





پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی (گرایش منابع انسانی)

عنوان:

**بررسی اثربخشی طرح تکریم مردم و جلب
رضایت ارباب رجوع در نظام اداری (مطالعه
موردی: سازمان های نمونه استان فارس)**

استاد راهنما:

دکتر بدرالدین اورعی یزدانی

استاد مشاور:

دکتر نورمحمد یعقوبی

تحقیق و نگارش:

اسماعیل طلوع

(این پایان نامه از حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه سیستان و بلوچستان بهره مند شده است)

آبان ۱۳۸۸





بسمه تعالی

این پایان نامه با عنوان بررسی اثرات ترکیب نیتروژن و فسفر در تولید و کیفیت علوفه گاو شیری در مناطق سردسیر (مورد ۱۳۸۸) قسمتی از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد مهندسی صنایع توسط دانشجو اسماعیل علی محمدی تحت راهنمایی استاد پایان نامه دکتر سید محمد تقوی تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

(نام و امضاء دانشجو)

اسماعیل علی محمدی

این پایان نامه ۱۳۸۹ واحد درسی شناخته می شود و در تاریخ ۱۳۸۹ توسط هیئت داوران بررسی و درجه بسیارخوب به آن تعلق گرفت.

تاریخ	امضاء	نام و نام خانوادگی	
۱۳۸۹، ۸، ۹		دکتر سید سعید رهنما	استاد راهنما:
		دکتر	استاد راهنما:
۸۸، ۸، ۹		دکتر فروز محمد تقوی	استاد مشاور:
۱۳۸۸، ۸، ۹		دکتر سعید تقوی	داور ۱:
۱۳۸۸، ۸، ۹		دکتر امیر کاظمی دکتر باقر کرد	داور ۲: نماینده تحصیلات تکمیلی:



تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب اسماعیل طلوع تأیید می‌کنم که مطالب مندرج در این پایان‌نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان‌نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می‌باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو: اسماعیل طلوع

امضاء

تقدیم به:

پیشگاه با سعادت منجی عالم بشریت، مهدی موعود(عج)

و

پدر پرتلاشم

بپاس همراهی و حمایت بی دریغش

مادر مهربانم

که همواره دعای خیرش بدرقه راهم بود

و همسر خوبم

که امیدبخش زندگی ام بوده است.

سپاسگزاری

از اساتید گرامی که در طول سالهای تحصیل برای اینجانب زحمات زیادی کشیدند. به خصوص از دکتریزدانی و دکتر یعقوبی که در انجام این پایان نامه بنده را از راهنمایی های ارزشمند خویش بهره مند ساختند. از جناب آقای رحیمی فرماندار محترم فیروزآباد، و معاون ایشان آقای گودرزی و همچنین از دوستان عزیزم، آقایان مهرداد همراهی، مجتبی صادقیان، فرزین فتحی پور، رحیم والی و عظیم نیانظر به پاس یاری بی دریغشان.

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی اثربخشی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری در دستگاه های نمونه استان فارس صورت پذیرفته است.

روش تحقیق بکارگرفته شده در این پژوهش، توصیفی- پیمایشی است و ابزار جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه می باشد. واحد تجزیه و تحلیل پژوهش، سازمان های برترگروه های مختلف در اجرای طرح تکریم هستند. جامعه آماری مورد پژوهش ارباب رجوع مراجعه کننده به این سازمان ها می باشند که تعداد آنها ۲۱۶۰۰۰ نفر می باشد که برای کسب اطلاعات مربوطه، نمونه آماری ۲۶۶ نفری از میان جامعه آماری پژوهش به روش چند مرحله ای انتخاب گردید. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و بررسی فرضیه ها از روش های آمار توصیفی (توزیع فراوانی و نمودارهای آماری) و آمار استنباطی (آزمون دو جمله ای) استفاده گردید. یافته های حاصل از این تحقیق نشان میدهد که:

۱. اثربخشی طرح تکریم از بعد اطلاع رسانی به افراد در مورد نحوه ارائه خدمات به سازمان در هر چهار سازمان نمونه (جهاد کشاورزی، حج و زیارت، بانک تجارت و سازمان زندان ها) مورد تأیید قرار گرفته است. با این حال اثربخشی طرح در این بعد در سازمان زندان ها ضعیف بوده است. در کل این فرضیه تأیید شده است.

