

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت - گروه دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: سیستم های اطلاعاتی مدیریت

عنوان: بررسی تاثیر اتوماسیون اداری در ارتقاء سطح عملکرد کارکنان اداری

سازمان قضایی نیروهای مسلح استان تهران

استاد راهنما: محمدرضا کاباران زاد قدیم

استاد مشاور: جلال حقیقت منفرد

پژوهشگر: سعید زعیمی

تابستان ۱۳۹۲

## تقدیم به :

پدر و مادر عزیزم که وجودشان برایم همه عشق است و وجودم برایشان همه رنج. توانشان رفت تابه توانایی رسیدم. آنانکه فروغ نگاهشان و گرمی کلامشان سرمایه جاودانگی زندگی من است و همواره با ترغیب و دعای خیر خود الطاف الهی را شامل حال من نموده اند.

و همسر گرامیم که صبورانه در کنارم بود تا این راه به مقصود برسد.

## تشکر و قدردانی:

باسپاس از خداوند متعال که انسان را خلق نمود و سپس او را در طی مراحل کمال یاری رساند.

در انجام مراحل مختلف این تحقیق از دریای دانش و معرفت بزرگوارانی بهره مند گردیده ام که لازم می دانم از یکایک آنها تشکر و قدردانی نمایم.

از دانشمند فرزانه جناب آقای دکتر محمد رضا کاباران زاد قدیم، استاد محترم راهنما که در تمام این مدت سخاوتمندانه وقت گرانبهای خود را در اختیار این جانب قرار داده و بی دریغ از راهنمایی ها و رهنمودهای خود این حقیر را بهره مند نمودند خاضعانه سپاسگزارم.

از استاد محترم مشاور جناب آقای دکتر جلال حقیقت منفرد که با اشاره به نکات مهم و ارائه مشاوره های لازم این جانب را در انجام تحقیق حاضریاری نمودند کمال قدردانی را دارم.

از استاد بزرگوار و فرهیخته جناب آقای دکتر صالح اردستانی که قبول زحمت فرموده و مطالعه و داوری این پژوهش را پذیرفتند نهایت تشکر و قدردانی را داشته و بی نهایت سپاسگزارم.

از سرکار خانم دکتر حقیق شناس، ریاست محترم گروه مدیریت دولتی که در طول دوره کارشناسی ارشد این جانب را مورد لطف و بهره مندی از دانش و معرفت خود قرار داده اند تشکر و قدردانی می نمایم.

همچنین از دیگر اساتید محترم دوره کارشناسی ارشد، کارکنان و مسئولین محترم دانشگاه، همکاران بزرگوار و ارجمند و تمامی دوستان و عزیزانی که در این راه مریاری نمودند کمال تشکر را دارم و برای تمامی این عزیزان از خداوند متعال آرزوی سلامت و توفیق روز افزون می نمایم.

## بسمه تعالی

### تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب سعیدزعیمی دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی با شماره دانشجویی ۹۰۰۷۵۲۳۷۰ اعلام می نمایم که کلیه مطالب مندرج در این پایان نامه با عنوان : " بررسی تاثیراتوماسیون اداری درارتقاء سطح عملکردکارکنان اداری سازمان قضایی نیروهای مسلح استان تهران " حاصل کار پژوهشی خود بوده و چنانچه دستاوردهای پژوهشی دیگران را مورد استفاده قرار داده باشم .طبق ضوابط و رویه های جاری ، آنرا ارجاع داده و در فهرست منابع و ماخذ ذکر نموده ام . علاوه بر آن تاکید می نماید که این پایان نامه قبلاً برای احراز هیچ مدرک هم سطح ، پایین تر یا بالاتر ارائه نشده و چنانچه در هر زمان خلاف آن ثابت شود ، بدینوسیله متعهد می شوم ، در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام توسط دانشگاه ، بدون کوچکترین اعتراض آنرا بپذیرم .

