

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سورة الفاتحة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سورة الفاتحة



دانشگاه پیام نور
مرکز تهران (واحد غرب)

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
در رشته مدیریت دولتی (منابع انسانی)
دانشکده علوم انسانی
گروه علمی مدیریت دولتی

عنوان پایان نامه :

تاثیر خودکارسازی اداری بر بهره وری کارکنان شهرداری شهر زنجان

استاد راهنما :

جناب آقای دکتر کمال میاننداری

استاد مشاور :

جناب آقای دکتر سید علی اکبر احمدی

پژوهشگر : غلامحسین علوی

تابستان ۱۳۹۱

شماره
تاریخ
پیوست



دانشگاه پیام نور
دانشگاه پیام نور استان تهران
المعلم علی لاریجانی و معاونین



جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

واحد تهران غرب

تصویب نامه

پایان نامه کارشناسی ارشد

تحت عنوان:

"تاثیر خودکار سازی اداری بر بهره وری کارکنان شهرداری شهر زنجان"

تاریخ دفاع ۹۱/۷/۱۶ ساعت: ۱۳-۱۲

عالی

درجه ارزشیابی:

نمره: ۱۹۱

هیات داوران:

امضاء	مرتبه علمی	نام و نام خانوادگی	اساتید
		دکتر میانداری	استاد راهنما
		دکتر احمدی	استاد مشاور
		دکتر سرلک	استاد داور

تهران، انتهای غربی اتوبان شهید
همت، بعد از دانشگاه علوم انتظامی
شهرک شهید باقری، روبروی درمانگاه
تلفن: ۴۴۷۳۱۹۰۹-۱۴
دورنگار: ۴۴۷۳۱۹۰۸

WWW.TPNU.AC.IR
gharb@tpnu.ac.ir

تقدیم به:

پدر و مادر عزیز و بزرگوارم به پاس یک عمر فداکاری

و نیز

همسر مهربان ،

شکیبا

و دریا دلم

که همچون شبنم ابتکار حیات طراوت بخش لحظه لحظه های سخت زندگیم بوده و مشقتهای دوران تحصیلم را تحمل نمود.

تقدیر :

سپاس خدای را که سخنوران در ستودن او بمانند و شمارگران شمردن نعمتهای او ندانند ، و کوشنده گان ، حق او را گزاردن نتوانند . او را سپاس می گویم که زیادتخواه نعمت اویم ، پناه خواه از معصیت اویم و نیاز از کفایت اویم .

پس از سپاس خدا که آن را بهای نعمتهایش کرده است و پناهگاه از بلاهای و دستاویز بهشت جاودان او ، درود بر آخرین فرستاده اش که پیامبر رحمت است و پیشوای راهنمایان ملت و چراغ فروزان امت ، و بر خاندان او که نشانه های روشن دینند و معیار های فضیلت . درود خدا بر همه آنان .

از زحمات ارزشمند و بی دریغ و راهنمائیهای روشنگرانه استاد ارجمند ، دانشمند فرزانه ، جناب آقای دکتر کمال میانداری که در تمام مراحل تهیه پایان نامه سختی راه را بر اینجانب هموار فرمودند ، صمیمانه سپاسگذارم . امیدوارم مصداق این کلمات قصار مولی الموحدین باشند که : (دانشمندان چندانکه روزگار پاید ، پاینده اند . تن هاشان ناپدیدار است و نشانه هاشان در دلها آشکار) .

از پیشنهادهای و دلگرمی ها و نقد و بررسی فعالیتهای منتج به تدوین پایان نامه از سوی استاد محترم مشاور جناب آقای دکتر سید علی اکبر احمدی مدیر گروه محترم مدیریت دولتی دانشگاه تشکر و قدر دانی می نمایم .

از استاد محترم ناظر جناب آقای دکتر محمد علی سرلک که از راهنمایی های آنها در جلسه دفاعیه بهره مند خواهم شد ، تشکر و قدر دانی می نمایم .

