



بررسی تأثیر پیاده سازی مدل سازمان پاسخگوی سریع (FRO) بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری تهران (مورد مطالعه: شهرداری منطقه ۱۴ تهران)

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۴/۱ | تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۵/۲۲

سیدحامد معینی طباطبایی

دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت شهری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران
s_h_moeini@yahoo.com (مستول مکاتبات)

حمیدرضا آدابی

استادیار دانشگاه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران
h.adabi@yahoo.com

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: سازمان‌های امروزی با توجه به مسائلی چون تغییرات سریع و غیرقابل پیش بینی، سفارشات خاص، انتظار دریافت سطح بالایی از خدمت و... جهت بقاء و حفظ موقعیت خود، شکل‌های متفاوتی به خود می‌گیرند. یکی از جدیدترین شکل‌های سازمانی، فرم سازمان‌های پاسخگوی سریع می‌باشد. هدف این مطالعه، بررسی تأثیر پیاده سازی مدل سازمان پاسخگوی سریع (FRO) بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران می‌باشد.

روش پژوهش: روش تحقیق توصیفی-پیمایشی است که اطلاعات آن به روش پیمایشی و از طریق پرسشنامه محقق ساخته جمع‌آوری گردیده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه شهروندانی است که به شهرداری منطقه ۱۴ مراجعه و از خدمات آن استفاده نموده اند. با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۸۴ نفر از شهروندان به صورت تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. در این پژوهش از دو پرسشنامه سازمان پاسخگوی سریع و کیفیت ارائه خدمات با طیف لیکرت استفاده شد. روایی پرسشنامه‌ها به تأیید خبرگان رسید و پایایی آنها با استفاده از آلفای کرونباخ تأیید شد. برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون کمولموگروف-اسمیرنوف، همبستگی پیرسون، رگرسیون تک متغیره، معادلات ساختاری لیزرل، تحلیل واریانس و آزمون فریدمن استفاده شد.

یافته‌ها: بر اساس تحلیل داده‌ها، قابلیت اطمینان در خدمات دارای بیشترین تاثیر و عامل قیمت از کمترین تاثیر برخوردار می‌باشد.

نتیجه گیری: نتایج نشان داد که پیاده‌سازی مدل FRO و ابعاد آن (زمان، نوآوری، قابلیت اطمینان، انعطاف پذیری، قیمت) بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران از تأثیر معنا داری برخوردار است.

واژگان کلیدی: سازمان پاسخگوی سریع (FRO)، کیفیت ارائه خدمات، شهرداری منطقه ۱۴

مقدمه

موجب خوشحالی شهروندان می‌شود (Hussain and etal, 2015).

یکی از راه‌های عمده‌ای که یک موسسه خدماتی می‌تواند توسط آن خود را از دیگر سازمان‌ها متمایز کند این است که همواره خدماتی با کیفیت برتر به مشتریان ارائه کند. رمز موفقیت درگرو آنست که انتظارات مشتریان را نسبت به کیفیت خدمت بر آورده سازیم یا حتی از آن پیشی گیریم. سازمان‌های پاسخگوی سریع دارای خاصیت واکنش مؤثر در برابر تغییرات می‌باشند که توان تبدیل تهدیدها به فرصتها و استفاده بهینه از فرصتها را دارند (Sutton and Klein, 2003). خاصیت پاسخگویی سریع، رویکردی استراتژیک به سمت موفقیت، درخصوص قوانین و شرایط جدید و متفاوت کسب و کار قلمداد می‌شود (Zhang, Shrif and etal, 2008). این سازمان‌ها پدیده‌ای نوین هستند که عملکرد بالایی را در عرصه جهانی نوید می‌دهند. آنها بطور موفقیت آمیزی قابلیت‌های خدماتی خود را برای پشتیبانی از کل سازمان جهت دستیابی به یک مزیت مستمر بهبود می‌بخشند. این نوع سازمان‌ها تمایل دارند نیروی کار و تجهیزات و سامانه‌های خود را بهینه کنند. هر چند که یک سازمان با خاصیت پاسخگویی سریع بر پایه ابعاد: قیمت، نوآوری، قابلیت اطمینان، انعطاف پذیری، زمان قرار گرفته است. چنین بنگاه‌هایی جهت پاسخگویی به نیازهای مشتریان خود و ارضای آنها، قابلیت بکارگیری ترکیب‌های مختلفی از این ابعاد را دارند (Thoren and Smith, 2000).

شهرداری یکی از دستگاههایی است که ارتباط مداوم و تنگاتنگی با عموم مردم دارد و در بخشهای مختلف از جمله: صدور مجوز و پروانه ساختمانهای بلند مرتبه و معمولی، صدور و اصلاح پایان کار و گواهی عدم خلاف ساختمانهای معمولی و بلند مرتبه، صدور مجوزهای تفکیک، تغییر کاربری و دیوار گذاری، پرداخت عوارض، کسب و معاملات، تخلفات و امور مربوط به شهر خدمات ارائه می‌دهد؛ لذا ضرورت این پژوهش به خاطر اهمیت خدمات شهرداری برای زندگی پیشرفته امروزی است و امری مهم تلقی می‌شود؛ چون زندگی کنونی بدون بهره گیری از این خدمات و از سوی دیگر رضایت شهروندان از این خدمات امکانپذیر نیست. این تحقیق به دلیل: جایگاه مناسب نظری و مفهومی آن در حوزه‌های نوین رفتاری، کمبود پژوهش و کافی نبودن مطالعات داخلی درباره مدل FRO¹، اهمیت روزافزون حوزه پژوهش در سازمان‌های امروزی و پیشنهادهاتی که برای برون رفت از

کیفیت خدمات نقش مهمی را در سازمانی خدماتی برای رضایت مشتریان ایفا می‌کند. رضایت مشتریان نسبت به کیفیت خدمات، عامل تعیین کننده موفقیت سازمانی است (Roslan and etal, 2015).

شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود و یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است، که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان پذیر است نمایان میگردد. در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه ی کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هرکدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند (رجب صلاحی ۱۳۹۱، ۱۱۲).

با توجه به اهمیت نقش کیفیت در سازمان‌های خدماتی، این سازمان‌ها بایستی با رویکردی استراتژیک و پویا به مدیریت کیفیت خدمات بنگرند و کیفیت رابه عنوان منبعی برای تقویت و تفکیک خدمات سازمان از آنچه سازمان‌های دیگر ارائه میدهند در نظر بگیرند. باتوجه به این که شهروندان تنها مرجع حایز شایستگی برای قضاوت درباره کیفیت خدمت می‌باشند و هرگاه برداشت درباره یک خدمت بدین صورت باشد که کیفیت آن از انتظارات اولیه فراتر باشد آنگاه میتوان ادعا کرد سازمان خدمات با کیفیتی ارائه می‌دهد (صادقی ۱۳۸۷، ۸). بهبود تعریف کیفیت خدمات نه تنها از جهت معنایی مهم است بلکه مهمتر از آن هدایت کننده تلاشهای کارکنان در جهت رسیدن به خدمات با کیفیت تر خواهد بود. کیفیت هیچ معنا و مفهومی به جز هر آنچه شهروند واقعا می‌خواهد، ندارد. به عبارت دیگر یک خدمت زمانی با کیفیت است که با خواسته‌ها و نیازهای شهروندان تعریف شود (سید جوادین و کیماسی، ۱۳۸۹). کیفیت خدمات، نوعی قضاوت شهروندان از خدمات فراهم شده است. کیفیت خدمات تحت تأثیر خدمات مورد انتظار و خدمات ادراک شده است. وقتی انتظارات شهروند از خدمات با ادراکات او از خدمات ارائه شده منطبق شود، کیفیت خدمات ارائه شده رضایت بخش است. اگر خدمات ارائه شده از حد انتظارات شهروند فراتر باشد، آن خدمات عالی قلمداد می‌شوند و

وضعیت‌های نامناسب رفتار کار، به دست می‌دهد، دارای ضرورت انجام و پایگاه علمی مناسب است.

