

## ارتباط سنجی اتوماسیون اداری و مدیریت زمان با رضا مندی مشتریان

هدایت تیرگر<sup>۱</sup>، زهرا روانبخش<sup>۲</sup>

استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه شهید باهنر کرمان، ایران

<sup>۳</sup>دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت گرایش سیستم‌های اطلاعاتی

نام و نشانی ایمیل نویسنده مسئول:

زهرا روانبخش

*mostefa2abadijoo@gmail.com*

### چکیده

هدف این پژوهش، بررسی اتوماسیون اداری با مدیریت زمان و رضامندی مشتری در دستگاه‌های اداری شهرستان راور می‌باشد. مطالعه حاضر با استفاده از مطالعات توصیفی و روش همبستگی می‌باشد. در این تحقیق از سه پرسشنامه اتوماسیون اداری، مدیریت زمان و رضامندی مشتری استفاده شده است. میزان روایی پرسشنامه اتوماسیون اداری ۰/۸۹، مدیریت زمان ۰/۸۹ و رضامندی مشتری برابر با ۰/۸۲ می‌باشد. جهت توصیف داده‌های جمع آوری شده از آزمون‌های آماری پیرسون و اسپیرمن استفاده شده است. اطلاعات جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل گردید. نتایج پایایی تحقیق نشان داد بین اتوماسیون اداری با مدیریت زمان و رضامندی مشتری رابطه معناداری وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** اتوماسیون اداری، مدیریت زمان، رضامندی مشتری، شهرستان راور.

### مقدمه

امروزه ارتباطات و مکاتبات اداری در سازمان‌ها و موسسات اقتصادی، به دلیل گسترش و توسعه روز افزون تغییرات فناوری در جهان و نیز افزایش سریع تغییرات محیطی و لزوم پاسخگویی سریع و مناسب سازمان به این تحولات کاملاً متحول شده است [شولتز، ۲۰۰۰: ۲۱]. بدین منظور، استفاده از سیستم اتوماسیون اداری به عنوان روشی نوین، از سویی به حریان کار سرعت می‌بخشد و از سویی دیگر، با جمع آوری اطلاعات مجموعه فعالیت‌های سازمان و طبقه‌بندی آن‌ها، بستر مناسبی را برای سرعت پخشیدن به امور روزمره فراهم می‌سازد. مسلماً با تسهیل فرایند انجام کارها، یکی از اهداف هر سازمان که همانا رضایت ارباب رجوع و افزایش بهره وری منابع انسانی است، حاصل می‌شود [زاکاری، ۱۳۹۹: ۱۳].

اتوماسیون اداری شامل تمام سیستم‌های الکترونیکی است که انواع ارتباطات داخلی و خارجی سازمان را برقرار کرده یا تسهیل می‌کند. حجم بزرگی از امور روزمره سازمان‌ها، امور دفتری هستند. می‌توان گفت امور دفتری از جمله کارهایی در سازمان است که تمامی کارکنان و سطوح مختلف مدیران (اجرایی، عملیاتی، میانی، ارشد) با آن سروکار دارند. از این میان، کارکنانی که مسئولیت‌هایی از قبیل انتشار یا ذخیره (بایگانی) اطلاعات و کار با واژه‌پردازها را بر عهده دارند (داده کاران)، کاربران اصلی و دائمی سیستم‌های اتوماسیون اداری و سایر سیستم‌های ارتباطی (نظیر سیستم‌های مدیریت اسناد) هستند.

<sup>1</sup> - Schultz

<sup>2</sup> - Zachary

اتوماسیون اداری به افزایش بهره وری سازمان در حوزه امور دفتری کمک شایانی کرده است. امور دفتری در گذشته معمولاً مورد بی اعتمایی در سازمان ها قرار می گرفت. علیرغم اینکه سهم بزرگی از نیرو و انرژی را به خود اختصاص می داد، ولی هیچ گاه مورد یک بازبینی اصولی در جهت بهبود و افزایش بهرهوری قرار نگرفته بود [امک لیوند<sup>۲</sup>، ترجمه جمشیدیان و همکاران، ۱۳۷۷].

متخصصانی که به طور اخص در زمینه‌ی مدیریت زمان مطالعه و پژوهش می کنند، معتقدند که مهمترین و گرانبهاترین دارایی یک سازمان کارکنان آن هستند و گرانبهاترین دارایی یک انسان نیز زمان بسیار کوتاهی است که در طول زندگی در اختیار دارد. بنابراین زمان جزء بسیار کوتاهی است که در طول زندگی در اختیار دارد. بنابراین زمان جزء نادرترین منابعی است که چنانچه به درستی مورد استفاده قرار گیرد، تغییرات و تحولات به موقع را در تمام ارکان سازمانی بوجود می آورد [معین، ۱۳۷۳، ۱۴].

