

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر چابکی سازمان ها (مطالعه موردی: سازمان تامین اجتماعی تهران)

محل انتشار:

هشتمین کنگره ملی تازه یافته در مدیریت و مهندسی صنایع با تاکید بر توانمندی و هوش رقابت (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 26

نویسنده:

توحید عرش تبار - کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

چکیده امروزه با افزایش رقابت و تغییرات غیر قابل پیش بینی در عرصه کسب و کار، سازمان ها به منظور کسب مزایای رقابتی در دستیابی به اهداف سازمانی و موفقیت در کسب و کار، باید چابک عمل نمایند. این قابلیت به سازمان ها کمک میکند تا تغییرات غیر قابل پیش بینی را بمنظور دستیابی به موقعیت بهتر در بازار رقابتی و بهبود چرخه زمانی در فعالیت های مدیریتی، کشف کرده و به آن پاسخ دهند. ارتقای کیفیت خدمات می تواند در تدارک اطلاعات مورد نیاز به منظور دستیابی به اهداف استراتژیک برای نیل به چابکی سازمان ها موثر باشد. حقیقت آنست که نقش فناوری عمیق تر از آنست که تنها به عنوان یک ابزار مورد توجه قرار گیرد. در این پژوهش ابعاد چابکی سازمان از جمله، پاسخگویی، شایستگی، انعطاف پذیری و سرعت مورد مطالعه قرار گرفت و تاثیر ارتقای کیفیت خدمات مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات بر آنان بررسی گردید. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی می باشد و از نظر روش پژوهش توصیفی از شاخه زمینه یابی پیمایشی و تحلیل آن می باشد، جامعه آماری ما در این تحقیق شامل کارکنان سازمان تامین اجتماعی تهران می باشد. در این پژوهش با استفاده از نرم افزار آماری SPSS20، با استفاده از روش های آماری شامل آمار توصیفی شاخص های آمار استنباطی مانند ضریب همبستگی و تحلیل رگرسیون، برای اثبات یا رد فرضیه های تحقیق مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نرمال بودن داده ها نیز با استفاده از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف بررسی شد. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که فناوری اطلاعات و ارتباطات در چابکی سازمان تاثیر گذار است.

کلمات کلیدی:

واژگان کلیدی: فناوری اطلاعات و ارتباطات، پاسخگویی سازمان، شایستگی سازمان، انعطاف پذیری سازمان، سرعت سازمان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1379888>

