

میزان رضایت‌مندی دریافت‌کنندگان خدمات از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

پژوهشگران

داریوش یعقوبی، حسین نوری‌نیا



سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

سرشناسه	: یعقوبی، داریوش، ۱۳۴۲-
عنوان و نام پدیدآور	: میزان رضایت‌مندی دریافت‌کنندگان خدمات از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی: گزارش یک پژوهش / (تحقیق و پژوهش) داریوش یعقوبی، حسین نوری‌نیا.
مشخصات نشر	: تهران: پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، ۱۳۹۰.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۵۸۱۸-۳۲-۱: ۴۰۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
موضوع	: ایران -- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی -- ارزشیابی -- نمونه‌پژوهی
موضوع	: سازمان‌های دولتی -- ایران -- ارزشیابی
شناسه افزودن	: نوری‌نیا، حسین، ۱۳۴۴ - محقق
شناسه افزوده	: پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات
رده‌بندی کنگره	: ۱۳۹۰ ی۷۶/۴ H۷۶۲۷
رده‌بندی دیویی	: ۳۰۶
شماره کتابشناسی ملی	: ۱۵۳۵۱۵۴



میزان رضایت‌مندی دریافت‌کنندگان خدمات از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

ناشر: پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات

تحقیق و پژوهش: داریوش یعقوبی - حسین نوری‌نیا

ویراستار ادبی: حبیب رئیسه تهرانی

صفحه‌آرا: حسین آذری

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۸۱۸-۳۲-۱

نویت چاپ: اول - دی ۱۳۹۰

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۴۰۰۰۰ ریال

چاپخانه: طین پاسارگاد

همه حقوق این اثر برای پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات محفوظ است.

در صورت تخلف پیگرد قانونی دارد.

نشانی: تهران، پایین‌تر از میدان ولیعصر (عج)، خیابان دمشق، شماره ۹، پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات

صندوق پستی ۶۴۷۴ - ۱۴۱۵۵ تلفن ۸۸۹۱۹۱۷۷ دورنگار ۸۸۸۹۳۰۷۶

فهرست مطالب

موضوع	صفحه
سخن ناشر	۹
چکیده	۱۱
فصل اول - کلیات پژوهش	
مقدمه	۱۵
۱. بیان مسئله	۱۶
۲. اهمیت مسئله	۱۹
۳. اهداف پژوهش	۲۱
۴. پرسش‌های پژوهش	۲۱
فصل دوم - چارچوب مفهومی و نظری	
۱. تعریف و تعیین حدود موضوع	۲۵
۲. برخورد‌ها یا روابط خدماتی	۳۵
۳. کیفیت خدمات	۳۶
۴. ابعاد کیفیت خدمات	۳۷
۵. سنجش رضایت‌مندی مشتری	۳۹
۶. گستره موضوع	۴۱
۱. ۶. پارادایم‌های رضایت مشتری	۴۲
۲. ۶. مدل‌های سنجش رضایت مشتری	۴۶
۳. ۶. مدل شاخص رضایت مشتری در اروپا	۵۵
۴. ۶. مدل شاخص رضایت مشتری در سوئیس	۵۷
۵. ۶. مدل شاخص رضایت در مالزی	۵۸
۷. انتظارات مشتری	۵۸
۸. سازمان ارائه‌دهنده خدمات	۶۱
۹. مطالعه اکتشافی	۶۳

۶۴	۱۰. مدل شاخص رضایت مشتریان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
۶۴	۱. ۱۰. انتخاب متغیرها برای مدل
۶۸	۱۱. فرضیه‌های پژوهش

فصل سوم - روش پژوهش

۷۳	مقدمه
۷۴	۱. گردآوری داده‌ها و اطلاعات پژوهش
۷۴	۲. واحد تحلیل
۷۴	۳. ابزار گردآوری داده و اطلاعات
۷۵	۴. جمعیت آماری و جمعیت تحقیق
۸۲	۵. شیوه نمونه‌گیری و تعداد نمونه
۸۴	۶. تعریف عملیاتی متغیرها و شاخص‌سازی
۸۹	۷. مشکلات و الزامات روش‌شناختی
۹۱	۸. اندازه‌گیری متغیرها
۹۱	۹. آزمون مقدماتی