با استنتاج از مطالعات و تحقیقات متخصصان مدیریت زمان می توان مهارت مدیریت زمان را به دو مقوله‌ی کلی مهارت فردی (شخصی) و مهارت سازمانی آن تفکیک کرد. مهارت فردی مدیریت زمان شامل برخی از الگوهای عمومی رفتار است که اغلب افراد عادی در زندگی شخصی و خانوادگی خود در استفاده از وقت و مدیریت آن، به کار میبرند و در واقع محیطی که این نوع مهارت در آن اعمال می گردد محیط خصوصی و خانوادگی فرد می باشد. مهارت سازمانی مدیریت زمان فقط اختصاص به افرادی دارد که مدیریت یک سازمان را به عهده دارند و منظور آن دسته از مهارت هایی است که یک مدیر در استفاده مطلوب از وقت و جهت تحقق اهداف در سازمان و در رابطه با انجام وظایف حرفه‌ای خویش اعمال می نماید. همچنین محیطی که این نوع مهارت در آن بکار گرفته می شود، محیط سازمانی و اداری مدیر است [سروش، ۱۳۷۲، ۲۸].

زمان یک منبع محدود اقتصادی است و چگونگی تخصیص آن توسط مدیران به فعالیت های گوناگون، جهت بهره وری آنان در واقع برای موفقیت سازمان حائز اهمیت است، بنابراین در میان سایر فعالیت های مدیریتی استفاده مدیران از زمان می تواند برای سنجش اهمیت نسبی این فعالیت ها بکار گرفته شود. چگونگی استفاده ای مدیران از زمان تفاوت و تمایز مهم میان آنهاست. این تفاوت می تواند یکی از مشخصه های مدیر مؤثر و مدیر غیر مؤثر باشد [اشاگ لیموس<sup>۳</sup>، ۱۳۷۶، ۵].

امروزه تامین رضایت مشتری یکی از الزامات اساسی در نظام های مدیریتی بوده و رضایتمندی مشتری به عنوان یکی از موضوعات بسیار راهبردی در دهه اخیر مطرح شده است. اکنون در اقتصاد جهانی، مشتریان بقای سازمان را رقم می زند. شرکت ها دیگر نمی توانند نسبت به انتظارات و خواسته های مشتریان خود بی تفاوت باشند، چرا که تنها منبع برگشت سرمایه، مشتریان هستند. یکی از مهمترین عواملی که در رضایت مشتریان سازمان دخالت دارد، ارائه خدمات با کیفیت به آن ها است. یکی از ویژگی های امور خدماتی تفکیک ناپذیری خدمت از ارائه دهنده آن است. این خصوصیت بیانگر آن است که در اغلب موارد، مصرف کننده نمی تواند و نمی خواهد که خدمت را از ارائه دهنده آن، وضعیت و شرایط دریافت خدمات جدا کند. حتی در برخی موارد عرضه کنندگان خدمت و خود خدمت به حدی به هم نزدیک هستند که مشتری حاضر به دریافت خدمت از افراد دیگری نیست. لذا این ویژگی های امور خدمات ایجاب می کند که جهت نیل به رضایتمندی مشتریان، به رضایت شغلی کارکنان نیز توجه نمود [موسوی، ۱۳۸۹، ۵۷].

امروزه در اکثر کشورها، سنجش میزان رضایتمندی مشتریان یکی از راه های سنجش و ارزشیابی کیفیت ارائه خدمات می باشد. در صنایع خدماتی که ارائه خدمات مستلزم برقراری ارتباط و تعامل با مشتری است رضایت کلی مشتریان مبتنی بر چگونی روپارویی و تجربه آنان از سازمان است. لذا جای تعجب نیست که شرکت ها منابع قابل توجهی را صرف اندازه گیری و مدیریت رضایت مشتری می کنند [لانو<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴؛ ۲۸].

امروزه سازمان ها در محیطی پویا، پر ابهام و متغیر فعالیت می کنند (کردنائیج، ۱۳۸۳). پویایی محیطی و رقابت فراینده، سازمان ها را برآن داشته است تا رقابت پذیر شوند، رضایت مشتریان خود را بدست آورند و از طرفی مشتریان جدید کسب کنند. مشتریان راضی، منبع سود شرکت ها هستند. رضایت مشتری یکی از پایه ای ترین مفاهیم ارزیابی است که در بسیاری از کسب و کارها دنبال می شود. بدیهی است سازمان ها برای اینکه بتوانند به سمت رضایت مندی مشتریانشان حرکت کنند باید عوامل تاثیرگذار بر آن را شناسایی کنند [سید جوادین، ۱۳۸۹، ۱۸].

با توجه به موارد ارائه شده می توان گفت بین اتوماسیون اداری و مدیریت زمان در سازمان ها رابطه تنگاتنگی وجود دارد. اگر از این رابطه به نحو صحیح استفاده شود باعث رضایت مشتری و در پی آن افزایش مشتری در سازمان می گردد.

