توانند برای یکدیگر پیام ارسال نمایند. امروزه انواع مختلفی از سیستم‌های اتوماسیون اداری وجود دارد.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

تکنولوژی اطلاعات به ما کمک می کند دیوارهایی که وظایف، محل‌های جغرافیایی و سطوح مدیریتی را از هم جدا می کنند فرو بریزیم و به ما اجازه می‌دهد شبکه جدیدی از روابط را بین اعضای سازمان و برون سازمان به وجود آوریم (صرافی زاده، ۱۳۸۸).

اتوماسیون اداری که بخشی از تکنولوژی اطلاعات است به مجموعه‌ای از سخت افزارها و نرم‌افزارهای مبتنی بر کامپیوتر گفته می‌شود که در ذخیره، انتقال، تبدیل داده‌ها به اطلاعات با معنی به کار می‌روند. این تکنولوژی در حال حاضر ماهیت و روش‌های اداری را در سازمان‌ها دگرگون ساخته است. مفهوم اتوماسیون اداری بر این مسئله دلالت دارد که سازمان اداری و در نتیجه ساختار سازمانی را می‌توان با استفاده از تکنولوژی‌های موجود و با توجه به اهداف و وظایف مربوط به آن و نیز توانایی‌های نیروی انسانی مورد نیاز آن مورد بازنگری قرار داد (رحیمی کیا و دیگران، ۱۳۹۰).

اتوماسیون اداری از دیدگاه خرد و کلان تاثیراتی را به ارمغان آورده است که اهم آنها عبارتند از:

الف: حذف کاغذ بازی و پیچیدگی امور به منظور افزایش کارایی در سازمان.

ب: رهایی از بحران‌های اقتصادی و افزایش بهره‌وری در سازمان‌های عمومی.

ج: تغییرات ساختاری به منظور افزایش بهره وری و بهینه‌سازی نظام اجرایی.

د: استفاده از هرم اطلاعات (رحیمی کیا و دیگران، ۱۳۹۰).

با در نظر گرفتن مطالب مطروحه و با عنایت به نقش بسزای اتوماسیون اداری که موجب شده تا سازمان‌های مختلف هم تغییرات ویژه‌ای در ساختارخود به منظور بهره‌وری کارکنان ایجاد نمایند این پژوهش به منظور ارزیابی رابطه بین سیستم اتوماسیون اداری و بهبود بهره‌وری کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان سقز باتوجه به نقش واسطه‌ای اعتماد درون سازمانی آنان صورت می گیرد.

به نظر می‌رسد از آنجا که بهبود بهره‌وری مستقیما با عملکرد، سوددهی، اعتماد درون سازمانی کارکنان و اعتماد کارکنان به مدیران در ارتباط است، بنابراین در دید مدیران سطح بالای سازمان جایگاه مهمی دارد و شناسایی و بهبود عوامل موثر بر آن بتواند ضمن بهبود و ارتقای بهره‌وری و کارایی را نیز در پی داشته باشد. همچنین با توجه به این که سیستم‌های اطلاعات مدیریت فرایندها و روش‌هایی را برای ارتباطات سریع و هدفمند در درون سازمان سازماندهی می کند، لذا می توان انتظار داشت که استقرار سیستم اطلاعات مدیریت، بر سلامت سازمانی موثر باشد.

سیستم اطلاعاتی مدیریت نوعی سیستم اطلاعاتی موجود در سطح مدیریت یک سازمان است که در وظایف برنامه‌ریزی، کنترل و تصمیم‌گیری با فراهم آوردن گزارش‌های خلاصه و ویژه، مدیران را یاری می‌رساند (صرافی‌زاده ۱۳۸۸). نیازهای اطلاعاتی مدیران، برحسب ماهیت کار و سطح سازمانی آنها و هدفی که دنبال می کنند، متفاوت است. بطورکلی، مدیران سطوح بالاتر، کمتر از مدیران سطوح پایین‌تر یا کارشناسان به جزئیات موضوع توجه و نظر دارند. بعبارت بهتر افق دید و نگرش مدیران سطوح فوقانی نسبت به سازمان و مأموریت‌هایش به مراتب وسیع‌تر از مدیران سایر سطوح است. بنابراین، اطلاعاتی که

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

در اختیار این دسته از مدیران قرار می‌گیرد، باید متناسب با چنین وسعت نظر و کل‌نگری باشد (بهشتیان و ابوالحسنی، ۱۳۸۷).

سیستم اطلاعات مدیریت سیستمی یکپارچه است که از دو عنصر کاربر و ماشین برای ارائه اطلاعات در پشتیبانی از عملیات مدیریت و تصمیم‌گیری در سازمان است. همچنین این سیستم، سیستمی است که داده‌های محیطی را جمع‌آوری می کند و سپس فیلتر، سازماندهی و انتخاب کرده و به عنوان اطلاعات به مدیران ارائه می‌کند. به این ترتیب ابزاری برای مدیران فراهم می‌نماید تا اطلاعات مورد نیاز خود را تولید کنند.

عناصر اصلی این سیستم عبارتند از:

ـ سیستمی یکپارچه برای خدمت به تعداد زیادی کاربر.

ـ سیستمی رایانه‌ای که تعدادی نرم افزار اطلاعاتی را از طریق یک پایگاه اطلاعات به هم مرتبط می‌کند.

ـ رابط کاربر- مشتری که به جستجوهای فوری و موقتی پاسخ می‌دهد.

ـ ارائه اطلاعات به تمام سطوح مدیریتی.

ـ پشتیبانی از عملیات و تصمیم‌گیری.

ارتقا بهره‌وری از طریق سیستم اطلاعاتی مدیریت باید از بالا شروع شود. دیدگاه مدیر ارشد اجرایی باید تاثیر فناوری اطلاعات در شکل دراز مدت سازمان را تشخیص بدهد. عوامل بحرانی موفقیت برای دستیابی به آن دیدگاه می‌تواند شامل سرمایه‌گذاری عمده در سیستم‌های تکنولوژی اطلاعات باشد. صلاحیت‌های مورد نیاز سازمان در به دست‌آوردن برتری‌های رقابتی آینده مطمئنا به نحوی شامل تغییرات در مدیریت اطلاعات، بهبود کیفیت، زمان و اثر بخشی نیز خواهد بود (آشاجا[1]، ۲۰۰۸).

اعتماد سازمانی مفهومی چند سطحی است که می‌تواند در مورد تعاملات موجود میان فراد، میان اعضای یک تیم، میان تیم‌های مختلف، میان اعضای سازمان و حتی میان سازمان‌های مختلف در نظر گرفته شودکه در این پژوهش اعتماد درون سازمانی مد نظر قرار گرفته است. مفهوم‌سازی سازه اعتماد و ابعاد آن از سوی پژوهشگران بسیار بحث برانگیز بوده است. در ابتدا این سازه، یک بعدی در نظر گرفته شده بود اما بعدها برخی اندیشمندان آن را به عنوان مفهومی چندبعدی، و با دو بعد شناختی و رفتاری در نظر گرفتند. از نظر آنان، این مفهوم هم بر شناخت و هم بر احساسات و عواطفی که اعتماد کننده نسبت به اعتماد شونده دارد مبتنی است. بعد شناختی اعتماد، دربرگیرنده باور به اعتبار و قابلیت اطمینان طرف مقابل است این نوع اعتماد، مبتنی بر عقلانیت بوده ومفاهیمی چون شایستگی و مسئولیت را. در برمی‌گیرد. بعد رفتاری اعتماد، برآسیب‌پذیری و عدم قطعیت نسبت به اعتمادکننده دلالت دارد . مطالعات

1- Ashajaa

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

فراتحلیلی نشان از آن دارد که موثرترین رفتارهای مدیریتی که منجر به ایجاد محل کاری سالم وخلاق می‌شود عبارتند از توانایی وتمایل مدیران به :

ـ برطرف نمودن اختلافات بطور منصفانه و مناسب.

ـ فراهم کردن آزادی برای کارکنان در انجام کار خود، همراه با ارائه مسیرها، ابزارها واطلاعات روشن.

ـ فراهم نمودن بازخورد جامع ومستقیم عملکرد.

ـ حمایت واعتماد.

ـ احترام به همه افراد. (تایلر[1] ۲۰۰۳).

با توجه به این که انتظار بر این است که استقرار سیستم اتوماسیون اداری بتواند با متحول ساختن ساختار و روند فرایند امور اداری در زمان و هزینه‌های سازمانی صرفه جویی کند و امورات سازمان را سیستماتیک به انجام برساند، لذا می‌توان انتظار داشت که کارایی و اثربخشی سازمان را ارتقا دهد و بهبود بهره‌وری کارکنان را در پی داشته باشد. لذا با توجه به آنچه گفته شد هدف اصلی انجام تحقیق حاضر این است که تعیین شود که تا چه اندازه استقرار سیستم اتوماسیون اداری بر بهبود بهره‌وری کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان سقز تأثیرگذار است؟ و همچنین اعتماد درون سازمان تا چه اندازه می‌تواند این رابطه را تعدیل نماید؟

تغییر و تحولات بین‌المللی وسرعت این تغییرات دولت‌ها را بر آن داشته است تا در راستای کسب مزیت رقابتی در عرصه بین‌المللی، دور نمای استراتژیک حرکت‌های خود را ترسیم نمایند. ترسیم چشم‌انداز در حقیقت دور نمی آینده یک کشور و بیانگر ارزش‌ها، آرمان‌ها و تفکرات سیاستگزاران کشور می‌باشد تصمیمات استراتژیک و ملی مبنی بر ایجاد دولت الکترونیکی، چشم‌انداز ایران ۱۴۰۰ و به تبع آن تصمیمات استراتژیک در راستای چشم‌انداز و تبیین اهداف و سیاست‌های کلی و اجرایی در برنامه چهارم توسعه و تبیین چالش‌ها و راهکارهای دستیابی به اهداف، الزام‌های دهکده جهانی در امر ارتباطات، استانداردسازی عملیات و جلب رضایت ارباب رجوع و همچنین علاقمندی ایران به ورود در جرگه کشورهای عضو سازمان تجارت جهانی و پذیرش ایران به عنوان عضو ناظر پس از ده‌ها بار رد تقاضا، حضور چشمگیر ایران در سازمان‌ها و مجامع بین المللی و تأکید بند چهارم سند فرابخشی بر گسترش آگاهی عمومی و توسعه فنآوری و تحقیقات، مقدماتی را پیش روی سیستم سازمانی می‌نهند که روی‌آوری به اتوماسیون اداری یکی از آنها است. (یزدانی و دیگران، ۱۳۸۹).

