

عنوان مقاله:

بررسی متغیرهای تاثیرگذار بر رضایت ارباب رجوع از سازمان های دولتی

محل انتشار:

فصلنامه چشم انداز مدیریت دولتی، دوره 2، شماره 3 (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

یوسف محمدی فر - پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

نعمت الله موسی پور - پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

سهراب دلانگیزان - دانشگاه رازی

محمد احمدی - دانشگاه پیام نور

خلاصه مقاله:

این مقاله برگرفته از پژوهشی است که به بررسی متغیرهای موثر بر رضایت شهروندان خدمت گیرنده از خدمات دستگاه های دولتی می پردازد. رضایت مندی از متغیرهای مختلفی که به ابعاد کلان، میانی و خرد قابل تقسیم هستند، تاثیر می پذیرد؛ که در این مقاله تعدادی از متغیرهای میانی و خرد مورد بررسی قرار می گیرد. گرآوری داده های این مقاله با استفاده از طرح مقطعی در قالب روش تحقیق زمینه یابی با استفاده از نمونه ای به حجم ۸۳۵۲ نفر در دستگاه دولتی صورت پذیرفت. بر اساس الگوی مفهومی، رضایت مندی از مقایسه انتظار مراجعه کنندگان و برداشت ذهنی آنان از عملکرد سازمان به دست می آید. در این مقاله، این دو متغیر با استفاده از نظرسنجی، اندازه گیری و مورد مقایسه قرار گرفته اند. تحلیل داده ها نشان داد که بین عملکرد و انتظار، اختلاف وجود دارد. فاصله مشاهده شده در تمامی متغیرها منفی است و بدان معناست که دستگاه های مورد مطالعه نتوانسته اند به صورت کامل نیازهای مراجعه کنندگان را پوشش دهند. هم چنین بر اساس یافته ها، بین متغیرهای «اعتماد»، «اطلاع رسانی»، «رفتار» و «تسهیلات» به عنوان متغیرهای پیش بین، با «رضایت مندی» به عنوان متغیر ملاک، رابطه مشاهده می شود. میزان تاثیر مجموع عوامل مطالعه شده در مقدار تعدیل شده آنالیز چند متغیره، ۸/۵۲ درصد است و به این معناست که متغیرهای بررسی شده قادر به پیش بینی و تبیین ۸/۵۲ درصد از رضایت مراجعه کنندگان بوده و لازم است پژوهش های بیشتری برای شناخت سایر عوامل تاثیرگذار بر رضایت، صورت پذیرد.

کلمات کلیدی:

تحول اداری، رضایت مندی، ارباب رجوع، سازمان های دولتی، مشتری، متصدی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1289587>