از جناب آقای مهندس یگانه شهردار محترم و محبوب شهرستان زنجان که امکان انجام این تحقیق را فراهم کردند و جناب آقای مهندس ادیبان مدیر محترم برنامه ریزی و توسعه و همکاران محترمشان در شهرداری شهر زنجان (شهرداری مرکزی ، مناطق ۱، ۲، ۳) که با بنده در انجام این تحقیق کمال همکاری نمودند تقدیر و تشکر می نمایم

همچنین از محبت همه عزیزانی که ذکر نام آنها از حوصله این تحقیق خارج می باشد و به انحاء گوناگون در مراحل مختلف انجام این تحقیق به بنده کمک نموده اند تشکر و قدر دانی می نمایم .

چکیده:

خودکارسازی اداری موضوعی است که اخیراً در حوزه فناوری اطلاعات مورد توجه زیادی قرار گرفته است. با توجه به اینکه خودکارسازی اداری، بهترین ابزار برای رسیدن به راهکارهای مفید، جهت صرفه جویی در زمان و استفاده بهینه از امکانات موجود در سازمان می باشد؛ از همین رو است که راه حل های مکانیزه به گردش مکاتبات سازمان سرعت بخشیده و همچنین مدیریت برگردش کارها را میسر می سازد.

هدف این تحقیق، بررسی تاثیر خودکارسازی اداری بر افزایش بهره وری کارکنان است. جامعه آماری تحقیق را کارکنان شهرداری زنجان تشکیل می دهد. روش تحقیق توصیفی- پیمایشی است. ابزار اصلی گردآوری داده های تحقیق، پرسشنامه محقق ساخته می باشد.

پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ (۰.۸۷۶) مورد بررسی قرار گرفت و مورد تایید واقع شد. روایی پرسشنامه از طریق روایی محتوا تایید شد. جهت تحلیل داده ها از نرم افزار آماری SPSS بهره گرفته شده است. یافته های تحقیق نشان دهنده این موضوع است که خودکارسازی اداری بر افزایش بهره وری کارکنان موثر می باشد. در پایان، پیشنهاداتی برای بهبود وضعیت خودکارسازی اداری ارائه شد.

واژگان کلیدی: خودکاری سازی - خودکارسازی اداری - بهره وری کارکنان - شهرداری زنجان

فهرست مطالب

۱-مقدمه:	۱
۱-۱ بیان و تشریح مسأله	۲
۲-۱ ضرورت انجام تحقیق:	۵
۳-۱ اهداف تحقیق:	۶
۱-۳-۱ هدف اصلی:	۶
۲-۳-۱ اهداف فرعی تحقیق:	۶
۴-۱ فرضیه های تحقیق	۷
۱-۴-۱ فرضیه اصلی تحقیق	۷
۲-۴-۱ فرضیه های فرعی:	۷
۵-۱ روش شناسی تحقیق:	۷
۶-۱ قلمرو تحقیق (زمانی ، مکانی ، موضوعی):	۸
۷-۱ جامعه آماری و نمونه آماری:	۸
۸-۱ روش و ابزار گرد آوری اطلاعات:	۸
۸-۱ روش تجزیه و تحلیل داده ها	۸
۹-۱ تعریف واژگان کلیدی:	۹
تعارف نظری:	۹
خودکارسازی اداری:	۹
۲-مقدمه:	۱۲
۱-۲-۱ تاریخچه بکار گیری فناوری های اداری	۱۴
۲-۱-۲ سیر تکامل فناوری اداری	۱۵
۲-۱-۳ نقش استراتژیک اطلاعات	۱۷
۲-۱-۴ اطلاعات	۱۸
۲-۱-۵ اهمیت اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی	۲۰
۲-۱-۶ سیستمهای اطلاعاتی	۲۱
۲-۱-۷ تکنولوژی پیشرفته اطلاعاتی	۲۳
۲-۱-۸ کاربرد مدیریت	۲۴