اهمیت و ضرورت تحقیق بررسی رابطه‌ی اتوماسیون اداری و بهبود بهره‌وری و نقش میانجی اعتماد درون سازمانی از چند بعد قابل بررسی است:

1- Tyler, R

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

ـ با توجه به مهم بودن اعتماد درون سازمانی برای مدیران سطح بالاتر سازمان، بررسی عوامل موثر بر اعتماد درون سازمانی و متغیرهایی که در بهبود و یا احتمالا کاهش سطح اعتماد سازمانی تاثیر دارند، دارای اهمیت زیادی است.

ـ به نظر می‌رسد اتوماسیون اداری با تسهیل ارتباطات درون سازمانی و شفافیت عملکرد و امکان نظارت بیشتر بر امور سازمان توسط مدیران سطح بالاتر به نوعی زمینه را برای ارتقای بهره وری سازمانی فراهم می کند و از این رو تحقیق بر رابطه این دو متغیر ضرورت دارد.

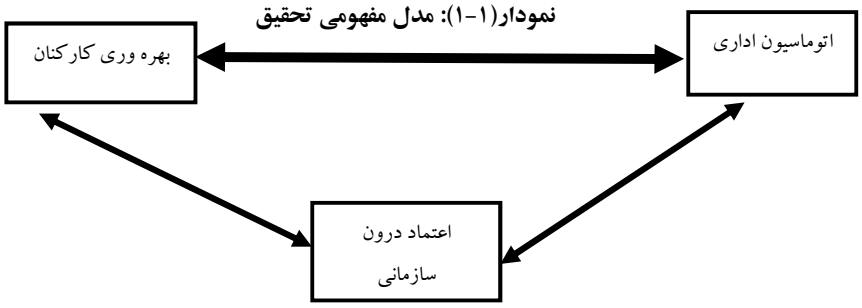
امروزه سازمان‌ها هزینه های گزافی رابابت خرید، به روز کردن و رفع مشکلات سیستم‌های اتوماسیون و سایر سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت می‌پردازند و در صورتی که این هزینه‌ها نتواند به بهبود سطح بهرهوری و کارایی سازمان منجر شود، این هزینه‌ها بی‌فایده بوده است. لذا بررسی نقش سیستم اتوماسیون اداری در سازمان‌ها دارای اهمیت و ضرورت است و همچنین اینکه آیا استقرار سیستم اتوماسیون اداری منجر به بهبود عملکرد کارکنان شده است و آیا اعتماد کارکنان به مدیران تا چه اندازه این رابطه را تعدیل نموده است؟ بنابراین می توان گفت که پاسخ به این سؤالات از اهمیت و ضرورت لازم برخوردار است.

به عنوان هدف اصلی می‌توان به بررسی رابطه بین سیستم اتوماسیون اداری و بهبود بهره‌وری کارکنان با در نظر گرفتن اعتماد درون سازمانی بعنوان متغیر میانجی در سازمان‌های دولتی شهرستان سقزاشاره کرد.

چهارچوب نظری تحقیق:

بر مبنای ادبیات و سوابق تحقیق مدل مفهومی تحقیق به شرح زیر طراحی می شود:

نمودار(۱-۱): مدل مفهومی تحقیق



روش و طرح تحقیق:

روش‌های متعددی برای تحقیق به کار برده می‌شود و معمولاً محققان در خصوص تعریف مشخص از انواع روش‌های تحقیق، اتفاق نظر نداشته و بر این اساس تقسیم‌بندی‌های متفاوتی از آن به عمل آمده است

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

تحقیق حاضر از نظر هدف، ازنظر هدف از نوع کاربردی و از منظر گردآوری داده، روشی کمی محسوب می‌شود و روش گردآوری اطلاعات نیز میدانی می باشد.

از نظر هدف می‌توان روش تحقیق را به روش‌های : تاریخی، توصیفی و تجربی تقسیم‌بندی کرد همچنین تحقیق را از لحاظ ماهیت و روش به سه دسته کلی : بنیادی، نظری و کاربردی تقسیم‌بندی می‌کنند.

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 و تحلیل و تفسیر شرایط موجود است. (نادری و نراقی، به نقل از پایان نامه آقای ابراهیمی، ۴۷ :۱۳۸۴).

تحقیق توصیفی را از لحاظ روش گردآوری اطلاعات 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.

یکی از مهمترین گرایش‌های جدید در راستای شناخت بهتر پدیده ها، دوری از تک علیتی[1]است که خود به منزله طرد مکاتبی بسیار است. حال که هر پدیده چند یا چندین عامل دارد، باید تمامی آنان را به حساب آورد. سهم هر یک را در پیدایی یا تغییر در معلول شناخت و رابطه متقابل آنان را با یکدیگر دید و سنجید. این مقدمه تحقیقات چند متغیره است که در نهایت لزوم فراهم‌سازی مدل‌های علی را بی‌استثنا در همه پژوهش‌های اجتماعی مطرح می‌سازد (سارو خانی، ۴۴۷:۱۳۸۰).

در اجرای تحقیق، مراحل زیر پیگری شده است:

۱- تدوین چارچوب مفهومی با استفاده از اطلاعات کتابخانه‌ای و بررسی اسناد و مدارک موجود و مشاهده سایت‌های اینترنتی مرتبط.

۲- تدوین فرضیه‌هایی با استفاده از مبانی نظری، پیشینه تجربی تحقیق.

۳- مصاحبه با تعدادی از اساتید و کارشناسان ارشد در خصوص ترکیب و شمای کلی پرسشنامه و نحوه طراحی آن، سؤالات مصاحبه در قالب کلی فرضیه‌ها و سؤالات تحقیق بوده است.

۴- طراحی ابزار پرسشنامه با همکاری و راهنمایی اساتید محترم راهنما و مشاوران و سایر صاحب نظران و جمع‌آوری اطلاعات بر اساس چار چوب نظری و فرضیه‌های تحقیق.

1- Uni- Causality

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

۵- نتایج بدست آمده و یافته‌های تحقیق با استفاده از دانش موجود و با راهنمایی استاد محترم راهنما و اساتید مبتنی بر نتایج تحقیق ارائه گردیده است.
۶- پیشنهادهایی مبتنی بر نتایج تحقیق ارائه گردیده است.

جامعه آماری و حجم نمونه مورد تحقیق:

جامعه آماری

جامعه آماری این تحقیق کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان سقز بودند که تعداد آنها ۱۱۴۸ نفر می‌باشد.

نمونه آماری و شیوه گزینش نمونه‌ها:

تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران در سطح خطای ۵ درصد ۳۴۵ نفر به دست آمد و به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. بدین صورت که ابتدا ادارات سطح شهرستان را مشخص، سپس به صورت تصادفی ساده در هریک از ادارات تعیین شده تعدادی پرسشنامه توزیع شد.

جدول (۳-۱) توزیع پرسشنامه در بین ادارات دولتی شهرستان سقز

ردیف	ادارات دولتی شهرستان سقز	جامعه آماری	حجم نمونه
۱	بهزیستی	۴۵	۱۲
۲	ثبت اسناد و املاک	۴۲	۱۲
۳	دخانیات	۳۲	۱۰
۴	فرمانداری	۶۵	۱۸
۵	جهاد کشاورزی	۵۶	۱۶
۶	آب و فاضلاب شهری	۴۱	۱۲
۷	گاز	۵۱	۱۶
۸	ورزش و جوانان	۱۵	۴
۹	برق	۵۶	۱۶
۱۰	تامین اجتماعی	۶۲	۱۷
۱۱	تبلیغات اسلامی	۴۲	۱۲
۱۲	هلال احمر	۳۱	۱۰
۱۳	بنیاد شهید	۳۳	۱۰
۱۴	اوقاف	۱۲	۳
۱۵	راه و شهرسازی	۶۸	۱۸

