

بررسی کیفیت ارائه عمومی و عملکرد بنگاه‌های کسب و کار

محمد صادق آب پیکر^{۱*}، عباس مقبل باعرض^۲

^۱ دانش‌آموخته مدیریت صنعتی، دانشگاه تربیت مدرس

^۲ استادیار و عضو هیأت علمی، دانشگاه تربیت مدرس

چکیده

وقتی محل بحث در حیطه خدمات عمومی باشد، کیفیت خدمات و عملکرد سازمان ارائه‌دهنده آن بسیار حساس‌تر و مهم‌تر است، چراکه دریافت کنندگان خدمات عموم مردم می‌باشند و همچنین اهداف کسب درآمد و سود تا حدود زیادی متحول می‌شوند.

با بررسی ادبیات موضوع، ساختار کارت امتیازی متوازن به عنوان مدلی جامع جهت ارزیابی عملکرد سازمانی و ساختار سروکوال نیز جهت بررسی کیفیت خدمات انتخاب شد. در این مقاله با استفاده از تحلیل سلسله مراتبی با رویکرد فازی نمرات کیفیت خدمات و عملکرد سازمانی محاسبه و به بررسی ارتباطات میان کیفیت خدمات و عملکرد سازمانی پرداخته شد. در این تحقیق، پنج فرمانداری بزرگ استان یزد به عنوان سازمان مورد مطالعه انتخاب شدند که در انتهای تحقیق علاوه بر رتبه‌بندی آن‌ها از نظر کیفیت خدمات و عملکرد سازمانی مشاهده شد میان عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات ارتباط معنی‌دار و محکمی وجود دارد. همچنین مشاهده شد میان دیدگاه مصرف کنندگان و ارائه دهندگان خدمات در هر دو جنبه کیفیت خدمات و عملکرد سازمانی تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

کلمات کلیدی: تحلیل سلسله مراتبی فازی، کیفیت خدمات عمومی، ارزیابی عملکرد، سروکوال، کارت امتیازی متوازن

مقدمه

خدمات عمومی هم از لحاظ اقتصادی و هم از لحاظ اجتماعی دارای اهمیت هستند، خصوصاً وقتی بحث می‌شود همه ارزش از طریق خدمت ایجاد می‌شود (لوش و همکاران، ۲۰۱۰).

از دیدگاه اجتماعی خدمات بسیاری که از جنبه‌های زندگی فردی و اجتماعی حمایت می‌کند، نظیر خدمات بهداشت و سلامت، مراقبت اجتماعی، رفاه و خدمات اجتماعی از طریق ساز و کارهای بخش عمومی ارائه می‌شود، این بخش را مسئول برطرف کردن انتظارات بیشتری در مورد کیفیت زندگی نموده است (بوین، ۲۰۰۲).

در دهه‌های اخیر، کیفیت خدمات بخش عمده‌ای از توجه محققان و مدیران را به خود گرفته است. این توجه به این دلیل است که نتیجه تحقیقات بسیاری نشان‌دهنده تأثیر بسزای آن بر کاهش قیمت‌ها، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، سودمندی تجارت و برتری در عملکرد می‌باشد (انواری رستمی، ۲۰۰۹؛ انواری رستمی، ۱۳۸۴؛ فیتسیمونز جی-آ و فیتسیمونز ام-جی، ۱۹۹۴).

کیفیت خدمات را می‌توان بر اساس انتظارات متفاوتی که استفاده‌کنندگان خدمات، از خدمات برداشت می‌کنند تعریف نمود (رسالان؛ وهاب و عبدالله، ۲۰۱۵).

سؤالات و فرضیه تحقیق

سؤالات پژوهشگر در این تحقیق موارد زیر می‌باشد:

۱. متغیرهای سنجش‌گر مؤلفه‌های کیفیت خدمات و عملکرد سازمانی کدام‌اند؟
۲. سطح واقعی کیفیت خدمات و عملکرد سازمانی هرکدام از فرمانداری‌های شهرستان‌های استان یزد چه می‌باشد؟
۳. آیا ارتباطی میان کیفیت خدمات و عملکرد سازمانی در ارائه‌کنندگان خدمات عمومی وجود دارد؟
۴. آیا تفاوتی بین کیفیت خدمات و عملکرد سازمانی از دید ارائه‌کنندگان و از دید دریافت‌کنندگان خدمات عمومی وجود دارد؟

بنابراین فرضیه پژوهش می‌تواند به این صورت بیان شود:

۱. بین کیفیت خدمات و عملکرد سازمان رابطه معناداری وجود دارد.
۲. بین کیفیت خدمات از دید کارکنان و کیفیت خدمات از دید دریافت‌کنندگان خدمات

تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

۳. بین سطح عملکرد سازمانی از دید کارکنان و سطح عملکرد سازمانی از دید دریافت کنندگان خدمات تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

ادبیات و پیشینه تحقیق

برای آگاهی از ادبیات تحقیق لازم است پیش از بررسی پیشینه تحقیق، به صورت اجمالی با دو موضوع اصلی این پژوهش، یعنی سنجش کیفیت خدمات و ارزیابی عملکرد سازمانی، آشنایی حاصل شود.

