

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین ابعاد کیفیت خدمات و رضایت ارباب رجوع روستایی به دفاتر ICT با استفاده از روش معادلات ساختاری

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

معصومه ماهوریان - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی- گرایش منابع انسانی

فروغ رودگر نژاد - استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد انزلی

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر به منظور بررسی رضایت ارباب رجوع از خدمات ارائه شده توسط دفاتر ICT در روستاها با استفاده از روش سروکوال که ابزاری برای اندازه گیری کیفیت خدمات و شناسایی و تحلیل شکاف های موجود بین انتظارات و ادراکات دریافت کنندگان خدمات می باشد، انجام گرفته است. روش تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و با توجه به نوع و ماهیت مسئله، اهداف و سوال های تحقیق توصیفی می باشد و برای جمع آوری اطلاعات از روش پیمایشی استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش راکلیه مشتریان دفاتر ICT روستایی در غرب استان مازندران تشکیل می دهند. روش نمونه گیری تحقیق حاضر، روش نمونه گیری خوشه ای جامعه نامحدود می باشد. به این ترتیب حجم نمونه مقدار 267 نفر محاسبه شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون هایسنجش نرمال بودن داده ها و تحلیل عاملی تأییدی و مدل معادلات ساختاری، در نرم افزارهای LISREL و SPSS استفاده شده است. نتایج حاکی از آن است که بین اولویت ابعاد کیفیت خدمات و اولویت بندی مولفه های کیفیت خدمات در تأثیرگذاری بر رضایت مشتری ارتباط معنی داری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

رضایت، کیفیت خدمات، سروکوال، دفاتر خدمات ارتباطات و اطلاعات روستایی، ICT

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/397032>