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

۱۶	آب و فاضلاب روستایی	۳۲	۱۰
۱۷	شبکه بهداشت و درمان	۲۵	۷
۱۸	ارشاد اسلامی	۱۸	۵
۱۹	غله	۲۳	۷
۲۰	شبکه دامپزشکی	۳۲	۱۰
۲۱	تعزیرات حکومتی	۳۵	۱۰
۲۲	سازمان صنعت و معدن	۳۵	۱۰
۲۳	پست	۴۶	۱۳
۲۴	حفاظت محیط زیست	۱۳	۳
۲۵	دادگستری	۴۲	۱۲
۲۶	هواشناسی	۴	۱
۲۷	پایانه های حمل و نقل	۳	۱
۲۸	بیمه ایران	۱۲	۳
۲۹	امور آب	۴۰	۱۲
۳۱	گمرک	۸	۲
۳۲	کمیته امداد	۴۵	۱۳
۳۳	شهرداری	۷۲	۲۲
۳۴	تعاون روستایی	۳۵	۱۱
۳۵	شرکت پخش فراورده های نفتی	۷	۲
۳۶	انتقال خون	۱۱	۳
۳۷	استاندارد	۳	۱
۳۸	آموزش و پرورش	۷۵	۲۲
-	کل	۱۱۴۸	۳۴۵

معرفی ابزارهای جمع آوری اطلاعات

ابزار جمع‌آوری اطلاعات در تحقیق حاضر عبارتند از : پرسشنامه

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

پرسشنامه: پرسشنامه به عنوان یکی از متداول‌ترین ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات در تحقیقات پیمایشی، عبارت است از مجموعه ای از پرسشهای هدف‌دار که با بهره گیری از مقیاس‌های گوناگون، نظر، دیدگاه و بینش یک فرد پاسخگو را مورد سنجش قرار می‌دهد. در ساختن یک پرسشنامه باید به چهار جنبه توجه شود:

الف) انتخاب موضوع سؤال‌ها

ب) محتوای سؤال.

ج)جمله‌بندی پرسش‌ها.

د) انتخاب نوع سؤال (خاکی، ص ۲۴۲ : ۱۳۸۲).

معرفی پرسشنامه

پرسشنامه تحقیق حاضر که حاصل مصاحبه با تعدادی از اساتید و کارشناسان ارشد در خصوص ترکیب و شمای کلی پرسشنامه و نحوه طراحی آن و قالب کلی فرضیه‌ها و سؤالات تحقیق می‌باشد، با استفاده از طیف لیکرت در «پرسشنامه ارزیابی نگرش» به حالتی ترکیبی و به منظور ارزیابی نگرش مجموعه کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان سقزبر سیستم اتوماسیون جامع و اثرات آن بر بهبود بهره‌وری آنان و همچنین مداخله فاکتور اعتماد درون سازمانی تهیه شده است.

به منظور حصول اطمینان در خصوص ابزار تحقیق و بررسی صحت آن پرسشنامه در بین ۲۵ نفر از کارکنان بانک‌ها به صورت آزمایشی توزیع و پس از رفع اشکالات آن، پرسشنامه نهایی بر این اساس منطقی که لازم است ارزیابی‌های خود را در قالبی دقیق تر از یک ارزیابی صرفاً کلی در اختیار پژوهشگر قرار دهند، طراحی شد.

چگونگی طراحی نهایی پرسشنامه

از بین مدل‌های مشهور لیکرت، اوزگود، بوگاردوس، تریستون و گاتنم، از طیف لیکرت که کارآمدترین طیف ارزیابی نگرش در میان طیف‌های موجود است، استفاده شده است.

هدف این طیف اندازه‌گیری گرایش به یک موضوع بر اساس ارزش‌های جامعه می‌باشد و کاربرد این طیف نیز در جهت بررسی گرایش‌ها نسبت به مسئله اجتماعی، اقتصادی و روانی می باشد که در سطح ترتیبی نیز مورد سنجش قرار دارد. گویه‌ها در این طیف حداقل ۶ گویه و بیشتر تدوین می‌شود. در تدوین گویه‌ها باید سعی شود از گویه‌های بی تفاوت، بی‌ربط و ابهام‌آور جلوگیری شود تعداد گویه‌هائی که گرایش مخالف و موافق دارند باید تقریباً به یک اندازه باشدو نیز طیفی که به پاسخگو داده می‌شود معمولاً از ۵ قسمت تشکیل شده است (بسیار زیاد- زیاد – متوسط – کم– بسیارکم) که براساس هدف و روش تحقیق می‌توان کلمات گویه‌ها را عوض نمود.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

در تدوین گویه‌ها باید دقت شود تا گویه‌های بی‌تفاوت و بی‌ربط و ابهام‌آور حذف گردند گویه مستقیما "پس از تحقیقات مقدماتی پخش می‌شوند. پس بهتر است بعد از تدوین پرسشنامه مقدماتی حداقل با ؟نمونه گرفته شود تا بعد از بررسی کمی (روایی) و کیفی (اعتبار) آن گویه های ابهام انگیز حذف گردد.

در این روش نیز تعدادی گویه که نشان‌دهنده نحوه نگرش نسبت به رویدادی خاص هستند آماده می‌شود. این گویه ها با ترتیب اتفاقی در اختیار پاسخگو گذاشته می شود. در اینجا پاسخگو در خواست می شود که میزان موافقت یا مخالفت خود را با هر گویه بر مبنای یک طیف بیان کنند. این طیف که معمولاً از پنج قسمت تشکیل شده است از:

پاسخگویان گویه‌ها را بر مبنای این طیف بررسی می نماید اما این طیف با اعداد مشخص نشده است تا بر روی پاسخگویان تأثیر نگذارند. لذا پس از بازگشت پرسشنامه‌ها از طرف پاسخگویان، طیف با اعداد شماره‌گذاری می‌شود. طرز شماره‌گذاری به طور دلخواه است یعنی در یک طیف پنج قسمتی می‌توان به کاملاً موافق نمره۱ و کاملاً مخالف عدد ۵ یا به جای عدد یک از صفر استفاده کرد. مجموع نمرات که پاسخگویان بدست می‌آورند بیانگر گرایش آنهاست. به همین دلیل این طیف را طیف مجموع نمرات نیز می‌نامند.

در مقیاس لیکرت حداقل تعداد پاسخگویان مورد نیاز بین ۱۰۰ تا ۱۲۰ نفر تخمین زده شده است. در این طیف فواصل بین درجات، یک اندازه پذیرفته شده است. مثلاً فاصله بین کاملاً موافق تا موافق به همان اندازه فاصله بین بی‌تفاوت تا موافق فرض شده است در صورتی که عموماً این واقعیت ندارد مثلاً اگر شخص (A) به یک گویه پاسخ بی‌تفاوت، شخص B موافق و شخص C کاملاً موافق پاسخ دهد. تفاوت گرایش C,B به همان اندازه تفاوت گرایش B,A نیست.

به طور کلی طیف لیکرت نسبت به طیف‌های قبلی دارای مزایای زیادی است چون نه به تعداد زیادی گویه نیاز دارد نه به قضاوت داوران و در عین حال نتایج حاصله از دقت و اعتبار بیشتری بر خوردار است. لذا این طیف برای بسیاری از تحقیقات میدانی وسیع، در علوم اجتماعی و خصوصاً جامعه شناسی کاربرد دارد و می توان به وسیله آن انواع مسائل (گرایش‌های سیاسی، مذهبی، نژادی، شغلی و. . .) را سنجید.

پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق توسط محقق طراحی و پس از تأیید استاد و ارزیابی اولیه مورد استفاده قرار گرفت. پرسشنامه در ۴ بخش طراحی شده است. در بخش اول سوالات مربوط به متغیرهای زمینه‌ای شامل: سن، جنسیت، سابقه کار، میزان تحصیلات و میزان مهارت کاربر در اتوماسیون اداری است؛ در بخش دوم سوالات مربوط به اتوماسیون که ۱۳ سوال را در برمی‌گیرد و گزینه‌های آن در طیف لیکرت ۵ قسمتی قرار دارد. بخش سوم به سنجش میزان بهره‌وری پرداخته است که در ۱۰ سوال تدوین شده است بخش چهارم نیز میزان اعتماد درون سازمانی کاربران را از طریق ۲۱ سوال در طیف لیکرت سنجش می کند. تعاریف عملیاتی هرکدام از متغیرهای تحقیق در ادامه آمده است.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

روایی [1] و پایانی [2]

در هر تحقیق علمی به روش تجربی، وسیله اندازه گیری باید روا و پایا باشد.

روایی / اعتبار

روایی از واژه «روا» به معنای جایز و درست گرفته شده و روایی به معنای صحیح و درست بودن است. مقصود از روایی آن است که وسیله اندازه‌گیری بتواند خصیصه و ویژگی مورد نظر را اندازه بگیرد. اهمیت روایی از آن جهت است که اندازه‌گیری‌های ناکافی و نامناسب می‌تواند هر پژوهش علمی را بی‌ارزش و ناروا سازد. روایی را به شکل‌های مختلف طبقه‌بندی کرده‌اند که به تعدادی از آنها اشاره می‌شود:

طبقه بندی نوع اول:

الف – اعتبار تجربی

ب- اعتبار مفهومی

طبقه‌بندی نوع دوم: روایی محتوایی، روایی نمادی (ظاهری)، روایی مربوط به ملاک، روایی موافق، روایی متضمن پیش بینی، روایی سازه، روایی همگراف روایی متمایز کننده.

در تحقیق حاضر، از روش اعتبار یا روایی مفهومی استفاده شده است. زیرا هنگامی که اعتبار تجربی امکان پذیر نباشد یا مشکل بتوان از طریق تجربی یا عملی برای یک اندازه یا بافته اعتبار کسب کرد اعتبار مفهومی استفاده شده است و در واقع از طریق گواه و معیارها محقق در پی آن برمی‌آید که نشان دهد که روا است مفهومی را اندازه گرفت (خاکی، ۱۳۸۲: ۲۹۱، ۲۸۸)

محقق با رجوع به نظر متخصصان و اساتید از روایی ابزار اندازه گیری خود، در سنجش متغیر های تحقیق اطمینان حاصل نموده است.

