

## بررسی میزان رضایت‌مندی مراجعین به مدیران عالی دستگاه قضایی استان گلستان از منظر تحقق حقوق شهروندی

علی یزدانی<sup>۱</sup> و حسن ثناگو<sup>۲</sup>

۱ کارشناسی ارشد حقوق خصوصی، واحد دامغان، دانشگاه آزاد اسلامی، دامغان، ایران - yazdani5281@gmail.com

۲ کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، واحد علی‌آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی‌آباد کتول، ایران -

hasannsa53@gmail.com نویسنده مسئول

### چکیده

زمینه و هدف: هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی میزان رضایت‌مندی مراجعین به مدیران عالی دستگاه قضایی استان گلستان از منظر تحقق حقوق شهروندی است.

روش تحقیق: تحقیق حاضر از حیث هدف، کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) و از شاخه مطالعات میدانی به شمار می‌آید. روش انجام تحقیق به صورت پیمایشی بوده که شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آنها توصیف کردن شرایط پدیده‌های مورد بررسی، بدون تلاش در جهت تغییر و یا تأثیر در وضعیت موجود و مورد مطالعه است.

نتایج این تحقیق حاکی از آن است که؛ قابلیت اطمینان، مسئولیت‌پذیری، همدلی و ضمانت و تضمین بر رضایت مراجعه‌کنندگان از کیفیت خدمات در دستگاه قضایی استان گلستان تأثیر گذار است. اما ابعاد ظاهری و فیزیکی هیچ‌گونه تأثیری در رضایت مراجعه‌کنندگان از کیفیت خدمات دستگاه قضایی استان گلستان ندارد.

کلیدواژه‌ها: رضایت‌مندی، مدیر، دستگاه قضایی، حقوق شهروندی

## مقدمه

رضایت مراجعه‌کننده نتیجه خرید مصرف کالا یا خدماتی است که از مقایسه عایدی و هزینه‌های خرید با نتایج مورد انتظار بدست می‌آید. رضایت مراجعه‌کننده را حالت خوشایندی که در او و پس از دریافت کالا یا خدمات ایجاد می‌شود تعریف می‌کنند. به نظر می‌رسد رضایت مراجعه‌کننده احساسی است که در نتیجه ارزیابی خدمات حاصل می‌شود. مبنا و اساس رضایت هر مراجعه‌کننده انتظارات و درک او از خدمات ارائه شده است هر مراجعه‌کننده انتظاراتی دارد. چنانچه در ارائه خدمات درک وی از خدمات ارائه شده کمتر از انتظاراتش باشد، به نارضایتی وی منجر می‌گردد (۱).

اگر چه نگرش اولیه رضایت را احساسی ناشی از فرایند ارزیابی می‌داند. بنابراین رضایت مراجعه‌کنندگان در واقع عکس‌العملی احساسی ناشی از فرایند ارزیابی می‌داند. بنابراین رضایت مراجعه‌کنندگان در واقع عکس‌العملی احساسی است که از فرایند ارزیابی می‌داند. بنابراین رضایت مراجعه‌کنندگان در واقع عکس‌العملی احساسی است که از فرایند ارزیابی خدمات دریافتی در برابر هزینه‌هایی که در جهت کسب آن خدمات پرداخت شده، بدست می‌آید. تعریف رضایت مراجعه‌کننده را چنین مطرح می‌کند؛ هر کسی می‌داند رضایتمندی چیست تا اینکه از او بخواهند تعریفی از رضایت ارائه دهد، آن وقت به نظر می‌رسد هیچ کس نمی‌تواند آن را تعریف کند.

کرونین و تیلور در یافته‌های تجربی خود روابط بین کیفیت خدمات، رضایت مراجعه‌کننده و تصمیم خریدار را مورد بسط و بررسی قرار می‌دهند که مطالعات انجام شده توسط آنان ارائه کننده این مطلب است که کیفیت خدمات از مقدمات رضایت مراجعه‌کننده است و رضایت مراجعه‌کننده تأثیر قابل ملاحظه‌ای روی تصمیمات خرید خواهد داشت (۲).

اقامه عدل و اجرای عدالت از نیازهای طبیعی و اساسی بشر و از لوازم اجتناب ناپذیر سعادت و بهره‌مندی او از زندگی اجتماعی شرافتمندانه‌ی توأم با رفاه و آسایش است. از آن روزی که انسان پای بر این کره خاکی گذاشت و ناگزیر به زندگی در اجتماع شد، خواه ناخواه تضاد منافع نیز پدید آمد و نیاز به یک نهادی که اختلاف‌ها را حل و فصل کند احساس شد. پس از گذشت تاریخ و تکامل جوامع بشری، عده‌ای که شغل اختصاصی خود را دادرسی تعیین کرده بودند، به این امر همت می‌گماشتند. با تحولات جامعه انسانی یک نیاز اساسی برای اجرا و تفسیر دستورات احساس شد (۳).

منصب قضاوت در طول تاریخ بشری و توسعه و تحول اجتماعات و افزایش جمعیت هر منطقه و کشور، از حالت فردی بیرون آمد و به صورت گروهی شکل گرفت تا اینکه در قرن‌های اخیر نهادیه شده است. به مجموع این مناصب قضائی و محاکم که در سرتاسر هر کشور به منظور اجرای عدالت و تشخیص حق از ناحق و مجازات بدکاران و بزهکاران ایجاد گردیده و مأمور تطبیق قوانین با امور جاریه بین افراد کشور می‌باشد، قوه قضائیه گفته می‌شود. رسیدگی به امر قضائی در یک جامعه از ضروریات است. تحولات قرن هجدهم در عرصه سیاسی و جامعه‌شناختی و به طبع آن در روابط اجتماعی و حقوقی جامعه، جایگاه قوه قضائیه به بحث مهم و چالش برانگیزی تبدیل شد. حمایت از حقوق و آزادی‌های فردی و اجتماعی از راه شناسایی عوامل تعدی و تجاوز به حقوق شهروندان و جامعه و محاکمه و مجازات افراد خاطی و بزهکار، رسالت سنگینی است که قوه قضائیه را همواره چون دادگری در برابر طغیانگران می‌نشانند. و در پی این تالش‌های حق جویانه، امنیت و آزادی را به جامعه ارزانی می‌کند تا استعدادهای بشری شگوفا گشته و فضیلت و تقوا گسترش یابد و در نهایت شاهد شیرین عدالت به کام مظلومان و محرومان چشاند. امنیت و آزادی، اساس حیات جامعه انسانی است که قاضی و قانون، تاسیسات تامین کننده آن هستند (۴).

در اصل ۱۵۶ قانون اساسی، وظایف متعددی برای قوه قضائیه بر شمرده شده است که از جمله آن می‌توان به رسیدگی و صدور حکم در مورد تظلمات، تعدیات، شکایات، حل و فصل دعاوی و رفع خصومات و اخذ تصمیم و اقدام لازم در آن قسمت از امور حسبه، که قانون معین می‌کند، احیای حقوق عامه و گسترش عدل و آزادی‌های مشروع، نظارت بر حسن اجرای قوانین، کشف جرم و تعقیب و مجازات و تعزیر مجرمین و اجرای حدود و مقررات مدون جزایی اسلام و اقدام مناسب برای پیشگیری از وقوع جرم و اصلاح مجرمین اشاره کرد (۵).



کیفیت مهمترین عامل در تصمیمات مراجع محسوب می‌شود. خدمتی دارای کیفیت است که بتواند نیازها و خواسته‌های مراجعه‌کنندگان را برآورده کند و با سطوح انتظارات مراجعه‌کنندگان منطبق باشد، انتظارات مراجعه‌کننده نیز با آنچه مراجعه‌کنندگان خواهان آند و آنچه که احساس می‌کنند ارائه دهنده خدمات باید به آنها عرضه کند، در ارتباط است. بنابراین، کیفیت را مراجعه‌کننده تعیین می‌کند؛ یعنی اگر خدمتی انتظارات مراجعه‌کنندگان را برآورده سازد و یا فراتر از آن باشد، با کیفیت محسوب می‌شود و اگر خدمتی کمتر از حد انتظارات مراجعه‌کننده باشد الزاماً به این مفهوم نیست که کیفیت آن پایین است، اما باعث نارضایتی مراجعه‌کننده می‌شود، بنابراین، کیفیت خدمات نسبت به آنچه که مراجعه‌کننده از خدمات دریافته‌اش انتظار دارد، ارزیابی می‌شود (۱۰).

در خصوص کیفیت خدمات تعاریف متعددی ارائه شده است که می‌توان به تعاریف زیر اشاره نمود:

گرنروس می‌گوید کیفیت؛ یعنی اندازه و جهت مغایرت بین ادراک مراجعه‌کننده از خدمت و انتظارات او. کراسبی معتقد است کیفیت هیچ معنا و مفهومی بجز هر آنچه که مراجعه‌کننده واقعاً می‌خواهد ندارد. به عبارت دیگر، یک محصول زمانی با کیفیت است که با خواسته‌ها و نیازهای مراجعه‌کنندگان انطباق داشته باشد. کیفیت بایستی به عنوان انطباق محصول با نیاز مراجعه‌کننده تعریف شود.

پاراسورامان کیفیت را سازگاری پایدار با انتظارات مراجعه‌کننده و شناخت انتظارات مراجعه‌کننده از خدمات خاص می‌داند.

آگاهی از مفهوم کیفیت خدمت و تلاش برای بهبود آن به اندازه خدماتی با کیفیت منجر شده و از این طریق است که می‌توان افزایش رضایتمندی مراجعه‌کنندگان را انتظار داشت. پس، کیفیت خدمت به عنوان یک مقیاس یا عامل سنجش رضایتمندی مراجعه‌کننده به عنوان عاملی مهم مطرح می‌شود (۱۱).

