

وضعیت اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران با تأکید بر آموزه‌های فرهنگ اسلامی

نجلا حریری | مرال حق جو

چکیده

هدف: شناسایی وضعیت اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران با تأکید بر آموزه‌های فرهنگ اسلامی است.

روش/ رویکرد پژوهش: روش پژوهش پیمایشی، و جامعه آماری شامل دو گروه کارکنان و ارباب رجوع بود. جامعه کارکنان شامل ۵۰ نفر کارکنان ۷ بخش از سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران است که با ارباب رجوع ارتباط مستقیم دارند و از این تعداد، ۴۱ نفر به پرسشنامه‌های کارکنان پاسخ دادند. جامعه آماری ارباب رجوع را ۱۳۳۶ ارباب رجوع در ۷ بخش کتابخانه ملی شکل داده‌اند. باتوجه به حجم بالای جامعه ارباب رجوع و با در نظر گرفتن بخش‌های کتابخانه به عنوان طبقات، انتخاب اعضای نمونه به صورت تصادفی طبقه‌ای غیرنسبیتی انجام شده است. تعداد نمونه آماری از بین جامعه ارباب رجوع ۳۰۰ نفر بود که از این تعداد، ۲۶۱ نفر به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند. گردآوری داده‌ها با استفاده از دو پرسشنامه محقق ساخته انجام شده است. پرسشنامه ارباب رجوع، نحوه اجرای طرح تکریم ارباب رجوع را در ۴ بُعد، و پرسشنامه کارکنان، نحوه اجرای طرح را در ۵ بُعد مورد سنجش قرار داده است.

یافته‌ها: میانگین همه ابعاد طرح تکریم در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران به جز بُعد «نظرسنجی از مردم» از حد متوسط بالاتر است. بیشترین میانگین‌ها به ترتیب مربوط به ابعاد «تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم»، و «شفاف‌سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع» است.

نتیجه‌گیری: یافته‌های پژوهش در مورد ابعاد مختلف طرح تکریم ارباب رجوع در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران نشان داد که این طرح در بیشتر ابعاد در سازمان مذکور با موفقیت نسبی و در حد بالاتر از متوسط اجرا می‌شود. سازمان به ویژه در مورد بُعد منشور اخلاقی که از مهم‌ترین ابعاد تکریم ارباب رجوع است و برخی از مؤلفه‌های آن مستقیماً برگرفته از آموزه‌های دینی و فرهنگ اسلامی است، به نحو شایسته‌ای عمل کرده است.

کلیدواژه‌ها

آموزه‌های دینی، تکریم ارباب رجوع، سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، کارکنان، فرهنگ اسلامی

وضعیت اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران با تأکید بر آموزه‌های فرهنگ اسلامی

نحلا حریری^۱ | مرال حق جو^۲

دریافت: ۱۳۹۱/۸/۲۷ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۱/۱۶

مقدمه

جلب رضایت مراجعان، هدف بنیادی تمامی سازمان‌های خدماتی محسوب می‌شود و در این راستا شعار «همواره حق با مردم است»^۳ سرلوحه خدمات کتابخانه‌ها و سازمان‌های فرهنگی است. ارائه خدمات در بالاترین سطح ممکن و برقراری ارتباط نزدیک با مراجعان و در نهایت جلب رضایت آنها هدفی است که تحقق آن با اتخاذ تمهیدات و برنامه‌ریزی‌های دقیق میسر می‌شود. در راستای تحقق این هدف بینادی، اولین گام اساسی درک ارزش انسانی مراجعه‌کنندگان و تلاش در جهت حفظ کرامت انسانی آنهاست. «بدون شک ارباب رجوع مهم‌ترین دارایی هر سازمان به‌شمار می‌رود و تمامی تلاش سازمان‌ها در نحوه ارائه خدمات به او ارزش پیدا می‌کند؛ لذا توجه، تمرکز و حفظ ارباب رجوع در سازمان‌ها از اهمیت خاصی برخوردار است» (محمدی، ۱۳۸۴، ص ۵۲) و سازمان‌ها باید توجه و تمرکز به ارباب رجوع را در رأس فعالیت‌هایشان قرار دهند و کارکنان قبل از اینکه جوابگوی مدیران باشند، پاسخگوی نیازها و انتظارات ارباب رجوع باشند (معادی، ۱۳۸۳). سلوک شایسته با دیگران در اعتقادات دینی مسلمانان جایگاه ویژه‌ای دارد و از سوی دیگر کرامت، موهبتی الهی است که در وجود انسان به ودیعه گذاشته شده است. یکی از نشانه‌های بارز کرامت انسان آیه مبارکه «فَتَبَارَكَ اللهُ أَحْسَنُ الْخَالِقِينَ» (سوره مؤمنون، آیه ۱۴) است که مطابق این آیه شریفه خداوند از اینکه انسان را خلق کرد، خرسند شد و خویشتن را تحسین گفت. آیه ۷۰ سوره الاسراء نیز به نوعی

۱. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی،
دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات
تهران (نویسنده مسئول)
nadjlahariri@gmail.com
۲. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی،
دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات
تهران
Haghjo.m@gmail.com
3. People come first

دیگر بیانگر کرامت ذاتی انسان است: «وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا» (و به راستی ما فرزندان آدم را گرامی داشتیم و آنان را در خشکی و دریا [بر مرکب‌ها] بر نشانیدیم و از چیزهای پاکیزه به ایشان روزی دادیم و آنها را بر بسیاری از آفریده‌های خود برتری آشکار دادیم). همچنین در تأیید نیکویی خلقت انسان و کرامت وی، سوره تین آیه ۴ نیز نشانه دیگری است که در آن آیه خداوند می‌فرماید: «لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ» (که ما انسان را در بهترین صورت و نظام آفریدیم). عظمت و کرامت انسان در قرآن بدان پایه می‌رسد که خداوند در سوره حجر آیه ۲۹ می‌فرماید: «إِذَا سُوِّيْتُهُ وَنَفَخْتُ فِيهِ مِنْ رُوحِي فَقَعُوا لَهُ سَاجِدِينَ» (پس چون کار او را به پایان رساندم و از روح خود در او دمیدم باید که برایش به سجده افتید). همچنین در سوره بقره آیه ۳۰ می‌فرماید: «إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً» (من در زمین جانشینی خواهم گماشت). ناگفته پیداست مخلوقی که جایگاه خلیفه‌اللهی دارد و خداوند از روح خود در وی دمیده است، در چنان مرتبه‌ای از کرامت قرار می‌گیرد که خداوند فرشتگان را به سجده او امر می‌فرماید. توجه به کرامت انسانی در سازمان‌هایی که مسئولیت ارائه خدمات به مردم را دارند، یکی از مؤلفه‌های مهم در فرهنگ اسلامی و در عین حال، رسالت دینی و اجتماعی حائز اهمیت است که رعایت آن از اهم سیاست‌های اجرایی سازمان‌ها در جمهوری اسلامی ایران است.

