

عنوان مقاله:

مدل بهبود وضعیت تکریم ارباب رجوع در وزارت ورزش و جوانان

محل انتشار:

دوماهنامه مطالعات مدیریت ورزشی، دوره 13، شماره 67 (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 34

نویسندگان:

فاطمه رئوفیان - دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شیراز، شیراز، ایران

سید محمدعلی میرحسینی - استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شیراز، شیراز، ایران

احمد ترک فر - دانشیار مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شیراز، شیراز، ایران

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف ارائه مدل بهبود وضعیت تکریم ارباب رجوع در وزارت ورزش و جوانان طراحی گردید. روش پژوهش حاضر آمیخته از نوع کیفی و کمی بود. جامعه آماری پژوهش حاضر در بخش کیفی شامل برخی خبرگان آگاه به موضوع پژوهش و در بخش کمی شامل اساتید مدیریت ورزشی کشور و همچنین کارشناسان وزارت ورزش و جوانان آگاه به موضوع پژوهش بود که تعداد آنان با توجه به برآوردهای انجام شده ۱۴۵ نفر مشخص گردید. روش نمونه گیری در بخش کمی پژوهش به صورت هدفمند بود. ابزار گردآوری اطلاعات شامل مصاحبه های نیمه ساختاریافته و پرسشنامه محقق ساخته بود. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از روش گراند تئوری در بخش کیفی و از روش معادلات ساختاری در بخش کمی استفاده شد. کلیه روند تجزیه و تحلیل داده های پژوهش در نرم افزار پی ال اس انجام گردید. پس از انجام بخش کیفی در نهادیت تعداد ۷۸ کد نهایی در شش بعد کلی شرایط علی، شرایط زمینه ای، شرایط مداخله گر، پدیده اصلی، پیامدها و راهبردها شناسایی گردید. نتایج نشان داد که شرایط زمینه ای (۳۳۳/۰) و شرایط مداخله گر (۲۰۲/۰) بر راهبردهای بهبود وضعیت تکریم ارباب رجوع در وزارت ورزش و جوانان تاثیر معناداری دارند. به طور کلی با توجه به تغییرات محیطی گسترده می بایستی بازنگری جدی در اهداف و برنامه های تکریم ارباب رجوع جهت همگام سازی با این تغییرات و پاسخ به نیازهای مراجعه کنندگان به وزارت ورزش و جوانان انجام گردد.

کلمات کلیدی:

ارباب رجوع، تکریم، خدمات، مشتری مداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1425181>

