



نام کتاب: مدل کانو و رضایت مشتری

مؤلف: سمانه کشمیری

سرشناسه : کشمیری ، سمانه

عنوان و نام پدید آورنده : مداح کانو و رضایت مشتری، سمانه کشمیری

مشخصات نشر : تهران . انتشارات برای ۲۰

مشخصات ظاهری ۱۰۷: صفحه رتلی، مصور، جدول، نمودار

شابک: ۹۷۸-۶۰۶-۶۰۶-۵-۶

موضوع : مداح کانو و رضایت مشتری

شماره کتابشناسی ملی : "۱۴۱۵۰۰۰۰۰۰۰۰"

نام کتاب:	مدل کانو و رضایت مشتری
مؤلف :	سمانه کشمیری
ناشر:	انتشارات برای ۲۰
مدیر مسئول:	مدیر ادبی
مدیر تولید:	مسعود باطنی
طراحی جلد:	مرجان جلال
شابک:	۹۷۸-۶۰۶-۶۰۶-۵-۶
ناظر چاپ:	مسعود باطنی
نوبت چاپ:	اول - ۱۳۹۸
شمارگان:	۵۰۰ نسخه
قیمت:	۲۰۰۰۰ تومان
آدرس:	ضلع جنوب شرقی میدان انقلاب نبش کوچه ی آبرو - پلاک تلفن ۶۶۱۲۱۲۹۲

فهرست مطالب

چکیده.....	۱
فصل اول کلیات پژوهش.....	
۱-۱- مقدمه.....	۳
۲-۱- بیان مسأله.....	۴
۳-۱- ضرورت و اهمیت پژوهش.....	۷
۴-۱- اهداف تحقیق.....	۹
۱-۴-۱- هدف اصلی.....	۹
۲-۴-۱- اهداف فرعی.....	۹
۵-۱- فرضیه‌های تحقیق.....	۱۰
۱-۵-۱- فرضیه اصلی.....	۱۰
۲-۵-۱- فرضیه‌های فرعی.....	۱۰
۶-۱- تعاریف مفهومی و عملیاتی واژه‌ها و اصطلاحات.....	۱۱
۱-۶-۱- تعاریف مفهومی.....	۱۱
۲-۶-۱- تعاریف عملیاتی.....	۱۲

فصل دوم: ادبیات پژوهش

۱۴	۱-۲- مقدمه.....
۱۴	۲-۲- مبانی نظری.....
۱۴	۱-۲-۲- تاریخچه کیفیت.....
۱۶	۲-۲-۲- کیفیت.....
۱۷	۳-۲-۲- خدمات.....
۱۷	۴-۲-۲- اهمیت کیفیت خدمات.....
۱۸	۵-۲-۲- کیفیت خدمات به عنوان مقدمه رضایت مشتری.....
۱۸	۶-۲-۲- مفهوم رضایت مشتری.....
۲۱	۷-۲-۲- روش‌های اندازه‌گیری رضایت مشتری.....
۲۲	۸-۲-۲- مدل‌های اندازه‌گیری رضایت مشتری.....
۲۲	۱-۸-۲-۲- مدل شاخص ملی رضایتمندی مشتری در سوئد.....
۲۳	۲-۸-۲-۲- مدل شاخص ملی رضایتمندی مشتری در آمریکا.....
۲۵	۴-۸-۲-۲- مدل شاخص ملی رضایت مشتری در اروپا.....
۲۵	۵-۸-۲-۲- مدل شاخص ملی رضایت مشتری در مالزی.....
۲۶	۶-۸-۲-۲- مقایسه شاخص رضایت مشتری کشورهای مختلف.....
۲۷	۷-۸-۲-۲- مدل اسکمپر.....
۲۸	۸-۸-۲-۲- مدل سروکوال.....
۲۹	۹-۸-۲-۲- مدل کانو.....
۳۰	۹-۲-۲- آموزش ضمن خدمت.....
۳۱	۱-۹-۲-۲- لزوم برگزاری دوره‌های ضمن خدمت.....
۳۴	۲-۹-۲-۲- کمبودهای دوره‌های آموزش ضمن خدمت و راهکارهای بهبود آنها.....
۳۹	۱۰-۲-۲- چهارچوب نظری.....
۳۹	۱-۱۰-۲-۲- تشریح مدل کانو.....
۴۱	۲-۱۰-۲-۲- کاربردهای مدل کانو.....
۴۲	۳-۱۰-۲-۲- مزایای مدل کانو.....

۴۲	۱۱-۲-۲ - تعیین نیازها و خواسته‌های مشتری در مدل کانو.....
۴۴	۱۲-۲-۲ - روش کانو.....
۴۵	۱۳-۲-۲ - مدل مفهومی تحقیق.....
۴۶	۳-۲ - پیشینه تحقیق.....
۴۶	۱-۳-۲ - مطالعات انجام شده داخلی.....
۴۹	۲-۲-۲ - مطالعات انجام شده خارجی.....

