

عنوان مقاله:

بررسی رابطه ابعاد کیفیت خدمات با رضایتمندی مراجعہ کنندگان کلینیک مددکاری اجتماعی آرامش

محل انتشار:

اولین همایش ملی مدیریت با رویکرد اقتصاد مقاومتی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

سجاد اسدی - باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد آباءه، دانشگاه آزاد اسلامی، آباءه، ایران

ام کلثوم شرفی - کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی و مشاور کلینیک مددکاری اجتماعی آرامش شهرستان آباءه

مریم لافتی - کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی و مدیر کلینیک مددکاری اجتماعی آرامش شهرستان آباءه

خلاصه مقاله:

امروزه هر سازمانی چه دولتی و چه خصوصی، بدون توجه به بهبود کیفیت خدمات، نمیتواند در کسب و کار خود موفق باشد و در واقع محکوم به نابودی است. بدین منظور هر سازمان خدماتی برای ارزیابی بهبود کیفیت خدمات خود در درجه اول می بایست نیازها و انتظارات مشتریان خود را شناسایی کرده و در فواصل زمانی مشخصی میزان رضایت مشتریان را از خدمات خود بررسی کرده و نسبت به بهبود آن تمام تلاش خود را به کار گیرند. هدف از پژوهش، توصیف رابطه ابعاد کیفیت خدمات با رضایت مراجعہ کنندگان کلینیک مددکاری اجتماعی آرامش شهرستان آباءه بود. این پژوهش از نظر روش، توصیفی و از نوع همبستگی بوده است، بدین منظور 181 نفر از مراجعہ کنندگان کلینیک مددکاری اجتماعی آرامش شهرستان آباءه به شیوه ی تصادفی ساده انتخاب شدند. اطلاعات مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه کیفیت خدمات جمع آوری شد. که پایایی آنها مورد تایید این پژوهش می باشد. دادهای جمع آوری شده از طریق آزمون های همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه همزمان مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که بین ابعاد کیفیت خدمات (ملموس بودن، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، همدلی و اطمینان) و نمره رضایت مراجعہ کنندگان رابطه مثبت معنادار وجود دارد، همچنین براساس ابعاد کیفیت خدمات (ملموس بودن، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، همدلی و اطمینان) می توان نمره و رضایت مراجعہ کنندگان را پیش بینی کرد. با توجه به این مباحث می توان گفت که مراجعہ کنندگان یک مرکز که یکی از مهمترین سرمایه انسانی آن مرکز می باشند اگر از کیفیت خدمات راضی باشند زمینه رضایت آنان فراهم می گردد. و یک مرکز با بهترین کارکرد اجرایی روبرو شود.

کلمات کلیدی:

ابعاد کیفیت خدمات، رضایت مراجعہ کنندگان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/783134>

