

بررسی تأثیر مکانیزه شدن نظام قضایی بر رضایت شغلی کارکنان و رضایت‌مندی ارباب‌رجوع در دادگستری کل استان کرمانشاه

سیدرضا هاشمی*

یحیی یوسفی**

چکیده

هدف اساسی این تحقیق سنجش تأثیر مکانیزه شدن نظام قضایی بر رضایت شغلی کارکنان و رضایت‌مندی ارباب‌رجوع در مقایسه با روش سنتی است. در این تحقیق که از نظر هدف کاربردی و از نظر نوع داده‌ها توصیفی همبستگی بوده ادعا شده است که مکانیزه‌شدن نظام قضایی قابلیت ارتقای رضایت شغلی کارکنان و رضایت‌مندی مراجعان را دارا می‌باشد. به منظور راستی‌آزمایی این ادعا، داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز با طرح دو پرسش‌نامه محقق‌ساخته که از اعتبار و اعتماد لازم نیز برخوردار بوده، جمع‌آوری و با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. جامعه آماری این تحقیق دادگستری کل استان کرمانشاه و روش نمونه‌گیری با طبقه‌بندی و درون طبقات تصادفی ساده بوده که با استفاده از روش تخصیص متناسب و از طریق فرمول حجم نمونه ککران، تعداد ۱۲۰ نفر از کارکنان و ۱۳۰ نفر از مراجعان به صورت تصادفی در این تحقیق شرکت داده شده‌اند. تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات نیز با استفاده از آزمون t یک‌نمونه‌ای انجام و فرضیات در سطح ۰/۰۵ آزمون شده‌اند. نتایج حاصله حاکی از آن است که سیستم مکانیزه باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان و رضایت‌مندی ارباب‌رجوع شده است. در خاتمه راه‌اندازی ثبت کل جامع و اطلاع‌رسانی در مورد پیگیری الکترونیکی پرونده به منظور ارتقای وضعیت موجود پیشنهاد می‌گردد.

کلیدواژه‌ها: سیستم مکانیزه، اتوماسیون اداری، سیستم مدیریت پرونده قضایی

(CMS)، رضایت شغلی، رضایت‌مندی ارباب‌رجوع.

rezahmi@yahoo.fr

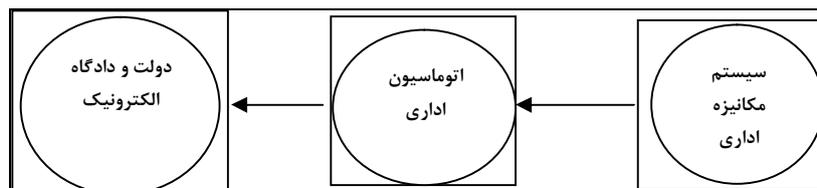
*دانشیار گروه آمار دانشگاه رازی کرمانشاه

**دانشجوی دکتری، مدرس مرکز آموزش علمی- کاربردی دادگستری استان کرمانشاه (نویسنده مسئول)

Y.Uosfi@yahoo.com

در سال‌های اخیر تحولات عمیقی به وقوع پیوسته که در بسیاری از جنبه‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی حیات بشر را دگرگون ساخته است. یکی از این تحولات توسعه شگفت‌آور تکنولوژی و فناوری اطلاعات است. در این شرایط دیگر شیوه‌های قدیمی انجام کار و سیستم‌های سنتی کارایی ندارد و تکنولوژی در ابعاد مختلف کیفیت، سرعت، شیوه‌های انجام کار و در کل فرایندهای سازمانی را تحت تأثیر قرار داده و در نتیجه سازمان‌ها را با چالش جدیدی مواجه نموده است. به طوری که فارغ از بحث هزینه - فایده، به‌کارگیری این امر در سازمان‌ها به یک ضرورت استراتژیک تبدیل شده است. فناوری اطلاعات و ارتباطات روش‌های سریع‌تر و آسان‌تر را که مبنای توانایی‌اش در دسترسی به ژرفای وسیع و پیچیده داده‌هاست را جایگزین روش‌های سنتی در حل مسائل فنی و عملیاتی کرده است.^۱ در اهمیت و ضرورت فناوری اطلاعات در سازمان می‌توان گفت که کاربرد این پدیده در سازمان باعث ایجاد تحولات عمیقی در ابعاد مختلف شده و مهم‌ترین عامل افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه محسوب می‌شود.^۲ فرایند تکامل فناوری اطلاعات در سازمان نیازمند طی شدن سه مرحله است که نمودار ذیل بیانگر آن است:

شکل (۱) روند به‌کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان



همان‌گونه که در شکل فوق قابل رویت است اولین مرحله و آغاز مکانیزم به‌کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان سیستم مکانیزه اداری^۳ است. این سیستم مکاتبات اداری را به شکل‌های گوناگون کتبی، شفاهی و یا ویدئویی ایجاد نموده و پس از ذخیره‌سازی، اصلاح و نمایش آن‌ها را انتقال می‌دهند.^۴ سیستم مکانیزه اداری که

۱. سرداری، احمد؛ و حامد عظیم‌زادگان، اصول و مبنای فناوری اطلاعات، همدان، نشر نورعلم، ۱۳۸۳، ص. ۲.

2. Kagan, Andrew, "Information Technology Seen as Key to Productivity", Chemical Week, Vol. 55, Issue 2, 1994, pp. 20-22.

3. Organization Mechanization System.

۴. صراف‌زاده، اصغر، «سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت»، تهران، انتشارات ترمه، ۱۳۸۶، ص. ۱۶۷.

لازمه آن استفاده از رایانه و ابزارهای اداری و فناوری مخابراتی است، فعالیت‌های عادی، روزمره و تکراری را پشتیبانی نموده و با کارایی بیشتری انجام می‌دهد و دارای مزایایی از جمله استفاده بهتر از زمان برای کارایی بیشتر، کنترل و نظارت بهتر بر کار، کاهش فعالیت‌های غیرمولد مانند بایگانی و نگهداری سوابق، افزایش دقت و نظم در انجام کار، ایجاد بانک اطلاعاتی با سهولت دسترسی، دستیابی سریع‌تر به اهداف سازمان از طریق تحول در شیوه انجام کار و ... می‌باشد.

البته سیستم مکانیزه دارای معایبی از جمله هزینه اصلاح روش‌های سنتی و شکستن مقاومت کاربران برای پذیرش سیستم جدید، نیز می‌باشد.^۱ اما در کل می‌توان گفت که مزایای آن بر معایبش غلبه دارد.