پایانی

یک آزمون زمانی دارای پایانی است که نمره‌های مشاهده و نمره‌های واقعی آن دارای همبستگی بالایی باشند (خاکی، ۱۳۸۲: ۲۹۱، ۲۸۸)

عوامل مؤثر بر پایانی و روایی: عوامل متعددی بر پایانی و روایی مؤثرند از جمله:

۱) تعریف نشدن اصطلاحات

۲) عدم توجیه پرسشگران

۳) عدم تجانس و همگونی پاسخگویان

۴) تغییر شرایط و زمینه های اجرای پرسشگری

1- Validity
2- Reliability

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

۵) وضعیت ظاهری و درونی ابزار

۶) عدم تناسب مراحل مختلف فرایند تحقیق.

پایانی ثبات درونی فقط با اجرای یک آزمون و بالاخره جلوگیری از بروز مسائل همراه تکرار اجرای آزمون‌ها بر آورد می‌شود. مشهورترین کاربرد این روش، برآورد پایانی از طریق دو نیمه کردن است. آزمون به دو قسمت که هر کدام شکل‌های موازی یکدیگرند تقسیم می‌شود. چنانچه نیمه‌های آزمون موازی باشند، پایانی کل آزمون با استفاده از فرمول اسپیرمن بروان برآورد می‌شود. (خاکی، ۲۹۷:۱۳۸۲-۲۹۹).

روش دیگری که در پرسشنامه‌های تحقیقات علوم انسانی و اجتماعی کاربرد فراوانی دارد، روش آلفای کرونباخ است. در این روش همبستگی درونی گویه‌های هر متغیر از طریق فرومول کرونباخ که به آلفای کرونباخ معروف است سنجیده می‌شود. هرچه مقدار آلفا بالاتر باشد سوالات پرسشنامه از روایی بالاتری برخوردار خواهد بود. عموم محققان و پژوهشگران آماری حداقل آلفای مناسب برای تحقیقات علوم انسانی را ۷۰ درصد درنر گرفته‌اند. به عبارتی دیگر چنانچه مقدار آلفای کرونباخ هر متغیر پایین تر از ۷۰ درصد باشد بایستی در گویه‌های آن تجدیدنظر صورت گیرد. در این تحقیق هر سه متغیر تحقیق از این طریق ارزیابی شده‌اند که نتایج آن در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول۳-۲: مقدار آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق

متغیر	مقدار آلفا	تعداد گویه‌ها
اتوماسیون اداری	۰. ۸۶۱	۱۳
بهره‌وری کارکنان	۰. ۸۵۸	۱۰
اعتماد درون سازمانی	۰. ۸۲۴	۲۱

جدول ۳-۱ میزان آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق را نشان می‌دهد. همانطور که ملاحظه می‌شود مقادیر آلفای هرکدام از متغیر به ترتیب اتوماسیون اداری ۰. ۸۶۱، بهره‌وری کارکنان ۰. ۸۵۸ و مقدار آلفای اعتماد درون سازمانی نیز برابر است با ۰. ۸۲۴ که این مقادیر نشان دهنده همبستگی درونی بالای گویه‌هاست. به این ترتیب می‌توان گفت پرسشنامه طراحی شده از ضریب پایایی بالایی برخوردار است.

نحوه تجزیه‌وتحلیل داده‌ها

داده‌های تحقیق که از طریق پرسشنامه گردآوری شده‌اند طبقه‌بندی و نمره‌گذاری شدند. سپس کدهای هر پرسشنامه ابتدا وارد نرم‌افزار اکسل و سپس از طریق نرم‌افزار SPSS بازخوانی شدند. استفاده از نرم‌افزار اکسل به سبب سهولت و سرعت بالاتر آن نسبت به SPSS بوده است. داده‌های بدست آمده در دو مرحله

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

پردازش و تحلیل شدند. در مرحله اول تحلیل توصیفی صورت گرفت. در این مرحله داده‌ها با استفاده از آماره‌های توصیفی مانند فراوانی، میانگین، میانه، واریانس و انحراف معیار تجزیه و تحلیل شدند و نتایج آن در قالب جداول و نمودارهای مناسب ارائه شدند. در مرحله دوم به تحلیل استنباطی داده‌ها و آزمون فرضیات تحقیق پرداخته شد. هرکدام از فرضیات با توجه به سطح سنجش متغیرهای مستقل و وابسته از طریق آزمون متناسب سنجش شدند. این آزمون‌ها شامل آزمون تی، تحلیل واریانس و همبستگی پیرسون است. در پایان، از طریق نرم‌افزار AMOS به بررسی معادلات ساختاری مدل تحقیق پرداخته شد. در این نوع تحلیل به ارزیابی قدرت تبیین کنندگی مدل پرداخته می‌شود و سهم هرکدام از متغیرهای مستقل و میانجی در تبیین تغییرات متغیر وابسته تعیین می‌گردد.

یافته‌ها

ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه آماری کارکنان

در این بخش با استفاده از جداول توزیع فراوانی و نمودارهای میله‌ای به توصیف ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه آماری کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان سقز مانند جنسیت، سابقه کاری، میزان تحصیلات و سن پرداخته شده است.

جنسیت

توزیع نمونه آماری کارکنان بر اساس جنسیت در جدول (۴-۱) آمده است، همانطور که مشاهده می‌شود ۸۲/۱ درصد پاسخگویان از جنسیت مرد و ۹/۱ درصد از جنسیت زن بوده‌اند.

جدول (٤-١): توزیع فراوانی پاسخگویان باساس جنسیت

جنسیت	تعداد	درصد
مرد	۲۸۳	۵۷/۸
زن	۶۲	۴۲/۲
مجموع	۳۴۵	۱۰۰

سابقه کاری

توزیع نمونه آماری کارکنان بر اساس سابقه کاری در جدول (۴-۲) آمده است، همانطور که مشاهده می‌شود ۲۳ درصد کمتر از ۵ سال، ۴۸/۸ درصد ۵ تا ۱۰ سال، ۱۸/۹ درصد ۱۱ تا ۱۵ سال و ۹/۲ درصد بالای ۱۵ سال سابقه کاری داشته‌اند.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

جدول (٤-٢): توزیع نمونه آماری کارکنان بر اساس سابقه کاری

سابقه کاری	تعداد	درصد
کمتر از ۵ سال	۹۵	۲۷/۴
۵ تا ۱۵ سال	۱۶۵	۴۷/۹
بیش از ۱۵ سال	۸۵	۲۴/۸
مجموع	۳۴۵	۱۰۰

تحصیلات

توزیع نمونه آماری کارکنان بر اساس میزان تحصیلات در جدول (۴-۳) آمده است، همانطور که مشاهده می‌شود ۶/۸ درصد کارکنان تحصیلات فوق دیپلم، ۶۱/۹ درصد تحصیلات لیسانس، ۳۱/۳ درصد تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر داشته‌اند.

جدول (٤-٣): توزیع نمونه آماری کارکنان براساس میزان تحصیلات

میزان تحصیلات	تعداد	درصد
دیپلم	۷۴	۲۱/۴
فوق دیپلم	۴۷	۱۳/۷
لیسانس	۱۹۰	۵۵
فوق لیسانس و بالاتر	۳۴	۰/۹
مجموع	۳۴۵	۱۰۰

شاخص‌های آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

شاخص‌های آمار توصیفی میانگین، انحراف استاندارد، دامنه تغییرات، چولگی (Skewness) و کشیدگی (kurtosis) برای توصیف هر یک از متغیرهای پیوسته تحقیق در جدول (۴-۵) آمده است. شاخص‌های چولگی و کشیدگی جهت بررسی نرمال بودن توزیع آماری مشاهدات در متغیرهای پژوهش نشان می‌دهد که مقدار شاخص چولگی مشاهده شده برای متغیرهای تحقیق در بازه (۲، ۲-) قرار دارد، یعنی اینکه از لحاظ کجی متغیرهای تحقیق نرمال بوده و دارای توزیع متقارن می‌باشند و همچنین مقدار شاخص کشیدگی هم برای متغیرهای تحقیق در بازه (۲، ۲-) قرار دارد که این نشان می‌دهد توزیع متغیرهای تحقیق از کشیدگی نرمال برخوردار است بنابراین شاخص‌های چولگی و کشیدگی برای متغیرهای تحقیق نشان دادند که متغیرهای تحقیق در وضعیت تقریبا نرمال قرار دارند.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

جدول (٤-٥): شاخص‌های آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	دامنه تغییرات	چولگی	کشیدگی
اتوماسیون اداری	۳/۴۶	۰/۱۸۸	۰/۹۸	-۰/۳۶۳	۱/۲۱۵
اعتماد درون سازمانی	۳/۲۹	۰/۲۸۴	۱/۳۶	-۱/۱۳۲	۱/۷۵۴
بهره وری	۳/۷۷	۰/۳۶۲	۱/۸۸	۱/۸۷۶	-۱/۶۵۴

آمار استنباطی

آزمون کولموگروف- اسمیرنوف

نرمال بودن توزیع آماری متغیرهای تحقیق حاضر در مدل نظری و مفهومی در سطح آمار استنباطی با استفاده از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف در سطح خطای ۵ درصد مورد آزمون قرار می‌گیرد، نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف در جدول (۴-۶) آمده است. مشاهده می‌شودکه برای متغیرهای تحقیق سطح معنی‌داری آزمون از سطح خطای ۵ درصد بزرگتر است(sig>۰/۰۵) یعنی اینکه توزیع متغیرهای تحقیق با اطمینان ۹۵ درصد نرمال می‌باشد

جدول (٤-٦): نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

متغیر	آماره کولموگروف -اسمیرنوف Z	سطح‌معنی‌داری (sig)
اتوماسیون اداری	۰/۹۸۸	۰/۰۹۷
اعتماد درون سازمانی	۰/۸۶۹	۰/۱۲۸
بهره وری	۰/۶۴۳	۰/۱۹۰

آزمون مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی تحقیق با استفاده از نرم افزار آماری لیزرل (Lisrel) براساس داده‌های مشاهده شده در نمونه آماری کارکنان سازمان های دولتی شهرستان سقز، مورد آزمون قرار می‌گیرد، از آنجایی که شاخص‌های چولگی و کشیدگی و آزمون کولموگروف- اسمیرنوف نشان داد که توزیع آماری مشاهدات در متغیرهای تحقیق از توزیع آماری نرمال پیروی می‌کنند، پارامترها در مدل مفهومی تحقیق با استفاده از روش ماکسیمم درستنمایی (ML) برآورد می‌شوند.

