



اولویت‌بندی ابعاد و شاخص‌های کیفیت خدمات در سازمان‌های مردم‌نهاد: مطالعه موردی مسجد مقدس جمکران

گلی خلیلی پور^۱، رسول عباسی^۲، میثم لطیفی^۳، محمدغفاری^۴

۱- کارشناس ارشد مدیریت دانشگاه حضرت معصومه (س) قم

۲- استادیار گروه مدیریت دانشگاه حضرت معصومه (س) قم

۳- دانشیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه امام صادق (ع)

۴- استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری پردیس فارابی دانشگاه تهران

چکیده

ارزیابی کیفیت خدمات، از الزامات اساسی توسعه خدمات سازمان‌های مردم‌نهاد است. هدف پژوهش حاضر، رتبه‌بندی ابعاد و شاخص‌های کیفیت خدمات در مسجد مقدس جمکران به عنوان یک سازمان الهی و مردمی است. پژوهش جاری از لحاظ هدف؛ توسعه‌ای و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای است. جامعه آماری، سی نفر از خبرگان حوزه مدیریت مسجد و مدیریت اسلامی هستند که با روش نمونه‌گیری غیرتصادفی هدفمند انتخاب شده‌اند. داده‌ها با استفاده از روش میانگین موزون توسط نرم‌افزار SPSS20 و Excel تحلیل شده‌اند. چارچوب پژوهش بر اساس مطالعات اسنادی در قالب شش بُعد برای ارزیابی کیفیت خدمات مسجد مقدس جمکران طراحی شد. نتایج نشان داد بُعد امنیت - سلامت با میزان ارزش ۶.۰۹ بالاترین اولویت، بُعد محیط فیزیکی با میزان ارزش ۵.۵۷ دومین اولویت، بُعد معنوی - مذهبی با میزان ارزش ۵.۵۴ سومین اولویت، بُعد ارتباطات با میزان ارزش ۵.۳۱ چهارمین اولویت، بُعد آموزشی با میزان ارزش ۵.۱۸ پنجمین اولویت، بُعد اجتماعی با میزان ارزش ۴.۴۰ ششمین اولویت و دارای کمترین اهمیت است. بُعد امنیت و سلامت، شاخص «وجود پزشکان مجرب در جوار مسجد» دارای بالاترین ارزش است. در بُعد محیط فیزیکی، شاخص «وجود سرویس‌های بهداشتی» دارای بالاترین ارزش است. در بُعد معنوی - مذهبی، شاخص «کیفیت برگزاری مراسم ویژه» دارای بالاترین ارزش است. در بُعد ارتباطات، شاخص «برنامه‌ریزی مناسب برای روزهای شلوغ» دارای بالاترین ارزش است. بُعد آموزشی، شاخص «اطلاع‌رسانی کافی راجع به مسجد» دارای بالاترین ارزش است بُعد اجتماعی، شاخص «وجود مکانی خاص برای نذرهای غیر نقدی مردمی» دارای بالاترین ارزش است.

واژگان کلیدی: ارزیابی کیفیت خدمات؛ خدمات؛ کیفیت خدمات ادراک‌شده؛ مسجد مقدس جمکران