

د افغانستان اسلامي امارت  
د تخنيکي اومسلکي زده کړو خپلواکه اداره  
د لوگر ولايت د تخنيکي اومسلکي زده کړو امریت  
د لوگر ولايت د کانونوانستیتوت  
د صنعتي اومدني ودانيو خانگه

**په ساختماني صنعت کې د پرودونکو په رضایت او وفاداري د خدمتونو د کیفیت تاثیر**

(لومړی مقاله)

ترتیب کوونکي : مسلک فهم محمد اسما عیل ( صافي )

ل ۱۴۰۱ ل

کال :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## سريزه

د کمال ټول صفتونه اوستاينې د الله عزوجل د سپيڅلي ذات لپاره دي چې پرمونږ يې خپل احسانات لورولي . او د ټولو کايئاتو خالق ، مالک ، تکويني او تشريعي حاکم دي . درود او سلام دې وي د الله جل عزوجل په غوره بنده محمد بن عبد الله (ص) اود ده په سپيڅلې کورنۍ ، ملگرو او پرهغو کسانو چې د قيامت تر ورځې د ده په بنودل شوي لاره درومي .

د يوې کاميابه ساختماني پروژې لپاره د کيفيت کنترول ډير مهم دي چې د پروژې په مختلفو برخو کې يعنې د پروژې له پيله په مقدماتي مطالعه ، ديزاين ، جوړولو ، ساتنه ، څارنه او گټې اخستنې کې بايد په نظر کې ونيول شي . د ساختماني پروژو لپاره د کيفيت کنترول يعنې لدې څخه ډاډ من کيدل چې کارونه د پلان مطابق ، د تخنيکي ځانگړتياوو او غوښتنوسره ترسره کېږي چې دا ډير وړونکو د رضايات سبب گرځي . د ښو پيرودونکو ساتنه دا وړدې مودې لپاره د نويو پيرودونکو د راجلبولو په نسبت ډير گټور وي . هغه پيرودونکې چې له سازمان يا شرکت څخه زيات خوښ وي خپلې مثبتې تجربې له نورو سره شريکوي . چې دا په ترتيب سره د سازمان يا شرکت لپاره د تبليغ وسيله گڼل کېږي . او په نتيجه کې د نويو پيرودونکو د راجلبولو لگښت کموي . په خدماتي شرکتونو کې د پيرودونکو په رضايات باندې د اغيزې کولو مهم عامل د دوي مناسب چلند دي . له همدې امله ، د کارمندانو په انتخاب کې چې د پيرودونکو سره په اړيکه کې دي د هغه چا غوره کولو کې چې ځينې څرگند اخلاقي ځانگړتياوې لري ځانگړې پاملرنه وشي .

دا څرگنده ده چې په هره عرصه کې د ښو خدمتونو وړاندي کول د پيرودونکو په رضايات او وفاداري خپل تاثير لري چې مايدې مقاله کې د ساختمان په برخه کې په کيفيت اوله هغه څخه د پيرودونکو په رضايات باندې مطالعه کړې . له لوي او مهربان خداي (ج) ډير شکر ادا کوم ، چې ماته يې دا توفيق را نصيب کړ .

په درنښت

مسلك فهم محمد اسماعيل صافي

## لیک لږ

مخ	سرلیک
۱	لنډیز
۲	پيژندنه
۲	د خدمتونو مفهوم
۲	د خدمتونو کیفیت
۴	د پيرونکو رضایت
۶	د کیفیت او رضایت توپیر
۶	د پيرونکو وفاداري
۶	د پيرونکو رضایت او وفاداری کې د کارکونکو رول
۷	د پيرونکو د رضایت چوکاټ
۸	د څيړنې شاليد
۱۰	د څيړنې ماډل
۱۱	پایلې
۱۳	ماخذونه

## لنډيز

په اوسنۍ سيالۍ نړۍ کې د شرکتونو اصلي تمرکز په پيروونکو دي او د هغوی وفاداري يوه مهمه مسله ده چې د پيری مديرانو له نظره په ځانگړي توگه د خدماتو په سکتور کې د سازمانونو د سيالۍ گټلو اصلي فکتور گڼل کېږي . هغه سوداگري چې مطمئن او وفادار پيروونکي ولري کولي شي خپله گټه په دوامدار شکل سره وساتي او پدې برخه کې ، د پيروونکو د رضایت او وفاداري د ترلاسه کولو يوه تر ټولو اغيزمنه لاره د خدمتونو کیفیت ته پاملرنه ده . د کیفیت بڼه کولو او د پيروونکو رضایت ته په تير وکلونو کې د پام وړ پاملرنه شوې ، پایلې ښيي چې د فعالیت بڼه کولو لپاره د قراردادي اړتیا تر ډیره د کیفیت ډاډ ، د تسلیمولو طریقه او موادو سره تړاو لري ، د یو قراردادي لپاره د پيروونکو د لوړ رضایت اساسي ارزښت دا دي چې په راتلونکي کې د پيروونکي احتمالي ملگري پاتې شي . د دې څیړنې اصلي هدف د پيروونکو رضایت او وفاداري باندې د خدمتونو د کیفیت تاثیر ده ، پایلې ښيي چې د پيروونکو رضایت له لارې د خدمتونو کیفیت د پيروونکي په وفاداري اغیزه کوي او د خدمتونو کیفیت د پيروونکي د رضایت لپاره مهم فکتور دي .

کلیدي ټکي : خدمتونه ، د خدمتونو کیفیت ، د پيروونکو رضایت او وفاداري .

د پیروونکو رضایت د شرکتونو په هڅوکې یوه له اصلي مسلو څخه گڼل کېږي، ترڅو د سیالی په بازار کې د کیفیت ښه کولو ته توجه زیاته کړي. چې دا د ودانیز کیفیت په پراختیا کې د یوې موخې په توگه لیدل کېدلی شي. د پیروونکو رضایت د پیروونکو په ساتلو باندې تاثیر کوي او له همدې امله په وړتیا او رقابت باندې (انډرسن او سلیمان 1993) د جونز او ساسر (1995) په وینا، د پیروونکو بشپړ رضایت هغه کلي ده چې د پیروونکو په وفاداری او د تولید په غوره او اوږد مهاله مالي کرښه باندې اثر لري. دا هم څرگنده ده چې د پیروونکو لوړ رضایت د پیروونکو او شرکت ترمنځ د اړیکو د قوي کیدو لامل کېږي. طبیعي ده چې مدیران باید د پیروونکو د رضایت په اړه انډینمن وي ځکه چې دوي په راتلونکو پروژو کې د برتري یا برلاسي او اعتبار تمه لري. په هر صورت تر دې دمه په ساختماني صنعت کې د پیروونکو رضایت تر څپرني لاندې دي.