حفظ کرامت و ارائه خدمات مطلوب به مراجعین سازمان‌ها، عمل دوجانبه‌ای است که اثرات آن مستقیماً به تقویت اعتماد عمومی نسبت به کارکنان دولت و به تبع آن به سازمان‌ها و کل نظام منجر می‌شود (کلهر، ۱۳۸۳، ص ۹). با توجه به اهمیت فرهنگ‌سازی اسلامی در محیط‌های کاری و تأکید دین مقدس اسلام به حفظ کرامت انسانی در کلیه مناسبات فردی و اجتماعی، به منظور ایجاد سازوکارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب و مؤثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعین و نهادینه شدن موضوع رضایتمندی ارباب رجوع در 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 کشور مورد تصویب قرار گرفت و مصوبه مربوطه تحت عنوان طرح «تکریم ارباب رجوع و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری» به شماره ۱۳۸۵۴۰/۱۳ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ به دستگاه‌های دولتی ابلاغ شد و محورهای اصلی طرح به شرح زیر اعلام شد: شفاف‌سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع؛ اطلاع‌رسانی از نحوه ارائه خدمات؛ تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم؛ بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمت به مردم؛ نظرسنجی از مردم؛ تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی مردم می‌شوند (مصوبه طرح تکریم ارباب رجوع، ۱۳۸۱).

به سبب اهمیت این مصوبه شورای عالی اداری کشور و توجه ویژه جمهوری اسلامی ایران به رواج رفتارهای مناسب اسلامی در سازمان‌های کشور برخی از پژوهشگران به بررسی موضوع در سازمان‌های مختلف کشور پرداخته‌اند که از آن جمله پژوهش مهربیان، نصیری پور و طیبی (۱۳۸۵) است که جامعه آماری آن ۶ بیمارستان آموزشی درمانی رشت بود. در این پژوهش همه فعالیت‌های مربوط به برنامه ده‌گانه طرح تکریم ارباب رجوع مورد بررسی قرار گرفته است و براساس نتایج پژوهش، اجرای طرح تکریم در بیمارستان‌های آموزشی رشد با توفیق نسبی روبه‌رو بوده است.

زارعی محمودآبادی و عسگری (۱۳۸۷) به بررسی میزان تحقق اهداف طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد پرداختند. براساس یافته‌ها، میانگین امتیازهای «آموزش کارکنان» در این بیمارستان‌ها ۳۳ درصد بود که در حیطه «برنامه شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع» ۳۹ درصد، در حیطه «اطلاع‌رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم» ۴۳ درصد، در حیطه «تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با ارباب رجوع» ۷۱ درصد، در حیطه «پیش‌بینی فضا و امکانات مناسب» ۸۰ درصد، در برنامه «بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم» ۶۶ درصد، در برنامه «نظرسنجی از مراجعان» ۶۱ درصد، در حیطه «نظارت و بازرسی» ۸۵/۷ درصد، در حیطه «تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق» ۷۴ درصد، و در حیطه «نحوه رفتار با مردم» ۸۱ درصد بوده است. پژوهشگران نتیجه گرفتند که اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی یزد با توفیق نسبی روبه‌رو بوده است. عباسی، یزدانی و بهادری (۱۳۸۷) نتایج طرح تکریم ارباب رجوع در ارائه خدمات بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی گلستان را مورد مطالعه قرار دادند. براساس محورهای مورد ارزیابی، بهترین عملکرد بیمارستان‌های این دانشگاه با کسب ۶۷/۴ و ۶۷/۶ درصد به ترتیب مربوط به محور «رعایت ادب و احترام کارکنان» و «محور اطلاع‌رسانی» بوده و محور «میزان سنجش اعتماد مردم» از عملکرد متوسطی برخوردار است.

میرغفوری، شفیعی رودپستی و زارع (۱۳۸۷) پژوهشی در مورد اثربخشی تکریم ارباب رجوع در شرکت مخابرات استان یزد انجام دادند و پرسشنامه‌های پژوهش میان ۳۰۵ نفر از ارباب رجوع و تمامی کارکنان امور مشترکین توزیع شد. نتایج نشان داد که در تمامی ابعاد، اختلاف معنی‌داری بین ادراکات ارباب رجوع و انتظارات آنها از دریافت خدمات وجود دارد. به عبارت دیگر امور مشترکین در ابعاد ملموسات، اعتبار، پاسخ‌گویی و اطمینان، نیازهای ارباب رجوع را درک می‌کند. همچنین تحلیل سایر فرضیات نشان‌دهنده این است که در تأثیرگذاری ابعاد مختلف بر رضایت ارباب رجوع اختلاف معنی‌داری وجود دارد، به‌طوری

که در تدوین برنامه‌ریزی‌های بهبود، باید میزان تأثیر این ابعاد مد نظر قرار داده شود. طالقانی و سمویی (۱۳۸۸) اثرات اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در میزان وفاداری مشتریان بانکی را مورد پژوهش قرار دادند. روش تحقیق مورد استفاده، روش علی مقایسه‌ای، از شاخه تحقیقات همبستگی بود. برای فرضیه‌ها نیز آزمون‌های «فریدمن» و «کای-اسکوئر» مورد استفاده قرار گرفت. برای گردآوری اطلاعات ۱۲۰ پرسشنامه میان مشتریان بانک ملی توزیع شد. نتایج نشان داد که بین اجزای طرح تکریم از دیدگاه مشتریان تفاوت معنی‌داری وجود دارد. همچنین بین اجرای طرح تکریم و وفاداری مشتریان با توجه به دو متغیر تعدیل‌گر (نوع سپرده و سطح تحصیلات) رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

