

بررسی تأثیر طرح تکریم ارباب رجوع بر عملکرد کارکنان

دکتر پرویز سعیدی * و عباس رضا شاطری **

* عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول

** کارشناس ارشد مدیریت دولتی (با گرایش منابع انسانی)

چکیده

یکی از شاخص‌های سنجش کارآمدی و رشد و توسعه از جمله در بخش مخابرات و ارتباطات، رضایت مردم از خدمات دستگاه‌های دولتی است. این مطالعه به شیوه مقطعی در پاییز سال ۱۳۸۵ انجام شده است. تعداد ۳۳۱ ارباب رجوع در واحدهای مختلف شهری و روستایی شرکت مخابرات استان گلستان جامعه آماری این پژوهش را تشکیل می‌دهند. اطلاعات حاصل با استفاده از تدوین پرسشنامه جمع آوری شده است. داده‌ها پس از جمع‌آوری با استفاده از نرم افزار (SPSS) و روش آمار توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل گردیده‌اند.

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بیشترین تأثیر طرح تکریم بر عملکرد کارکنان مربوط به تسریع در پاسخ به درخواست‌های ارباب رجوع می‌باشد. بعد از آن، بهبود و اصلاح روش‌های انجام کار، برنامه‌های آموزشی در پیشبرد اهداف طرح، بهبود سیستم اطلاع رسانی، بهبود مبانی اخلاقی و ارزشی رفتارهای شغلی و بهبود فرآیندهای نظارتی انجام کار در رتبه‌های اول تا ششم قرار می‌گیرند. میانگین امتیاز نقش طرح تکریم در بهبود عملکرد کارکنان بالاتر از حد متوسط است و افراد تحت مطالعه آن را طرحی خوب ارزیابی کرده‌اند.

با توجه به نتایج پژوهش، بازنگری در محتوای نظریه مصوبه طرح تکریم به منظور تأمین خواسته‌های مردم، ارتقای میزان آگاهی و انگیزه در کارکنان برای مشارکت و همکاری در اجرای طرح، و به کارگیری مدیریت مناسب و کارآمد در عمل ضروری به نظر می‌رسد.

واژه‌های کلیدی: طرح تکریم مردم، تحول اداری، عملکرد کارکنان، رضایت ارباب رجوع.

مقدمه

در سال‌های اخیر توجه دولت‌ها به ارائه خدمات با کیفیت به مردم بیش از گذشته نمایان شده است و در رابطه دولت‌ها و ملت‌ها تعریفی جدید ارائه شده که دولت‌ها برای بهبود کیفیت خدمات عمومی، باید در برابر تحقق اهداف خود پاسخگو و خدمت‌گذار مردم باشند.

با این وجود تعداد اندکی از دستگاه‌های دولتی قابلیت دارند که عملکردشان را از نظر کیفیت، بازدهی یا خدمات با نیازهای مشتریان انطباق دهند. مدیران باید تشخیص دهند که بهبود خدمت مورد نظر مشتریان صرفاً یک

انتخاب نیست، بلکه سلامت سازمان به آن وابسته است. دستیابی به بهبود کیفیت خدمات به همراه تعهد فراگیر برای خدمت به مشتریان، سبک جدیدی از مدیریت را طلب می‌کند. این سبک جدید مدیریت در سازمان‌ها، به خصوص در شرکت‌های تخصصی، با پیاده‌سازی طرح تکریم مردم و ارباب رجوع امکان پذیر خواهد بود که هدف اصلی این پژوهش می‌باشد.

تکریم مشتری و ارائه خدمات برجسته یک امر ضروری برای ادامه حیات و موفقیت سازمان محسوب می‌شود. در بلندمدت، در برابر تهدیدهای بیرونی، فقط در صورتی

تجهیز نیروی انسانی.

۵ - فقدان سیستم اطلاعاتی و اطلاع رسانی در نظام اداری و مدیریت و سایر نظام‌های کشور (فیضی، ۱۳۸۱، ۱۹۱).

انتظار می‌رود با اجرای طرح تکریم نتیجه عملکرد کارکنان در ارائه خدمات با کیفیت افزایش یافته و زمینه‌های جلب رضایت مراجعان بیش از پیش فراهم گردد.

- ایجاد شفافیت و قابلیت پاسخگویی در ارائه خدمات.
- اطلاع رسانی صحیح، مؤثر و به موقع در مورد هر خدمتی به نحوی که مراجعه کنندگان باید بدانند هر خدمتی با چه ابعاد، ویژگی‌ها، مدارک، هزینه‌ها و توسط چه کسانی ارائه می‌شود.

- صحت در ارائه خدمات به طوریکه خدمت گیرنده احساس کند، خدمت همانی است که انتظار داشته و حق او بوده است.

- ایجاد سرعت منطقی در مورد خدمات یعنی هر خدمت باید در زمان مناسب و تعریف شده ای که در اطلاع رسانی گفته شده است، انجام شود.

- ایجاد پابندی به قوانین و مقررات که نتیجه آن صحت انجام کار خواهد بود. تبعیض بین خدمت گیرندگان نباید اتفاق بیافتد و می‌بایست خدمات طبق مقررات صورت پذیرد.

- ایجاد انعطاف پذیری در ارائه خدمات، کارمند نباید بگوید من مأمورم و معذورم، بلکه بر حسب قوانین و مقررات و با استفاده از آموزش‌ها، اختیارات و استانداردهای موجود، ضریب انعطاف پذیری را بالا ببرد، تا امکان پاسخگویی هم فراهم شود.

- ایجاد جذابیت ظاهری در ارائه خدمات، خدمات باید برای خدمت گیرنده جذابیت داشته، به دلیل این که خدمات دارای ویژگی‌های نامطلوب بلافاصله ایجاد نارضایتی خواهد کرد. (فیضی، ۱۳۸۱، ۱۹۱)

اما با توجه به ابعاد کیفی مذکور، در این تحقیق

می‌توان مقاومت کرد که سازمان برای مشتری به صورت بهترین انتخاب درآید و وفاداری مشتری کسب شود. هر اندازه که تجهیزات فناوری و منابع مالی و سرمایه ای سازمان خوب باشند، موقعیت سازمان را تضمین نمی‌کنند، بلکه این عملکرد کارکنان است که در سایه یک برنامه ریزی عملی برای تکریم مشتری باعث موفقیت سازمان و به تبع آن تضمین موقعیت سازمان می‌شود. به هر حال برای آنکه کاری انجام شود، چیزی ابداع گردد و قدم مثبتی برداشته شود باید نظام اداری دگرگون شود که این دگرگونی مستلزم مداخله مؤثر و کارآمد است. در این ارتباط به منظور ایجاد تحرک و پویایی لازم در نظام اداری کشور و انسجام بخشیدن به اقداماتی که با هدف کارآمد نمودن نظام اداری انجام می‌پذیرد و بر اساس بررسی و تحلیل وضع گذشته و ترسیم وضع آینده این نظام، برنامه تحول اداری تنظیم و در هیئت محترم وزیران مورد تصویب قرار گرفت.

