

## بررسی بهره‌مندی شهروندان از خط‌مشی‌های رفاه حاصل از خدمات عمومی نوین در حوزه وزارت تعاون، کار، رفاه اجتماعی

سیدمرتضی زرگر<sup>۱</sup>، محمدرضا ربیعی مندجین<sup>۲\*</sup>، علیرضا امیرکبیری<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.  
<sup>۲\*</sup> گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)  
<sup>۳</sup> گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

### چکیده

در این مقاله، تدوین و طراحی یک مدل در نظر گرفته شد و اجرای آن برای شهروندان، مورد بررسی و سنجش قرار گرفت. مقصود و هدف، بررسی اینست که آیا اجرای خط‌مشی‌های رفاه منجر به خدمات عمومی نوین برای شهروندان خواهد شد؟ آیا خدمات عمومی نوین ارائه شده، انتظارات شهروندان را برطرف می‌نماید؟ روش پژوهش از نوع کیفی- کمی است بدین ترتیب که ابتدا با مصاحبه عمیق ۱۵ نفر از خبرگان و تأیید تحلیل روایی محتوا، ۵۲ مؤلفه نهایی مدل در ۴ بُعد اصلی تدوین گردید. سپس برای بررسی صحت مدل کیفی، پرسشنامه بین ۳۹۴ نفر از مراجعان حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی به صورت تصادفی ساده توزیع گردید. یافته‌های پژوهش حاکی از انسجام مدل طراحی شده و کارآمدی نسبی ابعاد آن می‌باشد. همچنین نشان می‌دهد که انتظارات شهروندان از آنچه که موجود است، بیشتر می‌باشد. لذا رضایت حداکثری شهروندان برآورده نشده است. نتایج نشان می‌دهد ابعاد مدل قابل اثبات بوده و در بین ۴ بُعد اصلی، بهترین عملکرد را بُعد تعهد و مسئولیت‌پذیری کارمندان داشته است. بنابراین آنچه که در سایر پژوهش‌های انجام گرفته وجود دارد، انتظارات شهروندان را توجیه می‌نماید و لازم است حوزه‌های وزارتخانه از قوانین به‌روز و رویکردهای جدید خدمات عمومی نوین نیز استفاده نمایند.

**واژگان کلیدی:** بهره‌مندی شهروندان، خط‌مشی، خط‌مشی‌های رفاه، خدمات عمومی نوین.

<sup>1</sup> s.zargar91@iau.ac.ir

<sup>2</sup> moh.Rabiee\_mondin@iauctb.ac.ir

<sup>3</sup> Ali.Amirkabiri@iauctb.ac.ir

## ۱- مقدمه

در کشورهای جهان سوم و در حال توسعه، عدم هماهنگی و ساختارهای نامتوازن منجر به از هم گسیختگی اهداف خواهد شد. برداشت از هدف (اهداف کوتاه مدت) در هر ساختاری برای هر مجموعه سازمانی، گوناگون خواهد شد و هر مجموعه‌ای برای این اهداف به شکل بروکراسی محوری تلاش خواهد کرد؛ در حالی که این مجموعه‌ها برای ارزش واحد و در یک ساختار فعالیت می‌نمایند، لکن شهروندان و مراجعه‌کنندگان دچار سرگردانی می‌گردند (دراکر<sup>۱</sup>، ۱۳۹۹، ۲۸۰-۲۷۵). برخی پژوهشگران نیز سو استفاده از خدمات عمومی را در اقلیت بیان می‌نمایند بدین نحو که معمولاً بعد از آماده و فراهم نمودن کالاهای عمومی توسط سازمان‌های دولتی، هرکسی که خواستار آن باشد در اختیارش قرار خواهد گرفت و محدودیت بهره‌گیری ندارند (فانهم و هورتون<sup>۲</sup>، ۱۹۹۶، ۴). در حاکمیت‌های توسعه یافته، ذی‌نفعان انتظار راحتی دسترسی به خدمات را به صورت مشابهی در بخش دولتی دارند، که آنها را در بخش خصوصی نیز تجربه می‌کنند (مرگل و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۹) و انتظارات شهروندان برای تحولات سریع در خدمات عمومی، مستلزم ساختارهای روزآمد حاکمیت دارد که با واکنش سریع، دسترسی آسان را برای شهروندان فراهم نمایند (شولتا و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۲۵). مهم‌ترین ارکان حوزه وزارت کار، تعاون و رفاه اجتماعی، قوانین امنیت شغلی و رفاه شهروندان است و محور اصلی نهادها/سازمان‌های زیرمجموعه آن، شهروندان هستند. شرایط امروز جامعه، ناترازی در بخش بودجه و تورم، منجر گردیده تا روند خدمات به شهروندان با کندی و آهستگی صورت پذیرد. لذا برای استانداردسازی خدمات عمومی نوین و باتوجه به قوانین و مقررات بالادستی در تعیین راهبرد رفاه اجتماعی، لازم است میزان بهره‌مندی ذی‌نفعان (شهروندان) بر مبنای یک مدل استاندارد تعیین گردد و عقب ماندگی ابعاد خدمات عمومی نوین بر طرف شود تا بتوان رضایت‌مندی شهروندان را جلب نمود و نهادها/سازمان‌ها را به حکمرانی خوب و متعالی هدایت کرد.

## ۲- بیان مسأله

در نظر گرفتن ذی‌نفعان، مستلزم سهم نمودن آنها در امور نهاد/سازمان و مشارکت در تعیین خط‌مشی‌ها می‌باشد و این مهم، دغدغه اصلی پارادایم خدمات عمومی نوین است (گل‌دار و همکاران، ۱۳۹۶). در این مقوله، کارکنان نهاد/سازمان خود نیز جزیی از شهروندان و تنظیم‌کنندگان قوانین و خدمات به نفع عموم شهروندان هستند و این مهم لازم است در نظر گرفته شود که اولویت برنامه‌ریزی، سازماندهی و قانون‌ریزی، شهروندان جامعه هستند. در واقع مقصود اصلی این پژوهش، تناسب رفاه و خدمات متناسب است؛ اینکه بهره‌مندی از خط‌مشی‌هایی که خدمات را تدوین می‌نمایند، تا چه میزانی است؟ و تا چه حدی منافع شهروندان یا سهام‌داران دولت (هر شخصی که بتواند به تشکیل دولت رأی بدهد، به نوعی سهام‌دار محسوب می‌گردد) مرتفع می‌گردد؟ اساساً شهروندان و جایگاه افراد نسبت به سازمان مورد بحث می‌باشد.

درواقع خط‌مشی عمومی ابزاری برای تعیین تقدم‌ها و اولویت‌ها در انجام دادن فعالیت‌ها و امور جامعه است (الوانی و شریف‌زاده، ۱۳۹۶، ۲۱) می‌توان بیان داشت خدمات عمومی نوین اقدامات و فعالیت‌هایی است که برای برآورده کردن نیازهای عمومی و همگانی جامعه صورت می‌پذیرد (رضایی‌زاده و کاظمی، ۱۳۹۱). با توجه به نظرات پژوهشگران می‌توان استنباط نمود که خدمات عمومی نوین نیز باید به اکثریت جامعه تعلق بگیرد. سیاست‌های توزیع مجدد لازم است مورد استفاده قرار گیرند و بازخورد داشته باشند. و از منظر برخی پژوهشگران کیفیت خط‌مشی عمومی، توانمندی حاکمیت در رسیدن به نتایج مطلوب و پسندیده را تحت تأثیر قرار می‌دهد (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۹۷). بعضی محققان هم کیفیت عادلانه خدمات و سطح توزیع آنها را یکی از مهمترین عوامل مهم در رضایت شهروندان دانسته و لازم می‌دانند سازمان‌های خدمات‌دهنده دولتی دارای یک

