



در این شماره مطالب زیر را می خوانیم

بایسته ها و دانسته ها

- مدیریت استراتژیک تطبیق پذیری: تعاریف، ویژگی ها، مدل ها
- نیازسنجی: تعاریف، انواع و الگوها

گزارش پژوهشی

- سنجش رضایت مندی اعضای ایشاگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد «اجرای سال پنجم»

مصاحبه با خبرگان سازمانی

- فرهنگ سازمانی در مؤسسات مالی و اعتباری و صندوق های قرض الحسنه «دکتر محمد مهدی مؤمنی ها»



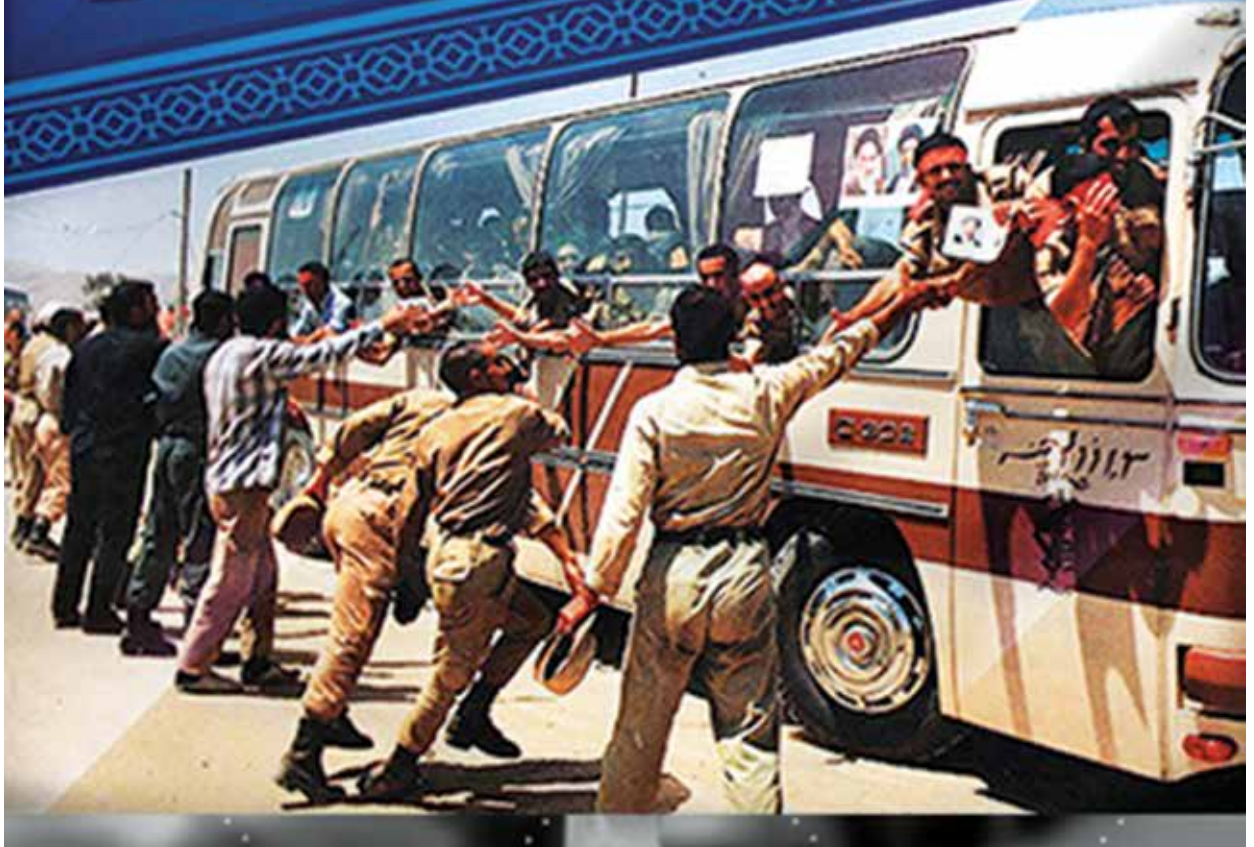
مقام معظم رهبری (مدظله العالی):

ملت ایران نباید لحظه ای فداکاری آزادگان را فراموش کنند.



۲۶ مرداد ماه، امروز
بازگشت آزادگان به میهن
ایلام مبارک باد.

بازگشت آزادگان





دوماهنامه طلوع حسنه شاهد
سال چهارم
شماره چهل و پنجم
مرداد و شهریور ماه ۱۴۰۲



صاحب امتیاز

صندوق قرض الحسنه شاهد

مدیر مسئول

دکتر اسلام کریمی

سر دبیر

دکتر مجتبی عباسی قادی

دبیر اجرایی

دکتر گودرز علی بخشی

همکاران تحریریه در این شماره

دکتر اسلام کریمی

دکتر مجتبی عباسی قادی

دکتر گودرز علی بخشی

دکتر محمد مهدی مومنی ها

گفتگوها و عکس

سهیلا رسالت

ویراستار

کبری سلیمانی پیشه‌وری

صفحه آرایی

حمیدرضا احمدی

نشانی

تهران، خیابان گاندی جنوبی
خیابان بیست و یکم، پلاک ۲
صندوق قرض الحسنه شاهد

کدپستی

۱۵۱۷۸۶۴۸۱۱

تلفن

۸۸۶۴۴۲۷۴، ۸۸۶۷۲۷۰۱

داخلی: ۲۱۵

دورنگار

۸۸۶۷۲۷۰۳

toulohasanehshahed@gmail.com

@toulohasanehshahed

۰۹۰۲۴۵۱۰۰

ناشر

چاپ نارنجستان

۶	صندوق های قرض الحسنه و توانمندسازی
۶	سخن مدیر مسئول / دکتر اسلام کریمی
۸	مدیریت و توسعه استعداد در سازمان
۸	سخن سردبیر / دکتر مجتبی عباسی قادی
۱۰	آموزش و پژوهش
۱۰	بایسته ها و دانسته های شغلی
۱۰	مدیریت استراتژیک تطبیق پذیری: تعاریف، ویژگی ها، مدل ها / مجتبی عباسی قادی
۱۴	نیازسنجی: تعاریف، انواع و الگوها / دکتر گودرز علی بخشی / دکتر مجتبی عباسی قادی
۱۹	پژوهش و مطالعات سازمانی
۱۹	سنجش رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
۱۹	مدیریت طرح و توسعه / مدیریت ارتباط با مشتریان
۵۷	فرهنگ سازمانی در مؤسسات مالی و اعتباری و صندوق های قرض الحسنه / دکتر محمد مهدی مؤمنی ها



صندوق های قرض الحسنه و توانمندسازی

سخن مدیر مسئول

دکتر اسلام کریمی

مدیرعامل و عضو هیئت مدیره صندوق



حضرت علی (ع) نیز به این مسئله توجه داشته است و می فرماید: «هیچ فقیری گرسنه نمی ماند، مگر به خاطر آن که توانمندی حق خدا را نمی پردازد و خداوند در روز قیامت، توانمند را به همین دلیل بازخواست خواهد کرد.»

وجود فقر در هر جامعه، مبین عملکرد نادرست سازوکار توزیع درآمد و ثروت در درون ساختار اقتصادی- اجتماعی آن جامعه است که خود عامل ایجاد آثار نامناسبی در این ساختار است. از این رو، در پی گسترش و تعمیق فقر در بسیاری از کشورها، به ویژه در کشورهای در حال توسعه و آثار تبعی ناشی از آن، شناخت فقر و مؤلفه های آن و نیز ارائه سیاست های فقرزدایی در چند دهه اخیر توجه اندیشمندان و سیاستگذاران را به خود جلب کرده است. به عنوان نمونه، مطابق نظریه رفاه، چشم اندازهای رفاه تأمین، شادکامی، ترجیحات، نیازها و استحقاق است. مطابق نظریه توانمندسازی، توانمندسازی راه توزیع مجدد قدرت در داخل اجتماع و تغییر شرایط جامعه به نحوی که نابرابری های تحمیل شده کاهش یابد، صورت می گیرد. مطابق نظریه

حق زندگی و زنده بودن با حداقل امکانات، جزو ابتدایی ترین حقی است که در همه جوامع شناخته شده است و فقر و محرومیت برای بشر همواره دردی آشنا و دیرپاست و در واقع دامنگیرترین درد اجتماعی است، به گونه ای که حضرت علی (ع) آن را مقارن با کفر می شمارد (کاد الفقر ان یکون کفراً). بدین گونه است که بررسی و چاره جویی مسئله فقر و محرومیت، نوعی ارزش اخلاقی تلقی می شود و در تمامی مکاتب و ادیان بدان توجه شده است و راهکارهایی برای مقابله با آن ارائه داده اند. این مسئله همچنین در دین مبین اسلام نیز که در حکم کامل ترین ادیان و قرآن، به منزله تنها منبعی که تکیه بر آموزش های آن می تواند در زندگی فردی و اجتماعی مردم راهگشا باشد، آمده است. به گونه ای که برای حل این معضل (فقر و محرومیت)، مفهوم انفاق را بیان کرده است و انفاق های مالی را یکی از روشن ترین نشانه های ایثار و گذشت و عشق به خداوند دانسته و در سوره توبه، آیه ۱۰۴ خطاب به پیامبر اکرم (ص) می فرماید: «از اموال آن ها صدقه بگیر تا به وسیله آن، آن ها را پاک سازی و پرورش دهی.»



فقرزدایی، مهم‌ترین مسئله کاهش فقر و ترغیب توازن رشد اقتصادی است که سطح تولیدی در خانواده‌های کم‌درآمد را بالا می‌برد و با ارتقای سطح درآمد و اشتغال مناسب است که می‌توان به آن‌ها یاری رساند. مطابق نظریه توسعه انسانی، هدف اصلی توسعه، بهره‌مندساختن و بهبود کیفیت زندگی انسان‌هاست. پس بهبود وضع زندگی خانوارها، از اهداف مهم توسعه انسانی است. مطابق نظریه مشارکت اجتماعی، مشارکت نوعی همیاری، همکاری و ایفای نقش مشارکتی است که هدف آن، تحقق فرصت‌های برابر، دسترسی به منابع، افزایش بهره‌وری، اشتغال سودمند و افزایش توانمندی افراد فقیر و آسیب‌پذیر جامعه است. بنابراین، خط سیر مقابله با محرومیت و فقرزدایی را می‌توان در آرا و اندیشه‌های صاحب‌نظران توسعه اجتماعی دنبال کرد. در این بین، قرض‌الحسنه، نه تنها سنتی خدایسندانه و منطبق بر تعالیم دین اسلام قلمداد می‌شود، بلکه از سفارش‌های مؤکد قرآن کریم به مؤمنان خود، ترویج این سنت حسنه در جامعه است؛ آن‌جا که در ذیل آیه ۱۷ سوره تعاون آمده است: «إِنْ تَقْرَضُوا اللَّهَ

قَرْضًا حَسَنًا يُضَاعَفْ لَكُمْ وَيَغْفِرْ لَكُمْ وَاللَّهُ شَكُورٌ حَلِيمٌ؛ اگر به خداوند وام دهید، وامی نیکو، آن را برای شما زیاد می‌کند و شما را می‌آمزد و خداوند سپاسگزار بردبار است.» لذا دستگیری و مرتفع‌ساختن فوری و مؤثر نیازهای مختلف مردمان و خاصه نیازمندان، منجر به برکت مال، آموزش گناهان و ترویج روحیه ایثارگری در حوزه اقتصادی جامعه می‌شود. لذا حمایت از تأسیس و تداوم حیات مؤسسات تأمین مالی خرد که تأمین نیازهای اعتباری خرد و ضروری اقشار و دهک‌های پایین و میانی درآمدی را برعهده دارند، بسیار ضروری است. به طور کلی، صندوق‌های قرض‌الحسنه از سال ۱۳۴۸ به‌عنوان مؤسسات غیرتجاری با هدف کمک به نیازمندان، فعالیت رسمی خود را آغاز کرده‌اند و تاکنون در اشکال مختلف به ارائه خدمات‌دهی مبادرت می‌ورزند. لذا صندوق‌های قرض‌الحسنه، خاصه صندوق‌های قرض‌الحسنه بزرگ که تحت نظارت بانک مرکزی هستند، زمانی می‌توانند به وظایف ذاتی خود عمل کنند که از هر حیث، عملکرد اثربخش و مطلوبی داشته باشند؛ ان شاءالله!

مدیریت و توسعه استعداد در سازمان

دکتر مجتبی عباسی قادی

سخن سردبیر



استعداد را می‌توان به‌عنوان مجموعه‌ای از قابلیت‌های فردی افراد در حوزه‌های مختلف دانش، مهارت و نیز قابلیت توسعه و بهبود تعریف کرد. مروری بر سوابق نظری و تجربی مرتبط با مدیریت استعداد در سازمان‌ها، این حقیقت را متذکر می‌شود که مدیریت استعداد، به‌نوعی مدیریت استراتژیک جریان استعداد در یک سازمان مشخص قلمداد می‌شود. هدف از پیاده‌سازی برنامه‌های مرتبط با مدیریت استعداد، عرضهٔ مطلوب استعدادها به‌منظور انطباق و به‌کارگیری افراد شایسته و مناسب برای مشاغل، در زمان و مکان مشخص برای اجرا و رسیدن به اهداف و چشم‌انداز سازمان است.

مراحل و فرایندهای مدیریت و توسعهٔ استعداد سرمایه‌های انسانی، حسب اولویت در صندوق به صورت ذیل خواهد بود:



مرحله اول: استعدادیابی؛ استعدادیابی منابع انسانی در سازمان، بدین معناست که سازمان با دراختیارداشتن مکانیسم و شاخص‌های متقن به انتخاب و گزینش استعداد‌های منابع انسانی در حوزه‌های کاری مختلف سازمان اقدام کند.

مرحله دوم: استعدادپروری؛ استعدادپروری به این معناست که سازمان بعد از مرحله انتخاب نهایی و طبقه‌بندی‌کردن استعداد‌های منابع انسانی خود در حوزه‌های مختلف کاری موردنظر، به پیاده‌سازی برنامه‌های توانمندسازی در راستای تقویت و ارتقای سطح دانش، توانمندی‌ها و مهارت‌های منابع انسانی منتخب مبادرت می‌ورزد.

مرحله سوم: استعدادگماری؛ استعدادگماری به معنای به‌کارگیری استعداد‌های منابع انسانی در حوزه‌های مختلف کاری در سازمان است. در این مرحله، فراگیران مرحله قبل که موفق به گذراندن دوره‌های آموزشی شدند، در پست‌های جدید، متناسب با تخصصی که در آن توانمند شده‌اند، به‌کار گرفته می‌شوند.

مرحله چهارم: استعدادداری؛ استعدادداری به معنای آن است که سازمان نسبت به حفظ و نگهداری و ایجاد انگیزش در استعداد‌های خود، اقداماتی را عملیاتی کند. این انگیزش می‌تواند در قالب جبران خدمات در اشکال: مادی، مالی و غیرمادی صورت گیرد. علاوه بر آن، عملکرد منابع انسانی به‌طور دوره‌ای و موردی در راستای حفظ توانمندی‌های عمومی و تخصصی رصد و پایش قرار می‌گیرد.

مرحله پنجم: استعدادافکنی (پراکنی)؛ استعدادافکنی (پراکنی) به معنای آن است که سازمان می‌تواند در صورت تمایل نسبت به انتقال استعداد‌های سازمانی خود در قالب مأمور در بین دیگر سازمان‌ها از جمله سازمان‌های تابعه بنیاد اقدام کند.



مدیریت استراتژیک تطبیق‌پذیری: تعاریف، ویژگی‌ها، مدل‌ها

مجتبی عباسی قادی



چکیده

مدیریت استراتژیک به تعبیر دیوید (۱۹۹۹) به معنای تدوین، اجرا و ارزیابی تصمیمات وظیفه‌ای چندگانه است که به سازمان در دستیابی به اهداف سازمانی کمک می‌کند. به طور کلی، در مدیریت استراتژیک با رویکردهای مختلفی همچون: کلاسیک، تطبیق‌پذیری، رویایی، شکل‌دهی و بازتجدید مواجه هستیم. هریک از این رویکردها تعاریف، ویژگی‌ها، مدل‌ها، نقاط ضعف و قوت دارد که در این شماره و شماره‌های آتی به آن خواهیم پرداخت.

واژگان کلیدی: مدیریت، مدیریت استراتژیک، استراتژی کلاسیک



تعریف

استراتژی تطبیق پذیری به مجموعه اقدامات و تصمیماتی گفته می‌شود که شرکت برای تطبیق خود با شرایط متغیر و پویا در بازار، اتخاذ می‌کند. به عبارت دیگر، استراتژی تطبیق پذیری شامل رویکردها، روش‌ها و فرایندهایی است که شرکت برای پاسخگویی به تغییرات در بازار و شرایط محیطی، مانند: تغییر در علایق مشتریان، فناوری‌های جدید، قوانین و مقررات و... انتخاب می‌کند. به عنوان مثال، شرکت‌هایی که استراتژی تطبیق پذیری را انتخاب کرده‌اند، می‌توانند با تحلیل شرایط بازار و رقبا، تغییر و تطبیق فرایندها، محصولات و خدمات خود را با نیازهای جدید مشتریان هماهنگ کنند و با یافتن راهکارهایی مناسب، به بهبود عملکرد و رشد شرکت دست یابند.

ویژگی‌ها

ویژگی‌های استراتژیک تطبیق پذیری عبارت است از:

۱. ارتباط با محیط: استراتژی تطبیق پذیر، براساس تحلیل محیط، بهبود و تغییر می‌کند و سعی می‌کند با تغییرات محیطی سازمان سازگار شود.
۲. یادگیری و تکامل: استراتژی تطبیق پذیر براساس فرایند یادگیری و تکامل مستمر، بهبود می‌یابد و تغییر می‌کند و در نتیجه قابلیت انعطاف و تطبیق با شرایط جدید را دارد.
۳. انعطاف پذیری: استراتژی تطبیق پذیر، انعطاف پذیری بالایی دارد و در صورت نیاز به تغییر شرایط جدید، به راحتی تغییر می‌کند.
۴. مدیریت ریسک: استراتژی تطبیق پذیر، با توجه به تحلیل محیط و شناخت کامل از شرایط، برای مدیریت ریسک و پیش بینی بازدهی بهتر، اقدامات لازم را انجام می‌دهد.
۵. هماهنگی: استراتژی تطبیق پذیر، برای هماهنگی منابع در شرایط جدید، تلاش می‌کند و با توجه به محدودیت‌ها و موانع، بهبود می‌یابد.
۶. نظارت و ارزیابی: استراتژی تطبیق پذیر، با توجه به تحلیل محیط و شناخت کامل از شرایط، به نظارت و ارزیابی منظم از عملکرد خود می‌پردازد و در صورت نیاز، بهبود و تغییرات لازم را اعمال می‌کند.

با توجه به این ویژگی‌ها، استراتژی تطبیق پذیری به عنوان یک استراتژی حیاتی در شرایط پویای بازار و محیط کسب و کار، برای برقراری بقا و رشد سازمان‌ها لازم است.

مدل‌ها

مدل‌های استراتژی تطبیق پذیری عبارت است از:

۱. مدل تطبیقی مسیر: در این مدل، تصمیمات استراتژیک براساس تغییر و تطبیق با شرایط واقعی و تحولات بازار، تدوین می‌شود. در این مدل، سازمان باید به صورت مستمر و با توجه به شرایط جدید، استراتژی خود را تطبیق دهد و به روزرسانی کند.
۲. مدل تطبیقی محصول: در این مدل، تصمیمات استراتژیک براساس تطبیق با نیازهای و تغییرات بازار و محصولات، تدوین می‌شود. در این مدل، سازمان باید به صورت مداوم، محصولات خود را به نیازهای بازار و تغییرات آن تطبیق دهد و به روزرسانی کند.
۳. مدل تطبیقی فرایند: در این مدل، تصمیمات استراتژیک براساس تطبیق با فرایندهای سازمانی و بهبود آن‌ها، تدوین می‌شود. در این مدل، سازمان باید به صورت مداوم، فرایندهای خود را با توجه به شرایط جدید و نیازهای بازار، بهبود و تطبیق دهد.



بپردازد. این تحلیل شامل تحلیل SWOT، تحلیل PEST و تحلیل فرصت‌ها، تهدیدها، نقاط قوت و نقاط ضعف است.

۳. تعیین استراتژی‌های عملیاتی: در این مرحله، سازمان باید استراتژی‌های عملیاتی خود را برای دستیابی به اهداف تعیین شده و تطبیق با تغییرات محیط، تعیین کند. این شامل برنامه‌ریزی عملیاتی، تعیین برنامه‌های عملیاتی و تعیین اولویت‌های اجرایی است.

۴. اجرای استراتژی: در این مرحله، سازمان باید استراتژی‌ها و برنامه‌های عملیاتی را اجرا کند. همچنین، به تطبیق با تغییرات بازار و محیط توجه کند و به تغییرات محیطی و بازاری واکنش نشان دهد.

۵. ارزیابی و بازخورد: در این مرحله، سازمان باید عملکرد خود را نسبت به اهداف و استراتژی‌های تعیین شده، ارزیابی کند و به بازخورد بپردازد. همچنین، از معیارهای عملکرد و نتایج حاصله برای بهبود استراتژی خود استفاده کند و در صورت لزوم، استراتژی خود را بازبینی کند و تغییر دهد.

۴. مدل تطبیقی مشتری: در این مدل، تصمیمات استراتژیک براساس تطبیق با نیازها و تغییرات مشتریان، تدوین می‌شود. در این مدل، سازمان باید به صورت مستمر، به نیازهای مشتریان خود توجه کند و به آن‌ها پاسخ دهد.

با توجه به این مدل‌های استراتژی تطبیقی پذیری، سازمان باید به صورت مستمر و با توجه به شرایط جدید و تحولات بازار، استراتژی خود را تطبیق دهد و به‌روزرسانی کند تا بتواند با موفقیت در بازار حضور داشته باشد.

