

عنوان مقاله:

بررسی میزان رضایت مشتریان از خدمات شهرداری های روباز شهر تهران

محل انتشار:

مجله پژوهش در مدیریت ورزشی، دوره 1، شماره 3 (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

پوریا ازگلی - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه مازندران

فرزام فرزاد - استادیار دانشگاه مازندران

مرتضی دوستی - استادیار دانشگاه مازندران

خلاصه مقاله:

هدف: هدف تحقیق حاضر بررسی میزان رضایت مشتریان از خدمات شهرداری های روباز شهر تهران بود. روش شناسی: روش تحقیق توصیفی و از نظر اجرا پیمایشی و از نظر هدف کاربردی می باشد. شیوه جمع آوری داده ها میدانی و با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته ای بود که روایی آن به وسیله جمعی از اساتید برجسته مدیریت ورزشی کشور تایید و پایایی آن با آلفای کرونباخ 0/92 محاسبه شده بود. این پرسشنامه با مقیاس 5 ارزشی طیف لیکرت طراحی شده بود. یافته ها: یافته ها نشان از رضایت متوسط پاسخ دهندگان از خدمات شهرداری های روباز شهر تهران داشت و بین نظرات مردان و زنان تفاوت معناداری وجود نداشت. بین میزان رضایت و درآمد تفاوت معنادار بود. نتیجه گیری: به طور کلی بیشتر پاسخ دهندگان از خدمات شهرداری های شهر تهران رضایت متوسطی داشتند. پایین بودن رضایت از هزینه بلیط تجهیزات نشان دهنده بالا بودن این هزینه برای پاسخ دهندگان داشت.

کلمات کلیدی:

رضایت مشتری، شهرداری، خدمات، تهران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/684387>