### د خدمتونو مفهوم

د خدمتونو د مختلفو ډولونو له امله، د هغه تعریف یو ستونزمن کار دي. هغه څه چې دا تعریف پېچلی کوي د زیاتره معلوماتو او پایلو د نابرابري له امله ده ځکه چې زیاتره وختونه د خدمتونو وړاندې کولو او تنظیم کولو کې درک او تشخیص اسانه نه وي. د خدمت کلمه ډیرې معناگانې لري او دغه خاصیت د هغه په مفهوم کې د زیات مبهم والي سبب گرځیدلی دی. خدمت، د فعالیت او یا د کم یا زیاتو نا ملموسو فعالیتونو مجموعه ده. چې معمولا د پیروونکو او خدماتي کارکونکو د تعاملاتو، فزیکي سرچینو، توکو یا د خدمتونو چمتو کونکو سیستمونو تر منځ صورت نیسي چې د پیروونکو د ستونزو د حل لارو په توگه ښودل کېږي.

### د خدمتونو کیفیت

که موږ په تیرو وختونو کې د خدمتونو د کیفیت تاریخ ته یوه لنډه کتنه وکړو، نو موږ به وگورو چې د توکو او محصولاتو کیفیت ته پاملرنه نږدې یوه پېړۍ تاریخي مخینه لري. د ۸۰ میلادي لسيزې لومړیو کالو پورې، په خدمتونو کې د کیفیت مفهوم ته په جدي توگه پام نه وه شوی، پداسې حال کې چې د مصرف کونکو انډینمنې د خدمتونو کیفیت پورې تړلي دي.

د خدمتونو د کیفیت تعریفونه، معمولا یوکلې چوکاټ لري او د خدمتونو د کیفیت ابعادو ته اشاره نه کوي. کرسبي پدې باور دی چې کیفیت پرته له هر هغه څه چې پیروونکي یې واقعا غواړي هیڅ معنا او مفهوم نلري. یا په بل عبارت، یو محصول هغه وخت با کیفیت دی، چې د پیروونکو د اړتیاوو او غوښتنو سره مطابقت ولري، د محصول مطابقت د پیروونکي د اړتیاوو سره عبارت له کیفیت څخه دي (Crosby, 1984: 33).

د پاراسورامان په وینا کیفیت، د پیروونکو د توقعاتو او غوښتنو سره دوامداره مطابقت او د پیروونکو د توقعاتو پیژندل له ځانگړیو خدمتونو څخه گڼل کېږي. پیروونکي اکثره وختونه د یوه شرکت یا ادارې لخوا وړاندې شوي خدمات له خپلو ضرور یا توسره پر تله کوي او هغه وخت مربوطه شرکتونو ته مراجعه کوي چې وړاندې شوي خدمات د دوي له توقعاتو څخه زیات یا حد اقل د هغوي سره برابر وي (Ganguli & Roy, 2010: 13).

گرونروس د خدماتو کیفیت په دوه کټگوریو ویشلې دی تخنیکي کیفیت او عملیاتي کیفیت . دهغه په نظر کې ، خدمات د پلورونکي او پیروونکي ترمنځ په تعامل کې ښودل کېږي چې کیفیت یې د تخنیکي او عملیاتي په دوېدو کې د پیروونکي لخوا ارزول کېږي؛ چې په تخنیکي بعد کې د خدماتو حقیقي پایله او عملیاتي بعد کې د خدمتونو وړاندې کول شامل دي . هغه پدې باور وو، چې پیروونکي وروسته له وړاندې کولو د خدمتونو څه شي لاسته راوړي ، چې د کیفیت تخنیکي بعد ده او داچې څنگه یې هغه لاسته راوړی د کیفیت عملیاتي بعد جوړه وي . په پایله کې دهغه له نظره ، هغه د خدمتونو کیفیت چې پیروونکي ته وړاندې کېږي د یوڅوابادو له مجموعي څخه تشکیل شوي دي چې ځینې لږې ابعادونه په ذاتي ډول تخنیکي او ځینې نور عملیاتي دي او د پیروونکي پواسطه د کیفیت ارزولو څرنگوالی داده چې د تخنیکي کیفیت او عملیاتي کیفیت په ابعادو تاثیر اچونکي عوامل وپېژندل شي اود هغوي د تاثیر طرز روښانه شي .

تخنیکي کیفیت په تنهایی سره نشي کولای چې د خدمتونو جامع کیفیت ته د سازمان یا شرکت دلاسرسي عامل شي ځکه دکارکونکو د تخنیکي مهارتونه برسیره ، شخصي اړیکي او دانساني یا بشري تعاملاتو طرزهم مهم اوحیاتي دي . د پیروونکو توقعات د خدمتونو د کیفیت د ابعادو په اړه د لاندې پنځو بعدونوڅخه عبارت دي : محسوس موارد ، اطمینان/ تضمین ، همدردی ، ځواب ویل ، د اعتبار وړتیا .

