

Clarifying the Public Service Model of Iran's Public Sector and Developing a New Effective Model

Saeed Jafari Nia ¹, Fouad Makvandi ^{2*}

1. Assistant Professor, Department of Human Resources Management, Tehran University, Kharazmi University, Iran.
2. Assistant Professor, Department of Public Administration, Shushtar Branch, Islamic Azad University of Shushtar, Iran.

OPEN ACCESS

Article type: Research Article

***Correspondence:** Fouad Makvandi
f.makvandi@iau-shushtar.ac.ir

Received: August 5, 2024

Accepted: November 20, 2024

Published: Autumn 2024

Citation: Makvandi, F., Jafari Nia, S. (2024). Clarifying the Public Service Model of Iran's Public Sector and Developing a New Effective Model. *Modern Studies in Management & Organization*, 1(3), 89-109.

Publisher's Note: JMSMO stays neutral with regard to jurisdictional claims in published material and institutional affiliations.



Copyright: Authors retain the copyright and full publishing rights.

Published by Research Center of Resource Management Studies and Knowledge-Based Business. This article is an open access article licensed under the [Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Abstract: The present study aims to explain the public service model of the Iranian public sector and develop a new effective model. This study is descriptive in nature and method, and applied and developmental in purpose, which uses field research methods to examine the current situation. The statistical population of this study consists of three groups: Population 1, including experts and professors in public administration and related fields in Iran, whose number is unknown. Population 2, including all managers of government agencies in 5 provinces (Isfahan, Khorasan Razavi, Khuzestan, Kohgaluye and Boyer Ahmad and Ilam), whose number is 810 people. Population 3, including all visitors to government agencies, whose number is unlimited. From the first population, 30 people were selected using the selective and selective sampling method, from the second population, 261 people were selected using the multi-stage random cluster sampling method, and from the third population, 783 samples were selected. Reliability was measured by Cronbach's alpha method and validity was measured by factor analysis and criterion validity. After exploratory studies, the initial research model, which included the customer-centered and citizen-centered public service model, was prepared and made available to experts. The dimensions, components, and indicators identified by the experts were made available to managers and customers. Based on the one-sample t-test, it was determined that the effectiveness of public services and customer-centered and citizen-centered public services is in a relatively good state and the proposed models are related to the effectiveness of public services.

Keywords: Public Services, Customer-oriented, Citizen-oriented, Public Service Effectiveness.

DOI: [10.22034/jmsmo.2024.220652](https://doi.org/10.22034/jmsmo.2024.220652)

Extended Abstract

Introduction

As one of the fundamental concepts of administrative law, public services have always been influential in various fields. The Constitution

of the Islamic Republic of Iran, as the highest legal document of the country, has referred to clear examples of public services in various principles and has assigned the responsibility of providing them to the government, which, in the opinion of some, indicates the acceptance of this concept as the existential philosophy of the government and executive agencies (Vaezi & Alborzi, 2017). The development of public services at a national level to create a welfare state, in European countries, including the country where the concept of public services was born (France), led to the emergence of institutions that ministries and government departments relied on to fulfill their duties. These institutions are becoming more diverse and numerous daily, with titles such as public institutions, non-governmental public bodies, professional organizations, alongside ministries, and under the supervision of governments, helping them provide more desirable public services. Horio defines a public institution as follows: “A public institution is a specific administration that has legal personality.” In other words, “a public institution is a legal person under public law that is obliged to provide and provide a specific need in society” (Rezaizadeh, 2008).

According to the report of Transparency International, which examines the public administration of countries, the conditions of citizens’ access to public services, the position of the private sector, etc., Iran’s rank is 136th in the world among 177 countries in 2014 (Molobela, 2023). So far, various views have been expressed regarding improving the effectiveness of administrative agencies, the public sector, and the government in general, and each has been implemented at the global level with some modifications and adjustments to suit and suit the countries (Osborne et al., 2022). In Iran, different governments have also tried to increase the effectiveness of public services in the form of numerous programs (Manani et al., 2024). However, for various reasons, such as failure to identify the dimensions and components of the issue, failure to use a local model, and failure to refine and define the approaches governing public administration, they were not very successful (Sadeghi & Rezaeizadeh, 2024). For this purpose, a local model that increases the effectiveness of public services seems necessary. Therefore, this research seeks to answer the question of what the new effective model of public services in the Iranian public sector?

Theoretical framework

According to Bones et al. (2008), the effectiveness of public services includes: transparency, timeliness, availability, fairness and adequacy of services, and accountability for actions taken (Marienfeldt, 2024). Effectiveness depends on the extent to which services respond to the needs and demands of society, clients, consumers or customers (Saremi et al., 2024). The effectiveness of public services is directly related to the quality of life of citizens, and widespread dissatisfaction with the level and quality of services weakens the bond between people and government (Khajeh Naeini, 2024).

Currently, there are two perspectives on public service management, namely 1- the customer-centered perspective and 2- the citizen-centered perspective (Peters, 2021). The customer-centered perspective focuses on downsizing government and private sector-style management (Salehi & Rostami, 2023). However, the downsizing of the government in Iran, due to the lack of the necessary regulatory framework, has not only not led to greater efficiency, but has also created more institutionalized corruption with the emergence of quasi-private organizations. For downsizing to be effective and to ensure healthy competition and prevent monopoly, it is necessary to strengthen competition and dynamize the private sector (Yousefian Shahriari et al., 2023).

Robert and Denhart (2007) challenged modern public management by presenting a new paradigm. Their proposed new public services are based on the theory of democratic citizenship, social and

civil society models, organizational humanism, and postmodern public management. These scholars believe that customer-oriented public services are formed based on complete rationalism and assume that society is the sum of the interests of individuals. However, in modern public services, "society" is considered as a whole, and the goal is to develop society and public interests (Aminah & Saksono, 2021).

King and Stivers (1998) note that the government belongs to the citizens, and therefore, it is essential for public administrators to emphasize their responsibility to provide services and empower citizens to participate, rebuild, and improve government organizations and implement public policies. In other words, with citizen participation at the forefront, the emphasis should not be on government ownership or stewardship, but instead on improving government institutions through "honesty", "trustworthiness" and "accountability" (Fang et al., 2023).

Methodology

The present research approach is mixed (qualitative and quantitative). In terms of the audience of the research, this research is applied and deals with explaining the public service model of the Iranian public sector and developing a new, effective model. In terms of the research objective, in the qualitative part, it is classified as exploratory research because it creates a general mental image of the development of effective public services, searches for and discovers the indicators affecting it. In the quantitative part, this research is descriptive because it reports a detailed and accurate picture of the context of the development of effective public services. In terms of the data collection method, in the qualitative part, due to the complexity of effective public services, the Delphi method was used. First, by searching in-depth library and field sources using theme analysis, the basic components of the development of effective public services were formulated. In this way, the components were first copied, and then the data were organized. Each theme was assigned a number, and then the sentences were segmented and coded, and the path of each of the specific sentences and conceptual categories was formed. In this way, 111 basic components were extracted from the literature on the subject. Then, following the Delphi method, these 111 themes and the path of each of them were given to experts and professors of public administration and related fields in Iran for approval, and they were asked to express their opinion on each of the factors based on the Likert scale.

After collecting data, using numbers instead of Likert scales, themes with high deviations were eliminated. The questionnaire was returned to the researcher in two rounds until a theoretical consensus was reached and the initial conceptual model was adjusted and finalized. The Delphi panel members were selected from among experts who had a deep understanding and knowledge of the research topic. The members were selected non-probably from a statistical population of 30 experts in public administration and related fields in Iran who were familiar with public service and administrative issues, using purposive or judgmental sampling. Since the Delphi questionnaire in this study was based on the Likert scale, the standard deviation index was used to examine the level of agreement or disagreement among the members.

Discussion and Results

The analysis of the findings of the present study showed that the status of customer-oriented public services is slightly higher than normal (with an average of 18.3). This means that customer-oriented public services are at a desirable level, but this level is not so high that we can say that customer-oriented public services are being implemented well in the country. These results are

consistent with the results of Light (1999), Boyle and Humphreys (2010), and Geoghegan et al. (2012).

It was determined that citizen-oriented public services are at a desirable and good level. In addition, the political dimension and its components are at an acceptable and good level. However, the administrative decentralization component is at a weak level, meaning that it has not been able to obtain a good and acceptable score among the political dimension components (2.4). Obtaining this score is the result of severe centralization in the government and political sector of Iran. It can be said that the low willingness to implement decentralization methods is the government's desire to better control the situation, and the functional nature of the government structure and the partial view of tasks lead to the emergence of centralization.

It was found that the level of satisfaction and effectiveness of public services is at a desirable level, but this level is only slightly higher than normal. In other words, the level of effectiveness of public services is not high enough to say that public services are being performed well in the country.

Conclusion

The main objective of this study was to explain the public service model of the Iranian public sector and develop a new, effective model. In this regard, the public service model of the Iranian public sector had two major parts: citizen-centered public services and customer-centered public services. Each of these dimensions had components that described the state of public services in the Iranian public sector. The results were consistent with this objective, indicating that the designed models had a good fit.