با توجه به مطالب فوق سوال اساسی تحقیق این است که آیا بین ارتباط سنجی اتوماسیون اداری با مدیریت زمان و رضامندی مشتری در ادارات دولتی شهرستان راور رابطه وجود دارد؟

<sup>3</sup> Mc Liyond<sup>4</sup> - Eshag Limous<sup>5</sup> - Law

**پیشینه تحقیق**

احمدی و فکری در سال (۱۳۹۲) در مقاله‌ای تحت عنوان «تأثیر تکنولوژی اتوماسیون اداری در رفع موانع سازمان‌های ایرانی جهت ارتقاء عملکرد به سطح جهانی» به این نتیجه رسید که اتوماسیون اداری در کاهش دوباره کاری سازمان‌ها موثر است و باعث کاهش زمان انتظار می‌شود دلیل این امر بالا رفتن سرعت انجام کار به دلیل اتوماسیون اداری. اتوماسیون اداری در کاهش هزینه‌ها موثر بوده و در ارتقاء عملکرد سازمان‌ها در سطح جهانی موثر است.

حسینی، (۱۳۸۹)، در مقاله «بررسی و سنجش کیفیت خدمات و ارتباط آن با رضایتمندی مشتریان؛ مطالعه موردی بانک تجارت به این نتیجه» رسیدند که با توجه به اینکه مدل سروکوال و به دنبال آن مدل سروپرف در فرهنگ غرب طراحی و تدوین شده و در اغلب موارد در غرب مورد آزمون قرار گرفته است، در زمان استفاده از آن در تحقیقات کشورمان بایستی موارد و مسائل فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی در نظر گرفته شود و با توجه به شرایط، نتایج را تحلیل و بررسی نماییم. طبق نتایج این تحقیق ابعاد سروپرف رابطه مستقیم با رضایتمندی مشتریان دارد، اما این ارتباط بین تمام ابعاد مدل با رضایتمندی یکسان نیست، با اولویت بندی ابعاد تأثیرگذار بر رضایتمندی مشتریان، موسسات مالی می‌توانند استراتژی‌های بازاریابی مناسب تدوین و اجرا نمایند.

دهشیری (۱۳۸۳) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه شهرستان یزد» رابطه‌ی هوش هیجانی و مدیریت زمان را با فرسودگی شغلی بررسی کرده است. نمونه‌ی شامل ۲۰۶ نفر دبیر بوده است. وی نتایج زیر را از تحقیق‌ش گزارش کرده است: ۱- نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داده که هوش هیجانی و مدیریت زمان به طور معنی داری استرس شغلی معلمان را پیش بینی می‌کند. این دو متغیر مجموعاً ۵۷ درصد از تغییرات استرس شغلی را تبیین می‌کنند. همچنین خودآگاهی در پیش بینی استرس شغلی نقش معنی داری دارد و به همراه مدیریت زمان ۷۸ درصد از تغییرات استرس شغلی را تبیین می‌کنند.

عدلیب آذر (۱۳۷۹) در تحقیق خود با موضوع «اتوماسیون اداری» به نتایجی دست یافت. از جمله این نتایج عدمه سیستم‌های اتوماسیون اداری، تمرکز زدایی در عین تمرکزگرایی است؛ یعنی می‌توان کارها را از راه دور، بدون نیاز به حضور فیزیکی و مستمر انجام داد که این ویژگی بر کوتاه شدن فواصل زمانی و مکانی به عنوان یک ابر شاهراه تاکید دارد. سیستم‌های اتوماسیون اداری از این طریق موجب آسان شدن روند اداری و افزایش بازده نیروی انسانی و مدیریت می‌شوند.

علوی (۱۳۸۴) در تحقیقی به «بررسی و ارزیابی تطبیقی مهارت‌های مدیریت زمان در ارتقاء خدمات مدیران مدارس شهر یاسوج» پرداخت. وی مهارت‌های مدیریت زمان را به دو شکل فردی و سازمانی معرفی کرد و به این نتیجه رسید که بین مهارت فردی مدیریت زمان با خودآگاهی همبستگی وجود دارد. این کارشناس ارشد مدیریت آموزشی بیان داشت که علاقه به پرکاری بیش از حد در به کارگیری اصول مدیریت زمان مؤثر نخواهد بود، مگر فرد از وجود این نیازها و شیوه‌ها و الگوهای رفتاری آگاهی داشته باشد. وی بیان می‌دارد اصلی ترین عامل اتفاف وقت، آگاهی نداشتن افراد از روحیات و خلقشان است و از آنجا که هر فرد با توجه به الگوهای رفتارش، روش‌هایی را برای تقسیم وقت خود در نظر می‌گیرد، پس خود می‌تواند عامل اصلی اتفاف وقت محسوب شود.

لوسکو و مک دو گال<sup>۶</sup> (۲۰۰۸) در تحقیق خود به بررسی «نقش کیفیت خدمات، ویژگی خدمات، مشکلات خدمات و عوامل موقعیتی به عنوان عوامل تأثیرگذار بر روی رضایتمندی مشتری در سازمان‌های اداری» پرداختند. اطلاعات مورد نیاز تحقیق آنها از طریق پرسشنامه از مشتریان سازمان‌ها جمع آوری گردید. نتایج این تحقیق برای مدیران درک بهتری از محرك‌های رضایتمندی مشتری ارائه می‌دهد. هدف اصلی آنها شناسایی محرك‌های رضایتمندی مشتری در ادارات بوده است که برای سنجش کیفیت خدمات از فن نظر سنجی استفاده نمودند.

