

# سنجش رضایتمندی خدمت‌گیرندگان از کیفیت خدمات بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان با استفاده از مدل پاراسورامان

مهدی اجلی\*  
حسین عظیمی\*\*

## چکیده:

تاریخ دریافت: ۹۵/۰۵/۱۰  
تاریخ پذیرش: ۹۵/۱۰/۱۰

رضایتمندی احساس مطلوبی است که به افراد سازمان و خدمت‌گیرندگان سازمان در اثر برآورده شدن نیازهایشان دست می‌دهد.

هدف این پژوهش سنجش میزان رضایت خدمت‌گیرندگان از کیفیت خدمات دریافتی از بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان است. روش تحقیق توصیفی با رویکرد پیمایشی بوده و جهت جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسش‌نامه استاندارد مبتنی بر روش پاراسورامان استفاده شده است. روش نمونه‌گیری در این پژوهش، از نوع نمونه‌برداری تصادفی طبقه‌ای بوده و حجم نمونه با استفاده از روش برآورد حجم نمونه کوکران محاسبه شده است. در این راستا، پرسش‌نامه‌ها بین ۶۷۰ نفر از نمونه‌های آماری مشتمل بر خانواده‌های شهدا، جانبازان و آزادگان در ۱۶ شهرستان استان گیلان توزیع شده است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. در پاسخ به این سؤال که: میزان رضایت خدمت‌گیرندگان از کیفیت خدمات دریافتی از بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان چقدر است؟ نتایج نشان داد که میانگین کل رضایت برابر با ۷۸٫۶ درصد است که نتیجه حاصله در مقایسه با نتایج طرح تک‌ریم ارباب‌رجوع که همه ساله از طریق وزارت کشور برآورد می‌شود، بالاتر از میانگین کشوری است. ضمن اینکه در بین جامعه هدف، جانبازان (۷۸٫۲ درصد)، آزادگان (۷۸٫۸ درصد) و خانواده‌های شاهد (۷۹٫۲ درصد) از کیفیت خدمات رضایت داشتند. از سوی دیگر، به لحاظ رضایتمندی بر مبنای متغیرهای پاراسورامان، ترتیب رضایتمندی به‌صورت زیر بوده و درصد رضایتمندی از کمترین به بیشترین برابر با ۷۰٫۸ و ۷۴٫۸ و ۷۸٫۴ و ۸۰٫۴ و ۸۳ درصد بوده است (همدلی > اعتبار و تضمین > پاسخگویی > اطمینان و اعتماد > محسوسات). به عبارت دیگر، میزان رضایت خدمت‌گیرندگان از متغیرهای محسوسات و اطمینان و اعتماد بیش از میانگین کل بوده، اما براساس نظرات جامعه هدف میزان رضایت آن‌ها از متغیرهای همدلی، اعتبار و تضمین و پاسخگویی کمتر از حد میانگین بوده است.

## واژگان کلیدی:

رضایتمندی، خدمت‌گیرنده، کیفیت، خدمات، پاراسورامان

## ۱. مقدمه

مناسب هستند، اغلب به‌عنوان دغدغه اساسی مدیران، برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران سازمان‌های دولتی مطرح می‌شود. یکی از راه‌های رفع دغدغه‌های وی پی‌بردن به میزان توفیق سازمان‌ها در انجام رسالت‌ها و دستیابی به اهداف، سنجش میزان رضایتمندی خدمت‌گیرندگان و استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان است. رضایتمندی خدمت‌گیرندگان از مجموعه پیچیده‌ای از عوامل تأثیر می‌پذیرد و لذا مطالعات متعددی در خصوص استخراج مؤلفه‌ها و عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی خدمت‌گیرندگان به انجام رسیده و نظریه‌های مختلفی نیز در این زمینه ارائه شده است. یکی از روش‌های مورد تأیید در مجامع علمی، مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوآل مبتنی

رضایتمندی عبارت است از احساس مطلوبی که به شخص پس از برآورده شدن نیازها و انتظاراتش دست می‌دهد. به عبارت دیگر، رضایتمندی خدمت‌گیرنده، یک ارزیابی توسط خدمت‌گیرندگان بعد از دریافت خدمات است. خدمات در مفهوم عام شامل فعالیت‌های نامحسوس و لمس نشدنی هستند که موجب منفعت یا ارضاء خاطر می‌شوند، اما مالکیت چیزی را نیز به‌دنبال ندارند (کاتلر و آرمسترانگ، ۱۹۹۱). به‌طور کلی هر چیزی که علاوه بر محصول فیزیکی عرضه می‌شود، جزئی از خدمت محسوب می‌شود (روستا و دیگران، ۱۳۷۵). اینکه خدمات ارائه‌شده تا چه حد از جامعیت لازم برخوردار بوده و تا چه حد دارای کیفیت

\* نویسنده مسئول - دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت صنعتی دانشگاه تهران

\*\* استادیار گروه مدیریت و حسابداری، دانشکده علوم انسانی دانشگاه زنجان

بر روش پاراسورامان است. این ابزار در دهه ۱۹۸۰ توسط والریا ای. زیشمال، آ. پاراسورامان و لئونارد ال. بری ارائه شد و دارای پنج مؤلفه اصلی: ۱. محسوسات، ۲. قابلیت اعتبار و تضمین، ۳. پاسخگویی و واکنش‌پذیری، ۴. اطمینان و اعتماد، ۵. همدلی و درک نیازها، به همراه نوع خدمات ارائه‌شده در سه مجموعه کلی است که شامل موارد ذیل می‌شود: ۱. خدمات معیشتی و رفاهی، ۲. خدمات فرهنگی و آموزشی، ۳. خدمات بهداشت و درمان، جهت بررسی میزان انتظارات و درجه رضایتمندی خدمت‌گیرندگان.

