



مدل خدمات عمومی نوین در چارچوب خط‌مشی‌های رفاه (مورد مطالعه حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی)

سیدمرتضی زرگر

دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

(s.zargar91@iau.ac.ir)

محمدرضا ربیعی مندجین (نویسنده مسئول)

استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

علیرضا امیرکبیری

استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۷/۰۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۱/۲۴

چکیده

زمینه: در این پژوهش طراحی و تبیین مدلی از خدمات عمومی نوین در چارچوب خط‌مشی‌های رفاه که منطبق با قانون اساسی کشورمان می‌باشد، در نظر گرفته شده است. اگرچه برخی از این خدمات عمومی در قانون اساسی نام برده شده‌اند و بصورت سنتی نیز در کشورمان اجرا می‌شود، ولی اینکه تا چه میزان به شهروندان و استفاده‌کنندگان از خدمات، گفتمان و هم‌اندیشی می‌دهد، حائز اهمیت می‌باشد.

هدف: هدف نهایی تدوین یک طرح و الگوی بومی برای خدمات عمومی نوین بوده تا خدمت‌دهندگان (حاکمیت) و خدمت‌گیرندگان (مردم) به هم نزدیک شوند.

روش‌ها: این پژوهش از نوع کیفی-کمی، از نظر روش توصیفی - پیمایشی می‌باشد و ماهیت کاربردی دارد. جامعه آماری در سطح داده‌های کیفی، خبرگان علمی دانشگاهی بوده‌اند. در نهایت پرسشنامه بین متخصصین و ۳۹۴ نفر مراجعین و از استفاده‌کنندگان خدمات (در حوزه وزارت تعاون، کار، رفاه اجتماعی) توزیع گردید، که کلیه این مراحل تأیید بر ترکیب اجزای الگو نیز می‌باشد. پس از جمع‌آوری و تلخیص داده‌ها نیز از نرم‌افزارهای تحلیل آماری SPSS و Excel استفاده گردیده است.

یافته‌ها: با توجه به رویکرد اتخاذ شده در این پژوهش، طرح و الگو مدنظر در دو سطح مطلوب از نگاه ایده‌آل و در مقابل وضعیت موجود، از آنچه که وجود دارد، تدوین گردیده است. در نهایت پس از جمع‌آوری، تلخیص و تجزیه و تحلیل داده‌ها، ۵۲ مؤلفه نهایی با این شرط که رفاه جامعه را به‌همراه داشته باشند، در ۴ دسته‌بندی مضمون فراگیر، طبقه‌بندی گردیدند.

نتیجه‌گیری: الگو و مدل نهایی در ۴ بُعد، انتخاب و یکپارچگی، تعهد و مسئولیت‌پذیری، عدالت و برابری اجتماعی، کارکرد خدمات عمومی نوین طراحی و تبیین گردید. هم‌چنین اجزای مدل با سطح اعتبار بالایی در کنار هم به تأیید رسیده‌اند.

واژگان کلیدی: خدمات عمومی نوین، خط‌مشی‌های رفاه، وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

۱- مقدمه

ماهیت خدمات عمومی که توسط خدمت‌دهندگان (دولت‌ها) ارائه می‌شود، با هدف رفع نیازهای عموم خدمت‌گیرندگان (شهروندان) است. اصولاً این خدمات به نحوی استقرار می‌یابند که همه شهروندان از آن‌ها برخوردار شوند. افزون بر این انطباق خدمات عمومی با شرایط و مقتضیات روز نیز حائز اهمیت می‌باشد. اما از منظر صاحب‌نظران اصول خدمات عمومی و اصول مدیریت به یک الگو و طرح غالب تبدیل نشده‌اند؛ بلکه خدمات عمومی جدید و روش‌های منطبق با اهداف آن، به‌طرز چشمگیر و فزاینده‌ای در اقدامات مدیریت عمومی آشکار شده است (دنهارت^۱، ۲۰۱۵). اساساً ویژگی خدمات عمومی، سازمان‌های دولتی و سازمان‌های خصوصی را از یکدیگر متمایز می‌کند. هرچند که تعریف و تشریح آن کمی دشوار باشد، ولی به‌طور کلی با اصول تجویزی و روایی الگوی رفتار کارکنان دولتی و اتخاذ تصمیمات، شناسایی می‌گردند. از جمله خصیصه‌های خدمات عمومی که شامل برخی از اصول بنیادین نیز می‌باشد: بی‌طرفی سیاسی، وفاداری، درستکاری، صداقت، امانتداری، انصاف، فسادناپذیری و خدمت به مردم است (واعظی و البرزی، ۱۳۹۶). از دهه ۱۹۷۰ نیز تغییرات در پایه و اساس مدیریت خدمات عمومی و سازمان‌ها مشاهده می‌شود. این تغییرات تا حدود زیادی به‌واسطه نیروهای سیاسی ایجاد شده است؛ هرچند عوامل اقتصادی، اجتماعی و فناوری نیز زمینه این تغییرات را فراهم کرده‌اند (فارنهام و هورتون^۲، ۱۹۹۶). بدیهی است که خدمات عمومی حاصل یک

تعامل سازنده می‌باشد، ولی لازم است بر مبنای یک آموزه استوار بنیاد و پایدار بنا شود تا قابل آموزش و انتقال باشد و اگر در جامعه بدون هدف کارکردی باشد به نتیجه نخواهد رسید و این در واقع همان پذیرش خدمات از ناحیه خدمت‌گیرندگان (شهروندان) است و به تعبیری مشروعیت بخشی به خدمات از طرف شهروندان جامعه خواهد بود (استین و برندسن^۳، ۲۰۲۰). لزوماً خدمات عمومی بر اساس یک منطق و اصول بنیادی نهاده می‌شوند که آن بنیادها از ارزش‌های فرهنگی و عرفی جامعه نشأت می‌گیرند تا امکان درنظر گرفتن تمامی جوانب وجود داشته باشد؛ به نحوی که منافع شهروندان تهدید نشود. این بدان معناست که تهدیدی برای منافع شهروندان ایجاد نگردد و به‌طور خاص انتفاعی برای خدمت‌دهندگان ایجاد نکند که همین می‌تواند یک خط‌مشی پویا تلقی گردد (مک‌مولین^۴، ۲۰۲۳). مفاهیم اساسی مرتبط با نظریه خدمات عمومی، اصول حاکم بر خدمات عمومی است که چارچوب اجرائی و مستلزمات بکارگیری این نظریه را تبیین می‌نمایند. به دلیل اینکه خدمات عمومی در زندگی اجتماعی از اهمیت زیادی برخوردارند، از اصولی تبعیت می‌کنند که پایه‌های متقن و مسلم حقوق اداری به‌شمار می‌آیند. اصولی که اغلب احکام و قواعد حقوق اداری را توجیح نموده و به آن‌ها مشروعیت می‌بخشند (رضایی‌زاده و کاظمی، ۱۳۹۱).

از منظری دیگر محصول رویش انتظارات تمدن بشری، خدمات عمومی است و این کاملاً بدیهی است

³ - Steen & Brandsen

⁴ - McMullin

¹ - Denhardt

² - Farnham & Horton

یک الگو و مدل بومی در حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی است.

۲- بیان مسأله

اگرچه اغلب گفتمان و ادبیات خدمات عمومی نوین در محور خلق مشترک خدمات است که در محل تقابل و تلاقی خدمت‌دهندگان (دولت‌ها) متمرکز شده است، ولی متخصصان این حوزه نیز خدمت‌گیرندگان (شهروندان) را در خلق مشترک خدمات، مشارکت می‌دهند تا تعلقات و علایق مرتبط با آنها به شکل بهتری مدنظر قرار گیرد (مک مولین، ۲۰۲۳). در هر کشوری، خدمات عمومی مبتنی بر ارزش‌های عمومی آن کشور است و ارزش‌های عمومی، قانون و هنجارهای عمومی در جوامع را شکل می‌دهند (مک‌لین و تیتا، ۲۰۲۲). درواقع 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 موثر باشد و این تغییرات برای حاکمیت‌ها بسیار حائز اهمیت است (فرانک و همکاران^۶، ۲۰۲۴).

ضرورت دارد که در این خلق خدمات مشترک یک زبان صانع و متعامل بین خدمت‌دهندگان (دولت‌ها) و خدمت‌گیرندگان (شهروندان) وجود داشته باشد و این تناوب و چرخه به‌شکل پویا پاسخگوی مشکلات باشد. اقتضای این ارتباط اینست که دائماً ثابت و پایدار باشد وگرنه فقط به‌صورت یک دستورگذاری برای

که درصورت رفع نیازها و احتیاجات خدمت‌گیرندگان (شهروندان) در سطح حداکثری، منجر به کمرنگ‌تر شدن نیازهای اولیه به مرور زمان می‌شود (واعظی و البرزی، ۱۳۹۶). از طرفی در کشور ما نیز قانون اساسی، مبنای تعریف خدمات عمومی بوده و اصول آن بیشتر منافع را مدنظر قرار می‌دهد. درواقع قانون اساسی مبین اصول ناظر بر تکالیف و اختیارات سازمان‌های مجری خدمات عمومی است که نقش پاسخگویی به رفع احتیاجات و نیازهای جامعه را فراهم می‌سازد (رضایی‌زاده و کاظمی، ۱۳۹۱). نادیده گرفتن شرایط جدید با درنظر گرفتن نیاز به خدمات جدید، کفایت لازم را نخواهد داشت. به بیان دیگر عدم چشم‌پوشی شهروندمداری در تدوین قوانین جدید، اصل اساسی می‌باشد؛ همانگونه که رویکرد حاکمیت‌ها درحال تغییر و تحول است و در زمان‌های گذشته از استبدادی به دموکراسی گرایش پیدا کرده است (صانعی، ۱۳۹۰). براساس تحقیقات برخی پژوهشگران، برنامه‌ها در قالب شناخت‌های روشنفکرانه جهت دستیابی و رسیدن به اهداف خط‌مشی‌ها تدوین خواهند شد. بنابراین درصورتی که ارائه خدمات و رفع نیازهای واقعی خدمت‌گیرندگان (شهروندان) مقصود باشند، منتج به موفقیت راهبردها خواهد گردید. هدف این مقاله نیز خارج از تناسب دقیق خدمات عمومی نوین با احتیاجات و نیازهای جامعه نیست. خط‌مشی‌های رفاه همان اصول قانون اساسی هستند که مبنای و شالوده مفاهیم خدمات عمومی نوین قرار گرفته‌اند و هدف نهایی دستیابی به