با توجه به این که شهرداری منطقه ۱۴ تهران دارای پتانسیل مناسبی در زمینه پاسخگویی سریع می‌باشد، لذا پژوهش علمی و سازمان یافته‌ای برای آن انجام نشده، این نیاز را بیشتر تقویت می‌کند که این پژوهش صورت گیرد. بدین ترتیب پرسش اصلی پژوهش حاضر این است که آیا پیاده سازی مدل سازمان پاسخگوی سریع بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران تأثیر دارد؟

۲- پیشینه تحقیق

الف) پژوهش‌های داخلی

نتایج تحقیق صابری (۱۳۹۲) با عنوان تعیین شکاف کیفیت خدمات ارائه شده در شهرداریها (نمونه موردی شهر مشهد) نشان داد که بین خدمات ارائه شده از نظر فیزیکی، ضمانت، قابلیت اطمینان، پاسخگویی و همدلی و انتظارات شهروندان شکاف مشاهده می‌شود. بیشترین شکاف مربوط به همدلی و کمترین آن مربوط به ضمانت است.

زمانی مقدم و لاهیجی (۱۳۹۱) به تحقیقی با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر وفاداری مشتریان بانکهای خصوصی بر اساس مدل سازمان‌های پاسخگوی سریع پرداختند. با توجه به یافته‌های تحقیق، اگر چه بانکهای خصوصی از لحاظ کیفیت خدمات، قابلیت اطمینان و سرعت ارائه خدمات در شرایط مطلوبی بوده و تا حدود زیادی در ایجاد تصویر مناسب در ذهن مشتریان خود موفق بوده اند، اما از ابعاد انعطاف پذیری و نوآوری در ارائه خدمات به عنوان مهمترین ویژگیهای سازمان‌های پاسخگوی سریع، - از نظر مشتریان آنها نسبت به سایر عوامل در سطح پایین تری می‌باشند؛ بنابراین توجه بیش از پیش به استفاده از نوآوری و انعطاف پذیری در ارائه خدمات، ضروری به نظر می‌رسد.

فهیمی فرد و همکاران (۱۳۹۰) به تحقیقی با عنوان شناسایی عوامل مؤثر بر وفاداری شهروندان به بازارهای شهرداری مشهد بر اساس مدل سازمان‌های پاسخگوی سریع (FRO) پرداختند. نتایج نشان داد که با افزایش یک درصدی هر یک از عوامل قیمت، نوآوری، خدمات، زمان، قابلیت اطمینان و انعطاف پذیری، وفاداری شهروندان به بازارهای شهرداری مشهد به ترتیب برابر ۱/۳، ۰/۹۳، ۰/۸۴، ۰/۷۵، ۰/۶۵ و ۰/۸۵ درصد افزایش می‌یابد.

حمیدی زاده و غمخواری (۱۳۸۸) در مطالعه‌ای با استفاده از مدل سازمان‌های پاسخگوی سریع به بررسی سطح وفاداری مشتریان در فروشگاههای زنجیره‌ای پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که هر یک از ابعاد مدل سازمان‌های پاسخگوی سریع بر سطح وفاداری مشتریان مؤثر بوده لیکن میزان تأثیر ابعاد مدل مذکور متفاوت می‌باشد.

رنجبران و همکارانش (۱۳۸۱) تحقیقی تحت عنوان بررسی رضایت مشتری از کیفیت خدمات پس از فروش (مورد مطالعه شرکت زیراکس در استان اصفهان انجام داده اند. نتایج تحقیق نشان داد که مشتریان از خدمات پس از فروش از نظر بعد کیفیت فنی خدمات، برخورد کارکنان و هزینه ناشی از خدمات پس از فروش رضایت دارند. اگرچه رضایت مشتری از سه بعد کیفیت خدمات یکسان نمی‌باشد. بدین ترتیب که رضایت از کیفیت فنی خدمات بیشتر از رضایت از هزینه‌ها و همچنین رضایت از برخورد کارکنان بیشتر از هزینه‌ها بوده است.

ب) پژوهش‌های خارجی

یوسا پروپابون^۲ (۲۰۱۴) تحقیقی با عنوان سروکوال: سنجش کیفیت خدمات آموزش عالی در تایلند انجام داده است. نتایج تحقیق نشان داد که آموزش عالی تایلند، انتظارات دانشجویان کارشناسی را برآورده نمی‌کند. در همه پنج بعد کیفیت خدمات، شکافی بین انتظارات و ادراکات دانشجویان کارشناسی وجود داشت (اعتماد ۲/۸۸-، پاسخگویی ۲/۷۲-، اطمینان ۲/۴۸-، همدلی ۲/۴۸-، ملموسات ۲/۸۸-). این شکاف نشان می‌دهد که همه نمرات ادراکات از نمرات انتظارات پایین تر بود.

اسوگوا و همکاران^۳ (۲۰۱۴) تحقیقی با عنوان استفاده از سروکوال در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاهی در کشورهای در حال توسعه انجام داده اند. نتایج تحقیق نشان داد که همه شاخص‌های کیفیت خدمات (ملموسات، اعتماد، پاسخگویی، اطمینان، همدلی) منفی مشخص شدند و تفاوت معنی داری بین انتظارات و ادراکات کاربران کتابخانه مشاهده شد. بالاترین و پایین ترین بعد مربوط به بعد ملموسات و همدلی بود.

پیراج و ایترج^۴ (۲۰۱۴) تحقیقی را با عنوان ارزیابی رضایت بیماران با استفاده از مدل سروکوال: مطالعه موردی بیمارستان سانینی غنا انجام داده اند. نتایج تحقیق نشان داد که رضایت کلی بیماران در مورد

ابعاد پنج گانه در FROها عبارتند از

انعطاف پذیری: انعطاف پذیری عبارت است از قابلیت پاسخگویی یا تطبیق با شرایط جدید. سازمان‌هایی با این خصوصیات، توانایی بیشتری جهت غلبه بر عدم اطمینان رو به افزایش محیطی و تطبیق با تغییرات سریع بازارهای امروزی را دارند (نوری، ۱۳۸۷). گونه‌های متداخل انعطاف پذیری عبارتند از: انعطاف پذیری در خدمات (به معنای قابلیت سازمان در ارائه خدمات جدید و تغییر سریع خدمات موجود به منظور تامین نیازهای متغیر امروزی)، انعطاف پذیری فرایند (به معنای قابلیت سازمان در ارائه خدمات متعدد و متنوع، تغییر سریع و آسان از یک خدمت به خدمت دیگر، ایجاد خدمت جدید یا تجدید نظر شده) و انعطاف پذیری زیربنایی یا ساختاری (به معنای قابلیت سازمان در سازگاری خود و ساختار سازمانی با تغییرات) (گانز، ۱۳۸۷).

زمان: سازمان‌های پاسخگوی سریع، به نوعی سازمان‌های تندآموزی هستند که پیوسته تعریف موجودیت خود را بازبینی و در ذات خود سریعتر از رقبای عمل می‌کنند. سرعتی که جبران آن برای رقبای ممکن نیست (گانز، ۱۳۸۷). از آنجا که سرعت و دانش لازمه موفقیت به شمار می‌آیند، سازمان تند آموز با تلفیق این لازمه‌ها، توان رقابتی شکست ناپذیری برای خود فراهم می‌آورد. این سازمان‌ها، در پرتو پیشرفتهای نوین، توان رقابت پذیری و توان تغییر پذیری خود را تقویت می‌کنند. چنین سازمانی به سرعت از زمان چرخه کار می‌کاهد. سرعت که توانایی انجام وظایف و عملیات در حداقل زمان ممکن است و جزو قابلیت‌های یک FRO محسوب می‌شود شامل: زمان سریع ارائه محصول و خدمات جدید در بازار، تحویل سریع و به موقع کالا و زمان سریع عملیات می‌شود (Shrifi and zhang, 2008).