۲. اثربخشی طرح تکریم از بعد سهولت در ارائه خدمات به ارباب رجوع در دو سازمان (بانک تجارت و حج و زیارت) تأیید و در دو سازمان (جهاد کشاورزی و سازمان زندان ها) رد شده است و در کل این فرضیه تأیید شده است.

۳. اثربخشی طرح تکریم از بعد برخورد احترام آمیز کارکنان با ارباب رجوع در هر چهار سازمان تأیید شده است. با این حال اثربخشی آن در این بعد در سازمان زندان ها ضعیف بوده است. در کل این فرضیه تأیید شده است.

۴. در نهایت اثر بخشی طرح تکریم در هر چهار سازمان مورد تأیید قرار گرفته ولی اثربخشی آن در سازمان زندان ها ضعیف بوده است. در کل نیز این فرضیه تأیید شده است.

با توجه به نتایج پژوهش پیشنهادات زیر را جهت بهبود اثربخشی طرح تکریم میتوان ارائه کرد: تجدید ساختار روابط عمومی ها، استفاده از تکنولوژی اطلاعات، استفاده از نظرات کارکنان و ارباب رجوع برای بهبود فرآیندهای انجام کار و آموزش و انگیزش نیروی کار جهت رفتار احترام آمیز با ارباب رجوع.

کلمات کلیدی: طرح تکریم، اثربخشی، ارباب رجوع، نظام اداری

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات تحقیق
۱-۱-۱	مقدمه
۱-۲-۱	بیان مسأله
۱-۳-۱	ضرورت و اهمیت تحقیق
۱-۴-۱	سؤال های تحقیق
۱-۴-۱-۱	سؤال اصلی
۱-۴-۱-۲	سؤالهای فرعی
۱-۵-۱	اهداف تحقیق
۱-۵-۱-۱	هدف اصلی
۱-۵-۱-۲	اهداف فرعی
۱-۶-۱	فرضیه های تحقیق
۱-۶-۱-۱	فرضیه اصلی
۱-۶-۱-۲	فرضیه های فرعی
۱-۷-۱	چارچوب نظری تحقیق
۱-۸-۱	روش تحقیق
۱-۹-۱	قلمرو تحقیق
۱-۹-۱-۱	قلمرو مکانی
۱-۹-۱-۲	قلمرو موضوعی
۱-۹-۱-۳	قلمرو زمانی
۱-۱۰-۱	مشکلات و محدودیت های محقق
۱-۱۱-۱	پیشینه تحقیق
۱-۱۲-۱	روش مأخذ نویسی
۱-۱۳-۱	تعریف واژگان کلیدی
۱۴	منابع فصل اول
۱۵	فصل دوم: مبانی نظری و ادبیات تحقیق
۱-۲-۱	مقدمه
۱-۲-۲	نظام اداری
۱-۲-۲-۱	اداره
۱-۲-۲-۲	اداره امور عمومی (دولتی)
۱-۲-۲-۳	سیر تطور مدیریت بخش دولتی
۱-۲-۲-۴	مدیریت دولتی نوین
۱-۲-۲-۵	علل پیدایش مدیریت دولتی نوین
۱-۲-۲-۶	پیامدهای عمده
۱-۲-۲-۷	مروری گذرا بر اصلاحات اداری مبتنی بر مدیریت دولتی نوین در سایر کشورها