Contribution of authors

All authors have participated in this research in equal proportion.

Ethical approval

Written informed consent was obtained from the individuals for their anonymized information to be published in this article.

Conflict of interest

No conflicts of interest are declared by the authors.

مطالعات نوین در مدیریت و سازمان

سال اول، شماره سوم، پاییز ۱۴۰۳ - صفحه ۸۹-۱۰۹

Homepage: <https://www.jmsmo.ir>

تبیین الگوی خدمات عمومی بخش دولتی ایران و توسعه یک مدل نوین اثربخش

سعید جعفری نیا^۱، فواد مکوندی^{۲*}

۱. استادیار، گروه مدیریت منابع انسانی، واحد تهران، دانشگاه خوارزمی، ایران.
۲. استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد شوشتر، دانشگاه آزاد اسلامی شوشتر، ایران.

چکیده: پژوهش حاضر با هدف تبیین الگوی خدمات عمومی بخش دولتی ایران و توسعه یک مدل نوین اثربخش صورت گرفته است. این پژوهش از لحاظ ماهیت و روش، توصیفی از نوع همبستگی و از نظر هدف، کاربردی و توسعه‌ای است که با استفاده از روش تحقیقات میدانی به بررسی وضعیت فعلی می‌پردازد. جامعه آماری این تحقیق شامل سه گروه می‌باشد: جامعه ۱، شامل خبرگان و اساتید رشته مدیریت دولتی و رشته‌های مرتبط در ایران که تعداد آنها نامعلوم است. جامعه ۲، شامل کلیه مدیران دستگاه‌های دولتی ۵ استان (اصفهان، خراسان رضوی، خوزستان، کهگیلویه و بویر احمد و ایلام) که تعداد آنها ۸۱۰ نفر است. جامعه ۳، شامل کلیه مراجع کنندگان دستگاه‌های دولتی که تعداد آنها نامحدود می‌باشد. از جامعه اول با روش نمونه‌گیری گزینشی و انتخابی تعداد ۳۰ نفر و از جامعه دوم از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تصادفی چند مرحله‌ای تعداد ۲۶۱ نفر و از جامعه سوم نیز ۷۸۳ نمونه انتخاب گردید. پایایی از روش آلفای کرونباخ و روایی از طریق تحلیل عاملی و اعتبار ملاک اندازه‌گیری شد. پس از مطالعات اکتشافی، مدل اولیه تحقیق که شامل مدل خدمات عمومی مشتری محور و شهروند محور بود، تهیه گردید و در اختیار خبرگان قرار گرفت. ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های شناسایی شده توسط خبرگان در اختیار مدیران و مشتریان قرار گرفت. بر اساس آزمون تی تک نمونه مشخص شد وضعیت اثربخشی خدمات عمومی و خدمات عمومی مشتری محور و شهروند محور در وضعیت نسبتاً مناسبی است و مدل‌های پیشنهادی با اثربخشی خدمات عمومی رابطه دارند.

واژگان کلیدی: خدمات عمومی، مشتری محور، شهروند محور، اثربخشی خدمات عمومی.

DOI: [10.22034/jmsmo.2024.220652](https://doi.org/10.22034/jmsmo.2024.220652)

دسترسی آزاد

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

*نویسنده مسئول: فواد مکوندی

f.makvandi@iau-shoushtar.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۵/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۸/۳۰

تاریخ انتشار: پاییز ۱۴۰۳

استناد: جعفری نیا، سعید و مکوندی، فواد. (۱۴۰۳). تبیین الگوی خدمات عمومی بخش دولتی ایران و توسعه یک مدل نوین اثربخش. فصلنامه مطالعات نوین در مدیریت و سازمان، ۳(۱)، ۸۹-۱۰۹.

یادداشت ناشر: JMSMO در خصوص ادعاهای قضایی در مطالب منتشر شده و وابستگی‌های سازمانی بی‌طرف می‌ماند.



مقدمه

خدمات عمومی، به‌عنوان یکی از مفاهیم بنیادین حقوق اداری، همواره در حوزه‌های مختلف اثرگذار بوده است. قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، به‌عنوان عالی‌ترین سند حقوقی کشور در اصول مختلفی به مصادیق بارزی از خدمات عمومی

کپی‌رایت: نویسندگان حق نشر و حقوق کامل انتشار را برای خود محفوظ می‌دارند.

منتشر شده توسط مرکز پژوهشی مطالعات مدیریت منابع و کسب و کار دانش محور. این مقاله، یک مقاله با دسترسی آزاد است که تحت مجوز

[Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) منتشر شده است.

اشاره نموده و وظیفه تأمین آنها را بر عهده دولت گذاشته که از نظر برخی، حاکی از پذیرش این مفهوم به مثابه فلسفه وجودی دولت و دستگاه‌های اجرایی می‌باشد (Vaezi & Alborzi, 2017).

قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران در اصول سوم، بیست و نهم، و سی‌ام وظایفی از قبیل: ایجاد امکانات آموزشی رایگان، رفاه، رفع فقر، بر خورداری تمام افراد جامعه از خدمات تأمین اجتماعی و... را بر عهده دولت گذاشته است. با توجه به تحولات جوامع، پیش آمدن نیازهای متنوع و همچنین رشد روزافزون نقش‌ها و کارکردهای دولت‌ها و نیز ارائه مطلوب‌تر خدمات به شهروندان، وجود بازوهای کمکی برای دولت اقتضا می‌کرد. از همین رو، سازمان‌ها و نهادهای عمومی ایجاد و در کنار دستگاه‌های دولتی عهده‌دار انجام امور عمومی شده‌اند (Emami & Ostwar Sangari, 2012). توسعه خدمات عمومی در سطوح گسترده ملی در جهت ایجاد دولت رفاه، در کشورهای اروپایی و از جمله آنها کشور محل تولد مفهوم خدمات عمومی (فرانسه)، موجب ظهور نهادهایی شد که وزارتخانه‌ها و ادارات دولتی با اتکالی به آنها به ایفای وظایفشان می‌پرداختند. این نهادها روز به روز متنوع‌تر و پرشمارتر، با عناوینی چون مؤسسه عمومی، ارگان عمومی غیردولتی، سازمان حرفه‌ای، در کنار وزارتخانه‌ها و تحت نظارت دولت‌ها، آنها را در ارائه مطلوب‌تر خدمات عمومی یاری می‌کنند. هوریو مؤسسه عمومی را چنین تعریف می‌کند: «مؤسسه عمومی، اداره خاصی است که دارای شخصیت حقوقی است». به عبارت بهتر، «مؤسسه عمومی، یک شخص حقوقی عمومی است که موظف به تأمین و ارایه یک نیاز معین در جامعه می‌باشد» (Rezaizadeh, 2008).

بر اساس گزارش سازمان شفافیت بین الملل که در آن به بررسی مدیریت دولتی کشورها، شرایط دسترسی شهروندان به خدمات عمومی، موقعیت بخش خصوصی، و غیره می‌پردازد، رتبه ایران در بین ۱۷۷ کشور جهان رده ۱۳۶ جهان در سال ۲۰۱۴ است (Molobela, 2023). تاکنون دیدگاه‌های مختلفی در رابطه با بهبود اثربخشی دستگاه‌های اداری، بخش عمومی و به طور کلی دولت ابراز شده است و در سطح جهانی هر کدام با کمی جرح و تعدیل به تناسب و فراخور کشورها به اجرا گذاشته شده‌اند (Osborne et al., 2022). در ایران نیز دولت‌های مختلف در قالب برنامه‌های متعددی سعی در افزایش اثربخشی خدمات عمومی داشتند (Manani et al., 2024). لیکن به دلایل مختلف، نظیر عدم شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های موضوع، عدم استفاده از الگوی بومی و عدم تدقیق و تعریف رویکردهای ناظر بر اداره امور عمومی موفقیت چندانی نداشتند (Sadeghi & Rezaeizadeh, 2024). به همین منظور، الگویی بومی که باعث افزایش اثربخشی خدمات عمومی شود، ضروری به نظر می‌رسد. لذا، این پژوهش در پی پاسخ به این پرسش است که مدل نوین اثربخش خدمات عمومی بخش دولتی ایران چگونه است؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

اثربخشی خدمات عمومی به گفته بونز و همکاران^۱ (۲۰۰۸) شامل: شفافیت، بموقع بودن، در دسترس بودن، عادلانه بودن و کافی بودن خدمات و پاسخگویی در قبال اعمال انجام شده می‌باشد (Marienfeldt, 2024). اثربخشی به مقدار

^۱ Bovens & etal

پاسخگویی خدمات در برابر نیازها و خواسته‌های جامعه، ارباب رجوع، مصرف‌کنندگان یا مشتریان بستگی دارد (Saremi et al., 2024). اثر بخشی خدمات عمومی مستقیماً با کیفیت زندگی شهروندان ارتباط پیدا می‌کند و نارضایتی گسترده از سطح و کیفیت خدمات باعث کمرنگ شدن پیوند میان مردم و حاکمیت می‌گردد (Khajeh Naeni, 2024).