مرحله دوم از فرایند استقرار فناوری اطلاعات در سازمان که مترقی‌تر از سیستم مکانیزه بوده، اتوماسیون اداری است. اتوماسیون اداری^۲ عبارت است از کاربرد وسایل الکترونیک در فعالیت‌های دفتری به منظور افزایش کارایی.^۳ به عبارت دیگر اتوماسیون اداری وظیفه برقراری ارتباطات داخلی سازمان و همچنین افراد سازمان با خارج سازمان را عهده‌دار است.^۴ عامل اصلی متمایزکننده اتوماسیون از سیستم مکانیزه این است که در اتوماسیون از ماشین و ابزارهای الکترونیکی خودکار جهت انجام کارها استفاده می‌شود، به نحوی که تعداد نیروی انسانی موردنیاز آن اندک است و فقط به منظور برنامه‌ریزی و کنترل ماشین‌ها و تجهیزات از نیروی انسانی استفاده می‌شود. همچنین اتوماسیون امکان برقراری ارتباط و هماهنگی میان واحدها و افراد سازمان را ایجاد می‌نماید، به طوری که این واحدها و افراد بتوانند به سهولت با یکدیگر تبادل اطلاعات نموده و از اطلاعات مشترک استفاده کنند. در حالی که سیستم مکانیزه شامل به کارگیری تجهیزات و وسایل الکترونیک در انجام امور بوده که صرفاً به عنوان ابزار مورد استفاده نیروی انسانی در سازمان‌ها قرار می‌گیرد. مهم‌ترین چالش در زمینه استفاده از اتوماسیون اداری در کشور قانونی نشدن امضاء الکترونیک و الزام وجود فیزیکی اسناد و مدارک برای بررسی است.^۵ امروزه اتوماسیون اداری تنها به مکانیزه کردن وظایف درونی

۱. یاراحمدی خراسانی، مهدی، «سیستم مکاتبات بدون کاغذ و تسهیل فرآیند کسب کار در عصر دیجیتال»، مدیریت، شماره ۱۳۶-۱۳۵، ۱۳۸۷، ص. ۵۲.

2. Organization Automation.

۲. یاراحمدی خراسانی، پیشین، ص. ۵۰.

۳. یزدان‌نیا، رضیه، میراث رقمی (دیجیتال): از اتوماسیون اداری تا آرشیو ملی دیجیتال، گنجینه اسناد، دفتر دوم، تابستان ۱۳۸۸، ص. ۱۰۸.

۴. همان، ص. ۱۰۹.

سازمان اطلاق نمی‌شود بلکه تبدیل داده‌ها به صورت الکترونیکی را نیز در بر می‌گیرد. ذخیره، مبادله و مدیریت اطلاعات سه فعالیت اصلی در هر سیستم اتوماسیون اداری است. مرحله نهایی و تکامل یافته حاکمیت فناوری اطلاعات در سازمان، دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک عبارت است از به‌کارگیری فناوری اطلاعات در ارائه خدمات اجتماعی، اداری و اقتصادی به‌ویژه در بخش دولتی برای بالا بردن بهره‌وری و بهبود ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان.^۱ همچنین طبق تعریف بانک جهانی دولت الکترونیک به معنای استفاده کارگزاران دولتی از فناوری اطلاعات است که می‌تواند منجر به تغییر مناسبات میان او و شهروندان، بنگاه‌ها و سایر ارکان دولت شود. دولت الکترونیک زمانی تحقق می‌یابد که کلیه سازمان‌ها الکترونیکی شده و ارائه خدمت آن‌ها به شکل الکترونیکی امکان‌پذیر باشد.

از جمله آثار دولت الکترونیک می‌توان به این موارد اشاره نمود:

- از میان رفتن مرزهای جغرافیایی و خدمت‌رسانی شبانه‌روزی در تمام ایام سال
 - حذف مرزها (مکانی - محدودیت‌های زمانی) با شرط در نظر گرفتن بهره‌مندی از فناوری اطلاعات برای آحاد مردم
 - افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها، با تغییر در شیوه ارائه خدمت
 - پاسخگویی شفاف
 - معماری مجدد یا مهندسی مجدد دولت (کوچک‌سازی دولت)^۲
- کاربرد دولت الکترونیک در ایران در سال ۱۳۸۱ در قالب طرح تکفا به تصویب هیأت وزیران رسید و شورای عالی اداری نیز مصوبه دولت به‌منظور توسعه فناوری اطلاعات در نظام اداری (اتوماسیون اداری) را تصویب نمود^۳ و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی با همکاری سایر دستگاه‌ها، مسئول تحقق و هدف‌گذاری در این زمینه شد. این هدف‌گذاری در سه سطح آرمانی، کمی و کیفی تعریف شده است.^۴
- مهم‌ترین مشکلات و نارسایی دولت الکترونیک در ایران عبارت است از:
- کامل نبودن زیربنای حقوقی

۱. نوبخت، محمدباقر؛ و حمید بختیاری، دولت الکترونیک و امکان‌سنجی استقرار آن در ایران، انتشارات معاونت پژوهش دانشگاه آزاد اسلامی (دفتر گسترش و تولید علم)، تهران، ۱۳۸۷، ص. ۱۴.

۲. نوبخت و بختیاری، پیشین، ص.ص. ۱۷-۱۶.

۳. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی، «گزارش اجرای تصویب‌نامه شماره ۱۳/۷۲۲ مورخ ۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری موضوع تحقق دولت الکترونیک»، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی، مرکز توسعه و نوسازی اداری، مدیریت توسعه فناوری اطلاعات، مهر ۱۳۸۲.

۴. سند مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، «سند فرابخشی (ویژه) بهینه‌سازی تشکیلات دولت و ایجاد دولت الکترونیک» در اجرای بند ز ماده ۱۵۵ قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۸۳، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی، ۱۳۸۳.

- کافی نبودن امکانات و ساختار مناسب
- مشکلات امنیتی شبکه
- آماده نبودن زیرساخت امضای دیجیتال
- آشنایی ناکافی بخشی از بدنه اجرایی کشور نسبت به امر دولت الکترونیک و اتوماسیون

- کند بودن روند اجرای برنامه‌ها و عقب‌ماندگی در دستیابی به فناوری روز^۱ سازمان‌ها و دستگاه‌های کشور از لحاظ کاربرد دولت الکترونیک در مراحل ابتدایی قرار دارند؛ به نحوی که مطابق مدل پنج‌مرحله‌ای سازمان ملل در راه‌اندازی دولت الکترونیک در کشورهای مختلف، از مرحله ظهور عبور نموده و همزمان درصدد تحقق ویژگی‌های مراحل بعد هستند.^۲ بنابراین هر کدام از مراحل تکامل فناوری اطلاعات به‌منزله پیش‌نیاز برای مرحله بعد عمل نموده و تکامل فناوری اطلاعات تدریجی و مستلزم طی شدن فرایند اشاره شده است.