قیمت: قیمت کالا یا خدمت یکی از عوامل بسیار مهم واساسی در محبت مشتری گرایی به شمار می‌رود. (محمدی، ۱۳۸۶). قیمت به عنوان یکی از عناصر آمیخته بازاریابی حائز اهمیت است. قیمت گذاری محصولات در توان رقابتی سازمان مؤثر است. مقدار درآمدی که یک سازمان می‌تواند بدست آورد و مقدار ارتقایی که یک سازمان می‌تواند به موقعیت بازاریابی خود ببخشد، بسته به این است که چگونه آن سازمان محصولات خود را به شکلی اثر بخش قیمت گذاری نماید. تصمیم گیری در مورد قیمت گذاری آسان نیست. هر سازمانی به منظور تعیین قیمت‌ها باید بازار، رقابت، هزینه‌ها و اهداف خود، و

کیفیت خدمات بیمارستان خوب بود. از طرف دیگر، بین چهار بعد از شش بعد کیفیت خدمات شکاف منفی وجود داشت و این نشان می‌دهد که بیماران از کیفیت خدمات مربوط به آن ابعاد راضی نبودند. این چهار بعد شامل اعتماد، ارتباطات / ارتباط بین شخصی، اطمینان و پاسخگویی بود، در مقابل امتیاز بعد ملموسات و همدلی مثبت بود که ادراک بیماران از خدمات را تأیید می‌کند. برونز^۵ (۲۰۰۷) در پژوهش خود با عنوان بررسی تأثیر مدل FRO بر مدیریت ارتباط با مشتری در یک بانک نشان داد که ابعاد مدل FRO بر مدیریت ارتباط با مشتری تأثیر گذار می‌باشند. در این تحقیق بعد زمان بیشترین تأثیر و بعد انعطاف پذیری کمترین تأثیر را بر CRM دارد.

ژاوهاوی و همکاران^۶ (۲۰۱۰)، در مقاله‌ای با عنوان کیفیت ارائه خدمات و رضایت مشتری مدلی را ارائه می‌دهند که در آن عواملی مانند اعتماد، انعطاف پذیری، ارزش درک شده (کارکردی، احساسی، اجتماعی و مالی) و هزینه‌های تغییر را به عنوان عوامل اثرگذار در کیفیت ارائه خدمات و رضایت مشتری معرفی می‌کنند.

۳- مبانی نظری

در ابتدای این بحث، این نکته قابل ذکر است که شهروندان، همان مشتریان خدمات شهرداری‌ها هستند.

پاسخگویی سریع

پاسخگویی سریع در یک سازمان متمرکز بر مشتری و عملیات مبتنی بر مدیریت کیفیت فراگیر تعریف می‌شود. آن یک واژه‌ی خلاصه برای توصیف یک عنصر عملیاتی است که به منظور رسیدن به نیازمندیهای خود، رفتاری از اجداد و هم‌تاهای سنتی خود در پیش گرفته است. این واژه تنها به معنای عکس‌العملی بودن نمی‌باشد و پاسخگویی سریع خیلی بیشتر از عکس‌العمل سریع است. واژه‌های دیگری که ممکن است بکار گرفته شوند، چابک^۷ و در سطح جهانی^۸ هستند (نوری، ۱۳۸۷، ۱۲۶).

یک سازمان با خاصیت پاسخگویی سریع بر پایه‌ی پنج بعد: انعطاف پذیری، زمان، قابلیت اطمینان، هزینه (قیمت) و نوآوری بنا شده است. چنین سازمانی جهت پاسخگویی به نیازهای مشتریانش، قابلیت بکارگیری ترکیب‌های مختلف از این ابعاد را دارا است (نوری، ۱۳۸۷).

قوانین و مقررات محلی ومنطقه‌ای را مورد توجه قرار دهد (اختر، ۱۳۹۰).

قابلیت اطمینان: قابلیت اطمینان به معنای قابلیت یک سازمان در پایبندی به تعهداتش است. اهمیت قابلیت اطمینان باتوجه به توانایی پزشکان و وکلا در ارائه خدمات حرفه‌ای به مشتریان و یا در رابطه با پیگرد قانونی محصولات معیوب، واضح است. در هر صورت، توجه به قابلیت اطمینان برای همه سازمان‌ها الزامی است. یک بعد از قابلیت اطمینان، حول محور تحویل به موقع دور میزند. بعد دیگر می‌توان احترام و تعهدات قانونی و اخلاقی نسبت به مشتریان وتامین کنندگان باشد. (نوری، ۱۳۸۷).

نوآوری: نوآوری به فعالیت‌هایی اطلاق می‌شود که محصول یا خدمت جدید، فرآیندهای جدید یا روش‌های سازمانی جدید که به ایجاد ارزش افزوده منجر می‌شود را در بر می‌گیرد. نوآوری در خدمات می‌تواند در چهار بعد خدمت جدید، تعامل با مشتری، تحویل خدمت و تکنولوژی روی دهد.

خدمت جدید: خدمات جدید می‌تواند راه‌حل جدید برای یک مساله یا کاربردهای خاص یا حتی بازارهای خاص باشد. این بعد تحت تأثیر خدمات موجود یا خدمات رقابتی قرار دارد.

تعامل با مشتری: این بعد در برگیرنده طراحی و برنامه‌ریزی ارتباط ارائه کننده خدمت با مشتریان است. روشی که ارائه کننده خدمت برای ارتباط با مشتریان خود انتخاب می‌کند، منشا بسیاری از نوآوری‌های سازمانی محسوب می‌شود. این بعد نیز تحت تأثیر شناخت مشخصات مشتریان بالقوه و بالفعل است.

ساختار تحویل خدمت: این بعد نوع خاصی از تعامل با مشتریان است. این بعد به زمینه‌های سازمانی اشاره دارد که برای ایفای وظایف کارکنان خدمات باید مهیا شود، یعنی زمینه‌های توانمندساز کارکنان برای انجام هرچه بهتر وظایف خود. این بعد نیز تحت تأثیر قابلیت‌ها و مهارت‌ها و رفتار کارکنان قرار دارد.

تکنولوژی: تکنولوژی در خدمات می‌تواند نقش یک عامل تسهیل یا توانمندساز را داشته باشد (نصیر زاده، ۱۳۸۹).

کیفیت خدمات

کیفیت خدمات نوعی قضاوت است که مشتریان براساس ادراک خود پس از فرایند دریافت خدمت انجام می‌دهند. کیفیت خدمات مقایسه آنچه مشتری احساس

می‌کند که باید باشد (انتظارات) با آنچه که دریافت داشته است (ادراکات) می‌باشد. اگر انتظارات بیش از ادراکات باشد، از دید مشتری کیفیت خدمات دریافت شده کمتر است و نارضایتی وی را به دنبال دارد (Sahney, 2006).

ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات مدل سروکوال عبارتند از:

ملموسات^۹: یعنی: ظاهر تسهیلات و تجهیزات فیزیکی، کارکنان و ابزار ارتباطی موجود در محل عرضه خدمات (حیاتی و همکاران، ۱۳۹۰).

اعتبار^{۱۰}: عبارت از توان اجرا و ارائه خدمت وعده داده شده به طرز مناسب، دقیق و قابل اتکاء. مانند: انجام کار یا خدمت وعده داده شده تا زمان معین و علاقه نشان دادن برای رفع مشکلات مشتریان و اصلاح خدمت در اولین زمان (حیاتی و همکاران، ۱۳۹۰).

پاسخگویی^{۱۱}: تمایل برای کمک کردن به مشتریان و ارائه سریع خدمات به آنها از قبیل: کارکنان به مشتریان می‌گویند که دقیقاً چه زمانی خدمت را ارائه خواهند کرد و کارکنان همواره برای کمک به آنها تمایل نشان می‌دهند (حیاتی و همکاران، ۱۳۹۰).

تضمین^{۱۲}: دانش و ادب کارکنان و توانایی آنها برای ایجاد اطمینان خاطر و اعتماد در مشتریان مانند: مشتریان در تعاملاتشان با ارائه کنندگان خدمت احساس امنیت می‌کنند و کارکنان همواره نسبت به آنها با ادب و تواضع رفتار می‌کنند (حیاتی و همکاران، ۱۳۹۰).

