

## عنوان مقاله:

سنجش میزان رضایتمندی ارباب رجوع از شهرداری منطقه 5 تبریز با بهره گیری از مدل p-c-p

## محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

## نویسندگان:

بهنام سیدی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی گرایش بازاریابی، گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد، مدیریت، حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، تبریز، ایران

صمد عالی - استادیار گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، تبریز، ایران

## خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف سنجش میزان رضایتمندی ارباب رجوع از شهرداری منطقه 5 تبریز با بهره گیری از مدل p-c-p انجام شد. این تحقیق بر مبنای هدف جزء تحقیقات کاربردی و از لحاظ ماهیت در زمره پژوهش های توصیفی بوده و بر اساس روش از نوع پیمایشی می باشد. ابزار جمع آوری اطلاعات از نوع پرسشنامه بر مبنای مدل p-c-p بوده و برای تعیین قابلیت اعتماد پیش از آزمون از روش آلفای کرونباخ ضرایب آلفای کرونباخ ها بدست آمدند که این اعداد نشان می دهند که پرسشنامه های مورد استفاده، از قابلیت اعتماد برخوردار می باشند. روایی محتوایی پرسشنامه ها توسط اساتید دانشگاهی تایید گردید. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه ارباب رجوع های واحد های شهرسازی و عوارض نوسازی شهرداری منطقه 5 تبریز بوده که حجم نمونه با فرمول کوکران 384 نفر انتخاب شد. از روش نمونه گیری در دسترس برای انتخاب نمونه ها استفاده شد و داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شد. نتایج آزمون t تک نمونه ای نشان داد که در حالت کلی میزان رضایتمندی ارباب رجوع از شهرداری منطقه 5 تبریز بالاتر از حد متوسط (انتظار) می باشد. همچنین نتایج نشان داد که در هر سه ویژگی محوری، مرکزی و پیرامونی خدمات، میزان رضایتمندی ارباب رجوع از شهرداری منطقه 5 تبریز بالاتر از حد متوسط (انتظار) می باشد.

## کلمات کلیدی:

رضایتمندی ارباب رجوع، مدل p-c-p، ویژگی محوری خدمات، ویژگی مرکزی خدمات، ویژگی پیرامونی خدمات، شهرداری منطقه 5 تبریز

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/567989>