تاریخ و امضاء

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات تحقیق
۱۲	۱-۱- مقدمه
۱۳	۱-۲- بیان مسئله
۱۴	۱-۳- اهمیت موضوع
۱۵	۱-۴- اهداف تحقیق
۱۶	۱-۵- مدل و فرضیات تحقیق
۱۷	۱-۶- قلمرو تحقیق
۱۸	۱-۷- روش تحقیق
۱۸	۱-۸- روش جمع آوری اطلاعات
۱۸	۱-۹- جامعه تحقیق
۱۸	۱-۱۰- نمونه تحقیق
۱۸	۱-۱۱- تعاریف عملیاتی
۱۹	۱-۱۲- محدودیت تحقیق
	فصل دوم: ادبیات تحقیق
۲۱	۱-۲- مقدمه
۲۲	۲-۲- تکامل سیستم های اطلاعاتی

صفحه	عنوان
۲۳	۳-۲- کلیاتی درخصوص سیستم های اطلاعاتی
۲۳	۱-۳-۲- واژه شناسی
۲۴	۲-۳-۲- تعریف سیستم اطلاعاتی
۲۵	۴-۲- انواع سیستم های اطلاعاتی
۲۵	۱-۴-۲- واژه شناسی
۲۶	۵-۲- انواع سیستمهای اطلاعاتی و سطوح سازمانی
۲۷	۶-۲- سیستم اطلاعات مدیریت
۲۷	۱-۶-۲- واژه شناسی
۳۱	۲-۶-۲- اهداف سیستم اطلاعات مدیریت
۳۲	۷-۲- نظامهای اداری
۳۳	۱-۷-۲- مشکلات نظام اداری غیرمکانیزه (مکاتبات اداری)
۳۵	۸-۲- مدیریت دولت وخدمات الکترونیکی
۳۵	۱-۸-۲- تعریف ومفهوم دولت الکترونیک
۳۶	۲-۸-۲- رایانه سازی دولت
۳۶	۹-۲- اتوماسیون اداری
۳۸	۱-۹-۲- انواع سیستم های اطلاعات مدیریت
۳۹	۲-۹-۲- سیستم های مکانیزه اداری(OAS)

صفحه	عنوان
۳۹	۲-۹-۲-۱- تعریف اتوماسیون اداری
۴۰	۲-۹-۲-۲- تعریف دفتریاداره
۴۲	۲-۹-۲-۳- عملکردهای دفتر
۴۴	۲-۹-۲-۴- دفترالکترونیکی
۴۴	۲-۹-۳- هدف اتوماسیون اداری
۴۵	۲-۹-۴- کاربردهای اتوماسیون اداری
۴۵	۲-۹-۴-۱- واژه پردازی
۴۶	۲-۹-۴-۲- پست الکترونیکی
۴۷	۲-۹-۴-۳- فکس مایل
۴۸	۲-۹-۴-۴- کامپیوترومیکروفیلم
۴۹	۲-۹-۴-۵- کنفرانس ازراه دور
۵۰	۲-۹-۴-۵-۱- برگزاری کنفرانس شنیداری
۵۰	۲-۹-۴-۵-۲- برگزاری کنفرانس دیداری
۵۰	۲-۹-۴-۵-۳- برگزاری کنفرانس کامپیوتری
۵۰	۲-۹-۴-۶- پست صوتی
۵۱	۲-۹-۴-۷- ویدئوتکس یاپیام نما
۵۳	۲-۹-۴-۸- شبکه گسترده جهانی



صفحه	عنوان
۵۳	۲-۹-۴-۹- باز یافت اسناد
۵۳	۲-۹-۵- اتوماسیون اداری و کارکنان دانشی
۵۵	۲-۹-۶- اتوماسیون اداری و بهره وری کارکنان
۵۷	۲-۹-۷- مفاهیم مرتبط با اتوماسیون اداری
۵۷	۲-۹-۷-۱- کارازراه دور
۵۸	۲-۹-۷-۲- مبادله الکترونیکی داده ها
۵۹	۲-۹-۸- دورنمای اتوماسیون اداری
۶۰	۲-۱۰-۱۰- سنجش و ارزیابی عملکرد
۶۰	۲-۱۰-۱- مفهوم شناسی عملکرد
۶۰	۲-۱۰-۲- ارزیابی عملکرد
۶۱	۲-۱۰-۳- تعاریف
۶۴	۲-۱۰-۴- اهداف ارزیابی عملکرد
۶۵	۲-۱۰-۵- فرآیند ارزیابی عملکرد
۶۶	۲-۱۱-۱۱- روشهای متداول ارزیابی عملکرد
۶۶	۲-۱۱-۱- روش درجه بندی ترکیبی
۶۷	۲-۱۱-۲- روش مقایسه فردبافرد
۶۸	۲-۱۱-۲-۱- اشکالات شایستگی ارزیابی در روش مقایسه فردبافرد

