

رضایت مردم از خدمات دفاتر پیشخوان دولت
با تأکید بر خدمات ثبت احوال

یعقوب نعمتی



۱۳۹۵

سرشناسه: نعمتی، یعقوب، ۱۳۵۶ -
عنوان و نام پدیدآور: بررسی میزان رضایت مردم از خدمات دفاتر پیشخوان دولت با
تاکید بر خدمات ثبت احوال/ یعقوب نعمتی.

مشخصات نشر: اصفهان: نشر دارخوین، ۱۳۹۵.

مشخصات ظاهری: ۱۰۴ ص

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۷۰۲-۹۵-۷

وضعیت فهرست نویسی: فیا

موضوع: اینترنت در مدیریت دولتی -- ایران -- نمونه پژوهی

موضوع: دفاتر پیشخوان دولت -- خدمات مشتری -- نمونه پژوهی

موضوع: خدمات اجتماعی -- ایران -- نمونه پژوهی

موضوع: Social service -- Iran -- Case studies

موضوع: رضایت از کار -- ایران -- نمونه پژوهی

موضوع: Job satisfaction -- Iran -- Case studies

رده بندی کنگره: ۱۳۹۵/۵۲۶ JF1۵۲۵

رده بندی دیویی: ۳۵۲/۳۸۰۲۸۵

شماره ثبت: ۴۴۵۹۶۲۹ ملی: شابک

نشر مردم از خدمات دفاتر پیشخوان دولت

بازگدید خدمات ثبت احوال



یعقوب نعمتی

ناشر: دارخوین

ویراستار: حامد شاهمرادی

گرافیک: مریم علی پور

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۵

شمارگان: ۱۰۰۰

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۷۰۲-۹۵-۷

ww. ndarkhovain. ir

۰۳۱ ۹۵۰ ۲۰۷۷۲

۹	مقدمه
۱۱	فصل اول: مفاهیم ارتباطی و خدمات ارتباطی
۱۳	تعریف موضوع
۱۳	دفاتر ارتباطی و عملکرد آن
۱۵	دفاتر ارتباطی و شرح وظایف
۱۶	فهرست خدمات ارتباطی
۱۸	آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و
	فصل دوم: مفهوم و رویکردهای رضایت ارباب رجوع و روش‌های
۳۱	اندازه‌گیری آن
۳۳	مفهوم رضایت
۳۵	پیام‌های رضایت ارباب رجوع
۳۶	انگیزه‌های اقتصادی تعهد سازمان به رضایت ارباب رجوع و مشتری در سازمان ها
۳۷	افزایش سودآوری
۳۷	افزایش سهم بازار
۳۸	شرایط لازم برای کسب رضایت ارباب رجوع
۳۹	روش‌های اندازه‌گیری رضایت ارباب رجوع



۴۰	تعیین اولویت‌های ارائه نوع و کیفیت خدمات.
۴۱	مدل‌های اندازه‌گیری رضایت مشتری
۴۴	۱- مدل اندازه‌گیری رضایت مشتری (مدل کانو)
۴۵	۲- کیفیت عملکردی (الزامات عملکردی)
۴۹	۳- کیفیت انگیزشی (الزامات انگیزشی)
۵۲	۳۰ پیشنهاد جهت برقراری ارتباط با ارباب رجوع
۵۵	چند پیشنهاد برای تقویت رضایت مندی ارباب رجوع
۵۸	اهمیت رضایت ارباب رجوع در قوانین جمهوری اسلامی ایران
۵۹	رضایت ارباب رجوع از ده ساله اسلام
۶۰	نوع نگرش اسلام به ارباب رجوع
۶۱	الف) آیات و روایات مرتبط با مفاهیم فقهی
۶۱	ب) آیات و روایات مرتبط با انجام خدمات به موقع
۶۱	پ) آیات و روایات مرتبط با انجام خدمات به صورت عادلانه
۶۱	ت) آیات و روایات مرتبط با اعتماد سازی
۶۱	ث) آیات و روایات مرتبط با مدیریت اطلاعات و ارتباطات
۶۲	ج) آیات و روایات مرتبط با رضایتمندی
۶۷	فصل سوم: مطالعه موردی استان چهارمحال بختیاری
۶۹	چکیده
۷۳	مقدمه و بیان مسئله
۷۴	اهداف تحقیق
۷۴	اهداف جزئی
۷۵	قلمرو زمانی و مکانی تحقیق
۷۵	فرضیات تحقیق
۷۶	روش تحقیق