یکی از بخش‌های مهمی که تحت‌الشعاع توسعه فناوری اطلاعات و قابلیت‌های آن قرار گرفته، نظام قضایی است. قوه قضاییه به‌عنوان یکی از قوای سه‌گانه و مستقل کشور مطابق اصل ۱۵۶ قانون اساسی با هدف پشتیبانی از حقوق فردی و اجتماعی و مسئول تحقق بخشیدن به عدالت تشکیل شده است. تشکیلات اداری این قوه در دادگستری‌ها تا به حال به صورت سنتی که با مشکلاتی از جمله نقصان در ارائه خدمات و وظایف محوله، تراکم تشکیل پرونده، رشد جمعیت و بالا رفتن سطح آگاهی و توقع افراد جامعه، طولانی شدن روند دادرسی (اطاله دادرسی)، گم شدن برخی از اوراق پرونده، ناتوانی و ضعف در تهیه گزارش‌های مختلف، کاهش کیفیت ارائه خدمت و بهره‌وری نامطلوب اداره شده است. امروزه با گسترش و توسعه فناوری اطلاعات، قوه‌قضاییه نیز تلاش نموده که از این ظرفیت بهره‌برداری نماید. روند به‌کارگیری فناوری اطلاعات در نظام قضایی را می‌توان در دو بعد بررسی نمود. در بعد نخست اقدام به مکانیزه نمودن سیستم قضایی در دادگستری‌ها به منظور مرتفع نمودن مشکلات نظام سنتی نموده است که تحت عنوان سیستم مدیریت پرونده قضایی (CMS)^۳ اجرایی شده است. این سامانه که یکی از هشت راهبردی بود که به منظور مرتفع نمودن مشکلات و توسعه نظام قضایی کشور در سال ۱۳۸۰ پیشنهاد گردید، عبارت از سیستمی است که هدف از

۱. نوبخت و بختیاری، پیشین، صص. ۱۱۱-۱۱۰.

۲. رهنورد، فرج‌اله؛ و داریوش محمدی، «ارزیابی مراحل تکاملی دولت الکترونیک در ایران» پژوهش‌نامه علوم

انسانی و اجتماعی (ویژه مدیریت)، شماره ۲۷، زمستان ۱۳۸۶، صص. ۶۰.

3. Case Management System

طراحی آن ثبت و نگهداری خلاصه اطلاعات یک پرونده به صورت مکانیزه و امکان جستجو و گزارش‌گیری از آن است.^۱ سامانه CMS زمینه حذف دفاتر در نظام سنتی و تعریف آن‌ها در خود را به وجود آورده است. این سیستم به هر پرونده یک شماره ۱۶ رقمی اختصاص می‌دهد که در سطح کشور منحصر به فرد است و مراجعان می‌توانند از طریق این شماره و رمز شخصی ۵ رقمی که در زمان ثبت پرونده کاربر در اختیار آن‌ها قرار می‌دهد با مراجعه به سایت قوه قضاییه نسبت به پیگیری و اطلاع از اقدامات انجام‌گرفته بر روی پرونده آگاهی حاصل نمایند که نتیجه این امر، کاهش مراجعات غیر ضروری است.

در این سیستم کلیه عملیات کاری مانند ثبت، تعیین وقت، آمار کردن دادنامه، اندیکاتور وارده و صادره، صدور انواع اوراق قضایی، جستجوی پرونده، کپی‌برداری در زمان انتقال و گزارش‌های مختلف به صورت مکانیزه انجام می‌شود.

این سیستم دارای قابلیت اطلاع‌رسانی خودکار نیز می‌باشد. به این صورت که اگر در زمان ثبت پرونده کاربر شماره تلفن همراه طرفین پرونده را وارد نماید، سیستم هر اقدامی که بر روی پرونده انجام گیرد را به صورت مکانیزه و از طریق سامانه پیام کوتاه برای فرد مورد نظر ارسال می‌کند.

از جمله مزایای به‌کارگیری این سیستم می‌توان به این موارد اشاره نمود:

- تسهیل زمینه ایجاد ارتباط بین شعب
 - کاهش خطا و افزایش دقت در انجام کار
 - تسریع در پاسخگویی به ارباب‌رجوع
 - ارائه آمارهای مختلف در کمترین زمان ممکن
 - ایجاد مکانیزم پیگیری و نظارت بر کار
 - افزایش کیفیت ارائه خدمت
 - ایجاد زمینه کپی‌برداری آسان از پرونده
 - سهولت در دستیابی به اطلاعات پرونده در کمترین زمان ممکن
 - فراهم ساختن بستر ایجاد پرونده دیجیتال و بایگانی الکترونیک
 - فراهم ساختن بستر نظارتی عالی برای مسئولان در تمامی سطوح
- بعد دوم و نهایی در زمینه تحقق فناوری اطلاعات در قوه قضاییه راه‌اندازی محاکم الکترونیک است. همان‌گونه که دنیای تجارت فضایی مجازی را به عنوان مکانی برای

۱. مرکز آمار و انفورماتیک دادگستری کل استان قم، «راهنمای نرم افزار سیستم مدیریت پرونده قضایی»، قم، انتشارات نینوا، ۱۳۸۶، ص. ۹.

انجام امور تجاری می‌شناسد، سیستم قضایی نیز به منظور تبادل موفقیت‌آمیز اطلاعات و انجام روندهای قضایی نیاز دارد فناوری اطلاعات را در فرایندهای کاری خود بگنجانند. نمود پیشرفته استفاده از فناوری اطلاعات و اینترنت در حیطه سیستم قضایی، راه‌اندازی دادگاه‌های الکترونیک و سامانه‌های پیگیری الکترونیک پرونده است که شایسته است در یک مقایسه تطبیقی وضعیت این موضوع در ایران را با سیستم قضایی امریکا و هند به عنوان نمونه تشریح نماییم:

در نظام قضایی امریکا یک سیستم گزارش‌دهنده دیجیتال دادگاه تدارک دیده شده است که با استفاده از آن و نرم‌افزار FTR می‌توان کلیه امور اتفاق افتاده در دادگاه که به صورت صوتی است را ثبت نموده و به طور نسخه ثبت شده و همزمان به کامپیوتر یا لپ‌تاپ قاضی انتقال داد و وی را قادر ساخت که بعداً نحوه انجام کارش (دادرسی) را تفسیر نماید. همچنین این کار وکیل، طرف دعوی، شاهد و اعضای هیأت منصفه را نیز قادر می‌سازد موارد رخ داده در دادگاه را به شکل یک نسخه نوشته شده ملاحظه نمایند. در این سیستم تمامی رخدادهای صوتی از طریق کانال مخابراتی به یک سرور مرکزی منتقل شده و امکان تکثیر آن در فرمت دیداری و شنیداری وجود دارد. در صورت راه‌اندازی این سامانه در دادگستری این قابلیت ایجاد می‌شود که گزارشگر دادگاه (منشی) بتواند همزمان چهار فرایند رسیدگی در چهار شعبه از یک مجتمع قضایی را نظارت و تفسیر نموده و در کامپیوتر خود کنترل نماید.¹