- ۲۲-۲-۸- تعریف نظام اداری.....
- ۲۳-۲-۹- تاریخچه اداره امور عمومی در ایران.....
- ۲۳-۲-۹-۱- نظام اداری ایران پیش از انقلاب اسلامی.....
- ۲۴-۲-۹-۲- نظام اداری کشور بعد از پیروزی انقلاب اسلامی.....
- ۲۵-۲-۱۰- شناخت وضع موجود نظام اداری.....
- ۲۶-۲-۱۱- تحول در نظام اداری.....
- ۲۶-۲-۱۲- هفت برنامه اصلاحات اداری.....
- ۲۷-۲-۳- مدیریت کیفیت جامع در سازمان های دولتی.....
- ۲۷-۳-۱- مدیریت کیفیت جامع.....
- ۲۸-۲-۳-۲- استفاده از TQM در بخش دولتی.....
- ۲۸-۳-۳- تفاوت TQM در بخش دولتی و خصوصی.....
- ۳۰-۳-۴- مشکلات (معضلات) کاربرد مدیریت کیفیت جامع در بخش عمومی.....
- ۳۲-۳-۵- نتایج بکارگیری TQM در بخش عمومی.....
- ۳۳-۳-۶- شاخص های عملکرد TQM.....
- ۳۳-۳-۷- مدیریت کیفیت جامع در بخش دولتی ایران.....
- ۳۴-۳-۸- راهکارهای تقویت کیفیت گرایی.....
- ۳۶-۴-۲- مشتری.....
- ۳۶-۴-۱- تعریف مشتری.....
- ۳۶-۴-۲- ارباب رجوع کیست؟.....
- ۳۶-۴-۳- رضایت مشتری.....
- ۳۸-۴-۴- عوامل کلیدی در رضایت مشتری.....
- ۳۹-۴-۵- چهار P و تجربه مشتری.....
- ۴۰-۴-۶- مشتری گرایی (چیست؟).....
- ۴۱-۴-۷- فلسفه مشتری گرایی در سازمان های دولتی.....
- ۴۲-۴-۸- محدودیت های مشتری مداری در بخش دولتی.....
- ۴۳-۴-۹- مشکلات مشتری مداری (تکریم ارباب رجوع) در سازمان های دولتی.....
- ۴۲-۵-۲- طرح تکریم ارباب رجوع.....
- ۴۲-۵-۱- طرح تکریم.....
- ۴۳-۵-۲- اهم اهداف طرح تکریم.....
- ۴۴-۵-۳- مبانی حقوقی و اخلاقی تکریم و جلب رضایت مردم.....
- ۴۴-۵-۳-۱- قانون اساسی.....
- ۴۵-۵-۳-۲- قانون برنامه سوم توسعه.....
- ۴۵-۵-۳-۳- اعلامیه جهانی حقوق بشر.....
- ۴۶-۵-۴- کرامت انسانی و تکریم انسانها در فرهنگ اسلامی.....
- ۴۶-۵-۵- کرامت انسان در نهج البلاغه.....
- ۴۸-۵-۶- نحوه برخورد با ارباب رجوع در قرآن و کلام ائمه.....
- ۴۹-۵-۷- طرح تکریم و آموزش کارکنان.....

۵۰	۲-۵-۸- گروه‌های مهم سازمان در اجرای طرح تکریم.....
۵۰	۲-۵-۹- عوامل مؤثر در تحقق اصلی تکریم ارباب رجوع.....
۵۰	۲-۵-۹-۱- روابط درون سازمانی.....
۵۰	۲-۵-۹-۲- روابط برون سازمانی.....
۵۱	۲-۵-۱۰- انتقاداتی بر طرح تکریم ارباب رجوع.....
۵۴	منابع فصل دوم.....
۵۸	فصل سوم: روش تحقیق.....
۵۹	۳-۱- مقدمه.....
۵۹	۳-۲- نوع روش تحقیق.....
۵۹	۳-۳- تحقیق از نظر هدف.....
۵۹	۳-۴- تحقیق از نظر افق زمانی.....
۶۰	۳-۵- واحد تجزیه تحلیل.....
۶۱	۳-۶- جامعه آماری.....
۶۱	۳-۷- نمونه گیری و روش نمونه گیری.....
۶۲	۳-۸- روش تعیین حجم نمونه.....
۶۳	۳-۹- چارچوب نمونه گیری.....
۶۳	۳-۱۰- تعریف عملیاتی متغیرهای تحقیق.....
۶۴	۳-۱۱- روش و ابزار جمع آوری داده ها.....
۶۴	۳-۱۱-۱- مطالعات کتابخانه ای.....
۶۵	۳-۱۱-۲- مطالعات میدانی.....
۶۵	۳-۱۱-۲-۱- پرسشنامه.....
۶۶	۳-۱۱-۲-۲- نوع و شکل ظاهری پرسشنامه.....
۶۶	۳-۱۱-۲-۳- نحوه امتیاز بندی پرسشنامه.....
۶۶	۳-۱۱-۲-۴- نحوه توزیع پرسشنامه.....
۶۶	۳-۱۱-۲-۵- روایی و پایایی ابزار سنجش.....
۶۶	۳-۱۱-۲-۶- روایی ابزار سنجش.....
۶۶	۳-۱۱-۲-۷- پایایی ابزار سنجش.....
۶۷	۳-۱۱-۳- مصاحبه.....
۶۷	۳-۱۲- تجزیه و تحلیل داده ها.....
۶۸	منابع فصل سوم.....
۶۹	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها.....
۷۰	۴-۱- مقدمه.....
۷۰	۴-۲- بررسی و تحلیل متغیرهای جمعیت شناختی.....
۷۰	۴-۲-۱- جنسیت.....
۷۱	۴-۲-۲- سن.....
۷۳	۴-۲-۳- مدرک تحصیلی.....
۷۵	۴-۲-۴- جنسیت و مدرک تحصیلی.....