بیان مسأله پژوهش

نظام اداری کنونی، وارث کاستی‌ها و نارسایی‌های بی‌شماری است که بایستی در رفع آنها اقدام‌های اساسی صورت گیرد تا برنامه‌های توسعه اقتصادی و اجتماعی به نتیجه برسد و نظام اداری جوابگوی نیازهای فزاینده جامعه باشد (نامغ، ۱۳۸۱، ۱۵۱) مشکلاتی که باعث عدم کارایی نظام اداری و مدیریت کشور گردیده است عبارتند از:

الف) مشکلات و عوامل اجتماعی مؤثر در نظام اداری نظیر: کم سواد بودن مراجعان به ادارات، مشکلات سیاسی اقتصادی و...

ب) مشکلات و نارسایی‌های اقتصادی نظام اداری و مدیریت کشور که اهم مشکلات عبارتند از:

۱. نارسایی‌های ناشی از عدم برنامه ریزی.
۲. نارسایی‌های ناشی از عدم سازماندهی صحیح.
۳. مشکلات ناشی از عدم هماهنگی و نظام مدیریتی.
۴. مشکلات و نارسایی‌های حاصل از عدم تأمین و

اهمیت فراوان دارد. لذا بررسی این موضوع که آیا اجرای طرح تکریم توانسته به این مهم دست یابد و اهداف مورد نظر را برآورده سازد، ضروری به نظر رسد و این سؤال مطرح می‌شود که صرفاً با ابلاغ این طرح به دستگاههای اجرایی و با توجه به معضلات نظام اداری تا چه حد می‌توان به اهداف مورد نظر دست یافت؟

اهداف تحقیق

هدف اساسی و محوری پژوهش حاضر بررسی تاثیر اجرای طرح تکریم ارباب رجوع بر عملکرد کارکنان شرکت مخابرات در استان گلستان می باشد. به عبارت دیگر در این پژوهش، اجرای طرح تکریم بر عملکرد کارکنان (اطلاع رسانی به ارباب رجوع، ارتقاء مهارت‌ها و شایستگی‌های کارکنان، اصلاح و بهبود روشهای انجام کار، فرایندهای نظارتی اجرای طرح تکریم...) به صورت مقایسه ای، قبل و بعد از مصوبه طرح تکریم مورد سنجش و ارزیابی قرار می‌گیرد.

فرضیه‌ها تحقیق

۱. اطلاع رسانی صحیح به ارباب رجوع در راستای اجرای طرح تکریم موجب بهبود عملکرد حرفه ای کارکنان گردیده است.
۲. آموزش اجرای طرح تکریم موجب بهبود مهارت‌ها و شایستگی‌های کارکنان شده است.
۳. تدوین منشور اخلاقی و ترویج آن موجب بهبود رفتار شغلی کارکنان گردیده است.
۴. اصلاح و بهبود روش‌های انجام کار در راستای طرح تکریم ارباب رجوع موجب بهبود عملکرد اجرایی کارکنان شده است.
۵. نظرسنجی از مردم جهت آرایه راهکارهای بهتر اجرای طرح تکریم موجب بهبود عملکرد کارکنان گردیده است.
۶. فرایندهای نظارتی اعمال شده از اجرای طرح تکریم

پژوهشگران سعی دارند اثربخشی طرح تکریم (میزان موفقیت طرح از نظر نیل به اهداف تعیین شده) را از دیدگاه ارباب رجوعان شرکت مخابرات استان گلستان از نظر اجرای طرح بررسی نمایند. به این منظور ابتدا اهداف طرح مطالعه و بررسی می‌شود و سپس شاخص‌هایی که در ارتباط با این اهداف می‌باشند شناسایی و در قالب پرسشنامه و توزیع آن بین ارباب رجوعان، میزان تغییرات آنها (به صورت مقایسه قبل و بعد از اجرای طرح) مورد سؤال و تجزیه و تحلیل آماری قرار خواهد گرفت.

با پیشرفت روزافزون بشر رابطه دولت‌ها و ملت‌ها پیوسته در حال دگرگونی و تعریف مجدد است. انسان امروز تمایل دارد در جامعه ای زندگی کند که در آن دولت حضوری نامحسوس تر، کارآمدتر و پاسخگوتر داشته باشد، یعنی دولتی که در مقام برگزیدنندگان مردم با برنامه ریزیهای بلند و کوتاه مدت، افق‌های امیدوار کننده ای را پیش روی آنان بگستراند.

دولت‌ها مایل اند به منظور جلب اعتماد مردم و افزایش سرمایه اجتماعی، خدماتی را ارائه کنند که رضایت مردم و شهروندان و سطح مشارکت آنان را در فعالیت‌های اجتماعی افزایش دهد (الوانی و ریاحی، ۱۳۸۲، ۴۲).

مردم حق دارند اطلاعاتی را در مورد ادارت عمومی، نوع خدماتی که ارائه می‌دهند و وظایف آن سازمان‌ها بدانند (دپارتمان امور اقتصادی و اجتماعی سازمان ملل، ۱۳۶۴، ۳۵).

مدیران نباید تنها به واژه‌هایی چون کنترل، نظم، رهبری و هدایت فکر کنند بلکه باید به خدمت به مردم به صورت یک وظیفه و نه یک امر خیر توجه کنند (منبع پیشین، ۴۰).

به‌طور کلی اگر طرح به صورت صحیح اجرا گردد در ایجاد انسجام ملی و تنظیم توقعات مردم و آگاهی آنان از توانایی دستگاههای خدمتگذار نقش مهمی ایفا خواهد کرد. و از آنجا که افزایش کیفیت خدمات رضایت شهروندان از خدمات دولتی در اعتماد مردم به دولت

موجب بهبود عملکرد اجرایی کارکنان شده است.

در این تحقیق متغیر وابسته عملکرد کارکنان و متغیر مستقل محورهای اصلی طرح تکریم می‌باشد.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش تحقیق زمینه یابی یا پیمایشی (survey) می‌باشد با توجه به این که ماهیت خاص جامعه آماری بستگی به مسأله تحقیق دارد و چون مسأله مورد تحقیق بررسی عوامل مؤثر طرح تکریم بر عملکرد کارکنان است، لذا جامعه آماری ما را تعداد ۳۳۱ نفر از ارباب رجوعانی تشکیل می‌دهد که حداقل یک بار قبل از اجرای طرح تکریم (قبل از سال ۱۳۸۱) نیز به شرکت مخابرات استان گلستان مراجعه کرده‌اند. و این تعداد از جداول کرجسی و مورگان به دست آمده است.

