

Pathology of new public services and welfare policies via the meta-synthesis method

(Research interest of the Ministry of Cooperatives, Labour, and Social Welfare)

Seyed Morteza Zargar  Mohammad Reza Rabiee Mandejin  | Alireza Amirkabiri  |

^۱ Ph.D. candidate, Department of Public Administration, Faculty of Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran; m.zargar^{۱۷}@gmail.com

^۲ Assistant Professor, Faculty of Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran; moh.Rabiee_mondin@iauctb.ac.ir

^۳ Assistant Professor, Faculty of Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran; Ali.Amirkabiri@iauctb.ac.ir

Article Info	ABSTRACT
<p>Article type: Research Article</p> <p>Article history: Received: Revised: Accepted:</p> <p>Keywords: Pathology of new public services, Welfare policies, Meta-synthesis method.</p>	<p>Objective: As most researchers in the field of public administration agree and acknowledge, Iranian administration is transitioning from a new public affairs administration and evolving into a new public service provider. However, a number of traditional viewpoints and opinions are yet to achieve some necessary revision, as the quality and quantity of services remain vague and ineffective for the audience and recipients of these services.</p> <p>Originality: The present research attempts to study the existing public services and welfare policies, in comparison with the ideal situation and conditions, in order to reveal the inconsistency between them, from a pathologic perspective.</p> <p>Methodology: To this end, among the qualitative research approaches, the content analysis method was adopted, and the meta-synthesis method was used to extract the necessary key concepts and content codes from ۳۲ papers. Peer-reviewed research and analysis papers were used as references and inspected to collect information and data. After extracting the content codes, a focus group consisting of ۱۰ participants was consulted and deliberated with, until validity was confirmed and the necessary indicators were obtained. Regarding the desirable range of these indicators, ۳۱ elite field members of the Ministry of Cooperatives, Labour, and Social Welfare, were queried. On the other hand, ۳۰۰ questionnaires were distributed among a ministry clientele to determine the status quo regarding the quality and quantity of service provision and reception.</p> <p>Conclusion: Findings indicate disagreement between elite members and managers of the ministry versus service recipients and people. As such, we are still far away from an ideal society and governance when it comes to provision of public services.</p>
<p>Cite this article: Rabiee Mandejin, Mohammad Reza; Amirkabiri, Alireza & Zargar, Seyed Morteza. (۲۰۲۱). Pathology of new public services and welfare policies via the meta-synthesis method (Research interest of the Ministry of Cooperatives, Labour, and Social Welfare). <i>MODIRIAT-E- FARDA JOURNAL</i>, ۰۴ (۴), ۱-۲۰. DOI:</p>	

آسیب‌شناسی خدمات عمومی نوین در کنار خط‌مشی‌های رفاه با روش فراترکیب

(مورد مطالعه حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی)

سیدمرتضی زرگر^۱ - محمدرضا ربیعی مندجین*^۲، علیرضا امیرکبیری^۳

چکیده

هدف: همانطور که اکثر محققان و پژوهشگران رشته مدیریت دولتی اذعان نظر دارند، در حال گذر از اداره امور عمومی نوین به خدمات عمومی نوین و تکامل این فرایند در کشورمان هستیم. اما برخی از نقطه نظرات و دیدگاه‌ها، هنوز در مرحله سنتی قرار گرفته‌اند و به اكمال مطلوب نرسیده‌اند. به نحوی که برای مخاطبان و دریافت‌کنندگان خدمات، نوع و سطح ارائه خدمات مبهم و بی‌نتیجه هستند.

ضرورت: پژوهش حاضر در تلاش است با رویکرد آسیب‌شناسانه عدم انطباق خدمات عمومی در کنار خط‌مشی‌های رفاه را با وضعیت و شرایط مطلوب ارائه و بیان دارد.

روش‌شناسی: بدین منظور روش این پژوهش تحلیلی و کیفی انتخاب شد و با استفاده از روش فراترکیب مفاهیم و کدهای مدنظر از بین ۳۲ مقاله استخراج گردید. منابع جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها، تحقیقات صورت گرفته و تئوری محور می‌باشند. بعد از استخراج کدها، کنکاش و مشورت با گروه کانونی ۱۵ نفره صورت پذیرفته و در ادامه بعد از تأیید روایی محتوا، این نشانگرها بین ۳۱ نفر از خبرگان حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی توزیع گردید تا حد مطلوبشان تأیید گردند. در نهایت برای تعیین وضعیت موجود، از جامعه آماری مراجعه‌کننده به حوزه وزارت کار، تعاون و رفاه اجتماعی تعداد ۳۵۰ نفر پرسشنامه توزیع گردید، تا وضعیت دریافت خدمات و آنچه که موجود است مورد سنجش قرار گیرد.

یافته‌ها: یافته‌ها حاکی از اختلاف نظر بین خبرگان و مدیران حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی با دریافت‌کنندگان خدمات و مردم می‌باشد. بنابراین هم‌چنان با جامعه و حاکمیت آرمانی در ارائه خدمات عمومی نوین بسیار فاصله داریم.

نتیجه‌گیری: این پژوهش به آسیب‌شناسی و پیامدهای خدمات عمومی نوین که در راستای خط‌مشی‌های رفاه حاکمیت اجرا شده است، کمک می‌نماید؛ به عبارت دیگر به درک شهروندمداری و رویکرد ارباب رجوع محوری در سازمان‌های دولتی نیز کمک می‌نماید.

کلیدواژه‌ها: آسیب‌شناسی خدمات عمومی نوین، خط‌مشی‌های رفاه، روش فراترکیب.

استناد: ربیعی مندجین، محمدرضا؛ امیرکبیری، علیرضا و زرگر، سیدمرتضی (۱۴۰۱). آسیب‌شناسی خدمات عمومی نوین در کنار خط‌مشی‌های رفاه با روش فراترکیب (مورد مطالعه حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی). مجله مدیریت فردا، سال، شماره، ص

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

^۲ استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

^۳ استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

مقدمه

آنچه که بعنوان خدمات عمومی مطرح می‌شود، مسئولیت و رسالت حاکمیت می‌باشد، که متناسب با نحوه ارائه آن، ساختار حاکمیت در بسیاری از حوزه‌ها شکل خواهد گرفت. بطور کلی خدمات عمومی کلیه فعالیت‌هایی است که از طرف حاکمیت به مردم ارائه می‌گردد و در واقع دلیل شکل‌گیری حاکمیت دولت، تامین نیازهای جامعه است. در دهه‌های اخیر، تغییر و تحولات زیادی در نقش حاکمیت‌ها از جهت ارائه خدمات عمومی، وظایف، نوع و میزان اقداماتشان مشاهده می‌شود. جهت و مقیاس خدمات قطعاً حائز اهمیت و تاثیرگذار در تصمیمات حاکمیت برای آینده خواهد بود. مسلماً هر حاکمیتی متناسب با قوانین و چارچوب خط‌مشی‌های خود، اهداف و اكمال مطلوب این خدمات را تبیین و تعریف می‌نماید که قطعاً باعث بهبود هزینه خدمات و اثربخشی مدیریتی و تصمیم‌گیری خواهد گردید.