شاید بتوان پیشتر از مطالعات مربوط به کیفیت خدمات را پاراسورامان و زیتهامل و بری دانست. نتایج اولیه تحقیقات آنها ابعاد دهگانه کیفیت خدمات شامل؛ ابعاد و ظواهر فیزیکی، قابلیت اطمینان، مسئولیت پذیری، شایستگی، تواضع، اعتبار، قابلیت دسترسی، ارتباطات، تضمین و درک و توجه به مراجعه‌کننده را ارائه می‌کند.

نگرش عمیق، موشکافانه و تجربی پاراسورامان و همکارانش در سال ۱۹۸۸ به طرح پرسشنامه ای مشتمل بر ۲۲ سؤال منجر گردید که کیفیت خدمات را بر مبنای ابعاد و ظواهر فیزیکی، قابلیت اطمینان، مسئولیت پذیری، ضمانت و همدلی مورد ارزیابی قرار می‌دهد. پاراسورامان و همکاران کیفیت خدمات را به عنوان میزان اختلاف بین انتظارات منطقی مراجعه‌کنندگان از خدمات و ادراک آنها از عملکرد توصیف نمودند. راست و الیور در سال ۱۹۹۴ به این نکته اشاره دارند که پرسشنامه سرو کوال، ارائه شده توسط پاراسورامان، این معما را که کیفیت خدمات چه مفهومی دارد؟ حل کرده و کیفیت خدمات را به عنوان یک مقایسه با ایده آل‌های مورد انتظار از خدمات از سوی مراجعه‌کنندگان، معرفی می‌کنند (۱۲).

کرونین و تیلور (۱۹۹۲). در مطالعه تجربی خود، چارچوب ارائه شده توسط پاراسورامان و همکارانش (۱۹۸۸) در رابطه با ذهنی سازی و ارزیابی کیفی خدمات را مورد انتقاد قرار داده و یک معیار ارزیابی مبتنی بر عملکرد را با اشاره به این مطلب که کیفیت خدمات تصویری از نگرش مراجعه‌کننده است، مطرح می‌کنند.

کرونین و تیلور طی مطالعه‌ای تجربی، مسائل ذهنی و عملیاتی در رابطه با مدل ادراکات منهای انتظارات (P-E) را مورد بررسی قرار داده و مدل‌های دیگری از کیفیت خدمات دریافته‌ای را بر مبنای عملکرد ارزیابی شده (EP) و کیفیت استاندارد شده (NQ) ارائه نمود. در سال ۱۹۹۴ پاراسورامان و همکارانش با زیر سؤال بردن بسیاری از مفروضات مدل‌های ارائه شده توسط تیز، کرونین و تیلور، مطالعات آنها را مورد نقد قرار داده و با اذعان به اینکه نگرش آنها در ذهنی سازی خدمات می‌تواند و بایستی مورد بازبینی قرار گیرد، دیدگاه‌های ارائه شده توسط تیز، کرونین و تیلور را معتبر و قابل اعتماد ندانستند که اینها خود زمینه ساز ایجاد مباحثات گسترده و جالبی در زمینه مطالعات کیفیت خدمات شد (۱۳).

پاراسورامان و همکارانش در مطالعه تجربی دیگری، ضمن بازنگری و ساختاردهی مجدد مدل سرو کوال، این امکان را فراهم می‌کنند که این مدل علاوه بر مغایرت بین خدمات دریافته‌ای و مطلوب، اختلافات بین خدمات دریافته‌ای و سطح قابل قبول خدمات را مورد ارزیابی قرار دهد.

جمال و ناصر (۲۰۰۳) درباره رابطه میان کیفیت خدمات و رضایت مراجعه‌کنندگان یک بانک پاکستانی تحقیق کردند و دریافتند که این رابطه به طور کلی قوی است هر چند که میان رضایت مراجعه‌کننده و ابعاد ملموس خدمات رابطه‌ای نیافتند. **پیشینه سروکوال:** ابزار اندازه‌گیری سرو کوال در سال ۱۹۸۵ توسط پاراسورامان و همکارانش، جهت سنجش کیفیت خدمات، ارائه و در سال‌های ۱۹۹۱، ۱۹۸۸ و مجدداً در سال ۱۹۹۴ مورد بازنگری و اصلاح قرار گرفت. ابعاد پنجگانه سروکوال در واقع خلاصه‌ای از مهمترین معیارهایی است که مراجعه‌کنندگان هنگام ارزیابی کیفیت خدمات بکار می‌گیرند این ابزار جهت اندازه‌گیری کیفیت خدمات دریافتی و در قالب ۲۲ جفت سؤال که با استفاده از مقیاس لیکرت درجه بندی شده‌اند، ارائه شده است. ۲۲ گزینه اول جهت ارزیابی انتظارات مراجعه‌کنندگان از خدمات و ۲۲ گزینه بعدی جهت اندازه‌گیری سطح ادراک شده از خدمات دریافتی (ادراکات) طراحی شده است. کیفیت خدمات از طریق محاسبه تفاوت موجود بین ارزش کسب شده بین هر جفت از گزینه‌های همسان (یعنی ادراکات منهای انتظارات) ارزیابی خواهد شد. نتایج بدست آمده از این روش محدود به نظرات مراجعه‌کنندگان کنونی و گذشته خواهد بود، چرا که پاسخ‌گویی به این پرسشنامه مستلزم داشتن آگاهی و تجربه کردن خدمات سازمان و یا شرکت تحت مطالعه است. بررسی ابزار سروکوال نشان می‌دهد که تأکید زیادی بر تعامل انسانی در ارائه خدمات دارد (۱۴).