بنابراین هدف اصلی این پژوهش، بررسی وضعیت رضایتمندی بنیاد شهید و امور ایثارگران گیلان به‌عنوان سازمان ارائه‌دهنده خدمات است و متناسب با نتایج به‌دست آمده سعی در بهبود مستمر خدمات و عملکرد این سازمان دارد. در این راستا، سؤالات زیر مطرح می‌شود:

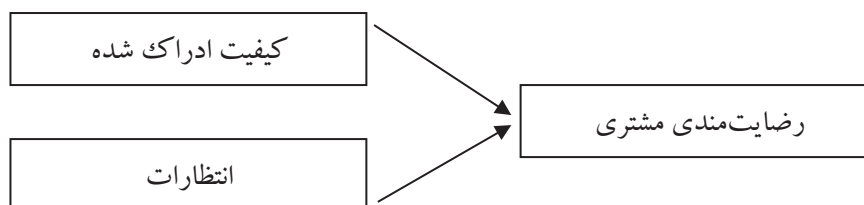
۱. میزان رضایت خدمت‌گیرندگان از هر کدام از خدمات دریافتی چگونه است؟
  ۲. میزان رضایت خدمت‌گیرندگان بر مبنای متغیرهای اصلی پاراسورامان تا چه حدی است؟
  ۳. بنیاد شهید چه تلاش‌هایی در جهت ارتقاء سطح رضایتمندی خدمت‌گیرندگان باید انجام دهد؟
- در یک جمع‌بندی از مطالب مندرج در این بخش و با استناد به نتایج و تحقیقات باید گفت که با عنایت به اینکه سنجش رضایتمندی خدمت‌گیرندگان می‌تواند

منجر به بهبود خدمت‌رسانی شود و با توجه به اهمیت حضور خدمت‌گیرندگان در سازمان، ضرورت دارد تا جهت ارائه‌ی خدمات بهتر و شناساندن نیازهای واقعی این خانواده‌ها و زمینه‌سازی فرهنگ ایثار و شهادت در جامعه، نسبت به انجام تحقیقی در خصوص سنجش رضایتمندی خدمت‌گیرندگان در بنیاد شهید و امور ایثارگران و ارائه‌ی راهکارهای لازم جهت ارتقاء سطح کیفی خدمات، اقدام شود. لذا تحقیق حاضر به‌منظور سنجش رضایتمندی خدمت‌گیرندگان و یافتن پاسخ به سؤالات فوق انجام گرفته است.

## ۲ مروری بر ادبیات تحقیق و پیشینه مطالعات انجام‌یافته

در این بخش تلاش شده است تا ابتدا به مدل‌ها و تئوری‌های موجود در خصوص ارتقاء و رضایتمندی خدمت‌گیرندگان اشاره شود. فرایندهای مختلف شکل‌گیری رضایتمندی مشتریان را می‌توان در مدل‌های مختلفی طبقه‌بندی کرد که این مدل‌ها ارتباط رضایتمندی مشتریان و محرک‌های آن را ترسیم می‌کنند.

الف. مدل اولیه شکل‌گیری رضایتمندی مشتری  
مدل اولیه در این نظریه شامل دو محرک اولیه رضایتمندی است: کیفیت ادراک‌شده و انتظارات مشتری (شکل ۱)، (جمال و ناصر، ۲۰۰۲، ص ۱۵۵)



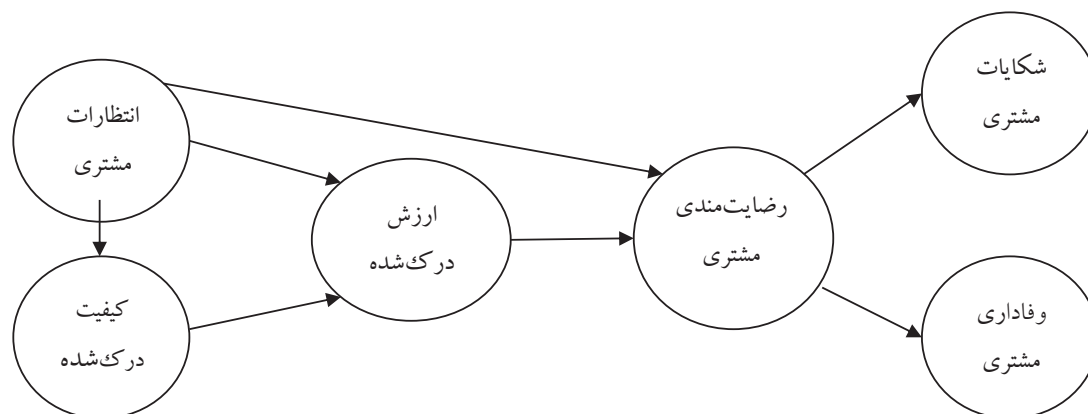
شکل ۱: مدل اولیه شکل‌گیری رضایتمندی مشتری (جمال و ناصر، ۲۰۰۲، ص ۱۵۵)

بالایی خواهد بود. بنابراین اولین گام در راستای بهبود کیفیت خدمات، تقسیم‌بندی ویژگی‌ها به گروه‌های مختلف است. براساس مدل هیوود-فارمر، به‌طور کلی خدمات دارای سه ویژگی اساسی هستند: تسهیلات

ب. مدل ویژگی‌های کیفیت خدمات  
در این مدل به این مطلب اشاره دارند که اگر یک سازمان خدماتی همواره به انتظارات و ترجیحات خدمت‌گیرندگان خود توجه داشته باشد، دارای کیفیت

فیزیکی و فرایندها، رفتار افراد و قضاوت حرفه‌ای. پ. مدل شاخص رضایت مشتری در آمریکا<sup>۱</sup> این مدل ساخت یافته و دربرگیرنده تعدادی از متغیرها و روابط محلی بین آنهاست (شکل ۲). شاخص رضایت مشتری در وسط این زنجیره قرار گرفته است. انتظارات ارزش درک‌شده و کیفیت درک‌شده به‌عنوان

عوامل مؤثر بر رضایت مشتری معرفی شده‌اند از سوی دیگر وفاداری مشتری و شکایت مشتری به‌عنوان خروجی‌های مدل عنوان شده‌اند (جمال و ناصر، ۲۰۰۲، ص ۱۵۵).



