

۱-۱- مقدمه

در سال‌های اخیر، گسست میان دولت و جامعه مدنی در بسیاری از کشورها، به ویژه در کشورهای دارای توسعه ناموزون، به یکی از برجسته‌ترین خطوط شکاف در عرصه سیاسی - اجتماعی تبدیل شده است. در چنین شرایطی، سنجش دیدگاه‌ها، قضاوت‌ها و برداشت‌های شهروندان از نهادهای اجرایی صرفاً یک اقدام مدیریتی و تکنیکی نیست، بلکه پرسشی بنیادی درباره مشروعیت، اعتماد و امکان تداوم نظم سیاسی و انسجام اجتماعی است. این گسست، که اغلب با عواملی نظیر ناکارآمدی‌های اداری، فساد، عدم پاسخگویی و توزیع ناعادلانه فرصت‌ها تشدید می‌شود، نه تنها شرایط بهبود سیاست‌های عمومی را به چالش می‌کشد، بلکه سرمایه اجتماعی و اعتماد نظام سیاسی را نیز به شدت تضعیف می‌نماید. در این میان، دستگاه‌های اجرایی به عنوان بازوی اصلی دولت در پیاده‌سازی سیاست‌ها و ارائه خدمات به شهروندان، نقش محوری در شکل‌گیری این تصورات و قضاوت‌ها ایفا می‌کنند. عملکرد این دستگاه‌ها، اعم از کیفیت خدمات ارائه شده، میزان شفافیت، پاسخگویی و نحوه تعامل با شهروندان، به طور مستقیم بر میزان رضایت، اعتماد و مشارکت شهروندان تأثیرگذار هستند.

اما جامعه ایران که از یک سو با مجموعه‌ای از تحولات ساختاری و زمینه‌ای مانند تحولات نسلی و فرهنگی، مسائل اقتصادی و فرسایش سرمایه اجتماعی مواجه است و از سوی دیگر با مسائل متعددی نظیر: بورکراسی ناکارآمد و پیچیده، عدم پاسخگویی مناسب و به موقع، فقدان شفافیت در فرایندها و تصمیم‌گیری‌ها، فساد اداری و ضعف در ارائه خدمات عمومی در سطوح مختلف بدنه اجرایی دست و پنجه نرم می‌کند، این موضوع امری حیاتی است و از اولویت ویژه‌ای برخوردار است به طوری که رصد و ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی از منظر شهروندان به یک دغدغه مهم و اساسی تبدیل شده است. با این حال عدم توجه به ارزیابی‌های علمی و یکپارچه، تمرکز ناکافی بر ابعاد مختلف عملکرد، عدم توجه به تفاوت‌های دیدگاه گروه‌های مختلف مردم و نظایر آن، ایجاد درکی جامع از نقاط قوت و ضعف عملکرد دستگاه‌های اجرایی را با چالش مواجه ساخته است. چنانکه این امر منجر به عدم بازنمایی دقیق از افکار عمومی در خصوص کم و کیف رضایتمندی عموم مردم از عملکرد دستگاه‌های مختلف اجرایی و نظم سیاسی - اجتماعی مستقر گردیده است. از این منظر، مطالعه نظام‌مند ارزیابی شهروندان از نگرش عموم مردم نسبت به عملکرد نهادهای اجرایی، می‌تواند شناختی عمیق‌تر از چالش‌ها و ظرفیت حاکمیتی در ایران فراهم آورد و امکان بازاندیشی در الگوهای سیاستگذاری عمومی را مهیا سازد.

در چنین بستری، پژوهش حاضر در پی آن است که با بهره‌گیری از یک پیمایش ملی و گردآوری اطلاعات لازم از افکار عمومی پیرامون عملکرد وزارتخانه‌ها و نهادهای حاکمیتی در موضوعات و ابعاد گوناگون عملکردی نظیر اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، زیست‌محیطی، فرهنگی به تفکیک ۳۱ استان کشور، ارزیابی جامعی از وضعیت دستگاه‌های اجرایی در ارتباط با عموم مردم و انتظارات آنها ارائه نماید.

۲-۱- اهمیت و ضرورت

انجام این پژوهش از جنبه‌های سیاسی، فرهنگی، مدیریتی - اجرایی و علمی - پژوهشی به شرح زیر حائز اهمیت است:

۱- بعد سیاسی: به لحاظ سیاسی این پژوهش از منظر شناسایی میزان شکاف میان عملکرد ادراک شده نهادها و انتظارات عمومی حائز اهمیت است و می‌تواند در بازخوانی رابطه دولت و جامعه مدنی، شناخت زمینه‌های انباشت نارضایتی و ناکامی‌های حکمرانی موثر باشد.

۲- بعد فرهنگی: به لحاظ فرهنگی این پژوهش در فهم افکار عمومی و ادراک از شیوه‌های فکری گروه‌های اجتماعی اعم از قومی، مذهبی، جنسی، سنی، تحصیلی و غیره موثر است.