ابزار اندازه‌گیری سروکوال به گونه‌ای طراحی شده که قابلیت ارزیابی کیفیت خدمات را در دامنه‌ای از صنایع مختلف داشته باشد. پاراسورامان و همکارانش (۱۹۸۸، ۱۹۸۵) کیفیت را در صنایع مختلف خدماتی به قرار زیر مورد مطالعه قرار دادند: ادارات، بانک‌ها، شرکت‌های مخابراتی راه دور، کارگزاران بورس اوراق بهادار، شرکت‌های ارائه‌دهنده کارت‌های اعتباری و شرکت‌های تعمیر و نگهداری وسایل.

نتایج مطالعات پاراسورامان و همکارانش در سال ۱۹۸۵ بیانگر این بود که مراجعه‌کنندگان کیفیت خدمات را از طریق مقایسه انتظارات و عملکرد در ۱۰ بعد اساسی مورد ارزیابی قرار می‌دهند. آنها در سال ۱۹۸۸ مطالعات خود را در دو زمینه گسترش دادند. اول طراحی مجموعه‌ای حدود یکصد سؤال که از مراجعه‌کنندگان می‌خواهد، انتظارات و عملکرد یک خدمت را بر اساس ویژگی‌های خاصی که منعکس‌کننده یکی از ابعاد دهگانه است، درجه بندی کنند و دوم بررسی نتایج از طریق طبقه بندی مجموعه‌ای از سؤالات، که به نظر می‌رسد روی هم یکی از ابعاد را مورد ارزیابی قرار می‌دهند.

پاراسورامان و همکارانش در سال ۱۹۸۸ قابلیت اطمینان و اعتبار پرسشنامه سروکوال را مورد آزمون قرار دادند. جهت آزمون قابلیت اطمینان، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که همبستگی بین مجموعه سؤالاتی که در یکی از ابعاد ۵ گانه مطرح شده، مورد ارزیابی قرار می‌دهد. آنها اعتبار همگرا را از طریق سنجش میزان هماهنگی بین نتایج سروکوال و درجه بندی مراجعه‌کنندگان از کیفیت کلی شرکت و اعتبار همزمان را از طریق سنجش میزان توصیه شرکت توسط مراجعه‌کنندگان به یکی از دوستانشان مورد ارزیابی قرار می‌دهند.

بسیاری از نویسندگان نظیر باباکوس و بولر (۱۹۹۲) و کرونین و تیلور (۱۹۹۲) چندین انتقاد را به مدل سروکوال وارد ساخته‌اند. این انتقادات شامل شکاف‌های متفاوت، چند بعدی بودن و فقدان روایی مدل است. لذا، برای غلبه بر این انتقادات، محققان به نام گرونروس (۲۰۰۰؛ ۱۹۹۴) در مدل جامع کیفیت خدمات خود سعی کرد که انتقادات وارده به مدل کیفیت خدمات پاراسورامان یا همان سروکوال را که فقط شامل کیفیت کارکردی می‌شد را برطرف سازد. از این رو، کیفیت فنی و همچنین تصور از کیفیت از خدمات را نیز به مدل خود اضافه کرد.

**مفهوم شهر در لغت و اصطلاح:** شهر از جمله مقولات اجتماعی است که ارائه تعریفی دقیق از آن به راحتی امکانپذیر نیست؛ زیرا عناصر وجودی آن هر یک دارای ماهیتی متفاوت از دیگری است به عنوان مثال ساکنان، ساختمان‌ها، مسائل حمل و نقل، تأسیسات و ... همه وجودهای عینی هستند با ماهیت‌های گوناگون. این واژه، در زبان ایرانی پیشینه‌ای بس کهن دارد و حتی در ایران باستان از این واژه در معنای کشور نیز استفاده شده است (۱۵).

در فرهنگ لغت شهر به معنای «مدینه، بلد، اجتماع خانه‌های بسیار و عمارات بی‌شمار با وسعت بیش از قصبه، قریه، ده، آبادی بزرگ که دارای خیابان‌ها، میدان‌ها، کوچه‌ها، خانه‌ها، بازارها و دکان‌ها و سکنه باشد» آمده است.