۱. مرورادیات

در کشور ما برای اکثریت افراد، مشکل ارائه خدمات عمومی و نوین در قالب و چارچوب خط‌مشی‌ها وجود دارد، در عین حال که این خط‌مشی‌ها وجود دارند، ولی خدمات عمومی منطبق و مطابق با این خط‌مشی‌ها نیستند، مثلاً در یک مورد تقسیم و سهم‌بندی کردن یارانه‌ها و خط‌مشی‌های رفاه عمومی جامعه بر هم منطبق نیستند و از سوی دیگر در ابتدای این طرح پیش‌بینی نشده بود که بسیاری از افراد این طرح را جدی نخواهند گرفت و در مقطعی هم توسط حاکمیت به روزرسانی نگردید تا زمانی که مجدداً از سوی حاکمیت مطرح شد و حجم بسیار زیادی از افراد بعد از دهک‌بندی به فکر اعلام وضعیت معیشتی و روزرسانی آن افتادند. در واقع این خدمت از طرف دولت با خط‌مشی‌های خدمات‌رسانی همراستا و هماهنگ نبوده است. در این پژوهش سعی بر این است که یک دسته‌بندی اولیه جهت ابعاد ساختار بومی خدمات عمومی نوین برای خط‌مشی‌گذاران با توجه به مدل‌های خدمات عمومی و خدمات عمومی نوین تابع اصول خط‌مشی عمومی تبیین و شناسایی گردد و این ابعاد به کمک پیشینه، متخصصان و اساتید صاحب نظر گردآوری شود، تا کمک رسان خط‌مشی‌گذاران شود و در اولین گام در طراحی خط‌مشی، اولویت‌ها را رعایت کرده و پیش‌بینی نمایند و سپس در مراحل بعد مطابق با الگویی بومی، اجرای خط‌مشی را عملی سازند و بستر عمل گردند، چون بسیاری از خط‌مشی‌ها قبل از اینکه راهنما و مسیر ارائه خدمات به بخش عمومی باشند، هزینه بر بخش عمومی محسوب می‌شود. به عنوان مثالی دیگر سهمیه بندی یارانه (بنزین) باعث شد تا فروش سهمیه‌ها و فساد بیشتر بر جامعه تحمیل گردد و عملاً خدمات عمومی خود بستر یک فساد در جامعه شود و به نوعی این خط‌مشی، مردم را به مرز سوداگری و فساد درونی نزدیک گرداند؛ که با طراحی چارچوبی مشخص می‌توان بهینه‌سازی خدمات را مشخص کرد و بستر را برای اجرای صحیح آن‌ها در نظر گرفت. در این الگو ما به دنبال خدمات جامع و نوینی هستیم که خط‌مشی‌گذاران بتوانند به درستی و سهولت خدمات را در ذهنشان ابتدا حلاجی کنند، سپس آن‌ها را در چارچوبی تدوین گردانند تا در تدوین خط‌مشی بصورت ظریف، دقیق و جامع در نظر بگیرند.

۲. پیشینه پژوهش

خدمات عمومی، کالاهای عمومی یا اجتماعی را برای شهروندان و افراد فراهم می‌کند، که این کالاها امکانات یا مزایای مثبتی برای مصرف‌کنندگان آنها به دنبال دارد. زمانی که کالاهای عمومی توسط سازمان‌های دولتی فراهم شود، معمولاً در اختیار هر کسی که خواستار آن باشد؛ قرار می‌گیرد و محدودیت استفاده ندارند (فارنهام و هورتون، ۱۹۹۳). خدمات عمومی ویژگی‌ها و خصیصه‌هایی دارند که آن‌ها را از سازمان‌های خصوصی متمایز می‌کند و اکثر این ویژگی‌ها و خصیصه‌ها بر نحوه مدیریت افراد تاثیرگذار است. این ویژگی‌ها و خصیصه‌ها به شرح ذیل می‌باشند: پاسخگویی به مردم (یا عمومی)، درجه‌بندی و پیچیدگی، کثرت نیروی کار، انبوه رسمی اتحادیه‌ها و تعداد زیاد قوانین انحصاری و خصوصیات خدمات شهری (واعظی و البرزی، ۱۳۹۶). از سوی دیگر وارد کردن ذی‌نفعان در این مقوله، در واقع نشان‌دهنده مسئولیت‌پذیری سازمان و تعامل در بین افراد جامعه و مردم است و مستلزم سهم کردن مدیران سازمان‌ها و ساختارها در اجرای خط‌مشی‌ها است (گل‌دار و همکاران، ۱۳۹۶). و این منافع ذینفعان جامعه است که جانب و جهت خدمات عمومی را تعیین می‌کنند و در واقع منافع و مصالح ذینفع به شکل یک برنامه و یا در قالب یک طرح در چارچوب خط‌مشی در جامعه پدیدار می‌گردد (گل‌دار و همکاران، ۱۳۹۶). نظریه خدمات عمومی به اقتضا و ضرورت لزوم تأمین خدمات عمومی برای زندگی اجتماعی جامعه به وجود آمده است و به مرور زمان دگرگونی‌های زیادی را پذیرفته است. تعاریف متنوع و مختلفی از خدمات عمومی ارائه شده است؛ نقطه مشترک اغلب این تعریف‌ها، تأمین نیازهای عمومی جامعه می‌باشد؛ بنابراین 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).

از جمله موضوعات دائم و ثابت مباحث اقتصاد سیاسی، مدیریت دولتی و حقوق عمومی، حدود و قلمرو مداخله دولت و حاکمیت در عرصه‌های اقتصادی و اجتماعی است. به نحوی که دیدگاه‌ها و نظریه‌های گوناگون و مختلف در این خصوص، مکاتب و نحله‌های متنوع فکری را شکل داده و به وجود آورده است. به کار بستن آموزه‌های هر کدام از این مکاتب و نحله‌ها، منجر به پیدایش و یا دگرگونی در محتوا، مفاهیم و مصادیق خدمات عمومی شده است؛ در دوران حاکمیت آموزه‌های اقتصاد آزاد، خدمات عمومی در مصادیق حاکمیتی محدود و محصور خلاصه می‌شد و افزون بر تأکید به حداقل نمودن اثر دولت و نقش حاکمیت در امور اقتصادی، دخل و تصرف دولت در مصادیق محدودی پذیرفته شده بود. با انحطاط و نزول عملی مکتب اقتصاد آزاد و رونق آموزه‌های دولت‌گرایی سوسیالیستی و کینزی، خدمات عمومی از منظر مصادیقی و موردی توسعه یافت و بر ضرورت برقراری مدیریت دولتی در آن‌ها پافشاری و تأکید شد؛ اما پیدایش بحران‌های دولت‌ها، منجر به بازآفرینی الگوها و طرح‌های اقتصاد لیبرالیستی در فرم و قالب مکاتب نئوکلاسیک گردید و «مدیریت دولتی نوین»، خصوصی‌سازی خدمات عمومی و تنظیم‌گری و سامان‌دهی این بازار را در برنامه کاری خود قرار داد. تحوّل و دگرگونی پایانی، مرتبط با مدل و الگوی حکمرانی خوب است که با مبنا و هدف قرار دادن شاخص «کارآمدی»، مشارکت و همکاری دولت با بخش خصوصی را روا و تبیین می‌نماید و با مطرح ساختن الگو و طرح «خدمات عمومی نوین»، ضمانت و اعتبار حقوق شهروندی را رسالت بنیادین دولت می‌داند (نجارزاده هنجانی، ۱۳۹۸).

