

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مهارت ارتباطی بر رضایتمندی مراجعین (مطالعه موردی: کارکنان شهرداری بابلسر)

محل انتشار:

دومین همایش بین المللی مدیریت، اقتصاد و توسعه (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

علی فلاح - دکتری مدیریت رسانه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نور

سجاد زبردست - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه حسابرسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نور

غزاله نعمتی - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه حسابرسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نور

خلاصه مقاله:

هدف از تحقیق حاضر بررسی تاثیر مهارت ارتباطی کارکنان شهرداری شهر بابلسر بر رضایتمندی مراجعین میباشد. این تحقیق از لحاظ نوع روش تحقیق پیمایشی و از لحاظ زمانی از نوع تحقیقات مقطعی به حساب میآید. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه مراجعین شهرداری بابلسر میباشد که بعلاوه فراوانی تعداد آنها برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد و در نهایت با استفاده از فرمول کوکران تعداد حجم نمونه 382 نفر برآورد شده که با هدف پوشش هرگونه خطای احتمالی 390 نفر در نظر گرفته شد. برای تعیین نمونه گیری از روش در دسترس استفاده شده و برای جمعآوری اطلاعات از پرسشنامه های محقق ساخته استفاده شده است. روایی سنجی با استفاده از روایی صوری بوده و برای سنجش پایایی از آلفای کرونباخ استفاده گردیده که تایید شده است. برای تحلیل دادهها از نرم افزار و برای تحلیل فرضیه ها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج حاصل از تحقیق نشان میدهد که بین آماری مهارتهای ارتباطی شامل کار جمعی، ترغیب کلامی، رفتار شهروندی، اعتمادسازی و هوش اجتماعی با رضایتمندی مراجعین رابطه معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

مهارتهای ارتباطی، کار جمعی، ترغیب کلامی، رفتار شهروندی، اعتمادسازی، هوش اجتماعی، رضایتمندی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/512078>