عده‌ای هر تجمعی را که جایگاه فعالیت‌های ویژه‌ای باشد، شهر می‌دانند از نظر برخی شهر منظره ای مصنوعی است که از خیابان‌ها، ساختمان‌ها، جداول آب و سایر دستگاه‌ها و بناها درست شده و زندگی شهری را امکانپذیر می‌کند و عده‌ای دیگر شهر را محل سکونت وسیع، دائمی و متراکم افرادی می‌دانند که از نظر اجتماعی ناهمگونند.

با ذکر این مقدمات باید گفت: هر شهر از دو عنصر اساسی برخوردار است: مکان و انسان؛ به عبارت دیگر در کنار فضای کالبدی و جغرافیایی هر شهر، روح آن را روابط پیچیده اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی انسان‌ها تشکیل داده است که در این فضای جغرافیایی معین با همکاری و همیاری یکدیگر در کنار هم زندگی می‌کنند. به تعبیری دیگر شهر حوزه مکانی است که از گستردگی فضا، جمعیت، تنوع خرد، فرهنگ‌ها، تنوع مشاغل و نظم ساختاری برخوردار است و جایگاه حاکمیت قدرت و جهت‌گیری‌های سیاسی - اجتماعی، محل سازمان‌ها و نهادهای بزرگ اجتماعی، محل تولید و تسری اطلاعات، اخبار و رفتارهاست (۱۶).

### مفهوم شهروند در لغت و اصطلاح

شهروند در ادبیات ما واژه‌ای نو محسوب می‌شود به طوری که حتی در فرهنگ‌های عمومی مثل فرهنگ معین و عمید این واژه مطرح نشده است و می‌توان گفت واژه‌ای وارداتی است. ولیکن با اندکی تأمل درمی‌یابیم که در فرهنگ ملی و اسلامی ما، واژه‌هایی از قبیل رعیت، ملت، امت، بومی، مقیم، ابنا، تابع، مردم و ... وجود دارند که با این واژه ارتباط نزدیکی دارند. شهروند از شهر ریشه می‌گیرد و city از واژه لاتین لوتیاس مشتق شده است. لوتیاس تقریباً معادل واژه پلیس در زبان و فرهنگ یونانی است. بنابراین، شهر تنها مجتمعی از ساکنین یک منطقه معین نیست بلکه مفهوم واحد سیاسی مستقلی را افاده می‌کند.

از این رو شهروند فقط به ساکن یک شهر گفته نمی‌شود بلکه معنایی فراتر از آن را به همراه دارد؛ شهروند ضمن اینکه ساکن شهر است در سازماندهی شهر و تدارک و تنظیم قواعد زندگی در شهر و تدوین قانون حاکم بر شهر و مملکت نیز مشارکت دارد. فرهنگ علوم سیاسی، شهروند به کسی اطلاق می‌شود که از حقوق و امتیازات مندرج در قانون اساسی یک کشور استفاده کند. در فرهنگ فارسی امروز، به کسی که اهل یک کشور باشد و از حقوق متعلق به آن برخوردار باشد «شهروند» گفته می‌شود.

بر این اساس می‌توان گفت شهروند فردی است که در رابطه با یک دولت از سویی از حقوق سیاسی و مدنی برخوردار است و از سوی دیگر در برابر آن، تکالیفی برعهده دارد.

### مفهوم حقوق شهروندی

حقوق شهروندی مجموعه مقررات و قوانینی است که در ابعاد حقوق مدنی، سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و قضایی جهت اتباع یک کشور به طور یکسان در نظر گرفته شده و این افراد در مقابل، مکلف به مساعدت مسئولانه در برابر جامعه سیاسی خود (دولت) هستند. در واقع حقوق شهروندی روایتی است تازه از حقوق طبیعی، یعنی حقی است که لازم و ملزوم طبیعت انسانی است به عبارت بهتر به واسطه حیثیت انسانی و به جهت کرامت ذاتی که خاص اوست دارای یک سلسله حقوق و آزادی‌هایی شده از قبیل حق حیات، حق احترام، حق آزادی، حق مساوات و حق امنیت و ... این حقوق عطیه کسی نیست تا کسی بتواند آن را بازپس گیرد، بلکه هدیه‌ای است الهی و هیچ مقام بشری از جمله حکومت یا مقامات مذهبی این حق را اعطا نمی‌کند این حقوق غیرقابل انتقال، غیرقابل نقض، غیر قابل تعلیق و غیرقابل انفکاک از ذات بشرند. دارای خاصیت همگانی و جهان شمولند و هر فرد بشر در هر کجا که باشد با هر نژاد، جنس، زبان و دین از این حقوق برخوردار خواهد بود و در نهایت این حقوق، ذاتی، فطری و مربوط به طبیعت انسان‌هاست و به هیچ قرارداد و وضعی وابسته نیست (۵).