صفحه	عنوان
۶۹	۲-۱۱-۳- روش مقیاسی
۷۰	۲-۱۱-۳-۱- معایب عمده روش مقیاسی
۷۰	۲-۱۱-۴- روش توزیع اجباری
۷۱	۲-۱۱-۵- روش انتخاب اجباری
۷۱	۲-۱۱-۵-۱- نمونه سوالات ارزیابی به روش انتخاب اجباری
۷۳	۲-۱۱-۶- روش چک لیست
۷۳	۲-۱۱-۷- روش وقایع حساس
۷۵	۲-۱۱-۸- روش تجزیه عملیات یا مدیریت بر مبنای هدف (MBO)
۷۵	۲-۱۱-۹- روش بررسی داخلی
۷۶	۲-۱۱-۱۰- روش تشریحی
۷۶	۲-۱۱-۱۱- روش ارزیابی گروهی
۷۶	۲-۱۲- مصاحبه های بعد از ارزیابی
۷۷	۲-۱۳- شرایط اجرای طرح
۷۸	۲-۱۴- مدل اچیو
۷۹	۲-۱۴-۱- مراحل تدوین مدل اچیو
۸۳	۲-۱۵- آشنایی با سیستم اجرایی اتوماسیون اداری در سازمان قضایی نیروهای مسلح
۸۴	۲-۱۵-۱- تعاریف

صفحه	عنوان
۸۸	۲-۱۵-۲- امکانات
۹۰	۲-۱۶- پیشینه تحقیق
۹۰	۲-۱۶-۱- تحقیق ۱
۹۱	۲-۱۶-۲- تحقیق ۲
۹۲	۲-۱۷- تاریخچه سازمان
۹۲	۲-۱۷-۱- محاکم نظامی قبل از پیروزی انقلاب اسلامی
۹۳	۲-۱۷-۲- تحولات انجام شده بعد از پیروزی انقلاب اسلامی
۹۳	۲-۱۷-۳- مراجع قضایی نظامی پس از پیروزی انقلاب اسلامی
۹۴	۲-۱۷-۴- قانون الحاق سازمان قضایی ارتش به دادگستری (قوه قضاییه)
۹۵	۲-۱۷-۵- قانون آیین دادرسی نیروهای مسلح و ادغام مراجع قضایی و تشکیل سازمان قضایی نیروهای مسلح
۹۶	۲-۱۸- چارت تشکیلاتی سازمان
۹۷	۲-۱۹- وظایف اصلی (صلاحیت های) سازمان قضایی نیروهای مسلح
	فصل سوم: روش تحقیق
۱۰۱	۳-۱- مقدمه
۱۰۱	۳-۲- روش و نوع تحقیق
۱۰۱	۳-۳- جامعه آماری

صفحه	عنوان
۱۰۲	۳-۴- متغیرهای تحقیق
۱۰۲	۳-۴-۱- متغیر مستقل
۱۰۲	۳-۴-۲- متغیر وابسته
۱۰۲	۳-۵- ابزار جمع آوری اطلاعات
۱۰۳	۳-۶- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۱۰۴	۳-۷- روایی
۱۰۶	۳-۸- پایایی
۱۰۸	۳-۹- مقیاس اندازه گیری روایی و پایایی آزمون ها
۱۰۹	۳-۱۰- پایایی ابزار سنجش
	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل آماری
۱۱۳	۴-۱- مقدمه
۱۱۴	۴-۲- آمار توصیفی
۱۱۴	۴-۲-۱- چگونگی توزیع افراد جامعه بر حسب متغیرهای جمعیت شناختی
۱۱۴	۴-۲-۱-۱- توزیع افراد بر اساس سابقه خدمت
۱۱۶	۴-۲-۱-۲- توزیع افراد بر حسب سطح تحصیلات
۱۱۷	۴-۲-۱-۳- توزیع افراد جامعه بر اساس گروه سنی
۱۱۸	۴-۲-۲- وضعیت نرمال بودن داده ها

صفحه	عنوان
۱۱۹	۴-۳-آماراستنباطی
۱۱۹	۴-۳-۱- تعیین روایی سوالات پرسشنامه
۱۲۰	۴-۳-۲- تحلیل داده ها
۱۲۰	۴-۳-۲-۱- دسترسی آسان به اطلاعات
۱۲۲	۴-۳-۲-۲- ایجاد وحدت رویه در انجام امور
۱۲۴	۴-۳-۲-۳- سرعت انجام امور
۱۲۶	۴-۳-۲-۴- درستی ودقت عملیات
۱۲۸	۴-۳-۲-۵- افزایش امنیت اطلاعاتی
۱۳۰	۴-۴- بررسی فرضیه اصلی
۱۳۱	۴-۵- نتایج ویافته های تکمیلی
۱۳۱	۴-۵-۱- رتبه بندی مؤلفه های اتوماسیون اداری
۱۳۲	۴-۵-۲- تحلیل داده هابراساس اطلاعات جمعیت شناختی
۱۳۵	۴-۵-۳- همبستگی درونی مؤلفه ها
	فصل پنجم: نتیجه گیری وپیشنهادات
۱۳۷	۵-۱- مقدمه
۱۳۸	۵-۲- نتیجه گیری
۱۳۸	۵-۲-۱- نتایج حاصل از فرضیات

