

عنوان مقاله:

سنجش میزان رضایتمندی مراجعین از نحوه ارائه خدمات دستگاههای اجرایی با استفاده از تکنیکهای دادهکاوی

محل انتشار:

پانزدهمین کنفرانس دانشجویی مهندسی برق ایران (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

نویسندگان:

سیما رادمش - دانشجوی کارشناسی ارشد فناوری اطلاعات دانشگاه امیرکبیر، کارشناس بخش ف

آمنه غلامی مایانی - دانشجوی کارشناسی ارشد فناوری اطلاعات دانشگاه امیرکبیر

هادی ایزدخواه - دانشجوی کارشناسی ارشد کارآفرینی سازمانی دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

تکریم اربابرجوع و ارائه خدمات برجسته یک امر ضروری برای ادامه حیات و موفقیت سازمانها محسوب میشود. هر اندازه که تجهیزات، فناوری و منابع مالی و سرمایههای سازمان خوب باشد، موقعیت سازمان را تضمین نمیکند، بلکه این عملکرد کارمندان آن سازمان است که موفقیت می آفریند. کارآمدی نظام اداری به میزان رضایتمندی مردم از خدمات ارائه شده توسط دستگاههای دولتی سنجیده میشود و طرح تکریم اربابرجوع زمینهساز افزایش اعتماد عمومی، به عنوان بزرگترین سرمایه برای نظام اداری میباشد در این مقاله با بهکارگیری روشهای دادهکاوی و بهطور خاص قوانین انجمنی و الگوریتم Apriori میزان اطلاع رسانی، نحوه رفتار و تعامل کارکنان، میزان اعتماد اربابرجوع به دستگاههای اجرایی، مورد بررسی قرار گرفت و میزان خوشبینی آنها به بهبود ارائه خدمات، میزان رضایتمندی اربابرجوع از ارائه خدمات به منظور کسب رضایتمندی و آگاهی از شیوهی عملکرد دستگاههای اجرایی یکی از استانهای کشور به عنوان فاکتورهای مهم و مؤثر در برنامه ریزیهای آینده تحلیل شد. از نتایج بدست آمده میتوان در بهبود مدیریت رضایتمندی اربابرجوع و افزایش سطح رضایتمندی ایشان استفاده نمود.

کلمات کلیدی:

سنجش رضایتمندی ارباب رجوع، تکریم اربابرجوع، دادهکاوی، قوانین انجمنی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/170848>