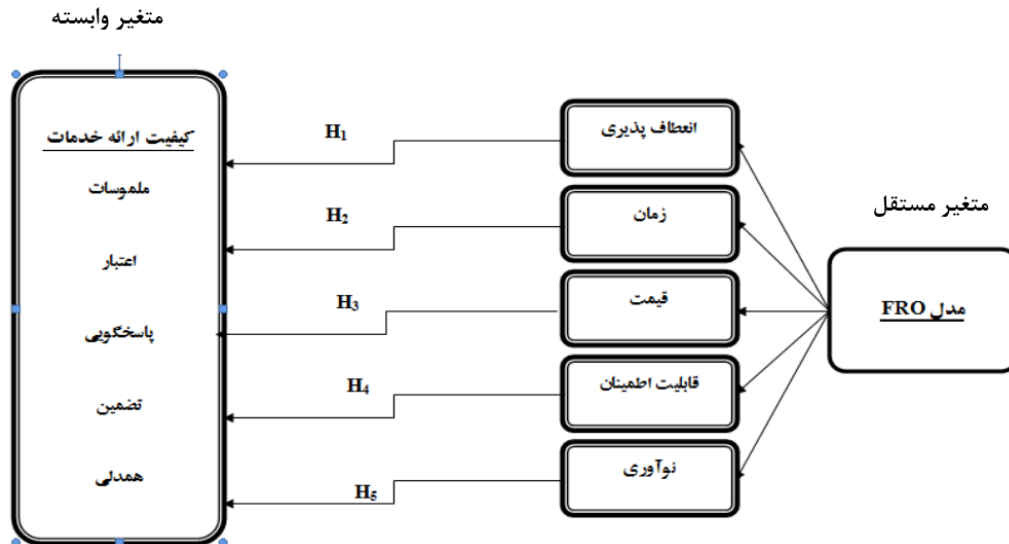
همدلی^{۱۳}: یعنی مهم شمردن مشتریان و توجه فردی به مشتریان مثل: کارکنان به مشتریان توجه فردی می‌کنند و کارکنان نیازهای خاص آنها را می‌فهمند. (حیاتی و همکاران، ۱۳۹۰).

مدل مفهومی تحقیق

در این تحقیق به بررسی تأثیر پیاده سازی مدل سازمان پاسخگوی سریع بر کیفیت ارائه خدمات پرداخته می‌شود. متغیر مستقل تحقیق سازمان پاسخگوی سریع و متغیر وابسته شامل کیفیت ارائه خدمات می‌باشد.

مولفه‌های مدل FRO در این تحقیق عبارتند از: انعطاف پذیری، زمان، قیمت، قابلیت اطمینان و نوآوری.

به منظور تأثیر مدل سازمان پاسخگوی سریع بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ از مدل سروکوال جهت کیفیت ارائه خدمات استفاده گردیده که شامل پنج بعد ملموسات، اعتبار، پاسخگویی، تضمین و همدلی می‌باشد.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق برگرفته از مدل سازمان‌های پاسخگویی سریع (رادفورد و نوری، ۱۳۸۸) و کیفیت ارائه خدمات مدل سروکوال

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی تحقیق

پیاده سازی ابعاد مدل FRO بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران مؤثر است.

فرضیه‌های فرعی تحقیق

- ۱- انعطاف پذیری در خدمات بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران مؤثر است.
- ۲- زمان (سرعت ارائه خدمات) بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران مؤثر است.
- ۳- عامل قیمت بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران مؤثر است.
- ۴- قابلیت اطمینان در خدمات بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران مؤثر است.
- ۵- نوآوری در خدمات بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران مؤثر است.

۴- روش تحقیق

این پژوهش بر اساس طبقه بندی بر مبنای هدف در زمره تحقیقات کاربردی است و از حیث روش جزء تحقیقات توصیفی-پیمایشی به شمار می‌آید. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه شهروندانی است که به شهرداری منطقه ۱۴ مراجعه و از خدمات آن استفاده نموده اند. با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۸۴ نفر از شهروندان به صورت تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار پژوهش می‌باشد. روایی محتوایی پرسشنامه تحقیق مورد تأیید خبرگان قرار گرفته است. با

استفاده از آزمون آلفای کرونباخ پایایی پرسشنامه‌ها محاسبه گردید که مقادیر بدست آمده از پرسشنامه‌های تحقیق (سازمان پاسخگویی سریع و کیفیت ارائه خدمات) به ترتیب برابر با ۰/۹۰۶ و ۰/۹۳۴ می‌باشد با توجه به اینکه این مقدار از ۰/۷ بیشتر است، پایایی پرسشنامه‌ها تأیید گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزارهای SPSS19 و LISRE18.5 به کار برده شد.

۵- یافته‌های تحقیق

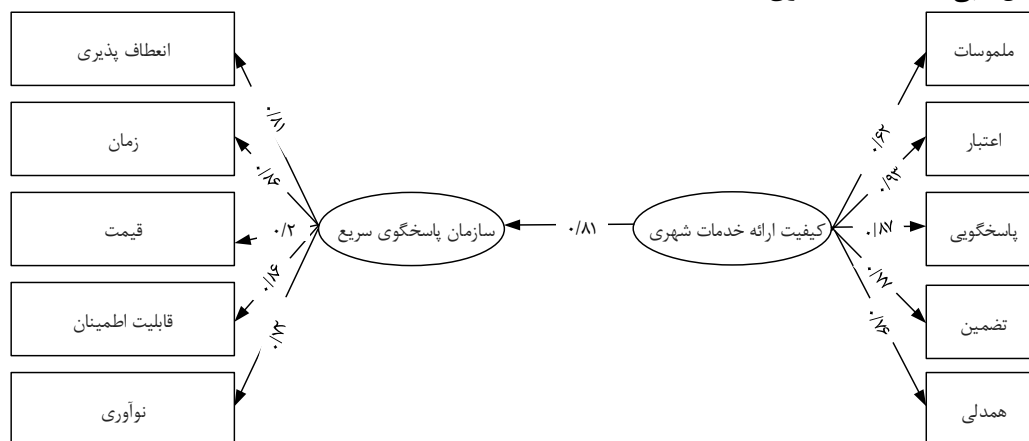
یافته‌های متغیرهای جمعیت شناختی شهروندان به شرح ذیل می‌باشد:

مجموع شهروندان ۳۸۴ نفر بوده است. در این میان ۱۷/۷ درصد شهروندان (۳۸ نفر) در طبقه سنی بین ۲۰ تا ۳۰ سال، ۴۶/۴ درصد (۱۷۸ نفر) در طبقه سنی بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۲۸/۱ درصد (۱۰۸ نفر) در طبقه سنی بین ۴۰ تا ۵۰ سال، ۴/۷ درصد (۱۸ نفر) در طبقه سنی بین ۵۰ تا ۶۰ سال و ۳/۱ درصد شهروندان (۱۲ نفر) بالاتر از ۶۰ نفر بوده اند. همچنین ۲۸/۴ درصد شهروندان (۱۰۹ نفر) مجرد و ۷۱/۶ درصد (۲۷۵ نفر) متأهل بوده اند.

۷۳/۷ درصد (۲۸۳ نفر) مرد و ۳/۲۶ درصد (۱۰۱ نفر) نیز زن بوده اند.

