

بررسی و تبیین سنجش میزان رضایتمندی ارباب رجوع با مدل (CSM) (مورد: اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان، ۱۳۹۰-۱۳۸۴)

مرتضی رضائی صوفی^۱، فرزاد زیویار^۲، رضا عباسی بختیاری^۳

۱- استادیار دانشگاه پیام نور، ایران

۲- دانشجوی دکترای مدیریت و برنامه ریزی ورزشی، دانشگاه پیام نور تهران

۳ - دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تیران، اصفهان، ایران

چکیده:

یکی از اهداف اصلی هر سازمان جلب رضایت مشتریان و خدمات گیرندگان از طریق ارائه خدمات با کیفیت مطلوب است سازمان‌ها با روش‌های گوناگون تلاش دارند تا خواسته‌های منطقی و قانونی متقاضیان خدمات را اخذ و در قبال آن پاسخگویی مناسب را داشته باشند، (زیویار، فرزاد ۱۳۹۰). عواملی از قبیل تسریع در امور همراه با سلامت و دقت در اجرای خواسته‌های مراجعان رضایتمندی آنان از خدمات ارائه شده به همراه خواهد داشت. در سیستم اداری کشور ما نیز که برگرفته از آموزه‌های دینی هدایت شده با فرمان مقام عظمای ولایت در سیاست‌های ابلاغی کلی نظام اداری و نیز اسناد بالادستی نظیر قانون برنامه توسعه، قانون مدیریت خدمات کشوری و ده برنامه تحول اداری است اصل بر این است که کارکنان مردم را از خود می‌دانند و خود را از مردم و در اجرای همین اصل حاضر نیستند که بین خود و مردم مانع و حجاب ایجاد کنند، (شیروانی، علیرضا ۱۳۸۹). اساس تحقیق حاضر بر پژوهش میدانی استوار بوده است. با استفاده از نتایج بررسی‌های میدانی تحلیل‌های توصیفی و استنباطی مورد نظر در جهت پاسخگویی به فرضیه‌های تحقیق انجام گرفته است. در واقع جامعه نمونه مورد مطالعه مشتمل بر تعدادی از ارباب رجوعان مراجعه کننده به اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان در سال‌های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ بوده است که دیدگاه‌هایشان از طریق پرسشنامه گردآوری گردید و شاخص رضایتمندی در شش سال متوالی محاسبه گردید. انتخاب نمونه‌ها به صورت کاملاً تصادفی از خانم‌ها و آقایان مراجعه کننده به اداره کل تربیت بدنی انجام گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و تلخیص و طبقه بندی اطلاعات تکنیک‌های تحلیلی نرم افزار SPSS مورد استفاده قرار گرفت. سپس تحقیق به شکل توصیفی جهت توضیح سیستماتیک عینی و دقیق وقایع و خصوصیات جامعه مورد نظر صورت می‌گیرد. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد از سال ۱۳۸۵ تا ۱۳۹۰ شاخص

رضایتمندی در اداره کل تربیت بدنی سیر نزولی داشته است. میانگین شاخص رضایتمندی در اداره کل تربیت بدنی در سال‌های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ برابر ۷۶/۲۵ بوده که از میانگین شاخص رضایتمندی استان در همان سال‌ها کمتر است. آمار همچنان حاکی از این است که در شاخص‌های سنجش میزان رضایت ارباب رجوع در آن اداره کل، بالا ترین امتیاز مربوط به خصوصیات کارکنان در نحوه رفتار با ارباب رجوع و پایین ترین امتیاز مربوط به تجهیزات فیزیکی و فضایست.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی عملکرد، رضایتمندی، اداره کل تربیت بدنی اصفهان، مدل CSM.

بیان مسأله و ضرورت تحقیق:

نهادهای عمومی که در واقع محل رفع نیازهای مادی و معنوی مردم هستند بخشی از خرده سیستم‌های اجتماعی^۱ محسوب شده که دائماً حوزه‌های زندگی اجتماعی^۲ را تحت تاثیر قرار می‌دهد. تاثیرگذاری سازمان‌ها در کیفیت و شرایط جامعه کاوش و پژوهش در کارکردهای اجتماعی آنها را اجتناب ناپذیر می‌نماید این بررسی و پژوهش به ویژه در عملکرد این قبیل سازمان‌ها نسبت به خدمت گیرندگان در اصطلاح ارباب رجوع خوانده می‌شوند، علاوه بر اینکه تصویر روشنی از کم و کیف خدمات آنان را ارائه می‌دهند از عوامل موثر در شکل گیری سرمایه‌های اجتماعی و اعتماد عمومی نسبت به دولت‌هاست. از منظر دیگر، دستگاه‌های بخش عمومی اصولاً غیر انتفاعی بوده و رضایت سهامداران در اینگونه دستگاه‌ها اصولاً در عوامل موفقیت سازمانی از دید بیرونی لحاظ نمی‌گردد. بنابراین چنانچه دستگاه‌های این بخش در چارچوب فلسفه وجودی خود به رضایت خدمت گیرندگان دست یابند، می‌توان نتیجه گرفت که ماموریت‌های خویش را محقق نموده که نتیجه آن جلب اعتماد عمومی و ایجاد سرمایه‌های اجتماعی است، (زیویار، ۱۳۹۰).

شناخت عملکرد سازمان‌ها و به تبع آن ارزیابی‌ها و نگرش شهروندان در قبال سازمان‌ها به عنوان خرده سیستم‌های اجتماعی آن اندازه دارای اهمیت است که شماری از صاحب نظران تحول اجتماعی از طریق تحول و تغییر سازمانی را از جمله راهکارهای اساسی برای توسعه کشورها ذکر می‌نمایند. در همین راستا و به منظور ایجاد سازوکارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب، مناسب و موثر به خدمت گیرندگان به منظور نهادینه نمودن موضوع رضایتمندی مراجعان در دستگاه‌های دولتی، برنامه ارتقا حفظ کرامت مردم در نظام اداری کشور تدوین گردید. از مفاد این برنامه، سنجش میزان رضایت مراجعان از ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی استان هر ساله براساس بخشنامه ابلاغی از سوی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور با هدف شناخت ویژگی‌های عملکرد دستگاه‌های اجرایی و دسته بندی آنها را از نظر میزان رضایتمندی مراجعان و همچنین ترویج و اطلاع رسانی از نتایج و ارائه پیشنهادها و توصیه‌های راهبردی صورت می‌گیرد، (همان، ۱۶).

اهداف تحقیق:

- شناخت ویژگی‌های کلی سازمان‌های عمومی^۳ از نظر ارتباط و تعامل با مخاطبان و خدمت گیرندگان.

1. Social sub-systems
2. Areas of social life

در سال‌های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ بوده است که دیدگاه‌های شان از طریق پرسشنامه گردآوری گردید و شاخص رضایتمندی در شش سال متوالی محاسبه گردید. انتخاب نمونه‌ها به صورت کاملاً تصادفی از خانم‌ها و آقایان مراجعه‌کننده به اداره کل تربیت بدنی انجام گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و تلخیص و طبقه بندی اطلاعات تکنیک‌های تحلیلی نرم افزار SPSS مورد استفاده قرار گرفت.

سپس تحقیق به شکل توصیفی جهت توضیح سیستماتیک عینی و دقیق وقایع و خصوصیات جامعه مورد نظر صورت می‌گیرد.

در ضمن با توجه به اینکه مفاهیم گسترده تری از یک مطالعه توصیفی شامل موارد ذیل مدنظر است:

- به کارگیری اطلاعات عینی جامع و کامل توصیف‌کننده موجودیت موضوع مورد بررسی

- شناسایی مسائل و موضوعات با توجه شرایط و فعالیت‌های جاری

- انجام مقایسه و ارزیابی در برش‌های مختلف
بنابراین تحقیق حاضر یک مطالعه توصیفی-پیمایشی است که با استفاده از داده‌های میدانی صورت می‌گیرد.

در ضمن به منظور بررسی سایر مطالعات صورت گرفته در زمینه تحقیق مطالعات حاضر دارای ابعاد کتابخانه‌ای نیز هست.

جامعه آماری:

جامعه آماری این طرح، کلیه مراجعان اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان است که برای دریافت خدمات به این دستگاه‌ها مراجعه نموده‌اند.

- شناخت و طبقه بندی سازمان‌های اجرایی و خدماتی از نظر میزان رضایت‌مندی مراجعان به این دستگاه‌ها.

- بررسی روند عملکرد اجرای طرح در اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان در طول سال‌های برنامه. بررسی روند عملکرد محورهای اصلی رضایت‌مندی در اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان در طول سال‌های برنامه.

- ارائه پیشنهاد و توصیه‌های راهبردی در جهت بهبود اجرای طرح.

در رابطه با اهداف این مطالعه و تحقیق، سوالات زیر به عنوان سوالات اصلی تحقیق مطرح است.