سروکوال و سنجش کیفیت خدمات

مقیاس اصلی سروکوال شامل تحقیقاتی در دو بخش و مشتمل بر ۲۲ ویژگی خدماتی بود که در ۵ بعد اطمینان، همدلی، قابلیت اعتماد، قابلیت پاسخگویی و موارد ملموس گروه‌بندی شده بود.

این ابزار طراحی شده تا در خصوص طیف وسیعی از خدمات، قابل استفاده و مناسب باشد. در نتیجه، از طریق چارچوب انتظارات- ادراکات که شامل عباراتی برای هر یک از پنج بعد کیفیت خدمات است، ساختار و طراحی اولیه را ارائه می‌دهد. هنگامی که لازم باشد، می‌توان این طرح کلی را به شکلی تغییر داد یا تکمیل کرد که با ویژگی‌ها یا نیازهای تحقیقاتی خاص یک سازمان مشخص، تناسب داشته باشد. سروکوال هنگامی از ارزش بیشتری برخوردار است که به صورت متناوب برای دنبال کردن روندهای کیفیت خدمات مورد استفاده قرار گیرد و نیز زمانی که در ارتباط با شکل‌ها و صورت‌های دیگر سنجش کیفیت خدمات، از آن استفاده و بهره‌برداری شود (پاراسورامان و زیتامل، ۱۳۸۷).

کارت امتیازی متوازن و سنجش عملکرد سازمانی

کارت امتیازی متوازن سیستمی است که اهداف کلان، معیارها، اهداف کمی، برنامه‌ها و ابتکارات را به هم مرتبط می‌سازد. کارت امتیازی متوازن چارچوبی است که شرکت‌ها به منظور پرورش افراد، همسوسازی و تعهد به استراتژی از آن استفاده

می‌نمایند (لموته و کرتر، ۲۰۰۰). مزیت اصلی کارت امتیازی متوازن استفاده از چارچوبی جامع برای تشریح استراتژی سازمانی می‌باشد که جوانب مالی، مشتری، فرآیندهای داخلی و رشد و یادگیری را در نظر می‌گیرد (فولادوند؛ یار محمدیان و شه طالبی، ۲۰۱۵). مشکل این چارچوب آن است که نمی‌تواند رقبای سازمان را شناسایی کند (رفیع زاده و همکاران، ۱۳۸۹)، البته در بحث ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی و ارائه‌دهندگان خدمات عمومی مسئله رقبا مطرح نیست.

پیشینه تحقیق

بررسی‌های انجام‌شده در موضوع ارتباط میان کیفیت و عملکرد در پژوهش‌های داخلی و خارجی در جدول ذیل خلاصه می‌شود:

جدول ۱- پیشینه بررسی ارتباط میان کیفیت و عملکرد در پژوهش‌های داخلی و خارجی

پژوهشگر	نتایج	عوامل کلیدی در ثبت و سنجش عملکرد	عوامل کلیدی در ثبت و سنجش مدیریت کیفیت	روش
Das et al. (2000)	ارتباط مثبت عوامل وابسته کیفیت با بازگشت مشتری، رضایت مشتری، تحویل به‌موقع	بازگشت مشتری، رضایت مشتری، تحویل به‌موقع، سهم بازار، ROA، افزایش سهم بازار	مدیریت زنجیره تأمین، آموزش کیفیت، تعهد مشتری	مدل‌سازی معادله ساختاری
Ho et al. (2001)	ارتباطات کارکنان و آموزش ارتباط مثبت با عملکرد دارند (با میانجی‌گری گزارش دهی کیفیت و مدیریت کیفیت)	عملکرد کیفیت، قابلیت اعتماد، کیفیت در انطباق، دوام	ارتباطات کارکنان، آموزش، گزارش دهی کیفیت، مدیریت کیفیت تأمین‌کننده	رگرسیون سلسله مراتبی
P.S. Raju and S.C. Lonial (2002)	تأیید روابط	عملکرد مالی (سود خالص، جریان نقدی عمل‌های جراحی، ROA، نسبت سود به درآمد، ROI)	زمینه کیفیت (محیط بازار، پشتیبانی سازمانی برای کیفیت، دانش مدیر، عملکرد کیفیتی گذشته) و خروجی کیفیت (نرخ عفونت و نرخ مرگ‌ومیر، برداشت مشتری از کیفیت خدمات، گردش کارکنان)	مدل‌سازی معادله ساختاری
Kaynak (2003)	وجود ارتباطات تأیید می‌شود	عملکرد مالی، عملکرد کیفیت، مدیریت موجودی، نتایج کسب‌وکار...	رهبری، آموزش، ارتباطات کارکنان، گزارش دهی کیفیت، مدیریت کیفیت تأمین‌کنندگان...	مدل‌سازی معادله ساختاری

