



Investigating the Impact of Effective Factors on People's Perception in the Process of Evaluating the Performance of Public Sector Employees (Case Study: Bushehr Province)

Reza Dahaz

PhD student, Public Administration, Faculty of Economics, Management and Social Sciences, Shiraz University, Shiraz, Iran.

Mohammad Afkane*

Assistant Professor, Public Administration and Business Management Department, Faculty of Humanities, Shahed University, Tehran, Iran.

Received: 20/01/2022

Accepted: 22/05/2022

Abstract:

Today, the importance of human resources and its performance in organizations and governments is not hidden from anyone. However, the positive performance of employees alone cannot ensure the stability and survival of organizations, but the positive perception of people, especially the performance of public sector employees creates increasing legitimacy for governments that can help people achieve their goals. In this regard, this study aims to investigate the effect of effective factors on the perception of the people of Bushehr province towards the performance of human resources in the public sector in 2021. Data were collected via field survey and distribution of 405 questionnaires among clients of government agencies in the province. The results of the research showed that the perception of the people of Bushehr province in human resource aspect in the public sector with the average of 2.9 was evaluated in a relatively weak spectrum. The logit test also showed that regarding the factors outside the organization, general culture with an impact factor of 1.7 and among the factors within the organization, organizational culture with an impact factor of 2.58 had the greatest effect on increasing positive perception.

Keywords: Perception, Bushehr Province, Performance, Human Resource, Logit Model.

Corresponding Author, Email: M.afkane@shahed.ac.ir

Original Article

DOI: 10.22034/jipas.2022.322790.1326

Print ISSN: 2676-6256

Online ISSN: 2676-606X

بررسی تأثیر مؤلفه‌های مؤثر بر ادراک مردم در فرایند ارزیابی عملکرد کارکنان بخش دولتی (استان بوشهر)

رضا دهاز

دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اجتماعی دانشگاه شیراز، شیراز، ایران.

محمد افکانه*

استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه شاهد، تهران، ایران.

پذیرش: ۱۴۰۱/۰۳/۰۱

دریافت: ۱۴۰۰/۱۰/۳۰

چکیده: امروزه اهمیت منابع انسانی و عملکرد آن در سازمان‌ها و دولت‌ها بر کسی پوشیده نیست اما به صرف عملکرد مثبت کارکنان نیز نمی‌توان به پایداری و بقای سازمان‌ها اطمینان کرد بلکه ادراک مثبت مردم به‌ویژه از عملکرد کارکنان بخش دولتی باعث ایجاد مشروعیت فزاینده برای دولت‌ها شده که می‌تواند به همراهی بیشتر مردم در دستیابی به اهداف بیانجامد. در این راستا پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر مؤلفه‌های مؤثر بر ادراک مردم استان بوشهر نسبت به عملکرد منابع انسانی در بخش دولتی در سال ۱۴۰۰، طراحی و اجرا شد. داده‌ها از طریق پیمایش میدانی و توزیع ۴۰۵ پرسشنامه در میان مراجعین به دستگاه‌های دولتی در استان جمع‌آوری شدند. بر اساس نتایج پژوهش، ادراک مردم استان بوشهر از عملکرد منابع انسانی در بخش دولتی استان، با حد نصاب ۲/۹ در طیف نسبتاً ضعیف ارزیابی شد که در این میان مؤلفه‌های رسانه‌های برون‌سازمانی، خدمات سازمان و کارکنان و فرهنگ سازمانی به ترتیب بالاترین نمره را کسب کردند. همچنین آزمون لاجیت تعیین کرد که از میان مؤلفه‌های برون‌سازمانی، فرهنگ عمومی با ضریب تأثیر ۱/۷ و در میان مؤلفه‌های درون‌سازمانی، فرهنگ سازمانی با ضریب تأثیر ۲/۵۸ دارای بیشترین تأثیر بر افزایش ادراک مثبت بودند.

واژگان کلیدی: ادراک، استان بوشهر، عملکرد، منابع انسانی، مدل لاجیت.

* نویسنده مسئول: M.afkane@shahed.ac.ir

نوع مقاله: پژوهشی

DOI: 10.22034/jipas.2022.322790.1326

شاپا چاپی: ۶۲۵۶-۲۶۷۶

شاپا الکترونیک: ۲۶۷۶-۶۰۶X



مقدمه

صاحب نظران بسیاری بر اهمیت نقش منابع انسانی نسبت به سایر منابع سازمان اتفاق نظر دارند. در جهان کنونی افزایش شدت رقابت بین سازمان‌ها برای جذب منابع انسانی کارآمد، نقش حیاتی منابع انسانی را در موفقیت سازمان‌ها به‌عنوان اصلی‌ترین منبع استراتژیک و مهم‌ترین شاخص برتری یک سازمان، بیش از پیش هویدا ساخته است (Obeidat et al., 2018; Terstena et al., 2020)؛ تا جایی که در پژوهش‌های اخیر نشان داده شده که توسعه منابع انسانی در سازمان‌های دولتی از اهمیت بالایی برخوردار است (رحیمی اقدم، ۱۳۹۹) زیرا با بهبود عملکرد منابع انسانی، عملکرد کلی سازمان نیز ارتقا یافته است (Andry et al., 2020؛ حسین وردی و دورودیان، ۱۳۹۹). مطالعه منابع انسانی و عملکرد خدمات عمومی موضوعاتی کاملاً مرتبط به هم هستند. این رابطه به‌خاطر تأثیر بالقوه منابع انسانی بر عملکرد سازمان‌ها که سبب پویایی و بقای محیط کسب‌وکار پیچیده کنونی می‌شود، به‌عنوان یک حوزه مطالعه حیاتی در پژوهش‌های منابع انسانی است (Tensay & Singh, 2020).

به‌طور کلی یک سازمان دولتی را نمی‌توان تنها بر اساس خوب بودن خدماتش قضاوت کرد، بلکه سازمان می‌بایست از لحاظ مسئولیت‌های سیاسی، محیطی و اجتماعی نیز خوب باشد (فیضی و همکاران، ۱۳۹۴). دولت‌ها متوجه شده‌اند که ارائه متناسب خدمات عمومی مهم بوده اما کافی نیست. همچنین در مطالعات نشان داده شده است، زمانی که شهروندان و دیگر ذینفعان سازمان‌های دولتی معتقدند نحوه‌ی ارائه‌ی خدمات خوب است، ضرورتاً بیان‌کننده اعتماد بیشتر به دولت‌ها نیست یا بهبود خدمات به‌عنوان افزایش اعتماد تلقی نخواهد شد (Bovaird & Loffler, 2003). رواج فزاینده استفاده از ادراک^۱ شهروندان برای ارزیابی بخش دولتی (Kelly & Swindell, 2003)، ثابت کرده است که ادراک شهروندان برای ارزیابی خدمات عمومی مفید و قابل‌اعتماد است (Swindell & Kelly, 2000; Charbonneau & Van Ryzin, 2011; Van Ryzin et al., 2008). اغلب ادراک افراد با واقعیت عینی یکسان نیست، به همین دلیل امروزه در مطالعه رفتار سازمانی، ادراک اهمیت زیادی یافته است و سهم بسزایی در ارزیابی عملکرد دارد، طوری که شناخت فرایندهای ادراکی در تسهیل نظام ارزیابی صحیح، می‌تواند امکان وابستگی صحیح پاداش با رفتار را فراهم سازد (باقری‌فر و همکاران، ۱۳۹۴). نظر به گستردگی بخش عمومی در کشور هر اقدام این بخش می‌تواند تأثیر بسزایی در زندگی مردم داشته باشد. در نتیجه، همین تأثیر سبب شده تا عملکرد بخش دولتی به شدت مورد رصد مردم

قرار گیرد. از آنجا که هر کدام از مردم بنا به شرایط و مقتضیات خود عملکرد بخش دولتی را درک می‌کنند و نسبت به آن واکنش نشان می‌دهند، چگونگی این تصور برای دولتمردان از اهمیت بالایی برخوردار است، چرا که تصور مثبت از بخش دولتی، ضمن ایجاد مشروعیت فزاینده، می‌تواند همراهی بیشتر مردم در دستیابی به اهداف دولت را در پی داشته باشد. در همین راستا پرسش‌های اساسی پژوهش حاضر عبارت‌اند از:

۱. بررسی مؤلفه‌های مؤثر بر ادراک مردم استان بوشهر از عملکرد منابع انسانی در بخش دولتی کدام‌اند؟