⁶ - Frank & et al

⁵ - MacLean & Titah

خدمت‌گیرندگان (شهروندان) خواهد شد و در نتیجه شهروندان از آن گریزان خواهند شد (اکهارد و فردریش^۷، ۲۰۲۳) در نوع مسئله طرح شده لازم است لازم است به این نکته توجه شود که خدمات وابستگی به نحوه اجرای قوانین نیز دارد و اینکه رضایت و رغبت کارمندان در محیط کاری تا چه میزانی است، بر کیفیت خدمات و حتی میزان کمیت آن نیز مؤثر می‌باشد (جو^۸، ۲۰۲۵). لازم است در نوع و کارکرد خدمات ارائه شده به مردم، مشورت و نظرخواهی نمود که خدمات ارائه شده چگونه و متناسب با جمعیت باشد. این طرح‌ها باید بصورت میدانی و مستمر پایش شوند، در غیر این صورت نمی‌توان حتی با نظر پژوهشگران به هدف اصلی نایل آمد. بررسی میدانی از خود مردم است که این چگونگی و چرایی را ممکن می‌سازد و مشکل اساسی اکثریت جوامع عدم پایش میدانی و عمل به تئوری‌های از قبل طراحی شده است که در این پژوهش از آن جلوگیری کرده و به صورت مستقیم به پایه‌های اولیه مساله از خود بازخوردگیرندگان، مراجعه نموده است. بنابراین در صورت عدم ادراک از دو طرف (خدمات‌دهنده و خدمات‌گیرنده)، یک معضل و مانع پدید خواهد آمد. پس الزاماً باید هر دو طرف شرایط محیطی را ادراک نمایند (ون‌ایک و استین^۹، ۲۰۱۶). 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^{۱۰}، ۲۰۲۵). 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 (زیزک و فارسوند^{۱۱}، ۲۰۲۵). واضح است که خدمات پایدار و قوی بر اساس تعامل پر قدرت بین شهروندان و متخصصان در تهیه و تدوین خدمات عمومی نوین می‌باشد و غالباً خدمات عمومی (همان‌گونه که از اسم آنها مشخص است) نوین هستند و همیشه در حال تغییر و دگرگونی نسبت به شرایط پویای جامعه می‌باشد (بریکس و همکاران^{۱۲}، ۲۰۲۰). مهمترین و نخستین نگرانی اساسی در صورت ابراز نارضایتی از خدمات، اعتماد عمومی است. در شرایط کاهش اعتماد عمومی، تقریباً نیمی از شهروندان بخش عمومی با مساله و چالش احیای مشروعیت خود در اذهان مواجه است (هولزر^{۱۳}، ۲۰۲۲). همان‌طور که بیان گردید خدمات عمومی شاکله اصلی اعتماد به تدوین قوانین، به انتفاع عموم است و در غیر این صورت این خط‌مشی نبوده و یک سودجویی و منفعت‌طلبی یک‌طرفه خواهد بود. مردم در تدوین خط‌مشی باید محور اصلی و هدف نهایی باشند و سایر اولویت‌ها بعد از مردم، رتبه بندی گردند و درواقع خدمت‌دهندگان (دولت‌ها) در خدمت مردم‌اند؛ در غیر این صورت می‌توان بیان کرد دولت‌ها توسط مافیا اداره می‌گردند و خدمات یک ترفند و

¹¹ - Zyzak & Farsund

¹² - Brix & et al

¹³ - Holzer

⁷ - Eckhard & Friedrich

⁸ - Jo

⁹ - Van Eijk & Steen

¹⁰ - Zhang & et al

فریب جهت سیاه‌نمایی عموم خواهد بود که در نهایت منجر به نارضایتی و برآشفتگی خواهد گردید.

باتوجه به موارد پیشگفت و مشکلات فراوان در مسائل اداری و عدم تطبیق واقعیت با آنچه که مورد انتظار مردم می‌باشد، منجر به نارضایتی کلی برای مردم گردیده است. در صورتی که آنچه را که مردم در خروجی نهایی خط‌مشی‌ها می‌بینند، باید به امید بیشتر منجر گردد در حالی که بعضی خط‌مشی‌ها بیشترین محدودیت‌ها را برای دریافت خدمات به مردم تحمیل نموده‌اند. در یک مثال ساده نوع خط‌مشی دریافت یارانه با رتبه‌بندی دهک، اکثریت مردم را دچار سردرگمی کرده و باعث اعتراض مداوم مردم در سامانه‌ها گردیده است و در نهادها و سازمان‌ها این عدم تطابق یک مشکل جدی را به وجود آورده که سطح رضایت‌مندی را نسبت به ساختارهای دولتی و مسئولین در سطح حداقلی قرار داده است و این باعث مشکلات زیادی در مسیر تعالی و رشد جامعه می‌گردد. در پژوهش ساکسنا و همکاران^{۱۴} (۲۰۲۵) به این نتیجه رسیده‌اند که در نوع خدمات عمومی نیز رابطه‌ای بین ادراک عمومی، عوامل اجتماعی، اقتصادی و رفتاری وجود دارد که در نهایت به نوع دریافت خدمات عمومی منجر می‌گردد. این موضوع به خوبی در کشور ما نهادینه نشده است. در پژوهشی دیگر صمدی‌میارکلائی و همکاران (۱۳۹۸) خدمات عمومی را نتیجه و حاصل محیط اداره عمومی و عواملی می‌دانند که عمل و رفتار روزانه سازمان‌ها و دستگاه‌های دولتی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. لازم است دولت‌ها و مردم در تدوین رفاهیات و خدمات

عمومی براساس فنون مورد بحث، مدیریت دولتی و خدمات دولتی نوین به اشتراک گفتمان و تبادل آراء پردازند تا یک جامعه هوشمند و آرمانی داشته باشیم. اکنون سوال اینجاست آیا انتقال رفاهیات و خدمات به صورت صحیح صورت می‌گیرد و خدمات عمومی نوین را می‌توان در دل این اصول برای مردم تشریح و تعریف نمود؟ در واقع هدف این پژوهش تبیین مدل بومی خدمات دولتی نوین براساس خط‌مشی‌هایی است که در قانون اساسی کشور جمهوری اسلامی ایران استوار و پایدار می‌باشد.

۳- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

خدمات وابستگی به نحوه‌ی اجرای قوانین نیز دارد و اینکه رضایت و رغبت کارمندان در محیط کاری تا چه میزانی است، بر کیفیت خدمات و حتی میزان کمیت آن نیز مؤثر می‌باشد. بنابراین لازم است برای این نوع خدمات، انتظارات همه افراد تأثیرگذار را تعریف و تبیین کرد تا به شکلی فرهنگ غالب محیط کار گردد و خروجی هر نهادی وابسته به نوع انتظارات همه افراد مؤثر و ذی‌نفع نیز باشد (جو، ۲۰۲۵). خدمات عمومی نتیجه و حاصل محیط اداره عمومی و عواملی هستند که عمل و رفتار روزانه سازمان‌ها و دستگاه‌های دولتی را تحت تأثیر قرار می‌دهند (صمدی‌میارکلائی و همکاران، ۱۳۹۸) برآمده و حاصل از مباحث اجتماعی، سیاسی و اقتصادی است (محسنی‌راد، ۱۳۹۱؛ زارعی و نجارزاده‌هنجی، ۱۳۹۶). درواقع، خدمات عمومی از جهت تأمین کالاهای عمومی که شامل دفاع، نظم عمومی، حقوق مالکیت، آموزش پایه، مدیریت کلان اقتصادی، بهداشت

¹⁴ - Saxena & et al

عمومی، امداد رسانی به بلایای طبیعی، حفاظت از محیط زیست و هماهنگی فعالیت های بخش خصوصی، ضروری می باشد (اشتاینر و همکاران^{۱۵}، ۲۰۲۳).

. از طرفی خدمات عمومی ماهیت ویژه ای در برابر سایر خدمات ندارند، جز آنکه هدف آن تأمین منافع عمومی (و نه برای قشری خاص) می باشد و همین دلیل مشخصی است که به یک خدمت، وصف و ماهیتی عمومی می بخشد (رالز^{۱۶}، ۲۰۱۵، ۷۲). باتوجه به بررسی پژوهش ها، نظریه خدمات نوین برپایه سه نظریه استوار می باشد:

۱. نظریه شهروندی دموکراتیک: بر پایه این نظریه دولت به هر یک از آحاد جامعه به عنوان یک خدمت گیرنده (شهروند) نگاه می کند. افراد شکل و نقش فعال تری در فرآیندهای سیاسی و اجتماعی ایفا می نمایند و فراتر از منافع های شخصی، به منافع عمومی توجه می نمایند.
۲. مدل جامعه مدنی: از طریق شکل گیری ادارات و نهادهای صنفی و سازمان ها و دستگاه های واسطه دولتی مشارکت مردم در فرآیندهای حکومتی، ساده و تسهیل می گردد.
۳. نظریه انسان گرایی سازمانی و نظریه گفتمان: نگاه و توجه سازمان ها باید بیشتر بر اقتضاها، نیازها و علایق کارکنان باشد (دنهارت، ۱۴۰۱).

خط مشی عمومی^{۱۷} مجموعه ای از تصمیمات وابسته به هم است که با هدف دستیابی به اهداف خاص به وسیله گروه ها یا بازیگران سیاسی اتخاذ می گردد (الوانی و شریف زاده، ۱۳۹۶). خط مشی، اصل تعیین کننده قلمرو تصمیم گیری برای تصمیم گیران و مدیران می باشد. مدیران برنامه ریزی و اجرایی در هر ارگان و سازمانی همواره محدوده تعیین شده توسط خط مشی را مورد امان نظر قرار داده و تصمیمات را با قید سازواری و همسویی با خط مشی اتخاذ می نمایند. افزون بر این، خط مشی را باید یک شاخص و معیار کلیدی در کنترل و ارزیابی عملیات نیز محسوب کرد و گردش تفکر یا شیوه اندیشه اعضای یک ساختار را برای ارائه خدمات، معین و مشخص می نماید (الوانی، ۱۳۹۹). خط مشی های حاکمیت می تواند برای حل یک مسئله اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و ... باشد. کیفیت مدیریت دولتی را نیز می توان از پیشینه خط مشی گذاری عمومی تشخیص داد. درعین حال ضعف مدیریت دولتی و مسائل و چالش های آن را نیز صرفاً نباید در مجریان کشور جست و جو کرد؛ زیرا که تدوین خط مشی، شاکله و پیکره اصلی اجرائیات مدیریت دولتی و مکانیسم حکمرانی ملی می گردد (پورعزت و رحیمیان، ۱۳۹۱). بررسی و مطالعه نتایج تحقیقات برخی پژوهشگران در موارد ذیل مورد توجه است:

نقشی که در آینده توسط سرویس خدمات ملی و جامعه در سیاست گذاری عمومی ایفا خواهد شد را در می توان بهترین وضعیت ممکن یک رفتار متوسط نامید. براساس این استدلال، خدمات ملی و عمومی

¹⁷ - Public policy

¹⁵ - Steiner & et al

¹⁶ - Rawls

به ادعای وکلای از طرف ادعاکنندگان ادامه نخواهد یافت و تا زمانی که بتواند پشتیبانی و حمایت دوجانبه واقعی را بدست آورد، کمتر از یک ادعا خواهد شد و این موضوع به سمت توازن میل خواهد کرد (رینگلد و لنکوفسکی^{۱۸}، ۲۰۱۰).