ابزار اندازه گیری عملکرد کارکنان

در این پژوهش منظور از عملکرد کارکنان ارائه خدمات و کار سیستماتیک و منظم کارکنان با نحوه انجام وظیفه آنها در مشاغل محوله و تعیین پتانسیل موجود در آنها جهت رشد و بهبود عملکرد شرکت در راستای طرح تکریم ارباب رجوع می‌باشد (میرسیاسی، ۲۲۳، ۱۳۸۱). یکی از برنامه‌های هفتگانه تحول اداری ایجاد ساز و کارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب، مناسب و موثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعان و نهادینه شدن موضوع رضایت مندی مراجعان دستگاههای دولتی است. بنابراین، برای اندازه گیری عملکرد کارکنان از پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه حاوی ۳۰ سوال بوده و سئوالات اول تا پنجم مربوط به فرضیه اول و شش سوال بعدی از (ششم تا یازدهم) مربوط به فرضیه دوم... و سئوالات لیست پنجم الی سی ام مربوط به فرضیه ششم بوده است. و با استفاده از آزمون مقایسه زوج‌ها برای مراجع کنندگان قبل از طرح و بعد از طرح تکریم مورد ارزیابی قرار گرفته

است.

هدف از آزمون مقایسه زوج‌ها این است که با تشکیل زوج‌های شبیه به هم نسبت به متغیر مورد نظر حداکثر تعداد عوامل خارجی و پراکندگی آنها را تا آنجا که امکان دارد از بین برد. در این گونه موارد به جای آنکه تجزیه و تحلیل را به کمک مشاهدات فردی انجام دهیم، تفاوت بین زوج‌های مشاهدات فردی را به عنوان متغیر مورد بررسی به کار می‌بریم.

روش‌های تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها

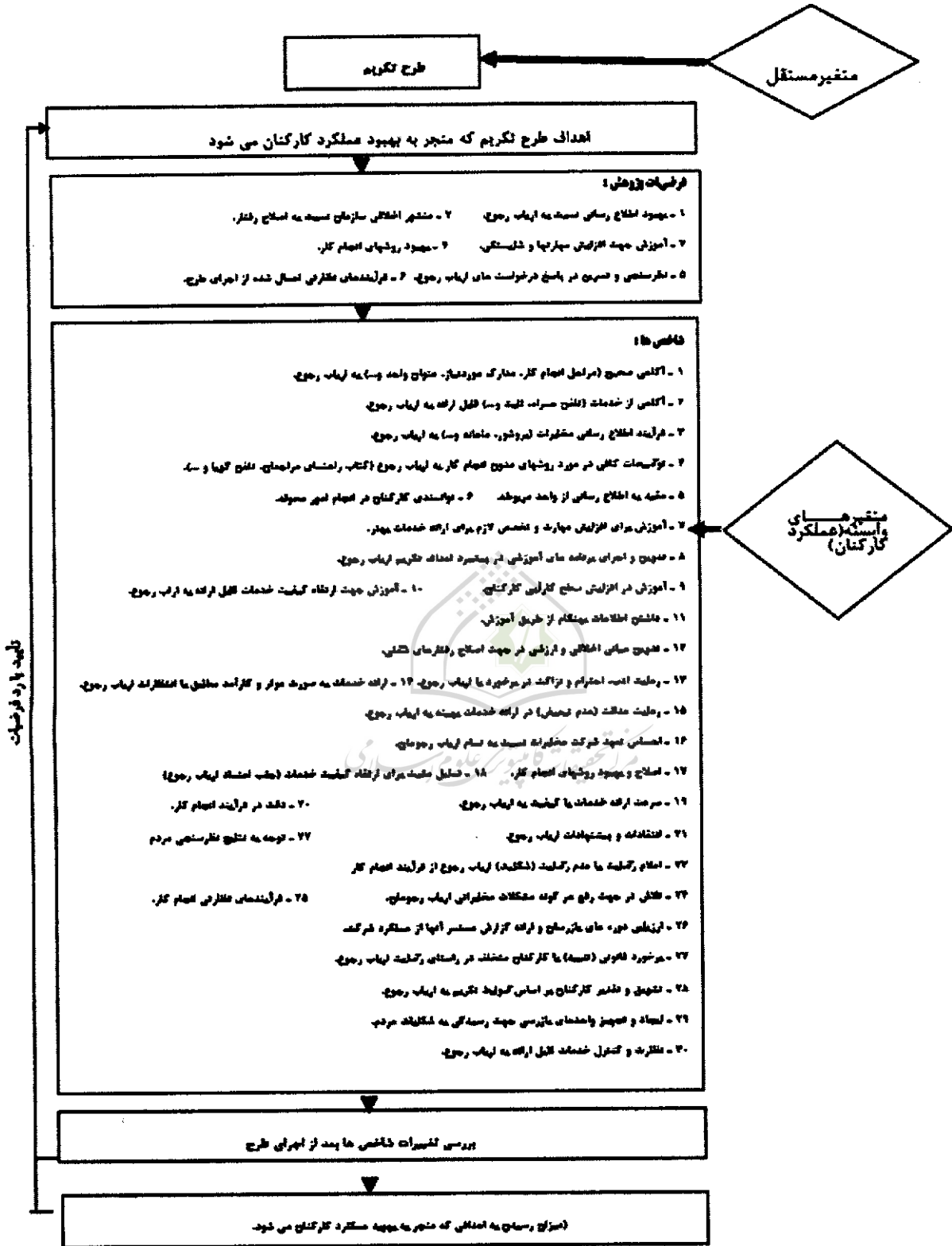
روشهای تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها این پژوهش، در دو سطح توصیفی و استنباطی صورت می‌گیرد:

۱. در سطح آمار توصیفی شاخص‌های آماری مورد استفاده عبارتند از: فراوانی، فراوانی نسبی، شاخص طیف لیکرت و نمودار.

۲. در سطح آمار استنباطی از آزمون کلموگروف اسمیرنوف^۱ برای آزمون نرمال و عدم نرمال بودن داده‌ها استفاده گردید. پس از آن با شرط نرمال بودن داده‌ها از آزمون Z نسبت دو جمله ای و در صورت عدم نرمال بودن داده‌ها از آزمون ویلکاکسون برای مقایسه میانگین دو جامعه با استفاده از آمار ناپارامتری استفاده شده است.

متغیرهای تحقیق

در این پژوهش محورهای اصلی اجرای طرح تکریم ارباب رجوع به عنوان متغیرهای مستقل و عملکرد اجرایی کارکنان به عنوان متغیر وابسته از نظر گرفته شده اند. و فرض می‌شود که با بهبود هریک از این متغیرها کیفیت خدمت در سازمان افزایش یافته و تأثیر مثبتی بر رضایت ارباب رجوع خواهد داشت. به‌طور کلی مدل پژوهش حاضر در نمودار شماره (۱-۱) آمده است:



نمودار شماره ۱-۱- مدل تحلیلی تحقیق

چارچوب نظری تحقیق

نقش نظام اداری در ساختارهای اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی هر کشور و تأثیر آن در تحقق اهداف کلان جامعه به اندازه ای تعیین کننده است که بدون انجام اصلاحات مستمر در آن و ایجاد یک نظام اداری مناسب، صحیح و کارا در گذر از تنگناها و بحران‌های اقتصادی و اجتماعی امری دشوار و ناممکن است (کارزانی، ۱۳۸۱، ۳). می‌توان گفت تحول اداری به معنی دگرگونی در سه جهت شامل، تغییر در اهداف و وظایف اداره، دگرگونی در ساختار تشکیلاتی آن و تحول در فنون و روش‌ها برای تحقق هدفها و ارزش‌های تعیین شده برای سازمان است. (زارعی، ۱۳۸۲، ۴۳).