جین هر<sup>۷</sup>، یی چنگ<sup>۸</sup> و هسین هولین<sup>۹</sup> (۲۰۰۴) در مقاله‌ای به بیان «اهمیت بکارگیری و مزایای استفاده از سیستمهای اتوماسیون اداری از جمله سهولت در گردش اطلاعات و مکاتبات را در سازمانها» پرداخته و اظهار نموده اند که این اهمیت برای اغلب مدیران و کارکنان متفاوت است اما بکارگیری اتوماسیون اداری در صنایع مختلف چندان تأثیری ندارد.

<sup>6</sup>- levesque & Mc Dougall<sup>7</sup> Jen – Her Wu<sup>8</sup> Yi – Cheng Chen<sup>9</sup> Hsin – Hui Lin

لئیس<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۱) در کتاب خود به نام «مدیریت زمان» به این نکته اشاره کرده که ۹۷ درصد وقت مدیران در در روز صرف اجرای کارها می شود تا اداره امور او اشاره دارد که نیمی از وقت مدیران صرف اموری می شود که یک منشی، حتی با کارایی بهتر می تواند از عهده انجام دادن آن برآید. از طرف دیگر ۴۰ درصد کارهای یک مدیر باید به همکاران و کارمندانش تفویض شود. در نتیجه فقط ۳۰ درصد از فعالیت های مدیر ارزش آن را دارد که توسط خود انجام می شود.

مطابق آن چه گفته شد اتوماسیون اداری و مدیریت زمان دو عامل مهم کلیدی در رضامندی مشتریان به شمار می روند. بر همین اساس محققان در این پژوهش، کوشیده اند تا با بررسی رابطه میان اتوماسیون اداری، مدیریت زمان و رضامندی مشتریان در دستگاه های اداری شهر راور بررسی نمایند.

با توجه به توضیحات داده شده می توان گفت سوال اصلی تحقیق این گونه می باشد که آیا بین ارتباط سنجی اتوماسیون اداری با مدیریت زمان و رضامندی مشتری در ادارات دولتی شهرستان راور رابطه وجود دارد؟

### فرضیه های تحقیق

#### فرضیه های اصلی

- ۱- بین اتوماسیون اداری با مدیریت زمان در دستگاه های اداری شهر راور رابطه وجود دارد.
- ۲- بین اتوماسیون اداری با رضایت مندی مشتری در دستگاه های اداری شهر راور رابطه وجود دارد.

#### فرضیه های فرعی

- ۱- بین رسیدن به هدف با مدیریت زمان در دستگاه های اداری شهر راور رابطه وجود دارد.
- ۲- بین کیفیت تصمیم گیری با مدیریت زمان در دستگاه های اداری شهر راور رابطه وجود دارد.
- ۳- بین کیفیت تجزیه و تحلیل اطلاعات با مدیریت زمان در دستگاه های اداری شهر راور رابطه وجود دارد.
- ۴- بین ورود ایده های جدید با مدیریت زمان در دستگاه های اداری شهر راور رابطه وجود دارد.
- ۵- بین کیفیت پاسخگویی با مدیریت زمان در دستگاه های اداری شهر راور رابطه وجود دارد.
- ۶- بین اصلاح فرایندهای کاری با مدیریت زمان در دستگاه های اداری شهر راور رابطه وجود دارد.
- ۷- بین رسیدن به هدف با رضایتمندی مشتری در دستگاه های اداری شهر راور رابطه وجود دارد.
- ۸- بین کیفیت تصمیم گیری با رضایتمندی مشتری در دستگاه های اداری شهر راور رابطه وجود دارد.
- ۹- بین کیفیت تجزیه و تحلیل اطلاعات با رضایتمندی مشتری در دستگاه های اداری شهر راور رابطه وجود دارد.
- ۱۰- بین ورود ایده های جدید با رضایتمندی مشتری در دستگاه های اداری شهر راور رابطه وجود دارد.
- ۱۱- بین کیفیت پاسخگویی با رضایتمندی مشتری در دستگاه های اداری شهر راور رابطه وجود دارد.
- ۱۲- بین اصلاح فرایندهای کاری با رضایتمندی مشتری در دستگاه های اداری شهر راور رابطه وجود دارد.

### روش تحقیق

روش پژوهش توصیفی- همبستگی است. در پژوهش حاضر با توجه به ماهیت موضوع پژوهش و این که محقق در صدد توصیف شرایط و وضعیت موجود در اتوماسیون اداری، مدیریت زمان و رضایتمندی مشتری می باشد، روش پژوهش توصیفی است و با توجه به این که به دنبال یافتن روابط بین سه متغیر مذکور می باشیم، روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی می باشد.

