

اعتماد عمومی : چالش درک کیفیت خدمات در بخش دولتی

حاجی نور حاجی زاده^۱، محمد خواجه^۲، آرزو ایری^۳

۱- مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرترکمن

۲- شهردار سیمین شهر

۳- مسئول امور منابع انسانی و فناوری اطلاعات شهرداری سیمین شهر

چکیده

کیفیت خدمات را می توان از مباحثی برشمرد که طی دهه های اخیر در بازاریابی خدمات به آن توجه ویژه ای شده است. سازمان های بخش عمومی نیز از این موج مصون نمانده اند . اما پیچیدگی خدمات دولتی، مشکل ترجیحات ناواضح را برای مدیران دولتی ایجاد می کند. بنابراین، نظریه هایی همچون مدیریت دولتی نوین که در تلاش برای سنجش رضایت مشتریان بخش عمومی می باشند با انتقاداتی جدی مواجه شده اند. تحقیق حاضر این چالش را محور بحث خود قرار داده و نتایج آن نشان می دهد که در بخش دولتی ، کیفیت خدمات ادراک شده توسط شهروندان تحت تأثیر متغیرهای کلان تری همچون سطح اعتماد عمومی در جامعه می باشد. تحقیق حاضر از نظر جمع آوری داده ها ، از نوع تحقیقات توصیفی و از شاخه همبستگی است که به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش ، کلیه مشترکان شرکت گاز استان گلستان می باشد که داده های تحقیق توسط پرسشنامه از نمونه ای به تعداد ۳۹۳ نفر بصورت تصادفی جمع آوری شده است. نتایج تحقیق حاضر تناقضی را در رابطه با نظریه مدیریت دولتی نوین نشان می دهد ، بگونه ای که باوجود تأکید این رویکرد بر بهبود کیفیت خدمات ، ولی نگرش تقلیل گرای آن ، تضعیف مصلحت عامه و اعتماد عمومی را در پی خواهد داشت که با توجه به نتایج تحقیق ، در نهایت منجر به کاهش کیفیت خدمات درک شده توسط شهروندان در سازمان های دولتی خواهد شد.

واژگان کلیدی: اعتماد ، کیفیت خدمات ، مدیریت دولتی نوین ، شهروند