شاخص‌های نیکویی برازش جهت سنجش مناسب بودن برازش مدل مفهومی تحقیق و همچنین دامنه قابل قبول برای هر یک از شاخص‌ها در جدول (۴-۷) و مدل ساختاری مفهومی تحقیق در حالت تخمین استاندارد و آزمون معنی‌داری معنی‌داری مسیرها (آزمون T) به ترتیب در نمودارهای (۴-۵) و (۴-۶) آمده است، همانگونه که ملاحظه می‌شود شاخص‌های نیکویی برازش برآورد شده در نرم افزار لیزرل جهت سنجش مناسب بودن مدل مفهومی تحقیق در دامنه پذیرش می‌باشند یعنی اینکه داده‌های مشاهده شده در

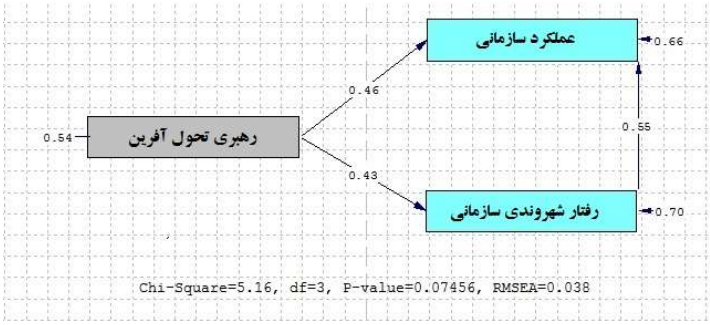
[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

بین نمونه آماری مورد مطالعه به میزان زیادی از مدل مفهومی تحقیق پیروی می‌کنند، یعنی اینکه مقادیر شاخص‌های نیکویی برازش به دست آمده نشان دهنده برازش مناسب مدل مفهومی تحقیق در نمونه آماری مورد مطالعه می‌باشند.

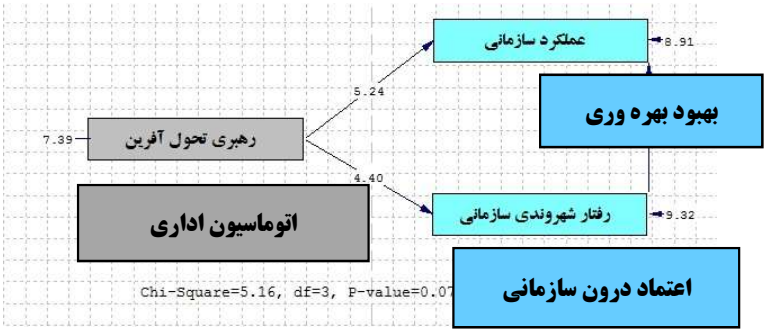
جدول (٤-٧): شاخص‌های نیکویی برازش برای مدل مفهومی تحقیق

شاخص برازندگی	χ^2	RMSEA	CFI	GFI	IFI	DF	df بر χ^2
مقدار	۵/۱۶	۰/۰۳۸	۰/۹۶	۰/۹۳	۰/۹۵	۳	۱/۷۲
محدوده تقریبی پذیرش	–	کمتر از ۰/۰۵	۰/۹ تا ۱	۰/۹ تا ۱	۰/۹ تا ۱	–	کمتر از ۳

نمودار (٤-٥): مدل برازش‌شده درحالت تخمین استاندارد



نمودار (٤-٦): مدل برازش‌شده در حالت آزمون T



[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

میزان مهارت در اتوماسیون

میزان مهارت در استفاده از اتوماسیون اداری بر حسب درصد و توسط افراد برآورد شده است که شاخص‌های توصیفی آن در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول ٤-٧: شاخص های توصیفی میزان مهارت افراد در استفاده از اتوماسیون

حداقل مهارت	حداکثر مهارت	میانگین	انحراف معیار	تعداد
٪ ۱۰	٪ ۱۰۰	٪ ۰۹ .۶۷	۷۴ .۲۱	۱۱۷

مطابق جدول فوق حداقل مهارت افراد در استفاده از اتوماسیون اداری ۱۰ درصد و حداکثر آن نیز ۱۰۰ درصد است. میانگین مهارت کل افراد ۶۷. ۰۹ درصد برآورد شده است و میزان انحراف معیار نیز برابر است با ۲۱. ۷۴. مطابق اطلاعات جدول ۴-۷ می‌توان گفت به طور کلی کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان سقزاز مهارت متوسطی در استفاده از اتوماسیون اداری را دارا هستند.

اتوماسیون اداری

این متغیر از طریق ۱۳ سوال که در طیف لیکرت طراحی شده است، سنجش شده است. در جدول زیر شاخصهای توصیفی و گرایش‌های مرکزی این متغیر نشان داده شده است.

جدول ٤-٨ شاخص‌های توصیفی اتوماسیون اداری

حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	تعداد
۲	۴	۳۸ .۳	۴۲ .۰	۳۴۵

مطابق جدول ۴-۸ حداقل نمره مربوط به کارایی اتوماسیون اداری ۲ بوده و حداکثر مقدار آن ۴ است. میانگین این شاخص برابر است با ۳. ۳۸ و انحراف معیار نیز ۰. ۴۲ را نشان می‌دهد. باتوجه به اینکه میانگین این متغیر با حداکثر نمره این شاخص فاصله زیادی ندارد می‌توان گفت از نظر کاربران اتوماسیون سازمان‌های دولتی شهرستان سقزاز کارایی بالایی برخوردار است.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

بهره‌وری کارکنان

این متغیر به بررسی میزان بهره‌وری کارکنان پرداخته است. بهره‌وری کارکنان نیز از طریق طیف لیکرت در ۱۰ سوال سنجیده شده است که شاخص‌های توصیفی آن در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول ٤-۹: شاخص های توصیفی بهره‌وری کارکنان

حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	تعداد
۲.۲	۸.۳	۲۵.۳	۵۵.۰	۳۴۵

مطابق جدول ۴-۹ حداقل نمره مربوط به بهره‌وری کارکنان ۲. ۲ بوده و حداکثر مقدار آن ۳. ۸ است. میانگین این شاخص برابر است با ۳. ۲۵ و انحراف معیار نیز ۰. ۵۵ را نشان می‌دهد. باتوجه به اینکه میانگین این متغیر در حد متوسط به بالا قرار دارد می‌توان میزان بهره‌وری کارکنان مورد بررسی را متوسط به بالا برآورد کرد.

اعتماد درون سازمانی

این متغیر به بررسی میزان اعتماد درون سازمانی کارکنان پرداخته است. میزان رضایت کارکنان از طریق طیف لیکرت در ۱۵ سوال سنجیده شده است که شاخص‌های توصیفی آن در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول ٤- ۱۰: شاخص‌های توصیفی اعتماد درون سازمانی کارکنان

حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	تعداد
۸.۱	۱.۳	۹۴.۲	۷۶.۰	۳۴۵

مطابق جدول ۴-۱۰ حداقل نمره مربوط به اعتماد درون سازمانی کارکنان ۱. ۸ بوده و حداکثر مقدار آن ۳. ۱ است. میانگین این شاخص برابر است با ۲. ۹۴ و انحراف معیار نیز ۰. ۷۶ را نشان می‌دهد. باتوجه به اینکه میانگین این متغیر در حد متوسط قرار دارد می‌توان میزان اعتماد درون سازمانی افراد مورد بررسی را بالا برآورد کرد.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

تحلیل استنباطی فرضیات تحقیق

در این بخش فرضیات تحقیق از طریق آزمون‌های آماری مرتبط مورد بررسی و تحلیل قرار خواهند گرفت. از آنجا که متغیرها مستقل و وابسته در این تحقیق در سطح فاصله‌ای قرار دارند از همبستگی پیرسون استفاده شده است.

فرضیه اول

فرضیه: بین سیستم اتوماسیون اداری و بهبود بهره وری کارکنان رابطه وجود دارد. این فرضیه به بررسی رابطه اتوماسیون و بهبود بهره‌وری می‌پردازد. با توجه به اینکه هر دو متغیر مستقل و وابسته در سطح فاصله‌ای قرار دارند از همبستگی پیرسون استفاده شده است.