خدمات عمومی نوین مجموعه‌ای از روش‌ها، شیوه‌ها و هنجارها را که بر دموکراسی شهروندی تأکید دارد، بنیاد و قاعده تئوری و عمل مدیریت عمومی وصف و تشریح می‌شود (دنهارت، ۲۰۱۵).

میزان ناهمگونی شدیدی در حوزه‌ها و یافته‌ها مورد مطالعه و تأثیر خطمشی‌ها بر روی مردم وجود دارد. در راستای نتایج حاصل از بررسی‌های روایی، اثرات بازخورد جهت نتایج مربوط به تعامل سیاسی و مشارکت بیشتر است (لارسن^{۱۹}، ۲۰۱۹).

در اکثر کشورها تحولات و تغییرات سیاسی منجر به اصلاح مدیریت عمومی گردیده است. از منظر تئوریک، هدف از اصلاحات خطمشی‌ها، ایجاد یک انتظام برای سازمان‌ها و ارگان‌های بخش دولتی می‌باشد تا با پویایی وضع سیاسی کنونی، به‌ویژه نیازها و خواسته‌های مردم و شهروندان، فعالان بازار سازگارتر و پاسخگو باشند. نتایج حاکی از آن است که برای اصلاح مدیریت عمومی به ۳ مؤلفه نیاز هست که دارای عملکردی بالا باشند: توانمندسازی شهروندان، حرفه‌ای شدن بوروکراسی و رهبری استراتژیک (ویکاسونو^{۲۰}، ۲۰۱۹). اولویت دادن به سیاست‌های که تأثیر بالایی دارند، بر سازگاری و انعطاف‌پذیری در زمینه‌های مختلف اقتصادی –

اجتماعی تأکید می‌نماید. توسعه یک مدل مقیاس‌پذیر هدف نهایی است که از توسعه سیاست‌های پایدار حمایت نموده و کشورهای در حال توسعه را توانمند می‌سازد تا به سمت اقتصاد رفاه‌طلب حرکت نمایند (دینگ و همکاران^{۲۱}، ۲۰۲۵).

در پژوهشی دیگر یافته‌ها نشان می‌دهند که سیاست تأثیر مستقیمی بر خطمشی‌گذاری دارد و جزء آن نیست و اجرای سیاست به خطمشی‌ها و مشکلات موجود وابسته و مشروط است؛ این دو جریان مستقل از یکدیگر نیستند (فاولر^{۲۲}، ۲۰۲۰).

۴- روش پژوهش

روش این پژوهش، ترکیبی است؛ بدین ترتیب که ابتدا داده‌های کیفی و سپس داده‌های کمی گردآوری می‌شود. استدلال و دلیل پژوهش این است که داده‌های کمی تصویری عمومی از مسئله و موضوع پژوهش را فراهم می‌کند. با توجه به اینکه هدف پژوهش حاضر، طراحی و تبیین مدل در چارچوب خطمشی در حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی می‌باشد، پژوهشگر به دنبال توصیفی غنی از مجموع داده‌ها است؛ بنابراین مضامین کدگذاری شده تحلیل می‌گردد. هم چنین به دنبال مضامین مشهود و مکنون و پوشیده موجود بوده و هدف پاسخ به سوال اکتشافی و هم چنین توصیف و تشریح روابط میان مؤلفه‌های کشف‌شده می‌باشد.

جامعه آماری:

جامعه آماری در این پژوهش در ابتدا برای تایید مؤلفه‌های استخراج‌شده از متخصصین دانشگاهی و

²¹ - Deng & et al

²² - Fowler

¹⁸ - Reingold & Lenkowsky

¹⁹ - Larsen

²⁰ - Wicaksono

کارشناسان مسئول استفاده می‌شود، برای مصاحبه‌ها از خبرگان و اساتید دانشگاه و صاحب نظران در این زمینه نظر خواهی می‌گردد و برای سنجش مدل از شرکت‌کنندگان متخصص حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی استفاده گردید تا وضعیت موجود را مورد سنجش و با وضعیت ایده‌آل مورد بررسی قرار داد. در بخش کیفی: جامعه آماری این پژوهش ۱۵ نفر از خبرگان دانشگاه آزاد اسلامی و حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی برای جمع‌آوری داده‌های کیفی از طریق تشکیل پنل خبرگان خواهد بود. در بخش کمی: برای تأیید روایی محتوای پرسشنامه به تعداد ۱۵ نفر توزیع گردید تا CVR به‌دست آید و روایی محتوای مؤلفه‌های استاندارد تأیید گردد. سنجش وضعیت ایده‌آل مؤلفه‌های تأیید شده در بین جامعه آماری در بخش کمی این تحقیق را متخصصین خبره به تعداد ۳۰ نفر از دانشگاه و حوزه کاری تشکیل می‌دهند و در نهایت ابعاد مدل یا

مؤلفه‌های استخراج شده بین متخصصین پنل خبرگان بخش کیفی و ۱۵ نفر دیگر متخصص نیز اضافه شد که بصورت عملیاتی توزیع گردد. در نهایت جهت سنجش وضعیت موجود بین ۳۹۴ نفر از مراجعه‌کنندگان به حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی توزیع گردید.

شیوه نمونه‌گیری: در بخش کیفی از روش نمونه‌گیری قضاوتی هدفمند استفاده شده است. در بخش کمی نیز مؤلفه‌های استخراج شده از طریق تحلیل تم بین خبرگان به تعداد ۳۰ نفر متخصص توزیع و برای بررسی وضعیت موجود داده‌های کمی از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد.

مشخصات عمومی مصاحبه‌شوندگان:

مصاحبه‌شوندگان، جدول (۲) شامل متخصصینی است که هم در حوزه وزارت و هم در دانشگاه مشغول به تدریس می‌باشند.

جدول ۱. مشخصات عمومی مصاحبه‌شوندگان

ردیف	محیط کاری	سن (سال)	سابقه مدیریتی (سال)	مرتبه علمی (تحصیلات)	مرتبه علمی (تحصیلات) ۱ - لیسانس ۲ - فوق لیسانس ۳ - دکتری
۱	حوزه حقوقی، پارلمانی و امور بین‌الملل	۵۰	۱۰	فوق لیسانس	۲
۲	حوزه درمانی و تعالی خدمات	۵۵	۱۲	دکتری	۳
۳	حوزه اجتماعی و مشاوره خدمات	۵۴	۱۵	دکتری	۳
۴	حوزه توسعه مدیریت و منابع انسانی	۵۱	۱۰	دکتری	۳
۵	حوزه فرهنگی و اجتماعی خدمات	۳۸	۵	دکتری	۳
۶	حوزه استان‌های کشور و مشاور خدمات	۴۸	۷	دکتری	۳
۷	حوزه پارلمانی و مشاوره هیأت مدیره	۴۸	۱۵	دکتری	۳
۸	حوزه اجتماعی و مشاوره خدمات	۴۶	۱۵	دکتری	۳
۹	حوزه فرهنگی و اجتماعی خدمات	۵۱	۱۰	دکتری	۳

مدل خدمات عمومی نوین در چارچوب خط‌مشی‌های رفاه
(مورد مطالعه حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی)

۱۰	حوزه اجتماعی و مشاوره خدمات	۴۶	۱۲	دکتری	۳
۱۱	برنامه ریزی آموزشی و پژوهشی خدمات	۴۱	۷	دکتری	۳
۱۲	هیأت علمی دانشگاهی و مشاوره	۴۵	۸	دکتری	۳
۱۳	حوزه خدمات اجتماعی و مشاوره پارلمانی	۵۶	۲۰	دکتری	۳
۱۴	هیأت علمی دانشگاهی و مشاوره اقتصادی	۴۷	۱۵	دکتری	۳
۱۵	حوزه دانشگاهی و مشاوره	۳۵	۸	دکتری	۳

مدل خروجی از مصاحبه شونده‌گان:

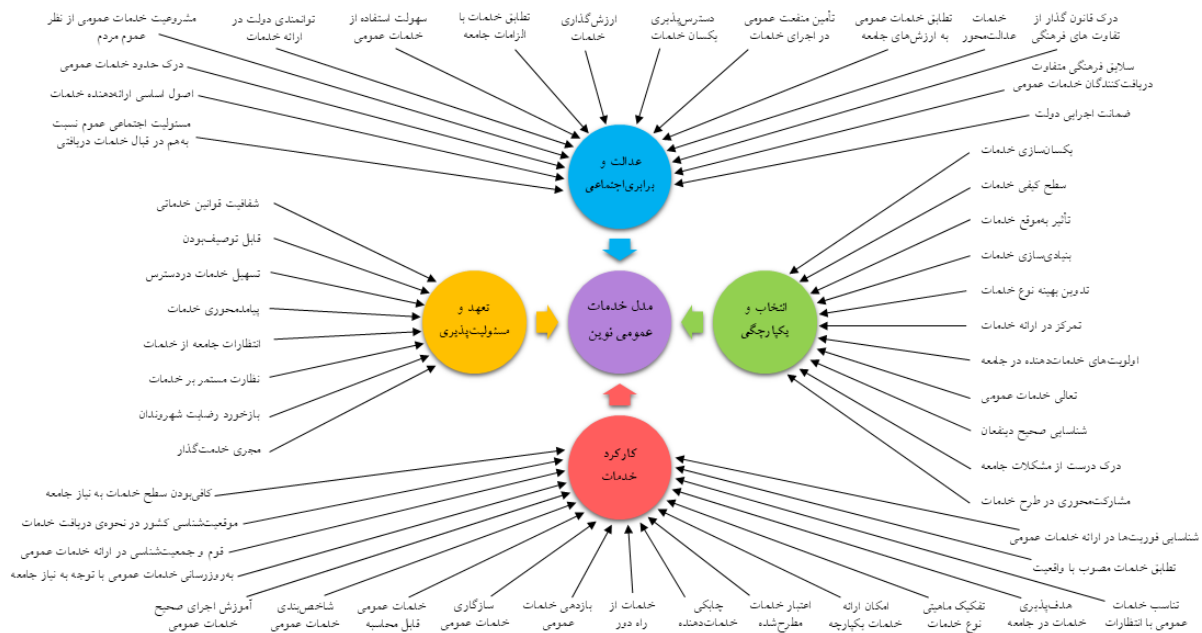
با توجه به تنوع دیدگاه صاحب‌نظران، عناوین و طبقه‌بندی‌های گوناگونی برای مضامین وجود دارد. انواع مضمون را بر مبنای جایگاه مضمون در شبکه مضامین؛ براون و کلارک^{۲۳} در سال ۲۰۰۶ انواع مضمون را بر مبنای قابلیت مشاهده مضمون در متن و منشاء شناسایی مضمون و انواع مضمون را بر مبنای تثبیت موقعیت طبقه‌بندی شد و استخراج کدها تا اشباع نظری ادامه یافت. تحلیل متون مصاحبه در سه بخش مضمون پایه، مضمون ساختاردهنده و مضامین فراگیر (طبقات) دسته‌بندی و انجام شده است؛ تا زیر مجموعه عنوان اصلی طبق الگوی فراهم شده، پیش رود و در هنگام مطالعه هر مصاحبه این سوال مطرح شد که چه عواملی بر ارائه مدل خدمات عمومی نوین بر مبنای خط‌مشی‌های رفاه در حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی موثر است؟ و مضامین اصلی شامل: ۱- مضمون فراگیرانتخاب و یکپارچگی و بر مبنای نظرات مصاحبه شونده‌گان به خدمات عمومی گفته می‌شود که بر مبنای انتخاب افراد و یکپارچگی باشد و بتواند اکثریت جامعه را پوشش دهد ۲- تعهد و مسئولیت‌پذیری: در این نوع مضمون معنای تعهد و مسئولیتی است که از مرکزیت ارائه شده خدمات صادر