۱- آگاهی مراجعان از اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان (نوع خدمات قابل ارائه، مدارک مورد نیاز و...) تا چه حد و تابع چه عواملی است؟

۲- رضایت یا عدم رضایت مراجعان از اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان تا چه حد و تابع چه عواملی است؟

۳- نقاط قوت و ضعف اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان در مواجهه با ارباب رجوع و مطالبات آنان کدام است؟

روش تحقیق:

اساس تحقیق حاضر بر پژوهش میدانی استوار بوده است. با استفاده از نتایج بررسی‌های میدانی تحلیل‌های توصیفی و استنباطی مورد نظر در جهت پاسخ‌گویی به فرضیه‌های تحقیق انجام گرفته است. در واقع جامعه نمونه مورد مطالعه مشتمل بر تعدادی از ارباب رجوعان مراجعه‌کننده به اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان

تعیین حجم نمونه و شیوه نمونه گیری:

برای تعیین حجم نمونه در این طرح از فرمول‌های رایج نمونه گیری استفاده شده که در نهایت ۱۵۵ نفر از مراجعان به عنوان نمونه انتخاب و مورد مصاحبه قرار گرفته‌اند.

تجزیه و تحلیل اطلاعات و داده‌ها:

در تنظیم و عرضه داده‌ها در فرم اطلاعات آماری از متداول‌ترین ابزارها و تکنیک‌های آماری موجود استفاده شده است، همچنین برای داده آمایی و استخراج نتایج و دستیابی به رتبه بندی دستگاه‌های عمومی از نظر میزان رضایت مندی ارباب رجوع، از CSM استفاده شده است.

روش محاسبه CSM:

مهمترین ابزاری که امروزه از آن برای سنجش رضایت مندی مشتری استفاده می‌شود CSM است.

در این روش مبنا و اساس بر نظر مشتری و احترام به وی است. به همین منظور اولین گام در اجرای این روش، آگاهی از نظرات مشتریان در مورد سازمان‌ها است.

برای آگاهی از نظرات مشتری در مورد سازمان یا شرکت، ابتدا باید از وسیله VOC صدای مشتریان جمع‌آوری می‌شود. این وسیله پرسشنامه سفیدی است که در اختیار مشتری قرار می‌گیرد و از مشتری خواسته می‌شود مهمترین خواسته‌ها و انتظارات خود را در سازمان و شرکتی که به آن مراجعه کرده است بیان کند. پس از آگاهی از نیازها و خواسته‌های مشتری، فرمی طراحی می‌شود و از وی خواسته می‌شود در مورد

آنها اظهار نظر کند و میزان اهمیت هر یک از آنها را جدای از اینکه در آن سازمان تا چه حد به آنها پرداخته شده است بیان کند سپس از مشتری خواسته می‌شود نظر خود را در مورد هر یک از نیازها و انتظارات بیان شده و میزان تحقق هر یک از آنها را در آن سازمان بیان کند و به اصطلاح به آنها امتیاز دهد.

وضعیت رضایتمندی ارباب رجوع اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان:

رضایتمندی اداره کل تربیت بدنی در سال ۱۳۸۸ برابر با ۷۵/۶۲ درصد بوده که از شاخص رضایتمندی استان اندکی کمتر است. از سال ۱۳۸۵ تا ۱۳۸۴ شاخص رضایتمندی در اداره کل تربیت بدنی سیر نزولی داشته است. میانگین شاخص رضایتمندی در اداره کل تربیت بدنی در سال‌های ۱۳۸۳ تا ۱۳۸۸ برابر ۷۶/۵۷ درصد بوده که از میانگین شاخص رضایتمندی استان در همان سال‌ها اندکی بیشتر است. حداقل شاخص رضایتمندی در اداره کل تربیت بدنی ۷۲/۶۵ درصد در سال ۱۳۸۴ تجربه گردیده و حداکثر شاخص رضایتمندی در سال ۱۳۸۵ برابر ۷۹/۷۳ درصد بوده. در پایان می‌توان نتیجه گیری نمود که شاخص رضایتمندی اداره کل تربیت بدنی از میانگین استان کمتر بوده است. رتبه این اداره کل به لحاظ شاخص رضایتمندی در سال ۱۳۸۴ در میان دستگاه‌های استان با ۵ رتبه کاهش به جایگاه سی ام رسیده است. لازم است مدیریت این اداره کل برنامه‌های جدیدی در جهت بهبود وضعیت رضایت مندی ارباب رجوع به مرحله اجرا درآورد.

شاخص رضایتمندی اداره کل مذکور در سال ۱۳۸۹ نیز، ۷۴/۶۵ درصد بوده که از شاخص رضایت

درصد بوده است. می توان نتیجه گیری نمود که شاخص رضایتمندی اداره کل تربیت بدنی از میانگین استان کمتر بوده است.

رتبه اداره کل به لحاظ شاخص رضایتمندی در سال ۱۳۸۹ در میان دستگاه های استان با هفت رتبه کاهش به جایگاه ۳۷ رسیده است. لازم است مدیریت این اداره کل برنامه های جدیدی در جهت بهبود وضعیت رضایتمندی ارباب رجوع به مرحله اجرا درآورد (زیویار، فرزاد ۱۳۹۰).

مندی استان کمتر است. از سال ۱۳۸۵ تا سال ۱۳۸۹ شاخص رضایتمندی در اداره کل تربیت بدنی سیر نزولی داشته است. میانگین شاخص رضایتمندی در اداره کل تربیت بدنی در سال های ۱۳۸۳ تا ۱۳۸۸ برابر ۷۶/۲۵ درصد بوده که از میانگین شاخص رضایتمندی استان در همان سال ها اندکی کمتر است.

حداقل شاخص رضایتمندی در اداره کل تربیت بدنی ۷۲/۶۵ درصد در سال ۱۳۸۴ تجربه گردیده و حداکثر شاخص رضایتمندی در سال ۱۳۸۵ برابر ۷۹/۷۳

شاخص رضایتمندی اداره کل ورزش و جوانان در سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰

ردیف	سال	شاخص رضایتمندی	نرخ رشد	رتبه کل	رتبه در گروه
1	1384	72.65	-	41	۱۷
2	1385	79.73	9.75	12	۵
3	1386	77.59	-2.68	22	۹
4	1387	77.27	-0.41	25	۸
5	1388	75.62	-2.14	30	۱۰
6	1389	74.65	-1.28	37	۱۳
7	1390	79.85	6.97	20	۷
	میانگین	76.77	1.70	26.71	۹/۸۶
	ماکزیمم	79.85	9.75	41.00	۱۷/۰۰
	مینیمم	72.65	-2.68	12.00	۵/۰۰

برنامه چهارم کسب نموده است به جز در شاخص های وضعیت اطلاع رسانی دستگاه در مورد زمان مراجعه، وضعیت اطلاع رسانی دستگاه در مورد مدت انجام کار، وضعیت اطلاع رسانی دستگاه در مورد مراحل انجام کار و تمایل مثبت در ارائه خدمت که شامل رضایت مندی سال ۱۳۸۸ دستگاه از شاخص رضایت

اداره کل تربیت بدنی در بیشتر شاخص های مربوط به وضعیت اطلاع رسانی^۱، خصوصیت کارکنان^۲ در سنجش اعتماد مراجعان، خصوصیات کارکنان در نحوه رفتار با ارباب رجوع و فضا و تجهیزات فیزیکی در سال ۱۳۸۸ امتیاز پایین تری را نسبت به میانگین سال های

1. Status Information
2. Character, Staff

فضا و تجهیزات فیزیکی به ترتیب امتیاز ۷۴/۶۴، ۷۳/۸۵، ۷۶/۹۵ و ۷۲/۸۹ به دست آورده است که به جز شاخص خصوصیات کارکنان در نحوه رفتار با ارباب رجوع سایر شاخص‌ها از شاخص رضایت مندی استان در سال ۱۳۸۹ پایین تر هستند و کلیه شاخص‌ها امتیاز کمتری را نسبت به میانگین شاخص رضایتمندی دستگاه در سال‌های برنامه چهارم از نظر چهار شاخص مطرح شده در پرسشنامه کسب نموده‌اند. آمار حاکی از آن است که در شاخص‌های مذکور بالاترین امتیاز مربوط به خصوصیات کارکنان در نحوه رفتار با ارباب رجوع و پایین‌ترین امتیاز مربوط به فضا و تجهیزات فیزیکی است، (همان، ۱۰۴).

مندی میانگین بیشتر باشد. آمار حاکی از آن است که در سوال ۴ یعنی وضعیت اطلاع رسانی دستگاه بالاترین امتیاز مربوط به وضعیت اطلاع رسانی دستگاه در مورد زمان مراجعه و پایین‌ترین امتیاز مربوط به وضعیت اطلاع رسانی دستگاه در مورد مدت انجام کار است. در این سوال شاخص رضایتمندی ۷۶/۷۵ است که نسبت به شاخص رضایتمندی میانگین سال‌های برنامه چهارم (۷۵/۸۳) دارای رشد بوده است، (زیویار، فرزاد ۱۳۹۰).