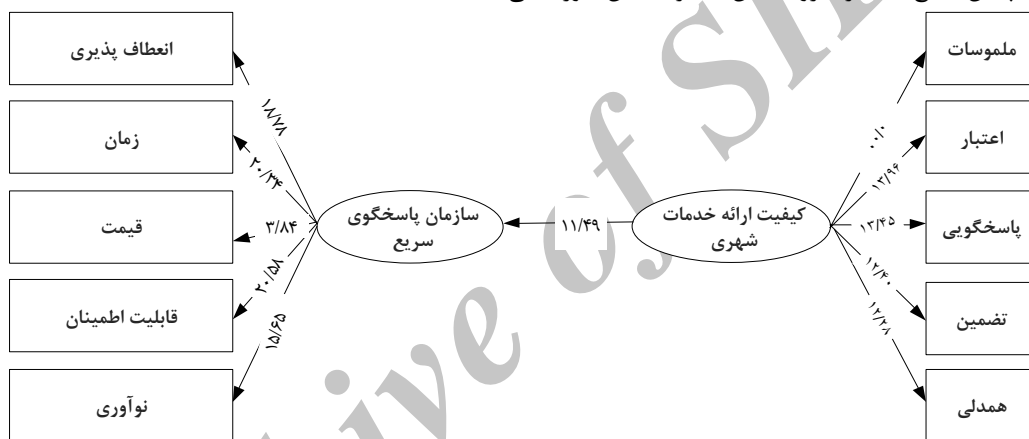
از میان مجموع شهروندان مورد مطالعه در این پژوهش، ۳۱/۳ درصد (۱۲۰ نفر) دیپلم و زیر دیپلم، ۱۹ درصد (۷۳ نفر) فوق دیپلم، ۳۲ درصد (۱۲۳ نفر) لیسانس، ۱۷/۷ درصد (۶۸ نفر) کارشناسی ارشد و بالاتر بوده اند.

مدل یابی معادلات ساختاری



شکل ۲: مدل ساختاری نهایی تحقیق در حالت تخمین استاندارد

همچنین سطح معناداری روابط بین متغیرها بدین صورت می باشد:



شکل ۳: مدل ساختاری نهایی تحقیق در حالت معناداری

نتیجه گرفت در سطح اطمینان $P < 0.01$ ، پیاده سازی مدل سازمان پاسخگوی سریع بر کیفیت ارائه خدمات تأثیر معناداری دارد. بنابراین فرضیه تحقیق تأیید می گردد.

برازش مدل

در مدل یابی معادلات ساختاری هنگامی می توان به برآوردهای مدل اعتماد کرد که مدل دارای برازش کافی باشد. شاخص های برازش مدل پژوهش به صورت زیر می باشد. (جدول ۲)

سایر مقادیر مدل پژوهش در جدول ۱، مشاهده می شود با توجه به جدول ۱ نتیجه تحلیل فرضیه اصلی تحقیق با استفاده از نتایج مدل یابی معادلات ساختاری به شرح زیر است:

فرضیه اصلی تحقیق: پیاده سازی مدل سازمان پاسخگوی سریع بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران تأثیر دارد.

با توجه به برآورد استاندارد متغیر پیاده سازی مدل سازمان پاسخگوی سریع بر کیفیت ارائه خدمات که ۰/۸۱ می باشد و مقادیر $T = 11/49$ و $R^2 = 0/66$ می توان

جدول ۱: مقادیر مدل پژوهش

روابط مفاهیم با شاخص ها در مدل	مقدار استاندارد شده (لاندا)	خطای استاندارد معناداری	سطح مقادار واریانس تبیین شده	سطح اطمینان نتیجه
پیاده سازی مدل سازمان پاسخگوی سریع بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران تأثیر دارد.	۰/۸۱	۰/۰۷۱	۱۱/۴۹	$P < 0.01$ تایید فرضیه

جدول ۲: شاخص‌های برازش مدل نهایی

عنوان شاخص	دامنه مورد قبول	مقدار	نتیجه
X^2/df	$X^2/df \leq 3$	۲/۸۴	تأیید مدل
RMSEA	RMSEA < 0.09	۰/۰۰۰	تأیید مدل
GFI	GFI > 0.9	۰/۹۰	تأیید مدل
AGFI	AGFI > 0.85	۰/۸۶	تأیید مدل
CFI	CFI > 0.90	۰/۹۱	تأیید مدل
IFI	IFI > 0.90	۰/۹۱	تأیید مدل

جدول ۳: تحلیل رگرسیون ابعاد سازمان پاسخگوی سریع (FRO) بر کیفیت ارائه خدمات

مقدار F	سطح معناداری	ضریب بتا	واریانس تبیین شده	مشاهده شده	تفسیر
۳۵۹ / ۰۲۶	۰ / ۰۰۱	۰ / ۶۹۶	۰ / ۴۸۴	۰ / ۴۸۴	رگرسیون انعطاف پذیری در خدمات بر کیفیت ارائه خدمات
۲۶۲ / ۶۰۲	۰ / ۰۰۱	۰ / ۶۳۸	۰ / ۴۰۷	۰ / ۴۰۷	رگرسیون زمان (سرعت ارائه خدمات) بر کیفیت ارائه خدمات
۱۷ / ۰۷۱	۰ / ۰۰۱	۰ / ۲۰۷	۰ / ۰۴۳	۰ / ۰۴۳	رگرسیون قیمت بر کیفیت ارائه خدمات
۳۷۵ / ۸۹۶	۰ / ۰۰۱	۰ / ۷۰۴	۰ / ۴۹۶	۰ / ۴۹۶	رگرسیون قابلیت اطمینان بر کیفیت ارائه خدمات
۱۲۶ / ۵	۰ / ۰۰۱	۰ / ۴۹۹	۰ / ۲۴۹	۰ / ۲۴۹	رگرسیون نوآوری بر کیفیت ارائه خدمات

تعیین اولویت هریک از این عوامل از نقطه نظر شهروندان از آزمون فریدمن برای معنادار بودن تفاوت متغیرهای تحقیق استفاده شده است.

رتبه بندی مولفه‌های مدل سازمان پاسخگوی سریع

جدول ۴: آزمون فریدمن متغیر سازمان پاسخگوی سریع

تعداد	رتبه بندی
۳۸۴	۳۸۴
۲۴۰ / ۲۲۹	۲۴۰ / ۲۲۹
۴	۴
۰ / ۰۰۱	۰ / ۰۰۱

مؤلفه‌ها	
میانگین رتبه‌ها	گویه‌ها
۲ / ۲۴	انعطاف پذیری
۳ / ۴	زمان
۲ / ۵۴	قیمت
۳ / ۱۲	قابلیت اطمینان
۳ / ۷	نوآوری

همانطور که مشاهده می‌شود، سطح معناداری کوچکتر از میزان خطا است، که نشان دهنده وجود تفاوت بین میانگین‌های مولفه‌های متغیر می‌باشد. همانطور که ملاحظه می‌شود، در بین پنج مولفه انعطاف پذیری، زمان، قیمت، قابلیت اطمینان و نوآوری، بالاترین اولویت را مولفه نوآوری با میزان میانگین ۳ / ۷ و مولفه انعطاف پذیری پایین ترین میزان میانگین را به میزان ۲ / ۲۴ دارا هستند و دیگر موارد به ترتیب نزولی زمان، قابلیت اطمینان و قیمت می‌باشند.

تمامی شاخص‌های برازش به کار رفته نشان می‌دهد که این مدل دارای برازش خوبی است. بنابراین نتیجه می‌گیریم که مدل تحقیق توانایی بالایی در اندازه گیری متغیرهای اصلی تحقیق دارد. با توجه به استاندارد بودن مدل، یافته‌های لیزرل قابلیت اعتماد را دارد.

آزمون فرضیات فرعی تحقیق

جهت بررسی فرضیات فرعی تحقیق از رگرسیون تک متغیره استفاده شده است، که نتایج آن در ادامه بیان شده است:

با توجه به سطح معناداری، که P-value کمتر از ۰ / ۰۱ است، تمامی فرضیه‌های فرعی ۱-۱ تا ۵-۱ در سطح اطمینان ۹۹ درصد مورد تأیید قرار گرفته‌اند. با توجه به ضریب بتا، در بین فرضیه‌های فرعی بیشترین تأثیر برای دو متغیر قابلیت اطمینان بر کیفیت ارائه خدمات می‌باشد. بنابراین با بهبود این مولفه افزایش بیشتری در کیفیت ارائه خدمات مشاهده می‌شود. به همین صورت ضریب R^2 ارتباط دو متغیر کیفیت ارائه خدمات بیشترین میزان را دارا بوده است.