اهداف تحول اداری

اما هدف از تحول اداری چیست؟ ایزاوا^۱ چهار هدف اصلی برای تحول قائل شده است:

* ایجاد مدیریت دولتی کار آمد و ساده.

* ایجاد نوعی مدیریت دولتی که اجازه خلاقیت بیشتر را به کارکنان بدهد.

* ایجاد مدیریت دولتی آزاد و اطمینان بخش.

* ایجاد مدیریت دولتی با کارایی بالا در خدمت دهی (Ezawa, 1995, p5).

پولیتی هدف‌های تحول مدیریت دولتی را آزادی ادارات عمومی از محدودیت‌های بروکراتیک، افزایش پاسخگویی تجدید ساختار، افزایش کنترل سیاسی، آزادی بیشتر مدیران و شفاف‌تر شدن فعالیت‌های دولت می‌داند (Pollitt, 2000, p15)^۲

محتوای تحول اداری

در مورد محتوای تحول اداری نیز نظرات مختلفی وجود دارد که به چند نمونه از آن اشاره می‌شود. تلکبیل در این مورد گفته است: «تغییرهای اساسی در بخش دولتی باید حول سه محور انجام پذیرد:

۱. تغییرهای در جهت رقابتی شدن.

۲. تغییرهای بودجه ای به سمت عملیاتی و بلند مدت کردن در آمدها و هزینه‌ها و حذف محدودیت‌های بودجه‌ای

۳. حذف قوانین و مقررات

او معتقد است که برای دستیابی به این هدف‌ها باید چهار نوع تغییر انجام پذیرد:

- تغییر در فرضیه‌ها، ارزش‌ها، نگرش‌ها و انتظارات از اعضای سازمان در بخش دولتی.

- تغییر مأموریت‌ها: تغییر مأموریت‌های سازمانهای دولتی به سمت پاسخگویی و شفافیت بیشتر

- تغییر ساختاری: تغییر در جهت انعطاف پذیری، تخت کردن و کوچک کردن سازمان.

- تغییر در فرآیندها: تغییر در چگونگی تولید و تحویل کالاها و خدمات (Carroll, 1996, p2002)^۳.

در ایران برنامه تحول مشتمل بر ۷ برنامه است و شورای عالی اداری نیز بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت برنامه ریزی کشور عناوین طرح‌ها و سیاست‌های اجرایی ناظر بر ۷ برنامه تحول در نظام اداری کشور را تصویب و به کلیه دستگاههای اجرایی ابلاغ نمود. هفت برنامه اصلی ایجاد تحول در نظام اداری عبارتند از:

۱. برنامه منطقی نمودن اندازه دولت. ۲. برنامه تحول

در ساختارهای تشکیلات دولت. ۳. برنامه تحول در نظامهای مدیریتی.

۴. برنامه تحول در نظامهای استخدامی. ۵. برنامه آموزش و بهسازی نیروی انسانی دولت. ۶. برنامه اصلاح

فرآیندها و روشهای انجام کار و توسعه فن آوری اداری. ۷. برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری.

به منظور ایجاد ساز و کارهای لازم در ارایه خدمات مطلوب، مناسب و مؤثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعان و نهادینه شدن موضوع رضایتمندی مراجعان دستگاههای دولتی، برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری به عنوان یکی از برنامه‌های هفتگانه تحول اداری منظور شد و جزئیات آن در جلسه مورخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ شورای عالی اداری مورد تصویب قرار گرفت.

مصوبه مربوطه، تحت عنوان «طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری» با شماره ۱۳۸۱/۱۸۵۴۰. ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ به دستگاههای دولتی و مؤسسه‌های عمومی ابلاغ شد. در راستای این مصوبه کلیه وزارتخانه‌ها، سازمانها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی، شرکتها و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام هستند از جمله مخابرات، شهرداری‌ها، بانک‌ها و شرکت‌های بیمه، همچنین مؤسسات و نهادهای عمومی غیر دولتی و نهادهای انقلاب غیر دولتی و نهادهای انقلاب

1 . Kishio Ezawa.

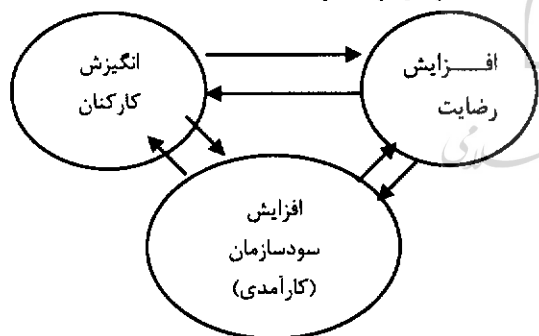
2 . Christopher pollitt

3 . James. D. Carroll

نقش کارکنان در جلب رضایت مشتری

موفقیت هر تشکیلات، حاصل انتخاب مناسب افرادی است که برای کارهای مهم و کلیدی برگزیده می‌شوند. اهمیت کلیدی منابع انسانی در سازمان‌های پیشرفته امروزی به حدی است که محققین اثر بخشی تمام تکنیک‌ها و تاکتیک‌ها را نهایتاً به عامل انسانی نسبت می‌دهند، زیرا معتقدند استفاده درست از نرم افزارها و سخت افزارها در هر رشته باعث کارآمدی و بهره‌وری آن می‌شود. به همین جهت اهمیت کارکنان از خود مشتریان مهمتر است؛ زیرا این کارمند خوب است که می‌تواند مشتریان خوب را برای سازمان جذب کند. (گزارش بررسی و شناخت نظام اداری کشور، معاونت منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی (۱۳۷۸، ۲۰۰۱).

در نتیجه می‌توان گفت که کارکنان مشتری مدار باعث جلب رضایت مشتری می‌شوند و جلب رضایت مشتری باعث افزایش سودآوری سازمان شده و مجدداً سود و زیان سازمان به افزایش انگیزش کارکنان و همین‌طور دوران این سیکل سه گانه رشد فزاینده حلزونی را در پی خواهد داشت. که در نمودار شماره (۲) آمده است.



نمودار شماره (۲): نقش کارکنان در جلب رضایت مشتری

یافته‌های تحقیق

همان‌گونه که ابتدای بحث اشاره شده است، یافته‌های تحقیق را که به صورت داده‌های کیفی از نوع رتبه‌ای بوده است با شاخص طیف لیکرت به داده‌های کمی که در فاصله ۰ تا ۱۰۰ می‌باشد، تبدیل نمودیم.