درواقع خط‌مشی عمومی ابزاری برای تعیین تقدم‌ها و اولویت‌ها در انجام دادن فعالیت‌ها و امور جامعه است. به بیان دیگر همان‌طور که هدف‌ها مشخص‌کننده نتایج موردنظر هستند و برنامه‌ها راه رسیدن به آنها را شفاف و روشن می‌سازند، خط‌مشی‌ها راهنمای اقدامات و عمل‌ها بوده، اولویت‌ها، تقدم‌ها و بایدها و نبایدها را معین و برجسته می‌کنند. خط‌مشی عمومی نیز اشاره‌گر و مشخص‌سازنده خطوط کلی در فعالیت‌ها و اقدامات بخش عمومی

است (الوانی، ۱۳۸۴: ۲۱). درگیر کردن و محصور شدن رشته مدیریت دولتی در تناوب و چرخه‌های تکراری، دوگانگی سیاست اداره، عملی - نظری بودن و ارزش واقعیت، منجر به بن‌بست و بازداشتن از ورود مقولات جدید و نو به رشته مزبور گردیده است. سناریو و روایت متغیر مدیریت دولتی مستلزم یک رسیدگی و بازبینی جدی درونی است. جریان‌های در حال ظهور، مدیریت دولتی را به حرکت کردن از درون به سمت بیرون راغب و متمایل ساخته‌اند. ضروری است در آینده به شکل قابل توجهی این تصریح بر دنیای بیرون معطوف گردد به ویژه به مباحث شهروندی. آقای دنهارت چند پیشنهاد را برای بازگشت مدیریت دولتی به مدار و مسیر صحیح و درستش، سودمند می‌داند که یکی از آنها این است، افرادی که دست اندر کار پژوهش و مطالعه اداره دولت هستند لازم است اهتمام و تلاش کنند تا تضمینی قوی برای فراهم کردن التزام به اصول و پایه‌های اخلاقی خدمت به عموم میسر گردد و در واقع از سبک و روش تعهدات روانی و اخلاقی، توسعه و پیشرفت شهروندی شکل بگیرد. دگرگونی و تحول دولت باید حاوی و دربرگیرنده احساس شهروندی در عملکردش باشد (پورعزت، ۱۳۸۸: ۳۴). لازم است تا سیاست‌گذاری عمومی به بررسی و مطالعه مسائل عمومی پرداخته و از علوم سیاسی دور شده و به بستر خاصی و گسسته نیستند. پاتریس دیوران می‌گوید سیاست‌گذاری عمومی به بررسی و مطالعه مسائل عمومی پرداخته و از علوم سیاسی دور شده و به بستر خاصی در حیطه اجتماعی تبدیل شده است.

خط‌مشی‌های عمومی وظیفه مهمی در راهنمایی اجتماعی، گسترش و پیشرفت کشورها ایفا می‌کند. خط‌مشی‌گذاران در زمان ارائه پیشنهادها خط‌مشی بر درون‌مایه خط‌مشی متمرکز هستند؛ اما محقق شدن اهداف توسعه و گسترش رفاه به وضعیت کیفیت خط‌مشی‌های عمومی بستگی دارد، ارزش‌یابان خط‌مشی عمومی در تحقیق، بررسی و ارزشیابی آثار خط‌مشی عمومی بر مضامین و محتواهای خط‌مشی‌ها دقت می‌کنند، مدل‌ها و اکثر رویکردهایی که در طی سال‌ها طبق نظر و دیدگاه شایع و مرسوم برای ارزشیابی خط‌مشی‌ها نشان داده شده‌اند، موکد بر این موضوع هستند. به‌عنوان مثال در اغلب کشورها براساس دیدگاه مرسوم و شایع در ارزشیابی خط‌مشی عمومی، زعم و نگاه اکثریت بر این است که در زمان اجرای درست خط‌مشی‌ها، موفقیت حاصل می‌شود. خط‌مشی‌ها پاسخ‌های شایسته و مشروط به مسائل عمومی هستند. خط‌مشی‌ای که در یک زمان و مکان خاصی به درستی انجام شود، امکان دارد در زمان و مکان متفاوت دیگر، موفق نباشد. موفقیت و بهره‌مندی خط‌مشی‌های عمومی افزون بر محتوای آنها به وضعیت کیفی خط‌مشی‌های عمومی نیز وابستگی خواهد داشت. کیفیت خط‌مشی عمومی، توانمندی حاکمیت برای رسیدن به نتایج مطلوب و پسندیده را تحت تأثیر قرار می‌دهد (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۷).

۳. شکاف تحقیق و تعریف مسئله

هدف و دغدغه پژوهشگر از طرح موضوع پژوهش این است که خدمات عمومی نوینی که در بسیاری از کشورها در حال اجراست، اما در کشور ما بطور ناقص اجرا می‌گردد و یا ارائه نمی‌گردند را در کنار خط‌مشی‌های رفاه با رویکردی آسیب‌شناسانه ارائه و بیان دارد. این خط‌مشی‌های رفاه متناسب با اصول و قوانین کشورمان است و در واقع مبنای اصول خدمات عمومی در حاکمیت کشورمان (قانون اساسی) شامل ۵ اصل (اصل رایگان بودن، اصل تقدم، اصل سازگاری، اصل تداوم و استمرار، اصل برابری و بی‌طرفی) می‌باشند که محورهای خط‌مشی‌های رفاه را شکل می‌دهند.

بنیان و اساس خدمات عمومی از خط‌مشی‌های رفاه نشأت می‌گیرند که در کشور ما (در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران) بر پایه ۵ اصل (اصل رایگان بودن خدمات، اصل تقدم خدمات عمومی، اصل سازگاری یا انطباق خدمات، اصل تداوم و استمرار خدمات عمومی، اصل برابری و بی‌طرفی خدمات عمومی) استوار می‌باشند؛ به طوری که خدمات عمومی بر مبنای این اصول (متناسب و منطبق با قانون اساسی) هستند، چون خدمات ارائه شده توسط حاکمیت در هر سازمان و ساختاری در قالب خط‌مشی‌ها ارائه می‌شوند، که از ارزش‌های قانون اساسی منبسط می‌گردند و در واقع خدمات عمومی نوین در قالب خط‌مشی‌ها خدماتی است که در قانون اساسی از آنها نام برده شده است. کشور ما در خط‌مشی‌گذاری و تصمیم‌گیری در شرایط حساس، گاهی احساسی عمل می‌کند به طوری که هر روز دغدغه حل یک مشکل را مد نظر قرار می‌دهد. وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی و سازمان‌های تابعه دارای ساختار بزرگ و وسیع هستند که لازم است یک ساز و کار منظم برای رفاه جامعه در نظر بگیرند تا در ارائه خدمات دچار اشکال و تردید نگردند؛ هر چند با قوانین امروزی و چارچوب‌های ناصحیح در خط‌مشی‌گذاری خدمات، دچار مشکلات فراوان شده‌ایم. بعنوان نمونه این سوال مطرح می‌شود که چگونه ممکن است که خدمات بسته معیشتی ارائه گردد ولی از طرف دیگر رانت رخ دهد و به نفع یه عده سوء استفاده کننده و سودجو در جامعه صرف شود و در نتیجه این خط‌مشی‌ها به حل مشکلات اقتصادی کمکی نکند. زمانی که در جامعه بسته معیشتی در نظر می‌گیریم یعنی وضعیت جامعه در حالت اختار و هشدار قرار دارد و زمانی که خدمات ارزی در حاشیه این خدمات قرار می‌گیرند، فساد و آشوب بی‌داد می‌کند؛ در نتیجه بسته‌های معیشتی نه تنها مشکلات جامعه را حل نخواهد، کرد بلکه رفاه جامعه را کاهش می‌دهند. چون منابع ارزی به هدر رفته و تورم ایجاد شده و با کمبود ارز مواجه شده‌ایم. زمانی که یک چارچوب و قالب خدمات عمومی نوین داشته باشیم، می‌توان گفت که خدمات باید در هر سطحی به رفاه بیانجامد و رفع مشکل نماید.