در پژوهش حاضر جامعه آماری شامل کلیه کارکنان ادارات دولتی شهرستان راور در سال ۱۳۹۴ بوده، که بنا بر اطلاعات به دست آمده تعداد کل کارکنان در حدود ۴۵۰ نفر بوده که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه برابر با ۲۰۰ نفر می باشد.

ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش سه پرسشنامه اتوماسیون اداری آهنگر پور (۱۳۸۷) با ۳۰ سوال، ۱- پرسشنامه مدیریت زمان توسط اسمیت و همکاران (۱۹۸۹) با ۳۱ سوال- ۳- پرسشنامه رضامندی مشتریان خود محقق ساخته با ۱۶ سوال مورد استفاده قرار گرفت. هر سه پرسشنامه بر اساس مقیاس درجه ای لیکرت و در طیف (بسیار زیاد، زیاد، متوسط، کم و بسیار کم) تنظیم شده و ضریب پایایی آن ها بر اساس آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۴، ۰/۸۸ و ۰/۸۳ و همچنین روابطی پرسشنامه ها نیز به ترتیب برابر ۰/۹۱، ۰/۸۹ و ۰/۸۲ به دست آمده است.

تجزیه و تحلیل داده ها در دو سطح آماری توصیفی و استنباطی انجام شد. در سطح آمار توصیفی از شاخص های فراوانی، درصد، واریانس، انحراف معیار، میانه، ... و به منظور آزمون فرضیه های پژوهش از روش های آماری: آزمون کلموگروف - اسپیرنف برای تشخیص

نرمال یا غیر نرمال بودن جامعه، ضریب همبستگی اسپیرمن و پیرسون برای آزمون ارتباط بین متغیرها و روش رگرسیون چندگانه برای بررسی اثر متغیرهای مستقل پژوهش بر متغیر وابسته و در صورت امکان ارایه مدل رگرسیونی مرتبط، استفاده شده است. با استفاده از آزمون کلموگروف - اسپیرمن مشخص شد، جامعه غیر نرمال است. در این پژوهش با توجه به غیر نرمال بودن توزیع، جهت بررسی ارتباط بین متغیرهای پژوهش از آزمون همبستگی اسپیرمن و پیرسون استفاده شده است. نتایج در جدول زیر قابل مشاهده است.

#### یافته ها

##### فرضیه اول

برای این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن استفاده شده است. میزان ضرائب همبستگی به ترتیب  $0/14$  و  $0/18$  و مقدار معناداری پیرسون برابر با  $0/046$  و اسپیرمن برابر با  $0/011$  می باشد. بنابراین فرض صفر در سطح  $0/05$  رد می شود. به عبارت دیگر می توان گفت بین اتواماسیون اداری و مدیریت زمان در دستگاههای اداری شهر راور رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد، یعنی هرچه استفاده از اتواماسیون اداری بیشتر باشد مدیریت زمان بهتر می شود. در نهایت می توان گفت که در این فرضیه فرض  $H_0$  رد و فرض  $H_1$  تایید می شود.

##### فرضیه دوم

برای این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن استفاده شده است. میزان ضرائب همبستگی به ترتیب  $0/19$  و  $0/18$  و مقدار معناداری پیرسون برابر با  $0/006$  و اسپیرمن برابر با  $0/010$  می باشد. بنابراین فرض صفر در سطح  $0/05$  رد می شود. به عبارت دیگر می توان گفت بین اتواماسیون اداری و رضایت مندی مشتری در دستگاههای اداری شهر راور رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد، یعنی هرچه استفاده از اتواماسیون اداری بیشتر باشد رضایت مندی مشتری بهتر می شود. در نهایت می توان گفت که در این فرضیه فرض  $H_0$  رد و فرض  $H_1$  تایید می شود.

جدول ۱- نتایج آزمون فرضیه های پژوهش

متغیر	ضریب همبستگی پیرسون	ضریب همبستگی اسپیرمن	عدد معنا داری	نتیجه گیری
مدیریت زمان و اتواماسیون اداری	$0/14$	$0/18$	$0/000$	رابطه مثبت و معنادار
رضایت مشتری و اتواماسیون اداری	$0/19$	$0/18$	$0/000$	رابطه مثبت و معنادار
رسیدن به هدف و مدیریت زمان	$0/26$	$0/16$	$0/000$	رابطه مثبت و معنادار
کیفیت تصمیم گیری و مدیریت زمان	$0/18$	$0/17$	$0/000$	رابطه مثبت و معنادار
تجزیه و تحلیل اطلاعات و مدیریت زمان	$0/16$	$0/18$	$0/000$	رابطه مثبت و معنادار
ورود اطلاعات جدید و مدیریت زمان	$0/18$	$0/14$	$0/000$	رابطه مثبت و معنادار
کیفیت پاسخگویی و مدیریت زمان	$0/26$	$0/23$	$0/000$	رابطه مثبت و معنادار
اصلاح فرایندهای کار و مدیریت زمان	$0/18$	$0/16$	$0/000$	رابطه مثبت و معنادار