مقایسه و رتبه بندی متغیرهای تحقیق

برای مقایسه و رتبه بندی متغیرهای تحقیق از آزمون فریدمن استفاده گردید. این آزمون در شرایطی استفاده می‌شود که سه موقعیت یا بیشتر داشته باشیم. با توجه به اینکه هدف این تحقیق شناسایی تأثیر ابعاد پنج گانه مدل FRO بر کیفیت ارائه خدمات می‌باشد، لذا برای

رتبه بندی مولفه های کیفیت ارائه خدمات

جدول ۵: آزمون فریدمن متغیر کیفیت ارائه خدمات

تعداد	۳۸۴
خی دو	۲۱۹ / ۱۶۷
درجه آزادی	۴
P-value	۰ / ۰۰۰
مولفه ها	
مولفه ها	میانگین رتبه ها
ملموسات	۳ / ۷۵
اعتبار	۲ / ۳۴
پاسخگویی	۲ / ۷۳
تضمین	۳ / ۴۴
همدلی	۲ / ۷۴

همانطور که مشاهده می شود، سطح معناداری کوچکتر از میزان خطا است، که نشان دهنده وجود تفاوت بین میانگین های مولفه های متغیر می باشد. همانطور که ملاحظه می شود، در بین پنج مولفه ملموسات، اعتبار، پاسخگویی، تضمین و همدلی، بالاترین اولویت را مؤلفه ملموسات با میزان میانگین ۳ / ۷۵ و مؤلفه اعتبار پایین ترین میزان میانگین را به میزان ۲ / ۳۴ دارا هستند و دیگر موارد به ترتیب نزولی تضمین، همدلی و پاسخگویی می باشند.

۶- نتیجه گیری و پیشنهاد

در این قسمت با توجه به فرضیه ها و یافته های پژوهش، پیشنهادهای به مدیران و کارکنان شهرداری منطقه ۱۴ ارائه می گردد تا بتوانند با استفاده از این پیشنهادات، در جهت ارائه هر چه بهتر خدمات با کیفیت به شهروندان و جلب رضایت و خشنودی آن قدم بردارند. فرضیه اصلی پژوهش: پیاده سازی مدل FRO منطقه ۱۴ تهران مؤثر است.

در این تحقیق منظور از سازمان با خاصیت پاسخگویی سریع یعنی سازمانی که دارای خاصیت واکنش موثر در برابر تغییرات می باشند که توان استفاده بهینه از فرصتها و تبدیل تهدیدها به فرصتها را دارند. نتایج بدست آمده از روشهای آماری حاکی از تأیید این فرضیه بوده است. یعنی با احتمال ۹۹٪ فرضیه اصلی مبنی بر اینکه پیاده سازی مدل FRO بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران موثر است، تأیید می گردد. بنابراین می توان گفت که افراد جامعه آماری موافق هستند که پیاده سازی مدل FRO بر کیفیت ارائه خدمات در این شهرداری موثر بوده است. بدین معنی که هر اندازه وضعیت ابعاد مدل سازمان پاسخگوی سریع در

شهرداری منطقه ۱۴ تهران افزایش یابد، به تبع آن وضعیت کیفیت ارائه خدمات در بین کارکنان شهرداری افزایش خواهد یافت. نتایج این فرضیه با پژوهش های حمیدی زاده و غمخواری (۱۳۸۸) و زمانی مقدم و لاهیجی (۱۳۹۱) همراستا می باشد.

- با توجه به نتایج بدست آمده از نرم افزار لیزرل، مشاهده می شود که دو مولفه زمان و قابلیت اطمینان دارای بیشترین میزان بار عاملی (۰ / ۸۶) می باشند. لذا تمرکز بر این دو مولفه و بهبود شاخص های آنها پیشنهاد می شود. چرا که با بهبود این مولفه ها افزایش بیشتری در کیفیت ارائه خدمات و جلب رضایت شهروندان مشاهده خواهد شد. همچنین مولفه انعطاف پذیری با میزان بار عاملی ۰ / ۸۱ در رتبه سوم قرار دارد، که تمرکز بر بهبود این مولفه می تواند بهبودی قابل توجهی بر کیفیت ارائه خدمات توسط کارکنان شهرداری داشته باشد.

- به مدیران و مسئولان شهرداری منطقه ۱۴ پیشنهاد می شود، به مقوله رضایت شهروندان توجه داشته باشند واز آنجا که FROها دارای خصوصیتی هستند که اثر مثبتی بر رضایت مشتریان دارد، ترتیبی اتخاذ گردد که تبدیل به یک FRO شدن هدف سازمان قرار گیرد و مستمر شکاف بین سازمان و یک FRO مورد سنجش واقع شده و فعالیتهای لازم جهت کاهش این انحراف انجام شود تا بدین ترتیب با افزایش سطح کیفیت ارائه خدمات سازمان و به تبع افزایش رضایت مشتریان سطح عملکرد سازمان بطور مطلوب افزایش یابد.

- زمانی که افراد دارای توانمندیها و مهارتهای خاصی بوده و کانالهای مناسب مدل FRO در یک ساختار مناسب سازمانی به کار گرفته شود، انگیزه استفاده از ابعاد کیفیت ارائه خدمات در بین مدیران و کارکنان شهرداری تقویت شده و همه کارکنان شهرداری خود را متعهد به اهداف سازمانی دانسته و از هر فرصتی برای بهبود عملکرد سازمانی که همانا افزایش کیفیت ارائه خدمات برای شهروندان می باشد، استفاده لازم را خواهند برد. در نتیجه می توان نتیجه گرفت که سطح بالاتر گرایش به سازمان پاسخگوی سریع در شهرداری می تواند باعث افزایش روحیه کارگروهی و کار جمعی و در نتیجه افزایش تعهد در بین کارکنان شهرداری شود که این

خواسته‌های جدید شهروندان و واکنش سریع در راستای رفع نیازهای آنان موثر خواهد بود.

- مدیران ارشد شهرداری باید با ایجاد امکانات محیطی مانند سیستم تهویه هوای مناسب، آسانسور، دستگاه آب سرد کن و همچنین پارکینگ رایگان در اختیار شهروندان قرار داده شود. چرا که ارباب رجوع با دریافت امکانات جانبی حتی در صورت وجود ناهماهنگی‌ها در ارائه خدمات نارضایتی وی افزایش نمی‌یابد. همچنین محیط سازمانی باید به صورتی زیننده و متناسب با ارباب رجوع باشند. به گونه‌ای که وضع ظاهری کارکنان و امکانات موجود در محیط کار به صورت قابل قبول و چیدمان آنها به افراد آرامش بخش باشد.

فرضیه فرعی دوم: زمان (سرعت ارائه خدمات) بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران مؤثر است.

مقوله زمان به فاصله زمانی میان اقدام جهت خرید خدمت و دریافت آن اشاره دارد. سازمان‌های پاسخگوی سریع، به نوعی سازمان‌های تندآموزی هستند که پیوسته تعریف موجودیت خود را بازبینی و در ذات خود سریعتر از دیگران عمل می‌کنند. سرعتی که جبران آن برای دیگران ممکن نیست. نتایج بدست آمده از روشهای آماری حاکی از تأیید این فرضیه است. یعنی با احتمال ۹۹٪ این فرضیه مبنی بر اینکه زمان (سرعت ارائه خدمات) بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران مؤثر است، تأیید می‌گردد. به عقیده پاسخ دهندگان، صرفه جویی در وقت از اهمیت بسیار بالایی برخوردار بوده و موجب جلب رضایت و خشنودی مشتریان می‌گردد. نتایج این فرضیه با پژوهش‌های فهیمی فرد وهمکاران (۱۳۹۰) و بروئر (۲۰۰۷) همراستا می‌باشد.

- با توجه به شدت تأثیر مولفه زمان بر متغیر کیفیت ارائه خدمات که برابر با ۶۳۸ / ۰ است، این مولفه در رتبه سوم قرار دارد. بر اساس نتایج حاصل از فرضیه فرعی مربوط به عامل زمان، به مسئولان و کارکنان شهرداری پیشنهاد می‌گردد که برای افراد و زمان متعلق به آنها ارزش قائل شوند و برنامه‌های خود را طوری تنظیم نمایند که متوسط زمان مصروفه توسط شهروندان جهت دریافت خدمات به حداقل ممکن برسد و در این راستا پیشنهاد می‌گردد اولاً ساختمان شهرداری در مناسب ترین و در دسترس ترین مکانها قرار گیرد ثانیاً می‌توان با واگذاری

امر منجر به عملکرد بهتر کارکنان و افزایش کیفیت ارائه خدمات برای شهرداری خواهد شد.