تأثیر آموزش طرح تکریم بر آگاهی، نگرش و عملکرد کارکنان مراکز بهداشتی موضوع پژوهشی بود که توسط لطیفی، ظهور و اک (۱۳۸۹) انجام شد. کارکنان شاغل در ۱۵ مرکز بهداشتی درمانی به تعداد ۲۳۱ نفر جامعه آماری این پژوهش بودند که از بین آنها ۶۶ نفر به‌طور تصادفی انتخاب و به شیوه کارگاه آموزشی مورد مداخله قرار گرفتند. طبق آزمون‌های آماری انجام شده ارتباط معنی‌داری بین میزان آگاهی کارکنان در رابطه با طرح تکریم در هر چهار زمینه مورد نظر قبل و بعد از مداخله آموزشی وجود داشته و این میزان پس از مداخله، افزایش یافته است. در حیطه نگرشی در زمینه‌های رفتار شغلی و فضای اداری و اطلاع‌رسانی ارتباط معنی‌دار نبوده، ولی در موارد مهندسی مجدد روش‌های ارائه خدمات و نظرسنجی ارباب رجوع معنی‌دار بوده است. در حیطه عملکردی، در هیچ‌کدام از زمینه‌ها ارتباط معنی‌دار وجود نداشته است. با توجه به نتایج تحقیق آموزش و ارتقاء میزان آگاهی کارکنان در این خصوص، برای ارتقاء انگیزه و به مرحله ظهور در آوردن دانسته‌ها و تصمیمات، لازم ولی کافی نیست و باید علاوه بر شناسایی و به‌کارگیری عوامل انگیزشی مناسب، امکانات و بستر کاری لازم برای فعالیت کارکنان فراهم شود.

با توجه به اینکه طرح تکریم ارباب رجوع طرحی اسلامی- ایرانی است که براساس آموزه‌های دین مقدس اسلام در ایران ارائه شده، طبیعتاً در خارج از ایران پژوهش‌های مشابهی یافت نمی‌شود. برخی پژوهش‌ها در خارج از ایران به رضایت کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌ها پرداخته‌اند که از آن جمله مطالعه بیس^۴ (۲۰۰۵) در کتابخانه‌های دانشگاه آلاباما است که براساس یافته‌های آن، استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های دانشگاه آلاباما برآورد نسبتاً خوبی از خدمات کتابخانه‌ها داشتند و از دیدگاه همه گروه‌های استفاده‌کننده، مهم‌ترین نقاط مثبت کتابخانه‌های مورد بررسی، یک محیط راحت و خوشایند و توجه به فرد فرد استفاده‌کنندگان بود. براساس مطالعه‌ای که توسط انجمن کتابخانه‌های پژوهشی (۲۰۰۶) در کتابخانه دانشگاه گلاسکو به عمل آمد، خدمات فعلی کتابخانه در مورد همه متغیرها از حداقل

4. Bacc

سطح مورد قبول، کیفیت بهتر و از مطلوب‌ترین سطح، کیفیت پایین‌تری داشت. متغیرهایی که در مورد آنها خدمات فعلی کتابخانه بیشترین فاصله مثبت را با حداقل مورد قبول داشتند، به ترتیب متغیرهای زیر بود:

- کتابدارانی که حس اعتماد را در استفاده‌کنندگان به وجود می‌آورند؛ و
- کتابدارانی که با علاقه و توجه با استفاده‌کنندگان برخورد می‌کنند.

باتوجه به مرور مطالعات انجام شده چنانکه مشاهده می‌شود علی‌رغم اینکه مطالعاتی در برخی سازمان‌های کشور در مورد تکریم اریاب رجوع انجام شده است، تاکنون پژوهشی در مورد تکریم اریاب رجوع در کتابخانه‌های کشور به انجام نرسیده است. باتوجه به تأییدی که نظام جمهوری اسلامی ایران در مورد اجرای طرح تکریم در سازمان‌های مختلف داشته است، و از آنجا که سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران نهاد فرهنگی و علمی معتبری است که مسئولیت حفظ و انتقال فرهنگ اسلامی و ایرانی را به عهده دارد، پژوهش حاضر بر آن است که نحوه اجرای طرح تکریم اریاب رجوع را در سازمان مذکور مورد بررسی قرار دهد. نتایج این تحقیق می‌تواند با روشن کردن نقاط قوت و ضعف اجرای طرح مذکور، داده‌های لازم برای برنامه‌ریزی مناسب اجرای کارآمد طرح تکریم در کتابخانه ملی را فراهم کند. این پژوهش در صدد پاسخ‌گویی به پرسش‌های زیر است:

۱. وضعیت شفاف‌سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به اریاب رجوع در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟
۲. وضعیت تدوین منشور اخلاقی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟
۳. وضعیت بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی چگونه است؟
۴. وضعیت نظرسنجی از مردم در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟
۵. وضعیت تشویق کارکنان موفق و برخورد با کارکنان خاطی در رابطه با طرح تکریم اریاب رجوع در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟

روش پژوهش

روش پژوهش پیمایشی است و جامعه آماری آن شامل دو گروه کارکنان و اریاب رجوع ۷ بخش (کتابخانه عمومی، تخصصی و مراجع، منابع غیرکتابی، نشریات، ایران‌شناسی و اسلام‌شناسی، نسخ خطی، و کتابخانه تخصصی کتابداری و اطلاع‌رسانی) سازمان اسناد و