شکل ۲: مدل رضایتمندی مشتری در آمریکا (جمال و ناصر، ۲۰۰۲، ص ۱۵۵)

ت. تئوری ارزش یکی از تئوری‌های مرتبط با رضایتمندی مشتریان تئوری ارزش است. این تئوری مبتنی بر مقایسه‌ای است که خدمت‌گیرندگان بین هزینه‌های پرداختی در مقابل فایده‌های دریافتی قائل می‌شوند طبق این تئوری رضایت خدمت‌گیرنده با ارزش دریافتی از سوی خدمت‌گیرنده ارتباط دارد (یعنی سازمان‌هایی عملکرد مناسبی دارند که بتوانند ارزش‌های بیشتری برای خدمت‌گیرندگان به‌وجود آورند. ضمن اینکه خدمت‌گیرندگان امروزه خواهان عرضه فرآورده (کالا/ خدمت) با کیفیت برتر، خدمات بیشتر، سرعت بالاتر، همخوان و متناسب با نیازهای خود، قیمت مناسب‌تر و تضمین کار آمد هستند. لذا سازمان باید بررسی کند که در ضمن سودآوری کدامیک از خواست‌های گوناگون خدمت‌گیرندگان را می‌تواند برآورده سازد. تحقیقات متعددی در زمینه سنجش کیفیت خدمات در ایران و خارج از کشور انجام شده که در این بخش به ذکر تعدادی از آنها پرداخته می‌شود. ستاری (۱۳۸۷) در مطالعه‌ای تحت عنوان «بررسی

میزان رضایتمندی خانواده‌های معظم شاهد و ایثارگر از نحوه ارائه خدمات بهداشتی و درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران استان اردبیل» نشان داد که ۶۹ درصد از جانبازان، ۷۰ درصد از خانواده‌های معظم شهدا و ۷۶ درصد از آزادگان، از خدمات بهداشتی و درمانی، بسیار راضی بوده‌اند که به لحاظ آماری معناداری می‌باشد. بدری و همکاران (۱۳۸۶) در مطالعه‌ای تحت عنوان «بررسی میزان رضایت خانواده‌های شهدا از وضعیت موجود پرداخت حقوق و مقایسه آن با شیوه پرداخت توسط سازمان‌ها و ارگان‌های اعزام‌کننده» که از نوع توصیفی پیمایشی بود، نشان داد بیشترین رضایت از کلیه خدمات مربوط به همسران دارای شهدای سرباز وظیفه و کمترین میزان رضایت، مربوط به همسران شهدای کارمند است. کارگر (۱۳۸۰) در مطالعه‌ای تحت عنوان بررسی میزان رضایتمندی خانواده‌های شهدا از خدمات بنیاد شهید شهرستان آمل (۷۹ - ۱۳۸۰) که از نوع پیمایشی بود، نشان داد که هیچ رابطه معناداری بین خدمات و رضایتمندی خانواده‌ها وجود ندارد.

1. America Customer Satisfaction Index (ACSI)



بخشی گلستان (۱۳۷۹) در مطالعه‌ای تحت عنوان «بررسی میزان رضایتمندی همسران شاهد از واحد خدمات مددکاری و مشاوره بنیاد شهید انقلاب اسلامی شهرستان مشهد» که از نوع توصیفی است، نشان داد درمورد خدمات مددکاری در رابطه با مشاوره تحصیلی فرزندان، ۵۰ درصد خانواده‌ها راضی هستند و در مورد رضایت در زمینه ریشه‌یابی افت تحصیلی فرزندان، ۲۰ درصد رضایت دارند.

هویی مون<sup>۲</sup> (۲۰۰۰) در مطالعه‌ای تحت عنوان «کارایی و استراتژی‌های توسعه برنامه خدمات عمومی کشور کره جنوبی» با استفاده از پرسش‌نامه سروکوآل مبتنی بر روش پاراسورامان نشان داد که مابین، متغیر واکنش‌پذیری و پاسخگویی، متغیر اطمینان و اعتماد، متغیر همدلی و درک نیازها، متغیر مواد و لوازم محسوسات، متغیر قابلیت اعتبار و تضمین با افزایش کارایی خدمات عمومی رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد.

لومبارد<sup>۳</sup> (۲۰۰۶) در مطالعه‌ای تحت عنوان «رضایتمندی مشتری و حفظ مشتری» که با استفاده از روش BMI-T (به‌عنوان بهترین روش شناخته‌شده برای رفتارهای مشتریان) و روش سروکوآل به اجرا در آمده، نشان داد بین کیفیت خدمات و رضایتمندی مشتری رابطه‌ای مستقیم وجود دارد. کیفیت خدمات ارائه‌شده را می‌توان از فاصله بین انتظارات و آگاهی‌های مشتریان محاسبه کرد:

آگاهی‌های مشتریان<sup>۴</sup> - انتظارات<sup>۵</sup> = کیفیت خدمات<sup>۶</sup>  
به‌طوری‌که با افزایش کیفیت خدمات، رضایتمندی مشتریان افزایش می‌یابد و برعکس (شکل ۳).

رضایتمندی ↓ ↑ کیفیت خدمات ↓ ↑

شکل ۳: رابطه میان کیفیت خدمات و رضایتمندی مشتریان

پاراسورامان و زیثمال<sup>۷</sup> (۱۹۹۸) در مطالعه‌ای تحت عنوان «پنج عامل ضروری برای بهبود کیفیت خدمات» پنج بعد: ۱. محسوسات: ظاهر تسهیلات فیزیکی، تجهیزات، کارکنان و موارد ارتباطی، ۲. قابلیت اعتبار و تضمین: توانایی انجام خدمات و وعده داده شده، ۳.

پاسخگویی و واکنش‌پذیری: تمایل کمک به مشتریان و ارائه خدمات سریع، ۴. اطمینان و اعتماد: دانش و ادب کارمندان و توانایی آن‌ها برای ایجاد اعتماد، ۵. همدلی و درک نیازها: تدارک توجهات فردی به مشتریان، را مورد بررسی قرار دادند که طی آن فرضیات مربوط به پنج بعد و ارتباط آن‌ها با بهبود کیفیت خدمات مورد تأیید قرار گرفت.

پرابهاران، آرالراج و راجاگوپلن<sup>۸</sup> (۲۰۰۸) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی کیفیت خدمات در صنعت توریست» با روش تحقیقی پیمایشی و با پرسش‌نامه‌هایی مدل سروکوآل نظرات ۱۰۰ توریست داخلی و ۵۰۰ توریست خارجی را گردآوری نمودند. نتایج نشان داد که بین کیفیت خدمات و ابعاد زیر مجموعه آن با رضایتمندی خدمت‌گیرنده رابطه‌ای مستقیم وجود دارد.

آلن رومرولورامارتینز کارو<sup>۹</sup> (۲۰۰۶) در پژوهشی تحت عنوان «توسعه کیفیت خدمات چند بعدی و سلسله مراتبی در صنعت گردشگری» به سنجش کیفیت خدمات آژانس‌های مسافرتی اسپانیا بر حسب روش چند بعدی و سلسله مراتبی پرداختند که در آن نشان داده شد که خدمت‌گیرندگان بین نگرش و رفتار کارمندان تمایزی قائل نیستند.