در نظام قضایی هند نیز فعالیت‌های قضایی به شکل مکانیزه در سال ۱۹۹۰ آغاز شد و در طی سال‌های ۱۹۹۵-۱۹۹۲ مکانیزه نمودن تمام دادگاه‌ها تحت عنوان NIC² ادامه یافت. پروژه تأسیس دادگاه الکترونیک به سال ۲۰۰۷ بازمی‌گردد که هدف آن پوشش تمام سیستم قضایی هند بود. سیستم قضایی هند ۱۵۰۰۰ دادگاه در ۲۵۰۰ مجتمع قضایی را شامل می‌شود. در این سیستم می‌توان از وضعیت کلیه پرونده‌های معوق به صورت برخط (آنلاین) آگاهی یافت. این سیستم به دادگاه کمک می‌کند به طور دیجیتال و همزمان کپی تأیید شده (برابر با اصل) صادر نماید و همچنین شاکیان و شاهدان می‌توانند از طریق ویدئوکنفرانس در دادگاه حضور یابند و کلیه اظهارات آنان به دادگاه ارسال می‌گردد. در این سیستم کلیه دستورها و تصمیم‌های دادگاه بر روی شبکه قابل دسترس است و وکلا می‌توانند از طریق شبکه از قاضی اجازه مطالعه پرونده را دریافت نموده و از راه دور و به صورت الکترونیک به مطالعه پرونده بپردازند. اجازه قاضی به وکیل در قالب یک کد الکترونیکی صورت می‌گیرد. همچنین در این سیستم

برای افرادی که دسترسی به اینترنت ندارند، به منظور پیگیری کار قضایی و امور مربوطه به پرونده خود تلفن گویا ایجاد شده است و افراد می‌توانند جهت دریافت رونوشت تأیید شده خارج از ساعت اداری و بدون نیاز به مراجعه به دادگاه از خود سیستم رونوشت تأیید شده را دانلود نمایند.

در کشور ما تاکنون دادگاه الکترونیک به صورت سراسری و فراگیر به علت فراهم نبودن زیرساخت و بستر مناسب ایجاد نشده است. قوه قضاییه به منظور پیاده‌سازی دادگاه الکترونیک با چهار مشکل مواجه می‌باشد که دو مشکل مربوط به خود قوه قضاییه است که شامل مسائل ساختاری و متناسب نبودن نیروی انسانی می‌باشد و دو مشکل مربوط به سطح کشور است که شامل فراهم نبودن امضای الکترونیکی و پایین بودن سرعت اینترنت است. با این وصف راه اندازی دادگاه الکترونیک از سال ۱۳۸۰ در دستور کار قوه قضاییه قرار گرفته، ولی به علت مشکلات فوق‌الذکر و همچنین فراهم نبودن بستر و زیرساخت مناسب تا کنون محقق نشده است. اما در آینده با ارتقای سامانه CMS و همچنین تغییرات ساختاری و نیروی انسانی به منظور متناسب‌سازی با این امر، در کنار فراهم شدن بستر امضای دیجیتال در کشور، می‌توان شاهد راه اندازی دادگاه الکترونیک باشیم. بنابراین اجرای سامانه CMS بعنوان پیش‌نیاز تحقق محاکم الکترونیک بسیار حائز اهمیت است. یکی از مهم‌ترین عواملی که در علم مدیریت جایگاه خاصی را به خود اختصاص داده رضایت شغلی است. رضایت شغلی انعکاس مثبت نگرش و احساسات فرد است که نسبت به شغل خود ابراز می‌کند. ^۱ لوی گاربو^۱ و مونت مارکت^۲ رضایت شغلی را ارزیابی فرد نسبت به تجربه گذشته و اینکه انتخاب همین شغل در آینده نیز بهترین گزینه است، تعریف می‌کنند؛ به طوری که فرد در مورد رضایت شغلی گزارش نمی‌دهد بلکه قضاوت می‌کند.^۳ رابینز رضایت شغلی را تفاوت بین پاداش‌هایی که کارگر یا کارمند دریافت می‌کند و مبلغی را که به باور او باید دریافت کند، تعریف می‌کند.^۴ لوکه نیز رضایت شغلی را حالت هیجانی خوشایند و مثبتی می‌داند که حاصل ارزیابی شغلی یا تجربه شغلی فرد است.^۵ رضایت شغلی یک مقوله

1. Levy Garboua
2. Mont Marquette
3. Garboua, Levy; and Claude Montmarquette, "Reported Job Satisfaction: What Does it Mean?", C.R.D.E. Workin paper, University of Montreal, 1999.
۴. رابینز، استیفن، رفتار سازمانی، جلد اول، ترجمه علی پارسایان و سید محمد اعرابی، تهران، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۸۷، ص. ۴۰.
5. Locke, Edwin, The Nature and Causes of Job Satisfaction: Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Consulting Psychological Press, 1976, p. 113.

چندبعدی و پیچیده است که از عوامل بسیاری تأثیر می‌پذیرد. هارولد نشان داد که با غنی ساختن شغل می‌توان وظایف کار را برای کارگر هیجان‌دار و معنادارتر کرد و این‌گونه رضایت شغلی را افزایش داد.^۱ از نظر گینزبرگ رضایت شغلی دارای دو جنبه است: درونی که همان احساس لذتی است که انسان از صرف اشتغال به کار عایدش می‌شود و بیرونی که با نوع، شرایط و محیط کاری در ارتباط است.^۲ همچنین پیرینگتون نیز بر اساس مطالعه‌ای در سال ۱۹۹۴ نشان داد که سه عامل ویژگی‌های شغلی، ویژگی‌های سازمان و ویژگی‌های افراد شاغل رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.^۳ از جمله روش‌هایی که می‌توان با توسل به آن در جهت تحقق سطح مطلوب رضایت‌مندی کارکنان کوشید فناوری اطلاعات است. 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 فشارروانی 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 رضایت شغلی 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.^۴

در کشور ما به منظور افزایش رضایت‌مندی مراجعان از ادارات و واحدهای ارائه‌دهنده خدمت و همچنین افزایش کیفیت خدمات در بخش دولتی، طرح تکریم ارباب‌رجوع در سال ۱۳۸۱ به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی به کلیه دستگاه‌های دولتی ابلاغ گردید؛ به طوری که هیأت دولت شعار سال ۱۳۸۱ را طرح

۱. بختیار نصرآبادی، پیشین، ص. ۶۰.