۲. چگونه می‌توان وضعیت مؤلفه‌های مدل را مورد سنجش قرار داد؟

۳. هریک از مؤلفه‌ها به چه میزان بر ادراک مردم استان بوشهر تأثیرگذار هستند؟

مروری بر ادبیات نظری پژوهش

در اصطلاحات رایج، ادراک توسط فرهنگ لغت (لانگ من^۱) به عنوان روشی که شما در مورد چیزی فکر می‌کنید و ایده شما از آن به چه صورت است، تعریف می‌شود (Ou, 2017). ادراک فرایندی است که در آن افراد به منظور معنابخشی به محیط پیرامون خود، به سازماندهی و تفسیر دریافت‌های حسی خویش اقدام می‌کنند (رایبیز و جاج^۲، ۱۳۹۹: ۱۵۳). فرایند ادراک شامل سه مرحله: انتخاب، سازماندهی و تفسیر است. انتخاب، اولین مرحله در فرایند ادراک است که در آن، ما محرک محیطی را به تجربه معنی‌دار تبدیل می‌کنیم. مرحله دوم در فرایند ادراک، سازماندهی است. بعد از انتخاب اطلاعات از دنیای بیرون، ما باید با یافتن الگوهای معنی‌دار مشخص، آن را به طریقی سازماندهی کنیم. مرحله سوم در ادراک، تفسیر است که به فرایند اتصال معنا به محرک انتخاب شده اشاره دارد (Ou, 2017). بسیاری از مردم اعتقاد دارند که «هر کس دنیا را با دیدگان متفاوتی می‌بیند»، این عقیده کم و بیش درست به نظر می‌رسد. اغلب افراد از این نکته غافل هستند که واقعیتی را که ادراک می‌کنند با واقعیتی که دیگران ادراک می‌کنند متفاوت است؛ زیرا هر کس واقعیت‌های زندگی را از دریچه دیدگاه و اعتقادات خود می‌بیند. افراد در برابر اطلاعات و وقایع یکسان واکنش‌های متفاوتی از خود نشان می‌دهند (رضائیان، ۱۳۹۵: ۱۴۶ – ۱۴۵).

در بیشتر متون بخش عمومی، عملکرد سازمانی به صورت یک مفهوم تک بعدی تلقی می‌شود. با این حال، در یک دموکراسی، مردم ممکن است بخواهند ابعاد زیادی از ارزش عمومی

1. Longman
2. Robbins & Judge

ایجاد شده توسط دولت را در عملکرد آن ببینند، بنابراین، عملکرد سازمانی یک مفهوم چند وجهی است و یک تحلیل جامع از آن نشان می‌دهد که فرد باید ابعاد مختلف عملکرد را در نظر بگیرد (Hvidman & Andersen, 2016). در طول دو دهه گذشته، عملکرد بخش دولتی به‌طور روزافزونی به یک دغدغه تبدیل شده است. با ظهور مدیریت دولتی نوین، بخش دولتی با افزایش تقاضا برای نمایش کارایی و اثربخشی هزینه‌های خود مواجه است، این امر منجر به آگاهی بیشتر از عملکرد بخش عمومی می‌شود (Vermeeren et al., 2009). عملکرد افراد در سازمان می‌تواند نقش عمده‌ای در موفقیت هر سازمان داشته باشد. عملکرد فردی و سازمانی تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار می‌گیرد که این منابع برای بهره‌برداری از فرصت‌ها و خنثی‌سازی تهدیدات محیط بیرونی از یکدیگر پشتیبانی می‌کنند. در بین منابع سازمان، کارکنان از اهمیت بیشتری برخوردارند (Sriviboon & Jermsttiparsert, 2019).

تصویر سازمان نزد مردم، برای رهبران مهم است (Shinkle et al., 2020). به‌ویژه در حکومت‌هایی که برخاسته از اراده و خواست مردم هستند، مردم رکن اساسی حکومت محسوب می‌شوند. حتی در حکومت‌هایی با ماهیت غیر دموکراتیک نیز، جایگاه مردم از اهمیت خاصی برخوردار است، زیرا دوام و بقای هر حکومتی به اراده، همکاری و حمایت همه جانبه آن‌ها بستگی دارد (رهنورد و همکاران، ۱۳۹۸). امروزه افکار عمومی نقش انکارناپذیری در موفقیت دولت‌ها دارند. مردم به‌عنوان داور بی‌طرف در ارزیابی عملکرد دولت به شمار می‌روند و می‌توانند به عنوان انتخاب‌کنندگان اصلی دولت و دریافت‌کننده خدمات دولت، قضاوت واقعی و بی‌طرفانه‌ای درخصوص عملکرد دولت داشته باشند. همچنین دولت برای ادامه مسیر خود نیز به حمایت و اعتماد مردم برای تصمیم‌گیری‌ها و اجرای برنامه‌ها نیاز دارد. درک افکار عمومی و سنجش مجموعه ارزش‌ها، نگرش‌ها و ارزیابی‌های مردم در مورد موضوعات مختلف در کشورهای توسعه یافته سابقه طولانی دارد و در ایران نیز طی دو دهه گذشته رشد و رواج پیدا کرده است (ایسپا، ۱۳۹۵). سازمان‌های دولتی اغلب از یک تصویر کاملاً منفی در بین مردم رنج می‌برند که بر اساس گفتمان سیاسی، یک عامل مهم در بی‌اعتمادی شهروندان به دولت است (Bouckaert et al., 2005). وقتی شهروندان ادراک مثبتی از دولت خود دارند از نظر سیاسی بیشتر در امور حکومت درگیر می‌شوند و بالعکس، یک ادراک منفی از دولت باعث بی‌تفاوتی سیاسی در میان مردم شده و چالش‌های زیادی برای حکومت ایجاد می‌کند و حتی می‌تواند حمایت از تغییر رژیم را تقویت کند (Zhang & Guo, 2021). مدیریت تصویرسازی که در آن فرد به صورت آگاهانه تلاش می‌کند ادراکات دیگران از خودش را شکل داده، مدیریت یا کنترل کند یکی از مهم‌ترین مسائل حوزه مدیریت ادراک است. تصویرسازی را می‌توان به نظریه اسناد

ارتباط داد زیرا در آن فرد در تلاش است نتایج خوب را به خود و نتایج منفی را به دیگران اسناد دهد که گاهی از این مدیریت تصویرسازی به عنوان ارائه خود نیز یاد می‌شود (جلیلیان و سیدجوادین، ۱۳۹۹: ۵۷۰).

مروری بر مطالعات انجام شده

دهاز و افکانه (۱۴۰۰) در پژوهشی به شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر ادراک مردم نسبت به عملکرد منابع انسانی در بخش دولتی استان بوشهر پرداختند. در این پژوهش با استفاده از روش تحلیل مضمون و مصاحبه با خبرگان این حوزه، مؤلفه‌های مؤثر بر ادراک مردم استان شناسایی شده است. نتایج این پژوهش مؤلفه‌های مؤثر بر ادراک مردم در حوزه عملکردی منابع انسانی را به دو بخش مؤلفه‌های درون‌سازمانی و برون‌سازمانی تقسیم کرده است. مؤلفه‌های درون‌سازمانی شامل: فرهنگ سازمانی - خدمات کارکنان و سازمان - مسائل ساختاری و کلان - مسئولیت‌های اجتماعی - روابط عمومی و اطلاع‌رسانی - سیاست‌های حوزه منابع انسانی و مؤلفه‌های برون‌سازمانی شامل: اطلاع مردم از حقوق شهروندی - رسانه‌های برون‌سازمانی - فرهنگ عمومی می‌باشند.

یزدان‌شناس و صابری (۱۳۹۹) با استفاده از حجم نمونه ۱۲۲ نفری در مجموعه نفت و گاز پارس به بررسی ادراک از عملکرد مدیریت منابع انسانی در این مجموعه پرداختند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ادراک مثبت یا منفی از عملکرد مدیریت منابع انسانی بر عملکرد و نوآوری کارکنان تأثیر چشم‌گیری دارد.

عرب و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهش خود با استفاده از ۳۰۲ نفر از مراجعان آزمایشگاه‌های طرف قرارداد بیمه سلامت، به بررسی ادراک مردم شهر تهران از کیفیت خدمات ارائه شده توسط آزمایشگاه‌های این شهر پرداختند. از نظر مراجعان، خدمات فعلی آزمایشگاه‌ها از منظر اثربخشی ادراک شده، یعنی اعتبار نتایج، دارای بالاترین کیفیت اما از منظر بعد کارایی، یعنی داشتن پوشش بیمه‌ای، پایین‌ترین کیفیت را داشتند.