اوکان ولی سایلکی<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۶) در پژوهشی تحت عنوان «اندازه‌گیری کیفیت خدمات بانک‌ها در قبرس شمالی» با استفاده از روش سروکوآل بررسی‌هایی را انجام داد که نشان داد در کلیه ابعاد انتظارات بیشتر از رضایتمندی است.

زهانی و لام<sup>۱۱</sup> (۱۹۹۹) با استفاده از تعدیل روش سروکوآل به مطالعه «کیفیت خدمات آژانس‌های مسافرتی در هنگ کنگ» پرداختند. آن‌ها با استفاده از روش تشریحی نشان دادند که مهم‌ترین عامل مبنی بر رضایت مشتریان بعد «قابلیت اعتبار و تضمین» است و به دنبال آن ابعاد «پاسخگویی و واکنش‌پذیری» و «اطمینان و اعتماد» قرار داشتند.

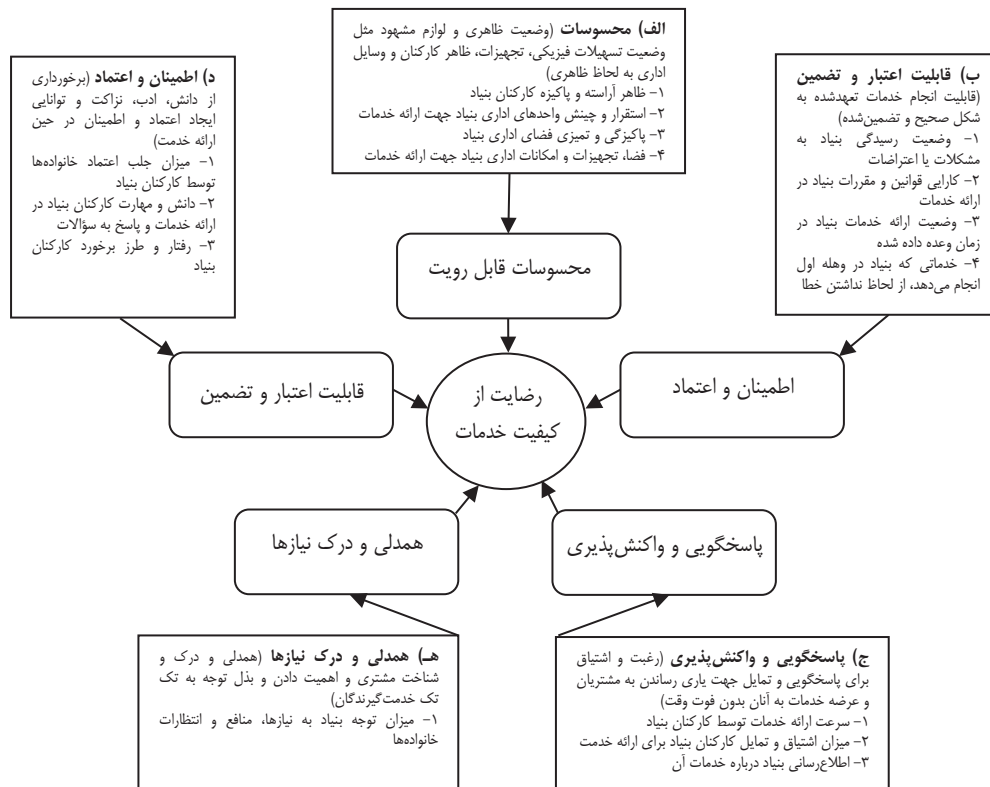
در مجموع بر مبنای روش پاراسورامان و نیز براساس مقتضیات رضایت‌خدمت‌گیرندگان از کیفیت خدمات بنیاد شهید و امور ایثارگران، مدل مفهومی تحقق‌یافته و بومی‌شده پژوهش که اعتبار و روایی آن قبل از توزیع

2. Ra-hui mun  
3. An dries Lombard  
4. Customer Awareness  
5. Expectations

6. Service Quality (SQ)  
7. Parasuraman & Zeithaml  
8. Prabhakaran' aralraj & Rajaguplen  
9. Alen romero velora martinez carow

10. O. Saylky  
11. Zehani & lam

پرسش‌نامه‌های نهایی مورد سنجش و تأیید قرار گرفته بود، طبق شکل (۴) مشخص شد:



شکل ۴: مدل مفهومی پژوهش

### ۳ روش پژوهش

روش تحقیق در پژوهش حاضر از نوع پیمایشی بوده و به صورت پژوهش کاربردی اجرا شده است. جامعه آماری در این پژوهش، کلیه جامعه هدف بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان، مشتمل بر خانواده‌های شهدا، جانبازان و آزادگان است. با توجه به اینکه در این پژوهش، جامعه‌ی هدف دارای طبقه‌های مشخص و تعریف‌پذیر است، روش نمونه‌گیری در این پژوهش، از نوع نمونه‌برداری تصادفی طبقه‌ای بود و حجم نمونه با استفاده از روش برآورده حجم نمونه کوکران محاسبه شده است. بدین منظور جامعه آماری پژوهش، از حیث نوع خانواده به سه گروه خانواده‌های شهدا، جانبازان و آزادگان تقسیم شد. سپس در هر گروه به تناسب میزان فراوانی آن‌ها در هر شهرستان، چند نفر از هر کدام از طبقات فوق به صورت تصادفی انتخاب شد. در نهایت برای افرادی که به صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده بودند، پرسش‌نامه‌های طرح توزیع و

نظرات آن‌ها اخذ شد.

