

عنوان مقاله:

تاثیر شفافیت اداری بر مشتری مداری کارکنان بهزیستی شهر تهران

محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی پژوهش های نوین در مدیریت و حقوق (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسنده:

پرویز زارعی احمدآبادی - کارشناس ارشد مدیریت

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر شفافیت اداری بر مشتری مداری کارکنان بهزیستی شهر تهران به مرحله اجرا درآمده است و این پژوهش در زمره پژوهشهای توصیفی از نوع همبستگی با استفاده از روش مدلیابی معادلات ساختاری (نرم افزار لیزرل (8/54) است. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارکنان سازمان بهزیستی شهرستان تهران بود که با استفاده از فرمول کوکران 205 نفر (با آلفای (0/05) به شیوه نمونه گیری تصادفی خوشه ای انتخاب گردید. ابزارهای اندازه گیری در این پژوهش، پرسشنامه شفافیت اطلاعات محقق ساخته بر گرفته از مطالعات کریمیان و همکاران (1394) با 22 گویه و مقیاس مشتری مداری با 17 گویه ای مربوط هاجیبات (2002) تنظیم و به کار برده شده است. روایی آن به صورت محتوایی و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه شد. طیف مورد استفاده در این تحقیق لیکرت 5 گزینه ای است که از یک تا پنج نمره گذاری شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرمافزار SPSS23 و روشهای آماری توصیفی و همبستگی پیرسون و همچنین مدل سازی معادلات ساختاری (نرمافزار لیزرل (8/54) استفاده شد. یافته های تحقیق نشان داد که شفافیت اداری بر مشتریمداری کارکنان بهزیستی شهر تهران تاثیری مثبت و معناداری دارد.

کلمات کلیدی:

شفافیت اداری، مشتری مداری، فناوری اطلاعات، سازمان بهزیستی شهر تهران.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/900994>

