

# ارائه مدل بهینه برای جلب اعتماد عمومی به سامانه رسیدگی به شکایات و اعلامات سازمان بازرسی

عنایت داودی<sup>۱</sup> / افسانه مظفری<sup>۲</sup> / علی اصغر کیا<sup>۳</sup> / شهناز هاشمی<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت مقاله: خرداد ۱۳۹۹ تاریخ پذیرش نهایی: مرداد ۱۳۹۹

## چکیده

یکی از طرقی که مسئولین دولت و دستگاه‌های دولتی، به عنوان مستخدمین مردم و شهروندان می‌توانند در جهت صیانت از حقوق شهروندان اتخاذ نمایند، رسیدگی مؤثر به شکایات شهروندان می‌باشد. در واقع پاسخ‌گویی و رسیدگی به شکایات مردمی به عنوان یکی از صور صیانت از حقوق شهروندی است. این پژوهش به دنبال ارائه مدل بهینه برای جلب اعتماد عمومی به سامانه رسیدگی به شکایات و اعلامات سازمان بازرسی است. در این تحقیق از روش پیمایش و ابزار پرسش‌نامه محقق ساخته استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش را مشتریان و کاربران سامانه رسیدگی به شکایات و اعلامات سازمان بازرسی استان مازندران تشکیل می‌دهند که در سال ۱۳۹۶ تعداد آن‌ها برابر با ۲۴۸۸۴ نفر بوده است که ۳۷۸ نفر از آن‌ها در مطالعه شرکت کردند. پرسش‌نامه‌ها بر اساس روش نمونه‌گیری سیستماتیک در جامعه نمونه توزیع گردید. نتایج به دست آمده منجر به تدوین یک مدل شد. مدل تدوینی برای تبیین تغییرات میزان موفقیت در جلب اعتماد عمومی به سامانه شکایات سازمان بازرسی نشان‌دهنده تأثیر معنادار متغیر بیرونی ویژگی‌های مشتری و متغیرهای درونی فناوری، کیفیت وب - سایت و ویژگی‌های سازمان بر اعتماد عمومی به سامانه است. به طور کلی نتایج تحقیق نشان می‌دهد با بهبود کیفیت وب‌سایت، وضعیت فناوری و ویژگی‌های سازمان می‌توان انتظار داشت ویژگی‌های مد نظر مشتریان بیشتر تأمین شود و میزان اعتماد آن‌ها به سامانه رسیدگی به شکایات افزایش یابد.

**واژگان کلیدی:** اعتماد عمومی، سامانه رسیدگی به شکایات و اعلامات، سازمان بازرسی کل کشور.

۱- دانشجوی دکتری علوم ارتباطات، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۲- دانشیار، گروه علوم ارتباطات، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران، (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک: [dr.afsaneh.mozaffari@gmail.com](mailto:dr.afsaneh.mozaffari@gmail.com)

۳- استاد، گروه علوم ارتباطات، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

۴- دانشیار، گروه علوم ارتباطات، سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی، تهران، ایران

## مقدمه

مردم به عنوان خدمات گیرندگان این نظام بوده و از این رو سازوکارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب و مناسب و مؤثر به مردم، دارای اهمیت ویژه‌ای است، زیرا علت وجودی هر سازمان و دستگاهی به خدماتی است که به افراد مختلف ارائه می‌دهد. اهمیت یک سازمان امروزه به میزان اعتمادی است که مردم به آن دارند، و این مهم تحقق نمی‌یابد مگر با جلب رضایت مراجعین که از طریق برخوردهای صمیمی و سازنده هر دستگاه و ارائه خدمات مناسب به آن‌ها ممکن می‌شود. جلب اعتماد مردم و افزایش آن از اصول اساسی و بنیادی سرمایه اجتماعی است و به طور کلی میزان سرمایه اجتماعی در هر گروه یا جامعه‌ای نشان‌دهنده میزان اعتماد افراد به یکدیگر است. (عبدی، ۱۳۹۳)

از این رهگذر دولت‌ها از طریق پاسخ‌گویی شفاف و مسئولانه به مردم به عنوان ارباب رجوع، می‌توانند پایه‌های اعتماد عمومی را تحکیم نموده و با تقویت سرمایه اجتماعی، پشتوانه‌ی مردمی خود را نیز تقویت نمایند.

در نتیجه در مدیریت دولتی نوین، دولت‌ها در پی ایجاد نظام‌های پاسخ‌گویی و رسیدگی به شکایات مردمی هستند، تا بتوانند رضایت و اعتماد مردم را جلب نمایند و مشارکت آن‌ها را در عرصه اجتماع بالاتر ببرند. پاسخ‌گویی به مردم توسط دولت سبب ایجاد اعتماد و افزایش آن در بین مردم می‌گردد. اعتماد نیز از بنیادی‌ترین اصول سرمایه اجتماعی محسوب می‌شود. لذا ظهور و تقویت اعتماد اجتماعی به طور غیرمستقیم تسهیل‌کننده‌ی همکاری اعضای جامعه برای رسیدن به منافع مشترک است. (نجف‌پور، ۱۳۹۴)

بنابراین پاسخ‌گویی یکی از ارزش‌های کلیدی هر نظام است. بر اساس برخی یافته‌های صاحب‌نظران با توجه به اینکه در سالیان اخیر اعتماد عمومی نسبت به بخش دولتی عمدتاً با کاهش مواجه بوده است، تقاضا و فشار برای افزایش پاسخ‌گویی در بخش عمومی نسبت به گذشته بیشتر شده است. علت آن است که ماهیت بخش عمومی دائماً در حال تغییر است. این بخش از نظر اندازه، منابع و مسئولیت‌ها رشد پیدا کرده و نوعی رقابت و کارآفرینی را در چارچوب مدیریت‌گرایی به خود دیده است. در حقیقت شواهد نشان می‌دهد که افزایش منابع و مسئولیت‌های این بخش با میزان پاسخ‌گویی آن هماهنگ نبوده است. در نتیجه توانایی اجرای استانداردهای رسمی با افول مواجه شده است. طبقاً این افول در پاسخ‌گویی به بی‌اعتمادی منجر می‌شود. به اعتقاد دنهارت هیچ چیز نه خطاهای قضاوت، نه عدم کارایی، نه ضایعات، نه مالیات‌های سنگین، نه وجود مقررات بیش از حد و نه حتی شکست در جنگ دولت‌ها را از ریشه نمی‌لرزاند، مگر وجود این باور که عامه‌ی مردم تصورکنند حاکمان و مدیران

دولتی به جای توجه به منفعت عامه به منفعت شخصی خویش می‌اندیشند. (اوجاقلو و زاهدی، ۹۹: ۱۳۸۴)

زمانی که این باورها میان عامه مردم فراگیر شد و برای مدتی طولانی دوام یافت، عامه مردم اعتماد خود را نسبت به دولت‌مردان و نهادهای دولتی از دست خواهند داد. اگر عامه مردم به نهادهای دولتی و افراد منتخب و منتصب دولتی ایمان و اعتماد نداشته باشند، در اجرای تصمیمات دشوار، خصوصاً تصمیماتی که مستلزم ایمان و فداکاری است، همکاری نخواهند کرد. بروز رفتار منفعت طلبانه از سوی مدیران و کارکنان دولت اعتماد عمومی را مخدوش می‌سازد و به از دست دادن اعتماد عمومی به نهادهای مزبور می‌انجامد. پس برای اینکه مدیران و مسئولان دولت نشان دهند که به منفعت عامه پایبندند باید پاسخ‌گویی به شهروندان را سرلوحه‌ی کار خویش قرار دهند و این امر را در طرق مختلف به انجام برسانند.

به طور کلی اعتماد در بسیاری از تعاملات اجتماعی که با عدم اطمینان و وابستگی درگیر است، عامل مهمی محسوب می‌شود. در سراسر مبادلات و روابط اجتماعی، اعتماد همچون روان‌کننده‌ای، چرخ‌های کنش اجتماعی را راحت تر به حرکت در می‌آورد. اعتماد تسهیل‌کننده مبادلات در فضای اجتماعی است که هزینه مذاکرات و مبادلات را به حداقل می‌رساند. در نهایت این که در محیط‌های کسب‌وکار امروزی به طور طبیعی کاربران و محیط طبیعی سیستم‌هایی را می‌پذیرند که از قابلیت اتکا و اعتماد بالایی برخوردار باشد. (زارعی، ۱۳۸۷)

اعتماد و مکانیزم ایجاد اعتماد در تجارت الکترونیک مهم می‌باشد زیرا ریسک و عدم اطمینان ادراک شده مرتبط با مبادلات بی‌نام بر خط را کاهش می‌دهند و به مشتری برای پیوستن به رفتارهای اعتمادی مثل تغییر اطلاعات فردی و خرید کالاها اقدام کنند. (گرینر و وانگ، ۲۰۱۰)

سازمان بازرسی کل کشور در اجرای اصل ۱۷۴ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و به منظور نظارت بر حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین تشکیل شده و بر اساس قانون تشکیل و آئین‌نامه اجرایی آن، سازمان بازرسی کل کشور عهده‌دار مسئولیت رسیدگی و پاسخ‌گویی به شکایات مردمی نیز هست. همچنین در ماده ۲۵ قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، در راستای تسریع و تسهیل در رسیدگی به شکایات مردمی، تکالیفی برای دستگاه‌های اداری و اجرایی کشور تعیین شده و بر اساس تبصره یک ماده مذکور، سازمان بازرسی کل کشور مسئول نظارت بر حسن اجرای این ماده است.