۴. روش‌شناسی

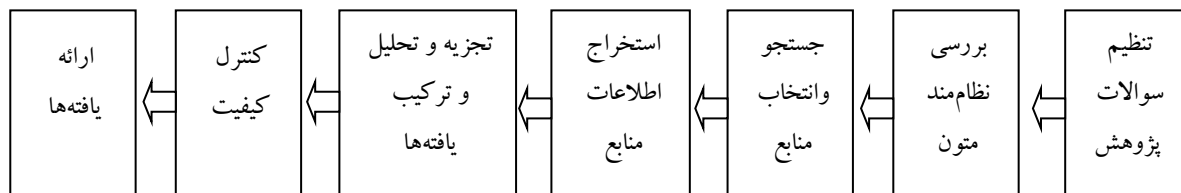
با توجه به اهداف و مقاصد پژوهش دو شیوه و روش (کیفی و کمی) پایه‌ریزی گردیده است: در شیوه کیفی پژوهشگر تلاش می‌نماید با استفاده از روش فراترکیب به استخراج ابعاد (مقولات)، مفاهیم (مؤلفه‌ها) و کدهای (نشانگرهای) خدمات عمومی نوین در چارچوب خط‌مشی‌های رفاه از طریق مرور نظام‌مند و بدون ادبیات و سوابق تحقیقات اقدام نماید. در شیوه کمی نیز پژوهشگر برای اطمینان از تائید مؤلفه‌ها و داده‌های کیفی و تبدیل به کمی با عبور دادن از فیلتر روایی محتوا (به روش CVR) مورد بررسی و سنجش قرار می‌دهد.

در قسمتی از شیوه و روش پژوهش که جنبه کیفی دارد، محقق به دنبال کشف نشانگرهای خدمات عمومی نوین در کنار خط‌مشی‌های رفاه بر اساس منابع و اسناد و تحقیقات موجود در این زمینه است که از روش فراترکیب استفاده شد. فراترکیب یک رویکرد منسجم به تجزیه و تحلیل داده‌ها در راستای مطالعات کیفی است که محققان و پژوهشگران را قادر می‌سازد یک سؤال تحقیق و پژوهش خاص را مطرح نموده، سپس جست‌وجو، انتخاب، ارزیابی، جمع‌بندی و شواهد کیفی را برای پرداختن به سؤال تحقیق و پژوهش ترکیب نمایند. این فرایند با استفاده از روش‌های کیفی دقیق برای تلفیق و پیوند مطالعات کیفی موجود و ایجاد معانی زیاده‌تر از طریق فرایندی تفسیری انجام می‌گردد (آروین، برادرسون و سامرز، ۲۰۱۰). بطور کلی، فراترکیب نوعی بررسی و مطالعه کیفی است که داده‌ها، اطلاعات و یافته‌های استخراج شده از مطالعات کیفی دیگر با موضوع مرتبط و شبیه را بررسی می‌کند. در نتیجه، نمونه مدنظر برای فراترکیب، از بررسی و مطالعات کیفی منتخب و بر اساس ارتباط و پیوند آنها با سؤال پژوهش فراهم و ساخته می‌شود

¹ - Erwin, Summers & Brotherson,

(رعنائی و دانشور، ۱۳۹۰). به جهت ظرافت‌ها و پیچیدگی‌های ویژه روش فراترکیب، توصیه می‌گردد گروهی از محققان و پژوهشگران با تجربه و مهارت‌های گوناگون در روش فراترکیب حضور داشته باشند، به نحوی که ارتباط، مشاوره و مباحثه پیرامون روال کار به‌طور مداوم بین آن‌ها در جریان باشد (محمدی و همکاران، ۱۳۹۷).

در واقع این سبک، یکی از روش‌های فرامطالعه است که به ارزیابی و سنجش سایر تحقیقات و پژوهش‌های انجام شده می‌پردازد و از این منظر به عنوان ارزشیابی‌ها نیز از آن یاد می‌شود. بطور کلی روش فراترکیب نوعی بررسی و مطالعه کیفی است که از یافته‌ها و اطلاعات استخراج شده از مطالعات دیگر در زمینه موضوع مرتبط، بهره می‌برد. محقق در این روش، داده‌های ثانویه نتایج حاصل از سایر مطالعه‌ها و تحقیقات را برای پاسخگویی و انعکاس به نتایج مطالعه خود باهم ترکیب نموده و نتایج جدیدی احصاء می‌گردد. برای دستیابی به هدف این پژوهش نیز از روش فراترکیب، مطابق الگوی سندلوسکی و باروسو (۲۰۰۷) به شکل گام‌های ذیل استفاده شده است.



شکل (۱) مراحل هفت گانه روش فراترکیب (سندلوسکی و باروسو، ۲۰۰۷)

۱.۴. گام نخست: تنظیم سوالات پژوهش

نخستین گام در روش فراترکیب تنظیم پرسش‌های پژوهش است. این پرسش‌ها عموماً براساس چهار مؤلفه و پارامتر چه چیزی، چه کسی، چه زمانی و چگونه، قابل تنظیم است که در دسته‌بندی و تحلیل ابعاد خدمات عمومی نوین در چارچوب خط‌مشی‌های رفاه مورد سوال قرار گرفته است.

جدول (۱) - گام نخست روش فراترکیب (سوالات پژوهش)

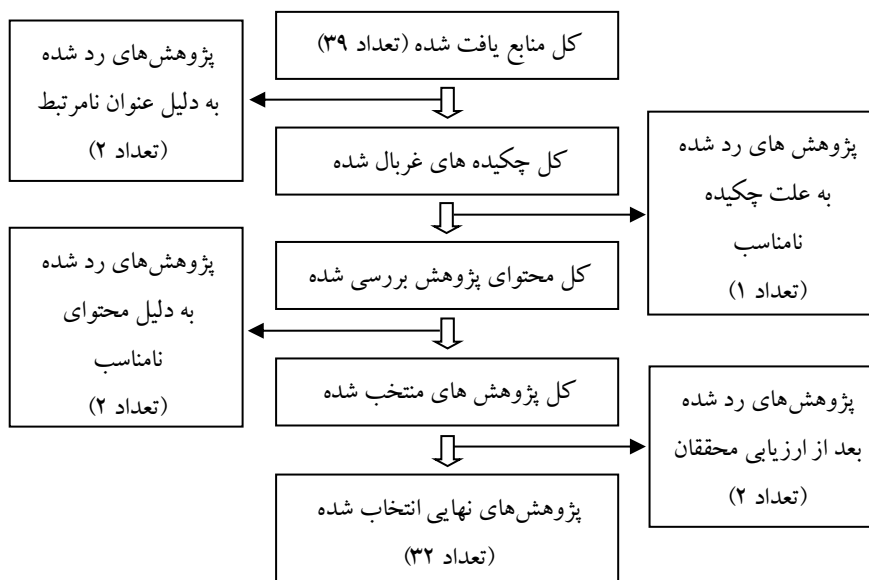
پارامتر	پرسش پژوهش
چه چیزی؟ (What)	مشخص کردن اینکه چه چیزی مورد بررسی و مطالعه است، در این مقاله سؤال تحقیق عبارت است از چارچوب خدمات عمومی نوین در قالب خط مشی چیست؟ در واقع یک سازمان در نقش ارائه خدمات عمومی به مردم باید چگونه باشد؟
چه کسی؟ (Who)	منظور جامعه مورد مطالعه است که در این پژوهش پایگاه‌های داده و مجله‌های داخلی و خارج از کشور مدنظر است.
چه زمانی؟ (When)	این مؤلفه چارچوب زمانی مقالات مورد بررسی را نشان می‌دهد. در این پژوهش بازه زمانی از سال ۱۹۹۱ تاکنون مدنظر است.
چگونه؟ (How)	منظور، بررسی روش‌های گردآوری داده‌های پژوهش است که سند پژوهی مقاله‌ها بر اساس تحلیل مضامین مدنظر هستند.

۲,۴. گام دوم: بررسی نظام‌مند متون

در گام دوم برای گردآوری داده‌های این پژوهش از داده‌های ثانویه به نام اسناد و مدارک گذشته، استفاده شده است. این مدارک و اسناد شامل اکثر پژوهش‌ها در زمینه خدمات عمومی نوین بوده است؛ که با بررسی و شناسایی از طریق سامانه‌های نرم افزاری برخط و تارنما و پایگاه‌های مجلات تخصصی و همایش‌های علمی و نشریات کشور و ... با کلیدواژه‌های مرتبط با خدمات عمومی نوین و خط‌مشی‌های رفاه، جمعاً تعداد ۳۹ پژوهش یافت شد.