رضوانی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با حجم نمونه ۲۶۹ نفر با استفاده از پرسشنامه طیف لیکرت به بررسی ادراک مردم، اعضای شورا و دهیاران شهرستان دهلران از عملکرد دهیاران این شهرستان پرداختند. در این پژوهش ادراک مردم با استفاده از مدل چارچوب ارزیابی مشترک مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که پاسخ دهندگان عملکرد دهیاران را ضعیف توصیف کردند. سطح پایین تحصیلات دهیاران و عدم آگاهی مناسب مردم از وظایف دهیاران از جمله مهم‌ترین مؤلفه‌های مؤثر در ادراک و ارزیابی مردم بودند.

وانگ و همکاران (۲۰۲۰^۱) در پژوهشی با بررسی ۱۰۵ مقاله به بررسی ادراک کارکنان از عملکرد منابع انسانی پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد اسناد تعهد، در مقایسه با اسناد کنترل، تأثیر مثبت محسوس‌تری بر رفتارها و نگرش‌های کارکنان دارند. همچنین ادراکات کارکنان از شیوه‌های منابع یک مفهوم یکپارچه نیست.

وندالن و همکاران^۲ (۲۰۱۰) در پژوهش خود به بررسی ادراک کارفرمایان از عملکرد کارکنان مسن و جوان پرداختند. آن‌ها با بررسی سازمان‌های با ۱۰ کارمند و بیشتر با مقایسه عملکرد کارکنان مسن و جوان از دیدگاه کارفرمایان بیان داشتند از نظر کارفرمایان، میزان بهره‌وری کارکنان مسن‌تر به‌طور قابل توجهی کم‌تر از کارگران جوان‌تر است.

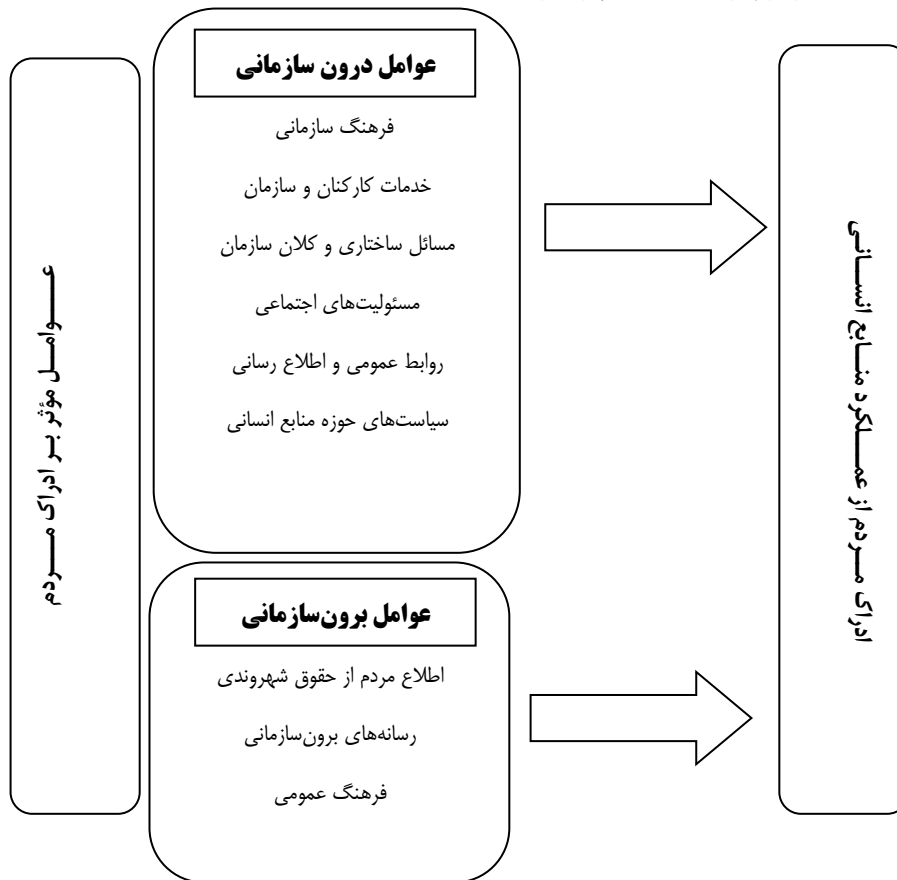
ون دی وال و بوکارت^۳ (۲۰۰۷) به بررسی ادراک مردم از بهره‌وری کارکنان در اروپا و آمریکا پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد افزایش بهره‌وری پیش نیاز اعتماد شهروندان به دولت است و کاهش بوروکراسی یکی از عناصر اصلی تجدید بخش دولتی است و به عملکرد کمک می‌کند.

روش‌شناسی پژوهش

در این پژوهش برای تحلیل ادراک مردم از مدل ۹ مؤلفه‌ای سنجش ادراک ده‌ها و افکانه (۱۴۰۰)، مطابق نمودار (۱) استفاده شده است. این مدل، مؤلفه‌های مؤثر بر ادراک مردم در استان بوشهر را با استفاده از مصاحبه با خبرگان این حوزه در استان و نیز استفاده از روش تحلیل مضمون شناسایی و در قالب مدل نمودار (۱) ارائه و همچنین مدل مذکور، مؤلفه‌های مؤثر بر ادراک را به دو دسته مؤلفه‌های درون‌سازمانی و برون‌سازمانی تقسیم کرده است. مؤلفه‌های درون‌سازمانی شامل (فرهنگ سازمانی - خدمات کارکنان و سازمان - مسائل ساختاری و کلان سازمان - مسئولیت‌های اجتماعی - روابط عمومی و اطلاع‌رسانی - سیاست‌های حوزه منابع انسانی) و مؤلفه‌های برون‌سازمانی شامل (اطلاع مردم از حقوق شهروندی - رسانه‌های برون‌سازمانی - فرهنگ عمومی) هستند. در پژوهش حاضر نظر به اینکه مدل ده‌ها و افکانه (۱۴۰۰) با توجه به شرایط استان بوشهر طراحی شده و متناسب با جامعه هدف پژوهش حاضر است؛ به‌عنوان مدل پژوهش انتخاب شد. در ادامه برای سنجش وضعیت ادراک مردم، با استفاده از پرسشنامه‌ای متشکل از ۷ سؤال اطلاعات توصیفی پاسخ دهندگان از قبیل جنسیت، شغل، سن، ... و ۶۴ گویه اصلی ارائه شده بر مبنای طیف لیکرت ۵ طیفی؛ از پاسخ دهندگان درخواست

1. Wang et al
2. Vandalen et al
3. Van de Walle & Bouckaert

شد بر مبنای موافقت خود با گزاره‌های مطرح شده به آن‌ها پاسخ دهند. در این پژوهش پایایی و روایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ (۰/۹۸) و نظر خبرگان و با استفاده از شاخص CVR^۱ مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. در نهایت، تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش و بررسی ادراک با استفاده از آزمون تحلیل واریانس و آزمون ضریب همبستگی پیرسون، در بستر نرم‌افزار spss انجام شد. همچنین برای تعیین ضریب تأثیر مؤلفه‌ها و رتبه‌بندی آن‌ها از آزمون لاجیت^۲ ساده در بستر نرم‌افزار Eviews بهره گرفته شد.



نمودار (۱) مدل مفهومی پژوهش (دهاز و افکانه، ۱۴۰۰)

1. Content Validity Ratio
2. Logit

جامعه و نمونه آماری پژوهش

استان بوشهر در جنوب غربی کشور و در حاشیه خلیج فارس قرار دارد که به لحاظ مساحت هفدهمین استان بزرگ کشور است. مرکز این استان، بندر بوشهر است. استان بوشهر دارای ۱۰ شهرستان (بوشهر، دشتستان، دشتی، گناوه، عسلویه، کنگان، تنگستان، جم، دیر و دیلم) بوده که بر مبنای آخرین سرشماری صورت گرفته در سال ۱۳۹۵ دارای جمعیتی به تعداد ۱۱۶۳۴۰۰ نفر است (گزارش سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان بوشهر، ۱۳۹۷: ۲۷).