رابطه مثبت و معنادار	۰/۰۰۰	۰/۱۶	۰/۲۱	رسیدن به هدف و رضامندی مشتریان
رابطه مثبت و معنادار	۰/۰۰۰	۰/۱۴	۰/۱۴	کیفیت تصمیم گیری و رضامندی مشتریان
رابطه مثبت و معنادار	۰/۰۰۰	۰/۱۴	۰/۲۱	کیفیت تجزیه و تحلیل اطلاعات و رضامندی مشتریان
رابطه مثبت و معنادار	۰/۰۰۰	۰/۱۵	۰/۲۰	ورود ایده های جدید و رضامندی مشتریان
رابطه مثبت و معنادار	۰/۰۰۰	۰/۱۵	۰/۲۴	کیفیت پاسخگویی و رضامندی مشتریان
رابطه مثبت و معنادار	۰/۰۰۰	۰/۱۴	۰/۱۵	اصلاح فرایندهای کار و رضامندی مشتریان

### بحث

در این پژوهش با مروری بر پژوهش های گذشته در ارتباط با اتماسیون اداری درمی یابیم، در آنچه پژوهش ها و مدل ها مؤلفه های اتماسیون اداری مد نظر قرار گرفته شده است. در ارزیابی اتماسیون اداری با ایده گرفتن از تحقیقات پیشین و با تکیه بر راهنمایی استادان و تجربه خبرگان دانشگاهی، عوامل: رسیدن به هدف، کیفیت تصمیم گیری، کیفیت تجزیه و تحلیل اطلاعات، ورود ایده های جدید و اصلاح فرایندهای کاری به عنوان عوامل مهم در زمینه رعایت اتماسیون اداری در سازمان ها شناسایی شدند. در مرحله ای بعد جهت ارزیابی ارتباط آنها با مدیریت زمان و رضامندی مشتریان با استفاده از سه پرسشنامه، اطلاعات مورد نیاز از کارکنان ادارات دولتی شهرستان راور جمع آوری شد و با توجه به غیر نرمال بودن توزیع، برای بررسی ارتباط بین متغیرهای پژوهش از آزمون همبستگی اسپیرمن و پیرسون استفاده شد.

نتایج آزمون ها نشان می دهد، بین متغیرهای رسیدن به هدف ( $r_s=0/00$  و  $r_p=0/266$  و  $p=0/00$ )، کیفیت تصمیم گیری ( $r_s=0/00$  و  $r_p=0/189$  و  $p=0/00$ )، کیفیت تجزیه و تحلیل اطلاعات ( $r_s=0/00$  و  $r_p=0/163$  و  $p=0/00$ )، ورود ایده های جدید ( $r_s=0/00$  و  $r_p=0/144$  و  $p=0/00$ )، کیفیت پاسخگویی ( $r_s=0/00$  و  $r_p=0/231$  و  $p=0/00$ ) و اصلاح فرایندهای کاری ( $r_s=0/00$  و  $r_p=0/188$  و  $p=0/00$ )، با مدیریت زمان و همچنین بین رسیدن به هدف ( $r_s=0/00$  و  $r_p=0/216$  و  $p=0/00$ )، کیفیت تصمیم گیری ( $r_s=0/00$  و  $r_p=0/142$  و  $p=0/00$ )، کیفیت تجزیه و تحلیل اطلاعات ( $r_s=0/00$  و  $r_p=0/217$  و  $p=0/00$ )، ورود ایده های جدید ( $r_s=0/00$  و  $r_p=0/146$  و  $p=0/00$ )، کیفیت پاسخگویی ( $r_s=0/00$  و  $r_p=0/249$  و  $p=0/00$ ) و اصلاح فرایندهای کاری ( $r_s=0/00$  و  $r_p=0/154$  و  $p=0/00$ )، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه اصلی اول این تحقیق بررسی رابطه بین اتماسیون اداری و مدیریت زمان بود. نتایج به دست امده نشان دهنده رابطه معنادار بین این دو متغیر است. این نتیجه با مطالعات عندهی آذر (۲۰۰۰) همسوی دارد.

فرضیه اصلی دوم این تحقیق بررسی رابطه بین اتماسیون اداری و رضامندی مشتری بود. نتایج به دست امده نشان دهنده رابطه معنادار بین این دو متغیر است. تحقیق فراهانی (۱۳۸۸) نشان دهنده رابطه معنادار بین این دو متغیر است.

فرضیه فرعی اول در این تحقیق به بررسی رابطه بین رسیدن به هدف با مدیریت زمان بود. نتایج به دست امده نشان دهنده رابطه معنادار بین این دو متغیر است. این نتیجه با مطالعات مجیدی (۱۳۷۸) همخوانی دارد.

فرضیه فرعی دوم در این تحقیق به بررسی رابطه بین کیفیت تصمیم گیری با مدیریت زمان بود. نتایج به دست امده نشان دهنده رابطه معنادار بین این دو متغیر است. تحقیق رحیمی کیا و همکاران (۱۳۹۰) نشان دهنده رابطه معنادار بین این دو متغیر است.