۳,۴. گام سوم: جستجو و انتخاب منابع مناسب

در این گام جستجو عوامل و مؤلفه‌های مختلفی مانند عنوان، چکیده، محتوا و جزئیات مقاله مدنظر قرار گرفت و مقاله‌هایی که با پرسش و اهداف پژوهش تناسبی نداشتند، حذف گردیدند. این فرایند (بازبینی و انتخاب) به صورت خلاصه در شکل ذیل نشان داده شده است:



شکل (۲) - گام سوم روش فراترکیب (فرایند بازبینی و انتخاب)

همانگونه که ملاحظه می‌گردد پس از ۴ مرحله پالایش از میان ۳۹ تعداد پژوهش، ۷ مورد از آنها حذف و در نهایت ۳۲ تعداد برای تجزیه و تحلیل انتخاب شد.

۴,۴. گام چهارم: استخراج اطلاعات منابع

در گام چهارم اطلاعات پژوهش‌ها در جدولی دسته‌بندی شده که شامل این موارد هستند: شناسنامه پژوهش‌ها، نام و نام خانوادگی پدیدآورندگان پژوهش، تاریخ (سال) انتشار و اطلاعات روشی کلیدی: هدف و روش پژوهش. اطلاعات یافته‌های اصلی: نتایج یافته‌های پژوهش.

۵,۴. گام پنجم: تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌ها

پژوهشگر در طول تجزیه و تحلیل، موضوعاتی را جستجو و بررسی می‌کند که در میان مطالعه‌های موجود در فراترکیب نمایان شده است. این مورد به عنوان (بررسی موضوعی) ملاحظه می‌شود. به محض اینکه موضوع‌ها شناسایی و مشخص شد، بررسی کننده، طبقه‌بندی‌ای را شکل داده و طبقه‌بندی‌های مشابه و مربوط را در موضوعی قرار می‌دهد که آن را به بهترین وجه توصیف می‌کند. موضوع‌ها اساس و پایه ایجاد توضیحات، نظریه‌ها و الگوها یا فرضیات را ارائه می‌کند. در این پژوهش، ابتدا تمام عوامل استخراج شده از مطالعه‌ها به عنوان شناسه در نظر گرفته شده است و سپس با در نظر گرفتن معنای هر یک از آنها، شناسه‌ها در مفهومی مشابه تعریف گردید؛ سپس مفاهیم مشابه در مقولات تبیین کننده دسته‌بندی شد تا به این ترتیب محورهای تبیین کننده شاخص‌های خدمات عمومی نوین در قالب خط مشی به شکل نشانگرها و مؤلفه‌های پژوهش شناسایی شوند.

۶,۴. گام ششم: کنترل کیفیت

منظور از اعتبار در پژوهش کیفی، مفاهیمی همچون دفاع‌پذیری، باورپذیری، تصدیق‌پذیری و بازتاب‌پذیری نتایج تحقیق صورت گرفته است. یکی از شاخص‌های اعتبار (پایایی) پژوهش کیفی ارزیابی دو یا چند سند از حیث ارجاع با شاخصی است. که این پژوهش جهت بررسی اعتبار از روش پایایی باز آزمون استفاده شد.

برای محاسبه پایایی باز آزمون، از بین مصاحبه‌های انجام گرفته، تعداد ۳ مصاحبه انتخاب شده و هر کدام از آنها دو بار در یک فاصله زمانی ۱۵ روزه توسط پژوهش‌گر کدگذاری شده‌اند. نتایج حاصل از این کدگذاری‌ها در جدول (۲) آمده است:

جدول (۲) - گام ششم فراترکیب (محاسبه پایایی بازآزمون)

ردیف	کد مصاحبه	تعداد کل کدها	تعداد توافقات	تعداد عدم توافقات	درصد پایایی بازآزمون
۱	A ^۳	۲۵	۱۰	۲	۸۰٪
۲	M ^۲	۱۹	۷	۳	۷۳/۶۸٪
۳	F ^۱	۲۰	۷	۲	۷۰٪
	کل	۶۴	۲۴	۷	۷۵٪

همانطور که بیان شده برای پرهیز از تاثیرپذیری از کدگذاری اولیه و حفظ تمرکز بر روی کانون اصلی پژوهش محقق فاصله زمانی ۱۵ روز را انتخاب کرده است و آن‌طور که در جدول فوق قابل مشاهده است، تعداد کل کدها در دو فاصله زمانی ۶۴ و تعداد کل توافقات بین کدها در این دو زمان مساوی ۲۴ است. پس از قرار دادن این اعداد در فرمول یاد شده، پایایی بازآزمون این تحقیق ۷۵ درصد بدست آمده است.

۷.۴. گام هفتم: ارائه یافته‌ها

در این گام از روش فراترکیب، یافته‌های مراحل قبل ارائه می‌شود. نشانگرهای به‌دست آمده به تعداد ۵۲ عدد از پژوهش‌های مذکور، ارائه شده است. برای اینکه بتوان از مفاهیم استخراج شده در عمل نیز اطمینان حاصل کرد، بصورت کمی و میدانی نیز مورد بررسی قرار گرفتند.

۸.۴. جامعه آماری مورد پژوهش

جامعه آماری دربرگیرنده تمامی اساتید و مدیران مدیریت خط‌مشی‌گذاری می‌باشد که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند، ۱۵ نفر انتخاب شدند، که در مرحله نهایی‌سازی عوامل (روش روایی محتوا) و تعیین روابط بین این عوامل همکاری کردند. در نهایت بین دو طیف ۳۱ نفری متخصصان از حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی و ۳۵۰ نفر از افرادی که مستقیماً از خدمات حوزه وزارت‌خانه استفاده می‌کنند، نمونه‌گیری انجام شد؛ که فرصت برابر برای همه افراد جهت شرکت در این پژوهش فراهم بود و اختلاف نظرات خبرگان و مردم بعنوان تحلیل شکاف در نظر گرفته شد. در این پژوهش از دو نرم‌افزار آماری Spss و Excel استفاده گردیده است.

۵. چارچوب پژوهش

باتوجه به اهداف اصلی این پژوهش، چارچوب کلی در قالب سوالات ذیل مطرح می‌شود، که به دنبال پاسخ آنها هستیم:

نشانگرهای خدمات عمومی نوین در چارچوب خط‌مشی کدامند؟

میانگین هر کدام از نشانگرها در وضعیت موجود و مطلوب تا چه میزان می‌باشد؟

شکاف وضعیت موجود و مطلوب بین دو طیف خبرگان و مردم دریافت‌کننده خدمات تا چه میزان می‌باشد؟

۶. یافته‌های پژوهش

۱.۱. روایی محتوایی و پایایی نشانگرهای کیفی به کمی

بعد از مصاحبه و استخراج کد و دسته‌بندی نشانگرها که در جدول (۳) انجام شده است، روایی محتوا با توجه به روش CVR صورت گرفت؛ به این نحو که برای اطمینان از داده‌های کیفی و تبدیل به کمی از فیلتر روایی محتوا عبور داده می‌شود، تا از تائید مؤلفه‌ها کیفی اطمینان حاصل گردد. روایی محتوای اندازه‌گیری شده توسط ۱۵ نفر از خبرگان (دانشگاه و حوزه وزارت کار، تعاون و رفاه اجتماعی شهر تهران) و پایایی آن توسط ۳۱ نفر از متخصصین انجام گردید. حد مجاز برای سنجش روایی محتوای CVR برای تعداد ۱۵ نفر برابر با $0/49$ یا ۴۹ درصد می‌باشد و حداقل مجاز برای آلفای کرونباخ نیز $0/7$ است که کمتر از این مقدار مورد تائید نمی‌باشد. همبستگی هر چه به ۱ نزدیک‌تر باشد، نمود همگرایی قوی بین مؤلفه‌ها دارد.

