

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی مراجعه کنندگان از کیفیت خدمات ارایه شده در پارکهای شهر تبریز

محل انتشار:

اولین کنفرانس اقتصاد شهری ایران (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

باب اله حیاتی - دانشیار گروه اقتصاد کشاورزی دانشگاه تبریز

مجید تقی زاده - کارشناسی ارشد مدیریت کشاورزی

رسول محمدرضایی - دانشیار دانشگاه تبریز

خلاصه مقاله:

رمز موفقیت سازمان های برتر ارایه دهنده خدمات از جمله شهرداری ها را میتوان در مشتری مداری و در نتیجه توجه به کیفیت خدمات ارایه شده در راستای توسعه پایدار شهری جستجو کرد اطلاعات مربوط به نیازها اولویت ها انتظارات و ترجیحات مشتری مهمترین ورودی سیستم و موجد بقا و توسعه این گونه سازمان هاست امروزه پیامدهای توسعه شهری و پیچیدگی های معضلات زیست محیطی آنها موجودیت فضاهای سبز و پارک ها و گسترش آنها را برای همیشه اجتناب ناپذیر کرده است در این راستا هدف تحقیق بررسی میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان از پنج پارک انتخاب شده بصورت تصادفی شهر تبریز ائل گلی، شمس، منظریه مشروطه و بانوان و تعیین عوامل موثر بر آن است آمار و اطلاعات لازم از طریق طراحی و تکمیل پرسشنامه از 516 مراجعه کننده به پارکهای فوق جمع آوری گردید ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای پرسشنامه ها 0/95 نشان از پایایی و قابلیت اعتماد بالای سوالات طراحی شده در پرسشنامه دارد رضایتمندی افراد از ابعاد پنجگانه مدل کیفیت خدمات بعد ملموس پاسخگویی قابلیت اعتماد اطمینان خاطر و همدلی با 46 گویه در قالب طیف لیکرت در پنج طبقه از کاملا راضی تا کاملا ناراضی سنجیده شد.

کلمات کلیدی:

پارک و فضای سبز، تبریز، توسعه پایدار شهری، رضایتمندی، مدل کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/140952>

