

عنوان مقاله:

سیستم اطلاعات مدیریت و تاثیر آن بر رضایتمندی ارباب رجوع (مشتري) مطالعه موردی: ادارات ثبت احوال غرب گیلان

محل انتشار:

چهارمین کنگره بین المللی عمران، معماری و توسعه شهری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

رامین حاجی امیری - دانشجوی دکتری جغرافیای برنامه ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد آستارا

متانت باقرپور - دانشجوی کارشناسی ارشد شیمی کاربردی، دانشگاه آزاد اسلامی اردبیل

خلاصه مقاله:

امروزه ایجاد و توسعه سیستم های اطلاعات مدیریت، به امری اجتناب ناپذیر در سازمان ها مبدل شده است. زیرا این سیستم ها، اطلاعات لازم را برای آگاهی مدیران سطوح مختلف سازمان و اتخاذ تصمیمات مناسب برای رهبری و کنترل فراهم می آورد. سازمان ثبت احوال نیز به منزله سازمانی مستقل و حاکمیتی، تابع اصول مدیریت است. وجود یک سیستم اطلاعات مدیریت در سازمان می تواند تاثیر بسیار مثبتی در تصمیم گیری های مدیریتی داشته باشد. هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر سیستم اطلاعات مدیریت بر رضایت ارباب رجوع در ادارات ثبت احوال غرب استان گیلان می باشد. روش پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی بوده و جامعه آماری پژوهش شامل کلیه مدیران و کارکنان ثبت احوال غرب استان گیلان و نیز اربابان رجوع این ادارات است. جهت تعیین حجم افراد نمونه به جدول مورگان استناد شد و تعداد 60 نفر کارمند و 200 نفر ارباب رجوع با روش نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب و بررسی شدند. جهت برسیمولفه های مربوط به متغیرهای مورد مطالعه از نظر اساتید و برای بررسی پایایی پرسشنامه ها از آلفای کرانباخ استفاده شد. برای آزمون فرضیه های پژوهش نیز از آزمون تی تک نمونه ایی، تحلیل واریانس، همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه استفاده شد. نتایج به دست آمده نشان داد که سیستم اطلاعات مدیریت بر رضایتمندی ارباب رجوع (مشتري) تاثیر مثبت و معنی داری داشته، همچنین تمامی ابعاد سیستم اطلاعات مدیریت و رضایت اربابان رجوع در سازمان ثبت احوال در سطحی بالاتر از میانگین بودند، در نهایت نتایج به بحث و بررسی گذاشته شد.

کلمات کلیدی:

سیستم، اطلاعات، مدیریت، ارباب رجوع (مشتري)، ثبت احوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/620352>