سامانه رسیدگی به شکایات و اطلاعات سازمان بازرسی کل کشور، روش بهبود یافته فرآیند بازرسی سنتی است که در آن، داده‌ها به صورت دیجیتال ذخیره و پردازش می‌گردند. از جمله کاربردهای

دور از هر گونه دشمنی و خصومت است. گنورگ زیمل، "اعتماد را معادل کلمه ایمان به کار می‌برد و به اعتقاد وی نوعی ایمان و اعتقاد به افراد جامعه است." (گلابی، ۲۸: ۱۳۸۴)

در کارهای فردیناند تونیس "در جوامع سنتی یا گمین شافت اعتماد مانند احترام و حس تعلق شخصی، فضیلتی برای افراد است، در حالی که در جوامع مدرن یا گزل شافت اعتماد غیر شخصی و رسمی است." (ازکیا و دیگری، ۱۵۶: ۱۳۸۴)

تالکوت پارسنز عامل ایجاد اتحاد و انسجام اجتماعی و ثبات و نظم را اعتماد می‌داند. به عقیده وی اعتماد، این باور را در افراد ایجاد می‌کند که دیگران به منظور دستیابی به یک موقعیت گروهی از منافع شخصی دست می‌کشند. "وی نظام منسجم را نظامی می‌داند که بتوان به عاملان آن در انجام وظایفشان اعتماد کرد که این امر خود به پایداری و نظم سیستم اجتماعی کمک می‌کند." (انعام، ۲۵: ۱۳۸۰)

آنتونی گیدنز در تعریف اعتماد به فرهنگ آکسفورد استناد می‌کند و "اعتماد را به عنوان اطمینان یا اتکا به نوعی کیفیت، یا صفت و یا اطمینان به حقیقت عبارت یا گفته‌ای توصیف می‌کند. به اعتقاد وی اعتماد نوع خاصی از اطمینان است و چیزی یکسره متفاوت از آن نیست." (گیدنز، ۳۷: ۱۳۸۴)

رونالد اینگلهارت در تعریف خود از اعتماد به جنبه قابلیت پیش‌بینی رفتار توجه داشته و عقیده دارد "اعتماد یا عدم اعتماد به تشکیل انتظارات در شرایط اطلاعاتی ناقص کمک می‌کند و اعتماد این انتظارات را در بر می‌گیرد که رفتار دیگری به طرز قابل پیش‌بینی دوستانه خواهد بود و در جهت مخالفت رفتار موذیانانه یا غیرقابل اعتماد افراد، عدم اعتماد تلقی می‌شود." (اینگلهارت، ۱۳۸۲)

نیکلاس لوهمان "اعتماد را به معنی مطمئن بودن درباره کنش‌های احتمالی دیگران در آینده تعریف می‌کند و عنوان می‌کند که اعتماد با مفهوم مخاطره و ریسک در ارتباط است. به اعتقاد لوهمان کارکرد اعتماد در نظام اجتماعی این است که عدم تعیین اجتماعی را کاهش می‌دهد." (امیر کافی، ۱۱: ۱۳۷۴)

پیوتر زتومکا "اعتماد و اعتماد کردن را نوعی استراتژی مهم در مواجهه با شرایط نامعین و کنترل آینده می‌داند. (زتومکا، ۲۹: ۱۳۸۶) جیمز کلن اعتماد را وارد کردن عنصر خطر در کنش با دیگران دانسته و اعتماد را با مخاطره در ارتباط می‌داند." (کلن، ۱۹۶۰) فرانسیس فوکویاما "اعتماد را به عنوان انتظاری که در یک جامعه از رفتار مقرراتی، مسئولانه و همیارانه‌ی بخشی از اعضای دیگر جامعه که بر هنجارهای مشترک عام مبتنی است، تعریف می‌کند" (فوکویاما، ۱۰: ۱۳۷۹)

این سامانه، ثبت و بررسی شکایات و همچنین ارزیابی و نظر سنجی می‌باشد که با توجه به اهمیت کاربرد آن لازم است امنیت کافی برای استقرار آن فراهم گردد تا اعتماد و اطمینان کاربران به آن جلب شده و مورد بهره‌برداری قرار گیرد. از ویژگی‌های بارز این سامانه، صرفه‌جویی در هزینه و زمان بوده که شهروندان بدون محدودیت مکانی، ترغیب به مشارکت بیشتر در این زمینه خواهند شد. مقابله با تهدیدات امنیتی این سامانه و استفاده از پروتکل‌های رمزنگاری، مهم‌ترین چالش در استفاده از آن می‌باشد.

به عبارت دیگر سهولت دسترسی مردمی به سازمان، سرعت دادن و کاهش زمان در رسیدگی به شکایات، ایجاد حداکثر شفافیت برای شاکی، افزایش رضایت‌مندی مردم و افزایش اعتماد عمومی و ارتقای سرمایه اجتماعی را از اهداف ایجاد مرکز رسیدگی به شکایات مردمی و بسط و گسترش راه‌های ارتباطی مردم با این مرکز به منظور تحقق اهداف ذیل صورت پذیرفته است.

بنابراین با توجه به اینکه اعتماد به عنوان یک مکانیسم کاهش ریسک و عدم اطمینان نقش بسیار مهمی را در موفقیت سازمان‌ها در بهره‌گیری از خدمات الکترونیک دارد، در این تحقیق موفقیت سازمان بازرسی در ایجاد اعتماد عمومی به سامانه رسیدگی به شکایات مورد بررسی قرار گرفته است.

لذا تحقیق حاضر درصدد پاسخ به این سؤال اساسی است:

موفقیت سامانه رسیدگی به شکایات و اعلامات سازمان بازرسی کل کشور در جلب اعتماد عمومی به چه میزان است و مدل بهینه آن کدام است؟

### چارچوب نظری تحقیق

در این تحقیق میزان موفقیت سامانه رسیدگی به شکایات سازمان بازرسی مورد بررسی قرار خواهد گرفت لذا دو موضوع اعتماد و کیفیت خدمت رسانی این سامانه مد نظر قرار دارد.

اعتماد<sup>۱</sup> یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه می‌باشد. همچنان که از شواهد کتاب‌ها و مقالات بسیاری که اخیراً در مورد مفهوم اعتماد و نظریه‌های مربوط به آن نوشته شده بر می‌آید، اعتماد را به آسانی نمی‌توان تعریف کرد. به علاوه، آنچه موضوع را بیشتر پیچیده می‌کند، مترادف‌های بسیاری است که برای آن وجود دارد از جمله اشتراک، همدلی، تحمل و برادری، وابستگی، اطمینان، اعتقاد، وثوق، باور، ایمان، به دیگری تکیه کردن و ...

به عنوان مثال امیل دورکیم، اعتماد را آرامشی می‌داند که حاصل زندگی مسالمت‌آمیز بشر در کنار هم‌نوعانش در حالت صلح و به

توصیف دقیقی از واژه «کیفیت» دشوار و مبهم است و معمولاً به کلیه ویژگی‌هایی که برطرف‌کننده نیازهای مشتری می‌باشد، کیفیت اطلاق می‌گردد. هر خدمتی که تأمین‌کننده نیازهای مشتریان باشد، خدمتی با کیفیت است. تعریف و سنجش کیفیت خدماتی که دارای ماهیت فیزیکی نیستند کاری دشوار است و این دشواری ناشی از ابعاد و ویژگی‌های خاص خدمات است. ابعاد کیفیت، عواملی هستند که انتظارات و نیازهای مشتریان در آن ابعاد گنجانیده می‌شود. «پاراسورامان»، «زتامل» و «گاروین» هر کدام ابعاد مختلفی را جهت استقرار مدیریت کیفیت بیان کرده‌اند که در جدول زیر برخی موارد متفاوت آن‌ها درج شده است. (ابطحی و مرآت‌نیا، ۱۳۸۷). (جدول ۱)

#### \* مدل تحلیل شکاف کیفی خدمات

در این مدل فعالیت‌های برجسته یک سازمان خدماتی و تعامل و ارتباط بین آن‌ها (که بر درک کیفیت و ارائه یک سطح رضایت‌مندانه از کیفیت خدمت تأثیر دارند) مشخص می‌شود. این ارتباطات به وسیله شکاف‌ها یا مغایرت‌ها به این گونه توصیف می‌شوند که «یک شکاف مانع مهمی برای دست یافتن به یک سطح رضایت بخش کیفیت خدمت است». (شاهین، ۲۰۰۲)