اداره کل تربیت بدنی در سال ۱۳۸۹ نیز در شاخص‌های مربوط به وضعیت اطلاع رسانی، خصوصیات کارکنان در سنجش اعتماد مراجعان، خصوصیات کارکنان در نحوه رفتار با ارباب رجوع و

نتایج طرح سنجش میزان رضایت مندی ارباب رجوع

سوال ۴: وضعیت اطلاع رسانی										
گزینه	شاخص	شاخص	شاخص	شاخص	شاخص	شاخص	شاخص	شاخص	میانگین شاخص رضایتمندی	درصد
محل مورد مراجعه	۷۶/۵۷	۷۸/۸۷	۷۹/۶۶	۷۷/۶۴	۷۶/۸۳	۷۷/۱۱	۸۰/۹۰	۱۷/۲۲	۷۷/۷۸	۱۷/۱۴
ارائه دهنده خدمات	۸۱/۷۱	۸۱/۴۸	۷۷/۰۳	۷۶/۶۵	۷۷/۱۲	۷۷/۲۲	۸۱/۲۹	۱۷/۲۴	۷۸/۵۴	۱۷/۳۱
زمان مراجعه	۷۳/۷۱	۷۹/۴۸	۷۸/۲۲	۷۴/۰۷	۷۸/۰۸	۷۲/۶۲	۷۹/۴۸	۱۶/۲۲	۷۶/۰۳	۱۶/۷۶
مدارک و فرم‌های لازم	۷۸/۲۹	۷۹/۵۷	۷۷/۰۳	۷۶/۸۱	۷۷/۸۶	۷۵/۸۳	۷۹/۴۸	۱۶/۹۳	۷۷/۵۷	۱۷/۰۹
مدت انجام کار	۵۰/۸۶	۷۵/۰۴	۷۴/۰۷	۷۳/۰۰	۷۴/۹۱	۷۱/۳۴	۷۷/۶۸	۱۵/۹۳	۶۹/۸۷	۱۵/۴۰
مراحل انجام کار	۶۵/۷۱	۷۹/۱۳	۷۵/۴۲	۷۴/۲۲	۷۵/۷۲	۷۳/۶۹	۷۸/۳۲	۱۶/۲۴	۷۳/۹۸	۱۶/۳۰
جمع	۴۲۶/۸۵	۴۷۳/۵۷	۴۶۱/۴۳	۴۵۲/۳۹	۴۶۰/۵۲	۴۴۷/۸۱	۴۷۷/۱۵		۴۵۳/۷۶	
میانگین	۷۱/۱۴	۷۸/۹۳	۷۶/۹۱	۷۵/۴۰	۷۶/۷۵	۷۴/۶۴	۷۹/۵۲	۱۰۰/۰	۷۵/۶۳	

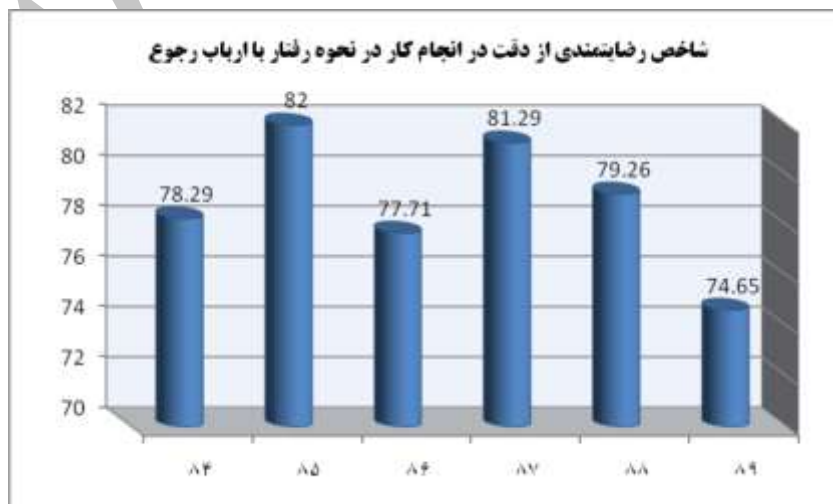
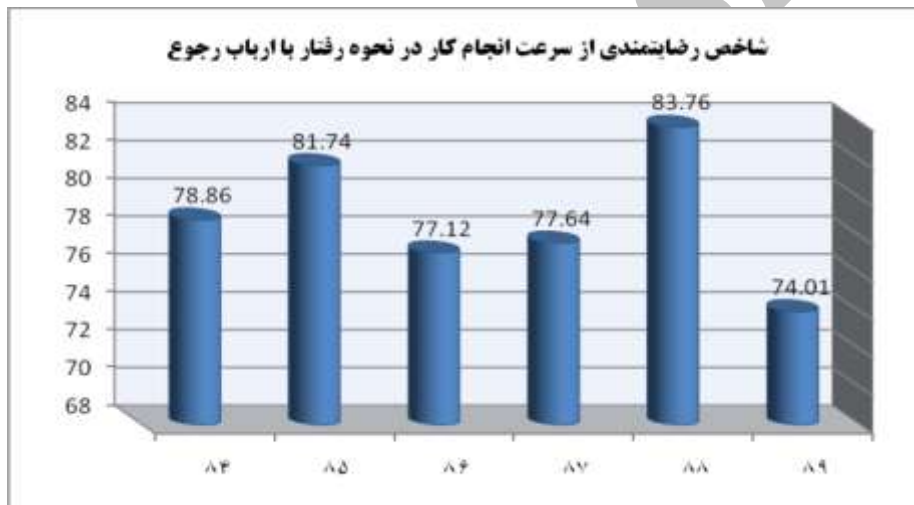
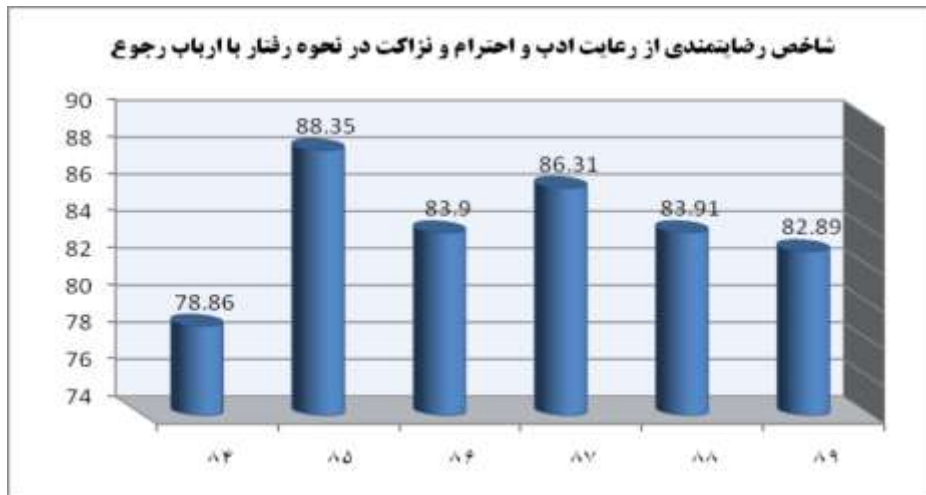
نتایج طرح سنجش میزان رضایت مندی ارباب رجوع از اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان

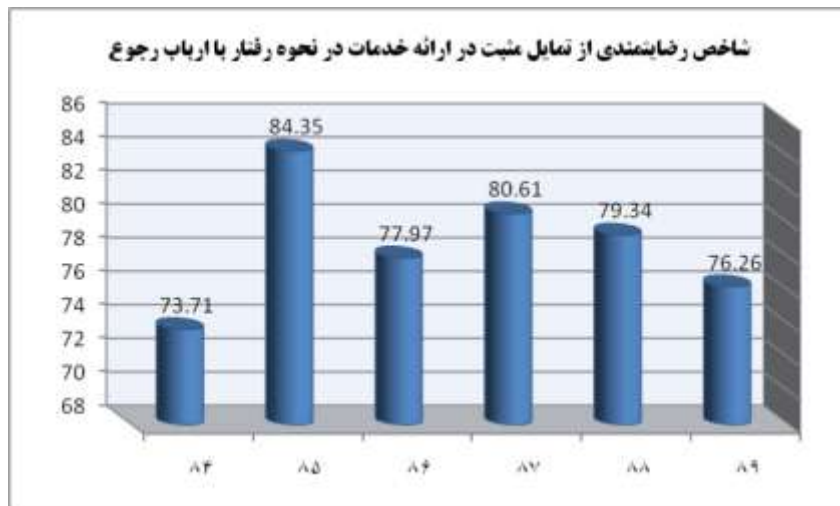
بخش ۳: خصوصیات کارکنان در سنجش اعتماد مراجعان									
گزینه	شاخص	شاخص	شاخص	شاخص	شاخص	شاخص	شاخص	شاخص	درصد
شاخص رضایتمندی	شاخص رضایتمندی	شاخص رضایتمندی	شاخص رضایتمندی	شاخص رضایتمندی	شاخص رضایتمندی	شاخص رضایتمندی	شاخص رضایتمندی	شاخص رضایتمندی	درصد

