

## بررسی نگرش ۱۰ ساله خدمت‌گیرندگان نسبت به کیفیت خدمات سازمان‌های دولتی (سری زمانی ۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳)

حسین عظیمی\*

### چکیده

سازمان‌های دولتی نقشی اساسی در برآورده‌ساختن نیازهای مردم دارند و بخش اعظمی از اثربخشی این سازمان‌ها بر حسب میزان رضایت مردم از کیفیت خدمات دریافتی سنجیده می‌شود. پژوهش حاضر با هدف سنجش میزان رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان از کیفیت ارائه خدمات در سازمان‌های دولتی استان زنجان در یک سری زمانی از سال ۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳ به صورت یک پژوهش کاربردی انجام شد. روش پژوهش حاضر، توصیفی و از نوع پیمایشی است و دیدگاه‌های ۶۹۵۷۱ نفر از خدمت‌گیرندگان در بیش از ۳۲۰ سازمان موردبررسی قرار گرفت. بررسی و تحلیل نتایج پرسشنامه استاندارد با استفاده از نرم‌افزار SPSS و روش CSM نشان داد که در مقایسه با متغیرهای چهارگانه موردبررسی، خدمت‌گیرندگان از نحوه رفتار کارکنان بیشترین رضایت را داشته و از نحوه اطلاع‌رسانی، رضایت کمتری دارند؛ ضمن اینکه میزان اعتماد به کارکنان دولت و رضایت از فضا و تجهیزات فیزیکی واحد موردمراجعه در حد متوسط به بالا قرار دارد؛ همچنین به جز سال‌های ۱۳۸۸ و ۱۳۹۲ در سایر سال‌های موردبررسی، وضعیت رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان از کیفیت خدمات نسبت به سال قبل، ارتقا داشته و اجرای طرح تکریم ارباب‌رجوع در ارتقای سطح رضایت‌مندی مردم مؤثر بوده است.

**کلیدواژه‌ها: کیفیت خدمات؛ رضایت؛ خدمت‌گیرندگان؛ سازمان دولتی؛ استان زنجان؛ CSM.**

## ۱. مقدمه

سازمان‌های دولتی و بخش عمومی هر جامعه، بخشی از خرده سیستم‌های اجتماعی محسوب می‌شوند که بنا به اهداف و کارکردهایی که برای آنان تعریف و تعیین می‌شود در چارچوب قوانین و مقررات مصوب به ارائه خدمات می‌پردازند. این سازمان‌ها در مجموع ساختار اجرایی دولت را تشکیل می‌دهند و به عبارتی حلقه‌های اتصال دولت و مردم تلقی می‌شوند. از آنجاکه نقش و کارکرد سازمان‌های عمومی به عرصه‌های اجتماعی تعمیم می‌یابد و عملاً و دائماً بر حوزه‌های زندگی اجتماعی تأثیر می‌گذارد؛ بنابراین کاوش و پژوهش در کارکردهای اجتماعی سازمان‌ها امری اجتناب‌ناپذیر است و به‌ویژه بررسی عملکرد این قبیل سازمان‌ها بر مخاطبان و خدمت‌گیرندگان یعنی شهروندانی که در اصطلاح «ارباب‌رجوع» خوانده می‌شوند، تصویر روشنی از کم و کیف خدمات آن‌ها ارائه خواهد داد. بررسی‌های تجربی مستند در طول زمان، مدیران و تصمیم‌گیرندگان را از صحت و وسقم عملکردها و همچنین نگرش و قضاوت مخاطبان سازمان‌ها آگاه می‌سازد؛ ضمن اینکه فقدان چنین کاوش‌هایی می‌تواند نارسایی‌های احتمالی را استمرار بخشد. با علم به این موضوع، سازمان‌های دولتی همواره در پی شناسایی نیازمندی‌های مردم و ارتقای سطح کیفی خدمات ارائه‌شده به آن‌ها هستند تا هم مشروعیت نظام سیاسی را تضمین کنند و هم سطح مطلوبی از رفاه و خدمات را فراهم آورند؛ از سوی دیگر، سنجش و اعمال دیدگاه‌های ارائه‌شده مردم در رابطه با سازمان‌های دولتی برای برنامه‌ریزان و تصمیم‌گیران از شاخص‌های توسعه‌یافتگی در نظام اداری قلمداد می‌شود و نشان‌دهنده میزان اثربخشی فعالیت‌های نظام اداری است (عظیمی، ۱۳۹۳).

نظام جمهوری اسلامی ایران به‌عنوان حکومتی مردم‌سالار، مشروعیت خود را از مردم گرفته است و مردم با واسطه یا بدون واسطه در تعیین مدیران، تصویب قوانین و شکل‌گیری سازمان‌ها نقشی اساسی دارند و از این طریق نظرها و انتظارات خود را به گوش مسئولان می‌رسانند (عظیمی، ۱۳۹۲). برای تسهیل این فرایند، سازمان‌های دولتی نیز به‌صورت نظام‌مند زمینه را برای دریافت نظرهای مردم فراهم ساخته‌اند و نظرسنجی‌های مداوم و متعددی را در بازه‌های زمانی مختلف انجام می‌دهند. برای مثال، «سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی» به‌عنوان یک موسسه دولتی و متولی وقت تحول در نظام اداری، پس از مطالعات و بررسی‌های انجام گرفته در رابطه با نقاط قوت و ضعف و همچنین تحلیل آن و شناخت چالش‌ها و جهت‌گیری‌ها و تنظیم سیاست‌های اساسی برای نیل به اهداف برنامه تحول در نظام اداری کشور در تاریخ ۱۳۸۱/۱/۱۸ ضمن ارائه گزارش مطالعات صورت‌گرفته به هیئت‌وزیران، اصلاح نظام اداری کشور را در هفت برنامه مشتمل بر ۱. برنامه منطقی‌کردن اندازه دولت؛ ۲. برنامه تحول در ساختارهای تشکیلاتی دولتی؛ ۳. برنامه تحول در نظام‌های مدیریتی؛ ۴. برنامه تحول در نظام‌های استخدامی؛ ۵. برنامه

آموزش و بهسازی نیروی انسانی؛ ۶. برنامه اصلاح فرایندها، روش‌های انجام کار و توسعه فن‌آوری و ۷. برنامه ارتقا و حفظ کرامت مردم در نظام اداری، تنظیم کرد. به‌منظور ایجاد سازوکارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب و مؤثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با خدمت‌گیرندگان و نهادینه‌شدن موضوع رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان در سازمان‌های دولتی، جزئیات برنامه هفتم باعنوان «طرح تکریم مردم و جلب رضایت خدمت‌گیرندگان در نظام اداری» به شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط در تاریخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ به تصویب «شورای عالی اداری» رسید و برای اجرا به کلیه سازمان‌های دولتی و عمومی ابلاغ شد که مهم‌ترین اهداف آن عبارت‌اند از:

- ۱- اطلاع‌رسانی مناسب به خدمت‌گیرندگان در زمینه نحوه ارائه خدمات از طریق تنظیم بروشور، کتاب راهنما و غیره؛
۲. بازنگری، اصلاح و مهندسی مجدد روش‌های انجام کار به‌منظور تسهیل ارائه خدمات به مردم؛
۳. تدوین منشور اخلاقی سازمان به‌منظور ایجاد برخورد مشفقانه و مناسب با خدمت‌گیرندگان؛
۴. نظرخواهی از خدمت‌گیرندگان درباره نحوه ارائه خدمات توسط سازمان‌های دولتی؛
۵. ایجاد سازوکارهای لازم برای تشویق کارکنانی که زمینه رضایت خدمت‌گیرندگان را فراهم آورده‌اند و برخورد با کارکنان خاطی؛
۶. نظرسنجی سالانه در ارتباط با رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان از سازمان‌های دولتی در ارائه خدمات.

همان‌طور که در بخش‌های مختلف این اهداف، به‌ویژه بند شش از اهداف بالا، ملاحظه می‌شود، نظرسنجی‌های سالانه در دستور کار سازمان‌های دولتی قرار گرفته و این موضوع، نظام‌مند شده است. اغلب سؤال‌ها و دغدغه‌های ویژه‌ای در این نظرسنجی‌ها مطرح است: اینکه چه عواملی در رضایت‌مندی مردم از نظام اداری مؤثر هستند؟ میزان رضایت مردم از این عوامل تا چه حدی است؟ سطح انتظارهای مردم درخصوص بهبود هر یک از این عوامل چه میزان است؟ و آیا نظام اداری توانسته است، به انتظارهای مردم پاسخ داده و نوع نگرش آنان در خصوص کیفیت خدمات در سال‌های ۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳ را ارتقا دهد؟

این سؤال‌ها و دغدغه‌ها همواره طی سال‌های مختلف در سطح کشور مطرح بوده است و سازمان‌های دولتی در پی یافتن پاسخ‌هایی مناسب برای آن‌ها و اجرای طرح تکریم ارباب‌رجوع بوده‌اند. برای مثال، در سال‌های ۱۳۸۲ و ۱۳۸۳ به‌صورت آزمایشی و طی سال‌های ۱۳۸۴ و ۱۳۸۵ به‌منظور اجرای طرح یادشده توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان زنجان اقدامات مؤثری به‌عمل آمد و نتایج آن‌ها پس از بررسی و تحلیل به اطلاع مسئولان امر و مدیران رسید. در سال‌های ۱۳۸۶، ۱۳۸۷، ۱۳۸۸، ۱۳۸۹، ۱۳۹۰، ۱۳۹۱ و ۱۳۹۲ نیز با انحلال و ادغام سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان زنجان در استانداری زنجان، طرح یادشده هم‌زمان با سایر

استان‌های کشور در دستور کار استانداری زنجان قرار گرفت و به‌صورت هدفمند اجرا شد (عظیمی، ۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳). به‌ویژه اینکه نتایج این پژوهش‌ها همه ساله به فاصله کمتر از ۳ ماه از انجام نظرسنجی در بیش از ۳۲۰ سازمان دولتی با تشکیل جلسه‌های کارشناسی به اطلاع مسئولان ذی‌ربط هر سازمان رسانده شده و عزم عمومی برای ارتقای سطح رضایت مردم از نظام اداری جلب می‌شود. مهم‌ترین هدف از انجام این پژوهش‌ها سنجش میزان رضایت مردم از نظام اداری و اثربخشی عملکرد سازمان‌های دولتی بوده و در زیرمجموعه این اهداف اصلی، اهداف دیگری نیز مطرح است. برای مثال، بخشی از اهداف این پژوهش‌ها که در مقاله حاضر نیز مورد تأکید است، عبارت‌اند از:

۱. سنجش میزان رضایت خدمت‌گیرندگان از نحوه اطلاع‌رسانی سازمان‌های دولتی استان زنجان (به‌ویژه درخصوص اطلاع‌رسانی محل مورد مراجعه، ارائه‌دهنده خدمت، زمان مورد مراجعه، مدارک لازم و فرم‌های مورد عمل، مدت‌زمان انجام کار و مراحل انجام کار)؛
۲. سنجش میزان اعتماد خدمت‌گیرندگان به سازمان‌های دولتی استان زنجان (به‌ویژه درخصوص میزان اعتماد خدمت‌گیرندگان نسبت به مهارت، تخصص، مسئولیت‌پذیری و نظم و انضباط کاری کارکنان، رعایت قانون و عدالت توسط کارکنان، صحت پاسخ‌ها و اطلاعات ارائه‌شده کارکنان و میزان اعتماد خدمت‌گیرندگان نسبت به رفع مشکل و رسیدگی به شکایت آن‌ها)؛
۳. سنجش میزان رضایت خدمت‌گیرندگان از خصوصیات کارکنان واحد مورد مراجعه و نحوه رفتار کارکنان با آن‌ها (به‌ویژه درخصوص میزان رضایت خدمت‌گیرندگان از ادب و احترام کارکنان، سرعت و دقت آنان و تمایل مثبت کارکنان به ارائه خدمات)؛
۴. سنجش میزان رضایت خدمت‌گیرندگان از فضا و تجهیزات فیزیکی واحد مورد مراجعه (به‌ویژه درخصوص پاکیزگی و نظافت فضای اداری، پیش‌بینی محل مناسب برای استقرار خدمت‌گیرندگان، استقرار مناسب واحدهای اداری مرتبط با یکدیگر و به‌کارگیری امکانات لازم از قبیل دستگاه کپی و آب‌سردکن).