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران است که با ارباب رجوع ارتباط مستقیم دارند. جامعه کارکنان در واقع مجریان طرح تکریم ارباب رجوع در کتابخانه ملی محسوب می شوند و در این پژوهش دلیل نظرخواهی از جامعه کارکنان این بوده است که علاوه بر جامعه ارباب رجوع، دیدگاه مجریان طرح تکریم نیز در مورد نحوه اجرای طرح سنجیده شود و چگونگی اجرای آن از دو زاویه، یعنی دیدگاه مجریان و مخاطبان طرح مورد ارزیابی قرار بگیرد. جامعه کارکنان ۵۰ نفر بودند و ۴۱ نفر با نرخ پاسخ گویی ۸۲ درصد به پرسشنامه‌های کارکنان پاسخ دادند، و جامعه آماری ارباب رجوع را ۱۳۳۶۱ نفر در ۶ بخش کتابخانه ملی شکل داده‌اند. با توجه به حجم بالای جامعه ارباب رجوع، با در نظر گرفتن بخش‌های کتابخانه به عنوان طبقات، انتخاب اعضای نمونه به صورت تصادفی طبقه‌ای غیرنسبتی انجام شده است. تعداد نمونه آماری از بین جامعه ارباب رجوع ۳۰۰ نفر بود که از این تعداد، ۲۶۱ نفر با نرخ پاسخ گویی ۸۷٪ به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند. تعیین حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان بوده است. گردآوری داده‌ها با استفاده از دو پرسشنامه محقق ساخته انجام گرفت که بر اساس محورهای اساسی طرح تکریم ارباب رجوع طراحی شد. در پرسشنامه ارباب رجوع، نحوه اجرای طرح تکریم در بُعد شفاف‌سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع، تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم، نظر سنجی از مردم، و تشویق و تقدیر مدیران و کارکنان موفق، و برخورد قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی مردم می شوند، مورد ارزیابی گرفت. در پرسشنامه کارکنان، نحوه اجرای طرح در ۵ بُعد مورد سنجش قرار گرفت، به این معنی که علاوه بر ابعاد چهارگانه مطرح شده در پرسشنامه ارباب رجوع، بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم نیز بررسی شد. برای سنجش بُعد شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع، ۹ سؤال؛ تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم، ۱۴ سؤال؛ بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم، ۴ سؤال؛ نظر سنجی از مردم، ۳ سؤال؛ و تشویق و تقدیر از کارکنان و برخورد با کارکنان خاطی ۴ سؤال طراحی شد. سؤالات در طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای شامل گزینه‌های بسیار کم، کم، متوسط، زیاد و بسیار زیاد با ارزش گذاری عددی از ۱ تا ۵ تنظیم شد. روایی پرسشنامه‌ها با نظرخواهی از متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی، مدیریت، و علوم اسلامی مورد تأیید قرار گرفت. برای سنجش پایایی پرسشنامه‌ها مطالعه مقدماتی انجام گرفت و پرسشنامه‌ها بین ۳۰ نفر از کارکنان و ۳۰ نفر از ارباب رجوع توزیع، و پایایی خرده‌مقیاس‌ها یعنی هر یک از ابعاد پرسشنامه‌های کارکنان و ارباب رجوع و پایایی کل پرسشنامه‌ها محاسبه شد. پایایی هر دو پرسشنامه با به دست آمدن آلفای کرونباخ ۰/۹۰ برای پرسشنامه کارکنان و ۰/۸۵ برای پرسشنامه ارباب رجوع مورد تأیید قرار گرفت. تحلیل داده‌ها با استفاده از نسخه ۱۶ نرم‌افزار SPSS انجام شد.

۵ داده‌ها، آمار و اطلاعات این بخش
با مراجعه حضوری به سازمان اسناد و
کتابخانه ملی جمهوری اسلامی کتابخانه
ملی گردآوری شده است.

یافته‌ها

بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی ارباب‌رجوع نشان داد که از میان ۲۶۱ ارباب‌رجوع، ۱۲۰ نفر (۴۶ درصد) زن و ۱۴۱ نفر (۵۴ درصد) مرد هستند. بیشترین فراوانی مربوط به گروه سنی ۲۰ - ۳۰ سال و کمترین فراوانی مربوط به گروه سنی بالاتر از ۵۰ سال است. میزان تحصیلات نیمی از ارباب‌رجوع (۵۱ درصد) کارشناسی ارشد، ۳۵ درصد کارشناسی، ۱۳ درصد دکتری و فقط ۲ نفر دیپلم و کاردانی است.

بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کارکنان نشان داد از مجموع ۴۱ نفر، ۲۶ نفر (۶۳/۴ درصد) از کارکنان، زن و ۱۵ نفر (۳۶/۶ درصد) مرد هستند. بیشترین فراوانی مربوط به گروه سنی ۳۱ - ۴۰ سال (۵۸ درصد) است. دو سوم کارکنان (۶۵/۹ درصد) متأهل هستند و سطح تحصیلات نیمی از کارکنان (۵۱/۲ درصد) در حد کارشناسی، ۲۶/۸ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد، ۱۲/۲ درصد کاردانی، ۴/۹ درصد دیپلم، و ۴/۹ درصد دکتری است. بیش از دو سوم کارکنان (۷۰/۷ درصد) دانش‌آموخته رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی هستند.

پاسخ به سؤالات پژوهش

۱. وضعیت شفاف‌سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب‌رجوع در

سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟

به‌منظور سنجش بُعد شفاف‌سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب‌رجوع، ۹ مؤلفه در طیف لیکرت طراحی شد و از ترکیب مؤلفه‌های فوق با یکدیگر، بُعد شفاف‌سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع به‌دست آمد.

ردیف	مؤلفه‌ها	میانگین	
		ارباب‌رجوع	کارکنان
۱	آگاهی از مقرات سازمان	۳/۱	۳/۸۳
۲	اطلاع‌رسانی سیر اداری با توجه به قوانین و مقررات	۲/۸۶	۳/۳۴
۳	واضح بودن نوع خدمات و زمان تعیین شده	۳/۰۵	۲/۵۱
۴	مقرون به‌صرفه بودن زمان برای دسترسی به خدمات	۳/۱۲	۳/۱۸
۵	تناسب بخش‌ها با توجه به گروه‌های استفاده‌کننده از آن	۳/۰۶	۳/۴۶
۶	تناسب بخش‌ها با توجه به نوع خدمات	۳/۴۶	۳/۷۱
۷	شفاف‌سازی خدمات مکانیزه و تأثیر آن بر سرعت انجام امور	۳/۶۸	۳/۸۵
۸	نصب مشخصات کارکنان در معرض دید افراد	۱/۷۸	۱/۹۵
۹	اطلاع‌رسانی از طریق سایت سازمان	۲/۹۳	۳/۳
	بُعد شفاف‌سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب‌رجوع	۳	۳/۳۵

جدول ۱

میانگین مؤلفه‌های بُعد شفاف‌سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب‌رجوع در دو گروه ارباب‌رجوع و کارکنان

جدول ۱ نشان می‌دهد که در بُعد شفاف‌سازی و مستندسازی ارائه خدمات، مؤلفه «شفاف‌سازی خدمات مکانیزه و تأثیر آن بر سرعت انجام امور» در هر دو گروه ارباب رجوع و کارکنان، بیشترین میانگین را کسب کرده است. کمترین میانگین در هر دو گروه مربوط به مؤلفه «نصب مشخصات کارکنان در معرض دید افراد» است. میانگین این بُعد در گروه ارباب رجوع در حد متوسط و در گروه کارکنان بالاتر از متوسط است.

۲. وضعیت تدوین منشور اخلاقی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟

تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم بُعد دیگر نحوه اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، متشکل از ۱۴ مؤلفه در قالب طیف لیکرت است.

