

عنوان مقاله:

بررسی روابط دو گانه متغیرهای مشترک در شاخص های ملی رضایتمندی، از دیدگاه همسترکین اپراتورهای تلفن همراه (مطالعه ی موردی):
دانشگاه آزاد اسلامی شیراز

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

سارا بذرافکن - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز

سید جواد ایرانبان - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز

خلاصه مقاله:

هدف از این مطالعه، بررسی روابط متغیرهای مشترک در شناخته شده ترین مدل های ملی رضایتمندی می باشد. دانشگاه آزاد اسلامی شیراز مورد مطالعاتی این تحقیق محسوب می شود. دیدگاههای مشترکین اپراتورهای عمده تلفن همراه در ایران (همراه اول و ایرانسل) در این مورد مطالعاتی خاص، چگونگی این روابط را تعیین میکنند. این تحقیق از لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ روش انجام تحقیق، زمینه ای-موردی می باشد. جامعه آماری این تحقیق، کلیه دانشجویان دانشگاه آزاد شیراز به تعداد 17000 دانشجوی فعال بوده است. که به روش نمونه گیری تصادفی ساده 376 نفر از دانشجویان انتخاب شده، و از طریق پرسشنامه داده ها جمع آوری گردید. و به وسیله نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. تمامی فرضیه های تحقیق در سطح اطمینان 95 درصد تایید شد. این اطلاعات مبین تایید ارتباطات بین مولفه های مشترک در مدل های استاندارد ملی رضایتمندی، در این مورد مطالعاتی خاص می باشد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت مشتری، تلفن همراه، مدل های ملی سنجش رضایتمندی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/261396>