بدیهی است مفهوم پیچیده و چندوجهی رضایت خدمت‌گیرندگان از خدمات سازمان‌های دولتی در ابعاد خرد، میانی و کلان و عینی و ذهنی قابل تفکیک است. در ابعاد کلان، مناسبات دولت و مردم، قوانین و مقررات و متغیرهای سیاسی و اقتصادی بر رضایت‌مندی شهروندان مؤثر دانسته می‌شود. در سطح میانی چگونگی عملکرد سازمان‌ها و کارکردهای اجتماعی و خدماتی آن‌ها از جمله عوامل تأثیرگذار بر افزایش یا کاهش رضایت‌مندی مردم محسوب می‌شود و سرانجام در سطح خرد، مجموعه کنش‌ها و واکنش‌های افراد، خصایص شخصیتی و رفتاری آنان اعم از کارکنان سازمان‌ها و خدمت‌گیرندگان از سازمان‌های عمومی از جمله مهم‌ترین متغیرهای تعیین‌کننده سطح رضایت‌مندی یا عدم‌رضایت خدمت‌گیرندگان در سازمان‌های عمومی و دولتی

است. از مجموعه این سطوح در پژوهش حاضر، تأکید اصلی بر سطح میانی و خرد، یعنی سازمان‌ها و کنشگران (خدمت‌گیرندگان) بوده و پژوهش حاضر تلاش کرده است با بررسی وضعیت رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان از کیفیت ارائه خدمات در سازمان‌های دولتی استان زنجان طی سال‌های ۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳ پاسخ مناسبی برای دغدغه‌ها و سؤال‌های مطرح شده بالا ارائه کند و میزان اثربخشی و توفیق سازمان‌های دولتی را در این زمینه مورد ارزیابی قرار دهد.

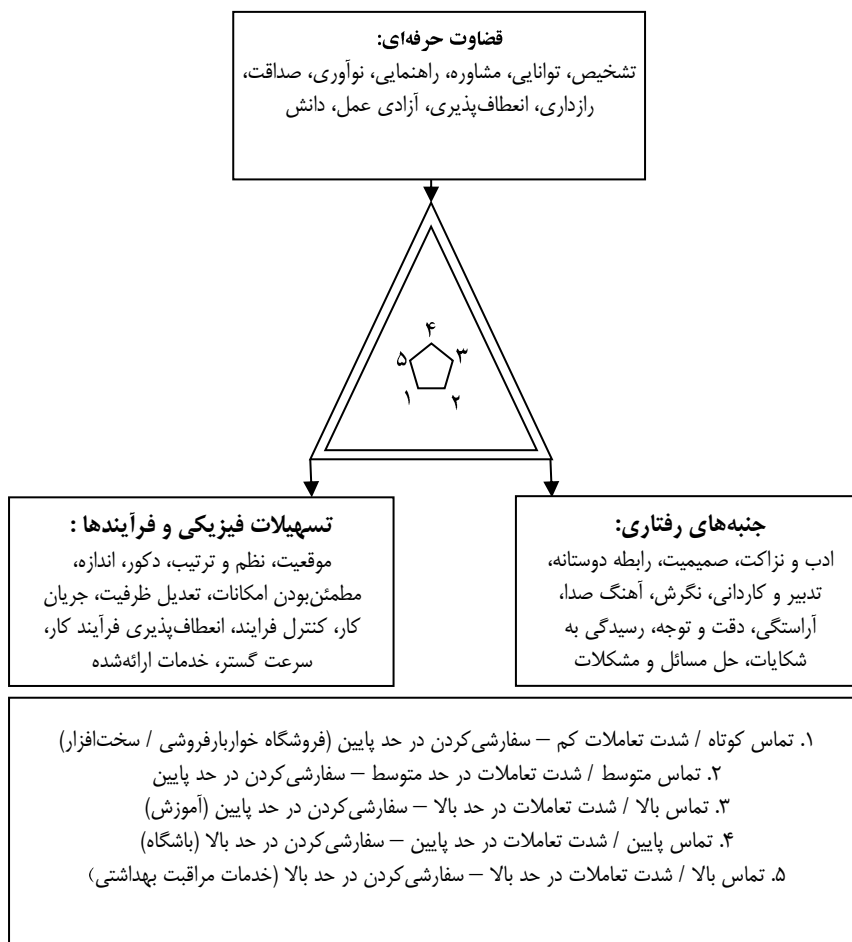
## ۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

پرجمی (۱۳۹۱)، رضایت را حالتی روان‌شناختی می‌داند که با ارضای نیازها، دستیابی به یک میل یا دوری از یک انزجار یا بی‌رغبتی، برآورده شدن انتظارات، رهایی از شک و تردید و رسیدن به اطمینان، ادای یک دین یا انجام تعهد و الزام، هم‌رنگی با جماعت یا جبران غرامت در انسان ایجاد می‌شود. بلانچارد<sup>۱</sup> (۱۳۸۵)، رضایت‌مندی خدمت‌گیرنده را ارزیابی خدمت‌گیرندگان بعد از دریافت خدمت می‌داند. در مجموع، رضایت‌مندی از مجموعه پیچیده‌ای از عوامل تأثیر می‌پذیرد و دانستن مفهوم آن برای سنجش کیفیت خدمات، ضروری است. در رابطه با مفهوم رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان، نظریه‌پردازان تعریف‌های مختلفی ارائه کرده‌اند. رضایت‌مندی به‌طور انعطاف‌پذیری به معنای «کافی بودن» یا «بیشتر از کافی» است؛ از این رو رضایت‌مندی خدمت‌گیرنده را می‌توان به‌عنوان تأمین درخواست‌های خدمت‌گیرندگان دانست. سازمانی که برای ارائه خدمات با کیفیت بالا فعالیت می‌کند، باید در پیگیری رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان ثابت‌قدم باشد (تیلور<sup>۲</sup>، ۱۳۷۰). کاتلر<sup>۳</sup> (۱۳۷۹)، رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان را درجه‌ای که عملکرد واقعی یک سازمان، انتظارات خدمت‌گیرندگان را برآورده کند، تعریف می‌کند. اگر عملکرد سازمان انتظارات خدمت‌گیرندگان را برآورده کند، آن‌ها احساس رضایت و در غیر این صورت احساس نارضایتی می‌کنند؛ به عبارت دیگر، تأمین رضایت خدمت‌گیرنده زمانی حاصل می‌شود که خواست واقعی خدمت‌گیرنده تأمین شده و نیاز او در زمان معین و به روشی که او می‌خواهد، برآورده شود (صدری، ۱۳۷۸). سانگ<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۰۹)، اهمیت کیفیت خدمات را برای بهبود رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان شرح دادند. به عقیده برخی از نظریه‌پردازان، ارائه خدمات مطلوب به خدمت‌گیرنده مستلزم سیستمی است که نبض خدمت‌گیرنده را در اختیار داشته باشد و پیش‌بینی‌های دقیقی برای تأمین نیازهای خدمت‌گیرنده کند؛ ضمن اینکه برخی معتقدند، در دست داشتن اطلاعات دقیق و به‌موقع موجب می‌شود، سازمان بتواند به شکایات خدمت‌گیرنده پاسخ سریع‌تری دهد (روستا و همکاران، ۱۳۷۵)؛ در این راستا سیستم‌ها، مدل‌ها و الگوهای

1. Blanchard  
1. Tailor  
2. Katler  
3. Song et al.

مختلفی مطرح شده است که با بررسی آن به‌نظر می‌رسد رشد مبانی نظری در این زمینه توسعه‌ای زنجیروار داشته و حاصل به‌روزرسانی مستمر و یادگیری از یافته‌ها و مشاهد‌های مدل‌های پیشین است. در این بخش با توجه به کثرت مدل‌ها که برخی در حوزه مشتری و مشتری‌مداری (رضایت از کالا و محصول) و برخی در حوزه خدمت‌گیرندگان (رضایت از نحوه ارائه خدمات یا کیفیت خدمات) است، به تعدادی از مدل‌های مرتبط اشاره شده است.

هیوود و فارمر (۱۹۸۸)، در مدل ویژگی‌های کیفیت خدمات به این مطلب اشاره کرده‌اند که اگر یک سازمان خدماتی همواره به انتظارات و ترجیحات خدمت‌گیرندگان خود توجه داشته باشد، دارای کیفیت بالایی خواهد بود؛ بنابراین نخستین گام در راستای بهبود کیفیت خدمات، تقسیم‌بندی ویژگی‌ها به گروه‌های مختلف است. بر اساس مدل هیوود - فارمر، به‌طورکلی خدمات دارای سه ویژگی اساسی هستند که عبارتند از: تسهیلات فیزیکی و فرآیندها، رفتار افراد و قضاوت‌های حرفه‌ای. هر ویژگی از چندین عامل تشکیل شده است. طبق نمودار ۱، هر یک از ویژگی‌ها در یک رأس مثلث نشان داده شده است. توجه بیش‌ازحد به هر یک از مؤلفه‌ها موجب غفلت از دیگر مؤلفه‌ها و درنهایت به شکست و ناکامی در ارائه خدمات بهینه منجر خواهد شد.



نمودار ۱. مدل ویژگی‌های کیفیت خدمات

ویلیامز (۱۹۹۴)<sup>۱</sup> معتقد است اغلب اوقات، رضایت به‌عنوان میزان کیفیت در نظر گرفته می‌شود. اگر خدمات باکیفیت باشد، رضایت‌بخش نیز هست. او علاوه بر این از مدل‌های دیگر رضایت نیز یاد کرده است. برای مثال، مدل ارزش - انتظار<sup>۲</sup> رضایت را به‌طور قطعی با استنادهای خاص و ارزیابی مصرف‌کنندگان از این مستندات همراه می‌بیند. نظریه «عدم‌تأیید یا ناهماهنگی»<sup>۳</sup> مفهوم عدم‌رضایت را ادراک وجود شکاف (ناهمخوانی) بین خواسته‌ها و تمایلات فردی و تجربه ادراک‌شده می‌داند (ویلیامز، ۱۹۹۴؛ به نقل از پرچمی، ۱۳۹۱).

1. Williams  
2. Value-Expectancy  
3. Discrepancy

پاراسورامان<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۸۵)، در مدل شکاف عملکردی، کیفیت خدمات را «نتیجه مقایسه بین خدماتی که مشتری انتظار دریافت آن‌ها را دارد با خدماتی که به مشتریان ارائه می‌شود» تعریف کردند. آن‌ها نشان دادند که کیفیت خدمات، حاصل تفاوت بین انتظار مشتریان و عملکرد ادراک‌شده آن‌ها در فرآیند دریافت خدمات است. آن‌ها مدل کیفیت خدمات را بر مبنای تحلیل شکاف، تکامل بخشیدند که در این مدل شکاف‌های مختلفی نشان داده شده است:

شکاف ۱، تفاوت بین انتظاراتی خدمت‌گیرنده و ادراک مدیریت از انتظاراتی آن را نشان می‌دهد (ناآگاهی صحیح نسبت به انتظاراتی خدمت‌گیرنده).

