

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین ابعاد چابکی و کیفیت خدمات بانک های دولتی (مطالعه موردی: شهرستان گناباد)

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

مسعود طاهری

فاطمه مرتضوی

خلاصه مقاله:

هدف همه موسسات خدماتی از جمله بانکها ارائه خدمات مناسب و مورد رضایت مشتریان است. از آنجا که همه سازمان های ارائه دهنده خدمات مالی و به ویژه بانک ها در محیطی با محصولات غیر متمایز فعالیت می کنند، کیفیت خدمات در آنها به عنوان اولین سلاح رقابت شناخته می شود. و در شرایط متغیر کنونی همگان دریافته اند تنها مزیت رقابتی یک سازمان در آینده این است که مدیران آنها بیاموزند چگونه باید زودتر از رقبایشان یاد بگیرند و این همان مفهوم چابکی است. هدف از مطالعه حاضر تعیین رابطه بین ابعاد چابکی سازمانی و کیفیت خدمات بانک های دولتی شهرستان گناباد می باشد. تحقیق حاضر از نوع پژوهشهای توصیفی و همبستگی است که به روش پیمایشی انجام شده است جامعه آماری پژوهش شامل 90 نفر از کارکنان بانک های دولتی شهرستان گناباد در سال 1391 بوده است و نمونه گیری به روش طبقه ای انجام شده و تعداد 73 نفر به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد و برای سنجش چابکی از پرسشنامه استاندارد اسپایزر و برای سنجش کیفیت خدمات از پرسشنامه استاندارد پارسورامان استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیلهای آماری بیانگر وجود رابطه مثبت و معنی دار بین ابعاد چابکی سازمانی (جز بعد پاسخگویی) با کیفیت خدمات بانک های دولتی گناباد می باشد.

کلمات کلیدی:

چابکی سازمانی، قابلیت های چابکی، کیفیت خدمات، خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/286657>