ادامه جدول ۱- پیشینه بررسی ارتباط میان کیفیت و عملکرد در پژوهش‌های داخلی و خارجی

Lai (2003)	وجود ارتباطات تأیید می‌شود	عملکرد کسب‌وکار (عملکرد بازار، عملکرد بهره‌وری، عملکرد اجتماعی، عملکرد در ایجاد انگیزش)	مدیریت افراد و مشتریان، همکاری تأمین‌کنندگان، مدیریت کیفیت استراتژیک، ساختارهای کار تیمی در جهت بهبود، برنامه‌ریزی کیفیت عملیاتی، فرهنگ کیفیت سازمان	تحلیل همبستگی
Sanchez-Rodriguez and Martinez-Lorente (2004)	به‌جز بهبود تطبیقی بقیه عوامل کیفیت با سهم بازار ارتباط مثبت دارند و بهبود تطبیقی با هزینه بهره‌وری در ارتباط مثبت است.	عملکرد کلی کسب‌وکار، بازگشت دارایی، بازده فروش، هزینه‌های تولید، سهم بازار	تعهد مدیر ارشد به کیفیت، همکاری با سایر حوزه‌های عملیاتی، مدیریت افراد، همکاری با تأمین‌کنندگان، ارزیابی مؤثر و نظارت بر رضایت مشتری، بهبود تطبیقی	تحلیل همبستگی
Rachel W.Y. Yee and Andy C.L. Yeung and T.C. Edwin Cheng (2010)	تأیید فرضیات در مورد چگونگی ارتباطات	وفاداری مشتری، سودآوری سازمان (ROI, ROS, ROA)	کیفیت خدمات (ظاهر مناسب و مرتب، تحویل به‌موقع، سرعت در پاسخ به مشتری، قابلیت اعتماد، فهم نیاز مشتری) رضایت مشتری، وفاداری کارکنان	مدل‌سازی معادله ساختاری
Sarah Brown et al. (2015)	ارتباط معنادار بین عملکرد مالی، بهره‌وری نیروی کار و کیفیت خدمات	عملکرد مالی، بهره‌وری نیروی کار، آموزش، سیستم پرداخت، اعتماد کارکنان	کیفیت خدمات یا محصولات	تحلیل رگرسیون

روش پژوهش

روش مورد استفاده در انجام این تحقیق روش تحلیلی- کاربردی می‌باشد. اطلاعات مورد نیاز جهت اجرای این پژوهش از انواع روش‌های میدانی، کتابخانه‌ای، مشاهده و مصاحبه به‌دست آمده و سپس با استفاده از داده‌های تحقیق سعی شده است تا اهمیت مؤلفه‌های کیفیت و عملکرد از دید ارائه‌دهندگان و دریافت‌کنندگان خدمات فرمانداری‌ها، که در این تحقیق بخش حقوقی آن‌که سازمان‌های دولتی شهری هستند، مشخص شود.

در این تحقیق پس از تعیین شاخص‌های مؤثر در نمره‌گذاری عملکرد و کیفیت، ضرایب پارامترها مشخص می‌شود و امتیاز هر سازمان در زمینه‌ی عملکرد سازمانی و همچنین کیفیت خدمات، از نگاه ارائه‌دهنده و دریافت‌کننده آن، مشخص می‌شود که این فرآیند با استفاده از مدل‌های تصمیم‌گیری چند معیاره قابل اجرا می‌باشند.

جامعه و نمونه آماری

جامعه مورد مطالعه این پژوهش علاوه بر مدیران و معاونان خبره بخش دولتی استان و کارمندان باتجربه فرمانداری پنج شهرستان میبد، تفت، بافق، اردکان و طبس، مدیران سازمان‌های مرتبط با فرمانداری در هر شهرستان مورد مطالعه می‌باشد. پرسشنامه‌هایی منطبق بر کارت امتیازی متوازن و سروکوال در شهرستان‌های مورد مطالعه توزیع شد. نگاه داخلی، یا نگاه ارائه‌دهندگان خدمات، از طریق توزیع پرسشنامه‌ها در میان کارکنان فرمانداری‌ها و بررسی نگاه خارجی، یا نگاه دریافت‌کنندگان خدمات، از طریق توزیع پرسشنامه‌ها در سازمان‌های مرتبط با فرمانداری^۱ مورد مطالعه قرار گرفت.

روایی و پایایی ابزار تحقیق

در مرحله غربال شدن معیارها گروه خبرگان ممتازی معیارهای مؤثر و مفید را برگزیدند، در این مرحله روش بیان و جمله‌بندی‌ها نیز به پیشنهاد خبرگان دچار تغییراتی شد تا جنبه سهولت تعبیر و تفسیر نیز در پرسشنامه‌ها به‌درستی لحاظ شود. بنابراین روایی ابزار جمع‌آوری توسط خبرگان به‌درستی و دقت بررسی و تأیید شده است.

از آن‌جا که تمامی پرسشنامه‌ها در میان خبرگان توزیع شده و توزیع از طریق نمونه‌گیری نبوده است، بررسی پایایی و محاسبه ضریب آلفای کرونباخ مورد نیاز نیست.