شکاف ۲، تفاوت بین ادراکات مدیریت از انتظاراتی خدمت‌گیرنده و ویژگی‌های کیفیت خدمات را نشان می‌دهد (استانداردهای کیفیت نامناسب).

شکاف ۳، تفاوت بین ویژگی‌های کیفیت خدمات و آنچه در عمل ارائه می‌شود را نشان می‌دهد (شکاف عملکرد خدمت).

شکاف ۴، نشان‌دهنده تفاوت بین خدمت ارائه‌شده و ارتباطات با خدمت‌گیرنده درباره ارائه خدمات است (آیا قول‌های داده شده با خدمت ارائه‌شده تناسب دارد).

شکاف ۵، تفاوت بین انتظاراتی خدمت‌گیرنده از خدمت و کیفیت درک‌شده توسط آن‌ها است (این شکاف به اندازه و جهت چهار شکاف اشاره‌شده در بالا وابسته است).

طبق این مدل، کیفیت خدمات، حاصل تفاوت بین ادراک‌ها و انتظارات است. این مدل مقدماتی بعداً اصلاح شده و «سروکوال»<sup>۲</sup> نامگذار شد و برای سنجش ادراکات خدمت‌گیرندگان از کیفیت خدمات مورد استفاده قرار گرفت. در این اصلاح ۱۰ عامل اصلی کنترل کیفیت خدمات به پنج عامل تغییر پیدا کرد. در سال ۱۹۹۱ سروکوال مورد تجدیدنظر قرار گرفت و کلمه «باید» جایگزین کلمه «توانستن» شد. در سال ۱۹۹۴ تعداد مؤلفه‌های آن به ۲۱ مورد کاهش یافت اما ۵ بُعد ساختاری آن مشتمل بر موارد زیر که با عنوان «سروکوال» توسط والریا ای. زی شمال<sup>۳</sup>، آ. پاراسورامان<sup>۴</sup> و لئونارد ال. بری<sup>۵</sup> ارائه گردید، همچنان حفظ شد (شاهین، ۲۰۰۴):

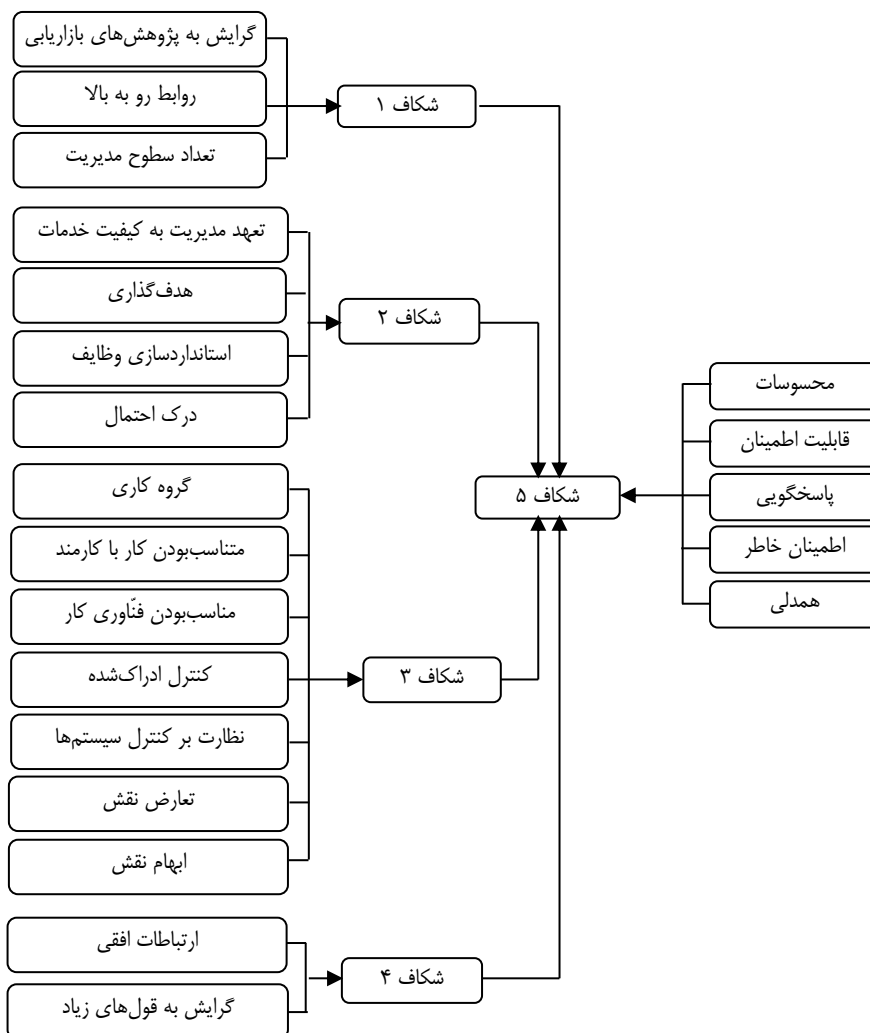
۱. موارد محسوس و لمس‌پذیر؛ ابزار، امکانات و وضع ظاهر کارکنان؛
۲. قابلیت اعتبار و تضمین؛ توانایی ارائه خدمات وعده‌داده‌شده به صورت مطمئن و دقیق؛
۳. پاسخگویی و واکنش‌پذیری؛ تمایل به کمک به مشتریان و آمادگی برای ارائه خدمات آنی؛
۴. اطمینان و اعتماد؛ آگاهی و برخورد مناسب کارکنان و توانایی آن‌ها در انتقال اطمینان و اعتماد؛

۵. همدلی و درک نیازها؛ توجه ویژه و فردی به هر مشتری.

1. Parassuraman  
2. ServQual  
3. Valeria A.Zethmal  
4. A.Parasuraman  
5. Leonard L.Berry



در میان شاخص‌های بالا، قابلیت اعتبار و تضمین در نزد مشتریان دارای بالاترین اهمیت است و مشتریان برای محسوسات کمترین اهمیت را قائل هستند. پراسورامان و همکاران (۱۹۸۸)، برای توصیف بهتر شکاف در پژوهش‌های خود چارچوبی برای آن تعیین کردند که در نهایت به مدل بسط‌یافته کیفیت خدمات منجر شد.



نمودار ۲. مدل بسط یافته خدمات

علاوه بر مدل‌های متعدد که برخی از آن‌ها در این مقاله ارائه شد، مطالعات بسیاری نیز برای آزمون این مدل‌ها یا تدوین مدل‌های جدید با عنوان‌های مختلفی از قبیل سنجش رضایت

مشتریان، خدمت‌گیرندگان، افکارسنجی و غیره اجرا شده است. پژوهش در افکار عمومی و آنچه امروزه افکارسنجی خوانده می‌شود، تجربه‌های چندی را پشت سر گذاشته است. کارشناسان، «پل لازارسفلد»<sup>۱</sup> را پیشگام این عرصه می‌خوانند؛ ولی نخستین موسسه افکارسنجی را «جرج گالوپ»<sup>۲</sup> (روان‌شناس و پژوهشگر آمریکایی) در سال ۱۹۳۵ تأسیس کرد. محسنی (۱۳۶۴) درخصوص تاریخچه افکارسنجی‌های فراگیر در آمریکا یادآور می‌شود سه نفر از روان‌شناسان اجتماعی یعنی «لیکرت»<sup>۳</sup>، «گاتمن»<sup>۴</sup> و «استوفر»<sup>۵</sup> با بررسی‌هایی که در زمینه «نگرش‌ها» به عمل آوردند، عملاً نقش مهمی را در توسعه این نوع بررسی‌ها ایفا کردند.

در ایران، سنجش رضایت خدمت‌گیرندگان به سازمان‌های دولتی چندان مسبوق به سابقه نیست؛ ولی بخشی از عوامل و متغیرهایی که در پژوهش حاضر موردنظر هستند در پژوهش‌های دیگری نیز مطرح شده است. برای مثال، محمدی‌فر و همکاران (۱۳۹۰)، با بررسی متغیرهای تأثیرگذار بر رضایت ارباب‌رجوع نشان دادند بین عملکرد سازمان‌های دولتی و انتظار ارباب‌رجوع اختلاف وجود دارد و سازمان‌های مورد مطالعه نتوانسته‌اند به‌طور کامل نیازهای مراجعه‌کنندگان را پوشش دهند؛ همچنین بین متغیرهای اعتماد، اطلاع‌رسانی، رفتار و تسهیلات به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین با رضایت‌مندی به‌عنوان متغیر ملاک، رابطه مشاهده شد و این متغیرها قادر به پیش‌بینی ۵۲/۸ درصد از رضایت مراجعه‌کنندگان بودند. محسنی (۱۳۶۴) به بررسی آگاهی‌ها، نگرش‌ها و رفتارهای اجتماعی و فرهنگی ایرانیان در تهران و چندین شهر دیگر پرداخت. وی در این پژوهش، مقوله‌هایی چون اعتماد شهروندان ایرانی به یکدیگر، اعتماد آن‌ها به قوانین و مقررات، رعایت عدالت و قانون در جامعه و نیز میزان رضایت مردم از شهر محل زندگی، رضایت از زندگی در ایران و رضایت کلی از زندگی را بررسی کرد. رفیع‌پور (۱۳۷۶)، گرایش مردم به سازمان‌های دولتی و میزان اعتماد و بی‌اعتمادی آن‌ها را سنجید. ملک‌پور (۱۳۸۱)، به پژوهش و بازبینی مجموعه‌ای از پژوهش‌های مرتبط در زمینه مناسبات فرهنگی دولت و مردم در ایران پرداخت و همچنین، اعتماد شهروندان ایرانی به یکدیگر، اعتماد مردم به دولت و از جمله اعتماد به سازمان‌های دولتی را بررسی کرد. محمدی‌فر و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان «اعتماد به سازمان‌های دولتی و سطح رضایت شهروندان»، شاخص اعتماد با استفاده از ۶ متغیر در ۵۱ سازمان دولتی استان کرمانشاه با نمونه‌ای با حجم ۸۳۵۲ نفر را بررسی کردند. این بررسی شامل دو حوزه انتظار خدمت‌گیرندگان و برداشت ذهنی آن‌ها از عملکرد سازمان‌ها بود و نتایج نشان داد که در اغلب موارد بین این دو متغیر اختلاف وجود دارد. بیشترین اختلافات در متغیر اعتماد به مهارت کارکنان مشاهده شد. تحلیل رابطه شاخص اعتماد و رضایت‌مندی نیز نشان داد که با

