

## عنوان مقاله:

تحلیل شکاف های کیفیت خدمات بر اساس مدل SERVQUAL: مطالعه موردی در خدمات مشترکین امور برق شهرستان نطنز

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی پژوهشهای نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

## نویسنده:

علی اکبر عسگری رونقی

## خلاصه مقاله:

در این مقاله، کیفیت خدمات در امور برق شهرستان نطنز با استفاده از مدل شکاف های کیفیت خدمات 1، مورد تحلیل قرار گرفته است. برای این منظور، ابتدا پرسشنامه مدل فوق، با توجه به ویژگی های خدمات و شرایط حاکم بر امور برق نطنز، مورد بازنگری و بومی سازی قرار گرفت و بطور تصادفی توسط نمونه ای به حجم 083 نفر از میان متقاضیان و مشترکین این امور تکمیل گردید. در ادامه، داده های جمع آوری شده توسط پرسشنامه ها، با استفاده از نرم افزار SPSS21 مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت. در مرحله نهایی، یافته های تحقیق بیان شده، مورد بحث و نتیجه گیری قرار گرفتند. یافته های تحقیق گواه آن است که در دو بعد از ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات، اختلاف معناداری بین انتظارات و ادراکات مشترکین وجود دارد که عبارتند از بعد عوامل ملموس و بعد پاسخگویی. بدیهی است که روش و نتایج حاصل از این تحقیق قابل تعمیم و پیاده سازی در سایر امور و شرکت های توزیع می باشد.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات/SERVQUAL/امور برق شهرستان نطنز

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/437243>