۲. اعظم‌آزاده، پیشین، ص. ۲۲۶.

۳. سلیمان‌نژاد، حمیرا، «بررسی رابطه بین استرس حرفه‌ای و رضایت شغلی در کارکنان سازمان‌های دولتی شهر ایلام سال ۸۰»، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی ایلام، شماره ۴۴ و ۴۵، پاییز و زمستان ۱۳۸۳، ص. ۳۵.

۴. عباسی، انیس؛ یزدانی، نگار؛ و محمدکریم بهادری، «بررسی نتایج طرح تکریم ارباب‌رجوع در ارائه خدمات بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی گلستان»، مجله اخلاق و تاریخ پزشکی، شماره ۴، ۱۳۸۷، ص. ۶۲.

تکریم ارباب رجوع قرارداد و رهبر معظم انقلاب نیز این سال را سال نهضت خدمت‌رسانی به ارباب رجوع و مشتری نام نهاد.^۱ رضایتمندی از دادگستری به دو شکل رضایت خاص و رضایت عام قابل بحث است، رضایت خاص عبارت است از میزان رضایتی که صرفاً از شیوه قضاوت ناشی می‌شود که این نوع از رضایت معمولاً در جامعه پایین است؛ چون کسانی که در دادگستری محکوم می‌گردند و حدوداً نیمی از مراجعان به دستگاه قضایی را تشکیل می‌دهند طبیعتاً ناراضی هستند و نارضایتی آنان غیرقابل اجتناب است به طوری که در عادلانه‌ترین سیستم قضایی نیز این نوع نارضایتی وجود دارد. نوع دوم رضایت، رضایتمندی عام می‌باشد که عبارت است از میزان رضایت مراجعان از شیوه پاسخ‌گویی و شیوه انجام کار و در کل رضایتمندی در چارچوب مسائل اداری. در این پژوهش رضایتمندی عام مورد بررسی قرار گرفته است.

یکی از خواسته‌های اساسی و توقعات بحق مراجعان برای دریافت خدمت از سازمان‌ها و مراکز دولتی، پاسخ‌گویی سریع و انجام کار در کمترین زمان و بدون معطلی است که در سیستم سنتی به علت زمان‌بر بودن انجام کارها، مراجعات مکرر و ... تحقق آن با دشواری مواجه بود؛ لذا شیوه سنتی زمینه بروز نارضایتی را فراهم می‌ساخت اما امروزه با به‌کارگیری و استفاده از فناوری اطلاعات و قابلیت‌های آن از جمله سیستم مکانیزه، می‌توان از طریق تسریع در پاسخ‌گویی، صرفه‌جویی در زمان، بهبود کیفیت ارائه خدمت، بهبود نحوه ارتباط و تعامل با مراجعان و فراهم‌شدن زمینه ارتباط غیرحضورى موجبات تأمین رضایتمندی مراجعان را به سادگی فراهم ساخت. همچنین با توجه به اینکه شفاف‌سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع یکی از محورهای طرح تکریم ارباب رجوع می‌باشد، می‌توان از سیستم مکانیزه اداری به عنوان راهکار پیاده‌سازی این امر در سازمان‌ها بهره جست.

فناوری اطلاعات و قابلیت‌های آن توان اثرگذاری مثبت بر رضایت شغلی و رضایتمندی ارباب رجوع را دارا می‌باشد که پژوهش‌های مختلف صورت گرفته در این باب مؤدای این ارتباط است. به عنوان مثال در عرصه داخلی مصطفی‌نژاد و دیگران (۱۳۹۱) در پژوهشی به ارتباط معنی‌دار به‌کارگیری فناوری اطلاعات و رضایت شغلی اعضای هیأت‌علمی دانشگاه ارومیه دست یافتند. همچنین غفاری و دیگران (۱۳۹۰) در پژوهشی که در عرصه بانک‌داری انجام دادند، تأثیر مثبت خدمات الکترونیکی بر رضایتمندی مشتریان در مقایسه با خدمات سنتی را ارائه نمودند و افخمی و ترابی

۱. مهربان، فردین؛ نصیری‌پور، امیراشکان؛ و سیدجمال‌الدین طیبی، «طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان‌های آموزشی رشت»، مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی گیلان، شماره ۵، بهار ۱۳۸۵، صص ۸۳-۸۲.

(۱۳۹۰) هم در تحقیقی بر ارتباط معنادار خدمات الکترونیک و رضایت‌مندی مشتریان بیمه اذعان نمودند. در عرصه خارجی نیز مک مرتری^۱ و دیگران (۲۰۰۲) در تحقیقی نشان دادند که به‌کارگیری فناوری اطلاعات و اتوماسیون منجر به رضایت شغلی بالاتر می‌شود. میتاس^۲ و همکاران (۲۰۰۵) نیز در تحقیقی وجود ارتباط بین سرمایه‌گذاری در زمینه فناوری اطلاعات و رضایت مشتری در شرکت‌های آمریکایی را تأیید نمودند، لذا تحت تأثیر قرار گرفتن رضایت شغلی و رضایت‌مندی مراجعان نظام قضایی ناشی از به‌کارگیری فناوری اطلاعات و قابلیت‌های آن دور از انتظار نمی‌باشد. با عنایت به اهمیت و جایگاه رضایت‌مندی عامل انسانی و نیز خدمت‌گیرندگان دستگاه قضایی و اثرپذیری این دو متغیر از فناوری اطلاعات و قابلیت‌های آن از یک سو و اقتضای اصول مدیریت در زمینه بررسی و ارزیابی هر طرحی پس از اجرایی شدن به‌منظور دریافت بازخور نتایج حاصله و شناسایی نقاط قوت و ضعف و در نهایت انجام اصلاحات لازم جهت بهبود آن طرح از سوی دیگر تاکنون بررسی و تحلیلی از تأثیرات اجرای این طرح نوپا بخصوص در بحث رضایت شغلی کارکنان به‌عنوان سرمایه‌های انسانی هر سازمان و همچنین رضایت‌مندی ارباب‌رجوع به عنوان عامل اثربخشی به‌خصوص در سازمان‌های خدماتی، از سوی سازمان مربوطه انجام نگرفته است. لذا بررسی و تجزیه و تحلیل مقایسه‌ای این طرح نوپا با شکل سنتی و همچنین به‌طور اخص سنجش اثر آن بر دو متغیر رضایت شغلی کارکنان و رضایت‌مندی ارباب‌رجوع، هدف و منظور این تحقیق را آشکار می‌سازد. در مجموع پژوهش حاضر به دنبال دستیابی به اهدافی از جمله بررسی تأثیرات به‌کارگیری فناوری اطلاعات در ساختار و تشکیلات دادگستری به منظور تحول و دگرگونی شکل سنتی، بررسی و تجزیه و تحلیل طرح مکانیزه به عنوان بستر و پیش‌نیاز تحقق نظام اداری الکترونیک (دولت الکترونیک)، بررسی این طرح به عنوان راهکار تحقق طرح تکریم ارباب‌رجوع در دادگستری بوده و همچنین به‌طور اخص به بررسی اثر این طرح بر رضایت شغلی کارکنان و رضایت‌مندی ارباب‌رجوع می‌پردازد.