1. P.Lazarsfeld  
2. G.Gallup  
3. Likert  
4. Gutman  
5. Stouffer

افزایش اعتماد میزان رضایت نیز افزایش می‌یابد. عظیمی (۱۳۸۹)، در پژوهشی با عنوان «بررسی وضعیت رضایت‌مندی جامعه هدف از خدمات ارائه‌شده در "بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان"» نشان داد که بر اساس روش پارسورامان، میانگین کل رضایت از نحوه ارائه خدمات در «بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان» برابر با ۷۸/۶ درصد است؛ ضمن اینکه از نظر نوع جامعه هدف، جانبازان (۷۸/۲ درصد)، آزادگان (۷۸/۸ درصد) و خانواده‌های شاهد (۷۹/۲ درصد) از نحوه ارائه خدمات رضایت داشتند. نعیمی (۱۳۸۳)، در پژوهشی با عنوان «بررسی میزان اثربخشی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب‌رجوع در دستگاه‌های اجرایی استان تهران» با استفاده از روش پژوهش توصیفی-پیمایشی نشان داد که به‌طور کلی اجرای طرح تکریم ارباب‌رجوع موجب بهبود رضایت خدمت‌گیرندگان می‌شود؛ اما این میزان کمتر از حد متوسط است؛ از سوی دیگر پژوهش‌ها نشان می‌دهد که بین رضایت خدمت‌گیرندگان و عملکرد سازمان رابطه معناداری وجود دارد و این رضایت‌مندی موجب تعالی سازمان می‌شود (زاکوان و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰ و مادن<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰). شمس مورکانی و میرزاپور (۱۳۹۰)، با بررسی کاربست معیارهای نُه‌گانه مدل تعالی سازمانی EFQM نشان دادند که بین میزان کاربست معیارهای مدل EFQM در سازمان موردبررسی تفاوت معناداری وجود دارد و میزان کاربست نتایج مشتریان در میان ۹ معیار موردبررسی با ۵۶/۵ درصد، کمتر از سایر معیارها قرار داشت. شمس مورکانی و بو-لوسار (۱۳۸۹)، نشان دادند که مدل EFQM دارای ابعاد اجتماعی و فنی است؛ به‌نحوی که هر دو با هم ارتباط درونی دارند و نتایج را افزایش می‌دهند. این یافته‌ها از مدل تعالی EFQM به‌عنوان چارچوب کارآمدی برای TQM پشتیبانی می‌کند و نشان می‌دهد مدل‌های جایزه کیفیت، چارچوب مناسبی برای مدیریت کیفیت فراگیر به‌حساب می‌آیند.

به‌طور کلی به علت اهمیت کیفیت خدمات، رشد نظام‌مندی از مفاهیم و مدل‌های گوناگون به‌وجود آمده است. با مروری بر این مدل‌ها می‌توان نتیجه گرفت که تعریف مفهومی و مدل واحدی از کیفیت خدمات و همچنین تعریف عملیاتی و چگونگی ارزیابی کیفیت خدمات که موردقبول عموم باشد، وجود ندارد؛ باوجوداین، بیشتر مدل‌ها و تعریف‌ها، مقایسه بین سطح انتظار از کیفیت خدمات (یا میزان اهمیت موضوع) و ادراکات از کیفیت خدمات (یا میزان رضایت از وضع موجود) را موردتوجه و تأکید قرار داده‌اند. در پژوهش حاضر با استفاده از روش CSM که مبتنی بر همین معیار است، ارزیابی دقیقی از میزان رضایت خدمت‌گیرندگان از نحوه ارائه خدمات در سازمان‌های دولتی در طی سال‌های ۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳ صورت گرفته است. با این فرض که طی سال‌های بررسی این مدل از سال ۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳ برخی نواقص مدل شناسایی شده؛ اما به‌دلیل تأکید ستاد مرکزی در وزارت کشور، هر سال مدل یادشده مورد استفاده قرار گرفته است. در مدل

1. Zakuan, Yusof, & Laosirihongthong  
2. Madan

حاضر، چهار متغیر مؤثر بر رضایت خدمت‌گیرندگان در سطح سازمان‌های دولتی مشتمل بر ۱. نحوه اطلاع‌رسانی سازمان‌های دولتی؛ ۲. اعتماد خدمت‌گیرندگان به سازمان‌های دولتی؛ ۳. خصوصیات کارکنان واحد مورد‌مراجعه و نحوه رفتار کارکنان با آن‌ها و ۴. فضا و تجهیزات فیزیکی ارزیابی شده که اعتبار و روایی مدل نیز تأیید شده است.

**سؤال‌های پژوهش.** متناسب با اهداف مندرج در بیان مسئله، سؤال‌های زیر در این پژوهش مطرح است:

۱. میزان رضایت خدمت‌گیرندگان از نظام اداری بر اساس ۴ متغیر نحوه اطلاع‌رسانی، اعتماد به کارکنان، نحوه رفتار کارکنان و فضا و تجهیزات فیزیکی واحد مورد مراجعه چقدر است؟
۲. روند رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان از سازمان‌های دولتی استان زنجان طی سال‌های اجرا از سال ۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳ چگونه بوده است؟
- ۳- آیا اجرای طرح تکریم و اقدامات صورت‌گرفته بعد از انتشار نتایج آن در ارتقای سطح رضایت‌مندی مردم مؤثر بوده است؟

### ۳. روش پژوهش

روش پژوهش حاضر مبتنی بر روش پیمایشی است و جامعه آماری آن، کلیه مراجعان (خدمت‌گیرندگان) سازمان‌های دولتی در سطح استان زنجان هستند. رویکرد موردنظر در این پژوهش، مقایسه نتایج اجرای طرح تکریم در سال‌های ۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳ است؛ بنابراین به دلیل مقایسه نتایج پژوهش طی سنوات مختلف، این پژوهش از لحاظ قلمرو زمانی، چند مقطعی محسوب می‌شود. در تمامی سنوات مورد‌مطالعه، با توجه به گستردگی جامعه آماری طرح، برای تعیین تعداد نمونه آماری، ابتدا میانگین خدمت‌گیرندگان هر سازمان در طول یک سال از هر سازمان اعلام شد و با استفاده از فرمول کوکران و سطح اطمینان ۹۵ درصد، در میان ۳۲۰ سازمان در زیرمجموعه ۵۰ سازمان اصلی در ۷ شهرستان مشتمل بر ابهر، ایجرود، خدابنده، خرمدره، زنجان، طارم و ماهنشان و نیز سازمان‌های ستادی موجود در مرکز استان، تعداد حجم مناسب برای نمونه آماری طرح در هر سال به دست آمده است. این میزان در مجموع برابر با ۶۹۵۷۱ نفر و به‌طور میانگین در هر سال در حدود ۷۰۰۰ نفر بود؛ به‌عبارت‌دیگر، به‌جز سال ۱۳۸۳ که طرح به‌طور آزمایشی اجرا شد، در سایر سنوات تعداد نمونه‌های آماری بین ۶۸۰۰ تا ۷۵۰۰ نفر بود. اسامی سازمان‌های دولتی و تعداد نمونه‌های آماری در هر یک از سال‌های موردبررسی در جدول‌های ۱ و ۲ درج شده است.

جدول ۱. اسامی سازمان‌های دولتی مورد بررسی در سطح استان زنجان

ردیف	نام سازمان	ردیف	نام سازمان
۱	اداره کل بیمه خدمات درمانی استان زنجان	۲۶	بانک سپه سرپرستی استان زنجان
۲	اداره کل ثبت‌احوال استان زنجان	۲۷	بانک تجارت سرپرستی استان زنجان
۳	اداره کل ثبت‌اسناد و املاک استان زنجان	۲۸	بانک ملت سرپرستی استان زنجان
۴	سازمان بنیاد شهید و ایثارگران استان زنجان	۲۹	بانک صادرات سرپرستی استان زنجان
۵	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان زنجان	۳۰	بانک مسکن سرپرستی استان زنجان
۶	سازمان تأمین اجتماعی استان زنجان	۳۱	بانک کشاورزی سرپرستی استان زنجان
۷	اداره کل تربیت‌بدنی استان زنجان	۳۲	بانک ملی سرپرستی استان زنجان
۸	سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای استان زنجان	۳۳	بیمه البرز منطقه استان زنجان
۹	اداره کل گمرک استان زنجان	۳۴	بیمه ایران منطقه استان زنجان
۱۰	سازمان آموزش و پرورش استان زنجان	۳۵	بیمه دانا منطقه استان زنجان
۱۱	سازمان جهاد کشاورزی استان زنجان	۳۶	بیمه آسیا منطقه استان زنجان
۱۲	اداره کل امور مالیاتی استان زنجان	۳۷	صندوق مهر امام رضا (ع) استان زنجان
۱۳	اداره کل بهزیستی استان زنجان	۳۸	سازمان صنعت، معدن و تجارت استان زنجان
۱۴	مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان زنجان	۳۹	سازمان میراث فرهنگی و گردشگری استان زنجان
۱۵	مدیریت بازنشستگی استان زنجان	۴۰	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان زنجان
۱۶	کمیته امداد امام خمینی (ره) استان زنجان	۴۱	استانداری زنجان و فرمانداری‌های شهرستان‌ها
۱۷	بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی زنجان	۴۲	سازمان امور اقتصادی و دارایی استان زنجان
۱۸	سازمان حفاظت محیط‌زیست استان زنجان	۴۳	اداره کل راه و شهرسازی استان زنجان
۱۹	اداره کل دامپزشکی استان زنجان	۴۴	شرکت پخش فراورده‌های نفتی استان زنجان
۲۰	شهرداری‌های استان زنجان	۴۵	شرکت گاز استان زنجان
۲۱	اداره کل زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان زنجان	۴۶	شرکت سهامی مخابرات استان زنجان
۲۲	فرماندهی انتظامی استان زنجان	۴۷	شرکت توزیع نیروی برق استان زنجان
۲۳	راهنمایی و رانندگی استان زنجان	۴۸	شرکت آب و فاضلاب شهری استان زنجان
۲۴	دادگستری کل استان زنجان	۴۹	شرکت پست استان زنجان
۲۵	بانک رفاه کارگران سرپرستی استان زنجان	۵۰	شرکت آب و فاضلاب روستایی استان زنجان

جدول ۲. ترکیب فراوانی مربوط به هر یک از شهرهای استان که سازمان‌های دولتی آن‌ها در سال‌های ۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳ مورد مطالعه قرار گرفته‌اند

شهرستان نام	۱۳۸۳	۱۳۸۴	۱۳۸۵	۱۳۸۶	۱۳۸۷	۱۳۸۸	۱۳۸۹	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	جمع در ۱۰ سال
سازمان‌های دولتی شهرستان زنجان	۳۲۶۵	۳۱۰۳	۳۲۰۲	۳۲۹۲	۳۱۰۷	۳۱۵۳	۳۱۰۸	۳۹۸۹	۳۹۵۴	۱۳۵۰	۲۸۷۲۳	
سازمان‌های دولتی شهرستان ابهر	۷۱۹	۹۸۵	۱۰۱۷	۱۰۵۰	۱۰۴۶	۱۰۴۰	۱۱۴۴	۹۹۲	۱۰۵۶	۱۰۹۳	۱۰۱۴۲	
سازمان‌های دولتی شهرستان ایجرود	۳۳۹	۳۵۵	۳۷۰	۳۷۸	۳۷۵	۳۶۰	۴۱۲	۴۱۶	۴۰۰	۴۷۳	۳۷۷۸	
سازمان‌های دولتی شهرستان خدابنده	۶۰۶	۸۱۵	۸۲۶	۸۱۰	۸۴۰	۸۴۵	۹۲۱	۹۱۱	۸۶۸	۸۴۷	۸۱۹۹	
سازمان‌های دولتی شهرستان خرمدره	۴۴۲	۶۳۴	۶۷۸	۶۵۹	۶۷۱	۶۸۷	۷۴۶	۷۱۳	۶۹۲	۷۴۲	۶۶۶۴	
سازمان‌های دولتی شهرستان طارم	۳۴۳	۵۱۵	۵۲۰	۵۸۵	۵۴۴	۵۵۰	۵۹۴	۶۷۴	۶۵۵	۷۱۷	۵۶۹۷	
سازمان‌های دولتی شهرستان ماهنشان	۳۵۵	۴۵۶	۴۸۲	۴۵۸	۴۷۶	۴۸۱	۵۱۶	۵۴۱	۵۰۴	۵۴۵	۴۸۴۱	
جمع کل	۵۰۶۹	۶۸۶۴	۷۱۰۵	۷۳۵۹	۷۰۵۹	۷۱۱۶	۷۴۴۱	۷۲۳۶	۷۱۳۹	۷۳۹۳	۶۹۵۷۱	