۲۵	۹-۱-۲ مشارکت بیشتر در تصمیم گیری
۲۶	۱۰-۱-۲ افزایش سرعت در تصمیم گیری
۲۶	۱۱-۱-۲ افزایش سرعت در شناسائی مسائل
۲۷	۱۲-۱-۲ طرح ریزی سازمان
۲۷	۱-۱۲-۱-۲ کاهش ارتقاع هرم سازمان
۲۷	۲-۱۲-۱-۲ تمرکز یا عدم تمرکز بیشتر
۲۸	۳-۱۲-۱-۲ بهبود هماهنگی
۲۸	۴-۱۲-۱-۲ شرح دقیق تری از وظایف
۲۹	۵-۱۲-۱-۲ افزایش کارکنان متخصص
۲۹	۱۳-۱-۲ سیستم های اطلاعاتی و رایانه ها
۳۲	۱۴-۱-۲ کار برد سیستم اطلاعاتی رایانه محور
۳۷	۱۵-۱-۲ مقایسه انواع سیستم های اطلاعاتی
۳۹	۱۶-۱-۲ نقش فناوری اطلاعات در سازمان
۴۱	۱۷-۱-۲ طبقه بندی سیستمهای اطلاعاتی بر اساس نوع حمایتها
۴۱	۱-۱۷-۱-۲ سیستم های پردازش تعامل
۴۱	۲-۱۷-۱-۲ سیستم های گزارشات مدیریت
۴۱	۳-۱۷-۱-۲ سیستم کارکنان دانش
۴۱	۴-۱۷-۱-۲ سیستمهای پشتیبانی تصمیم گیری
۴۱	۵-۱۷-۱-۲ سیستمهای خودکارسازی اداری
۴۱	۶-۱۷-۱-۲ سیستمهای پشتیبانی مدیران ارشد (اجرایی)
۴۱	۷-۱۷-۱-۲ سیستمهای خبره
۴۲	۸-۱۷-۱-۲ سیستمهای پشتیبانی تصمیمات گروهی
۴۲	۱۸-۱-۲ خودکارسازی اداری
۴۳	۱۹-۱-۲ مزایا و معایب خودکارسازی اداری
۴۳	۱-۱۹-۱-۲ مزایای مستقیم
۴۴	۲-۱۹-۱-۲ مزایای غیر مستقیم
۴۴	۳-۱۹-۱-۲ معایب سیستم خودکارسازی اداری :

- ۲-۱-۲۰ ارگونومی در مکانیزاسیون اداری..... ۴۵
- ۲-۱-۲۱ بکارگیری تکنولوژی در خودکارسازی اداری..... ۴۶
- ۲-۱-۲۲ مجموعه نرم افزار های خودکارسازی..... ۴۷
- ۲-۱-۲۳ دستیابی به تعریفی بنیادین؛ خودکارسازی چیست؟..... ۴۹
- ۲-۱-۲۴ نمونه کاربرد های سیستم خودکارسازی اداری..... ۵۲
- ۲-۱-۲۴-۱ سیستم اطلاعاتی خودکارسازی اداری (OAS)..... ۵۲
- ۲-۱-۲۴-۲ سیستمهای ارتباطی الکترونیکی (ECS)..... ۵۳
- ۲-۱-۲۴-۳ سیستمهای اطلاعاتی عملیاتی..... ۵۳
- ۲-۱-۲۴-۴ سیستمهای اطلاعاتی مدیریت (MS)..... ۵۴
- ۲-۱-۲۴-۵ سیستمهای مطالعاتی کمک به تصمیم گیری (DSS)..... ۵۴
- ۲-۱-۲۴-۶ سیستمهای اطلاعاتی جامع و یکپارچه..... ۵۵
- ۲-۱-۲۵ سیستمهای اطلاعاتی خودکارسازی اداری (OAS)..... ۵۵
- ۲۱-۲۶ خودکارسازی اداری و بهره وری :..... ۵۸
- ۲-۱-۲۷ نکات برجسته درباره خودکارسازی^۱ و بهسازی روشهای کار..... ۶۰
- ۲-۱-۲۸ خودکارسازی..... ۶۱
- ۲-۱-۲۹ خودکارسازی و تصمیمات مدیریت..... ۶۲
- ۲-۱-۳۰ ضرورت تفکر برای آینده..... ۶۲
- ۲-۱-۳۱ بهبود کار و خودکارسازی..... ۶۳
- ۲-۱-۳۲ تحقق دولت الکترونیک در ایران..... ۶۶
- ۲-۱-۳۳ خودکارسازی فعالیتهای اختصاصی..... ۶۶
- ۲-۱-۳۴ خودکارسازی فعالیتهای عمومی..... ۶۷
- ۲-۱-۳۵ مزایای دولت الکترونیکی..... ۶۹
- ۲-۲-۲ مقدمه:..... ۷۱
- ۲-۲-۱ بهره وری چیست؟..... ۷۲
- ۲-۲-۳ تعاریف مختلف از بهره وری..... ۷۳
- ۲-۲-۴ تاریخچه مفهوم بهره وری..... ۷۴
- ۲-۲-۵ بهره وری کارکنان دانشی:..... ۷۶