برای مشخص نمودن روش آماری برای تأیید یا رد فرضیه‌ها ابتدا باید مشخص نماییم داده‌ها از توزیع نرمال پیروی می‌نمایند یا نه. بدین منظور ابتدا با استفاده از آزمون کلمو-گروف-اسمیرنوف (kolmogorov-Smirnov) نرمال بودن داده‌های تحقیق را مورد آزمون قرار می‌دهیم.

اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند می‌بایست نسبت به موارد زیر اقدام نمایند:

۱. شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع.
۲. اطلاع‌رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم.
۳. تدوین منشور اخلاق سازمان در ارتباط با مردم.
۴. بهبود و اصلاح روشهای ارائه خدمات به مردم.
۵. نظرسنجی.
۶. نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاه‌های اجرایی با مردم.
۷. تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی مردم می‌گردند.

ارزیابی عملکرد

همه افراد حق دارند و علاقمند هستند که از نتایج عملکرد روزانه خود آگاه باشند. این مسأله در مورد کارکنان وجه دیگری هم پیدا می‌کند و آن این است که کارکنان علاقه دارند از نظرات سازمان در مورد خود مطلع گردند و از سوی دیگر سازمان نیز محق است نظرات خود را در مورد منابع انسانی سازمان که از اصلی‌ترین سرمایه‌های سازمان به‌شمار می‌روند ابراز داشته و به اطلاع ایشان برساند. از طرف دیگر از کارکنانی که از انتظارات سازمان در مورد خویش بی‌اطلاع هستند چگونه می‌توان انتظار داشت که در جهت رفع و جبران کاستی‌های گذشته اقدام نمایند؟ در همین راستا باید متذکر شد که در اغلب موارد کارکنان، سازمان یا دست‌کم مدیر مستقیم خود را مسئول و مسبب افت یا ضعف عملکرد خود می‌دانند. دلایل اصلی نیاز سازمان‌ها به انجام ارزیابی عملکرد کارکنان عبارتند از:

- * تشویق عملکردهای مطلوب و نهدی از عملکردهای نامطلوب کارکنان.
- * پاسخ به این نیاز کارکنان که «حق دارند از نظرات کارفرما در مورد عملکرد خود مطلع باشند».
- * شناسایی افرادی که قابلیت ارتقاء دارند و یا مستحق افزایش دستمزد و مزایای جانبی هستند.
- * نیاز سنجی آموزشی کارکنانی که جهت ارتقاء یا جبران کاستی‌ها نیاز به آموزش دارند.
- * امکان بازنگری مشاغل و پست‌های سازمانی (خوش‌وقتی، مقاله ارزیابی عملکرد کارکنان، www.mgtsolution.com)

Test Statistics^b

	LA2 - LA1
Z	-10.690 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

- a. Based on negative ranks.
b. Wilcoxon Signed Ranks

نتیجه فرض اول

با توجه به آماره آزمون و سطح معنی داری (که کمتر از ۰/۰۵ می باشد) اختلاف معنی داری (در مورد اطلاع رسانی صحیح به ارباب رجوع موجب بهبود عملکرد حرفه ای کارکنان گردیده است) بین میانگین عملکرد کارکنان قبل از اجرای طرح تکریم نسبت به بعد از اجرای طرح تکریم وجود دارد. بنابراین به علت این که میانگین بعد از اجرای طرح تکریم نسبت به قبل از آن عدد بزرگ تری می باشد نتیجه می گیریم عملکرد کارکنان با اجرای اطلاع رسانی صحیح به ارباب رجوع بهبود یافته است. به عبارت دیگر فرضیه اول تأیید می شود.

فرضیه دوم : آموزش جهت اجرای طرح تکریم موجب بهبود مهارت ها و شایستگی های کارکنان شده است.
الف : آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای آزمون نرمال بودن داده ها قبل و بعد از اجرای طرح تکریم.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	LB1	LB2
N	331	331
Normal Parameters ^{a,b}		
Mean	67.9884	85.0705
Std. Deviation	16.65355	11.71452
Most Extreme Differences		
Absolute	.109	.132
Positive	.050	.101
Negative	-.109	-.132
Kolmogorov-Smirnov Z	1.980	2.401
Asymp. Sig. (2-tailed)	.001	.000

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

سطح معنی داری آزمون تا سه رقم اعشار صفر می باشد که عملاً کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض H_0 رد به بیان دیگر داده ها نرمال نبوده و باید از آزمون ناپارامتریک استفاده نماییم.

ب : آزمون برابری میانگین های فرض دوم در آزمون ویلکاکسون فرض H_0 برابری میانگین ها و

در این آزمون فرض H_0 نرمال بودن داده ها و فرض H_1 عدم نرمال بودن داده ها می باشد. بنابراین اگر سطح معنی داری آزمون بیشتر از ۰/۰۵ باشد داده ها نرمال بوده، در غیر این صورت داده ها از توزیع نرمال پیروی نخواهند کرد.

با اعمال شرط فوق اگر داده ها از توزیع نرمال پیروی کردند و فرض H_0 پذیرفته شد از آزمون T-test آزمون نهایی را انجام می دهیم، در غیر این صورت از آزمون ناپارامتری ویلکاکسون فرضیات را مورد آزمون قرار می دهیم.

فرضیه اول : اطلاع رسانی صحیح به ارباب رجوع در راستای اجرای طرح تکریم موجب بهبود عملکرد حرفه ای کارکنان گردیده است.

الف : آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای آزمون نرمال بودن داده ها قبل و بعد از اجرای طرح تکریم.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	LA1	LA2
N	331	331
Normal Parameters ^{a,b}		
Mean	63.9728	79.7885
Std. Deviation	17.32932	13.96263
Most Extreme Differences		
Absolute	.131	.126
Positive	.090	.074
Negative	-.131	-.126
Kolmogorov-Smirnov Z	2.381	2.290
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000	.000

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

سطح معنی داری آزمون تا سه رقم اعشار صفر (sig=۰/۰۰۰) می باشد که عملاً کمتر از ۰/۰۵ است، بنابراین فرض H_0 رد به بیان دیگر داده ها نرمال نبوده و باید از آزمون ناپارامتریک استفاده نماییم.

ب : آزمون برابری میانگین های فرض اول در آزمون ویلکاکسون فرض H_0 برابری میانگین ها و فرض H_1 عدم برابری آنها را نشان می دهد؛ به بیان دیگر، اگر فرض H_1 پذیرفته شود درمی یابیم اختلاف معنی داری بین میانگین ها در قبل و بعد از اجرای طرح تکریم وجود دارد.