مراحل تدوین

مراحل تدوین، اجرا و ارزیابی استراتژی تطبیقی پذیری عبارت است از:

۱. تعیین مأموریت، اهداف و استراتژی‌های کلی: در این مرحله، سازمان باید مأموریت خود، اهداف کلی و استراتژی‌های کلی خود را تعیین کند. همچنین، به تعیین اهداف تطبیقی پذیر با محیط و با توجه به تغییرات بازار و رقابت، توجه کند.

۲. تحلیل محیط: در این مرحله، سازمان باید به تحلیل محیط خود با تمرکز بر عوامل داخلی و خارجی

با توجه به این مراحل تدوین، اجرا و ارزیابی استراتژی تطبیق پذیری، سازمان باید به تحلیل محیط خود، تعیین مأموریت، اهداف و استراتژی‌های تطبیق پذیر با محیط، تعیین استراتژی‌های عملیاتی تطبیق پذیر با تغییرات بازار و رقابت، اجرای استراتژی با توجه به تطبیق با تغییرات بازار و محیط و ارزیابی و بازخورد، توجه کند تا بتواند استراتژی خود را با موفقیت اجرا کند و بهبود مداوم در عملکرد خود داشته باشد. به عنوان مثال، باید توجه کند که در محیط تغییرپذیر و رقابتی امروز، استراتژی‌هایی که تطبیق پذیر باشد و به سرعت به تغییرات محیط و بازار واکنش نشان دهد، موفقیت بیشتری خواهد داشت. همچنین، در این مراحل باید به ارتقای قابلیت اطمینان، امنیت و انعطاف پذیری عملیاتی سازمان نیز توجه شود.

نقاط قوت و ضعف

نقاط قوت و ضعف استراتژی تطبیق پذیری به شرح

زیر است:

نقاط قوت

۱. انعطاف پذیری: استراتژی تطبیق پذیری با توجه به تحولات بازار، فناوری و نیازهای مشتریان، شرکت‌ها را قادر می‌سازد که به سرعت به تغییرات پاسخ دهند و بهبود مستمر را در پیش بگیرند.

۲. تمرکز بر رفتار مشتری: استراتژی تطبیق پذیری بر این اصل تمرکز دارد که شرکت‌ها باید به رفتار و نیازهای مشتریان توجه کنند و برای رفع نیازهای آن‌ها، محصولات و خدماتی با کیفیت و با ارزش افزوده بالا ارائه دهند.

۳. توسعه نوآوری: استراتژی تطبیق پذیری برای بقا در بازار و رشد، به توسعه نوآوری و بهبود مستمر تمرکز دارد و شرکت‌ها را به استفاده از فناوری‌های جدید و بهبود فرایندهای خود تشویق می‌کند.

۴. ارتباط با مشتری: استراتژی تطبیق پذیری به شرکت‌ها کمک می‌کند که با برقراری ارتباط مستمر با مشتریان، نیازهای آن‌ها را به خوبی درک کنند و برای رفع آن‌ها، محصولات و خدماتی با کیفیت و با ارزش افزوده بالا ارائه دهند.

نقاط ضعف

۱. ناپایداری: استراتژی تطبیق پذیری، به دلیل تمرکز بر تغییرات پویا و مستمر در بازار، ممکن است باعث ناپایداری و بی‌اعتمادی در بلندمدت شود.

۲. ریسک بالا: استراتژی تطبیق پذیری در صورت توجه نکردن به تحولات بازار و فناوری، ریسک بالایی برای شرکت‌ها ایجاد می‌کند که ممکن است به خطراتدان و سودآوری شرکت را تهدید کند.

۳. نیاز به منابع: استراتژی تطبیق پذیری برای پاسخ به تحولات بازار و فناوری، نیاز به منابع بالایی دارد و در صورت در دسترس نبودن منابع کافی، ممکن است به عملکرد شرکت ضربه بزند.

۴. تمرکزناشتن بر تخصص: استراتژی تطبیق پذیری بر توسعه محصولات جدید و بهبود مستمر تمرکز دارد، اما به تخصص و تنوع کم‌تر توجه می‌کند که ممکن است باعث افزایش ریسک در بازار رقابتی شود.

۵. تأخیر در عملکرد: استراتژی تطبیق پذیری بر پاسخ به تحولات بازار تمرکز دارد، اما ممکن است باعث تأخیر در عملکرد شرکت شود و در صورت انجام ندادن تغییرات به موقع، به خطراتدان و سودآوری شرکت را منجر شود. به طور کلی، استراتژی تطبیق پذیری با توجه به تغییرات در بازار و فناوری، شرکت‌ها را قادر می‌سازد که به سرعت به تغییرات پاسخ دهند و بهبود مستمر را در پیش بگیرند، اما در عین حال، نیاز به منابع بالایی دارد و به دلیل تمرکز بر تغییرات پویا، باعث ناپایداری در بلندمدت می‌شود.

منابع

- دیوید، فرد. آر (۱۹۹۹): مدیریت استراتژیک. مترجم: علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی (۱۳۹۷)، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ سی و ششم.
- گرانر، رابرت ام (۱۹۹۱): مدیریت استراتژیک با رویکردی امروزی. مترجم: آرش خلیلی نصر (۱۳۹۶)، تهران: آریانا قلم، چاپ دوم.
- ویلن، توماس ال. هانگر، جی دیوید (۲۰۰۷): مدیریت استراتژیک و عملیاتی. مترجمان: حمیدرضا رضوانی، محمد اعرابی (۱۴۰۱)، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ هشتم.

نیازسنجی: تعاریف، انواع و الگوها

دکتر گودرز علی بخشی / دکتر مجتبی عباسی قادی



واکنش رفتاری هموار میساخت؛ علت این نقصان میتوانست فیزیولوژیکی باشد؛ مانند گرسنگی یا میتوانست جنبه روان شناختی داشته باشد؛ مانند نیاز به ارتباط، نیاز به کنش متقابل اجتماعی و... به هر حال، وجود یک نیاز، فرد را به انجام عملی برمیانگیزد تا بتواند حالت تعادل را دوباره بازگرداند و فرد احساس رضایت کند.

آبراهام مازلو معتقد بود که درون هر انسان، پنج دسته نیاز وجود دارد که به صورت سلسله مراتبی قرار می گیرد. این نیازها عبارت است از: ۱. نیازهای زیستی (فیزیولوژیکی)، ۲. نیاز به ایمنی، ۳. نیازهای اجتماعی، ۴. نیاز به احترام و ۵. نیاز به خودشکوفایی.

نظریه فروم^۳: فروم بر این باور بود که نوع نیازهای انسانی و شیوه های ارضای آن ها، به شرایط فرهنگی و اجتماعی انسان ها بستگی دارد. او نیازهای اختصاصی انسان ها را برشمرد و برخی از آن ها عبارت است از: نیاز به تعالی، نیاز رجوع به اصول، نیاز به همانندی، نیاز به وسایل، نیاز به وابستگی.

درخصوص مفهوم نیاز^۱ توافق عمومی وجود ندارد. به عبارت دیگر، فهم از مفهوم نیاز، تا حدود زیادی بستگی دارد به برداشت ما درخصوص نیازها و این که آن را در چه جامعه یا حوزه ای بررسی کنیم. روان شناسان، نیازها را به دو دسته نیازهای اولیه و نیازهای یادگرفته شده تقسیم می کنند. فیزیولوژیست ها به جنبه زیستی نیازها توجه دارند، اقتصاددانان نیز نیازهای مربوط به تقاضای مشتریان را مدنظر قرار می دهند و... صرف نظر از افراد متخصص و حرفه ای، عامه مردم نیز برداشت متفاوتی از نیازها دارند (حمیدی، ۱۳۸۴: ۱۶۵).

برخی نیز نیاز را اساس انگیزش^۲ دانسته اند و معتقدند که نیاز در فرد ایجاد تنش می کند و شخص انگیزته می شود تا اعمالی را برای کاهش تنش انجام دهد. درواقع از نظر آنان، نیاز می تواند رفتار انسان را در جهت خاصی هدایت کند (همان: ۱۵).

یک «نیاز» عبارت است از یک حالت بی تعادل یا نقصان درونی که زمینه را برای تقویت یا فشار بر یک

3. Erich Fromm

1. Need
2. Motivation



نظریه هری استک سالیوان: سالیوان، نیازها را به دو دسته تقسیم کرده است: عمومی و خصوصی. نیازهای عمومی، مشترک همه افراد آدمی است، مانند نیاز به آب و غذا. در حالی که نیازهای خصوصی در افراد و اقوام مختلف متفاوت است. این رویکردها نشان می‌دهد که نیازهای انسانی متنوع و چندگانه است و ارضای این نیازها به شرایط فرهنگی، اجتماعی و شخصیتی هر فرد بستگی دارد. تحلیل این نیازها و ارتباط آن‌ها با عملکرد و رفتار افراد می‌تواند در مدیریت سازمانی و توسعه منابع انسانی مفید باشد.

برادشاو (۱۹۷۲) چهار دسته نیاز را به شرح زیر تقسیم کرده است:

نیازهای هنجاری: این نیازها، به فاصله میان وضع موجود و استانداردهای تعیین شده اشاره دارد و به عنوان نیازهای هنجاری تلقی می‌شود.

نیازهای احساس شده: این نیازها، معادل با مفهوم «خواستن» و به معنای نیازهایی است که در طول زمان و حین کار، فرد یا گروه احساس می‌کنند.

نیازهای بیان شده (مورد تقاضا): نیازهایی که فرد به صراحت آن را تقاضا می‌کند.

نیازهای مقایسه‌ای: نیازهایی که افراد، آن‌ها را با نمونه‌های مشابه مقایسه می‌کنند.

فتحی و اجارگاه (۱۳۸۵) به این دسته بندی، نیازهای پیش‌بینی شده یا مورد انتظار را اضافه کرده و آن را به معنای فاصله بین آنچه در حال حاضر در دسترس است و آنچه در آینده ممکن است برای یک پروژه تقاضا شود، تعریف می‌کند.

عباس‌زادگان و ترک‌زاده (۱۳۸۶) دسته‌ای دیگر از نیازها به نام «نیازهای هنجاری» را به این دسته بندی افزوده است و آن را به عنوان نیازهایی تعریف می‌کنند که به وضعیت مطلوب اشاره دارد و رسیدن سازمان به وضعیت مطلوب و انجام بهترین شغل یا وظیفه، مستلزم تحقق آن‌هاست.

فورتتر (۲۰۰۵) نیازها را از لحاظ توانایی تشخیص، به دو گروه تقسیم می‌کند: ۱. نیازهای آشکار: این نیازها با سهولت بیش‌تری قابل سنجش و برآورد کردن است.

۲. نیازهای پنهان: شناسایی و سنجش آن‌ها مشکل‌تر است و عمدتاً برآورد آن‌ها نیاز به بررسی‌های دقیق و جامع دارد.

سالازار (۲۰۰۷)، نیازها را از نظر ضرورت و اهمیت به دو گروه تقسیم می‌کند: ۱. نیازهای فوری: این نیازها از اولویت خاصی برخوردار است. ۲. نیازهای عادی: این نیازها اهمیت دارد، اما از اولویت اضطراری برخوردار نیست.

ابطحی (۱۳۸۳) نیازها را از لحاظ نحوه برآوردن و دفع آن‌ها به دو گروه تقسیم می‌کند: نیازهایی که مؤسسه یا نظام می‌تواند آن‌ها را برطرف سازد.

نیازهایی که مؤسسه قادر به رفع آن‌ها نیست و نیاز به کمک از سازمان‌های دیگر دارد.

نورمن مان (به نقل از فرخ‌وندی، ۱۳۹۷)، هورنکوئیست (۱۹۹۶)، فردریک هرزبرگ، دیوب (۱۹۹۹)، وایت، کرچ (۱۹۹۹)، براون، هنری موری، کرونباخ (۱۹۵۴) به تقسیم‌بندی نیازهای انسانی پرداخته‌اند. هرکدام از این نظریه‌ها و تقسیم‌بندی‌ها، به نحوی مختصر نیازهای انسانی را توصیف کرده‌اند:

نورمن مان: تقسیم‌بندی نیازها به سه دسته اصلی شامل: نیازهای فیزیولوژیک، انگیزه‌های تحریک و نیازهای شخصی-اجتماعی.



ج) نیاز به عنوان يك عيب يا كاستي: برخی نیز نیاز را به عنوان عیب^۳ یا نقصان یا کمبود در نظر می‌گیرند. در واقع هنگامی که نوعی توانایی، مهارت یا نگرش وجود نداشته باشد و این غیبت منجر به ایجاد ضرر یا خسران در عملکرد فردی یا سازمانی شود، نشان‌دهنده وجود نیاز است. یکی از حامیان این دیدگاه، اسکریون^۴ است. به اعتقاد او، نیاز هنگامی مطرح می‌شود که در یک مورد خاص، سطح حداقل رضایت به دست نمی‌آید یا نمی‌تواند به دست آید (حمیدی، ۱۳۸۴: ۱۶۷-۱۶۸).

د) برداشت ترکیبی: از این دیدگاه، آنچه بین وضع موجود و وضع مطلوب قرار دارد، آنچه ترجیحات، علایق و انتظارات افراد را شکل می‌دهد و سرانجام آنچه بر عملکردهای مطلوب اثر منفی دارد؛ همگی نشان‌دهنده نیاز است (اسمعیلی، ۱۳۸۰: ۹۹ و فتحی و اجارگاه، ۱۳۷۵).

3. Deficit

4. Scriven, M

هورنکوئیست: او نیازها را به پنج دسته تقسیم می‌کند، شامل: نیازهای فیزیکی، روانی و عاطفی، اجتماعی، رفتاری-فعالیتی و مادی.

فردریک هرزبرگ: نیازهای بهداشتی (نیازهای اساسی و فیزیکی) و نیازهای انگیزشی (نیاز به پیشرفت و رشد) دیوب: تقسیم‌بندی نیازها به شش دسته، شامل: نیازهای حیاتی، اجتماعی، فرهنگی و روانی، رفاهی، انطباقی و سازش‌بخش و مترقی.

وایت: نیازهای امنیت، تعلق و دوستی، عدالت و رفتار صحیح، استقلال و وابستگی و تحقق وجودی. کرج: نیازهای همبستگی با دیگران، تملک، قدرت‌طلبی، نودوستی و کنجکاوی.

براون: تقسیم‌بندی نیازها به شاخص‌های کلان (اقتصادی و اجتماعی) و شاخص‌های خرد (روانی و شخصی). هنری موری: بیست نیاز براساس اهمیت، شامل نیازهایی مانند: حقارت و رضا، پیشرفت، پیوندجویی، پرخاشگری، خودمختاری، تفریح و غیره. کرونباخ: نیاز به محبت، تأیید همگان، احترام به نفس و تعلق به مقبولیت.

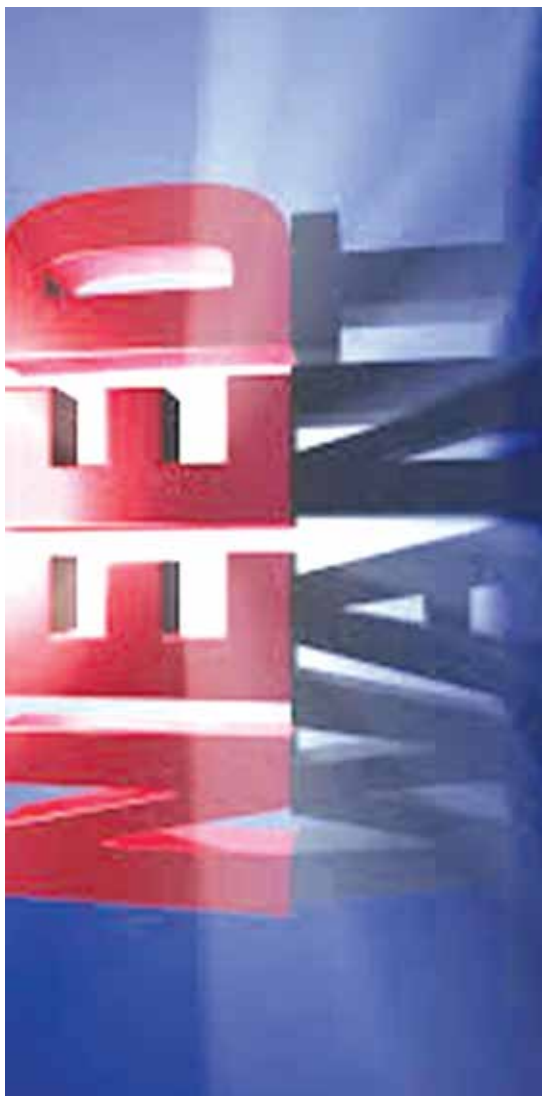
به طور کلی، برداشت‌ها و تعاریف ارائه شده درخصوص نیازها را می‌توان به چهار دسته زیر طبقه‌بندی کرد:

الف) نیاز به عنوان شکاف یا فاصله بین وضع موجود و وضع مطلوب: یکی از متداول‌ترین و مقبول‌ترین تعاریف در نیازهاست. به نظر کافمن^۱، نیاز عبارت از موقعیتی است که در آن وضع موجود یا فعلی با وضعیت مطلوب فاصله دارد. به زعم او، وضعیت مطلوب یا مورد نظر دربرگیرنده ایده‌آل‌ها، هنجارها، ترجیحات، انتظارات و ادراکات مختلف درباره آنچه باید باشد، است (عصاره و نصری، ۱۳۸۴: ۶۶).

ب) نیاز به عنوان خواست یا ترجیح: برخی نیز نیاز را به عنوان یک خواست^۲ یا ترجیح در نظر می‌گیرند (سوارز، ۱۹۹۱: ۴۳۳). این برداشت از نیاز عموماً کاربرد گسترده‌ای دارد. آنچه هسته اصلی این نظریه را تشکیل می‌دهد، آن است که نظرات و عقاید افراد و گروه‌ها درخصوص نیازها، کانون اصلی نیازسنجی قلمداد می‌شود.

1. Kaufman, R.A

2. Want



و نیاز دارد، ولی برخلاف رویکرد هدف محور، نشانی از یک اختلاف قابل اندازه گیری ندارد؛ به این معنا که نیاز به واسطه مقایسه وضعیت مطلوب و وضعیت موجود مشخص نشده است و احتمالاً به شرایط مطالعه نشده ای مربوط است که می تواند راه حل های فراوانی داشته باشد. در این دسته از نیازسنجی، مشخص کردن نقاط ضعف یا مسائل و مشکلات سازمان یا کاستی های موجود در عملکرد افراد مورد نظر است؛ تا براساس شناسایی این مسائل و معضلات، پیشنهاد اقدامات اصلاحی، راندمان و بازده کلی سازمان و افراد را افزایش دهند. مثل نیازسنجی مرتبط با مشکلات عملکرد سازمان یا کارکنان (بالامنش، ۱۳۷۸، فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۷ و ۱۳۸۱).

براساس این تعریف ها، رویکردهای سنجنش نیاز را می توان در قالب چهار رویکرد نیازسنجی: هدف محور (نیاز به مثابه فاصله یا شکاف)، توافق محور (نیاز به مثابه خواسته یا ترجیح)، مسئله محور (نیاز به مثابه عیب یا کاستی) و ترکیبی یا جامع نگر (نیاز به مثابه شکاف، خواست و کاستی) معرفی کرد.

در نیازسنجی های هدف محور شناسایی وضع موجود، تعیین آرمان ها و مقایسه این دو، اساس کار سنجنش نیازها را تشکیل می دهد. مثل نیازسنجی آموزشی کارکنان (بالامنش، ۱۳۷۸، فروزنده، ۱۳۸۷، جیردهی، ۱۳۸۶، فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۷). به بیان دیگر، فاصله بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب برای رسیدن به هدف تعیین شده در نظر گرفته می شود. نیاز، شکاف قابل اندازه گیری بین دو وضعیت است: چه هست؟ (وضعیت و حالت موجود) و چه باید باشد؟ (وضعیت و حالت مطلوب). این دو وضعیت باید اندازه گیری و این اختلاف بین آنها توضیح داده شود. انجام نشدن این کار به این معناست که ما به طور مستقیم یک نیاز را تشخیص نداده ایم (آلتشود و کومار، ۲۰۱۰، به نقل از ناجی اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۸: ۹).

در نیازسنجی توافق محور، نیاز تداعی کننده خواست یا ترجیح افراد است و دیدگاه ها و عقاید آن ها درباره نیازها، کانون اصلی نیازسنجی خواهد بود. هدف این نوع نیازسنجی، فرایند گردآوری و ایجاد توافق بین دیدگاه ها و ایده های گوناگون است. در این نوع نیازسنجی، فقط وضعیت مطلوب از نظر افراد سنجنیده می شود و از شهروندان پرسیده می شود که به چه چیز نیاز دارند؟ به بیان دیگر، در این دسته از نیازسنجی، شناسایی خواسته، ترجیحات و ایجاد توافق بین نظرات و عقاید افراد مختلف درباره مسئله یا نیازی خاص است. مثل نیازسنجی فراغتی کارکنان یا نیازسنجی آموزش توسعه فردی کارکنان (بالامنش، ۱۳۷۸، فروزنده، ۱۳۸۷، جیردهی، ۱۳۸۶، فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۷ و ۱۳۸۱).

در نیازسنجی مسئله محور، نیاز به عنوان نوعی عیب یا کاستی در نظر گرفته می شود و نیازسنجی عبارت است از: شناسایی مسائل و مشکلات برای انجام اقدامات اصلاحی و افزایش کارایی. این شیوه نیازسنجی، مفهومی از مشکل



فروزنده، لیلی (۱۳۸۷)؛ بررسی نیازهای پژوهشی بنیاد شهید و امور ایثارگران. تهران: بنیاد شهید و امور ایثارگران، معاونت پژوهشی و ارتباطات فرهنگی، گروه پژوهش‌های کاربردی.

فتحی و اجارگاه، کوروش (۱۳۷۵)؛ نیازسنجی در برنامه‌ریزی آموزشی و درسی (روش‌ها و فنون). تهران: اداره کل تربیت معلم و آموزش نیروی انسانی.

فتحی و اجارگاه، کوروش (۱۳۸۱)؛ نیازسنجی آموزشی. تهران: آئیش.

فتحی و اجارگاه، کوروش (۱۳۸۷)؛ طراحی الگوی نیازسنجی در برنامه‌دستی.

Bodor, J. (2000). Needs Assessment and Personnel Development. Program on Press.