	میانگین		۹۰	۸۹	۸۸	۸۷	۸۶	۸۵	۸۴	
۱۷/۳۹	۷۹/۰۷	۱۷/۳۸	۸۳/۲۳	۷۷/۰۱	۷۵/۵۷	۸۰/۳۰	۷۹/۴۹	۸۱/۴۸	۸۰/۵۷	مهارت و تخصص لازم
۱۷/۱۰	۷۷/۷۶	۱۷/۱۴	۷۹/۳۵	۷۵/۹۴	۷۵/۱۳	۷۹/۹۲	۷۸/۴۷	۸۱/۶۵	۷۵/۴۳	مسئولیت پذیری
۱۶/۷۸	۷۶/۲۸	۱۶/۵۸	۷۹/۲۳	۷۳/۴۸	۷۴/۳۲	۷۹/۰۹	۷۸/۴۷	۸۲/۶۱	۶۹/۷۱	رعایت قانون و عدالت
۱۶/۸۰	۷۶/۴۰	۱۶/۸۵	۷۸/۴۵	۷۴/۶۵	۸۴/۹۸	۷۸/۳۳	۷۸/۳۱	۷۸/۹۶	۷۳/۱۴	نظم و انضباط کاری
۱۶/۸۹	۷۶/۸۲	۱۶/۹۴	۷۹/۸۷	۷۵/۰۸	۷۲/۳۲	۷۶/۱۲	۷۹/۴۱	۸۲/۰۰	۷۶/۰۰	اعتماد به صحت پاسخ‌ها و اطلاعات کارکنان
۱۵/۰۴	۶۸/۴۰	۱۵/۱۱	۷۵/۴۸	۶۶/۹۵	۶۸/۵۶	۷۱/۲۵	۷۳/۸۱	۷۴/۹۶	۵۴/۸۶	اعتماد به رفع مشکل یا شکایت
۱۰۰	۴۵۴/۷۲	۱۰۰	۴۷۵/۶۱	۴۴۳/۱۱	۴۴۰/۸۸	۴۶۵/۰۱	۴۶۷/۹۶	۴۸۱/۶۶	۴۲۹/۷۱	جمع
-	۷۵/۷۹	-	۷۹/۲۷	۷۳/۸۵	۷۳/۴۸	۷۷/۵۰	۷۷/۹۹	۸۰/۲۸	۷۱/۶۲	میانگین

نتایج طرح سنجش میزان رضایت‌مندی ارباب رجوع از اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان

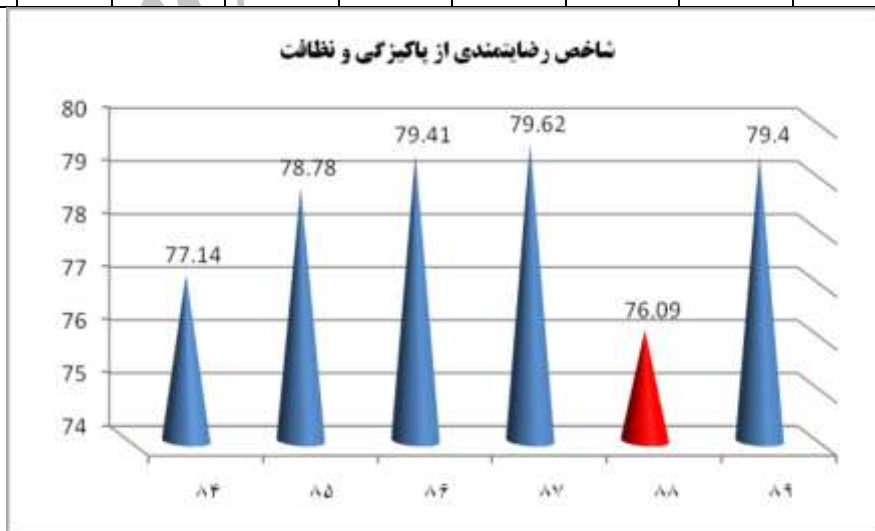
سوال ۱۰: خصوصیات کارکنان در نحوه رفتار با ارباب رجوع										
گزینه	شاخص ۸۴	شاخص ۸۵	شاخص ۸۶	شاخص ۸۷	شاخص ۸۸	شاخص ۸۹	شاخص ۹۰	درصد رضایتمندی میانگین	درصد شاخص	شاخص رضایتمندی
رعایت اداب، احترام و نزاکت	۷۸/۸۶	۸۸/۳۵	۸۳/۹۰	۸۶/۳۱	۸۳/۹۱	۸۲/۸۹	۷۹/۶۸	۲۶/۹۳	۸۴/۰۴	۲۶/۳۲
سرعت انجام کار	۷۸/۸۶	۸۱/۷۴	۷۷/۱۲	۷۷/۶۴	۸۳/۷۶	۷۴/۰۱	۸۰/۳۹	۲۴/۰۴	۷۷/۷۰	۲۴/۳۳
دقت در انجام کار	۷۸/۲۹	۸۲/۰۰	۷۷/۷۱	۸۱/۲۹	۷۹/۲۶	۷۴/۶۵	۸۰/۶۵	۲۴/۲۵	۷۸/۸۷	۲۴/۷۰
تمایل مثبت در ارائه خدمات	۷۳/۷۱	۸۴/۳۵	۷۷/۹۷	۸۰/۶۱	۷۹/۳۴	۷۶/۲۶	۸۰/۵۲	۲۴/۷۸	۷۸/۷۱	۲۴/۶۵
جمع	۳۰۹/۷۲	۳۳۶/۴۴	۳۱۶/۷۰	۳۲۵/۸۵	۳۱۹/۳۴	۳۰۷/۸۱	۳۲۱/۲۴	۱۰۰	۳۱۹/۳۱	۱۰۰
میانگین	۷۷/۴۳	۸۴/۱۱	۷۹/۱۸	۸۱/۴۶	۷۹/۸۴	۷۶/۹۵	۸۰/۳۱	-	۷۹/۸۳	-

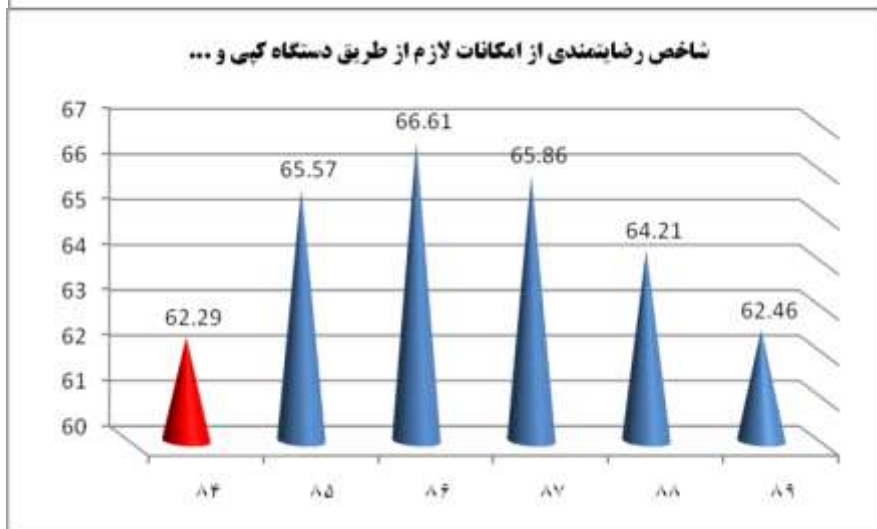
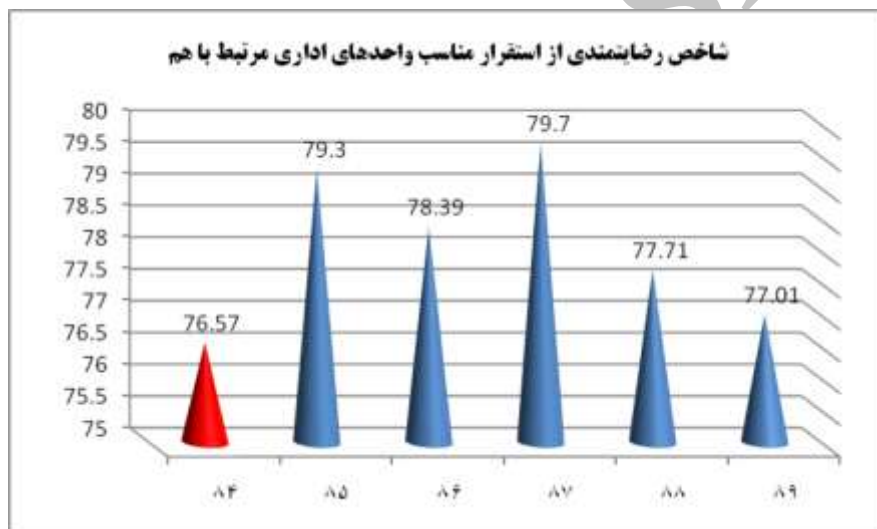
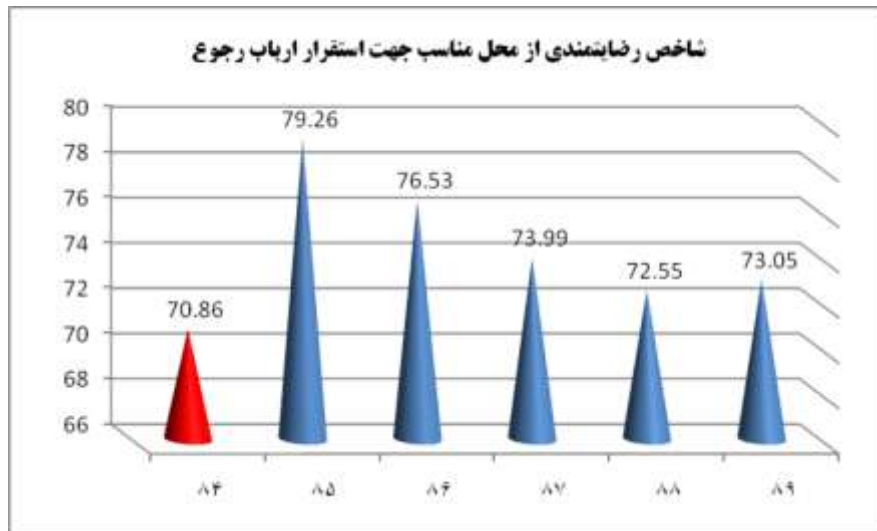