مدل‌های تحلیل شکاف کیفی هر یک با یک تمرکز و تأکید متفاوت طراحی شده‌اند. ضمن آنکه هر مدل برای زمینه‌های متفاوتی، مفید است، ولی به طور کلی مدل‌های مفهومی کیفیت به دلایلی از قبیل تعیین عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات سازمان، تعیین چگونگی نواقص کیفی و تعیین چارچوبی برای انجام برنامه‌های بهبود کیفیت مهم تلقی می‌شوند. (زاهدی و همکاران، ۱۳۹۲)

یک مدل کیفیت مطلوب، باید مدیریت را در تشخیص منابع، کشف مشکلات، مشخص کردن علل مشکل مشاهده شده در زمینه کیفیت و ارائه راهکارهای عملی ممکن، یاری رساند. (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۹۴)

#### سطوح شکاف‌های مدل پاراسورامان عبارتند از:

\* **شکاف (۱) انتظار مشتری - درک مدیریت:** مدیریت ممکن است درک نادرستی از انتظارات واقعی مشتری داشته باشد. دلیل این شکاف فقدان تمرکز مناسب بر مشتری یا بازار است. حضور یک بخش بازاریابی لزوماً تضمین‌کننده تمرکز بر بازار نیست، بلکه نیاز به فرآیند مدیریت مناسب، ابزارها و نگرش تجزیه و تحلیل بازار دارد.

\* **شکاف (۲) مشخصات کیفیت خدمات:** ممکن است سازمان در ترجمه انتظارات مشتری به ویژگی‌های کیفی خدمت ناتوان باشد. این شکاف به جنبه‌های طراحی خدمت مرتبط است.

\* **شکاف (۳) ارائه خدمت:** دستورالعمل‌ها در مورد ارائه یا

از نظر کلاوس افه "اعتماد به معنای باور به عملی است که از دیگران انتظار می‌رود. وی همچنین اعتماد را فرضی شناختی می‌داند که کنشگران فردی یا جمعی / گروهی در تعامل با دیگران به کار می‌بندند" (تاجبخش، ۲۰۸: ۱۳۸۴)

در یک جمع‌بندی کلی اشتراکات تعاریف فوق را می‌توان این چنین برشمرد: ۱- اعتماد در فرآیند روابط اجتماعی بین افراد و سازمان‌های اجتماعی با همدیگر تبلور می‌یابد. ۲- اعتماد متضمن نوعی انتظار است. ۳- اعتماد در شرایط و وضعیت مخاطره‌آمیز وجود دارد. مفهوم عدم تعین اجتماعی، یعنی عدم پیش‌بینی رفتارها و امور نیز با مفهوم اعتماد توأم می‌باشد. ۴- حسن ظن فرد نسبت به سایر اعضای جامعه نیز عنصر کلیدی اعتماد محسوب می‌شود؛ چرا که با وجود عدم قطعیت‌ها و وجود خطر در روابط، افراد به خاطر حسن ظن و احساس مثبتی که به یکدیگر دارند به هم اعتماد می‌کنند. ۵- اعتماد واقعی اجتماعی و فرهنگی است. ۶- اعتماد خصلت نسبی و متغیر دارد یعنی اینکه در یک جامعه در دوره‌های مختلف تاریخی تغییر می‌کند.

به طور کلی اعتماد پدیده‌ای چندوجهی، چند سطحی، نسبی، وابسته به زمینه زندگی اجتماعی و گذشته تاریخی هر جامعه یا اجتماع خاص و دارای انواع متعدد است. تعاریف متعددی از آن وجود دارد و به صورت‌های گوناگونی مفهوم‌پردازی و سنجیده شده است. همه ویژگی‌های فوق پیچیدگی‌های ارزیابی و شناسایی وضعیت اعتماد را برای اندیشمندان علوم اجتماعی سخت‌تر می‌کند. اما اکثر نظریات مربوطه باورها، فرهنگ، میزان جرایم و امنیت عمومی و نوع تعاملات بین مردم با یکدیگر و با دستگاه‌های سیاسی و حاکم را به عنوان عوامل اصلی مرتبط با میزان اعتماد در هر جامعه‌ای عنوان کرده‌اند. یکی از مهم‌ترین ابعاد و انواع اعتماد، اعتماد نهادی است که به چگونگی عملکرد مجریان نهادهای رسمی و سازمانی و نحوه برخورد آن‌ها با مردم مربوط می‌شود. به ویژه در کشورهای در حال توسعه که نهادها و سازمان‌ها نتوانسته‌اند به خوبی نیازهای مردم در محیط‌های اجتماعی - سیاسی جدید را برآورده کنند.

زومکا بین اعتماد شخصی و اعتماد اجتماعی تفاوت بنیادی نمی‌بیند. او آن‌ها را به عنوان "دوایر متحدالمرکزی از اعتماد" یا به تعبیر فوکویاما "شعاع‌های اعتماد" می‌داند که به تدریج از عینی‌ترین روابط بین شخصی به سمت روابط انتزاعی‌تر که معطوف به موضوعات اجتماعی هستند، بسط پیدا می‌کند. به نظر زومکا، تعیین برخی نقش به عنوان نقش‌های قابل اعتماد و یا غیر قابل اعتماد در میان جوامع مختلف و در دوره‌های تاریخی مختلف ممکن است متفاوت باشد.

یکی از عوامل مؤثر بر اعتماد به خصوص در مورد اعتماد نهادی، کیفیت ارائه خدمات است.

این پژوهش را مشتریان و کاربران سامانه رسیدگی به شکایات و اعلامات سازمان بازرسی استان مازندران تشکیل می‌دهند. بر اساس آمار ماخوذه از سازمان بازرسی کل کشور تعداد شکایات ثبت شده در سامانه سازمان بازرسی استان مازندران در سال ۱۳۹۶ برابر با ۲۴۸۸۴ مورد می‌باشد که بر اساس فرمول کوکران ۳۷۸ نفر در مطالعه شرکت داده شدند. پرسش‌نامه‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری سیستماتیک توزیع شده است.

در پژوهش حاضر با توجه به ماهیت موضوع و روش تحقیق از ابزار پرسش‌نامه محقق‌ساخته استفاده شده است. این سئوالات در طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای شامل گزاره‌های کاملاً موافق، موافق، بی‌نظر، مخالف و کاملاً مخالف تنظیم شده است. (جدول ۲)، تناظر سئوالات پرسش‌نامه را با متغیرهای تحقیق نشان می‌دهد:

#### یافته‌ها

**ارائه مدل بهینه برای جلب اعتماد عمومی به سامانه:** برای طراحی مدل بهینه برای جلب اعتماد عمومی به سامانه از روش تحلیل مسیر و معادلات ساختاری استفاده شد. پس از طی مراحل مختلف تدوین معادلات ساختاری و اصلاح مسیرهای اثرگذاری متغیرهای مدل بر اعتماد عمومی به سامانه در نهایت مطلوب‌ترین مدل معادلات ساختاری جهت تبیین میزان اعتماد به سامانه شکایات تدوین شد. مدل نهایی و برازش شده توسط داده‌های تحقیق در سطح مناسبی از نظریه‌ها و تحقیقات انجام شده حمایت کرده و مدل مناسبی برای تبیین میزان اعتماد عمومی به سامانه محسوب می‌شود. زیرا اولاً مجذورخی مدل معنی‌دار نبوده و مقدار RMSEA نیز نزدیک صفر است. ثانیاً AIC و CAIC و مدل نسبت به مدل‌های مستقل و اشیاع مقادیر کم‌تری دارند. ثالثاً شاخص‌های برازش نسبی و برازش مطلق در سطح مناسب و قابل قبولی هستند. مدل معادلات ساختاری برازش شده مدل مناسبی برای تبیین تغییرات میزان اعتماد به سامانه رسیدگی به شکایات بوده و به طور معناداری ۳۱ درصد از تغییرات را تبیین کرده است. (جدول ۳)

مدل ساختاری نهایی موفقیت در جلب اعتماد عمومی به سامانه بررسی شکایات در (شکل ۱ و ۲) ارائه شده است. در این شکل متغیر وابسته (Y) اعتماد عمومی به سامانه می‌باشد و متغیرهای مستقل X1 ویژگی‌های مشتری، X2 عوامل مرتبط با فناوری، X3 کیفیت وب‌سایت و X4 ویژگی‌های سازمان می‌باشد.

مدل تدوینی برای تبیین تغییرات میزان موفقیت در جلب اعتماد عمومی به سامانه شکایات سازمان بازرسی نشان‌دهنده تأثیر معنادار متغیر بیرونی ویژگی‌های مشتری و متغیرهای درونی فناوری،

عملکرد خدمت به تنهایی تضمین‌کننده ارائه خدمت با کیفیت بالا نیست. دلایل چندی برای این مورد وجود دارد: فقدان حمایت کافی از کارکنان خط مقدم، مشکلات فرآیندی، تغییرپذیری عملکرد کارکنان خط مقدم/ارتباطی.