در حال حاضر دو دیدگاه در اداره خدمات عمومی وجود دارد که عبارتند از ۱- دیدگاه مشتری محور و ۲- دیدگاه شهروند محور (Peters, 2021). دیدگاه مشتری محور بر کوچک سازی دولت و مدیریت به سبک بخش خصوصی دارد (Salehi & Rostami, 2023). اما کوچک سازی دولت در ایران به دلیل فقدان چارچوب مقررات لازم نه تنها سبب کارایی بیشتر نشده، بلکه با پیدایش سازمان‌های شبه خصوصی، فساد بیش از پیش نهادینه شده را بوجود آورده است. برای متمر ثمر بودن کوچک سازی و اطمینان از رقابت سالم و جلوگیری از انحصار، تقویت رقابت و پویا سازی بخش خصوصی الزامی است (Yousefian Shahriari et al., 2023).

رابرت و دنهارت (۲۰۰۷) با ارائه یک الگوی جدید، مدیریت دولتی نوین را مورد چالش قرار دادند. خدمات عمومی نوین پیشنهادی آنها، متکی بر مبنای تئوری شهروندی دموکراتیک، مدل‌های اجتماعی و جامعه مدنی، انسان‌گرایی سازمانی و مدیریت دولتی پست مدرن، بنا نهاده شده است. این دانشمندان معتقدند که خدمات عمومی مشتری‌مدار بر مبنای تعقل‌گرایی کامل شکل گرفته و جامعه را حاصل جمع منافع تک تک افراد مفروض می‌دارد. اما در خدمات عمومی نوین «جامعه» به عنوان یک کل در نظر گرفته می‌شود و هدف توسعه جامعه و منافع عمومی است (Aminah & Saksono, 2021).

کینگ و استایورز^۱ (۱۹۹۸) متذکر می‌شوند که دولت به شهروندان تعلق دارد، بر همین اساس ضروری است مدیران دولتی بر مسئولیت‌شان نسبت به ارائه خدمات و توانمندسازی شهروندان در مشارکت، بازسازی و بهبود سازمان‌های دولتی و اجرای خط‌مشی‌های عمومی تأکید ورزند (Dahmardeh et al., 2024; Dahmardeh & Pourshahabi, 2009; Sarayani et al., 2024). به عبارت دیگر، با مشارکت شهروندان در خط مقدم، نباید بر تولی‌گری یا تصدی‌گری دولت تأکید نمود، بلکه در عوض توجهات به بهسازی مؤسسات دولتی از طریق «صداقت»، «امانت‌داری» و «مسئولیت‌پذیری» معطوف گردد (Fang et al., 2023).

از اوایل دهه ۱۹۸۰، تا اوایل دهه ۲۰۰۰ دیدگاه غالب رویکرد مشتری‌مداری در خدمات عمومی بود. اما با آغاز رکود اقتصادی در سال ۲۰۰۸ نگرش‌ها به سمت مداخله دولت معطوف گردید و موجب ظهور دیدگاه شهروندمداری گردید (Alvani & Shams, 2023). اما دیدگاه خدمات عمومی شهروندمداری، با وجود جذابیت و شعارهای قابل ملاحظه‌ای که در خود جای داده است، برنامه عملیاتی و راهکارهای اجرایی همانند مدیریت دولتی نوین یا بازآفرینی دولت ارائه نمی‌دهد (Wilkinson et al., 2024). علاوه بر این، دیدگاه خدمات عمومی شهروند محور تنها توجه خود را به مباحث سیاسی و اجتماعی معطوف کرده و از مباحث مدیریتی و اقتصادی تا حدود زیادی پرهیز نموده و به طور کلی آنها را با

¹ King & Stivers

یکدیگر جمع پذیر نمی‌داند و به‌عنوان دو سر یک پیوستار فرض می‌کند. به عبارت دیگر، خدمات عمومی شهروند مدار هدف را اثربخشی و خدمات عمومی مشتری مدار هدف را کارایی قرار داده است (Zahedi, 2023).

پژوهش‌های زیادی به بررسی اثربخشی خدمات عمومی پرداخته‌اند. در ذیل به برخی از آنها اشاره می‌شود. در تحقیقی با هدف «ارزیابی خدمات بخش دولتی با روش ترکیبی (ویکور جی ار ای) و رویکرد فاز» مشخص شد که پاسخگویی، استفاده از آخرین تکنولوژی، عدم وجود خطا در تحویل خدمات، بعد ظاهری، خدمات سریع، قابلیت اطمینان و برخورد کارکنان در کیفیت خدمات بخش دولتی مؤثر هستند (Hong et al., 2022). در مطالعه‌ای با هدف «مطالعه کیفیت خدمات رضایت مراجعه کنندگان در سازمان‌های دولتی» مشخص شد که میان کیفیت خدمات و رضایت مراجعه کنندگان رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد. در تحقیقی دیگر با هدف «کیفیت خدمات در خدمات عمومی» مشخص شد میزان تطابق انتظارات با ادراکات در حس همدردی، اطمینان به خدمت، نزدیک به یکدیگر بوده‌اند و میزان ملموس پذیری (توجه به احساسات)، اعتماد کارکنان به خدمت و حس مسئولیت پذیری کارکنان تطابق کمتری با انتظارات مشتریان از خدمات عمومی دارد (Najarzadeh Henjani & Shamsi Moheb, 2023). در تحقیق دیگری ابعاد مختلف خدمات عمومی در میان مدیران ارشد، میانی و عملیاتی شناسایی شد. این ابعاد عبارتند از: پاسخگویی، بهبود خط مشی، ارزش‌ها و اخلاقیات، واگذاری خدمات به بخش خصوصی، دولت الکترونیک، مدیریت منابع انسانی و مدیریت مالی (Mirsultani & Vodadi, 2023). بنابراین، با توجه به مطالب فوق محقق در پی آن است تا مدل، ابعاد و مؤلفه‌های مناسب خدمات عمومی که با اثربخشی خدمات عمومی رابطه دارند، شناسایی کند و به وسیله ارائه الگوی مفهومی توسعه خدمات عمومی اثربخش به بررسی این ابعاد و مؤلفه‌ها بپردازد.

روش پژوهش

رویکرد پژوهش حاضر، رویکردی ترکیبی (کیفی و کمی) است. این تحقیق به لحاظ مخاطب استفاده از پژوهش، کاربردی است که به تبیین الگوی خدمات عمومی بخش دولتی ایران و توسعه یک مدل نوین اثربخش می‌پردازد. از نظر هدف تحقیق، در بخش کیفی به دلیل ایجاد یک تصویر ذهنی کلی از توسعه خدمات عمومی اثربخش، جست و جو و کشف شاخص‌های مؤثر بر آن، در زمره تحقیقات اکتشافی قرار می‌گیرد. در بخش کمی این پژوهش توصیفی است چون یک تصویر مشروح و دقیق از بستر توسعه خدمات عمومی اثربخش را گزارش می‌کند.

از نظر روش گردآوری داده‌ها در بخش کیفی با توجه به پیچیدگی خدمات عمومی اثربخش، از روش دلفی استفاده شده است. ابتدا با جست و جوی عمیق منابع کتابخانه‌ای و میدانی با استفاده از تحلیل تم، مؤلفه‌های پایه توسعه خدمات عمومی اثربخش تدوین شد. به این ترتیب که ابتدا از مؤلفه‌ها نسخه برداری، و سپس داده‌ها سازماندهی شدند. به هر کدام از مضامین یک شماره اختصاص یافت و بعد از آن جملات قسمت‌بندی و کدگذاری و مسیر هر کدام از جملات مشخص، و دسته‌های مفهومی شکل گرفت. بدین ترتیب ۱۱۱ مؤلفه پایه از ادبیات موضوع استخراج شد. سپس با پیروی از روش

دلفی این ۱۱۱ تم و مسیر هر کدام از آنها برای تأیید به خبرگان و اساتید رشته مدیریت دولتی و رشته‌های مرتبط در سطح ایران، واگذار و از آنها خواسته شد بر اساس طیف لیکرت نظر خود را نسبت به هر یک از عوامل ابراز نمایند. بعد از جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از عدد گذاری به جای مقیاس‌های طیف لیکرت، تم‌های دارای انحراف بالا حذف شدند. رفت و برگشت پرسشنامه دو دور ادامه یافت تا اجماع نظری حاصل شده و مدل مفهومی اولیه تعدیل و نهایی شود. انتخاب اعضاء پانل دلفی، از میان متخصصانی صورت گرفت که دارای درک و دانش عمیقی از موضوع پژوهش بودند. انتخاب اعضاء به صورت غیر احتمالی از میان جامعه آماری ۳۰ نفری متخصصان رشته مدیریت دولتی و رشته‌های مرتبط در سطح ایران و آشنا با مسائل خدمات عمومی و اداری، با استفاده از روش نمونه‌گیری هدف‌دار یا قضاوتی صورت گرفت. از آنجایی که پرسشنامه دلفی در این پژوهش، بر اساس طیف لیکرت تنظیم شده بود از شاخص انحراف معیار برای بررسی میزان توافق یا عدم توافق میان اعضا استفاده گردید.

برای سنجش میزان اعتبار مدل بدست آمده از روش دلفی، از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. به منظور برازش مدل نهایی، از پیمایش برای گردآوری داده‌ها استفاده شد. در راستای بررسی مدل در بخش دولتی ایران، چهار پرسشنامه طراحی شد. پرسشنامه شماره ۱: برای تعیین ابعاد و مؤلفه‌های خدمات عمومی مشتری محور و شهروند محور است که در قالب ۴۷ سؤال و بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت، طراحی شده است. پرسشنامه شماره ۲: حاوی سوالاتی است که برای تبیین و بررسی وضعیت خدمات عمومی در بخش دولتی که توسط مدیران بخش دولتی تکمیل می‌گردد. این پرسشنامه بر گرفته از پرسشنامه اول است و شامل ۵۰ سوال و بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت، طراحی شده است. پرسشنامه شماره ۳: این پرسشنامه جهت تعیین میزان اثربخشی خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرد. پرسشنامه مذکور جهت سنجش میزان رضایت شهروندان و مشتریان سازمان‌های دولتی از نحوه خدمات دهی بکار می‌رود و شامل ۱۴ سوال و بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت، طراحی شده است. پرسشنامه شماره ۴: برای تعیین اعتبار الگوی مدل نوین اثربخش به کار رفته است. این پرسشنامه توسط خبرگانی که در تعیین ابعاد و مؤلفه‌های خدمات عمومی مشتری محور و شهروند محور نقش داشتند تکمیل شده است.

پرسشنامه شماره ۱، با استفاده از فرمول کوکران در بین نمونه ۳۰ نفری از خبرگان و اساتید رشته مدیریت دولتی و رشته‌های مرتبط در سطح ایران، با استفاده از روش نمونه‌گیری گزینشی و انتخابی، پرسشنامه شماره ۲، با استفاده از فرمول کوکران در بین نمونه ۲۶۱ نفری در بین کلیه مدیران و معاونان سازمان‌های دولتی ۵ استان ایران، با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تصادفی چند مرحله‌ای، پرسشنامه شماره ۳، با استفاده از فرمول کوکران در بین نمونه ۷۸۳ نفری مراجعه کنندگان به دستگاه دولتی به تناسب حجم نمونه مدیران به ازای هر مدیر، ۳ نفر از مراجعه کنندگان همان دستگاه، توزیع شد. برای تعیین میزان پایایی پرسشنامه‌های نهایی تحقیق از روش آلفا کرونباخ استفاده شده است که ضریب آن ۰/۸۹ محاسبه شده است. جهت تأیید روایی صوری پرسشنامه‌ها، از نظر استادان دانشگاهی و خبرگان و متخصصان دستگاه‌های دولتی در سطح ایران استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها علاوه بر روش‌های تحلیلی و توصیفی، بکارگیری روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار لیزرل بود. در روش تحلیل عاملی تأییدی، محقق مطالعه خود را بر مبنای ساختار عاملی از پیش تعیین شده‌ای دنبال کرد. ابتدا از طریق مراجعه به خبرگان و استفاده از منابع معتبر علمی با روش تحلیل متغیرهای پایه استخراج شد. بدین ترتیب که ۱۲ متغیر پایه استخراج شد (جدول شماره ۱).

جدول ۱. متغیرهای پایه استخراج (Source:By author)

مفهوم	ابعاد	مولفه‌ها	منابع پشتیبان کننده
اقتصادی		کوچک سازی دولت	هیوز (۱۳۸۴) الوانی (۱۳۸۵) لی و مارتین (۲۰۰۶)
		پویایی بخش خصوصی	ابادری (۱۳۹۰) دخانی و الموتی (۱۳۸۷) ویلیامز و دیگران (۲۰۱۰) نرگسیان (۱۳۹۰) آذربون و گیبلر (۱۹۹۲) استیگلیتز (۱۳۸۸) فرازمنند (۲۰۰۲) کوئین و بانیز (۲۰۰۲) هدی (۱۳۸۷) جونز (۲۰۰۱) استاچ و دیگران (۲۰۰۴)
مدیریتی		مدیریت استراتژیک	شفریتز و راسل (۱۳۸۸) دی سترو و رابینز (۱۳۸۹)
		مدیریت تأمین منابع انسانی	هیوز (۱۳۸۴) پاو و ریچاردسون (۱۹۹۷)
		مدیریت جبران خدمت	مک کافری (۱۹۸۹) مونتگومری (۱۹۹۵)
خدمات عمومی		مدیریت عملکرد	نات و بک آف (۱۹۹۲) ازبون و گیبلر (۱۹۹۲) برایسون (۱۹۸۸) کارتر و دیگران (۱۹۹۲) سعیدیان راد (۱۳۸۹) OECD (۱۹۹۰)
		پاسخگویی اداری	شیمون و دیگران (۱۳۸۰)
		ثبات سیاسی	الوانی و دانایی فرد (۱۳۸۸) کافمن و دیگران (۲۰۰۳)
		آزادی سیاسی	هاتر و شاه (۱۹۹۹) علیزاده و الوانی (۱۳۸۶) جان و جم (۲۰۰۴) کمیسیون اقتصادی و اجتماعی آسیا و اقیانوس آرام (۲۰۰۲) پالمبر و مارچک (۲۰۰۸) کلارک (۱۹۹۵) عبدالطیف (۲۰۰۳) اندرسون (۱۹۹۷)
اجتماعی		عدم تمرکز اداری	واعظی و آزمندیان (۱۳۹۰) دنه‌ه‌ارت و دنه‌ه‌ارت (۲۰۰۷)
		مشارکت شهروندان	دنه‌ه‌ارت و دنه‌ه‌ارت (۲۰۰۷) برمل (۲۰۱۲) الوانی و دانایی فرد (۱۳۸۸) نرگسیان (۱۳۹۰) لاوتن (۱۳۸۱) کالاهان (۲۰۰۷) مور (۱۹۹۵) رابرتز (۲۰۰۴) استوکر (۲۰۰۶) دانایی فرد (۱۳۹۱) و (۱۳۹۲) بنگیگتون و مور (۲۰۱۱) منگ (۲۰۰۸) ویلکیسنی (۲۰۱۱) (پورکیانی، ۱۳۸۴)

جدول ۲. میانگین نمرات داده شده به خدمات عمومی مشتری محور (Source:By author)

انحراف معیار	میانگین	گروه‌ها
۰.۳۴۶	۴.۸۷	واگذاری شرکت‌ها و مؤسسات به بخش خصوصی
۰.۳۷۹	۴.۸۳	برون سپاری و به پیمان دادن فعالیت‌های دولتی
۰.۹۱۵	۲.۷۰	ادغام وزارت خانه‌ها
۰.۶۳۰	۴.۵۰	قراردادهای اجاره ای

انحراف معیار	میانگین	گویه‌ها
۰.۳۷۹	۴.۸۳	سهولت دسترسی بخش خصوصی به اطلاعات بازار و شرکت‌ها
۰.۳۰۵	۴.۹۰	وجود قوانین شفاف و بدون تبعیض
۰.۳۴۶	۴.۸۷	سلامت در مزایده‌ها و مناقصه‌ها
۰.۲۵۴	۴.۹۳	آزادی و سهولت ورود و خروج رقبا به صنعت یا خدمات واگذاری دولت
۰.۲۵۴	۴.۹۳	تسهیل قوانین برای همکاری بانک‌ها در واگذاری تسهیلات به بخش خصوصی
۰.۱۸۳	۴.۹۷	وجود اهداف نهایی کمی، روشن و قابل اندازه‌گیری
۰.۲۵۴	۴.۹۳	وجود اهداف میانی شفاف، صریح، کمی و قابل اندازه‌گیری عملیاتی
۰.۴۰۷	۴.۸۰	ایجاد برنامه‌های دوره‌ای سنجش میزان دسترسی به اهداف، توسط نهادها و سازمان‌های درونی و بیرونی
۰.۲۵۴	۴.۹۳	استخدام براساس شایستگی و استعداد، متناسب با اهداف و برنامه‌های سازمان
۰.۵۹۶	۴.۳۰	استفاده از استخدام‌های نیمه‌وقت و خدمات قراردادی
۰.۷۴۰	۴.۰۷	استخدام نیروی انسانی برای پستهای ارشد مدیریتی از بدو ورود به سازمان
۰.۶۹۹	۴.۱۷	لغو استخدام مادام‌العمر
۰.۵۰۷	۴.۵۳	پرداخت حقوق و ارتقا براساس عملکرد و دسترس به اهداف و نه مدت زمان خدمت یا وفاداری به سازمان
۰.۵۶۸	۴.۵۷	پرداخت به میزان ریسک‌پذیری، نوآوری و خلاقیت کارکنان
۰.۶۸۱	۴.۱۳	استفاده از پاداش‌های نقدی و غیر نقدی متغیر
۰.۵۰۴	۴.۵۷	ایجاد شاخص عملکرد برای همه فعالیت‌ها براساس اهداف استراتژیک
۰.۳۰۵	۴.۹۰	اطلاع کارکنان از شاخص‌ها و یا تغییر شاخص‌ها در طول مدت ارزیابی
۰.۳۴۶	۴.۸۷	بازخورد به کارکنان از میزان عملکردشان و میزان دسترسی به اهداف به تناوب و در طول دوره ارزیابی‌ها
۰.۲۵۴	۴.۹۳	شاخص‌های عملکرد کمی، قابل اندازه‌گیری، صریح و شفاف

برای پاسخ به پرسش اول تحقیق، پرسشنامه اول میان خبرگان توزیع گردید و در این پرسشنامه خبرگان مؤلفه‌ها و ابعاد خدمات عمومی مشتری محور را شناسایی نمودند و از طریق میانگین گویه‌ها و ضریب توافق کندال نظرات آنها مورد ارزیابی قرار گرفت. بر این اساس گویه‌ای که برابر یا بزرگتر از ۳ (متوسط) باشد، مورد پذیرش قرار می‌گیرد و گویه‌ای که کمتر از ۳ باشد، حذف و مجدداً پرسشنامه میان خبرگان توزیع می‌شود. همانگونه که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود، از میان ۳۰ پاسخ دهنده و بر اساس شاخص‌ها کلیه مؤلفه‌ها و ابعاد تأیید شدند و تنها گویه، ادغام وزارتخانه‌ها با یکدیگر در مؤلفه کوچک سازی مورد تأیید قرار نگرفت (گویه ۳). لذا، در دور دوم دلفی این گویه حذف و تمامی خبرگان آن را مورد تأیید قرار دادند. در نتیجه مؤلفه‌ها و ابعاد شناسایی شده خدمات عمومی مشتری محور توسط خبرگان عیناً در پرسشنامه دوم مورد تأیید قرار گرفت.

جدول ۳. ضریب توافق کندال مدل مشتری محور (Source:By author)

شماره مراحل	تعداد کارشناسان	ضریب کندال	درجه آزادی	مقدار معناداری
دور اول	۳۰	۰/۳۷۲	۲۹	۰/۰۴۶
دور دوم	۳۰	۰/۷۴۵	۲۹	۰/۰۰۲

براساس نتایج ارائه شده در جدول شماره ۳، نتایج مقدار ضریب کندال در دور اول روش دلفی ۰/۳۷۲ به دست آمده که نشان می‌دهد وحدت نظر میان دیدگاه کارشناسان در حد متوسطی است. همچنین، مقدار معناداری نیز ۰/۰۴۶ به دست آمده است که نشان می‌دهد با اطمینان ۹۵٪ می‌توان به نتایج به دست آمده اتکا کرد. در نتیجه سایر شاخص‌ها برای مطالعه در دور دوم مورد استفاده قرار گرفته‌اند. ضریب کندال در دور دوم روش دلفی ۰/۷۴۵ به دست آمده که نشان می‌دهد وحدت نظر میان دیدگاه کارشناسان در حد خوبی است. همچنین، مقدار معناداری کمتر از ۰/۰۵ به دست آمده است (۰/۰۰۲) که نشان می‌دهد با اطمینان ۹۵٪ می‌توان به نتایج به دست آمده اتکا کرد.

جدول ۴. میانگین نمرات داده شده به خدمات عمومی شهروند محور (Source:By author)

انحراف معیار	میانگین	گویه‌ها
۰.۱۸۳	۴.۹۷	پاسخگویی مسئولان و کارکنان نسبت به قوانین و مقررات
۰.۵۳۵	۴.۹۷	پاسخگویی مسئولان و کارکنان نسبت به قوانین و مقررات
۰.۳۰۵	۴.۷۰	توانایی عرضه عمومی
۰.۳۰۵	۴.۹۰	عدم تغییرات ایدئولوژیک و ثبات رویه
۰.۳۴۶	۴.۹۰	قابلیت پیش بینی تصمیمات سیاسیون
۰.۱۸۳	۴.۸۷	میزان اندک مناقشات میان قوای سیاسی
۰.۴۹۸	۴.۶۰	حضور مدیران در رسانه‌ها و ارتباط مستمر با مردم
۰.۴۰۷	۴.۸۰	شفافیت در گزینش پستهای اجرایی
۰.۰۰۰	۵.۰۰	آزادی در دسترسی به اطلاعات
۰.۴۰۷	۴.۸۰	صلاحیت وضع آیین نامه و مقررات اداری توسط سازمان های محلی
۰.۷۴۰	۴.۰۷	حق تشکیل سازمان اداری و استخدامی با تفویض کامل به سازمانهای محلی
۰.۶۰۶	۴.۳۳	آزادی مدیران سازمانهای محلی در تفسیر خط مشی های سازمان
۰.۷۱۲	۳.۹۰	اجازه استفاده مدیران از منابع مالی و درآمدهای حاصله بدون اجازه سازمان مرکزی و یا واریز به خزانه
۰.۷۱۸	۴.۰۳	اختیار استانداران در انتخاب مقامات محلی و مدیران
۰.۶۷۹	۴.۴۳	آگاه سازی شهروندان توسط مدیران درباره فرصت های مشارکت در تصمیمات
۰.۵۵۶	۴.۳۷	استقبال مدیران دولتی از نظرات و خواستههای شهروندان
۰.۴۳۰	۴.۷۷	تلاش مدیران دولتی در هماهنگی مشارکت شهروندان
۰.۳۷۹	۴.۸۳	ملاقات های حضوری با شهروندان و سازمانهای غیردولتی
۰.۴۰۷	۴.۸۰	برخورداری شهروندان و سازمانهای غیردولتی از موقعیت برابر جهت ارجاع خواسته های خود
۰.۰۰۰	۵.۰۰	برخورداری شهروندان و سازمانهای غیردولتی از اطلاعات شفاف اداری
۰.۲۵۴	۴.۹۳	توجه مدیران به ارزشهای مذهبی و عقیدتی در تصمیمات
۰.۵۴۷	۴.۶۷	توجه مدیران به ارزشهای مندرج در قانون اساسی
۰.۱۸۳	۵.۰۰	توجه مدیران به ارزشهای انسانی و کرامت انسانی
۰.۰۰۰	۴.۹۰	توجه مدیران به ارزشهای قومی و محلی

برای پاسخ به پرسش دوم تحقیق، پرسشنامه اول میان خبرگان توزیع گردید و در این پرسشنامه خبرگان مؤلفه‌ها و ابعاد خدمات عمومی شهروند محور را شناسایی نمودند و از طریق میانگین گویه‌ها و ضریب توافق کندال نظرات آنها مورد ارزیابی قرار گرفت. بر این اساس گویه‌ای که میانگین آن برابر یا بزرگتر از ۳ (متوسط) باشد، مورد پذیرش قرار می‌گیرد و گویه‌ای که کمتر از ۳ باشد حذف می‌گردد. همانگونه که در جدول شماره ۴ مشاهده می‌شود، از میان ۳۰

پاسخ دهنده کلیه مؤلفه‌ها و ابعاد خدمات عمومی شهروند محور مورد تأیید قرار گرفتند و دارای نمره میانگین بالاتر از ۳ بودند و همگی در پرسشنامه دوم مورد استفاده واقع شدند.

جدول ۵. ضریب توافق کندال مدل شهروند محور (Source:By author)

شماره مراحل	تعداد کارشناسان	ضریب کندال	درجه آزادی	مقدار معناداری
دور اول	۳۰	۰/۸۲۰	۲۹	۰/۰۰۰

براساس نتایج جدول ۵ مقدار ضریب کندال در دور اول روش دلفی ۰/۸۲۰ به دست آمده که نشان می‌دهد وحدت نظر میان دیدگاه کارشناسان در حد خوبی است. همچنین، مقدار معناداری نیز کمتر از ۰/۰۵ به دست آمده است که نشان می‌دهد با اطمینان بالای ۹۵٪ می‌توان به نتایج به دست آمده اتکا کرد.

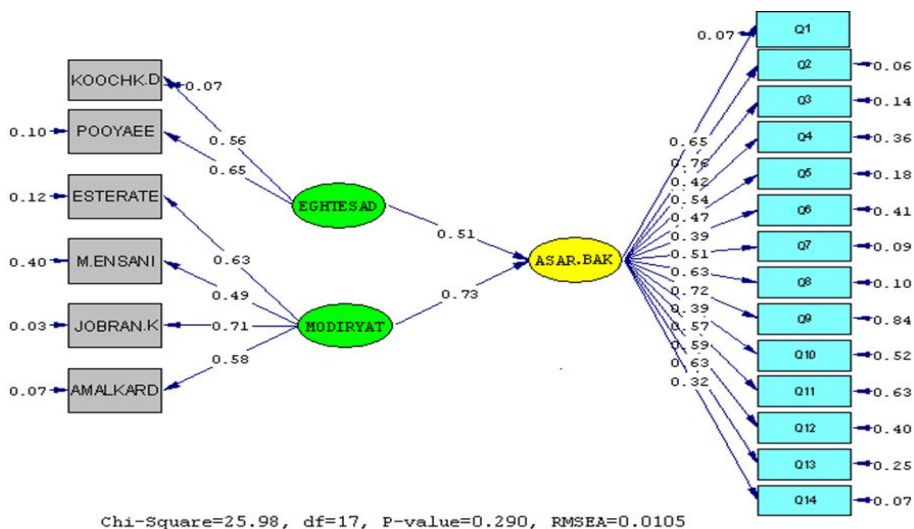
جدول ۶. میانگین رتبه مؤلفه‌های خدمات عمومی مشتری محور در آزمون فریدمن (Source:By author)

ردیف	متغیر	میانگین رتبه
۱	کوچک سازی دولت	۲/۳۳
۲	پویایی بخش خصوصی	۳/۵۷
۳	مدیریت استراتژیک	۴/۸۹
۴	مدیریت تأمین منابع انسانی	۳/۰۴
۵	مدیریت جبران خدمات	۳/۵۳
۶	مدیریت عملکرد	۳/۶۳

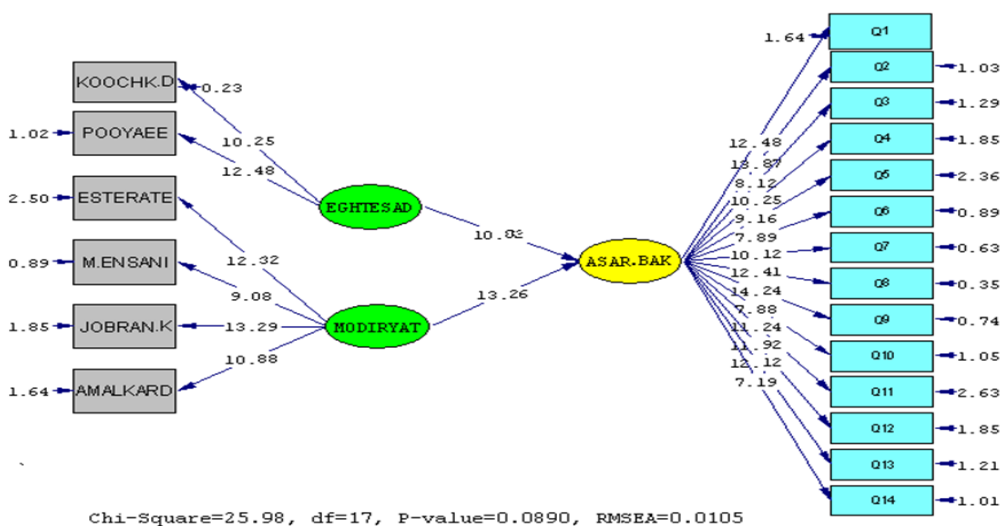
در جدول ۶ میانگین رتبه هر یک از مؤلفه‌های خدمات عمومی مشتری محور محاسبه شده است که با توجه به این نتایج مدیریت استراتژیک بالاترین میانگین رتبه و کوچک سازی دولت دارای پایین‌ترین میانگین رتبه می‌باشد. همچنین، مقدار سطح معناداری مربوط به آزمون کمتر از ۰/۰۵ شده است که نشان می‌دهد بین رتبه‌ها اختلاف معناداری وجود دارد.

جدول ۷. نتایج آزمون فریدمن بر روی مؤلفه‌های «خدمات عمومی مشتری محور» (Source:By author)

تعداد	درجه آزادی	مقدار آماره χ^2	P- مقدار
۲۵۶	۵	۲۶۵/۳۹	۰/۰۰۰

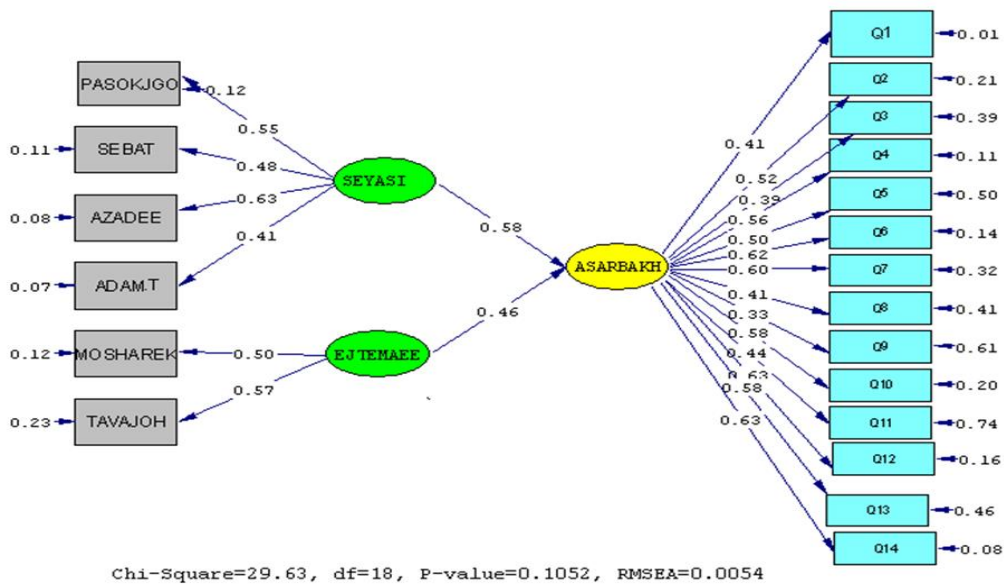


نمودار ۱. برازش مدل در حالت تخمین استاندارد (Source:By author)

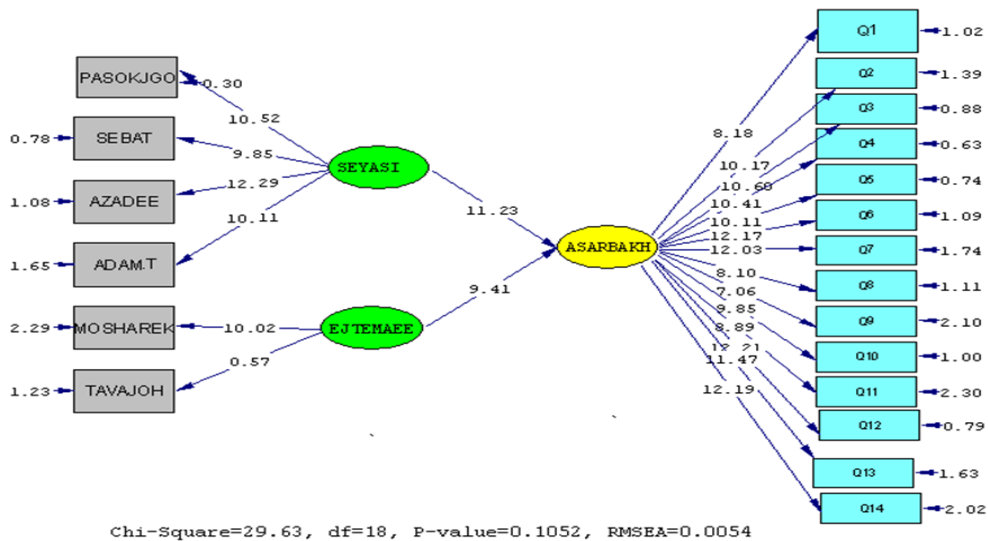


نمودار ۲. برازش مدل در حالت عدد معناداری (Source:By author)

در ادامه مدل دوم پژوهش را برازش داده و نتایج حاصل از برازش مدل به شکل نمودار شماره ۳ می باشد.



نمودار ۳. برازش مدل در حالت تخمین استاندارد (Source:By author)



نمودار ۴. برازش مدل در حالت عدد معناداری (Source:By author)

پس از بدست آوردن مدل‌های خدمات عمومی شهروند محور و مشتری محور جهت سنجش اعتبار آن نتایج مدل‌ها در قالب یک پرسشنامه به خبرگان اولیه که تعداد آنها ۳۰ نفر بود توزیع گردید و پس از جمع‌آوری از طریق آزمون نسبت تک نمونه‌ای که در جدول ۸ مشاهده می‌شود، این نتایج حاصل گردید.

