

هدف اصلی این پژوهش بررسی تاثیر عوامل اقتصادی ، عوامل فرهنگی و عوامل آموزشی بر ارائه کیفیت خدمات

مالی کمیته امداد امام خمینی در استان گیلان می باشد. تحقیق حاضر از حیث هدف آن یک تحقیق کاربردی

واز حیث نحوه گرد آوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی (غیر آزمایشی) واز شاخه مطالعات میدانی به شمار می

آید و از حیث ارتباط بین متغیرهای تحقیق از نوع علی است.روش انجام تحقیق به صورت پیمایشی بوده که از

مهم ترین مزایای آن قابلیت تعمیم نتایج بدست آمده است.

روش نمونه گیری،نمونه گیری خوشه ای احتمالی می باشد و جامعه آماری شامل ۲۳۵۷۲۲ نفر از مددجویانی

هستند که در کمیته امداد امام خمینی (ره) استان گیلان پذیرش شداند و روش گردآوری اطلاعات میدانی و کتابخانه ای می باشد.

ابزار گرد آوری داده ها پرسش نامه می باشد.پرسشنامه استاندارد می باشد.تقریبا پرسشنامه ها بطور مساوی بین

مدیریت‌های کمیته امداد امام خمینی استان گیلان توزیع گردیده است. برای متغیر های آموزشی، اقتصادی و

فرهنگی از پرسشنامه(قلی پور، ۱۳۹۲) و برای متغیر کیفیت خدمات مالی از پرسش نامه استاندارد سروکوال

استفاده شده است.

برای تجزیه و تحلیل داده های این تحقیق از نرم افزار SPSS استفاده شده است . داده ها با استفاده از این نرم افزار در دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی مورد تجزیه و تحلیل

قرار گرفته اند . در بخش آمار توصیفی داده ها با استفاده از میانگین، انحراف معیار، واریانس ، بیشترین و کمترین مقدار و در بخش آمار استنباطی داده ها با استفاده از آزمون رگرسیون چندگانه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است که در نهایت می توان در مورد پذیرش یا عدم پذیرش هر کدام از فرضیه های آماری اظهار نظر نمود.

و طبق نتایج بدست آمده عوامل آموزشی به میزان ۱۰/۲ درصد و عوامل فرهنگی به میزان ۴۹/۹ درصد و عوامل

اقتصادی به میزان ۵۵/۲ درصد بر کیفیت خدمات مالی کمیته امداد امام خمینی استان گیلان تاثیر دارند .

واژه های کلیدی : عوامل اقتصادی ، عوامل فرهنگی ، عوامل آموزشی و کیفیت خدمات مالی.