<sup>1</sup> Drucker

<sup>2</sup> Farnham & Horton

<sup>3</sup> Mergel & et al

<sup>4</sup> Scholta & et al

چارچوب بهینه‌ی توزیع خدمات باشند (یانگ و گونگ<sup>۱</sup>، ۲۰۲۵). بنابراین لازم است با توجه به نیازهای شهروندان، این چارچوب قابل تغییر باشد و دارای پویایی لازم بوده تا مشروعیت اکثریت جامعه را به همراه داشته باشد. لازم است توجه و دقت شود که مشروعیت فقط به انتخاب نیست؛ بلکه رضایت از نهاد/سازمان، نوعی مشروعیت به خدمات برای ادامه می‌باشد (استین و برندنس<sup>۲</sup>، ۲۰۲۰). هنگامی که شهروندان به یک نوع خدمات تمایل بهتری نشان می‌دهند، مطمئناً با ارزش‌های آن جامعه سازگار بوده و منافع شهروندان نیز تأمین شده است که در غیر این صورت تهدیدی برای منافع آتی شهروندان و زیان به نهاد/سازمان خدمات‌دهنده می‌باشد (مک‌مولین<sup>۳</sup>، ۲۰۲۳). در کشورمان خدمات عمومی از اصولی پیروی می‌کند که پایه‌های متقن و مسلم حقوق اداری به شمار می‌روند. اصولی که اغلب، احکام و قواعد حقوق اداری را توجیه نموده و به آن‌ها مشروعیت می‌بخشد (رضایی‌زاده و کاظمی، ۱۳۹۱). همین موضوع نیز یک مسأله است که باید حقوق اداری نیز توسط شهروندان مشروعیت داده شود. زیرا که بروکراسی و کارکنان بروکرات، اکثراً تابع قوانینی خواهند شد که خود مانع اصلی خدمات ارائه شده هستند. بنابراین رویکرد قوانین به طبقه‌بندی شهروندان بسیار اهمیت دارد. پس شهروندان، ارباب رجوع و ذی‌نفعان تابع نهاد/سازمان خدمات‌دهنده، محور رسالت نهاد/سازمان و شریک آن در جامعه به‌شمار می‌آیند. باید توجه داشت تمام نظریات خدمات عمومی و اداره عمومی نیز حول همین تعاریف جریان دارد. مشکل و دغدغه پژوهش‌گر نیز همین است که آیا شهروندان از خدمات عمومی نوین در چارچوب خطمشی‌های رفاه به بهره‌مندی و رضایت‌مندی می‌رسند یا خیر؟

### ۳- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

تعریف خدمات عمومی از منظر صاحب‌نظران متفاوت است. خدمات عمومی وسیله‌ای برای خدمت، کمک، آماده‌سازی، اداره و برطرف نمودن نیازهای افراد یا گروه‌ها است که در تعامل بین شهروندان، جوامع و خدماتی که ایشان از آنها استفاده می‌نمایند، رشد می‌کند (ژانگ و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۲۵). خدمات عمومی فعالیت‌هایی هستند که قابل انتقال نخواهند بود. در صورتی که بخش جزئی از این فعالیت‌ها منتقل شوند، به‌نوعی برونسپاری تحت نظارت خواهد بود که صرفاً برای ارائه بهتر و با کیفیت‌تر صورت می‌پذیرد (پترسن و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۲۲). خدمات عمومی نوین یکی از نظریه‌های مدیریت دولتی است که تأکید شدیدی بر شهروندان و توانمندسازی آنان دارد (دنهارت و دنهارت<sup>۶</sup>، ۱۳۹۵). در نظریه خدمات عمومی در کشورمان انتظار شهروندان به رسیدگی عادلانه و ایجاد امنیت، در سطح اولیه قرار داشت. ولی امروزه حضور دولت و قدرت قوه حاکمه در تأمین و رفع این نیازها به تدریج ملموس‌تر شده و خدمات عمومی شکل گرفته است (واعظی و البرزی، ۱۳۹۶). خدمات عمومی پیچیدگی‌های خاص خود را دارد و لازم است قوانین مرتبط به ارائه آنها فراسازمانی باشد و جامعیت برای مشروعیت همه بخش‌ها را داشته باشد (زیزاک و فارسوند<sup>۷</sup>، ۲۰۲۵). در نوع خدمات عمومی نیز رابطه‌ای بین ادراک عمومی، عوامل اجتماعی، اقتصادی و رفتاری وجود دارد که در نهایت به نوع دریافت نمودن خدمات عمومی منجر می‌گردد. (ساکسنا و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۲۵). خدمات عمومی باید به نحو صحیحی تعریف گردد و به شکلی پیش برود تا از نظر سطح کیفیت در رقابت با خدمات خصوصی باشد و به ارزش پایین انگاشته نگردد (شولتا و همکاران<sup>۹</sup>، ۲۰۲۵).

خطمشی، اصل تعیین‌کننده قلمرو تصمیم‌گیری برای تصمیم‌گیران و مدیران می‌باشد. مدیران برنامه‌ریزی و اجرایی در هر ارگان و سازمانی همواره محدوده تعیین‌شده توسط خطمشی را مورد اِمعان نظر قرار داده و تصمیمات را با قید سازگاری و

<sup>1</sup> Yang & Gong

<sup>2</sup> Steen & Brandsen

<sup>3</sup> McMullin

<sup>4</sup> Zhang & et al

<sup>5</sup> Petersen & et al

<sup>6</sup> denhardt & denhardt

<sup>7</sup> Zyzak & Farsund

<sup>8</sup> Saxena & et al

<sup>9</sup> Scholta & et al

همسویی با خطمشی اتخاذ می‌نمایند. افزون بر این، خطمشی را باید یک شاخص و معیار کلیدی در کنترل و ارزیابی عملیات نیز محسوب کرد که گردش تفکر یا شیوه اندیشه اعضای یک ساختار را برای ارائه خدمات، معین و مشخص می‌نماید (الوانی، ۱۳۹۹، ۱۸-۱۲) خدمات عمومی، مبتنی بر ارزش‌های عمومی خطمشی آن کشور است و ارزش‌های عمومی، قانون و هنجارهای عمومی در جوامع را شکل می‌دهند (مکلین و تیتا<sup>۱</sup>، ۲۰۲۲). در واقع تأثیرات مربوط به توزیع ارزش، به تغییرات ارزش‌های شهروندان اشاره می‌نماید. این موضوع مرتبط با این است که چگونه ممکن است یک خدمت حاکمیت، در تغییر توزیع ارزش‌ها مانند قدرت، رفاه، استقلال و حریم خصوصی بین شهروندان آسیب‌دیده مؤثر باشد و این تغییرات برای حاکمیت‌ها بسیار حائز اهمیت است که چه خطمشی‌هایی را تدوین نمایند تا شهروندان در رفاه بیشتری باشند (فرانک و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۲۴). لذا لازم است برای خدمات عمومی نوین، انتظارات همه افراد تأثیرگذار را تعریف و تبیین نمود تا به شکلی فرهنگ غالب گردد و خروجی هر نهاد/سازمانی وابسته به نوع انتظارات همه افراد مؤثر و ذی‌نفع نیز باشد (جو<sup>۳</sup>، ۲۰۲۵).

گسترش یک الگوی مقیاس‌پذیر که از توسعه سیاست‌های پایدار حمایت نماید، کشورهای در حال توسعه را توانمند می‌سازد تا به سمت اقتصاد رفاه‌طلب حرکت نمایند و بر سازگاری و انعطاف‌پذیری در بستر اقتصادی-اجتماعی تأکید می‌نماید (یاوتیان و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۲۵). برخی پژوهشگران نیز خدمات عمومی را نتیجه محیط اداره عمومی می‌دانند و عواملی در نظر می‌گیرند که عمل و رفتار عمومی سازمان‌ها و دستگاه‌های دولتی را تحت تأثیر قرار می‌دهند و در غیر این صورت سازمانی که خدمات مورد نظرش را ارائه ندهد، در قالب دولت تعریف نمی‌شود (صمدی‌میارکلانی و همکاران، ۱۳۹۸). خدمات عمومی ماهیت ویژه‌ای در برابر سایر خدمات ندارند، جز آنکه هدف آن تأمین منافع عمومی (و نه برای قشری خاص) می‌باشد و همین دلیل مشخصی است که به یک خدمت، وصف و ماهیتی عمومی می‌بخشد (رالز<sup>۵</sup>، ۲۰۱۵، ۷۲). برخی محققان به پایداری و برقراری مداوم خطمشی‌ها تأکید می‌نمایند و یافته‌های پژوهش‌هایشان بر این اساس است که جامعه باید به سمت اقتصاد رفاه طلب حرکت نماید و ترمیم مداوم خدمات بر مبنای قوانین را داشته باشد. در غیر این صورت خود قوانین یک عامل بازدارنده خدمات خواهند بود. در نتیجه خدماتی که در راستای قوانین باشد، به شهروندان بهره‌مندی خواهند داد (یاوتیان و همکاران، ۲۰۲۵). مسلماً حاکمیت مهمترین هماهنگ کننده و تنظیم کننده خدمات می باشد، تا خدمات به صورت یکسان و برابر توزیع گردد (شولتا و همکاران، ۲۰۲۵). در رویکردهای اخیر به خدمات عمومی نوین به منظور ارائه بهتر خدمات و متناسب‌سازی این خدمات برای شهروندان، حتی به شهرهای هوشمند نیز روی آورده شده است؛ تا حدی که خدمات برای افراد جامعه اشتراک‌سازی شده و هر شخص بهترین کیفیت را از خدماتی که دریافت می‌نماید، درک کند (مارچسانی و سسی<sup>۶</sup>، ۲۰۲۵). از طرفی، توانایی حاکمیت برای پاسخگویی به تغییرات از طریق اجرای دقیق خطمشی‌ها و مدیران کارآمد دولتی صورت پذیرد (بارتولونی و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۲۲). اجرای موفق خطمشی‌ها در ارائه خدمات، مستلزم ارزیابی مستمر است تا از انحراف جلوگیری گردد (آنکاپی و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۲۵). باید توجه داشت که خطمشی‌ها با قوانین مرتبط هستند نیاز است که خدمات و نهاد/سازمان خدمات‌دهنده، بر محور قانون حرکت نماید. هرگاه خطمشی‌ای تدوین شد لازم است با قوانین قبلی منطبق باشد و اگر نافی کننده باشد، قانون و اجرا از هم گسسته می‌شود (اسلام و همکاران<sup>۹</sup>، ۲۰۲۵).