جامعه آماری پژوهش، ساکنان استان بوشهر در نظر گرفته شد به طوری که پاسخ دهندگان به صورت تصادفی از طریق پیمایش میدانی و از بین مراجعین سازمان‌های دولتی، از تمامی شهرستان‌های این استان و به تناسب جمعیت هر شهرستان انتخاب شدند. حجم نمونه با توجه به حجم جامعه مورد بررسی و با استفاده از فرمول کوکران، ۳۸۴ نفر تعیین شد که در نهایت تعداد ۴۰۵ پرسشنامه جمع‌آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. از میان ۴۰۵ مشارکت کننده، توزیع فراوانی پاسخ دهندگان به شرح زیر است:

جدول (۱) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان

متغیر	فراوانی	درصد	
جنسیت	مرد	۲۵۹	۶۴
	زن	۱۴۶	۳۶
سن	زیر ۳۰	۶۴	۱۵/۸۱
	۳۰ تا ۴۰	۱۶۵	۴۰/۷۴
	۴۱ تا ۵۰	۱۳۱	۳۲/۳۴
تحصیلات	۵۰ به بالا	۴۵	۱۱/۱۱
	دیپلم	۳۶	۸/۹
	کاردانی	۶۳	۱۵/۵۵
	کارشناسی	۲۰۳	۵۰/۱۲
شغل	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۰۳	۲۵/۴۳
	بخش خصوصی	۳۰۲	۷۴/۶
	بخش دولتی	۱۰۳	۲۵/۴

مأخذ: یافته‌های پژوهش

همچنین پاسخ دهندگان به تناسب جمعیت هر شهرستان انتخاب شدند که به شرح جدول (۲) است:

جدول (۲) حجم نمونه هر شهرستان بر حسب جمعیت

شهرستان	حجم نمونه بر حسب جمعیت	درصد
بوشهر	۱۰۹	۲۶/۹
دشتستان	۸۶	۲۱/۲
کنگان	۳۶	۸/۹
گناوه	۳۴	۸/۴
دشتی	۳۰	۷/۴
تنگستان	۲۶	۶/۴
عسلویه	۲۵	۶/۲
جم	۲۱	۵/۲
دیر	۲۱	۵/۲
دیلم	۱۷	۴/۲

در ادامه ابتدا میانگین مؤلفه‌های پژوهش محاسبه، سپس بر مبنای طیف چهارتایی نانلی دسته‌بندی مؤلفه‌ها انجام شده است. نانلی با طراحی طیف چهارتایی جدول (۳) به بیان میزان مطلوبیت نمره‌های ارزیابی شده توسط پرسش‌نامه‌های پنج ارزشی طیف لیکرت (نامطلوب، نسبتاً نامطلوب، نسبتاً مطلوب، مطلوب، مطلوب) می‌پردازد.

جدول (۳) ارزیابی طیف نانلی

استاندارد	۱ - ۱/۹۹	۲ - ۲/۹۹	۳ - ۳/۹۹	۴ - ۵
	نامطلوب	نسبتاً نامطلوب	نسبتاً مطلوب	مطلوب

در جدول (۴) نتایج مؤلفه‌ها با توجه به نوع شغل پاسخ دهندگان (کارکنان بخش دولتی و سایر مراجعه کنندگان بخش دولتی) در استان بوشهر، نشان داده شده است.

جدول (۴) میانگین مؤلفه‌ها بر اساس نوع شغل

کارکنان بخش دولتی	مراجعان بخش دولتی (مردم)	نوع شغل مؤلفه‌ها
۳/۴۰	۳/۳۳	رسانه‌های برون‌سازمانی
۲/۶۹	۲/۵۲	اطلاع مردم از حقوق شهروندی
۳/۲۰	۲/۹۸	خدمات سازمان و کارکنان
۲/۷۰	۲/۶۳	مسائل ساختاری و کلان سازمان
۲/۶۵	۲/۹۷	روابط عمومی و اطلاع‌رسانی
۲/۹۴	۳/۰۴	فرهنگ سازمانی
۲/۶۵	۲/۷۳	سیاست‌های حوزه منابع انسانی
۳/۱۴	۲/۸۹	مسئولیت‌های اجتماعی
۲/۹۳	۲/۹۵	فرهنگ عمومی مراجعین (مردم)
۲/۹۲	۲/۸۹	میانگین کل

مأخذ: یافته‌های پژوهش

نتایج جدول (۴) نشان می‌دهد، عملکرد کارکنان در بخش دولتی از دیدگاه کارکنان بخش دولتی؛ با اندکی تفاوت بهتر از عملکرد کارکنان در بخش دولتی از دیدگاه افراد غیر شاغل در بخش دولتی ارزیابی شده است. از دیدگاه کارکنان بخش دولتی سه مؤلفه: رسانه‌های برون‌سازمانی، مسئولیت‌های اجتماعی، خدمات سازمان و کارکنان در حد نسبتاً مطلوب ارزیابی و بهتر از سایر مراجعان بخش دولتی (مردم) ارزیابی شده است. در مورد سایر مؤلفه‌ها، اطلاع مردم از حقوق شهروندی، مسائل ساختاری و کلان سازمان به‌رغم اینکه در سطح نسبتاً نامطلوب ارزیابی شده، ولی همچنان در ارزیابی بخش غیر دولتی نمره بالاتری را نسبت به ارزیابی کارکنان بخش دولتی کسب کرده است. در جدول (۵) نتیجه ارزیابی مؤلفه‌ها برای کل استان بوشهر نمایش داده شده است.

جدول (۵) ارزیابی مؤلفه‌ها در سطح استان

ردیف	مؤلفه	میانگین	نامطلوب	نسبتاً نامطلوب	نسبتاً مطلوب	مطلوب
۱	رسانه‌های برون‌سازمانی	۳/۳۵			**	
۲	اطلاع مردم از حقوق شهروندی	۲/۵۶		**		
۳	خدمات سازمان و کارکنان	۳/۰۴			**	
۴	مسائل ساختاری و کلان سازمان	۲/۶۵		**		
۵	روابط عمومی و اطلاع‌رسانی	۲/۸۹		**		
۶	فرهنگ سازمانی	۳/۰۱		**		
۷	سیاست‌های حوزه منابع انسانی	۲/۷۱		**		
۸	مسئولیت‌های اجتماعی	۲/۹۶		**		
۹	فرهنگ عمومی مراجعین (مردم)	۲/۹۴		**		
	میانگین کل	۲/۹		**		

مأخذ: یافته‌های پژوهش

نتایج جدول (۵) نشان می‌دهد که مردم استان بوشهر در سه مؤلفه: رسانه‌های برون‌سازمانی، خدمات سازمان و کارکنان و فرهنگ سازمانی؛ عملکرد کارکنان بخش دولتی را در سطح نسبتاً مطلوب ارزیابی کرده‌اند. همچنین بررسی ادراک مردم استان بوشهر نشان می‌دهد که از دیدگاه مردم استان شش مؤلفه: اطلاع مردم از حقوق شهروندی، مسائل ساختاری و کلان سازمان، روابط عمومی و اطلاع‌رسانی، سیاست‌های حوزه منابع انسانی، مسئولیت‌های اجتماعی و فرهنگ عمومی مراجعین (مردم) در سطح نسبتاً نامطلوب هستند. از بین مؤلفه‌ها، رسانه‌های برون‌سازمانی با میانگین امتیاز (۳/۳۵) بالاتر از بقیه مؤلفه‌ها و در سطح نسبتاً مطلوب ارزیابی شده و مؤلفه اطلاع از حقوق شهروندی با کمترین میانگین امتیاز (۲/۵۶) در جایگاه آخر رتبه‌بندی از دیدگاه مردم استان قرار گرفته است. همچنین مؤلفه‌های درون‌سازمانی با میانگین ۲/۹۵ جایگاه بهتری را نسبت به مؤلفه‌های برون‌سازمانی با میانگین ۲/۸۷ کسب کردند. در مجموع ادراک مردم استان بوشهر از عملکرد منابع انسانی در بخش دولتی با میانگین ۲/۹ در طیف نسبتاً نامطلوب ارزیابی شد.

در ادامه به بررسی وجود تفاوت بین ادراک بخش‌های مختلف مردم در شهرستان‌های

مختلف استان پرداخته شده است. برای انتخاب آزمون مناسب به منظور بررسی اختلاف بین نمره‌های ادراک از عملکردها، ابتدا به بررسی همگنی واریانس‌های نمره‌های ادراک از عملکرد پرداخته شده است. بدین منظور همگن بودن واریانس‌ها به کمک آزمون لوین بررسی شده است.

جدول (۶) آزمون لوین برای بررسی برابری واریانس‌ها

آماره لوین	DF1	DF2	P
۳/۰۵۹	۱	۴۰۳	۰/۰۸۱

مأخذ: یافته‌های پژوهش

با توجه به حد معناداری به دست آمده (۰/۰۸۱) و بزرگتر بودن این مقدار از سطح معناداری مورد آزمون (۰/۰۵) عدم معناداری آزمون لوین مشاهده می‌شود. این بدان معنا است که فرض صفر آزمون مبنی بر همگنی واریانس‌ها تأیید شده و بنابراین تفاوتی بین واریانس گروه‌ها وجود ندارد. این نتیجه، امکان استفاده از آزمون F یا تحلیل واریانس یک‌طرفه را برای بررسی اختلاف در بین ادراک از عملکرد کارکنان بخش دولتی فراهم می‌آورد.