جدول (۳) - تحلیل تائید روایی و پایایی

ردیف	نشانه‌های خدمات عمومی نوین در قالب خط‌مشی‌ها	پژوهشگران	سطح CVR	سطح همبستگی	آلفای کرونباخ
۱	حلقه‌های ارتباطی بین فرد و جامعه	Übuis & Alas, ۲۰۰۹	۰,۷۳۳	۰,۲۷۳	۰,۹۶۶
۲	سطح ارزش مسئولیت‌پذیری	Beise-Zee, ۲۰۱۱	۰,۸۶۷	۰,۶۵۰	۰,۹۶۵
۳	سطح ارزش‌های پاسخگویی	Beise-Zee, ۲۰۱۱	۱	۰,۶۲۴	۰,۹۶۵
۴	سطح ارزش عدالت	Beise-Zee, ۲۰۱۱	۰,۸۶۷	۰,۵۸۵	۰,۹۶۵
۵	انتظارات شهروندان از خدمات	Taylor, ۲۰۰۶	۰,۷۳۳	۰,۶۷۹	۰,۹۶۵
۶	کیفیت خدمات در اجتماع	Taylor, ۲۰۰۶	۰,۷۳۳	۰,۶۳۱	۰,۹۶۵
۷	آثار اجتماعی	الوانی و شریف‌زاده, ۱۳۸۱	۰,۸۶۷	۰,۷۶۰	۰,۹۶۴
۸	رشد جامعه مدنی	Rho, ۲۰۱۳	۰,۸۷۶	۰,۶۴۷	۰,۹۶۵
۹	توجه به کارایی	Callahan, ۲۰۱۰	۰,۷۳۳	۰,۴۳۶	۰,۹۶۵
۱۰	توجه به اثربخشی	Callahan, ۲۰۱۰	۰,۷۳۳	۰,۵۸۹	۰,۹۶۵
۱۱	ایجاد بستر مشترک	مکوندی و رضایی, ۱۳۹۷	۰,۸۷۶	۰,۷۸۱	۰,۹۶۴
۱۲	توسعه پایداری	بزرگی نژاد و همکاران, ۱۳۹۹	۰,۷۳۳	۰,۵۶۲	۰,۹۶۵
۱۳	توسعه مدیریت خدمات	Muliawaty & Muliawaty, ۲۰۱۹	۰,۷۳۳	۰,۶۴۸	۰,۹۶۵
۱۴	رفع مشکلات عموم	Muliawaty & Muliawaty, ۲۰۱۹	۰,۸۶۷	۰,۸۲۸	۰,۹۶۴
۱۵	ادارک و فهم عموم از خدمات	Terry, ۲۰۰۵	۰,۷۳۳	۰,۷۹۴	۰,۹۶۴
۱۶	رویکرد دولت به خدمات	Terry, ۲۰۰۵	۱	۰,۳۰۴	۰,۹۶۶
۱۷	جهت خدمات	Colgan et al., ۲۰۱۶	۰,۷۳۳	۰,۷۱۳	۰,۹۶۴
۱۸	پیامد خدمات	Colgan et al., ۲۰۱۶	۰,۷۳۳	۰,۴۱۴	۰,۹۶۵
۱۹	عدم تمرکز در ارائه خدمات	Colgan et al., ۲۰۱۶	۰,۷۳۳	۰,۷۵۹	۰,۹۶۴
۲۰	ظرفیت خدمات‌دهی دولت	رادشلد و لی, ۲۰۱۱	۰,۷۳۳	۰,۵۶۶	۰,۹۶۵
۲۱	چارپوب قانون خدمات	Brown & Potoski, ۲۰۰۳	۰,۸۶۷	۰,۴۷۶	۰,۹۶۵
۲۲	توجه به سیاست‌های کلان خدمات	Riccucci & Thompson, ۲۰۰۸	۰,۸۶۷	۰,۳۰۵	۰,۹۶۶
۲۳	سیستم قضایی ارزیاب	Reed & Meyer, ۲۰۰۴	۰,۸۷۶	۰,۷۲۹	۰,۹۶۴
۲۴	قدرت قانون‌گذار	Reed & Meyer, ۲۰۰۴	۰,۷۳۳	۰,۳۹۰	۰,۹۶۷

آسیب‌شناسی خدمات عمومی نوین در کنار خط‌مشی‌های رفاه با روش فراترکیب (وزارت کار و رفاه اجتماعی)

۲۵	تشریک در ارائه خدمات	Romzek & Johnston, ۲۰۰۵	۰,۷۳۳	۳۲۵	۰,۹۶۶
۲۶	تسهیل‌گری در بستر ارائه خدمات	Romzek & Johnston, ۲۰۰۵	۰,۸۶۷	۶۱۶	۰,۹۶۵
۲۷	توسعه نقش خدمت‌گذاری	Callahan, ۲۰۱۰	۰,۷۳۳	۶۳۹	۰,۹۶۵
۲۸	تشخیص به موقع نیاز عموم	Callahan, ۲۰۱۰	۰,۸۶۷	۷۱۳	۰,۹۶۵
۲۹	اولویت‌شناسی نوع خدمات	Roblek <i>et al.</i> , ۲۰۲۰	۰,۷۳۳	۷۹۸	۰,۹۶۴
۳۰	استقلال شهروندان در انتخاب خدمات	Bryson <i>et al.</i> , ۲۰۱۴	۰,۷۳۳	۲۰۹	۰,۹۶۶
۳۱	تأمین منفعت عامه	Alamsyah, ۲۰۱۹	۰,۸۶۷	۷۰۸	۰,۹۶۴
۳۲	شخصی‌سازی خدمات برای عموم	Alamsyah, ۲۰۱۹	۰,۸۶۷	۷۸۹	۰,۹۶۴
۳۳	عدم تمایز در ارائه خدمات	احمدی و احمدی، ۱۳۸۹	۰,۷۳۳	۷۹۹	۰,۹۶۴
۳۴	ارائه آگاهی عمومی نسبت به نوع خدمات	Denhardt & Denhardt, ۲۰۱۵	۰,۷۳۳	۵۴۰	۰,۹۶۵
۳۵	طرح‌های طبقه‌بندی‌شده در خدمات	امیرزاده و برک‌پور، ۱۳۹۷	۰,۸۷۶	۷۱۸	۰,۹۶۴
۳۶	شفافیت مجریان خدمات	سردارنیا و شاکری، ۱۳۹۴	۰,۷۳۳	۶۲۸	۰,۹۶۵
۳۷	ارتقاء آستانه تحمل در طرح خدمات	Hill & Hupe, ۲۰۱۴	۰,۷۳۳	۶۳۵	۰,۹۶۵
۳۸	رشد مسئولیت‌پذیری مجریان	Hill & Hupe, ۲۰۱۴	۱	۷۳۳	۰,۹۶۴
۳۹	روند یک‌طرفه روابط رسمی بر روابط غیررسمی در خدمت‌دهی	Hill & Hupe, ۲۰۱۴	۰,۷۳۳	۵۹۷	۰,۹۶۵
۴۰	دردسترس بودن ماهیت خدمات	Hill & Hupe, ۲۰۱۴	۰,۸۶۷	۶۴۱	۰,۹۶۵
۴۱	قابل ارزیابی بودن سطح خدمات	Bell & Shelman, ۲۰۱۱	۰,۷۳۳	۶۶۰	۰,۹۶۵
۴۲	کارا بودن خدمات	قنبری، ۱۳۹۱	۰,۷۳۳	۷۰۳	۰,۹۶۴
۴۳	تسهیم خدمات عادلانه	Hill & Hupe, ۲۰۱۴	۰,۸۶۷	۵۳۴	۰,۹۶۵
۴۴	حداکثر اثربخشی در نوع انتخاب خدمات	Hill & Hupe, ۲۰۱۴	۰,۷۳۳	۶۴۵	۰,۹۶۵
۴۵	ارزیابی سطح رضایت شهروندان	Bell & Shelman, ۲۰۱۱	۰,۸۶۷	۴۲	۰,۹۶۷
۴۶	حضور نمایندگان شهروندان در طرح خدمات	Osborne & Strokosch, ۲۰۲۰	۰,۷۳۳	۶۹۳	۰,۹۶۵
۴۷	اختیارات و تکالیف سازمان‌های مجری خدمات	رضایی زاده و کاظمی، ۱۳۹۱	۰,۸۷۶	۶۹۱	۰,۹۶۴
۴۸	برون‌سپاری خدمات عمومی	نجم‌زاده هنجی، ۱۳۹۷	۰,۷۳۳	۶۹۳	۰,۹۶۵
۴۹	چشم‌انداز انتخاب عمومی	Denhardt & Denhardt, ۲۰۰۰	۰,۷۳۳	۵۰۴	۰,۹۶۵
۵۰	تضمین حقوق شهروندان	Denhardt & Denhardt, ۲۰۰۰:۵۵۳	۰,۸۶۷	۷۲۴	۰,۹۶۵
۵۱	منافع مشترک شهروندان	Denhardt & Denhardt, ۲۰۰۰:۵۵۳	۰,۷۳۳	۴۵۱	۰,۹۶۵
۵۲	جامعه رفاهی	Giddens, ۲۰۰۲:۶۵	۰,۸۶۷	۷۶۴	۰,۹۶۴