<sup>1</sup> MacLean & Titah

<sup>2</sup> Frank & et al

<sup>3</sup> Jo

<sup>4</sup> Yaotian & et al

<sup>5</sup> Rawls

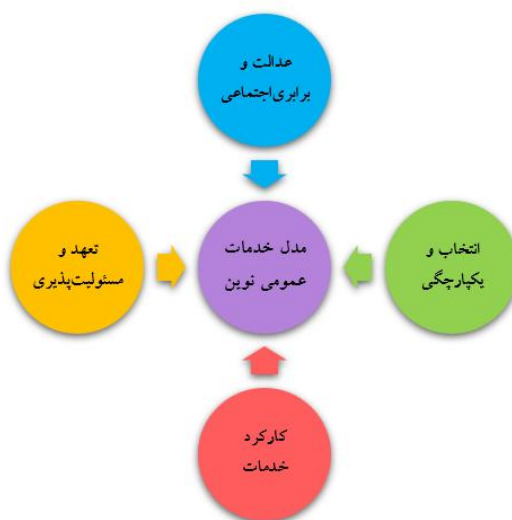
<sup>6</sup> Marchesani & Ceci

<sup>7</sup> Bartoloni & et al

<sup>8</sup> Ancapi & et al

<sup>9</sup> Islam & et al

نظر به پژوهش صورت پذیرفته، مدل اثباتی در شکل شماره (۱) حاصل از مصاحبه عمیق با ۱۵ نفر خبره (تا اشباع نظری) و استخراج منظم مضامین ملاحظه می‌گردد. تحلیل تأییدی روایی چند کدگذار نیز بیشتر از ۷۵ درصد مورد تأیید واقع گردیده است. این الگو در ۴ بُعد فراگیر خدمات عمومی نوین به شرح: انتخاب و یکپارچگی، تعهد و مسئولیت‌پذیری، عدالت و برابری اجتماعی، کارکرد خدمات عمومی استخراج گردیده که از ۵۲ مؤلفه تشکیل شده است و ساختار تشکیل‌دهنده آن‌ها می‌باشند؛ با این شرط که تمام این مؤلفه‌ها، رفاه جامعه را به‌همراه داشته باشند. در ادامه این پژوهش و جداول ارائه شده به‌منظور تأیید روایی محتوا، ۵۲ مؤلفه به صورت کمی، واکاوی و بررسی می‌گردد و تحلیل تأییدی نیز برای مدل منظور می‌گردد.



شکل ۱- طرح‌واره مدل خدمات عمومی نوین در چارچوب خط‌مشی‌های رفاه

#### ۴- روش پژوهش

روش پژوهش از نوع کیفی-کمی می‌باشد. در ابتدا پژوهش‌گر داده‌های کیفی را گردآوری کرده است و با مدیران سازمان‌ها و خبرگان آن نیز مصاحبه می‌نماید. سپس برای تأیید، از روش کمی استفاده نموده و پرسشنامه‌ها را توزیع می‌نماید. از آنجایی که رویکرد پژوهش حاضر مبتنی بر شواهد (تحلیل مضامین موجود) بوده و شاهد اصلی خدمات عمومی نوین در چارچوب خط‌مشی‌های رفاه، عدم تمکین از مقررات و عدم همبستگی در تبیین خط‌مشی‌های رفاه با سایر خط‌مشی‌ها، به عنوان یکی از شواهد به صورت پرسشنامه، مصاحبه‌های عمیق با مدیران سازمان‌ها و خبرگان دانشگاهی صورت پذیرفته است. قلمرو این پژوهش به لحاظ موضوعی و مورد مطالعه، در حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی و نهادها/سازمان‌های تابعه می‌باشد.

پس از مصاحبه عمیق با ۱۵ نفر خبره و استخراج منظم مضامین و تحلیل تأییدی روایی، ابعاد مدل با مضامین استحصال‌شده، نهایی گردیده است. سپس به‌منظور سنجش وضعیت موجود، پرسشنامه بین ۳۹۴ نفر از مراجعه‌کنندگان به حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی توزیع گردید و هدف از توزیع پرسشنامه عملیاتی، بررسی وضعیت موجود بود و اینکه تا چه میزان خدمات به شهروندان در چارچوب خط‌مشی‌های رفاه ارائه می‌گردد. همگرایی مؤلفه‌های مدل و ابعاد آن نیز مورد

تحلیل و بررسی واقع شد. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش با نرم‌افزارهای «بسته‌ی آماری برای علوم اجتماعی<sup>۱</sup>» و «صفحات گسترده<sup>۲</sup>» انجام گرفته است.

## ۵- یافته‌های پژوهش

در این بخش ابتدا وضعیت شاخص‌های اصلی (وضعیت موجود از آنچه که در حال رخ دادن است)، از لحاظ توصیفی و نرمال‌پذیری مورد بررسی قرار می‌گیرد.

جدول ۱- چهار مفهوم اصلی بهره‌مندی شهروندان از خط‌مشی‌های رفاه

| کارکرد خدمات | عدالت و برابری اجتماعی | تعهد و مسئولیت‌پذیری | انتخاب و یکپارچگی | ابعاد اصلی         |
|--------------|------------------------|----------------------|-------------------|--------------------|
| ۳۹۴          | ۳۹۴                    | ۳۹۴                  | ۳۹۴               | تعداد              |
| ۲/۱۶۴۶       | ۲/۷۱۳۲                 | ۲/۳۹۲۹               | ۲/۳۹۲۹            | میانگین            |
| ۲/۲۹۰۳       | ۲/۱۳۳۳                 | ۲/۷۵۰۰               | ۲/۳۶۳۶            | میانه              |
| ۲/۲۲۲۲       | ۲/۱۳                   | ۲/۶۲                 | ۲/۶۴              | مُد                |
| ۱/۰۰         | ۰/۷۶۴۶۹                | ۰/۸۶۰۱۳              | ۰/۷۲۴۸۱           | انحراف استاندارد   |
| ۰/۷۷۹۲۲      | ۰/۵۸۵                  | ۰/۷۴۰                | ۰/۵۲۵             | واریانس            |
| ۰/۶۰۷        | ۱/۳۵۲                  | ۱/۳۲۱                | ۱/۰۹۹             | کولموگروف اسمیرنوف |
| ۱/۰۶۲        | ۰/۰۶۴                  | ۰/۰۵۴                | ۰/۱۷۹             | آماره آزمون        |

همانگونه که در جدول شماره (۱) مشاهده می‌گردد، آماره‌های آزمون بیشتر از خطای ۵ درصد بوده و به معنای پذیرش  $H_0$  می‌باشد، اگرچه تمام ابعاد اصلی پژوهش مورد تأیید می‌باشد و میانگین در محور داده‌ها قرار دارد. توجه به این نکته نیز ضروریست که در زمانیکه داده‌ها نرمال باشند، منعی برای استفاده از آماره‌های ناپارامتریک وجود ندارد. ولی نرمال‌پذیری مؤید این است که می‌توان از آماره‌های آزمون پارامتریک استفاده نمود. برای بررسی سطح میانگین ابعاد اصلی، با توجه به اینکه استاندارد میانگین و میانه عدد ۳ می‌باشد، تمام ابعاد اصلی از میانگین طیف لیکرت کمتر و در حد متوسط به ضعیف مشاهده می‌گردد که نشان‌دهنده انتظارات شهروندان از ۴ بعد اصلی خدمات عمومی نوین می‌باشد و بیان‌گر آن است که انتظارات شهروندان بیشتر از میزان خدماتی است که دریافت می‌نمایند.

## ۵-۱- آزمون رتبه‌بندی فریدمن

برای دسته‌بندی هر مؤلفه از مدل در مؤلفه‌های مستقل از آزمون فریدمن استفاده می‌شود تا اهمیت هر مؤلفه مدل را تعیین و برای آن یک وزن در نظر گرفت. این آزمون جهت اولویت‌بندی و رتبه‌بندی مؤلفه‌ها بر اساس بیشترین تأثیر بر مؤلفه وابسته می‌باشد.