- ۶-۲-۲ کاربرد معیارهای سنجش بهره‌وری کارکنان فکری: ۷۹.....
- ۷-۲-۲ تاثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری: ۸۱.....
- ۸-۲-۲ بهره‌وری به عنوان یک موضوع استراتژیک: ۸۲.....
- ۹-۲-۲ بهره‌وری: برنامه یا فرآیند مدیریت ۸۳.....
- ۱۰-۲-۲ ایجاد استراتژی اجرایی برای بهره‌وری ۸۴.....
- ۱۱-۲-۲ چرخه بهره‌وری..... ۹۶.....
- ۱۲-۲-۲ مراحل چرخه بهره‌وری ۹۷.....
- ۱۳-۲-۲ منافع و اهداف اندازه‌گیری بهره‌وری..... ۹۸.....
- ۱۴-۲-۲ شاخصهای بهره‌وری کدامند و چه ویژگیهایی دارند؟..... ۱۰۱.....
- ۱-۱۴-۲-۲ شاخص‌های جزئی بهره‌وری عوامل تولید..... ۱۰۱.....
- ۲-۱۴-۲-۲ شاخص بهره‌وری نیروی کار..... ۱۰۱.....
- ۳-۱۴-۲-۲ شاخص بهره‌وری سرمایه ۱۰۲.....
- ۴-۱۴-۲-۲ شاخص بهره‌وری کل عوامل ۱۰۳.....
- ۱۵-۲-۲ مشکلات در ارتباط با بهره‌وری ۱۰۴.....
- ۱۶-۲-۲ عوامل موثر در بهره‌وری ۱۰۵.....
- ۱۷-۲-۲ عوامل موثر بر افزایش بهره‌وری ۱۰۶.....
- ۱۸-۲-۲ فرهنگ و بهره‌وری: ۱۰۷.....
- ۱۹-۲-۲ پارادوکس فناوری اطلاعات و بهره‌وری ۱۰۸.....
- ۱-۳-۲ پیشینه تحقیق: ۱۱۱.....
- ۲-۳-۲ مدل تحلیلی تحقیق: ۱۱۶.....
- ۱-۳-۱- مقدمه ۱۱۸.....
- ۲-۳-۱- طرح تحقیق ۱۱۸.....
- ۳-۳-۱- جامعه آماری و نمونه آماری ۱۱۸.....
- ۱-۳-۳-۱- جامعه آماری ۱۱۸.....
- ۲-۳-۳-۲- نمونه آماری ۱۱۹.....
- ۴-۳-۱- روش‌های جمع‌آوری داده‌ها ۱۲۰.....
- ۱-۴-۳-۱- پرسشنامه ۱۲۰.....

- ۳-۵- پایایی (قابلیت اعتماد) پرسشنامه ۱۲۲
- ۳-۶- روایی پرسشنامه ۱۲۳
- ۳-۷- روش تحلیل دادهها ۱۲۴
- ۳-۸ مدل تحلیلی تحقیق: ۱۲۴

فصل اول:

کلیات تحقیق

۱- مقدمه:

در شرایط دائماً در حال تغییر ما نیز باید تغییر نمائیم ، و گر نه بهای سنگینی بابت عدم تغییر پرداخت خواهیم کرد .

(دکترنوردال ، رئیس اتحادیه جهانی علم و بهره وری : پیام مدیریت)

سازمان ها را در عصر جدید از بکار گیری سیستم های کامپیوتری و تکنولوژی اطلاعات و رسانه های پیش رفته گریزی نیست و آینده از آن آنانی است که با شناخت دقیق و صحیح ، محاسن و معایب این سیستم ها را موشکافانه مورد امعان نظر قرار داده و از تجربه دیگران درس بگیرند بدون اینکه هزینه های آن تجربه را مجدداً تقبل نمایند .