طبق جدول ۲، تعداد نمونه‌ها در هیچ یک از شهرستان‌ها در سال‌های مختلف با هم اختلاف معناداری ندارد؛ از سوی دیگر، ترکیب نمونه‌های آماری در هر شهرستان نیز از نظر مشخصات جمعیت‌شناختی از قبیل جنسیت، سن، تحصیلات و وضعیت اشتغال تقریباً در یک شرایط قرار دارد. برای مثال، نتایج ویژگی‌های فردی پاسخگویان نشان داد که در پژوهش انجام‌شده، به‌طور میانگین، از لحاظ جنسیت، ۷۱/۱ درصد از پاسخگویان، مرد و ۲۸/۹ درصد زن بودند. حدود ۷۰ درصد خدمت‌گیرندگان

دیپلم و زیردیپلم بودند و حدود ۶۹/۴ درصد بین ۲۰ تا ۴۰ سال سن داشتند. ۱۲/۶ درصد شاغل بخش دولتی، ۳۸/۷ درصد شاغل بخش خصوصی و ۱۰/۴ درصد بیکار جویای کار بودند. ۳۸/۳ درصد نیز سایر خدمت‌گیرندگان از قبیل خانه‌دار، محصل، دانشجو و غیره بودند. ۶۶/۲ درصد از خدمت‌گیرندگان برای انجام کار خود، مراجعه نخست به سازمان داشته و ۱۵/۷ درصد بار دوم و ۱۸/۱ درصد نیز بیش از دو بار برای انجام یک کار به سازمان مراجعه داشتند که ۱۴/۱ درصد علت آن را در گردش طولانی کار و ۱۰/۱ درصد در ناقص بودن مدارک و ۷/۳ درصد در قوانین و مقررات دست و پاگیر و ۵/۴ درصد به دلیل عدم حضور متصدی و ۳/۴ درصد به خاطر اطلاع‌رسانی ضعیف دانسته‌اند.

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش بر اساس پرسشنامه استاندارد تهیه شده توسط «ستاد مرکزی طرح تکریم در وزارت کشور» بود. باین حال در تمام سال‌های مورد بررسی، برای سنجش مجدد اعتبار پرسشنامه از شاخص آلفای کرونباخ استفاده شد که نتایج در همه سال‌ها حدود ۰/۹ بود که بیشتر از ۰/۷ است؛ بنابراین اعتبار پرسشنامه ارسالی توسط ستاد مرکزی طرح تکریم ارباب‌رجوع تأیید شد. برای سنجش روایی<sup>۲</sup> و مشخص کردن اینکه سؤال‌های پرسشنامه، متغیرهای موردنظر را اندازه‌گیری کند و نه متغیر دیگری را، از تحلیل عاملی استفاده شد. با توجه به نتایج این آزمون، مشخص شد که علی‌رغم پیش‌بینی طراحان پرسشنامه مبنی بر سنجش ۴ متغیر از طریق گزینه‌های ۲۰گانه، این تعداد گزینه به‌جای ۴ متغیر اساسی، فقط ۳ متغیر اساسی را می‌سنجد. این موضوع در جدول ۳ درج شده است. در این جدول حتی ترکیب گزینه‌هایی که همبستگی بالایی دارند نیز مشخص است. با توجه به اینکه در طراحی پرسشنامه، الزام در هماهنگی با سایر استان‌های کشور برای بررسی و تحلیل همسان و استفاده از گزینه‌های معین در تعریف و تحلیل ۴ متغیر اساسی وجود دارد؛ بنابراین تقسیم‌بندی ذیل نادیده گرفته شده و پیشنهاد می‌شود کارشناسان محترم در ستاد مرکزی طرح تکریم ارباب‌رجوع برای اصلاح پرسشنامه مربوط به سال‌های آتی، نتایج جدول ۳ را مدنظر قرار دهند؛ البته دقت در جدول ۳، نشان می‌دهد که کلیه سؤال‌ها در دو متغیر اطلاع‌رسانی و فضا و تجهیزات فیزیکی در جای خود قرار گرفته‌اند و فقط مجموعه سؤال‌های دو متغیر نحوه رفتار کارکنان و اعتماد مراجع‌کنندگان به کارکنان در یک فاکتور قرار دارند؛ به عبارت دیگر، خدمت‌گیرندگان به این دو متغیر به چشم یک متغیر نگاه می‌کنند و طراحان پرسشنامه، آن‌ها را از هم تفکیک می‌کنند. از آنجاکه کلیه سؤال‌های آن‌ها در یک فاکتور قرار گرفته است، به نظر می‌رسد تفکیک این دو متغیر نیز به لحاظ نظری فاقد اشکال است و خللی به دیدگاه ۴متغیری در سنجش رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان وارد نمی‌شود و روایی پرسشنامه تأیید می‌شود.

جدول ۳. نتایج آزمون تحلیل عاملی در مورد روایی پرسشنامه سنجش میزان رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان

عوامل اصلی			عنوان گزینه
عامل ۱	عامل ۱	عامل ۱	
فضا و تجهیزات فیزیکی	اطلاع‌رسانی	نحوه رفتار کارکنان و اعتماد مراجعه‌کنندگان	مسئولیت‌پذیری کارکنان
۰/۱۱۵	۰/۲۱۸	۰/۷۱۰	سرعت کارکنان در انجام کار
۰/۱۲۸	۰/۲۰۶	۰/۶۷۵	دقت کارکنان در انجام کار
۰/۰۹۹	۰/۲۱۶	۰/۶۶۸	رعایت قانون و عدالت توسط کارکنان
۰/۰۹۵	۰/۲۰۱	۰/۶۶۱	رعایت ادب و احترام توسط کارکنان
۰/۲۶۲	۰/۰۶۴	۰/۶۵۵	مهارت و تخصص کارکنان
۰/۲۲۲	۰/۱۶۳	۰/۶۵۱	نظم و انضباط کاری کارکنان
۰/۱۳۳	۰/۲۰۴	۰/۶۱۹	تمایل مثبت کارکنان در ارائه خدمات به ارباب‌رجوع
۰/۱۲۵	۰/۲۳۷	۰/۶۰۹	اعتماد به صحت پاسخ‌ها و اطلاعات ارائه‌شده توسط کارکنان
۰/۰۲۶	۰/۴۰۷	۰/۵۰۸	اعتماد به رفع مشکل یا رسیدگی به شکایت از کارکنان
۰/۲۰۲	۰/۶۵۲	۰/۰۶۹	اطلاع‌رسانی در مورد ارائه‌دهنده خدمت
۰/۱۵۰	۰/۶۳۹	۰/۱۳۶	اطلاع‌رسانی در مورد زمان مورد مراجعه
۰/۱۳۰	۰/۵۱۹	۰/۲۶۹	اطلاع‌رسانی در مورد مدت‌زمان انجام کار
۰/۰۳۹	۰/۵۱۲	۰/۴۱۷	اطلاع‌رسانی در مورد محل مورد مراجعه
۰/۰۴۸	۰/۵۰۸	۰/۴۴۰	اطلاع‌رسانی در مورد مراحل انجام کار
-۰/۰۲۹	۰/۴۸۷	۰/۴۱۴	اطلاع‌رسانی در مورد مدارک لازم و فرم‌های مورد عمل
۰/۰۴۴	۰/۴۱۵	۰/۳۴۲	استقرار مناسب واحدهای اداری مرتبط با هم
۰/۲۹۹	۰/۳۸۰	۰/۰۷۹	پاکیزگی و نظافت فضای اداری
۰/۷۲۱	۰/۰۶۳	۰/۱۹۷	محل مناسب برای استقرار ارباب‌رجوع
۰/۶۸۵	۰/۱۱۰	۰/۱۶۶	امکانات لازم از قبیل آب‌سردکن، تلفن عمومی و غیره
۰/۶۵۶	۰/۱۹۷	۰/۰۹۶	

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

در فرایند اجرای پژوهش در مرحله جمع‌آوری داده‌ها نیز در هر سال به‌وسیله ۴۵ تا ۵۵ پرسشگر، مصاحبه حضوری با خدمت‌گیرندگان سازمان‌های دولتی صورت گرفت. افراد مصاحبه‌شونده (خدمت‌گیرندگان) به‌صورت تصادفی انتخاب شدند و نسبت سطح تحصیلی، سنی و جنسیتی نیز رعایت شد. پس از انجام این مرحله، داده‌های به‌دست‌آمده با استفاده از نرم‌افزار



SPSS و با روش CSM<sup>۱</sup> (ابزار اندازه‌گیری رضایت مشتری) بررسی و تحلیل شد. در روش CSM مبنا نظر خدمت‌گیرندگان است؛ بنابراین ابتدا از خدمت‌گیرندگان خواسته شد در وضع موجود و به‌صورت کاملاً عینی پس از دریافت خدمات و موقع خروج از در سازمان، نظر خود را در مورد میزان تحقق خواسته‌های خود بیان کنند و بر اساس مقیاس ۱ تا ۵ به آن‌ها امتیاز دهند. همچنین از خدمت‌گیرندگان خواسته شد میزان اهمیت هر سؤال و تأثیر آن بر رضایت‌مندی خود را به‌صورت کاملاً ذهنی و ترجیحاً با مقایسه سایر سؤال‌ها، مشخص کنند. با تلفیق این دو نظر، درصد رضایت نهایی خدمت‌گیرندگان با استفاده از روش CSM محاسبه شد. در روش CSM آنچه مهم است، احساس خدمت‌گیرنده پس از دریافت خدمت (و اعلام رضایت وی از کیفیت در وضع موجود) و تلفیق آن با سطح انتظارات یا میزان اهمیت هر موضوع نزد خدمت‌گیرنده است. میزان رضایت واقعی خدمت‌گیرنده از یک موضوع، زمانی مشخص می‌شود که هر دو حالت (میزان رضایت از وضع موجود و میزان اهمیت موضوع) با هم تلفیق شوند. در این راستا، طبق روش CSM اگر میزان رضایت از وضع موجود با  $\beta_i$  و میزان اهمیت موضوع با  $\alpha_i$  نشان داده شود، میزان رضایت واقعی خدمت‌گیرندگان با  $\sum_{i=1}^n \alpha_i \beta_i = CSM$  به دست می‌آید که برای نرمال‌سازی و دستیابی به درصد رضایت واقعی از فرمول  $(\sum_{i=1}^n \alpha_i \beta_i / \sum_{i=1}^n \alpha_i (\max \beta_i)) * 100$  استفاده می‌شود.

در پژوهش حاضر، پس از محاسبه درصد رضایت‌مندی واقعی خدمت‌گیرندگان با استفاده از روش CSM، زمینه لازم برای انجام آزمون‌های توصیفی و استنباطی فراهم شد؛ بنابراین برای پاسخ به سؤال‌ها و فرضیه‌های پژوهش از آزمون توصیفی شاخص مرکزی میانگین و آزمون استنباطی رگرسیون غیرخطی استفاده شده است.