Fathivajargah, Kh. (2014). Educational Needs Assessment (Models Techniques) (5th ed.). Tehran: Ayiizh Publications. (Persian).

Feizi, T. (2011). Principles of Organization and Management (16th ed.). Tehran: Payame Noor University Press. (Persian).

Fitz Patrick, T. (2005). Welfare Theory: An Introduction. Translated by Hormoz Homayounpour (2nd ed.). Tehran: Publications of the Social Security Research Institute. (Persian).

Hosseinian, Sh., Amiri, M., & Ali Rajabi, R. (2011). Reviewing and Identifying Needs of IRI Police University (IRIPU) Personnel. Journal of Police Management Studies, 5(4), 707-724. (Persian).

Khamse, S., & Rezaian, M. (2008). A Study of the Cultural Needs of the People of Karaj in 2007. Rahpooyeh Honar Magazine, 2(40). (Persian).

Sedigh Sarvestani, R. (2006). A Study of the Social, Cultural, and Educational Needs of Schoolgirls. Research Project, Faculty of Social Sciences, University of Tehran. (Persian).

Suarez, T.M (1996), Needs Assessmet Stadies in Lewy (Ed), International Encyclopedia of Curriculum, Pergamon press.

در کنار این سه رویکرد، می‌توان به رویکرد چهارمی به‌عنوان رویکردی ترکیبی یا جامع‌نگر اشاره کرد که در پی شناخت نیاز از جنبه‌های متفاوت ذهنی و عینی است. در این دسته از نیازسنجی، ترکیبی از نیازها و به‌تبع آن، ترکیبی از تکنیک‌ها و ابزارها به‌کار گرفته می‌شود. مثل نیازسنجی مرتبط با مشکلات عملکرد سازمان‌های ذیربط در مواجهه با مسئله اجتماعی خاص (بالامنش، ۱۳۷۸، فروزنده، ۱۳۸۷، جیردهی، ۱۳۸۶، فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۷ و ۱۳۸۱). به بیان دقیق‌تر، در این رویکرد برای مشخص کردن نیاز، به مقایسه شرایط فعلی با شرایط مطلوب، در نظر گرفتن مشکلات، کاستی‌ها، ترجیحات، علایق و انتظارات توجه می‌شود و پس از گردآوری اطلاعات از مجراهای چندگانه، به راهبردهای رفع نیاز و انجام اقدامات لازم فکر می‌شود. از این رو، نیازسنجی از این منظر، با هدف حل مشکلات جاری، پرهیز از تکرار مشکلات فعلی یا گذشته، استفاده از فرصت‌های آتی و ایجاد فرصت جهت رشد و توسعه است (ناجی اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۸: ۹).

منابع

اسمعیلی، بابک (۱۳۸۰)؛ نیازسنجی. تدبیر، شماره ۱۱۷، ص ۹۹.
بالامنش، محمدحسین (۱۳۷۸)؛ نیازسنجی آموزشی مدیران متوسطه استان گیلان. مرکز آموزش مدیریت دولتی استان گیلان.
جیردهی، روح‌الله (۱۳۸۶)؛ سنجش نیازهای آموزشی کارکنان سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان. تهران: بنیاد شهید و امور ایثارگران، معاونت پژوهشی و ارتباطات فرهنگی، گروه پژوهش‌های کاربردی.



سنجش رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

چکیده

پژوهش حاضر درصدد سنجش رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بوده است. از این منظر، داده‌های پژوهش با استفاده از ابزار پرسشنامه محقق ساخته^{۳۰} سؤالی (۲۱ سؤال اصلی و ۹ سؤال برای ویژگی‌های جمعیتی) از روی ۵۳۷ نفر از اعضای ایثارگری صندوق قرض الحسنه شاهد در ۳۲ منطقه خدمتی که با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران و شارپ (با سطح خطای ۰،۰۴، سطح اطمینان ۹۵ درصد) و نیز روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبتی انتخاب شده بود، گردآوری شد. به منظور اعتبارسنجی ابزار، از اعتبار محتوایی صوری کیفی و برای پایایی سنجی، از روش همسازی درونی گویه‌ها با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. مقدار آلفای کرونباخ کل ابزار برابر با ۰،۸۵۷ بوده است. داده‌های پژوهش در دو بخش تحلیل توصیفی و استنباطی تحلیل شده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که میانگین به دست آمده از میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در حالت رتبه‌ای برابر با ۴،۴۱۵ (با سقف ۵ و خط برش ۳) بوده است. علاوه بر آن، می‌توان چنین گفت که ۹۷،۴ درصد اعضا (معادل ۵۱۴ نفر از نمونه‌ها) میزان رضایتمندی زیاد و خیلی زیاد داشتند. این میزان در سال ۱۴۰۲ برابر با ۹۰،۱ درصد بوده و لذا از این حیث به مقدار ۷،۰۳ درصد نسبت به سال ۱۴۰۱ افزایش را نشان داده است. علاوه بر آن، یافته‌های استنباطی پژوهش در ذیل تحلیل مقایسه‌ای نشان داده است که میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح خطای ۰،۰۱ به نفع طبقات زیاد و خیلی زیاد در سطح مطلوبی است ($P < 0.01$). همچنین بین میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب ویژگی جمعیتی وضعیت شغلی و محل سکونت اعضا، تفاوت معناداری در سطح خطای ۰،۰۱ و ۰،۰۵ مشاهده شده است ($P < 0.01$) و ($P < 0.05$)، ولی برحسب ویژگی‌های جمعیتی سن، جنس، میزان تحصیلات، وضعیت تأهل، میزان درآمد و نیز هزینه‌های خانواده، تفاوت معناداری مشاهده نشده است ($P > 0.05$). علاوه بر آن، مدل تجربی بازتولید شده رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، همانندی و برازش لازم را با مدل مفهومی نشان داده است. واژگان کلیدی: رضایتمندی، کیفیت خدمات دهی، کیفیت درک شده، انتظارات درک شده، ارزش درک شده، تصویر ذهنی، رضایت کلی، وفاداری و ناراضی.



یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش در دو بخش تحلیل توصیفی و تحلیل استنباطی به شرح زیر گزارش شده است:

۱. یافته‌های توصیفی پژوهش

الف) توصیف ویژگی‌های جمعیتی

- از پاسخگویان مورد مطالعه، ۳۱۱ نفر (۵۷٫۹ درصد) مرد و ۲۲۶ نفر (۴۲٫۱ درصد) زن بوده‌اند.

- متوسط سن پاسخگویان مورد بررسی ۶۲٫۱۰۶ سال بوده است. علاوه بر آن، نیمی از پاسخگویان بالای ۶۰ سال و نیمی دیگر نیز پایین‌تر از آن داشتند. همچنین بیش‌ترین فراوانی پاسخگویان در طبقه ۶۰ سال سن مشاهده شده است.

- متوسط میزان تحصیلات پاسخگویان، دیپلم بوده است، علاوه بر آن، نیمی از پاسخگویان زیردیپلم و نیمی دیگر نیز بالاتر از آن داشتند. همچنین بیش‌ترین فراوانی پاسخگویان از حیث میزان تحصیلات، در طبقه زیردیپلم مشاهده شده است.

- از پاسخگویان مورد بررسی در این پژوهش به لحاظ وضعیت شغلی، به ترتیب: ۲۳۳ نفر (۴۳٫۷ درصد) بیکار، ۳ نفر (۰٫۶ درصد) در حال تحصیل، ۱ نفر (۰٫۲ درصد) سرپاز، ۲۴ نفر (۴٫۵ درصد) شاغل بخش دولتی، ۶۱ نفر (۱۱٫۴ درصد) شاغل بخش خصوصی و آزاد، ۱۰۹ نفر (۲۰٫۵ درصد) بازنشسته، ۸۰ نفر (۱۵ درصد) حالت اشتغال، ۲۲ نفر (۴٫۱ درصد) سایر بوده‌اند. همچنین بیش‌ترین فراوانی متعلق به طبقه بیکار بوده است.

۲. اکثریت در این بخش، زنان خانه‌دار بودند (۱۹۸ نفر، معادل ۳۷٫۸ درصد).

مقدمه و هدف پژوهش: رضایت مشتری با برآورد ساختن یا فراتر رفتن از نیازهای مشتریان در خصوص خدمتی خاص به دست می‌آید. رضایت مشتری از جمله اقدامات داخلی سازمان محسوب می‌شود که نمود جهت‌گیری آن‌ها به سمت ارضای خواسته‌های ارباب رجوع است که جهت ارتقای کیفیت محصولات و خدمات را نشان می‌دهد. هدف کلی پژوهش حاضر، سنجش میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد بوده است.

مبانی نظری پژوهش: مبانی نظری سنجش میزان رضایتمندی اعضای صندوق قرض‌الحسنه شاهد؛ مدل رضایت‌سنجی ایران (تلفیقی از نقاط قوت شاخص‌های رضایت‌سنجی موجود) مشتمل بر هفت مؤلفه: کیفیت درک‌شده (در دو بخش سخت‌افزاری و نرم‌افزاری)، انتظارات درک‌شده، ارزش درک‌شده، تصویر ذهنی، رضایت کلی، وفاداری (نگرشی و رفتاری) و نارضایتی بوده است.

روش‌شناسی پژوهش: پژوهش حاضر به لحاظ ماهیت پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی، به لحاظ نوع و هدف پژوهش کاربردی، به لحاظ استراتژی پژوهش قیاسی و به لحاظ ماهیت داده کمی و از نوع مطالعات پیمایشی بوده است. از این منظر، داده‌های پژوهش با استفاده از ابزار پرسشنامه محقق ساخته ۳۰ سؤالی (۲۱ سؤال اصلی و ۹ سؤال برای ویژگی‌های جمعیتی) از روی ۵۳۷ نفر از اعضای ایثارگری صندوق قرض‌الحسنه شاهد در ۳۲ منطقه خدمتی که با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران و شارپ (با سطح خطای ۰٫۰۴، سطح اطمینان ۹۵ درصد) و نیز روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبتی انتخاب شده بود، گردآوری شد. به منظور اعتبارسنجی ابزار از اعتبار محتوایی صوری کیفی و برای پایایی سنجی از روش همسازی درونی گویه‌ها با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. مقدار آلفای کرونباخ کل ابزار، برابر با ۰٫۹۵۷ بوده است. داده‌های پژوهش در دو بخش تحلیل توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفته است.^۱

۱. تمام مراحل تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و Smart-PLS انجام شده است.



۱۲ نفر (۲,۲ درصد) ایلام، ۶ نفر (۱,۱ درصد) بوشهر، ۳۳ نفر (۶,۱ درصد) تهران بزرگ، ۱۰ نفر (۱,۹ درصد) چهارمحال وبختیاری، ۴۸ نفر (۸,۹ درصد) خراسان رضوی، ۳ نفر (۰,۶ درصد) خراسان شمالی، ۸ نفر (۱,۵ درصد) خراسان جنوبی، ۲۸ نفر (۵,۲ درصد) خوزستان، ۱۰ نفر (۱,۹ درصد) زنجان، ۷ نفر (۱,۳ درصد) سمنان، ۴ نفر (۰,۷ درصد) سیستان و بلوچستان، ۱۳ نفر (۲,۴ درصد) شهرستان‌های تهران، ۵۰ نفر (۹,۳ درصد) فارس، ۸ نفر (۱,۵ درصد) قزوین، ۱۰ نفر (۱,۹ درصد) قم، ۱۴ نفر (۲,۶ درصد) کردستان، ۲۰ نفر (۳,۷ درصد) کرمان، ۱۴ نفر (۲,۶ درصد) کرمانشاه، ۱۶ نفر (۳ درصد) گلستان، ۱۰ نفر (۱,۹ درصد) گیلان، ۱۷ نفر (۳,۲ درصد) لرستان، ۴۱ نفر (۷,۸ درصد) مازندران، ۴ نفر (۰,۷ درصد) هرمزگان، ۱۵ نفر (۲,۸ درصد) همدان، ۸ نفر (۱,۵ درصد) یزد و ۹ نفر (۱,۷ درصد) کهگیلویه و بویراحمد بودند. همچنین بیشترین فراوانی متعلق به طبقه استان فارس با ۵۰ نمونه، معادل ۹,۵ درصد بوده است.

ب) توصیف داده‌ها

۱. میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد متغیر رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، از هفت مؤلفه و در مجموع با ۲۱ گویه براساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت با دامنه یک تا پنج مورد سنجش قرار گرفته است. در ادامه، به تحلیل متغیر رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق شاهد در دو حالت (سطح فاصله‌ای و سطح رتبه‌ای) به شرح زیر پرداخته می‌شود:

- از پاسخگویان مورد بررسی در این پژوهش به لحاظ وضعیت تأهل، به ترتیب: ۲۴ نفر (۴,۵ درصد) مجرد، ۳۲۴ نفر (۶۰,۴ درصد) متأهل، ۸۹ نفر (۱۶,۶ درصد) همسر شهید، ۳۲ نفر (۶ درصد) همسر جانباز متوفی، ۶ نفر (۱,۱ درصد) مطلقه و ۶۱ نفر (۱۱,۴ درصد) فوت همسر بوده‌اند. همچنین بیشترین فراوانی متعلق به طبقه متأهل بوده است.

- متوسط میزان درآمد ماهیانه خانواده، بین پنج تا ده میلیون تومان در ماه بوده است. علاوه بر آن، نیمی از پاسخگویان، میزان درآمد ماهیانه بین پنج تا ده میلیون تومان و بالاتر در ماه و نیمی دیگر نیز پایین‌تر از آن داشتند. همچنین بیشترین فراوانی پاسخگویان از حیث میزان درآمد ماهیانه خانواده در طبقه بین پنج تا ده میلیون تومان در ماه مشاهده شده است.

- متوسط میزان هزینه ماهیانه خانواده، بالای پانزده میلیون تومان در ماه بوده است. علاوه بر آن، نیمی از پاسخگویان، میزان هزینه ماهیانه بالای پانزده میلیون تومان در ماه و نیمی دیگر نیز در همین میزان و پایین‌تر از آن قرار داشتند. همچنین بیشترین فراوانی پاسخگویان از حیث میزان هزینه ماهیانه خانواده، در طبقه بالای پانزده میلیون تومان در ماه مشاهده شده است.

- از پاسخگویان مورد بررسی در این پژوهش به لحاظ استان محل سکونت، به ترتیب: ۲۰ نفر (۳,۷ درصد) آذربایجان شرقی، ۱۷ نفر (۳,۲ درصد) آذربایجان غربی، ۸ نفر (۱,۵ درصد) اردبیل، ۱۶ نفر (۳ درصد) مرکزی، ۴۵ نفر (۸,۴ درصد) اصفهان، ۱۳ نفر (۲,۴ درصد) البرز،

الف) سطح فاصله‌ای متغیر

جدول ۱: توزیع آمار مرکزی و پراکندگی متغیر رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد و مؤلفه‌های آن

بیشینه	کمینه	انحراف معیار	خط برش (میانگین آزمون)	میانگین	تعداد گویه	رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد و مؤلفه‌های آن
۱۰۵	۲۹	۱۰,۳۳۱	۶۳	۸۵,۰۹۸	۲۱	متغیر رضایتمندی
۱۵	۳	۱,۹۰۸	۹	۱۲,۳۳۸	۳	مؤلفه کیفیت درک شده
۱۵	۳	۲,۰۲۹	۹	۱۲,۸۶۹	۳	مؤلفه انتظارات درک شده
۱۵	۳	۲,۰۱۳	۹	۱۱,۸۹۳	۳	مؤلفه ارزش درک شده
۱۵	۳	۲,۰۸۵	۹	۱۲,۸۰۲	۳	مؤلفه تصویر ذهنی
۱۵	۳	۲,۰۲۰	۹	۱۱,۱۳۵	۳	مؤلفه رضایت کلی
۱۵	۳	۱,۷۳۹	۹	۱۱,۳۰۳	۳	مؤلفه وفاداری
۱۳	۳	۱,۴۵۹	۹	۵,۲۴۵	۳	مؤلفه ناراضی‌تی
					۵۳۷	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)

سؤالات مورد سنجش متغیر یا شاخص کل است. این امر در خصوص مؤلفه‌های رضایتمندی به جز مؤلفه ناراضی‌تی با میانگین ۵,۲۴۵ (و با خط برش ۹) نیز صادق است. لذا ضمن بیان این‌که مؤلفه ناراضی‌تی بالعکس دیگر مؤلفه‌ها زیر خط برش بودن آن، دال بر مطلوبیت است.

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۱ نیز نشان می‌دهد، متغیر میزان رضایتمندی اعضای این‌ارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد با میانگین ۸۵,۰۹۸ (و با خط برش ۶۳) بالای خط برش (میانگین آزمون) و در سطح مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این میانگین، بالاتر از سطح استاندارد تعیین شده براساس مجموع

ب) سطح رتبه‌ای متغیر

جدول ۲: توزیع متغیر رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
کم	۱	۰,۲	۰,۲
تاحدودی	۱۳	۲,۴	۲,۶
زیاد	۲۸۵	۵۳,۱	۵۵,۷
خیلی زیاد	۲۳۸	۴۴,۳	۱۰۰,۰
تعداد کل	۵۳۷	۱۰۰,۰	
میانگین: میانگین: ۴,۴۱۵ (زیاد)	میان: ۴ (زیاد)	نما: ۴ (زیاد)	

همان‌گونه که جدول ۲ نیز نشان می‌دهد، از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، به‌ترتیب: ۲ درصد رضایتمندی کم، ۲۴ درصد رضایتمندی تاحدودی، ۵۳٫۱ درصد نیز رضایتمندی زیاد و ۴۴٫۳ درصد رضایتمندی خیلی زیاد داشتند. علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی، نشان می‌دهد که متوسط میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، مطلوب (زیاد) بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث میزان رضایتمندی در طبقه زیاد و بالاتر و نیمی دیگر نیز پایین‌تر از آن قرار داشتند. درنهایت، بیش‌ترین تجمع و انباشتگی پاسخگویان از حیث میزان رضایتمندی از کیفیت خدمات‌دهی

صندوق قرض‌الحسنه شاهد، در طبقه زیاد مشاهده شده است. لذا با توجه به تحلیل توصیفی فوق، می‌توان چنین گفت که میزان رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد در سطح مطلوبی (زیاد) است. علاوه بر آن، می‌توان چنین گفت که ۹۷٫۴ درصد اعضا (معادل ۵۱۴ نفر از نمونه‌ها) میزان رضایتمندی زیاد و خیلی زیاد داشتند. این میزان در سال ۱۴۰۲ برابر با ۹۰٫۰۱ درصد بوده و لذا از این حیث به مقدار ۷٫۰۳ درصد نسبت به سال ۱۴۰۱ افزایش را نشان داده است. در ادامه، به تحلیل توصیفی مؤلفه‌های هفتگانه رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد در سطح مقیاس رتبه‌ای پرداخته می‌شود:

۱. مؤلفه کیفیت درک‌شده اعضا نسبت به خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد
جدول ۳: توزیع مؤلفه کیفیت درک‌شده اعضا نسبت به خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد

کیفیت درک‌شده اعضا نسبت به خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
خیلی کم	۱	۰٫۲	۰٫۲
کم	۳	۰٫۶	۰٫۷
تاحدودی	۴۸	۸٫۹	۹٫۷
زیاد	۲۸۳	۵۲٫۷	۶۲٫۴
خیلی زیاد	۲۰۲	۳۷٫۶	۱۰۰٫۰
تعداد کل	۵۳۷	۱۰۰٫۰	
میانگین: میانگین: ۴٫۲۷۰ (زیاد)	میانگین: ۴ (زیاد)	نما: ۴ (زیاد)	

بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث میزان کیفیت درک شده در طبقه زیاد و بالاتر و نیمی دیگر نیز در طبقه پایین تر از آن قرار داشتند. در نهایت، بیشترین تجمع و انباشتگی پاسخگویان از حیث میزان کیفیت درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، در طبقه تاحدودی مشاهده شده است. لذا با توجه به تحلیل توصیفی فوق، می توان چنین گفت که میزان کیفیت درک شده اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، در سطح مطلوبی (زیاد) است.

همان گونه که جدول ۳ نیز نشان می دهد، از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان کیفیت درک شده اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، به ترتیب: ۲ درصد کیفیت درک شده خیلی کم، ۶ درصد کیفیت درک شده کم، ۸٫۹ درصد کیفیت درک شده تاحدودی، ۵۲٫۷ درصد کیفیت درک شده زیاد، ۳۷٫۶ درصد نیز کیفیت درک شده خیلی زیاد داشتند. علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی، نشان می دهد که متوسط میزان کیفیت درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، مطلوب (زیاد)

۲. مؤلفه انتظارات درک شده اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
جدول ۴: توزیع مؤلفه انتظارات درک شده اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

درصد فراوانی تجمعی	درصد	فراوانی	انتظارات درک شده اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
۰٫۲	۰٫۲	۱	خیلی کم
۱٫۱	۰٫۹	۵	کم
۸٫۰	۶٫۹	۳۷	تاحدودی
۵۵٫۳	۴۷٫۳	۲۵۴	زیاد
۱۰۰٫۰	۴۴٫۷	۲۴۰	خیلی زیاد
	۱۰۰٫۰	۵۳۷	تعداد کل
میانگین: میانگین: ۴٫۳۵۳ (تاحدودی) میانه: ۴ (زیاد) نما: ۴ (زیاد)			

به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، مطلوب (زیاد) بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث میزان انتظارات درک شده در طبقه زیاد و بالاتر و نیمی دیگر نیز پایین تر از آن قرار داشتند. در نهایت، بیشترین تجمع و انباشتگی پاسخگویان از حیث میزان انتظارات درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، در طبقه زیاد مشاهده شده است. لذا با توجه به تحلیل توصیفی فوق، می توان چنین گفت که میزان انتظارات درک شده اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، در سطح مطلوبی (زیاد) است.