### روش تحقیق

تحقیق حاضر از حیث هدف، کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) و از شاخه مطالعات میدانی به شمار می‌آید. روش انجام تحقیق به صورت پیمایشی بوده که شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آنها توصیف کردن شرایط پدیده‌های مورد بررسی، بدون تلاش در جهت تغییر و یا تاثیر در وضعیت موجود و مورد مطالعه است.

متغیرهای تحقیق: ابعاد کیفیت خدمات سروکوال (قابلیت اطمینان، مسئولیت پذیری، همدلی، ضمانت و ابعاد و ظواهر فیزیکی) به عنوان متغیر مستقل و رضایت مراجعه‌کنندگان از کیفیت خدمات به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده‌اند. نمونه آماری شامل مراجعه‌کنندگان به مدیران عالی دستگاه قضایی استان گلستان (زن و مرد) است. نمونه‌گیری به روش طبقه‌ای (گروهی) صورت گرفته است. حجم نمونه آماری براساس جدول مورگان حدود ۱۸۰ نفر برآورد شده است. بر اساس تجربیات محققین ۲۵ درصد بیشتر از حجم نمونه پرسشنامه پخش شده است تا در نهایت ۲۲۰ پرسشنامه کامل بدست آمده است. ابزار اصلی گردآوری داده‌ها پرسشنامه بوده است. بدین منظور به کمک تحلیل عاملی اکتشافی و با نرم افزار SPSS نسخه ۱۵، مقیاسی برای ابعاد کیفیت خدمات سروکوال طراحی شد. لازم به ذکر است که در طراحی همه مقیاس‌ها و بومی سازی آن با شرایط کشور از مقیاس‌های استاندارد استفاده شده است. در طراحی سوالات پرسشنامه دقت لازم بعمل آمده تا سوالات از سادگی و وضوح کافی برخوردار باشند. پرسشنامه اولیه ابعاد کیفیت خدمات مرکب از ۲۲ سؤال بود که ۵ سؤال به علت بار عاملی کم حذف شد و ۲۵ سؤال برای متغیر رهبری معنوی طراحی شد. توانمند سازی در برگیرنده ۲۰ سؤال بود که بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت از ۱ به معنای بسیار مخالفم تا ۵ به معنای بسیار موافقم تنظیم شده بود. همه سوالات در نگاره ۱ آمده‌اند.

پرسشنامه این تحقیق دربرگیرنده سوالات مربوط به ابعاد کیفیت خدمات سروکوال است که جهت سنجش آن از مقیاس پاراسورامان و همکارانش که در سال ۱۹۸۵ طراحی گردیده، اقتباس شده است. در پرسش نامه مذکور جمعا تعداد ۲۲ سؤال برای ۵ بعد کیفیت خدمات برای سنجش رضایت مراجعه‌کنندگان طراحی شده به طوری که هر یک از این ابعاد دارای چندین سؤال هستند. این سوالات ۵ بعد قابلیت اطمینان، ضمانت و تضمین، مسئولیت پذیری، همدلی و ابعاد ظاهری و فیزیکی را می‌سنجد.

به منظور تعیین پایایی پرسشنامه، تعداد ۳۰ پرسشنامه در جامعه آماری توزیع و گردآوری شد. ضریب آلفای کرونباخ مقیاس کیفیت خدمات سروکوال با ۲۲ سؤال ۰/۸۸۳، قابلیت اطمینان با ۴ سؤال ۰/۷۱۰، ضمانت و تضمین با ۴ سؤال ۰/۶۷۷، مسئولیت پذیری با ۷ سؤال ۰/۷۴۲، همدلی با ۳ سؤال ۰/۸۷۳ و ابعاد ظاهری و فیزیکی با ۴ سؤال ۰/۸۱۰ بوده است. همچنین جهت آزمون روایی سوالات هم از اعتبار محتوا و هم از اعتبار عاملی استفاده شد. برای سنجش اعتبار محتوای پرسشنامه از نظرات متخصصان، اساتید دانشگاهی و کارشناسان خبره استفاده شد. در این مرحله با انجام مصاحبه‌های مختلف و کسب نظرات افراد یاد شده، اصلاحات لازم بعمل آمده و بدین ترتیب اطمینان حاصل گردید که پرسشنامه همان خصیصه مورد نظر محققان را می‌سنجد. به منظور آزمون فرضیات، ابتدا از آزمون همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن با استفاده از نرم افزار SPSS 15، جهت سنجش همبستگی بین ابعاد کیفیت خدمات سروکوال استفاده شد. به منظور بررسی وجود ارتباط و نیز میزان آن، بین متغیرها از آزمون همبستگی استفاده می‌شود. به دلیل اینکه در این تحقیق متغیرها کیفی هستند از همبستگی اسپیرمن استفاده شده است که نتایج آن در جدول شماره یک منعکس گردیده است.

