

چکیده

مقدمه: نظام اداری کشور از آسیب‌ها و مشکلات اساسی که بیشتر آن در بخش نیروی انسانی قرار دارد، در رنج شدیدی است. یکی از شاخص‌های سنجش کارآمدی و رشد و توسعه از جمله در بخش بهداشت و درمان، رضایت مردم از خدمات دستگاه‌های دولتی است، و مؤلفه‌هایی از قبیل سرعت، صحت و دقت در کار مراجعین، چگونگی برخورد با آنها، و اطلاع‌رسانی مناسب، از جمله اهداف «نقش طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری» و مهم‌ترین عواملی هستند که باعث دگرگونی و بهبود اوضاع اداری می‌شوند. اهدافی که تحقق آنها جز با خواست و اراده‌ی نیروی انسانی ممکن نمی‌گردد.

روش پژوهش: این مطالعه به شیوه‌ی مقطعی در پاییز سال ۱۳۸۳ انجام شد. تعداد ۲۹۴ نفر از کارکنان شاغل در واحدهای مختلف شهری و روستایی شبکه‌ی بهداشت و درمان شهرستان بوکان در رسته‌های مختلف فنی (بهداشتی و درمانی) و پشتیبانی (اداری و خدمات) جامعه‌ی آماری این پژوهش را تشکیل دادند. اطلاعات حاصل با استفاده از تدوین پرسشنامه‌ای که اعتبار و روایی آن ارزیابی گردید، جمع‌آوری شد. داده‌ها پس از جمع‌آوری با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS و روش‌های آمار توصیفی (محاسبه‌ی درصد، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (آزمون‌های T-test, Tukey, Levene و آنالیز واریانس) تجزیه و تحلیل گردید. در تحلیل داده‌ها حداکثر امتیاز ممکن برای نقش طرح تکریم در تحول اداری در هر یک از ابعاد مدنظر در پژوهش ۱۰۰ و حداقل آن صفر منظور گردید.

یافته‌ها: بیشترین تأثیر طرح تکریم بر تحول اداری در بین ابعاد مختلف پژوهش از دیدگاه افراد تحت بررسی مربوط به تحول در وضعیت هماهنگی و ارتباطات سازمانی با میانگین امتیاز $(49/17 \pm 28/12)$ می‌باشد. پس از آن به ترتیب؛ تحول در فرایند کنترل و ارزشیابی $(50/40 \pm 26/93)$ ، تحول در نحوه‌ی ارائه‌ی خدمات $(48/76 \pm 28/23)$ ، تغییر فرهنگ سازمانی $(51/47 \pm 25/43)$ ، تحول در نحوه‌ی بکارگیری منابع $(46 \pm 25/58)$ و تحول در سبک مدیریت و رهبری $(44/56 \pm 19/51)$ در رتبه‌های چهارم تا ششم قرار می‌گیرند. در کل میانگین امتیاز نقش طرح تکریم در بهبود اوضاع اداری $(48/56 \pm 33/12)$ بدست آمد که کمتر از حد متوسط است و افراد تحت مطالعه آن را طرحی یک‌سونگر که فقط به تأمین منافع و جلب رضایت ارباب رجوع توجه داشته و موجب دردسر بیشتر برای کارکنان است، توصیف نموده‌اند.

بحث و نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج پژوهش، بازنگری در محتوای تئوریک مصوبه‌ی طرح تکریم به منظور تأمین خواسته‌های کارکنان، ارتقای میزان آگاهی و انگیزه در آنها برای مشارکت و درگیر شدن در اجرای طرح، و به‌کارگیری مدیریت علمی و کارآمد در عمل ضروری است.

کلیدواژه‌ها: طرح تکریم مردم، نقش طرح تکریم، تحول اداری