

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر اتوماسیون اداری بر رضایت استفاده کنندگان از خدمات نگهداری و تعمیرات مطالعه موردی: شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران

محل انتشار:

اولین همایش منطقه ای فناوری اطلاعات برق پالایش (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

رحیم استوار - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات کهگیلویه و بویراحمد

فرهاد میهن نورد - کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی

خلاصه مقاله:

اتوماسیون اداری مشتمل بر تمام سیستم های الکترونیک رسمی و غیررسمی است که به برقراری ارتباط اطلاعات بین اشخاص در داخل و خارج موسسه و بالعکس مربوط می شود. کار اصلی که اتوماسیون اداری را از داده پردازی و سیستم اطلاعات مدیریت و سیستم پشتیبانی تصمیم متمایز می سازد ارتباطات است. صاحب نظران معتقدند که یکی از راه های افزایش اثربخشی سازمان بهبود کیفیت خدمات و منظور از آن تامین نیازها و انتظارات مشتریان است. با افزایش کیفیت خدمات، رضایت مشتریان بالا می رود و بدین طریق اثربخشی سازمان ارتقا می یابد و هدف از اجرای اتوماسیون اداری هم افزایش اثربخشی سازمان است. هدف اصلی این مطالعه، بررسی تاثیر اتوماسیون اداری بر رضایت استفاده کنندگان از خدمات تعمیرات و نگهداری در شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران است. بر این ابتدا مبانی نظری پیرامون موضوع تحقیق مورد مطالعه قرار گرفت و مدل مفهومی جهت سنجش رضایت تبیین شد. سپس با توجه به ساختار و ماهیت کار سازمان مورد مطالعه و با استفاده از پرسشنامه های موجود، یک پرسشنامه طراحی گردید و پس از اثبات روایی و پایایی آن در اختیار نمونه آماری قرار گرفت. پس از جمع آوری پرسشنامه ها و محاسبه داده ها، با استفاده از روش تحلیل میانگین، بر روی آنها تحلیل آماری انجام شد. نتایج تحلیل نشان داد که اتوماسیون اداری در اداره نگهداری و تعمیرات شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران موجب رضایت استفاده کنندگان از خدمات آن اداره در زمینه سرعت پاسخگویی، دقت انجام کارها شده است.

کلمات کلیدی:

اتوماسیون اداری، رضایت، نگهداری و تعمیرات، شرکت نفت، گچساران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/285147>