#### یافته‌ها

جدول شماره ۱: ضرایب همبستگی اسپیرمن میان متغیرهای تحقیق

ابعاد ظاهری و فیزیکی	همدلی	مسئولیت پذیری	ضمانت	قابلیت اطمینان	
				۱	قابلیت اطمینان
			۱	۰/۵۸۱	ضمانت
		۱	۰/۷۳۹	۰/۳۶۸	مسئولیت پذیری
	۱	۰/۲۰۶	۰/۲۸۵	۰/۵۱۶	همدلی
۱	۰/۱۸۲	۰/۱۲۳	۰/۴۳۰	۰/۱۲۱	ابعاد ظاهری و فیزیکی

ضرایب همبستگی بین قابلیت اطمینان و ضمانت (۰/۵۸۱)، قابلیت اطمینان و مسئولیت پذیری (۰/۳۶۸)، قابلیت اطمینان و همدلی (۰/۵۱۶)، قابلیت اطمینان و ابعاد ظاهری و فیزیکی (۰/۱۲۱)، ضمانت و مسئولیت پذیری (۰/۷۳۹)، ضمانت و همدلی (۰/۲۸۵)، ضمانت و ابعاد ظاهری و فیزیکی (۰/۴۳۰)، مسئولیت پذیری و همدلی (۰/۲۰۶)، مسئولیت پذیری و ابعاد ظاهری و فیزیکی (۰/۱۲۳)، همدلی و ابعاد ظاهری و فیزیکی (۰/۱۸۲) بدست آمده است. همانطور که جدول شماره دو نشان می‌دهد پس از آزمون همبستگی جهت ارتباط میان ابعاد کیفیت خدمات سروکوال، فرضیات تحقیق با استفاده از آزمون T مورد بررسی قرار گرفتند. این جدول شامل مقدار T محاسبه شده، درجه آزادی، سطح معناداری و سطح خطا می باشد.

جدول شماره ۲: یافته‌های حاصل از آزمون T در آزمون فرضیات تحقیق

فرضیه	T محاسبه شده	درجه آزادی	سطح معناداری	سطح خطا	نتیجه آزمون
فرضیه اصلی: قابلیت اطمینان از کیفیت خدمات باعث افزایش رضایت مراجعه‌کنندگان دستگاه قضایی استان گلستان می‌شود.	۳/۹۲	۲۱۹	۰/۰۰۲	۰/۰۵	فرضیه تایید شده است
فرضیه فرعی ۱: مسئولیت پذیری دستگاه قضایی استان گلستان باعث افزایش رضایت مراجعه‌کنندگان می‌شود.	۲/۸۳	۲۱۹	۰/۰۱	۰/۰۵	فرضیه تایید شده است
فرضیه فرعی ۲: همدلی کارکنان دستگاه قضایی استان گلستان باعث افزایش رضایت مراجعه‌کنندگان می‌شود.	۳/۱۹	۲۱۹	۰/۰۲۹	۰/۰۵	فرضیه تایید شده است
فرضیه فرعی ۳: دسترسی به خدمات باعث افزایش رضایت مراجعه‌کنندگان دستگاه قضایی استان گلستان می‌شود.	۲/۴۹	۲۱۹	۰/۰۰۱	۰/۰۵	فرضیه تایید شده است
فرضیه فرعی ۴: معناداری در کار باعث توانمندسازی کارکنان می‌شود.	۳/۶۲	۲۱۹	۰/۰۳	۰/۰۵	فرضیه تایید شده است
فرضیه فرعی ۵: ابعاد و ظواهر فیزیکی خدمات باعث افزایش رضایت مراجعه‌کنندگان دستگاه قضایی استان گلستان می‌شود.	۰/۳۴۲	۲۱۹	۰/۰۸	۰/۰۵	فرضیه تایید نگردیده است

### بحث و نتیجه گیری

اگرچه رضایت و کیفیت خدمات دارای مشترکاتی هستند، لیکن بطور کلی رضایتمندی مفهوم گسترده‌تری نسبت به کیفیت دارد، چرا که کیفیت بر ابعاد خدمات تمرکز دارد. از این دیدگاه کیفیت به عنوان بخشی از رضایتمندی به حساب می‌آید. کیفیت خدمات نشانگر ادراکات مراجعه‌کننده از ابعاد خدمات است، در حالی که رضایتمندی فراگیرتر بوده و مشتمل بر کیفیت خدمات، کیفیت محصول، قیمت و نیز عوامل موقعیتی و فردی است. ادراکات، انتظارات و ترجیحات مراجعه‌کنندگان از عوامل تعیین کننده رضایت مراجعه‌کننده به حساب می‌آیند به عبارتی، رضایتمندی و یا عدم رضایت از تفاوت بین انتظارات و ادراک مراجعه‌کننده از واقعیت شکل می‌گیرد. امروزه شرکت‌ها جهت ایجاد رضایتمندی در مراجعه‌کنندگان باید علاوه بر حذف دلایل نارضایتی‌ها و شکایت موجود، ارائه دهنده محصولاتی با کیفیت عالی و جذاب باشند تا موجبات شادمانی مراجعه‌کنندگان را فراهم نمایند.

