

## اثر سامانه خودکارسازی اداری بر تصمیم‌گیری مدیران (مورد مطالعه: بانک مهر اقتصاد استان آذربایجان شرقی)

محمد بخت آزمای بناب\*

حسین علی اصغرزاده رومیانی\*\*

### چکیده

با عمومیت یافتن سریع دسترسی به رایانه‌ها و فناوری اطلاعات و رسانه‌های مدرن، هیچ کشوری نمی‌تواند اقتصاد قرن بیست و یکمی را بدون زیرساخت‌های الکترونیک مدرن و به‌روز اداره کند. یکی از فاکتورهای مهم در تصمیم‌گیری مدیران، اطلاعات است؛ داشتن اطلاعات صحیح و دقیق و به‌هنگام باعث بالارفتن سرعت تصمیم‌گیری شده و جلوی اتخاذ بسیاری از تصمیمات نادرست را خواهد گرفت. سیستم خودکارسازی اداری یکی از مهم‌ترین ابزارها برای نیل به این مهم می‌باشد. هدف از انجام تحقیق حاضر بررسی تاثیر سیستم خودکارسازی اداری بر تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد استان آ-شرقی است. این تحقیق بر روی ۵۰ نفر از مدیران ستادی و مدیران شعب این بانک در سطح استان آ-شرقی انجام گرفت. نتایج حاصل از تحقیق حاضر مبین آن است سیستم خودکارسازی اداری بر افزایش صحت تصمیم‌گیری، افزایش دقت تصمیم‌گیری، به‌هنگام بودن تصمیم‌گیری، اقتصادی بودن تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد آ-شرقی تاثیر دارد. این امر بار دیگر بر نقش و تاثیر سیستم خودکارسازی اداری بر تصمیم‌گیری‌ها صحنه می‌گذارد.

**واژگان کلیدی:** خودکارسازی اداری، تصمیم‌گیری، صحت، دقت، به‌هنگام بودن، اقتصادی بودن.

---

\* گروه مدیریت دولتی، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران M\_azmayb@yahoo.com  
\*\* دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران (نویسنده مسئول) hosein.asghar@yahoo.com

## مقدمه

امروزه محیط‌های کسب و کار 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 غیره مواجه هستند (یزدانی و همکاران، ۱۳۸۹، ۵۴). فناوری و ابزارهای الکترونیک و رایانه‌ای نیز در دهه گذشته، پدیده انفجار اطلاعات را موجب شدند و به طور حتم تأثیر مهمی بر جهت‌گیری جوامع و اطلاعات مورد نیاز آن‌ها خواهند گذاشت (توربان<sup>۱</sup>، ۲۲۵، ۲۰۱۰).

در این میان، اگرچه ارتباطات کارآمد و مؤثر در هر سازمانی حیاتی هستند؛ اما کلید موفقیت، عمل است و عمل باید با تصمیم‌گیری هدایت شود. تصمیم‌گیری عبارت است از فرایند انتخاب یک عمل در ارتباط با یک مسئله یا فرصت. تصمیم‌گیری منظم پنج مرحله اساسی دارد که با شناخت مسئله یا فرصت آغاز می‌شود. تصمیم‌گیری در سازمان‌ها در شرایط گوناگون و وضعیت‌های مختلفی صورت می‌گیرد که فرایند آن را چالش‌انگیز می‌کند. مدیران کارآمد می‌دانند که چه زمانی و چگونه از هر یک از این شیوه‌ها استفاده کنند. البته هدف اصلی همواره، اتخاذ یک تصمیم عالی است یعنی تصمیمی که با کیفیت بالا و در زمانی مناسب صورت گیرد و برای کسانی که به حمایتشان در اجرای تصمیم نیاز است قابل‌پذیرش و درک باشد (شرمرهورن<sup>۲</sup> و همکاران، ۱۳۸۰).

تعاملات روزمره سازمان و حجم تبادل اطلاعات در دوره‌های کاری فشرده به اندازه‌ای افزایش پیدا کرده است 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 (رحیمی‌کیا و همکاران، ۱۰۲، ۱۳۹۰). در سال‌های اخیر، پیشرفت فناوری اطلاعات<sup>۳</sup> و شاخه‌های وابسته به آن، راه‌حل‌های مختلفی را پیش روی محیط‌های تجاری قرار داده است. هم‌چنین با گسترش روزافزون ارتباطات و پیدایش شکل‌های مختلف جریان‌ات ارتباطی، شبکه‌های ارتباطی در تمامی امور زندگی افراد سایه افکنده است و تجارت هم که در اقصی نقاط جهان به شیوه‌های مختلف (تولید کالا یا خدمات) دیده می‌شود، از این امر مستثنا نیست (کرفت<sup>۴</sup>، ۱۸، ۲۰۰۸). با پیشرفته و پیچیده‌تر شدن ارتباطات تجاری، سازمان‌ها برای از

۱. Turban

۲. Horn Sh.

۳. Information Technology (IT)

۴. Kraft

### ۳ اثر سامانه خودکارسازی اداری بر تصمیم‌گیری مدیران...

دست ندادن یکی از منابع ورودی (اطلاعات) ناگزیر دست به ایجاد سامانه‌هایی در درون خود زده‌اند تا بتوانند از اطلاعات موجود در پیرامون خود استفاده بهینه کنند و با پردازش مناسب، این اطلاعات را به مشتریان و در جهت جلب رضایت آنان، ارائه کنند (آلن<sup>۱</sup>، ۱۳۶، ۲۰۰۸).