دسترسی به کامپیوتر و تکنولوژی اطلاعات و رسانه های پیش رفته ، مولد شتاب فزاینده هست و شتاب ، این تاثیر را دارد که هر واحدی از زمان را که صرفه جویی می شود از واحد قبلی آن با ارزش تر می سازد . بدین ترتیب حلقه باز خورد مثبتی به وجود می آید که شتاب را شتاب می بخشد .

گسترش سیل آسای کامپیوتر در دهه های 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 شبکه ها و رسانه های 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 .

داشتن اطلاعات دقیق ، مرتبط و به هنگام و سریع باعث بالا رفتن سرعت و دقت تصمیم گیری شده و جلوی انتخاب بسیاری از تصمیمات نادرست را خواهد گرفت و می تواند بهره وری سازمان را افزایش دهد.

تمامی تکنولوژ های نوین در راستای افزایش سرعت انجام کار و بالا بردن بهره وری سازمان در اختیار کارکنان سازمان قرار می گیرد

با بهره مندی از ابزارهای نوین جمع آوری و پردازش داده ها می تواند کارکنان را در جهت تحقق اهداف، یاری و پشتیبانی نماید. کامپیوتر، سرعت، دقت و صحت انجام کارها را افزایش داده و در نتیجه سطح سرعت، صحت و دقت کار در سازمان بالا می رود سیستم خودکارسازی اداری تاثیر به سزایی در صحت، دقت، اقتصادی بودن، بهنگام بودن فعالیتهای کارکنان را داشته در این تحقیق اثرات سیستم خودکارسازی اداری بر بهبود بهره‌وری کارکنان در شهرداری زنجان را مورد بررسی قرار می گیرد.

در این فصل به بیان کلیات تحقیق اعم از بیان مساله، ضرورت انجام تحقیق، اهداف تحقیق، مدل مفهومی، فرضیات تحقیق، روش انجام پژوهش و تعاریف عملی و نظری واژه ها پرداخته شده است.

۱-۱ بیان و تشریح مسأله

جهان امروز عصر اطلاعات را به سرعت پشت سر گذاشته و وارد عصر مجازی می شود از این رو بکارگیری دانش اطلاعات و اعمال مدیریت اطلاعات هم اکنون بعنوان راه اصلی برای رفع مشکلات سازمان ها مطرح است و به همین دلیل است که سیستم اطلاعاتی مدیران اجرائی، میانی و عالی و نیز سیستم تصمیم گیری گروهی با بکارگیری نرم افزارهای مدیریت و کنترل اطلاعات از مهم ترین ویژگی های تکنولوژی پیشرفته اطلاعاتی به شمار می رود. به همراه تغییرات محیطی بسیار پویا، مسئله پاسخی گویی سریع به آن به دلیل نیازهای روز و واکنش رقبا، ارتباطات و مکاتبات اداری در سازمان ها و مؤسسات اقتصادی متحول شده است بگونه ای که دیگر فرایندهای کند و زمانبر اداری پذیرفتنی نیست. بر این اساس، ضرورت دارد تا ابزاری فراهم شود که با بهره جویی از آن بتوان با سرعت و دقت به انجام فرایندهای اداری و پاسخی گویی به موقع به آنها پرداخت. استفاده از سیستم خودکارسازی اداری به عنوان روش های نوین ازسویی به جریان کار سرعت می بخشد و از سوی دیگر با جمع آوری اطلاعات مجموعه ی فعالیت های سازمانی و طبقه بندی آنها، بستر مناسبی را برای سرعت بخشیدن به امور روزمره فراهم می سازد

امروزه مدیریت برگردش کار و مکاتبات اداری وهم چنین مدیریت زمان در سازمان ها وموسسات اقتصادی كاملا متحول شده است ، بگونه ای كه استفاده از روش های كند مشكل ساز اداری غیر مکانیزه قابل قبول نیست .حجم بالای اطلاعات ومكاتبات و دسترسی زمان بر به آنها ، مسئولین ومدیران را كه به مدیریت زمان در مجموعه تحت رهبری خود بها می دهند به سوی خودكارسازی اداری در ابعاد مختلف رهنمون ساخته است .

