

عنوان مقاله:

ارزیابی وضعیت تکریم ارباب رجوع در دانشگاه شیراز و ارائه ی راهکارهایی جهت بهبود آن (با نگاهی به آموزه های اسلامی)

محل انتشار:

کنفرانس جهانی مدیریت، اقتصاد حسابداری و علوم انسانی در آغاز هزاره سوم (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

جعفر ترک زاده - دانشیار دانشگاه شیراز

معصومه محترم - دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی در دانشگاه شیراز

احمد تیمناک - معاون مدیریت امور اداری دانشگاه شیراز

پروانه ثابت قدم - کارشناس مدیریت امور اداری دانشگاه شیراز

خلاصه مقاله:

براساس آموزه های اسلامی، کارگزاران، خدمتگزاران مردم هستند. لذا تکریم ارباب رجوع از اهمیت ویژه ای برخوردار است. در همین راستا طرح تکریم ارباب رجوع در دستگاه های دولتی جمهوری اسلامی ایران، از جمله دانشگاه ها در دستور کار قرار گرفته است. بر این اساس هدف کلی از انجام این پژوهش، ارزیابی وضعیت تکریم ارباب رجوع و ارائه ی راهکارهایی جهت بهبود آن با نگاهی به آموزه های اسلامی در دانشگاه شیراز بود. ابزار تحقیق شامل پرسشنامه ی محقق ساخته بود که پس از محاسبه ی روایی و پایایی آن، توزیع و گردآوری شد. 1028 نفر از ارباب رجوع: اعضای هیئت علمی، کارکنان، دانشجویان، مراجعه کنندگان و مجریان طرح در دانشگاه شیراز که به ترتیب با استفاده از روش نمونه گیری خوشه ای مرحله ای، تصادفی طبقه ای، نمونه ی در دسترس و کل شمار انتخاب شده بودند، پرسشنامه ها را تکمیل نمودند. داده های به دست آمده با استفاده از روش های آمار توصیفی و استنباطی، و با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد: میانگین رضایت از وضعیت موجود طرح تکریم ارباب رجوع از سطح کفایت مطلوب (Q3) بیشتر می باشد. میانگین رضایت از وضعیت موجود هر یک از ابعاد طرح تکریم ارباب رجوع، بیشتر و یا معادل سطح کفایت مطلوب (Q3) می باشد. تفاوت معناداری بین میانگین رضایت ذینفعان از کیفیت ابعاد طرح تکریم ارباب رجوع مشاهده شد. به این ترتیب که بیشترین میانگین رضایت از کیفیت ابعاد طرح تکریم ارباب رجوع مربوط به کارکنان و کمترین آن مربوط به اساتید بود.

کلمات کلیدی:

تکریم ارباب رجوع، دانشگاه، مدیریت دانشگاهی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/524555>