فصل سوم: روش تحقیق

۵۲	۱-۳ - مقدمه.....
۵۳	۲-۳ - روش تحقیق.....
۵۳	۳-۳ - جامعه آماری تحقیق.....
۵۴	۴-۳ - تعیین حجم نمونه و روش نمونه‌گیری.....
۵۵	۵-۳ - روش‌های جمع‌آوری اطلاعات.....
۵۷	۶-۳ - روایی پرسشنامه.....
۵۷	۷-۳ - پایایی پرسشنامه.....
۵۸	۸-۳ - روش‌های آماری تجزیه و تحلیل داده‌ها.....
۵۸	۱-۸-۳ - آزمون t تک نمونه.....
۵۹	۲-۸-۳ - آزمون t برای گروه‌های وابسته.....
۵۹	۳-۸-۳ - آزمون تحلیل واریانس تک عاملی.....
۵۹	۹-۳ - قلمرو موضوعی.....
۶۰	۱۰-۳ - قلمرو مکانی.....
۶۰	۱۱-۳ - قلمرو زمانی.....

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش

۶۲	۱-۴ - مقدمه.....
۶۲	۲-۴ - توصیف داده‌ها.....
۶۳	۱-۲-۴ - جنسیت.....
۶۴	۲-۲-۴ - سن.....

۶۵	۳-۲-۴- وضعیت تأهل.....
۶۶	۴-۲-۴- سابقه کار.....
۶۷	۵-۲-۴- شناسایی نیازهای خدمات دوره‌های آموزشی بر اساس مدل کانو.....
۶۸	۶-۲-۴- توصیف ادراکات به تفکیک جنسیت.....
۷۰	۷-۲-۴- ادراک آزمودنی‌ها از کیفیت خدمات دوره‌های آموزشی به تفکیک سن.....
۷۱	۸-۲-۴- ادراک آزمودنی‌ها از کیفیت خدمات دوره‌های آموزشی به تفکیک وضعیت تأهل.....
۷۲	۹-۲-۴- ادراک آزمودنی‌ها از کیفیت خدمات آموزشی به تفکیک سابقه کار.....
۷۳	۱۰-۲-۴- شفاف بین ادراکات و انتظارات نیازها.....
۷۴	۳-۴- بررسی نیازها و داده‌ها.....
۷۵	۴-۴- تحلیل یافته‌ها.....

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۸۰	۱-۵- مقدمه.....
۸۱	۲-۵- تفسیر یافته‌ها.....
۸۶	۳-۵- بحث و نتیجه گیری.....
۸۸	۴-۵- پیشنهادها.....
۸۹	۱-۴-۵- براساس یافته‌های پژوهش.....
۹۰	۲-۵-۵- پیشنهادها به پژوهشگران دیگر.....
۹۱	۲-۵-۵- محدودیتهای خارج از اختیار محقق.....
۹۳	منابع.....

چکیده

هدف این تحقیق ارزیابی رضایت معلمان ابتدایی شهرستان زرنديه از کیفیت خدمات دوره‌های آموزشی ضمن خدمت با استفاده از مدل کانو می‌باشد. این مطالعه از دسته مطالعات توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق کلیه معلمان ابتدایی شاغل در مدارس ابتدایی شهرستان زرنديه در سال تحصیلی ۹۲-۹۱ است که به تعداد ۲۳۰ نفر می‌باشند. حجم نمونه بر اساس جدول مورگان ۱۳۲ نفر بوده که با روش تصادفی انتخاب شده اند. ابزار جمع آوری داده‌ها، پرسشنامه محقق ساخته می‌باشد. روایی محتوای پرسشنامه با استفاده از نظر اساتید و پایایی آن با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ محاسبه گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی در حد: جدول، نمودار، درصد، فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد و از روش‌های آمار استنباطی در حد آزمون تی برای گروه‌های وابسته استفاده شد. نتایج نشان داد میانگین ادراک معلمان از کیفیت خدمات دوره‌های آموزشی ضمن خدمت، ۸۶ و میانگین انتظار آنها ۱۲۸/۸ است. همچنین میانگین شکاف ادراک و انتظار معلمان در ابعاد: الزامات اساسی، الزامات عملکردی، و الزامات انگیزشی منفی است. این نشان می‌دهد که معلمان از کیفیت خدمات دوره‌های آموزشی ضمن خدمت راضی نیستند. این تحقیق بر اهمیت کیفیت خدمات آموزشی و وجود شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب معلمان صحنه می‌گذارد و از این لحاظ می‌تواند در جهت‌دهی فعالیت‌های سازمان آموزش و پرورش برای ارتقای کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده برای معلمان شهرستان زرنديه مفید واقع شود.

کلید واژه‌ها: کیفیت، کیفیت خدمات، رضایت معلمان، دوره‌های آموزشی ضمن خدمت، مدارس

ابتدایی