در جدول (۷) نتایج تفاوت ادراک کارکنان بخش دولتی و سایر مراجعین، نسبت به عملکرد کارکنان در بخش دولتی در سطح شهرستان‌های استان را نشان می‌دهد.

جدول (۷) بررسی تفاوت ارزیابی کارکنان بخش دولتی و سایر مراجعان از عملکرد کارکنان دولت

نتایج متغیر	گروه	تعداد	میانگین	حد معناداری	سطح معناداری	متوسط اختلاف دو گروه
ادراک از عملکرد کارکنان دولت	مراجعان به بخش دولتی	۳۰۲	۲/۸۹	۰/۰۵	-۰/۴۲۲	۰/۰۲۷
	کارکنان بخش دولتی	۱۰۳	۲/۹۲			

مأخذ: یافته‌های پژوهش

در جدول (۷) با توجه به سطح معناداری به دست آمده (-۰/۴۲۲) که از سطح ۵ درصد بیشتر است؛ بیانگر این است که فرض صفر، مبنی بر عدم تفاوت معنادار بین دیدگاه مراجعین بخش دولتی و کارکنان بخش دولتی از عملکرد کارکنان بخش دولتی در شهرستان‌های استان، تأیید می‌شود. به عبارت دیگر بین ادراک مراجعین بخش دولتی و کارکنان بخش دولتی، نسبت به

عملکرد کارکنان بخش دولتی در شهرستان‌های استان بوشهر، تفاوت معناداری وجود ندارد. با توجه به مطالب ذکر شده برای بررسی رابطه بین ادراک مراجعین بخش دولتی و کارکنان بخش دولتی از عملکرد کارکنان بخش دولتی در استان بوشهر از آزمون همبستگی پیرسون استفاده و نتایج این رابطه در جدول (۸) نشان داده شده است.

جدول (۸) نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه ادراک کارکنان دولت و مراجعان بخش دولتی

متغیر	نتایج	تعداد	حد معناداری	سطح معناداری	نوع رابطه و اعتبار آن	ضریب تعیین
	ادراک مراجعان بخش دولتی	۳۰۲	۰/۰۵	۰/۷۸۳	رابطه منفی ضعیف	-۰/۰۳۱
	ادراک کارکنان بخش دولتی	۱۰۳		عدم معنی‌داری		

مأخذ: یافته‌های پژوهش

با توجه به نتایج جدول (۸) و ضریب تعیین (۰/۳۱) مشخص شده در جدول، بین دو متغیر ادراک کارکنان دولت و ادراک مراجعین بخش دولتی رابطه بسیار ضعیف منفی وجود دارد. با توجه به سطح معنی‌داری (۰/۷۸۳) و بزرگ‌تر بودن آن از حد ۵ درصد می‌توان ادعا کرد که رابطه معنادار نیست.

آزمون لاجیت

در مدل‌های رگرسیونی که متغیر وابسته، ضمن اینکه می‌بایست قابل اندازه‌گیری و کمی باشد، ماهیتاً بیانگر دو گروه ۰ و ۱ است؛ معمولاً از مدل‌های احتمال خطی (LPM)، لاجیت و پروبیت^۱ استفاده می‌شود. مدل احتمال خطی به سبب عدم قضاوت راجع به خوبی برآزش مدل، اغلب فاقد ارزش عملی است. از بین مدل‌های لاجیت و پروبیت، انتخاب مدل لاجیت در پژوهش حاضر به خاطر ارجحیت عمومی از نظر عملیات ریاضی و تئوریک و همچنین سهولت تخمین نسبت به مدل پروبیت است (گجراتی، ۱۳۹۸). در ادامه با استفاده از آزمون لاجیت به بررسی میزان تأثیر عوامل برون‌سازمانی و درون‌سازمانی و مؤلفه‌های هر یک، به تفکیک، در ایجاد نگرش مثبت مردم نسبت به سازمان‌های دولتی در استان بوشهر پرداخته شده است، به طوری که متغیر وابسته نگرش مثبت (Y=1) مردم استان بوشهر در نظر گرفته شد.

1. Probit

جدول (۹) مدل لاجیت عوامل درون و برون سازمانی (متغیر وابسته: نگرش مثبت)

متغیرها	ضرایب	انحراف معیار	آماره Z	سطح احتمال
سال‌های تحصیل	-۰/۰۱۳۱۸۸	۰/۰۳۵۱۳۲	-۰/۰۳۷۵۳۸۲	۰/۰۷۰۷۴
سن	-۰/۱۴۷۴۸۸	۰/۱۷۶۳۰۸	-۰/۷۳۶۵۳۹	۰/۴۰۲۹
جنسیت	۰/۹۸۷۶۴۰	۰/۶۴۶۵۵۴	۱/۵۲۷۵۴۴	۰/۱۲۶۶
عوامل درون سازمانی	۲۰/۷۱۱۷۲	۳/۵۰۱۸۲۵	۵/۹۱۴۵۵۱	۰/۰۰۰۰
عوامل برون سازمانی	۸/۷۳۹۸۸۶	۱/۵۷۹۹۷۰	۵/۵۳۱۶۷۸	۰/۰۰۰۰
عرض از مبدأ	-۸۷/۰۸۲۱۳	۱۵/۲۸۸۸۳	-۵/۶۹۵۸۰۳	۰/۰۰۰۰
ضریب مک فادن	میانگین متغیر وابسته	تعداد مشاهدات نگرش مثبت = 0	تعداد مشاهدات نگرش مثبت = 1	کل مشاهدات
۰/۸۶۴۰۱۹	۰/۴۶۴۱۹۸	۲۱۸	۱۸۸	۴۰۵

مأخذ: یافته‌های پژوهش

نتایج جدول (۹) نشان می‌دهد در سطح معناداری (۰.۰۵)، در پژوهش حاضر، تعداد سال‌های تحصیل، جنسیت و سن در ایجاد نگرش مثبت مردم به دستگاه‌های دولتی در استان بوشهر، تأثیر معناداری نداشته است.

همچنین عوامل درون سازمانی و برون سازمانی هر دو دارای تأثیر مثبت و معناداری بر ایجاد نگرش مثبت می‌باشند که عوامل درون سازمانی دارای تأثیر مثبت‌تری (بیشتری) نسبت به عوامل برون سازمانی هستند، به طوری که تقویت (افزایش) یک واحد از عوامل درون سازمانی، نگرش مثبت مردم را به طور متوسط به میزان ۲۰.۷۱۲ واحد افزایش می‌دهد که این ضریب برای عوامل برون سازمانی، برابر با ۸.۷۴ واحد است.

ضریب مک فادن (۸۶) بیانگر آن است که مدل از برازش بسیار مطلوبی برخوردار بوده و ۸۶ درصد با واقعیت موجود، مطابقت دارد. به بیان ساده‌تر با استفاده از مدل تدوین شده در این پژوهش، ۸۶ درصد از عوامل تشکیل دهنده ادراک مردم شناسایی شده است و در واقع به وسیله این عوامل می‌توان تا ۸۶ درصد ادراک مردم را توصیف کرد.

عوامل برون سازمانی

جدول (۱۰) مدل لاجیت عوامل برون سازمانی (متغیر وابسته: نگرش مثبت)

متغیرها	ضرایب	انحراف معیار	آماره z	سطح احتمال
رسانه‌های برون سازمانی	۱/۲۷۲۸۸۱	۰/۲۰۱۸۷۴	۶/۳۰۵۳۱۹	۰/۰۰۰۰
حقوق شهروندی	۰/۶۱۱۴۴۱	۰/۱۵۲۵۶۴	۴/۰۰۷۷۷۲	۰/۰۰۰۱
فرهنگ عمومی	۱/۶۸۵۹۷۷	۰/۲۲۱۸۶۴	۷/۵۹۹۱۶۲	۰/۰۰۰۰
عرض از مبدأ	-۱۰/۸۶۲۹۵	۱/۸۹۱۱۶۹	-۵/۷۴۴۰۳۸	۰/۰۰۰۰
ضریب مک فادن	میانگین متغیر وابسته	تعداد مشاهدات نگرش مثبت = 0	تعداد مشاهدات نگرش مثبت = 1	کل مشاهدات
۰/۳۵۶۹۷۵	۰/۴۶۴۱۹۸	۲۱۸	۱۸۸	۴۰۵

مأخذ: یافته‌های پژوهش

نتایج جدول (۱۰) نشان می‌دهد در سطح خطای ۰/۰۵ درصد در بین عوامل برون سازمانی، به ترتیب فرهنگ عمومی با ضریب تأثیر ۱/۷، رسانه‌های برون سازمانی با ضریب تأثیر ۱/۳ و اطلاع مردم از حقوق شهروندی با ضریب تأثیر ۰/۶ دارای بیشترین تأثیر در ایجاد نگرش مثبت هستند.