میانگین		مؤلفه‌ها	ردیف
کارکنان	ارباب رجوع		
۲/۶۰۹	۲/۰۷۷	آگاهی از منشور اخلاقی	۱
۱/۸۲۵	۱/۹۱۲	نصب منشور اخلاقی در معرض دید افراد برای آگاهی و اطلاع‌رسانی	۲
۴/۲۹۲	۳/۳۸۲	وقت‌شناسی کارکنان در ارائه خدمات	۳
۴/۳۵	۳/۶۵۳	نظم کارکنان نسبت به حضور به موقع در محل کار	۴
۲/۵۵۲	۳/۳۶۵	رعایت آراستگی و نظافت کارکنان در رابطه با محیط کار و جنبه‌های ظاهری	۵
۴/۳۲۵	۳/۲۸۹	رعایت ادب و نزاکت کارکنان در برخورد با ارباب رجوع	۶
۴/۳۷۵	۳/۳۷	ارائه خدمات به ارباب رجوع بدون تبعیض و با رعایت عدالت و انصاف	۷
۴/۲۱۹	۳/۱۱۹	میزان وقت صرف شده در گیشه اطلاعات در پاسخ‌گویی به ارباب رجوع	۸
۳/۷	۳/۴۴۹	مناسب بودن فضای ساختمان و تجهیزات اداری برای ارائه خدمات	۹
۴	۳/۰۷۹	میزان خدمات رفاهی در نظر گرفته شده برای ارباب رجوع	۱۰
۳/۹۰۲	۳/۵۷۱	تأثیر نیروی متخصص در سرعت انجام امور	۱۱
۴/۱۷	۳/۳۷۱	میزان راهنمایی کارکنان به ارباب رجوع برای دسترسی به اطلاعات	۱۲
۳/۶۵۸	۳/۲۸۴	آرام و به دور از ازدحام بودن فضای ارائه خدمات	۱۳
۴/۴۵	۳/۲۲۵	احساس مسئولیت کارکنان در امور محوله به آنان	۱۴
۳/۷۴۵	۳/۱۵۳	بُعد تدوین منشور اخلاقی در ارتباط با مردم	

جدول ۲

میانگین مؤلفه‌های بُعد تدوین منشور اخلاقی در ارتباط با مردم در دو گروه ارباب رجوع و کارکنان

باتوجه به داده‌های مندرج در جدول ۲، مؤلفه «نظم کارکنان نسبت به حضور به‌موقع در محل کار» در گروه ارباب‌رجوع و مؤلفه «احساس مسئولیت کارکنان در امور محوله به آنان» در بین گروه کارکنان دارای بالاترین میانگین است. کمترین میانگین در هر دو گروه ارباب‌رجوع و کارکنان مربوط به مؤلفه «نصب منشور اخلاقی در معرض دید افراد برای آگاهی و اطلاع‌رسانی» است. میانگین بُعد تدوین منشور اخلاقی در ارتباط با مردم، در گروه ارباب‌رجوع بالاتر از حد متوسط و در گروه کارکنان نزدیک به حد زیاد است.

۳. وضعیت بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی چگونه است؟

چنانکه در بخش روش‌شناسی پژوهش ذکر شد، بُعد بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم فقط در پرسشنامه کارکنان وجود داشت. این بُعد شامل ۴ مؤلفه است که از ترکیب آنها بُعد بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم به‌دست آمد.

ردیف	مؤلفه‌ها	میانگین
۱	آموزش مهارت‌های لازم درخصوص برقراری ارتباط با ارباب‌رجوع	۲/۷۹۴
۲	ارزیابی طرح تکریم در بخش‌های مختلف	۲/۶۷۵
۴	شناسایی نقاط ضعف و قوت در انجام امور به‌واسطه طرح تکریم ارباب‌رجوع	۳/۲۰۵
۵	میزان تأثیر طرح تکریم در کارآیی بیشتر سازمان	۳/۵۶۴
	بُعد بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم	۳/۰۶

جدول ۳

میانگین مؤلفه‌های بُعد بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم از دیدگاه کارکنان

جدول ۳ نشان می‌دهد که «میزان تأثیر طرح تکریم در کارآیی بیشتر سازمان» بالاترین میانگین را داراست. از دیدگاه کارکنان، مؤلفه «ارزیابی طرح تکریم در بخش‌های مختلف» کمترین میانگین را دارد. میانگین کلی بُعد بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم، از دیدگاه کارکنان بالاتر از حد متوسط است.

۴. وضعیت نظرسنجی از مردم در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟

نظرسنجی از مردم بُعد دیگری از طرح تکریم ارباب رجوع است که با استفاده از ۴ مؤلفه مورد سنجش قرار گرفته است.

ردیف	مؤلفه‌ها	میانگین	
		ارباب رجوع	کارکنان
۱	ارزیابی طرح تکریم از سوی ارباب رجوع و کارکنان از طریق فرم‌های نظرسنجی	۱/۵۶۲	۲/۲۸۲
۲	میزان استفاده از صندوق پیشنهادات	۱/۴۹۱	۲/۴۴۷
۳	واحدهای بازرسی برای رسیدگی به انتقادات و شکایات	۱/۶۸۸	۲/۷۱
	بُعد نظرسنجی از مردم	۱/۵۸	۲/۴۸۰

جدول ۴

میانگین مؤلفه‌های بُعد نظرسنجی از مردم در دو گروه ارباب رجوع و کارکنان

داده‌های جدول ۴ حاکی از این است که کلیه میانگین‌های مؤلفه‌های بُعد نظرسنجی از مردم پایین‌تر از حد متوسط است و بیشترین میانگین در هر دو گروه ارباب رجوع و کارکنان به مؤلفه «واحدهای بازرسی برای رسیدگی به انتقادات و شکایات» مربوط می‌شود. کمترین میانگین در گروه ارباب رجوع مربوطه به مؤلفه «میزان استفاده از صندوق پیشنهادات» و در گروه کارکنان مربوط به مؤلفه «ارزیابی ارباب رجوع و کارکنان از طریق فرم‌های نظرسنجی» است. میانگین کلی این بُعد در هر دو گروه از حد متوسط کمتر است.

۵. وضعیت تشویق کارکنان موفق و برخورد با کارکنان خاطی در رابطه با طرح تکریم ارباب رجوع در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟

بُعد آخر نحوه اجرای طرح تکریم ارباب رجوع، مربوط به تشویق مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنان خاطی است که برای محاسبه آن از ۴ مؤلفه استفاده شده است.

