

عنوان مقاله:

بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان های دولتی مطالعه موردی: سازمانهای دولتی شهر البرز در سال 1396

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی آینده پژوهی، علوم انسانی و توسعه (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

صالح حاتمی شریف آبادی - دانشجوی دکتری دانشگاه یزد

محمدحسین ابوبی - عضو هیات علمی دانشگاه یزد

خلاصه مقاله:

درسالهای اخیر، سازمانها به طور گسترده ای تشخیص داده اند که مشتریان مهمترین داراییشان هستند و به روابط با مشتریان به عنوان مبادلاتی سودمند و متقابل و نیز فرصتهایی که نیاز به مدیریت دارد، مینگردند. از طرفی مدیران در جستجوی نظامهای جدیدی برای کمک به کارکنان در جهت افزایش کیفیت زندگی کاری، هستند. لذا باید دید کیفیت زندگی کاری تا چه میزان میتواند بر مدیریت ارتباط با مشتری در سازمانهای دولتی، موثر واقع شود. در پژوهش حاضر پس از بررسی ادبیات نظری تحقیق به بررسی نقش کیفیت زندگی کاری و مدیریت ارتباط با مشتری پرداخته شده است. هدف این تحقیق، بررسی اثر کیفیت زندگی کاری و مدیریت ارتباط با مشتری میباشد. بنابراین تحقیق حاضر سعی دارد به بررسی عوامل موثر کیفیت زندگی کاری کارکنان دولتی در بهبود ارتباط با مشتری بپردازد. جامعه آماری این پژوهش، سازمانهای دولتی شهر کرج میباشد. برای سنجش متغیرهای تحقیق پرسشنامه میان 250 نفر از سازمانهای دولتی شهر کرج توزیع شد، که از این تعداد 236 پرسشنامه قابل استفاده بود. یافتههای پژوهش نشان میدهد که از دیدگاه کارکنان، کیفیت زندگی کاری با میزان مدیریت ارتباط با مشتری رابطه معنادار و مستقیمی دارد به این معنی که هر چه میزان کیفیت زندگی کاری کارکنان بهتر باشد، مدیریت ارتباط با مشتری در سازمانهای دولتی شهر کرج به طرف مثبت سیر میکند.

کلمات کلیدی:

سازمان های دولتی، کیفیت زندگی کاری، مدیریت ارتباط با مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/718082>