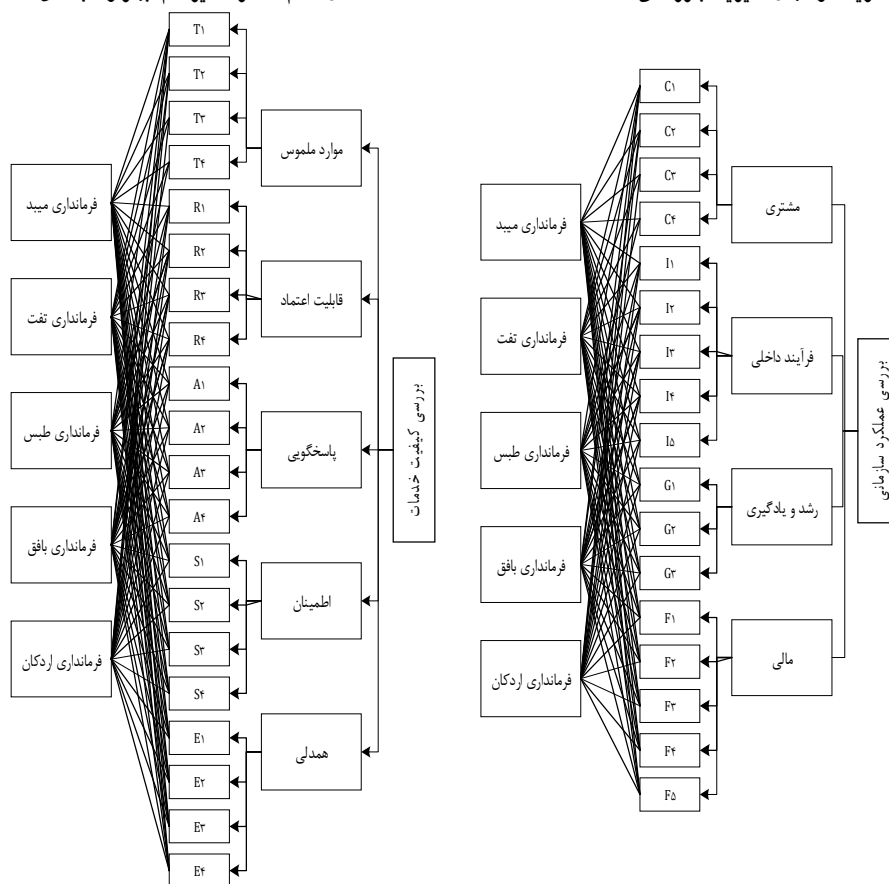
مدل مفهومی تحقیق

چنانچه گفته شد ابزار مورد استفاده در طرح‌بندی معیارهای شناسایی عملکرد سازمانی کارت امتیازی متوازن می‌باشد. تعداد معیارهای اولیه این ابزار در پرسشنامه غربال‌سازی ۹۳ عدد بود که پس از بررسی خبرگان به ۱۷ عدد رسید. همچنین ابزار مورد استفاده برای طرح‌بندی معیارهای بررسی کیفیت خدمات نیز سروکوال بود که سهم هر پنج عامل اصلی آن ۴ مورد است.

۱- آموزش و پرورش، آب و فاضلاب، مخابرات، شبکه بهداشت، تامین اجتماعی، جهاد کشاورزی، شهرداری

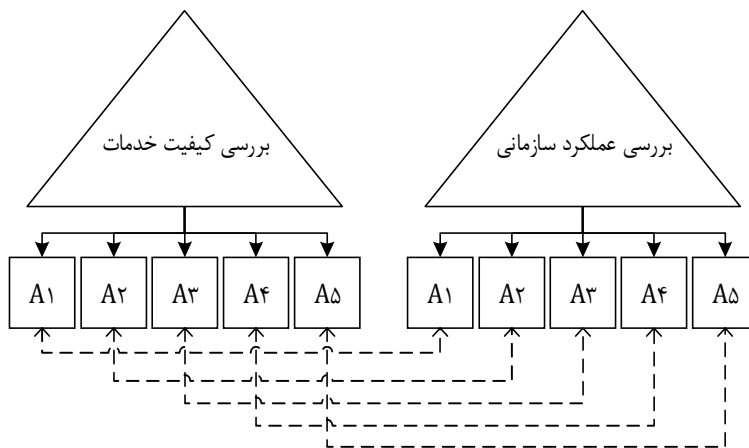
- C1, C2, C3, C4 چهار معیار مربوط به مشتری^۱ می‌باشد.
I1, I2, I3, I4, I5 پنج معیار مربوط به فرآیند داخلی^۲ می‌باشد.
G1, G2, G3 سه معیار مربوط به رشد و یادگیری^۳ می‌باشد.
F1, F2, F3, F4, F5 پنج معیار مربوط به مالی^۴ می‌باشد.
T1, T2, T3, T4 چهار معیار مربوط به موارد ملموس^۵ می‌باشد.
R1, R2, R3, R4 چهار معیار مربوط به قابلیت اعتماد^۶ می‌باشد.
A1, A2, A3, A4 چهار معیار مربوط به پاسخگویی^۷ می‌باشد.
S1, S2, S3, S4 چهار معیار مربوط به اطمینان^۸ می‌باشد.
E1, E2, E3, E4 چهار معیار مربوط به همدلی^۹ می‌باشد.
ف ۱ و ۲ و ۳ و ۴ و ۵ پنج فرمانداری مورد مطالعه می‌باشد.

-
- 1-Customer
 - 2-Internal process
 - 3-Growth and learning
 - 4-Finance
 - 5-Tangible
 - 6-Reliability
 - 7-Accountability
 - 8-Security, Confidence
 - 9-Empathy



شکل ۱- درخت تصمیم مورد استفاده برای تحلیل سلسله مراتبی

بعد از انجام محاسبات تحلیل سلسله مراتبی مربوط به تعیین نمره هر کدام از فرمانداری‌ها از دو جهت کیفیت خدمات و عملکرد سازمانی، این نمره‌ها با هم مقایسه می‌شود و از طریق آزمون همبستگی، معناداری ارتباط بین کیفیت خدمات و عملکرد سازمانی مورد بررسی قرار می‌گیرد. در واقع سطوح پایین تحلیل سلسله مراتبی با هم مقایسه و ارتباط عوامل بررسی می‌شود. در شکل زیر روش بررسی از طریق تعیین ارتباط بین گزینه‌ها^۱ که همان فرمانداری‌ها هستند و با حرف A1 تا A5 نشان داده شده است مشخص می‌باشد.