می‌گردد و لازم است خدمات، پشتوانه و مبنای اصولی داشته باشند که برای خدمات‌دهنده نیز قابل ارزش‌گذاری باشد. ۳- عدالت و برابری اجتماعی: در این مقوله مفهوم گستردگی خدمات بر مبنای قوانین حاکم در اداره جامعه می‌باشد و این قوانین باید بر روابط چیره شوند و قوانین تصحیح شوند. عدالت نیز به تبع به دنبال قوانین عادلانه، رعایت می‌گردد و رفاه کل جامعه را شامل خواهد شد و به نوعی خدمات عمومی نوین، منجر به قوانین نوین و عمومی می‌گردد. ۴- طبقه کارکرد خدمات عمومی نوین: در نهایت این مقوله به این اشاره دارد که کارکرد این خدمات به موقع و اثربخش باشند و این مفهوم را برسانند که این خدمات عمومی نوین می‌تواند کارکرد وسیعی در جامعه داشته باشند و حلال مشکلاتی از مسائل مورد بحث در خط‌مشی باشند و اگر به این شکل نباشد یعنی هیچ گونه خدماتی نه نوین بوده و نه عمومی. درواقع یک حالت زلزد در بروکراسی اداره کشور بوده و خود یک کارکرد اشتباه و غلط در جهت عکس خدمات می‌شود و لازم است توجه شود هرآنچه که مغایر با خدمات ارائه شده باشد یک حرکت خلاف امور عمومی است و خدمات عمومی را از اهداف خود دور کرده و به نوعی بخشی از

23 - Braun & Clarke

انرژی کارکنان برای خدمات به موقع را ضایع کرده است و کارکرد خدمات را کاهش می‌دهد.

حرکت از مضامین پایه به مضامین فراگیر حرکت جز به کل بوده و مدل نهایی به صورت شکل شماره (۳) است.



شکل (۳) طرح واره مدل نهایی خدمات عمومی نوین در چارچوب خط‌مشی‌های رفاه

قبل توجه است که این مدل مرتبط با خط‌مشی‌ها و سیاست‌های حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی به‌منظور رفاه بیشتر هموطنان عزیز در کشور ایران اسلامی می‌باشد. امید است مؤلفه‌های حاصله و مدل نهایی، مورد نظر مدیران عالی این وزارت‌خانه و حوزه‌های ذیربط به‌منظور رفاه بیشتر و نیل بهتر خدمات عمومی به شهروندان کشور ایران اسلامی باشد و با این الگو خدمت مفیدی به جامعه صورت گرفته باشد.

در ادامه به تایید این مدل با ابزار کمی و کیفی پرداخته می‌شود. در ابتدا جهت سنجش پایایی مفاهیم استخراج شده در مدل کیفی پایایی بازآزمون نیز تکیه شد تا تطابق مفاهیم استخراج شده با الگوی تدوین شده راستی‌آزمایی گردد.

پایایی بازآزمون:

پایایی بازآزمون، سازگاری تفسیر یک فرد یا درک وی را در مورد یک متن خاص، در طی زمان اندازه می‌گیرد. برای محاسبه پایایی باز آزمون، از بین مصاحبه‌های انجام

مدل خدمات عمومی نوین در چارچوب خط‌مشی‌های رفاه
(مورد مطالعه حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی)

گرفته، تعداد ۳ مصاحبه انتخاب شد و هر کدام از آنها ۲ بار در یک فاصله زمانی ۱۵ روزه توسط پژوهشگر کدگذاری گردید. نتایج حاصل از این کدگذاری ها در جدول (۱) آمده است:

جدول ۲. محاسبه پایایی باز آزمون

ردیف	کد مصاحبه	تعداد کل کدها	تعداد توافقات	تعداد عدم توافقات	درصد پایایی باز آزمون
۱	M3	۲۴	۱۰	۲	۸۳.۳۰٪
۲	O3	۲۱	۸	۳	۷۶.۱۹٪
۳	M5	۲۵	۹	۳	۷۲.۰۰٪
	کل	۷۰	۲۷	۹	۷۷.۱۶٪

برای سنجش روایی محتوا CVR برای تعداد ۱۵ نفر برابر با حداقل ۰/۴۹ می باشد. پایایی یا اعتبار آنچه که تأیید شد، بین ۳۰ نفر می باشد که طبق نظر اساتید می توان آلفای کرونباخ و پایایی را برای ۳۰ نفر حداقل در نظر گرفت و نظر قطعی داد (آذر و مومنی، ۱۴۰۲) در این پژوهش از ۳۰ نفر برای ارزیابی پایایی استفاده شده است و در نهایت پایایی بین ۳۹۴ نفر از جامعه هدف در جهت اجرای مدل مورد بررسی قرار گرفت که در جدول (۳) ملاحظه می گردد.

همانگونه که بیان شد برای پرهیز از تأثیرپذیری از کدگذاری اولیه و حفظ تمرکز برروی کانون اصلی پژوهش فاصله زمانی ۱۵ روز انتخاب شده است و همانطور که در جدول فوق قابل مشاهده است، تعداد کل کدها در دو فاصله زمانی، ۷۰ و تعداد کل توافقات بین کدها در این دو زمان برابر ۲۷ است. پس از قرار دادن اعداد در فرمول یاد شده، پایایی بازآزمون این پژوهش ۷۷ درصد حاصل شد.

روایی محتوا و پایایی:

روایی از نظر مفهوم و محتوا مورد بررسی و اعتبار یا پایایی از نظر شکل جهت بررسی قرار می گیرد. حد مجاز

جدول ۳. جدول تحلیلی

روایی محتوا بین ۱۵ نفر خبره مصاحبه شونده ها		پایایی و همبستگی مؤلفه ها برای ۳۰ نفر			پایایی و همبستگی مؤلفه ها برای ۳۹۴ نفر			مؤلفه ها	
تعداد	پوششنامه CVR	مقدار مجاز	تعداد	همبستگی درونی	آلفای کرونباخ	تعداد	همبستگی درونی	آلفای کرونباخ	
۱۵	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۷۹۲	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۲۰۰	۰/۹۶۵	۱ یکسان سازی خدمات
۱۵	۰/۸۶۷	۰/۴۹	۳۰	۰/۴۷۱	۰/۹۷۴	۳۹۴	۰/۶۳۲	۰/۹۶۳	۲ سطح کیفی خدمات
۱۵	۱/۰۰۰	۰/۴۹	۳۰	۰/۷۱۷	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۷۵۵	۰/۹۶۳	۳ تأثیر به موقع خدمات
۱۵	۱/۰۰۰	۰/۴۹	۳۰	۰/۶۴۱	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۶۷۸	۰/۹۶۳	۴ تدوین بهینه نوع خدمات

مدل خدمات عمومی نوین در چارچوب خط مشی های رفاه (مورد مطالعه حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی)

مؤلفه‌ها		روایی محتوا بین ۱۵ نفر خبره مصاحبه‌شونده‌ها			پایایی و همبستگی مؤلفه‌ها برای ۳۰ نفر			پایایی و همبستگی مؤلفه‌ها برای ۳۹۴ نفر		
		تعداد	پرسشنامه CVR	مقدار مجاز	تعداد	همبستگی درونی	آلفای کرونباخ	تعداد	همبستگی درونی	آلفای کرونباخ
۵	بنیادی‌سازی خدمات	۱۵	۰/۸۶۷	۰/۴۹	۳۰	۰/۴۲۹	۰/۹۷۴	۳۹۴	۰/۴۳۷	۰/۹۶۴
۶	تمرکز در ارائه خدمات	۱۵	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۶۱۸	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۶۹۹	۰/۹۶۳
۷	اولویت‌های خدمات‌دهنده در جامعه	۱۵	۰/۸۶۷	۰/۴۹	۳۰	۰/۶۱۰	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۶۷۵	۰/۹۶۳
۸	تعالی خدمات عمومی	۱۵	۰/۸۶۷	۰/۴۹	۳۰	۰/۶۱۹	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۱۸۹	۰/۹۶۵
۹	شناسایی صحیح ذینفعان	۱۵	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۷۸۸	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۶۹۶	۰/۹۶۳
۱۰	مشارکت‌محوری در طرح خدمات	۱۵	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۸۶۰	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۳۷۸	۰/۹۶۴
۱۱	درک درست از مشکلات جامعه	۱۵	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۸۴۴	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۷۰۵	۰/۹۶۳
۱۲	شفافیت قوانین خدماتی	۱۵	۰/۸۶۷	۰/۴۹	۳۰	۰/۹۱۷	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۷۲۱	۰/۹۶۳
۱۳	قابل توصیف بودن	۱۵	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۶۴۰	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۳۸۶	۰/۹۶۴
۱۴	تسهیل خدمات	۱۵	۱/۰۰۰	۰/۴۹	۳۰	۰/۸۳۲	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۳۹۲	۰/۹۶۴
۱۵	پیامدمحوری خدمات	۱۵	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۷۸۶	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۶۶۲	۰/۹۶۳
۱۶	انتظارات جامعه از خدمات	۱۵	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۶۵۲	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۷۲۵	۰/۹۶۳
۱۷	نظارت مستمر بر خدمات	۱۵	۰/۸۶۷	۰/۴۹	۳۰	۰/۷۴۴	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۶۴۰	۰/۹۶۳
۱۸	بازخورد رضایت شهروندان	۱۵	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۷۰۴	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۴۹۳	۰/۹۶۴
۱۹	مجری خدمت‌گذار	۱۵	۱/۰۰۰	۰/۴۹	۳۰	۰/۷۴۱	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۷۲۱	۰/۹۶۳
۲۰	خدمات عدالت‌محور	۱۵	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۵۱۰	۰/۹۷۴	۳۹۴	۰/۷۲۲	۰/۹۶۳
۲۱	پذیری یکسان خدمات‌دسترس	۱۵	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۸۵۰	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۷۲۴	۰/۹۶۳
۲۲	پذیری در نوع خدمات‌مشارکت	۱۵	۱/۰۰۰	۰/۴۹	۳۰	۰/۶۸۸	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۶۵۳	۰/۹۶۳
۲۳	تطابق خدمات با الزامات جامعه	۱۵	۰/۸۶۷	۰/۴۹	۳۰	۰/۸۴۳	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۴۵۸	۰/۹۶۴
۲۴	گذاری خدمات‌ارزش	۱۵	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۶۰۲	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۶۹۸	۰/۹۶۳
۲۵	سهولت استفاده از خدمات عمومی	۱۵	۱/۰۰۰	۰/۴۹	۳۰	۰/۶۰۹	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۵۰۴	۰/۹۶۴
۲۶	توانمندی دولت در ارائه خدمات	۱۵	۰/۸۶۷	۰/۴۹	۳۰	۰/۵۸۹	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۷۰۱	۰/۹۶۳
۲۷	مشروعیت خدمات عمومی از نظر عموم مردم	۱۵	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۸۳۶	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۶۸۴	۰/۹۶۳
۲۸	درک حدود خدمات عمومی	۱۵	۱/۰۰۰	۰/۴۹	۳۰	۰/۷۶۴	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۶۷۶	۰/۹۶۳
۲۹	اصول اساسی ارائه دهنده خدمات	۱۵	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۶۲۷	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۶۵۹	۰/۹۶۳