با توجه به تحقیقات انجام شده در زمینه فناوری اطلاعات اولین گام ، شناسایی سیستم خودكارسازی اداری است كه از اهمیت زیادی برخوردار می باشد. براین جولفسون و هیث (۲۰۰۰) به بررسی اثر فناوری اطلاعات بر رشد كارایی و اثربخشی بر روی يك نمونه ۵۲۷ شركت در دوره ۱۹۸۷-۱۹۹۴ پرداختند و یافته های آن ها نشان می دهد كه در کوتاه مدت - با يك سال تاخیر - بازدهی سرمایه رایانه، نرمال است. درحقیقت منافع ناشی از كامپیوتریزه شدن بنگاه ها درست برابر هزینه آنهاست ، بدون اینکه اثری بر رشد كارایی و اثربخشی نیروی كار داشته باشد. اما در دوره طولانی ۵ تا ۷ سال بازدهی آنها حتی تا ۵ برابر افزایش خواهد یافت . براساس یافته های آن ها، منافع ناشی از فناوری اطلاعات باعث افزایش كارایی و اثربخشی نیروی كار شده است (طاهری، ۱۳۸۷: ۸۹) . الینر و سچل (۲۰۰۲) نیز در تایید این یافته ها بیان می كنند كه افزایش رشد كارایی و اثربخشی نیروی انسانی از عوامل دیگر بیشتر است. این سهم از ۱۳ درصد در دوره ۱۹۹۶-۲۰۰۱ افزایش یافته است.(سانینی و اسكارپتا ۲۰۰۲) به بررسی عملکرد رشد و بهره وری در بین کشورهای OECD در دوره ۲۰۰۰-۱۹۸۰ پرداخته اند. بر اساس نتایج آنها در بین کشورهای كه رشد خوبی را در دهه ۱۹۹۰ تجربه کرده اند، چند عامل مشترك وجود دارد كه باعث پیشرفت آنها شده است : بهبود در به كارگیری نیروی كار، افزایش سرمایه انسانی و استفاده از سرمایه فناوری اطلاعات. آنان هم چنین نشان داده اند كه بین تلاش برای نوآوری كه توسط افزایش اثربخشی نیروی كار نشان داده می شود، با سرمایه گذاری در فناوری اطلاعات رابطه مبتنی وجود دارد (تقی زاده، ۱۳۸۵: ۵). لی و ختری(۲۰۰۳) به ارزیابی

نحوه تاثیر IT بر بهره وری فعالیت های دولتی پرداخته اند. نتایج نشان داد که IT بر رشد بهره وری که شامل شاخص های کارایی و اثربخشی است، تاثیر مثبت می گذارد ولی این اثر مانند بسیاری از کشورهای در حال توسعه، معنا دار نیست.

امروزه، افزایش بهره وری در سازمان ها به عنوان یکی از دغدغه های اصلی مدیران اجرایی و تصمیم گیران هر کشور است و در بسیاری از کشورها، عمده برنامه های توسعه خود را بر مبنای افزایش بهره وری قرار داده اند، به نحوی که در طی پانزده سال اخیر، افزایش بهره وری در سطح جهان، ۴۵ برابر شده است (فرجی، ۱۳۸۵: ۱۸۷). عدم بهره وری از منابع و امکانات محدود، تمام ابعاد زندگی را تحت تاثیر قرار داده است و سبب شکاف و فاصله روز افزون بین کشورهای پیشرفته و کشورهای جهان سوم شده است، بگونه ای که به اعتقاد صاحب نظران مدیریت و اقتصاد، کشورهای جهان سوم، دچار سیکل بسته عدم بهره وری هستند (ایران زاده، ۱۳۷۷: ۹۲).