با توجه به ستون اول جدول فوق، روایی محتوای مقادیری که بالاتر از ۰,۴۹ هستند، مورد تأیید ۱۵ نفر متخصصین می‌باشد و به این معنی است که نشانگرهای مذکور (تعداد ۵۲ نشانگر) مرتبط و ضروری با مفهوم خدمات عمومی نوین در قالب خط‌مشی‌ها می‌باشند. در واقع از دیدگاه متخصصینی که به این نشانگرها نظر مثبتی داشته‌اند، این مؤلفه‌ها می‌توانند در درک خدمات عمومی نوین در چارپوب خط‌مشی‌ها تأثیرگذار باشند. ستون دوم میزان همبستگی هر کدام از مؤلفه‌ها در کنار یکدیگر را تأیید می‌نماید و همانطور که مشاهده می‌شود، همبستگی بین مؤلفه‌ها مثبت، همگرا و رابطه مستقیمی دارد. این سطح از همبستگی نشان از همگرایی قوی و همسویی مؤلفه‌ها می‌باشد، که اجماع نظری کلی را می‌رساند. ستون سوم نیز میزان آلفای کرونباخ می‌باشد، که در بالاترین حد خود قرار دارد و به عدد یک نزدیک است که نشان از اطمینان بالای تمام پنل خبرگان می‌باشد. در مجموع کلیه نشانگرها تأیید نهایی شده هستند و قابلیت اتکاء به آنها وجود دارد.

۷. تحلیل یافته‌ها

۷.۱. تحلیل شکاف بین نظرات خبرگان و استفاده‌کنندگان از خدمات حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

در این بخش به (اهداف اصلی پژوهش) بررسی و آسیب‌شناسی خدمات عمومی نوین در چارپوب خط‌مشی‌های از دیدگاه متخصصین (در زمینه ارائه خدمات) و در طرف دیگر مردمی که از خدمات حوزه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی استفاده می‌کنند، پرداخته می‌شود.

جدول (۴) - تفاوت بین میانگین وضع موجود و مطلوب

ردیف	نشانگرهای خدمات عمومی نوین در قالب خط‌مشی‌ها	حالت مطلوب	حالت موجود	تفاوت	درصد تفاوت
۱	حلقه‌های ارتباطی بین فرد و جامعه	۳,۳۶۶۷	۳,۰۰۸۶	۰,۳۵۸۱	۷,۱۶۲
۲	سطح ارزش مسئولیت‌پذیری	۴,۱۳۳۳	۱,۴۴	۲,۶۹۳۳	۵۳,۸۶۶
۳	سطح ارزش‌های پاسخگویی	۴	۲,۱۵۷۱	۱,۸۴۲۹	۳۶,۸۵۸
۴	سطح ارزش عدالت	۳,۸۶۶۷	۱,۸۳۴۳	۲,۰۳۲۴	۴۰,۶۴۸
۵	انتظارات شهروندان از خدمات	۴,۵	۱,۹۴	۲,۵۶	۵۱,۲
۶	کیفیت خدمات در اجتماع	۴,۲۳۳۳	۳,۲۶۵۷	۰,۹۶۷۶	۱۹,۳۵۲
۷	آثار اجتماعی	۴,۲	۳,۴۶۲۹	۰,۷۳۷۱	۱۴,۷۴۲
۸	رشد جامعه مدنی	۳,۴۶۶۷	۲,۹۶۸۶	۰,۴۹۸۱	۹,۹۶۲
۹	توجه به کارایی	۴,۲۳۳۳	۳,۰۷۷۱	۱,۱۵۶۲	۲۳,۱۲۴
۱۰	توجه به اثربخشی	۳,۹	۳,۲۶۵۷	۰,۶۳۴۳	۱۲,۶۸۶
۱۱	ایجاد بستر مشترک	۴,۰۶۶۷	۳,۳۷۷۱	۰,۶۸۹۶	۱۳,۷۹۲
۱۲	توسعه پایداری	۳,۸	۲,۹۱۷۱	۰,۸۸۲۹	۱۷,۶۵۸
۱۳	توسعه مدیریت خدمات	۴,۱	۲,۰۰۲۹	۲,۰۹۷۱	۴۱,۹۴۲

آسیب‌شناسی خدمات عمومی نوین در کنار خط‌مشی‌های رفاه با روش فراترکیب (وزارت کار و رفاه اجتماعی)