مدل خدمات عمومی نوین در چارچوب خط‌مشی‌های رفاه
(مورد مطالعه حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی)

مؤلفه‌ها		روایی محتوا بین ۱۵ نفر خبره مصاحبه‌شونده‌ها			پایایی و همبستگی مؤلفه‌ها برای ۳۰ نفر			پایایی و همبستگی مؤلفه‌ها برای ۳۹۴ نفر		
تعداد	پرسشنامه CVR	مقدار مجاز	تعداد	همبستگی درونی	آلفای کرونباخ	تعداد	همبستگی درونی	آلفای کرونباخ	تعداد	همبستگی درونی
۳۰	کنندگان سلايق فرهنگي متفاوت دريافت خدمات عمومي	۰/۸۶۷	۰/۴۹	۳۰	۰/۷۹۵	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۴۷۲	۰/۹۶۴	آلفای کرونباخ
۳۱	ضمانت اجرايي دولت	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۷۸۹	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۷۰۷	۰/۹۶۳	همبستگی درونی
۳۲	تأمین منفعت عمومي در اجراي خدمات	۱/۰۰۰	۰/۴۹	۳۰	۰/۶۷۹	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۶۶۵	۰/۹۶۳	تعداد
۳۳	مسئولیت اجتماعي عموم نسبت به هم در قبال خدمات دريافتي	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۶۸۹	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۳۳۲	۰/۹۶۴	آلفای کرونباخ
۳۴	تطابق خدمات عمومي به ارزش‌های جامعه	۰/۸۶۷	۰/۴۹	۳۰	۰/۶۹۰	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۳۵۳	۰/۹۶۴	همبستگی درونی
۳۵	روزرسانی خدمات عمومي با توجه به نیاز به جامعه	۱/۰۰۰	۰/۴۹	۳۰	۰/۷۰۹	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۵۳۶	۰/۹۶۳	تعداد
۳۶	اعتبار خدمات مطرح‌شده	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۸۱۶	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۷۲۲	۰/۹۶۳	آلفای کرونباخ
۳۷	شاخص‌بندی خدمات عمومي	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۶۶۴	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۶۳۶	۰/۹۶۳	همبستگی درونی
۳۸	چابکی خدمات‌دهنده	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۷۶۵	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۷۴۶	۰/۹۶۳	تعداد
۳۹	بازدهی خدمات عمومي	۰/۸۶۷	۰/۴۹	۳۰	۰/۷۷۶	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۰۵۶	۰/۹۶۶	آلفای کرونباخ
۴۰	تناسب خدمات عمومي با انتظارات	۰/۸۶۷	۰/۴۹	۳۰	۰/۷۲۹	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۶۱۳	۰/۹۶۳	همبستگی درونی
۴۱	خدمات عمومي قابل محاسبه	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۷۲۴	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۶۴۴	۰/۹۶۳	تعداد
۴۲	ها در ارائه خدمات عمومي شناسایی فوریت	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۶۳۸	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۷۳۰	۰/۹۶۳	آلفای کرونباخ
۴۳	شناسی در ارائه خدمات قوم و جمعیت عمومي	۰/۸۶۷	۰/۴۹	۳۰	۰/۸۳۲	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۷۳۲	۰/۹۶۳	همبستگی درونی
۴۴	شناسی کشور در نحوه‌ی دریافت موقعیت خدمات	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۷۶۶	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۶۶۸	۰/۹۶۳	تعداد
۴۵	آموزش اجرای صحیح خدمات عمومي	۰/۸۶۷	۰/۴۹	۳۰	۰/۸۲۱	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۵۴۴	۰/۹۶۴	آلفای کرونباخ
۴۶	تفکیک ماهیتی نوع خدمات	۱/۰۰۰	۰/۴۹	۳۰	۰/۴۷۹	۰/۹۷۴	۳۹۴	۰/۵۹۸	۰/۹۶۳	همبستگی درونی
۴۷	سازگاری خدمات عمومي	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۷۲۱	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۶۶۲	۰/۹۶۳	تعداد
۴۸	کافی بودن سطح خدمات به نیاز جامعه	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۴۶۱	۰/۹۷۴	۳۹۴	۰/۵۳۰	۰/۹۶۴	آلفای کرونباخ
۴۹	پذیری خدمات در جامعه‌هدف	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۸۲۲	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۷۵۹	۰/۹۶۳	همبستگی درونی
۵۰	تطابق خدمات مصوب با واقعیت	۰/۸۷۶	۰/۴۹	۳۰	۰/۴۷۷	۰/۹۷۴	۳۹۴	۰/۶۹۸	۰/۹۶۳	تعداد
۵۱	خدمات از راه دور	۰/۷۳۳	۰/۴۹	۳۰	۰/۷۰۲	۰/۹۷۳	۳۹۴	۰/۵۷۷	۰/۹۶۳	آلفای کرونباخ

مدل خدمات عمومی نوین در چارچوب خط‌مشی‌های رفاه
(مورد مطالعه حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی)

مؤلفه‌ها		روایی محتوا بین ۱۵ نفر خبره مصاحبه‌شونده‌ها			پایایی و همبستگی مؤلفه‌ها برای ۳۰ نفر			پایایی و همبستگی مؤلفه‌ها برای ۳۹۴ نفر		
تعداد	پرسشنامه CVR	مقدار مجاز	تعداد	همبستگی درونی	آلفای کرونباخ	تعداد	همبستگی درونی	آلفای کرونباخ	تعداد	همبستگی درونی
۱۵	۰/۸۷۶	۰/۴۹	۳۰	۰/۳۰۴	۰/۹۷۴	۳۹۴	۰/۵۶۶	۰/۹۶۳	۰/۹۶۳	۰/۵۶۶

با توجه به قسمت اول جدول (۳) مسیر روایی محتوا، اعتبار و همبستگی مؤلفه‌ها از مرحله آغازین این پژوهش تا مرحله جامعه هدف مورد بررسی قرار گرفته و سطح همگرایی داده‌ها نیز مورد واکاوی قرار گرفته است؛ که به خوبی رویکرد هر طیف از پاسخ‌دهندگان را مشخص می‌نماید و در نهایت مشاهده می‌گردد خروجی نهایی ۵۲ مؤلفه دارای بیشتر هم‌گرایی و موازنه در یک مدل هستند. در روایی محتوا به روش CVR خبرگان مصاحبه‌شونده مؤلفه‌هایی را تأیید نموده‌اند که بیشترین ضرورت و خاصیت را در ارتباط با هدف مورد مطالعه داشته‌اند. در قسمت میانی جدول (۳) در سنجش پایایی در ابتدا ۳۰ نفر جامعه متخصص از حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه

اجتماعی با سطح تخصص بالاتر از ۱۶ سال و مدارک علمی بالاتر از کارشناسی‌ارشد مورد تحقیق و مطالعه قرار گرفته‌اند که یک نگاه مثبت به تدوین مؤلفه‌های مدل و طرح داشته‌اند و نگرش ایشان لیده‌آل در تدوین یک الگوی خدمات‌دهی نمونه به کلیه اقشار می‌باشد که همبستگی درونی تمامی مؤلفه‌هایی که مثبت، با هم همگرا و همبسته هستند و در یک طیف قرار دارند و هم‌دامنه نیز هستند و پر واضح است همبستگی هرچه به یک نزدیک‌تر باشد، اتحاد قوی و چیدمان قدرتمند مؤلفه‌های مدل در کنار هم را تأیید می‌نماید. همچنین همبستگی تأیید شده و نتیجه توسط آزمون کندال به صورت جدول (۴) است.

جدول ۴. خروجی آزمون کندال

تعداد	۳۰
آزمون کندال	۰/۶۷۰
کای اسکوئر ^{۲۴}	۱۰۲/۳۳۲

^{۲۴} آزمون کای اسکوئر (Chi-squared test) که گاه در دیگر منابع آمار از آن با عنوان «کی‌دو» یا «خی دو» نیز نام برده شده یکی از آزمون‌های دسته ناپارامتریک است که تفاوت بین متغیرها را بررسی و مشخص می‌نماید. به عبارت دیگر به این معنی است که آیا رابطه مشاهده شده بین دو صفت، اتفاقی است یا خیر؟ (Richard I. Levin, David S. Rubin , 1997 , Statistics for management)

درجه آزادی ^{۲۵}	۵۱
Sig.	۰/۰۰۰

طرفی اعتبار پرسشنامه نیز تایید شد. هم‌چنین هم‌گرایی در طیف دیگر پرسشنامه ایجاد شد که سطح نارضایتی مراجعه‌کنندگان را به دنبال داشته است، ولی هدف تدوین مدل را به درستی تایید می‌نماید.

۵- یافته‌ها

یافته‌ها، نتایج حاصله و بررسی برآیندها بین وضعیت مطلوب که نظر خبرگان می‌باشد و وضعیت موجود که نظر مراجعه‌کنندگان (خدمت‌گیرندگان) در حوزه وزارتخانه است را می‌توان به عنوان شکاف ملاحظه کرد. درواقع در یک طرف، خدمات عمومی در چارچوب خط‌مشی‌های رفاه از دیدگاه متخصصین و در طرف دیگر مردمی که از خدمات حوزه وزارت استفاده می‌کنند؛ قابل بررسی، آسیب‌شناسی و تحلیل می‌باشد.