۱. روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نوع داده‌ها غیرآزمایشی همبستگی است. داده‌ها و اطلاعات لازم از طریق طرح دو پرسش‌نامه محقق‌ساخته جمع‌آوری و با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. به منظور سنجش پایایی یا اعتبار پرسش‌نامه‌ها از ضریب *آلفای کرونباخ* استفاده شده، که پس از محاسبه،

عدد ۹۳۶٪ برای پرسش‌نامه کارکنان و عدد ۸۱۵٪ برای پرسش‌نامه ارباب‌رجوع به دست آمد که نشان می‌دهد پرسش‌نامه‌ها از اعتبار بالایی برخوردار هستند. همچنین به‌منظور سنجش‌روایی نیز پرسش‌نامه‌ها در اختیار اساتید راهنما و مشاور و چند کارشناس مرتبط با موضوع قرار گرفت تا نسبت به روایی آن اظهارنظر نمایند که با توجه به اظهارنظر مثبت آنان می‌توان نتیجه گرفت که پرسش‌نامه‌ها دارای روایی و اعتماد قابل‌قبولی هستند.

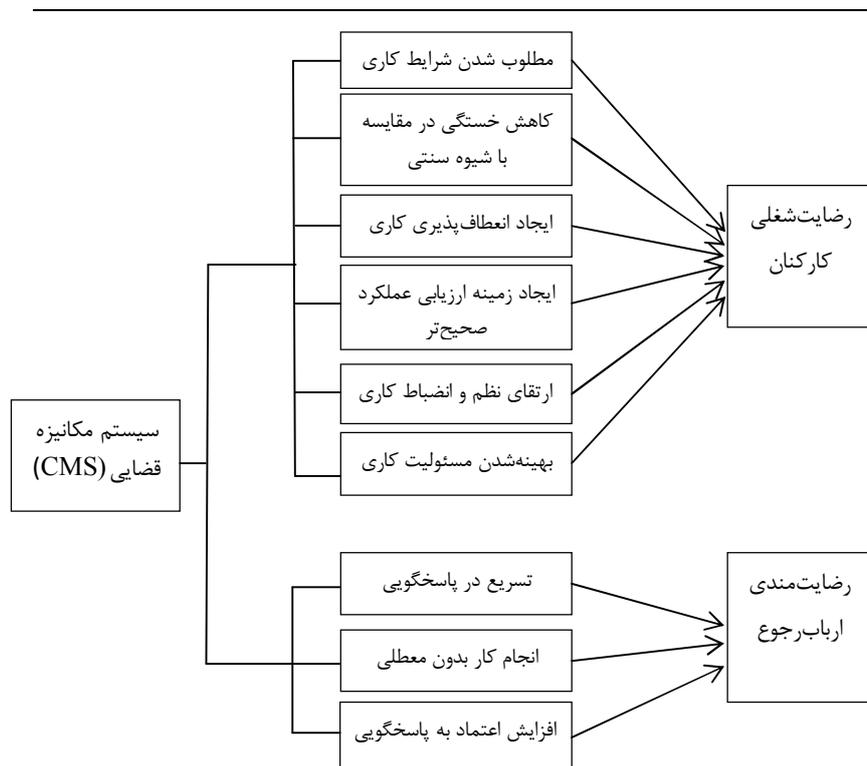
جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنانی که به‌صورت مستقیم با این سیستم سروکار دارند و نیز کلیه مراجعان شعب مختلف دادگستری کل استان کرمانشاه است و روش نمونه‌گیری با طبقه‌بندی و درون طبقات تصادفی ساده است. با توجه به این که در دادگستری کل استان کرمانشاه از بین تمامی پرسنل حدود ۲۲۸ نفر به‌طور مستقیم از سیستم مکانیزه استفاده می‌کنند و این افراد از طبقات مختلف بودند، بنابراین برای تعیین حجم نمونه از روش تصادفی طبقه‌ای و درون طبقات تصادفی ساده با تخصیص متناسب و از طریق فرمول حجم نمونه ککر/ن یک نمونه ۱۸ نفری به شرح جدول شماره ۱ به‌منظور شرکت در انجام این تحقیق تعیین گردید.

ضمناً در این تحقیق ۱۲۰ نفر از کارکنان و ۱۳۰ نفر از مراجعان شرکت نموده و به‌سئوالات پاسخ دادند.

(۱) جدول تعیین حجم نمونه کارکنان از طبقات مختلف

نام طبقات	تعداد کارکنان	درصد سهم هر طبقه	حجم نمونه در هر طبقه
حقوقی	۴۱	۱۷/۹	۲۱
خانواده	۲۳	۱۰	۱۲
جزایی	۳۸	۱۶/۷	۲۰
تجدید نظر	۴۹	۲۱/۵	۲۶
اجرای احکام مدنی و کیفری	۴۳	۱۸/۸	۲۲
ماشین‌نویسی	۱۴	۶	۷
دایره ابلاغ	۱۴	۶	۷
آمار و انفورماتیک	۶	۲/۵	۳
جمع	۲۲۸	۱۰۰	۱۱۸

در این تحقیق با توجه به مبانی نظری و وضعیت جامعه آماری تحقیق مهم‌ترین مؤلفه‌های اثرگذار سیستم مکانیزه بر رضایت شغلی کارکنان و رضایت‌مندی مراجعان شناسایی و بدین شکل مدل‌سازی شده است:



شکل شماره ۲) مدل مفهومی تحقیق

مطابق مدل فوق انتظار می‌رود سیستم مکانیزه قضایی CMS بر رضایت شغلی کارکنان و رضایت مندی ارباب رجوع تأثیر مثبت داشته باشد بدین نحو که سیستم مکانیزه از طریق کاهش خستگی، ایجاد انعطاف پذیری کاری، ایجاد زمینه ارزیابی عملکرد صحیح تر و ارتقای نظم و انضباط کاری در مقایسه با روش سنتی، باعث مطلوب شدن شرایط کاری شده که نتیجه آن تغییر در رضایت شغلی کارکنان است. همچنین سیستم مکانیزه از طریق تسریع در پاسخگویی به مراجعان در مراجعات حضوری، انجام بدون معطلی کار آن‌ها و ... باعث اثرگذاری بر رضایت مندی ارباب رجوع در مقایسه با روش سنتی شده است. بنابراین فرض‌های که در این پژوهش به آن‌ها پرداخته می‌شود عبارتند از: نخست: سیستم مکانیزه قضایی (CMS) باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان شده است. دوم: سیستم مکانیزه قضایی (CMS) باعث افزایش رضایت مندی ارباب رجوع شده است.