سامانه خودکارسازی اداری<sup>۲</sup> به‌عنوان روشی نوین، با جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات مجموعه فعالیت‌های سازمان و طبقه‌بندی آن‌ها، علاوه بر این‌که بر جریان کار سرعت می‌بخشد، بستر مناسبی را برای تصمیم‌گیری در سازمان فراهم می‌سازد. نرم‌افزارهای کاربردی<sup>۳</sup> خودکارسازی اداری به‌عنوان بخشی از مجموعه سامانه یکپارچه اطلاعات مدیریت<sup>۴</sup> با بررسی مدل‌های فعالیت سازمان‌های بخش عمومی و مؤسسات صنعتی و بازرگانی طراحی و تولید شده است و می‌توانند به‌خوبی پاسخ‌گوی نیازهای آنان باشند. این تحقیق و نتایج آن علاوه بر مشخص کردن نقش سامانه خودکارسازی اداری بر تصمیم‌گیری در سازمان مربوطه، می‌تواند در آشکارسازی نقاط قوت و ضعف سامانه و نیز رفع مغایرت‌های احتمالی سامانه خودکارسازی در این سازمان، مؤثر باشد. علاوه بر آن، این سامانه می‌تواند در سرعت بخشیدن به انتخاب و الزامات اجتناب‌ناپذیر سازمان‌های امروزی، از لحاظ تجهیز کردن سازمان به فناوری‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری مدرن در سازمان‌های هم‌نوع نقش‌آفرینی کند. بر همین اساس و با توجه به اهمیت و نقش سامانه خودکارسازی اداری، هدف این تحقیق بررسی اثر این نوع سامانه بر تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد آ-شرقی است.

استفاده و بهره‌گیری از سامانه‌های خودکارسازی اداری امروزه در بسیاری از سازمان‌ها متداول است و سازمان‌ها تمایل زیادی برای بهره‌گیری و استفاده از این سامانه‌ها از خود نشان می‌دهند؛ اما باید بررسی کرد که چنین سامانه‌های اطلاعاتی<sup>۵</sup> تا چه اندازه توانسته به مدیران سازمان‌ها در بهبود تصمیم‌گیری کمک نماید و آیا چنین سامانه‌هایی توانسته‌اند انتظارات مدیران را در تصمیم‌گیری‌ها برآورده نماید. نوآوری این پژوهش بررسی اثرات سامانه خودکارسازی اداری بر تصمیم‌گیری مدیران بانک است. در خصوص بررسی اثر

---

۱. Allen

۲. Office Automatic System (OAS)

۳. application

۴. Management Information System (MIS)

۵. Information System (IS)

خودکارسازی بر تصمیم‌گیری مدیران، در سایر نهادها و سازمان‌ها زیاد کار شده است ولی از آنجایی که بانک‌ها به‌عنوان یکی از عوامل مهم برقرارکننده تعادل اقتصادی و پولی یک کشور هستند، بررسی آثار سامانه خودکارسازی اداری در بانک، می‌تواند به‌عنوان وجه تمایز این تحقیق از سایر پژوهش‌های صورت گرفته باشد؛ بنابراین، هدف این تحقیق بررسی آثار سیستم خودکارسازی اداری بر تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد آذربایجان شرقی است.

مدیران بانک مهر اقتصاد به‌عنوان سرمایه‌های بانک نیز در جهت اتخاذ تصمیمات عالی مستلزم استفاده از فناوری‌های نوین بانکی هستند که اهمیت آن نیز به‌وضوح روشن و آشکار است و هرگونه تصمیم نادرست از سوی مدیران لطمات جبران‌ناپذیری به بار خواهد آورد. در ادامه به ادبیات تحقیق و روش تحقیق اشاره می‌کنیم و در نهایت با بررسی داده‌های به دست آمده، نتیجه‌گیری کرده و پیشنهادهایی ارائه می‌شود.

### سامانه خودکارسازی اداری

بسیاری عقیده دارند که سامانه و چارچوبی به نام سامانه خودکارسازی اداری وجود ندارد، بلکه ترکیبی از وسایل و تجهیزات گوناگون برای تسهیل در امور مرتبط با فعالیت‌های اداری را خودکارسازی اداری می‌نامند؛ اما از دهه ۱۹۶۰ که جنبه‌های بیشتری از کاربردها و فعالیت‌های اداری و بازرگانی گسترش یافت، وجود یک سامانه یکپارچه اداری مناسب که حجم عظیم اطلاعات، مکاتبات، تبادلات را در برگیرد، به‌وضوح احساس شد که با نام‌های مختلفی همچون سامانه‌های اداری، سامانه‌های اطلاعات اداری، سامانه‌های کاربر نهایی و سامانه‌های محاسباتی کاربر نهایی نامیده شده است. ولی عمومی‌ترین و بالاترین درجه از خودکارسازی سامانه‌های اداری به نام خودکارسازی اداری نامیده می‌شود. سامانه‌های فوق تعریف مشخص و واحدی ندارند بلکه منحصر به تعیین دیدگاه‌های کاربر است و این خود بدین معنی است که سامانه‌های خودکارسازی اداری دارای تعاریف زیادی است (ریموند<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹). در ادامه به برخی از آن‌ها اشاره می‌کنیم.