با توجه به جدول (۴) مقدار آزمون رتبه‌های دلیو کندال بین صفر تا یک می‌باشد که در آن، مقادیر نزدیک به صفر نشان از توافق کم‌تر و مقادیر نزدیک به یک نشان از توافق بیشتر بین پاسخ‌گویان در خصوص متغیرهای مورد نظر را نشان می‌دهد. در تفسیر نتایج آزمون دلیو کندال، برای این‌که پی ببریم آیا تفاوت در میانگین رتبه پاسخ‌گویان معنی‌دار است یا خیر، از نتایج حاصله استفاده می‌کنیم. اطلاعات جدول فوق بیانگر آن است که میان اعضای محترم پانل در خصوص شاخص‌های مورد نظر با توجه به نتیجه آزمون کندال (۰/۶۷۰) «اتفاق نظر قوی» وجود دارد. درنهایت مؤلفه‌های تأییدشده به مراجعه‌کنندگان محترم در شمارش ۳۹۴ عدد تحت قالب یک پرسشنامه تقدیم شد، تا سطح خدمات عمومی که به آنها ارائه می‌شود را امتیازدهی نمایند. نتایج حاصله از هم‌گرایی مؤلفه‌ها در سطح بسیار عالی حاکی است و از

جدول ۵. تفاوت بین میانگین وضع موجود و مطلوب

مؤلفه‌ها	میانگین وضعیت ایده‌آل	میانگین وضعیت موجود	میانگین اختلاف دو وضعیت	درصد میانگین اختلاف دو وضعیت	درصد میانگین وضعیت موجود
مؤلفه ۱	۳/۸۶۶۷	۱/۸۹۰۹	۱/۹۷۵۸	۳۹/۵۱۶	۳۷/۸۱۸
مؤلفه ۲	۴/۲۰۰۰	۲/۰۲۰۳	۲/۱۷۹۷	۴۳/۵۹۴	۴۰/۴۰۶
مؤلفه ۳	۳/۹۰۰۰	۲/۰۸۱۲	۱/۸۱۸۸	۳۶/۳۷۶	۴۱/۶۲۴
مؤلفه ۴	۴/۱۰۰۰	۱/۸۰۹۶	۲/۲۹۰۴	۴۵/۸۰۸	۳۶/۱۹۲
مؤلفه ۵	۳/۴۶۶۷	۳/۳۳۵۰	۰/۱۳۱۷	۲/۶۳۴	۶۶/۷۰۰
مؤلفه ۶	۴/۲۳۳۳	۲/۰۱۷۸	۲/۲۱۵۵	۴۴/۳۱۰	۴۰/۳۵۶

^{۲۵} پس از آماره کای اسکور، جهت آزمون رابطه میان دو متغیر، به یک داده دیگری نیز به نام «درجه آزادی» (Degree freedom) احتیاج است. درجه آزادی (df) بیانگر تعداد مقادیر مستقل در یک محاسبه مرتبط با شاخص یا برآوردگرهای آماری است، که می‌توانند آزادانه تغییر کنند. به عبارت دیگر تعداد متغیرهایی است که به یکدیگر وابسته نیستند. (Richard I. Levin, David S. Rubin , 1997 , Statistics for management)

مدل خدمات عمومی نوین در چارچوب خط‌مشی‌های رفاه
(مورد مطالعه حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی)

مؤلفه ها	میانگین وضعیت ایده آل	میانگین وضعیت موجود	میانگین اختلاف دو وضعیت	درصد میانگین اختلاف دو وضعیت	درصد میانگین وضعیت موجود
مؤلفه ۷	۳/۶۳۳۳	۲/۰۷۳۶	۱/۵۵۹۷	۳۱/۱۹۴	۴۱/۴۷۲
مؤلفه ۸	۳/۷۰۰۰	۳/۶۷۵۱	-/۰۲۴۹	-/۰۴۹۸	۷۳/۵۰۲
مؤلفه ۹	۴/۰۳۳۳	۱/۹۶۷۰	۲/۰۶۶۳	۴۱/۳۲۶	۳۹/۳۴۰
مؤلفه ۱۰	۳/۷۶۶۷	۳/۲۲۰۸	-/۵۴۵۹	۱۰/۹۱۸	۶۴/۴۱۶
مؤلفه ۱۱	۳/۸۳۳۳	۲/۲۳۱۰	۱/۶۰۲۳	۳۲/۰۴۶	۴۴/۶۲۰
مؤلفه ۱۲	۳/۸۶۶۷	۲/۱۹۸۰	۱/۶۶۸۷	۳۳/۳۷۴	۴۳/۹۶۰
مؤلفه ۱۳	۳/۷۶۶۷	۳/۵۰۷۶	-/۲۵۹۱	۵/۱۸۲	۷۰/۱۵۲
مؤلفه ۱۴	۳/۷۰۰۰	۳/۶۲۹۴	-/۰۷۰۶	۱/۴۱۲	۷۲/۵۸۸
مؤلفه ۱۵	۳/۹۳۳۳	۲/۴۶۹۵	۱/۴۶۳۸	۲۹/۲۷۶	۴۹/۳۹۰
مؤلفه ۱۶	۳/۸۶۶۷	۲/۲۸۶۸	۱/۵۷۹۹	۳۱/۵۹۸	۴۵/۷۳۶
مؤلفه ۱۷	۳/۹۳۳۳	۲/۳۰۴۶	۱/۶۲۸۷	۳۲/۵۷۴	۴۶/۰۹۲
مؤلفه ۱۸	۴/۰۶۶۷	۳/۱۶۲۴	-/۹۰۴۳	۱۸/۰۸۶	۶۳/۲۴۸
مؤلفه ۱۹	۳/۸۰۰۰	۲/۱۴۷۲	۱/۶۵۲۸	۳۳/۰۵۶	۴۲/۹۴۴
مؤلفه ۲۰	۳/۹۳۳۳	۱/۷۵۸۹	۲/۱۷۴۴	۴۳/۴۸۸	۳۵/۱۷۸
مؤلفه ۲۱	۴/۰۳۳۳	۲/۳۲۴۹	۱/۷۰۸۴	۳۴/۱۶۸	۴۶/۴۹۸
مؤلفه ۲۲	۴/۲۳۳۳	۲/۰۹۶۴	۲/۱۳۶۹	۴۲/۷۳۸	۴۱/۹۲۸
مؤلفه ۲۳	۴/۰۶۶۷	۲/۴۴۶۷	۱/۶۲۰۰	۳۲/۴۰۰	۴۸/۹۳۴
مؤلفه ۲۴	۳/۷۳۳۳	۲/۲۱۸۳	۱/۵۱۵۰	۳۰/۳۰۰	۴۴/۳۶۶
مؤلفه ۲۵	۳/۹۳۳۳	۲/۳۱۹۸	۱/۶۱۳۵	۳۲/۲۷۰	۴۶/۳۹۶
مؤلفه ۲۶	۳/۸۶۶۷	۲/۰۲۰۳	۱/۸۴۶۴	۳۶/۹۲۸	۴۰/۴۰۶
مؤلفه ۲۷	۴/۰۳۳۳	۲/۰۸۸۸	۱/۹۴۴۵	۳۸/۸۹۰	۴۱/۷۷۶
مؤلفه ۲۸	۳/۹۳۳۳	۱/۸۸۵۸	۲/۰۴۷۵	۴۰/۹۵۰	۳۷/۷۱۶
مؤلفه ۲۹	۳/۶۳۳۳	۲/۱۴۴۷	۱/۴۸۸۶	۲۹/۷۷۲	۴۲/۸۹۴
مؤلفه ۳۰	۴/۲۳۳۳	۱/۹۳۱۵	۲/۳۰۱۸	۴۶/۰۳۶	۳۸/۶۳۰
مؤلفه ۳۱	۴/۲۳۳۳	۱/۹۷۴۶	۲/۳۵۸۷	۴۷/۱۷۴	۳۹/۴۹۲
مؤلفه ۳۲	۴/۰۰۰۰	۱/۹۰۸۶	۲/۰۹۱۴	۴۱/۸۲۸	۳۸/۱۷۲
مؤلفه ۳۳	۳/۸۶۶۷	۲/۶۶۵۰	۱/۲۰۱۷	۲۴/۰۳۴	۵۳/۳۰۰
مؤلفه ۳۴	۴/۱۶۶۷	۲/۶۸۵۳	۱/۴۸۱۴	۲۹/۶۲۸	۵۳/۷۰۶
مؤلفه ۳۵	۴/۲۶۶۷	۲/۲۹۴۴	۱/۹۷۲۳	۳۹/۴۴۶	۴۵/۸۸۸
مؤلفه ۳۶	۴/۱۶۶۷	۲/۰۵۸۴	۲/۱۰۸۳	۴۲/۱۶۶	۴۱/۱۶۸
مؤلفه ۳۷	۳/۸۶۶۷	۲/۴۸۲۲	۱/۳۸۴۵	۲۷/۶۹۰	۴۹/۶۴۴

مدل خدمات عمومی نوین در چارچوب خط‌مشی‌های رفاه
(مورد مطالعه حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی)

مؤلفه ها	میانگین وضعیت ایده آل	میانگین وضعیت موجود	میانگین اختلاف دو وضعیت	درصد میانگین اختلاف دو وضعیت	درصد میانگین وضعیت موجود
مؤلفه ۳۸	۴/۱۶۶۷	۲/۰۷۳۶	۲/۰۹۳۱	۴۱/۸۶۲	۴۱/۴۷۲
مؤلفه ۳۹	۴/۲۶۶۷	۳/۶۰۶۶	۰/۶۶۰۱	۱۳/۲۰۲	۷۲/۱۳۲
مؤلفه ۴۰	۴/۱۳۳۳	۲/۰۹۳۹	۲/۰۳۹۴	۴۰/۷۸۸	۴۱/۸۷۸
مؤلفه ۴۱	۴/۱۳۳۳	۲/۴۲۱۳	۱/۷۱۲۰	۳۴/۲۴۰	۴۸/۴۲۶
مؤلفه ۴۲	۴/۳۳۳۳	۲/۰۴۳۱	۲/۲۹۰۲	۴۵/۸۰۴	۴۰/۸۶۲
مؤلفه ۴۳	۴/۲۰۰۰	۲/۰۵۰۸	۲/۱۴۹۲	۴۲/۹۸۴	۴۱/۰۱۶
مؤلفه ۴۴	۴/۱۳۳۳	۲/۲۰۸۱	۱/۹۲۵۲	۳۸/۵۰۴	۴۴/۱۶۲
مؤلفه ۴۵	۳/۸۶۶۷	۲/۲۶۴۰	۱/۶۰۲۷	۳۲/۰۵۴	۴۵/۲۸۰
مؤلفه ۴۶	۴/۲۰۰۰	۲/۳۴۲۶۲	۱/۸۵۷۴	۳۷/۱۴۸	۴۶/۸۵۲
مؤلفه ۴۷	۴/۳۰۰۰	۱/۹۶۴۵	۲/۳۳۵۵	۴۶/۷۱۰	۳۹/۲۹۰
مؤلفه ۴۸	۳/۹۶۶۷	۲/۲۶۹۰	۱/۶۹۷۷	۳۳/۹۵۴	۴۵/۳۸۰
مؤلفه ۴۹	۴/۰۶۶۷	۲/۰۲۲۸	۲/۰۴۳۹	۴۰/۸۷۸	۴۰/۴۵۶
مؤلفه ۵۰	۳/۲۳۳۳	۱/۹۳۹۱	۱/۲۹۴۲	۲۵/۸۸۴	۳۸/۷۸۲
مؤلفه ۵۱	۳/۹۰۰۰	۲/۲۸۹۳	۱/۶۱۰۷	۳۲/۲۱۴	۴۵/۷۸۶
مؤلفه ۵۲	۳/۳۶۶۷	۲/۸۰۲۰	۰/۵۶۴۷	۱۱/۲۹۴	۵۶/۰۴۰