فصل چهارم - یافته‌های پژوهش

۹۵	مقدمه
۹۷	۱. ویژگی‌های فردی و اجتماعی
۹۸	۲. میزان آمد و شد به وزارتخانه
۹۹	۳. انتظارات
۹۹	۳. ۱. انتظار از کیفیت خدمات
۹۹	۳. ۱. ۱. توقع از موارد فیزیکی
۱۰۲	۳. ۱. ۲. توقع از قابل اطمینان بودن خدمات
۱۰۵	۳. ۱. ۳. توقع تضمین خدمات
۱۱۰	۳. ۱. ۴. توقع پاسخگویی ارائه خدمات
۱۱۵	۳. ۱. ۵. توقع همدلی
۱۱۹	۳. ۲. توقع از اطلاع‌رسانی
۱۲۳	۳. ۳. توقع از کاربرد فناوری نوین
۱۲۴	۳. ۴. توقع از مشارکت در تصمیم‌گیری

۱۲۵	۳. ۵. توقع عدالت در ارائه خدمات
۱۲۹	۳. ۶. نگاهی کلی به سطح توقع ها
۱۳۰	۴. ارزیابی وضع موجود
۱۳۱	۴. ۱. وضعیت موجود اطلاع رسانی
۱۳۶	۴. ۲. وضعیت موجود عدالت (عدالت درک شده)
۱۴۱	۴. ۳. اعتماد به ارباب رجوع
۱۴۲	۴. ۴. فراهم کردن امکان طرح مشکلات
۱۴۳	۵. ۱. طولانی بودن فرایند دریافت مجوزها
۱۴۵	۴. ۶. رضایت از خدمات
۱۴۵	۴. ۶. ۱. رضایت از موارد فیزیکی
۱۴۷	۴. ۶. ۲. رضایت از قابل اطمینان بودن خدمات
۱۵۲	۴. ۶. ۳. رضایت از تضمین خدمات
۱۵۷	۴. ۶. ۴. رضایت از پاسخگویی
۱۶۵	۴. ۶. ۵. رضایت از همدلی
۱۶۹	۴. ۶. ۶. رضایت از نظم اداری
۱۷۰	۴. ۶. ۷. رضایت کلی از فرایند ارائه خدمات
۱۷۱	۴. ۶. ۸. رضایت کلی از کیفیت خدمات
۱۷۲	۴. ۷. نگاهی کلی به وضع موجود
۱۷۳	۵. بحث و نظر
۱۸۸	برخی پیشنهادها
۱۹۱	منابع و مآخذ
	پیوست ها
۱۹۷	مطالعه اکتشافی
۲۰۶	مشرح مصاحبه های کیفی
۲۷۱	پرسشنامه

سخن ناشر

«بی‌شک بالاترین و والاترین عنصری که در موجودیت هر جامعه دخالت اساسی دارد، فرهنگ آن جامعه است. اساس فرهنگ هر جامعه، هویت و موجودیت آن جامعه را تشکیل می‌دهد و با انحراف فرهنگ، هرچند جامعه از بعدهای اقتصادی، سیاسی، صنعتی و نظامی قدرتمند و قوی باشد ولی پوچ و بی‌انتهی است. اگر فرهنگ جامعه‌ای وابسته و مرتزق از فرهنگ غرب باشد، ناچار دیگر ابعاد آن جامعه به جانب مخالف گرایش پیدا می‌کند و بالاخره در آن مستهلک می‌شود و موجودیت خود را در تمام ابعاد از دست می‌دهد.» (امام خمینی (ره)، صحیفه نور، ج ۱۵: ۱۶)

رشد و توسعه اقتصادی یا سیاسی بدون توجه به ارزش‌های والای فرهنگی می‌تواند موجب‌ات سستی و اعوجاج در اصول اعتقادی و ملی جامعه را فراهم آورد. پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات با انجام تحقیقات و پروژه‌های پژوهشی و نیز برگزاری نشست‌های علمی با اصحاب علم و فرهنگ و ارائه نتایج حاصل، در قالب «گزارش پژوهش» یا «کتاب»، تلاش خود را مصروف گسترش ارزش‌های اصیل فرهنگی می‌کند.

