

## عنوان مقاله:

سنجش میزان رضایت مشتریان از سرعت و کیفیت پاسخگویی به شکایاتشان (مورد مطالعه: سامانه ثبت معاملات املاک و مستغلات کشور)

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

## نویسندگان:

سید حسین سیادت - استادیار گروه مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی

راضیه حاجتی پیرعباس - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه شهید بهشتی

ندا محبی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه شهید بهشتی

## خلاصه مقاله:

این تحقیق بمنظور سنجش میزان رضایت مشتریان از روند پیگیری شکایات و انتقادات (مشاورین املاک و سازمان های مرتبط مانند شهرداری ها، اداره پست، شرکت برق، سازمان آب و ..) در سامانه املاک و مستغلات می باشد. از آنجا که بهبود کیفیت خدمات و ثبات سیستم برای سازمان حیاتی بوده و بکارگیری موثر منابع در راستای تحقق اهداف اجتناب ناپذیر است لذا در این تحقیق مدل ارتباطی بین مشتریان و بانک اطلاعاتی سامانه مورد بررسی قرار گرفت. عواملی نظیر جامعیت پایگاه داده و تجهیزات ارتباطی و سایر عواملی که بنحوی در ارتباط بین مشتریان (بنگاه های املاک) و سامانه معاملات املاک تاثیرگذار هستند جهت تشخیص موانع ارتباطی یک به یک مورد تست قرار گرفت. موارد ارزیابی شده روش های تک عاملی، شاخص متغیر، Servqual می باشد و شاخص های کیفیت سرویس عبارتند از: سودمندی، رضایت کاربر، کیفیت اطلاعات و کیفیت سیستم می باشد. که برای دست یابی به این منظور از پرسشنامه ای بر مبنای روش سروکوال تهیه و از آن جهت جمع آوری داده های مورد نیاز استفاده شده است و پس از بررسی نتایج استخراج شده و بررسی های انجام شده علل مختلفی از جمله استفاده نامناسب از منابع و تجهیزات، نداشتن آمار دقیق از میزان شکایات ثبت شده و تاخیر در پاسخگویی در این زمینه تاثیرگذار بودند.

## کلمات کلیدی:

رضایت مشتری، سرعت و کیفیت پاسخگویی، مدل سروکوال، آزمون T

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/415804>