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
LA2 - LA1			
Negative Ranks	69 ^a	106.12	7322.00
Positive Ranks	242 ^b	170.22	41194.00
Ties	20 ^c		
Total	331		

- a. LA2 < LA1
b. LA2 > LA1
c. LA1 = LA2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		LC1	LC2
N		331	331
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	67.4169	83.8671
	Std. Deviation	18.48968	13.41642
Most Extreme Differences	Absolute	.102	.148
	Positive	.052	.115
	Negative	-.102	-.148
Kolmogorov-Smirnov Z		1.864	2.684
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

سطح معنی داری آزمون برای متغیرهای فوق به ترتیب قبل و بعد از اجرای طرح تکریم برابر ۰/۰۰۲ و ۰/۰۰۰ می باشد که عملاً کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض H_0 رد به بیان دیگر داده‌ها نرمال نبوده و باید از آزمون ناپارامتریک استفاده نماییم.

ب: آزمون برابری میانگین‌های فرض سوم

در آزمون ویلکاکسون فرض H_0 برابری میانگین‌ها و فرض H_1 عدم برابری آنها را نشان می‌دهد؛ به بیان دیگر، اگر فرض H_1 پذیرفته شود درمی یابیم اختلاف معنی داری بین میانگین‌ها در قبل و بعد از اجرای طرح تکریم وجود دارد.

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

Wilcoxon Signed Ranks Test

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
LC2 - LC1	Negative Ranks	68 ^a	102.81	6991.00
	Positive Ranks	241 ^b	169.73	40904.00
	Ties	22 ^c		
	Total	331		

a. LC2 < LC1

b. LC2 > LC1

c. LC1 = LC2

Test Statistics^b

	LC2 - LC1
Z	-10.806 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Based on negative ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks

نتیجه فرض سوم

با توجه به آماره آزمون و سطح معنی داری (که کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد) اختلاف معنی داری (در مورد تأثیر تدوین منشور اخلاقی و ترویج آن موجب بهبود رفتار شغلی

فرض H_1 عدم برابری آنها را نشان می‌دهد؛ به بیان دیگر، اگر فرض H_1 پذیرفته شود درمی یابیم اختلاف معنی داری بین میانگین‌ها در قبل و بعد از اجرای طرح تکریم وجود دارد.

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
LB2 - LB1	Negative Ranks	53 ^a	95.02
	Positive Ranks	256 ^b	167.42
	Ties	22 ^c	
	Total	331	

a. LB2 < LB1

b. LB2 > LB1

c. LB1 = LB2

Test Statistics^b

	LB2 - LB1
Z	-12.046 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Based on negative ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks

نتیجه فرض دوم

با توجه به آماره آزمون و سطح معنی داری (که کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد) اختلاف معنی داری (در مورد تأثیر آموزش جهت اجرای طرح تکریم که موجب بهبود مهارت‌ها و شایستگی عملکرد کارکنان شده است) بین میانگین عملکرد کارکنان قبل از اجرای طرح تکریم نسبت به بعد از اجرای طرح تکریم وجود دارد. بنابراین به علت این‌که میانگین بعد از اجرای طرح تکریم نسبت به قبل از آن عدد بزرگ‌تری می‌باشد، نتیجه می‌گیریم عملکرد کارکنان با آموزش طرح تکریم بهبود یافته است. به عبارت دیگر فرضیه دوم تأیید می‌شود.

فرضیه سوم: تدوین منشور اخلاقی و ترویج آن

موجب بهبود رفتار شغلی کارکنان گردیده است.

الف: آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای آزمون نرمال بودن داده‌ها قبل و بعد از اجرای طرح تکریم.

Test Statistics^b

	LD2 - LD1
Z	-11.019 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Based on negative ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks

نتیجه فرض چهارم

با توجه به آماره آزمون و سطح معنی داری (که کمتر از ۰/۰۵ می باشد) اختلاف معنی داری (در مورد تأثیر اصلاح و بهبود روش های انجام کار که موجب بهبود عملکرد اجرایی کارکنان شده است) بین میانگین عملکرد کارکنان قبل از اجرای طرح تکریم نسبت به بعد از اجرای طرح تکریم وجود دارد. بنابراین به علت این که میانگین بعد از اجرای طرح تکریم نسبت به قبل از آن عدد بزرگ تری می باشد، نتیجه می گیریم با اصلاح و بهبود انجام کار در راستای طرح تکریم عملکرد کارکنان بهبود یافته است. به عبارت دیگر فرضیه چهارم تأیید می شود.

فرضیه پنجم: نظرسنجی از مردم جهت ارزیه راهکارهای بهتر اجرای طرح تکریم موجب بهبود عملکرد کارکنان گردیده است.
الف: آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای آزمون نرمال بودن داده ها قبل و بعد از اجرای طرح تکریم.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	LE1	LE2	
N	331	331	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	57.4396	79.1541
	Std. Deviation	18.82878	14.98017
Most Extreme Differences	Absolute	.095	.122
	Positive	.068	.082
	Negative	-.095	-.122
Kolmogorov-Smirnov Z	1.735	2.218	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.005	.000	

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

سطح معنی داری آزمون برای متغیرهای فوق تا سه رقم اعشار برابر صفر می باشد. که عملاً کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض H_0 رد، به بیان دیگر داده ها نرمال نبوده و باید از آزمون ناپارامتریک استفاده نماییم.

ب: آزمون برابری میانگین های فرض پنجم در آزمون ویلکاکسون فرض H_0 برابری میانگین ها و

کارکنان گردیده است) بین میانگین عملکرد کارکنان قبل از اجرای طرح تکریم نسبت به بعد از اجرای طرح تکریم وجود دارد. بنابراین به علت اینکه میانگین بعد از اجرای طرح تکریم نسبت به قبل از آن عدد بزرگ تری می باشد، نتیجه می گیریم رفتار شغلی کارکنان با اجرای طرح تکریم بهبود یافته است. به عبارت دیگر فرضیه سوم تأیید می شود.

فرضیه چهارم: اصلاح و بهبود روش های انجام کار در راستای طرح تکریم ارباب رجوع موجب بهبود عملکرد اجرایی کارکنان شده است.

الف: آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای آزمون نرمال بودن داده ها قبل و بعد از اجرای طرح تکریم.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	LD1	LD2	
N	331	331	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	63.7462	80.6835
	Std. Deviation	17.66039	13.72450
Most Extreme Differences	Absolute	.152	.160
	Positive	.066	.080
	Negative	-.152	-.160
Kolmogorov-Smirnov Z	2.771	2.910	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000	.000	

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

سطح معنی داری آزمون برای متغیرهای فوق تا سه رقم اعشار برابر صفر می باشد. که عملاً کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض H_0 رد به بیان دیگر داده ها نرمال نبوده و باید از آزمون ناپارامتریک استفاده نماییم.

ب: آزمون برابری میانگین های فرض چهارم در آزمون ویلکاکسون فرض H_0 برابری میانگین ها و فرض H_1 عدم برابری آنها را نشان می دهد؛ به بیان دیگر، اگر فرض H_1 پذیرفته شود درمی یابیم اختلاف معنی داری بین میانگین ها در قبل و بعد از اجرای طرح تکریم وجود دارد.

