

## عنوان مقاله:

بررسی و تبیین سنجش میزان رضایتمندی ارباب رجوع با مدل (CSM) (مورد: اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان، ۱۳۹۰-۱۳۸۴)

## محل انتشار:

مجله تحقیقات بازاریابی نوین، دوره 3، شماره 1 (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

## نویسندگان:

مرتضی رضایی صوفی - استادیار دانشگاه پیام نور، ایران

فرزاد زیویار - دانشجوی دکترای مدیریت و برنامه ریزی ورزشی، دانشگاه پیام نور تهران

رضا عباسی بختیاری - دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تیران، اصفهان، ایران

## خلاصه مقاله:

یکی از اهداف اصلی هر سازمان جلب رضایت مشتریان و خدمات گیرندگان از طریق ارائه خدمات با کیفیت مطلوب است سازمان ها با روش های گوناگون تلاش دارند تا خواسته های منطقی و قانونی متقاضیان خدمات را اخذ و در قبال آن پاسخگویی مناسب را داشته باشند، (زیویار، فرزاد۱۳۹۰). عواملی از قبیل تسریع در امور همراه با سلامت و دقت در اجرای خواسته های مراجعان رضایتمندی آنان از خدمات ارائه شده به همراه خواهد داشت. در سیستم اداری کشور ما نیز که برگرفته از آموزه های دینی هدایت شده با فرمان مقام عظمای ولایت در سیاست های ابلاغی کلی نظام اداری و نیز اسناد بالادستی نظیر قانون برنامه توسعه، قانون مدیریت خدمات کشوری و ده برنامه تحول اداری است اصل بر این است که کارکنان مردم را از خود می دانند و خود را از مردم و در اجرای همین اصل حاضر نیستند که بین خود و مردم مانع و حجاب ایجاد کنند، (شیروانی، علیرضا ۱۳۸۹). اساس تحقیق حاضر بر پژوهش میدانی استوار بوده است. با استفاده از نتایج بررسی های میدانی تحلیل های توصیفی و استنباطی مورد نظر در جهت پاسخگویی به فرضیه های تحقیق انجام گرفته است. در واقع جامعه نمونه مورد مطالعه مشتمل بر تعدادی از ارباب رجوعان مراجعه کننده به اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان در سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ بوده است که دیدگاه هایشان از طریق پرسشنامه گردآوری گردید و شاخص رضایتمندی در شش سال متوالی محاسبه گردید. انتخاب نمونه ها به صورت کاملا تصادفی از خانم ها و آقایان مراجعه کننده به اداره کل تربیت بدنی انجام گردید. برای تجزیه و تحلیل داده ها و تلخیص و طبقه بندی اطلاعات تکنیک های تحلیلی نرم افزار SPSS مورد استفاده قرار گرفت. سپس تحقیق به شکل توصیفی جهت توضیح سیستماتیک عینی و دقیق وقایع و خصوصیات جامعه مورد نظر صورت می گیرد. یافته های این تحقیق نشان می دهد از سال ۱۳۸۵ تا ۱۳۹۰ شاخص رضایتمندی در اداره کل تربیت بدنی سیر نزولی داشته است. میانگین شاخص رضایتمندی در اداره کل تربیت بدنی در سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ برابر ۲۵/۷۶ بوده که از میانگین شاخص رضایتمندی استان در همان سال ها کمتر است. آمار همچنان حاکی از این است که در شاخص های سنجش میزان رضایت ارباب رجوع در آن اداره کل، بالا ترین امتیاز مربوط به خصوصیات کارکنان در نحوه رفتار با ارباب رجوع و پایین ترین امتیاز مربوط به تجهیزات فیزیکی و فضا است.

## کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، رضایت مندی، اداره کل تربیت بدنی اصفهان، مدل CSM

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1207235>