جدول ٤- ١١: ضریب همبستگی بین اتوما سیون اداری و بهره وری

فرضیه	سطح معناداری (Sig)	ضریب همبستگی
اتوماسیون- بهره‌وری	۰. ۰۰۰	۰. ۶۴۱

جدول فوق نتایج همبستگی بین متغیر اتوماسیون اداری و میزان بهره‌وری کارکنان را نشان می‌دهد. با توجه به اطلاعات جدول سطح معناداری کوچکتر از ۰. ۰۱ است که حاکی از معنادار بودن میزان همبستگی است ($P<0.01$). ضریب همبستگی نیز برابر است با ۰. ۶۴۱ که این میزان نشان دهنده همبستگی بالا بین متغیر مستقل و وابسته است. بنابراین می‌توان گفت هرچه کارایی اتوماسیون بالاتر رود میزان بهره‌وری نیز بیشتر خواهد شد. لذا فرضیه فوق مبنی بر همبستگی بین اتوماسیون و بهره‌وری تأیید می‌شود.

فرضیه دوم

فرضیه: بین سیستم اتوماسیون اداری و اعتماد درون سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

این فرضیه به بررسی رابطه اتوماسیون و اعتماد درون سازمانی می‌پردازد. با توجه به اینکه هر دو متغیر مستقل و وابسته در سطح فاصله‌ای قرار دارند از همبستگی پیرسون استفاده شده است.

جدول ٤-١٢: ضریب همبستگی بین اتوما سیون اداری و اعتماد درون سازمانی

فرضیه	سطح معناداری (Sig)	ضریب همبستگی
اتوماسیون- اعتماد درون سازمانی	۰. ۰۰۰	۰. ۳۹۴

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

جدول فوق نتایج همبستگی بین متغیر اتوماسیون اداری و اعتماد درون سازمانی کارکنان را نشان می‌دهد. با توجه به اطلاعات جدول سطح معناداری کوچکتر از ۰. ۰۱ است که حاکی از معنادار بودن میزان همبستگی است (P<0. 01). ضریب همبستگی نیز برابر است با ۰. ۳۹۴ که این میزان نشان دهنده همبستگی متوسط به پایین بین متغیر مستقل و وابسته است. بنابراین می‌توان گفت هرچه کارایی اتوماسیون بالاتر رود میزان اعتماد درون سازمانی نیز بیشتر خواهد شد. لذا فرضیه فوق مبنی بر همبستگی بین اتوماسیون و اعتماد درون سازمانی تأیید می‌شود.

فرضیه سوم

فرضیه: بین اعتماد درون سازمانی و بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد.

این فرضیه به بررسی رابطه اعتماد درون سازمانی و بهره‌وری کارکنان می‌پردازد. با توجه به اینکه هر دو متغیر مستقل و وابسته در سطح فاصله‌ای قرار دارند از همبستگی پیرسون استفاده شده است.

جدول ٤-۱۳: ضریب همبستگی بین اعتماد درون سازمانی و بهره وری کارکنان

فرضیه	سطح معناداری (Sig)	ضریب همبستگی
اعتماد درون سازمانی- بهره‌وری کارکنان	۰. ۰۰۰	۰. ۷۰۹

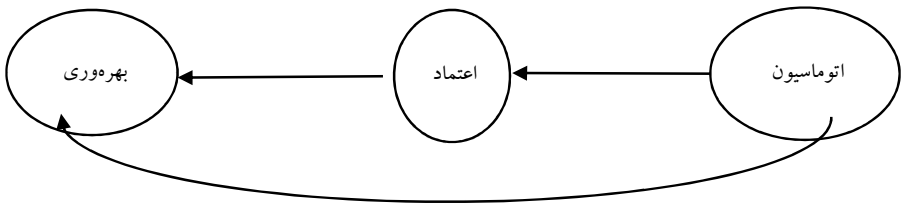
جدول فوق نتایج همبستگی بین متغیر اعتماد درون سازمانی و بهره‌وری کارکنان را نشان می‌دهد. با توجه به اطلاعات جدول سطح معناداری کوچکتر از ۰. ۰۱ است که حاکی از معنادار بودن میزان همبستگی است (P<0. 01). ضریب همبستگی نیز برابر است با ۰. ۷۰۹ که این میزان نشان دهنده همبستگی بالای بین متغیر مستقل و وابسته است. بنابراین می‌توان گفت هرچه میزان اعتماد درون سازمانی بالاتر رود، بهره‌وری کارکنان نیز بیشتر خواهد شد. لذا فرضیه فوق مبنی بر همبستگی بین اعتماد درون سازمانی و بهره‌وری کارکنان تأیید می‌شود.

معادلات ساختاری و تحلیل مسیر

در این بخش از تحلیل داده‌ها، با بهره‌گیری از نرم افزار AMOS به بررسی مدل تحقیق از لحاظ قدرت تبیین واریانس‌های متغیر وابسته از طریق متغیرهای زمینه‌ای، مستقل و میانجی پرداخته می‌شود. در نمودار زیر روابط بین متغیرهای مستقل و میانجی با متغیر وابسته نشان داده شده است.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

نمودار ٤-۳: روابط علی بین متغیرهای تحقیق (تحلیل مسیر)



نمودار فوق روابط ساختاری بین متغیرهای تحقیق را نشان می‌دهد. همانطور که پیش‌تر اشاره شد، پس از اصلاح مدل در نرم افزار AMOS تنها متغیرهایی که در مدل قابل مشاهده است باقی ماندند.

نمودار ۴-۳ روابط ساختاری و علّی بین متغیرها را نشان می‌دهد. همانطور که پیشتر اشاره شد از بین متغیرهای زمینه‌ای تنها سابقه کار و جنسیت رابطه معناداری با متغیرهای تحقیق داشتند. بنابراین بقیه متغیرها از مدل خارج شدند.

همانطور که در نمودار ۴-۳ مشاهده می‌شود اتوماسیون اداری به طور مستقیم ۳۰ درصد تغییرات واریانس اعتماد درون سازمانی و ۴۱ درصد تغییرات واریانس بهره‌وری را تبیین می‌کند. اعتماد درون سازمانی به صورت مستقیم حدود ۶۴درصد تغییرات واریانس بهره‌وری را تبیین می‌کند. در مجموع متغیرهای تأثیرگذار بر اعتماد درون سازمانی حدود ۹۰ درصد و بر بهره‌وری حدود۸۲ درصد است.

جدول ۴-۱۳نیز میزان اثرگذاری متغیرهای تحقیق بر بهره‌وری را از طریق اعتماد درون سازمانی را نشان می‌دهد. همانطور که ملاحظه می‌گردد اثر غیر مستقیم اتوماسیون بر بهره‌وری برابر ۱۹ درصد است. در مجموع اثر کل متغیرهای تحقیق از طریق اعتماد درون سازمانی برابر است با ۵۶ درصد.

به طور کلی از آنجا که مهمترین بخش مدل ارزیابی رابطه علی اتوماسیون اداری و بهره‌وری کارکنان از طریق اعتماد درون سازمانی است، می‌توان اثر اعتماد درون سازمانی را به عنوان متغیر میانجی تبیین نمود. همانطور که در مدل ملاحظه می‌شود اثر مستقیم اتوماسیون اداری بر بهره‌وری را ۶۴ درصد برآورد کرد و از طریق اعتماد درون سازمانی نیز به میزان ۱۹ درصد بر آن اثرگذاری دارد. به عبارتی دیگر متغیر اعتماد درون سازمانی می‌تواند میزان تبیین تغییرات واریانس بهره‌وری را ۱۹ درصد افزایش دهد و در نهایت اثرگذاری را به ۸۳ درصد ارتقا دهد.

بحث و نتیجه‌گیری

بهره‌وری در درجه اول، یک دیدگاه فکری است که همواره سعی دارد آنچه را که در حال حاضر موجود است، بهبود بخشد. بهره‌وری مبتنی بر این عقیده است که انسنا می‌تواند کارها و وظایفش را هر روز بهتر و با اخذ نتایج بهتر از روز پیش به انجام برساند. توجه نکردن به بهره‌وری نیروی انسانی و توجه صرف به

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

دیگر عوامل نه تنها سبب کاهش کارایی و اثربخشی در سازمان می‌شود، بلکه سبب افزایش ضایعات و حوادث و ایجاد نارضایتی در نیروی انسانی می‌گردد، بنابراین برای افزایش بهره‌وری در نیروی انسانی ابتدا باید عوامل بازدارنده و تسهیل‌کننده در افزایش کارایی را شناخت و سپس در جهت کاهش عوامل بازدارنده و تقویت عوامل تسهیل کننده اقدام کرد(رضاییان و قاسمی، ۱۳۸۹: ۱۲).

از جمله عوامل موثر و تقویت‌کننده بهره‌وری بویژه در سال‌های اخیر گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات است که در مدیریت اداری تحت عنوان اتوماسیون اداری از آن یاد می‌شود. در این تحقیق به بررسی رابطه بین اتوماسیون اداری و بهره‌وری کارکنان سازمانهای دولتی شهرستان سقز پرداخته شد. از آنجا که اتوماسیون اداری با کاهش حجم کار کارکنان و تسهیل در انجام آن می‌تواند از خستگی و درگیری‌های ذهنی کاکنان بکاهد و در نهایت اعتماد درون سازمانی آنان را افزایش دهد، لذا در همین راستا اثر متغیر اعتماد درون سازمانی به عنوان متغیر میانجی بین اتوماسیون اداری و بهره‌وری کارکنان سنجش گردید و میزان همبستگس تک تک متغیرها و تحلیل ساختاری روابط بین آنها در قالب نمودار تحلیل مسیر ارائه گردید. در ادامه خلاصه نتایج تحلیل داده‌ها آورده شده و فرضیه های تحقیق با نتایج محققان پیشین تطبیق داده شده‌اند.

