

عنوان مقاله:

بررسی ارتباط بین فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات در سازمان تأمین اجتماعی از دیدگاه مشتری (مطالعه موردی: شعبه 3 تبریز)

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسنده:

حامد صیدافکن

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر با هدف بررسی ارتباط بین فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات در سازمان تأمین اجتماعی از دیدگاه مشتری به صورت موردی در شعبه 3 تبریز انجام گرفت. برای تحقق این هدف پنج فرضیه تدوین گردید. روش این مطالعه با توجه به هدف کاربردی بوده و از نظر شیوه انجام در دسته مطالعات توصیفی می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مشتریان مراجعه کننده به شعبه سه سازمان تأمین اجتماعی شهر تبریز بود. که بر اساس نمونه گیری در جوامع نامحدود نمونه مطالعه 384 نفر تعیین گردید. در این مطالعه از دو پرسشنامه استاندارد به منظور بررسی فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات بهره گرفته شد که بعد از تأیید روایی و پایایی در اختیار اعضا نمونه آماری قرار داده شد. نتایج تجزیه و تحلیل های صورت گرفته نشان داد بین فرهنگ سازمانی و بعد ملموسات کیفیت خدمات، قابلیت اطمینان کیفیت خدمات، مسئولیت پذیری کیفیت خدمات، ضمانت کیفیت خدمات و بعد همدلی کیفیت خدمات در سازمان تأمین اجتماعی از دیدگاه مشتری ارتباط وجود دارد.

کلمات کلیدی:

فرهنگ سازمانی، کیفیت خدمات، بیمه، دیدگاه مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1122724>