۳- بعد مدیریتی و اجرایی: به لحاظ اجرایی و مدیریتی، انجام این تحقیق، اطلاعات ارزشمندی را برای مدیران کلیه دستگاه‌های اجرایی و استانی فراهم می‌کند، چرا که یافته‌های آن می‌تواند منجر به شناسایی نقاط قوت و ضعف دستگاه‌های اجرایی شده و زمینه را برای بهبود عملکرد آنها مهیا کند. همچنین این اطلاعات می‌تواند به بدنه مدیریتی و اجرایی در ارزیابی و اثربخشی سیاست‌های جایگزین و اصلاحی کمک کند.

۴- بعد علمی و پژوهشی: انجام این پژوهش منجر به کشف اطلاعات زیاد، منسجم و به روزی در ارتباط با دو حوزه خیلی مهم و مرتبط با یکدیگر در علوم اجتماعی یعنی دولت و جامعه مدنی شود و تصویر روشن و شفاف‌تری از همگرایی و واگرایی این دو عرصه نشان دهد. علاوه بر اینکه زمینه تحقیقات بعدی را برای اندیشمندان و محققان علوم اجتماعی فراهم می‌سازد.

۳-۱- اهداف پیمایش

هدف اصلی این طرح، «پیمایش ملی میزان رضایت از عملکرد دستگاه‌های اجرایی» است که در راستای این هدف، اهداف فرعی زیر مورد سنجش قرار گرفته است:

- ارزیابی مردم از عملکرد وزارتخانه‌ها و نهادهای دولتی در حوزه‌های اقتصادی، سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و زیست محیطی به تفکیک ۳۱ استان کشور و متغیرهای زمینه‌ای
- ارزیابی مردم از عملکرد قوه قضائیه به تفکیک ۳۱ استان کشور و متغیرهای زمینه‌ای
- ارزیابی مردم از عملکرد شهرداری به تفکیک ۳۱ استان کشور و متغیرهای زمینه‌ای
- ارزیابی مردم از عملکرد صدا و سیما به تفکیک ۳۱ استان کشور و متغیرهای زمینه‌ای

۱-۴- مفهوم رضایت

درک رایج از مفهوم رضایت غالباً مبتنی بر یک حالت فردی، ذهنی و روانشناختی است. با این حال دیدگاه‌های جامعه‌شناختی این تلقی را به چالش کشیده و بر رابطه زمینه‌های اجتماعی و فرهنگی و مناسبات قدرت در ایجاد رضایت یا نارضایتی تأکید می‌ورزند. جامعه‌شناسی به بررسی ساخت اجتماعی رضایت می‌پردازد و نشان می‌دهد که چگونه جوامع و نهادها و نیروهای اجتماعی، رضایت را تعریف، تفسیر و اعمال می‌کنند. به عنوان مثال وقتی نهادهای مختلف اجتماعی دارای اختلالات کارکردی باشند یا زمانی که قراردادهای مختلف اجتماعی نقض شوند اشکال مختلفی از نارضایتی فردی و جمعی بروز و ظهور می‌یابند و بالعکس. آن‌گونه که نظریه نظم توضیح می‌دهد تعادل و انسجام هنجاری، نمادی، رابطه‌ای و توزیعی که موجب مفاهیم اجتماعی، وفاق، تعهد و برابری است زمینه‌های رضایت فردی را در ارتباط با نظام‌های متعدد اجتماعی نهادینه می‌سازد. نظریات دیگری همچون نظریه تحول از ارزش‌های مادی به فرامادی که با متفکری مثل اینگلهارت و تاحدودی مازلو گره خورده تأکید می‌دارد که گذار از سطح ارزش‌های مبتنی بر بقا که به عقیده مازلو با نیازهای زیستی و ایمنی مشخص می‌شود به ارزش‌های مبتنی بر ابراز وجود که با استقلال، حقوق بشر و خودشکوفایی مشخص می‌شود، موجب افزایش رضایتمندی انسانی است (اینگلهارت، ۱۳۹۴: ۹۵-۱۹۴). با این وجود اگرچه این موارد دارای وجه بارزی از حقیقت هستند و نکات حائز اهمیتی درباره مفهوم رضایت در چارچوب گسترده علوم اجتماعی بیان می‌کنند، اما همه حقیقت نیستند و تمامی واقعیت پیچیده رضایت را پوشش نمی‌دهند.

اگر بپذیریم که تمامی جوامع واجد اشکال مختلفی از روابط قدرت و کنترل اعم از سخت و نرم آن هستند که صورت‌های مختلفی از رضایت کاذب و یا نارضایتی گروهی و طبقاتی را شکل می‌دهند آنگاه می‌توان دریافت که رضایت نه لزوماً محصول عملکردی مطلوب، بلکه گاه بازتاب سازگاری با سلطه یا حتی بازنمایی نوعی ناآگاهی نهادی شده است. نظریه‌های انتقادی به درستی تأکید می‌کنند که رضایت ممکن است در نتیجه درونی‌سازی گفتمان‌های مسلط و یا ساختارهای نابرابر شکل گرفته باشند. بنابراین، رضایت را باید پدیده‌ای دارای میانجی دانست؛ پدیده‌ای که از مجرای جایگاه‌های ساختاری و در نسبت با عدالت ادراک شده، اعتماد و نظایر آن قابل فهم است.

