

## رابطه اتوماسیون اداری با مدیریت زمان کارشناسان اداره ورزش و جوانان شهر تبریز

فاطمه عبدوی

استادیار دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تبریز

fatemehabdavi@yahoo.com

مریم فرید فتحی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه تبریز

maryamfaridfathi@gmail.com

اکبر فرید فتحی

دانشجوی دکتری مدیریت دانشگاه ورزشی پیام نور تهران

Faridfathi.a@gmail.com

### چکیده

اهمیت و نقش اتوماسیون و فناوری ارتباطات بر مدیریت زمان در بین مدیران و کارکنان ادارات و سازمان‌ها انکار ناپذیر می‌باشد. پژوهش حاضر به منظور بررسی ارتباط اتوماسیون اداری با مدیریت زمان در میان کارشناسان اداره ورزش و جوانان شهر تبریز انجام شد. جامعه‌ی آماری این تحقیق، کارشناسان و مدیران اداره ورزش و جوانان تبریز بودند که به صورت کل شمار (۵۰ نفر) پرسشنامه محقق ساخته اتوماسیون اداری (با تایید روایی و پایایی) و پرسشنامه استاندارد مدیریت زمان مکین را تکمیل نمودند. جهت بررسی ارتباط بین اتوماسیون اداری با خرده مقیاس‌های مدیریت زمان از آزمون پیرسون استفاده گردید. نتایج نشان داد که رابطه معنی‌داری بین کلیه خرده مقیاس‌های مدیریت زمان با اتوماسیون اداری وجود دارد. بدین صورت که مدیریت زمان رابطه معنی‌داری و مثبتی با اتوماسیون اداری دارد (۲۱/۲=۲). همچنین رابطه معکوس و معنی داری بین اتوماسیون اداری با میزان اختلال و بی‌نظمی برنامه‌ها وجود داشت.

کلمات کلیدی: اتوماسیون اداری، مدیریت زمان، اداره ورزش و جوانان استان آذربایجان شرقی

### مقدمه

تأثیر استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات بر عملکرد یا سایر خروجی‌های سازمان، موضوع مهمی است که توجه دانشگاهیان و مدیران سازمان‌ها را به خود معطوف کرده است. سرمایه گذاری در زمینه‌ی فناوری اطلاعات یکی از موضوعات مورد بحث در همدی شرکت‌ها و سازمان‌ها است (بهرامی و همکاران، ۱۳۹۱). همچنین امروزه محیط‌های کسب و کاری با چالش‌های گوناگونی از قبیل گسترده شدن تعاملات درونی و بیرونی سازمان، با نیاز به ارتباط بیشتر واحدهای سازمانی و ضرورت نظارت مستمر بر پیشرفت کارها و... مواجه‌اند (موسوی و مدنی، ۱۳۸۵). با گسترش روزافزون ارتباطات و پیدایش شکل‌های مختلف جریان‌های ارتباطی، شبکه‌های ارتباطی در تمامی امور زندگی افراد سایه افکنده است. اطلاعات یکی از منابع بالارزش اصلی مدیران یک سازمان است؛ همان طور که منابع انسانی، مواد اولیه و منابع مالی در روند تولید نقش و ارزش خاصی دارند، در عصر اطلاعات و ارتباطات، اطلاعات نیز دارای ارزش ویژه‌ای هستند (لیود<sup>۱</sup>، ۱۹۸۸). ظهور فناوری جدیدی در جهان به نام فناوری اطلاعات بر نحوه زندگی افراد و کیفیت آنان تأثیر گذاشته است. این فناوری با داده‌ها و اطلاعات دیجیتال، نوشتاری، تصویری و یا رسانه‌های صوتی عمل می‌کند و بنا بر سلیقه کاربران به موضوعاتی مانند ارتباطات، ذخیره‌سازی، پردازش، چاپ و نمایش داده‌ها می‌پردازد.

سازمان‌ها ناگزیر به استفاده از سیستم‌های رایانه‌ای و تکنولوژی اطلاعات و رسانه‌های پیشرفته هستند. رواج ریز رایانه‌ها در ادارات و انتشار روزافزون محصولات جدید ارتباطی تغییرات اساسی را در روش اجرای امور اداری به همراه داشته است. در ابتدا از سیستم‌های رایانه‌ای برای مکاتبات به صورت مستقل استفاده می‌شد؛ اما به مرور زمان رایانه‌ها به یکدیگر مرتبط گردیدند.