په ساختمان کې د کیفیت ټاکل یوه پیچلې مسله ده . په عموم کې ، کیفیت د دوو کړنلارو له لارې تعریف کیدای شي : اړتیاوو سره مطابقت او د پیروونکي رضایت . د اړتیاوو سره مطابقت کې لویه اندیښنه داده چې جوړ شوي تاسیسات د دیزاین ځانګړتیاوو سره څومره سمون لري چې دا د قراردادیانو داخلي تمرکز دي د کیفیت په تعریف کې محدودیت د دې چلند داده چې پیروونکي ممکن د دې په اړه ونه پوهیږي چې محصول او یا خدمت د داخلي ځانګړتیاوو سره څومره سمون لري ، پیروونکي خپلې اړتیاوې او هیلې پوره شوي یا حتی له هغې نه زیاتې غواړي . د دې کړنلارې ځواک دا دي چې د کیفیت اندازه کول نسبتاً سم او اسانه دي او د سازمان په برخه کې د تولید د زیاتوالي لامل کېږي . له بلې خوا ، د پیروونکي رضایت کړنلاره کیفیت په یوه پراخه معنی تعریفوي په کوم کې چې محصول یا خدمت د پیروونکو د هیلو څخه ډیر وي . د کیفیت لرونکي چلند په پرتله د دې چلند ځواک دا دی چې د پیروونکو لپاره د هغوي په خوښه څه مهم دي ، د دې پراخې چې د مدیریت قضاوت پراساس معیارونه رامینځته کړي چې ممکن سم وي یا نه وي . پدې توګه د پیروونکو رضایت د پیروونکو له لید لوري څخه کیفیت ته رسي . د دې عزم سره سم ، دا پیروونکي دي چې کیفیت غوره کوي . د دې کړنلارې ضعف دا دي چې د پیروونکو د هیلواندازه کول یو مشکل کار دی او حقیقت داده چې د پیروونکو لنډمهاله او اوږد مهاله ارزونه ممکن توپیر ولري (ریوز او بیډنار 1994).

ایرلینډ (1992) ټینګار کوي چې د پروژې مدیر رول د دوه اړخیز اعتماد کولو، اړیکوساتلو او پیروونکو رضایت لپاره حیاتي دي . ایرلینډ دا هم وموندله چې د پیروونکو دوړاندیزونو اداره کولو لپاره د پروژې مدیر وړتیا د پروژې د بریا سره مستقیم تړاو لري . د وینچ او ملګرو (1998) په وینا په ساختمان جوړولو کې یوه لویه ستونزه دا ده چې پیروونکو ته د ارزښت ورکولو پراخې د تولید کونکو ستونزو باندې تمرکز کوي . دلته د پیروونکو تمایل او رضایت ته اړتیا شتون لري ، نه د مسؤلیت د تخصیص لپاره .

د توريكا او سترو (2001) په وينا، د كيفيت د بڼه كولو هڅه د لوړ محصول او د خدمتونو د كيفيت لامل كيري، چې د پيرونكو د رضایت سبب گرځي. د دوي مطالعې په اثبات رسولې چې د TQM پلي كول په مثبت ډول د كورني خريدار رضایت سره تړاو لري، او دا "بشپړ وړانديز" دي چې د پيرونكو د رضایت مجموعي درجه تر لاسه كړي. الموماني (2000) د قرارداديانو لخوا وركړل شوي ساختماني كارونو كې د خدماتو كيفيت او د پروژې د مالک تمې چې د خدماتو كيفيت څخه استفاده كوي معاینه وكړه د هغه تحليل كې زيات اختلاف وه، هغه وموندله چې قرارداديان د مالکينو (پيرونكو) رضایت ته خورا كمه پاملرنه كوي، چې دا د ضعيف فعاليت سبب كيري.

## د پيرونكو رضایت

له ۷۰ ميلادي لسيزې راهيسې د مديريت د پوهانو لخوا د پراخو څيړنو سره سره، څيړونكي د پيرونكو د رضایت په تعريف كې يوې اجماع ته نه دي رسيدلي. اليور (۱۹۹۷:۱۱) د پيرونكو د رضایت تعريف پدې ډول كوي؛ هر څوك پوهيږي چې رضایت څه شي دې تر څوله هغه څخه د رضایت د تعريف غوښتنه وشي، په هغه وخت كې بنكاري چې هيڅ څوك به د دې تعريف كولو توان ونلري. د پيرونكو رضایت په عموم كې د هغه د تمې پوره لاسته راوړنه ده. د پيرونكو رضایت يو غبرگون ده، چې د پيرونكو په اوږد مهاله كړنه كې د شركت پواسطه برسي كيري او د بازار موندنې په فعاليتونو كې يو له مهمو وسايلو څخه گڼل كيري، چې خپل فعاليت د پيرونكو سره په ارتباط كې مديريت كړي (Kim et al, 2012:8).

د بڼو پيرونكو ساتنه د اوږدې مودې لپاره د نويو پيرونكو د راجلبولو په نسبت ډير گټور دي. هغه پيرونكو چې له سازمان يا شركت څخه زيات خوښ وي خپلې مثبتې تجربې له نورو سره شريكوي، چې په ترتيب سره د سازمان يا شركت لپاره د تبليغ بڼه وسيله گڼل كيري، او په نتيجه كې د نويو پيرونكو د راجلبولو لگښت كموي. په خدماتي شركتونو كې د پيرونكو په رضایت باندې داغيزې كولو مهم عامل د دوي مناسب چلند دي. له همدې امله، د كارمندانو په انتخاب كې چې د پيرونكو سره په اړيکه كې دي د هغه چا په غوره كولو كې چې ځينې څرگندې اخلاقي ځانگړتياوې ولري ځانگړي پاملرنه وشي (Matzler et al, 2015:118).

پيرونكي تر لاسه شوي محصول (خدمت، توکي) د ځينې معياري فعاليتونو سره پرتله كوي، پيرونكي هغه وخت مطمئن يا راضي وي كله چې تر لاسه شوي فعاليت له معيار څخه لوړ وي (مثبت تايد شوي)، پداسې حال كې چې نارضايتي هغه وخت رامینځته كيري كله چې فعاليت د معيار څخه ټيټ شي (منفي تايد شوي). سربيره پردې، په وفاداري كې هم توپير شتون لري د هغه پيرونكو ترمنځ چې يوازې رضایت لري او د هغو چې بشپړ رضایت لري. هغه پيرونكي چې يوازې راضي وي اسانه ده چې عرضه كونكي ته واړول شي كله چې غوره وړانديز راشي. د پايلې په توگه د پيرونكو د رضایت اهميت او قدر هلته معلومېږي چې په بازارونو كې سيالي شديد وي (كوپلر 2000; جونز او ساسر 1995). يو شركت بايد په دوره يي ډول د پيرونكو رضایت اندازه كړي ترڅو زده كړي چې د ده پيرونكي څنگه او څومره رضایت لري. توريكا او سترو (2001) استدلال كوي چې د جوړونې په جريان كې د پيرونكي رضایت اندازه يوازې د پروژې په وروستيو كې پيژندل كيري پداسې حال كې چې د پيرونكي ډيرې پيسې لا دمخه مصرف شوي وي، شركتونه پوهيږي چې د خدمتونو يا محصولو كومي ځانگړتياوي د پيرونكو په

رضایت باندې تاثیر کوي . د دوي ننگونه دا ده چې خپل اوسني وړاندیزونه په داسې ډول تعدیل کړي چې د اعظمي پیروونکو د رضایت سبب شي .