۷۷	۳-۴- آزمون های فرضیه
۷۷	۳-۴-۱- آزمون فرضیه اول
۷۷	۳-۴-۱-۱- آزمون فرضیه اول در بانک تجارت
۷۸	۳-۴-۱-۲- آزمون فرضیه اول در سازمان زندان ها
۷۸	۳-۴-۱-۳- آزمون فرضیه اول در سازمان حج و زیارت
۷۹	۳-۴-۱-۴- آزمون فرضیه اول در سازمان جهاد کشاورزی
۷۹	۳-۴-۱-۵- آزمون فرضیه اول در کل جامعه آماری
۸۰	۳-۴-۲- آزمون فرضیه دوم
۸۰	۳-۴-۲-۱- آزمون فرضیه دوم در بانک تجارت
۸۱	۳-۴-۲-۲- آزمون فرضیه دوم در سازمان زندان ها
۸۱	۳-۴-۲-۳- آزمون فرضیه دوم در سازمان حج و زیارت
۸۲	۳-۴-۲-۴- آزمون فرضیه دوم در سازمان جهاد کشاورزی
۸۲	۳-۴-۲-۵- آزمون فرضیه دوم در کل جامعه آماری
۸۳	۳-۴-۴- آزمون فرضیه سوم
۸۳	۳-۴-۱-۴- آزمون فرضیه سوم در بانک تجارت
۸۴	۳-۴-۲-۴- آزمون فرضیه سوم در سازمان زندان ها
۸۴	۳-۴-۳-۴- آزمون فرضیه سوم در سازمان حج و زیارت
۸۵	۳-۴-۴-۴- آزمون فرضیه سوم در سازمان جهاد کشاورزی
۸۵	۳-۴-۵-۴- آزمون فرضیه سوم در کل جامعه آماری
۸۶	۳-۴-۵- آزمون فرضیه اصلی
۸۶	۳-۴-۱-۵- آزمون فرضیه اصلی در سازمان جهاد کشاورزی
۸۷	۳-۴-۲-۵- آزمون فرضیه اصلی در سازمان زندان ها
۸۷	۳-۴-۳-۵- آزمون فرضیه اصلی در بانک تجارت
۸۸	۳-۴-۴-۵- آزمون فرضیه اصلی در سازمان حج و زیارت
۸۸	۳-۴-۵-۵- آزمون فرضیه اصلی در کل جامعه آماری
۹۰	منابع فصل چهارم
۹۱	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۹۲	۵-۱- مقدمه
۹۲	۵-۲- توصیف یافته های تحقیق
۹۳	۵-۳- تحلیل نتایج فرضیات
۹۳	۵-۳-۱- تحلیل فرضیه اصلی
۹۳	۵-۳-۲- تحلیل فرضیه اول
۹۴	۵-۳-۳- تحلیل فرضیه دوم
۹۴	۵-۳-۴- تحلیل فرضیه سوم
۹۵	۵-۴- ارائه پیشنهادات
۹۵	۵-۴-۱- پیشنهاداتی در مورد فرضیه اول
۹۵	۵-۴-۲- پیشنهاداتی در مورد فرضیه دوم