خودکارسازی اداری، مشتمل بر تمام سامانه‌های الکترونیک رسمی و غیررسمی است که به برقراری ارتباط اطلاعات بین اشخاص در داخل و خارج مؤسسه و بالعکس مربوط

---

۱. Raymond

## اثر سامانه خودکارسازی اداری بر تصمیم‌گیری مدیران... ۵

می‌شود. واژه اصلی که خودکارسازی اداری را از داده‌پردازی، سامانه اطلاعات مدیریت و سامانه پشتیبانی تصمیم متمایز می‌سازد، ارتباطات است. خودکارسازی اداری به منظور تسهیل انواع ارتباطات به هر دو صورت شفاهی و کتبی است (ریموند، ۲۰۰۹). سامانه‌های اطلاعات اداری از امور اداری از طریق فناوری اطلاعات حمایت می‌کند. سامانه‌های اطلاعات مدرن از جمله اجزای مدیریت سامانه‌های اطلاعات (MIS) است که ابزارهایی را برای ارتباطات و هماهنگی مابین کارگران دانشی به وسیله ایجاد مدیریت اثربخش اسناد و پیام‌ها و جلسات الکترونیک فراهم می‌سازد (ژاس، ۱۹۹۲). خودکارسازی اداری، یکی از بهترین ابزارها برای رسیدن به راهکارهای مفید در جهت صرفه‌جویی و استفاده بهینه از زمان در سازمان است. راه‌حل‌های مکانیزه به گردش مکاتبات سازمان سرعت بخشیده و هم‌چنین مدیریت بر گردش کارها را میسر می‌سازد. در این فرآیند، حذف مکاتبات کاغذی، صرفه‌جویی و استفاده بهینه از زمان، عملی می‌شود و در واقع خودکارسازی اداری مکانیزمی است در راستای بهبود بهره‌وری سازمان از طریق گردش الکترونیکی مکاتبات در سطح سازمان (کرفت، ۲۰۰۸، ۵۰). به عبارت دیگر، خودکارسازی اداری عبارت است از کاربرد ابزارهای الکترونیک در فعالیت‌های دفتری به منظور افزایش کارایی. کارایی افزایش‌یافته ناشی از تکامل تبادل اطلاعات، در داخل دفتر و بین دفاتر و محیط آن‌ها بوده و در نتیجه با ارائه اطلاعات بهتر برای تصمیم‌گیری می‌تواند به مدیر سود برساند.

پس می‌توان گفت که خودکارسازی اداری، مکانیزمی است به منظور بهبود بهره‌وری سازمان از طریق اعمال مدیریت اثربخش و کارا بر مجموعه فعالیت‌های سازمان با بهره‌گیری از گردش الکترونیکی مکاتبات در سطح سازمان، جستجوی آسان در اطلاعات ذخیره شده، پاسخ‌گویی سریع و به موقع به مراجعات، حذف کاغذ از چرخه مکاتبات اداری، اعمال کنترل مناسب بر کاربران، ثبت و نگهداری بهینه اطلاعات، بهبود ارتباطات درونی سازمانی (ولاسیچ و اشنایدر<sup>۲</sup>، ۱۳۵، ۲۰۱۲).

## تصمیم‌گیری

اغلب مدیران و کارکنان تصمیم‌گیری را رخدادی منفرد می‌پندارند که در یک لحظه

---

۱. Zwass

۲. Valacih & Schneider

مشخص از زمان به وقوع می‌پیوندد؛ اما در حقیقت، تصمیم‌گیری فرآیند آمیخته با بازی نهایی قدرت، سیاست‌ها، اختلافات شخصی و تاریخچه سازمانی است. رهبرانی که قدرت تشخیص این موضوع را دارند، تصمیماتی به مراتب بهتر از آن‌هایی می‌گیرند که کماکان بر این تصور پافشاری می‌کنند که تصمیمات، رخدادهایی هستند تنها در کنترل ایشان. به همین خاطر است که گفته می‌شود بعضی از فرآیندهای تصمیم‌گیری مؤثرتر و کارآمدتر از بعضی دیگر هستند (گاروین<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰، ۶۴).

هربرت سایمون<sup>۲</sup> (۱۹۱۶-۲۰۰۱) معتقد است که "مدیریت معادل و هم‌سنگ تصمیم‌گیری است"<sup>۳</sup>. به نظر سایمون تمامی اقدامات مدیریتی در تصمیم‌گیری خلاصه می‌شود. اگرچه تمام کسانی که در سازمان فعالیت می‌کنند، اقدام به تصمیم‌گیری می‌کنند، ولی تصمیم‌گیری برای قشر مدیران از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و برخی از اندیشمندان آن را جوهره مدیریت<sup>۴</sup> می‌دانند (رابینز و کالتر<sup>۵</sup>، ۱۸۲، ۲۰۱۲). ابعاد مهمی که در فرآیند تصمیم‌گیری بایستی مدنظر قرار بگیرد عبارت‌اند از:

۱- **صحت**<sup>۶</sup>: درجه سازگاری داده‌های نمایش داده شده و ذخیره شده با ارزش‌های صحیح (طالقانی، ۱۳۸۲، ۶۳). به عبارتی اطلاعات دقیق و صحیح، اطلاعاتی است که عاری از خطا باشد (مقیمی، ۲۱۹، ۱۳۹۳).