#### ۴. تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

در پاسخ به این سؤال که میزان رضایت خدمت‌گیرندگان از نظام اداری بر اساس چهار متغیر نحوه اطلاع‌رسانی، اعتماد به کارکنان، نحوه رفتار کارکنان و فضا و تجهیزات فیزیکی واحد مورد‌مراجعه بر اساس روش CSM چقدر است؟ با توجه به جدول ۳ و بر اساس فرمول مورد‌اشاره برای روش CSM از آنجا که نتایج این روش برای نشان دادن سطح واقعی رضایت خدمت‌گیرندگان، به درصد بیان می‌شود، نتایج نشان داد که میزان رضایت خدمت‌گیرندگان نسبت به ۴ متغیر فوق با توجه به میانگین وزنی نتایج ۱۰ سال، به ترتیب برابر با ۷۳/۸، ۷۴/۱، ۷۷/۲ و ۷۳/۷ درصد است؛ به عبارت دیگر میزان رضایت از نحوه رفتار کارکنان در مجموع بالاترین

درصد را در میان سایر متغیرها به خود اختصاص داده و میزان رضایت از وضعیت اطلاع‌رسانی در سازمان‌های دولتی کمترین رضایت‌مندی را داشته است. رضایت نهایی خدمت‌گیرندگان به سازمان‌های دولتی در سطح استان زنجان بر اساس نظرهای ۶۹۵۷۱ نفر بر مبنای روش CSM برابر با ۷۴/۸ درصد است که این میزان منطبق بر نتایج کل کشور می‌باشد.

در پاسخ به این سؤال که روند رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان از سازمان‌های دولتی استان زنجان در طی سال‌های اجرا از سال ۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳ چگونه بوده است؟ بر اساس جدول ۴، نتایج نشان داد در اغلب سال‌های موردبررسی وضعیت رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان ارتقا داشته است؛ به طوری که از درصد رضایت ۷۰/۰۶ در سال ۱۳۸۳ تا ۷۸/۱ در سال ۱۳۹۱ تداوم یافته است. روند افزایشی سطح رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان فقط در سال ۱۳۸۸ و ۱۳۹۲ قطع شده است که هر دو در زمان انتخابات ریاست‌جمهوری واقع شده‌اند و این احتمال وجود دارد که زمان تغییر یا تثبیت دولت‌ها، میزان رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد. هر چند این مورد از طریق آمار، آزمون نشده و صرفاً یک فرضیه است که می‌تواند موردآزمون قرار گیرد؛ البته درصد کاهش در این دو سال چندان زیاد نیست. این امر این فرضیه را تقویت می‌کند که علی‌رغم زمان نامناسب ارزیابی رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان برای استان‌های شمال غرب کشور که همواره با برودت هوا مواجه هستند و یک عامل مزاحم تلقی می‌شود، با این حال میزان رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان روند رو به رشدی داشته است و به نظر می‌رسد اقدامات انجام‌شده در خصوص فرهنگ‌سازی و آموزش کارکنان و حساس کردن مسئولان برای جلب رضایت مردم و ارائه خدمات بهتر از طریق سازمان‌های دولتی به ثمر نشست است.

برای تأیید این فرضیه و نشان دادن تأثیر یا عدم‌تأثیر اجرای طرح تکریم و اقدامات صورت‌گرفته بعد از انتشار نتایج آن در ارتقای سطح رضایت‌مندی مردم باید از آزمون‌های رگرسیون غیرخطی در این زمینه استفاده شود که در سؤال بعدی به آن پاسخ داده شده است.

جدول ۴. روند رضایت خدمت‌گیرندگان از نحوه ارائه خدمات در سازمان‌های دولتی استان زنجان در سال‌های ۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳ بر اساس روش CSM (منبع: عظیمی، ۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳)

(درصد)

عنوان متغیر	۱۳۸۳	۱۳۸۴	۱۳۸۵	۱۳۸۶	۱۳۸۷	۱۳۸۸	۱۳۸۹	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲	میانگین وزنی ۱۰ سال
رضایت از اطلاع‌رسانی سازمان در خصوص نحوه ارائه خدمت	۶۸/۸	۷۲/۵	۷۳/۲	۷۵/۲	۷۳/۸	۷۳/۴	۷۳/۱	۷۴/۶	۷۷/۲	۷۵/۱	۷۳/۸
اعتماد به خصوصیات کاری کارکنان	۶۹/۵	۷۱/۴	۷۱/۸	۷۳/۷	۷۴/۴	۷۳/۶	۷۵	۷۶	۷۶/۶	۷۸/۸	۷۴/۱
رضایت از نحوه رفتار کارکنان	۷۳/۳	۷۵/۴	۷۶/۸	۷۶/۴	۷۸/۴	۷۷/۴	۷۸	۷۹/۱	۸۰/۴	۷۵/۸	۷۷/۲
رضایت از وضعیت فضا و تجهیزات فیزیکی سازمان	۶۸/۸	۷۱/۲	۷۲	۷۲/۲	۷۳/۵	۷۴/۱	۷۴	۷۶/۲	۷۸/۲	۷۵/۱	۷۳/۷
رضایت نهایی خدمت‌گیرندگان در استان زنجان	۷۰/۱	72.4	۷۳/۴	۷۴/۳	۷۵/۹	۷۴/۸	۷۵/۱	۷۶/۵	۷۸/۱	۷۶/۲	۷۴/۸
رضایت نهایی خدمت‌گیرندگان در ایران	۷۳	۷۲	۷۳/۵	۷۳/۸	۷۴/۵	۷۵/۲	۷۶/۴	۷۶/۶	۷۶/۸	*	۷۴/۸

\* در زمان تدوین مقاله، نتایج رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان در سطح کشور (ایران) منتشر نشده بود.

در پاسخ به این سؤال که آیا اجرای طرح تکریم و اقدامات صورت گرفته بعد از انتشار نتایج آن در ارتقای سطح رضایت‌مندی مردم مؤثر بوده است؟ ابتدا باید دید متغیرهای چهارگانه تأثیرگذار بر رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان تا چه اندازه توانسته‌اند تغییرات متغیر وابسته (رضایت‌مندی) را تبیین کنند؛ سپس در مرحله دوم میزان رشد یا عدم‌رشد سطح رضایت‌مندی بررسی شود تا مشخص گردد در سال‌های متمادی، اجرای طرح تکریم در ارتقای سطح رضایت‌مندی مردم مؤثر بوده است یا خیر؟ برای بخش اول از آزمون رگرسیون چندمتغیره<sup>۱</sup> استفاده شد. نتایج این آزمون نشان داد که با استفاده از روش همزمان<sup>۲</sup> ضریب تعیین  $R^2$  در حالتی که تأثیرگذاری هر ۴ متغیر در رضایت‌مندی وارد می‌شود، برابر با ۰/۹۹۸ به دست می‌آید؛ بنابراین ۴ متغیر مورد بررسی

1. Multiple Regression  
2. Enter

در این پژوهش ۹۹/۸ درصد قادر به تبیین تغییرات رضایت خدمت‌گیرندگان بوده‌اند. این نتیجه در جدول ۵، نشان داده شده است.

جدول ۵: آزمون رگرسیون چندگانه برای بررسی میزان تبیین متغیر وابسته (رضایت‌مندی) توسط متغیرهای چهارگانه

ضریب همبستگی چندگانه (R)	ضریب تعیین $R^2$	ضریب تعیین تعدیل‌یافته ( $R^2$ adjusted)	خطای استاندارد در تخمین
۰/۹۹	۰/۹۹۸	۰/۹۹۵	۰/۱۴۴۵۸

با تأیید میزان تبیین‌گری بالایی متغیرهای چهارگانه، در مرحله دوم به تفکیک تک‌تک متغیرها، از آزمون برآورد منحنی (غیرخطی) در رگرسیون چندمتغیره استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول ۶ نشان داد که رشد رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان در سال‌های موردبررسی غیر از یک مورد همواره مثبت بوده است و از رابطه زیر تبعیت می‌کند.

$$Y = C + b_1x_i^1 + b_2x_i^2 + b_3x_i^3 \quad \text{رابطه (۱)}$$

برای مثال، در مورد روند رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان در کل استان، رابطه ۱، صدق می‌کند. به گونه‌ای که در این رابطه  $x_i = 1$  برای سال اول و  $x_i = n$  برای سال  $n$ م در نظر گرفته می‌شود.  $Y = 66.564 + 4.181x_i^1 - 0.755x_i^2 + 0.048x_i^3$  برای مثال، برای  $x_i = 1$  (سال ۱۳۸۳) عدد به‌دست‌آمده برای  $Y$  برابر با ۷۰/۰۶ و برای  $x_i = 8$  (سال ۱۳۹۰) برای  $Y$  عدد ۷۶/۲۶ حاصل می‌شود. فرمول به‌دست‌آمده از نوع درجه ۳ بوده و انحنای توان ۲ آن که منفی شده است، کمتر از ۱ (معادل ۰/۷۵۵-) است؛ به‌عبارت‌دیگر افت حاصل در سال ۱۳۸۸ که زمینه درجه ۳ شدن فرمول را فراهم آورده است، زیاد نیست؛ هرچند رشد حاصله در کل سال‌های موردبررسی نیز شتاب زیادی ندارد که این امر ریشه در پیوسته و آهسته بودن تغییر نگرش‌های مردم و نیز تأثیرات مطلوب اجرای طرح تکریم و اقدامات صورت‌گرفته بعد از انتشار نتایج آن در ارتقای سطح رضایت‌مندی مردم بوده است. ضمن اینکه با توجه به مفاهیم حاصل از نگرش و رفتار که در بخش مروری بر مبانی نظری پژوهش آمد، نمی‌توان انتظار داشت، تغییرات سطح رضایت‌مندی بسیار سریع روی دهد؛ بنابراین درمجموع، اجرای طرح تکریم در ارتقای سطح رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان مؤثر واقع شده است.