همان گونه که جدول ۴ نیز نشان می دهد، از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان انتظارات درک شده اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، به ترتیب: ۲ درصد انتظارات درک شده خیلی کم، ۹ درصد انتظارات درک شده کم، ۶۹ درصد انتظارات درک شده تاحدودی، ۴۷٫۳ درصد انتظارات درک شده زیاد و ۴۴٫۷ درصد نیز انتظارات درک شده خیلی زیاد داشتند. علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی نشان می دهد که متوسط میزان انتظارات درک شده نسبت

۳. مؤلفه ارزش درک شده اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
جدول ۵: توزیع مؤلفه ارزش درک شده اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

درصد فراوانی تجمعی	درصد	فراوانی	ارزش درک شده اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
۰,۲	۰,۲	۱	خیلی کم
۲,۰	۱,۹	۱۰	کم
۱۱,۵	۹,۵	۵۱	تاحدودی
۶۵,۴	۵۳,۸	۲۸۹	زیاد
۱۰۰,۰	۳۴,۶	۱۸۶	خیلی زیاد
	۱۰۰,۰	۵۳۷	تعداد کل
میانگین: میانگین: ۴,۲۰۸ (زیاد) میانه: ۴ (زیاد) نما: ۴ (زیاد)			

خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، مطلوب (زیاد) بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث میزان ارزش درک شده در طبقه زیاد و پایین تر و نیمی دیگر نیز بالاتر از آن قرار داشتند. در نهایت، بیشترین تجمع و انباشتگی پاسخگویان از حیث میزان ارزش درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در طبقه زیاد مشاهده شده است. لذا با توجه به تحلیل توصیفی فوق، می توان چنین گفت که میزان ارزش درک شده اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، در سطح مطلوبی (زیاد) است.

همان گونه که جدول ۵ نیز نشان می دهد، از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان ارزش درک شده اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، به ترتیب: ۰,۲ درصد ارزش درک شده خیلی کم، ۱,۹ درصد ارزش درک شده کم، ۹,۵ درصد ارزش درک شده تا حدودی، ۵۳,۸ درصد ارزش درک شده زیاد و ۳۴,۶ درصد نیز ارزش درک شده خیلی زیاد داشتند. علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی نشان می دهد که متوسط میزان ارزش درک شده نسبت به

۴. مؤلفه تصویر ذهنی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
جدول ۶: توزیع مؤلفه تصویر ذهنی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

درصد فراوانی تجمعی	درصد	فراوانی	تصویر ذهنی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
۰,۲	۰,۲	۱	خیلی بد
۱,۳	۱,۱	۶	بد
۹,۵	۸,۲	۴۴	بینابین
۵۴,۴	۴۴,۹	۲۴۱	خوب
۱۰۰,۰	۴۵,۶	۲۴۵	خیلی خوب
	۱۰۰,۰	۵۳۷	تعداد کل
میانگین: میانگین: ۴,۳۴۶ (زیاد) میانه: ۴ (زیاد) نما: ۵ (زیاد)			

خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، خوب بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث تصویر ذهنی در طبقه خوب و پایین تر و نیمی دیگر نیز بالاتر از آن قرار داشتند. در نهایت، بیشترین تجمع و انباشتگی پاسخگویان از حیث نوع تصویر ذهنی نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، در طبقه خوب مشاهده شده است. لذا با توجه به تحلیل توصیفی فوق، می توان چنین گفت که تصویر ذهنی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، در سطح مطلوب (خوب) است.

همان گونه که جدول ۶ نیز نشان می دهد، از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث تصویر ذهنی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، به ترتیب: ۰,۲ درصد تصویر ذهنی خیلی بد، ۱,۱ درصد تصویر ذهنی بد، ۸,۲ درصد تصویر ذهنی بینابین، ۴۴,۹ درصد تصویر ذهنی خوب و ۴۵,۶ درصد نیز تصویر ذهنی خیلی خوب داشتند. علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی نشان می دهد که متوسط تصویر ذهنی اعضا نسبت به

۵. مؤلفه رضایت کلی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
جدول ۷: توزیع مؤلفه رضایت کلی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

رضایت کلی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
خیلی کم	۱	۰,۲	۰,۲
کم	۸	۱,۵	۱,۷
تاحدودی	۶۱	۱۱,۴	۱۳,۰
زیاد	۳۶۳	۶۷,۶	۸۰,۶
خیلی زیاد	۱۰۴	۱۹,۴	۱۰۰,۰
تعداد کل	۵۳۷	۱۰۰,۰	
میانگین: میانگین: ۴,۰۴۴ (زیاد) میانه: ۴ (زیاد) نما: ۴ (زیاد)			

خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، مطلوب (زیاد) بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث میزان رضایت کلی در طبقه زیاد و بالاتر و نیمی دیگر نیز پایین تر از آن قرار داشتند. همچنین بیشترین تجمع و انباشتگی پاسخگویان از حیث میزان رضایت کلی نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، در طبقه زیاد مشاهده شده است. لذا با توجه به تحلیل توصیفی فوق، می توان چنین گفت که میزان رضایت کلی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، در سطح مطلوبی است.

همان گونه که جدول ۷ نیز نشان می دهد، از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان رضایت کلی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، به ترتیب: ۰,۲ درصد میزان رضایت کلی خیلی کم، ۱,۵ درصد میزان رضایت کلی کم، ۱۱,۴ درصد میزان رضایت کلی تاحدودی، ۶۷,۶ درصد میزان رضایت کلی زیاد و ۱۹,۴ درصد نیز میزان رضایت کلی خیلی زیاد داشتند. علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی نشان می دهد که متوسط میزان رضایت کلی اعضا نسبت به

۶. مؤلفه وفاداری اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
جدول ۸: توزیع مؤلفه وفاداری اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

وفاداری اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
خیلی کم	۲	۰,۴	۰,۴
کم	۳	۰,۶	۰,۹
تاحدودی	۶۶	۱۲,۳	۱۳,۲
زیاد	۳۷۵	۶۹,۸	۸۳,۱
خیلی زیاد	۹۱	۱۶,۹	۱۰۰,۰
تعداد کل	۵۳۷	۱۰۰,۰	
میانگین: میانگین: ۴,۰۲۴ (تاحدودی) میانه: ۴ (تاحدودی) نما: ۴ (تاحدودی)			

(زیاد) بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث میزان وفاداری در طبقه زیاد و بالاتر و نیمی دیگر نیز پایین تر از آن قرار داشتند. همچنین بیش ترین تجمع و انباشتگی پاسخگویان از حیث میزان وفاداری نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، در طبقه زیاد مشاهده شده است. لذا با توجه به تحلیل توصیفی فوق، می توان چنین گفت که میزان وفاداری اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، در سطح مطلوب است.

همان گونه که جدول ۸ نیز نشان می دهد، از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان وفاداری اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، به ترتیب: ۰,۴ درصد میزان وفاداری خیلی کم، ۰,۶ درصد میزان وفاداری کم، ۱۲,۳ درصد میزان وفاداری تا حدودی، ۶۹,۸ درصد میزان وفاداری زیاد و ۱۶,۹ درصد نیز میزان وفاداری خیلی زیاد داشتند. علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی نشان می دهد که متوسط میزان وفاداری اعضا نسبت به صندوق قرض الحسنه شاهد، مطلوب

۷. مؤلفه نارضایتی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
جدول ۹: توزیع مؤلفه نارضایتی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

نارضایتی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
خیلی کم	۵۷	۱۰,۶	۱۰,۶
کم	۴۰۳	۷۵,۰	۸۵,۷
تاحدودی	۶۵	۱۲,۱	۹۷,۸
زیاد	۱۱	۲,۰	۹۹,۸
خیلی زیاد	۱	۰,۲	۱۰۰,۰
تعداد کل	۵۳۷	۱۰۰,۰	
میانگین: میانگین: ۲,۰۶۱ (خیلی کم) میانه: ۲ (خیلی کم) نما: ۲ (خیلی کم)			

همان‌گونه که جدول ۹ نیز نشان می‌دهد، از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان نارضایتی اعضا نسبت به خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، به ترتیب: ۱۰٫۶ درصد میزان نارضایتی خیلی کم، ۷۵ درصد میزان نارضایتی کم، ۱۲٫۱ درصد میزان نارضایتی تا حدودی، ۲ درصد نیز میزان نارضایتی خیلی زیاد و ۰٫۲ درصد نیز میزان نارضایتی خیلی زیاد داشتند.

علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی نشان می‌دهد که متوسط میزان نارضایتی اعضا نسبت به

کیفیت صندوق قرض‌الحسنه شاهد، کم بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث میزان نارضایتی در طبقه کم و بالاتر و نیمی دیگر نیز در بالاتر از آن قرار داشتند. همچنین بیش‌ترین تجمع و انباشتگی پاسخگویان از حیث میزان نارضایتی نسبت به خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، در طبقه کم مشاهده شده است. لذا با توجه به تحلیل توصیفی فوق، می‌توان چنین گفت که میزان نارضایتی اعضا نسبت به خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، در سطح کم است.

**۸. تحلیل توصیفی گویه‌ها و مؤلفه‌های هفتگانه رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد
جدول ۱۰: توزیع گویه‌ها و مؤلفه‌های هفتگانه رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد**

نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میانگین	خیلی زیاد	زیاد	تا حدودی	کم	خیلی کم	گویه‌ها و مؤلفه‌های هفتگانه رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد
۵۳۷		۱۲۹	۲۹۵	۸۸	۹	۱۶	۱. تا چه اندازه از کیفیت سیستم‌های ارتباطی و اطلاع‌رسانی صندوق قرض‌الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰٫۰	۳٫۹۵۳	۲۴٫۰	۵۴٫۹	۱۶٫۴	۱٫۷	۳٫۰	
۵۳۷		۱۳۸	۳۰۹	۸۴	۵	۱	۲. به طور کلی، تا چه اندازه نسبت به امکانات فیزیکی صندوق قرض‌الحسنه شاهد در بنیاد (اتاق محل مراجعه، سیستم گرمایش و سرمایش، صندلی‌ها، آبسردکن و...) رضایت داشتید؟
۱۰۰٫۰	۴٫۰۷۶	۲۵٫۷	۵۷٫۵	۱۵٫۶	۰٫۹	۰٫۲	
۵۳۷		۲۳۱	۲۵۴	۴۴	۳	۵	۳. تا چه اندازه از کیفیت عملکرد و پاسخگویی مناسب نمایندگان صندوق قرض‌الحسنه شاهد (رابطین) در بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرتان رضایت داشتید؟
۱۰۰٫۰	۴٫۳۰۹	۴۳٫۰	۴۷٫۳	۸٫۲	۰٫۶	۰٫۹	

نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میانگین	خیلی زیاد	زیاد	تاحدودی	کم	خیلی کم	گویه‌ها و مؤلفه‌های هفتگانه رضایتمندی اعضای کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
۵۳۷	۴,۲۷۰	۲۰۲	۲۸۳	۴۸	۳	۱	مؤلفه کیفیت درک شده
۱۰۰,۰		۳۷,۶	۵۲,۷	۸,۹	۰,۶	۰,۲	
۵۳۷	۴,۲۲۹	۱۹۸	۲۷۹	۴۹	۷	۴	۴. تا چه اندازه نسبت به رویه‌های (قوانین و مقررات) موجود برای دریافت وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰,۰		۳۶,۹	۵۲,۰	۹,۱	۱,۳	۰,۷	
۵۳۷	۴,۲۸۶	۲۲۳	۲۵۹	۴۴	۸	۳	۵. تا چه اندازه نسبت به فرایند (چگونگی) خدمات دهی موجود برای دریافت وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰,۰		۴۱,۵	۴۸,۲	۸,۲	۱,۵	۰,۶	
۵۳۷	۴,۳۵۳	۲۴۱	۲۵۲	۳۹	۳	۲	۶. تا چه اندازه نسبت به صحت و درستی انجام کار خود از سوی کارکنان صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰,۰		۴۴,۹	۴۶,۹	۷,۳	۰,۶	۰,۴	
۵۳۷	۴,۳۵۳	۲۴۰	۲۵۴	۳۷	۵	۱	مؤلفه انتظارات درک شده
۱۰۰,۰		۴۴,۷	۴۷,۳	۶,۹	۰,۹	۰,۲	
۵۳۷	۴,۱۵۰	۱۹۴	۲۶۲	۵۹	۱۲	۱۰	۷. تا چه اندازه از بابت صرف وقت برای اخذ وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰,۰		۳۶,۱	۴۸,۸	۱۱,۰	۲,۲	۱,۹	
۵۳۷	۳,۵۶۰	۸۴	۱۹۴	۲۱۱	۳۶	۱۳	۸. تا چه اندازه نسبت به سقف میزان وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰,۰		۱۵,۶	۳۶,۱	۳۹,۳	۶,۵	۲,۴	
۵۳۷	۴,۱۸۲	۱۹۴	۲۶۰	۷۳	۷	۳	۹. تا چه اندازه، میزان و شرایط وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد نسبت به صندوق‌های مشابه، مزیت و برتری دارد؟
۱۰۰,۰		۳۶,۱	۴۸,۴	۱۳,۶	۱,۳	۰,۶	

نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میانگین	خیلی زیاد	زیاد	تاحدودی	کم	خیلی کم	گویه‌ها و مؤلفه‌های هفتگانه رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
۵۳۷	۴,۲۰۸	۱۸۶	۲۸۹	۵۱	۱۰	۱	مؤلفه ارزش درک شده
۱۰۰,۰		۳۴,۶	۵۳,۸	۹,۵	۱,۹	۰,۲	
۵۳۷	۴,۲۴۲	۲۱۴	۲۵۵	۵۵	۱۰	۳	۱۰. تا چه اندازه، وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد مفید و موثر بوده است؟
۱۰۰,۰		۳۹,۹	۴۷,۵	۱۰,۲	۱,۹	۰,۶	
۵۳۷	۴,۲۴۵	۲۱۵	۲۵۵	۵۴	۱۰	۳	۱۱. تا چه اندازه، وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد به موقع بوده است؟
۱۰۰,۰		۴۰,۰	۴۷,۵	۱۰,۱	۱,۹	۰,۶	
۵۳۷	۴,۳۱۴	۲۴۳	۲۳۵	۴۹	۵	۵	۱۲. تا چه اندازه کارکنان بنیاد و صندوق رادر فرایند خدمات دهی، باملاحظه و حمایتگر ارزیابی می‌کنید؟
۱۰۰,۰		۴۵,۳	۴۳,۸	۹,۱	۰,۹	۰,۹	
۵۳۷	۴,۳۴۶	۲۴۵	۲۴۱	۴۴	۶	۱	مؤلفه تصویر ذهنی
۱۰۰,۰		۴۵,۶	۴۴,۹	۸,۲	۱,۱	۰,۲	
۵۳۷	۴,۳۰۱	۲۳۸	۲۳۳	۵۸	۶	۲	۱۳. تا چه اندازه، ارزیابی کلی شما نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مثبت بوده است؟
۱۰۰,۰		۴۴,۳	۴۳,۴	۱۰,۸	۱,۱	۰,۴	
۵۳۷	۳,۴۶۵	۸۵	۱۰۱	۳۳۵	۱۱	۵	۱۴. تا چه اندازه انتظارات فردیتان از خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برآورده شده است؟
۱۰۰,۰		۱۵,۸	۱۸,۸	۶۲,۴	۲,۰	۰,۹	
۵۳۷	۳,۳۶۸	۹۶	۴۸	۳۵۹	۲۵	۸	۱۵. تا چه اندازه کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، فراتر از انتظارات شما بوده است؟
۱۰۰,۰		۱۷,۹	۸,۹	۶۶,۹	۴,۸	۱,۵	

نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میانگین	خیلی زیاد	زیاد	تاحدودی	کم	خیلی کم	گویه ها و مؤلفه های هفتگانه رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
۵۳۷	۴,۰۴۴	۱۰۴	۳۶۳	۶۱	۸	۱	مؤلفه رضایت کلی
۱۰۰,۰		۱۹,۴	۶۷,۶	۱۱,۴	۱,۵	۰,۲	
۵۳۷	۴,۶۸۵	۴۳۵	۴۲	۵۵	۳	۲	۱۶. تا چه اندازه برای أخذ مجدد وام از صندوق قرض الحسنه شاهد علاقه مندهستید؟
۱۰۰,۰		۸۱,۰	۷,۸	۱۰,۲	۰,۶	۰,۴	
۵۳۷	۳,۳۵۷	۸۶	۴۹	۳۷۷	۲۱	۴	۱۷. تا چه اندازه به ایشاگران دیگر، برای أخذ وام از صندوق قرض الحسنه شاهد توصیه می کنید؟
۱۰۰,۰		۱۶,۰	۹,۱	۷,۲	۳,۹	۰,۷	
۵۳۷	۳,۲۶۰	۶۶	۴۸	۳۹۲	۲۲	۹	۱۸. تا چه اندازه حاضرید در خصوص ویژگی های مثبت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به دیگران مطالبی بگوید؟
۱۰۰,۰		۱۲,۳	۸,۹	۷۳,۰	۴,۱	۱,۷	
۵۳۷	۴,۰۲۴	۹۱	۳۷۵	۶۶	۳	۲	مؤلفه وفاداری
۱۰۰,۰		۱۶,۹	۶۹,۸	۱۲,۳	۰,۶	۰,۴	
۵۳۷	۲,۸۱۵	۲۰	۲۷	۳۹۷	۲۰	۷۳	۱۹. تا چه اندازه کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، پایین تر از سطح انتظارات شما بوده است؟
۱۰۰,۰		۳,۷	۵,۰	۷۳,۹	۳,۷	۱۳,۶	
۵۳۷	۱,۲۸۱	۱۵	۴	۳۳	۱۳	۴۷۲	۲۰. تا چه اندازه ناراضیتی خود را نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به صورت شفاهی، کتبی یا از طریق مراکز هاتف بنیاد شهید و امور ایشاگران، به مدیریت صندوق منعکس کرده اید؟
۱۰۰,۰		۲,۸	۰,۷	۶,۱	۲,۴	۸۷,۹	
۵۳۷	۱,۱۴۹	۴	۱	۱۷	۲۷	۴۸۸	۲۱. تا چه اندازه نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد ناراضی بوده اید، ولی آن را منعکس نکرده اید؟
۱۰۰,۰		۰,۷	۰,۲	۳,۲	۵,۰	۹۰,۹	
۵۳۷	۲,۰۶۱	۱	۱۱	۶۵	۴۰۳	۵۷	مؤلفه ناراضیاتی^۱
۱۰۰,۰		۰,۲	۲,۰	۱۲,۱	۷۵,۰	۱۰,۶	
۵۳۷	۴,۴۱۵	۲۳۸	۲۸۵	۱۳	۱	-	شاخص کل (متغیر) رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق
۱۰۰,۰		۴۴,۳	۵۳,۱	۲,۴	۰,۲	-	

۱. گویه های این مؤلفه (مؤلفه ناراضیاتی) هنگام عمل کامپیوت کردن و ساخت متغیر و شاخص کل رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق به دلیل منفی بودن بار معناییشان نسبت به دیگر گویه های سنجش متغیر، معکوس کدگذاری شده است.

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۱۰ نیز نشان می‌دهد، برخی نکات مهم درخصوص متغیر، مؤلفه‌ها و گویه‌های مؤلفه‌های هفتگانه رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد به شرح زیر است:

الف) درخصوص متغیر رضایتمندی از کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد متوسط میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، مطلوب (زیاد) بوده است (میانگین ۴٫۴۱۵).

ب) درخصوص مؤلفه‌های هفتگانه رضایتمندی از کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد میزان کیفیت درک‌شده نسبت به خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، نسبتاً مطلوب (تاحدودی) بوده است (۴٫۲۷۰).

میزان انتظارات درک‌شده نسبت به خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، مطلوب (زیاد) بوده است (۴٫۳۵۳).

میزان ارزش درک‌شده نسبت به خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، مطلوب (زیاد) بوده است (۴٫۲۸۰).

نوع تصویر ذهنی اعضا نسبت به خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، مطلوب (خوب) بوده است (۴٫۳۴۶).

میزان رضایت کلی اعضا نسبت به خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، نسبتاً مطلوب (زیاد) بوده است (۴٫۰۴۴).

میزان وفاداری اعضا نسبت به صندوق قرض‌الحسنه شاهد، نسبتاً مطلوب (تاحدودی) بوده است (۴٫۰۲۴).

میزان ناراضی‌تی اعضا نسبت به کیفیت صندوق قرض‌الحسنه شاهد، خیلی کم بوده است (۲٫۰۶۱).

ج) درخصوص گویه‌های مؤلفه‌های هفتگانه رضایتمندی از کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد

رضایتمندی اعضا از سقف میزان وام پرداختی

با میانگین ۳٫۵۶۰ در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این مقدار اندکی بالاتر از خط برش یا میانگین آزمون، یعنی عدد ۳ است (گویه ۸).

برآورده شدن انتظارات فردی اعضا از خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد با میانگین ۳٫۴۶۵ در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این مقدار اندکی بالاتر از خط برش یا میانگین آزمون، یعنی عدد ۳ است (گویه ۱۴).

فراتر از انتظارات بودن کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد با میانگین ۳٫۳۶۸ در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این مقدار اندکی بالاتر از خط برش یا میانگین آزمون، یعنی عدد ۳ است (گویه ۱۵).

توصیه اعضا به دیگر اینارگران برای اخذ وام از صندوق قرض‌الحسنه شاهد با میانگین ۳٫۳۵۷ در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این مقدار اندکی بالاتر از خط برش یا میانگین آزمون، یعنی عدد ۳ است (گویه ۱۷).

گفتن مطالبی درخصوص ویژگی‌های مثبت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد به دیگران از سوی اعضا با میانگین ۳٫۳۶۸ در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این مقدار اندکی بالاتر از خط برش یا میانگین آزمون، یعنی عدد ۳ است (گویه ۱۸).

باقی گویه‌های مؤلفه‌های هفتگانه متغیر رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، در سطح مطلوبی است.