د پیروونکي رضایت د بشپړ کیفیت مدیریت (TQM) کې یو له مهمو عناصرو څخه دي ، چې د محصولاتو دوامداره پرمختګ له لارې په عمومي رضایت ټینګار کوي . ساختماني شرکتونه د دوي فعالیت ښه کولو لپاره (TQM) کاروي . په هر صورت ساختماني صنعت د بشپړ کیفیت مدیریت پلي کولو کې د نورو صنعتونو په پرتله لږ څه وروسته پاتې دي ، ځکه چې د پیروونکو اړتیاوو په دقت سره پیژندلو کې ناتوانه دي ، ترڅو د هغوي اړتیاوې په بریالیتوب سره بشپړې کړي (احمد او کانګري 1995).

(احمد او کانګري 1995) وړاندیز کوي چې د پیروونکو هداياتو، دارتباط مهارتونو او شکایتونو ته ځواب ویل ټول په ساختماني صنعت کې د پیروونکي بشپړ رضایت کې مهم رول لوبوي .

له همدې امله ، دا عوامل د عمومي رضایت ښه کولو لپاره د اساس په توګه کارول کېدای شي . څېړنه پدې حقیقت ټینګار کوي چې د قراردادې د همکارې وړتیا کولې شي د کیفیت د تېټ تضمین د مضر و شدیدو اثراتو څخه په تکمیلې مرحله کې مخنیوي وکړي . د خدمتونو د عمومي کچې د کیفیت او د قراردادې کار د کیفیت تر منځ انحصار شتون لري . په تعمیر کې د پیروونکو رضایت اندازه کولو لپاره ، اصلي موضوعات باید پیژندل شوي وي .

یو پیروونکي ممکن د پروژې مالک او هغه څوک چې ودانیز تاسیساتو ته اړتیا لري په پام کې ونیول شي . په ساده شرایطو کې پیروونکي د محصول یا خدمت پیروونکي دي .

د پیروونکي پدې پراخه لید لوري کې، قرارداد کونکي او شریکان ، د پروژې رییس ، د پروژې ټیم غړي ، قراردادیان او فرعي قراردادیان ، پلورونکي او عرضه کونکي ، د محصولاتو او خدماتو کارونکي او ټولنه شامل دي . دا هم په یاد ولرئ چې په عموم کې څو کسان د پیرو د په پریکړه کې د خپل دي ، پدې "پیرو د مرکز" کې ټول هغه افراد شامل دي چې د خدماتو په تدارکاتو یا چمتووالي کې د خپل دي او عبارت دي له : پریکړه کونکي ، نفوذ لرونکي ، پیروونکي ، دروازه ساتونکي او کارونکي . د پیروونکو رضایت د پیرو د مرکز د انفرادي غړو د ګټو او اهدافو ، د پریکړې پروسې او جوړښتونو لخوا اغیزمن کېږي (بروک مین ، 2002).

د پیروونکو د رضایت له مزایا وونه کولای شو لاندې مواردو ته اشاره وکړو :

- ✓ د خلکو باور ترلاسه کول .
- ✓ د معاملي تکرار او وفادارې ته هڅول .
- ✓ د شهرت او مثبتو څرګندونو زیاتیدل .
- ✓ د نوي پیروونکو د راجلبولو د لګښت کمیدل .
- ✓ دوامداره وده او پراختیا .
- ✓ د اشتباوو د لګښت کمیدل .
- ✓ د رقابتي مزایاوو ایجادول .
- ✓ پیروونکي د سیالانو څخه لرې ساتل (نوري او فتاحي ، ۱۳۹۰ : ۲۰۶) .

## د کیفیت او رضایت توپیر

په عینو مطالعاتو کې، کیفیت او رضایت په یوه معنی سره کارول شوي. مگر په عینو مطالعاتو کې د دواړو ترمنځ توپیر شتون لري. د خدمتونو کیفیت یوه پیژندل شوې مسله ده، پداسې حال کې چې اطمینان یا رضایت په احساساتي او ادراکي اړخونو کې رېښه لري (Dobholkar & Overby, 2005). کولای شو و وایو رضایت د فردي تجربې وروسته تصمیم ته وایي په داسې حال کې چې کیفیت داسې ندي. د لین جندر او سټرونهوپک په وینا، د خدمتونو د کیفیت ارزولو لپاره د هغه تجربه کولو ته اړتیا ده.

کولای شو خدمت د خدمت چمتو کونکو یا وړاندې کونکو په اړه د پوهې پر اساس و ارزوو، پداسې حال کې چې رضایت د خدمت څخه، د پیروونکي د خپلې تجربې نتیجه یا پایله ده، چې په هغه کې مرکزي دفتر د ورکړل شوي ارزښت په مقابل کې د ترلاسه شوي ارزښت له مخې ارزول کېږي. یو پیروونکي ممکن بیان کړي چې برابر شوي خدمتونه باکیفیته دي، مگر دا د پیروونکي د رضایت په معنی نه دي، او ممکن لږه سره سره چې د خدمتونو په ښه کیفیت عقیده لري مگر د هغه دلورې بسیې له امله ناراضه وي.

## د پیروونکي وفاداري

د پیروونکي وفاداري په راتلونکي کې د محصول یا ښه خدمت بیا له سره پلورلو قوي ژمنې ته ویل کېږي په داسې حال کې چې همغه جنس، مارک یا محصول د سیالانو د احتمالي بازار موندني هڅو سره سره پیرو د شي (Lin & Wang, 2006).

د وفاداري په ډیرو تعریفونو کې دوه چلنده لیدل کېږي:

۱- نظري چلند: په شخص کې مختلف احساسات، په سازمان پورې د تړاو خاطرې او احساسات، خدمات او توکي رامنځته کوي. دا احساس د پیروونکو د وفادارۍ کچه معلوموي چې په مکمله توګه د درک وړ ده. په نظري وفاداري کې شامل مقیاسونه د خولې پواسطه ښه تبلیغات کول، د خدمتونو او اجناسو څخه د استفادې لپاره د نورو تشویقونو دي.