ردیف	مؤلفه‌ها	میانگین	
		ارباب رجوع	کارکنان
۱	میزان رسیدگی به شکایات ارباب رجوع	۲/۱۶۳	۳/۷۶۳
۲	تأکید بر تشویق کارکنان کوشا	۳/۹۹۱	۲/۲۲۵
۳	تأکید بر برخورد با کارکنان خاطی	۳/۷۹۸	۳/۲۰۵
۴	ملاقات حضوری مسئولین با ارباب رجوع	۲/۱۲۸	۳/۴
	بُعد تشویق و تقدیر مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنان خاطی	۳/۰۲	۳/۱۴۸

جدول ۵

میانگین مؤلفه‌های بُعد تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنان خاطی در دو گروه ارباب رجوع و کارکنان

چنانکه در جدول ۵ مشاهده می‌شود، مؤلفه «تأکید بر تشویق کارکنان کوشا» بیشترین میانگین در گروه اریاب رجوع، و مؤلفه «میزان رسیدگی به شکایات اریاب رجوع» بیشترین میانگین در گروه کارکنان را کسب کرده است. کمترین میانگین در گروه اریاب رجوع مربوط به مؤلفه «میزان رسیدگی به شکایات اریاب رجوع»، و در گروه کارکنان مربوط به مؤلفه «تأکید بر تشویق کارکنان کوشا» است. میانگین کلی بُعد مذکور در هر دو گروه اریاب رجوع و کارکنان بالاتر از حد متوسط است.

نتیجه‌گیری

تقویت فرهنگ اسلامی در محیط‌های کاری از اهم امور مدیریتی در سازمان‌های کشور است. در راستای تحقق این هدف، تکریم اریاب رجوع که ریشه در آموزه‌های دین مقدس اسلام دارد، از سال ۱۳۸۱ در قالب طرح «تکریم اریاب رجوع و جلب رضایت اریاب رجوع در نظام اداری» به کلیه سازمان‌ها ابلاغ شده و در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران نیز مورد اهتمام مسئولان قرار گرفته و به اجرا درآمده است. یافته‌های پژوهش در مورد ابعاد مختلف طرح تکریم اریاب رجوع در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران نشان داد که این طرح در بیشتر ابعاد در سازمان مذکور به شیوه مناسب و در حد بالاتر از متوسط اجرا می‌شود. این یافته‌ها با پژوهش‌های مهربان، نصیری‌پور و طیبی (۱۳۸۵)، زارعی محمودآبادی و عسگری (۱۳۸۷) و عباسی، یزدانی و بهادری (۱۳۸۷) در سایر سازمان‌ها همخوانی دارد و به نظر می‌رسد که اجرای طرح در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران نیز مانند سایر سازمان‌ها با توفیق نسبی روبه‌رو بوده است.

در پاسخ به سؤال اول پژوهش مبنی بر اینکه «وضعیت شفاف‌سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به اریاب رجوع در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟» یافته‌ها نشان داد که میانگین این بُعد از دیدگاه هر دو گروه اریاب رجوع و کارکنان بالاتر از حد متوسط است. مقایسه این یافته‌ها با نتایج پژوهش زارعی محمودآبادی و عسگری (۱۳۸۷) در بیمارستان‌های دانشگاه شهید صدوقی یزد، نشان می‌دهد که بُعد شفاف‌سازی خدمات در کتابخانه ملی با موفقیت بیشتری به اجرا درآمده است. بررسی بیشتر یافته‌ها نشان می‌دهد که در این بُعد، مؤلفه‌هایی که سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران باید به آنها توجه بیشتری به آنها داشته باشد عبارتند از: «اطلاع‌رسانی سیر اداری باتوجه به قوانین و مقررات» و «نصب مشخصات کارکنان در معرض دید افراد».

در پاسخ به سؤال دوم پژوهش مبنی بر اینکه «وضعیت تدوین منشور اخلاقی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟» یافته‌ها نشانگر وضعیت

مطلوب سازمان در اجرای این بُعد از طرح تکریم ارباب رجوع بود. میانگین کلی این بُعد در هر دو گروه بالاتر از حد متوسط یا نزدیک به زیاد بود. مؤلفه‌های کلیدی این بُعد از دیدگاه ارباب رجوع میانگین بالاتر از حد متوسط را به دست آورد. بُعد منشور اخلاقی از مهم‌ترین ابعاد تکریم ارباب رجوع است که برخی از مؤلفه‌های آن مستقیماً برگرفته از آموزه‌های دینی است. وظایفی مانند رعایت ادب و نزاکت و ارائه خدمات بدون تبعیض و با رعایت عدالت و انصاف ریشه‌های عمیقی در دستورات دین مقدس اسلام دارد. آیه‌های قرآنی متعددی در تأکید این مکارم اخلاقی وجود دارد که از آن جمله سوره حجرات است که در مجموع به‌عنوان سوره ادب و اخلاق معروف است. در مورد عدالت نیز آیه‌های متعددی در قرآن کریم وجود دارد که از آن جمله آیه ۲۹ سوره اعراف است که می‌فرماید: «قُلْ أَمَرَ رَبِّي بِالْقِسْطِ» (بگو پروردگام امر به عدالت کرده است)؛ و نیز آیه ۷ سوره الرحمن: «وَالسَّمَاءَ رَفَعَهَا وَوَضَعَ الْمِيزَانَ» (و آسمان را برافراشت و [در آن] میزان نهاد)؛ آیه ۲۵ سوره حدید: «لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنْزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ» (همانا فرستادگان خویش را با دلایل روشن فرستادیم و همراه آنها کتاب و مقیاس [قانون] فرستادیم تا مردم بدین وسیله عدل را به‌پا دارند)، آیه ۱۲۴ سوره بقره که می‌فرماید: «لَا يَنَالُ عَهْدِي الظَّالِمِينَ» (عهد من به ستمگران نمی‌رسد)؛ و یا آیه ۹ از سوره حجرات: «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ» (همانا خداوند عدالت‌پیشگان را دوست دارد).

در این بُعد، رعایت پاکیزگی و نظافت و آراستگی نیز از دیدگاه ارباب رجوع، میانگین بین متوسط تا زیاد کسب کرده است. برداشت نسبتاً مطلوب ارباب رجوع از پاکیزگی و آراستگی محیط کار و کارکنان، یافته مهمی است که نشانگر توجه سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران به سفارشات دینی در مورد رعایت نظافت و پاکیزگی است. اعتقاد مسلمانان همواره بر این بوده که نظافت نشانه‌ای از ایمان است و خداوند در آیه ۴ سوره مدثر می‌فرماید: «وَتِيَابِكُمْ فَطَهِّرْ» (و لباس‌ها را پاکیزه کن). میانگین رعایت پاکیزگی و نظافت و آراستگی از دیدگاه کارکنان کمتر از ارباب‌رجوع برآورد شده و از حد متوسط پایین‌تر است. احساس مسئولیت کارکنان نیز در این بُعد از دیدگاه ارباب‌رجوع بالاتر از متوسط و از دیدگاه کارکنان بالاتر از حد زیاد است. اسلام با تکیه بر منبع فیاض و بی‌ظنیر وحی، دستورات متعددی مبنی بر مسئولیت مردم و مورد پرسش قرار گرفتن آنها از سوی خداوند دارد. آیات متعددی در قرآن کریم بر مسئولیت پیامبر اعظم (ص) و مردم تأکید کرده که از آن جمله می‌توان به آیه ۶ سوره الاعراف: «فَلَنَسْأَلَنَّ الَّذِينَ أُرْسِلَ إِلَيْهِمْ وَلَنَسْأَلَنَّ الْمُرْسَلِينَ» (پس قطعاً از کسانی که [پیامبران] به سوی آنان فرستاده شده‌اند خواهیم پرسید و قطعاً از [خود] فرستادگان [نیز] خواهیم پرسید)، و آیه ۹۲ سوره الحجر: «فَوَرَبِّكَ لَنَسْأَلَنَّهُمْ أَجْمَعِينَ» (پس