بخش ۵: فضا و تجهیزات فیزیکی

گزینه	شاخص رضایتمندی ۸۴	شاخص رضایتمندی ۸۵	شاخص رضایتمندی ۸۶	شاخص رضایتمندی ۸۷	شاخص رضایتمندی ۸۸	شاخص رضایتمندی ۸۹	شاخص رضایتمندی ۹۰	درصد رضایتمندی میانگین	درصد
پاکیزگی و نظافت	۷۷/۱۴	۷۸/۷۸	۷۹/۴۱	۷۹/۶۲	۷۶/۰۹	۷۹/۰۴	۸۴/۲۶	۷۸/۳۵	۲۶/۵۷
محل مناسب جهت استقرار ارباب رجوع	۷۰/۸۶	۷۹/۲۶	۷۶/۵۳	۷۳/۹۹	۷۲/۵۵	۷۳/۰۵	۷۶/۲۶	۷۳/۸۷	۲۵/۰۵
استقرار مناسب واحدهای اداری مرتبط با هم	۷۶/۵۷	۷۹/۳۰	۷۸/۳۹	۷۹/۷۰	۷۷/۷۱	۷۷/۰۱	۸۲/۱۹	۷۸/۱۱	۲۶/۴۱
امکانات لازم از طریق دستگاه کپی و...	۶۲/۲۹	۶۵/۵۷	۶۶/۶۱	۶۵/۸۶	۶۴/۲۱	۶۲/۴۶	۶۹/۲۹	۶۴/۵۰	۲۱/۴۲
جمع	۲۸۶/۸۶	۲۹۹/۹۱	۳۰۰/۹۴	۲۹۹/۱۷	۲۹۰/۵۶	۲۹۱/۵۶	۳۱۲	۲۹۴/۸۳	۱۰۰
میانگین	۷۱/۷۲	۷۴/۹۸	۷۵/۲۴	۷۴/۸۹	۷۲/۶۴	۷۲/۸۹	۷۸	۷۳/۷۱	-





است. در این بخش شاخص رضایتمندی ۷۲/۶۴ است که نسبت به شاخص رضایتمندی میانگین سال‌های برنامه چهارم (۷۳/۸۷) دارای کاهش بوده است، (زیویار، ۱۳۹۰).

شاخص رضایتمندی این دستگاه در سال ۱۳۹۰ برابر ۷۹/۸۵ درصد و میانگین شاخص رضایتمندی این دستگاه در سال‌های مورد بررسی برابر با ۷۶/۷۷ درصد بوده است.

رتبه این دستگاه به لحاظ شاخص رضایتمندی در سال ۱۳۹۰ در میان دستگاه‌های اجرایی استان با هفده رتبه ارتقا، نسبت به سال قبل به جایگاه بیستم رسیده است.

در جداول و نمودارهای ترسیم شده امتیاز و اهمیت کلیه شاخص‌ها بر حسب درصد به تفکیک محاسبه، میانگین آنها به انضمام میانگین عدد رضایت هر شاخص با یکدیگر مقایسه گردیده و رتبه دستگاه در هر شاخص در مقایسه با سایر دستگاه‌ها مشخص گردیده است.

بررسی بخش ۳ یعنی خصوصیات کارکنان در سنجش اعتماد مراجعان بیانگر آن است که بالاترین امتیاز مربوط به مهارت و تخصص لازم و پایین‌ترین امتیاز مربوط به اعتماد به رفع مشکل یا شکایت است.

در این بخش شاخص رضایتمندی ۷۳/۴۸ است که نسبت به شاخص رضایتمندی میانگین سال‌های برنامه چهارم (۷۶/۱۷) دارای کاهش بوده است.

آمار مربوط به سوال ۱۰ یعنی خصوصیات کارکنان در نحوه رفتار با ارباب رجوع نشان می‌دهد که بالاترین امتیاز مربوط به رعایت ادب، احترام و نزاکت و پایین‌ترین امتیاز مربوط به سرعت در انجام کار است.

در این سوال شاخص رضایتمندی ۷۹/۸۴ است که نسبت به شاخص رضایت مندی میانگین سال‌های برنامه چهارم (۸۰/۴۰) دارای کاهش بوده است.

در مورد بخش ۵ نیز که مربوط به فضا و تجهیزات فیزیکی است بالاترین امتیاز مربوط به استقرار مناسب واحدهای اداری مرتبط با هم و پایین‌ترین امتیاز مربوط به امکانات لازم از قبیل دستگاه کپی، آب سردکن و...

اهمیت از نظر پاسخگو				امتیاز از نظر پاسخگو						
بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بسیار مناسب	مناسب	تقریباً مناسب	نامناسب	بسیار نامناسب	
0.67	0.30	0.03	0.00	0.00	0.32	0.48	0.15	0.03	0.03	محل مورد مراجعه برای دریافت خدمت
0.73	0.23	0.04	0.00	0.00	0.35	0.42	0.19	0.03	0.01	ارائه دهنده خدمت
0.73	0.25	0.02	0.00	0.00	0.30	0.42	0.23	0.04	0.01	زمان مورد مراجعه
0.73	0.23	0.03	0.01	0.00	0.31	0.43	0.20	0.04	0.02	مدارک لازم و فرم‌های مورد عمل
0.72	0.25	0.03	0.01	0.00	0.29	0.41	0.21	0.06	0.03	مدت زمان انجام کار
0.82	0.17	0.01	0.00	0.00	0.34	0.35	0.21	0.07	0.03	مراحل انجام کار

اهمیت از نظر پاسخگو				امتیاز از نظر پاسخگو						
بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بسیار مناسب	مناسب	تقریباً مناسب	نامناسب	بسیار نامناسب	
0.77	0.19	0.03	0.00	0.00	0.39	0.45	0.10	0.04	0.02	مهارت و تخصص لازم
0.82	0.17	0.01	0.00	0.00	0.30	0.45	0.18	0.06	0.01	مسئولیت پذیری
0.78	0.21	0.01	0.00	0.00	0.35	0.35	0.22	0.06	0.02	رعایت قانون و عدالت
0.82	0.16	0.02	0.00	0.00	0.32	0.37	0.25	0.05	0.02	نظم و انضباط کاری
0.74	0.23	0.03	0.00	0.00	0.32	0.39	0.26	0.02	0.01	اعتماد به صحت پاسخها و اطلاعات کارکنان
0.81	0.18	0.01	0.00	0.00	0.32	0.32	0.21	0.10	0.05	اعتماد به رفع مشکل یا شکایت

اهمیت از نظر پاسخگو				امتیاز از نظر پاسخگو						
بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بسیار مناسب	مناسب	تقریباً مناسب	نامناسب	بسیار نامناسب	
0.80	0.18	0.02	0.00	0.00	0.61	0.29	0.08	0.02	0.00	رعایت ادب، احترام و نزاکت در برخورد با ارباب رجوع
0.81	0.19	0.00	0.00	0.00	0.35	0.38	0.21	0.03	0.02	سرعت در انجام کار
0.79	0.20	0.01	0.00	0.00	0.36	0.39	0.19	0.05	0.01	دقت در انجام کار
0.77	0.21	0.01	0.01	0.00	0.37	0.35	0.21	0.04	0.02	تمایل مثبت در ارائه خدمت به ارباب رجوع

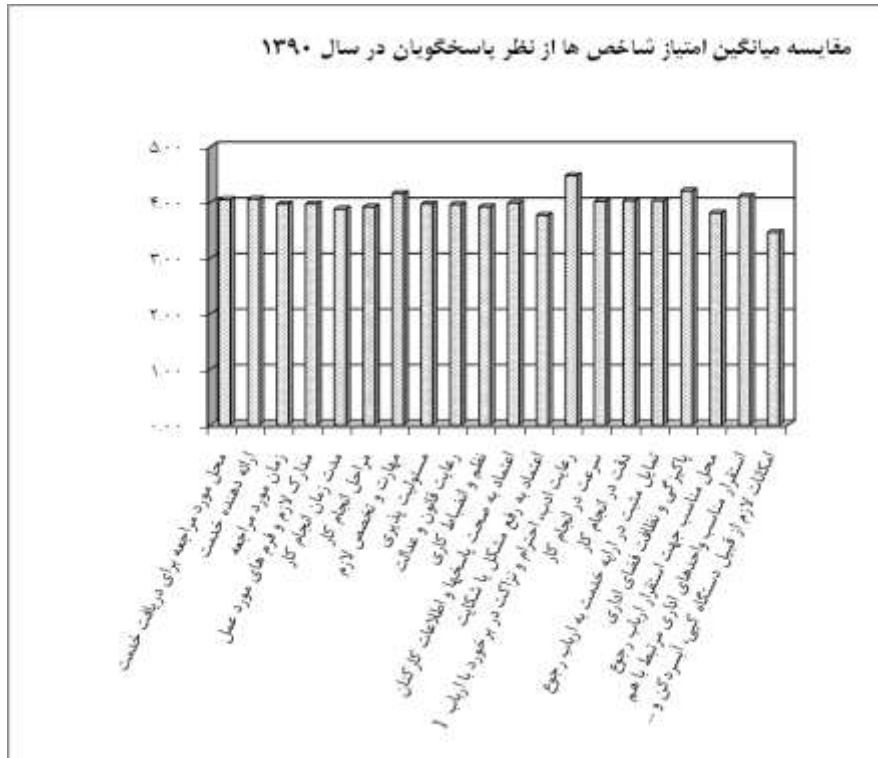
اهمیت از نظر پاسخگو				امتیاز از نظر پاسخگو						
بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بسیار مناسب	مناسب	تقریباً مناسب	نامناسب	بسیار نامناسب	
0.73	0.23	0.04	0.00	0.00	0.41	0.41	0.16	0.02	0.00	پاکیزگی و نظافت فضای اداری
0.72	0.25	0.04	0.00	0.00	0.30	0.36	0.22	0.08	0.04	محل مناسب جهت استقرار ارباب رجوع
0.72	0.26	0.01	0.00	0.01	0.38	0.41	0.16	0.05	0.01	استقرار مناسب واحدهای اداری مرتبط با هم
0.70	0.24	0.06	0.01	0.00	0.20	0.28	0.35	0.10	0.06	امکانات لازم از قبیل دستگاه کپی، آبرسردکن و...