۱-۵- روش اجرای طرح و چارچوب نمونه‌گیری

روش تحقیق در این طرح به صورت پیمایشی انجام شده است. پیمایش عبارت است از اجرای پرسشنامه‌ها روی نمونه‌ای از پاسخگویانی که از میان جمعیتی انتخاب می‌شوند. تحقیق پیمایش بهترین روش موجود برای آن دسته از پژوهندگان اجتماعی است که علاقه‌مند به جمع‌آوری داده‌های اصلی برای توصیف جمعیت‌های بسیار بزرگی هستند که نمی‌توان به طور مستقیم آنها را مشاهده کرد. بدین ترتیب با نمونه‌گیری احتمالی دقیق می‌توان گروهی از پاسخگویان را فراهم آورد که ویژگی‌های آنان منعکس کننده ویژگی‌های جمعیت بزرگتر باشد و با پرسشنامه‌های دقیق، می‌توان داده‌هایی را به دست آورد که با داده‌هایی که از همه پاسخگویان بدست می‌آیند شباهت بسیاری دارند (بی، ۱۳۸۱: ۵۶۸). پیمایش را می‌توان برای اندازه گرفتن اموری ساده مانند ویژگی‌های جمعیت‌شناختی گروهی از پاسخ‌دهندگان استفاده کرد، در عین حال می‌توان از آن برای سنجش مفاهیم پیچیده مانند نگرش‌ها، سلیقه‌ها یا الگوهای زندگی افراد بهره برد. پیمایش‌ها ممکن است فقط یک جنبه یا جنبه کوچکی از طرز فکر یا موقعیت پاسخ‌دهندگان را شامل شود یا ممکن است ده‌ها پرسش در مورد هر جنبه‌ای از زندگی پاسخ‌دهندگان را در بر گیرد (الرک و ستل، ۱۹۹۱: ۴۳). از نظر هدف این پیمایش، کاربردی، از حیث زمان از نوع مقطعی و از بعد گستره از نوع پهنانگر می‌باشد. شیوه مورد استفاده پیمایش و نحوه جمع‌آوری اطلاعات از شهروندان ایرانی به واسطه پرسشنامه ساختاریافته به صورت حضوری و رو در رو در منازل انجام شده است.

جمعیت آماری

جمعیت آماری شامل کلیه شهروندان ۱۸ سال به بالای خانوارهای معمولی ساکن در نقاط مختلف شهری و روستایی کشور است که در زمان مراجعه پرسشگر در بلوک مورد مراجعه پرسشگر سکونت دائم دارند. هر یک از این افراد، واحد آماری را تشکیل می‌دهند.

شیوه تخصیص نمونه

برای تعیین اندازه نمونه آماری به منظور برآورد نسبت جامعه از فرمول کوکران به شکل زیر استفاده می‌شود که در ادامه پارامترها توضیح داده می‌شود:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

p : درصد توزیع صفت در جامعه یعنی نسبت افرادی است که دارای صفت مورد مطالعه هستند. اگر از قبل، اطلاعاتی درباره توزیع متغیر یا صفت مورد مطالعه در دست نباشد، این مقدار برابر ۰/۵ در نظر گرفته می‌شود که تضمین می‌کند نمونه به اندازه کافی بزرگ است.

d : سطح دلخواه دقت یا حاشیه خطا است. این مقدار تعیین می‌کند که میزان نسبت برآورد شده، چقدر با مقدار واقعی آن تفاوت دارد. هر چه حاشیه خطا بیشتر باشد، احتمال اینکه یافته‌های پژوهش، بازتاب افکار عمومی جامعه و معرّف آن باشد کمتر است. در حقیقت بازه اطمینان تعیین می‌کند که میزان بالا یا پایین بودن نسبت نمونه‌ای، از نسبت واقعی جامعه تا چه اندازه برای پژوهشگر قابل اغماض است.

z : مقدار متغیر نرمال با سطح اطمینان $1-\alpha$ است که از جدول توزیع نرمال بدست می‌آید و α نیز همان احتمال خطای نوع اول است. سطح اطمینان به میزان اطمینان پژوهشگر از نسبت مناسب حاشیه خطا اشاره دارد. مقدار z برای سطح اطمینان ۹۵ درصد برابر ۱/۹۶ و برای سطح اطمینان ۹۹ درصد برابر ۲/۵۸ است.

حال با جایگذاری مقادیر شاخص‌های بالا در فرمول زیر، حجم نمونه‌ی مورد نیاز خود را محاسبه کرد.

با توجه به فرمول کوکران براساس سطح اطمینان ۹۵ درصد و با در نظر گرفتن $p = ۰.۵$ و $d = ۰.۰۰۸۲۸۲۵$ نمونه برابر با ۱۴۰۰۰ به دست می‌آید.

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} = \frac{1.96^2 \times 0.5^2}{0.0082825^2} = 14000$$