سوگند به پروردگارت که از همه آنان خواهیم پرسید). باتوجه به اهمیت مسئولیت‌پذیری انسان، این بخش از یافته‌های حاصل از پژوهش مایه مباحثات و از ویژگی‌های مثبت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران است.

بخش دیگر پژوهش به بررسی سؤال سوم مبنی بر وضعیت بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم پرداخته که یافته‌های حاصل از آن نشانگر وضعیت بالاتر از متوسط سازمان در این رابطه است. باتوجه به یافته‌های پژوهش حاضر، در این بُعد، مؤلفه «میزان تأثیر طرح تکریم در کارآیی بیشتر سازمان» دارای میانگین نزدیک به حد زیاد است که باتوجه به این یافته می‌توان طرح تکریم را از دیدگاه کارکنان در کارآیی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران دارای تأثیر زیادی تلقی کرد. در این بُعد، مؤلفه‌هایی مانند «آموزش مهارت‌های لازم در خصوص برقراری ارتباط با ارباب رجوع» و «ارزیابی طرح تکریم در بخش‌های مختلف» به دلیل کسب میانگین کمتر از متوسط، نیازمند توجه بیشتر مسئولان سازمان است.

یافته‌های پژوهش در پاسخ به سؤال چهارم مبنی بر اینکه «وضعیت نظرسنجی از مردم در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟» نشان داد که میانگین دیدگاه ارباب رجوع و کارکنان در این بُعد از سایر ابعاد پایین‌تر است و سازمان در این زمینه باید فعالیت بیشتری به‌خرج داده، اقدامات مقتضی را در مورد توجه بیشتر به نظرات ارباب رجوع و نظرسنجی از آنها به‌عمل آورد. توجه به این امر از آن جهت اهمیت دارد که «دیدگاه‌های مردمی و انتظارات ارباب رجوع در سیاست‌های مدیریتی و اتخاذ روش‌های مناسب خدمت‌رسانی نقش اساسی و اصلی را دارد» (جعفری، ۱۳۷۹، ص ۵۶).

سؤال پنجم پژوهش به وضعیت تشویق کارکنان موفق و برخورد با کارکنان خاطی در رابطه با طرح تکریم ارباب رجوع در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران پرداخته است. یافته‌ها در رابطه با این سؤال نشان داد که میانگین این بُعد از دیدگاه ارباب رجوع و کارکنان، اندکی بالاتر از حد متوسط است. این بُعد از طرح تکریم پیوند نزدیکی با کنترل و نظارت بر عملکردهای کاری و همچنین مفهوم عدالت دارد. رعایت عدالت در سازمان‌ها و محیط‌های کاری از اهم وظایف مدیریتی است که رابطه اساسی با انگیزش کارکنان و نحوه ارائه خدمات از سوی آنها دارد. عدالت از مفاهیم بنیادین دینی است که پایبندی به آن در همه سطوح جامعه و طبیعتاً در سطوح سازمانی نیز قویاً توصیه شده است. رسول خدا (ص) در این زمینه می‌فرماید: «بِالْعَدْلِ قَامَتِ السَّمَاوَاتُ وَالْأَرْضُ» آسمان‌ها و زمین با عدالت برپاست (تفسیر صافی، جلد ۵، ص ۱۰۷). خداوند در آیه ۱۷ سوره غافر می‌فرماید: «الْيَوْمَ تُجْزَى كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ لَا ظُلْمَ الْيَوْمَ إِنَّ اللَّهَ سَرِيعُ الْحِسَابِ» (امروز هر کسی به [موجب] آنچه

انجام داده است کیفر می‌یابد، امروز ستمی نیست. آری خدا سریع الحساب است). چنانکه اشاره شد میانگین این بُعد در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از دیدگاه هر دو گروه، بالاتر از حد متوسط ارزیابی شد. این بخش از یافته‌ها نشان می‌دهد که از نظر ارباب رجوع و کارکنان، کنترل و نظارت سازمان بر عملکرد کارکنان در رابطه با طرح تکریم مناسب است و سازمان سیاست نسبتاً مناسبی از نظر این بُعد اتخاذ کرده است. البته لازم به ذکر است که در این بُعد از دیدگاه ارباب رجوع میانگین مؤلفه «میزان رسیدگی به شکایات ارباب رجوع» پایین تر از حد متوسط ارزیابی شده است. با توجه به این بخش از یافته‌ها، توجه ویژه به شکایات احتمالی مراجعان در راستای اجرای مناسب طرح تکریم اقدام شایسته‌ای است که باید مورد توجه مسئولان سازمان قرار بگیرد. از سوی دیگر کارکنان، میانگین مؤلفه «تأکید بر تشویق کارکنان کوشا» را کمتر از حد متوسط برآورد کرده‌اند که این امر نیز توجه ویژه مسئولان را طلب می‌کند.

پیشنهاد می‌شود:

- از آنجا که بیشترین ارباب رجوع در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران اقشار جوان، پژوهشگر و فرهیخته جامعه هستند، حفظ حرمت و کرامت آنان همواره باید سرلوحه خدمات این سازمان قرار بگیرد و کارکنان در این مورد به نحو مناسبی توجیه شوند.

- یکی از جنبه‌های زیربنایی خدمات در هر سازمان، اطلاع‌رسانی و شفاف‌سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع است. لازمه ارائه خدمات بهتر در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران اطلاع‌رسانی مناسب در زمینه خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع با استفاده از روش‌های مختلف است. به این ترتیب در مراحل مختلف ارائه خدمات، از سردرگمی و اتلاف وقت ارباب رجوع جلوگیری به عمل می‌آید.

- از آنجا که موازین اخلاقی در ارائه خدمات به مراجعان، از مهم‌ترین جنبه‌های لازم‌الاجرا در سازمان‌هاست و رعایت اصول اخلاقی هم در دین مقدس اسلام قویاً مورد تأکید قرار گرفته، بنابراین منشور اخلاقی و بندهای مطرح شده در این محور باید در معرض دید کارکنان و مراجعان قرار بگیرد تا هر دو گروه ضمن اطلاع از این اصول، نسبت به پایبندی به مفاد آن کوشا باشند.