۷۶	ابزار جمع آوری اطلاعات
۷۶	جامعه آماری
۷۶	تعیین حجم نمونه
۷۷	شیوه نمونه گیری
۷۷	روش های آماری
۷۷	روش تجزیه و تحلیل داده ها
۷۸	تاریخچه تحلیل داده ها
۷۸	آمار توصیفی
۷۹	جنسیت پاسخگوین
۸۰	میزان تحصیلات پاسخگوین
۸۱	سن پاسخگوین
۸۲	وضعیت تأهل پاسخگوین
۸۳	نوع شغل پاسخگوین
۹۰	بررسی نرمال بودن داده ها با توجه به شاخص های مورد نظر
۹۱	آمار استنباطی (آزمون فرضیه های تحقیق)
۹۵	نتیجه گیری
۹۷	پیشنهادهات
۹۹	منابع و مآخذ
۱۰۱	پرسشنامه سنجش میزان رضایتمندی

مقدمه

نیای خارجی هر سازمان، زمینه ای است که فرصت‌ها و تهدیدات سازمان را در آن می‌توان یافت در همین راستا یکی از تغییرات اساسی که در الگوی مدیریت سازمان‌ها ایجاد شده بهبود روابط با ارباب رجوع است. از این روی هدف اصلی ری‌یکرد مدیریتی، بیش از آنکه رعایت قوانین و مقررات باشد، تحقق اهداف افزایش پاسخگویی به ارباب رجوع و استفاده از منابع محدود به موثرترین شکل می‌باشد و برای آنکه یک مدیر پاسخگویی عملکرد خود باشد بایستی تعریف موافق شده‌ای از وظایف محوله، اندازه‌گیری عملکرد، سازمان مناسب و کنترل منابع، سیستم‌های نظارت و گزارش دهی و مشوق‌ها و محدودیت‌ها وجود داشته باشد.

از زمانی که سازمان‌ها به این مهم پی برده‌اند به منظور کسب رضایت ارباب رجوع، تغییرات لازم را در جهت بهبود روابط با آنها به عمل آورده‌اند و موجبات حفظ و بقای سازمان خود را فراهم نموده‌اند. لذا ضروری است با توجه به اهمیت و نقش رضایت ارباب و کاهش میزان شکایات مردمی به سازمان‌های نظارتی و قضائی و جلب اعتماد و محبوبیت عامه شهروندان، با بررسی راهکارهای افزایش رضایت شهروندان از خدمات دولت، از طریق روابط بین شفاف سازی عملکرد ادارات، اعتماد سازی، انجام خدمات به موقع، انجام خدمات به صورت عادلانه و مدیریت اطلاعات و ارتباطات بپردازیم.

دریافت خدمات دولتی به صورت مساوی برای تمامی اقشار جامعه، شناسایی مجراهای ارتباطی و تکثیر کانال‌های ارتباطی، ایجاد ساز و کارها و بسترهای لازم به منظور عرضه‌ی خدمات مناسب، در دسترس بودن مراکز خدمات و... از جمله مهمترین موضوعاتی است که هر دولت خدمتگزار باید به صورت تشکیلاتی برای آنها برنامه‌های شفاف و مشخصی ارائه کند.

کاهش فاصله‌ی مراکز خدمات با مخاطبان و توزیع متناسب امکانات در شهرها و روستاهای کشور، ضرورت ایجاد مراکز و دفاتری را در گستره شهرها و روستاها و حتی در روستاهای کشور برای عملیاتی کردن این خدمات، اجتناب ناپذیر است و امروزه تکنولوژی اطلاعات به ما کمک می‌کند دیوارهایی را که و نایب، محل‌های جغرافیایی و سطوح مدیریتی را از هم جدا می‌کند فرو بریزیم و به ما اجازه می‌دهد شبکه جدیدی از روابط را بین اعضای سازمان و برون سازمان‌ها به وجود آوریم. لذا در این کتاب به بررسی مقوله «رضایت مردم از خدمات دفاتر پیشخوان دولت با تاکید بر خدمات ثبت احوال» می‌پردازیم.

یعقوب نعمتی