

عنوان مقاله:

بررسی نگرش مشتری مداری در مدیران دولتی تفاوت آن با مدیران بخش های خصوصی

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی پژوهش در حسابداری، مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسنده:

موهان محمدی

خلاصه مقاله:

این تحقیق با استفاده از شیوه تحقیق توصیفی نگرش به مشتری مداری را در سطح مدیران سازمان های دولتی بررسی نموده و بدنبال پاسخ این سوال است که آیا نگرش به مشتری مداری در سطح مدیران سازمانهای دولتی و خصوصی متفاوت است و عمده دلایل این تفاوت چیست. برای بررسی نگرش مدیران پس از پرداختن به تشریح مقدماتی نگرش و تعاریف مفهومی آن برای تعیین نقش آن در مشتری مداری، تعریف عملیاتی و مقیاس اندازه گیری آن تبیین گردید. نحوه جمع آوری اطلاعات از طریق مصاحبه با مدیران سازمانهای دولتی که به شیوه ای قضاوتی انتخاب شدند، است. نتیجه این تحقیق آشکار نمود که تفاوت واضح و غیرقابل انکار در نگرش به مشتری مداری بین مدیران دولتی و خصوصی وجود دارد اما این تفاوت تنها به دولتی یا خصوصی بودن سازمانها بستگی ندارد بلکه عوامل مهم دیگری نیز در این نگرش دخیل هستند. معیارهای انتخاب مدیران دولتی در کنار فضای غیررقابتی سازمانهای دولتی احتمالا از اصلی ترین عوامل دخیل در این موضوع است و سایر عوامل تاثیر گذار دیگر عبارتند از: نگرش مدیران عالی سازمان نسبت به مشتری مداری، میزان ارتباط حق الزحمه و رعایت مشتری مداری، تجربه کاری مدیر در سازمان قبلی، نوع و میزان تحصیلات، نوع محصول سازمان، نوع و تداوم آموزش های مرتبط با مشتری مداری در طول خدمت، سنوات خدمتی مدیر، تعداد و مهارت پرسنل تحت مدیریت.

کلمات کلیدی:

مشتری مداری، مدیران دولتی و خصوصی، نگرش، رضایت مندی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1533628>

