

عنوان مقاله:

ارتباط ادراک از عدالت از طریق واکنش های هیجانی با رضایت از بهبود خدمات در میان مراجعین شهرداری زنجان

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدل ها و تکنیکهای کمی در مدیریت (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسنده:

الهام احمدی - گروه مدیریت بازرگانی واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران

خلاصه مقاله:

هدف اصلی این پژوهش تعیین میزان میزان رابطه بین ادراک از عدالت از طریق واکنش های هیجانی با رضایت از بهبود خدمات است. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش توصیفی-تحلیلی، به شیوه پیمایشی با رویکرد علی است. جامعه آماری این پژوهش مراجعین شهرداری زنجان، می باشد و نمونه آماری 384 نفر است که با استفاده از فرمول کوکران و به روش تصادفی ساده انتخاب شده است. ابزار گردآوری داده های اولیه پرسشنامه استاندارد هوانگ و همکاران 2019، می باشد و روایی به شکل صوری و روش تحلیل عاملی با شاخص KMO و 0/879 و همچنین پایایی آنها با گزارش ضریب آلفای کرونباخ کل 0/896 مورد تایید قرار گرفت. در تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد، که در تحلیل های توصیفی از نرم افزار SPSS نسخه 21 و در بخش تحلیل های استنباطی و آزمون فرضیه های پژوهش هم از معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل 8/8 استفاده شد. نتایج پژوهش با استفاده از تکنیک تحلیل مسیر نشان می دهند که ارتباط معنی داری بین عدالت توزیعی با رضایت مشتری؛ عدالت رویه ای با رضایت مشتری؛ عدالت تعاملی با رضایت مشتری؛ عدالت رویه ای با هیجانات منفی مشتری و عدالت تعاملی با هیجانات منفی مشتری وجود دارد ولی وجود رابطه معنی دار بین عدالت توزیعی با هیجانات منفی مشتری و هیجانات منفی با رضایت مشتری مشاهده نگردید و در پایان با توجه به نتایج پژوهش پیشنهاد کاربردی ارائه شده است.

کلمات کلیدی:

بهبود خدمات، عدالت، رضایت مشتری، هیجانات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1036239>