- ارزیابی خدمات یکی از اهرم‌های کلیدی حفظ کیفیت خدمات سازمان‌هاست و به همین دلیل لازم است برگه‌های نظرسنجی حداقل سه‌ماه یک‌بار در اختیار کارکنان و ارباب رجوع قرار گیرد و با بررسی نظرات و نتایج حاصله، میزان موفقیت سازمان در جلب رضایت ارباب رجوع محاسبه شود و با توجه به نتایج نظرسنجی، اقدامات لازم در جهت رفع

کاستی‌های اجرای طرح تکریم به عمل آید.

- لازم است سازمان با استفاده از نظرات کارکنانی که ارتباط کاری بیشتری با ارباب رجوع دارند، موجبات جلب رضایت هر چه بیشتر آنان را فراهم آورد و اجرای هر چه دقیق‌تر طرح تکریم آنها را تضمین کند.

- سازمان باید دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی لازم را در زمینه اجرای بهینه طرح تکریم ارباب رجوع برای کارکنان برگزار کند.

- لازم است مقررات مربوط به تشویق کارکنان کوشا و برخورد با کارکنان خاطی در سازمان شفاف‌سازی شود و در عین حال، سازمان با استفاده از سازوکارهای مناسب، اقدامات تشویقی لازم را از کارکنان موفق در زمینه طرح تکریم به عمل آورد.

- سازمان تلاش بیشتری در زمینه استفاده از نظرات ارباب رجوع داشته باشد و با استفاده از سازوکارهای لازم مانند صندوق شکایات و پیشنهادات و همچنین استفاده از واحدهای بازرسی برای رسیدگی به شکایات ارباب رجوع، زمینه‌های نارضایتی احتمالی را سریعاً شناسایی و نسبت به رفع آنها اقدام کند.

- کارکنان در طرح تکریم نقش کلیدی را به عهده دارند، و کارکنانی که از آرامش و رضایت شغلی لازم برخوردار باشند می‌توانند با ارائه خدمات شایسته موجبات تکریم ارباب رجوع و جلب رضایت آنان را فراهم آورند. «اگر اقدامات مناسب جهت رضایت کارمند و آموزش او برای تکریم ارباب رجوع انجام شود، رضایت ارباب رجوع نیز بیشتر خواهد شد، لذا نقش کارکنان در اجرای طرح تکریم ارباب رجوع از اهمیت خاصی برخوردار است» (ایراندوست، ۱۳۸۶، ص ۱۸۳). باتوجه به مطالب پیشگفته، حفظ کرامت و حرمت کارکنان از سوی مسئولان و اقدامات لازم در جهت افزایش رضایت شغلی آنان نیز از اهم اموری است که در رابطه با طرح تکریم باید مورد توجه سازمان قرار بگیرد.

منابع

ایراندوست، محمدحسین (۱۳۸۶). *مبانی دینی و علمی تکریم ارباب رجوع*. تهران: مؤسسه انتشاراتی امام عصر (عج).

جعفری، مصطفی؛ و دیگران (۱۳۷۹). *ابزارهای استراتژیکی و فرهنگی مدیریت کیفیت فراگیر*. تهران: رسا. زارعی محمودآبادی، زهرا؛ عسکری، روح‌اله (۱۳۸۷). «بررسی میزان تحقق اهداف طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۸۷». *طلوع بهداشت*، ۷(۱-۲): ۴۳-۵۰.

طالقانی، محمد؛ سمویی، پروانه (۱۳۸۸). «ارزیابی اثرات اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در میزان وفاداری

مشتریان بانکی». *مدیریت توسعه و تحول*، ۱ (۳): ۶۱-۶۹.

عباسی، انیس؛ یزدانی، نگار؛ بهادری، محمدکریم (۱۳۸۶). «بررسی نتایج طرح تکریم ارباب رجوع در ارائه خدمات بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی گلستان». *مجله اخلاق و تاریخ پزشکی*، ۱ (۴): ۶۳-۷۳.

فیض کاشانی، ملامحمد (۱۴۱۵ ق). *تفسیر صافی*. ج ۵. تهران: الصدر.

کلهر، منوچهر (۱۳۸۳). *مقدمات رفتار اداری*. قزوین: حدیث امروز.

لطیفی، کمال؛ ظهور، علیرضا؛ اک، شورش (۱۳۸۹). «تأثیر آموزش طرح تکریم بر آگاهی، نگرش و عملکرد کارکنان مراکز بهداشتی». *اخلاق در علوم و فناوری*، ۵ (۴-۳): ۷۷-۸۴.

محمدی، اسماعیل (۱۳۸۴). *مشتري مداری و تکریم ارباب رجوع*. تهران: خدمات فرهنگی رسا.

مصوبه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری (۱۳۸۱). مصوبه نوزدهمین جلسه مورخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ شورای عالی اداری کشور جمهوری اسلامی ایران. بازیابی در ۲۰ مهر ۱۳۹۱، از: <http://markazi.farhang.gov.ir/introduction-rules-rule6-fa.html>

معدی، سعید (۱۳۸۳). *تکریم ارباب رجوع*. تهران: کارگزار روابط عمومی.

مهربان، فردین؛ و دیگران (۱۳۸۵). «بررسی اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان‌های آموزشی رشت در سال ۱۳۸۳». پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران.

میرغفوری، سیدحبیب‌اله؛ شفیعی رودپشتی، میثم؛ زارع احمدآبادی، حبیب (۱۳۸۷). «سنجش میزان اثربخشی تکریم از ارباب رجوع در بخش عمومی با رویکرد تحلیل شکاف (مورد: شرکت مخابرات استان یزد)». *دوماهنامه دانشور رفتار*، ۳۲ (۴): ۵۹.

Association of Research Libraries / Texas A&M University (2006). "LibQUAL+™ Spring 2006 Survey, Glasgow University Library". from: www.libqual.org.

Bace, Martha; et al. (2005). "University Libraries, The University of Alabama LibQUAL+ 2005 Analysis and Action Report". from: <http://www.lib.ua.edu/about/assessment/libQual+2005summaryreportfinal.htm>

استناد به این مقاله:

حریری، نجلا؛ حق جو، مرال (۱۳۹۲). «وضعیت اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران با تأکید بر آموزه‌های فرهنگ اسلامی». *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۴ (۳): ۱۵۰-۱۶۶.