خلاصه نتایج توصیفی

جنسیت: از مجموع ۳۴۵ نفر از افراد مورد بررسی تعداد ۲۸۳ نفر (۸۲. ۱ درصد) مرد هستند و تعداد ۶۲ نفر (۹. ۱ درصد) را نیز زنان تشکیل می‌دهند.

سابقه کار: میزان سابقه کاری افراد بر حسب سال ارزیابی شد که تعداد ۹۵ نفر (۲۷. ۴ درصد) بین ۲ تا ۴ سال، ۱۶۵ نفر (۴۷. ۹ درصد) بین ۴ تا ۶ سال و ۸۵ نفر (۲۴. ۸ درصد) نیز بیش از ۶ سال سابقه دارند.

میزان تحصیلات: میزان تحصیلات افراد بر حسبم مقطع تحصیلی محاسبه شد که برابر نتایج تحقیق، ۷۴ نفر (۲۱. ۴ درصد) دارای مدرک دیپلم، ۴۷ نفر (۱۳. ۷ درصد) فوق دیپلم، ۱۹۰ نفر (۵۵ درصد) لیسانس و در نهایت ۳۴ نفر (۹ درصد) دارای مدرک فوق لیسانس می‌باشند.

بررسی فرضیات تحقیق

فرضیه اول: در فرضیه اول به بررسی همبستگی بین اتوماسیون و بهره‌وری کارکنان پرداخته شد که مطابق یافته‌ها شدت همبستگی برابر است با ۰. ۶۴۱ و این همبستگی در سطح اطمینان ۹۹درصد معنادار است. بر این اساس می‌توان نقش اتوماسیون را در ارتقای بهره‌وری کارکنان بسیار ایجابی برآورد کرد. بنابراین اتوماسیون اداری توانسته است بهره‌وری کارکنان سازمانهای دولتی شهرستان سقزرا به میزان زیادی ارتقا بخشد.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

یکی از مهمترین اهداف هر سازمان، ارتقای سطح بهره‌وری آن است. آنچه در سازمان‌ها مزیت رقابتی ایجاد می‌کند، بهره‌وری به معنای بکارگیری و ترکیب موثر منابع موجود در سازمان است. بهبود اثربخش بهره‌وری، همانند سایر مولفه‌ها و فرآیندهای نرم‌افزاری سازمانی، از الزامات کار سازمانی است. بررسی‌ها نشان داده بین سرمایه‌گذاری و تکنولوژی اطلاعات یا سیستم‌های اتوماسیون اداری و بازده موسسات و بهره‌وری نیروی انسانی ارتباط دوسویه مثبتی وجود دارد. تکنولوژی اطلاعات منجر به افزایش توانایی سازمان‌ها و در نتیجه، افزایش تنوع محصولات و بهبود کیفیت و جلب رضایت مشتری می‌گردد (Turban,2004). طبق یافته‌های تحقیق حاضر این رابطه در نمونه مورد مطالعه نیز تأیید شده است. همچنین نتایج دیگر محققان از جمله: نوروزیان قره ترکان و همکاران (۱۳۹۰)، ، محمدهزاده و اسدی (۱۳۸۶)، انصاری (۱۳۹۱) و روشن زاده (۱۳۹۰) با نتایج تحقیق حاضر همسو بوده و همگی بر همبستگی معنادار و البته قوی بین بکارگیری اتوماسیون اداری و بهره‌وری کارکنان در جامعه مورد مطالعه خود تأکید داشته‌اند.

فرضیه دوم: بین اتوماسیون اداری و اعتماد درون سازمانی کارکنان همبستگی معنادار وجود دارد. مطابق یافته‌های تحقیق حاضر بین دو متغیر مذکور همبستگی معنادار در سطح اطمینان ۹۹ درصد وجود دارد و شدت همبستگی نیز برابر است با ۰. ۳۹۴ که هرچند همبستگی بسیار بالا نیست اما سطح بالای اطمینان حاکی از وجود همبستگی معنادار است.

طبق نظریه‌های موجود در رابطه با فرضیه دوم، سیستم مکانیزه به عنوان یکی از قابلیت‌های فناوری اطلاعات از طریق انجام سریعتر و راحت‌تر کارها، کاهش حجم فعالیت کاری در مقایسه با شیوه سنتی و کاهش استرس و فشار روانی ناشی از کار، منعطف ساختن کار، ایجاد زمینه ارزیابی عملکرد صحیحتر و. . . باعث مطلوب شدن شرایط کاری شده است و با توجه به اینکه معمولاً اعتماد درون سازمانی تابع دو عامل درونی و بیرونی می‌باشد، از طریق مطلوب نمودن شرایط کاری رضایت بیرونی را برای شخص به ارمغان آورده و چون رضایت بیرونی و درونی با هم در تعامل هستند، لذا موجبات ایجاد رضایت فرد از شغلش فراهم میگردد. امروزه در نظام اداری و اجرایی رضایت مردم و مراجعان از خدمات دستگاه‌های دولتی یکی از شاخص‌های اصلی کارآمدی و رشد و توسعه محسوب می‌شود. مؤلفه‌هایی از قبیل سرعت، صحت و دقت در انجام کار مراجعان، چگونگی رفتار و برخورد با خدمت‌گیرندگان و اطلاع‌رسانی صحیح و مناسب از جمله عواملی است که موجب رضایتمندی خدمت‌گیرندگان یا مراجعان دستگاه‌های دولتی می‌شود (عباسی و دیگران، ۱۳۸۷: ۶۲). نتایج فرضیه دوم در همین راستا و همسو با نتایج محققانی از قبیل: عباسی و همکاران (۱۳۷۸)، هاشمی و یوسفی (۱۳۹۴) و الله بخشی (۱۳۹۲) همبستگی بین اتوماسیون و اعتماد درون سازمانی کارکنان را تأیید می‌کند و می‌توان نقش آن را در افزایش اعتماد درون سازمانی کارکنان مثبت برآورد کرد.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

فرضیه سوم: تحقیق همبستگی بین اعتماد درون سازمانی و بهره‌وری کارکنان را مدنظر قرار داده است. مطابق یافته‌های بدست آمده در تحلیل این فرضیه، همبستگی بین این دو متغیر نشان داده شد. میزان همبستگی در این تحقیق بسیار بالا و در حدود ۰. ۷۱ برآورد شد که سطح اطمینان آن نیز ۹۹ درصد را نشان داد. بنابراین اعتماد درون‌سازمانی نیز متغیر تأثیرگذار و تعیین‌کننده‌ای در رابطه با افزایش بهره‌وری کارکنان است.

آن چه همواره مورد توجه روانشناسان و اندیشمندان علوم اجتماعی بوده، اعتماد درون سازمانی افراد و آثار این رضایت در روحیه آنها و بازدهی کارشان می‌باشد. اگر فرد به شغل خود علاقمند باشد، خلاقیت و استعداد وی در زمینه کارش شکوفا خواهد شد و کمتر دچار خستگی و افسردگی می‌شود. به عکس، اگر فرد از حرف‌هاش راضی نباشد، هم خودش دچار افسردگی و سرخوردگی می‌شود و هم کارش بی‌نتیجه خواهد ماند و به دنبال آن نیز جامعه دچار ضرر و زیان خواهد شد. اعتماد درون سازمانی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است و باعث افزایش کارایی و احساس رضایت فردی می‌شود. هر کارفرما به نوعی در صدد افزایش اعتماد درون سازمانی در کارکنان موسسه خود است و اهمیت آن از آنجا ناشی می‌شود که افراد تقریبا نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کاری می‌گذرانند. آگاهی از رضایت نیروی انسانی از شغل در مدیریت، یکی از وظایف مهم مدیریت منابع انسانی به شمار می‌رود. عدم توجه به عواملی که موجب ایجاد انگیزه و اعتماد درون سازمانی می‌شود و می‌تواند در دراز مدت اهداف سازمان را با مشکل مواجه سازد و یکی از عوامل برخورداری نیروهای کارآمد یک سازمان توجه به ابعاد مختلف زندگی کارکنان و ارائه خدمات مادی و معنوی به آنان می باشد (خراسانی، ۱۳۹۰).

با توجه به نظریات موجود و نتایج سایر محققانی مانند: خراسانی (۱۳۹)، حبیبیان (۱۳۸۳)، موسوی ورزقی (۱۳۹۰) و دیگر محققانی که به بررسی تحقیق مشابه تحقیق حاضر پرداخته‌اند، نتایج همسو و مشابهی را بدست آورده‌اند و تأکید می‌کنند که افزایش اعتماد درون سازمانی نه تنها انگیزه و دلبستگی کارکنان را بالا می‌برد و مانع از فرسایش شغلی کارکنان سازمان می‌شود بلکه، راندمان و بهره‌وری کلی سازمان را نیز ارتقا می‌بخشد. لذا محقق در پژوهش حاضر با بدست آوردن نتایج مشابهه محققان قبل از خود، این موضوع را در مورد کارکنان سازمانهای دولتی شهرستان سقز تعمیم داده است.