\* **شکاف (۴) ارتباطات خارجی:** انتظارات مشتری به وسیله ارتباطات خارجی یک سازمان شکل داده می‌شود. یک انتظار واقع‌گرا، درک مثبت از کیفیت خدمت را ارتقاء می‌دهد. لذا بخش بازاریابی یک سازمان خدماتی باید خدمات و روش ارائه خدمات را بطور دقیق توصیف کند.

\* **شکاف (۵) خدمت مورد انتظار - خدمت درک شده:** کیفیت درک شده خدمت بستگی به اندازه (تفاوت میان Expectation و Perception) و جهت شکاف پنجم دارد. تفاوت منفی بین انتظارات و ادراکات مشتری، بیان‌گر سطحی از کیفیت خدمات کمتر از حد انتظار مشتری است و بالعکس، که در مجموع با ماهیت شکاف‌های بازاریابی، طراحی و ارائه خدمت ارتباط دارد.

مشاهده می‌شود که مهم‌ترین شکاف در این مدل، شکاف مشتری یا شکاف پنجم (فاصله بین خدمت مورد انتظار و خدمت درک شده از سوی مشتری) می‌باشد و عامل کلیدی در کاهش آن، رفع شکاف‌های چهارگانه دیگر است.

#### بر این اساس متغیرهای تحقیق عبارتند از:

##### متغیر وابسته

متغیر وابسته تحقیق حاضر میزان موفقیت در جلب اعتماد عمومی به سامانه رسیدگی به شکایات و اعلامات سازمان بازرسی کل کشور می‌باشد.

##### متغیرهای مستقل

متغیرهای مستقل در واقع عوامل اعتماد زا هستند که بر اساس چهارچوب نظری به ۴ دسته تقسیم می‌شوند:

- **عوامل مرتبط با فناوری:** فناوری‌های مدرن، کانال‌های ارتباطی متنوع و عملکرد فناوری.

- **عوامل مرتبط با ویژگی‌های سازمان:** کنترل‌های امنیتی، کنترل حریم خصوصی، صداقت و شایستگی و خیرخواهی.

- **عوامل مرتبط با کیفیت وب‌سایت:** کیفیت خدمات، کیفیت اطلاعات و کیفیت سایت (طراحی گرافیک، ساختار و محتوا).

- **عوامل مرتبط با ویژگی‌های مشتری:** اعتماد، سودمندی درک شده، سهولت استفاده و راحتی.

#### مواد و روش‌ها

روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است که در آن از روش پیمایش برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شده است. جامعه آماری

سازمان‌های خصوصی رویکرد اقتصادی و جلب رضایت مشتری در اولویت اول است.

در سازمان‌های عمومی اما توجه به منافع جمعی و حقوق جمعی اولویت داشته و در سازمان‌های دولتی نیز هدف از رسیدگی به شکایات، پیشگیری از فساد سازمانی، نیل به اهداف دولت و نظام و همچنین تعالی اخلاق سازمانی است.

رسیدگی به شکایات در کشورهای مختلف براساس ظرفیت‌ها و توانمندی‌ها و همچنین سیاست‌های دولت آن‌ها تفاوت دارد. در برخی از کشورها بر ظرفیت‌های قانونی، در برخی دیگر بر ظرفیت‌های اجتماعی و مردمی و در برخی دیگر بر ظرفیت‌های سازمان‌های مردم نهاد توجه می‌شود. رسیدگی به شکایات در کشورهای مختلف در قوانین، وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مربوطه متفاوت است؛ ولی آنچه اهمیت بسزایی دارد توجه جدی در رسیدگی و فرجام شکایات از سازمان‌ها است.

شکایت، ابراز نارضایتی است که نیاز به پاسخ‌گویی و رسیدگی دارد. رسیدگی به شکایات نه تنها آزردهنده و زاید نیست بلکه بسیار مفید و آموزنده است. با استخراج اطلاعات مورد نیاز از شکایات صورت گرفته، می‌توان کیفیت خدمات را ارزیابی نموده و همچنین با جبران نواقص و کمبودها، نقاط ضعف را از بین برد. رسیدگی به شکایات و بررسی آن‌ها، ابزاری بسیار مؤثر برای ارتقای کیفیت خدمات است. (موحدنیا و همکاران، ۱۳۹۳)

مفهوم رسیدگی به شکایات مردمی اگرچه در نگاه اول ممکن است رویکردی پلیسی به نظر برسد، ولی بیشتر از جنبه مردمی و نهادهای غیر پلیسی در ایران مطرح است. هدف این نهادها این است که بدون دخالت پلیس تا حد امکان وضعیت شکایات مردمی که بیشتر از مسائل و مشکلات اداری می‌باشد، بررسی، رسیدگی و حل گردد.

از سوی دیگر رسیدگی سازمان‌ها به شکایات مردم ثمرات بسیاری برای نظام جامع دولتی خواهند داشت و بهره‌وری سازمان به واسطه ارتقای سطح رضایت مردم بیشتر خواهد شد.

در نگاه مردم، سازمان بازرسی مهم‌ترین نقش را در رسیدگی به شکایات از سازمان‌های دولتی دارد و این پژوهش می‌تواند جایگاه مردم را به عنوان یک عنصر اساسی روشن سازد.

پدیده رسیدگی به شکایات در راستای خدمت رسانی به مردم است و این موضوع در بطن سازمان‌های دولتی در جمهوری اسلامی ایران اهمیت بسزایی دارد. این رویه در راستای رفع ضعف‌های اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی، ایجاد بستر مناسب برای ارتقای سطح رضایت، جلوگیری از اتلاف وقت و تردد اضافی و نیز کاهش اتلاف سرمایه‌های انسانی در نظر گرفته شده است.

پژوهش‌ها نشان می‌دهد ۴۵ درصد مردم حتی با اعلام نارضایتی، شکایت نمی‌کنند و ۵۰ درصد شکایت کرده ولی منصرف شده و تنها

کیفیت وب‌سایت و ویژگی‌های سازمان بر اعتماد عمومی به سامانه است. نتایج ضریب مسیر در مدل نشان داد که اثر مستقیم همه متغیرهای مدل بر اعتماد به سامانه معنادار بوده است. در مدل ساختاری تدوین شده مهم‌ترین عاملی که تأثیر مستقیم آن در بین عوامل دیگر بر اعتماد به سامانه شایان توجه است، متغیر درونی کیفیت وب‌سایت و متغیر بیرونی ویژگی‌های مشتری تلقی می‌شود. به عبارت دیگر کیفیت وب‌سایت زمینه را برای افزایش اعتماد به سامانه فراهم می‌کند و ویژگی‌های مشتری باعث افزایش میزان اعتماد به سامانه می‌شود. درمدل مسیر اثر غیر مستقیم فناوری بر اعتماد به سامانه به اندازه اثر مستقیم بوده و نوع اثر نیز مثبت می‌باشد یعنی با افزایش میزان فناوری، کیفیت وب‌سایت افزایش یافته و در نهایت منجر به افزایش اعتماد به سازمان و سامانه بررسی شکایات می‌شود. این امر به نوبه خود در موفقیت سازمان در جلب اعتماد عمومی به سامانه مؤثر است.

اثر غیر مستقیم کیفیت وب‌سایت بر میزان اعتماد عمومی به سامانه عمدتاً از طریق ویژگی‌های سازمان بوده است. بدین صورت که کیفیت وب‌سایت در بین مشتریان بر دیدگاه آن‌ها در مورد ویژگی‌های سازمان مؤثر بوده و منجر به افزایش اعتماد آن‌ها به سامانه می‌شود. همچنین ویژگی‌های مشتری دارای اثر غیر مستقیم معناداری نیست زیرا مقدار آن نزدیک صفر است.

در مجموع بر اساس اثرات کل در مدل ساختاری، به ترتیب متغیرهای کیفیت وب‌سایت، فناوری، و ویژگی‌های سازمان دارای کم‌ترین تأثیر در جلب اعتماد عمومی به سامانه بوده‌اند. (جدول ۴)

### بحث و نتیجه‌گیری

امروزه، سازمان‌ها به شکل بنیادین تغییر کرده و دیگر شباهتی به سازمان‌های دیروز ندارند. سازمان‌ها در دنیایی به سر می‌برند که پویایی، تغییر و پیچیدگی جزء عناصر اصلی آن است و برای بهره‌وری از فرصت‌های زودگذر عصر حاضر ناچار به ایجاد ساختار منعطف و بهره‌مندی از امکانات بیرون سازمان هستند. آنچه در سازمان‌های امروزی مشاهده می‌شود، تغییرات اساسی در ساختارها و رفتارها و شبکه‌ای شدن فعالیت‌های آن‌هاست.