۹۶۳-۴-۵- پیشنهاداتی در مورد فرضیه سوم
۹۷۴-۴-۵- پیشنهادات دیگر
۹۷۵-۴-۵- پیشنهاداتی برای محققان آینده
۹۸ منابع
۱۰۳ پیوست ها
۱۰۴ پیوست (الف) - پرسشنامه پژوهش
۱۰۷ پیوست (ب) نامه عدم موافقت مدیریت درمان فارس با تحقیق در سازمان متبوعش
۱۰۸ پیوست (ج) نامه عدم موافقت شرکت آب و فاضلاب شیراز با تحقیق در سازمان متبوعش

فهرست جدول ها

عنوان جدول	صفحه
جدول (۱-۱). مراحل انجام تحقیق.....	۹
جدول شماره (۱-۲). مقایسه الگوی اداره امور عمومی و الگوی کهن اداره امور عمومی.....	۱۸
جدول (۲-۲). شناخت وضع موجود نظام اداری بر حسب ویژگی ها و عوامل.....	۲۵
جدول (۱-۳). لیست سازمان های برتر گروه های مختلف طرح تکریم.....	۶۰
جدول (۲-۳). متوسط روزانه ارباب رجوع مراجعه کننده به سازمان های نمونه.....	۶۲
جدول (۳-۳). حجم نمونه در هر یک از سازمان های برتر.....	۶۳
جدول (۴-۳). شاخص های بعد اطلاع رسانی به افراد در مورد نحوه ارائه خدمات سازمان.....	۶۳
جدول (۵-۳). شاخص های بعد سهولت در ارائه خدمات به ارباب رجوع.....	۶۴
جدول (۶-۳). شاخص های بعد برخورد احترام آمیز کارکنان با ارباب رجوع.....	۶۴
جدول (۷-۳). محاسبه ضریب آلفای کرونباخ در کل سؤالات پرسشنامه.....	۶۷
جدول (۱-۴). توزیع جامعه آماری براساس سازمان و جنسیت.....	۷۰
جدول (۲-۴). توزیع جامعه آماری براساس سازمان و سن.....	۷۲
جدول (۳-۴). توزیع جامعه آماری براساس سازمان و مدرک تحصیلی.....	۷۴
جدول (۴-۴). توزیع جامعه آماری براساس مدرک تحصیلی و جنسیت.....	۷۵
جدول (۵-۴). آزمون فرضیه اول در بانک تجارت.....	۷۸
جدول (۶-۴). آزمون فرضیه اول در سازمان زندان ها.....	۷۸
جدول (۷-۴). آزمون فرضیه اول در سازمان حج و زیارت.....	۷۹
جدول (۸-۴). آزمون فرضیه اول در سازمان جهادکشاورزی.....	۷۹
جدول (۹-۴). آزمون فرضیه اول در کل جامعه آماری.....	۸۰
جدول (۱۰-۴). آزمون فرضیه دوم در بانک تجارت.....	۸۱
جدول (۱۱-۴). آزمون فرضیه دوم در سازمان زندان ها.....	۸۱
جدول (۱۲-۴). آزمون فرضیه دوم در سازمان حج و زیارت.....	۸۲
جدول (۱۳-۴). آزمون فرضیه دوم در سازمان جهادکشاورزی.....	۸۲
جدول (۱۴-۴). آزمون فرضیه دوم در کل جامعه آماری.....	۸۳
جدول (۱۵-۴). آزمون فرضیه سوم در بانک تجارت.....	۸۴
جدول (۱۶-۴). آزمون فرضیه سوم در سازمان زندان ها.....	۸۴
جدول (۱۷-۴). آزمون فرضیه سوم در سازمان حج و زیارت.....	۸۵
جدول (۱۸-۴). آزمون فرضیه سوم در سازمان جهاد کشاورزی.....	۸۵
جدول (۱۹-۴). آزمون فرضیه سوم در کل جامعه آماری.....	۸۶
جدول (۲۰-۴). آزمون فرضیه اصلی در سازمان جهاد کشاورزی.....	۸۷
جدول (۲۱-۴). آزمون فرضیه اصلی در سازمان زندان ها.....	۸۷
جدول (۲۲-۴). آزمون فرضیه اصلی در بانک تجارت.....	۸۸
جدول (۲۳-۴). آزمون فرضیه اصلی در سازمان حج و زیارت.....	۸۸
جدول (۲۴-۴). آزمون فرضیه اصلی در کل جامعه آماری.....	۸۹
جدول (۱-۵). خلاصه بررسی های آماری در رابطه با فرضیات تحقیق.....	۹۲

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان شکل
۲۹.....	شکل (۱-۲). منطق بخش عمومی در مقابل بخش خصوصی.....
۳۹.....	شکل (۲-۲). عناصر خدمت با کیفیت بر چهار p.....
۶۵.....	شکل (۱-۳). نحوه امتیاز بندی پرسشنامه.....