۲- رفتاري چلند: د پیروونکي میلان ترڅو، څو څو ځله د خدماتو چمتو کونکي څخه خدمات او محصولات واخلي او د خدمتونو او محصولاتو د عرضه کونکو سره اړیکې وساتي. (Rauyruen & Miller, 2007).

## د پیروونکو رضایت او وفادارۍ کې د کارکونکو رول

د یوې ادارې بريا د مناسبو کارکونکو غوره کولو کې ده، چې د مهمو او کلیدي دندو لپاره ټاکل کېږي. نن ورځ څیړونکو د ټولو تخنیکونو موثریت په نهایی ډول انساني عامل په ګوته کړی. له همدې امله کارکونکي د پیروونکو په پرتله خورا مهم دي، ځکه چې دا ښه کارکونکي دي چې کولای شي ادارې یا شرکت ته ښه پیروونکي راجلب کړي، او په نتیجه کې کولای شو و وایو چې ښه کارکونکي د پیروونکي د رضایت د جلبولو باعث ګرځي. او د پیروونکو د رضایت جلب د ادارې یا شرکت لپاره د ګټې د زیاتوالي باعث ګرځي. په حقیقت کې د وفادارو پیروونکو ساتل د

راضي او وفادارو کارکونکو پرته امکان نلري ، ځکه چې وفادار کارکونکي ، په لوړ کیفیت خدمات چمتو یا وړاندي کوي او د پیروونکو رضایت او وفاداری کې د پام وړ برخه اخلي . په اداره یا شرکتونو کې د پیروونکو وفاداری ته د شکل ورکولو مهم عامل د خدمتونو چمتو کونکو سره د هغې ادارې د مخامخ تعامل په اړه درک دی ، نو هغه کارکونکي چې خپلې ادارې یا شرکت ته وفادار دي کولي شي د پیروونکو رضایت او وفاداری ډاډمن کولو کې مهم رول ولوبوي . ځنګه چې پیروونکي او مصرف کونکي تل د هغه عرضه کونکو په لټه کې وي چې دوي ته ډیر غوره توکي او خدمتونه چمتو کړي ، نو د ورته سازمانونو مدیران باید د خدمتونو کیفیت چمتو کولو ، پیروونکو رضایت او وفاداری کې د کارکونکو درول اهمیت ته ځانګړې پاملرنه وکړي . او کارکونکي د پیروونکو سره د اړیکو رامینځته کولو وسیلې په توګه وکاروي . او د کارکونکو رضایت د پیروونکو د پاتې کیدو سبب ګرځي . د خدماتي کارکونکو سلوک ، د وړتیا له لحاظه ، صلاحیت ، ځواب ورکول او همکاري ، د خدمتونو د کیفیت د ارزونې یو مهم عنصر ده . او کولای شي د مصرف کونکو لپاره د نه هیروونکو تجربو سبب شي او د مصرف کونکو رضایت او وفاداری له ځانه سره ولري .

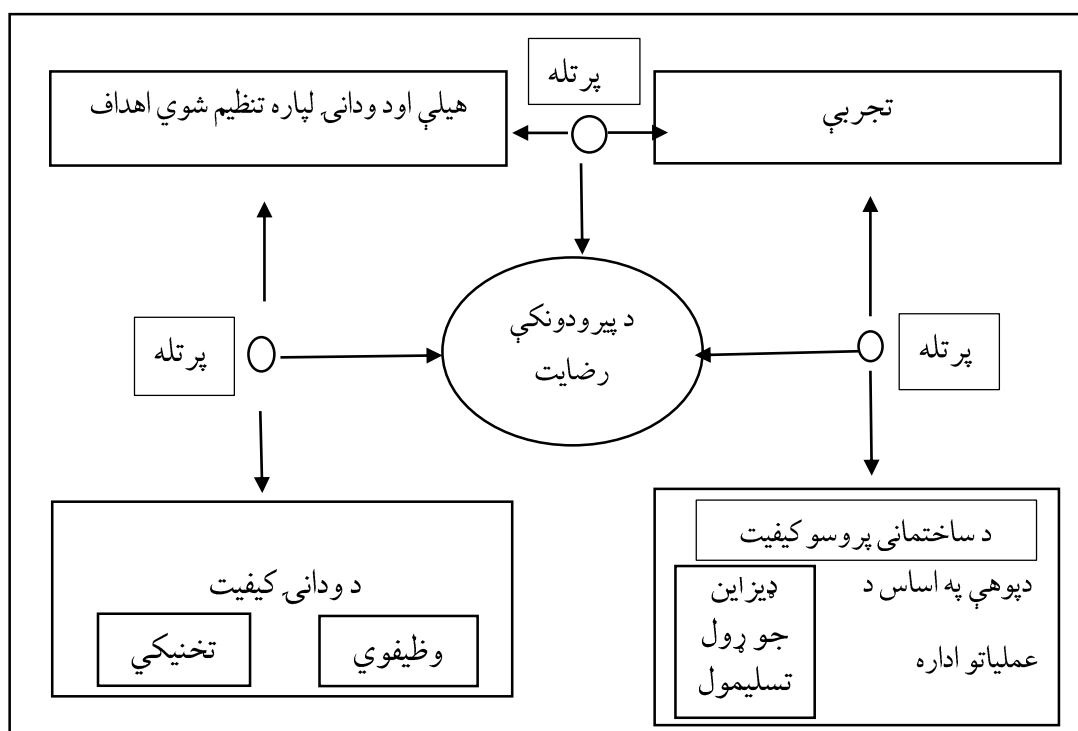
### د پیروونکو د رضایت چوکاټ

د دې لپاره چې د پیروونکي رضایت او د ساختمان کیفیت موسنځش کړي وي ، یو چوکاټ باید رامینځته شي . د چوکاټ لپاره تیوریکي اساس د خدماتو بازار موندنې ادب او د ساختمان کیفیت ځانګړتیاوو په کارولو سره رامینځته کیدی شي . پیروونکي د تولید ظرفیت پیروونکي ، او معمولا د پام وړ حد پورې د ساختمان په پروسه کې برخه اخلي ترڅو پراخوالې ورکړي چې دا د خدمتونو ځانګړتیاوي دي .

