

سنجش میزان رضایت خدمت گیرندگان مجتمع‌های توانبخشی روزانه شهر تهران با دیدگاه مشتری گرایی



پژوهش حاضر در راستای دیدگاه، مشتری گرایی^(۱) به اجرا درآمده است و هدف آن سنجش میزان رضایت خدمت گیرندگان ۱۲ مجتمع توانبخشی روزانه شهر تهران به منظور بهبود فرآیندهای ارائه خدمات بر اساس نظر خدمت گیرندگان است که در نهایت، می‌تواند زمینه مناسبی برای دخالت دادن آنان در فرآیند ارائه خدمات فراهم کند. جامعه نمونه، ۱۳۳ نفر از خدمت گیرندگان بودند که با روش نمونه گیری تصادفی با طبقه بندی انتخاب شدند. چون قبلاً مطالعه‌ای در این زمینه انجام نگرفته بود، یک پرسش‌نامه نگرش سنج با مقیاس ۵ درجه لیکرت شامل ۹۲ سوال و یک سوال باز پاسخ، تهیه و در یک بررسی مقدماتی، میانگین نمره رضایت (۳/۷۱) و انحراف واریانس آن (۰/۲۹۷) تعیین شد. ضمناً پس از حذف سؤال‌های فاقد همبستگی، تعداد آنها به ۶۸ سوال کاهش یافت. تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم افزارهای Excell / win SPss 7.5 win، میزان بالای رضایت را در بسیاری از حوزه‌ها نشان داد، اما، موارد عدم رضایت، یا نقص را نیز مشخص کرد. متغیرهای سن، جنس و تحصیلات تأثیر تعیین کننده‌ای بر سطوح رضایت نداشتند. سوال باز نیز تعدادی از حوزه‌های عدم رضایت را مشخص کرد و خدمت گیرندگان، پیشنهادهایی برای اصلاح و بهبود فرآیندها ارائه دادند.

واژگان کلیدی: رضایت / خدمت گیرنده / مشتری / مجتمع‌های توانبخشی روزانه

فریده همتی

کارشناس ارشد دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

دکتر حسین کاکویی

استادیار دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران

دکتر حبیب آقابخشی

دانشیار دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

اکبر بیگلریان

کارشناس دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی