

بررسی عوامل مرتبط با رضایتمندی ارباب رجوع از نحوه ارائه خدمات کارکنان اداره کل بازرسی، مدیریت عملکرد و امور حقوقی استانداری کرمان

مصطفی پورامیری، زهرا وظیفه،

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه سیستان و بلوچستان
استادیار مدیریت دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه سیستان و بلوچستان

چکیده

در نظام اداری و اجرایی کشور، رضایت مردم از خدمات ارائه شده توسط دستگاه‌های دولتی به عنوان یکی از شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و رشد و توسعه نظام تلقی می‌شود و مولفه‌هایی از قبیل سرعت، دقت و صحت در انجام امور ارباب رجوع، کیفیت انجام امور، نحوه رفتار و برخورد با خدمت‌گیرندگان، هزینه‌های انجام خدمات، شفافیت و اطلاع‌رسانی مناسب عواملی هستند که ضمن جلب رضایت مردم در ارتباط با دریافت خدمات از دستگاه‌های دولتی، موجبات افزایش اعتماد عمومی که بزرگ‌ترین سرمایه و تکیه‌گاه برای نظام اداری است را نیز فراهم می‌سازند.

این پژوهش از نوع پژوهش‌های توصیفی-تحلیلی است که به روش پیمایشی انجام شده است، از نظر هدف، کاربردی است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه شهروندان استان کرمان می‌باشند که حداقل یک مرتبه به عنوان ارباب رجوع به بازرسی استانداری کرمان مراجعه کرده‌اند، ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه-محقق ساخته با پایایی ۰/۸۹۱ است با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند، به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است و داده‌ها از طریق نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که رضایتمندی ارباب رجوع از زمان بری ارائه خدمات، اطمینان و نحوه پاسخگویی به شکایات، درخواست‌ها

در بازرسی استانداری کرمان در سطح مطلوب قرار گرفته است.

واژه‌های کلیدی

رضایتمندی ارباب رجوع، پاسخگویی، بازرسی.

مقدمه

امروزه سازمانهای دولتی در ایران با مشکلات عدیده‌ای مانند نبود هماهنگی، فقدان یکپارچگی امور و زمان طولانی برای انجام دادن کارها مواجه‌اند، که تأثیر آنها بر روی کیفیت خدمات و رضایت مشتریان کاملاً محسوس است. از مهمترین علل این مشکلات بیشتر سازمانها از بدو تأسیس میتوان به حاکم بودن نگرش وظیفهای بیتوجهی به شناسایی و بهبود فرایند اجرای کارها در ۲۵ سال گذشته تاکنون اشاره کرد. که این مشکلات را تشدید نموده است. از لحاظ علمی، بهبود این فرایندها با استفاده از فنون مختلفی میسر است؛ (اندرسون و پیترسون، ۱۹۹۶) و (دمینک، ۱۹۸۶) الگوبرداری در این بین، بهبود مستمر (هامر و چامپی، ۱۹۹۳) از مهمترین آنهاست (کاوسی، ۱۳۸۵:۱۵).

در واقع پاسخگو بودن سازمانهای دولتی در مقابل شهروندان سبب شده است که نگاه دولت به افراد جامعه همانند مشتریان بخش خصوصی باشد و بدین جهت تلاش کند که حداکثر رضایتمندی را برای آنان فراهم سازد (انتظاری اصل و معتمدی، ۱۳۸۲).

مسلم است سازمانهایی که بدون داشتن آگاهی از میزان برآورده شدن انتظارات مشتریان خود