

## عنوان مقاله:

بررسی میزان اثر بخشی پرسنل اداری در رضایتمندی ارباب رجوع و تحقق اهداف سازمانی

## محل انتشار:

دوازدهمین کنفرانس بین المللی روانشناسی و علوم اجتماعی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

## نویسنده:

عبدالکریم رستمی - دانشجوی دوره دکتری رشته تاریخ و تمدن

## خلاصه مقاله:

طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع، یکی از طرح های هفتگانه تحول اداری است که به منظور بالا بردن سطح رضایت ارباب رجوع و ارتقای سطح کارآمدی نظام اداری در میان سایر طرحهای تحول اداری توجه بیشتری را به خود معطوف داشته است. موضوع تکریم ارباب رجوع یا مشتریمداری در بنگاه های خصوصی، خواه ناخواه مورد توجه بیشتری قرار میگیرد زیرا سودآوریشان به طور مستقیم منتج از رضایت ارباب رجوع است، در حالی که این امر در ادارات دولتی به دلیل آنکه کارمندان و حتی مدیران در پایان ماه حقوق ثابت خود را دریافت میکنند، مصداق ندارد و تکریم ارباب رجوع ستقیما سودی را متوجه آنان نمی سازد. اگر اربابرجوع از عملکرد یک سازمان راضی و خرسند باشد، تمایل زیادی برای اعلام رضایت خود خواهد داشت، ولی در صورتی که از عملکرد حتی یک نفر از کارکنان سازمان راضی نباشد، سعی میکند به شیوه های مختلف ناراحتی و نارضایتی خود را ابراز کند. به عبارتی در بعضی از مواقع که میزان نارضایتی او از آستانه مجاز نیز بیشتر شود، بسیاری از مقامات بالای کشور و حتی مدیران رتبه اول جامعه را به لحاظ عملکرد بر یک کارمند مورد انتقاد قرار خواهد داد و این مساله خود نشانگر اهمیت طرح تکریم است. به عبارتی میتوان خاطرنشان ساخت نظام سیاسی حاکم بر هر جامعه تحت تاثیر مشروعیت نظام اداری آن جامعه خواهد بود و عملکرد کارگزاران ادارات در مشروعیت بخشیدن به نظام سیاسی کاملا موثر است. این فرآیند تاثیرگذاری نوعی سرمایه اجتماعی است که بیتوجهی به آن میتواند یک نظام سیاسی و مدیران ارشد آن را با بحران مشروعیت و حتی بحران هویت روبهرو سازد. از ویژگیهای حاکمان اسلامی و کارمندان شاغل در نظام اسلامی، این است که مردم را از خود میدانند و خود را از مردم. بنابراین حاضر نیستند بین خود و مردم مانع و حجاب ایجاد کنند، بلکه می خواهند با مردم و در کنار مردم زندگی کنند. این روش علاوه بر اینکه مردم را نسبت به حاکمان خوشبین و دلگرم میکند، باعث می شود نیروها و عوامل فرصتطلب نتوانند ذهن مسوولان امور را نسبت به مردم بدبین کنند و از این طریق، حاکمان را در مقابل مردم قرار دهند.

## کلمات کلیدی:

پرسنل اداری، رضایتمندی، ارباب رجوع، اهداف سازمانی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/827056>