شکل ۲- نحوه بررسی ارتباط میان کیفیت خدمات و عملکرد سازمانی

نتایج

در تحلیل سلسله مراتبی^۱ فازی پس از تعیین نرخ سازگاری ماتریس‌های مقایسات زوجی به دست آمده از نظرات خبرگان و اطمینان از سازگار بودن مقایسات مراحل محاسبه وزن‌ها^۲ را انجام می‌دهیم. در روش چنگ^۳ که ما از آن استفاده می‌کنیم، w_i های یک ماتریس را به این شکل محاسبه می‌کنیم:

ابتدا برای هر یک از سطرهای ماتریس مقایسات زوجی، مقدار S_k که خود یک عدد فازی است به صورت زیر محاسبه می‌شود:

$$S_k = \sum_{j=1}^n M_{kj} \times [\sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n M_{ij}]^{-1}$$

بعد از محاسبه S_k زمان محاسبه درجه بزرگ بودن هر یک از S_k ها بر دیگری است:

$$V(M_2 \geq M_1) = \sup[\min(\mu_{M_1}(X), \mu_{M_2}(X))]$$

$$\left\{ \begin{array}{l} V(M_2 \geq M_1) = 1 \text{ اگر } m_2 \geq m_1 \\ V(M_2 \geq M_1) = 0 \text{ اگر } l_1 \geq u_2 \\ V(M_2 \geq M_1) = \text{htg}(M_1 \cap M_2) \end{array} \right.$$

1-Analytic Hierarchical Process (AHP)

2 -Weight(w_i)

3-Cheng

$$\text{htg}(M1 \cap M2) = \frac{u1 - l2}{(u1 - l2) + (m2 - m1)}$$

برای محاسبه وزن‌ها لازم است بدانیم که:

$$W'(x_i) = \min(V(S_i \geq S_k)), k=1,2,\dots,n, k \neq j$$

در نهایت وزن‌های غیر بهنجار شده یا W' بر اساس رابطه $W_i = \frac{W'}{\sum W'}$ به اوزان بهنجار شده یا W_i که وزن‌های نهایی معیارهاست تبدیل می‌شود.

وزن کلی معیارهای اصلی به صورت جدول زیر محاسبه شده است:

جدول ۲- وزن کلی محاسبه شده برای معیارهای BSC و SERVQUAL از نظر خبرگان

معیارهای SERVQUAL	w_i	معیارهای BSC	w_i
موارد ملموس	۰/۱۲۳	مشتری	۰/۱۶۹
قابلیت اعتماد	۰/۱۹۶	فرآیند داخلی	۰/۵۷۰
قابلیت پاسخگویی	۰/۴۶۱	رشد و یادگیری	۰/۱۱۴
اطمینان	۰/۱۶۵	مالی	۰/۱۴۷
همدلی	۰/۰۵۶		

اکنون با در دست داشتن وزن کلی معیارها و شاخص‌ها می‌توان با مجموع حاصل ضرب آن‌ها در اوزانی که برای فرمانداری هر شهرستان از طریق پرسشنامه در هر دو بخش کیفیت و عملکرد نمره فرمانداری شهرستان را در آن بخش به دست آورد.

این‌که وزن گزینه‌ها در هر شاخص چگونه به دست می‌آید نیاز به این توضیح دارد که در این سطح نمی‌توان از پرسشنامه مقایسات زوجی استفاده کرد چون اطلاعات افراد خبره هیچ‌گاه نمی‌تواند در این سطح جزئی فرمانداری چند شهرستان را مقایسه کند. لذا هر فرمانداری به صورت مجزا توسط دریافت‌کنندگان خدمات و همچنین کارمندان خود مورد ارزیابی قرار گرفت و بعداً از داده‌های به دست آمده، ماتریس‌های مقایسات زوجی ساخته شد.

به طور مثال اگر نمره‌ای که فرمانداری‌های هر شهرستان به صورت مجزا از سازمان‌های مربوطه در شهرستان خود در مورد شاخص "میزان رسیدگی به شکایات و ابهامات ارباب رجوع" دریافت کرده‌اند، بر اساس معادل واژگان فازی

به صورت زیر باشد:

جدول ۳- میانگین معادل فازی پاسخبه سؤال شاخص نمونه

میبد	۶،۷،۸
اردکان	۶،۷،۸
بافق	۳،۴،۵
طیس	۷،۸،۹

در این صورت می‌توان ماتریس مقایسات زوجی را با آگاهی از چگونگی تقسیم و معکوس در اعداد فازی مثلثی به شکل زیر تشکیل داد:

جدول ۴- مقایسات زوجی تشکیل شده از پرسشنامه‌های مجزای هر شهرستان

	میبد	اردکان	بافق	طیس	تفت
میبد	1,1,1	0/75,1,1/33	1/20,1/75,2/67	0/67,0/88,1/14	0/86,1/17,1/60
اردکان	0/75,1,1/33	1,1,1	1/20,1/75,2/67	0/67,0/88,1/14	0/86,1/17,1/60
بافق	0/38,0/57,0/83	0/38,0/57,0/83	1,1,1	0/33,0/50,0/71	0/43,0/67,1
طیس	0/88,1/14,1/50	0/83,1/14,1/50	1/40,2,3	1,1,1	1,1/33,1/80
تفت	0/63,0/86,1/17	0/63,0/86,1/17	1,1/50,2/33	0/56,0/75,1	1,1,1

رتبه‌بندی از نظر کیفیت خدمات‌رسانی

جدول ۵- نمره و رتبه هر فرمانداری از نظر کیفیت خدمت‌رسانی

رتبه‌بندی از نگاه ارائه‌دهنده	رتبه‌بندی از نگاه مصرف‌کننده				
۰/۲۴۱	۱	تفت	۰/۲۳۸	۱	تفت
۰/۲۳۸	۲	طیس	۰/۲۳۳	۲	طیس
۰/۲۱۴	۳	اردکان	۰/۲۰۰	۳	بافق
۰/۲۰۸	۴	میبد	۰/۱۷۱	۴	میبد
۰/۰۹۹	۵	بافق	۰/۱۵۹	۵	اردکان

رتبه‌بندی از نظر عملکرد سازمانی

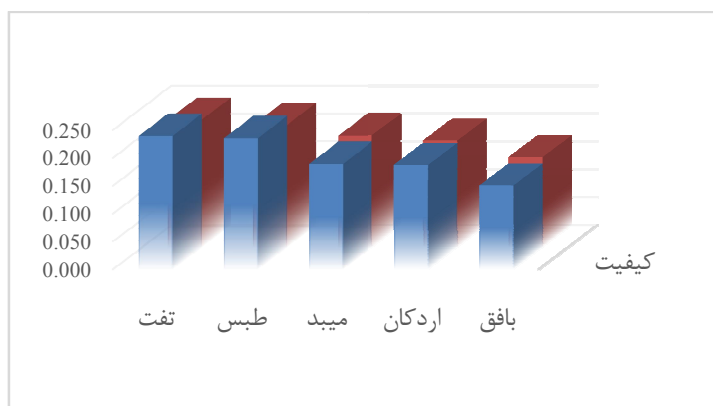
جدول ۶- نمره و رتبه هر فرمانداری از نظر عملکرد سازمانی

رتبه‌بندی از نگاه ارائه‌دهنده	رتبه‌بندی از نگاه مصرف‌کننده				
۰/۲۳۱	۱	تفت	۰/۲۲۶	۱	تفت
۰/۲۲۳	۲	میبد	۰/۲۲۵	۲	طیس
۰/۲۱۴	۳	طیس	۰/۱۹۹	۳	بافق
۰/۲۰۹	۴	اردکان	۰/۱۷۸	۴	میبد
۰/۱۲۳	۵	بافق	۰/۱۷۲	۵	اردکان

آزمون فرضیه

برای آزمودن فرضیه تحقیق از آنجا که در کلیه مراحل تحقیق جمع‌آوری داده‌ها به صورت خبرگی و نه تصادفی بوده است نمی‌توان از آزمون‌های پارامتریک استفاده کرد و باید از آزمون‌های مشابه ناپارامتریک مورد نیاز استفاده شود.

بررسی فرضیه وجود ارتباط مستقیم بین کیفیت خدمات و عملکرد سازمانی



شکل ۳- مقایسه نمرات هر فرمانداری در کیفیت خدمات با نمرات آن‌ها در عملکرد سازمانی

همان‌طور که از شکل ۳ مشخص است متوسط نمره هر فرمانداری در دو بخش عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات خیلی به هم نزدیک می‌باشد، و رتبه فرمانداری‌ها در هر دو بخش یکسان است. یعنی هر سازمان در هر دو بخش عملکرد سازمانی و کیفیت خدمت‌رسانی رتبه کلی یکسانی را کسب کرده است که اشاره به صحت فرضیه اول پژوهش دارد.

برای بررسی بیشتر به سراغ آزمون همبستگی اسپیرمن^۱ که یک آزمون ناپارامتریک می‌باشد می‌رویم:

$$\begin{cases} H_0: \rho = 0 \\ H_1: \rho \neq 0 \end{cases}$$

همبستگی معناداری وجود دارد

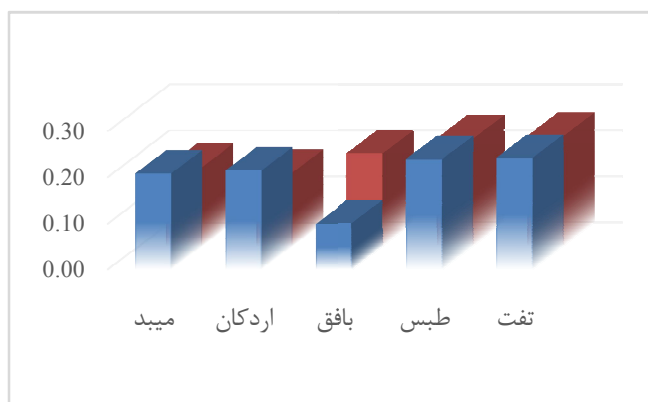
جدول ۷- نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن بین دو مؤلفه کیفیت خدمات و عملکرد سازمانی

Nonparametric Correlations (Spearman)			Quality	Performance
Spearman's rho	Quality	Correlation Coefficient	1.000	.924**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	10	10
	Performance	Correlation Coefficient	.924**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	10	10

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

همان‌طور که مشاهده می‌شود مقدار Sig کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد و همچنین ضریب اطمینان آزمون همبستگی عدد بسیار بالای ۰/۹۲ می‌باشد که بیان‌گر این است که H_0 رد شده و رابطه مورد بررسی با قدرت برقرار است و در واقع وجود ارتباط معنی‌دار میان کیفیت خدمات و عملکرد سازمانی در سازمان‌های مورد بررسی تأیید می‌شود.