جهت تعیین حجم نمونه، از روش برآوردن حجم نمونه کوکران استفاده شده و روش محاسبه از لحاظ تعمیم نمونه آماری به جامعه آماری نیز بدین صورت بود که در ۹۵ درصد اطمینان ( $Z=1.96$ ) برآوردن حاصل از انتخاب نمونه‌های آماری به گونه‌ای بود که در صورت تعمیم به جامعه آماری فقط ۵ درصد با واقعیت جامعه اختلاف داشت ( $e=0.05$ ). در این راستا براساس فرمول تعیین حجم نمونه باتوجه به حدود ۱۸۱۱۲ نفر از جامعه آماری، تعداد نمونه آماری به دست آمده برابر با ۶۳۸ نفر برآورد گردید. به جهت آنکه در هر شهرستان تعداد نمونه‌ها کمتر از ۳۵ نفر نباشد و تعداد پرسش‌نامه‌های جمع‌آوری شده، از کمینه نمونه‌های آماری برآورد شده بیشتر باشد، تعداد ۶۷۰ پرسش‌نامه برای تکمیل در شهرستان‌های استان گیلان در نظر گرفته شد. ابزار اندازه‌گیری میزان رضایتمندی جامعه هدف از

خدمات ارائه‌شده در بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان در این پژوهش، پرسش‌نامه استاندارد است که مبتنی بر روش پاراسورامان بوده و اعتبار و روایی آن در تحقیقات پیشین مورد تأیید قرار گرفته است. این پرسش‌نامه مربوط به سنجش میزان رضایت جامعه هدف از نحوه ارائه خدمات در واحدهای اداری بنیاد شهید و امور ایثارگران در کلیه شهرستان‌های استان گیلان بوده و مشتمل بر پنج متغیر مبتنی بر روش

پاراسورامان بود.

#### ۴ یافته‌های پژوهش

جهت بررسی سؤالات، ابتدا با استفاده از روش پاراسورامان به محاسبه فاصله امتیاز وضع فعلی و میزان انتظارات خدمت‌گیرندگان جهت بهتر شدن وضع فعلی مبادرت شده است. به گونه‌ای که نظرات خدمت‌گیرندگان در مورد تک‌تک گزینه‌های موجود در پرسش‌نامه در جدول (۱) درج شده است.

جدول ۱: محاسبه فاصله امتیاز وضع فعلی و میزان انتظارات خدمت‌گیرندگان جهت بهتر شدن وضع فعلی

ردیف	گزینه زیر مجموعه	درصد رضایت از وضع فعلی	در صد انتظارات جهت بهبود وضع فعلی	فاصله رضایت از انتظارات
۱	ظاهر آراسته و پاکیزه کارکنان بنیاد	۸۶	۷۴٫۲	۱۱٫۸
۲	استقرار و چینش واحدهای اداری بنیاد جهت ارائه خدمات	۸۱٫۸	۷۴٫۶	۷٫۲
۳	پاکیزگی و تمیزی فضای اداری بنیاد	۸۵	۷۶٫۴	۸٫۶
۴	فضا، تجهیزات و امکانات اداری بنیاد	۷۹	۷۸٫۴	۰٫۶
۵	وضعیت رسیدگی بنیاد به مشکلات یا اعتراضات	۷۲٫۶	۸۴	-۱۱٫۴
۶	کارایی قوانین ومقررات بنیاد در ارائه خدمات	۷۴٫۶	۸۲٫۲	-۷٫۶
۷	وضعیت ارائه خدمات بنیاد در زمان وعده داده شده	۷۴٫۲	۸۲	-۷٫۸
۸	خدماتی که بنیاد در وهله اول انجام می‌دهد، از لحاظ نداشتن خطا	۷۷٫۸	۷۸٫۶	-۰٫۸
۹	سرعت ارائه خدمات توسط کارکنان بنیاد	۸۰٫۸	۷۸٫۲	۲٫۶
۱۰	میزان اشتیاقی وتمایل کارکنان بنیاد برای ارائه خدمت	۸۱٫۸	۷۹٫۴	۲٫۴
۱۱	اطلاع‌رسانی بنیاد درباره خدمات آن	۷۲٫۶	۸۳٫۲	-۱۰٫۶
۱۲	میزان جلب اعتماد خانواده‌ها توسط کارکنان بنیاد	۷۸٫۴	۷۸٫۴	۰
۱۳	دانش و مهارت در ارائه خدمات و پاسخ به سؤالات رفتار و طرز برخورد کارکنان بنیاد	۷۹٫۸	۸۰٫۲	-۰٫۴
۱۴	رفتار و طرز برخورد کارکنان بنیاد	۸۷٫۲	۷۶٫۲	۱۱
۱۵	میزان رعایت ضوابط و مقررات توسط کارکنان بنیاد	۷۵٫۸	۸۰	-۴٫۲
۱۶	میزان توجه بنیاد به نیازها، منافع و انتظارات خانواده‌ها	۷۰٫۸	۸۴٫۲	-۱۳٫۴
	<b>کلیه خدمات دریافتی از بنیاد</b>	<b>۷۸٫۶</b>	<b>۷۹٫۸</b>	<b>-۱٫۲</b>

با توجه به متغیرهای زیرمجموعه روش پاراسورامان متشکل از پنج متغیر: محسوسات، قابلیت اعتبار و تضمین، پاسخگویی و واکنش‌پذیری، اطمینان و اعتماد، همدلی و درک نیازها، در این بخش نتایج مربوط به رضایت خدمت‌گیرندگان از نحوه ارائه خدمات به تفکیک هر کدام از متغیرهای پنج‌گانه زیرمجموعه روش پاراسورامان درج می‌شود.

۱. بررسی رضایت خدمت‌گیرندگان از متغیر محسوسات  
الف) امتیاز وضع فعلی: میانگین کل رضایت

خدمت‌گیرندگان از متغیر محسوسات برابر با ۸۳ درصد است. بدین صورت که صفر درصد از پاسخگویان، متغیر محسوسات را کاملاً نامناسب، ۰٫۴ درصد نامناسب، ۹٫۶ درصد متوسط، ۷۴٫۹ درصد مناسب و ۱۵٫۱ درصد کاملاً مناسب تشخیص داده‌اند.

ب) میزان انتظارات جهت بهبود وضع فعلی: میانگین کل درصد انتظارات خدمت‌گیرندگان جهت بهتر شدن وضع فعلی بنیاد از لحاظ متغیر محسوسات برابر با ۷۵ درصد است. بدین صورت که ۲۱ درصد از پاسخگویان،

وضع فعلی را مناسب دانسته و از بین ۷۹ درصد از پاسخگویانی که خواسته‌اند وضع فعلی بهتر شود، ۵/۸ و ۲۹/۷ درصد انتظار بالا و بسیار بالایی جهت بهبود وضع فعلی ندارند. اما ۲۷/۵ و ۱۶ درصد از آن‌ها انتظار دارند که وضع فعلی، زیاد و بسیار زیاد بهبود یابد. با بررسی میزان فاصله رضایت از انتظارات پاسخگویان (در روش پارسورامان) می‌توان گفت که وضعیت متغیر محسوسات در مجموع مورد قبول پاسخگویان بوده و میزان رضایت از میزان انتظارات به اندازه ۸ درصد بیشتر است و فقط میزان توقع پاسخگویان در شهرستان‌های لنگرود، سیاهکل، رودبار و آستارا بیش از میزان رضایت آن‌هاست که لازم است در آن شهرستان‌ها اقدامات و بررسی‌های لازم به‌عمل آید.

