

ارزیابی میزان رضایت شهروندان و فروشندگان از بازار هفتگی بابلسر (مطالعه موردی: سه شنبه بازار)

فریده طهماسبی سرقلی^۱، غلامرضا ملکشاهی^۲، رحیم بردی آنامرادنژاد^۳

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه مازندران

^۲ استادیار گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه مازندران

^۳ دانشیار گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه مازندران

چکیده

رضایت شغلی مجموعه ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد شغل خود دارند و رضایت مشتریان عکس العملی احساسی است که از فرایند ارزیابی خدمات دریافتی در برابر هزینه های پرداخت شده، بدست می آید. در تحقیق حاضر به منظور ارزیابی رضایت شغلی و رضایت مشتریان سه شنبه بازار بابلسر (در استان مازندران) از روش تحلیل پرسشنامه استفاده گردید. در این روش ۸۰ پرسشنامه برای ارزیابی رضایت شغلی بین فروشندگان شاغل در سه شنبه بازار و ۸۰ پرسشنامه برای ارزیابی رضایت مشتریان در بین مراجعه کنندگان به این بازار توزیع گردید و نتایج حاصل از آن با استفاده از روش آزمون تی تک نمونه ای تجزیه و تحلیل شد. نتایج حاکی از آن است که سه شنبه بازار بابلسر به خوبی توانسته رضایت مشتریان را جلب نماید به گونه ای که با اطمینان ۰/۹۵ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۵ در اکثر زیر شاخص های مربوط به تجهیزات و وضعیت فیزیکی، اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی میانگین واقعی بالاتر از میانگین مطلوب ارزیابی شده است و فقط در برخی گویه ها تفاوت معنادار نبوده است؛ اما در خصوص رضایت شغلی اکثر فروشندگان شاغل در این بازار از شغل خود راضی نیستند و بالاچاره به این شغل مشغول هستند و در صورت ایجاد زمینه شغلی مناسب تر نسبت به تغییر شغل خود اقدام خواهند نمود؛ به گونه ای که با اطمینان ۰/۹۵ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۵ در اکثر گویه های مورد بررسی میانگین رضایتمندی فروشندگان از میانگین مطلوب کمتر می باشد و این امر نشان دهنده ی میزان کم رضایتمندی فروشندگان می باشد. در برخی گویه ها میزان رضایتمندی فروشندگان بالاتر از میانگین مطلوب بوده و در برخی دیگر تفاوت معناداری بین میانگین به دست آمده و میانگین مطلوب وجود نداشته است.

اطلاعات مقاله

زمینه تخصصی مقاله:

برنامه ریزی شهری

دریافت:

پذیرش:

واژگان کلیدی:

بازار هفتگی، سه شنبه بازار، رضایت شغلی، رضایت مشتری، آزمون تی تک نمونه ای، سه شنبه بازار بابلسر

پایگاه نمایه کننده:



پایگاه استادی علوم جهان اسلام