سازمان‌ها برای ارتقای سطح عملکرد و بهره‌وری خود، نیازمند این هستند که ضمن ارزیابی برنامه‌ها و سیاست‌ها، به شکایت‌های واصله از سوی مخاطبان نیز پاسخ گویند.

رسیدگی به شکایات در سازمان‌های دولتی، عمومی و خصوصی متفاوت است. اگرچه در تمامی این سازمان‌ها، منافع مردم در اولویت است ولی هر سازمانی با توجه به سیاست‌ها، اهداف و برنامه‌های خود رویکرد مشخصی در رسیدگی به شکایات دارد. در

۳- **شکاف ارائه خدمت:** دستورالعمل‌ها در مورد ارائه یا عملکرد خدمت به تنهایی تضمین‌کننده ارائه خدمت با کیفیت بالا نیست. دلایل چندی برای این مورد وجود دارد: فقدان حمایت کافی از کارکنان خط مقدم، مشکلات فرآیندی، تغییرپذیری عملکرد کارکنان خط مقدم/ارتباطی.

۴- **شکاف ارتباطات خارجی:** انتظارات مشتری به وسیله ارتباطات خارجی یک سازمان شکل داده می‌شود. یک انتظار واقع‌گرا، درک مثبت از کیفیت خدمت را ارتقاء می‌دهد. لذا بخش بازاریابی یک سازمان خدماتی باید خدمات و روش ارائه خدمات را بطور دقیق توصیف کند.

۵- **شکاف خدمت مورد انتظار - خدمت درک شده:** کیفیت درک شده خدمت بستگی به اندازه و جهت انتظارات مشتریان و درک آن‌ها از سودمندی خدمات ارائه شده دارد. تفاوت منفی بین انتظارات و ادراکات مشتری، بیان‌گر سطحی از کیفیت خدمات کم‌تر از حد انتظار مشتری است و بالعکس، که در مجموع با ماهیت شکاف‌های کیفیت خدمات، طراحی و ارائه خدمت ارتباط دارد.

مشاهده می‌شود که مهم‌ترین شکاف در این مدل، شکاف مشتری (فاصله بین خدمت مورد انتظار و خدمت درک شده از سوی مشتری) می‌باشد و عامل کلیدی در کاهش آن، رفع شکاف‌های چهارگانه دیگر است.

مدل تدوینی برای تبیین تغییرات میزان موفقیت در جلب اعتماد عمومی به سامانه شکایات سازمان بازرسی برای پر کردن این خلاءها و رفع این شکاف‌ها ارائه شده است. آزمون‌های آماری نشان داد مدل طراحی شده از برآزش مناسبی برای تبیین اعتماد عمومی به سامانه برخوردار است.

با مطالعه یافته‌های مرتبط با موضوع پژوهش برای تبیین و توضیح این نتایج، می‌توان گفت همان‌گونه که محققان مطرح کردند وقتی کیفیت ارائه خدمات افزایش یابد، امکان بهبود خدمت‌رسانی در فعالیت‌های کلیدی سازمان افزایش می‌یابد و بهره‌وری و کارایی سازمان بهبود می‌یابد و آمادگی سازمان در قبال تغییرات افزایش می‌یابد و به طور کلی اعتماد به سازمان افزایش می‌یابد. بنابراین تلاش برای بهبود کیفیت خدمات و تسهیل فرایند رسیدگی به شکایات موجب ارتقاء اعتماد عمومی به سامانه رسیدگی به شکایات خواهد شد.

لذا به نظر می‌رسد در راستای تقویت رسیدگی به شکایات در سازمان‌های دولتی باید بستر قانونی، ساختار منسجم، دریافت پاسخ‌گویی سریع و کم هزینه شکایت، یک سازمان یا حتی وزارتخانه، پشتیبانی و نیروهای انسانی مورد اعتماد، پاسخ‌گویی قاطع و الزام آور، جبران هزینه‌ها و حمایت از فرد شاکی، مردمی مشارکت‌جو و پیگیر، فرایندهای مکانیزه و الکترونیکی، مصونیت

۵ درصد هستند که شکایت خود را پیگیری کرده، پاسخ می‌گیرند. با استخراج اطلاعات مورد نیاز از شکایات صورت گرفته می‌توان کیفیت خدمات را ارزیابی نمود و ضمن تقویت نقاط مثبت بر نقاط منفی چیره گشت. رسیدگی به شکایات و بررسی آن‌ها، ابزاری بسیار مؤثر برای ارتقای کیفیت خدمات است. (موحدنیا و همکاران، ۱۳۹۳)

با این کار اعتماد مردم به دولت و نظام تقویت شده و مشارکت آن‌ها در برنامه‌های مختلف سازمانی و بهبود عملکرد سازمانی افزایش می‌یابد.

در این تحقیق میزان اعتماد به سامانه رسیدگی به شکایات سازمان بازرسی مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج تحقیق نشان داد که عوامل مرتبط با فناوری، عوامل مرتبط با ویژگی‌های سازمان، عوامل مرتبط با کیفیت وبسایت و ویژگی‌های مشتری با جلب اعتماد عمومی به سامانه رابطه معناداری دارد. در واقع ویژگی‌های مشتری با میانجی‌گری فناوری، کیفیت وبسایت و ویژگی‌های سازمان بر اعتماد به سامانه رسیدگی به شکایات بازرسی مؤثر است. بررسی تطبیقی نتایج به دست آمده از تحقیق حاضر با نظریه‌ها و تحقیقات داخلی و خارجی از جمله تحقیقات (محمدی کره ناب، ۱۳۹۳)، (کازالو و همکاران ۲۰۱۱)، (کانولی و بنیستر ۲۰۰۹)، (یانگ و همکاران، ۲۰۰۹)، (لومسدن و مک کی، ۲۰۰۶)، (کیم و همکاران، ۲۰۰۵) و (بارت و همکاران، ۲۰۰۵) نشان از همسویی و سازگاری بالا دارد.

"پاراسورامان"، "زتامل" و "گاروین" در تحقیقات خود به ابعاد کیفیت از جمله ویژگی‌های مرتبط با مشتری، سازمان و نحوه ارائه خدمات اشاره کردند که در نهایت رضایت‌مندی مشتریان را به دنبال دارد. در این زمینه بحث شکاف کیفی خدمات ارائه شد که در آن تأثیر فعالیت‌های برجسته یک سازمان خدماتی و تعامل و ارتباط بین آن‌ها بر درک کیفیت و ارائه یک سطح رضایت‌مندانانه از کیفیت خدمت مورد تحلیل قرار گرفت. تحلیل نتایج تحقیق بر اساس سطوح شکاف‌های مدل پاراسورامان عبارتند از:

۱- **شکاف انتظار مشتری - درک مدیریت:** مدیریت ممکن است درک نادرستی از انتظارات واقعی مشتری داشته باشد. دلیل این شکاف فقدان تمرکز مناسب بر مشتری یا بازار است. در این تحقیق این شکاف مشاهده نشده است. به عبارت دیگر بر اساس دیدگاه پاسخ‌گویان مدیریت به نیازهای آن‌ها توجه نموده و هر شکایتی با روال قانونی خود و در اسرع وقت در این سامانه قابل رسیدگی است.

۲- **شکاف مشخصات کیفیت خدمات:** کیفیت ارائه خدمات یکی دیگر از عوامل مؤثر بر اعتماد مشتریان است. در این تحقیق به کیفیت وبسایت، کیفیت ارائه خدمات و کیفیت اطلاعات اشاره شده است. این شکاف به جنبه‌های طراحی خدمت مرتبط است.

**\* کاهش هزینه‌ها و زمان رسیدگی به شکایات مردمی**  
از مهم‌ترین مسائلی که مورد توجه است رایگان بودن (نداشتن هزینه‌های پنهانی) و جبران هزینه‌های شاکیان از سازمان‌های دولتی است. به عبارت دیگر انتظار می‌رود شکایت کردن از سازمان‌های دولتی هزینه آشکار یا پنهانی برای مردم نداشته باشد. از سوی دیگر زمان رسیدگی به شکایات نیز بسیار اهمیت دارد. گاهی لازم است در همان زمان وقوع، به شکایات رسیدگی شود و در صورت طولانی شدن زمان رسیدگی به شکایات، مردم روز به روز از ارائه شکایات خود منصرف‌تر می‌شوند. این موضوع در بررسی مسائل حقوقی کشور بسیار شایع است و سبب شده تا بسیاری از مردم از پیگیری شکایات حقوقی خود منصرف شده و یا شکایتی نداشته باشند.