## ۲. بررسی رضایت خدمت‌گیرندگان از متغیر قابلیت اعتبار و تضمین

الف) امتیاز وضع فعلی: میانگین کل رضایت خدمت‌گیرندگان از متغیر قابلیت اعتبار و تضمین برابر با ۷۴/۸ درصد است. بدین صورت که یک درصد از پاسخگویان، متغیر قابلیت اعتبار و تضمین را کاملاً نامناسب، ۶/۱ درصد نامناسب، ۲۹/۱ درصد متوسط، ۵۵/۱ درصد مناسب و ۸/۷ درصد کاملاً مناسب تشخیص داده‌اند.

ب) میزان انتظارات جهت بهبود وضع فعلی: میانگین کل درصد انتظارات خدمت‌گیرندگان جهت بهتر شدن وضع فعلی بنیاد از لحاظ متغیر قابلیت اعتبار و تضمین برابر با ۸۱/۲ درصد است. بدین صورت که ۸/۱ درصد از پاسخگویان، وضع فعلی را مناسب دانسته و از بین ۹۱/۹ درصد از پاسخگویانی که خواسته‌اند وضع فعلی بهتر شود، ۴/۲ و ۲۴ درصد انتظار بالا و بسیار بالایی جهت بهبود وضع فعلی ندارند. اما ۳۱/۸ و ۳۴/۹ درصد از آن‌ها به ترتیب انتظار دارند که وضع فعلی، زیاد و خیلی زیاد بهبود یابد. با بررسی میزان فاصله رضایت از انتظارات پاسخگویان (در روش پارسورامان) می‌توان گفت که وضعیت قابلیت اعتبار و تضمین در مجموع مورد قبول پاسخگویان مناسب بوده و میزان رضایت از میزان انتظارات به اندازه ۶/۸- درصد کمتر است و میزان توقع پاسخگویان در بیشتر شهرستان‌ها

بیش از میزات رضایت آن‌هاست که لازم است در آن شهرستان‌ها بررسی و اقدام‌های لازم به‌عمل آید.

## ۳. بررسی رضایت خدمت‌گیرندگان از متغیر پاسخگویی و واکنش‌پذیری

الف) امتیاز وضع فعلی: میانگین کل رضایت خدمت‌گیرندگان از متغیر پاسخگویی و واکنش‌پذیری برابر با ۷۸/۴ درصد است. بدین صورت که ۰/۷ درصد از پاسخگویان، متغیر پاسخگویی و واکنش‌پذیری را کاملاً مناسب، ۳/۳ درصد نامناسب و ۱۷/۸ درصد کاملاً مناسب تشخیص داده‌اند.

ب) میزان انتظارات جهت بهبود وضع فعلی: میانگین کل درصد انتظارات خدمت‌گیرندگان جهت بهتر شدن وضع فعلی بنیاد از لحاظ متغیر پاسخگویی و واکنش‌پذیری برابر با ۷۹/۶ درصد است. بدین صورت که ۱۲/۷ درصد از پاسخگویان، وضع فعلی را مناسب دانسته و از بین ۸۷/۳ درصد از پاسخگویانی که خواسته‌اند وضع فعلی بهتر شود، ۹/۷ و ۲۲/۱ درصد انتظار بالا و بسیار بالایی جهت بهبود وضع فعلی ندارند. اما ۱۷/۸ و ۳۷/۸ درصد از آن‌ها انتظار دارند که وضع فعلی، زیاد و بسیار زیاد بهبود یابد.

با بررسی میزان فاصله رضایت از انتظارات پاسخگویان (در روش پارسورامان) می‌توان گفت که وضعیت فعلی متغیر پاسخگویی بوده و میزان رضایت از میزان انتظارات به اندازه ۱۰/۲- درصد کمتر است و توقعات پاسخگویان در شهرستان‌های آستارا، رشت، رودبار و منجیل، رودسر، سیاهکل، شفت، فومن، لاهیجان، لنگرود بیش از رضایت آن‌هاست که لازم است در آن شهرستان‌ها اقدامات و بررسی‌های لازم به‌عمل آید.

## ۴. بررسی رضایت خدمت‌گیرندگان از متغیر اطمینان و اعتماد

الف) امتیاز وضع فعلی: میانگین کل رضایت خدمت‌گیرندگان از متغیر اطمینان و اعتماد برابر با ۸۰/۴ درصد است. بدین صورت که ۰/۳ درصد از پاسخگویان، متغیر اطمینان و اعتماد را کاملاً نامناسب، ۲/۵ درصد نامناسب، ۱۶/۷ درصد متوسط، ۶۹ درصد مناسب و ۱۱/۵ درصد کاملاً مناسب تشخیص داده‌اند. ب) میزان انتظارات جهت بهبود وضع فعلی: میانگین



کل درصد انتظارات خدمت گیرندگان جهت بهتر شدن وضع فعلی بنیاد از لحاظ متغیر اطمینان و اعتماد برابر با ۷۷٫۶ درصد است. بدین صورت که ۱۶٫۴ درصد از پاسخگویان، وضع فعلی را مناسب دانسته و از بین ۸۳٫۶ درصد از پاسخگویانی که خواسته‌اند وضع فعلی بهتر شود، ۶٫۳ و ۲۶ درصد انتظار بالا و بسیار بالایی جهت بهبود وضع فعلی ندارند. اما ۲۶٫۳ و ۲۵٫۱ درصد از آن‌ها انتظار دارند که وضع فعلی، زیاد و خیلی زیاد بهبود یابد.

با بررسی میزان فاصله رضایت از انتظارات پاسخگویان (در روش پاراسورامان) می‌توان گفت که وضعیت فعلی متغیر اطمینان و اعتماد در مجموع مورد قبول پاسخگویان بوده و میزان رضایت از میزان انتظارات به اندازه ۲٫۸ درصد بیشتر است و فقط میزان توقع پاسخگویان در شهرستان‌های آستارا، بندر انزلی، رودبار و منجیل، سیاهکل، شفت، فومن، لاهیجان، لنگرود، بیش از میزان رضایت آن‌هاست که لازم است در این شهرستان‌ها بررسی و اقدام‌های لازم به‌عمل آید.

