

عنوان مقاله:

نقش تکریم ارباب رجوع در بهبود کیفیت زندگی کارکنان در سازمان های دولتی

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

اکبر ذوالفقاری - استادیار، دکتری علوم سیاسی توسعه، گروه علوم اجتماعی، دانشگاه پیام نور

سید احمد نقیبی زاده میبدی - کارشناس، کارشناسی، مدیریت دولتی، گروه اقتصاد، حسابداری و مدیریت، دانشگاه پیام نور

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر بدنبال بررسی تاثیر تکریم ارباب رجوع بر بهبود کیفیت زندگی کارکنان سازمانهای دولتی است. تکریم ارباب رجوع شعاری است که طی سالهای اخیر در راستای کاهش کاغذبازی اداری و تامین خواسته های مراجعه کنندگان به سازمان های دولتی به اجرا درآمده است. تکریم ارباب رجوع پروسه ای است که از یکسو به افزایش اثر بخشی خدمات مورد انتظار، پاسخگویی بیشتر و خلاقیت در تصمیمات منجر می شود و از سوی دیگر برقراری عدالت و بهبود کیفیت زندگی تکریم کنندگان را به همراه خواهد داشت. مطالعه حاضر مطالعه ایست کیفی که داده های آن از طریق ثانویه بدست آمده و بشکل توصیفی و کیفی تحلیل شده است. داده های مورد نیاز با استفاده از منابع منتشر شده و نشده ای مانند مقالات، نشریات، گزارش ها، کتابها و روزنامه ها و..... جمع آوری شده است. در این پژوهش مهمترین ابزاری که برای جمع آوری داده های مورد نیاز مورد استفاده قرار گرفته شخص محقق است. بدینصورت که محقق شخصاً و رأساً در راستای یادداشت برداری نکات مهم، رونویسی، طبقه و دسته بندی کردن داده ها، تفسیر اطلاعات، تجزیه و تحلیل داده ها، بازنویسی و خلاصه نمودن اطلاعات اقدام نموده است.

کلمات کلیدی:

ارباب رجوع، تکریم ارباب رجوع، کارکنان، بهبود کیفیت زندگی و سازمان های دولتی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/415976>