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان نمودار
۷	نمودار (۱-۱). چارچوب نظری تحقیق.....
۱۹	نمودار (۱-۲). سیر تحول امور عمومی.....
۷۱	نمودار (۱-۴) توزیع جامعه آماری براساس سازمان و جنسیت.....
۷۱	نمودار(۲-۴) توزیع جامعه آماری براساس جنسیت
۷۲	نمودار(۳-۴) توزیع جامعه آماری براساس سازمان و سن.....
۷۳	نمودار (۴-۴). توزیع جامعه آماری براساس سن.....
۷۴	نمودار(۵-۴). توزیع جامعه آماری براساس سازمان و مدرک تحصیلی.....
۷۵	نمودار(۶-۴). توزیع جامعه آماری براساس مدرک تحصیلی.....
۷۶	نمودار(۷-۴). توزیع جامعه آماری براساس مدرک تحصیلی و جنسیت.....
۷۶	نمودار(۸-۴). توزیع جامعه آماری براساس مدرک تحصیلی مردان و زنان.....

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

نظام اداری ابزاری جهت تحقق اهداف هر نظام است. موفقیت هر کشور در استفاده بهتر از منابع داخلی خود و اجرای برنامه های توسعه و پیشرفت اجتماعی و اقتصادی تنها از طریق دستگاه اداری کارآمد و نیروی انسانی کاردان

و با صلاحیت امکان پذیر است (دپارتمان امور اقتصادی، اجتماعی سازمان ملل، ۱۳۶۴، ۱). از این رو کشورهای مختلف ا صلاح نظام اداری و بهبود مدیریت را به عنوان پیش نیاز اصلی توسعه و یک هدف اساسی پیگیری می کنند (معاونت توسعه و سرمایه انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ۱۳۸۲: ۳).

در کشور ما از دیر باز اصلاح نظام اداری به عنوان یک شعار محوری مورد توجه دولتهای وقت بوده است. پس از پیروزی انقلاب اسلامی اصلاح نظام اداری در زمره اولین اقدامات مورد نظر رهبران و مدیران قرار گرفت و آثار آن در مقدمه اصل سوم قانون اساسی، مصوبات مجلس و رهنمود های بنیانگذار جمهوری اسلامی و سایر مسئولان عالی کشور به وضوح قابل رویت است. در برنامه های اول، دوم، سوم و چهارم توسعه نیز به نوعی به جایگاه و نقش نظام اداری توجه شده است (عالم تبریز و دیگران، ۱۳۸۶: ۶).

پس از بررسی و مطالعه تمامی اقدامات انجام شده در سالهای پس از پیروزی انقلاب اسلامی در خصوص ایجاد تحول در نظام اداری کشور و نیز بررسی علمی و دقیق اقداماتی که در سازمان امور اداری و استخدامی کشور طی سالهای ۱۳۸۰-۱۳۷۶ انجام شد، برنامه ای تحت عنوان "برنامه تحول در نظام اداری کشور" تنظیم و به تصویب شورای عالی اداری و سپس هیأت وزیران رسید.

این برنامه مشتمل بر ۷ بخش و از جهات متعددی نسبت به امور مشابه خود در گذشته، متفاوت است (معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ۱۳۸۱: ۱).

به منظور ایجاد ساز و کار های لازم در ارائه خدمات مطلوب، مناسب و مؤثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعان و نهادینه شدن موضوع رضایتمندی مراجعان دستگاه های دولتی، برنامه ارتقا و حفظ کرامت مردم در نظام اداری به عنوان یکی از برنامه های هفتگانه تحول اداری منظور شد و جزئیات آن در جلسه مورخ

۱۳۸۱/۱/۲۵ شورای عالی اداری به تصویب رسید (همان، ۱۳۸۱، ۴)

مصوبه فوق تحت عنوان طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری در تاریخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ به دستگاه های دولتی و مؤسسات عمومی ابلاغ شد (همان: ۵).

