

عنوان مقاله:

بررسی و تحلیل ارزش های خدمات عمومی در سازمان های دولتی

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت دولتی، دوره 13، شماره 1 (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 25

نویسندگان:

مظاهر یوسفی امیری - دانشجوی دکتری مدیریت سازمان های دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

احمد علی خائف الهی - دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

علی اصغر فانی - دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

مهدی مرتضوی - دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

خلاصه مقاله:

هدف: در ادبیات معاصر سازمان و اداره امور عمومی، ارزش هایی که هدایت گر رفتارهای سازمانی و مدیریتی در بخش های عمومی هستند، مورد توجه زیادی قرار گرفته اند. این مقاله به دنبال ارزیابی وضعیت موجود (واقعی) ارزش های خدمت عمومی و همچنین شناسایی و رتبه بندی ارزش های خدمت عمومی ایده آل (مطلوب) برای سازمان های دولتی و عمومی است. روش: روش پژوهش مورد استفاده در این پژوهش، توصیفی- پیمایشی بوده که از طریق ابزار پرسشنامه نظرات و دیدگاه های ۷۲۱ نفر از کارکنان سازمان های دولتی و خصوصی که به روش نمونه گیری هدفمند انتخاب شده بودند، گردآوری شد. برای بررسی مشخصات جمعیت شناختی پاسخ دهندگان از آمار توصیفی و برای تحلیل داده ها از روش های آمار استنباطی استفاده شده است. یافته ها: یافته ها نشان داد که ارزش های خدمات عمومی منعکس کننده سنت های اداره امور عمومی در وضعیت واقعی (واقعی) کمتر از حد انتظار است. شایسته سالاری، پاسخگویی، حاکمیت قانون، شفافیت، حساب پس دهی، صداقت، بهره وری، حفظ منافع عمومی، برابری و عدالت اجتماعی و کارآفرینی به ترتیب جزو ده ارزش مهمی بودند که از نظر مشارکت کنندگان بایستی در سازمان های دولتی و عمومی جاری و نهادینه شود. نتیجه گیری: اداره کنندگان امور عمومی باید به صورت دوره ای نسبت به ارزیابی و ممیزی ارزش های خدمات عمومی واقعی در سازمان های دولتی و عمومی اقدام نموده و با برنامه ریزی ها و اقدامات لازم ارزش های خدمات عمومی مورد انتظار و مطلوب شهروندان را در سازمان های دولتی و عمومی جاری و نهادینه نمایند.

کلمات کلیدی:

ارزش های خدمات عمومی، اداره امور عمومی، سازمان های دولتی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1386798>