رتبه در استان	میانگین عدد رضایت شاخص	میانگین اهمیت از نظر پاسخگویان	میانگین امتیاز از نظر پاسخگویان	
22.00	80.90	4.65	4.05	محل مورد مراجعه برای دریافت خدمت
20.00	81.29	4.69	4.06	ارائه دهنده خدمت
20.00	79.48	4.71	3.97	زمان مورد مراجعه
26.00	79.48	4.68	3.97	مدارک لازم و فرم‌های مورد عمل
17.00	77.68	4.68	3.88	مدت زمان انجام کار
21.00	78.32	4.81	3.92	مراحل انجام کار

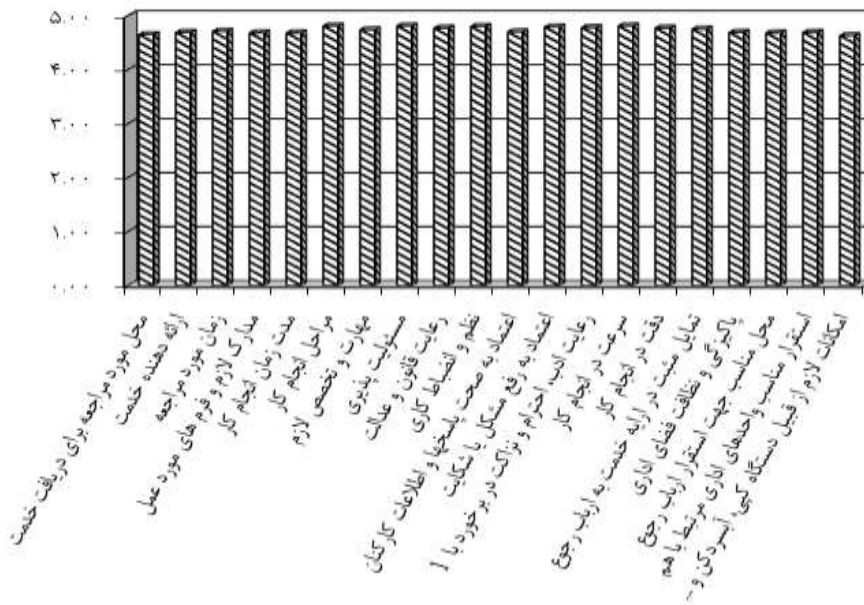
رتبه در استان	میانگین عدد رضایت شاخص	میانگین اهمیت از نظر پاسخگویان	میانگین امتیاز از نظر پاسخگویان	
20.00	83.23	4.74	4.16	مهارت و تخصص لازم
35.00	79.35	4.81	3.97	مسئولیت پذیری
31.00	79.23	4.77	3.96	رعایت قانون و عدالت
34.00	78.45	4.80	3.92	نظم و انضباط کاری
17.00	79.87	4.70	3.99	اعتماد به صحت پاسخها و اطلاعات کارکنان
11.00	75.48	4.79	3.77	اعتماد به رفع مشکل یا شکایت

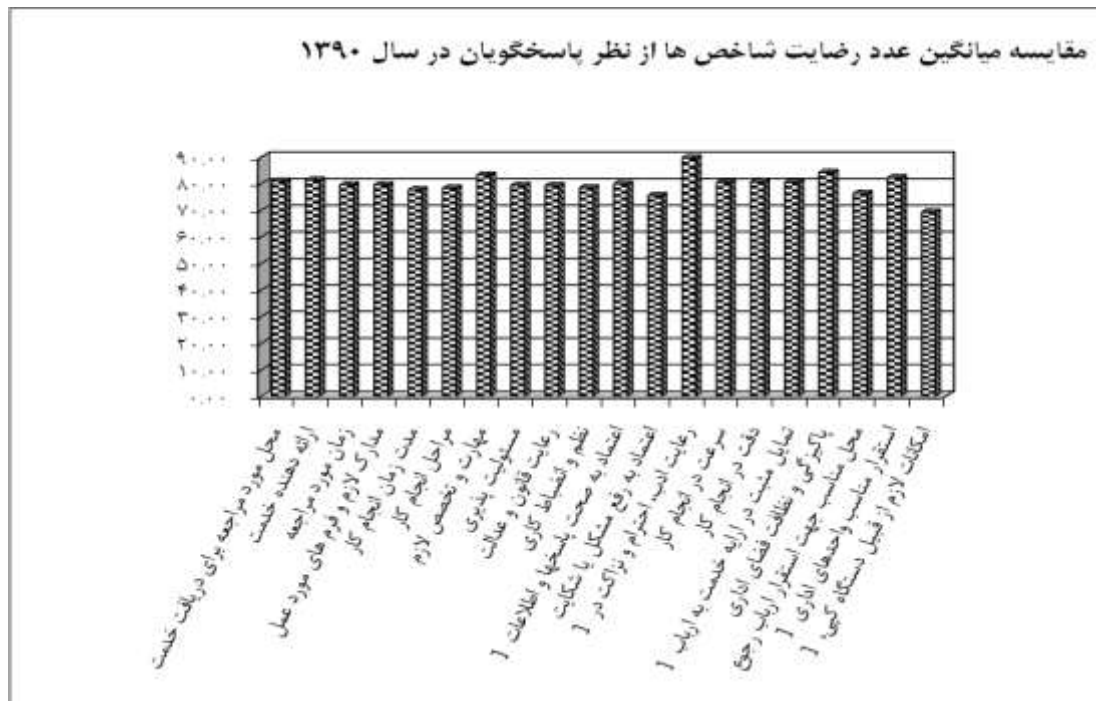
رتبه در استان	میانگین عدد رضایت شاخص	میانگین اهمیت از نظر پاسخگویان	میانگین امتیاز از نظر پاسخگویان	
9.00	89.68	4.78	4.48	رعایت ادب، احترام و نزاکت در برخورد با ارباب رجوع
23.00	80.39	4.81	4.02	سرعت در انجام کار
31.00	80.65	4.77	4.03	دقت در انجام کار
29.00	80.52	4.75	4.03	تمایل مثبت در ارائه خدمت به ارباب رجوع

رتبه در استان	میانگین عدد رضایت شاخص	میانگین اهمیت از نظر پاسخگویان	میانگین امتیاز از نظر پاسخگویان	
19.00	84.26	4.69	4.21	پاکیزگی و نظافت فضای اداری
35.00	76.26	4.68	3.81	محل مناسب جهت استقرار ارباب رجوع
24.00	82.19	4.69	4.11	استقرار مناسب واحدهای اداری مرتبط با هم
32.00	69.29	4.63	3.46	امکانات لازم از قبیل دستگاه کپی، آبرسردکن و...



مقایسه میانگین اهمیت شاخص‌ها از نظر پاسخگویان در سال ۱۳۹۰





دو متغیر بیشتر است، اما باید توجه داشت که این وابستگی به معنای رابطه علت و معلولی نیست و ضریب همبستگی حرفی از این که کدام علت و کدام معلول است به میان نمی‌آورد، ولی اگر متغیرهای دیگری نیز بر روی متغیر وابسته تاثیر داشته باشد، آنگاه ممکن است هر کوواریانسی که با متغیر مستقل به اشتراک گذاشته‌اند تاثیر غلطی روی ضریب همبستگی یا متغیر مستقل داشته باشد.