۲. یافته‌های استنباطی پژوهش

این مرحله به آزمون فرضیه‌های تحقیق اختصاص دارد. لذا ابتدا باید نرمال بودن یا نرمال نبودن توزیع متغیر رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد مشخص شود. جدول ۱۱، توزیع نرمال و غیرنرمال بودن متغیر رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد را براساس آزمون آماری کلموگروف-اسمیرنوف تک‌نمونه‌ای نشان می‌دهد:

جدول ۱۱: توزیع نرمال و غیرنرمال بودن متغیر رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

نتایج آزمون	آزمون کلموگروف-اسمیرنوف تک نمونه‌ای	
رضایتمندی اعضای صندوق قرض الحسنه شاهد		
۸۵,۰۹۸	میانگین	
۱۰,۳۳۱	انحراف معیار	
۰,۰۸۴	کل	تفاوت بیش‌ترین قدر مطلق
۰,۱۳۶	مثبت	
-۰,۱۰۶	منفی	
۰,۱۳۶	مقدار	
۰,۰۰۰	سطح معناداری آزمون	
۵۳۷	تعداد کل	

با توجه به این‌که فرضیه پژوهش به صورت تک‌نمونه‌ای (تک‌متغیره)، مقایسه‌ای (مقایسه وضع موجود با وضع مطلوب) و تک‌دامنه‌ای (جهت‌دار) مطرح شده است و با توجه به این‌که توزیع متغیر یا شاخص کل، یعنی رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس آزمون کلموگروف-اسمیرنوف تک‌نمونه‌ای نرمال نیست ($P > 0.01$)؛ برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک کای اسکور تک‌نمونه‌ای استفاده می‌شود. جدول ۱۲، نتایج آزمون کای اسکور تک‌نمونه‌ای را برای مقایسه میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضع موجود و وضع مطلوب نشان می‌دهد:

یافته‌های جدول ۱۱ نشان می‌دهد که توزیع داده‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس آزمون آماری کلموگروف-اسمیرنوف تک‌نمونه‌ای، نرمال نیست؛ چراکه سطح معناداری آزمون مذکور، زیر 0.01 است. بنابراین به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش، از آزمون‌های کیفی (ناپارامتریک) استفاده می‌شود. در ادامه، به آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخته می‌شود:

۱-۲. تحلیل مقایسه‌ای و آزمون فرضیه‌های تحقیق در گام اول
فرضیه پژوهش ۱: میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است.

۱. این امر در خصوص تمامی مؤلفه‌های هفتگانه متغیر رضایتمندی اعضای این‌کارگزار نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نیز صادق است. یعنی توزیع داده‌های تمامی مؤلفه‌ها نیز نرمال نیست ($P < 0.01$).

جدول ۱۲: نتایج آزمون کای اسکور تک نمونه‌ای برای مقایسه میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضع موجود با وضع مطلوب

میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	فراوانی مشاهده شده	فراوانی مورد انتظار	اختلاف (باقیمانده)
کم	۱	۱۳۴,۳	-۱۳۳,۲
تاحدودی	۱۳	۱۳۴,۳	-۱۲۱,۲
زیاد	۲۸۵	۱۳۴,۳	۱۵۰,۸
خیلی زیاد	۲۲۸	۱۳۴,۳	۱۰۳,۸
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	۵۳۷		

Chi-Square: 491.223

df: 3

Sig: 0.000

Valid observations: 537

خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است، تأیید می‌شود.

فرضیه پژوهش ۲: بین میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب ویژگی‌های جمعیتی اعضا، تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه پژوهش ۱-۲: بین میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب سن اعضا، تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به این که فرضیه پژوهش به صورت دونمونه‌ای (دومتغیره)، مقایسه‌ای (مقایسه گروه‌های مختلف سنی)، دودامنه‌ای (فاقد جهت) مطرح شده است و با توجه به این که توزیع شاخص کل، یعنی رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس آزمون کلموگروف-اسمیرنوف تک نمونه‌ای نرمال نیست ($P < 0.01$)؛ همچنین با توجه به چندشقی بودن متغیر مستقل برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده می‌شود. جدول ۱۳، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب سن نشان می‌دهد:

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۱۲ و نیز سطح معناداری آزمون کای اسکور تک نمونه‌ای نشان می‌دهد، میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضع موجود با وضع مطلوب، تفاوت معناداری در سطح خطای ۰,۰۱ وجود دارد ($P < 0.01$). به بیان دیگر، با توجه به این که میزان کی دو محاسبه شده ($\chi^2 = 491.223$) با درجه آزادی ($df = 3$) و سطح معناداری ($P < 0.01$) از مقدار کی دو جدول ($\chi^2 = 11.345$) بزرگ‌تر است؛ لذا با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان نتیجه گرفت که بین میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضع موجود با وضع مطلوب یکسان نیست.

علاوه بر این، مقایسه جهت اختلاف (باقیمانده) مقادیر فراوانی مشاهده شده و فراوانی مورد انتظار برای هر طبقه، بیان‌کننده آن است که فراوانی مشاهده شده رضایتمندی اعضا در طبقه زیاد و خیلی زیاد، بیش‌تر از فراوانی مورد انتظار و نیز فراوانی مشاهده شده در دیگر طبقات است و لذا میزان رضایتمندی اعضا در سطح مطلوبی است.

بنابراین با توجه به نتایج آزمون کای اسکور تک نمونه‌ای و نیز یافته‌های جدول فوق، فرضیه تحقیق مبنی بر این که میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت

جدول ۱۳: توزیع میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب سن

رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق				
سن	نمونه کل	میانگین رتبه‌ها	آزمون کروسکال والیس	
			مقدار کی دو	df
sig				
۰,۵۷۳	۹	۳۳۱,۳۳	۲,۹۱۱	۴
	۲۷	۲۵۲,۵۰		
	۲۰۹	۲۶۴,۹۵		
	۱۶۱	۲۷۵,۵۷		
	۱۳۱	۲۶۶,۵۱		
	۵۳۷			
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)				

نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب جنس اعضا، تفاوت معناداری وجود دارد. با توجه به این که فرضیه پژوهش به صورت دونمونه‌ای (دومتغیره)، مقایسه‌ای (مقایسه دو جنس)، دودامنه‌ای (فاقد جهت) مطرح شده است و با توجه به این که توزیع شاخص کل، یعنی رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد براساس آزمون کلموگروف-اسمیرنوف تک‌نمونه‌ای نرمال نیست ($P > 0.01$)؛ همچنین با توجه به دوشقی بودن متغیر مستقل، برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک من-وایت‌نی استفاده می‌شود. جدول ۱۴، نتایج آزمون من-وایت‌نی را برای مقایسه میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب جنس نشان می‌دهد:

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۱۳، میانگین رتبه‌ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می‌دهد، بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب سن، تفاوت معناداری در سطح خطای ۰,۰۵ وجود ندارد ($P < 0.05$). به بیان دقیق‌تر، رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب سن، یکسان است.

بنابراین با توجه به یافته‌های تحقیق، فرضیه تحقیق مبنی بر این که بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب سن اعضا تفاوت معناداری وجود دارد، تأیید نمی‌شود. فرضیه پژوهش ۲-۲: بین میزان رضایتمندی اعضا

جدول ۱۴: توزیع میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب جنس

رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق				
جنس	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میانگین رتبه‌ها	آزمون من-وایت‌نی	
			مقدار Z	sig
مرد	۳۱۱	۲۷۱,۶۱	-۰,۵۲۳	۰,۶۰۱
زن	۲۲۶	۲۶۵,۴۱		
	۵۳۷		-	
نمونه کل (مشاهدات معتبر)				

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۱۴، میانگین رتبه‌ها و نیز سطح معناداری آزمون من-وایت‌نی نشان می‌دهد، بین اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب جنس، تفاوت معناداری وجود ندارد ($P > 0.05$). به بیان دقیق‌تر، رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب جنس، تقریباً یکسان است.

بنابراین با توجه به یافته‌های تحقیق، فرضیه تحقیق مبنی بر این‌که بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب جنس اعضا تفاوت معناداری وجود دارد، تأیید نمی‌شود.

فرضیه پژوهش ۲-۳: بین میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد

برحسب میزان تحصیلات، تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به این‌که فرضیه پژوهش به صورت دونمونه‌ای (دومتغیره)، مقایسه‌ای (مقایسه گروه‌های مختلف میزان تحصیلات)، دودامنه‌ای (فاقد جهت) مطرح شده است و با توجه به این‌که توزیع شاخص کل، یعنی رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد براساس آزمون کلموگروف-اسمیرنوف تک‌نمونه‌ای نرمال نیست ($P < 0.01$)؛ همچنین با توجه به چندشقی بودن متغیر مستقل، برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده می‌شود. جدول ۱۵، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب میزان تحصیلات نشان می‌دهد:

جدول ۱۵: توزیع میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب میزان تحصیلات

رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب میزان تحصیلات				
میزان تحصیلات	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میانگین رتبه‌ها	آزمون کروسکال والیس	
			مقدار کی دو	sig
زیردیپلم	۳۲۳	۲۷۱٫۶۰		
دیپلم	۱۳۰	۲۵۰٫۶۵		
فوق دیپلم	۱۷	۲۳۳٫۱۲		
لیسانس	۳۲	۲۶۱٫۱۹		
فوق لیسانس	۱۸	۳۴۴٫۶۴	۱۲٫۴۶۳	۰٫۰۸۶
حوزوی	۳	۳۳۰٫۱۷		
دکتری	۱۰	۲۷۱٫۹۰		
فوق دکتری	۲	۴۱۷٫۰		
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	۵۳۳	-		

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۱۵، میانگین رتبه‌ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می‌دهد، بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان تحصیلات، تفاوت معناداری در سطح خطای ۰/۰۵ وجود ندارد ($P>0.05$). به بیان دقیق‌تر، رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان تحصیلات، یکسان است.

بنابراین با توجه به یافته‌های تحقیق، فرضیه تحقیق مبنی بر این‌که بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان تحصیلات تفاوت معناداری وجود دارد، تأیید نمی‌شود.

فرضیه پژوهش ۴-۲: بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه

شاهد برحسب وضعیت شغلی اعضا، تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به این‌که فرضیه پژوهش به صورت دونمونه‌ای (دومتغیره)، مقایسه‌ای (مقایسه گروه‌های مختلف وضعیت شغلی)، دودامنه‌ای (فاقد جهت) مطرح شده است و با توجه به این‌که توزیع شاخص کل، یعنی رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس آزمون کلموگروف-اسمیرنوف تک‌نمونه‌ای نرمال نیست ($P<0.01$)؛ همچنین با توجه به چندشقی بودن متغیر مستقل، برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده می‌شود. جدول ۱۶، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت شغلی نشان می‌دهد:

جدول ۱۶: توزیع میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت شغلی

آزمون کروسکال والیس					وضعیت شغلی
sig	df	مقدار کی دو	میانگین رتبه‌ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	
۰/۰۲۵	۷	۱۶,۰۱۲	۲۶۰,۵۲	۲۳۳	بیکار
			۳۲۹,۵۰	۳	در حال تحصیل
			۱۵۶,۵۰	۱	سرباز
			۳۱۸,۶۹	۲۴	شاغل بخش دولتی
			۲۳۶,۷۱	۶۱	شاغل بخش خصوصی و آزاد
			۲۹۹,۳۴	۱۰۹	بازنشسته
			۲۵۱,۴۹	۸۰	حالت اشتغال
			۲۵۵,۹۱	۲۲	سایر
				۵۳۳	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۱۶، میانگین رتبه‌ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می‌دهد، بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب وضعیت شغلی، تفاوت معناداری در سطح خطای ۵٪ وجود دارد ($P < 0.05$). به بیان دقیق‌تر، رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب وضعیت شغلی یکسان نیست؛ بدین ترتیب که اعضای در حال تحصیل با میانگین رتبه ۳۲۹٫۵۰، شاغل بخش دولتی با میانگین رتبه ۳۱۸٫۶۹، بازنشسته با میانگین رتبه ۲۹۹٫۳۴، بیکار با میانگین رتبه ۲۶۰٫۵۲، سایر با میانگین رتبه ۲۵۵٫۹۱، حالت اشتغال با میانگین رتبه ۲۵۱٫۴۹، شاغل بخش خصوصی و آزاد با میانگین رتبه ۲۳۶٫۷۱، سرباز با میانگین رتبه ۱۵۶٫۵۰، به ترتیب بیش‌ترین تا کم‌ترین میزان رضایتمندی را نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد داشتند. این امر بیان‌کننده آن است که شاغلین بخش دولتی و بازنشستگان، از بیش‌ترین میزان رضایتمندی و شاغلین بخش خصوصی و آزاد و نیز بیکاران، از کم‌ترین میزان رضایتمندی نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برخوردار بوده‌اند.

بنابراین با توجه به یافته‌های تحقیق، فرضیه تحقیق مبنی بر این‌که بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب وضعیت شغلی اعضا تفاوت معناداری وجود دارد، تأیید می‌شود. فرضیه پژوهش ۵-۲: بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل، تفاوت معناداری وجود دارد. با توجه به این‌که فرضیه پژوهش به صورت دونمونه‌ای (دومتغیره)، مقایسه‌ای (مقایسه گروه‌های مختلف وضعیت تأهل)، دودامنه‌ای (فاقد جهت) مطرح شده است و با توجه به این‌که توزیع شاخص کل، یعنی رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد براساس آزمون کلموگروف-اسمیرنوف تک‌نمونه‌ای نرمال نیست ($P < 0.01$)؛ همچنین با توجه به چندشقی بودن متغیر مستقل، برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده می‌شود. جدول ۱۷، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل نشان می‌دهد:

جدول ۱۷: توزیع میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل

رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق					وضعیت تأهل
sig	df	مقدار کی دو	میانگین رتبه‌ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	
۰٫۴۷۶	۵	۴٫۵۳۱	۲۹۱٫۶۹	۲۴	مجرد
			۲۷۴٫۸۲	۳۲۴	متاهل
			۲۶۵٫۷۹	۸۹	همسر شهید
			۲۴۶٫۲۲	۳۲	همسر جانباز متوفی
			۲۴۳٫۵۰	۶	مطلقه
			۲۴۳٫۹۲	۶۱	فوت همسر
				۵۳۶	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۱۷، میانگین رتبه‌ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می‌دهد، بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل، تفاوت معناداری وجود ندارد ($P > 0.05$). به بیان دقیق‌تر، رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل تقریباً یکسان است.

بنابراین با توجه به یافته‌های تحقیق، فرضیه تحقیق مبنی بر این‌که بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل تفاوت معناداری وجود دارد، تأیید نمی‌شود. فرضیه پژوهش ۶-۲: بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه

شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده اعضا، تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به این‌که فرضیه پژوهش به صورت دونمونه‌ای (دومتغیره)، مقایسه‌ای (مقایسه گروه‌های مختلف درآمدی)، دودامنه‌ای (فاقد جهت) مطرح شده است و با توجه به این‌که توزیع شاخص کل، یعنی رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس آزمون کلموگروف-اسمیرنوف تک‌نمونه‌ای نرمال نیست ($P < 0.01$); همچنین با توجه به چندشقی بودن متغیر مستقل، برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده می‌شود. جدول ۱۸، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده نشان می‌دهد:

جدول ۱۸: توزیع میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده

آزمون کروسکال والیس					میزان درآمد ماهیانه خانواده
sig	df	مقدار کی دو	میانگین رتبه‌ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	
۰,۴۲۶	۳	۲,۷۸۲	۲۵۲,۸۳	۸۰	زیر پنج میلیون تومان در ماه
			۲۶۱,۳۶	۱۹۰	پنج تا ده میلیون تومان در ماه
			۲۴۶,۵۱	۱۷۰	ده میلیون و یک هزار تا پانزده میلیون تومان در ماه
			۲۷۴,۶۶	۷۳	بالای پانزده میلیون تومان در ماه
			-	۵۱۳	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۱۸، میانگین رتبه‌ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می‌دهد، بین میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده، تفاوت معناداری وجود ندارد ($P > 0.05$). به بیان دقیق‌تر، رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده، تقریباً یکسان است. بنابراین با توجه به یافته‌های تحقیق، فرضیه تحقیق مبنی بر این که بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده اعضا تفاوت معناداری وجود دارد، تأیید نمی‌شود.

فرضیه پژوهش ۷-۲: بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه

شاهد برحسب میزان هزینه‌های ماهیانه خانواده اعضا، تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به این که فرضیه پژوهش به صورت دونمونه‌ای (دومتغیره)، مقایسه‌ای (مقایسه گروه‌های مختلف درآمدی)، دودامنه‌ای (فاقد جهت) مطرح شده است و با توجه به این که توزیع شاخص کل، یعنی رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد براساس آزمون کلموگروف-اسمیرنوف تک‌نمونه‌ای نرمال نیست ($P < 0.01$)؛ همچنین با توجه به چندشقی بودن متغیر مستقل، برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده می‌شود. جدول ۱۹، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب میزان هزینه‌های ماهیانه خانواده نشان می‌دهد:

جدول ۱۹: توزیع میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب میزان هزینه‌های ماهیانه خانواده

آزمون کروسکال والیس					میزان هزینه‌های ماهیانه خانواده
sig	df	مقدار کی دو	میانگین رتبه‌ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	
۰,۰۸۱	۳	۶,۷۲۸	۲۵۲,۸۳	۸۰	زیر پنج میلیون تومان در ماه
			۲۶۱,۳۶	۱۹۰	پنج تا ده میلیون تومان در ماه
			۲۴۶,۵۱	۱۷۰	ده میلیون و یک هزار تا پانزده میلیون تومان در ماه
			۲۷۴,۶۶	۷۳	بالای پانزده میلیون تومان در ماه
			-	۵۱۳	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۱۹، میانگین رتبه‌ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می‌دهد، بین میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب میزان هزینه‌های ماهیانه خانواده، تفاوت معناداری وجود ندارد ($P > 0.05$). به بیان دقیق‌تر، رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب میزان هزینه‌های ماهیانه خانواده، تقریباً یکسان است. بنابراین با توجه به یافته‌های تحقیق، فرضیه تحقیق مبنی بر این‌که بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب میزان هزینه‌های ماهیانه خانواده اعضا تفاوت معناداری وجود دارد، تأیید نمی‌شود. فرضیه پژوهش ۸-۲: بین میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق

قرض‌الحسنه شاهد برحسب استان محل سکونت اعضا، تفاوت معناداری وجود دارد. با توجه به این‌که فرضیه پژوهش به صورت دونمونه‌ای (دومتغیره)، مقایسه‌ای (مقایسه گروه‌های مختلف هزینه خانواده)، دودمانه‌ای (فاقد جهت) مطرح شده است و با توجه به این‌که توزیع شاخص کل، یعنی رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد براساس آزمون کلموگروف-اسمیرنوف تک‌نمونه‌ای نرمال نیست ($P < 0.01$)؛ همچنین با توجه به چندشقی بودن متغیر مستقل، برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده می‌شود. جدول ۲۰، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب استان محل سکونت نشان می‌دهد:

جدول ۲۰: توزیع میانگین رتبه‌های رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب استان محل سکونت

آزمون کروسکال والیس				رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق	استان محل سکونت
sig	df	مقدار کی دو	میانگین رتبه‌ها		
			۲۳۵,۴۵	۲۰	آذربایجان شرقی
			۱۵۷,۰۰	۱۷	آذربایجان غربی
			۳۵۳,۱۳	۸	اردبیل
			۲۳۸,۷۲	۱۶	مرکزی
			۲۰۹,۳۰	۴۵	اصفهان
۰/۰۰۰	۳۱	۱۷۶,۷۶۸	۲۴۶,۱۲	۱۳	البرز
			۱۶۶,۳۸	۱۲	ایلام
			۳۷۴,۹۲	۶	بوشهر
			۳۱۸,۸۹	۳۳	تهران بزرگ
			۳۴۰,۰۵	۱۰	چهارمحال و بختیاری

رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق				
استان محل سکونت	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میانگین رتبه‌ها	مقدار کی دو	df
sig				
	۴۸	۲۱۹,۲۷	۱۷۶,۷۶۸	۳۱
خراسان رضوی	۳	۱۵۷,۰۰		
خراسان جنوبی	۸	۳۸۵,۸۱		
خراسان شمالی	۲۶	۳۱۵,۷۷		
خوزستان	۱۰	۳۱۳,۹۰		
زنجان	۷	۳۴۳,۷۹		
سمنان	۴	۲۲۲,۳۸		
سیستان و بلوچستان	۱۳	۲۳۷,۴۶		
شهرستان های تهران	۵۰	۱۸۹,۷		
فارس	۸	۳۲۰,۴۴		
قزوین	۱۰	۳۱۳,۹۰		
قم	۱۴	۲۲۶,۵۰		
کردستان	۲۰	۲۲۰,۵۵		
کرمان	۱۴	۱۶۵,۰۴		
کرمانشاه	۹	۳۶۹,۴۴		
کهگیلویه و بویراحمد	۱۶	۴۱۸,۵۰		
گلستان	۱۰	۳۱۳,۹۰		
گیلان	۱۷	۲۴۹,۲۹		
لرستان	۴۱	۴۱۸,۵۰		
مازندران	۴	۲۲۲,۳۸		
هرمزگان	۱۵	۲۶۱,۶۰		
همدان	۸	۳۲۰,۴۴		
یزد				
نمونه کل (مشاهدات معتبر)				



اصفهان با میانگین رتبه ۲۰۹,۳۰، فارس با میانگین رتبه ۱۸۹,۷، ایلام با میانگین رتبه ۱۶۶,۳۸، کرمانشاه با میانگین رتبه ۱۶۵,۰۴، آذربایجان غربی و نیز خراسان جنوبی با میانگین رتبه ۱۵۷,۰۰، به ترتیب بیشترین تا کمترین میزان رضایتمندی را نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نشان داده‌اند.

بنابراین با توجه به یافته‌های تحقیق، فرضیه تحقیق مبنی بر این که بین میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب استان محل سکونت اعضا تفاوت معناداری وجود دارد، تأیید می‌شود.

