

عنوان مقاله:

اولویت بندی ابعاد و شاخص های کیفیت خدمات در سازمان های مردم نهاد: مطالعه موردی مسجد مقدس جمکران

محل انتشار:

هشتمین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و توسعه اقتصادی (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

گلی خلیلی پور - کارشناس ارشد مدیریت دانشگاه حضرت معصومه (س) قم

رسول عباسی - استادیار گروه مدیریت دانشگاه حضرت معصومه (س) قم

میثم لطیفی - دانشیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه امام صادق (ع)

محمد غفاری - استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری پردیس فارابی دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات، از الزامات اساسی توسعه خدمات سازمان های مردم نهاد است. هدف پژوهش حاضر، رتبه بندی ابعاد و شاخصهای کیفیت خدمات در مسجد مقدس جمکران به عنوان یک سازمان الهی و مردمی است. پژوهش جاری از لحاظ هدف؛ توسع های و از نظر شیوه گردآوری داده ها پرسشنامه ای است. جامعه آماری، سی نفر از خبرگان حوزه مدیریت مسجد و مدیریت اسلامی هستند که با روش نمونه گیری غیرتصادفی هدفمند انتخاب شده اند. داده ها با استفاده از روش میانگین موزون توسط نرم افزار SPSS^{۲۰} و Excel تحلیل شده اند. چارچوب پژوهش بر اساس مطالعات اسنادی در قالب شش بعد برای ارزیابی کیفیت خدمات مسجد مقدس جمکران طراحی شد. نتایج نشان داد بعد امنیت- سلامت میزان ارزش ۶.۰۹ بالاترین اولویت، بعد محیط فیزیکی با میزان ارزش ۵.۵۷ دومین اولویت، بعد معنوی - مذهبی با میزان ارزش ۵.۵۴ سومین اولویت، بعد ارتباطات با میزان ارزش ۵.۳۱ چهارمین اولویت، بعد آموزشی با میزان ارزش ۵.۱۸ پنجمین اولویت، بعد اجتماعی با میزان ارزش ۴.۴۰ ششمین اولویت و دارای کمترین اهمیت است. بعد امنیت و سلامت، شاخص «وجود پزشکان مجرب در جوار مسجد» دارای بالاترین ارزش است. در بعد محیط فیزیکی، شاخص «وجود سرویس های بهداشتی» دارای بالاترین ارزش است. در بعد معنوی - مذهبی، شاخص «کیفیت برگزاری مراسم ویژه» دارای بالاترین ارزش است. در بعد ارتباطات، شاخص «برنامه ریزی مناسب برای روزهای شلوغ» دارای بالاترین ارزش است. بعد آموزشی، شاخص «اطلاع رسانی کافی راجع به مسجد» دارای بالاترین ارزش است بعد اجتماعی، شاخص «وجود مکانی خاص برای نذرهای غیر نقدی مردمی» دارای بالاترین ارزش است.

کلمات کلیدی:

ارزیابی کیفیت خدمات؛ خدمات؛ کیفیت خدمات ادراک شده؛ مسجد مقدس جمکران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1444715>