و رویکرد ارباب رجوع محوری در حوزه های زیربست و دولتی دارد. ممکن است در حالت گذر باشیم، لیکن این گذر به صورت کامل تأیید نشده است. درحقیقت مراجعه کنندگان ابعاد مدل خدمات دولتی نوین را ضعیف برآورد کرده اند و گرچه قبلاً مدل نیز تأیید شده است؛ که این میزان از هم گرایی نشان از صحت نتایج است. درک حوزه وزارت به عنوان یک بخش حاکمیت از مشکلات افراد تا حدودی بی تفاوتی را تأیید می نماید و مردم آنچه که لازم است جهت رضایت مندی احساس کنند را در حد کم و نارضایت بخش ارزیابی می کنند.

با توجه به هم گرایی در مؤلفه های مدل و تأیید پایانی آن ها، الگوی نهایی خدمات عمومی نوین در چارچوب خط مشی های رفاه قابل احصاء خواهد بود.

۶- بحث و نتیجه گیری

مدل خدمات عمومی نوین در چارچوب خط مشی های رفاه (مورد مطالعه حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی)

باتوجه به جدول (۵) تحلیل شکاف بین وضعیت مطلوب (نظر خبرگان) و وضعیت موجود (مراجعین به حوزه وزارت)، قابل بررسی می باشد. دامنه تغییرات اختلاف تا بسیار بالا دارد به نحوی که دو طرف طیف لیکرت را احاطه نموده است و این نشان می دهد فاصله ادراکی بین حالت ایده آلی که متخصصین در نظر گرفته اند (در ارائه خدمات عمومی) و مردم (آنچه که مردم در خدمات دریافت می کنند) بسیار زیاد است. در واقع مردم از حالت نرمال مدنظر متخصصین، سطح کمتری از خدمات عمومی را دریافت داشته اند، به طوری که گاهی اختلاف بین نظر متخصصین و آنچه که وجود دارد، بیشتر شده است. این نشان دهنده انتظارات جامعه یا کمبود منابع می باشد که در وزارتخانه وجود دارد و همچنین نشان از تفاوت در درک شهروندمداری و عدم گذر از مشتری مداری

با توجه به ابعاد منتج شده از الگوی به‌دست آمده به‌صورت تنها به ابعاد خدمات عمومی نوین در چارچوب و قالب خط‌مشی‌های رفاه پرداخته می‌شود:

عوامل انتخاب و یکپارچگی: جامعه از ذی‌نفعان مختلف و گوناگون تشکیل می‌شود و ضروری است که در مواقع تعارض منافع میان این ذی‌نفعان، میانجی‌گری صورت پذیرد؛ که این مهم، بخشی از مسئولیت حاکمیت (دولت) است. این یک فرایند تصمیم‌گیری را مبتنی بر اجماع و وفاق ایجاد می‌نماید و رابطه یک‌جانبه‌ای را که در آن گروه اندک و محدودی سایر مردم را به اطاعت وای می‌دارند، به دوسویه و تعاملانه تبدیل می‌کند تا انتخاب‌های مناسب و مطلوب برای همه ذی‌نفعان مدنظر قرار گیرد و یک نوع وحدت رویه و یکپارچگی در ارائه خدمات وجود داشته باشد (گینور^{۲۶}، ۲۰۱۱).

ساختار ذهن هر شخص، سازه‌ای نهانی است، که در مرور زمان شکل گرفته و بر اساس آن مانعی پنهان مبتنی بر نگرش‌ها و تعصبات اجتماعی تشکیل شده است. هرگاه افراد بتوانند موانع خدمات عمومی نوین را درک کنند و برای برطرف کردن موانع مشارکت کنند، از طریق انتخاب و تکرار آراء می‌توانند به انتظارات خود و درک از واقعیات، به خط‌مشی‌ها جهت دهند. انتظارات جامعه، یکپارچگی همراه با مشارکت را می‌طلبد.

تعهد و مسئولیت‌پذیری: این بُعد بیانگر مسئولیت سازمان‌های بخش دولتی در قبال شهروندان (خدمت‌گیرندگان) است. به‌طور معمول، مسئولیت‌پذیری برحسب عمودی و افقی بودن تقسیم‌بندی می‌گردد. مسئولیت‌پذیری افقی دلالت بر سازوکارهای درونی موجود در بخش دولتی دارد که حاوی روابط رسمی بوده

و بر رسیدگی‌های داخلی متمرکز است. مسئولیت‌پذیری عمودی یا اجتماعی، حاکمیت و شهروندان را با سازوکارهای رسمی و به‌طور شفاف‌تر، از راه انتخابات به یکدیگر پیوند می‌دهد (هیل و هوپ^{۲۷}، ۲۰۱۴). خدمات عمومی نوین مشمول عدم تمرکز در اختیارات سیاسی سیاست‌گذاران و در صحنه بودن مدیرهای دولتی اداره عمومی است که منجر به پاسخ‌گویی می‌شود و فرایندهای پاسخ‌گویی را در نظام خدمات دولتی، به‌ویژه در تفاوت‌های ابعاد پاسخ‌گویی عمودی و افقی تسهیل می‌نماید (بل و شلمن^{۲۸}، ۲۰۱۱). مسیر رهایی، توسعه‌ی تعهدی عمومی است که بر مبنای آن همه شهروندان (خدمت‌گیرندگان) بتوانند و مجبور باشند که در امور اجتماعی مشارکت نمایند؛ بدین ترتیب نوعی موسسه یا بنگاه جمعی شکل می‌گیرد. این بنگاه جمعی که (معمولاً) معطوف به مصلحت عامه تلقی می‌گردد) نه نتیجه جمع منافع خصوصی است و نه حتی نتیجه کنار هم قراردادن روشنفکر مآبانه منفعت‌های شخصی. در واقع این اندیشه در وراء سیاست‌های مبتنی بر منفعت‌های شخصی افراد مطرح می‌شود. در واقع، فقط هنگامی که شهروندان معطوف به منافع عمومی یا منافع وسیع‌تر جامعه اقدام کنند، می‌توانند از یک موجودیت منزوی و منفرد، به اشخاصی سعادتمند و موفق تبدیل شوند. این روند و سیر مساعدت به جامعه، چیزی است که سرانجام یک کل را به وجود خواهد آورد. این منظر در پندار دنیاهارت، خدمات عمومی نوین را تقویت می‌نماید (پورعزت، ۱۳۸۷، ۳۰۳). در کلیه اندیشه‌ها که در راستای رفاه عمومی است، اولین گروه و دسته‌ای که حساسیت زیادی روی آنها قرار دارد، افرادی هستند که خدمات را ارائه می‌کنند و این دسته

²⁸ - Bell & Shelman

²⁶ - Gaynor

²⁷ - Hill & Hupe

افراد می‌بایست هم متعهد باشند و هم اینکه در مقابل مسئولیت خود، پاسخگو باشند؛ که این پاسخگویی در چند وجه است: ۱- در مقابل کار و موضوعی که واگذار شده و به همکاران خود پاسخگو باشد. ۲- به مردم پاسخگو باشد. در نهایت خود این گروه، جزئی از جامعه و مردم هستند که باید به خود نیز باید در برابر خدماتی که دریافت می‌کنند، متعهد باشند. زیرا وقتی صحبت از مشارکت شهروندی می‌شود یعنی همه مردم جامعه را در بر می‌گیرد.

عدالت و برابری اجتماعی: برابری و فراگیر بودن شامل تعهد و تضمین حقوق افراد در راستای فرصت‌ها، برای بهبود یا نگهداری موقعیت مطلوب آن‌ها به سبکی عادلانه است تا همه تصمیم‌های حاکمیت درون قالبی اتخاذ شوند که آینده‌محور باشند (هیل و هوپ، ۲۰۱۴). اصل برابری از جمله مبانی مهم و بنیادین قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و آرمان حمایت از حقوق شهروندان به شمار می‌رود (ویژه، ۱۳۸۳). طبق اصل برابری یا مساوات خدمات عمومی، همه‌ی آحاد جامعه باید به شکل یکسان و مساوی از خدمات عمومی بهره‌مند شوند و نایستی معیارهای سیاسی، عقیدتی، نژادی یا قومی، بنیان و مبنای برخورداری یا ترجیح افراد در استفاده و بهره‌مندی از این خدمات قرار گیرند. حاکمیت نمی‌تواند با این تمسک میان شهروندان و مردم تبعیض قائل شود و افرادی را از خدمات عمومی بی‌نصیب و محروم کند یا برای برخی در استفاده و بهره‌مندی از خدمات عمومی، امتیازات ویژه یا خاصی در نظر بگیرد

(رضایی‌زاده و کاظمی، ۱۳۹۱). اینکه آحاد جامعه و مردم در برابر قانون یکسان هستند و خدمات عمومی ای را که دریافت می‌کنند، هیچ گونه تبعیضی در آن نباشد؛ جوهر عدالت و برابری در جامعه است، ولی در این پژوهش، خدمت‌گیرندگان عدالت و برابری خدمات را نسبت به ارائه خدمات در کمترین حد ممکن تشخیص داده و نگران از آینده این نوع از خدمات هستند و به نحوی احساس امنیت بسیار کمی نسبت به ساختار و تشکیلات دارند و اینطور تلقی می‌کنند که به برابری و عدالت، خدشه‌ای وارد شده است.

کارکرد خدمات: عوامل محیطی، تولیدی، ساختاری، محتوایی، رفتاری، مدیریت انرژی، شبکه بهره‌وری و ... بر خط‌مشی‌گذاری اثرگذار هستند. این موارد به نوعی ابزاری در راستای تدوین صحیح خط‌مشی‌ها محسوب می‌گردند (فتحی و همکاران، ۱۴۰۱) نهادها و فرایندها باید نتایجی را ارائه دهند که احتیاجات جامعه و مردم را در ضمن استفاده از منابعی که در اختیار دارند، به‌شمار آورده و در نظر بگیرند. از این منظر، مفهوم کارایی، مصادیقی چون موفقیت در زمینه عمران، معماری، خدمات شهری، فرهنگی و برنامه‌هایی جهت رفع کاستی و کمبودها را مشمول می‌شود (قنبری، ۱۳۹۱). کارکرد و عملکرد نگاه به اهداف و راهبرد دارد. هر گاه کارکرد به درستی و صحیح تدوین شود، مسیر هدایت شده را به‌شکل سالم و در بستر خود طی می‌نماید و به مقصد نهایی که تعالی اهداف خدمات عمومی نوین در جامعه می‌باشد، نایل می‌گردد.