د پیروونکو رضایت او کیفیت تر مینځ اړیکې د ګرینروس (1984 ، 2000) د کیفیت ابعادو په کارولو سره سپړلي شو . د هغه په کار کې ، ګرینروس د خدمت پروسې تخنیکي کیفیت ټاکي چې پیروونکي ورسره پاتې کيږي کله چې د خدماتو تولید پروسه او د دې پیروونکي - پلورونکي تعامل پای ته ورسې . پیروونکي کولي شي زیاتره وختونه دا ابعاد اندازه کړي . پیروونکي پدې هم باوري دي چې دا ځنګه خدمت تر لاسه کوي او دا چې ځنګه د ورته تولید او مصرف پروسې تجربه کوي . په هر صورت ، کاري کیفیت د تخنیکي ابعاد په څیر په موثره توګه نه شي ارزول کیدی ، مګر بیا هم فعال کیفیت شاید د عمومي انګیرل شوي کیفیت په ټاکلو کې د تخنیکي کیفیت څخه خورا مهم وي . د پیروونکو توقعات د قراردادي د کړنو په ارزونه کې مهم رول لوبوي . په ساختماني صنعت کې د پیروونکي رضایت کولي شي په سمه توګه تر سره شي ځکه چې قراردادي څومره د پیروونکي توقعات پوره کوي ، او د ساختماني پروژو کیفیت کیدی شي د تمې پوره کولو په توګه وګڼل شي (د بیلګې په توګه بیلټ 2000) . د پیروونکي ساختماني توقعات د زیاتو فکتورونو کار دي : د قراردادي او ورته قرارداديانو سره د پیروونکي پخوانۍ یا مستقیمې تجربې ، د قراردادي په اړه د خولې خبرې ، او د پیروونکي شخصي اړتیاوې . سربیره پردې ، د پیروونکي توقعات د قراردادي د بازار موندنې فعالیتونو او تصور لخوا اغیزمن کيږي ، په پر وړه کې د پیروونکي خپله پانګه اچونه او اړیکې ، د محصول کیفیت او پروسې کیفیت تر منځ توپیر په ساختماني صنعت کې هم لیدل شوی . د مثال په توګه ، اردیتی او ګنایډین (1997) وموندله چې د محصول کیفیت : کیفیت ته لاسته رسې د موادو د کیفیت ، تجهیزاتو او ټیکنالوژۍ له مخې

کوم چې د جوړښت ودانۍ ته ځي منسوبیږي ، پداسې حال کې چې د پروسې کیفیت : د کیفیت لاسته راوړل د پروژې د تنظیم او ادارې له لارې په دريو مرحلو کې، ډیزاین، جوړونې، کار او ساتنې کې په نظر کې نیول کېږي . په تعمیر کې بشپړ شوي تاسیسات فزیکي محصول ته اشاره کوي کله چې کار بشپړ شوی وي او د قراردادي او پیروونکي تعامل پای ته رسیدلي وي . د پروژې په کچه ، پیروونکي د قراردادي فعالیتونه د دريو فکتورونو له مخې پرتله کوي ، چې دا ټول د پیروونکو په رضایت باندې اغیز کوي .

- ✓ د ودانۍ د کیفیت او د پیروونکو د هیلو یا توقعاتو او د ودانۍ لپاره تنظیم شويو اهدافو ترمنځ پرتله
- ✓ د ساختماني پروسو د کیفیت او تجربو ترمنځ ، کومې چې د پروسې په جریان کې را ولاړې شوي پرتله
- ✓ د پیروونکو د هیلو یا توقعاتو او تجربو ترمنځ پرتله



### د څیړنې شالید

دکرونین او ټیلر تجربوي موندنو کې د خدمتونو د کیفیت ، پیروونکو رضایت او د پیروونکي تصمیم ترمنځ اړیکې ترڅیړنې لاندې ونيولې ، چې د هغوي د مطالعو په نتیجه کې دا مطلب روښانه شوي دي چې د خدمتونو کیفیت د پیروونکي رضایت لپاره مقدمه ده ، چې د پیروونکي رضایت به د پیروونکو یا رانیولو په تصمیمونو خپل تاثیر ولري (Cronin and Taylor, 1992:59) .

د لنکا ، لخوا د یوې مطالعې په پایله کې د خدمتونو د کیفیت اهمیت د پیروونکي په رضایت او بیا د هغوي وفاداري رول په بانک کې مطالعه شوي ، دا سروې چې د اوریسای هندی تجارتي بانک د ۳۵۰ مهمو پیروونکو سره تر سره

شوي، نوموړي بانک د ښه کیفیت خدمتونو په وړاندې کولو سره، توانیدلي چې د پیروونکو رضایت او د هغوي وفاداري حس له ځانه سره ولري.

احمدی او عسکری (۱۳۹۴) د خدمتونو کیفیت، رضایت، اعتبار او وفاداري ترمنځ رابطې باندې (د قضیې مطالعه: د تهران ترمینلونو کې فعال مسافر وړونکي شرکتونه) د پیروونکو ترمنځ یوه سروې ترسره کړې. د دې څیړونکو پواسطه چې کوم تحلیل ترسره شوي دا لاسته راځي چې د خدمتونو کیفیت، د پیروونکي په رضایت او باور او د هغه په وفاداري اثر لري.

نوشیراوانی او همکاران یې (۱۳۹۱) په خپله څیړنه کې، (د مشهد په سینا روغتون کې د طبي خدمتونو کیفیت او د ناروغانو رضایت او وفاداري) په نوم د دوي مطالعې کې د خدمت د کیفیت ابعاد، د ناروغانو رضایت او وفاداري ترمنځ اړیکې مطالعه شوې. چې په دې څیړنه کې یواځې د سینا خصوصي روغتون ناروغانو او د طبي خدمتونو لاسته راوړونکو گډون کړي وه. پایلو وښودله چې د طبي خدمتونو کیفیت له هر اړخ سره لکه طبي اسانتیاوي، طبي تاسیسات، د روغتون فزیکي چاپیریال، طبي وړتیا، د معلوماتي او مخابراتي ټیکنالوژۍ کارول، د خدماتو رسولو کیفیت د روغتون طبي پروسیژرونه د ناروغانو د رضایت او وفاداري سبب گرځیدلي دي. د پایلې په توگه موږ کولي شو داسې انگیرني ته اشاره وکړو چې:

۱- د خدمتونو کیفیت د پیروونکي په رضایت مثبت اغیزه لري.

