

عنوان مقاله:

بررسی عوامل مرتبط با رضایتمندی ارباب رجوع از سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد)

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

مصطفی پورامیری - کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه سیستان و بلوچستان

زهرا وظیفه - استادیار مدیریت دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه سیستان و بلوچستان

خلاصه مقاله:

از اهداف اصلی هر سازمان جلب رضایت مشتریان و خدمات گیرندگان از طریق ارائه خدمات با کیفیت مطلوب است سازمان ها با روش های گوناگون تلاش دارند تا خواسته های منطقی و قانونی متقاضیان خدمات را اخذ و در قبال آن پاسخگویی مناسب داشته باشند، هدف از پژوهش حاضر بررسی عوامل مرتبط با رضایتمندی ارباب رجوع از سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد) است. این پژوهش از نوع پژوهش های توصیفی-تحلیلی است که به روش پیمایشی انجام شده است. هم چنین این پژوهش از نظر هدف، کاربردی است. جامعه آماری پژوهش شامل شامل کلیه شهروندان استان کرمان می باشند که حداقل یک مرتبه از سیستم سامد استفاده کرده اند ، ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته با پایایی است با استفاده از فرمول کوکران تعداد 384 نفر به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند، به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است و داده ها از طریق نرم افزارهای SPSS و LISREL مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته اند. یافته های پژوهش نشان داد که رضایتمندی ارباب رجوع از زمان بری ارائه خدمات، دسترسی، اطمینان و نحوه پاسخگویی به شکایات، درخواست ها و پیشنهاد ها در سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت در سطح مطلوب قرار گرفته است.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی ارباب رجوع، پاسخگویی، سامد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/568101>