۲- **بهنگام بودن**<sup>۷</sup>: به موقع بودن اطلاعات به معنای آن است که دریافت‌کنندگان به هنگام نیاز، به اطلاعات دست یابند، بدین معنی که اطلاعاتی که موردنیاز است، بی‌درنگ در دسترس قرار گیرد (همان منبع).

۳- **دقت**: منظور این است که اطلاعات روشن باشد و دقیقاً معنی داده‌هایی را که بر آن مبتنی است، منعکس سازد.

۴- **اقتصادی بودن**: مقرون به صرفه بودن به لحاظ نتایج حاصل از آنالیزهای منفعت، هزینه. به عبارتی دیگر مجموعه‌ای از اقدام‌ها برای ترکیب اطلاعات مربوط به مخارج یک برنامه

---

۱. Garvin

۲. Herbert Simon

۳. management is equivalent to decision making

۴. essence of management

۵. Robbins & Coulter

۶. accurate

۷. timely

اثر سامانه خودکارسازی اداری بر تصمیم‌گیری مدیران... ۷

و اطلاعات مربوط به دستاوردهای آن‌که عبارت تحلیل سود و هزینه هم در مورد آن  
صدق می‌کند.

## سامانه‌ها و فناوری ارتباطات و اطلاعات

سامانه‌های اطلاعات (IS) در یک بیان کلی ترکیبی از سخت‌افزار، نرم‌افزار و شبکه‌های ارتباط از راه دور است که معمولاً افراد آن را ایجاد کرده و به‌منظور جمع‌آوری، خلق و توزیع داده‌های سودمند در حوزه سازمانی استفاده می‌کنند. سخت‌افزار به تجهیزات رایانه‌ای فیزیکی مانند مانیتور، واحد پردازش مرکزی و صفحه‌کلید اشاره دارد. نرم‌افزار، برنامه یا مجموعه‌ای از برنامه‌هایی است که نحوه اجرای وظایف خاص را تعیین می‌کند. شبکه‌های ارتباط از راه دور؛ گروهی بیش از دو سامانه رایانه‌ای است که با تجهیزات ارتباطی با یکدیگر مرتبط شده‌اند. اغلب عبارت فناوری اطلاعات به‌منظور اشاره به سخت‌افزار، نرم‌افزار و اجزای شبکه‌ای یک سامانه اطلاعات کاربرد دارد. برنامه‌ها و مشاغل فناوری اطلاعات IT، ماهیت فنی بیشتری دارد؛ درحالی‌که برنامه‌های IS بر مباحث مدیریتی متمرکز است. البته به علت استفاده زیاد IS و IT به‌جای یکدیگر، تفاوت آن کاهش یافته است (ولاسیچ و اشنایدر<sup>۱</sup>، ۲۱، ۲۰۱۲).

فناوری ارتباطات و اطلاعات<sup>۲</sup>، فناوری یا فنونی است که توسط آن فنون، عناصر اطلاعات یا داده‌های خام که دارای معانی و مفهوم قابل‌درک نیستند در فرآیند تجزیه و تحلیل قرار گرفته و پس از آن که دارای معانی قابل‌درک شده و به اطلاعات تبدیل شدند، امکان انتقال آن‌ها توسط سامانه‌های الکترونیک به مبادی مصرف را به وجود خواهد آورد.

فناوری اطلاعات، فناوری مربوط به سخت‌افزار و نرم‌افزار رایانه برای پردازش، ذخیره‌سازی و انتقال اطلاعات است. فناوری اطلاعات یا علم و مهارت همه جنبه‌های محاسبات و ذخیره‌سازی اطلاعات، مبحث جدیدی است که به‌سرعت رشد کرده و تغییرات بنیادی در دنیای کنونی ایجاد می‌کند، این تغییرات ناشی از انجام روش‌های تجاری جدید، ایجاد تنوعات و سرگرمی‌های جدید و به وجود آوردن هنرهای جدید است (سلطانی و همکاران، ۱۸۲، ۱۳۹۰).

---

۱. Valacih & Schneider

۲. Information & Communication Technology (ICT)



## روش تحقیق و جامعه آماری

تحقیق حاضر برحسب هدف کاربردی و برحسب نوع داده‌ها، کیفی بوده که با استفاده از تحلیل توصیفی-پیمایشی نظیر تحلیل همبستگی به بررسی داده‌های تحقیق می‌پردازد. جامعه آماری این تحقیق را مدیران بانک مهر اقتصاد استان آذربایجان شرقی تشکیل می‌دهند و نمونه آماری نیز تعداد ۵۰ نفر از مدیران ستادی و مدیران شعب بانک مهر اقتصاد استان آذربایجان شرقی است. این تعداد نمونه آماری براساس فرمول کوکران انتخاب گردیده است. روش نمونه‌گیری مورد استفاده برای انتخاب جامعه نمونه در این تحقیق، روش نمونه‌گیری تصادفی ساده است. مهم‌ترین روش‌های گردآوری اطلاعات در این تحقیق بدین شرح است؛

به‌منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل، از پرسشنامه محقق ساخته استفاده گردیده است؛ که روایی آن با استفاده از نظر خبرگان مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرهای اصلی طبق جدول ۱ برآورد شد که قابل قبول است. همچنین در بخش آمار استنباطی به‌منظور بررسی فرضیات از آزمون T-Test در محیط نرم‌افزار SPSS استفاده شده است.