فرضیه شماره دو: وجود تفاوت معنی‌دار بین کیفیت خدمات از دید دریافت‌کنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات



شکل ۴- مقایسه سطح کیفیت خدمات از دو دیدگاه داخلی و خارجی

بررسی این فرضیه به کمک آزمون من ویتنی^۱ و البته با استفاده از داده‌هایی غیر از نمرات AHP ممکن می‌باشد. به این صورت که نمراتی را که کارکنان و

1 -Mann-Whitney Test

دریافت‌کنندگان خدمات فرمانداری‌ها در پرسشنامه‌های مربوط به بررسی کیفیت خدمات داده‌اند، به‌عنوان ورودی آزمون من ویتنی در نرم‌افزار SPSS اعمال می‌شود:

$$\begin{cases} H_0 : \mu_1 = \mu_2 \\ H_0 : \mu_1 \neq \mu_2 \end{cases}$$

بررسی کلی که از طریق میانگین کلی پاسخ‌ها و نه به‌صورت مجزا صورت می‌گیرد به‌صورت زیر است:

Mann-Whitney Test
Ranks

OI2	N	Mean Rank	Sum of Ranks
0	20	26.58	531.50
averageq	1	14.43	288.50
Total	40		

Test Statistics^b

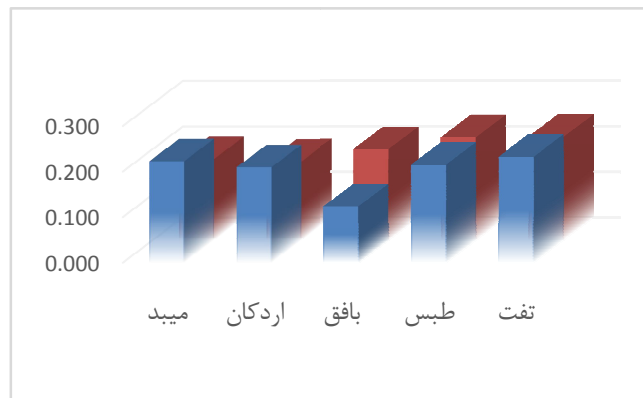
	averageq
Mann-Whitney U	78.500
Wilcoxon W	288.500
Z	-3.696
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.001 ^a

a. Not corrected for ties.

b. Grouping Variable: OI2

مقدار Sig کمتر از ۰/۰۵ نشان‌دهنده رد فرض صفر و پذیرش H_1 یا وجود تفاوت معنی‌دار میان کیفیت خدمات از دید دریافت‌کنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات می‌باشد.

فرضیه شماره سه: وجود تفاوت معنی‌دار بین عملکرد سازمانی از دید دریافت‌کنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات



شکل ۴- مقایسه سطح عملکرد سازمانی از دو دیدگاه داخلی و خارجی

بررسی کلی که از طریق میانگین کلی پاسخ‌ها صورت می‌گیرد به صورت زیر می‌باشد:

Mann-Whitney Test
Ranks

	0o 1i	N	Mean Rank	Sum of Ranks
	0	17	23.00	391.00
averagep	1	17	12.00	204.00
	Total	34		

Test Statistics^b

	averagep
Mann-Whitney U	51.000
Wilcoxon W	204.000
Z	-3.426
Asymp. Sig. (2-tailed)	.001
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.001 ^a

a. Not corrected for ties.

b. Grouping Variable: 0o 1i

مشاهده می‌شود که مقدار Sig کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد که نشان‌دهنده رد فرض صفر و پذیرش H_1 یا وجود تفاوت معنی‌دار میان عملکرد سازمانی از دید دریافت‌کنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات می‌باشد.

بحث

وجود ارتباط معنی‌دار میان کیفیت خدمات و عملکرد سازمانی بیان‌کننده درهم‌آمیخته بودن مسائل مربوط به عملکرد سازمانی با ادراکات مشتریان از خدمات می‌باشد. بنابراین شناخت وضعیت فعلی عملکرد از نیازهای مهم هر سازمان است که رفع آن تنها توسط مدل یا معیارهای مناسب آن سازمان ممکن است. با بررسی معیارهای گوناگون آن دسته از معیارها که جامعیت بیشتری در رابطه با سازمان‌های دولتی ارائه‌دهنده خدمات عمومی داشت انتخاب شد و با استفاده از چارچوب‌های مناسبی همچون SERVQUAL و BSC مدلی جامع برای شناخت وضعیت فعلی سازمان استخراج شد. از طرفی بررسی سطح واقعی کیفیت خدمات و عملکرد سازمانی فرمانداری‌ها نشان داد بین ادراکات مصرف‌کنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات تفاوت معنی‌داری وجود دارد که این مسئله وجود مرز بین نگاه بیرونی و درونی به کیفیت

خدمات و عملکرد سازمانی را تبیین می‌کند.