در همین راستا با توجه به ضریب مک فادن (۰/۳۶)، می‌توان بیان کرد که مدل برازش شده دارای سطح اطمینان ۳۶٪ درصد بوده که به نسبت ضریب پایینی است و این پایین بودن، با توجه به اطلاعات جدول قبل و تأثیر کم عوامل برون سازمانی نسبت به عوامل درون سازمانی، کاملاً قابل دفاع و پذیرش است.

عوامل درون سازمانی

جدول (۱۱) مدل لاجیت عوامل درون سازمانی (متغیر وابسته: نگرش مثبت)

متغیرها	ضرایب	انحراف معیار	آماره z	سطح احتمال
خدمات سازمان و کارکنان	۲/۳۳۵۰۶۶	۰/۴۴۸۲۳۳	۵/۲۰۹۴۸۹	۰/۰۰۰۰
مسائل ساختاری و کلان سازمانی	۱/۷۴۷۶۶۳	۰/۵۱۵۷۴۴	۳/۳۸۸۶۲۷	۰/۰۰۰۷
روابط عمومی	۱/۴۸۹۸۷۶	۰/۳۵۸۲۴۸	۴/۱۵۸۷۸۲	۰/۰۰۰۰
فرهنگ سازمانی	۲/۵۷۷۲۲۶	۰/۵۰۶۰۴۷	۵/۰۹۲۸۵۷	۰/۰۰۰۰

ادامه جدول (۱۱) مدل لاجیت عوامل درون سازمانی (متغیر وابسته: نگرش مثبت)

متغیرها	ضرایب	انحراف معیار	آماره z	سطح احتمال
سیاست‌های حوزه منابع انسانی	۱/۸۹۹۳۹۶	۰/۴۰۵۹۲۷	۴/۶۷۹۱۵۷	۰/۰۰۰۰
مسئولیت اجتماعی	۲/۱۹۴۸۷۶	۰/۴۴۴۳۸۹	۴/۹۳۹۰۸۳	۰/۰۰۰۰
عرض از مبدأ	-۳۶/۷۷۶۸۴	۵/۰۰۹۸۸۵	-۷/۳۴۰۸۵۶	۰/۰۰۰۰
ضریب مک فادن	میانگین متغیر وابسته	تعداد مشاهدات نگرش مثبت = 0	تعداد مشاهدات نگرش مثبت = ۱	کل مشاهدات
۰/۷۲۳۹۱۶	۰/۴۶۴۱۹۸	۲۱۸	۱۸۸	۴۰۵

مأخذ: یافته‌های پژوهش

با توجه به جدول (۱۱)، در سطح خطای ۰/۰۵ می‌توان بیان کرد، در بین عوامل درون-سازمانی، به ترتیب: فرهنگ سازمانی با ضریب تأثیر ۲/۵۸، خدمات سازمان و کارکنان با ضریب تأثیر ۲/۳۴، مسئولیت اجتماعی با ضریب تأثیر ۲/۲، سیاست‌های حوزه منابع انسانی با ضریب تأثیر ۱/۹، مسائل ساختاری و کلان سازمان با ضریب ۱/۷۵ و روابط عمومی با ضریب تأثیر ۱/۴۹، دارای بیشترین تأثیر در ایجاد نگرش مثبت هستند و این مطلب حاکی از تعیین متغیرهای درون سازمانی کارا و مؤثر در مدل است.

در همین راستا با توجه به ضریب مک فادن (۰/۷۲)، می‌توان بیان کرد که مدل برازش شده دارای سطح اطمینان ۷۲٪ درصد بوده که به نسبت، ضریب بالا و خوبی است. این بالا بودن، با توجه به اطلاعات جدول (۹) و تأثیر بسزا و بالای عوامل درون سازمانی نسبت به عوامل برون سازمانی کاملاً قابل دفاع و پذیرش خواهد بود.

رتبه‌بندی عوامل

رتبه‌بندی عوامل نه گانه مؤثر بر ادراک مردم استان بوشهر نسبت به عملکرد کارکنان بخش دولتی، برحسب اثر نهایی، در جدول (۱۲) نشان داده شده است.

جدول (۱۲) رتبه‌بندی عوامل

رتبه	متغیر	نوع عوامل	نوع تأثیر	میزان تأثیر (درصد)
۱	فرهنگ عمومی	برون‌سازمانی	افزایش	۶۳٪
۲	رسانه‌های برون‌سازمانی	برون‌سازمانی	افزایش	۴۷٪
۳	فرهنگ سازمانی	درون‌سازمانی	افزایش	۴۴٪
۴	خدمات سازمان و کارکنان	درون‌سازمانی	افزایش	۴۰٪
۵	مسئولیت اجتماعی	درون‌سازمانی	افزایش	۳۷٪
۶	سیاست‌های حوزه منابع انسانی	درون‌سازمانی	افزایش	۳۲٪
۷	مسائل ساختاری و کلان‌سازمانی	درون‌سازمانی	افزایش	۲۹٪
۸	روابط عمومی	درون‌سازمانی	افزایش	۲۵٪
۹	حقوق شهروندی	درون‌سازمانی	افزایش	۲۲٪
۱۰	افزایش سال‌های تحصیل	-	کاهش	۰.۱۲٪
۱۱	افزایش سن	-	کاهش	۰.۲۸٪

مأخذ: یافته‌های پژوهش

بر اساس نتایج جدول (۱۲) می‌توان بیان داشت که:

متغیر فرهنگ عمومی، با ثابت ماندن سایر متغیرها، احتمال وجود نگرش مثبت در بین مردم استان بوشهر نسبت به عملکرد کارکنان سازمان‌های دولتی را ۶۳٪ افزایش می‌دهد.

متغیر رسانه‌های برون‌سازمانی، با ثابت ماندن سایر متغیرها، احتمال وجود نگرش مثبت در بین مردم استان بوشهر را ۴۷٪ افزایش می‌دهد.

متغیر فرهنگ سازمانی، با ثابت ماندن سایر متغیرها، احتمال وجود نگرش مثبت در بین مردم استان بوشهر را ۴۴٪ افزایش می‌دهد.

متغیر خدمات سازمان و کارکنان، با ثابت ماندن سایر متغیرها، احتمال وجود نگرش مثبت در بین مردم استان بوشهر را ۴۰٪ افزایش می‌دهد.

متغیر مسئولیت اجتماعی، با ثابت ماندن سایر متغیرها، احتمال وجود نگرش مثبت در بین مردم استان بوشهر را ۳۷٪ افزایش می‌دهد.

متغیر سیاست‌های حوزه منابع انسانی، با ثابت ماندن سایر متغیرها، احتمال وجود نگرش مثبت در بین مردم استان بوشهر را ۳۲٪ افزایش می‌دهد.

متغیر مسائل ساختاری و کلان‌سازمانی، با ثابت ماندن سایر متغیرها، احتمال وجود نگرش مثبت در بین مردم استان بوشهر را ۲۹٪ افزایش می‌دهد.

متغیر روابط عمومی، با ثابت ماندن سایر متغیرها، احتمال وجود نگرش مثبت در بین مردم استان بوشهر را ۲۵٪ افزایش می‌دهد.

متغیر حقوق شهروندی، با ثابت ماندن سایر متغیرها، احتمال وجود نگرش مثبت در بین مردم استان بوشهر را ۲۲٪ افزایش می‌دهد.

همچنین متغیرهای افزایش سن، با ثابت ماندن سایر متغیرها، احتمال وجود نگرش مثبت در بین مردم استان بوشهر را به میزان ۰.۲۸٪ کاهش می‌دهد (کمتر از یک درصد).

افزایش تعداد سال‌های تحصیل، با ثابت ماندن سایر متغیرها، احتمال وجود نگرش مثبت در بین مردم استان بوشهر را به میزان ۰.۱۲٪ کاهش می‌دهد.

بحث و نتیجه‌گیری

بی تردید امروزه توجه به اندیشه و آرای مردم در اداره حکومت و سازمان‌ها یکی از ویژگی‌های بارز سازمان‌های موفق به شمار می‌آید. سازمان‌های دولتی با تکیه بر اندیشه مردم، مأموریت‌ها و استراتژی‌های خود را تنظیم و اصلاح می‌کنند. طبیعتاً در این میان منابع انسانی هر سازمان به‌عنوان ارزشمندترین سرمایه آن، اساسی‌ترین نقش را در ایجاد و اصلاح ادراک مردم نسبت به حکومت و سازمان‌های دولتی دارند.

در همین راستا در این پژوهش، عملکرد منابع انسانی بخش دولتی استان بوشهر با هدف بررسی ادراک مردم این استان مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفت که از دیدگاه آن‌ها، عملکرد کارکنان در سطح نسبتاً نامطلوب ارزیابی شد.