۵. بررسی رضایت خدمت‌گیرندگان از متغیر همدلی و درک نیازها

الف) امتیاز وضع فعلی: میانگین کل رضایت خدمت‌گیرندگان از متغیر همدلی و درک نیازها برابر با ۷۰٫۸ درصد است. بدین صورت که ۵٫۵ درصد از پاسخگویان، متغیر همدلی و درک نیازها را کاملاً نامناسب، ۹٫۳ درصد نامناسب، ۲۴٫۸ درصد متوسط، ۴۶٫۱ درصد مناسب و ۱۴٫۳ درصد کاملاً مناسب تشخیص داده‌اند.

ب) میزان انتظارات جهت بهبود وضع فعلی: میانگین کل درصد انتظارات خدمت‌گیرندگان جهت بهتر شدن وضع فعلی بنیاد از لحاظ متغیر همدلی و درک نیازها برابر با ۸۴٫۲ درصد است. بدین صورت که ۱۱٫۹ درصد از پاسخگویان، وضع فعلی را مناسب دانسته و از بین ۸۸٫۱ درصد از پاسخگویانی که خواسته‌اند وضع فعلی بهتر شود، ۳٫۴ و ۷ درصد انتظار بالا و بسیار بالایی جهت بهبود وضع فعلی ندارند. تنها ۳۵٫۲ و ۴۲٫۴ درصد از آن‌ها انتظار دارند که وضع فعلی، زیاد و خیلی زیاد بهبود یابد، اما با بررسی فاصله رضایت

از انتظارات پاسخگویان (در روش پاراسورامان) می‌توان گفت که وضعیت این متغیر در مجموع مورد قبول پاسخگویان بوده و میزان رضایت از میزان انتظارات به اندازه ۱۳٫۴- درصد بیشتر است و توقعات پاسخگویان در شهرستان‌های آستارا، آستانه اشرفیه، املش، بندر انزلی، تالش، رشت، رضوانشهر، رودبار و منجیل، سیاهکل، شفت، صومعه سرا، فومن، لاهیجان، لنگرود بیش از میزان رضایت آن‌هاست که لازم است در آن شهرستان‌ها بررسی و اقدام‌های لازم به‌عمل آید.

## ۵ بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی از اجرای این تحقیق، بررسی وضعیت رضایتمندی جامعه هدف از خدمات ارائه‌شده در بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان بود. بنابراین به بیان تعاریف و نظریات متعددی در حوزه رضایتمندی خدمات گیرندگان پرداخته شد و چنین نتیجه شد که مسئله تأمین رضایتمندی خدمات گیرندگان یکی از اهداف مهم سازمان‌های خدماتی و به‌طبع آن بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان است با انجام تحقیقات لازم تجزیه و تحلیل نتایج حاصل نتایج روش پاراسورامان نشان داد که میانگین کل رضایت از نحوه ارائه خدمات در بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان در سال ۱۳۸۸ برابر با ۷۸٫۶ درصد است. نتایج نشان داد که از میان جامعه هدف جانبازان (۷۸٫۲ درصد)، آزادگان (۷۸٫۸ درصد) و خانواده‌های شاهد (۷۹٫۲ درصد) از نحوه خدمات رضایت داشتند. این نتیجه در یک نگاه کلی مطلوب ارزیابی می‌شود. چرا که از نتایج طرح تک‌ریم ارباب‌رجوع در سطح کشور که به‌طور میانگین حدود ۷۵ درصد است، بالاتر بوده و بیانگر اهتمام بنیاد شهید و امور ایثارگران به جلب رضایت خدمت‌گیرندگان دارد. از سوی دیگر، تحقیق حاضر با مطالعه ستاری (۱۳۸۷) مطابقت دارد. در تحقیق حاضر نیز میزان رضایت جانبازان کمتر از آزادگان و خانواده‌های شهداست. البته درصد رضایت به‌گونه‌ای است که جانبازان حدود ۶۹ درصد و خانواده‌های شهدا حدود ۷۶ درصد و آزادگان حدود ۷۰ درصد از خدمات بهداشتی و درمانی بنیاد شهید و امور



ایثارگران استان گیلان رضایت دارند. تحقیق حاضر با مطالعه بخشی‌زاده (۱۳۸۳) در خصوص رضایتمندی جانبازان نسبت به خدمات رفاهی بنیاد شهر تهران که جانبازان از تسهیلات مسکن، شغل، درمان و آموزش، رضایت ندارند، مطابقت ندارد. چرا که درصد رضایت جانبازان از همین تسهیلات در این تحقیق به ترتیب برابر ۶۳،۶، ۶۹،۱، ۷۰،۷ و ۷۱ درصد و بالاتر از متوسط است. تحقیق حاضر با مطالعه بدری و همکاران (۱۳۸۶) مطابقت دارد.

از سوی دیگر، در یک جمع‌بندی از میزان رضایتمندی نحوه ارائه خدمات در بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان با تلفیق کلیه متغیرهای پنج‌گانه نشان داده شد که در وضع فعلی: میانگین کل رضایت خدمت‌گیرندگان از لحاظ کلیه خدمات دریافتی از بنیاد (در زیرمجموعه محسوسات) برابر با ۷۸،۶ درصد است. بدین صورت که صفر درصد از پاسخگویان، کلیه خدمات دریافتی از بنیاد را کاملاً نامناسب، ۱ درصد نامناسب، ۱۳،۷ درصد متوسط، ۷۲،۵ درصد مناسب و ۱۲،۷ درصد کاملاً مناسب تشخیص داده‌اند. همچنین به لحاظ میزان انتظار جهت بهبودی وضع فعلی، میانگین کل درصد انتظارات خدمت‌گیرندگان جهت بهتر شدن وضع فعلی بنیاد از لحاظ کلیه خدمات دریافتی از بنیاد برابر با ۷۹،۸ درصد است. بدین صورت که ۲۱،۳ درصد از پاسخگویان، وضع فعلی را مناسب دانسته و از بین ۷۶،۷ درصد از پاسخگویان که خواسته‌اند وضع فعلی بهتر شود، ۵،۷ و ۱۸،۳ درصد انتظار بالا و بسیار بالایی جهت بهبود وضع فعلی ندارند. اما ۴۹،۴ و ۲۶،۷ درصد از آن‌ها انتظار زیاد و خیلی زیادی را در جهت بهبودی دارند اما با بررسی میزان فاصله رضایت از انتظارات پاسخگویان (در روش پارسورامان) می‌توان گفت که وضعیت کلیه خدمات دریافتی از بنیاد در مجموع مورد قبول پاسخگویان بوده و میزان رضایت از میزان انتظارات به اندازه ۱۰۲- درصد کمتر است و فقط میزان توقع پاسخگویان در شهرستان‌های آستارا، بندر انزلی، تالش، رشت، رودبار و منجیل، سیاهکل، شفت، فومن، لاهیجان، لنگرود بیش از میزان رضایت آن‌هاست که لازم است در این شهرستان‌ها بررسی و