این آزمون که برای طرح بلوک‌های کامل تصادفی شده است، به نام ابداع کننده آن میلتون فریدمن<sup>۳</sup> اقتصاددان معروف نام‌گذاری گردیده است. در واقع آزمون فریدمن تعمیمی از آزمون علامت و هم‌ارز آن است. مقیاس در این آزمون باید حداقل رتبه‌ای باشد.

برای بررسی ادعای یکسان بودن رتبه‌بندی مؤلفه‌ها، فرض‌های زیر مطرح می‌شوند:

-  $H_0$ : اولویت مؤلفه‌ها یکسان است.

-  $H_1$ : دست کم دو اولویت متفاوت‌اند.

<sup>1</sup> Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

<sup>2</sup> Microsoft Excel

<sup>3</sup> Milton Friedman

جهت بررسی رابطه بالا از این آزمون استفاده گردیده است. چنانچه سطح پوشش آماره آزمون (Sig Asym مؤلفه) کمتر از سطح معنی‌داری (۰/۰۵) باشد، فرض صفر رد شده و ادعای یکسان بودن رتبه (اولویت) این چهار بُعد پذیرفته نمی‌شود. جدول شماره (۲) میانگین رتبه‌های هر مؤلفه را نشان می‌دهد.

جدول ۲- میانگین رتبه مؤلفه‌ها

| ردیف | مؤلفه‌ها  | میانگین رتبه |
|------|---|--------------|
| ۱    | یکسان‌سازی خدمات                                      | ۲۰/۲۹        |
| ۲    | سطح کیفی خدمات  | ۲۳/۱۲        |
| ۳    | تأثیر به‌موقع خدمات                                   | ۲۴/۱۵        |
| ۴    | تدوین بهینه نوع خدمات                                 | ۲۰/۰۱        |
| ۵    | بنیادی‌سازی خدمات                                     | ۳۷/۷۸        |
| ۶    | تمرکز در ارائه خدمات                                  | ۲۳/۶۴        |
| ۷    | اولویت‌های خدمات‌دهنده در جامعه                       | ۲۳/۵۲        |
| ۸    | تعالی خدمات عمومی                                     | ۳۹/۷۳        |
| ۹    | شناسایی صحیح ذی‌نفعان                                 | ۲۲/۱۹        |
| ۱۰   | مشارکت‌محوری در طرح خدمات                             | ۳۵/۷۵        |
| ۱۱   | درک درست از مشکلات جامعه                              | ۲۶/۱۷        |
| ۱۲   | شفافیت قوانین خدماتی                                  | ۲۵/۷۹        |
| ۱۳   | قابل توصیف بودن                                       | ۳۸/۲۴        |
| ۱۴   | تسهیل خدمات   | ۳۹/۹۰        |
| ۱۵   | پیامدمحوری خدمات                                      | ۲۹/۳۳        |
| ۱۶   | انتظارات جامعه از خدمات                               | ۲۶/۷۸        |
| ۱۷   | نظارت مستمر بر خدمات                                  | ۲۶/۴۸        |
| ۱۸   | بازخورد رضایت شهروندان                                | ۳۵/۳۱        |
| ۱۹   | مجری خدمت‌گذار  | ۲۵/۱۶        |
| ۲۰   | خدمات عدالت‌محور                                      | ۱۸/۸۷        |
| ۲۱   | دسترس‌پذیری یکسان خدمات                               | ۲۷/۶۹        |
| ۲۲   | مشارکت‌پذیری در نوع خدمات                             | ۲۳/۶۵        |
| ۲۳   | تطابق خدمات با الزامات جامعه                          | ۲۷/۱۱        |
| ۲۴   | ارزش‌گذاری خدمات                                      | ۲۵/۶۸        |
| ۲۵   | سهولت استفاده از خدمات عمومی                          | ۲۶/۱۳        |
| ۲۶   | توانمندی دولت در ارائه خدمات                          | ۲۳/۱۱        |
| ۲۷   | مشروعیت خدمات عمومی از نظر عموم مردم                  | ۲۳/۹۷        |
| ۲۸   | درک حدود خدمات عمومی                                  | ۲۱/۱۰        |
| ۲۹   | اصول اساسی ارائه‌دهنده خدمات                          | ۲۴/۰۱        |
| ۳۰   | سلايق فرهنگي متفاوت دريافت‌کنندگان خدمات عمومي        | ۲۱/۲۱        |
| ۳۱   | ضمانت اجرایی دولت                                     | ۲۲/۱۹        |
| ۳۲   | تأمین منفعت عمومی در اجرای خدمات                      | ۲۱/۲۹        |
| ۳۳   | مسئولیت اجتماعی عموم نسبت به هم در قبال خدمات دریافتی | ۲۹/۴۵        |
| ۳۴   | تطابق خدمات عمومی به ارزش‌های جامعه                   | ۳۰/۲۶        |
| ۳۵   | به‌روزرسانی خدمات عمومی با توجه به نیاز جامعه         | ۲۶/۸۲        |
| ۳۶   | اعتبار خدمات مطرح‌شده                                 | ۲۳/۲۴        |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| ۲۷/۸۵ | شاخص‌بندی خدمات عمومی                    | ۳۷ |
| ۲۳/۸۱ | چابکی خدمات‌دهنده                        | ۳۸ |
| ۳۷/۸۸ | بازدهی خدمات عمومی                       | ۳۹ |
| ۲۳/۴۷ | تناسب خدمات عمومی با انتظارات            | ۴۰ |
| ۲۸/۶۱ | خدمات عمومی قابل محاسبه                  | ۴۱ |
| ۲۳/۵۴ | شناسایی فوریت‌ها در ارائه خدمات عمومی    | ۴۲ |
| ۲۳/۹۰ | قوم و جمعیت‌شناسی در ارائه خدمات عمومی   | ۴۳ |
| ۲۶/۳۱ | موقعیت‌شناسی کشور در نحوه‌ی دریافت خدمات | ۴۴ |
| ۲۴/۷۷ | آموزش اجرای صحیح خدمات عمومی             | ۴۵ |
| ۲۶/۸۳ | تفکیک ماهیتی نوع خدمات                   | ۴۶ |
| ۲۲/۴۵ | سازگاری خدمات عمومی                      | ۴۷ |
| ۲۶/۴۸ | کافی‌بودن سطح خدمات به نیاز جامعه        | ۴۸ |
| ۲۳/۳۸ | هدف‌پذیری خدمات در جامعه                 | ۴۹ |
| ۲۲/۱۱ | تطابق خدمات مصوب با واقعیت               | ۵۰ |
| ۲۵/۸۶ | خدمات از راه دور                         | ۵۱ |
| ۳۱/۶۳ | امکان ارائه خدمات یکپارچه                | ۵۲ |

نتیجه آزمون فریدمن نیز در جدول شماره (۳) مشاهده می‌گردد.

#### جدول ۳- آزمون فریدمن

|       |                                       |
|-------|---------------------------------------|
| ۳۹۴   | حجم نمونه آماری (N)                   |
| ۳/۲۰۸ | آماره کی دو (chi-square)              |
| ۵۱    | درجه آزادی (df)                       |
| ۰/۰۰۰ | سطح پوشش آماره آزمون (Sig Asym مؤلفه) |

همانطور که مشاهده می‌شود سطح پوشش آماره آزمون (۰/۰۰۰) کمتر از سطح معنی داری آزمون (۰/۰۵) می‌باشد و این به معنی تفاوت بین مؤلفه‌هاست؛ به عبارت دیگر فرض یک که وجود دست کم دو اولویت متفاوت را تعریف می‌کرد، پذیرفته و فرض مقابل آن (فرض صفر) رد می‌شود. همچنین با توجه به جداول فوق، میانگین رتبه مؤلفه‌های «بنیادی‌سازی خدمات، تعالی خدمات عمومی، قابل توصیف‌بودن، تسهیل خدمات، بازدهی خدمات عمومی (شماره ردیف‌های ۵، ۸، ۱۳، ۱۴ و ۳۹)» جزو مهم‌ترین مؤلفه‌ها (بیشترین رضایت از نظر شهروندان) شناخته شده و مؤلفه‌های «یکسان‌سازی خدمات، تدوین بهینه نوع خدمات، درک حدود خدمات عمومی و سلاقی فرهنگی متفاوت دریافت‌کنندگان خدمات عمومی (شماره ردیف‌های ۱، ۴، ۲۸ و ۳۰)» کمترین رضایت و کارآمدی را در نظر شهروندان داشته‌اند؛ به نحوی که وزن امتیازی مهم‌ترین مؤلفه، دو برابر ضعیف‌ترین مؤلفه مشاهده شده است. بنابراین نظر به پاسخ‌های شهروندان می‌توان نتیجه گرفت که از مهم‌ترین مؤلفه‌ها، مواردی هستند که از طرف نهاد/سازمان در حال برآورده شدن بوده‌اند و ضعیف‌ترین مؤلفه‌ها، مواردی هستند که نهاد/سازمان لازم است به آن‌ها بیشتر اهمیت داده و مورد توجه قرار بگیرند.