همبستگی

به طور کلی شدت وابستگی دو متغیر به یکدیگر را همبستگی تعریف می‌کنیم. در کل ضریب همبستگی بین ۱- تا ۱ تغییر می‌کند، در این پژوهش بر آن شدیم تا میزان تاثیر هر سوال بر هر شاخص رضایتمندی را در حضور دیگر سوالات بررسی کنیم. رابطه بین دو متغیر می‌تواند مثبت یا منفی باشد. ضریب همبستگی یک رابطه متقارن است، هر چه ضریب همبستگی به یک نزدیکتر باشد میزان وابستگی

Csm 6	Csm 5	Csm 44	Csm4 3	Csm 42	Csm 41	Csm 36	Csm 35	Csm3 4	Csm 33	Csm 32	Csm3 1	total	
.927	.694	.441	.992	.890	.362	.898	.767	.338	.709	-.072	.777	1	Pearson Correlation total

Csm84	Csm83	Csm82	Csm81	Csm74	Csm73	Csm72	Csm 71	total	
.855	.885	.939	.507	.923	.618	.258	.942	1	Pearson Correlation total

با توجه به این که هر کدام از عوامل فرضاً CSM 3_ تحت تاثیر چند سوال متفاوت است. برای بررسی میزان تاثیر هر سوال بر هر شاخص رضایتمندی همبستگی تک تک سوالات در حضور دیگر سوالات برای سال ۱۳۹۰ بررسی می شود و میزان همبستگی به ترتیب از بیشترین مقدار به کمترین مقدار بررسی شده است. در جدول زیر تعریف شاخص های رضایتمندی (CSM) بکار رفته توضیح داده شده اند.

جدول فوق همبستگی هر کدام از شاخص ها را با CSM کل در فاصله زمانی بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ نشان می دهد. همانگونه که مشاهده می گردد در شاخص نحوه اطلاع رسانی در مورد ارائه دهنده خدمت تغییرات شاخص مذکور بر خلاف تغییرات شاخص رضایتمندی کل در سال های مورد نظر است. شاخص رعایت قانون و عدالت بیشترین همسویی را با شاخص رضایتمندی کل داشته و کمترین همسویی مربوط به سرعت در انجام کار است.

ردیف	شاخص رضایتمندی	توضیح
۱	Csm_tot	شاخص رضایتمندی اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان
۲	Csm_3	شاخص رضایتمندی وضعیت اطلاع رسانی دستگاه (سوال ۳ بخش ۲ پرسشنامه)
۳	Csm_4	شاخص رضایتمندی خصوصیات کارکنان در سنجش اعتماد مراجعان (سوال ۴ بخش ۳ پرسشنامه)
۴	Csm_5	شاخص رضایتمندی اعتماد به صحت پاسخها و اطلاعات کارکنان (سوال ۵ بخش ۳ پرسشنامه)
۵	Csm_6	شاخص رضایتمندی اعتماد به رفع مشکل یا رسیدگی به شکایت (سوال ۶ بخش ۳ پرسشنامه)
۶	Csm_7	شاخص رضایتمندی خصوصیات کارکنان در نحوه رفتار با ارباب رجوع (سوال ۷ بخش ۴ پرسشنامه)
۷	Csm_8	شاخص رضایتمندی فضا و تجهیزات فیزیکی (سوال ۸ بخش ۵ پرسشنامه)
۸	Csm31	شاخص رضایتمندی اطلاع رسانی دستگاه در مورد محل مورد مراجعه (سوال ۳-۱ پرسشنامه)
۹	Csm32	شاخص رضایتمندی اطلاع رسانی دستگاه در مورد ارائه دهنده خدمت (سوال ۳-۱ پرسشنامه)
۱۰	Csm33	شاخص رضایتمندی اطلاع رسانی دستگاه در مورد زمان مراجعه (سوال ۳-۳ پرسشنامه)
۱۱	Csm34	شاخص رضایتمندی اطلاع رسانی دستگاه در مورد مدارک لازم و فرم های مورد عمل (سوال ۳-۴ پرسشنامه)
۱۲	Csm35	شاخص رضایتمندی وضعیت اطلاع رسانی دستگاه در مورد مدت زمان انجام کار (سوال ۳-۵ پرسشنامه)
۱۳	Csm36	شاخص رضایتمندی وضعیت اطلاع رسانی دستگاه در مورد مراحل انجام کار (سوال ۳-۶ پرسشنامه)
۱۴	Csm41	شاخص رضایتمندی مهارت و تخصص کارکنان (سوال ۴-۱ پرسشنامه)
۱۵	Csm42	شاخص رضایتمندی مسئولیت پذیری کارکنان (سوال ۴-۲ پرسشنامه)
۱۶	Csm43	شاخص رضایتمندی رعایت قانون و عدالت توسط کارکنان (سوال ۴-۳ پرسشنامه)
۱۷	Csm44	شاخص رضایتمندی نظم و انضباط کاری کارکنان (سوال ۴-۴ پرسشنامه)
۱۸	Csm71	شاخص رضایتمندی رعایت ادب، احترام و نزاکت در برخورد با ارباب رجوع توسط کارکنان (سوال ۷-۱ پرسشنامه)
۱۹	Csm72	شاخص رضایتمندی سرعت کارکنان در انجام کار (سوال ۷-۲ پرسشنامه)
۲۰	Csm73	شاخص رضایتمندی دقت کارکنان در انجام کار (سوال ۷-۳ پرسشنامه)

ردیف	شاخص رضایتمندی	توضیح
۲۱	Csm74	شاخص رضایتمندی تمایل مثبت کارکنان در ارائه خدمت به ارباب رجوع (سوال ۷-۴ پرسشنامه)
۲۲	Csm81	شاخص رضایتمندی پاکیزگی و نظافت فضای اداری (سوال ۸-۱ پرسشنامه)
۲۳	Csm82	شاخص رضایتمندی محل مناسب جهت استقرار ارباب رجوع (سوال ۸-۲ پرسشنامه)
۲۴	Csm83	شاخص رضایتمندی استقرار مناسب واحدهای اداری مرتبط با هم (سوال ۸-۳ پرسشنامه)
۲۵	Csm84	شاخص رضایتمندی امکانات لازم از قبیل دستگاه کپی، آب سردکن، تلفن عمومی و... (سوال ۸-۴ پرسشنامه)

		csm_TOT	csm_3	csm_4	csm_5	csm_6	csm_7	csm_8
csm_TOT	Pearson Correlation	1	.856**	.862**	.650**	.536**	.870**	.578**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	155	155	155	155	155	155	155

جدول زیر همبستگی هر کدام از سوالات سری csm3 را با خود csm3 نشان می‌دهد از بین همه سوالات csm35 بیشترین تاثیر را دارد، بعد csm36 و کمترین تاثیر مربوط به csm32 است.

همانگونه که در جدول فوق مشاهده می‌شود در بین تمامی عوامل عامل csm-7 بیشترین تاثیر را بر روی csm-TOT با همبستگی 0/870 داشته و کمترین تاثیر مربوط به csm-6 با همبستگی 0/536 است. به ترتیب از بیشترین تاثیر به کمترین تاثیر csm-4، csm-3، csm-5 و csm-8 است.

		CSM3	CSM31	CSM32	CSM33	CSM34	CSM35	CSM36
CSM 3	Pearson Correlation	1	.751**	.728**	.758**	.761**	.852**	.830**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	155	155	155	155	155	155	155

در جدول بعد CSM4 را بررسی کرده‌ایم. از بین همه سوالات csm42 بیشترین تاثیر csm41 کمترین تاثیر را داراست.

		CSM4	CSM41	CSM42	CSM43	CSM44
CSM4	Pearson Correlation	1	.760**	.898**	.888**	.846**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	155	155	155	155	155

جدول زیر csm7 را نشان می‌دهد. همانطور که ملاحظه می‌گردد از بین همه سوالات csm72 بیشترین تاثیر را دارد و کمترین تاثیر را csm71 داراست.

		CSM7	CSM71	CSM72	CSM73	CSM74
CSM7	Pearson Correlation	1	.721**	.883**	.862**	.774**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	155	155	155	155	155

جدول زیر نیز نشان می‌دهد بیشترین تاثیر در csm8 مربوط به csm82 و کمترین تاثیر مربوط به csm84 است.

		CSM8	CSM81	CSM82	CSM83	CSM84
CSM8	Pearson Correlation	1	.691**	.779**	.765**	.595**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	155	155	155	155	155

نتیجه‌گیری

فرضیه‌های تحقیق انجام گرفته است. در واقع جامعه نمونه مورد مطالعه مشتمل بر تعدادی از ارباب رجوعان مراجعه کننده به اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان در سال‌های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ بوده است که دیدگاه‌های شان از طریق پرسشنامه گردآوری گردید و شاخص رضایتمندی در شش سال متوالی محاسبه گردید. انتخاب نمونه‌ها به صورت کاملاً تصادفی از خانم‌ها و آقایان مراجعه کننده به اداره کل تربیت بدنی انجام گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و تلخیص و طبقه بندی اطلاعات تکنیک‌های تحلیلی نرم افزار SPSS مورد استفاده قرار گرفت.

برای آگاهی از نظرات مشتری در مورد سازمان یا شرکت، ابتدا از وسیله VOC صدای مشتریان جمع آوری شد. این وسیله پرسشنامه سفیدی است که در

شناخت عملکرد سازمان‌ها و به تبع آن ارزیابی‌ها و نگرش شهروندان در قبال سازمان‌ها به عنوان خرده سیستم‌های اجتماعی آن اندازه دارای اهمیت است که شماری از صاحب نظران تحول اجتماعی از طریق تحول و تغییر سازمانی را از جمله راهکارهای اساسی برای توسعه کشورها ذکر می‌نمایند. در همین راستا و به منظور ایجاد سازوکارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب، مناسب و موثر به خدمت گیرندگان به منظور نهادینه نمودن موضوع رضایت‌مندی مراجعان در دستگاه‌های دولتی، برنامه ارتقاء حفظ کرامت مردم در نظام اداری کشور تدوین گردید.

