

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین کسب دانش و کیفیت خدمات مطالعه موردی: شرکت توزیع برق استان کردستان

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

نویسندگان:

آیدا رشیدی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج

قاسم انصاری رنانی - دانشگاه علامه طباطبائی

بهروز شاهمرادی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج

خلاصه مقاله:

هدف مقاله حاضر بررسی رابطه بین کسب دانش و کیفیت خدمات است. جامعه آماری ما شرکت توزیع برق استان کردستان و در بازه زمانی 93-1392 بوده است. حجم نمونه 358 نفر از کارکنان و 425 نفر از مشترکین شرکت توزیع برق استان کردستان در 4 شهر سنندج، مریوان، کامیاران و دهگلان می باشد. روش نمونه گیری تصادفی در دسترس می باشد. بر این اساس ما از دو پرسشنامه نیومن و کنراد برای بررسی کسب دانش و پرسشنامه پاراسورامان برای سنجش کیفیت خدمات استفاده نموده ایم. روش آماری ما استفاده از ابزار spss بوده است. برای بررسی رابطه بین این دو متغیر از همبستگی پیرسون استفاده نموده ایم. نتیجه این پژوهش بر خلاف انتظار ما نشان داده است. برای بررسی رابطه بین این دو متغیر از همبستگی پیرسون استفاده نموده ایم. نتیجه این پژوهش بر خلاف انتظار ما نشان دهنده پذیرفته نشدن رابطه معنادار بین کسب دانش و کیفیت خدمات می باشد

کلمات کلیدی:

کسب دانش، کیفیت خدمات، شرکت توزیع برق، استان کردستان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/378789>