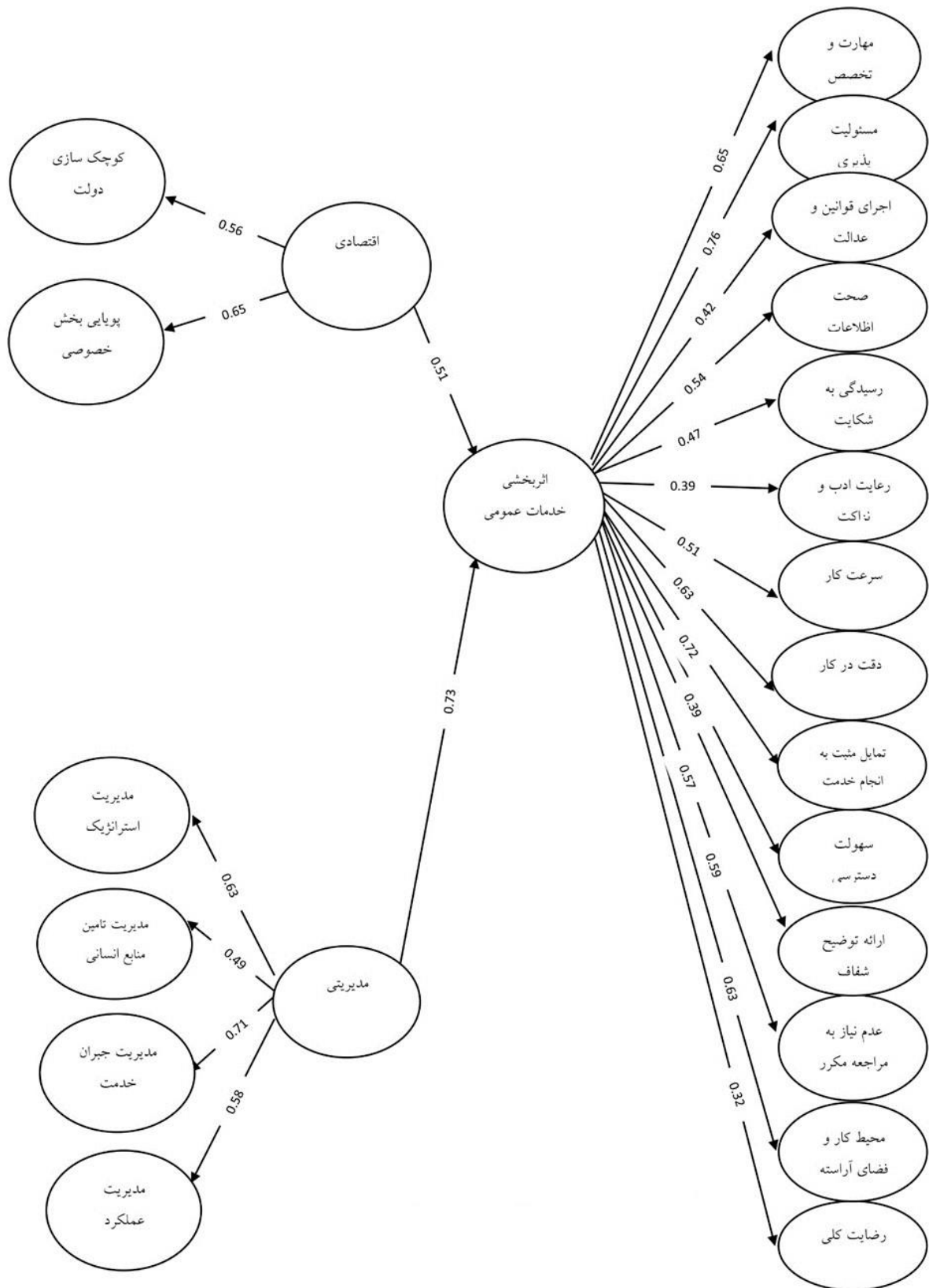
جدول ۸. آزمون دو جمله ای (آزمون نسبت) اعتبار مدل تحقیق (Source:By author)

معیار تصمیم	درصد پذیرش	نسبت مشاهده شده	تعداد	نظر خبرگان
۰/۰۰۰	۰/۵۰	۰/۸۷	۲۶	تایید مدل

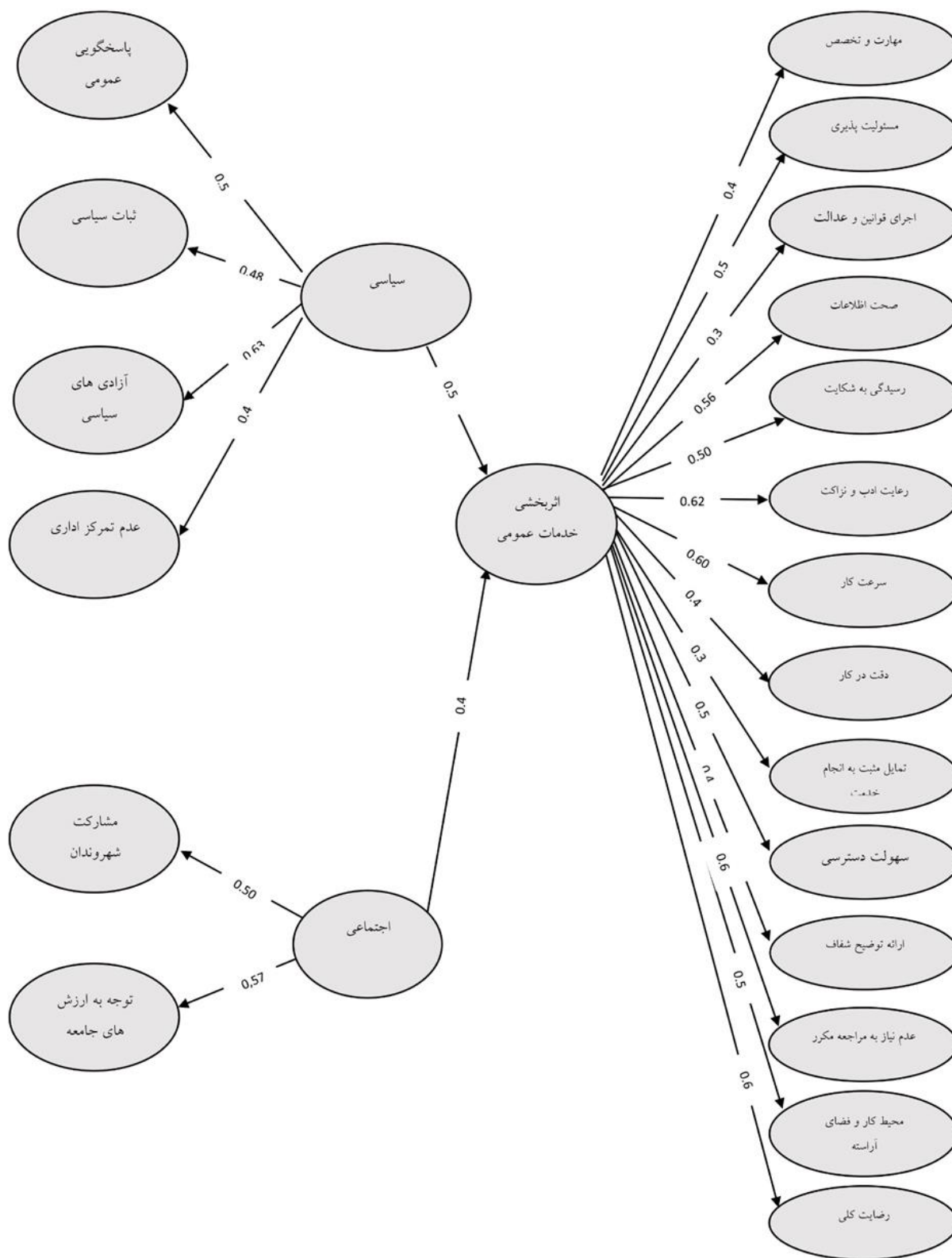
معیار تصمیم	درصد پذیرش	نسبت مشاهده شده	تعداد	نظر خبرگان
		۰/۱۳	۴	عدم تأیید مدل
		۱	۳۰	جمع

با توجه به نتایج جدول ۸ از تعداد ۳۰ نفر خبره، ۲۶ نفر معادل ۸۷٪ آزمودنی‌ها مدل بدست آمده را تأیید نمودند و ۴ نفر معادل ۱۳٪ آزمودنی‌ها اعتبار مدل بدست آمده را مورد تأیید قرار ندادند. همچنین، از آنجا که درصد پذیرش ۵۰٪ و معیار تصمیم ۰/۰۰۰ که زیر ۰/۰۵ می باشد و ۸۷٪ آزمودنی‌ها مدل را تأیید نمودند، می توان گفت که از دید خبرگان، اعتبار مدل بدست آمده در حد مطلوبی است. همچنین، در تحلیل‌های کیفی این نتایج بدست آمد:

- ۳ نفر از خبرگان بر روی نتایج حاصل از مدل مشتری محوری نظر دادند که نتایج اقتصادی مطابق با واقعیت‌های موجود و تأثیر عوامل اقتصادی بر روی اثربخشی خدمات عمومی نمی‌باشد.
- ۱ نفر از خبرگان عقیده داشت که در مدل شهروند محور، میزان تأثیر آزادی‌های سیاسی به نظر می‌رسد بیش از سایر مؤلفه‌ها باشد.