<sup>۱</sup> Leod

این ارتباط به کاربران اجازه می‌دهد نه تنها از فایل‌های مکاتبات به صورت مشترک استفاده نمایند بلکه می‌توانند برای یکدیگر پیام ارسال نمایند (بوستانیان، ۱۳۹۰).

برقراری یک ساختار مطلوب در سازمان‌ها، مدیریت سرمایه اطلاعاتی را تسهیل و تقویت می‌کند و در این راستا، تکنولوژی و ابزار نوین برقراری ارتباطات در سازمان، در تأمین بستر مناسب مدیریت اطلاعات و ارتباطات سازمانی بسیار تأثیرگذار می‌باشد. از دلایل عمده‌ی به‌کارگیری تکنولوژی اطلاعاتی در محیط کاری، افزایش بهره‌وری کسانی است که در ادارات و دفاتر کار می‌کنند. دفتر به معنی محلی است که عده‌ای از کارکنان گردهم می‌آیند تا نوع خاصی از کار مانند پردازش اطلاعات را انجام دهند. اداره و محل کار، تابع پیشرفت فناوری‌هاست و عملیاتی که در آن انجام می‌گیرد، به میزان قابل‌توجهی تحت تأثیر تکنولوژی در آن است. سیستم اتوماسیون اداری، حلقه ارتباط فناوری اطلاعات با ارتباطات سازمانی بوده و کاربرد وسایل الکترونیک در فعالیت‌های دفتری، به منظور افزایش کارایی و اثربخشی در سازمان است.

یکی از پرکاربردترین انواع سیستم‌های اطلاعاتی که مدیران را در کنترل گردش اطلاعات در سازمان یاری می‌دهند، سیستم اتوماسیون اداری، مشتمل بر تمام سیستم‌های الکترونیک رسمی و غیررسمی بوده که به برقراری ارتباط اطلاعات بین اشخاص در داخل و خارج و بالعکس مربوط می‌شود (رأی و کالمر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵). منظور از اتوماسیون به عنوان متغیر مستقل تغییر جایگزینی وسایل اداری مورد استفاده با وسایل جدیدتر و پیشرفته‌تر است. گسترش اتوماسیون یعنی تغییر وسایل مورد استفاده از دستی به الکترونیکی (سلجوقی، ۱۳۸۰؛ ۱۱، زاهدی و دیگران، ۱۳۸۵). 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 است که تمامی کارکنان و سطوح مختلف مدیران (اجرایی، عملیاتی، میانی، ارشد) با آن سروکار دارند. از این میان، کارکنان که مسئولیت‌هایی از قبیل انتشار یا ذخیره (بایگانی) اطلاعات و کار با واژه‌پردازها را بر عهده دارند (داده‌کاران)، کاربران اصلی و دایمی سیستم‌های اتوماسیون اداری و سایر سیستم‌های (نظیر سیستم‌های مدیریت اسناد) هستند (موسوی مدنی، نوری، ۱۳۸۵-۲۸).