بررسی معادلات ساختار مدل تحقیق: از دیگر اهداف تحقیق حاضر کنترل متغیر اعتماد درون سازمانی به عنوان متغیر میانجی یا متغیر واسط بین بکارگیری اتوماسیون و بهره‌وری کارکنان سازمانهای دولتی شهرستان سقز است. دستیابی به این هدف از طریق انجام معادلات ساختاری امکان پذیرفت که نتایج آن حاکی از تأثیر ۱۹ درصدی متغیر میانجی است. به عبارتی دیگر متغیر اتوماسیون اداری به صورت مستقیم حدود ۴۱ درصد از واریانس‌های بهره‌وری را تبیین می‌کند، از طرف دیگر با تأثیرگذاری اتوماسیون اداری بر اعتماد درون سازمانی و اثرگذاری اعتماد درون سازمانی بر بهره‌وری به میزان ۶۴ درصد، می‌توان گفت اتوماسیون از طریق اعتماد درون سازمانی به میزان ۱۹ درصد از واریانس‌های

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

بهره‌وری را تبیین می‌کند. به طور کلی اعتماد درون سازمانی با میانجیگری بین اتوماسیون و اتوماسیون اداری، قدرت تبیین مدل را به ۸۱ درصد میرساند و نقش آن را می‌توان مثبت ارزابی کرد.

پیشنهادات تحقیق

هر پژوهشی که انجام می‌گیرد دارای نواقص و کاستی‌هایی است که اجتناب ناپذیر است. از جمله نواقص آن محدودیت‌های مکانی و زمانی تحقیق است که محقق با انگشت گذاشتن بر آنها و در اختیار گذاشتن تجربیات خود برای محققان بعد از خود را را بر آنها هموار خواهد کرد. بخش پیشنهادات تحقیق به این موضوع اختصاص دارد و محقق در این بخش پیشنهادات خود را در دو بخش ارائه خواهد کرد. مخاطبان بخشی از این پیشنهادات، محققان و مخاطبان بخش دیگر سیاستگذاران و مدیران دولتی و اداری هستند. بر همین مبنا در ادامه پیشنهادات در دو بخش پیشنهادات پژوهشی و پیشنهادات کاربردی ارائه شده اند:

پیشنهادات پژوهشی

۱- با توجه به اینکه محدوده مورد مطالعه تنها سازمان‌های دولتی شهرستان سقز می‌باشد، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های بعدی سایر بانک‌ها و ادارات و در قالب یک طرح پژوهشی جامع صورت گیرد.

۲- متغیرهای مورد بررسی و اثرگذار محدود به اعتماد درون سازمانی و اتوماسیون بوده است. لذا محققان و پژوهشگران می‌توانند در پژوهش‌های آتی سایر متغیرهای دیگری را مدنر قرار دهند.

۳- اتوماسیون اداری به جز بهره‌وری می‌تواند بر ابعاد دیگری از ساختار اداری و کارکنان موثر باشد از جمله وضعیت سلامتی کارکنان و سلامت اداری و شفافیت سازمانی؛ لذا پیشنهاد می‌شود به بررسی این ابعاد بیشتر پرداخته شود.

۴- به لحاظ نظری دوره‌های آموزشی در خصوص ارتقای مهارت کارکنان در استفاده از اتوماسیون می‌تواند موجب ارتقای بیشتر بهره‌وری و اعتماد درون سازمانی کارکنان شود؛ لذا پیشنهاد می‌شود پژوهشگران و محققان با برگزاری دوره‌های مذکور به مطاله تأثیر این دوره‌ها بپردازند.

۵- اتوماسیون اداری نه تنها بر بهره‌وری کارکنان اثر معناداری دارد، بلکه بر رضایت ارباب رجوع و تسریع کار آنها نیز موثر است. بنابراین لازم است رابطه به کارگیری اتوماسیون اداری و رضایت ارباب رجوع ادارات دولتی شهرستان سقز نیز مورد مطالعه قرار گیرد.

پیشنهادات کاربردی

۱- با توجه به اینکه نتایج تحقیق حاکی از همبستگی معنادار اتوماسیون اداری با اعتماد درون سازمانی و بهره‌وری کارکنان است، پیشنهاد می‌شود مدیران ارشد و سیاستگذاران در بهبود و روزآمد کردن این سیتمها و متناسب کردن آن با وضعیت کارکنان تلاش بیشتری بکنند.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

۲- به منظور جلب رضایت ارباب رجوع / شهروندانان و در چهارچوب گسترش و توسعه دولت الکترونیک خدمات غیرحضوری و الکرونیکی برای ارباب رجوع / شهروندانان را گسترش بخشند.

۳- برگزاری جلسات و بهره‌مندی از نظرات و تجربیات کارکنان می‌تواند در افزایش و روزآمد کردن سیستم اتوماسیون اداری موثر است، لذا برگزاری چنین جلساتی از طرف واحدهای مرکزی پیشنهاد می‌شود.

۴- اعتماد درون سازمانی اثر معناداری بر بهره‌وری دارد؛ بنابراین تلاش مدیران و برنامه‌ریزان در راستای افزایش اعتماد درون سازمانی کارکنان از طریق تدوین و اجرای طرحای تشویقی و ارائه تسهیلات مالی برای کارکنان می‌تواند راهگشا باشد.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

فهرست منابع و مآخذ

ـ ابراهیمی، اردشیر (۱۳۸۴)، بررسی عوامل مؤثر بر رشد دوره‌های کوتاه‌مدت آموزشی مجتمع عالی آموزشی و پژوهشی آذربایجان، (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، (کرج، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، ۱۳۸۴)

ـ خاکی، غلامرضا (۱۳۸۲) "روش تحقیق با رویکرد پایان نامه نویسی" تهران، انتشرات بازتاب.

ـ دفت، ریچاردال (۱۳۷۷) "تئوری. و طراحی سازمان" ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران، چاپ پژوهش فرهنگی

ـ رحیمی کیا، امین و قدم پور، عزت اله و روشن زاده، فاطمه (۱۳۹۰). بررسی نقش بکارگیری اتوماسیون اداری در بهره‌وری کارکنان شهرداری خرم‌آباد. مدیریت شهری، شماره۲۷، بهار و تابستان ۱۳۹۰، ص ۹۹-۱۲۴.

ـ رضائیان، علی (۱۳۸۶) " اصول مدیریت" تهران، انتشارات سمت.

ـ زراعی متین، حسن. حسن زاده، حسن. (۱۳۸۴). اعتماد درون سازمانی و بررسی وضعیت موجود سازمان‌های اجرایی کشور. فرهنگ مدیریت، سال دوم، شماره هفتم، ص ۷۹-۱۲۶.

ـ زرگر، محمود (۱۳۸۴) "ا صول و مفاهیم فن آوری اطلاعات"، تهران، نشر بهینه.

ـ سارو خانی، باقر (۱۳۸۵) "روش های تحقیق در علوم اجتماعی"، تهران، نشر دیدار.

ـ سرمد، مرتضی و دیگران (۱۳۸۰) "روش‌های تحقیق در علوم رفتاری"، تهران، نشر آگاه.

ـ صرافی زاده، اصغر و علیپور، سمانه (۱۳۸۸). بررسی تاثیر به کارگیری اتوماسیون اداری بر بهره‌وری منابع انسانی. مدیریت توسعه و تحول، شماره ۳ مرداد ۱۳۸۸، ص ۲۴-۱۷

ـ صرافی‌زاده، علی اصغر و علی پناهی(۱۳۸۱) "سیستم‌های اطلاعات مدیریت". تهران، مؤسسه انتشاراتی امیر.

ـ صرافی زده، اصغر (۱۳۸۳) "فناوری اطلاعات در سازمان، IT مفاهیم و کاربردها" تهران، انتشارات امیر

ـ موسوی، سیده راضیه. (۱۳۹۲). تاثیر شفافیت سازمانی بر اعتماد سازمانی با تبیین نقش جو سازمانی: مطالعه موردی اداره ارشاد استان تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس تهران.

ـ نوروزیان قره تکان، فاطمه و محمدی، محمد علی و حسن‌نژاد، مریم و سلطانی، سحر (۱۳۹۰). بررسی اثرات سیستم‌های اتوماسیون اداری بر شاخص‌های بهره‌وری سازمان مطالعه موردی: سازمان مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد. دانش و فناوری، شماره ۴، بهار و تابستان ۱۳۹۰، ص۱۵۴-۱۳۹.

ـ هرسی، پال و کنت بلانچرد (۱۳۸۸) "مدیریت رفتار سازمانی، کاربرد منابع انسانی" چاپ چهاردهم ترجمه علی علاقه بند، تهران، امیر کبیر.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

ـ یزدانی، امیرعباس و فلاح ماکرانی، یاسر و حلاجیان، ابراهیم (۱۳۸۹). بررسی تاثیر استقرار اتوماسیون اداری در کاهش هزینه ها با روش تحلیل نقطه سر به سر مطالعه موردی: صنایع چوب و کاغذ مازندران، مدیریت توسعه و تحول، شماره ۵، مرداد، ص ۵۶-۴۹

__ Ashajaa, A. (2008). "The Relationship between Decision Making and Trust with

__ Tyler, R. (2003). Trust within organizations. Personnel Review. Vol. 32.

Tyler, Tom R. (2003). "Trust within organizations". personnel review, Vol. 32. No. 5.

__ Turban, E. (2004). "Information Technology for Management: Transforming Business in the Digital Economy". Fourth Edition, City University of HongKong.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-20]