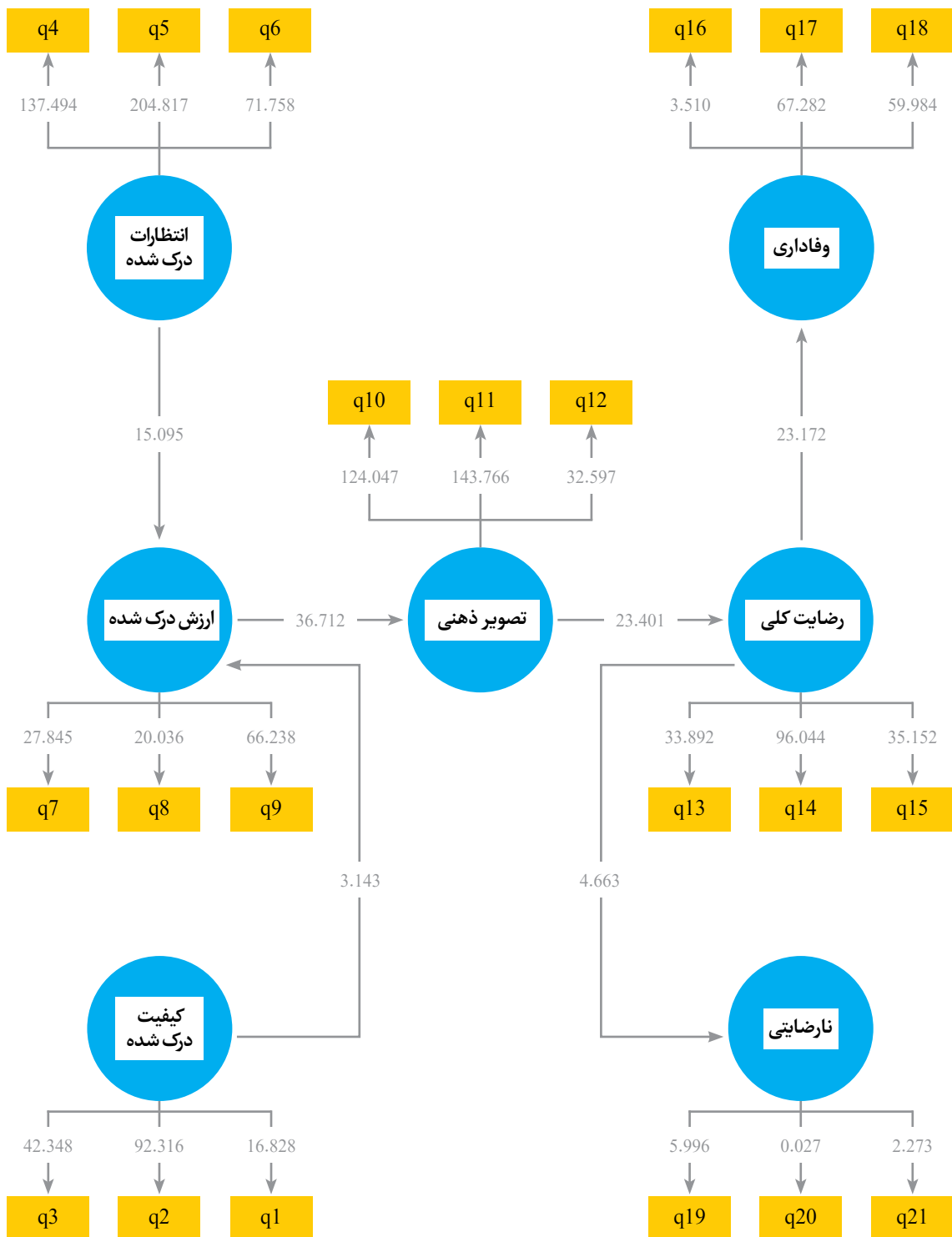
۲-۲. تحلیل چندمتغیره و آزمون فرضیه‌های

تحقیق در گام دوم

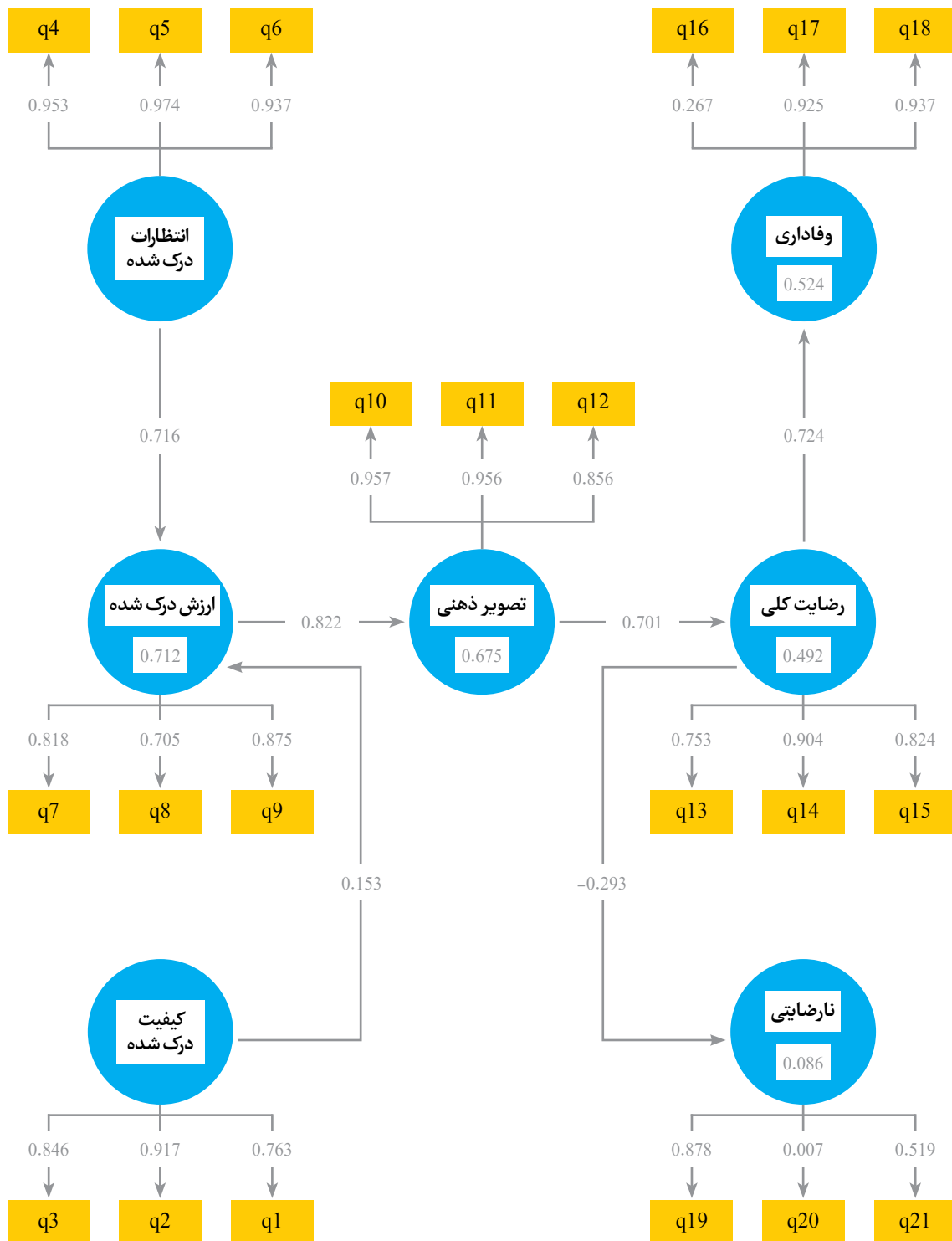
فرضیه کلی تحقیق: مدل تجربی ساختاری (مسیر) و اندازه‌گیری رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، از برآزش و همانندی لازم برخوردار است.

در این قسمت، به منظور آزمون فرضیه کلی تحقیق، از تحلیل چندمتغیره و مدل‌یابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار $Smart-PLS_2$ به دلیل نرمال نبودن توزیع داده‌ها و نیز حجم نسبتاً پایین نمونه‌ها استفاده شده است. نتایج اجرای مدل در حالت نمایش ضرایب غیراستاندارد (ضرایب معناداری) و نیز ضرایب استاندارد (ضرایب تأثیرگذاری) به ترتیب در نمودارهای ۱ و ۲ نشان داده شده است:

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۲۰، میانگین رتبه‌ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می‌دهد، بین اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب استان محل سکونت، تفاوت معناداری در سطح خطای ۰,۰۱ وجود دارد ($P < 0.01$). به بیان دیگر، میزان اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب استان محل سکونت آن‌ها یکسان نیست. بدین ترتیب که اعضای استان‌های: گلستان و مازندران به طور مشترک با میانگین رتبه ۴۱۸,۵۰، کهگیلویه و بویراحمد با میانگین رتبه ۳۸۹,۴۴، خراسان شمالی با میانگین رتبه ۳۸۵,۸۱، بوشهر با میانگین رتبه ۳۷۴,۹۲، اردبیل با میانگین رتبه ۳۵۳,۱۳، سمنان با میانگین رتبه ۳۴۳,۷۹، چهارمحال و بختیاری با میانگین رتبه ۳۴۰,۰۵، قزوین و یزد به طور مشترک با میانگین رتبه ۳۲۰,۴۴، تهران بزرگ با میانگین رتبه ۳۱۸,۸۹، خوزستان با میانگین رتبه ۳۱۵,۷۷، قم، گیلان و زنجان به طور مشترک با میانگین رتبه ۳۱۳,۹۰، همدان با میانگین رتبه ۲۶۱,۶۰، لرستان با میانگین رتبه ۲۴۹,۲۹، البرز با میانگین رتبه ۲۴۶,۱۲، مرکزی با میانگین رتبه ۲۳۸,۷۲، شهرستان‌های تهران با میانگین رتبه ۲۳۷,۴۶، آذربایجان شرقی با میانگین رتبه ۲۳۵,۴۵، کردستان با میانگین رتبه ۲۲۶,۵۰، سیستان و بلوچستان و هرمزگان با میانگین رتبه ۲۲۲,۳۸، کرمان با میانگین رتبه ۲۲۰,۵۵، خراسان رضوی با میانگین رتبه ۲۱۹,۲۷،



نمودار: مدل تجربی ساختاری (مسیر) و اندازه‌گیری انعکاسی رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد براساس ضرایب غیراستاندارد (ضرایب معناداری)



نمودار ۲: مدل تجربی ساختاری (مسیر) و اندازه‌گیری انعکاسی رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس ضرایب استاندارد (ضرایب تأثیرگذاری)

معادلات ساختاری از طریق نرم افزار Smart-PLS₃ برای بررسی برآزش مدل‌های اندازه‌گیری از معیارهای بررسی روایی (روایی همگرا و روایی واگرا) و بررسی پایایی (سازگاری درونی) استفاده می‌شود.

به طور کلی، در ارزیابی مدل‌ها با استفاده از نرم افزار Smart-PLS₂ سه مدل آزمون می‌شود: مدل بیرونی، مدل درونی و مدل کلی تجربی. ۱. ارزیابی مدل بیرونی (مدل اندازه‌گیری): در مدل یابی

جدول ۲۱: ارزیابی اعتبار و پایایی مدل تجربی رضایتمندی اعضای اینارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

سازه‌ها	گویه‌ها	ارزیابی اعتبار		ارزیابی پایایی			
		روایی همگرا	روایی واگرا	شاخص فورنل و لاکر	آلفای کرونباخ	پایایی همگون	پایایی مرکب
		بار عاملی	AVE				
کیفیت درك شده	تا چه اندازه از کیفیت سیستم‌های ارتباطی و اطلاع‌رسانی صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰٫۷۶۳					
	به طور کلی، تا چه اندازه نسبت به امکانات فیزیکی صندوق قرض الحسنه شاهد در بنیاد (اتاق محل مراجعه، سیستم گرمایش و سرمایش، صندلی‌ها، آبسردکن و...) رضایت داشتید؟	۰٫۹۱۷	۰٫۷۱۳	۰٫۸۴۵	۰٫۸۰۱	۰٫۸۳۲	۰٫۸۸۱
	تا چه اندازه از کیفیت عملکرد و پاسخگویی مناسب نمایندگان صندوق قرض الحسنه شاهد (رابطین) در بنیاد شهید و امور اینارگران شهرتان رضایت داشتید؟	۰٫۸۴۶					
انتظارات درك شده	تا چه اندازه نسبت به رویه‌های (قوانین و مقررات) موجود برای دریافت وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰٫۹۵۳					
	تا چه اندازه نسبت به فرایند (چگونگی) خدمات دهی موجود برای دریافت وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰٫۹۷۴	۰٫۹۱۲	۰٫۹۵۵	۰٫۹۵۱	۰٫۹۵۳	۰٫۹۶۹
	تا چه اندازه، نسبت به صحت و درستی انجام کار خود از سوی کارکنان صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰٫۹۳۷					

سازه‌ها	گویه‌ها	ارزیابی اعتبار		ارزیابی پایایی			
		روایی همگرا	روایی واگرا	شاخص فورنل و لازکر	آلفای کرونباخ	پایایی همگون	پایایی مرکب
		بار عاملی	AVE				
ارزش درک شده	تا چه اندازه از بابت صرف وقت برای أخذ وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰٫۸۱۸					
	تا چه اندازه نسبت به سقف میزان وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰٫۷۰۵	۰٫۶۴۴	۰٫۸۰۳	۰٫۷۲۶	۰٫۷۷۰	۰٫۸۴۳
	تا چه اندازه، میزان و شرایط وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد را نسبت به صندوق‌های مشابه، با مزیت و برتری می‌دانید؟	۰٫۸۷۵					
تصویر ذهنی	تا چه اندازه، وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد، مفید و مؤثر بوده است؟	۰٫۹۵۷					
	تا چه اندازه، وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد، به موقع بوده است؟	۰٫۹۵۶	۰٫۸۵۴	۰٫۸۰۳	۰٫۹۱۳	۰٫۹۲۰	۰٫۹۴۶
	تا چه اندازه کارکنان بنیاد و صندوق را در فرایند خدمات‌دهی، با ملاحظه و حمایتگر ارزیابی می‌کنید؟	۰٫۸۵۶					
رضایت کلی	تا چه اندازه، ارزیابی کلی شما نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مثبت بوده است؟	۰٫۷۵۳					
	تا چه اندازه انتظارات فردیتان از خدمات‌دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برآورده شده است؟	۰٫۹۰۴	۰٫۶۸۸	۰٫۹۲۴	۰٫۹۱۳	۰٫۹۲۰	۰٫۹۴۶
	تا چه اندازه، کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، فراتر از انتظارات شما بوده است؟	۰٫۸۲۴					

سازه‌ها	گویه‌ها	ارزیابی اعتبار		ارزیابی پایایی			
		روایی همگرا	روایی واگرا	شاخص فورنل و لازکر	آلفای کرونباخ	پایایی همگون	پایایی مرکب
		بار عاملی	AVE				
وفاداری	تا چه اندازه برای أخذ مجدد وام از صندوق قرض الحسنه شاهد علاقه مند هستید؟	۰,۲۶۷					
	تا چه اندازه به ایثارگران دیگر برای أخذ وام از صندوق قرض الحسنه شاهد توصیه می‌کنید؟	۰,۹۲۵	۰,۶۰۱	۰,۵۸۹	۰,۶۹۰	۰,۸۱۳	۰,۷۹۱
	تا چه اندازه حاضرید درخصوص ویژگی‌های مثبت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به دیگران مطالبی بگویید؟	۰,۹۳۷					
نارضایتی	تا چه اندازه، کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، پایین‌تر از سطح انتظارات شما بوده است؟	۰,۸۷۵					
	تا چه اندازه، نارضایتی خود را نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به صورت شفاهی، کتبی یا از طریق مراکز هاتف بنیاد شهید و امور ایثارگران، به مدیریت صندوق منعکس کرده‌اید؟	۰,۰۰۷	۰,۳۴۷	-۰,۲۳۰	۰,۳۵۹	۰,۰۰۳	۰,۵۰۲
	تا چه اندازه نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد ناراضی بوده‌اید؛ ولی آن را منعکس نکرده‌اید؟	۰,۵۱۹					

الف) بررسی روایی همگرا: برای بررسی روایی همگرا از بارهای عاملی بیرونی (عرضی) سنجه‌ها یا شاخص‌ها و نیز میانگین واریانس استخراجی (AVE) استفاده می‌شود. لذا اگر بارهای عاملی بالای ۰/۴ و نیز مقدار AVE برای هر سازه بالاتر از ۰/۵ باشد، روایی همگرای آن سازه مورد تأیید است. لذا همان‌گونه که نتایج جدول ۱ و نیز نمودار ۳ نیز نشان می‌دهد، مقادیر بارهای عاملی عرضی گویه‌های ابعاد متغیر رضایتمندی مدل تجربی بالاتر از ۰/۴ و در سطح معناداری ۰/۰۱ بوده است ($P < 0.01$) و لذا بیانگر همبستگی قابل قبول بین متغیرهای مشاهده‌پذیر (گویه‌ها) با متغیرهای مکنون (ابعاد) است.^۱ همچنین همان‌گونه که جدول ۱ نیز نشان داده است، ضریب میانگین واریانس استخراج شده (AVE) برای همه سازه‌های پژوهش، به جز بعد نارضایتی، بالاتر از مقدار قابل قبول (۰/۵) است و لذا روایی همگرا برای سازه‌ها مورد تأیید است (با حذف گویه ۲۰، مقدار آن به بالای ۰/۵ ارتقا یافته است).

ب) بررسی روایی واگرا (تشخیصی): جهت روایی واگرا از شاخص فورنل و لاکر (۱۹۸۱) استفاده می‌شود. روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که میزان AVE برای هر سازه، بیش‌تر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد. یعنی یک سازه در مدل، تعامل بیش‌تری با شاخص‌های خود دارد تا با سازه‌های دیگر. لذا همان‌گونه که جدول ۱ نیز نشان داده است، مقدار جذر AVE سازه مورد نظر که در خانه‌های موجود در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند، از مقدار همبستگی سازه با سازه‌های دیگر که در خانه‌های زیرین و چپ قطر اصلی قرار گرفته‌اند، بیش‌تر است؛ بنابراین متغیرهای مکنون (ابعاد رضایتمندی) تعامل بیش‌تری با مؤلفه‌های خود، نسبت به سازه‌های دیگر دارد و لذا روایی واگرای مدل در سطح قابل قبول است (با حذف گویه ۲۰، این امر برای مؤلفه نارضایتی نیز صدق می‌کند).

ج) بررسی پایایی (سازگاری درونی): همان‌گونه که

یافته‌های جدول ۱ نیز نشان می‌دهد، ضریب آلفای کرونباخ برای سازه‌های (ابعاد رضایتمندی، به جز بعد نارضایتی) پژوهش، بالاتر از مقدار قابل قبول ۰/۷ است. در مقابل، ضریب پایایی مرکب و نیز ضریب پایایی همگون (Rho-A) نیز برای همه سازه‌های (ابعاد مختلف متغیر رضایتمندی) پژوهش، بالاتر از مقدار قابل قبول ۰/۷ است و لذا پایایی مرکب سازه‌ها نیز مورد تأیید است.

۲. ارزیابی مدل درونی (مدل ساختاری یا مسیر) الف) ضرایب مسیر مدل ساختاری (ضرایب معناداری)

در این بخش، تمامی مسیرهای نشان داده شده در مدل درونی (روابط بین سازه‌ها با یکدیگر براساس فرضیه‌های پژوهش) به لحاظ معناداری آزمون T مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. لذا اگر سطح اطمینان آزمون، بالای ۱/۹۶ و نیز ۲/۵۸ باشد، به ترتیب از لحاظ آماری، در سطح اطمینان ۹۵ و ۹۹ مورد تأیید قرار خواهد گرفت. بنابراین همان‌گونه که ذیل نمودار ۲ نیز نشان داده شده است، تمامی فرضیه‌های مدل تجربی رضایتمندی مورد قبول است و مقدار T آن‌ها در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار بوده است ($P < 0.01$).

ب) بررسی ضریب تعیین^۲

مقدار ضریب تعیین واقعی که مجموع واریانس تبیین شده متغیر وابسته (بعد رضایت کلی) از روی متغیرهای مستقل در مدل ساختاری را نشان می‌دهد، برابر با ۰/۴۹۲ بوده است که در سطح بسیار خوبی است.

۱. شایان ذکر است که گویه ۱۶ با توجه به این‌که مقدار آزمون T بالای ۱۹۶ است، نگره داشته می‌شود. لیکن گویه ۲۰ در مرحله اصلاح مدل حذف می‌شود.