فهرست منابع فارسی

الوانی، م. (۱۳۹۹). تصمیم‌گیری و تعیین خط مشی دولتی. پیام نور. شابک ۹۷۸۹۶۴۴۵۵۵۴۹۷.

- الوانی، م. (۱۳۹۹) تصمیم گیری و تعیین خط مشی دولتی. سمت. شابک ۹۷۸۶۰۰۲۰۳۵۲۸.
- الوانی، م؛ و شریف زاده، ف. (۱۳۹۶). کتاب فرآیند خط مشی گذاری عمومی. دانشگاه علامه طباطبائی. شابک ۹۷۸۹۶۴۸۴۱۵۷۵۹.
- آذر، ع؛ و مومنی، م. (۱۴۰۲). کتاب آمار و کاربرد آن در مدیریت. سمت. شابک : ۹۷۸۹۶۴۵۳۰۶۶۲۳.
- پورعزت، ع. (۱۳۸۷). مبانی دانش اداره دولت و حکومت (مبانی مدیریت دولتی). سمت. شابک ۹۷۸۹۶۴۵۳۰۲۹۵۳.
- پورعزت، علی اصغر؛ و رحیمیان، اشرف. (۱۳۹۱). ویژگی های خطمشی گذاری عمومی برای اداره شهرهای پرتنوع و پیچیده (مورد مطالعه: شهر تهران). مدیریت دولتی. ۴(۱۰)، ۲۵-۴۴. Doi: 10.22059/jjpa.2012.29129
- دنهارت، رابرت بی. نظریه های سازمان دولتی. (ترجمه سیدمهدی الوانی و حسن دانایی فرد). صفار. (۱۴۰۱). شابک ۹۷۸۹۶۴۳۸۸۴۱۹۲.
- رضایی زاده، محمد جواد؛ و کاظمی، داود. (۱۳۹۱). بازشناسی نظریه «خدمات عمومی» و اصول حاکم بر آن در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران. مطالعات حقوق تطبیقی معاصر. ۳(۵)، ۲۳-۴۶.
- زارعی، محمد حسین؛ و نجارزاده هنجنی، مجید. (۱۳۹۶). مفهوم خدمات عمومی و تحول آن در پرتو دکترین کارکرد عمومی. پژوهش حقوق عمومی. ۱۹(۵۶)، ۳۲-۹. Doi: 10.22054/qjpl.2017.8834.1193
- صانعی، مهدی. (۱۳۹۰). حکمرانی خوب مفهومی نو در مدیریت دولتی، ماهنامه تدبیر، سال ۱۷، شماره ۱۷۸.
- صمدی میارکلائی، حمزه؛ فقیهی، ابوالحسن؛ و دانش فرد، کرم اله. (۱۳۹۸). درک ارزش ها در خدمت عمومی: ارزش های مدیران در سازمان های دولتی. مطالعات رفتار سازمانی، ۸(۱)، ۱۳۴-۱۰۱.
- فتحی، محمد رضا؛ آذر، عادل؛ جندقی، غلامرضا؛ رنجبر توتویی، شیرین؛ آذری، بابک؛ و مرتضایی، رضا. (۱۴۰۱). خطمشی گذاری بهینه سازی مصرف حامل های انرژی در شرکت ملی صنایع مس ایران (مورد مطالعه: مجتمع مس سرچشمه). خطمشی گذاری عمومی در مدیریت. ۴۵ (۱۳)، ۸۹-۱۰۲. Doi: 10.30495/ijpa.2022.66769.10866
- قنبری، حبیب. (۱۳۹۱). مدیریت رفتار سازمانی. دوره عالی مرکز آموزش امام مهدی (عج) ساحتانجا.
- محسنی راد، م. (۱۳۹۱). جایگاه نظریه منفعت عمومی در حقوق اداری جمهوری اسلامی ایران. (پایان نامه دوره کارشناسی ارشد حقوق عمومی، پردیس قم دانشگاه تهران).
- واعظی، سیدمجتبی؛ و البرزی، زهرا. (۱۳۹۶). جایگاه مفهوم خدمات عمومی در حقوق اداری ایران. حقوق اداری مرکز آموزش مدیریت دولتی. ۴(۱۲)، ۹-۳۲.
- ویژه، محمدرضا. (۱۳۸۳). مفهوم اصل برابری در حقوق عمومی نوین. حقوق اساسی. ۱(۲)، ۲۱۳-۲۵۲.

References:

مدل خدمات عمومی نوین در چارچوب خطمشی های رفاه (مورد مطالعه حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی)

- Bell, D. E., & Shelman, M. L. (2011). KFC's Radical Approach to China. *Harvard Business Review*, 89(11), 137-142.
- Brix, J., Kathrine Krogstrup, H., & Moeller Mortensen, N. (2020). Evaluating the outcomes of co-production in local government. *Local Government Studies*, Volume 46: 169-185. <https://doi.org/10.1080/03003930.2019.1702530>.
- Braun, V., Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. DOI: 10.1191/1478088706qp063oa
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664-672. <https://doi.org/10.1111/puar.12347>.
- Deng. Yaotian, Zheng Han, Ravi Shankar Yadav (2025) Integrated analysis of circular economy policy innovations in developing countries through experts' perspectives, *Journal of Environmental Management*, Volume 377, March 2025, 124601.
- Eckhard, S., & Friedrich, L. (2023) Linguistic Features of Public Service Encounters: How Spoken Administrative Language Affects Citizen Satisfaction, *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 34, Issue 1, January 2024, Pages 122-135. <https://doi.org/10.1093/jopart/muac052>.
- Farnham, David & Horton, Sylvia. (1996) *Managing People in the Public Services*, Macmillan Education UK, ISBN-10: 0333630459, ISBN-13: 978-0333630457.
- Fowler, L. (2020). Using the Multiple Streams Framework to Connect Policy Adoption to Implementation. *Policy Studies Journal* (2020). Vol 50, No 3, P:615-639. DOI:10.1111/psj.12381.
- 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.
- Gaynor, T. S. (2011). *Stakeholder Perceptions on the Role of Community Development Corporations and Resident Participation*. Rutgers University-Graduate School-Newark. doi:10.7282/T3JD4W5Q.
- Hill, M., & Hupe, P., (2014). *Implementing Public Policy: An Introduction to the Study of Operational Governance*, SAGE Publications Ltd, 3th Ed, ISBN-10:1446266842, ISBN-13:978-1446266847.
- Holzer, M. (2022) *The State of the Republic: A Dialogue Series the Future of Public Administration, Public Integrity*, Volume 24(1): 102-104. <https://doi.org/10.1080/10999922.2022.2003153>.
- 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.
- Larsen, E. G. (2019). Policy feedback effects on mass publics: A quantitative review. *Policy Studies Journal*, 47(2), 372-394. <https://doi.org/10.1111/psj.12280>.
- Levin, Richard I. & Rubin David S., (1997). *Statistics for Management*, Pearson, 7th Ed, ISBN-10: 0134762924, ISBN-13: 978-0134762920.
- 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.
- 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; <https://doi.org/10.3390/admsci13020037>.
- Rawls, John (2015) A theory of justice, Harvard university press. ISBN 9780674000780 P:72.
- Reingold, David A., & Lenkowsky L. (2010). The Future of National Service. Special issue, 2010, Public Administration Review 70(1): s114–s121. DOI:10.1111/j.1540-6210.2010.02253.x.
- 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.
- Steen, T., & Brandsen, T. (2020). Coproduction during and after the COVID-19 Pandemic: Will It Last? Public Administration Review 80: 851–855. <https://doi.org/10.1111/puar.13258>.
- Steiner A., C. McMillan, C. Hill O'Connor, (2023). Investigating the contribution of community empowerment policies to successful co-production-evidence from Scotland, Public Management Review, 25 (8) (2023), pp. 1587-1609. DOI: 10.1080/14719037.2022.2033053.
- Van Eijk, C., & Steen, T. (2016). Why engage in co-production of public services? Mixing theory and empirical evidence. International Review of Administrative Sciences 82(1): 28–46. <https://doi.org/10.1177/0020852314566007>.
- Wicaksono, K. W. (2019). Transforming the Spirit of New Public Service into Public Management Reform in Indonesia. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik 2(1):24. DOI:10.24198/JMPP.V2I1.20190.
- 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.
- 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.

New Public Services Model in the Welfare Public Policies Framework

(A Case Study on The Ministry of Cooperatives, Labour, and Social Welfare)

Seyed Morteza Zargar

Ph.D. candidate, Department of Public Administration, Faculty of Management, Ct.C, Islamic Azad University, Tehran, Iran; s.zargar91@iau.ac.ir

Mohammad Reza Rabiee Mandejin

Assistant Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management, Ct.C, Islamic Azad University, Tehran, Iran; moh.Rabiee_mondin@iauctb.ac.ir

Alireza Amirkabiri

Assistant Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management, Ct.C, Islamic Azad University, Tehran, Iran; Ali.Amirkabiri@iauctb.ac.ir

ABSTRACT

Background: This research aimed to design and articulate a model for new public services within the framework of welfare policies that aligns with Iran's constitution. Although some of these public services are mentioned in the constitution and traditionally executed in the country, it is essential to consider the extent to which they foster discourse and mutual understanding among citizens and users of these services.

Aim: The ultimate goal was to formulate a local plan and model for new public services that fosters a strong connection between service providers (the government) and service users (people).

Methods: In this mixed qualitative-quantitative research with descriptive-survey method and applied nature, academic experts constituted the statistical population for the qualitative data. A questionnaire was distributed among the experts, as well as 394 clients and other service users (in the Ministry of Cooperatives, Labour, and Social Welfare). All these steps confirmed the composition of the model components. SPSS and Excel statistical analysis software were used after data collection and summarization.

Results: Given the approach adopted in this research, the proposed design and model have been developed at two levels: ideal and in contrast to the current situation. Eventually, after data collection, summarization, and analysis, 52 final indicators were classified into 4 comprehensive theme categories under the condition of contributing to society's welfare.

Conclusion: The final design and model were designed and explained in 4 levels of choice and integrity, commitment and responsibility, justice and social equality, and functionality of new public services. Additionally, the model components were jointly approved with a high level of validity.

Keywords: New Public Services; Welfare Public Policies; Ministry of Cooperatives, Labour, and Social Welfare.