صفحه	عنوان
۱۳۹	۵-۲-۲- سایننتایج تحقیق (نتایج جانبی)
۱۴۰	۵-۳- پیشنهادات
۱۴۰	۵-۳-۱- پیشنهادات برای حل مشکل یابهبوداوضاع
۱۴۱	۵-۳-۲- محدودیت های تحقیق
۱۴۱	۵-۳-۳- پیشنهادات برای محقق بعدی
۱۴۲	منابع و مآخذ
۱۴۳	فهرست منابع فارسی
۱۴۵	فهرست منابع اینترنتی
۱۴۶	ضمائم و پیوست ها
۱۴۷	پیوست الف: پرسشنامه
۱۵۱	پیوست ب: جداول و داده های آماری
۱۸۹	چکیده انگلیسی

## فهرست اشکال

صفحه	عنوان
۳۱	شکل ۱-۲- سیستم اطلاعات مدیریت
۴۳	شکل ۲-۲- عناصر اصلی سیستم های مکانیزه اداری
۴۸	شکل ۳-۲- نمودار مبادله در فکس مایل
۶۵	شکل ۴-۲- فرآیند ارزیابی عملکرد

## فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۰۳	جدول ۳-۱- فرضیه ها و سؤالات
۱۲۸	جدول ۴-۱: توزیع فراوانی و درصد افراد به تفکیک سابقه خدمت
۱۲۹	جدول ۴-۲: توزیع فراوانی و درصد فراوانی افراد به تفکیک سطح تحصیلات
۱۳۰	جدول ۴-۳: توزیع فراوانی و درصد فراوانی افراد به تفکیک سن
۱۳۱	جدول ۴-۴: وضعیت نرمال بودن داده ها با بهره گیری از آزمون $k-s$
۱۳۳	جدول ۴-۵: توزیع فراوانی و درصد پاسخ افراد به سوالهای تاثیردسترسی آسان به اطلاعات بر ارتقاء سطح عملکرد کارکنان
۱۳۵	جدول ۴-۶: مشخصه های آماری تاثیردسترسی آسان به اطلاعات بر ارتقاء سطح عملکرد کارکنان
۱۳۵	جدول ۴-۷: نتایج آزمون $t - test$ تاثیردسترسی آسان به اطلاعات بر ارتقاء سطح عملکرد کارکنان
۱۳۶	جدول ۴-۸: توزیع فراوانی و درصد پاسخ افراد به سوالهای تاثیر ایجاد وحدت رویه در انجام امور بر ارتقاء سطح عملکرد کارکنان
۱۳۷	جدول ۴-۹: مشخصه های آماری تاثیر ایجاد وحدت رویه در انجام امور بر ارتقاء سطح عملکرد کارکنان
۱۳۸	جدول ۴-۱۰: نتایج آزمون $t - test$ تاثیر ایجاد وحدت رویه در انجام امور بر ارتقاء سطح عملکرد کارکنان
۱۳۹	جدول ۴-۱۱: توزیع فراوانی و درصد پاسخ افراد به سوالهای تاثیر سرعت انجام امور بر ارتقاء سطح عملکرد کارکنان
۱۴۰	جدول ۴-۱۲: مشخصه های آماری تاثیر سرعت انجام امور بر ارتقاء سطح عملکرد کارکنان
۱۴۰	جدول ۴-۱۳: نتایج آزمون $t - test$ تاثیر سرعت انجام امور بر ارتقاء سطح عملکرد کارکنان