جدول ۱. ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرهای اصلی تحقیق

مقدار	ضریب آلفای کرونباخ
۰/۸۵۳	خودکارسازی اداری
۰/۸۰۱	تصمیم‌گیری مدیران

## یافته‌ها

**فرضیه اصلی:** سامانه خودکارسازی اداری بر تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد استان آ-شرقی اثر می‌گذارد. با توجه به اینکه sig (سطح معناداری) به دست آمده از سطح خطای ۰/۰۱ کمتر می‌شود، فرض  $H_0$  رد می‌شود و این بدان معناست که سامانه خودکارسازی اداری بر تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد استان آ-شرقی اثر می‌گذارد. این رابطه در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار است و با توجه به مقدار همبستگی به دست آمده (که برابر ۰/۷۵۴ است)، می‌توان گفت بین این دو متغیر رابطه خطی مثبت وجود دارد.

جدول ۲. آزمون ضریب همبستگی پیرسون میان سامانه خودکارسازی اداری بر  
تصمیم‌گیری مدیران

تصمیم‌گیری مدیران	سامانه خودکارسازی اداری		
۰/۷۵۴	۱	همبستگی	سامانه خودکارسازی اداری
۰۰۰		سطح معنی‌داری	
۵۰	۵۰	تعداد	
۱	۰/۷۵۴	همبستگی	تصمیم‌گیری مدیران
	۰۰۰	سطح معنی‌داری	
۵۰	۵۰	تعداد	

**فرضیه فرعی اول:** سامانه خودکارسازی اداری بر افزایش صحت تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد-شرقی اثر می‌گذارد. با توجه به اینکه  $sig$  (سطح معناداری) به دست آمده از سطح خطای  $0/01$  کمتر می‌شود فرض  $H_0$  رد می‌شود و این بدان معناست که سامانه خودکارسازی اداری بر افزایش صحت تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد-شرقی اثر می‌گذارد. این رابطه در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار است و با توجه به مقدار همبستگی به دست آمده (که برابر  $0/509$  است)، می‌توان گفت بین این دو متغیر رابطه خطی مثبت وجود دارد.

**فرضیه فرعی دوم:** سامانه خودکارسازی اداری بر افزایش دقت تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد-شرقی اثر می‌گذارد. با توجه به اینکه  $sig$  (سطح معناداری) به دست آمده از سطح خطای  $0/01$  کمتر می‌شود فرض  $H_0$  رد می‌شود و این بدان معناست که میان سامانه خودکارسازی اداری بر افزایش دقت تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد آذربایجان شرقی اثر می‌گذارد. این رابطه در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار است و با توجه به مقدار همبستگی به دست آمده (که برابر  $0/802$  است)، می‌توان گفت بین این دو متغیر رابطه خطی مثبت وجود دارد.

**فرضیه فرعی سوم:** سامانه خودکارسازی اداری بر بهنگام بودن تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد-شرقی اثر می‌گذارد. با توجه به اینکه  $sig$  (سطح معناداری) به دست آمده از سطح خطای  $0/01$  کمتر می‌شود فرض  $H_0$  رد می‌شود و این بدان معناست که سامانه

### اثر سامانه خودکارسازی اداری بر تصمیم‌گیری مدیران... ۱۱

خودکارسازی اداری بر بهنگام بودن تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد آ- شرقی اثر می‌گذارد. این رابطه در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار است و با توجه به مقدار همبستگی به‌دست‌آمده (که برابر ۰/۸۰۹ است)، می‌توان گفت بین این دو متغیر رابطه خطی مثبت وجود دارد.

**فرضیه فرعی چهارم:** سامانه خودکارسازی اداری بر اقتصادی بودن تصمیم‌گیری بانک مهر اقتصاد آ- شرقی مدیران اثر می‌گذارد. با توجه به اینکه  $\text{sig}$  (سطح معناداری) به‌دست‌آمده از سطح خطای ۰/۰۱ کمتر می‌شود فرض  $H_0$  رد می‌شود و این بدان معناست که سامانه خودکارسازی اداری بر اقتصادی بودن تصمیم‌گیری بانک مهر اقتصاد آذربایجان شرقی مدیران اثر می‌گذارد. این رابطه در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار است و با توجه به مقدار همبستگی به‌دست‌آمده (که برابر ۰/۴۸۸ است)، می‌توان گفت بین این دو متغیر رابطه خطی مثبت وجود دارد.

بررسی فرضیات تحقیق با استفاده از رگرسیون

**فرضیه اصلی:** سامانه خودکارسازی اداری بر تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد استان آ- شرقی اثر می‌گذارد. به‌منظور اثر تصمیم‌گیری مدیران از طریق سامانه خودکارسازی اداری، رگرسیون دو متغیره استفاده شده است که این نتایج در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. مشخص‌کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر تصمیم‌گیری مدیران از طریق سامانه خودکارسازی اداری

سطح معناداری	F	$R^2$ تعدیل شده $Nt2S2Nd2+t2S2$	$R^2$	ضریب همبستگی	شاخص آماری مدل رگرسیون
۰/۰۰۰	۲۷/۲۲۴	۰/۵۶۷	۰/۵۶۹	۰/۷۵۴	۱

جدول ۴ ضریب همبستگی بین تصمیم‌گیری مدیران از طریق سامانه خودکارسازی اداری را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر ۰/۷۵۴ و دارای سطح معنی‌داری ( $P=۰/۰۰۰$ ) است. با توجه به مقدار ضریب تعیین تعدیل شده (۰/۵۶۷) سامانه خودکارسازی اداری اثر معنی‌داری ( $P<0/01$ ) بر روی تصمیم‌گیری مدیران آن‌ها دارد.

