

مدلی برای سنجش اثربخشی خدمات عمومی (آزمونی در بیمارستان‌های دولتی)

حسین رحمان سرشت*، زهره موسوی کاشی**

چکیده

با توجه به آثار مثبت سنجش اثربخشی در بخش دولتی، نیاز به سامانه‌ای برای اندازه‌گیری اثربخشی در سازمان‌های دولتی ایران انکارناپذیر است. سازمان‌های دولتی مجموعه متنوعی از خدمات را به گروه‌های متعددی از شهروندان، با انتظارات و توقعاتی متفاوت، عرضه می‌کنند. تعدد و تنوع خدمات و تفاوت دیدگاه‌های خدمت‌گیرندگان باعث می‌شود که اندازه‌گیری اثربخشی به راحتی امکان‌پذیر نباشد. هدف این پژوهش ارائه مدلی برای سنجش اثربخشی در بخش خدمات دولتی است. برای سنجش اثربخشی چهار بُعد: خدمات عرضه‌شده به جامعه و شهروندان، برداشت ذهنی و رضایتمندی ارباب‌رجوع یا شهروندان، بهبود و ارتقاء شرایط جامعه، نتایج ناخواسته و منفی حاصل از عرضه خدمات سازمان اندازه‌گیری و با استفاده از روش دلفی شاخص‌های چهار بُعد اثربخشی تعیین شده است. از طریق تحلیل سلسله‌مراتبی ضریب اهمیت و میزان اولویت هر شاخص نسبت به شاخص دیگر تعیین و مدل سنجش اثربخشی در سازمان‌های دولتی تدوین شده است. مدل بالا در بیمارستان‌های دولتی عملیاتی و شاخص‌های سنجش اثربخشی و ضرایب آن تعیین شده است. اولویت و اهمیت هر شاخص با توجه به چهار بُعد اثربخشی در بیمارستان‌های دولتی مشخص و در نهایت مدلی برای سنجش اثربخشی در بیمارستان‌های دولتی شکل گرفته است. از آنجا که عناصر تشکیل‌دهنده این مدل تاکنون با جامعیتی که در این مقاله عرضه شده است، بررسی و ارزیابی نشده‌اند، خروجی این پژوهش را باید سهم مقاله در توسعه مدیریت دولتی به‌شمار آورد.

کلیدواژه‌ها: اثربخشی خدمات عمومی؛ رضایتمندی شهروندان؛ روش دلفی؛ تحلیل سلسله‌مراتبی.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۲/۷، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۶/۸

* استاد دانشگاه علامه طباطبائی.

** استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی (نویسنده مسئول).