۲. تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات

در این تحقیق برای بررسی فرضیه‌ها از آزمون t یک‌نمونه‌ای استفاده شده است.

۲-۱. تحلیل فرضیه نخست

سیستم مکانیزه قضایی (CMS) باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان شده است. برای بررسی این فرضیه از آزمون t یک‌نمونه‌ای استفاده شده است. میانگین نمراتی که به سؤالات ۵‌گزینه‌ای این فرضیه داده شده، مطابق جدول شماره ۲ است.

جدول ۲) آمار توصیفی رضایت شغلی کارکنان

متغیر مورد بررسی	تعداد پاسخگویان	میانگین	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد میانگین	t مقدار آماره	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
رضایت شغلی	۱۲۰	۴/۱۷	٪۶۰۸	۱/۰۵۵	۲۱/۱۵	۱۱۹	٪۰۰۰

در جدول شماره ۲ با توجه به سطح معنی‌داری داده‌شده که برابر با ۰/۰۰۰ می‌باشد و مقایسه آن با میزان خطای مجاز ۰/۰۵ با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که فرض H_0 رد شود. لذا با توجه به میانگین داده‌شده در جدول آمار توصیفی (شماره ۲) که برابر ۴/۱۷ می‌باشد می‌توان نتیجه گرفت که از دیدگاه کارمندان سیستم مکانیزه قضایی (CMS) باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان شده است.

۲-۱. تحلیل فرضیه دوم

سیستم مکانیزه قضایی (CMS) باعث افزایش رضایتمندی ارباب رجوع شده است. برای بررسی این فرضیه از آزمون t یک نمونه‌ای استفاده شده است. میانگین نمراتی که به سؤالات ۵ گزینه‌ای این فرضیه داده شده مطابق جدول شماره ۳ است.

جدول ۳) آمار توصیفی رضایتمندی ارباب رجوع

متغیر مورد بررسی	تعداد پاسخگویان	میانگین	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد میانگین	t مقدار آماره	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
رضایتمندی ارباب رجوع	۱۳۰	۴/۳۱	٪۴۳۸	۱/۰۳۸	۳۴/۲۱	۱۲۹	٪۰۰۰

در جدول شماره ۳ با توجه به سطح معنی‌داری داده‌شده که برابر با ۰/۰۰۰ می‌باشد و مقایسه آن با میزان خطای ۵٪ با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که فرض H_0 رد می‌شود. لذا با توجه به میانگین داده‌شده در جدول آمار

توصیفی (شماره ۳) که برابر با ۴/۳۱ می‌باشد می‌توان نتیجه گرفت که از دیدگاه مراجعان سیستم مکانیزه قضایی (CMS) باعث افزایش رضایت‌مندی ارباب رجوع شده است.

نتیجه گیری

سازمان‌ها در محیطی پویا فعالیت می‌نمایند. تأثیر این مسأله بر دو بعد انتظارات کارکنان و مراجعان که به عنوان ابعادی متغیر و حائز اهمیت ایجاب می‌کند رفتار و پاسخ آن‌ها نیز متناسب و اقتضایی باشد. یکی از استراتژی‌های پاسخ‌دهی که در این وضعیت راهگشا بوده، استفاده از فناوری اطلاعات و قابلیت‌های آن است که به دلالت پژوهش‌های صورت گرفته در عرصه داخلی و خارجی اثرگذاری مثبت آن بر رضایت شغلی کارکنان و رضایتمندی مراجعان ابراز شده است. بررسی این موضوع در نظام قضایی که هدف این پژوهش بوده است نیز این رویه را تصدیق می‌نماید؛ بدین معنا که تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات در سطح ۵٪ حکایت از این دارد که به کارگیری سیستم مکانیزه قضایی (CMS) باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان و رضایتمندی مراجعان شده است. به عبارت دیگر یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که شرایط محیط کار مهم‌ترین عامل اثرگذار بر رضایت شغلی کارکنان دادگستری می‌باشد و اثر سیستم مکانیزه قضایی بر بعد بیرونی رضایت شغلی پررنگ‌تر است؛ بدین نحو که این سیستم از طریق بهبود شرایط کاری، رضایت شغلی را برای کارکنان به ارمغان می‌آورد و همچنین اثر آن بر رضایتمندی ارباب رجوع نیز در بعد رضایت عام که مربوط به مسائل اداری از جمله شیوه پاسخ‌گویی و کاهش معطلی در مراجعات حضوری است، مشهودتر می‌باشد. لذا نتایج این پژوهش با یافته‌های سایر تحقیقات صورت گرفته در این حوزه همسو و هم‌جهت بوده و ادعا پژوهش مورد تأیید قرار گرفته است.

در مجموع نتایج پژوهش نشان می‌دهد که در مقام مقایسه با روش سنتی وضعیت دادگستری کل استان کرمانشاه از نظر متغیر رضایت شغلی و رضایتمندی ارباب رجوع در طی سال‌های که سیستم مکانیزه قضایی (CMS) اجرایی شده مساعدتر از سال‌های حاکمیت سیستم سنتی بوده است.

در خاتمه نظر به نتایج حاصله از تجزیه و تحلیل فرضیات تحقیق در جهت بهبود و ارتقای رضایت شغلی و رضایتمندی ارباب رجوع ناشی از به کارگیری سیستم مکانیزه قضایی (CMS) شایسته است مسئولان و تصمیم‌سازان دستگاه قضایی التفات و عنایت لازم را به راهکارهای ذیل داشته باشند:

۱- به منظور افزایش رضایت شغلی کارکنان پیشنهاد می‌گردد چون هر عمل درستی که کارکنان از طریق سامانه CMS انجام دهند امتیاز مثبت و هر عملی که اشتباه انجام دهند امتیاز منفی دریافت می‌کنند، ارزیابی عملکرد بر مبنای امتیازات اکتسابی انجام امور از طریق سیستم مکانیزه قضایی در سیستم ارزشیابی لحاظ شود.