#### ۵-۲- بررسی مؤلفه‌های عملیاتی شده

در این بخش، در جدول شماره (۴) بررسی همگرایی، اعتبار مؤلفه‌ها، میانگین و آزمون میانگین با سطح معنی‌داری (۵ درصد) صورت پذیرفته است. هم‌چنین بررسی میدانی و اثبات‌کننده مؤلفه‌ها و شاخص‌های اصلی پرداخته شده است. لازم به



یادآوری است که برای پایایی پرسشنامه در ابتدا ۶۸ مؤلفه (حاصل استخراج از مصاحبه‌ها) در نظر گرفته شده بود که بعد از پالایش و حذف مؤلفه‌های غیرمعتبر و معکوس، به ۵۲ مؤلفه همگن و همگرا دست یافته شد.

جدول ۴- تحلیل همگرایی مؤلفه‌های مدل

| میزان آزمون<br>(آماره آزمون میانگین Z) | انحراف از میانگین | انحراف استاندارد | میانگین | انحراف<br>القای<br>کروماتج | همبستگی<br>مؤلفه‌ها با هم | سؤالات  |
|--|-------------------|------------------|---------|----------------------------|---------------------------|---|
| ۳۰/۵۲۱                                 | ۰/۰۶۱۹۵           | ۱/۲۲۹۷۳          | ۱/۸۹۰۹  | ۰/۹۶۵                      | ۰/۲۰۰                     | از نظر شما خدماتی که برای همه ارائه می‌شود، یکسان است؟                            |
| ۳۷/۵۶۷                                 | ۰/۰۵۳۷۸           | ۱/۰۶۷۴۹          | ۲/۰۲۰۳  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۶۳۲                     | تا چه میزان سطح کیفیت خدمات مورد تأیید شما است؟                                   |
| ۳۸/۶۳۲                                 | ۰/۰۵۳۸۷           | ۱/۰۶۹۳۵          | ۲/۰۸۱۲  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۷۵۵                     | از نظر شما آیا خدمات به موقع ارائه می‌شود؟  |
| ۳۵/۲۲۳                                 | ۰/۰۵۱۳۸           | ۱/۰۱۹۸۱          | ۱/۸۰۹۶  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۶۷۸                     | خدمات دریافتی به شما تا چه میزان به درستی تدوین شده است؟                          |
| ۴۹/۷۵۲                                 | ۰/۰۶۷۰۳           | ۱/۳۳۰۵۷          | ۳/۳۳۵۰  | ۰/۹۶۴                      | ۰/۴۳۷                     | تا چه میزان رویکرد ارائه خدمات به شما به صورت بنیادی و راه‌گشا است؟               |
| ۳۹/۱۷۱                                 | ۰/۰۵۱۵۱           | ۱/۰۲۲۴۹          | ۲/۰۱۷۸  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۶۹۹                     | تا چه میزان کارکنان در ارائه خدمات به شما، انعطاف را لحاظ می‌کنند؟                |
| ۳۶/۱۷۲                                 | ۰/۰۵۷۳۳           | ۱/۱۳۷۹           | ۲/۰۷۳۶  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۶۷۵                     | آیا خدماتی که به شما ارائه می‌شود، دارای اولویت می‌باشند؟                         |
| ۵۲/۵۸۲                                 | ۰/۰۶۹۸۹           | ۱/۳۸۷۳۴          | ۳/۶۷۵۱  | ۰/۹۶۵                      | ۰/۱۸۹                     | تا چه میزان انتظارات و نیازهای شما از خدمات ارائه شده مورد تأیید است؟             |
| ۳۷/۳۰۲                                 | ۰/۰۵۲۷۳           | ۱/۰۴۶۷۱          | ۱/۹۶۷۰  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۶۹۶                     | تا چه میزانی ارائه خدمات را حمایت می‌کنید؟  |
| ۴۷/۵۷۱                                 | ۰/۰۶۷۷            | ۱/۳۴۳۹۰          | ۳/۲۲۰۸  | ۰/۹۶۴                      | ۰/۳۷۸                     | تا چه میزانی در برنامه‌ریزی ارائه خدمات مشارکت می‌کنید؟                           |
| ۳۹/۱۰۵                                 | ۰/۰۵۷۰۵           | ۱/۱۳۲۴۳          | ۲/۲۳۱۰  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۷۰۵                     | آیا خدمات ارائه شده می‌تواند مشکلات شما را پوشش دهد؟                              |
| ۴۰/۱۲۸                                 | ۰/۰۵۴۷۷           | ۱/۰۸۷۲۴          | ۲/۱۹۸۰  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۷۲۱                     | آیا شفافیت مقررات تنظیمی در ارائه خدمات محسوس است؟                                |
| ۴۵/۴۴۴                                 | ۰/۰۷۷۱۹           | ۱/۵۳۲۰۸          | ۳/۵۰۷۶  | ۰/۹۶۴                      | ۰/۳۸۶                     | تا چه میزانی خدمات ارائه شده برای شما ملموس و مشهود است؟                          |
| ۵۱/۳۳۸                                 | ۰/۰۷۰۷            | ۱/۴۰۳۲۸          | ۳/۴۲۹۴  | ۰/۹۶۴                      | ۰/۳۹۲                     | آیا خدمات به آسانی به شما ارائه می‌شود؟   |
| ۴۶/۲۱۵                                 | ۰/۰۵۳۴۴           | ۱/۰۶۰۶۷          | ۲/۴۶۹۵  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۶۶۲                     | نتایج خدمات ارائه شده در رفاه عمومی شما تأثیر گذاشته است؟                         |
| ۴۱/۸۳۸                                 | ۰/۰۵۴۶۶           | ۱/۰۸۴۹۳          | ۲/۲۸۶۸  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۷۲۵                     | انتظارات شما از سطح دریافت خدمات حوزه وزارتخانه تا چه میزان می‌باشد؟              |
| ۳۸/۹۰۰                                 | ۰/۰۵۹۲۴           | ۱/۱۷۵۹۴          | ۲/۳۰۴۶  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۶۴۰                     | آیا سازمان‌های نظارتی به‌طور پیوسته بر ارائه خدمات به شما نظارت دارند؟            |
| ۴۴/۰۶۳                                 | ۰/۰۷۱۷۷           | ۱/۴۲۴۶۱          | ۳/۱۶۲۴  | ۰/۹۶۴                      | ۰/۴۹۳                     | تا چه میزان سطح رضایت شما برای خدمت‌دهندگان مهم می‌باشد؟                          |
| ۴۰/۳۰۵                                 | ۰/۰۵۳۲۷           | ۱/۰۵۷۴۶          | ۲/۱۴۷۲  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۷۲۱                     | آیا عملکرد مجریان خدمت‌دهنده با نوع خدمات متناسب می‌باشد؟                         |
| ۳۴/۰۱۲                                 | ۰/۰۵۱۷۱           | ۱/۰۲۶۴۹          | ۱/۷۵۸۹  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۷۲۲                     | تا چه میزانی نوع خدمات ارائه شده را بر مبنای عدالت می‌دانید؟                      |
| ۴۱/۷۳۸                                 | ۰/۰۵۵۷۰           | ۱/۱۰۵۶۴          | ۲/۳۲۴۹  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۷۲۴                     | آیا در همه خدمات ارائه شده دسترسی یکسانی برای همگان، وجود دارد؟                   |
| ۳۷/۶۴۱                                 | ۰/۰۵۵۷۰           | ۱/۱۰۵۵۴          | ۲/۰۹۶۴  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۶۵۳                     | تا چه میزانی در انتخاب نوع ارائه خدمات مشارکت می‌کنید؟                            |
| ۳۲/۹۹۶                                 | ۰/۰۷۴۱۵           | ۱/۴۷۱۸۶          | ۲/۴۴۶۷  | ۰/۹۶۴                      | ۰/۴۵۸                     | آیا خدمات ارائه شده نیازهای اساسی شما را تأمین می‌نماید؟                          |
| ۳۸/۷۵۸                                 | ۰/۰۵۷۲۳           | ۱/۱۳۶۰۷          | ۲/۲۱۸۳  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۶۹۸                     | تا چه میزان خدمات ارائه شده به شما، دارای بار ارزشی می‌باشد؟                      |
| ۳۵/۰۱۳                                 | ۰/۰۶۶۲۵           | ۱/۳۱۵۱۲          | ۲/۳۱۹۸  | ۰/۹۶۴                      | ۰/۵۰۴                     | به نظر شما روند ارائه خدمات تا چه میزانی آسان است؟                                |
| ۳۷/۸۲۱                                 | ۰/۰۵۳۴۲           | ۱/۰۶۰۳۲          | ۲/۰۲۰۳  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۷۰۱                     | قدرت حاکمیت در ارائه خدمات تا چه میزان مطلوب است؟                                 |
| ۳۵/۹۸۰                                 | ۰/۰۵۸۰۶           | ۱/۱۵۲۳۷          | ۲/۰۸۸۸  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۶۸۴                     | تا چه میزان خدمات ارائه شده با ارزش‌های مورد نظر تان (عقاید جامعه) موافق می‌باشد؟ |
| ۳۶/۱۲۹                                 | ۰/۰۵۲۲            | ۱/۰۳۶۰۷          | ۱/۸۸۵۸  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۶۷۶                     | تا چه میزان خدمات ارائه شده، احتیاجات شما را در خود گنجانده است؟                  |
| ۳۶/۳۵۹                                 | ۰/۰۵۸۹۹           | ۱/۱۷۰۸۴          | ۲/۱۴۴۷  | ۰/۹۶۳                      | ۰/۶۵۹                     | آیا خدمت‌دهندگان، دارای اصول ثابت و پایداری در ارائه خدمات به شما هستند؟          |
| ۳۲/۶۷۲                                 | ۰/۰۵۹۱۲           | ۱/۱۷۳۴۴          | ۱/۹۳۱۵  | ۰/۹۶۴                      | ۰/۴۷۲                     | خدمات ارائه شده متناسب با فرهنگ شما است؟  |