اینکه بهره وری و کارایی، ارزشمندترین جایگاه را در نزد مدیران دارد و همه در جستجوی کارایی بیشتر و اثربخشی فزون ترند و تلاش های مدیران نیز در همین راستا شکل می گیرد (الوانی، ۱۳۷۰: ۵۳). در این راستا، بهره وری نیروی کار از زمره مسائلی است که به علت ارتباط تنگاتنگ آن با توسعه نیافتگی ملل، مدت های مدیدی است که اذهان بسیاری از اندیشمندان را به خود مشغول کرده است (طباطبایی، ۱۳۷۹: ۴۱).

کارایی سازمان نسبتی است که مقایسه ای را بین برخی از جنبه های عملکرد واحد یا افراد با هزینه های متحمل شده جهت تحقق آن نشان می دهد (رابینز، ۱۳۸۸: ۴). و اثربخشی سازمانی عبارت است از درجه یا میزانی که سازمان و کارکنان به هدفهای مورد نظر خود نائل آیند. اثربخشی یک مفهوم کلی دارد، که به صورت ضمنی دربرگیرنده تعداد زیادی متغیرهاست. هنگام تعیین اثربخشی سازمانی حدود یا میزانی که هدف های چندگانه تامین شده اند، سنجیده یا اندازه گیری می شود و مورد قضاوت قرار می گیرند. (رابینز، ۱۳۸۶: ۴۸)

خودکارسازی اداری ، بهترین ابزار برای رسیدن به کارآیی و اثربخشی (بهره وری) جهت صرفه جویی در زمان و استفاده بهینه از امکانات و نیروی انسانی در شهرداری زنجان می شود. از همین روست که راه های مکانیزه گردش مکاتبات شهرداری زنجان سرعت بخشیده و همچنین مدیریت بر گردش کارها را میسر می سازد همچنین در این فرایند ، حذف مکاتبات کاغذی ، صرفه جوی و استفاده بهینه از زمان در شهرداری زنجان عملی می گردد. و در نهایت شرایط بهبود بهره وری نیروی انسانی را در شهرداری زنجان فراهم می نماید.

با توجه به مطالب مطروحه محقق بدنبال پاسخگویی به این سؤال است که آیا " خودکارسازی اداری در افزایش بهره وری کارکنان در شهرداری شهر زنجان مؤثر است؟".

۱-۲ ضرورت انجام تحقیق:

انجام فعالیتهای اداری در حداقل زمان ممکن با حداکثر سرعت و دقت و با بهره گیری از ایمن ترین و آخرین تکنولوژیهای موجود و صرفه جویی قابل ملاحظه از نظر اقتصادی ، ضرورتاً همه مدیران را بر آن می دارد تا به منظور یکپارچگی و نظم بخشیدن به محل کار خویش از سیستم خودکارسازی اداری استفاده نموده و امکان تبادل اطلاعات را در حد وسیع و منسجم فراهم نماید (تقی زاده، ۱۳۸۵: ۳). یکی از عوامل تحت تاثیر این تصمیم (استقرار سیستم خودکارسازی اداری)، موضوع اثربخشی در حوزه منابع انسانی است که کانون توجه بسیاری از اندیشمندان و صاحب نظران علوم اداری و مدیریت قرار گرفته است و از این رو ، این عامل در کارایی و اثربخشی حوزه منابع انسانی در این تحقیق مورد بررسی قرار می گیرد.

بطور خلاصه استفاده از خودکارسازی اداری می تواند مزایای زیر را در بر داشته باشد :

۱- شناسایی و ایجاد زمینه های خلاقیت و نوآوری معاونت های شهرداری شهر زنجان برای پیاده سازی خودکارسازی اداری جهت کسب بهره وری کارکنان شهرداری شهر زنجان.

۲- افزایش قدرت تصمیم‌گیری روسای بخش‌ها و دواير در جهت نیل به مقاصد سازمانی شهرداری شهر زنجان .

۳- جلوگیری از اتلاف زمان ، سرمایه و نیروی انسانی مضاعف.

۴- افزایش بهره‌وری (افزایش کارایی و اثر بخشی) کارکنان شهرداری شهر زنجان.