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
LD2 - LD1			
Negative Ranks	58 ^a	101.89	5909.50
Positive Ranks	240 ^b	161.01	38641.50
Ties	33 ^c		
Total	331		

a. LD2 < LD1

b. LD2 > LD1

c. LD1 = LD2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		LF1	LF2
N		331	331
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	72.7341	79.0660
	Std. Deviation	16.41559	16.60628
Most Extreme Differences	Absolute	.111	.140
	Positive	.053	.104
	Negative	-.111	-.140
Kolmogorov-Smirnov Z		2.022	2.555
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

سطح معنی داری آزمون برای متغیرهای فوق به ترتیب قبل و بعد از اجرای طرح تکریم برابر ۰/۰۰۱ و ۰/۰۰۰ می باشد. که عملاً کمتر از ۰/۰۰۵ است بنابراین فرض H_0 رد، به بیان دیگر داده‌ها نرمال نبوده و باید از آزمون ناپارامتریک استفاده نماییم.

ب: آزمون برابری میانگین‌ها فرض ششم

در آزمون ویلکاکسون فرض H_0 برابری میانگین‌ها و فرض H_1 عدم برابری آنها را نشان می دهد؛ به بیان دیگر، اگر فرض H_1 پذیرفته شود درمی یابیم اختلاف معنی داری بین میانگین‌ها در قبل و بعد از اجرای طرح تکریم وجود دارد.

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
LF2 - LF1	Negative Ranks	108 ^a	139.44	15060.00
	Positive Ranks	197 ^b	160.43	31605.00
Ties		26 ^c		
Total		331		

a. LF2 < LF1

b. LF2 > LF1

c. LF1 = LF2

Test Statistics^b

		LF2 - LF1
Z		-5.373 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000

a. Based on negative ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks

نتیجه فرض ششم

با توجه به آماره آزمون و سطح معنی داری (که کمتر از ۰/۰۰۵ می باشد) اختلاف معنی داری (در مورد تأثیر فرایندهای نظارتی اعمال شده موجب بهبود عملکرد

فرض H_1 عدم برابری آنها را نشان می دهد؛ به بیان دیگر، اگر فرض H_1 پذیرفته شود درمی یابیم اختلاف معنی داری بین میانگین‌ها در قبل و بعد از اجرای طرح تکریم وجود دارد.

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
LE2 - LE1	Negative Ranks	51 ^a	90.13	4596.50
	Positive Ranks	257 ^b	167.27	42989.50
Ties		23 ^c		
Total		331		

a. LE2 < LE1

b. LE2 > LE1

c. LE1 = LE2

Test Statistics^b

		LE2 - LE1
Z		-12.294 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000

a. Based on negative ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks

نتیجه فرض پنجم

با توجه به آماره آزمون و سطح معنی داری (که کمتر از ۰/۰۰۵ می باشد) اختلاف معنی داری (در مورد تأثیر نظر سنجی از مردم جهت ارائه راهکارهای بهتر موجب بهبود عملکرد کارکنان گردیده است) بین میانگین عملکرد کارکنان قبل از اجرای طرح تکریم نسبت به بعد از اجرای طرح تکریم وجود دارد. بنابراین به علت این که میانگین بعد از اجرای طرح تکریم نسبت به قبل از آن عدد بزرگتری می باشد، نتیجه می گیریم عملکرد کارکنان با اجرای نظرسنجی از مردم در راستای طرح تکریم بهبود یافته است. به عبارت دیگر فرضیه پنجم تأیید می شود.

فرضیه ششم: فرایندهای نظارتی اعمال شده از اجرای طرح تکریم موجب بهبود عملکرد اجرایی کارکنان شده است.

الف: آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای آزمون نرمال بودن داده‌ها قبل و بعد از اجرای طرح تکریم.

است. میزان تحقق این هدف از دیدگاه مراجعان ۸/۷۱ درصد می‌باشد که در رتبه ششم از نظر تحقق یافتن قرار گرفته است.

با توجه به نتایج پژوهش، بازنگری در محتوای تئوریکی مصوبه طرح تکریم به منظور تأمین خواسته‌های مردم، ارتقای میزان آگاهی و انگیزه در کارکنان برای مشارکت و درگیر شدن در اجرای طرح، و به‌کارگیری مدیریت علمی و کارآمد در عمل ضروری است.

یافته‌های جانبی تحقیق

در پرسشنامه علاوه بر سوالات اصلی از پاسخ دهندگان که خواسته شده بود در صورت تمایل نظرات خود را به صورت تشریحی در مورد طرح بنویسید. ۳۸ درصد از پاسخ دهندگان از نوشتن نظراتشان خودداری کرده، نظرات بقیه پاسخ دهندگان طبقه بندی شده و به صورت زیر ارائه می‌گردد.

۱. ۳۵ درصد پاسخ دهندگان طرح را طرحی خوب ارزیابی کرده‌اند، اما بر پیگیری مستمر مدیریت سازمان و توجه اصولی برای اجرای دقیق طرح تأکید کرده‌اند.

۲. نظر ۱۸ درصد پاسخ دهندگان نسبت به اجرای طرح منفی بوده است و در اظهار نظرشان نسبت به طرح گفته‌اند: "این طرح صرفاً شعاری بیش نیست"، و در اجرای طرح تنها بخش‌های ظاهری مورد توجه قرار گرفته است.

۳. پنج درصد پاسخ دهندگان اظهار نظر کرده‌اند که اجرای طرح تکریم رضایت مراجعان را به دنبال ندارد چون مراجعان انتظارات و نیازهایی دارند که سازمان قادر به برآورده کردن نیازهای آنان نیست، یعنی جزء وظایف سازمان نمی‌باشد.

۴. چهار درصد نیز معتقدند، اجرای مواردی که در طرح بیان شده است و رسیدن به اهدافی که برای آنان پیش بینی شده است، تنها از طریق ابلاغ مصوبه طرح به سازمان قابل پیاده سازی نیست، بلکه اجرای دقیق طرح نیازمند زمینه سازی و بستر سازی لازم، هم‌چنین حمایت مدیران ارشد سازمان را دارد.

پیشنهادات تحقیق

با توجه به نتایج پژوهش حاضر پیشنهادات زیر ارائه می‌گردد:

۱. از آنجایی که نتایج نشان می‌دهد با پیاده سازی

کارکنان شده است) بین میانگین عملکرد کارکنان قبل از اجرای طرح تکریم نسبت به بعد از اجرای طرح تکریم وجود دارد. بنابراین به علت این که میانگین بعد از اجرای طرح تکریم نسبت به قبل از آن عدد بزرگ‌تری می‌باشد، نتیجه می‌گیریم عملکرد کارکنان با فرایندهای نظارتی از اجرای طرح تکریم بهبود یافته است. به عبارت دیگر فرضیه ششم به تأیید می‌رسد.