ج) بررسی فرضیه‌های پژوهش

جدول ۲۲، نتایج فرضیه‌های پژوهش را نشان می‌دهد:

جدول ۲۲: نتایج فرضیه‌های جزئی پژوهش

فرضیه‌های پژوهش	میزان تأثیرات مستقیم			نتیجه
	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	
	مقدار T	سطح معناداری		
فرضیه جزئی تحقیق ۱: بین کیفیت درک شده و ارزش درک شده، تأثیر معناداری وجود دارد.	۳,۱۴۳	P<0.01	۰,۱۵۳	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق ۲: بین انتظارات درک شده و ارزش درک شده، تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۵,۰۹۵	P<0.01	۰,۷۱۶	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق ۳: بین ارزش درک شده و تصویر ذهنی، تأثیر معناداری وجود دارد.	۳۶,۷۱۲	P<0.01	۰,۸۲۲	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق ۴: بین تصویر ذهنی و رضایت کلی، تأثیر معناداری وجود دارد.	۲۳,۴۰۱	P<0.01	۰,۷۰۱	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق ۵: بین رضایت کلی و وفاداری اعضا، تأثیر معناداری وجود دارد.	۲۳,۱۷۲	P<0.01	۰,۷۲۴	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق ۶: بین وفاداری اعضا و ناراضی اعضا، تأثیر معناداری وجود دارد.	۴,۶۶۳	P<0.01	-۰,۲۹۳	تأیید فرضیه
فرضیه‌های پژوهش	میزان تأثیرات مستقیم			نتیجه
	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	
	مقدار T	سطح معناداری		
فرضیه جزئی تحقیق ۱: بین ارزش درک شده و رضایت کلی، تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۹,۳۷۶	P<0.01	۰,۵۷۶	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق ۲: بین ارزش درک شده و ناراضی اعضا، تأثیر معناداری وجود دارد.	۴,۷۵۵	P<0.01	-۰,۱۶۹	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق ۳: بین ارزش درک شده و وفاداری اعضا، تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۳,۳۹۴	P<0.01	۰,۴۱۷	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق ۴: بین انتظارات درک شده و تصویر ذهنی، تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۴,۶۴۸	P<0.01	۰,۵۸۹	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق ۵: بین انتظارات درک شده و رضایت کلی اعضا، تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۱,۱۸۸	P<0.01	۰,۴۱۳	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق ۶: بین انتظارات درک شده و ناراضی اعضا، تأثیر معناداری وجود دارد.	۴,۴۰۸	P<0.01	-۰,۱۲۱	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق ۷: بین انتظارات درک شده و وفاداری اعضا، تأثیر معناداری وجود دارد.	۹,۴۱۷	P<0.01	۰,۲۹۹	تأیید فرضیه

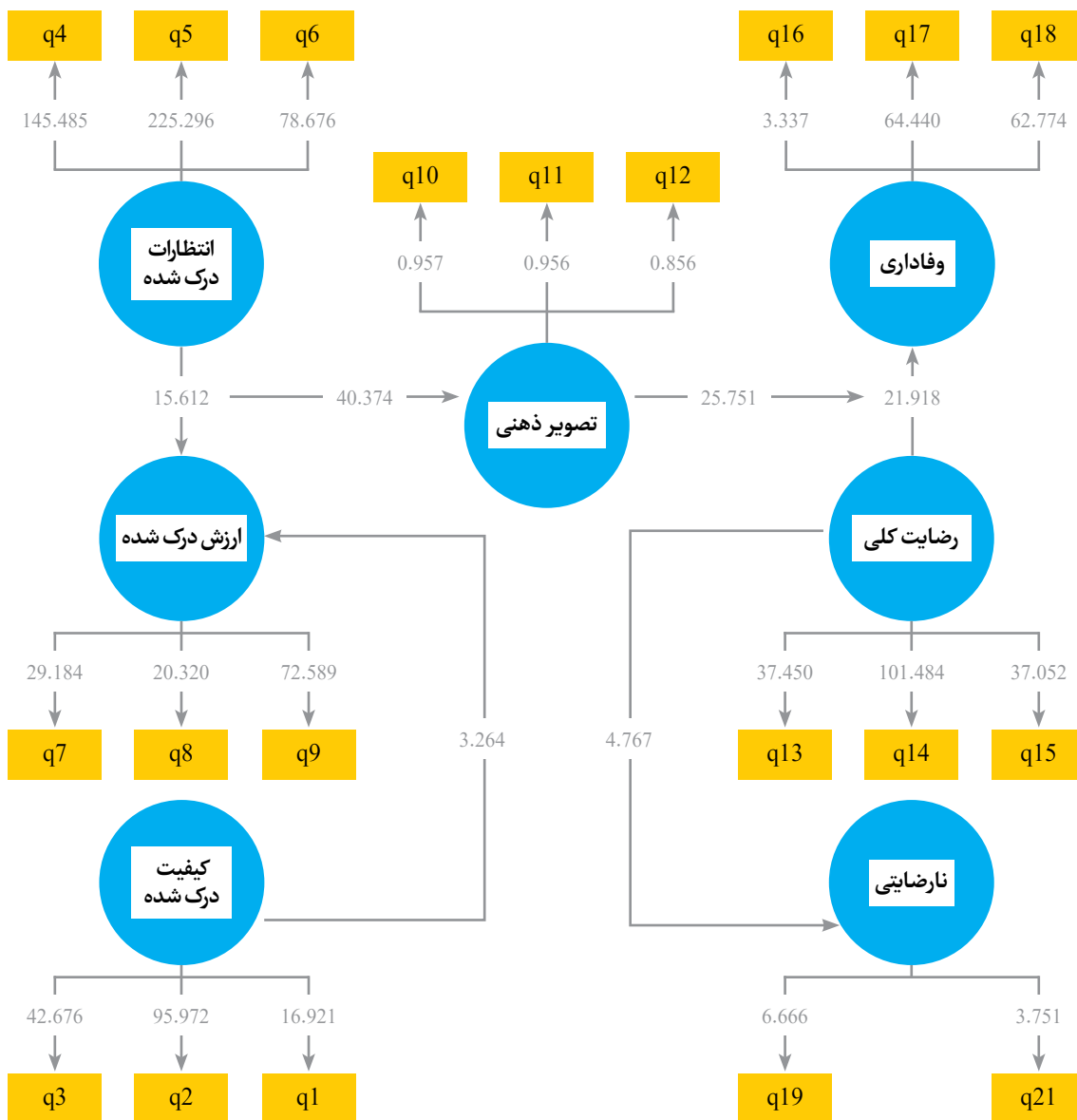
فرضیه جزئی تحقیق ۸: بین تصویر ذهنی و نارضایتی اعضا، تأثیر معناداری وجود دارد.	۴,۸۰۶	P<0.01	-۰,۲۰۵	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق ۹: بین تصویر ذهنی و وفاداری اعضا، تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۶,۰۴۳	P<0.01	۰,۵۰۸	تأیید فرضیه
فرضیه‌های پژوهش	میزان تأثیرات مستقیم			نتیجه
	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	
	مقدار T	سطح معناداری		
فرضیه جزئی تحقیق: بین ارزش درک شده و تصویر ذهنی، تأثیر معناداری وجود دارد.	۳۹,۸۱۹	P<0.01	۰,۸۲۲	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین ارزش درک شده و رضایت کلی، تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۸,۳۷۶	P<0.01	۰,۵۷۶	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین ارزش درک شده و نارضایتی، تأثیر معناداری وجود دارد.	۴,۷۵۵	P<0.01	-۰,۱۶۹	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین ارزش درک شده و وفاداری، تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۳,۳۹۴	P<0.01	۰,۴۱۷	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و ارزش درک شده، تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۶,۳۸۱	P<0.01	۰,۷۱۶	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و تصویر ذهنی، تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۴,۶۴۸	P<0.01	۰,۵۸۹	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و رضایت کلی، تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۱,۱۸۸	P<0.01	۰,۴۱۳	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و نارضایتی اعضا، تأثیر معناداری وجود دارد.	۴,۴۰۸	P<0.01	-۰,۱۲۱	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و وفاداری اعضا، تأثیر معناداری وجود دارد.	۹,۴۱۷	P<0.01	۰,۲۹۹	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین تصویر ذهنی و رضایت کلی اعضا، تأثیر معناداری وجود دارد.	۲۵,۷۴۵	P<0.01	۰,۷۰۱	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین تصویر ذهنی و نارضایتی اعضا، تأثیر معناداری وجود دارد.	۴,۸۰۶	P<0.01	-۰,۲۰۵	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین تصویر ذهنی و وفاداری اعضا، تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۶,۰۴۳	P<0.01	۰,۵۰۸	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین رضایت کلی و نارضایتی اعضا، تأثیر معناداری وجود دارد.	۴,۸۱۹	P<0.01	-۰,۲۹۳	تأیید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین رضایت کلی و وفاداری اعضا، تأثیر معناداری وجود دارد.	۲۲,۸۳۷	P<0.01	۰,۷۲۴	تأیید فرضیه

در نهایت، با توجه به ارزیابی کلی مدل براساس شاخص RNS Theta که مقدار آن ۰٫۲۱۱ (از ۱۰۰) بوده است، می‌توان چنین نتیجه گرفت که مدل بازتولید شده، از نسبتاً همانندی نسبی با مدل نظری برخوردار است.

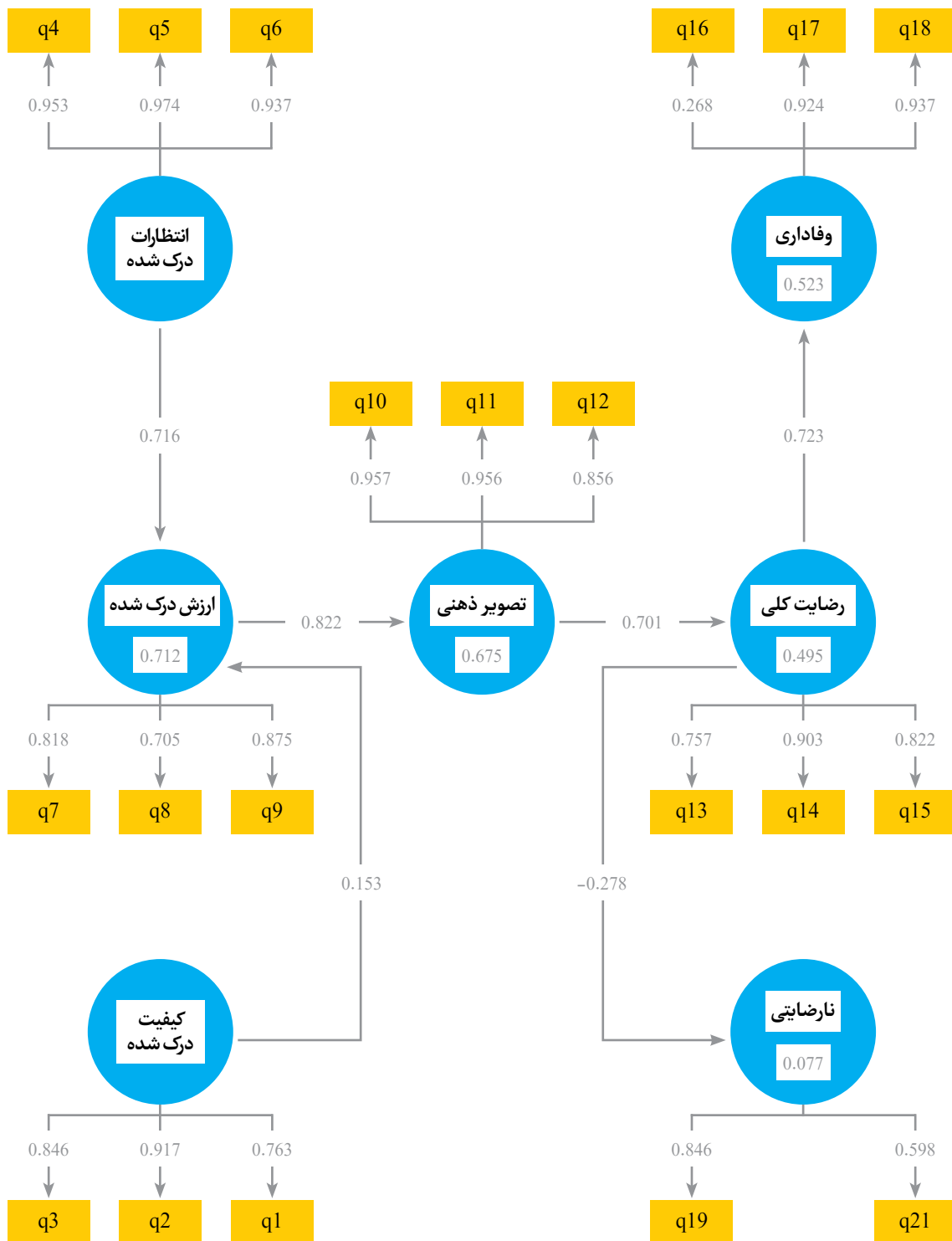
اصلاح مدل

همان‌گونه که در مرحله قبل و در ذیل جدول ۲۱ و نیز نمودار را نیز نشان داده شده است، گویه^{۲۰}، از بعد

نارضایتی، همبستگی معناداری با بعد نارضایتی نشان نداده‌اند ($P > 0/05$). لذا در مرحله اصلاح مدل حذف خواهند شد و مدل دوباره مورد آزمون قرار می‌گیرد. نتایج اجرای مدل اصلاح شده در حالت نمایش ضرایب غیراستاندارد (ضرایب معناداری) و نیز ضرایب استاندارد، به ترتیب در نمودارهای ۳ و ۴ نشان داده شده است:



نمودار ۳: مدل تجربی ساختاری (مسیر) و اندازه‌گیری انعکاسی رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد براساس ضرایب غیراستاندارد (ضرایب معناداری)



نمودار ۴: مدل تجربی ساختاری (مسیر) و اندازه‌گیری انعکاسی رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس ضرایب استاندارد (ضرایب تأثیرگذاری)

بنابراین با توجه به تحلیل‌های انجام شده، فرضیه کلی تحقیق مبنی بر این که مدل تجربی ساختاری (مسیر) و اندازه‌گیری رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد از برآزش و همانندی لازم برخوردار است، مورد تأیید واقع شده است.

ارزیابی مدل کلی تجربی:
با توجه به ارزیابی کلی مدل براساس شاخص

RNSTheta که مقدار آن ۰/۳۷۱ بوده است. علاوه بر آن، سطح خطا (SRMR)، شاخص تناسب هنجار شده (NFI) و کای اسکوئر در سطح مطلوبی برآورد شده است. لذا می‌توان چنین نتیجه گرفت که مدل بازتولید شده از برآزش و همانندی لازم با مدل مفهومی در حالت اصلاح مدل برخوردار می‌باشد.

جدول ۲۳: یافته‌های کیفی پروژه رضایت‌سنجی اعضا از کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد

ردیف	نقاط ضعف صندوق از دید اعضا	نقاط قوت صندوق از دید اعضا	پیشنهادهایی برای صندوق از منظر اعضا
۱	کم بودن میزان تسهیلات اعطایی	بدون ضامن بودن تسهیلات اعطایی	مواردی که در اختیار صندوق است:
۲	ضعف نسبی برخی رابطین در اطلاع‌رسانی	بدون سود و نرخ بهره بودن تسهیلات اعطایی	علت تأخیر در پرداخت وام‌ها اطلاع‌رسانی شود
۳		پرداخت به موقع و سر وقت تسهیلات اعطایی	اطلاع‌رسانی بیش‌تر در خصوص شرایط و نحوه اعطای تسهیلات
۴		سهل الوصول بودن و نداشتن فرایند پیچیده اداری جهت اخذ وام	مواردی که در شرایط فعلی از اختیارات صندوق خارج است:
۵		رفتار و برخورد مناسب همکاران	افزایش سقف وام اعطایی
۶		سرعت و دقت بالا در ارائه خدمات‌دهی	پرداخت میزان وام متناسب با میزان حقوق دریافتی
۷		کسر شدن اقساط از حقوق ماهیانه	اعطای تسهیلات به فرزندان ایثارگران
۸		تسویه زود هنگام جهت حل مشکلات اعضا	

بحث و نتیجه‌گیری

به طور کلی، نتایج این پژوهش در بخش تحلیل توصیفی نشان داده است که متغیر میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد با میانگین ۸۵/۰۹۸ (و با خط برش ۶۳) بالای خط برش (میانگین آزمون) و در سطح مطلوبی قرار دارد. به بیان دیگر، از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، به ترتیب: ۲۰ درصد رضایتمندی کم، ۲۴ درصد رضایتمندی

تا حدودی، ۵۳/۱ درصد نیز رضایتمندی زیاد و ۴۴/۳ درصد رضایتمندی خیلی زیاد دارند.

بنابراین می‌توان چنین گفت که میزان رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد در سطح مطلوبی (زیاد) است. علاوه بر آن، می‌توان چنین گفت که ۹۷/۴ درصد اعضا (معادل ۵۱۴ نفر از نمونه‌ها) میزان رضایتمندی زیاد و خیلی زیاد داشته‌اند. این میزان در سال ۱۴۰۲ برابر با ۹۰/۰۱ درصد بوده و لذا از این حیث به مقدار ۷/۰۳ درصد نسبت به سال ۱۴۰۱ افزایش را نشان داده است.

علاوه بر آن، در خصوص ابعاد هفتگانه رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد نیز نتایج مشابه سال گذشته به دست آمده است و لذا می‌توان چنین گفت:

میزان کیفیت درک شده نسبت به خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، نسبتاً مطلوب (تاحدودی) بوده است (۴,۲۷۰).

میزان انتظارات درک شده نسبت به خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، مطلوب (زیاد) بوده است (۴,۳۵۳).

میزان ارزش درک شده نسبت به خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، مطلوب (زیاد) بوده است (۴,۲۸۰).

نوع تصویر ذهنی اعضا نسبت به خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، مطلوب (خوب) بوده است (۴,۳۴۶).

میزان رضایت کلی اعضا نسبت به خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، نسبتاً مطلوب (زیاد) بوده است (۴,۰۴۴).

میزان وفاداری اعضا نسبت به صندوق قرض‌الحسنه شاهد، نسبتاً مطلوب (تاحدودی) بوده است (۴,۰۲۴).

میزان ناراضی‌تی اعضا نسبت به کیفیت صندوق قرض‌الحسنه شاهد، خیلی کم بوده است (۲,۰۶۱).

همچنین، نتایج حاصل از تحلیل استنباطی و از نوع تحلیل دومقایسه‌ای، نشان داده است که میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد در سطح مطلوبی به نفع طبقات زیاد و خیلی زیاد است.

علاوه بر آن، بین میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب ویژگی‌های جمعیتی: سن، جنس، میزان تحصیلات، وضعیت تأهل، میزان درآمد ماهیانه خانواده و میزان هزینه‌های ماهیانه خانواده، تفاوت معناداری مشاهده نشده است؛ یعنی از این حیث، میزان رضایتمندی اعضا یکسان نبوده است. ولی بین میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت

خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب وضعیت شغلی و محل سکونت، تفاوت معناداری مشاهده شده است.

از سوی دیگر، نتایج حاصل از تحلیل چندمتغیره و مدل‌یابی معادلات ساختاری، نشان داد که مدل تجربی ساختاری (مسیر) و اندازه‌گیری رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، از برآزش و همانندی لازم برخوردار است.

در انتهای این پژوهش، با توجه به یافته‌ها و نتایج حاصل از این پیمایش، پیشنهادهای زیر در راستای افزایش رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد ارائه می‌شود:

در نظر گرفتن تدابیر لازم جهت تأمین منابع و پرداخت وام در اسرع وقت و مرتفع کردن موانع و چالش‌های پیش‌روی صندوق، از جمله هم‌افزایی با بنیاد شهید و امور ایثارگران، جهت افزایش سرمایه، تقویت اداره جذب منابع و مشارکت مردمی، تأمین منابع مالی از طریق وجوه اداره شده و توسعه اعضا از طریق جذب عضویت از میان دیگر دستگاه‌ها و...

مثل سنوات گذشته، افزایش سقف وام در تعامل و هم‌افزایی با بانک مرکزی توصیه می‌شود.

تسریع در ارائه خدمات‌دهی به اعضا، به واسطه الکترونیکی کردن فرایند خدمات‌دهی به اعضا توصیه می‌شود.

تهیه بانک اطلاعاتی اعضا ذیل اداره CRM در راستای خدمات‌دهی مطلوب و منصفانه به اعضا پیشنهاد می‌شود.

تقویت و ارتقای سیستم‌های ارتباطی و اطلاع‌رسانی صندوق پیشنهاد می‌شود.

توجیه رابطین و بانکداران اجرایی در راستای ارائه اطلاعات و خدمات‌دهی دقیق به اعضای صندوق قرض‌الحسنه شاهد پیشنهاد می‌شود.

تشویق استان‌هایی که حسب جدول ۲۰، بیش‌ترین میانگین رتبه را به لحاظ میزان رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد داشتند.



فرهنگ سازمانی در مؤسسات مالی و اعتباری و صندوق‌های قرض الحسنه

دکتر محمد مهدی مؤمنی‌ها (مدیرکل توسعه شبکه تنظیم‌گران اجتماعی ساتراو مدرس دانشگاه)



اصلی فرهنگ سازمانی، ایجاد هم‌افزایی و تلاش برای رسیدن به اهداف سازمان است. یکی از عواملی که نقش ویژه‌ای در فرهنگ سازمانی دارد، فرهنگ جامعه است. در واقع فرهنگ جامعه بر افراد اثر می‌گذارد و افراد نیز این فرهنگ را با خود به سازمان می‌آورند. وجود فرهنگ سازمانی قوی در سازمان، باعث می‌شود رفتار کارمندان و مدیران قابلیت پیش‌بینی داشته باشد و هرکس بدانند در موقعیت مشخص، چه نقشی برعهده دارد.

نکته کلیدی در موفقیت یک سازمان، برخورداری از فرهنگ سازمانی است، مبتنی بر مجموعه‌ای از اعتقادات کاملاً قوی و مشترک میان کارکنان آن سازمان که به وسیله استراتژی‌ها و ساختار آن پشتیبانی می‌شود. در واقع، هنگامی که یک سازمان از فرهنگ سازمانی قوی برخوردار است، این سه اتفاق در آن رخ می‌دهد:

فرهنگ از مفاهیم بنیادین رفتار سازمانی در سطح کلان است که صیغه مفهومی آن در انسان‌شناسی و جامعه‌شناسی سازمانی ریشه دارد. طرح این مفهوم در مطالعات سازمان و مدیریت، ره‌آورد پارادایم تفسیرگرایی است که در استعاره سازمان به مثابه فرهنگ مورگن متبلور شده است. فرهنگ سازمانی (Organizational culture) الگوی رفتاری مشخص یک سازمان است. در واقع به باورها و رفتارهایی گفته می‌شود که اعضای یک سازمان دارند و هویت آن سازمان را شکل می‌دهد. نحوه پیشبرد کارها در سازمان، فرهنگ سازمانی را ایجاد می‌کند. این عملیات مبتنی بر همکاری، تفاهم و آگاهی بخشی است و طی یک فرایند شکل می‌گیرد. در واقع فرهنگ سازمانی، پدیده‌ای نیست که یک شبه در سازمان شکل بگیرد؛ اعضای یک سازمان برای ساختن فرهنگ سازمانی، همه به‌مرور زمان تلاش می‌کنند. هدف



را به عاملی برای پیوند خود تبدیل کنند. در روابط برون سازمانی نیز مذاکره، عامل پیوند و اشتراک بین سازمان‌های مختلف است.

• مدیریت بحران: هر سازمانی ممکن است در هر برهه‌ای دچار بحران و مسئله شود. فرهنگ سازمانی، نقش مهمی در پیوند اعضا با یکدیگر و نحوه مواجهه آن‌ها با بحران‌ها دارد.

