

عنوان مقاله:

ماده 91 قانون مدیریت خدمات کشوری و ضرورت استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در ثبت احوال نوین کشور به عنوان دروازه ورود به دولت الکترونیک با رتبه بندی عوامل آن مطالعه موردی اداره کل ثبت احوال استان آذربایجان شرقی

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس ملی و سومین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

سعید جبارزاده کنگرلوئی - استادیار گروه حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارومیه

ابوالفضل باباجانی - دانشجوی دکتری حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارومیه

چنگیز سلمانی - گروه حسابداری دانشکده علوم انسانی واحد میانه، دانشگاه آزاد اسلامی، میانه، ایران

سعید دلاور - کارشناس ارشد آمار ریاضی و کارشناس امور هویتی اداره کل ثبت احوال آذربایجان شرقی

خلاصه مقاله:

هدف این پژوهش بررسی امکان سنجی استقرار سیستم مدیریت کیفیت جامع و رتبه بندی عوامل هشت گانه آن در گستره جغرافیایی اداره کل ثبت احوال استان آذربایجان شرقی با بیش از سی اداره تحت پوشش در راستای اجرای ماده 91 قانون مدیریت خدمات کشوری است. جامعه آماری شامل تمامی مدیران ارشد، مدیران و کارشناسان اداره کل ثبت احوال استان آذربایجان شرقی در سال 9314 می باشد. برای به دست آوردن نمونه آماری، از طرح نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده در میان کارکنان این سازمان دولتی استفاده شده است و با توجه به جدول مورگان، 22 نفر به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند و همچنین برای جمع آوری اطلاعات از پرسش نامهی محقق ساخته استفاده شده است که پایایی و روایی آنها تایید شده است. برای آزمون فرضیه از آزمون تی تست (t-student) استفاده شده است و هرکدام از معیارهای 8 گانه سیستم مدیریت کیفیت جامع به صورت جداگانه مورد آزمون قرار گرفتند. همچنین برای اولویت بندی معیارهای 8 گانه از آزمون فریدمن (Friedman) استفاده شده است. با توجه به نتایج به دست آمده، امکان استقرار TQM در اداره کل ثبت احوال وجود دارد همچنین تمامی معیارهای مورد بررسی به جز معیار حمایت و رهبری، رابطه معناداری دارند و در خصوص رتبه بندی عوامل TQM، عامل پیامدهای بهبود بهره وری و کیفیت بالاترین رتبه و عامل شناسایی و آموزش کارکنان دارای پایین ترین رتبه می باشد.

کلمات کلیدی:

ماده 21 قانون مدیریت خدمات کشوری، TQM، ثبت احوال نوین، دروازه دولت الکترونیک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/451738>

