

## عنوان مقاله:

بررسی تأثیر چگونگی دسترسی و توزیع خدمات بر افزایش اعتماد ارباب رجوع ( مطالعه موردی: سازمان تأمین اجتماعی)

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت در قرن ۲۱ (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

## نویسندگان:

افشین ایمانی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، عضو باشگاه پژوهشگران جوان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل

محمد غلامی عزیزی - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل

مهرداد حسین زاده - عضو باشگاه پژوهشگران جوان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل

## خلاصه مقاله:

در این تحقیق می خواهیم به تأثیر چگونگی دسترسی و توزیع خدمات بر افزایش اعتماد ارباب رجوع در سازمان تأمین اجتماعی بپردازیم. روش تحقیق براساس هدف، از نوع بنیادی بوده که بر اساس یک ماهیت توصیفی و به شیوه پیمایشی انجام گرفته است. اطلاعات موجود در این تحقیق از روشمطالعات کتابخانه ای و میدانی جمع آوری گردیده که با طرح سئوالاتی در قالب پرسشنامه، بررسی مفهوم تأمین اجتماعی و انواع مختلف خدماتسازمان در دوره های مختلف کوتاه مدت و بلند مدت، مروری بر نحوه ارائه اینگونه خدمات و کیفیت ارائه آن پرداخته و میزان گرایش مخاطبان بهدسترسى بیشتر از این خدمات سنجیده شده است. اطلاعات لازم از طریق پاسخ 384 پرسشنامه محقق ساخته (از بین 4950 بیمه شده دارای مدرکتحصیلی لیسانس و بالاتر) جمع آوری و با استفاده از آمار توصیفی از طریق طراحی جدول، نمودار و داده ها مورد تجزیه و تحلیل با استفاده از آزمون t قرار گرفته و در نهایت از تکنیک AHP برای رتبه بندی کردن سوالات فرعی و با استفاده از آمار استنباطی به تفسیر ونتیجه گیری پرداخته شد. در تحلیل های بدست آمده مشخص شد، دسترسی آسان و چگونگی توزیع خدمات از شاخصهای این تحقیق می باشد که بصورت محسوس تأثیر بسیار زیادی بر روی اعتماد سازی در میان ارباب رجوعان خواهد داشت.

## کلمات کلیدی:

دسترسى و توزیع خدمات، اعتماد ارباب رجوع، تأمین اجتماعی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/311538>