**\* پاسخ‌گویی قاطع و الزام آور سازمان‌های رسیدگی کننده به شکایات**

از دیگر مسائلی که در ایران بسیار اهمیت دارد و باعث می‌شود فرهنگ شکایات و رسیدگی به آن‌ها تقویت شده و مردم بیشتر شکایات خود را ارائه نمایند، نتیجه شکایات است. در صورتی که مردم به این نتیجه برسند شکایت کردن نتیجه‌ای نداشته و فرایندها بیشتر نمادین و ظاهری است کم‌تر به سراغ شکایات مدیریت شده خواهند رفت و مشکلات را توسط خود حل می‌نمایند. به همین منظور به نظر می‌رسد در مسیر رسیدگی به شکایات، مردم از نتیجه شکایات خود در عمل آگاه شده و تغییرات را در سازمان مشاهده کنند.

**\* جبران هزینه‌ها و حمایت از فرد شاکی توسط سازمان‌های دولتی**

پاسخ‌گویی قاطع به شکایات و رفع مشکلات موجود در سازمان، اهمیت بسزایی در فرایند رسیدگی به شکایات دارد. در اغلب موارد شهروندان هزینه‌های بسیاری را اعم از جابجایی، زمان، اسکان، پیگیری‌ها و نامه‌نگاری‌ها متقبل می‌شوند که هیچ وقت جبران نمی‌شود. سازمان‌های دولتی نیز گویا همان که پاسخ‌گوی مشکل هستند، آن را کافی می‌دانند. به نظر می‌رسد در مسیر رسیدگی به شکایات باید هزینه‌های جانبی نیز بررسی شده و برای فرد شاکی لحاظ گردد. یکی از علل اصلی عدم ارائه و پیگیری شکایت توسط مردم، هزینه‌ها و ارزش شکایات و نتیجه آن برای مردم است. در صورتی که مشخص شود سازمان در کار خود قصور کرده است، لازم است، هزینه‌های جانبی نیز جبران شود.

**\* آموزش و اطلاع‌رسانی فرایندهای رسیدگی به شکایات مردمی**

ارائه آموزش به مردم برای آشنایی با شیوه‌های طرح شکایات و فرایندهای آن از اهمیت بالایی برخوردار است. این موضوع باعث

حقوقی و سیاسی شاکی، فعالیت آزادانه سازمان‌های مردم نهاد مرتبط، ساختار پیشگیری‌کننده از بروز شکایت، وجود واحدهای رسیدگی به شکایات در هر سازمان دولتی، تعامل مؤثر سازمان‌های مختلف نظارت‌کننده و آموزش‌های شهروندی، سازمانی و اجرایی وجود داشته باشد.

### پیشنهادها

باتوجه به این که مطالعات انجام گرفته در داخل و خارج از کشور و همچنین یافته‌های این بررسی به نظر می‌رسد در راستای تقویت رسیدگی به شکایات در سازمان‌های دولتی باید بستر قانونی، ساختار منسجم، دریافت پاسخ‌گویی سریع و کم هزینه شکایت، یک سازمان یا حتی وزارتخانه، پشتیبانی و نیروهای انسانی مورد اعتماد، پاسخ‌گویی قاطع و الزام آور، جبران هزینه‌ها و حمایت از فرد شاکی، مردمی مشارکت جو و پیگیر، فرایندهای مکانیزه و الکترونیکی، مصونیت حقوقی و سیاسی شاکی، فعالیت آزادانه سازمان‌های مردم نهاد مرتبط، ساختار پیشگیری‌کننده از بروز شکایت، وجود واحدهای رسیدگی به شکایات در هر سازمان دولتی، تعامل مؤثر سازمان‌های مختلف نظارت‌کننده و آموزش‌های شهروندی، سازمانی و اجرایی وجود داشته باشد. برخی از پیشنهادات در این حوزه عبارتند از:

**\* تدوین ساختار منسجم رسیدگی به شکایات در قالب یک واحد سازمانی مقتدر**

اگرچه در سازمان بازرسی کل کشور واحد رسیدگی به شکایات وجود دارد ولی به نظر می‌رسد، موضوع رسیدگی به شکایات از چنان اهمیتی برخوردار است که برای آن یک واحد سازمانی با اقتدار و استقلال بیشتر در راستای تقویت چهره آمبود زمانی سازمان تأسیس شود. هر قدر ساختار رسیدگی به شکایات منسجم‌تر شود، مردم نیز به ارائه و پیگیری شکایات خود بیشتر بها می‌دهند. یک ساختار رسیدگی کننده به شکایات مردمی باید شامل موارد زیر باشد:

- فرمت‌های مناسب و ساده‌سازی شده شکایت نامه و کدهای رهگیری و شناسایی
- مسیرهای ارتباطی متنوع پستی، تلفنی، اینترنتی و تماس صوتی
- سامانه پاسخ‌گویی مناسب و ساده برای شهروندان
- نظام پشتیبانی و حمایتی از شاکیان و ارائه مشورت‌های مناسب به مردم
- نظام بررسی و مدیریت شکایات مناسب و قابل شناسایی برای مردم

- فرایندهای روشن برخورد با سازمان‌ها و دریافت پاسخ از آن‌ها  
- ارائه پاسخ‌های روشن و قابل بررسی و شناسایی به مردم از طرق گوناگون



شده تا درصد قابل توجهی از مردم از نظام‌های رسیدگی به شکایات اطلاع نداشته باشند. البته در این رابطه آمار دقیقی وجود ندارد. حتی مردم اطلاع ندارند که سازمان بازرسی چه وظایف و اختیاراتی دارد. آموزش مردم از طریق رسانه‌ها، سخنرانی‌ها و شبکه‌های اجتماعی باعث می‌شود تا مردم به جای پیگیری فردی شکایات، از طریق نظام‌های رسیدگی به شکایات به شکایات خود رسیدگی کنند. همچنین در ادارات توسط روابط عمومی‌ها باید این نظام‌ها معرفی شود. در سایت‌های سازمان‌ها لینک‌های مناسب و قابت رؤیت برای رسیدگی به شکایات تعبیه شود.

در صورت حصول این موارد است که موضوع رسیدگی به شکایات در بین مردم و مراجعان به سازمان‌ها پراکنده شده و فرهنگ‌سازی صورت می‌گیرد.

#### **\* مصونیت حقوقی و سیاسی شاکیان در کشور**

در صورتی که محرز شود شکایت شهروندان به حق بوده است، لازم است تمهیداتی اندیشیده شود تا آن‌ها در موارد خاص از نظر حقوقی و سیاسی تحت تعقیب قرار نگیرند. به باور بسیاری از مردم، شکایت کردن از یک سازمان باعث می‌شود سازمان مورد نظر در زمینه‌های دیگر مشکلاتی را برای آن‌ها به وجود آورد. مخصوصاً این که فرایندهای رسیدگی به شکایات واضح شده و شاکی و کارمند یا نظام سازمانی همدیگر را خواهند شناخت. در همین راستا باید تمهیداتی اندیشیده شود که مشکلات ثانوی برای شاکیان پیش نیاید.

#### **\* تقویت واحدهای رسیدگی به شکایات در هر سازمان**

##### **دولتی**

چند سالی است واحدهای رسیدگی به شکایات در سازمان‌ها مستقر و شروع به فعالیت نموده است. این واحدها در بسیاری از موارد اقدامات مناسبی انجام داده و مشکل گشای مردم در مراجعات به ادارات بوده‌اند. بررسی وضعیت این واحدها و تقویت آن‌ها از جمله موضوعاتی است که انتظار می‌رود در مسیر رسیدگی به شکایات مورد توجه قرار گیرد. این واحدها سبب شده‌اند فرایند رسیدگی به شکایات سریع‌تر انجام شود.

جدول ۱- ابعاد پاراسورامان، گاروین

شرح ابعاد کیفیت	ابعاد کیفیت	پیشنهاد دهنده
تأسیسات فیزیکی، ابزار، ماشین آلات، کارکنان، مسیرهای ارتباطی	(Tangibles)	لموس‌ها
توانایی اجرای خدمت وعده داده شده به نحو درست و قابل اتکاء	(Reliability)	قابلیت اتکاء
علاقتمندی به فراهم ساختن خدمت مناسب و کمک به مشتریان جهت دریافت بهترین خدمت	(Responsiveness)	پاسخ‌گویی
توانایی و تلاش کارکنان در جلب اعتماد مشتریان جهت بازگشت مجدد آن‌ها	(Assurance)	اعتماد
احساس تعلق و تعهد سازمان نسبت به فرد فرد مشتریان	(Empathy)	دلسوزی و تعهد (همدلی)
در دسترس قرار دادن اطلاعات سریع و دقیق برای همگان	(Communication)	اطلاع‌رسانی و ارتباطات
تسریع در ارائه خدمات مورد نظر مشتری	(Speed of Response)	سرعت در ارائه خدمات
درستی نتایج کارهای انجام شده و جلوگیری از اشتباهات مکرر	(Accuracy)	صحت خدمات
مقبولیت فرآورده برحسب نوع خدمت	(Personal Characteristics)	شکل ظاهری
ارائه خدمات با رفتار مشتری مدارانه	(Courtesy)	رفتار مناسب
پایبندی کارکنان به قوانین و ضوابط و عدم تبعیض بین مشتریان	(Legal Actions)	قانونمندی