ابعاد فرهنگ سازمانی

فرهنگ سازمانی، دو بعد اصلی دارد: «درون سازمانی و برون سازمانی».

فرهنگ سازمانی از بعد درون سازمانی

۱. فرهنگ سازمانی در روابط عمودی و افقی: فرهنگ سازمانی در ابعاد مختلف یک سازمان، جاری است. رابطه هر بخش و هر کارمند با همدیگر در کنار روابط رئیس و مرئوس، کارمند و کارفرما در فرهنگ سازمانی مورد بررسی است. رابطه رقابتی بین اعضای یک سازمان، یکی از عناصر مخرب در فرهنگ سازمانی است

۱. کارمندان می‌دانند که مدیریت سطوح بالاتر سازمان، در شرایط مختلف چه انتظاراتی از آن‌ها دارند؛
۲. کارمندان معتقدند که ارائه پاسخ موردانتظار به موقعیت‌های مختلف، مناسب‌ترین کار است؛
۳. کارمندان می‌دانند که به خاطر نشان دادن ارزش‌های سازمان، پاداشی دریافت خواهند کرد.
بخش منابع انسانی یک شرکت، در تداوم فرهنگ سازمانی قوی، نقشی حیاتی دارد و این روند را با استخدام افراد مختلف و انتخاب متقاضیانی که عقاید همسانی با فرهنگ سازمانی دارند و در آن فرهنگ سازمانی رشد می‌کنند، شروع می‌کند؛ همچنین این بخش، برنامه‌های مربوط به جهت‌گیری، آموزش و مدیریت عملکرد را در سازمان توسعه می‌دهد.

• ارتقای روابط درون سازمانی و برون سازمانی: مهم است که روابط اعضا با خرده فرهنگ‌های متفاوت در داخل سازمان، هم‌راستا با فرهنگ کلی سازمان و همسو با یکدیگر باشد. این به معنای یکدستی کامل در سازمان نیست، چراکه بالأخره انسان‌ها تفاوت‌های ارزشی، اخلاقی و رفتاری دارند و همین تفاوت‌هاست که به زندگی مشترک انسان‌ها معنا می‌دهد و موجب تکمیل کردن همدیگر می‌شود. اما مهم است که اصول کلی اخلاقی، رفتاری و ارزشی در میان اعضای سازمان، یکی باشد. برای مثال، ضرورت ندارد که اعضای یک معاونت مؤسسه مالی با اداره کل حقوقی، لزوماً با مشکلات به یک شیوه مواجه شوند. چراکه بخش‌های تخصصی هر سازمان، راهکارها و چالش‌های مخصوص به خود را دارد. اما مهم است که از اهداف کلی مؤسسات مالی و اعتباری پیروی کنند و راهکارهایی که برای چالش‌های خود به کار می‌گیرند، دور از اهداف اصلی مؤسسات مالی و اعتباری نباشد. از بعد برون سازمانی نیز شرکت‌های خصوصی و دولتی، فرهنگ‌های سازمانی متفاوتی دارند. هم‌راستا و همسو کردن این فرهنگ‌ها با یکدیگر، مدیریت و تعارض و استفاده از فنون مذاکره، از جمله موارد مهم در فرهنگ سازمانی از بعد بیرونی است.

• اهمیت مذاکره: مهارت مذاکره، یکی از فنون مهمی است که در روابط درون سازمانی و برون سازمانی اثرگذار است. مهم است که اعضا بتوانند تفاوت‌ها

که مانع از پیشبرد اهداف سازمان می‌شود. در عین حال، دوستی‌های نادرست که به اهمال‌کاری منجر می‌شود نیز از دیگر مواردی است که در روابط افقی کارمندان باید مدنظر قرار گیرد.

۲. فرهنگ سازمانی و نظام تشویق و تنبیه: فرهنگ سازمانی با مشوق‌ها، پیوند وثیقی دارد. به‌کارگیری سیاست‌های تشویقی در سازمان، همچون پاداش‌های مالی، ترفیع شغلی و تقدیر از کارمندان، از جمله الگوهای رفتاری مهمی است که در فرهنگ سازمانی نقش مهمی ایفا می‌کند.

۳. خلاقیت سازمانی: پویایی یک سازمان تا حد زیادی به خلاقیت سازمانی مبتنی است. یک سازمان راکد، با خشکاندن ریشه خلاقیت در میان اعضای خود، جلوی پیشرفت اعضا را می‌گیرد و مانع از بارور شدن ایده‌های نوآورانه می‌شود. خلاقیت سازمانی در ارتقای فرهنگ سازمانی نقش ویژه‌ای دارد.

۴. پویایی سازمانی: پویایی سازمانی به صورت مختلف تقویت می‌شود؛ از پرورش خلاقیت اعضا تا نظام پاداش و همچنین بهبود روابط کارکنان با یکدیگر. در وبسایت شرکت ملی پست، بخشی با عنوان سامانه پاسخگویی به شکایات و درخواست‌ها اختصاص داده شده است و کارکنان شرکت در صورت داشتن هرگونه شکایت، امکان طرح و پیگیری آن را خواهند داشت.

۵. اهداف و چشم‌اندازهای مدیریتی: مدیران یک سازمان، همچون رهبران گروه، نیازمند برخورداری از اهداف بلندمدت، میان‌مدت و کوتاه‌مدت برای سازمان خود هستند. وجود این اهداف و شفاف‌سازی آن برای کارمندان، به آنان کمک می‌کند تا شوق بیشتری برای ادامه کار در سازمان داشته باشند.

فرهنگ سازمانی از بعد برون‌سازمانی

۱. رابطه با دیگر سازمان‌ها: انسان موجودی اجتماعی است و برای پیشرفت و پیشبرد اهداف خود به دیگر انسان‌ها وابسته است. این اصل درخصوص سازمان‌ها نیز صدق می‌کند؛ هر سازمان به سازمان دیگری وابسته است. شرکت ملی پست ایران به وزارت ارتباطات و شرکت‌های حمل‌ونقل وابسته است. مهم

است که اعضای همه سازمان‌ها بتوانند روابط سازنده و مفیدی با همدیگر تشکیل دهند. سامانه پاسخگویی به شکایات و درخواست‌ها در وبسایت شرکت ملی پست، به شکایات مطرح‌شده پیمانکاران شرکت ملی پست رسیدگی می‌کند.

۲. رابطه با ارباب‌رجوع: رضایت‌سنجی، یکی از راه‌های حفظ تعامل سازمان با مشتری است. رابطه با ارباب‌رجوع و حفظ رضایت او در حفظ پویایی سازمان نقش ویژه‌ای دارد. مهم است که روابط عمومی شرکت پست همواره با مشتریان در ارتباط باشد و نظر او را درخصوص خدمات سازمان جویا شود.

ویژگی‌ها، ابعاد و شاخص‌های مختلف فرهنگ سازمانی

فرهنگ هر سازمانی متفاوت است و مهم است چیزی که شرکت شما را منحصر به فرد می‌کند، حفظ کنید. با این حال، فرهنگ سازمان‌های با عملکرد بالا، به‌طور مداوم ویژگی‌های خاصی را منعکس می‌کنند که باید به دنبال پرورش آن‌ها باشید:

• همسویی، زمانی اتفاق می‌افتد که اهداف شرکت و انگیزه‌های کارکنان آن، همه در یک جهت باشد. سازمان‌های استثنایی برای ایجاد همسویی مستمر با چشم‌انداز، هدف و اهداف خود تلاش می‌کنند.

• قدردانی، می‌تواند اشکال مختلفی داشته باشد: تجلیل عمومی، یادداشت تشکر یا ترفیع. فرهنگ قدردانی، فرهنگی است که در آن همه اعضای تیم به



طور مکرر به خاطر کمک‌های دیگران از آن‌ها تقدیر و تشکر می‌کنند.

• اعتماد، برای یک سازمان حیاتی است. با فرهنگ اعتماد، اعضای تیم می‌توانند خود را ابراز کنند و به دیگران اعتماد کنند تا وقتی چیز جدیدی را امتحان می‌کنند، از آن‌ها حمایت کنند.

• عملکرد، کلیدی است، زیرا شرکت‌های بزرگ، فرهنگی را ایجاد می‌کنند که به معنای تجارت است. در این شرکت‌ها، کارکنان با استعداد، یکدیگر را برای برتری انگیزه می‌دهند و سود و بهره‌وری بیش‌تر، نتیجه آن است.

• انعطاف‌پذیری، یک کیفیت کلیدی در محیط‌های بسیار پویاست که تغییر مداوم است. فرهنگ انعطاف‌پذیر، به رهبران آموزش می‌دهد که مراقب تغییرات باشند و به راحتی به آن واکنش نشان دهند. • کار تیمی، شامل: همکاری، ارتباط و احترام بین اعضای تیم است. وقتی همه اعضای تیم از یکدیگر حمایت می‌کنند، کارمندان کارهای بیش‌تری انجام می‌دهند و حین انجام آن، احساس خوشحالی بیش‌تری می‌کنند.

• صداقت، مانند اعتماد، برای همه تیم‌ها وقتی برای تصمیم‌گیری، تفسیر نتایج و ایجاد مشارکت به یکدیگر تکیه می‌کنند، حیاتی است. صداقت و شفافیت، مؤلفه‌های مهم این جنبه از فرهنگ است.

• نوآوری، سازمان‌ها را به سمت استفاده حداکثری از فناوری‌ها، منابع و بازارهای موجود سوق می‌دهد. فرهنگ نوآوری به این معنی است که شما تفکر خلاق را در تمام جنبه‌های کسب‌وکار خود، حتی ابتکارات فرهنگی خود به کار می‌گیرید.

• ایمنی روان‌شناختی، حمایتی را فراهم می‌کند که کارکنان برای ریسک‌کردن و ارائه بازخورد صادقانه نیاز دارند. به یاد داشته باشید که ایمنی روانی در سطح تیم شروع می‌شود، نه در سطح فردی؛ بنابراین مدیران باید در ایجاد یک محیط امن که در آن همه احساس راحتی کنند، پیش‌قدم شوند.

نوآوری و ریسک‌پذیری

یکی از ابعاد فرهنگ سازمانی، نوآوری و ریسک‌پذیری است که میزان انگیزه کارکنان برای تجربه‌کردن ایده‌های جدید و نوآوری را نشان می‌دهد. طبق چارچوب OCP، شرکت‌هایی که فرهنگ‌های نوآورانه دارند، انعطاف‌پذیر و سازگار هستند و ایده‌های جدید را تجربه می‌کنند. این شرکت‌ها با یک سلسله‌مراتب مسطح ایجاد شده‌اند که در آن، عناوین و رویکرد سلسله‌مراتبی، کم‌اهمیت جلوه داده می‌شود.

رویکرد تهاجمی

برخی از سازمان‌ها، رویکرد تهاجمی دارند و به شدت در جهت تخریب و برکناری رقبای خود تأکید می‌کنند.

توجه به جزئیات

این بعد، تمرکز بر توجه و دقت و اهمیت جزئیات تأکید دارد.

فرهنگ‌های نتیجه‌گرا

چارچوب OCP، فرهنگ‌های نتیجه‌گرا را فرهنگ‌هایی توصیف می‌کند که بر دستاوردها، نتایج و عمل، به عنوان ارزش‌های مهم تأکید دارند.

تقویت و ارتقای سرمایه اجتماعی سازمانی

مفهوم سرمایه اجتماعی به عنوان ابزاری برای درک روابط اجتماعی که زیربنای سیستم‌های اجتماعی اثربخش است، به کار می‌رود و مبنای مزیت سازمانی شناخته شده است. سؤال اصلی برای مطالعات سازمانی، آن است که چگونه سرمایه اجتماعی در محیط کار فرسایش می‌یابد و چگونه می‌توان آن را افزایش داد؟ مطالعات سرمایه اجتماعی سازمانی، بر رفتارهای کاری که به سرمایه اجتماعی کمک‌کننده هستند، تمرکز یافته است.

گرچه در باب معنای سرمایه اجتماعی، وفاق لازم میان جامعه‌شناسان و متفکران دیگر علوم پدید نیامده، اما سیالیت معنایی آن باعث شده است که بتوان از زوایای نوینی که خطوط پژوهشی گوناگون آن را اجتناب ناپذیر می‌سازد، به آن نگریند و از بسط نظری آن برای فهم بهتر مسائل اجتماعی و راهکارهای ارتقای آن در کشور بهره برد. توجه ویژه سیاستگذاران، سیاستمداران و پژوهشگران، نشان‌دهنده اهمیت آن در ابعاد مختلف سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و... است. اهمیت سرمایه

اجتماعی در کشور ما وقتی دوچندان می‌شود که در تدوین سند چشم‌انداز بیست‌ساله نظام، توجه ویژه‌ای به آن شده است، به طوری که یکی از مؤلفه‌های مهم در سند چشم‌انداز، مؤلفه سرمایه اجتماعی است. در سند چشم‌انداز، در بند دوم ویژگی‌های جامعه ایرانی در افق بیست‌ساله، ایران کشوری معرفی شده که متکی بر (سهام برتر منابع انسانی و) سرمایه اجتماعی در تولید ملی است. اگر سازمان‌ها به عنوان واحدهای اجتماعی بتوانند سرمایه اجتماعی ایجاد کنند، قادر به فعالیت بهتر و بیش‌تر خواهند شد. با افزایش این سرمایه از طریق سازمان‌ها، جامعه نیز از مواهب سرمایه اجتماعی که همانا جو اعتماد و اطمینان عمومی است، بهره‌مند خواهد شد. در این شرایط، سرمایه اجتماعی بین سازمان‌ها و شهروندان شکل می‌گیرد و در پرتو آن، جامعه از روابطی مبتنی بر اعتماد برخوردار می‌شود. سرمایه اجتماعی، یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی است که می‌تواند به سازمان در خلق و تسهیم دانش، بسیار کمک کند و مزیت سازمانی خلق کند. براساس این پژوهش، می‌توان پیشنهادهایی برای افزایش سرمایه اجتماعی به صورت زیر ارائه کرد:

■ لازم است مدیران همواره اهداف سازمان را مدنظر بگیرند و تلاش کنند که اهداف شخصی افراد را در راستای اهداف سازمان قرار دهند. همچنین مدیران همواره ارزش‌های چندی را مورد تأکید قرار دهند و بر نهادینه شدن آن ارزش‌ها در سازمان تأکید ورزند. ارزش‌هایی چون راستگویی، صداقت، عدالت و... می‌تواند بر عملکرد کارکنان، تأثیر بسزایی داشته باشد. ■ مدیری که گفتار و کردارش هماهنگ است، اعتبار بیش‌تری کسب می‌کند. همواره اعتماد به فردی که رفتار او با گفتارش متناقض است، بسیار مشکل است. بنابراین مدیران برای افزایش سرمایه اجتماعی باید بر این مهم تأکید ورزند.

■ مدیر باید محرم اسرار دیگران باشد. زیردستان نیاز دارند مطمئن شوند که به راز و صحبت محرمانه آنان خیانت نمی‌شود. رازداری از دیدگاه رابینز، زمینه‌ساز اعتماد در سازمان است. اعتماد نیز خود به

افزایش سرمایه اجتماعی کمک می‌کند. ■ برای بهبود روابط اجتماعی با دیگران، هر فردی باید از خود شروع کند و ابتدا به اصلاح خود بپردازد. بسیاری از مشکلات، ناشی از آن است که افراد نمی‌خواهند کار را از حل مسائل مربوط به خود شروع کنند. بنابراین با تکیه بر اصلاح خود می‌توان روابط اجتماعی و سرمایه اجتماعی را بهبود بخشید.

■ برای افزایش سرمایه اجتماعی، لازم است مدیران و کارکنان، به جای ظاهرسازی، به سیرت خود بپردازند. ■ صاحب‌نظران اعتقاد دارند که تحمل و مدارا، پیامد انسانیت انسان است. تحمل و مدارا، ارج نهادن به تنوع و اجازه دادن به دیگران برای زندگی است که این مهم نیز می‌تواند به افزایش سرمایه اجتماعی منتهی شود.

■ ارائه اطلاعات غیرواقعی و دروغگویی می‌تواند سرمایه اجتماعی سازمان را به شدت کاهش دهد.

■ پرهیز از لجاجت، اعتراف به حقایق و استقبال از اندیشه‌های مخالف و موافق و تدبیر در آن‌ها، می‌تواند سرمایه اجتماعی را افزایش دهد.

■ وجود انتقاد سازنده در سازمان، به تفاهم و همکاری و در نتیجه، افزایش سرمایه اجتماعی منجر می‌شود. لازم است مدیران، افراد سازمان را به انتقاد سازنده تشویق کنند و ویژگی‌های انتقاد سازنده را برای آنان بازگو کنند.

چالش‌های فرهنگ سازمانی

فرهنگ سازمانی از درون و بیرون همواره در معرض چالش‌های متعدد است که در ادامه به هرکدام از آن‌ها پرداخته می‌شود:

۱. بی‌توجهی به ایده‌ها و خلاقیت‌ها: یکی از ایرادات فضای سازمانی فرسوده، بی‌توجهی به خلاقیت‌ها و نبودن شرایط پیشرفت برای کارمندان است. زمانی که کارمندان احساس کنند جایی برای پیشرفت آن‌ها وجود ندارد، خلاقیتی از خود بروز نمی‌دهند و دچار سستی و بی‌علاقگی به کار خود می‌شوند. این بی‌علاقگی باعث می‌شود کارمند نیز کار خود را به نحو احسن انجام ندهد و از هر شرایطی برای گریز از مسئولیت بهره بگیرد.

۲. آماده‌نبودن برای مواجهه با موقعیت‌های جدید: در سازمان‌هایی که فرهنگ سازمانی شفاف و مشخص برای کارمندان تعریف شده است، هنگام بروز موقعیت اضطراری، کارمندان، آماده‌مواجهه با موقعیت‌های جدید هستند. امکان تفکر خارج از چارچوب به کارمندان ارائه شده است و تغییر در موقعیت، موجب سردرگمی در انجام وظایف نمی‌شود. این در حالی است که یکی از چالش‌های موجود در فرهنگ سازمانی شرکت‌های دولتی و مؤسسات اعتباری و بانک‌ها، آماده‌نبودن برای اتفاق‌های غیرمترقبه است. این ضعف در تأخیر خدمت‌رسانی شرکت پست در ابتدای همه‌گیری ویروس کرونا بروز کرد.

۳. نبود یکپارچگی و شفافیت در شرح وظایف: یکی از معضلات جدی فرهنگ سازمانی، نبود شفافیت تکالیف افراد است. زمانی که شرح وظایف برای کارمندان روشن و دقیق نباشد، مرز نقش‌ها گنگ و مبهم خواهد بود و در نتیجه، امکان اهمال‌کاری و فرار از مسئولیت برای برخی از کارمندان فراهم است. این مسئله به چالش‌های بین‌سازمانی نیز مربوط می‌شود. گاهی اوقات برخی سازمان‌ها شرح وظایف خود را به خوبی نمی‌شناسند و ارباب‌رجوع از سازمانی به سازمان دیگر ارجاع داده می‌شود.

توسعه مدیریتی جهت تقویت و ارتقای فرهنگ سازمانی مؤسسات مالی و اعتباری (صندوق قرض الحسنه شاهد)

بازارگرایی، فرهنگی سازمانی است که با حداکثر کارایی و اثربخشی، رفتارهای لازم جهت خلق ارزش برتر برای مشتریان و در نتیجه، عملکرد برتر مستمر برای کسب‌وکار را فراهم می‌کند؛ با توجه به تحلیل وضع موجود در نظام بانکی کشور، به نظر می‌رسد در این بانک، فرهنگ سازمانی و ابعاد آن تأثیر قابل توجهی بر توسعه رفتارهای بازارگرایی بانک ندارند، در نتیجه برای تقویت برنامه‌های بازارگرایی می‌بایست عوامل و مؤلفه‌های تأثیرگذار دیگری شناخت و استفاده از آن‌ها، بازارگرایی را در این بانک‌ها تقویت کرد. در ابتدا پیشنهاد می‌شود که صندوق جهت اثرگذاری بهتر از طریق تیم‌سازی و ایجاد ساختارهای افقی و ماتریسی به جای عمودی، باور و حس کارمندان بانکی کشور را مبنی بر این‌که

می‌توانند نقش مثبت و تأثیرگذار در انجام امور صندوق را داشته باشند، ایجاد کنند. سپس مدیران ارشد، یک سیستم ارزشی پایدار و مورد توافق همه کارکنان ایجاد کنند تا این سیستم، مبنایی جهت همکاری و هماهنگی بهتر کارکنان و حل مسائل کلیدی و دشوار نظام بانکی از طریق آن ایجاد شود.

در ادامه نیز صندوق جهت تطبیق با تغییرات روز محیطی در جهان، مثل تغییر انتظار و خواسته‌های مشتریان یا تغییر استراتژی‌ها، باید از طریق ایجاد زمینه یادگیری کارکنان بانکی کشور حین خدمت و ایجاد انگیزه در آن‌ها، جهت نوآوری و حتی برقراری سیستم نظام پیشنهادها، به نیازهای محیط خارج پاسخ دهد. همچنین نظام بانکی با شناسایی نقاط قوت و ضعف خود و عوامل مختلف داخلی و خارجی، هدف‌های بلندمدت برای خود مشخص کنند و با توجه به این اهداف و پس از ارزیابی استراتژی‌ها، به تعیین اهداف سالانه و سیاست‌های خود بر مبنای آن اقدام کنند و ضمن تخصیص منابع لازم به این اهداف، نقش هریک از اعضای بانک‌ها را در ارتباط با این اهداف مشخص کنند.



اگر می خواهید خودتان را بشناسید، دانستن اینکه درون گرا هستید هیچ کمکی به شما نخواهد کرد؛ بلکه باید داستان درونگرا بودن خود را کشف کنید.

منظور کشف ریشه ها، دلایل، علائم و نمودهای درون گرایی در سرتاسر زندگی شما است. یکی از مهم ترین نکاتی که باید درباره خود شناسی به آن توجه کرد، فهم گذشته، حال و آینده است.

باید با خودمان روراست باشیم و ببینیم که چه میزان توانایی نظارت بر خود و فهم کامل داستان زندگی خود را داریم؟

خودنگری اصل ضروری خودشناسی است.