اساس تحقیق حاضر بر پژوهش میدانی استوار بوده است. با استفاده از نتایج بررسی‌های میدانی تحلیل‌های توصیفی و استنباطی مورد نظر در جهت پاسخ‌گویی به

جایگاه سی ام رسیده است. لازم است مدیریت این اداره کل برنامه‌های جدیدی در جهت بهبود وضعیت رضایتمندی ارباب رجوع به مرحله اجرا درآورد.

شاخص رضایتمندی اداره کل مذکور در سال ۱۳۸۹ نیز، ۷۴/۶۵ درصد بوده که از شاخص رضایتمندی استان کمتر است. از سال ۱۳۸۵ تا سال ۱۳۸۹ شاخص رضایتمندی در اداره کل تربیت بدنی سیر نزولی داشته است. میانگین شاخص رضایت‌مندی در اداره کل تربیت‌بدنی در سال‌های ۱۳۸۳ تا ۱۳۸۸ برابر ۷۶/۲۵ درصد بوده که از میانگین شاخص رضایتمندی استان در همان سال‌ها اندکی کمتر است.

حداقل شاخص رضایت‌مندی در اداره کل تربیت‌بدنی ۷۲/۶۵ درصد در سال ۱۳۸۴ تجربه گردیده و حداکثر شاخص رضایتمندی در سال ۱۳۸۵ برابر ۷۹/۷۳ درصد بوده است. می‌توان نتیجه‌گیری نمود که شاخص رضایتمندی اداره کل تربیت‌بدنی از میانگین استان کمتر بوده است.

رتبه اداره کل به لحاظ شاخص رضایت‌مندی در سال ۱۳۸۹ در میان دستگاه‌های استان با هفت رتبه کاهش به جایگاه ۳۷ رسیده است. لازم است مدیریت این اداره کل برنامه‌های جدیدی در جهت بهبود وضعیت رضایتمندی ارباب رجوع به مرحله اجرا درآورد.

اختیار مشتری قرار می‌گیرد و از مشتری خواسته می‌شود مهمترین خواسته‌ها و انتظارات خود را در سازمان و شرکتی که به آن مراجعه کرده است بیان کند. پس از آگاهی از نیازها و خواسته‌های مشتری، فرمی طراحی و از وی خواسته شد در مورد آنها اظهار نظر کند و میزان اهمیت هر یک از آنها را جدای از اینکه در آن سازمان تا چه حد به آنها پرداخته شده است بیان کند سپس از مشتری خواسته شد نظر خود را در مورد هر یک از نیازها و انتظارات بیان کرده و میزان تحقق هر یک از آنها را در آن سازمان بیان کرده و به اصطلاح به آنها امتیاز داده است.

شاخص رضایت‌مندی اداره کل تربیت‌بدنی در سال ۱۳۸۸ برابر با ۷۵/۶۲ درصد بوده که از شاخص رضایتمندی استان اندکی کمتر است. از سال ۱۳۸۵ تا ۱۳۸۴ شاخص رضایتمندی در اداره کل تربیت‌بدنی سیر نزولی داشته است. میانگین شاخص رضایتمندی در اداره کل تربیت‌بدنی در سال‌های ۱۳۸۳ تا ۱۳۸۸ برابر ۷۶/۵۷ درصد بوده که از میانگین شاخص رضایت‌مندی استان در همان سال‌ها اندکی بیشتر است. حداقل شاخص رضایتمندی در اداره کل تربیت‌بدنی ۷۲/۶۵ درصد در سال ۱۳۸۴ تجربه گردیده و حداکثر شاخص رضایتمندی در سال ۱۳۸۵ برابر ۷۹/۷۳ درصد بوده. در پایان می‌توان نتیجه‌گیری نمود که شاخص رضایتمندی اداره کل تربیت‌بدنی از میانگین استان کمتر بوده است. رتبه این اداره کل به لحاظ شاخص رضایتمندی در سال ۱۳۸۴ در میان دستگاه‌های استان با ۵ رتبه کاهش به

پیشنهادات

با توجه به نیاز سازمان‌های ورزشی به کسب رضایتمندی مشتریان (ارباب رجوعان) پیشنهادات زیر برای محققین و پژوهشگران مطرح می‌شود:

- ۱- این پژوهش در ادارات کل تربیت بدنی سایر استان‌های کشور انجام شود.
- ۲- نکات ضعف و قوت ادارات کل تربیت بدنی استان‌ها در کسب رضایت‌مندی مشتریان بررسی شده و برای هر استان دستورالعملی خاص تهیه و تدوین شود.
- ۳- این پژوهش در سطح وزارت خانه ورزش و جوانان و در نمونه‌های آماری گسترده‌تری انجام شود.
- ۴- این پژوهش در سطح کشور و در جامعه‌های آماری خاص همچون بازکنان تیم ملی، یا ارباب رجوعان فدراسیون‌های ورزشی و... انجام شود.

منابع

- ۱- دولان شیمون ال وشولر رندال، مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه محمد علی طوسی و محمد صائبی ۱۳۸۱
- ۲- عباس عباس پور، مدیریت منابع انسانی پیشرفته: رویکردها، فرآیندها و کارکردها. ۱۳۸۲
- ۳- ناصر گودرزی، ارزشیابی عملکرد کارکنان. ۱۳۸۲
- ۴- مادوکس روبرت بی، ارزشیابی عملکرد اثر بخش، ترجمه داود محب علی و سمیرا ابتهاج ۱۳۷۵
- ۵- فرزاد زیویار، حسن ابراهیمی و... "مروری بر نتایج سنجش میزان رضایت مندی ارباب رجوع از

دستگاه‌های اجرایی استان اصفهان در سال ۱۳۸۸.

زمستان ۸۹

۶- فرزاد زیویار، حسن ابراهیمی و... "مروری بر نتایج سنجش میزان رضایت مندی ارباب رجوع از دستگاه‌های اجرایی استان اصفهان در سال ۱۳۸۹. دی ۹۰

۷- فرزاد زیویار، ابوالقاسم علوی و... سیزدهمین جشنواره شهید رجایی با نگاهی به نتایج ارزیابی عملکرد سال‌های ۸۲ تا ۸۸ دستگاه‌های اجرایی استان اصفهان. مرداد ۹۰

۸- محمد علی عفتی داریانی، علاالدین رفیعی، مریم رونق "مدیریت عملکرد با نگاهی به ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی. بهار ۸۶

۹- علیرضا شیروانی، الهام موسوی مدیریت عملکرد ۱۳۹۰

۱۰- گوری. ک. باتاچاریا و ریچارد ا. جانسون، مفاهیم و روشهای آماری جلد I و II، ترجمه مرتضی ابن شهر آشوب و فتاح میکائیل، مرکز نشر دانشگاهی. (۱۳۶۹)،

۱۱- جان تتر، ویلیام واسرمن و تیمور، آمار کاربردی جلد دوم، ترجمه دکتر علی عمیدی، مرکز نشر دانشگاهی. (۱۳۷۴)

۱۲- رونالد والپول، مقدمه‌ای بر احتمالات و آمار کاربردی، ترجمه دکتر میر بهادر قلی آریا نژاد و مهندس محمد ذهبیون، انتشارات دانشگاه علم و صنعت. (۱۳۷۵).

26-strand Bradford (1995) Assessing sport skills human kinetics.

۱۳- کریمی تورج (۱۳۸۹)، ارزیابی عملکرد یک

سازمان. سایت علمی دانشجویان ایران.

۱۴- فرهادی، سید محمد (۱۳۸۱)، چالش‌های جدید

ارزیابی عملکرد و ارائه الگوی موثر در سازمانهای

تحقیقاتی. خلاصه مقالات اولین کنفرانس ملی

مدیریت عملکرد؛ ۲۴-۲۵ مهرماه ۱۳۸۱؛ صص

۳۲-۳۵

۱۵- تاج‌الدین محمد (۱۳۸۶)، ارکان ارزیابی عملکرد

منابع انسانی. ماهنامه تدبیر-سال بیستم-شماره ۲۰۳

۱۶- اسماعیلی، ایوب (۱۳۸۲). اهمیت تدوین

شاخصهادر سیستم ارزیابی. ماهنامه تدبیر-سال

هفدهم-شماره ۱۴۸

۱۷- اردبیلی، یوسف (۱۳۷۶)، روش‌های ارزشیابی در

بخش‌های دولتی و غیر دولتی ایران.

۱۸- الوانی، مهدی (۱۳۷۴) مدیریت عمومی

۱۹- محمد صالح اولیا، (۱۳۸۹) آشنایی با سیستم‌های

ارزیابی عملکرد.

20- Montgomery, D.C. and E.A. Peck. Introduction to Linear Regression Analysis. New York: John Wiley.

21- Anderson, T.W. and Scolv, S.I. (1978), An Introduction to the Statistical Analysis of Data. Houghton Mifflin, Boston.

22. Jean-Yves Le Boudec, Performance Evaluation of Computer And Communication System. 2010.

23- Americans sport education program (ASTP) 1996. Human kinetics.

24- Larry Leith (1990) sport administration study guide leisure press.

25- Steve Fosdick & Lynne Wallery (1997) Sport & safety management.