اقدام‌های لازم به‌عمل آید. البته در انجام این پژوهش محدودیت‌هایی از قبیل متقاعد کردن پاسخگویان به پاسخگویی و ارائه اطلاعات شفاف و ... وجود داشت. لذا پیشنهاد می‌شود که در دوره‌های زمانی مختلف پژوهشگران به بررسی این سازمان و سازمان‌های مشابه بپردازند تا با آگاهی از نظرات خدمت‌گیرندگان سازمان‌ها، کیفیت خدمات قابل ارائه در این سازمان‌ها ارتقاء داده شود. چرا که ملاحظه نتایج جامعه هدف نشان می‌دهد که جانبازان رضایت کمتری در مقایسه با آزادگان و خانواده‌های شهدا دارند و نیاز است تا به لحاظ درمانی و سایر خدمات، توجهات بیشتری به این بخش از جامعه هدف صورت گیرد. ضمن این که همدلی و درک نیازها در بین متغیرهای پنج‌گانه پارسورامان دارای کمترین میزان رضایت است که باید بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد. به‌ویژه این که این متغیر از اهمیت بسزایی برای جامعه هدف برخوردار است.

## منابع

بخشی‌زاده، علی (۱۳۸۳)؛ بررسی میزان رضایتمندی جانبازان نسبت به خدمات رفاهی بنیاد و رابطه آن با عوامل فردی و اجتماعی جانبازان. پایان‌نامه مقطع کارشناسی ارشد، استاد راهنما دکتر محمد زاهدی اصل، دانشگاه علامه طباطبایی.

بخشی گلستان، معصومه (۱۳۷۹)؛ بررسی میزان رضایتمندی همسران شاهد از واحد خدمات مددکاری و مشاور بنیاد شهید انقلاب اسلامی شهرستان مشهد. نظارت علمی خانم زهرا داریاپور، سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان خراسان.

بدری، رحیم؛ مصرآبادی، جواد وایران زاده، محسن (۱۳۸۶)؛ بررسی میزان رضایت خانواده‌های شهدا از وضعیت موجود پرداخت حقوق و مقایسه آن با شیوه پرداخت توسط سازمان‌ها و ارگان‌های اعزام‌کننده. سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران.

بنیاد شهید و امور ایثارگران استان مازندران (۱۳۸۶)؛ بررسی میزان رضایتمندی همسران شاهد استان مازندران از خدمات بنیاد شهید و ارتباط آن با میزان

Jamal, Ahmad and Naser, Kamal (2002); "Customer satisfaction and retail banking: an assessment of some of the key antecedents of customer satisfaction in retail banking", *International Journal of Bank Marketing*, 20 (4), pp. 146-160.

Lombaard A. (2006) , " Customer Satisfaction and Loyalty Survey ". In 27 th European Marketing Academy Conference , Vol. 1 (Ed , Andersson , P.) Stockholm School of Economics , Stockholm , PP. 331- 344.  
Parasuraman A.؛ Berry L. L.؛ & Zeitbaml V. A (1998) , " Five Imperatives for Improving Service Quality ".  
\_ A Profit Strategy for Financial Institutions (Home-wood , Illinois: Dow Jones – Irwin, PP. 51-65.

استرس سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان مازندران.

تیلور، فردریک وینسلو (۱۳۷۰)؛ اصول مدیریت علمی. ترجمه محمدعلی طوسی، تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.

داودی زنجانی، شیرین (۱۳۸۴)؛ بررسی وضعیت رضایتمندی همسران شاهد از واحد مددکاری و مشاوره بنیاد شهید شهرستان زنجان. پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد، استاد راهنما دکتر محمد زاهدی اصل، دانشگاه شاهد.

روستا، احمد و ونوس، داور و ابراهیمی، عبدالمجید (۱۳۷۵)؛ مدیریت بازاریابی. چاپ اول، تهران؛ انتشارات سمت.

سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران (۱۳۸۲)؛ بررسی شیوه کنونی پرداخت حقوق وارث خانواده معظم شهداء کشور. سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران.

ستاری، بهزاد (۱۳۷۸)؛ بررسی میزان رضایتمندی خانواده‌های معظم شاهد و ایثارگر از نحوه ارائه خدمات بهداشتی و درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران استان اردبیل. بنیاد شهید و امور ایثارگران استان اردبیل.

فرشید، پرویز (۱۳۸۳)؛ نظام‌نامه ملی خدمت رسانی و پاسخگویی به انضمام الگوی اعطای گواهینامه. سازمان مدیریت و برنامه ریزی، صص ۹۷ - ۱.

کاتلر، فیلیپ (۱۳۷۹)؛ کاتلر در مدیریت بازار. ترجمه عبدالرضا رضائی نژاد، تهران، انتشارات فرا، چاپ اول. کاتلر، فیلیپ و آرمسترانگ، گری (۱۳۷۶)؛ اصول بازاریابی. ترجمه بهمن فروزنده، نشر آتروپات، اصفهان، صص ۸۱۰ - ۸۰۹.

کارگر، علی اکبر (۱۳۸۰)؛ بررسی میزان رضایتمندی خانواده‌های شهدا از خدمات بنیاد شهید شهرستان ممل ۸۰ - ۱۳۷۹، دانشگاه مازندران.

Alhemoud A. M (2007) , " Banking in Kuwait: A Customer Satisfaction Case Study: Implications for further research". *Journal of Marketing*, Vol. 58 PP.111-24.

Hui-Mun Ra.؛ et.al. (2000) , " The Performances and Development Strategies of the Public Service Charter Program in Korea ". Seoul, KRILA. Vol. 3, PP. 102-118.