جدول ۲- تناظر سؤالات پرسش‌نامه با متغیرهای تحقیق

متغیر اصلی	شاخص	گویه
عوامل مرتبط با فناوری	فناوری‌های مدرن	به نظر می‌رسد سازمان از فناوری‌های مدرن در این سامانه استفاده کرده است.
		فناوری‌های به کار رفته در این سامانه برای انجام فعالیت‌ها مناسب و به روز است.
		کیفیت اینترنت برای استفاده از خدمات این سامانه مناسب نمی‌باشد.
		کیفیت این سامانه در مقایسه با سامانه‌های مشابه دیگر خوب است.
عوامل مرتبط با فناوری	کانالهای ارتباطی متنوع	اطلاع‌رسانی در این سامانه از طریق پست، پیامک، تماس تلفنی و ... امکان‌پذیر است.
		در صورتی که مشکلی در مراحل رسیدگی به شکایت پیش بیاید با من تماس گرفته خواهد شد.
		امکان پیگیری شکایت در سامانه وجود دارد.
		دسترسی به فرآیند رسیدگی به شکایات باید برای شاک، بدون هزینه است.
عوامل مرتبط با فناوری	عملکرد فناوری	میزان پیشرفت شکایت در فرآیند رسیدگی به اطلاع شاکیان رسانه می‌شود.
		استقرار فرآیند رسیدگی به شکایات به آسانی، قابل دسترسی است.
		نظام رسیدگی به شکایات کارآمد است.

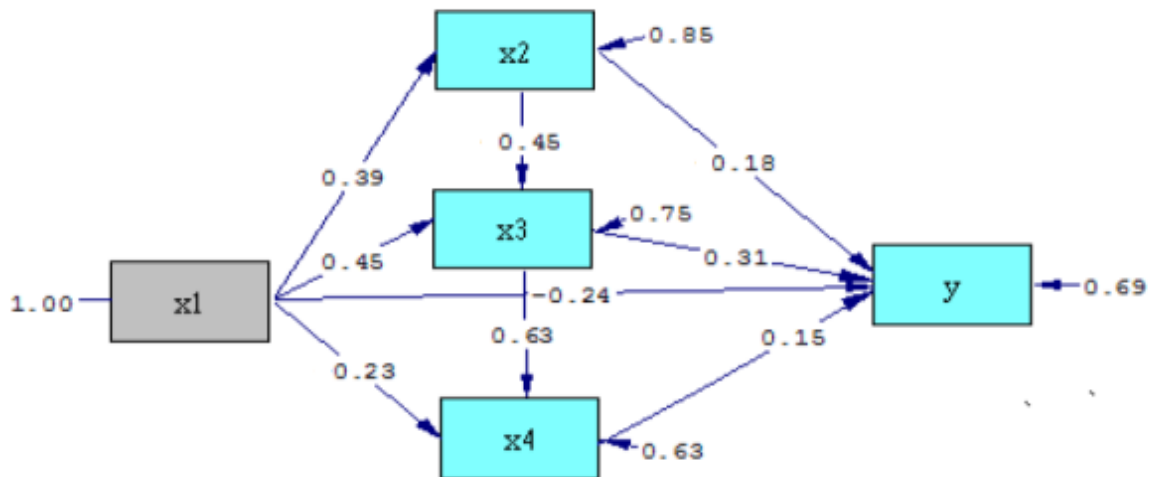
دستورالعمل مدونی برای رسیدگی به شکایات در سازمان وجود دارد.	کنترل‌های امنیتی	عوامل مرتبط با ویژگی‌های سازمان
به نظر می‌رسد این سامانه از امنیت لازم برخوردار است.		
اطلاعات مربوط به شاکی درجایی که مورد نیاز است در دسترس است اما فقط به منظور رسیدگی به شکایت و از افشای آن جلوگیری می‌شود مگر اینکه خود شاکی صریحاً به افشای آن رضایت داده باشد.		
دسترسی به پایگاه اطلاعاتی شکایات محدود به افرادی خاص و دارای اختیارات ویژه است.	حفظ حریم خصوصی	
شماره شناسایی منحصر به فرد برای هر شاکی در نظر گرفته شده است.		
اختصاص شماره و کد رهگیری جداگانه‌ای برای هر شاکی در نظر گرفته شده است.		
به طور کلی احساس می‌کنم کسی غیر از من و سازمان بازرسی به اطلاعات من دسترسی ندارد و حریم خصوصی من حفظ شده است.	شایستگی و صداقت	
سازمان توانایی پاسخ‌گویی به نیازهای مرا دارد.		
کارکنان ماهر و آموزش دیده برای رسیدگی مؤثر به شکایات در سازمان وجود دارد.		
تمامی شکایات چه ساده و چه پیچیده، در اولین فرصت ممکن حل و فصل می‌شوند.	خیرخواهی	
مطمئنم سازمان امانت‌داری لازم را رعایت خواهد کرد.		
سازمان نگرانی مرا در زمینه ارائه شکایت درک می‌کند.		
در مورد این که سازمان به شکایتم رسیدگی می‌کند نگرانی ندارم.	کیفیت خدمات	عوامل مرتبط با ویژگی‌های وبسایت
هر تصمیمی که سازمان بگیرد به نفع من خواهد بود.		
با شکایت به گونه‌ای محرمانه برخورد خواهد شد بدون این که عواقبی برای شاکی داشته باشد.		
ثبت اطلاعات در این سامانه آسان است.	کیفیت اطلاعات	
قابلیت جستجو در حوزه‌های مختلف وجود دارد.		
پیگیری پیشرفت و وضعیت شکایت امکان‌پذیر است.		
در حداقل زمان ممکن به شکایتم رسیدگی و به من اعلام شد.	کیفیت وبسایت	
به طور کلی خدمات مناسب و شایسته‌ای در این سامانه ارائه شد.		
این سامانه منبع مناسبی از اطلاعات است.		
این سامانه منبع خوبی از اطلاعات را فراهم می‌آورد.	اعتماد	
این سامانه اطلاعات به موقع (به هنگامی) را فراهم می‌آورد.		
طراحی گرافیک این سامانه مناسب است.		
این سامانه ساختار خوبی دارد.	سودمندی درک شده	
محتوای این سامانه مناسب است و کلیه اطلاعات مورد نیاز در اختیار مشتری قرار می‌گیرد.		
امکان ارتباط و تبادل پیام در این سامانه وجود دارد.		
روش رسیدگی به شکایت در این سامانه صحیح است.	سهولت استفاده	
شیوه رسیدگی به شکایت در این سامانه مطمئن است.		
به اینکه شکایتم بررسی و ترتیب اثر داده خواهد شد اعتماد کامل دارم.		
استفاده از این سامانه مرا قادر به طرح شکایت می‌کند.	راحتی	
استفاده از این سامانه کارایی مرا در تسهیم (به اشتراک‌گذاری) اطلاعات بهبود می‌بخشد.		
این یک برنامه خدماتی مفید برای طرح شکایت و رسیدگی به آن است.		
به طور کلی این سامانه برای من مفید و سودمند است.	راحتی	
یادگیری استفاده از این سامانه، آسان است.		
تبدیل شدن به فردی ماهر در استفاده از این سامانه برایم آسان است.		
به طور کلی، استفاده کردن از این سامانه سهل و آسان است.	راحتی	
استفاده از این سامانه مرا قادر می‌سازد تا در هر زمانی که مناسب می‌دانم شکایت خود را مطرح کنم.		
ثبت اطلاعات در این سامانه آسان است.		
استفاده از این سامانه به من برای مطرح کردن شکایت آسودگی خاطر می‌دهد.	راحتی	
این سامانه را مناسب و راحت می‌دانم.		