نتایج این تحقیق حاکی از آن است که؛ قابلیت اطمینان بر رضایت مراجعه‌کنندگان از کیفیت خدمات در دستگاه قضایی استان گلستان تاثیر گذار است. به عبارتی دیگر، مدیران دستگاه قضایی وقتی که در ارائه خدمتی به مراجعه‌کنندگان خود، به آنها



وعده می‌دهند که آن را به طور صحیح و دقیق انجام می‌دهند، تحقق این وعده از سوی مدیران در نزد مراجعه‌کنندگان یک احساس اطمینان و همچنین جو مبتنی بر اعتماد را ایجاد می‌کند.

همچنین مسئولیت‌پذیری مدیران بر رضایت مراجعه‌کنندگان از کیفیت خدمات در دستگاه قضایی استان گلستان تاثیر گذار است. لذا می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود که ارائه خدمت به موقع به مراجعه‌کننده و همچنین پاسخگو بودن و حساسیت مدیران نسبت به کیفیت خدمات ارائه شده به مراجعه‌کنندگان می‌تواند مراجعه‌کنندگان را راضی نگه دارد. همدلی بین مدیران دستگاه قضا و مراجعه‌کنندگان بر رضایت مراجعه‌کنندگان از کیفیت خدمات تاثیر گذار است. در واقع، مدیران دستگاه قضا در هنگام برخورد با مراجعه‌کنندگان، با توجه به خلق و خو و ویژگی‌های شخصیتی آنها رفتار نموده‌اند و متقابلاً مراجعه‌کنندگان نیز از این نحوه برخورد راضی بوده‌اند.

ضمانت و تضمین مدیران دستگاه قضا نیز یکی از عوامل تاثیر گذار بر رضایت مراجعه‌کنندگان از کیفیت خدمات دستگاه قضایی استان گلستان است. به عبارتی دیگر، شایستگی و توانایی کارکنان دستگاه قضا در ایجاد حس اطمینان و اعتماد در نزد مراجعه‌کنندگان بالا بوده است. اما ابعاد ظاهری و فیزیکی هیچ‌گونه تاثیری در رضایت مراجعه‌کنندگان از کیفیت خدمات دستگاه قضایی استان گلستان ندارد. بنابراین می‌توان چنین عنوان نمود که کلیه تجهیزات، فضای عمومی، ظاهر کارکنان، و نهایتاً مجراهای ارتباطی که بواسطه آنها خدمات ارائه می‌شود، هیچ‌گونه تاثیری بر رضایت مراجعه‌کنندگان نداشته است و بیشتر به کیفیت درونی خدمات توجه داشته‌اند.

## مراجع

- ۱- سرمد، زهره، بازرگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۸۴). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، انتشارات آگاه، تهران.
- 2- Babakus, E. and Boller, G. W. (1992). "An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Business Research*, 24, pp. 253-268.
- 3- Bozorgi, M. M. (2007). " Measuring Service Quality in the Airline Using Servequal Model ", Master Thesis, Lulea University of Technology.
- 4- Brady, M. (2001). Customer Orientation: Efect on customer service perceptions and outcome behaviour. *Journal of Service Research*, Vol 3, pp. 241-259.
- 5- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extention", *Journal of Marketing*, 56, pp. 55-68.
- 6- Cronin, JJ, Taylor, S.A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance based perception-minus – expectation measurement of service quality. *Journal of Marketing*.
- 7- Crosby, P. (1984). " Quality Without Tears: The Art of Hassel Free Management ", Mc Graw – Hill, New York.
- 8- Gronroos, C. A. (1984). "Service Model and its Marketing Implications", *European Journal of Marketing*, 18(4), pp. 36-44.
- 9- Gronroos, C. A. (2000). *Service Management and Marketing*, Lexington Books, Lexington, MA.
- 10- Jafarpour, D. (2006). " The Impact of Online Trading on Customer Satisfaction in Tehran Stock Exchange ", Master Thesis, Lulea University of Technology.
- 11- Jamal, A. and Nasser, K. (2003). "Factors influencing customer satisfaction in the retail banking sector in Pakistan", *International Journal of Commerce and Management*, 13:2, pp. 29-53, (2003).
- 12- Oliver, R. L. (1980). " A Cognitive Model of Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions ", *Journal of Marketing Research*, Vol XVII, November.
- 13- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consume* ", Irwin, Mc Graw – Hill Company.

- 14- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, 63(1), pp.12-37
- 15- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Marketing*, 40. pp .41-50.
- 16- Sureshchandar, G.S., C. Rajendran, R.N. (2004). Anantharaman, "Determinants of customer-perceived service quality: a confirmatory factor analysis approach", *Journal of Services Marketing*, 16:1, pp. 9-34.