

عنوان مقاله:

رویکرد رفتاری از نظر ارباب رجوع در بهبود و کیفیت خدمات، مورد مطالعه: شهرداری فومن

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی نخبگان مدیریت (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

زینب ارشک - دانشجو کارشناسی ارشد رشته مدیریت صنعتی موسسه آموزش عالی راهبرد شمال

محمد رحیم رمضانیان - استاد راهنما، دانشیار رشته مدیریت دانشگاه گیلان

مهرعلی همتی نژاد - استاد مشاور، دانشیار رشته مدیریت ورزشی دانشگاه گیلان

خلاصه مقاله:

کیفیت خدمات در توانایی سازمان جهت برآوردن نیازها و خواسته های مشتریان مشهود است. سازمان ها می توانند از طریق ارائه ی خدمات مناسب برای خود مزیت های رقابتی فراوانی ایجاد کنند. عوامل بسیاری بر کیفیت خدمات یک سازمان تاثیر گذار هستند که در این تحقیق عملکرد شغلی، رفتار مطابق نقش و رفتار فراتر از نقش مورد بررسی قرار گرفته است. لذا هدف اصلی تحقیق رویکرد رفتاری از نظر ارباب رجوع در بهبود کیفیت خدمات در شهرداری فومن می باشد. تحقیق جاری از نوع تحقیق های کاربردی و از نظر دسته بندی تحقیق بر حسب نحوه ی گردآوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی است. روش نمونه گیری در پژوهش حاضر از نوع نمونه گیری غیراحتمالی در دسترس است. برای محاسبه ی تعداد نمونه از فرمول کوکران جامعه ی نامحدود با انحراف معیار نامعلوم استفاده شده است و تعداد نمونه برابر با 335 نفر از ارباب رجوع های شهرداری فومن هستند. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه ی استاندارد می باشد. برای بررسی فرضیه های تحقیق از تحلیل عاملی تاییدی و مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. نتیجه ی تحقیق حاکی از تاثیر مثبت و معنی دار عملکرد شغلی بر رفتار فراتر از نقش، رفتار مطابق نقش و کیفیت خدمات بود. از سوی دیگر تاثیر مثبت و معنی دار رفتار مطابق و رفتار فراتر از نقش بر کیفیت خدمات نیز به تایید رسید.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد شغلی، شهرداری فومن

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/528817>

