

## عنوان مقاله:

بررسی وضعیت ارایه کیفیت خدمات در شهرداری زابل

## محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی پژوهش های نوین ایران و جهان در مدیریت، اقتصاد و حسابداری و علوم انسانی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسندگان:

فرناز اکاتی - دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زاهدان، دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت، زاهدان، ایران

عالمه کیخا - عضو هیات علمی دانشگاه زابل

## خلاصه مقاله:

هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی وضعیت ارایه کیفیت خدمات در شهرداری زابل می باشد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه ی کارمندان شهرداری زابل در سال 1394 بوده که تعداد آنها 230 نفر می باشد. نمونه آماری پژوهش حاضر تعداد 152 نفر از کارمندان شهرداری زابل می باشد که این تعداد با مراجعه به جدول مورگان تعیین شده است. روش نمونه گیری نیز تصادفی ساده می باشد. در این پژوهش ابزار سنجش پرسشنامه 5 بعدی سروکوآل جهت سنجش کیفیت خدمات ( 1988 ) می باشد. آلفای کرونباخ برای پرسشنامه سروکوآل به ترتیب برابر 966 / 0 می باشد. نتایج حاصل از پژوهش نشان می دهد که میزان متغیرهای فیزیکی، قابلیت اطمینان، تضمین، پاسخگویی و همدلی بیشتر از حد متوسط است و به عنوان کیفیت خدمات محسوب می شوند. مولفه های مذکور به ترتیب اولویت عبارتند از: همدلی، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و فیزیکی.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، شهرداری زابل

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/675398>