انجام این کار باعث واقعی شدن شیوه ارزیابی عملکرد و در نتیجه افزایش رضایت شغلی کارکنان می‌شود.

۲- به منظور ارتقای سطح رضایت‌مندی مراجعان از طریق قابلیت ایجاد شده توسط سیستم مکانیزه قضایی پیشنهاد می‌شود ثبت کل جامع با هدف حذف مشکل سرگردانی مراجعان در مراجعات حضوری و پاسخ‌گویی و تعیین مسیر ارجاع پرونده ایجاد گردد. همچنین با توجه به این که سامانه CMS به هر پرونده یک شماره ۱۶ رقمی منحصر به فرد و یک رمز شخصی ۵ رقمی به هریک از طرفین پرونده اختصاص می‌دهد، می‌توان از طریق اطلاع‌رسانی و در اختیار قرار دادن این شماره‌ها افراد را تشویق نمود که از طریق سایت قوه قضاییه نسبت به پیگیری و کسب اطلاع از آخرین وضعیت پرونده خود اقدام نمایند. این امر موجب کاهش مراجعات حضوری و در نتیجه بهبود رضایت‌مندی مراجعان می‌شود.

منابع

- اعظم‌آزاده، منصوره، «اشتغال زنان گرایش به کار و تئوری‌های رضایت‌مندی شغلی» فصلنامه بانوان شیعه، شماره ۹، پاییز ۱۳۸۵.
- افخمی، احمد؛ و مصطفی ترابی، «تأثیر ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت مشتریان در تجارت الکترونیکی (موردکاوی: بیمه اینترنتی ایران و البرز)» فصلنامه اقتصاد و تجارت نوین، شماره ۲۵ و ۲۶، تابستان و پاییز ۱۳۹۰.
- بختیار نصرآبادی، حسنعلی؛ و همکاران، «بررسی رابطه بین ماهیت شغل و رضایت شغلی» پژوهش‌نامه مدیریت اجرایی، شماره ۳۳، نیمه اول ۱۳۸۸.
- رابینز، استیفن، رفتار سازمانی، جلد اول، ترجمه علی پارساییان و سید محمد اعرابی، تهران، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۸۷.
- رهنورد، فرح‌اله؛ و داریوش محمدی، «ارزیابی مراحل تکاملی دولت الکترونیک در ایران» پژوهش‌نامه علوم انسانی و اجتماعی (ویژه مدیریت)، شماره ۲۷، زمستان ۱۳۸۶.
- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی، «گزارش اجرای تصویب‌نامه شماره ۱۳/۷۲۲ مورخ ۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری موضوع تحقق دولت الکترونیک»، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی، مرکز توسعه و نوسازی اداری، مدیریت توسعه فناوری اطلاعات، مهر ۱۳۸۲.
- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، «سند فراهی (ویژه) بهینه‌سازی تشکیلات دولت و ایجاد دولت الکترونیک» در اجرای بند ز ماده ۱۵۵ قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۸۳، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی، ۱۳۸۳.
- سرداری، احمد؛ و حامد عظیم‌زادگان، اصول و مبنای فناوری اطلاعات، همدان، نشر نورعلم، ۱۳۸۳.
- سلیمان‌نژاد، حمیرا، «بررسی رابطه بین استرس حرفه‌ای و رضایت شغلی در کارکنان سازمان‌های دولتی شهر ایلام سال ۸۰»، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی ایلام، شماره ۴۴ و ۴۵، پاییز و زمستان ۱۳۸۳.
- صراف‌زاده، اصغر، «سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت»، تهران، انتشارات ترمه، ۱۳۸۶.
- عباسی، انیس؛ یزدانی، نگار؛ و محمدکریم بهادری، «بررسی نتایج طرح تکریم ارباب‌رجوع در ارائه خدمات بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی گلستان»، مجله اخلاق و تاریخ پزشکی، شماره ۴، ۱۳۸۷.
- غفاری، فرهاد؛ جعفری، پژمان؛ و اشکان امیرمدحی، «بررسی رابطه کیفیت خدمات و رضایت مشتری در عرصه بانکداری: مدل مقایسه‌ای خدمات سنتی و الکترونیکی»، فصلنامه علوم و مدیریت ایران، شماره ۲۴، زمستان ۱۳۹۰.
- مرکز آمار و انفورماتیک دادگستری کل استان قم، «راهنمای نرم افزار سیستم مدیریت پرونده قضایی»، قم، انتشارات نینوا، ۱۳۸۶.

- مصطفی نژاد، چیمین؛ حسنی، محمد؛ و ابوالفضل قاسم‌زاده، «بررسی رابطه بین به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات با میزان رضایت شغلی اعضای هیأت علمی دانشگاه ارومیه»، اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، نوآوری و تولید ملی، ۱۳۹۱.
- مهربان، فردین؛ نصیری‌پور، امیراشکان؛ و سیدجمال‌الدین طیبی، «طرح تکریم ارباب‌رجوع در بیمارستان‌های آموزشی رشت»، مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی گیلان، شماره ۵۷، بهار ۱۳۸۵.
- نوبخت، محمدباقر؛ و حمید بختیاری، دولت الکترونیک و امکان‌سنجی استقرار آن در ایران، انتشارات معاونت پژوهش دانشگاه آزاد اسلامی (دفتر گسترش و تولید علم)، تهران، ۱۳۸۷.
- یاراحمدی‌خراسانی، مهدی، «سیستم مکاتبات بدون کاغذ و تسهیل فرآیند کسب کار در عصر دیجیتال»، مدیریت، شماره ۱۳۶-۱۳۵، ۱۳۸۷.
- یزدان‌نیا، رضیه، میراث رقمی (دیجیتال): از اتوماسیون اداری تا آرشیو ملی دیجیتال، گنجینه اسناد، دفتر دوم، تابستان ۱۳۸۸.

- Garboua, Levy; and Claude Montmarquette, "Reported Job Satisfaction: What Does it Mean?", C.R.D.E. Working paper, University of Montreal, 1999.
- Kagan, Andrew, "Information Technology Seen as Key to Productivity", Chemical Week, Vol. 55, Issue 2, 1994.
- Locke, Edwin, The Nature and Causes of Job Satisfaction: Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Consulting Psychological Press, 1976.
- McMurtrey, Mark; et al, "Job Satisfaction of Information Technology Workers: The Impact of Career Orientation and Task Automation in a CASE Environment", Journal of Management Information Systems, Vol. 19, No. 2, 2002.
- Mithas, Sunil; et al, "Effect of Information Technology Investments on Customer Satisfaction: Theory and Evidence", Ross School of Business Working Paper Series, Working Paper No. 971, 2005.