

## عنوان مقاله:

طراحی مدل ارزیابی کیفیت خدمات ادراک شده مشتریان در بانک های دولتی ایران

## محل انتشار:

فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، دوره 5، شماره 14 (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

## نویسنده:

سید علیرضا سید صالحی - استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، قزوین، ایران

## خلاصه مقاله:

طی سالیان اخیر توجه ویژه ای از جانب به مفهوم و مدل های کیفیت خدمات مبذول شده است. با توجه به تاثیر تفاوت های زمینه ای بر تعداد شاخص ها یا تعداد و مفهوم ابعاد کیفیت خدمات، بسیاری از محققین بر طراحی مدل های سنجش کیفیت خدمات به صورت بومی شده و مختص خدمات مختلف تاکید دارند. در این پژوهش نیز تلاش شده است با انجام تحقیقات کیفی و کمی، مدل ارزیابی کیفیت خدمات ادراک شده مشتریان بانک های دولتی ایران طراحی شود. در این راستا با انجام تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی به مدل موردنظر شامل 24 شاخص و ابعاد چهارگانه کیفیت فنی ستاده، کیفیت فرآیندی، کیفیت رفتاری کارکنان و کیفیت محیط خدماتی دست یافتیم. مدل طراحی شده ویژگی ها منحصر به فردی دارد که منعکس کننده شرایط و مقتضیات خاص صنعت بانکداری ایران است.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، کیفیت فنی ستاده، کیفیت کارکردی (وظیفه ای) فرآیند

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/791883>