اجرای دقیق این مصوبه و نظارت بر آن توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، استانداریها و دستگاه های دولتی از طریق انجام بازرسی های موردی انجام میگردد(بهرامزاده، ۱۳۸۵: ۶۷).

این طرح اکنون پس از گذشت چند سال وارد مرحله جدیدی شده و برای کلیه دستگاه های اجرائی رویکردی جدید نسبت به ارائه خدمت فراهم نموده است تا افزایش رضایت مردم را در اولویت نخست برنامه های خود قرار دهند(جهانشیر و نوروزیان، ۱۳۸۵: ۳).

۱-۲- بیان مسأله

سازمان های برتر و موفق امروزی به مشتری و ارباب رجوع به منزله عامل اساسی رقابت توجه دارند و برای کسب اعتبار و حیثیت اجتماعی با طرح ساز و کارهای مناسب، دائما خواسته ها و دیدگاه های ارباب رجوع و مشتری را دریافت و برآن اساس راهبردهای لازم را انتخاب می کنند، چرا که مشتریان و ارباب رجوع سازمان ها در مقام یکی از ذینفعان مهم بایستی مورد احترام و تکریم قرار گیرند(سلطانی، ۱۳۸۲: ۱۰۴).

گذشته از مؤسسات خدماتی، جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری هر کشور نیز از اهمیت خاصی برخوردار است. بانکها، وزارتخانه ها و سازمان های دولتی و نیز بخش خصوصی، پیوسته با مردم و ارباب رجوع در ارتباطند و فلسفه وجودی آنها خدمت به شهروندان است، پس سوگیری مدیریت آنها باید در جهت توجه به اصل مشتری گرایی و جلب رضایت خدمت گیرندگان باشد(خلیلی و دیگران، ۱۳۸۲: ۷۶).

واقعیت این است که این مقوله در نظام اداری کشور کمتر مورد توجه بوده و دستگاه های اجرایی یا بازخوری از خدمات ارائه شده دریافت ننموده اند و یا دیدگاه های مراجعان در فرآیند کار انعکاسی نداشته است، در حالیکه مشتری و ارباب رجوع در مقام یکی از ذینفعان مهم بایستی مورد احترام و تکریم قرار گیرد، و سازمان ها بایستی به صورت یکپارچه و هماهنگ برای ارباب رجوع و مشتری ارزش قائل گردیده و به ایشان احترام بگذارند. این امر نیز به زمان نیاز دارد و فرآیندی است که نیاز به تغییر نگرش و در نهایت ترویج فرهنگ تکریم ارباب رجوع دارد. با توجه به اهمیت موضوع، این امر در برنامه چهارم(ماده ۱۴۲) مطرح و پیش زمینه تحقق شعارهای دولت نهم نیز بوده است.

به منظور نهادینه نمودن موضوع جلب رضایت ارباب رجوع در دستگاه های دولتی، برنامه ارتقا و حفظ کرامت ارباب رجوع در قالب یکی از برنامه های هفتگانه تحول نظام اداری منظور گردیده است تا با اجرای این طرح زمینه لازم جهت:

- ارائه خدمات با کیفیت به ارباب رجوع
 - برخورد مناسب کارکنان با ارباب رجوع
 - اطلاع رسانی شفاف در جهت تسهیل امور ارباب رجوع فراهم گردد (عالم تبریز و دیگران، ۱۳۸۶: ۳).
- برای این طرح اهدافی منظور گردیده و فرض شده اگرسازمان ها به آن اهداف دست پیدا کنند، تکریم ارباب رجوع در نظام اداری صورت می پذیرد. حال اگر اثربخشی را درجه یا میزانی که طرح به اهداف خود نائل می آید تعریف کنیم، با توجه به اینکه ۶ سال از اجرای این طرح می گذرد، پژوهشگر قصد پیگیری این سؤال را دارد که آیا اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در استان فارس به عنوان یکی از استان های مجری طرح، از دیدگاه ارباب رجوع اثربخش بوده است یا خیر؟

۱-۳- ضرورت و اهمیت تحقیق

تکریم ارباب رجوع و ارائه خدمات مناسب یک امر ضروری برای ادامه حیات و موفقیت سازمان ها محسوب می شود. تجهیزات، فنآوری و منابع مالی و سرمایه ای مؤسسه هر اندازه که مطلوب باشند موفقیت سازمان ها را تضمین نمی کند؛ بلکه این عملکرد انسانهاست که موفقیت می آفریند (جهانشیر، ۱۳۸۵: ۲۹).