امید است با بهره‌گیری از توان علمی پژوهشگران، بتوان گام مؤثری در برنامه ریزی جامع توسعه کشور برداشت.

اثر حاضر، نتیجه پژوهشی است در موضوع «میزان رضایت‌مندی دریافت‌کنندگان خدمات از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی» که به کوشش داریوش یعقوبی و حسین نوری‌نیا و با نظارت دکتر پیمان متقی در پژوهشگاه انجام شده و در قالب گزارش پژوهش در اختیار علاقه‌مندان قرار می‌گیرد.

چکیده

سنجش رضایت مشتریان را بعد بیرونی سنجش عملکرد سازمان دانسته‌اند. چه بسا سازمانی از نگاه خود عملکرد مناسبی دارد ولی از دید مشتریان از وضعیت چندان مناسبی برخوردار نباشد یا برعکس. از این رو، شناخت دیدگاه مشتریان درباره عملکرد سازمان با توجه به رویکردهای مشتری‌مداری، هم اهمیت ویژه‌ای دارد و هم نشان‌دهنده بازخورد بیرونی عملکرد سازمانی است. وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی به عنوان مهم‌ترین سازمان تصمیم‌گیر و مجری در عرصه فعالیت‌های فرهنگی و هنری شناخته شده و با افشار گوناگون در حوزه هنرهای نمایشی، سینمایی، تجمعی، موسیقی، رسانه‌های مکتوب و دیجیتال، فضاها و فرهنگی و چاپ و نشر در ارتباط است و خدماتی را به آنها ارائه می‌دهد. برای سنجش رضایت خدمات ارائه‌شده از سوی وزارتخانه به ارباب‌رجوع‌ها، با بهره‌گیری از نظریه‌های موجود در این زمینه و نیز استخراج مفاهیم و متغیرهایی از یافته‌های به‌دست‌آمده از مطالعات اکتشافی و تأملات نظری پژوهشگران، چارچوبی مفهومی تدوین گردید که مبنای طراحی پرسشنامه پژوهش شد. چون روش پژوهش، پیمایش برگزیده شد، تعداد ۱۵۰۰ نمونه از مراجعه‌کنندگان به معاونت‌های فرهنگی، هنری، سینمایی، مطبوعاتی و دفتر رسانه‌های دیجیتال در شهر یور و مهر ۱۳۸۹ انتخاب شدند. یافته‌ها نشان می‌دهد: نخست آن‌که بین ارزیابی از وضع موجود و وضع مطلوب شکاف قابل‌ملاحظه‌ای وجود دارد؛ به طوری که میانگین نمره‌های بیشتر متغیرها

در وضع موجود بین ۵ تا ۶ و میانگین نمره‌های بیشتر متغیرهای وضع مطلوب بین ۸ تا ۹ بوده است (دامنه تغییرات میانگین بین ۱ تا ۱۰ است). دوم آن‌که ارزیابی از وضع موجود رفتار عادلانه در وزارتخانه در پایین‌ترین حد ارزیابی از وضع موجود قرار داشته است (با میانگین ۳/۹۱). علاوه بر این‌که میانگین سطح توقع از این مقوله ۹/۱۲ بوده است. سوم آن‌که ارزیابی از وضع موجود تضمین خدمات بیشترین میانگین را داشته است و در حد بالای ارزیابی متوسط قرار دارد. علاوه بر این سطح توقع از این مقوله نیز بیشترین میانگین را به خود اختصاص داده است. (میانگین ۹/۴) چهارم آن‌که سطح توقع از مشارکت در تصمیم‌گیری کمترین میزان را داشته که نشان می‌دهد مسئله اصلی مراجعه‌کنندگان نیست. پنجم آن‌که میزان رضایت از دفتر رسانه‌های دیجیتال بیشتر و از معاونت‌های کمتر از دیگر معاونت‌ها بوده است. در نهایت این‌که وضع اطلاع‌رسانی، احساس عدالت و وجود امکانات و سازوکارهایی برای بیان مشکلات بر رضایت‌مندی پاسخگویان مؤثر بوده است.