جدول ۴. ضریب رگرسیونی تصمیم‌گیری مدیران از طریق سامانه خودکارسازی اداری

سطح معنی‌داری	T	بتای استاندارد	خطای استاندارد	ضرایب رگرسیون	شاخص آماری مدل
۰/۰۲۸	۲/۲۱۵	-	۰/۱۸۶	۰/۴۱۲	ضریب ثابت
۰/۰۰۰	۱۶/۹۴۸	۰/۷۵۴	۰/۰۵۷	۰/۹۶۰	مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سازمانی

تصمیم‌گیری مدیران  $(۰/۹۶۰) + ۰/۴۱۲ =$  سامانه خودکارسازی اداری  
فرضیه فرعی اول: سامانه خودکارسازی اداری برافزایش صحت تصمیم‌گیری مدیران  
بانک مهر اقتصاد آ-شرقی اثر می‌گذارد.

جدول ۵. مشخص‌کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر سامانه خودکارسازی اداری بر  
افزایش صحت تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد آ-شرقی

سطح معناداری	F	$R^2$ تعدیل‌شده Nt2S2Nd2+t2S2	$R^2$	ضریب همبستگی	شاخص آماری مدل رگرسیون
۰/۰۰۰	۷۶/۳۱۷	۰/۲۵۶	۰/۲۵۹	۰/۵۰۹	۱

جدول ۶ ضریب همبستگی بین سامانه خودکارسازی اداری و صحت تصمیم‌گیری  
مدیران بانک مهر اقتصاد آ-شرقی را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر  
۰/۵۰۹ و دارای سطح معنی‌داری  $(P=۰/۰۰۰)$  است. با توجه به مقدار ضریب تعیین  
تعدیل‌شده  $(۰/۲۵۶)$  سامانه خودکارسازی اداری اثر معنی‌داری  $(P<0/01)$  بر روی صحت  
تصمیم‌گیری مدیران دارد.

جدول ۶. ضریب رگرسیونی سامانه خودکارسازی اداری برافزایش صحت تصمیم‌گیری  
مدیران بانک مهر اقتصاد آ - شرقی

سطح معنی‌داری	T	بتای استاندارد	خطای استاندارد	ضرایب رگرسیون	شاخص آماری مدل
۰/۰۰۰	۱۶/۲۶۲	-	۰/۱۴۳	۲/۳۲۹	ضریب ثابت
۰/۰۰۰	۸/۷۳۶	۰/۵۰۹	۰/۰۵۰	۰/۴۳۸	صحت تصمیم‌گیری

### اثر سامانه خودکارسازی اداری بر تصمیم‌گیری مدیران... ۱۳

					مدیران
--	--	--	--	--	--------

می‌توان معادله رگرسیونی زیر را تنظیم کرد:

$$\text{صحت تصمیم‌گیری} (0/438) + 2/329 = \text{سامانه خودکارسازی اداری}$$

**فرضیه فرعی دوم:** ضریب همبستگی بین خودکارسازی اداری و افزایش دقت تصمیم‌گیری مدیران نشان می‌دهد که ضریب همبستگی بین این دو متغیر  $0/802$  و دارای سطح معنی‌داری ( $P=0/000$ ) است. با توجه به مقدار ضریب تعیین تعدیل‌شده ( $0/642$ ) سامانه خودکارسازی اداری اثر معنی‌داری ( $P<0/01$ ) بر روی دقت تصمیم‌گیری مدیران دارد.

$$\text{دقت تصمیم‌گیری مدیران} (0/872) + 0/282 = \text{سامانه خودکارسازی اداری}$$

**فرضیه فرعی سوم:** سامانه خودکارسازی اداری بر افزایش بهنگام بودن تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد آ-شرقی اثر می‌گذارد. ضریب همبستگی بین سامانه خودکارسازی اداری و افزایش بهنگام بودن تصمیم‌گیری مدیران نشان می‌دهد که ضریب همبستگی بین این دو متغیر  $0/809$  و دارای سطح معنی‌داری ( $P=0/000$ ) است. با توجه به مقدار ضریب تعیین تعدیل‌شده ( $0/653$ ) سامانه خودکارسازی اداری اثر معنی‌داری ( $P<0/01$ ) بر روی بهنگام بودن تصمیم‌گیری مدیران دارد. می‌توان معادله رگرسیونی زیر را تنظیم کرد:

$$\text{بهنگام بودن تصمیم‌گیری مدیران} (0/798) + 0/560 = \text{سامانه خودکارسازی اداری}$$