نتایج پژوهش حاضر بیانگر آن است که مردم استان بوشهر در سه مؤلفه، رسانه‌های برون‌سازمانی - خدمات سازمان و کارکنان - فرهنگ سازمانی عملکرد کارکنان بخش دولتی را در سطح نسبتاً مطلوب ارزیابی کرده‌اند. همچنین بررسی ادراک مردم استان بوشهر نشان می‌دهد که از دیدگاه مردم استان شش مؤلفه، اطلاع مردم از حقوق شهروندی - مسائل ساختاری و کلان سازمان - روابط عمومی و اطلاع‌رسانی - سیاست‌های حوزه منابع انسانی - مسئولیت‌های اجتماعی و فرهنگ عمومی مراجعین (مردم) در سطح نسبتاً نامطلوب هستند. از بین سایر مؤلفه‌ها، رسانه‌های برون‌سازمانی با میانگین امتیاز (۳/۳۵) بالاتر از بقیه مؤلفه‌ها و در سطح نسبتاً مطلوب ارزیابی شده و مؤلفه اطلاع از حقوق شهروندی با کمترین میانگین امتیاز (۲/۵۶) در جایگاه آخر رتبه‌بندی از دیدگاه مردم استان قرار گرفته است. همچنین مؤلفه‌های درون‌سازمانی با میانگین ۲/۹۵ جایگاه بهتری را نسبت به مؤلفه‌های برون‌سازمانی با میانگین ۲/۸۷ کسب کردند. در مجموع ادراک مردم استان بوشهر از عملکرد منابع انسانی در بخش دولتی با میانگین

۲/۹ در طیف نسبتاً نامطلوب ارزیابی شد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد از بین عوامل درون-سازمانی و عوامل برون سازمانی، عوامل درون سازمانی به مراتب بهتر از عوامل برون سازمانی ادراک مردم را توصیف می‌کنند و از نظر مردم عوامل درون سازمانی به مراتب نسبت به عوامل برون سازمانی از اهمیت و جایگاه مهم‌تری برخوردارند. در واقع بر خلاف مدیران و کارکنان دولت که عامل اصلی در ناکارآمدی خود را عوامل برون سازمانی قلمداد می‌کنند، نتایج پژوهش نشان می‌دهد که مردم عامل اصلی در ناکارآمدی را عوامل درون سازمانی می‌دانند. نتایج پژوهش‌های ارگاشوا^۱ (۲۰۱۹) و ژانگ و گیو (۲۰۲۱) رسانه‌های اجتماعی را از عوامل مؤثر بر ادراک عنوان کرده‌اند که با نتایج پژوهش حاضر هم‌خوانی دارد. همچنین چن و استاروستا^۲ (۲۰۰۷) و ایو (۲۰۱۷) عامل فرهنگ را از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر ادراک دانسته‌اند که نتایج آزمون لاجیت تأیید می‌کند. همچنین ون‌هاواریت^۳ و همکاران (۲۰۱۹) نگرش سایر مردم را بر ادراک افراد مؤثر دانسته‌اند. فنسترهیم و ترسلت^۴ (۱۹۵۳) و لویپان^۵ و همکاران (۲۰۲۰) کلیشه‌های اجتماعی، نگرش مردم و تجربه‌های افراد را از عوامل مؤثر بر ادراک دانسته‌اند که همگی این پژوهش‌ها نتایج مطالعه حاضر را تأیید می‌کنند. نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد فرهنگ بومی مردم به‌عنوان عاملی مهم می‌تواند زمینه رضایت یا عدم رضایت مردم را فراهم آورد. مؤلفه‌ای که به نظر می‌رسد در نگرش مدیران و اکثر پژوهشگران این حوزه مغفول واقع شده است. نکته مهم این است که به‌رغم وجود تفاوت‌های دینی، مذهبی و فرهنگی زیاد در شهرستان‌های مختلف استان، کماکان در همه آن‌ها عامل فرهنگ، عاملی مهم و تأثیرگذار به‌شمار می‌رود.

نتایج جدول (۹) که نشان از ضریب مک فادن (۸۷) برای عوامل درون سازمانی است نیز تأیید کننده این مطلب است که با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان بیان کرد، عوامل درون سازمانی، عامل اصلی نارضایتی مردم از سازمان‌های دولتی و عملکرد کارکنان آن‌ها بوده است چرا که بیشترین عوامل تأثیرگذار بر ادراک جزو عوامل درون سازمانی بوده‌اند.

در این راستا با توجه به عملکرد نسبتاً نامطلوب کارکنان از دیدگاه مردم، از جمله عوامل مؤثر شناسایی شده در کاهش ادراک مثبت مردم استان بوشهر، می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱. کاهش انگیزه کارکنان برای ارائه خدمات؛
۲. عدم وابستگی پرداخت‌ها به ارزیابی عملکرد؛
۳. عدم تناسب افراد با جایگاه‌های شغلی؛

1. Ergasheva
 2. Chen & Starosta
 3. Van Hauwaert
 4. Fensterheim & Tresselt
 5. Lupyán

۴. در نظر نگرفتن رضایت ارباب رجوع به‌عنوان یک مؤلفه اساسی در ارتقای کارکنان؛
۵. عدم طراحی کارها به‌صورت چالشی؛
۶. بوروکراسی گسترده در سازمان؛
۷. اختیارات محدود سازمان و عدم هماهنگی آن‌ها؛
۸. تداخل وظایف سازمان و عدم هماهنگی آن‌ها؛
۹. عدم آموزش کافی به کارکنان.

همچنین با توجه به نتایج حاصل از پژوهش می‌توان پیشنهادات زیر را مطرح کرد:

۱. به مدیران و سیاست‌گذاران دولتی پیشنهاد می‌شود برای ایجاد نگرش مثبت مردم، تمرکز بر عوامل درون‌سازمانی (فرهنگ سازمانی، خدمات سازمان و کارکنان، مسئولیت اجتماعی، سیاست‌های حوزه منابع انسانی، مسائل ساختاری و کلان سازمان و روابط عمومی) در سازمان‌های دولتی، اولی‌تر از عوامل برون‌سازمانی (فرهنگ عمومی، رسانه‌های برون‌سازمانی و اطلاع مردم از حقوق شهروندی) است، بنابراین در جهت ایجاد ادراکی مثبت‌تر نسبت به عملکرد کارکنان در اذهان مردم استان بوشهر، بیشتر تمرکز خود را در راستای بهبود عوامل درون‌سازمانی متمرکز کنند.
۲. با توجه به محدودیت‌های سازمانی، پیشنهاد می‌شود از میان عوامل درون‌سازمانی؛ با اولویت‌بندی عوامل مهم‌تر که تأثیر بیشتری در ادراک مردم دارند (فرهنگ سازمانی با ضریب تأثیر ۲/۵۸، خدمات سازمان و کارکنان با ضریب تأثیر ۲/۳۴، مسئولیت اجتماعی با ضریب تأثیر ۲/۲، سیاست‌های حوزه منابع انسانی با ضریب تأثیر ۱/۹، مسائل ساختاری و کلان سازمان با ضریب ۱/۷۵ و روابط عمومی با ضریب تأثیر ۱/۴۹)، منابع خود را به‌صورت هدفمند در جهت تقویت ادراک مثبت مردم سرمایه‌گذاری کنند.

محدودیت‌های پژوهش

- این پژوهش نیز همچون سایر مطالعات با محدودیت‌هایی مواجه بوده است که مد نظر قرار دادن و تلاش در جهت مرتفع کردن آن‌ها، فرصت‌هایی را برای پژوهش‌های آتی فراهم می‌کند. در ادامه به بیان این محدودیت‌ها خواهیم پرداخت:
۱. پوشش ادراک کل مردم استان به لحاظ گستردگی و پراکندگی شهرهای استان یکی از مهم‌ترین محدودیت‌های این پژوهش است.
 ۲. با توجه به اینکه پاسخ دهندگان پژوهش پس از آخرین مراجعه به سازمان دولتی مورد پرسش واقع شده‌اند، به نظر می‌رسد پاسخ‌دهندگان با وجود مراجعات مکرر به سازمان‌های

دولتی، در پاسخ به سؤالات پرسشنامه تحت تأثیر آخرین برخورد خود با سازمان دولتی بوده‌اند و تأثیر دفعات قبلی مراجعات آن‌ها به مراتب کمتر بوده است.