|        |         |         |        |       |       |  |
|--------|---------|---------|--------|-------|-------|--|
| ۳۶/۳۹۷ | ۰/۰۵۴۲۵ | ۱/۰۷۶۸۷ | ۱/۹۷۴۶ | ۰/۹۶۳ | ۰/۷۰۷ | آیا می‌توانید ارائه خدمات را از خدمت‌دهندگان مطالبه کنید؟                      |
| ۳۶/۱۰۵ | ۰/۰۵۲۸۶ | ۱/۰۴۹۳۱ | ۱/۹۰۸۶ | ۰/۹۶۳ | ۰/۶۶۵ | آیا خدمات ارائه شده، منافع شما را تأمین می‌کند؟                                |
| ۳۷/۳۶۲ | ۰/۰۷۱۳۳ | ۱/۴۱۵۸۱ | ۲/۶۶۵۰ | ۰/۹۶۴ | ۰/۳۳۲ | تا چه میزان نقش خود را جهت دریافت خدمات به سایر مردم مؤثر می‌دانید؟            |
| ۴۲/۲۶۷ | ۰/۰۶۳۵۳ | ۱/۲۶۱۰۶ | ۲/۶۸۵۳ | ۰/۹۶۴ | ۰/۳۵۳ | تا چه میزان خدمات ارائه شده با ارزش‌های جامعه هم‌خوانی دارد؟                   |
| ۴۱/۹۲۱ | ۰/۰۵۴۷۳ | ۱/۰۸۶۴۰ | ۲/۲۹۴۴ | ۰/۹۶۳ | ۰/۵۳۶ | خدمات ارائه شده نیازهای فعلی و حال شما را تأمین می‌کند؟                        |
| ۳۴/۴۲۳ | ۰/۰۵۹۸  | ۱/۱۸۶۹۳ | ۲/۰۵۸۴ | ۰/۹۶۳ | ۰/۷۲۲ | به ارائه‌دهنده خدمات اطمینان و اعتماد دارید؟                                   |
| ۳۴/۳۵۴ | ۰/۰۷۲۲۵ | ۱/۴۳۴۲۰ | ۲/۴۸۲۲ | ۰/۹۶۳ | ۰/۶۳۶ | در خدمات ارائه شده نسبت بهم تمایزی وجود دارد؟                                  |
| ۳۷/۱۳۳ | ۰/۰۵۵۸۴ | ۱/۱۰۸۴۵ | ۲/۰۷۳۶ | ۰/۹۶۳ | ۰/۷۴۶ | سرعت و دقت خدمات ارائه شده را مطلوب می‌دانید؟                                  |
| ۴۹/۲۶۰ | ۰/۰۷۳۲۲ | ۱/۴۵۳۲۸ | ۳/۶۰۶۶ | ۰/۹۶۶ | ۰/۰۵۶ | آیا خدمات ارائه شده برای شما صد درصد بهینه هستند؟                              |
| ۳۹/۱۲۴ | ۰/۰۵۳۵۲ | ۱/۰۶۲۳۴ | ۲/۰۹۳۹ | ۰/۹۶۳ | ۰/۶۱۳ | تا چه میزان بین انتظارات شما از خدمات و خدمات ارائه شده تناسب وجود دارد؟       |
| ۳۹/۷۶۷ | ۰/۰۶۰۸۹ | ۱/۲۰۸۶۰ | ۲/۴۲۱۳ | ۰/۹۶۳ | ۰/۶۴۴ | خدمات ارائه شده را قابل ارزیابی می‌دانید؟                                      |
| ۳۸/۵۸۰ | ۰/۰۵۲۹۶ | ۱/۰۵۱۱۹ | ۲/۰۴۳۱ | ۰/۹۶۳ | ۰/۷۳۰ | این مجموعه‌ها چه میزان برای پاسخ به نیازهایتان در خدمات خود اولویت‌بندی دارند؟ |
| ۳۷/۶۶۷ | ۰/۰۵۴۴۴ | ۱/۰۸۰۶۹ | ۲/۰۵۰۸ | ۰/۹۶۳ | ۰/۷۳۲ | آیا خدمات ارائه شده متناسب با تنوع نیازهای فرهنگی شما است؟                     |
| ۳۹/۷۰۴ | ۰/۰۵۵۶۲ | ۱/۱۰۳۹۳ | ۲/۲۰۸۱ | ۰/۹۶۳ | ۰/۶۶۸ | آیا خدمات ارائه شده در حوزه وزارتخانه با همه موقعیت‌ها متناسب است؟             |
| ۳۰/۹۱۲ | ۰/۰۷۳۲۴ | ۱/۴۵۳۷۴ | ۲/۲۶۴۰ | ۰/۹۶۴ | ۰/۵۴۴ | ارائه‌دهندگان خدمات از وظایف خود آگاهی دارند؟                                  |
| ۳۶/۱۳۶ | ۰/۰۶۴۸۳ | ۱/۲۸۶۷۹ | ۲/۳۴۲۶ | ۰/۹۶۳ | ۰/۵۹۸ | خدمات ارائه شده به شما با سایر خدمات تفکیک شده است؟                            |
| ۳۶/۱۴۰ | ۰/۰۵۴۳۶ | ۱/۰۷۸۹۵ | ۱/۹۶۴۵ | ۰/۹۶۳ | ۰/۶۶۲ | خدمات ارائه شده نسبت به یکدیگر سازگار هستند؟                                   |
| ۳۸/۰۹۰ | ۰/۰۵۹۵۷ | ۱/۱۸۲۴۴ | ۲/۲۶۹۰ | ۰/۹۶۴ | ۰/۵۳۰ | تا چه میزان سطح خدمات ارائه شده به برای شما کفایت می‌کند؟                      |
| ۳۹/۵۶۳ | ۰/۰۵۱۱۳ | ۱/۰۱۴۸۹ | ۲/۰۲۲۸ | ۰/۹۶۳ | ۰/۷۵۹ | آیا هدف از ارائه خدمات را درک می‌کنید؟   |
| ۳۸/۸۱۰ | ۰/۰۴۹۹۶ | ۰/۹۹۱۷۴ | ۱/۹۳۹۱ | ۰/۹۶۳ | ۰/۶۹۸ | قوانین خدمات ارائه شده با نیازهای جامعه مطابقت دارند؟                          |
| ۳۴/۱۷۱ | ۰/۰۶۷۰۰ | ۱/۳۲۹۸۴ | ۲/۲۸۹۳ | ۰/۹۶۳ | ۰/۵۷۷ | امکان دریافت خدمات در مناطق دور را نیز دارید؟                                  |
| ۳۶/۴۲۰ | ۰/۰۷۶۹۴ | ۱/۵۲۷۱۶ | ۲/۸۰۲۰ | ۰/۹۶۳ | ۰/۵۶۶ | خدمات دریافتی را به طور مستمر و واحد دریافت می‌کنید؟                           |

با توجه به نتایج آماره‌های آزمون در جدول شماره (۴) ملاحظه می‌گردد که تمام مؤلفه‌ها با سطح معنی‌داری بالا تأیید گردیده‌اند و فرض صفر رد می‌گردد. چون آماره آزمون بیشتر از سطح خطای ۵ درصد (۱.۹۶) می‌باشد، در نتیجه فرض یک تأیید می‌گردد. تمام مؤلفه‌ها اختلاف معنی‌داری با میانگین دارند و سطح مؤلفه‌ها کمتر از متوسط می‌باشد، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که انتظارات شهروندان برآورده نشده است. مشاهده می‌گردد که تمام مؤلفه‌ها از نظر مراجعه‌کنندگان در حد متوسط می‌باشند و به‌طور تقریبی در حد ۵۰ درصد مورد کارآمدی واقع شده‌اند. همگرایی مؤلفه‌ها در حد خوبی است و رابطه بین مؤلفه‌ها مثبت و فزاینده می‌باشد و این نوید آینده بهتر برای ابعاد این مدل در ارائه خدمات بهتر به شهروندان را بیان می‌دارد.

