

## عنوان مقاله:

بررسی نقش روابط عمومی و تکریم ارباب رجوع بر عملکرد سازمانی؛ سازمان پزشکی قانونی

## محل انتشار:

فصلنامه رسانه، دوره 26، شماره 4 (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

## نویسندگان:

علی محمد مزیدی - استادیار ارتباطات و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد میبد

حسین اسلامی - استادیار ارتباطات و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد میبد

علیرضا اشرفی - دانشجوی کارشناسی ارشد علوم ارتباطات دانشگاه آزاد اسلامی، واحد میبد

## خلاصه مقاله:

عملکرد سازمانی نتایج قابل اندازه گیری تصمیمات و اقدامات سازمانی است که نشان دهنده میزان موفقیت و دستاوردهای کسب شده و تابعی است از کارایی و اثربخشی عملیات سازمانی؛ در حقیقت سنجش عملکرد یک هدف نیست بلکه ابزاری است برای سنجش اثربخشی مدیریت و اطلاع یابی از اتفاقات و چرایی آن ها در این تحقیق سعی شده با استفاده از متغیرهایی چون روابط عمومی (متغیر درون سازمانی) و مشتری مداری و تکریم ارباب رجوع (متغیر برون سازمانی) عملکرد و نحوه بازخورد سازمان پزشکی قانونی را مورد سنجش قرار داد. روابط عمومی یکی از عواملی است که می تواند نقش تعیین کننده ای در تسریع و تسهیل روند کاری سازمان انجام دهد. وظیفه و رسالت اصلی روابط عمومی مشخص کردن زمینه های کاری و شیوه های مطلوب و مناسب برخورد با ارباب رجوع در سازمان و اجرای دقیق طرح تکریم با رضایت خاطر متصدی مربوطه است. چارچوب نظری تحقیق مبتنی بر نظریه کرونیک و دیدگاه سیستمی است. روش تحقیق پیمایشی و ابزار پژوهش پرسشنامه است که بر روی 190 نفر از کارکنان سازمان پزشکی قانونی که به صورت تمام شماری انتخاب شده اند صورت گرفته است. اطلاعات به دست آمده با استفاده از آمار استنباطی و آزمون های (رگرسیون خطی، ضریب پیرسون،...) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. بر اساس دیدگاه اکثر پاسخگویان عملکرد روابط عمومی (59/5 درصد)، رضایت ارباب رجوع (58/4) و تکریم ارباب رجوع (55/8 درصد) در سازمان پزشکی قانونی در سطح متوسطی است. مطابق یافته های تبیینی بین عملکرد سازمان پزشکی قانونی و متغیرهای تکریم ارباب رجوع ( $r=0/53$ )، روابط عمومی ( $r=0/55$ )، مشتری مداری ( $r=0/55$ ) و روابط عمومی و رضایت مشتری ( $r=0/43$ ) رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ به عبارتی با کارایی بیشتر روابط عمومی و تکریم ارباب رجوع، رضایت ارباب رجوع در سازمان پزشکی قانونی میزان عملکرد سازمان هم رشد و بهبود می یابد. بر اساس ضریب بتا  $B=0/36$  متغیر تکریم ارباب رجوع (36 درصد) از تغییرات و نوسانات گرایش به عملکرد سازمان پزشکی قانونی را تبیین می کند.

## کلمات کلیدی:

عملکرد سازمان پزشکی قانونی، روابط عمومی، مشتری مداری، تکریم ارباب رجوع

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/793272>

