

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات سازمان تامین اجتماعی از منظر مراجعین مطالعه موردی تامین اجتماعی شهرستان مهران

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی آینده پژوهی، مدیریت و توسعه اقتصادی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

امیر نوری - نویسنده مسئول

مهدی وپسه

افسانه نوری

خلاصه مقاله:

مقاله حاضر حاصل تحقیقی میدانی است که هدف از آن تعیین کیفیت خدمات ارائه شده توسط سازمان تامین اجتماعی شهرستان مهران، از دیدگاه مراجعین آن سازمان می باشد. بر این اساس در این پژوهش از مدل مقیاس کیفیت خدمات به منظور ارزیابی کیفیت خدمات سازمان تامین اجتماعی شهرستان مهران، به مشتریان خود استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق کلیه مراجعین سازمان تامین اجتماعی شهر ایلام و نمونه آماری 100 نفر از مراجعین آن سازمان می باشد. یافته های تحقیق نشان داد که کیفیت خدمات این سازمان در ابعاد عوامل محسوس، قابلیت اطمینان، تضمین، همدلی و پاسخگویی پایین تر از حد متوسط است. با توجه به تصویب طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری ضروری است که سازمان تامین اجتماعی در برآوردن رضایت ارباب رجوع گام های اساسی بردارد و خصوصا در ابعاد اعتماد، پاسخگویی و همدلی نیاز به مداخله دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، مقیاس کیفیت خدمات، عوامل محسوس (شواهد فیزیکی)، قابلیت اعتبار، پاسخگویی، اطمینان خاطر، همدلی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/503349>