#### ۴- بحث و بررسی

با توجه به اینکه در این پژوهش تدوین مدل خدمات عمومی نوین بر مبنای خط‌مشی‌های رفاه و کارآمدی آن در سطح جامعه مورد بررسی قرار گرفته است، هدف اصلی نزدیک‌تر شدن نهادها/سازمان‌ها به شهروندان برآمده از این مدل بومی خدمات عمومی نوین بوده است. تمامی مؤلفه‌ها در حد متوسطی برآورده شده‌اند و از طرفی بُعد مسئولیت‌پذیری و تعهد کارکنان از نظر شهروندان به نسبت بهتری ارزیابی گردیده است. اکثر شهروندان از قوانین و ساختار موجود گلایه داشته‌اند که انتظار خدمات سهل‌الوصول‌تری را دارند و از بوروکراسی زائد متنفر هستند.

هدف اصلی از این پژوهش دستیابی به جواب این سوالات بوده است که تطبیق ساختار مدل بومی خدمات عمومی نوین با نهادها/سازمان‌های اداری در جامعه چگونه است؟ تا چه میزان این مؤلفه‌ها راه‌گشا هستند؟ آیا مؤلفه‌های شناسایی شده می‌توانند کارآمدی درست و دقیقی در ارائه خدمات عمومی نوین به شهروندان داشته باشند؟ آیا این مؤلفه‌ها، سازگار به خدمات ارائه شده بر مبنای خط‌مشی‌های رفاه در حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی می‌باشند؟

بعد از طراحی مدل، پرسشنامه‌ای، جهت بررسی وضعیت موجود جامعه مورد مطالعه (جامعه دریافت‌کننده خدمات عمومی نوین) طراحی شد تا داده‌هایی را جمع‌آوری کند که بتواند مدل طراحی شده را بررسی و کارکرد آن را تأیید نماید. تحلیل آماری داده‌های جمع‌آوری شده در وضعیت مطلوب، همگرایی و همراستایی بسیار قوی بین مؤلفه‌های مدل را نشان می‌دهد و حتی مؤلفه‌ها در سطح بسیار عالی از همگرایی مثبت قرار دارند؛ ولی بین وضعیت مطلوب از نظر خبرگان در شناخت خدمات عمومی نوین و وضعیت موجود از خدمات عمومی نوین فاصله زیادی وجود دارد؛ به نحوی که فرضیه نظر خبرگان در سطح بالای حد متوسط و وضعیت موجود در سطح کمتر از حد متوسط قرار دارد؛ در واقع شهروندان خدمات عمومی نوین را در سطح ضعیفی ارزیابی کرده‌اند و آنچه که موجود است را خفیف برآورد کرده‌اند.

واکاوی و ارزیابی صورت گرفته نشان از رابطه مستقیم بین تمامی مؤلفه‌های مدل دارد که در شرایط ایده‌آل، سطح تمام مؤلفه‌ها بیشتر از حد متوسط بوده و هم‌گرایی واحدی با هم داشته‌اند. در وضعیت موجود همین مؤلفه‌ها در قالب سوالات عملیاتی هم‌گرایی واحدی در سطح کمتر از حد متوسط داشته‌اند و رابطه مستقیم بین تمام مؤلفه‌های مدل را نشان می‌دهند. این نشان از دقت بالا در طراحی مدل بومی تدوین شده خدمات عمومی نوین می‌باشد. پاسخ شهروندان، حاکی از فاصله بین خدمات عمومی و خدمات عمومی نوین در جامعه می‌باشد و نهادها/سازمان‌ها در حال گذار از این وضعیت می‌باشند.

در این پژوهش با توجه به مصاحبه عمیق (از روش تحلیل محتوا) و بررسی از طریق جامعه خبرگان، ۵۲ مؤلفه تأیید گردید و از بین آنها ۴ مؤلفه اصلی مورد تأیید واقع شد. از منظر مقایسه‌ای بین مؤلفه‌های این مدل با پیشینه‌های داخلی پژوهش، می‌توان بیان داشت که مدلی از خدمات عمومی نوین به‌صورت داخلی و بومی (بر مبنای آنچه که در قانون اساسی به‌عنوان خط‌مشی‌های رفاه کشور ایران وجود دارد) ارائه، طراحی و تبیین گردیده است و با دستاوردها و پژوهش محققان و دیگر اساتید تداخل زیادی نداشته و متناسب با نیاز جامعه ایرانی و فرهنگ اسلامی کشور، یک رویکرد جدیدی ارائه گردیده است. لکن از منظر مقایسه‌ای بین مؤلفه‌های این مدل با پیشینه‌های خارجی پژوهش، می‌توان بیان داشت که طراحی این مدل در بستر محیط برخاسته از عوامل ارزشی، فرهنگی و قوانین داخلی کشور است؛ از نظر تحقیقات سایر پژوهشگران نیز خدمات وابسته به خط‌مشی و قوانین در کشور هستند (اسلام و همکاران، ۲۰۲۵) بازخورد در خط‌مشی‌ها باید وجود داشته باشد تا کارکرد خدمات حفظ گردد (آنکاپی و همکاران، ۲۰۲۵) مدیران کارآمد دولتی باید با تعهد و مسئولیت‌پذیری به اجرای دقیق خط‌مشی‌های رفاه بپردازند و در برابر مقررات نیز پاسخگو باشند (بارتولونی و همکاران، ۲۰۲۲). شهروندان لازم است مطالبه‌گر و سهیم در ارائه مطلوب خدمات باشند و نظارت را به صورت مطالبه، درخواست نمایند تا گروه‌هایی که کمتر در اولویت هستند در محور خدمات عمومی نوین، قانون‌گذاری نمایند (مارچسانی و سسی، ۲۰۲۵). لذا به‌منظور این قیاس لازم است مطالعات تطبیقی با دستاوردهای هر پژوهش‌گر و باتوجه به شرایط، محیط، جوامع آماری مختلف، ارزش‌ها و مقررات هر کشور و... صورت پذیرد که می‌تواند چشم‌اندازی در پیش‌روی پژوهش‌گران علاقمند به این مقوله باشد.

با توجه به آنچه که انجام شده است و آنچه که موجود است، شهروندان از تعهد و مسئولیت‌پذیری کارکنان رضایت‌مندی بیشتری دارند و نسبت به ساختار و آنچه که در آن جریان دارد، انتظار بیشتری دارند و می‌بایست از رویکردهای نوین خدمات و قوانین اختصاصی‌تر برای ارائه خدمات مطلوب استفاده نمود. بنابراین لازم است در هر نهاد/سازمانی از مشاوران بین‌المللی نیز استفاده نمود تا بازتاب عملکرد بهتری دیده شود و از طرفی شاخص‌ها و معیارهای اسلامی مطابق با بهترین قالب‌های روز نیز در ساختار اداری مسلط شوند.