جدول ۳- شاخص‌های برازش مدل ساختاری میزان موفقیت در جلب اعتماد عمومی به سامانه شکایات

شاخص‌های کلی		شاخص‌های معیار اطلاعات		شاخص‌های برازش نسبی		شاخص‌های برازش مطلق	
R2	۰/۳۱	شکل AIC	۲۹/۱۸	NFI	۱	GFI	۱
T	۱۰/۴۴	شکل مستقل AIC	۲۶۸/۵۱	NNFI	۰/۹۹	AGFI	۰/۹۷
مجذورخی	۱/۱۸	شکل اشباع AIC	۳۰	PNFI	۰/۱۰	PGFI	۰/۰۶۷
درجه آزادی	۱	شکل CAIC	۹۰/۶۹	CFI	۱	-	-
RMSEA	۰/۰۲۹	شکل مستقل CAIC	۲۹۰/۴۸	IFI	۱	-	-
معناداری	۰/۲۸	شکل اشباع CAIC	۹۵/۹۰	RFI	۰/۹۵	-	-

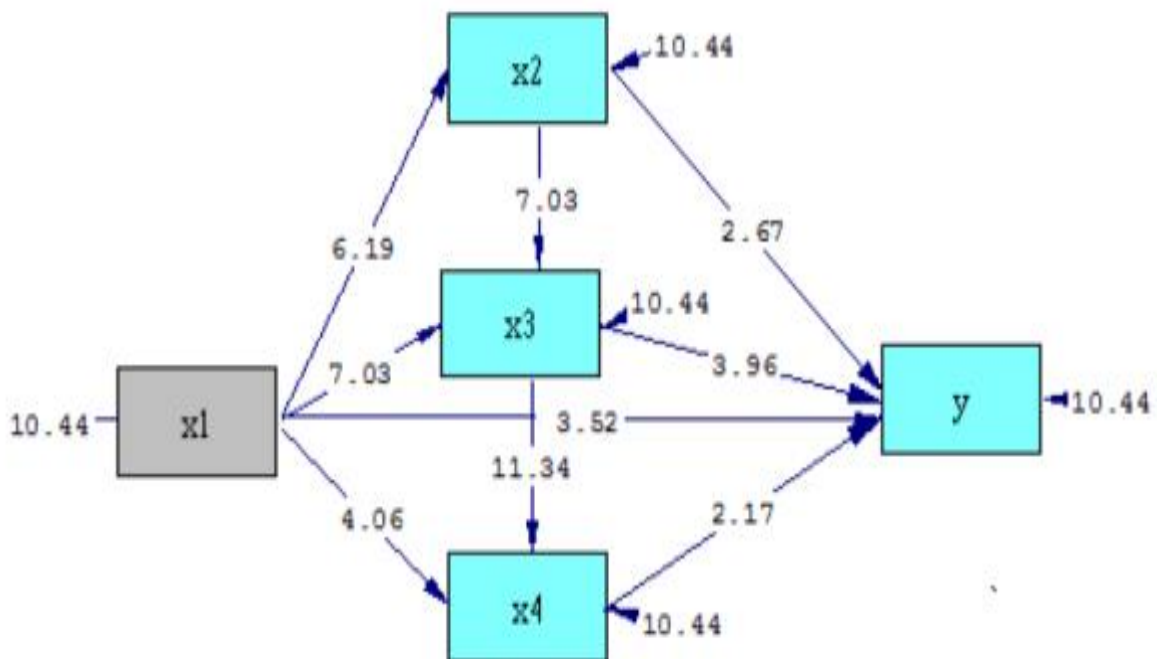
جدول ۴- اثرات متغیرهای تحقیق بر میزان موفقیت در اعتماد عمومی به سامانه

اثرات	ویژگی‌های مشتری	فناوری	کیفیت وبسایت	ویژگی‌های سازمان	مقدار T	ضریب تعیین
اثر مستقیم	۰/۲۴	۰/۱۸	۰/۳۱	۰/۱۵	۱۰/۴۴	۰/۳۱
اثر غیرمستقیم	۰/۰۱	۰/۱۸	۰/۱۰	۰		
اثر کل	۰/۲۴	۰/۳۶	۰/۴۱	۰/۱۵		



Chi-Square=1.18, df=1, P-value=0.27769, RMSEA=0.029

شکل ۱- مدل ساختاری اصلاح شده و نهایی موفقیت در جلب اعتماد عمومی به سامانه



Chi-Square=1.18, df=1, P-value=0.27769, RMSEA=0.029

شکل ۲- مدل ساختاری اصلاح شده و نهایی موفقیت در جلب اعتماد عمومی به سامانه با مقدار T

## فهرست منابع

- صنایع پلیمر)، شماره ۱۴۳.
- موحدنیا، سعیده، پرتوی شایان، زینب. و باستانی، محمود. (۱۳۹۳). "بررسی میزان شکایات و عوامل مؤثر بر آن در بیمارستان فیروزگر تهران"، پی‌اورد سلامت، دوره ۸، شماره ۱، صص. ۲۵-۳۳.
- نجف‌پور، شعبان، و داداش‌زاده، علیرضا. (۱۳۹۴). "کرامت انسانی، نظام اداری و سرمایه اجتماعی"، گزارش پژوهشی سازمان بازرسی کل کشور، دوره ۸، شماره ۳.
- Bart, Iakov Y., Shankar, Venkatesh. Sultan, Fareena. & Urban, Glen L. (2005). "Are the Drivers and Role of Online Trust the same for all Web Sites and Consumers: A Large Scale xploratory Empirical Study", A research and education initiative at the MIT Sloan School of anagement, 1-43.
- Casaló, Luis V., Flavián, Carlos. Guinalú, Miguel. & Guinalí, Miguel. (2011). "The Generation of Trust in the Online ServiceS and Product Distribution: The Case OF Spanish Electric Commerce", Journal of Electronic Commerce Research, Vol. 12(3).
- Connolly, Regina. & Bannister, Frank. (2009). "Consumer Trust in Electronic Commerce: Social & Technical Antecedents", World Academy of Science, Engineering and Technology, Vol. 34, PP. 239-248.
- Kim, Euijin, & Tadisina, Suresh. (2007). "A Model of Customer Trust in E-Businesses: Micro- Level Inter-Party Trus Formation", the Journal of Computer Information Systems, Vol. 48(1), PP. 88-104.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1994). "Reassessment of explanation as a comparison standard in measuring service quality: implication for future research", Journal of Marketing, Vol. 58.
- Shahin, A. (2002). "SERVQUAL and model of service quality gaps: A framework for determining and prioritizing the critical factors in delivering quality services", Proceeding of IMC.
- Yang, Ming-Hsieh., Chandrees, Natalyn. Lin, Binshan. & Chao, Hung-Yi. (2009). "he Effect of Perceived Ethical Perfomance of Shopping Websites on Customer Trust", Journal of Computer Information Systems, PP. 15-24.
- ازکیا و غفاری. (۱۳۸۴). "جامعه‌شناسی توسعه"، تهران: انتشارات کیهان.
- اسکندری، خسرو. و صالحی، مرتضی. (۱۳۹۲). "تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در رعایت حقوق شهروندی"، فصلنامه انتظام اجتماعی، دوره ۵، شماره ۲.
- امیرکافی، مهدی. (۱۳۷۴). "اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن"، نمایه پژوهش، شماره ۱۸، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- انعام، راحله. (۱۳۸۰). "بررسی اعتماد بین شخصی در میان روستاییان شهریار"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه الزهراء.
- اوجاقلو، سجاد. و زاهدی، محمدجواد. (۱۳۸۴). "بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در بین ساکنان شهر زنجان"، مجله جامعه‌شناسی ایران، دوره ششم.
- اینگلههارت، رونالد. (۱۳۸۲). "تحول فرهنگی در جامعه پیشرفته صنعتی"، (مترجم، مریم وتر). تهران: نشر کویر.
- تاجبخش، کیان. و همکاران. (۱۳۸۴). "اعتماد، دموکراسی و توسعه"، تهران: نشر شیرازه.
- زارعی، ایوب. (۱۳۸۷). "اعتماد و نهادهای مدنی به مثابه کارگزاران سرمایه اجتماعی"، پژوهشنامه اعتماد اجتماعی. شماره ۱۶، پژوهشکده تحقیقات استراتژیک مجمع تشخیص مصلحت نظام.
- زاهدی، سعید، عارف، محمدرضا. و ابراهیمی آثانی، رضا. (۱۳۹۲). "مدل‌سازی اعتماد در کنترل امنیت و اعتماد به سامانه‌های نرم‌افزاری"، اولین همایش ملی رویکردهای نوین در مهندسی کامپیوتر و بازیابی اطلاعات. رودسر: دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودسر و املش.
- زتومکا، پیوتر. (۱۳۸۶). "اعتماد یک نظریه جامعه‌شناختی"، (مترجم، فاطمه گلابی). تهران: چاپ افست اتحاد.
- عبدی، معصومه. (۱۳۹۳). "رسیدگی به شکایات و موقعیت‌های تنش‌زا"، دو ماهنامه سازمان برتر، دوره ۵، شماره ۱۱.
- فوکویاما، فرانسیس. (۱۳۷۹). "پایان نظم؛ سرمایه اجتماعی و حفظ آن"، (مترجم، غلامعباس توسلی). تهران: جامعه ایرانیان.
- کلمن، جیمز. (۱۳۷۷). "بنیاد نظریه‌های اجتماعی"، (مترجم، منوچهر صبوری). تهران: نشر نی.
- گلابی، فاطمه. (۱۳۸۴). "نقش اعتماد در امر توسعه با تأکید بر عملکرد و نقش شوراهای اسلامی"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد پژوهش علوم اجتماعی. دانشکده علوم اجتماعی: دانشگاه تهران.
- گیدنز، آنتونی. (۱۳۸۴). "پیامدهای مدرنیت"، (مترجم، محسن ثلاثی). تهران: نشر مرکز.
- محمدی کره‌ناب. (۱۳۹۳). "روش اجرایی رسیدگی به شکایات مشتری و تأثیر آن بر بهره‌وری تولید"، ماهنامه بسیار (علوم و