جدول ۶. آزمون رگرسیون غیرخطی برای بررسی روند رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان از نحوه ارائه خدمات در سازمان‌های دولتی استان زنجان طی سال‌های ۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳

عنوان متغیر	سطح معناداری	مقدار ثابت	ضریب ۱ رگرسیون	ضریب ۲ رگرسیون	ضریب ۳ رگرسیون
	sig.	C	$b_1$	$b_2$	$b_3$
رضایت از اطلاع‌رسانی سازمان در خصوص نحوه ارائه خدمت	۰/۰۰۰۶	۶۲/۴۸۳	۷/۷۲۵	-۱/۶۰۲	۰/۱۰۳
اعتماد به خصوصیات کاری کارکنان	۰/۰۰۳	۶۷/۴۷۶	۲/۴۶۳	-۰/۳۷۶	۰/۰۲۵
رضایت از نحوه رفتار کارکنان	۰/۰۰۷	۷۰/۱۶۴	۳/۸۱۲	-۰/۶۹۳	۰/۰۴۴
رضایت از وضعیت فضا و تجهیزات فیزیکی سازمان	۰/۰۰۱	۶۵/۹۱۴	۳/۶۴۸	-۰/۶۷۶	۰/۰۴۷
<b>رضایت نهایی خدمت‌گیرندگان</b>	۰/۰۰۱	۶۶/۵۶۴	۴/۱۸۱	-۰/۷۵۵	۰/۰۴۸

### ۵. جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

همان‌طور که در بخش بیان مسئله اشاره شد، برای سنجش میزان رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان از نحوه اطلاع‌رسانی سازمان‌های دولتی استان زنجان ۶ گزینه مشتمل بر اطلاع‌رسانی در مورد محل مورد مراجعه، ارائه‌دهنده خدمت، زمان مورد مراجعه، مدارک لازم و فرم‌های مورد عمل، مدت‌زمان انجام کار و مراحل انجام کار مورد سؤال قرار گرفته بود. پایین بودن میزان رضایت از این متغیر و گزینه‌های زیرمجموعه آن که در سال‌های ۱۳۸۸ و ۱۳۸۹ نیز در رتبه آخر قرار گرفته بود، نشان‌دهنده لزوم توجه روزافزون مسئولان سازمان‌ها برای ارائه راه‌حل و سازوکار مناسب برای اطلاع‌رسانی بهتر به خدمت‌گیرندگان است؛ از سوی دیگر قرارداد داشتن متغیر نحوه رفتار کارکنان با خدمت‌گیرندگان در رتبه اول نظرسنجی و به تبع آن مناسب دانسته شدن خصوصیات کارکنان واحد مورد مراجعه که شامل گزینه‌هایی از قبیل رضایت خدمت‌گیرندگان از ادب و احترام کارکنان، سرعت و دقت آنان و تمایل مثبت کارکنان به ارائه خدمات است، نشان از موفقیت نسبی طرح تکریم در سطح استان زنجان دارد؛ زیرا این متغیر در کلیه سال‌های ۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳ در مقایسه با سایر متغیرها در رتبه اول قرار داشته و رشد درصد رضایت از این متغیر در سال‌های اخیر همواره افزایشی بوده است. نکته قابل‌تأمل در خصوص میزان رضایت از ۲ متغیر اعتماد خدمت‌گیرندگان به سازمان‌های دولتی و رضایت خدمت‌گیرندگان از فضا و تجهیزات فیزیکی واحد مورد مراجعه آن است که هر دو متغیر طی سال‌های مختلف تقریباً در یک درجه از رضایت‌مندی قرار داشته‌اند؛ به عبارت دیگر، سطح اعتماد خدمت‌گیرندگان به گزینه‌هایی از قبیل مهارت، تخصص، مسئولیت‌پذیری و نظم و انضباط کاری کارکنان، رعایت قانون و عدالت توسط

کارکنان، صحت پاسخ‌ها و اطلاعات ارائه‌شده توسط کارکنان و میزان اعتماد خدمت‌گیرندگان نسبت به رفع مشکل و رسیدگی به شکایت آن‌ها به‌اندازه سطح رضایت خدمت‌گیرندگان از فضا و تجهیزات فیزیکی واحد مورد مراجعه و گزینه‌های زیرمجموعه آن یعنی پاکیزگی و نظافت فضای اداری، پیش‌بینی محل مناسب برای استقرار خدمت‌گیرندگان، استقرار مناسب واحدهای اداری مرتبط با یکدیگر و به‌کارگیری امکانات لازم از قبیل دستگاه کپی و آب‌سردکن است؛ همچنین هر دو متغیر در حد وسط رضایت‌مندی قرار داشته و در حدود میانگین کل رضایت‌مندی قرار دارند.

طبق نظر بلانچارد (۱۳۸۵)، رضایت‌مندی خدمت‌گیرنده یک ارزیابی توسط خدمت‌گیرندگان بعد از دریافت خدمت است (بلانچارد، ۱۳۸۵). در این پژوهش نیز نظر کلیه خدمت‌گیرندگانی که خدمات خود را از سازمان‌های دولتی دریافت کرده‌اند، سؤال شده است. بر اساس نظر هیوود و فارمر (۱۹۸۸) در مدل ویژگی‌های کیفیت خدمات، به‌طورکلی خدمات دارای سه ویژگی اساسی مشتمل بر ۱. تسهیلات فیزیکی و فرآیندها؛ ۲. رفتار افراد و ۳. قضاوت‌های حرفه‌ای بودند. نتایج این پژوهش نشان داد که جنبه‌های رفتاری کارکنان از دید خدمت‌گیرندگان دارای بیشترین سطح رضایت‌مندی است؛ اما این مدل به وضعیت اطلاع‌رسانی خدمات و نقش آن در رضایت خدمت‌گیرندگان اشاره‌ای نداشته است. بر اساس نتایج این پژوهش در میان شاخص‌های موردارزیابی، میزان رضایت خدمت‌گیرندگان از وضعیت اطلاع‌رسانی سازمان درخصوص نحوه ارائه خدمت نسبت به سایر شاخص‌ها نوسان بیشتری داشته و درصد رضایت کمتری دارد؛ ضمن اینکه به لحاظ اهمیت، شاخص وضعیت فضا و تجهیزات فیزیکی سازمان که همان شاخص محسوسات در مدل پاراسورمان است، دارای کمترین اهمیت بوده و بنابراین از این نظر پژوهش حاضر با یافته‌های پاراسورمان و همکاران (۱۹۸۵) مطابقت دارد. نتایج این پژوهش همچنین با پژوهش محمدی‌فر و همکاران (۱۳۸۹)، مطابقت داشته و قابلیت اطمینان و اعتماد که هم‌ردیف با شاخص موردبررسی در پژوهش آن‌ها بوده است، همبستگی بالایی با رضایت خدمت‌گیرندگان داشته است. نتایج پژوهش حاضر با پژوهش نعیمی (۱۳۸۳)، همراستا است و نشان می‌دهد که به‌طورکلی اجرای طرح تکریم ارباب‌رجوع موجب بهبود رضایت خدمت‌گیرندگان شده است؛ زیرا با انعکاس نتایج پژوهش در سال‌های متمادی در سازمان‌های موردبررسی و نیز با تمهیدات کارشناسی که در هر یک از سازمان‌ها انجام شده است، میزان رضایت خدمت‌گیرندگان در هر سال سیر صعودی داشته است. درخصوص دلایل رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان که شیب ملایمی دارد، اقدامات انجام‌شده درخصوص فرهنگ‌سازی و حساسیت این موضوع در رتبه‌بندی ادارات و سازمان‌های دولتی از سوی وزارت کشور و استانداری‌ها و نیز نگاه تخصصی کارشناسان تکریم ارباب‌رجوع در سطح سازمان‌ها و اهمیتی که این موضوع برای مدیران دارد، می‌تواند

از جمله عوامل این روند صعودی تلقی شود. باین‌حال باید دقت کرد که ایران، جامعه‌ای اسلامی است و این فرهنگ که فعالیت و خدمت‌رسانی کارکنان به مردم با دید الهی و عبادت صورت می‌گیرد باید در ذهن کارکنان و خدمت‌گیرندگان نهادینه شود و در هر خدمتی که انجام می‌شود رضای پروردگار را در نظر گرفته شود و هدف، چیزی جز آن نباشد. به نظر می‌رسد این موضوع نیاز به بررسی بیشتر داشته و برای جامعه‌پذیر شدن آن باید اقدامات و سیاست‌گذاری‌های دقیق‌تر و همه‌جانبه‌تری توسط متولیان امر که دامنه وسیعی را شامل می‌شوند، صورت گیرد.

**پیشنهاد‌های حاصل از یافته‌های پژوهش.** با توجه به نتایج این پژوهش، به نظر می‌رسد ابتدا باید وضعیت اطلاع‌رسانی خدمات در سازمان‌ها اصلاح شود و تلاش گردد ضمن اطلاع‌رسانی مناسب برای خدمت‌گیرندگان، تمهیداتی فراهم شود تا حتی‌المقدور از مراجعه خدمت‌گیرندگان جلوگیری شده و درخواست‌های آن‌ها به صورت غیرحضور انجام شود. با توجه به پایین بودن سطح رضایت از شاخص قابلیت تضمین و اعتبار که در اعتماد خدمت‌گیرندگان به خصوصیات کاری کارکنان تجلی می‌یابد، در زیرمجموعه این شاخص به‌ویژه مواردی از قبیل مسئولیت‌پذیری، رعایت قانون و عدالت توسط کارکنان، صحت پاسخ‌های ارائه شده توسط کارکنان و میزان اعتماد خدمت‌گیرندگان نسبت به رفع مشکل و رسیدگی به شکایت آن‌ها، هم آموزش‌های لازم به کارکنان برای اعتمادسازی صورت گیرد و هم تمهیدات نظارتی ویژه برای عینیت‌بخشیدن به موضوع اعتماد نسبت به رفع مشکلات مردم و رعایت قانون و عدالت انجام شود. در نهایت اینکه علی‌رغم کم‌اهمیت بودن شاخص محسوسات، نیاز است تا به لحاظ فیزیکی و خدماتی که از طریق مواردی مثل دستگاه کپی و فضای استقرار خدمت‌گیرندگان ارائه می‌شود، تمهیدات ویژه‌ای فراهم شود تا سطح رضایت‌مندی از وضعیت کنونی پایین‌تر نرود؛ زیرا پایین بودن این شاخص نشان‌دهنده آن نیست که متولیان ذی‌ربط در این زمینه‌ها بی‌توجهی کنند؛ بلکه نشان‌دهنده اهمیت بالاتر سایر شاخص‌ها است.

### پیشنهاد‌هایی برای پژوهش‌های آتی

۱. پیشنهاد می‌شود ترتیبی اتخاذ شود تا طرح یادشده سالانه حداقل دو بار در مقاطع مختلف اجرا شود و اطلاعات به‌دست‌آمده مربوط به فصل خاصی نباشد؛ زیرا در استان‌های شمال غرب کشور وضعیت آب‌وهوا و برودت شدید بر نتایج پژوهش تأثیر منفی می‌گذارد؛
۲. مطالعات متعددی در مورد وجود رابطه مثبت و معنادار بین رضایت کارکنان و رضایت خدمت‌گیرندگان انجام شده است (برن هارت و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰ و هارتر و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲ و

1. Bernhardt et al.

2. Harter et al.

کویز<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳ و وانگنهم و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود طرح سنجش رضایت کارکنان نیز همزمان با طرح رضایت خدمت‌گیرندگان اجرا شود تا نتایج میزان رضایت خدمت‌گیرندگان با میزان رضایت کارکنان با یکدیگر مقایسه شده و مشخص شود که آیا بین رضایت کارکنان و رضایت خدمت‌گیرندگان در سازمان‌های دولتی ایران ارتباط منطقی وجود دارد یا خیر؟

۳. پیشنهاد می‌شود سازمان‌های استانی هر وزارتخانه در سطح کشور با یکدیگر مقایسه شوند و مشخص شود آیا سیاست‌های ابلاغی از سوی وزارتخانه‌ها در تمامی استان‌ها مؤثر بوده است یا خیر؟ همچنین با توجه به نوع و ماهیت وظایف سازمان‌ها توصیه می‌شود، سازمان‌های مشابه از قبیل بانک‌ها و بیمه‌ها یا شرکت‌های دولتی با یکدیگر مقایسه شوند؛

۴. پیشنهاد می‌شود در ارزیابی عملکرد سازمان‌ها امتیاز بیشتری به میزان رضایت مردم اختصاص داده شود تا سازمان‌ها با انگیزه بیشتری در راستای ارتقای سطح رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان تلاش کنند.

