

عنوان مقاله:

مقایسه انتظارات و ادراکات دریافت کنندگان خدمات با استفاده از مدل سروکوال مطالعه موردی: اداره آب و فاضلاب شهرستان سنندج

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت تغییر و تحول (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسنده:

پرویز بنفشی - مدرس آموزشده فنی دختران سنندج

خلاصه مقاله:

آگاهی از میزان رضایتمندی مشتریان شرط لازم در برنامه ریزی سازمان ها برای افزایش رضایتمندی از طریق بهبود کیفیت خدمات و دستیابی به وضعیت مطلوب می باشد. بررسی عملکرد در صورتی که با دیدگاه فرآیندی و عملی انجام شود می تواند موجبات ارتقاء کیفیت خدمات و اعتماد عمومی را فراهم آورد. در این راستا و با توجه به عدم اطلاعات قابل اتکاء از انتظارات و ادراکات مراجعین، این تحقیق با هدف آگاهی از میزان رضایت مشتریان از عملکرد اداره آب و فاضلاب شهرستان سنندج با استفاده از مدل سروکوال انجام یافته است. تحقیق انجام شده از نظر هدف کاربردی، از نظر راهبرد جزو تحقیقات کمی و از نظر روش شناسی جزو تحقیقات توصیفی شاخه پیمایشی یا زمینه یابی است، پس از انجام مطالعات نظری 5 فرضیه در رابطه با انتظارات و ادراکات مشتریان با استفاده از مدل سروکوال تدوین و براساس نتایج بدست آمده آزمون گردید. جامعه آماری تحقیق برگیرنده کلیه مشترکین استفاده کننده از تسهیلات و خدمات اداره آب و فاضلاب در شهرستان سنندج می باشد. در این تحقیق براساس رابطه کوکران تعداد 382 نمونه بدست آمده از بین تمام مشترکین شهر سنندج به طور تصادفی اطلاعات مورد نیاز با استفاده از ابزار پرسشنامه جمع آوری گردید. پس از تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه های تحقیق مشخص گردید که در رابطه با پنج بعد موارد محسوس، اعتبار، پاسخگویی، همدلی و اطمینان، اداره آب و فاضلاب نتوانسته است کاملاً انتظارات مراجعین را برآورده نماید به بیان دیگر در هر پنج بعد، انتظارات مراجعین تفاوت معناداری با ادراکات آنها دارد. همچنین در پایان برای کاهش شکاف ها در ابعاد مختلف پیشنهاداتی ارائه گردیده است.

کلمات کلیدی:

عملکرد، کیفیت خدمات، انتظارات، ادراکات، مدل سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/597706>