تحقیقات نشان داد بین سرمایه‌گذاری و تکنولوژی اطلاعات یا سیستم‌های اتوماسیون اداری و بازده مؤسسات و بهره‌وری انسانی ارتباط دوسویه مثبت وجود دارد. تکنولوژی اطلاعات منجر به افزایش توانایی سازمان‌ها و در نتیجه، افزایش تنوع محصولات و بهبود کیفیت و جلب رضایت مشتری می‌گردد (توربان<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور آمریکا طی دوره ۹۵-۱۹۷۳، منجر به ۱،۴ درصد رشد بهره‌وری نیروی کار شده است (جورگنسون و استیرو<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰) در کشور انگلستان، تحقیق سرمایه مربوط به فناوری اطلاعات و ارتباطات و رشد بهره‌وری کل عوامل تولید این نوع فناوری‌ها طی سال‌های پایانی دهه ۱۹۹۰، منجر به رشد بهره‌وری نیروی کار در این کشور شده است (التون<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱). فناوری اطلاعات و ارتباطات به طور قوی بهره‌وری کار را در کشورهای اروپای شرقی و مرکزی افزایش داده و بیش‌ترین تأثیر را بر همگرایی کشورها در دهه ۱۹۹۰ داشته است (پایتوسکی و وان آرک<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵). از جمله نتایج عمده سیستم‌های اتوماسیون اداری، تمرکززدایی در عین تمرکزگرایی است؛ یعنی می‌توان کارها را از 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 تأکید دارد. سیستم‌های اتوماسیون اداری از این طریق موجب آسان شدن روند اداری و افزایش بازده نیروی انسانی و مدیریت می‌شود (عندلیب، ۲۰۰۰). در مطالعه انجام‌شده جهت بررسی اثرات فناوری اطلاعات و ارتباطات بر رشد بهره‌وری نیروی کار در اقتصاد ایران، چنین نتیجه‌گیری شد که سرمایه فناوری اطلاعات و ارتباطات و نیز سرمایه انسانی، تأثیر مثبت بر بهره‌وری نیروی کار در اقتصاد ایران داشته است (محمود زاده و اسدی، ۲۰۰۷). فناوری اطلاعات و اتوماسیون بر ویژگی کیفی اطلاعات حسابداری نیز تأثیر می‌گذارد. نتایج مطالعه انجام‌شده در این زمینه نشان داده است که فناوری اطلاعات باعث افزایش مربوط بودن اطلاعات حسابداری و قابلیت آن گشته و همچنین قابلیت

<sup>۱</sup> Ray & kalmer

<sup>۲</sup> turban

<sup>۳</sup> jorgenson and stiroh

<sup>۴</sup> oulton

<sup>۵</sup> Paitkwski and van ark

مقایسه را نیز به میزان اندکی افزایش داده است (اعتمادی، ۲۰۰۶). در تحقیقی تحت عنوان بررسی تأثیر مجازی سازی سازمان بر کارایی کارکنان و مدیران در سازمان، مشخص شد که ۹۲ درصد از مدیران و کارکنان معتقد بودند که استفاده از ابزارها و روش‌های مجازی سازی سبب افزایش کارایی ایشان تا حد زیادی می‌شود و این بیانگر تأثیر مثبت استفاده از این ابزارها به عنوان ابزار کار در سازمان می‌باشد (رینولدز و پلاچیر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹).

امروزه صرف داشتن سرمایه و دانش برای کسب موفقیت در کار کافی نیست. یکی از عوامل بسیار مؤثر در حصول موفقیت استفاده صحیح از زمان است. (استیون<sup>۲</sup>، ۱۹۹۶). امروزه استفاده از زمان یا مدیریت زمان، مسئله‌ای حیاتی است. مدیریت زمان<sup>۳</sup>، کنترل کردن هر ثانیه از زمان نیست، بلکه شامل روش‌هایی است که مردم از طریق آن‌ها، زمان را برای بهبود زندگی خود به کار می‌برند (مکنزی<sup>۴</sup>، ۱۹۹۰). یک ویژگی مشترک در میان تعاریف مدیریت زمان، برنامه‌ریزی<sup>۵</sup> است. برنامه‌ریزی به تصمیم‌گیری‌ها در خصوص انجام کارها، اولویت‌بندی کارها و مدیریت مؤثر وقفه‌های احتمالی، اشاره می‌کند (کلاسز و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۷). افراد برای مدیریت و استفاده مطلوب از زمان می‌بایست به ایجاد فرصت‌های لازم و آزادسازی وقت خود همت گمارند و بیشتر زمان خود را در برنامه‌ریزی‌ها و سازماندهی کارها صرف نمایند. (رضائیان، ۱۳۸۷).

یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های افراد موفق و از عوامل تمایز آن‌ها نسبت به سایرین تسلط ایشان بر فنون مختلف مدیریت زمان است. (پورصمیمی، ۱۳۸۵). امروزه استفاده از زمان یا مدیریت زمان، مسئله‌ای حیاتی است؛ مدیریت زمان، کنترل کردن هر ثانیه از زمان نیست، بلکه شامل روش‌هایی است که مردم از طریق آن‌ها، زمان را برای بهبود زندگی خود به کار می‌برند (مکنزی، ۱۹۹۰). یک ویژگی مشترک در میان تعاریف مدیریت زمان، برنامه‌ریزی است (کلاسز، ۲۰۰۷). این تحقیق و نتایج آن نه تنها می‌تواند در آشکارسازی نقاط قوت و ضعف سیستم اتوماسیون اداری اداره کل مؤثر باشد بلکه نحوه تأثیر آن بر مدیریت زمان، رضایت کارکنان، سهولت دسترسی به اطلاعات، کاهش برخوردهای فیزیکی، کاهش تنش‌ها و... را نشان خواهد داد.

باتوجه به موارد ذکرشده و این که این موضوع در ادارات تربیت بدنی بررسی نشده است. این سؤال مطرح می‌شود که آیا اتوماسیون تأثیری در ادارات تربیت بدنی داشته است؟ اتوماسیون چه تأثیری بر بهره‌وری، رضایت شغلی، سهولت ارتباطات، کاهش فاصله‌ی فیزیکی، کاهش تنش‌های فیزیکی و... در ادارات تربیت بدنی داشته است.

### روش شناسی تحقیق

روش تحقیق حاضر توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه‌ی تحقیق حاضر را کلیه‌ی کارشناسان اداره ورزش و جوانان شهر تبریز تشکیل می‌دهد. جامعه‌ی تحقیق شامل ۵۰ نفر بودند و به صورت کل شمار مورد بررسی قرار گرفتند و پرسشنامه‌های پخش شده مورد بررسی قرار گرفت. برای سنجش متغیرهای تحقیق از پرسشنامه‌ی محقق ساخته پس از تأیید روایی و پایایی استفاده شد. برای پاسخ‌گویی از روش پنج گزینه‌ی لیکرت استفاده شد.

### یافته‌ها

ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخگویان در جدول ۱ نشان داده شده است. ۴۴/۰ درصد از افراد نمونه ۲۶ تا ۳۵ سال داشتند و بزرگ‌ترین گروه سنی حاضر در نمونه بودند. همچنین ۶۰/۰٪ افراد مرد و مابقی زن بودند. ۳۴/۰٪ افراد مجرد و ۶۶/۰٪ بقیه متأهل بودند. همچنین ۳۰/۰٪ دارای سابقه ۵ تا ۱۰ سال بودند.

<sup>۱</sup> Reynolds and pluchier

<sup>۲</sup> - Steven

<sup>۳</sup> - Time Management

<sup>۴</sup> - Mackenzie

<sup>۵</sup> - Planning

<sup>۶</sup> Claessens

جدول ۱ - نتایج توصیفی نمونه‌های تحقیق

| متغیر      | فراوانی         | درصد فراوانی |
|------------|-----------------|--------------|
| سن         | زیر ۲۵ سال      | ۳            |
|            | ۲۶-۳۵           | ۲۲           |
|            | ۳۶-۴۵           | ۱۱           |
|            | ۴۶-۵۵           | ۱۱           |
|            | بالتر از ۵۵     | ۳            |
| جنسیت      | مرد             | ۳۰           |
|            | زن              | ۲۰           |
| وضعیت تأهل | مجرد            | ۱۷           |
|            | متأهل           | ۳۳           |
| سابقه      | کمتر از ۵ سال   | ۹            |
|            | ۵ تا ۱۰ سال     | ۱۵           |
|            | ۱۱ تا ۱۵ سال    | ۱۳           |
|            | بیشتر از ۱۵ سال | ۱۳           |

ت بررسی ارتباط بین اتوماسیون اداری با خرده مقیاس مدیریت زمان آزمون پیرسون مورد استفاده قرار گرفت. نتایج آزمون نشان داد که رابطه معناداری بین کلیه خرده مقیاس‌های مدیریت زمان با اتوماسیون اداری وجود دارد. توانایی مدیریت، ودیت زمان رابطه معناداری و بالایی با اتوماسیون اداری داشت ( $r=0.21$ ) همچنین رابطه منفی و معنی داری بین اسیون اداری با میزان اختلال و بی نظمی برنامه‌ها وجود داشت.