**محدودیت‌های پژوهش.** از تاریخ شروع پژوهش، اقدامات مناسبی برای بهره‌گیری از نتایج طرح سنجش نظرهای خدمت‌گیرندگان از کیفیت خدمات دستگاه‌های اجرایی صورت گرفته است. همین امر و فرهنگ‌سازی مناسب در این زمینه موجب شده است که همکاری مناسبی توسط مسئولان استان‌ها و خدمت‌گیرندگان برای اجرای این پژوهش صورت گیرد؛ ضمن اینکه در این پژوهش از پرسشگران آموزش‌دیده و حرفه‌ای استفاده شده و تورش ناشی از پرسشگر و مکان و زمان اجرای پژوهش و پرسشنامه به حداقل رسیده است. باوجود این دو محدودیت از نظر شکل اجرای پژوهش و محتوای پرسشنامه، در این پژوهش وجود داشت که عبارتند از:

۱. نامناسب بودن زمان انجام پژوهش: با توجه به اینکه زمان اجرای پژوهش طبق زمان‌بندی «وزارت کشور»، زمستان هر سال است و از طرفی برخی از استان‌ها مثل زنجان زمستان سردی دارند، سردی و برودت هوا یکی از موانعی است که اجرای پژوهش و رضایت‌گیرندگان را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد. بهتر است این پژوهش برای قابل‌تعمیم‌شدن برای سایر فصول، در ۲ مرحله (مرحله اول اردیبهشت و خردادماه هر سال و مرحله دوم آبان و آذرماه هر سال) انجام شود.

۲. ضرورت اصلاح در محتوای پرسشنامه: در پژوهش حاضر، در تمام سال‌ها (۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳) برای بررسی روایی از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد و با توجه به نتایج مشخص شد که

3. Koys

4. Wangenheim et al.



علی‌رغم پیش‌بینی طراحان پرسشنامه مبنی بر سنجش ۴ متغیر از طریق گزینه‌های بیست‌گانه، این سؤال‌ها فقط ۳ متغیر اساسی را می‌سنجند؛ از این‌رو پیشنهاد می‌شود کارشناسان در ستاد مرکزی طرح تکریم ارباب‌رجوع در «وزارت کشور» برای اصلاح پرسشنامه مربوط به سال‌های آتی، نتایج این پژوهش درخصوص روایی پرسشنامه را مدنظر قرار دهند. برای مثال، می‌توان از پرسشنامه پاراسورامان (که با هدف سنجش رضایت خدمت‌گیرندگان از کیفیت خدمات طراحی شده و با دربرداشتن ۲۲ سؤال و ۵ متغیر اساسی، همه متغیرهای چهارگانه این پژوهش را نیز دربردارد) استفاده کرد.

## منابع

۱. استانداری خراسان رضوی (۱۳۸۹). *سنجش میزان رضایت‌مندی مراجعین از نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی در استان خراسان رضوی در سال ۱۳۸۸*، خراسان رضوی، ناشر: استانداری خراسان رضوی.
۲. استانداری قزوین (۱۳۸۷). *بررسی و تحلیل نتایج افکارسنجی از مراجعین به دستگاه‌های اجرایی استان در سال ۱۳۸۶*، قزوین، ناشر: استانداری قزوین.
۳. بلانچارد، کنت (۱۳۸۵). *فراسوی مشتری‌مداری*. مترجم: غلامحسین لک، تهران، انتشارات مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.
۴. پرجمی، داود (۱۳۹۱). *سنجش رضایت از یک سازمان (بررسی موردی: سازمان حج و زیارت)*، چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۱۰، ۱۸۶-۱۵۱.
۵. تیلور، فردریک وینسلو (۱۳۷۰). *اصول مدیریت علمی*. ترجمه محمدعلی طوسی، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۶. رفیع‌پور، فرامرز (۱۳۷۶). *آنومی یا آشفتگی اجتماعی*. تهران، انتشارات ققنوس.
۷. روستا، احمد؛ ونوس، داور؛ ابراهیمی، عبدالمجید (۱۳۷۵). *مدیریت بازاریابی*. چاپ اول، تهران، انتشارات سمت.
۸. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان قزوین (۱۳۸۵). *بررسی و تحلیل نتایج افکارسنجی از مراجعین به دستگاه‌های اجرایی استان در سال ۱۳۸۵*. ناشر: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان قزوین.
۹. سر زعیب، علی (۱۳۸۵). *پارتی بازی (یک بررسی از زاویه اقتصادی)*، *روزنامه دنیای اقتصاد*، شماره ۱۰۶۷، ص ۱.
۱۰. سرابی، حسن (۱۳۷۲). *مقدمه‌ای بر نمونه‌گیری در تحقیق*. تهران، انتشارات سمت.
۱۱. شرکت کیفیت سازان سبز (۱۳۸۱). *آموزش طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب‌رجوع در نظام داری*. گرگان، چاپ دوم، انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان گلستان.
۱۲. شمس مورکانی، غلامرضا؛ بو-لوسار، کارلوس (۱۳۸۹). *ارزیابی میدانی مدل تعالی سازمانی EFQM به‌عنوان یک چارچوب مدیریت کیفیت فراگیر*، چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۲، ۱۲۴-۱۰۹.
۱۳. شمس مورکانی، غلامرضا؛ میرزاپور، سمیه (۱۳۹۰). *بررسی میزان کاربست مؤلفه‌های مدل تعالی سازمانی EFQM در دانشگاه‌ها (مطالعه موردی: دانشگاه آزادشهر کرد)*، چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۵، ۱۳۲-۱۱۵.
۱۴. صدری، بیژن (۱۳۷۸). *بررسی دیدگاه مشتریان پراید در مورد کیفیت محصول در شهر اصفهان*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد اصفهان.
۱۵. عظیمی، حسین (۱۳۸۴). *بررسی میزان رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان از نحوه ارائه خدمات در دستگاه‌های اجرایی استان زنجان در سال ۱۳۸۳*. زنجان، انتشارات استانداری زنجان.

۱۶. عظیمی، حسین (۱۳۸۵). بررسی میزان رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان از نحوه ارائه خدمات در دستگاه‌های اجرایی استان زنجان در سال ۱۳۸۴. زنجان، انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان زنجان.
۱۷. عظیمی، حسین (۱۳۸۶). بررسی میزان رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان از نحوه ارائه خدمات در دستگاه‌های اجرایی استان زنجان در سال ۱۳۸۵. زنجان، انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان زنجان.
۱۸. عظیمی، حسین (۱۳۸۸). بررسی میزان رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان از نحوه ارائه خدمات در دستگاه‌های اجرایی استان زنجان در سال ۱۳۸۷. زنجان، انتشارات استانداری زنجان.
۱۹. عظیمی، حسین (۱۳۸۹). بررسی میزان رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان از نحوه ارائه خدمات در دستگاه‌های اجرایی استان زنجان در سال ۱۳۸۸. زنجان، انتشارات استانداری زنجان.
۲۰. عظیمی، حسین (۱۳۹۰). بررسی میزان رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان از نحوه ارائه خدمات در دستگاه‌های اجرایی استان زنجان در سال ۱۳۸۹. زنجان، انتشارات استانداری زنجان.
۲۱. عظیمی، حسین (۱۳۹۱). بررسی میزان رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان از نحوه ارائه خدمات در دستگاه‌های اجرایی استان زنجان در سال ۱۳۹۰. زنجان، انتشارات استانداری زنجان.
۲۲. عظیمی، حسین (۱۳۹۲). بررسی میزان رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان از نحوه ارائه خدمات در دستگاه‌های اجرایی استان زنجان در سال ۱۳۹۱. زنجان، انتشارات استانداری زنجان.
۲۳. عظیمی، حسین (۱۳۹۳). بررسی میزان رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان از نحوه ارائه خدمات در دستگاه‌های اجرایی استان زنجان در سال ۱۳۹۲. زنجان، انتشارات استانداری زنجان.
۲۴. عظیمی، حسین (۱۳۸۹). بررسی وضعیت رضایت‌مندی جامعه هدف از خدمات ارائه‌شده در بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان، سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران.
۲۵. کاتر، فیلیپ و آرمسترانگ، گری (۱۳۷۶). اصول بازاریابی، ترجمه بهمن فروزنده. نشر آتروپات، اصفهان.
۲۶. کرلینجر، پدهازر (۱۳۸۴). رگرسیون چند متغیری در پژوهش رفتاری. ترجمه: حسن سرابی، تهران، انتشارات سمت.
۲۷. کوزر، لوییس (۱۳۶۹). زندگی و اندیشه بزرگان جامعه‌شناسی. ترجمه محسن ثلاثی، تهران، انتشارات علمی.
۲۸. گیسن، بارل (۱۳۸۳). نظریه‌های کلان جامعه‌شناسی و تجزیه و تحلیل سازمان. ترجمه محمدتقی نوروزی، تهران، انتشارات سمت.
۲۹. محسنی، منوچهر (۱۳۶۴). جامعه‌شناسی عمومی. تهران، انتشارات رسا.
۳۰. محمدی‌فر، یوسف؛ موسی‌پور، نعمت‌اله؛ دلانگیزان، سهراب و احمدی، محمد (۱۳۹۰). بررسی متغیرهای تأثیرگذار بر رضایت ارباب‌رجوع از سازمان‌های دولتی، چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۷، ۱۳۳-۱۱۹.

۳۱. محمدی‌فر، یوسف؛ احمدی، محمد و هاشمی، سید دادوش (۱۳۸۹). *اعتماد به سازمان‌های دولتی و سطح رضایت شهروندان، دستگاه‌های اجرایی استان کرمانشاه*. ناشر: استانداری کرمانشاه.
۳۲. ملک‌پور، علی (۱۳۸۱). *تعارض فرهنگی دولت و مردم در ایران*. تهران، انتشارات سریر.
۳۳. منصورفر، کریم (۱۳۷۱). *روش‌های آماری، تهران*. انتشارات دانشگاه تهران.
۳۴. موسی‌زاده، علی (۱۳۷۸). *حقوق اداری، تهران*. انتشارات دادگستر، چاپ اول.
۳۵. ناظمی، شمس‌الدین (۱۳۸۹). *سیر تکاملی کیفیت در سازمان‌های خدماتی*. مشهد، انتشارات آستان قدس رضوی، چاپ اول.
۳۶. نعیمی، محمد (۱۳۸۳). *بررسی میزان اثربخشی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب‌رجوع در نظام اداری در دستگاه‌های اجرایی سطح استان تهران*. پایان‌نامه در مقطع کارشناسی ارشد به راهنمایی: دکتر محمدعلی حقیقی در دانشگاه شهید بهشتی.

37. Bernhardt, K.L., Donthu, N., Kennett, P.A., (2000). A longitudinal analysis of satisfaction and profitability. *Journal of Business Research* 47, 161-171.
38. Harter, J.K., Schmidt, F.L., Hayes, T.L., (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: a meta analysis. *Journal of Applied Psychology* 87 (2), 268-279
39. Koys, D., (2003). How the achievement of human-resources goals drives restaurant performance. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 44 (1), 17-24.
40. Madan, P. (2010). An award journey for business excellence: The case study of a public sector unit. *Total Quality Management & Business Excellence*, 21(2), 1343-1364.
41. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Measure for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
42. Song, Lisa Z., Di Benedetto, C. Anthony, & Song, M. (2009). A staged service innovation model. *Decision Sciences*, 40(3), 571-599.
43. Wangenheim, F.W., Evanschitzky, H., Wunderlich, M., (2007). Does the employee-customer satisfaction link hold for all employee groups? *Journal of Business Research*.
44. Williams, B. (1994). Patient Satisfaction: A Valid Concept?, *Social Science and Medicine*, 38(4), 509-516.
45. Zakuan, N.M., Yusof, S.M., & Laosirihongthong, T. (2010). Proposed relationship of TQM and organisational performance using structured equation modelling. *Total Quality Management & Business Excellence*, 21(2), 185-203.