

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات شهرداری از دید کارکنان بر اساس مدل کیفیت خدمات (مطالعه موردی کارکنان شهرداری شهرستان بوکان)

محل انتشار:

اولین همایش بین المللی پژوهش های نوین در مطالعات مدیریت (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

محمد اکبر شیخ زاده - مربی گروه فناوری اطلاعات، مجتمع آموزش عالی سراوان

لقمان ابراهیمی - مدرس دانشگاه پیام نور مرکز بوکان

خلاصه مقاله:

توجه به کیفیت کالا و حساسیت نسبت به خدمات مطلوب تر در زمره مهمترین نکاتی است که جامعه جهانی در عصر حاضر به آنها اولویت خاصی بخشیده است. در نتیجه، سنجش کیفیت خدمات، پیش زمینه ی ضروری برنامه ریزی در جهت بهبود کیفیت خدمات سازمانهاست. در این مقاله به ارزیابی کیفیت خدمات شهرداری شهرستان بوکان از دید کارکنان می پردازیم. جامعه آماری در این تحقیق کل کارکنان شهرداری شهرستان بوکان می باشد برای آزمون فرضیات در این پژوهش و با توجه به حجم جامعه آماری، از نمونه ایبا حجم 140 نفر استفاده شده است. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد سروکوال استفاده شد. جهت انجام تجزیه وتحلیل روشهای نا پارامتریک آماری شامل، آزمون ویل کاکسون و فریدمن استفاده شد. نتایج این تحقیق نشان می دهد که از نظر کارکنان بیشترین میزان اهمیت مربوط به بعد عوامل محسوس و کمترین میزان اهمیت مربوط به بعد همدلی می باشد و همچنین در همه ابعاد کیفیت خدمات شکاف معناداری بین انتظارات و ادراکات کارکنان وجود دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت، کیفیت خدمات، مدل کیفیت خدمات، بخش عمومی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/572992>