**فرضیه فرعی چهارم:** ضریب همبستگی بین سامانه خودکارسازی اداری و اقتصادی بودن تصمیم‌گیری مدیران نشان می‌دهد که ضریب همبستگی بین این دو متغیر  $0/488$  و دارای سطح معنی‌داری ( $P=0/000$ ) است. با توجه به مقدار ضریب تعیین تعدیل‌شده ( $0/235$ ) سامانه خودکارسازی اداری اثر معنی‌داری ( $P<0/01$ ) بر روی اقتصادی بودن تصمیم‌گیری مدیران دارد. می‌توان معادله رگرسیونی زیر را تنظیم کرد:

$$\text{اقتصادی بودن تصمیم‌گیری مدیران} (0/483) + 2/153 = \text{سامانه خودکارسازی اداری}$$

### نتیجه‌گیری

هدف اصلی از انجام این پژوهش، بررسی اثر سامانه خودکارسازی اداری بر تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد استان آ-شرقی بوده است. بدین منظور ابتدا به مطالعه مبانی نظری تحقیق پرداخته شد و در این راستا کلیه منابع در اختیار اعم از فارسی

و انگلیسی مورد مطالعه قرار گرفت و هم‌چنین تحقیقاتی که در گذشته در این زمینه صورت گرفته بودند نیز مورد بررسی قرار گرفتند. در نهایت پس از جمع‌بندی کلیه مطالعات صورت گرفته نسبت به تدوین فرضیات اقدام شد.

نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که مشارکت در سامانه خودکارسازی اداری بر تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد استان آ-شرقی اثر می‌گذارد (ضریب همبستگی  $= 0.754$  و عدد معناداری  $= 0/000$ ). و در سطح ۹۵ درصد رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به این سطح معناداری آزمون پیرسون کمتر از  $0/05$  است که فرض صفر رد می‌شود؛ بنابراین سامانه خودکارسازی اداری بر تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد استان آ-شرقی اثر می‌گذارد و فرضیه مذکور تأیید می‌گردد. ملک حسینی (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان "بررسی سیستم خودکارسازی اداری و اثر آن بر عملکرد کارکنان (مطالعه موردی استانداری یاسوج)" انجام داده است. در این تحقیق سعی شده است تأثیر خودکارسازی اداری بر روی عملکرد کارکنان در استانداری یاسوج بررسی شود. نتایج حاصل از شش فرض فرعی و یک فرض اصلی همگی تأیید شدند و نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین عملکرد کارکنان این سازمان و سامانه خودکارسازی اداری برقرار است.

نتایج حاصل از فرضیه اول نشان می‌دهد که سامانه خودکارسازی اداری بر صحت تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد استان آ-شرقی اثر می‌گذارد. هم‌چنین نتایج حاصل از فرضیه دوم نشان می‌دهد که سامانه خودکارسازی اداری بر افزایش دقت تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد آ-شرقی اثر می‌گذارد. رضانی (۱۳۸۸) پژوهشی با عنوان "بررسی اثر خودکارسازی اداری بر بهره‌وری سازمانی شبکه بهداشت و درمان کرج" انجام داده است که سعی شده است اثر خودکارسازی اداری که در این شبکه به‌تازگی راه‌اندازی شده است را بر بهره‌وری این سازمان سنجیده شود که نهایتاً تمامی فرضیات پذیرفته شده و به ترتیب تأثیر خودکارسازی اداری بر افزایش رضایت‌مندی ارباب‌رجوع، کاهش دوباره‌کاری، تسهیل ارتباطات و بهبود کیفیت ارائه خدمات تأیید شده‌اند.

آزمون فرضیه سوم نیز نشان داد که سامانه خودکارسازی اداری بر بهنگام بودن تصمیم‌گیری مدیران بانک مهر اقتصاد آ-شرقی اثر می‌گذارد و رابین فردریک گای<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) در تحقیقی با عنوان "بررسی و طراحی سطوح سیستم خودکارسازی اداری" در

---

۱. Gay R.F.

دانشگاه کالیفرنیا چنین ابراز می‌نماید. اخیراً طراحی سیستم خودکارسازی به‌منظور بهینه‌سازی کارها و سطوح مختلف اداری در صرفه‌جویی هزینه‌ها، نیروی انسانی و زمان، بیشتر و بیشتر می‌شود. سامانه خودکارسازی، انجام امور خدماتی را تسهیل می‌نماید و بهره‌وری را افزایش می‌دهد و نهایتاً نتایج حاصل از فرضیه چهار نشان می‌دهد که سامانه خودکارسازی اداری بر اقتصادی بودن تصمیم‌گیری بانک مهر اقتصاد آ-شرقی مدیران اثر می‌گذارد و احمدی (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان "بررسی اثر فناوری خودکارسازی اداری در رفع موانع سازمان‌های ایرانی" انجام داده است که نتایج حاصل از این تحقیق نشان می‌دهد که خودکارسازی اداری در بهبود کیفیت، کاهش دوباره‌کاری و کاهش زمان انتظار تأثیر داشته و بر انعطاف‌پذیری و قیمت قابل‌رقابت در این سازمان‌ها بی‌اثر بوده است.