فرضیه فرعی سوم در این تحقیق به بررسی رابطه بین کیفیت تجزیه و تحلیل اطلاعات با مدیریت زمان بود. نتایج به دست امده نشان دهنده رابطه معنادار بین این دو متغیر است. تحقیق نوروزیان قره تکان و همکاران (۱۳۹۰) نشان دهنده رابطه معنادار بین این دو متغیر است.

فرضیه فرعی چهارم در این تحقیق به بررسی رابطه بین ورود ایده های جدید با مدیریت زمان بود. نتایج به دست امده نشان دهنده رابطه معنادار بین این دو متغیر است. این نتیجه با تحقیق صرافی و علی پور (۱۳۸۸) همسوی دارد.

فرضیه فرعی پنجم در این تحقیق به بررسی رابطه بین کیفیت پاسخگویی با مدیریت زمان بود. نتایج به دست امده نشان دهنده رابطه معنادار بین این دو متغیر است. این نتیجه با تحقیق شیخ بکلو و همکاران (۱۳۹۱) همسوی دارد.

فرضیه فرعی ششم در این تحقیق به بررسی رابطه بین اصلاح فرایندهای کاری با مدیریت زمان بود. نتایج به دست امده نشان دهنده رابطه معنادار بین این دو متغیر است. تحقیق قربانی و همکاران (۱۳۸۵) نشان دهنده رابطه معنادار بین دو متغیر است.

فرضیه فرعی هفتم در این تحقیق به بررسی رابطه بین رسیدن به هدف با رضامندی مشتریان بود. نتایج به دست امده نشان دهنده رابطه معنادار بین این دو متغیر است. تحقیق امامدوست (۱۳۹۳) نشان دهنده رابطه معنادار بین دو متغیر است.

فرضیه فرعی هشتم در این تحقیق به بررسی رابطه بین کیفیت تصمیم گیری با رضامندی مشتریان بود. نتایج به دست امده نشان دهنده رابطه معنادار بین این دو متغیر است. تحقیق مرادی و همتی (۱۳۸۰) نشان دهنده رابطه معنادار بین دو متغیر است.

فرضیه فرعی نهم در این تحقیق به بررسی رابطه بین کیفیت تجزیه و تحلیل اطلاعات با رضامندی مشتریان بود. نتایج به دست امده نشان دهنده رابطه معنادار بین این دو متغیر است. حسینی و همکاران (۱۳۸۹) نشان دهنده رابطه معنادار بین دو متغیر است.

فرضیه فرعی دهم در این تحقیق به بررسی رابطه بین ورود ایده های جدید با رضامندی مشتریان بود. نتایج به دست امده نشان دهنده رابطه معنادار بین این دو متغیر است. نتایج تحقیق موسوی و همکاران (۱۳۸۹) با نتایج این پژوهش همسوی دارد.

فرضیه فرعی یازدهم در این تحقیق به بررسی رابطه بین کیفیت پاسخگویی با رضامندی مشتریان بود. نتایج به دست امده نشان دهنده رابطه معنادار بین این دو متغیر است. تحقیق هنری و همکاران (۱۳۹۳) نشان دهنده رابطه معنادار بین دو متغیر است.

فرضیه فرعی دوازدهم در این تحقیق به بررسی رابطه بین اصلاح فرایندهای کاری با رضامندی مشتریان بود. نتایج به دست امده نشان دهنده رابطه معنادار بین این دو متغیر است. تحقیق نصری و همکاران (۱۳۸۹) نشان دهنده رابطه معنادار بین دو متغیر است.

#### منابع و مراجع

۱. احمدی، ف، فکری، ر. (۱۳۹۲). «تاثیر تکنولوژی اتوماسیون اداری در رفع موانع سازمان های ایرانی جهت ارتقاء عملکرد به سطح جهانی»، مجله مدیریت صنعتی، دانشکده علوم انسانی دانشگاه ازاد واحد سنندج، سال هشتم شماره ۲۹-۲۵، ۳۷
۲. اشاغ لمیف، ت.. توسعه مدیریت و استفاده مدیران از زمان، ترجمه: وحید خادم. (۱۳۷۹)، تازه های مدیریت، ؛ دوره چهارم شماره ۳
۳. امامدوست، ع. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین استقرار سیستم اتوماسیون اداری و رضایت ارباب رجوع(مطالعه موردی: تأمین اجتماعی شهرستان مرند). وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه ارومیه - دانشکده اقتصاد . ۱۳۹۳ . کارشناسی ارشد.
۴. آهنگر پور، ع. (۱۳۸۷). بررسی بهره وری اجرای اتوماسیون اداری در شرکت ملی حفاری ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران
۵. با عزت، ف و ادیب راد، ن . (۱۳۸۳). بررسی رابطه مدیریت زمان با استرس شغلی کارکنان زن دانشگاه الزهرا، طرح پژوهشی چاپ نشده، دانشگاه شهید بهشتی.
۶. حسینی، م. ح، احمدی نژاد، قادری س. (۱۳۸۹). «بررسی و سنجش کیفیت خدمات و ارتباط آن با رضایت مندی مشتریان؛ مطالعه موردی بانک تجارت»، بررسی های بازرگانی، شماره ۸۸-۴۲، ۹۷
۷. دهشیری، غ. (۱۳۸۳). بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه شهرستان یزد. نشریه پژوهش های مشاوره. دوره ۳، شماره ۱۲.
۸. رحیمی کیا، ا، قدم پور ع، روشان زاده ف. (۱۳۹۰). بررسی نقش بکارگیری اتوماسیون اداری در بهره وری کارکنان شهرداری خرم آباد در سال ۱۳۸۹. مجله مدیریت نشری. دوره ۹. شماره ۲۷.
۹. سروش، ع . (۱۳۷۲). مدیریت زمان. تهران: انتشارات بزرگمهر .

