

عنوان مقاله:

سنجش کیفیت خدمات تعاونی های تولید روستایی شهرستان اردبیل به روش سروکوال

محل انتشار:

فصلنامه برنامه ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، دوره 8، شماره 30 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 29

نویسندگان:

اصغر باقری - هیات علمی دانشگاه محقق اردبیلی

نیر امامی - دانش آموخته کارشناسی ارشد دانشگاه محقق اردبیلی

مهناز محمدزاده نصرآبادی - عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور مشکین شهر

خلاصه مقاله:

چکیده هدف از این مقاله ارزیابی کیفیت خدمات در تعاونی های تولید روستایی شهرستان اردبیل می باشد. پژوهش حاضر به روش توصیفی پیمایشی انجام شد. جامعه آماری پژوهش متشکل از اعضای تعاونی های تولید روستایی فعال و غیرفعال شهرستان اردبیل بوده اند. با استفاده از جدول نمونه گیری مورگان، نمونه ای متشکل از ۱۸۰ نفر انتخاب و اطلاعات لازم با استفاده از پرسشنامه استاندارد سروکوال (Servqual) دو بخش انتظارات و ادراک، گردآوری گردید. روایی محتوایی و صوری پرسشنامه به کمک متخصصین تایید گردید و برای سنجش پایایی آن یک مطالعه راهنما با کمک ۳۰ نفر از اعضا انجام شد. نتایج نشان داد که در هر دو گروه تفاوت معنی داری بین انتظارات و ادراک اعضای تعاونی ها وجود داشت. بطوری که در تعاونی های فعال میزان ادراک در چهار بعد (قابلیت اعتماد، پاسخگویی، اطمینان و همدلی) بیش از حد انتظار بود ولی در تعاونی های غیرفعال میزان ادراک کمتر از حد انتظار بود. میانگین نمره انتظارات در تعاونی های فعال ۵۶/۲۹ و در تعاونی های غیرفعال ۶۸/۲۹ و نمره ادراک در تعاونی های فعال ۰۲/۲۸ و در تعاونی های غیرفعال ۸۵/۱۱ می باشد که نشان می دهد علی رغم انتظارات برابر اعضای تعاونی های تولید، خدمات نابرابری در این تعاونی ها ارایه شده است که در کنار سایر عوامل می تواند در ناکارآمدی و غیرفعال شدن گروه دوم تاثیر گذار باشد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، تعاونی های تولید روستایی، مدل سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1802034>