### پیشنهاد‌های مبتنی بر نتایج تحقیق

بر اساس نتایج به‌دست‌آمده پیشنهاد می‌شود:

- ۱- مبانی مفهومی خودکارسازی اداری، در فراگیرترین شکل خود در ادارات دولتی و در یک قالب مبتنی بر توسعه فرهنگ سازمانی، به کارکنان آموزش داده شود.
- ۲- با توجه به سیاست‌های کلی دولت در زمینه ایجاد دولت الکترونیک و خودکارسازی اداری که به آن پرداخته شده است؛
  - الف - حوزه اختیارات مدیران در تصمیم‌گیری‌ها توسعه یابد.
  - ب - فرآیندهای کاری بازنگاری و به‌گونه‌ای بازطراحی شوند که تطابق کاملی با سامانه خودکارسازی داشته باشند و از این طریق هزینه‌هایی که به سازمان تحمیل می‌شود به حداقل برسد.

### محدودیت‌های تحقیق

نگرانی آزمودنی‌ها از پاسخ‌گویی به هنگام تکمیل پرسشنامه در بعضی موارد وعدم وضوح فواید تحقیق بر پاسخ‌گویان و در نتیجه احتمال عدم صداقت در پاسخ‌گویی به پرسشنامه وهم چنین عدم کنترل متغیرهای مداخله‌گر و عدم تمایل به همکاری برخی از مدیران با پژوهش‌گر از محدودیت‌های تحقیق است. پیشنهادها به محققین آتی

پیشنهاد می‌شود که به روش کیفی نیز به امر مطالعه سامانه خودکارسازی (خودکارسازی) اداری بر تصمیم‌گیری مدیران پرداخته شود و نتایج با نتایج تحقیق حاضر مقایسه شود وهم چنین مطالعاتی هم‌سو با این تحقیق در سازمان‌ها و نمونه‌های آماری دیگر صورت گرفته و نتایج آن با نتایج این تحقیق مقایسه شود.



## منابع

- احمدی، فائزه (۱۳۹۰)، بررسی اثر فناوری خودکارسازی اداری در رفع موانع سازمان‌های ایرانی، جهت ارتقاء عملکرد به سطح جهانی.
- رحیمی کیا، امین و قدم پور، عزت اله و روشن زاده، فاطمه (بهار و تابستان ۱۳۹۰). بررسی نقش بکارگیری خودکارسازی اداری در بهره‌وری کارکنان شهرداری خرم‌آباد. مدیریت شهری، (۲۷)، ص ۹۹-۱۲۴.
- رضایی، ژیلا (۱۳۸۸)، پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر خودکارسازی اداری بر بهره‌وری سازمانی شبکه بهداشت و درمان کرج، شبکه بهداشت و درمان کرج وابسته به دانشگاه علوم پزشکی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده علوم انسانی - دانشگاه پیام نور استان تهران.
- سلطانی، سحر، نوروزیان قره‌تکان، فاطمه و محمدعلی و حسن‌نژاد، مریم (۱۳۹۰)، بررسی اثرات سامانه‌های خودکارسازی اداری بر شاخص‌های بهره‌وری سازمان مطالعه موردی: سازمان مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد. دانش و فناوری، (۴)، ص ۱۵۴-۱۳۹.
- شرمر هورن، جانر و همکاران (۱۳۸۰)، "مدیریت رفتار سازمانی" چاپ سوم، ترجمه مهدی ایران‌نژاد پاریزی و دیگران، تهران، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- طالقانی، محمد (۱۳۸۲)، "مهندسی و مدیریت اطلاعات" رشت، نشر کتیبه گیل
- کستلز، مانوئل (۲۰۰۶)، "عصر اطلاعات" ترجمه احد علیقلیان، افشین خاکباز و حسن چاوشیان، تهران، دفتر پژوهش و بررسی‌های خبری.
- ملک حسینی، زینب (۱۳۹۰)، بررسی سیستم خودکارسازی اداری و اثر آن بر عملکرد کارکنان (مطالعه موردی استانداری یاسوج)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد موسسه آموزش عالی مهر البرز.
- مقیم، محمد (۱۳۹۳)، مبانی سازمان و مدیریت، انتشارات راه دان.
- یزدانی، امیرعباس و فلاح ماکرانی، یاسر و حلاجیان، ابراهیم (مرداد ۱۳۸۹)، "بررسی اثر استقرار خودکارسازی اداری در کاهش هزینه‌ها با روش تحلیل نقطه سربه‌سر مطالعه موردی: صنایع چوب و کاغذ مازندران"، مدیریت توسعه و تحول، (شماره ۵)، ص ۴۹-۵۶.
- Allen, F. E. (2008), Turning Points in Interaction with Computers, **IBM Systems Journal**, Vol. 38, Nos. 2&3, pp. 135-138.
- Garvin, D. (2000). "Learning in action: A guide to putting the learning organization to work", **Harvard Business School Press**, Boston, MA.
- Guy, Robin Frederick. "Study and design of office automation system" *Education for Information*, vol. 7, No, 1 (March 2007), pp. 17-27.
- Kraft, Donald' Boyce, Bert R' (2008), Operations research for libraries and information 'Journal of Government In formation - Volume 29'- September - October.
- Raymand, (2009), **Management Information Systems**, Seventh edition,

prentice Hall.

Robbins Stephen P. & Mary Coulter (2012), Management, prentice-Hall.

Turban, E. (2010). "Information Technology for Management Transforming Business in the Digital Economy". Fourth Edition, City University of Hong Kong.

Valacih J. & Schneider Ch. (2012), **Information System Today Managing in the Digital World**, Fifth edition, Prentice Hall.

Zwass, Valdimi (1992). **MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM**, WM. C. Brown.