در نظام اداری و اجرایی نیز رضایت مردم از خدمات دستگاه های دولتی یکی از شاخص های اصلی کارآمدی، رشد و توسعه می باشد (معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ۱۳۸۱: ۳).

اهمیت رضایت ارباب رجوع در سازمان های دولتی را می توان از ابعاد مختلف بررسی کرد. یک بعد آن، بعد سیاسی قضیه است باید گفت که لازمه یک جامعه مردم سالار، پاسخگو بودن سازمان های دولتی در برابر مردم است (گودرزوند چگینی، ۱۳۸۶: ۱۱).

از سویی دیگر، مؤسسات و ادارات دولتی بسیاری از خدماتی را ارائه می کنند که شهروندان جامعه به عنوان ارباب رجوع تنها از طریق همین سازمان ها قادر به بر طرف کردن این نیازها هستند. همچنین مدیران دولتی به عنوان عاملان اصلی سیاست های اتخاذ شده از سوی دولت موظف به ارائه خدمات با کیفیت به شهروندان هستند (معاونت امور مدیریت و منابع انسانی: ۲۶-۲۷).

طرح تکریم ارباب رجوع در سال ۱۳۸۱ با هدف افزایش اعتماد عمومی به عنوان بزرگترین سرمایه و تکیه گاه برای نظام اداری کشور تصویب و به مرحله اجرا گذاشته شد (بهرامزاده، ۱۳۸۵: ۹۰) و سازمان مدیریت و برنامه ریزی مسئولیت اجرای آن را برعهده گرفت. در استان فارس نیز کلیه مؤسسات و شرکت های دولتی، بانک ها و

شهرداری - ها، نهادهای انقلاب و سایر دستگاه هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می کنند، بنا به ابلاغیه سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان این طرح را به مرحله اجرا گذاشتند و هر ساله اعتبارات قابل توجهی به منظور اجرای آن به دستگاه های دولتی اختصاص می یابد. از این رو ضروری است که تحقیقی علمی صورت گیرد تا مشخص گردد اقداماتی که جهت تحقق این طرح صورت گرفته است توانسته است اهداف طرح را محقق سازد یا خیر؟

۴-۱ - سؤال های تحقیق

این تحقیق دارای یک سؤال اصلی و ۳ سؤال فرعی می باشد که منطبق با فرضیات تحقیق می باشند.

۱-۴-۱- سؤال اصلی

آیا اجرای طرح تکریم در استان فارس از دیدگاه ارباب رجوع اثربخش بوده است؟

۲-۴-۱- سؤالهای فرعی

۱. آیا اجرای طرح تکریم در استان فارس در بعد اطلاع رسانی به افراد در مورد نحوه ارائه خدمات سازمان از دیدگاه ارباب رجوع اثربخش بوده است؟

۲. آیا اجرای طرح تکریم در استان فارس در بعد سهولت در ارائه خدمات به ارباب رجوع از دیدگاه ارباب رجوع اثربخش بوده است؟

۳. آیا اجرای طرح تکریم در استان فارس در بعد برخورد احترام آمیز کارکنان با ارباب رجوع از دیدگاه ارباب رجوع اثربخش بوده است؟

۵-۱ - اهداف تحقیق

۱-۵-۱- هدف اصلی

تشخیص اثربخشی طرح تکریم در استان فارس از دیدگاه ارباب رجوع تا نهایتاً به عنوان بازخوری در اختیار مجریان و تصمیم گیرندگان این طرح قرار گیرد.

۲-۵-۱- اهداف فرعی

۱. تشخیص اثربخشی طرح تکریم در استان فارس از دیدگاه ارباب رجوع در ارتباط با شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع.