

## عنوان مقاله:

توسعه مدلی برای بهره‌وری خدمات در سازمان‌های دولتی ایران

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های کاربردی در علوم انسانی، اقتصاد، مدیریت و حسابداری (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

## نویسندگان:

داود حسین پور - دانشیار دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی

محمد رضا ستاری راد - دانشجوی دکتری تخصصی رشته مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی

## خلاصه مقاله:

امروزه ارائه خدمات با کیفیت بالا یک ضرورت برای سازمان‌های خدماتی می‌باشد. ارائه خدمات با کیفیت بالا برای بقا و سودآوری سازمان ضروری است. این مطالعه با هدف توسعه مدلی برای بهره‌وری خدمات در سازمان‌های دولتی ایران انجام گردید. پژوهش حاضر توسط روش تحقیق کیفی (تدوین محتوا) و به کمک ادبیات پژوهش و مصاحبه انجام شد. در این مطالعه، توسط بررسی ادبیات پژوهش و مدل‌های مختلف بهره‌وری خدمات، یک مدل برای بهره‌وری خدمات در سازمان‌های دولتی ایران توسعه و بسط داده شده است. همچنین برای تکمیل نتایج و مدل توسعه داده شده، از نظرات خبرگان شامل مدیران و معاونان سازمان‌های دولتی ایران شامل سازمان تامین اجتماعی، بانک‌های دولتی، شهرداری، استانداری، دانشگاه‌های دولتی و غیره استفاده شده است. بدین ترتیب از مصاحبه‌های باز نیمه ساختار یافته با خبرگان جهت انجام پژوهش استفاده گردید. نمونه‌گیری برای انجام مصاحبه، به روش گلوله برفی انجام شد. بنابراین تعداد ۱۰ نفر جهت مصاحبه انتخاب گردیدند. بر اساس نتایج، ۵ مولفه اصلی، ۱۰ مولفه فرعی و ۵۹ مفهوم برای توسعه مدل بهره‌وری خدمات در سازمان‌های دولتی ایران شناسایی شدند. مولفههای اصلی عبارتند از: عوامل سازمانی، ورودی‌های بهره‌وری، خروجی‌های بهره‌وری، راهبردهای سازمانی و پیامدهای سازمانی.

## کلمات کلیدی:

بهره‌وری، خدمات، سازمان‌های دولتی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1590703>