- با توجه به این که انتظارات و ادراکات مشتریان در طول زمان در حال تغییر می‌باشد، پیشنهاد می‌شود به صورت مستمر انتظارات و ادراکات مشتریان از کیفیت ارائه خدمات شهرداری سنجیده شود و موجب بهبود ارائه خدمات و در نتیجه رضایت و خشنودی مراجعه کنندگان گردد.

فرضیه فرعی اول: انعطاف پذیری در خدمات بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران مؤثر است.

انعطاف پذیری، قابلیت پاسخگویی به نیازهای شهروندان و تطبیق با شرایط را بیان می‌کند. نتایج بدست آمده از روشهای آماری حاکی از تأیید این فرضیه است. یعنی با احتمال ۹۹٪ این فرضیه مبنی بر اینکه انعطاف پذیری در خدمات بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران مؤثر است، تأیید می‌گردد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که انعطاف پذیری در خدمات بر کیفیت ارائه خدمات مؤثر است. نتایج این فرضیه با پژوهش‌های بروئر (۲۰۰۷) و دونگ و همکاران (۲۰۱۰) همراستا می‌باشد.

- با توجه به شدت تأثیر مولفه انعطاف پذیری بر متغیر کیفیت ارائه خدمات که برابر با ۶۹۶ / ۰ است، این مولفه در رتبه دوم قرار دارد. بنابراین به مدیران و کارکنان شهرداری پیشنهاد می‌شود تا نسبت به شهروندان و شرایط آنها درک متقابل داشته و تغییرات لازم را با توجه به نیازهای شهروندان اعمال نمایند و در این راستا اولاً خدمات متنوعی به شهروندان ارائه دهند و ثانیاً سرعت ارائه خدمات جدید را بالا ببرند تا همواره بتوانند پاسخگوی نیازهای جدید و بروز شهروندان و سلائق مختلف آنان باشند و نگرش مثبتی را در مشتریان خود مبنی بر بروز بودن و تطبیق با تغییر و تحولات جدید ایجاد کنند.

- توجه و تمرکز بر تعامل با شهروندان و جذب مشارکت شهروند در برنامه‌های شهرداری با هدف افزایش انعطاف پذیری شهرداری، پیشنهاد می‌گردد. بر پایه دیدگاههای مدیریتی نوین، شهروندان در تمامی بخشها و پیرامون کلیه مسائل شهرداری می‌توانند اظهار نظر نمایند. زیرا درگیر کردن شهروندان و ارزش دادن به آنها در ایجاد حس تعلق بیشتر به شهرداری مؤثر بوده و در شناخت سریع تر نیازها و

کاملاً مدیریت شده عمل کنند. به گونه‌ای که ارباب رجوع با تمام جزئیات ریزخدمات به همراه قیمت را اطلاع داشته باشند.

فرضیه فرعی چهارم: قابلیت اطمینان در خدمات بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران مؤثر است

قابلیت اطمینان در میزان پایبندی شهرداری به تعهدات قانونی و اخلاقی تعریف می‌گردد. نتایج بدست آمده از روشهای آماری حاکی از تأیید این فرضیه است. یعنی با احتمال ۹۹٪ این فرضیه مبنی بر اینکه قابلیت اطمینان بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران مؤثر است، تأیید می‌گردد. و با توجه به نتایج آزمون فریدمن، قابلیت اطمینان بعد از نوآوری و زمان از رتبه و اهمیت بالایی در نظر شهروندان برخوردار می‌باشد. نتایج این فرضیه با پژوهش‌های فهیمی فرد و همکاران (۱۳۹۰) و صابری (۱۳۹۲) همراستا می‌باشد.

- با توجه به شدت تأثیر مولفه قابلیت اطمینان بر متغیر کیفیت ارائه خدمات که برابر با ۰/۷۰۴ است، این مولفه در رتبه اول قرار دارد. براساس نتایج بدست آمده از فرضیه مربوط به عامل قابلیت اطمینان، به مدیران و کارکنان پیشنهاد می‌گردد، به خدماتی که به شهروندان وعده میدهند، عمل نمایند و اعتماد مشتریان خود را جلب نمایند و همچنین در صورت وجود مشکل و نقصان در ارائه خدمات به شهروندان انعطاف لازم را جهت جلب رضایت مشتریان و خشنودی آنان داشته باشند.

- پیشنهاد می‌گردد تا مدیران و کارکنان شهرداری در حفظ و صیانت از اسرار شهروندان کوشا بوده و خدمات شهری را به صورت دقیق و مطمئن برای شهروندان انجام دهند. کارکنان باید از طریق انجام رفتارهای مطلوب موجب شکل‌گیری اعتماد در شهروندان شده و به امنیت شخصی شهروند و دارایی‌هایش در زمان مراجعه و ارائه اطلاعات به شهرداری توجه نمایند.

- همچنین باید کیفیت ارائه خدمات به گونه‌ای باشد که مشتریان با اطمینان خاطر خدمات را دریافت نمایند و بین خدمات ادعا شده و خدمات دریافتی تفاوتی وجود نداشته باشد. از سویی دیگر در دسترس بودن کارکنان در زمان پاسخگویی سازمان به مشتریان می‌تواند اعتماد سازمانی را برای مشتریان به همراه داشته باشد.

عمده خدمات به دفاتر خدمات الکترونیک شهر و گسترش شعب و میزان پراکندگی متناسب با جمعیت هر منطقه در جهت کاهش زمان انتظار دریافت خدمات و بهبود سطح کیفی خدمات و نهایتاً جلب رضایت شهروندان اقدامات لازم را بعمل آورند.

- همچنین کارکنان شهرداری باید سرویس دهی به شهروندان را با سرعت مناسب انجام داده به گونه‌ای که میزان انتظار شهروندان در شهرداری به جهت دریافت خدمات به حداقل برسد.

- مدیران ارشد شهرداری باید با ایجاد سیستمهای هوشمند اطلاعاتی، میزان تعهدات جاری سازمان را به سایر نهادها و افراد حقیقی برآورد کرده و با زمانبندی مناسب و نه چندان طولانی سایر تعهدات به مشتریان جدید ورود داده شود. با برگزاری دوره‌های مختلف آموزشی برای کارکنان میزان اهمیت مشتریان را برای پرسنل مشخص کرده تا با برخورد نامناسب و اشتباهات غیر قابل قبول باعث افزایش نارضایتی مشتریان از کیفیت خدمات سازمان جلوگیری به عمل آورده شود.

فرضیه فرعی سوم: عامل قیمت بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران مؤثر است.

قیمت نیز به میزان پرداختی شهروندان درقبال خدمات دریافتی از شهرداری اشاره دارد. نتایج بدست آمده از روشهای آماری حاکی از تأیید این فرضیه است. یعنی با احتمال ۹۹٪ این فرضیه مبنی بر اینکه عامل قیمت بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران مؤثر است، تأیید می‌گردد. نتایج این فرضیه با پژوهش‌های فهیمی فرد و همکاران (۱۳۹۰) و رنجبران و همکاران (۱۳۸۱) همراستا می‌باشد.

