

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر روی رضایت ارباب رجوع در اداره کار، تعاون و رفاه اجتماعی زنجان

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد دانش بنیان با تاکید بر اقتصاد مقاومتی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

مصطفی جعفری

وحیده علیپور - استادیار گروه مدیریت و حسابداری دانشگاه زنجان، ایران

عاطف مرتضوی - دانشجوی کارشناسی ارشد بازاریابی دانشگاه زنجان، ایران

خلاصه مقاله:

یکی از عوامل موثر در موفقیت سازمان ها (تولیدی/ خدماتی) درنیل به اهداف خود و رضایتمندی ارباب رجوع، بهبود در کیفیت خدمات ارائه شده به آنهاست. اکثر نظریه پردازان و محققان، بر اهمیت دو مفهوم رضایت مشتری و کیفیت خدمات، توافق دارند و آنها را مفاهیمی بنیادی در مدیریت خدمات می دانند. بنابراین در پژوهش حاضر به تبیین مولفه های خدمات اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی براساس رضایت خدمت گیرندگان از خدمات با فرض وجود رابطه بین کیفیت خدمات و رضایت ارباب رجوع می پردازد. بدین منظور جهت پاسخگویی به سوالات تحقیق، داده های موردنظر با استفاده از ابزار پرسشنامه و از طریق نمونه ای 136 تایی که شامل ارباب رجوع اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی و همچنین مراجعین کاریابی های شهر زنجان بوده است، گردآوری شده و مبنای تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. ضمن اینکه جهت تحلیل داده ها و بررسی روابط میان متغیرهای گوناگون تحقیق نیز از نرم افزارهای آماری spss22 و PLS استفاده گردیده است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت خدمت گیرندگان، اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی زنجان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/694309>