پیشنهادات کاربردی

پیشنهاد می‌گردد با تمرکز بر بخش‌هایی از کیفیت خدمات که، مخصوصاً از دید دریافت‌کنندگان آن، تأثیر بیشتری بر عملکرد سازمانی دارد و برای بهبودی سریع‌تر و مقبول‌تر از دید ارباب‌رجوع اقدامات مفید را انجام داد. همچنین تمرکز بر عواملی از عملکرد که اثرگذاری بالاتری در کیفیت خدمات دارد به دست‌یابی سریع‌تر به رضایت ارباب‌رجوع منجر خواهد شد. اگر سازمان‌هایی که در جنبه‌های مختلف نمره بالاتری کسب کرده‌اند در آن زمینه برتر به بقیه به‌عنوان الگو معرفی شوند، سایرین نیز با الگوبرداری مناسب از شیوه‌ها، برخوردها و برنامه‌ریزی‌های آن‌ها خود را در آن زمینه رشد می‌دهند. ضمن اینکه سازمان‌های برتر نیز قطعاً برای حفظ برتری خود تلاش مضاعف می‌کنند.

پیشنهادات پژوهشی

جمع‌آوری نظرات در این تحقیق تماماً از روش خبرگی صورت گرفته است و به همین دلیل این محدودیت دو نقص را به تحقیق وارد می‌کند که یکی نبودن نظرات مردم به‌عنوان بخش اعظم استفاده‌کنندگان از خدمات عمومی است و دیگری جامعیت کمتر نتایج از دید آمار استنباطی است. پیشنهاد می‌شود با وسیع‌تر شدن طرح تحقیق، هم در قسمت استفاده‌کنندگان و هم در قسمت ارائه‌دهندگان خدمات از روش‌های نمونه‌گیری تصادفی استفاده شود.

با توجه به تعداد زیاد متغیرهای موجود در بررسی کیفیت خدمات و عملکرد سازمانی و همچنین در نظر گرفتن ارتباطات و تفاوت‌های اثبات شده، پیشنهاد می‌گردد از تحلیل عاملی نیز در بررسی دقیق‌تر ارتباطات و نوع تأثیرگذاری‌ها استفاده شود. همچنین پیشنهاد می‌شود در صورت استفاده از روش‌های نمونه‌گیری تصادفی بجای روش خبرگی، با استفاده از تحلیل رگرسیون اثرگذاری هرکدام از اجزای کیفیت خدمات را بر عملکرد سازمانی بهتر شناخت.

منابع و مأخذ

۱. انواری رستمی، علی اصغر؛ ترابی گودرزی، مسلم، علی محمد لو، مریم (۱۳۸۴). بررسی مقایسه‌ای کیفیت خدمات بانکی از دیدگاه مشتریان و کارکنان. فصلنامه مدرس علوم انسانی: ویژه نامه مدیریت، ۴۲: ۵۳-۷۷.
۲. رفیع‌زاده بقرآباد، مریم؛ عفتیداریانی، علاءالدین؛ رونق، محمدعلی (۱۳۸۹). مدیریت عملکرد. تهران: انتشارات فرمنش.
۳. زیتامل، والریا؛ پارسورامان، آ. (۱۳۸۷). کیفیت خدمات، بررسی و نقد مدل سروکوال و رایبه مدل‌های نوین (ک. ح. ع. حاجی‌ها، مترجم). تهران: کساکاوش.
4. Anvary Rostamy, Ali Asghar. (2009). Toward understanding conflicts between customers and employees' perceptions and expectations: evidence of iranian bank. *Journal of Business Economics and Management*, 10(3), 241-254.
5. Atiqah, Nor; Roslana, Aima ; Wahab, Eta; Hazana Abdullah, Nor; (2015). Service Quality: A Case Study of Logistics Sector in Iskandar Malaysia Using SERVQUAL Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 172, 457 – 462.
6. Boyne, G. A (2002). Public and private management: What's the difference? . *Journal of Management Studies*, 39, 97-122.
7. Brown, Sarah; Gray, Daniel; McHardy, Jolian; Taylor, Karl. (2015). Employee trust and workplace performance. *Journal of Economic Behavior & Organization* 116, 361–378.
8. Faizal, Mohamed. (2005). Institutionalization of performance appraisal system: a case study of the Maldivian public service. University of Bergen, Norway.
9. Fitzsimmons, J. A ; Fitzsimmons, M. J McGraw-Hill. (1994). *Service Management for Competitive Advantage*. New York McGraw-Hill.
10. Fooladvand, Maryam; Yarmohammadian, Mohammad.H; Shahtalebi, Somaye (2015). The Application Strategic Planning and Balance Scorecard Modelling in Enhance of Higher Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 186 (2015) 950 –954.
11. Kathy Ho, shin- Jeh and Ruth B. Mckay. (2002). Balanced score card; Two perspectives. *The CPA Journal*, 72(3).
12. Kee-hung Lai, T.C. Edwin Cheng. (2005). Effects of quality management and marketing on organizational performance. *Business Research*, 58, 446– 456.
13. Lusch, R. F.; vargo, S. L. ; tanniru, M. (2010). Service value networks and learning. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38, 19-3.