## منابع

- ۱- الوانی، سیدمهدی (۱۳۹۹)، **تصمیم‌گیری و تعیین خط‌مشی دولتی**، انتشارات سمت، شابک ۹۷۸۶۰۰۲۰۳۵۲۸.
- ۲- الوانی، سیدمهدی؛ شریف‌زاده، فتاح (۱۳۹۶). **فرآیند خط‌مشی‌گذاری عمومی**، انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی، شابک ۹۷۸۹۶۴۸۴۱۵۷۵۹.
- ۳- دانایی فرد، حسن؛ شکر، زینب؛ خیرگو، منصور و فانی، علی‌اصغر (۱۳۹۷). چگونگی ارزشیابی کیفیت خط‌مشی‌های عمومی در ایران: پژوهشی اکتشافی مبتنی بر روش‌شناسی ترکیبی، *فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۶ (شماره ۲) (پیاپی ۲۲)، ۷۹-۹۴.
- ۴- دراکر، پیتر اف (۱۳۹۹). **مدیریت**، ترجمه حسین محبی، انتشارات آوای نور، شابک ۹۷۸۶۰۰۵۴۱۳۳۰۱.
- ۵- دنهارت، جانت وی، دنهارت، رابرت وی. (۱۳۹۵). **خدمات عمومی نوین: خدمت، نه رهبری**. ترجمه: رحمان غفاری، معین‌الدین رضایی و پریسا لطیفی شاهان‌دشتی، چاپ اول، آمل، انتشارات شمال پایدار، شابک ۹۷۸۶۰۰۸۴۴۸۰۵۱.
- ۶- رضایی‌زاده، محمدجواد و کاظمی، داود (۱۳۹۱). **بازشناسی نظریه «خدمات عمومی» و اصول حاکم بر آن در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه مطالعات حقوق تطبیقی معاصر**، ۳(۵)، ۲۳-۴۶.
- ۷- صمدی میارکلانی، حمزه؛ فقیهی، ابوالحسن و دانش‌فرد، کرم‌اله (۱۳۹۸). **درک ارزش‌ها در خدمت عمومی: ارزش‌های مدیران در سازمان‌های دولتی، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی**، ۸(۱)، ۱۳۴-۱۰۱.
- ۸- گل‌دار، زهرا؛ امیری، مجتبی؛ قلی‌پور سوته، رحمت‌اله و معظمی، منصور (۱۳۹۶). **طراحی چارچوب مفهومی درگیرسازی ذینفعان در خط‌مشی‌گذاری عمومی، فصلنامه دانش‌حسابرسی**، سال هفدهم، شماره ۶۶.
- ۹- واعظی، سیدمجتبی؛ البرزی، زهرا (۱۳۹۶). **جایگاه مفهوم خدمات عمومی در حقوق اداری ایران، فصلنامه حقوق اداری مرکز آموزش مدیریت دولتی**، ۴ (۱۲): ۹-۳۲.

- 10- Ancapi, F. B., Kleijweg, M., Van den Berghe, K., Yorke-Smith, N. (2025). How ex ante policy evaluation supports circular city development: Amsterdam's mass timber construction policy, *Journal of Environmental Management*, Volume 376, March 2025, 124516. doi.org/10.1016/j.jenvman.2025.124516.
- 11- Bartoloni, S., Calò, E., Marinelli, L., Pascucci, F., Dezi, L., Carayannis, E., Revel, G. M. Gregori, G. L., (2022). "Towards designing society 5.0 solutions: The new Quintuple Helix - Design Thinking approach to technology," *Technovation*, Elsevier, vol. 113(C). DOI: 10.1016/j.technovation.2021.102413.
- 12- Farnham, D., Horton, S. (1996). **Managing People in the Public Services**, Macmillan Education UK, ISBN-10: 0333630459, ISBN-13: 978-0333630457.
- 13- Frank K.Y. Chan, James Y.L. Thong, Susan A. Brown, Viswanath Venkatesh. (2024). Design characteristics and service experience with e-government services: A public value perspective, *International Journal of Information Management*, Volume 80, February 2025, 102834. DOI: 10.1016/j.ijinfomgt.2024.102834.
- 14- Islam, Md T., Ali. A., Abdul Qadir, S., Shahid, M. (2025). Policy and regulatory perspectives of waste battery management and recycling: A review and future research agendas, *Waste Management Bulletin*, Volume 3, Issue 1, April 2025, Pages 301-331. doi.org/10.1016/j.wmb.2025.01.011.
- 15- Jo, H. (2025). Interplay among collaborative culture, empowerment leadership, and IT work environment in the public sector: A mixed methods study, *International Journal of Information Management*, Volume 82, June 2025, 102883. DOI: 10.1016/j.ijinfomgt.2025.102883.
- 16- MacLean D., Titah R. (2022). A systematic literature review of empirical research on the impacts of e-government: A public value perspective, *Public Administration Review*, Volume 82, Issue 1. (Jan 2022), pp. 23-38. DOI: 10.1111/puar.13413.

- 17- Marchesani, F., Ceci, F. (2025). A quadruple helix view on smart city: Exploring the effect of internal and external open innovation on public services digitalization, *Technovation*, Volume 139, January 2025, 103141. DOI: 10.1016/j.technovation.2024.103141.
- 18- Mergel, I., Edelmann, N., Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews, *Government Information Quarterly*, 36 (4) (2019), DOI: 10.1016/j.giq.2019.06.002.
- 19- McMullin, C. (2023). The Persistent Constraints of New Public Management on Sustainable Co-Production between Non-Profit Professionals and Service Users. *Department of Politics and Society*, Adm. Sci. 2023, 13(2), 37; DOI: 10.3390/admsci13020037.
- 20- Petersen O. H., Andersen L. B., Bhatti Y., Houllberg K. (2022). Competition, Ownership, and the Impact of Government Outsourcing on Employees, *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 32, Issue 2, Pages 398–415. DOI:10.1093/jopart/muab032.
- 21- Rawls, John (2015). **A theory of justice**, Harvard university press. ISBN: 9780674000780.
- 22- Saxena, P., Sarkar, A., Zhang, B., Achari, G. (2025). Sociodemographic drivers of waste management behaviors and public perceptions of environmental contaminants in coastal communities of Newfoundland, Canada, *Journal of Environmental Management*, Volume 377, March 2025, 124654. doi.org/10.1016/j.jenvman.2025.124654.
- 23- Scholta H., Halsbenning S., Niemann M. (2025) A coordination perspective on digital public services in federal states, *Government Information Quarterly*, Volume 42, Issue 1, March 2025, 101984. DOI: 10.1016/j.giq.2024.101984.
- 24- Steen, T., Brandsen, T. (2020). Coproduction during and after the COVID-19 Pandemic: Will It Last, *Public Administration Review*, Vol 80, Issue 5, Pages 851–855. DOI: 10.1111/puar.13258.
- 25- Yaotian, D., Han, Z., Yadav, R.S. (2025). Integrated analysis of circular economy policy innovations in developing countries through experts' perspectives, *Journal of Environmental Management*, Volume 377, March 2025, 124601. doi.org/10.1016/j.jenvman.2025.124601.
- 26- Yang Y., Gong B. (2025). Digital financial inclusion and public service equalization, *Finance Research Letters*, Volume 71, January 2025, 106440. DOI: 10.1016/j.frl.2024.106440.
- 27- Zhang Yang, Xiaoxiao Fu, Ye Zhang, Tao Huang (2025) From disruption to normalcy: Co-production public service and destination competitiveness, *Tourism Management*, Volume 106, February 2025, 104973. DOI: 10.1016/j.tourman.2024.104973.
- 28- Zyzak, B., Farsund, A.A. (2025). Coordination of complex systems: the case of public policy meta-organisations, *European Management Journal*, Available online 21 February 2025. doi.org/10.1016/j.emj.2025.02.004.

## An Investigation of Citizens' Utilization of Welfare Public Policies Derived from New Public Services Across the Affiliated Organizations of the Ministry of Cooperatives, Labor, and Social Welfare

Seyed Morteza Zargar <sup>1</sup>, Mohammad Reza Rabiee Mandjin <sup>\*2</sup>, Alireza Amirkabiri <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Ph.D. candidate, Department of Public Administration, Faculty of Management, Ct.C, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

<sup>2\*</sup> Assistant Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management, Ct.C, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

<sup>3</sup> Assistant Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management, Ct.C, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

### Abstract

This study aimed to develop and design a model to assess the extent to which the implementation of welfare public policies among the population leads to the provision of new public services for citizens and whether such services meet public expectations. The research employed a qualitative–quantitative approach. Initially, through in-depth interviews with 15 experts and validation of the content analysis, 52 final components were identified and categorized into four main dimensions. To verify the qualitative model, a questionnaire was subsequently distributed among 394 randomly selected clients of the Ministry of Cooperatives, Labor, and Social Welfare. The results indicated coherence and relative effectiveness of the proposed model and its dimensions. Moreover, the findings revealed that citizens' expectations exceeded the current level of service provision; therefore, maximum satisfaction was not achieved. Among the four main dimensions, the “employee commitment and responsibility” dimension demonstrated the strongest performance. The findings of other research support the growing public expectations toward governmental service quality. Therefore, it is essential that the Ministry's departments to adopt updated regulations and contemporary approaches consistent with the principles of new public services.

**Keywords:** Citizens' Utilization, Public Policies, Welfare Public Policies, New Public Services.

---

<sup>1</sup> s.zargar91@iau.ac.ir

<sup>2</sup> moh.Rabiee\_mondin@iauctb.ac.ir (Corresponding Author)

<sup>3</sup> Ali.Amirkabiri@iauctb.ac.ir