جدول ۲- رابطه بین خرده مقیاس‌های مدیریت زمان با خلاقیت کارکنان (ضریب همبستگی پیرسون)

| اتوماسیون اداری |                                  |                            |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------|
| ۰,۱۱            | هدف گذاری                        | خرده مقیاس‌های مدیریت زمان |
| ۰,۰۱۹           | برنامه ریزی روزانه (کوتاه مدت)   |                            |
| ۰,۱۳            | برنامه ریزی بلند مدت             |                            |
| ۰,۲۱            | مدیریت محدودیت زمان              |                            |
| ۰,۰۶۱           | پیگیری و پافشاری در اجرای برنامه |                            |
| -۰,۱۴           | میزان اختلال و بی نظمی در برنامه |                            |

معناداری  $p < 0.05$

### بحث و نتیجه گیری:

نتایج تحقیقات مختلف در مورد سازمان‌های موفق و کارا، بیانگر این واقعیت است که مدیریت اثربخش زمان و استفاده از اتوماسیون اداری صحیح عامل اصلی موفقیت در این سازمان‌ها می‌باشد. از طرف دیگر موفقیت و اثربخشی سازمان‌ها تا حد زیادی بستگی به نیروی انسانی متخصص، کارآمد و خلاق دارد.

لذا در تحقیق حاضر رابطه اتوماسیون اداری و مدیریت زمان کارکنان اداره ورزش و جوانان استان آذربایجان شرقی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که رابطه معناداری بین مدیریت زمان و اتوماسیون اداری وجود دارد که با نتایج یافته‌های نتایج تحقیقات حافظی (۱۳۸۹) و لئونایدز (۲۰۰۶) و زامپتکیس (۲۰۱۰) همخوانی دارد.

کلنسن (۲۰۰۷) مدیریت زمان را به معنای استفاده مفید از مجموعه‌ای از فعالیت‌ها می‌داند که سبب افزایش بهره‌وری و کاهش استرس ناشی از فشار زمانی می‌شود. مدیریت زمان اساساً به معنای یک فرآیند از پیش طراحی شده است که مجموعه‌ای از توانایی‌های کارمندان از قبیل قدرت ابتکار، طراحی و برنامه‌ریزی و روش‌های جدید در انجام کارها را در بر می‌گیرد. نتایج تحقیق موید آن بود که هدف‌گزینی و برنامه‌ریزی یکی از تکنیک‌های انگیزشی جهت پرورش افکار خلاق در سازمان‌ها می‌باشد. که با نتایج تحقیقات زیادی همخوانی داشت.

استرنبرگ (۲۰۰۵) در نتایج تحقیقات خود اظهار داشت که هدف‌گزینی از طریق جهت‌دهی کلیه تلاش‌ها و تمرکز بروی هدف مورد نظر باعث انرژی‌زایی و فعالیت ذهن جهت بروز ایده‌های نو می‌شود. به عبارت دیگر هدف‌گزینی از طریق کشف و استفاده از استراتژی‌های متناسب با نوع وظایف احتمال دستیابی به موفقیت را افزایش می‌دهد. بنابراین به نظر می‌رسد که برنامه‌ریزی وظایف اولین و مؤثرترین گام در جهت مدیریت صحیح زمان باشد. در تحقیق حاضر نیز تفاوت معناداری در برنامه‌ریزی بلند مدت بین کارمندان خلاق با کارمندان غیر فعال مشاهده گردید که با تحقیقات زیادی همخوانی داشت.

با توجه به اینکه حجم مکاتبات اداری و گردش نامه‌ها و اسناد در سازمان‌ها و مؤسسات اداری بسیار بالا می‌باشد، وجود یک سیستم نامناسب مکاتبات اداری باعث اتلاف زمان، صرف انرژی بیشتر، افزایش هزینه‌ها و در نتیجه غیر بهره‌ور شدن سازمان می‌شود. تنها یک سیستم مناسب و سریع اداری می‌تواند حجم عمده‌ای از پاسخ‌ها را کاهش داده و باعث صرفه‌جویی اقتصادی و افزایش بهره‌وری گردد.