۵- تحقق چشم‌انداز آینده مطلوب منابع نیروی انسانی شهرداری شهر زنجان

۳-۱ اهداف تحقیق :

۳-۱-۱-۱ هدف اصلی:

بررسی تاثیر خودکارسازی اداری بر بهره‌وری (کارایی و اثر بخشی) کارکنان شهرداری شهر زنجان

۳-۱-۲ اهداف فرعی تحقیق :

۱- بررسی تاثیر خودکارسازی اداری بر افزایش مقدار زمان کارکرد مفید کارکنان شهرداری زنجان

۲- بررسی تاثیر خودکارسازی اداری بر افزایش دقت کاری کارکنان شهرداری زنجان

۳- بررسی تاثیر خودکارسازی اداری بر افزایش صحت انجام کارها توسط کارکنان شهرداری زنجان

۴- بررسی تاثیر خودکارسازی اداری بر افزایش سرعت ارائه خدمات کارکنان (کاهش خطاهای مکاتباتی،

افزایش سرعت پاسخ‌گویی به مدیران و ارباب رجوع) می‌شود.

۵- بررسی تاثیر خودکارسازی اداری بر کاهش دوباره کاری و کارهای تکراری توسط کارکنان شهرداری

۶- بررسی تاثیر خودکارسازی اداری بر رضایت کارکنان شهرداری زنجان

۴-۱ فرضیه های تحقیق

۱-۴-۱ فرضیه اصلی تحقیق

۱- بین خودکارسازی اداری و بهره وری کارکنان در شهرداری زنجان رابطه معنی داری وجود دارد.

۱-۴-۲ فرضیه های فرعی :

۱- بین خودکارسازی اداری و مقدار زمان کارکرد مفید کارکنان شهرداری زنجان رابطه معنی داری وجود دارد.

۲- بین خودکارسازی اداری و افزایش دقت کاری کارکنان شهرداری زنجان رابطه معنی داری وجود دارد.

۳- بین خودکارسازی اداری و افزایش صحت انجام کارها توسط کارکنان شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد.

۴- بین خودکارسازی اداری و افزایش سرعت ارائه خدمات کارکنان (کاهش خطاهای مکاتباتی، افزایش سرعت پاسخ گویی به مدیران و ارباب رجوع) رابطه معنی داری وجود دارد.

۵- بین خودکارسازی اداری و کاهش دوباره کاری و کارهای تکراری توسط کارکنان شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد.

۶- بین خودکارسازی اداری و طبقه بندی اطلاعات و استفاده مفید اطلاعات توسط کارکنان شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد.

۷- بین خودکارسازی اداری و افزایش رضایت کارکنان شهرداری زنجان رابطه معنی داری وجود دارد.

۱-۵ روش شناسی تحقیق:

نوع تحقیق حاضر ، از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده ها ، توصیفی - پیمایشی است .

۱-۶ قلمرو تحقیق (زمانی ، مکانی ، موضوعی) :

از لحاظ مکانی : شهرداری شهر زنجان

از لحاظ زمانی : فاصله زمانی سال های زمستان ۱۳۹۰ تا شهریورماه ۱۳۹۱

از لحاظ موضوعی : بهره وری منابع انسانی - مدیریت منابع انسانی

۱-۷ جامعه آماری و نمونه آماری:

جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان شهرداری زنجان است. تعداد جامعه آماری ۱۵۰ نفر است. بر اساس شیوه های نمونه گیری نمونه مناسب از این جامعه بدست آمد. روش نمونه گیری به صورت تصادفی ساده است.

۱-۸ روش و ابزار گرد آوری اطلاعات :

روش گردآوری داده ها در این تحقیق ، روش جستجوی کتابخانه ای است. در این تحقیق برای جستجوی مبانی نظری و پیشینه تحقیق و نیز بررسی اسناد و مدارک از مطالعات کتابخانه ای (شامل کتاب ها ، مقالات ، پایان نامه ها و جستجو در شبکه اینترنت) استفاده می شود.

۱-۸ روش تجزیه و تحلیل داده ها

در این تحقیق از شیوه های تجزیه و تحلیل آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. آمار توصیفی شامل جداول توزیع فراوانی ، نسبت های توزیع و نمایش هندسی داده ها و آمار استنباطی شامل آزمون t ناوابسته بوده و از آزمون های تحلیل واریانس ، تحلیل عاملی با بهره گیری از معادلات ساختاری و تحلیل مسیر نیز در جهت بررسی میزان