۱۰. سیدجوادین، س. کیماسی، م (۱۳۸۹). مدیریت کیفیت خدمات. انتشارات نگاه دانش، چاپ دوم، تهران.
۱۱. شیخ بکلو، س و صرافی زاده، ا و تیمورنژاد، ک (۱۳۹۱). بررسی تاثیر اتوماسیون اداری بر کارایی، مدیریت توسعه و تحول.
۱۲. صرافی زاده، ا؛ علی پناهی، ع. (۱۳۸۸). بررسی تاثیر به کارگیری اتوماسیون اداری بر ایده های جدید و بهرهوری منابع انسانی. تهران: میر.
۱۳. علوی، ع. (۱۳۸۴). بررسی و ارزیابی تطبیقی مهارت های مدیریت زمان در ارتقای خدمات مدیران مدارس شهر یاسوج. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبائی.
۱۴. عندیلیب آذر، م. (۱۳۷۹). اتوماسیون اداری. مدیریت، ش ۴۴، مرداد و شهریور ۱۳۷۹.
۱۵. فراهانی، غ. (۱۳۸۸). بررسی تاثیر اتوماسیون اداری بر رضایتمندی مشتریان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج.
۱۶. قربانی زاده، و، کامرانی، م. کوهساریان، م. (۱۳۸۵). مدلی برای شناخت و آسیب شناسی در سازمان ها در زمینه اتوماسیون اداری و سیستم های مدیریت زمانی. تهران: موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
۱۷. کردناییج، ع. (۱۳۸۳). مشتری مداری: "رمز موفقیت سازمانهای متعالی" فصلنامه مطالعات مدیریت، ش ۳۸ و ۳۹.
۱۸. مجیدی، ا. (۱۳۷۸). تنگاههای اجتماعی در مکانیزاسیون و توسعه سیستم های کامپیوتری در سازمان. گزارش کامپیوتر. شماره ۱۳۷.
۱۹. مرادی، ه، همتی، ا. (۱۳۸۰). سنجش اتوماسیون اداری و رضایتمندی مشتریان از کیفیت خدمات با استفاده از مدل کانو-سروکوال. فصلنامه مدیریت، سال سوم.
۲۰. معین، ع.ر، (۱۳۷۳). مدیریت زمان گامی موثر در افزایش بهره وری، ساختمان و نصب؛ دوره س.م شماره ۳۳، ص ۱۴-۹.
۲۱. مک لوید، ر، «سیستم های اتوماسیون اداری». ترجمه: جمشیدیان، م و مهدی پور عطا آبادی، ا (۱۳۷۷). اصفهان: دانشگاه اصفهان؛ سازمان برنامه و بودجه استان اصفهان.
۲۲. موسوی، ع؛ نونژاد، م و قائدی، م (۱۳۸۹). بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان. فصلنامه مدیریت، سال ششم، شماره ۵۸، ص ۵۷.
۲۳. نوروزیان قره تکان، ف و محمدی، م. ع و حسن نژاد، م و سلطانی، س. (۱۳۹۰). بررسی اثرات سیستم های اتوماسیون اداری بر شاخص های بهره وری سازمان مطالعه موردی: سازمان مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد. دانش و فناوری، (۴)، ص ۱۵۴-۱۳۹.
۲۴. هنری، ح، شجاعی بر جوئی، س و فرید فتحی، ا. (۱۳۹۳). بررسی و سنجش کیفیت خدمات و ارتباط آن با رضایتمندی مشتریان. مجله علوم تربیتی و روانشناسی. دوره ۱، شماره ۲.
25. Andalib Azar, M. (2000). *Office Automation, Journal of Management*, No, 44 (In Persian).

26. Law, A. K. Y and Hui, Y. V. and Zhao, X. (2004). «*Modeling repurchase frequency and customer satisfaction for fast food outlets*», International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 21, No. 5, pp. 545-563.
27. schultz.ulrike. (2000), *A confessional Account of Ethnography About knowledge work*, MIS Quality .Vol.24 .No.1.
28. Zachary G.P. (1991), *Computer data overload limits productivity gains*; Wall Street Journal, November 11.