- با توجه به شدت تأثیر مولفه قیمت بر متغیر کیفیت ارائه خدمات که برابر با ۰/۲۰۷ است، این مولفه در رتبه پنجم قرار دارد. به مدیران و مسئولان شهرداری پیشنهاد میشود با توجه به میزان حساسیت شهروندان نسبت به این عامل در خصوص خدمات مختلف در سیاستهای قیمت گذاری، به درجه اهمیت این عامل نیز توجه کنند و هزینه و کارمزد خدمات شهری را مناسب با نوع خدمت و به صورت حداقل در نظر بگیرند

- همچنین مدیران ارشد شهرداری باید نسبت به قیمت‌های برآورد شده برای ارائه خدمات، به صورت

۷- منابع و مأخذ

- فرضیه فرع پنجم: نوآوری در خدمات بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران مؤثر است.
- نوآوری نیز در ارائه خدمات نو و جدید به شهروندان تعبیر می‌گردد. نتایج بدست آمده از روشهای آماری حاکی از تأیید این فرضیه است. یعنی با احتمال ۹۹٪ این فرضیه مبنی بر اینکه نوآوری در خدمات بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ تهران موثر است، تأیید می‌گردد. و با توجه به نتایج آزمون فریدمن، نوآوری در خدمات دارای بالاترین رتبه در بین متغیرها از نظر پاسخ دهندگان می‌باشد و از اهمیت بسیار بالایی در نظر شهروندان برخوردار می‌باشد. نتایج این فرضیه با پژوهش فهیمی فرد و همکاران (۱۳۹۰) همراستا می‌باشد.
- با توجه به شدت تأثیر مولفه نوآوری در خدمات بر متغیر کیفیت ارائه خدمات که برابر با ۴۹۹ / ۰ است، این مولفه در رتبه چهارم قرار دارد. براساس نتایج بدست آمده از فرضیه مربوط به نوآوری در خدمات گردد تا شهرداری برخی خدماتی را که نیازی به حضور فیزیکی شهروندان نیست انتخاب کرده و آنها را به صورت الکترونیکی ارائه نماید تا در زمان صرفه جویی شده و سرعت و کیفیت ارائه خدمات افزایش یابد همچنین در جهت کاهش زمان و نوآوری در خدمات به جای استفاده از خدمات دستی از سیستمهای نوین نرم افزار و سخت افزاری در ارائه هر چه بهتر خدمات به شهروندان استفاده نمایند. همچنین پیشنهاد میگردد تا شهرداری خدمات شهری را با ماشین آلات و ابزار کار جدید ارائه نماید.
- مدیران ارشد شهرداری باید به صورت برنامه ریزی شده در بلند مدت اقدام به الکترونیکی کردن خدمات خود کرده و با استفاده از ماشین آلات جدید در جهت افزایش تمایل مشتریان نیز برای استفاده از خدمات الکترونیکی کنند، تا اینکه مشتریان صرفاً برای هر خدمتی با مراجعه حضوری هزینه‌های مختلف را بر خود و سازمان و جامعه تحمیل کنند.
- با توجه به تأثیر همه ابعاد مدل FRO بر کیفیت ارائه خدمات در شهرداری منطقه ۱۴ و خاصیت سینرژی حاصل از توجه همزمان به هر ۵ بعد، به مدیران شهرداری منطقه ۱۴ پیشنهاد می‌شود که در سیاست‌ها و برنامه‌های استراتژیک خود، همه ابعاد را مد نظر قرار دهند و توان خدمت رسانی و عملکرد کیفی خود را از طریق توجه به کلیه عوامل افزایش دهند.
- اختر، اس اچ (۱۳۹۰). بازاریابی جهانی. ترجمه حسن اسماعیل پور، محسن نجفیان، تهران، نگاه دانش.
- حیاتی، باب اله، تقی زاده، مجید (۱۳۹۰). بررسی عوامل مؤثر بر میزان رضایت مندی مراجعہ کنندگان از کیفیت خدمات ارائه شده در پارک‌های شهر تبریز. اولین کنفرانس اقتصادی شهری ایران، مشهد، ۲ و ۳ آذر ماه ۱۳۹۰.
- سید جوادین، سید رضا و کیماسی، مسعود (۱۳۸۹). مدیریت کیفیت خدمات. چاپ دوم، تهران، انتشارات نگاه دانش.
- رنجبران، بهرام، رشید کابلی، مجید، حق شناس، اصغر، یآوری، زهرا (۱۳۸۱). بررسی رضایت مشتری از کیفیت خدمات پس از فروش: مورد مطالعه شرکت زیراکس در استان اصفهان. پژوهشنامه بازرگانی، دوره ۷، شماره ۲۵، ۱۴۵-۱۲۷.
- رجب صلاحی، حسین (۱۳۹۱). ساختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، برنامه ریزی و مدیریت شهری، مسایل نظری و چالشهای تجربی. تهران، انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور.
- زمانی مقدم، افسانه، لاهیجی، کوهیار (۱۳۹۱). بررسی عوامل مؤثر بر وفاداری مشتریان بانکهای خصوصی بر اساس مدل سازمان‌های پاسخگوی سریع. مدیریت بازاریابی، دوره ۷، شماره ۱۶، ۷۹-۶۳.
- صادقی، امیر (۱۳۸۷)، آشنایی بامدل ارزیابی خدمات، سروش تحول، شماره ۱۱، دوره سوم، ۸-۷.
- گانز، باب (۱۳۸۷). سازمان تند آموز. ترجمه خدایار ابیلی، تهران، نشر ساپکو.
- محمدی، اسماعیل (۱۳۸۶). مشتری مداری و تکریم ارباب رجوع. تهران، خدمات فرهنگی رسا.
- نصیرزاده، محمد (۱۳۸۹). نوآوری در خدمت. تهران، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- نوری، حمید (۱۳۸۷). مباحث نوین در مدیریت تولید و عملیات. ترجمه دردانه داوری، جلد اول و دوم، تهران، سازمان مدیریت صنعتی.
- رادفور، راسل، نوری، حمید (۱۳۸۸). مباحث نوینی در مدیریت تولید و عملیات، مترجمان: دردانه داوری، بنفشه بهنام، هالیه ولیان، چاپ چهارم، تهران، سازمان مدیریت صنعتی.
- Asogwa, B. E. , Asadu, B. U. , Ezema, J. U. , Ugwu, C. I. , Ugwuanyi, F. C. (2014). Use of ServQUAL in the Evaluation of Service Quality of Academic Libraries in

یادداشت‌ها

- ¹ *Fast Response Organization*
- ² *Yousapronpaiboon*
- ³ *Asogwa and etsl*
- ⁴ *Peprah and Atarah*
- ⁵ *Brunner*
- ⁶ *Zhaohua and etal*
- ⁷ *Agile*
- ⁸ *World Class*
- ⁹ *Tangibles*
- ¹⁰ *Reliability*
- ¹¹ *Responsibility*
- ¹² *Assurance*
- ¹³ *Empathy*

- Developing Countries. *Library Philosophy and Practice* (e-journal) , PP. 1-26.
- Hussain, R. , Al Nasser, A. , Hussain, Y. K. (2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, Vol. 42, pp. 167-175.
- Peprah, A. A. , Atarah, B. A. (2014). Assessing Patient's Satisfaction Using SERVQUAL Model: A Case of Sunyani Regional Hospital, Ghana. *International Journal of Business and Social Research (IJBSR)* , Vol. 4, No. 2, PP. 133-143.
- Roslan , N. A. A. , Wahab, E. , Abdullah, N. H. (2015). Service Quality: A Case Study of Logistics Sector in Iskandar Malaysia Using SERVQUAL Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 172, PP. 457 – 462.
- Shrifi, H. , Zhang, Z. (2008). Towards Theory Building In Agile Strategy A Taxonomical Approach. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 54 (2) , PP. 351-370.
- Sahney, S. , Banwet, D. , Karunes, S. (2006). An integrated framework for quality in education: Application of quality function deployment, interpretive structural modelling and path analysis. *Total Qual Manag Bus Excel*, 17 (2) , PP. 265-85.
- Sutton, D. , Klein, T. (2003). *Enterprise Marketing Management*. 1 edition, New York: John Wiley & Sons, Inc
- Thoren, K. , Smith, M. (2000). Competing advantage in world class organizations. *Management Accounting Journal*, Vol. 78, Issue 3, pp. 22-26.
- Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 116, PP. 1088–1095.
- Zhaohua, D. , Yaobin, L. , Kwok, K. W. , Jinlong, Z. (2010). Understanding Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study of Mobile Instant Messages in China. *International Journal of Information Management*, Vol. 30, PP. 289–300.