د پیروونکي رضایت په وفاداري پورې اړه لري. ډیري مطالعات ښیې چې د پیروونکي رضایت او وفاداري له یو بل سره مثبت او پام وړ اړیکې لري او د شرکت په فعالیت اغیزه کوي.

کروبي او همکارانو یې (۱۳۹۳)، د هوټل په صنعت کې د پیروونکو د رضایت او وفاداري د اړیکو ترمنځ څیړنه کړې، (د شیراز د ښار ۴ او ۵ ستوریز هوټلونه)، پایله کې معلومه شوه چې د پیروونکو د رضایت او د هغوي د وفاداري ترمنځ د هوټلونو په صنعت کې د پام وړ اړیکه شتون لري. مگر د رضایت ټولې څانگې د پیروونکو لپاره په مساوي توگه اهمیت نلري، د پیروونکو وفاداري باندې مهم عامل کیفیت دي، کیفیت کې تر ټولو مهم فاکتورونه اعتبار، ځواب ویل، ډاډ، محسوس عوامل او همدردی شامل دي. او لږ اهمیت لرونکي هغه یې قیمت دي. د رضایت او وفاداري ترمنځ اړیکو په اړه نورو تحقیقاتو کې کولي شو د ټینگسي اوسیکورو (۲۰۱۴)، کیم (۲۰۱۱) اندرسون او همکاران (۱۹۹۴)، فورنل (۱۹۹۲) نوم واخستل شي، چې د پیروونکو د رضایت له مخې د هغوي په وفاداري باندې ټینگار شوي. د پایلې په توگه موږ کولي شو دې انگیرني ته اشاره وکړو چې:

۲- د پیروونکي رضایت د پیروونکي په وفاداري مثبت اغیزه لري.

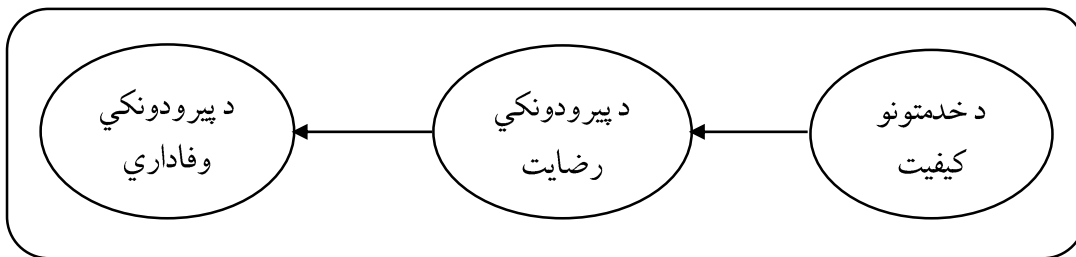
زارعي (۲۰۱۵) او کاروانا (۲۰۰۲) ښودلي ده چې د خدمتونو کیفیت د پیروونکي د رضایت له لارې د خدمت په وفاداري اثر لري، او د خدمتونو کیفیت د پیروونکي د رضایت لپاره مهم عامل گڼل کیږي. حقیقي کفاش اوباقري (۱۳۹۱) (د شیراز ښار په ۴ ستورو لرونکو هوټلونو کې د خدمتونو کیفیت او د پیروونکو وفاداري) تر عنوان لاندې خپل څیړنیز اثر کې د خدمتونو د کیفیت او د پیروونکو د وفاداري ترمنځ د اړیکې په درلودو څیړنه کړې ده. د څیړنې موندنې ښیې چې د خدمت د کیفیت له اړه د میلنو او د هوټل سره د هغوي د وفاداري ترمنځ مستقیمی او

قوي اړيکي شتون لري . فينډوس روگ او گارسيا استدلال کوي چې د خدمتونو د کیفیت او د مصرف کونکو د وفاداري تر مینځ اړیکه د مصرف کونکو د رضایت د مینځگړیتوب د متغیر تر تاثیر لاندې ده .  
په نتیجه کې کولای شو دې لاندې انگیرنې ته اشاره وکړو :  
۳- د خدمتونو کیفیت د رضایت په منځگړیتوب د پیروونکو په وفاداري مثبت اغیزه لري .

### د څیړنې ماډل

د مختلفو څیړونکو او شنونکو د مطالعاتو پربنسټ ، د خدماتو کیفیت ، د پیروونکو رضایت او پیروونکو وفاداري د درې متغیرو پارامترونو تر مینځ د اړیکو شرایط ، چې ځینې یې ذکر شوي ، لاندې عمومي ماډل وړاندې کېږي ، کوم چې ښیي:

- ۱- د خدمتونو کیفیت د پیروونکي په رضایت مثبت اغیزه لري .
- ۲- د پیروونکي رضایت د پیروونکي په وفاداري مثبت اغیزه لري .
- ۳- د خدمتونو کیفیت د پیروونکو د رضایت له امله د پیروونکو په وفاداري مثبت اغیز لري .



## پایلی

دا څیړنه په ساختماني صنعت کې د پیروونکو رضایت او کیفیت باندې متمرکز ده . لکه څنګه چې ساختماني شرکتونه مخ په زیاتیدونکي سیالی سره مخ دي ، د پیروونکو سره د اړیکو او رضایت ته لا ډیر پام اړول کېږي . شرکتونه د پیروونکي د رضایت لپاره مختلفي لارې کاروي ، د محصول په ښه کولو او نظارت کولو ، خدمتونو او د هغوي د مدیریت لپاره وړاندیزونه کوي . د پیروونکو رضایت اندازه کول د سازمانونو لپاره ډیرې ګټې لري د بیلګې په توګه ، د ډلو تر منځ اړیکو ښه کول ، دوه اړخیز تړون پیاوړي کول ، هدف ته د پرمختګ ارزونه ، او د نظارت پوره لاسته راوړنې او بدلونونه . د پیروونکو رضایت ترلاسه کولو لپاره ، شرکتونه باید پدې پوه شي چې د دوي پیروونکي څه ته اړتیا لري او قراردادي دا اړتیاوې څنګه پوره کولای شي . ګرانروز (2001) ټینګار کوي چې پیروونکي د دوي سره د چلند څرنگوالي په اړه ځانګړې هیله لري .