در هر ارگانی که الگوی سازمان الکترونیکی به طور صحیح و کامل پیاده‌سازی شود، آن ارگان تبدیل به سازمانی بدون نیاز به کاغذ، با عکس‌العمل‌هایی سریع و کارآمد خواهد شد. در یک سازمان الکترونیکی امکانات فراوان اینترنتی و اینترنتی وجود دارد که در سایه یکپارچگی این امکانات، اطلاعات به شکل صحیحی جریان می‌یابد و سازمان با هر حجمی که باشد می‌تواند سرعت و صحت را در کنار هم در اختیار داشته باشد. با قرارگیری در قالب یک سازمان الکترونیکی کارآمد، زمان و انرژی بسیاری حفظ خواهد شد.



## منابع

۱. فلاح، زین العابدین. (۱۳۸۴). بررسی عوامل مرتبط با استقرار سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در فدراسیون‌های ورزشی ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه تهران
۲. موسوی مدنی، فریبرز و نوروزی، معصومه. (۱۳۸۵). تأثیر اتوماسیون بر ارتباطات سازمانی. مجله تدبیر. شماره ۱۷۴: ۲۶-۲۷
۳. زاهدی، شمس السادات و یعقوبی، نور محمد، (۱۳۸۳). باز آفرینی دولت در عصر اطلاعات، فصلنامه مدیریت، شماره ۶.
۴. زاهدی، شمس السادات وزند رحیمی، نادر، (۱۳۸۵). الگوی کاربرد فناوری اطلاعات در تصمیم گیری مدیران در شرکت مخابرات ایران، فصلنامه علوم مدیریت ایران، شماره ۱.
۵. حجتی، عندلیب، (۱۳۸۰)، اتوماسیون اداری، نشریه مدیریت، شهرپور.
۶. افشه، امیر وهمکاران، (۱۳۹۰) بررسی کاربرد فناوری اطلاعات در آموزش و تأثیر آن بر بهروری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی، مجله دانشگاهی یادگیری الکترونیکی، شماره چهارم.
۷. یزدانی، امیر عباس وهمکاران، (۱۳۸۹)، بررسی تأثیر استقرار اتوماسیون اداری در کاهش هزینه‌ها باروش تحلیل نقطه سر به سر (مطالعه موردی: صنایع چوب و کاغذ مازندران)، مجله مدیریت توسعه و تحول ۵(۱۳۸۹) ۴۹-۵۶.
۸. مقدسی، علیرضا و سلطانی، محمد. بررسی میزان اثربخشی پیاده سازی سیستم اتوماسیون اداری در ستاد استانداری خراسان رضوی، فصلنامه پژوهشگر دانشگاه آزاد فیروز کوه، سال پنجم، شماره ۹. ۱۳۸۹.
۹. پور صمیمی، جهانگیر. (۱۳۸۷). نکته‌های مدیریت زمان. مجله راه کمال. شماره ۲۴.
۱۰. رضائیان، علی. (۱۳۸۷). مبانی سازمان و مدیریت. انتشارات سمت. تهران.
۱۱. مکنزی، الک. (۱۳۸۴). مدیریت بهره‌وری از زمان. ترجمه محمدرضا رضاپور. انتشارات معارف. تهران.
12. Mackenzie, A. (1990). The Time Trap. New York, McGraw-Hill. Pp. 3 - 41.
13. Steven, Crom. (1996). Relationship between employee attitudes, customer satisfaction and departmental performance, The Journal of Management Development, Vol 15, Issue 1. page 62-75.
14. Zampetakis, L.A. Buranta, N. & Moustakis, V. (2009). On the relationship between individual creativity and time management. Thinking Skill and creativity, Vol.5. Pp.23 - 32
15. Efraim Turban, "Information Technology for Management: Transforming Business in the Digital Economy", Fourth Edition, City University of Hong Kong, 2004
16. Marelle den hengst and henk G.Sol, the impact of information and communication technology on intrerorganizational coordination: guidelines from theory, delft university of technology, the Netherlands, 2001.
17. ray, c. & janet k. (2004). Official Automantion a system Approach, 3<sup>rd</sup> Amyzsouth Western Educational puolishing.
۱۸. Reynolds E, pluckier J. Panning for gold(creatively) on the new frontier: locating and evaluating educational resources on the internet. NASS Bulletin. 1999 may; 83: 8-15. doi:10.1177/019263659908360702