



بررسی رابطه ابعاد کیفیت خدمات با رضایتمندی مراجعه کنندگان کلینیک مددکاری اجتماعی آرامش

سجاد اسدی

باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد آبدیه، دانشگاه آزاد اسلامی، آبدیه، ایران

ام کلثوم شرفی

کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی و مشاور کلینیک مددکاری اجتماعی آرامش شهرستان آبدیه

مریم لافتی

کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی و مدیر کلینیک مددکاری اجتماعی آرامش شهرستان آبدیه (نویسنده مسئول)

aramesh.cl@Gmail.com

چکیده

امروزه هر سازمانی چه دولتی و چه خصوصی، بدون توجه به بهبود کیفیت خدمات، نمیتواند در کسب و کار خود موفق باشد و در واقع محکوم به نابودی است. بدین منظور هر سازمان خدماتی برای ارزیابی بهبود کیفیت خدمات خود در درجه اول می بایست نیازها و انتظارات مشتریان خود را شناسایی کرده و در فواصل زمانی مشخصی میزان رضایت مشتریان را از خدمات خود بررسی کرده و نسبت به بهبود آن تمام تلاش خود را به کار گیرند. هدف از پژوهش، توصیف رابطه ابعاد کیفیت خدمات با رضایت مراجعه کنندگان کلینیک مددکاری اجتماعی آرامش شهرستان آبدیه بود. این پژوهش از نظر روش، توصیفی و از نوع همبستگی بوده است، بدین منظور ۱۸۱ نفر از مراجعه کنندگان کلینیک مددکاری اجتماعی آرامش شهرستان آبدیه به شیوه ی تصادفی ساده انتخاب شدند. اطلاعات مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه کیفیت خدمات جمع آوری شد. که پایایی آنها مورد تایید این پژوهش می باشد. دادهای جمع آوری شده از طریق آزمون های همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه همزمان مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که بین ابعاد کیفیت خدمات (ملموس بودن، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، همدلی و اطمینان) و نمره رضایت مراجعه کنندگان رابطه مثبت معنادار وجود دارد، همچنین براساس ابعاد کیفیت خدمات (ملموس بودن، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، همدلی و اطمینان) می توان نمره و رضایت مراجعه کنندگان را پیش بینی کرد. با توجه به این مباحث می توان گفت که مراجعه کنندگان یک مرکز که یکی از مهمترین سرمایه انسانی آن مرکز می باشند اگر از کیفیت خدمات راضی باشند زمینه رضایت آنان فراهم می گردد. و یک مرکز با بهترین کارکرد اجرایی روبرو شود.

واژه های کلیدی: ابعاد کیفیت خدمات، رضایت مراجعه کنندگان