وینچ او همکاران (1998) ټینګار کوي چې په تعمیر کې ، حیران شوي پیروونکي یوناراضي پیروونکي وي . الموماني (2000) دا هم وموندله چې د مختلفو مالکینو (پیروونکو) د نظرونو تر مینځ ځینې مهم توپیرونه شتون لري ، د عامه خلکو عامه اطمینان خورا ټیټ دي او د قرارداديانو د کړنو په اړه تر ټولو زیاد شکایتونه لري . سربیره پردې ، خصوصي پیروونکي کولي شي د همکارۍ ډیر منل شوي شریکان شي ، کوم چې بیا د پیروونکو رضایت باندې تکیه کوي . برعکس عامه پیروونکي باید قانوني تدارکات تعقیب کړي ، کوم چې د قرارداديانو غوره کولو لپاره معیارونه اړین کوي . سیالي داوطلبې معمولاً د قیمت د معیارونو پر اساس وي ، او له همدې امله قرارداديان د پیروونکي توقعاتو څخه د زیاتیدو لپاره هڅونه نلري ، او ممکن د پیروونکي رضایت ته د هیڅ په سترګه وګوري . په تعمیر کې ، د پیروونکي رضایت د وفادارۍ تضمین نه کوي (د دې پیروونکي سره راتلونکي کار) . د قراردادي د ټاکلو معیارونه اساساً د نرخ پر اساس دي ، بلکه د قراردادي تخنیکي او مالي ظرفیت او د قراردادي وړتیا پخوانیو تجربو پر اساس دي .

یوناراض پیروونکي به په راتلونکي کې د دې قراردادي سره کار ونکړي ، مګر رضایت لرونکي پیروونکي به اړین نه وي د قراردادي لپاره راتلونکي پروژې تضمین کړي . له همدې امله ، د یوه قراردادي لپاره د پیروونکي لوړ رضایت اصلي ارزښت دا دي چې په راتلونکي کې د پیروونکي احتمالي ملګري پاتې شي . په هر صورت ، د پیروونکو رضایت ښه کولو کې لازمي هدف د پیروونکو وفادارۍ ترلاسه کول دي .

څیړنو ښودلي ده چې د خدمتونو کیفیت د بري دلاسته راوړلو ، د پیروونکو د ساتلو او دزیا تي ګټې د ترلاسه کولو لپاره ضروري ده . او د خدمتونو کیفیت د پیروونکي د راضي ساتلو لپاره مهم عنصر دي ، چې د خدمت څخه بیا استفاده اولدینه مهم د سازمان لپاره دهغه د مثبتو تبلیغاتو اود نورو د راجلبولو سبب ګرځي . خدماتي سازمانونو ته د ګټې په بقا کې د پیروونکو رول او اهمیت ته په کتو لاندې موارد وړاندیز کېږي :

۱ - ښه خدمتونه باید د پیروونکو د غوښتنو او هیلو په اساس مشخص شي . په هغه صورت کې چې خدمتونه د وړاندې کونکي لخوا د توجه د جلبولو وړ وي مګر د پیروونکي د رضایت وړ نه وي ، ښه او غوره نه ګڼل کېږي . د

پيرونکو لپاره مطلوب خدمات يوداسې سيستم ته اړتيا لري چې د پيرونکي نبض په اختيا رکې ولري او د پيرونکو دا پرتياوو په پوره کولوکړې دقيقه وړاندوينه ترسره کړي .

۲ - خدماتي سازمانونه بايد د خپلو خدمتونو د کيفيت په اړه واضح او ښکاره تبليغات وکړي ترڅو د پيرونکو د شمير د زياتوالي سبب شي .

۳ - د کارکونکو مثبت ليد لوري او طرز العمل د هغه کار په اړه چې اجرا کوي يې او همدا رنگه د ادارې د سياست او فرهنگ له مخې د کارکونکو د دندې امنيت د ايجاد لپاره دريو فکتورونو ته توجه کول ، د کارکونکو سره د مسولينو د سلوک او رفتار په اړه روزنې ، په منظم ډول د کارکونکو د شمير زياتول ، د کارکونکو له نظرياتو څخه د استفادي سياست د نظم او ترتيب په اړه د رضایت د سطحې د لوړولو په خاطر . د کارکونکو سره شوي تعهد ته ژمن پاتي کيدل ډير د اهميت وړ دي چې د پيرونکو په رضایت کې مهم رول لوبوي .

۴ - د خدمت تر څنگ ځيني دوره سفرونه د کارمندانو د پوهې او پوهاوي کچې لوړولو لپاره د هغو خدمتونو په اړه چې وړاندې کوي يې ، کولي شي د پيرونکو د هيلو او اولاسته راپرونو ترمنځ درز دکميدو باعث شي . او د کارکونکو هڅول چې په خپل وخت سره خدمات ترسره کړي ، او د پيرونکو د اړتياوو په درک کې د کارکونکو د وړتيا څخه استفاده هم د درز په کميدو کې مهم عوامل دي .

۵ - پيرونکو ته د وعدې مطابق د خدمتونو وړاندې کول کچيري سازمانونه په خپل وخت د ځينو د لايلوله امله خدمات وړاندې نشوای کړل ، نو بايد له مخکې نه خبر داري اوله له پيرونکو څخه بښنه وغواړي .

## ماخذونه

- 1- Sami Kärnä (2004). Analysing customer satisfaction and quality in construction, Helsinki University of Technology Construction Economics and Management.
- 2- Ahmed, S.M. and R. Kangari (1995). Analysis of Client-Satisfaction Factors in Construction Industry. Journal of Management in Engineering, Vol. 11, No. 2, pp.36-42
- 3- Anderson, E.W. and M.W. Sullivan (1993). The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms. Marketing Science, Vol. 12, No. 2, pp. 125-143.
- 4 - حقيقي كفاش، م، اكبري، م. (۱۳۹۱). اولويت بندي عوامل موثر بر وفاداري مشتريان مجله مديريت بازرگاني، شماره ۱۰، ص ۹۵-۱۱۸.
- 5 - شمس غزال (۲۰۱۸) تاثير كيفيت خدمات بر رضاي و وفاداري مشتري، اصفهان، ايران.