نتیجه گیری

بر اساس یافته‌های تحقیق مشخص شد که پاسخ دهندگان (نمونه آماری) حاضر در پژوهش میزان ارزیابی شان از اثربخشی طرح تکریم در مورد هر هدف به ترتیب زیر است :

اولویت اول : نظرسنجی از مردم در راستای طرح تکریم باعث بهبود و تسریع در پاسخ به درخواست‌های ارباب رجوع گشته است. میزان تحقق این هدف از دیدگاه ارباب رجوعان ۳۷/۸۰ درصد می‌باشد که بیشترین میزان را به خود اختصاص داده است.

اولویت دوم : اصلاح روش‌های انجام کار در راستای طرح تکریم موجب بهبود عملکرد اجرایی کارکنان شده است. از دیدگاه مراجعان میزان تحقق این هدف ۲۶/۵۷ درصد می‌باشد که بعد از افزایش نظرسنجی از مردم در رتبه دوم از نظر تحقق یافتن قرار دارد.

اولویت سوم : آموزش طرح تکریم باعث بهبود و ارتقای مهارت‌ها و شایستگی کارکنان در پیشبرد اهداف تکریم ارباب رجوع گردیده است و از دیدگاه ارباب رجوعان میزان موفقیت این هدف ۲۵/۱۲ درصد می‌باشد که در رتبه سوم از نظر تحقیق قرار دارد.

اولویت چهارم : اطلاع رسانی صحیح به ارباب رجوع در جهت اجرای طرح تکریم موجب بهبود عملکرد حرفه ای کارکنان گشته است. میزان تحقق این هدف از دیدگاه ارباب رجوعان ۲۴/۷۲ درصد می‌باشد که در رتبه چهارم قرار می‌گیرد.

اولویت پنجم : منشور اخلاقی طرح تکریم موجب بهبود مبانی اخلاقی و ارزشی رفتارهای شغلی کارکنان در جهت تکریم ارباب رجوع گردیده است و میزان موفقیت این هدف از دیدگاه ارباب رجوعان ۲۴/۴۰ درصد می‌باشد که در مرتبه پنجم قرار دارد.

اولویت ششم : فرایندهای نظارتی اعمال شده از اجرای طرح تکریم موجب بهبود عملکرد اجرایی کارکنان گردیده

نشریه تحول اداری، شماره ۴۱ و ۴۲، زمستان، ۱۳۸۲.
۲ - خاکی، غلامرضا. روش تحقیق با رویکرد به پایان نامه نویسی، روش تحقیق در مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی تهران، ۱۳۸۳.

۳ - خوشوقتی، آرمین. مقاله، ارزیابی عملکرد کارکنان، سایت راهکار مدیریت، www.mgtsolution.com

۴ - زارعی، محمد حسین. از حقوق و کرامت انسانی طرح تکریم شورای عالی اداری، نشریه مدیریت و توسعه شماره ۵۶ و ۵۷، پاییز ۱۳۸۱.

۵ - فیضی، طاهره. مبانی مدیریت دولتی، تهران، انتشارات دانشگاه پیام نور، جلد اول، چاپ یازدهم، ۱۳۸۱.

۶ - کازرانی، مسیح. طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، گرگان، سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان گلستان، چاپ دوم آبان ۱۳۸۱.

۷ - معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری، تهران، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، امور پشتیبانی، چاپ اول، ۱۳۸۱.

۸ - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، اصلاح نظام‌های دولت، موسسه هم آوا، تهران، ۱۳۸۲.

۹ - معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، منطقی نمودن اندازه‌ی دولت، موسسه هم آوا، تهران، ۱۳۸۱.

۱۰ - نامغ، پرویز. مبانی مدیریت دولتی، جلد اول، تهران، انتشارات آوای نور، چاپ اول، ۱۳۸۰.

11- Robert J. Poche. (2001)., " Customer Loyalty: the Key to unlocking Customer Potential and Profitability

12- Madsen, 10 eonrgard,(l 995), Public Enterprise and TQM , Eroupean Journal,vol.4.n2

13- Miller, Micheell and Kewitt, Davivd(2000), ((Accountability and performantce. measurment : An assesment of the Irish health, system)). International Review of Adim jnis trative Science(vol:66,No 2)

14- Zeithaml varalie , Maryyo Bitner, (1999). Service Marketing , me Graw Hill , second published(2000).

نظام طرح تکریم بهبود و تسریع در پاسخ به درخواست‌های ارباب رجوعان را باعث شده است این طرح با نظارت و جدیت بیشتری به منظور تامین خواسته‌های مردم پیگیری گردد.

۲. اصلاح روش‌های انجام کار جهت بهبود عملکرد کارکنان و پاسخگویی بهتر به ارباب رجوعان لازم و ضروری است.

۳. بازننگری در محتوای تئوریک مصوبه طرح تکریم به منظور تامین خواسته‌های ارباب رجوعان با توجه به قوانین و مقررات جدید لازم بنظر می رسد.

۴. ارتقای میزان آگاهی و انگیزه در کارکنان برای مشارکت و پیاده سازی مناسب طرح و روش‌های اطلاع-رسانی صحیح و نظارت در اجرای طرح از موارد ضروری در اجرای طرح مذکور می باشد که شرکت مخابرات باید آنها را مورد توجه قرار دهد.

محدودیت‌های تحقیق

در هر پژوهش متغیرهایی وجود دارد که عملاً از کنترل محقق خارج بوده و پژوهشگران با محدودیتهایی روبرو می‌باشند پژوهش حاضر هم از این قاعده مستثنی نبوده و تعدادی از آنها ارایه می گردد:

۱. این تحقیق به بررسی تاثیر طرح تکریم ارباب رجوع بر عملکرد کارکنان پرداخته که جهت رسیدن به نتایج شش محور عمده ای که طرح تکریم بر مبنای آن استوار است مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. لذا ممکن است عوامل دیگری در این خصوص (هرچند به صورت خیلی ضعیف) بر عملکرد کارکنان تاثیر بگذارد که در این پژوهش این عوامل شناسایی و مورد بررسی قرار نگرفته است.

۲. شناسایی دقیق ارباب رجوعان که به شرکت مخابرات قبل از طرح تکریم و بعد از طرح مراجعه نموده اند محققین را با مشکلات فراوانی روبرو بوده اند.

۳. پراکندگی ارباب رجوع و شناسایی آنها و حساسیت بعضی از آنها که تصور می کردند در حال ارزیابی می‌باشند و عدم همکاری بعضی از آنها و کیفیت جوابگویی پاسخگویان در رسیدن به نتایج واضح تر پژوهشگران را با محدودیتهایی مواجه می نمود.

منابع و مآخذ

۱ - الوانی، سید مهدی و بهروز ریاحی. نظریه نوین مدیریت کیفیت جامع در بخش دولتی ایران،