عنوان	صفحه
جدول ۴-۱۴: توزیع فراوانی و درصد پاسخ افراد به سوالهای تاثیردرستی ودقت عملیات برارتقاءسطح عملکردکارکنان	۱۴۱
جدول ۴-۱۵: مشخصه های آماری تاثیر درستی ودقت عملیات برارتقاءسطح عملکردکارکنان	۱۴۲
جدول ۴-۱۶: نتایج آزمون $t - test$ تاثیر درستی ودقت عملیات برارتقاءسطح عملکرد کارکنان	۱۴۲
جدول ۴-۱۷: توزیع فراوانی و درصد پاسخ افراد به سوالهای تاثیرافزایش امنیت اطلاعاتی برارتقاءسطح عملکردکارکنان	۱۴۳
جدول ۴-۱۸: مشخصه های آماری تاثیرافزایش امنیت اطلاعاتی برارتقاءسطح عملکردکارکنان	۱۴۴
جدول ۴-۱۹: نتایج آزمون $t - test$ تاثیرافزایش امنیت اطلاعاتی برارتقاءسطح عملکرد کارکنان	۱۴۴
جدول ۴-۲۰: مشخصه های آماری استقراراتوماسیون اداری برارتقاءسطح عملکردکارکنان	۱۴۵
جدول ۴-۲۱: نتایج آزمون $t - test$ استقراراتوماسیون اداری برارتقاءسطح عملکردکارکنان	۱۴۶
جدول ۴-۲۲: نتیجه حاصل از اجرای آزمون رتبه ای فرید من جهت اولویت بندی مولفه ها	۱۴۷
جدول ۴-۲۳: شاخصهای آماری اتوماسیون اداری به تفکیک سابقه خدمت	۱۴۹
جدول ۴-۲۴: نتایج تحلیل واریانس یک راهه برای مقایسه میانگین اتوماسیون اداری به تفکیک سابقه خدمت	۱۵۰
جدول ۴-۲۵: شاخصهای آماری اتوماسیون اداری به تفکیک سطح تحصیلات	۱۵۱
جدول ۴-۲۶: نتایج تحلیل واریانس یک راهه برای مقایسه میانگین اتوماسیون اداری به تفکیک سطح تحصیلات	۱۵۱
جدول ۴-۲۷: شاخصهای آماری اتوماسیون اداری به تفکیک سن	۱۵۲
جدول ۴-۲۸: نتایج تحلیل واریانس یک راهه برای مقایسه میانگین اتوماسیون اداری به تفکیک سن	۱۵۲
جدول ۴-۲۹: ماتریس ضریب همبستگی بین مولفه ها	۱۵۳

## فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۱۲۸	نمودار ۴-۱: توزیع فراوانی افراد به تفکیک سابقه خدمت
۱۲۹	نمودار ۴-۲: توزیع فراوانی افراد به تفکیک سطح تحصیلات
۱۳۰	نمودار ۴-۳: توزیع فراوانی افراد به تفکیک سن

## فصل اول : کلیات تحقیق

## ۱-۱- مقدمه

در عصر حاضر که به نام عصر اطلاعات و ارتباطات نامگذاری شده است با توجه به توسعه روزافزون فناوری اطلاعات و ارتباطات در تمامی جنبه های مختلف زندگی از جمله فردی، اجتماعی و سازمانی لزوم اتخاذ رویکرد جامع و مناسب در مقابل فناوری را ایجاد نموده است. امروزه با پیشرفت های موجود آمده در بخش اطلاعات و ارتباطات استفاده مؤثر از اطلاعات و زمان یکی از عوامل مؤثر در موفقیت سازمانهای باشد و بکارگیری صحیح و بموقع تکنولوژی های موجود از اولویت های اجتناب ناپذیر محسوب می شود و از دیدهیچ مدیر دوراندیش و ژرف نگری پنهان نخواهد ماند. ضرورت انجام فعالیت های اداری در حداقل زمان ممکن با حداکثر سرعت و دقت و بابت بهره گیری از ایمن ترین و آخرین تکنولوژی های موجود با صرفه جویی قابل ملاحظه ای از نظر اقتصادی مدیران را بر آن می دارد تا به منظور یکپارچگی و نظم بخشیدن به اداره خویش از سیستم های اتوماسیون اداری استفاده نموده و امکان تبادل اطلاعات را در حد وسیع و منسجم فراهم نمایند. بر این اساس اجرای سیستم اتوماسیون اداری به عنوان یک نیاز و یک تحول نه تنها در جریان کار سرعت و دقت می بخشد بلکه با یکپارچه نمودن اطلاعات این امکان را برای مدیران فراهم می آورد که به اطلاعات یکپارچه و طبقه بندی شده مورد نیاز به آسانی دسترسی پیدا نموده و مبنای قابل اتکایی برای تصمیمات سریع و دقیق داشته باشند. جهانی نوتولدیافته است، جهانی که در آن اطلاعات برترین قدرت است و قدرت ها و توانمندی های دیگر در قلمرو اقتصاد، علم و فرهنگ از آن نشات می گیرند. در این دهکده کوچک انسان توسعه یافته آن انسانی است که به اطلاعات دسترسی داشته باشد و مدیران موفق آنهایی هستند که فضای پیش آمده