نمودار ۵. مدل نهایی خدمات عمومی مشتری محور (Source:By author)



نمودار ۶. مدل نهایی خدمات عمومی شهروند محور (Source:By author)

بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی این مطالعه، تبیین الگوی خدمات عمومی بخش دولتی ایران و توسعه یک مدل نوین اثربخش بود. در این راستا مدل الگوی خدمات عمومی بخش دولتی ایران دارای دو بخش عمده خدمات عمومی شهروند محور و خدمات عمومی مشتری محور بود. هر کدام از این ابعاد دارای مؤلفه‌هایی بودند که وضعیت خدمات عمومی بخش دولتی ایران را تشریح می‌کرد. نتایج حاصل در راستای این هدف مطابقت داشت که مدل‌های طراحی شده از برآزش مطلوبی برخوردار بود.

تحلیل یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که وضعیت خدمات عمومی مشتری محور از حد نرمال کمی بالاتر است (با میانگین ۳/۱۸). یعنی نشان می‌دهد خدمات عمومی مشتری محور در حد مطلوبی قرار دارد؛ ولی این میزان آنقدر بالا نیست که بخواهیم بر اساس آن بگوییم خدمات عمومی مشتری محور به خوبی در کشور در حال انجام است. این نتایج با نتایج لایت (۱۹۹۹) بویل و همفریز (۲۰۱۰) و جنوجیس و همکارانش (۲۰۱۲) مطابقت دارد.

مشخص گردید که خدمات عمومی شهروند محور در حد مطلوب و خوبی قرار دارد. ضمن آن که بُعد سیاسی و مؤلفه‌های آن در حد قابل قبول و خوبی قرار دارند. لیکن مؤلفه عدم تمرکز اداری در حد ضعیفی است یعنی از میان مؤلفه‌های ابعاد سیاسی نتوانسته نمره خوب و در حد قابل قبولی را به خود اختصاص دهد (۲/۴). بدست آوردن این نمره حاصل تمرکزگرایی شدید در بخش دولتی و سیاسی ایران می‌باشد. می‌توان گفت تمایل کم به اجرای روش‌های عدم تمرکز، تمایل دولت به کنترل بهتر اوضاع دانست، همچنین وظیفه‌ای بودن ساختار دولت و بخشی نگاه کردن به وظایف باعث به وجود آمدن تمرکز می‌شود. این نتایج با نتایج بهمن سعیدیان راد (۱۳۸۹)، دانایی فر (۱۳۸۹)، وزیری (۱۳۸۳)، بویل و همفریز (۲۰۱۱)، آکروس و همکاران (۲۰۱۳)، جنوجیس و همکاران (۲۰۱۲) همخوانی دارد.

مشخص گردید که میزان رضایت و اثربخشی خدمات عمومی در حد مطلوبی قرار دارد، اما این میزان تنها کمی از حد نرمال بالاتر است. به عبارت دیگر، وضعیت اثربخشی خدمات عمومی آنقدر بالا نیست که بخواهیم براساس آن بگوییم خدمات عمومی به خوبی در کشور در حال انجام است. این نتایج با نتایج تحقیقات فقهی و موسوی کاشی (۱۳۸۹)، نژاد حاجلی ایران (۱۳۸۷)، جنوجیس و همکاران (۲۰۱۲)، آکروس همکاران (۲۰۱۳) همخوانی دارد.

مشارکت نویسندگان

تمام نویسندگان به نسبت سهم برابر در این پژوهش مشارکت داشته‌اند.

تأیید اخلاقی

رضایت کتبی آگاهانه از افراد برای انتشار اطلاعات ناشناس آنها در این مقاله اخذ شده است.

تعارض منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.

References

- Alvani, S. M., & Shams, L. (2023). Innovations and Public Administration in Iran. *Quarterly Journal of Public Service Management Studies*(1), 2-32. [In Persian]
- Aminah, S., & Saksono, H. (2021). Digital transformation of the government: A case study in Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 37(2), 272-288.
- Dahmardeh, M. R., Pourshahabi, V., Kamalian, A. R., & Salaerzehi, H. (2024). Presenting a model for the establishment and maintenance of expert human resources in the government organizations of Sistan and Baluchestan province. *Management and Educational Perspective*, 6(3), 267-281. <https://doi.org/10.22034/jmep.2024.472390.1401> [In Persian]
- Dahmardeh, N., & Pourshahabi, V. (2009). Agility evaluation in public sector. *Chinese Business Review*, 8(10), 19-24. <http://www.davidpublisher.com/Public/uploads/Contribute/556418ecc5922.pdf>
- Emami, M., & Ostwar Sangari, K. (2012). *Administrative Law* (Vol. 2). Mizaan. Tehran. [In Persian]
- Fang, M., Liu, F., Xiao, S., & Park, K. (2023). Hedging the bet on digital transformation in strategic supply chain management: A theoretical integration and an empirical test. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*.
- Hong, S., Kim, S. H., & Kwon, M. (2022). Determinants of digital innovation in the public sector. *Government Information Quarterly*, 39(4), 1017-23.
- Khajeh Naeni, A. (2024). The State Within Emptiness; Contexts, Consequences, and Requirements for Confrontation. *Quarterly Journal of State Studies*(38), 47-74. [In Persian]
- Manani, J., Zarandi, S., & Najari, R. (2024). Identifying and prioritizing critical success factors for innovation and digital transformation in public services. *Quarterly Journal of Innovation Management in Defense Organizations*, 7(24), 49-74. [In Persian]
- Marienfheldt, J. (2024). Does digital government hollow out the essence of street-level bureaucracy? A systematic literature review of how digital tools' foster curtailment, enablement and continuation of street-level decision-making. *Social Policy & Administration*, 58(5), 831-855.
- Mirsultani, S., & Vodadi, F. (2023). Investigating access to public services in residential complexes in terms of accessibility for the disabled and different age groups in Tabriz city. *Quarterly Journal of Urban Design Studies and Urban Research*, 6(2), 75-82. [In Persian]
- Molobela, T. T., . (2023). E-government and E-participation on Improving E-services in Bushbuckridge Local Municipality, South Africa. *Journal of African Films and Diaspora Studies*, 6(2), 99-120.
- Najarzadeh Henjani, M., & Shamsi Moheb, A. (2023). Opportunities and threats of electronic public services from the perspective of administrative law. *Quarterly Journal of New Technologies Law*(8), 22-35. [In Persian]
- Osborne, S. P., Powell, M., Cui, T., & Strokosch, K. (2022). Value creation in the public service ecosystem: An integrative framework. *Public Administration Review*, 82(4), 634-645.
- Peters, g. (2021). *Public Policies: Coordination, Integration, Coherence, and Collaboration*. Oxford Research Encyclopedias.
- Rezaizadeh, M. J. (2008). Characteristics of Administrative Contracts. *Law Journal*(38). [In Persian]
- Sadeghi, M. H., & Rezaeizadeh, M. J. (2024). Entrusting the provision of public services to private individuals (government counter offices) in light of the principles of public services. *Quarterly Journal of Administrative Law*(38), 179-200. [In Persian]
- Salehi, H., & Rostami, M. (2023). The proportionality of the idea of public service in the mirror of the decisions of the Administrative Court of Justice. *Administrative Law Quarterly*(37), 138-158. [In Persian]
- Sarayani, A., Pourshahabi, V., Yaghoobi, N., & Kamaliyan, A. R. (2024). Presenting the model of recruitment and selection of human resources of the public sector with the approach of the entrepreneurial government. *Management and Educational Perspective*, 6(1), 159-188. [In Persian]

- Saremi, M., Roustaei Hosseinabadi, Y., & Kordbache Hosseinabadi, M. (2024). Interpretation of the principle of public services in the decisions of the Court of Administrative Justice on the unity of procedure. *Quarterly Journal of Comparative Research in Jurisprudence, Law and Politics*, 6(1), 340-354. [In Persian]
- Vaezi, S. M., & Alborzi, Z. (2017). The Place of the Concept of Public Services in Iranian Administrative Law. *Administrative Law (Scientific-Research) Journal*, 4(12). [In Persian]
- Wilkinson, E., Gill, A., & Hardy, M. (2024). What do the revised UK standards of proficiency mean for diagnostic radiography training? A regional radiographer focus group study. *Radiography*, 30(1), 375-381.
- Yousefian Shahriari, S., Khoshnoud, L., & Lotfalizadeh, D. (2023). Presenting a strategic structural model for the development of urban public services from the perspective of spatial justice (case study of Sistan and Baluchestan province). *Quarterly Journal of Urban Futures Studies*(10), 41-59. [In Persian]
- Zahedi, S. A.-S. (2023). Public Service Management and Virtual Organizations. *Quarterly Journal of Public Service Management Studies*(1), 34-52. [In Persian]