مآخذ

- باقری‌فر، علی، ابراهیمی‌شاهرودی، زهرا، سرابندی، مریم، برهان‌زهی، زهرا (۱۳۹۴). اهمیت و عوامل اثرگذار بر فرایندهای ادراکی در سازمان‌ها. اولین همایش ملی علمی پژوهشی روانشناسی، علوم تربیتی و آسیب‌شناسی جامعه، کرمان، شرکت طلای سبز - همکاری انجمن پایش، دسترسی در <https://civilica.com/doc/438625>.
- جلیلیان، حسین و سیدجوادین، سید رضا (۱۳۹۹). تئوری‌های مدیریت. تهران: انتشارات نگاه دانش.
- حسین‌وردی، فاطمه، دورودیان، محمود (۱۳۹۹). رابطه بین چرخش شغلی، سطح ریسک اختلالات اسکلتی عضلانی و بهره‌وری نیروی انسانی (مطالعه موردی: شرکت کارتن ایران). نشریه علمی مدیریت بهره‌وری، سال ۱۴، شماره ۵۴، ۱۶۱-۱۴۱.
- دهاز، رضا، افکنانه، محمد (۱۴۰۰). ادراک مردم استان بوشهر از عملکرد منابع انسانی در بخش دولتی استان، بر مبنای مدل چارچوب ارزیابی عمومی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد منتشر نشده، دانشگاه شاهد.
- رابینز، استیفن پی، جاج، تیموتی ای (۲۰۰۹). رفتار سازمانی. ترجمه مهدی زارع. تهران: انتشارات نص.
- رحیمی اقدام، صمد (۱۳۹۹). بازاریابی درونی و بهره‌وری کارکنان با نقش میانجی رفتار تسهیم دانش در صنعت هتلداری. نشریه علمی مدیریت بهره‌وری، سال ۱۴، شماره ۵۴، ۱۷۱-۱۴۱.
- رضاییان، علی (۱۳۹۵). مدیریت رفتار سازمانی (مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها). تهران: سمت.
- رضوانی، محمدرضا، محمدی، سمیه، پیری، صدیقه (۱۳۹۲). ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها با استفاده از مدل چارچوب عمومی ارزیابی (CAF) (مطالعه‌ی موردی: شهرستان دهلران). پژوهش‌های جغرافیای انسانی، سال ۴۵، شماره ۱، ۲۱۶-۱۹۹.
- رهنورد، فرج اله، علی‌پور، حسین، دهدار، فرزین، خلیلی، حیدر (۱۳۹۸). چارچوب رابطه حکومت و مردم در ایران: رویکرد نهادی. فصلنامه مدیریت دولتی، سال ۱۱، شماره ۱، ۴۶-۲۷.

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی (۱۳۹۷). *گزیده نتایج سرشماری عمومی نفوس و مسکن استان بوشهر سال ۱۳۹۵*. بوشهر، معاونت آمار و اطلاعات.

عرب، محمد، جعفری‌پویان، ابراهیم، رحیمی‌فروشانی، عباس، ریوندی، اعظم‌السادات (۱۳۹۷). کیفیت خدمات ادراک شده و مورد انتظار مراجعه‌کنندگان به آزمایشگاه‌های خصوصی طرف قرارداد بیمه سلامت. *مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)*، سال ۱۲، شماره ۲، ۹۸-۹۰.

فیضی، طاهره، موغلی، علیرضا، گرامی‌پور، مسعود، زارع، رضا (۱۳۹۴). *طراحی و تبیین مدل حاکمیت عمومی: با استفاده از روش رویش نظریه‌ها* مورد مطالعه سازمان‌های دولتی استان فارس. *نشریه علمی پژوهشی مدیریت فردا*، سال ۱۳، شماره ۴۲، ۱۱۶-۱۰۱.

گجراتی، دامودار (۱۳۹۸). *میانی اقتصاد سنجی جلد ۲*. ترجمه حمید ابریشمی. تهران: موسسه چاپ و انتشارات دانشگاه تهران.

مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران (ایسپا) (۱۳۹۵). *گزیده آثار ملی ایسپا*. تهران: مرکز جهاد دانشگاهی.

یزدان‌شناس، مهدی، صابری، علیرضا (۱۳۹۹). *ادراک از فعالیت‌های منابع انسانی دانش‌محور بر عملکرد نوآورانه کارکنان با توجه به نقش میانجی سرمایه انسانی (مورد مطالعه: شرکت نفت و گاز پارس)*. فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، سال ۱۵، شماره ۵۷، ۲۸-۱.

Andry, J. F.; Hartono, H. & Zakir, A. (2020). Assessment IT Governance of Human Resources Information System Using COBIT5. *International Journal of open Information Technologies*, 8(4). 59-63.

Bouckaert, G.; Van de Walle, S. & Kampen, J. K. (2005). Potential for comparative public opinion research in public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 71(2). 229(1). 240.

Bovaird, T & Löffler E. (2003). Evaluating the Quality of Public Governance: Indicators, Models and Methodologies. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3). 313-328.

Charbonneau, E. & Van Ryzin, G. (2011). Performance Measures and Parental Satisfaction with New York City Schools. *American Review of Public Administration*, 42 (1). 54-65.

Chen, G.M. & Starosta, W.J. (2007). *Foundations of Intercultural Communication*. Shanghai: Shanghai Foreign Language Education Press.

Ergasheva, M.P. (2019). Public opinion and Its Role in the social life of society. *PISJ Theoretical & Applied Science*, 78(10), 183 – 185.

- Fensterheim, H & Tresselt, M.E .(1953). The influence of value systems on the perception of people. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 48(1), 93 – 98.
- Hvidman, U. & Andersen , S. C .(2016). Perceptions of public and private performance: Evidence from a Survey Experiment. *Public Administration Review*, 76 (1). 111-120.
- Kelly, J. M. & Swindell, D. (2003). The Case for the inexperienced User: Rethinking filter questions in citizen satisfaction surveys. *The American Review of Public Administration*, 33(1). 91-108.
- Lupyan, G., Abdel Rahman, R., Boroditsky, L. & Clark, A. (2020). Effects of language on visual perception. *Trends in Cognitive Sciences*, 24(11), 930-944.
- Obeidat, A. M., Abualoush, S. H., Irtaimeh, H. J., Khaddam, A. A. & Bataineh, K. A. (2018). The role of organizational culture in enhancing the human capital applied study on the social security corporation. *International Journal of Learning and Intellectual Capital*, 15(3). 258-276.
- Ou, Q. (2017). A Brief introduction to Perception. *Studies in Literature and Language*, 15(4). 18-28.
- Schinkel, M. P., Tóth, L. & Tuinstra, J. (2020). Discretionary authority and prioritizing in government agencies. *Journal of Public Administration Research And Theory* , 30(2). 240-256.
- Swindell, D. & Kelly, J. M. (2000). Linking citizen satisfaction to performance measures: A preliminary evaluation. *Public Performance and Management Review*, 24(1). 30-52.
- Sriviboon, C. & Jermsittiparsert, K. (2019). Influence of human resources practices on Thai pharmaceutical firm performance with moderating role of job involvement. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 10(2), 234-243.
- Tensay, A. T. & Singh, M. (2020). The nexus between HRM, employee engagement and organizational performance of federal public service organizations in Ethiopia. *Heliyon* , 6(6). 1-15.
- Terstena, A. , Goga, A. J. & Jashari, B. (2020). Improving the efficiency of human resources with the use of new technologies and reorganization process. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 9(1). 31-38.
- Van de Walle, S. & Bouckaert, G. (2007). Perceptions of productivity and performance in Europe and The United States. *International Journal of Public Administration*, 30(11). 1123-1140.
- Vandalen, H. P., Henkens, K. & Schippers, J. (2010). Productivity of older workers: Perceptions of Employers and Employees . *Population and Development Review*, 36(2). 309-330.

- Van Ryzin, G. G., Immerwahr, S. & Altman, S. (2008). Measuring street cleanliness: A comparison of New York city's scorecard and results from a citizen survey. *Public Administration Review*, 68 (2). 295-303.
- Vermeeren, B., Kuipers, B. & Steijn, B. (2009). Human resource management and performance of public organizations: a study of hrm, employee attitude and behavior and public service quality of Dutch municipalities. *Paper to be presented at the EGPA conference*, 75(1). 35-52.
- Wang ,Y., Kim, S., Rafferty, A. & Sanders, K. (2020). Employee perceptions of HR practices: A critical review and future directions. *The International Journal of Human Resource Managemen*, 31(1). 128-173.
- Van Hauwaert, S. M., Schimpf, C.H. & Azevedo, F. (2019). The measurement of populist attitudes: Testing cross-national scales using item response theory. *Politics*, 40(1), 3-21.
- Zhang, Y. & Guo, L. (2021). A battlefield for public opinion struggle: how does news consumption from different sources on social media influence government satisfaction in China?. *Information, Communication & Society*, 24(4). 594-610.