۲۷,۹۸	۱,۳۹۹	۲,۹۳۴۳	۴,۳۳۳۳	رفع مشکلات عموم	۱۴
۳۷,۹۰۶	۱,۸۹۵۳	۲,۳۷۱۴	۴,۲۶۶۷	ادارک و فهم عموم از خدمات	۱۵
۱۷,۳۹۲	۰,۸۶۹۶	۳,۰۹۷۱	۳,۹۶۶۷	رویکرد دولت به خدمات	۱۶
۳۹,۹۴۲	۱,۹۹۷۱	۲,۳۰۲۹	۴,۳	جهت خدمات	۱۷
۲۸,۵۱۴	۱,۴۲۵۷	۲,۲۷۴۳	۳,۷	پیامد خدمات	۱۸
۳۶,۴۷۶	۱,۸۲۳۸	۲,۰۴۲۹	۳,۸۶۶۷	عدم تمرکز در ارائه خدمات	۱۹
۱,۸۶	۰,۰۹۳	۳,۷۴	۳,۸۳۳	ظرفیت خدمات‌دهی دولت	۲۰
۱۳,۹۲۴	۰,۶۹۶۲	۳,۱۳۷۱	۳,۸۳۳۳	چارپوب قانون خدمات	۲۱
۱,۲۹۴	۰,۰۶۴۷	۳,۲۶۸۶	۳,۳۳۳۳	توجه به سیاست‌های کلان خدمات	۲۲
۱۱,۰۸۶	۰,۵۵۴۳	۳,۴۴۵۷	۴	سیستم قضایی ارزیاب	۲۳
۱۱,۹۲۴	۰,۵۹۶۲	۳,۶۶۲۹	۳,۰۶۶۷	قدرت قانون‌گذار	۲۴
۱۲,۰۵۸	۰,۶۰۲۹	۳,۲۹۷۱	۳,۹	تشریک در ارائه خدمات	۲۵
۱۷,۹۴۲	۰,۸۹۷۱	۲,۹۰۲۹	۳,۸	تسهیل‌گری در بستر ارائه خدمات	۲۶
۸,۶۸۶	۰,۴۳۴۳	۳,۰۶۵۷	۳,۵	توسعه نقش خدمت‌گذاری	۲۷
۱۵,۸۶۶	۰,۷۹۳۳	۲,۹۴	۳,۷۳۳۳	تشخیص به موقع نیاز عموم	۲۸
۱۱,۶۵۸	۰,۵۸۲۹	۳,۴۱۷۱	۴	اولویت‌شناسی نوع خدمات	۲۹
۰,۴۵۸	۰,۰۲۲۹	۳,۰۷۷۱	۳,۱	استقلال شهروندان در انتخاب خدمات	۳۰
۷,۳۷۲	۰,۳۶۸۶	۳,۲۳۱۴	۳,۶	تأمین منفعت عامه	۳۱
۲۵,۳۷۲	۱,۲۶۸۶	۳,۲۳۱۴	۴,۵	شخصی‌سازی خدمات برای عموم	۳۲
۲۱,۳۱۴	۱,۰۶۵۷	۲,۶۳۴۳	۳,۷	عدم تمایز در ارائه خدمات	۳۳
۲۴,۲۰۸	۱,۲۱۰۴	۳,۲۲۲۹	۴,۴۳۳۳	ارائه آگاهی عمومی نسبت به نوع خدمات	۳۴
۳۰,۵۵۲	۱,۵۲۷۶	۲,۷۰۵۷	۴,۲۳۳۳	طرح‌های طبقه‌بندی‌شده در خدمات	۳۵
۳۳,۵۸	۱,۶۷۹	۲,۱۵۴۳	۳,۸۳۳۳	شفافیت مجریان خدمات	۳۶
۳۷,۷۳۴	۱,۸۸۶۷	۲,۳۸	۴,۲۶۶۷	ارتقاء آستانه تحمل در طرح خدمات	۳۷
۳۵,۱۶۲	۱,۷۵۸۱	۲,۲۰۸۶	۳,۹۶۶۷	رشد مسئولیت‌پذیری مجریان	۳۸
۳۵,۵۰۶	۱,۷۷۵۳	۲,۲۹۱۴	۴,۰۶۶۷	روند یک‌طرفه روابط رسمی بر روابط غیررسمی در خدمت‌دهی	۳۹
۳۶,۴	۱,۸۲	۲,۱۸	۴	دردسترس بودن ماهیت خدمات	۴۰
۲۱,۸۴۸	۱,۰۹۲۴	۲,۷۷۴۳	۳,۸۶۶۷	قابل ارزیابی بودن سطح خدمات	۴۱
۳۰,۰۷۶	۱,۵۰۳۸	۲,۶۶۲۹	۴,۱۶۶۷	کارا بودن خدمات	۴۲
۳۲,۸۳۸	۱,۶۴۱۹	۲,۴۹۱۴	۴,۱۳۳۳	تسهیم خدمات عادلانه	۴۳
۳۸,۲۶۶	۱,۹۱۳۳	۲,۴۲	۴,۳۳۳۳	حداکثر اثربخشی در نوع انتخاب خدمات	۴۴
۲۹,۰۶۶	۱,۴۵۳۳	۲,۲۸	۳,۷۳۳۳	ارزیابی سطح رضایت شهروندان	۴۵

۲۱,۵۲۴	۱,۰۷۶۲	۲,۶۵۷۱	۳,۷۳۳۳	حضور نمایندگان شهروندان در طرح خدمات	۴۶
۲۰,۰۷۶	۱,۰۰۳۸	۲,۷۶۲۹	۳,۷۶۶۷	اختیارات و تکالیف سازمان‌های مجری خدمات	۴۷
۳۰,۶۲۸	۱,۵۳۱۴	۲,۷۶۸۶	۴,۳	برون‌سپاری خدمات عمومی	۴۸
۱۲,۵۷۲	۰,۶۲۸۶	۳,۱۷۱۴	۳,۸	چشم‌انداز انتخاب عمومی	۴۹
۲۹,۴۸۶	۱,۴۷۴۳	۲,۹۲۵۷	۴,۴	تضمین حقوق شهروندان	۵۰
۱۹,۸۰۸	۰,۹۹۰۴	۲,۸۴۲۹	۳,۸۳۳۳	منافع مشترک شهروندان	۵۱
۳۲,۵۹۲	۱,۶۲۹۶	۲,۲۳۷۱	۳,۸۶۶۷	جامعه رفاهی	۵۲

در جدول فوق که تفاوت و شکاف بین وضعیت مطلوب (پاسخ و نظر خبرگان) با وضع موجود (پاسخ استفاده‌کنندگان از خدمات حوزه وزارت‌خانه) را نشان می‌دهد، دامنه تغییرات اختلاف بسیار بالا می‌باشد؛ به طوری که دوطرف طیف لیکرت را احاطه نموده است و نشان می‌دهد فاصله ادراکی بین متخصصین ارائه‌دهنده خدمات عمومی نوین در قالب خط‌مشی‌های رفاه و استفاده‌کنندگان این خدمات (مردم) بسیار زیاد است و مردم از سطح کمتری از خدمات عمومی نوین نسبت به حالت ایده‌آل و نرمالی که متخصصین در نظر گرفته‌اند، برخوردار شده‌اند. این نشان از تفاوت در درک شهروندمداری و عدم گذر از مشتری‌مداری و رویکرد ارباب رجوع محوری در سازمان‌های دولتی است. ممکن است در حالت گذر باشیم؛ ولی این گذر بصورت کامل تأیید نگشته است.

نتیجه‌گیری

بررسی نتایج نشان می‌دهد که در دو طیف که در قسمت اولیه متخصصان و خبرگان بودند، همگی با هم (همراستا) سطح بالایی از مؤلفه‌ها را تأیید کردند. در بررسی حالت موجود نیز (دریافت خدمات مردم) می‌توان دریافت که موقعیت آنقدر هم بسیار حاد نیست که نتوان آن را مدیریت کرد و امکان رشد در زمینه ارائه خدمات عمومی نوین وجود دارد. مسلماً باید در نظر داشت که نظر خبرگان متخصصین حوزه وزارت‌خانه در بهترین حالت ممکن در نظر گرفته شده است، که البته با نظر مردم اختلاف فاحشی ندارد و تنها در چندین عامل اختلاف وجود دارد و این اختلاف‌ها نیز طبیعی می‌باشند؛ زیرا دولت نمی‌تواند بستر ارائه خدمات برای همه اقشار جامعه را بصورت یک‌دست فراهم کند. به علت اینکه سطح مطلوبیت و رفاه برای عموم تعریف یکسانی ندارد. اما می‌توان سطح حداقلی را مطلوب ارزیابی کرد. در بررسی طیف نرمال جامعه، می‌توان به این نکته اشاره کرد که همیشه حداکثر جامعه در تراز میانه قرار دارند و خط‌مشی‌ها برای این دسته می‌باشد. به عنوان مثال عامل سطح ارزش مسئولیت‌پذیری در بین مسئولین برای عموم متخصصین با آنچه که مردم پاسخ داده بودند اختلاف ۵۰ درصدی وجود داشت و جهت خدمات نیز مورد تأیید عموم مردم واقع نشد. چون جهت ارائه خدمات با بعضی از خط‌مشی‌ها تناقض داشت. مثلاً در توزیع واکسن کرونا در زمان ۲۴ ساعت (که نشان از عامل تسریع در ارائه خدمات می‌باشد) با محدودیت‌های کرونایی که اعمال جرمه می‌شدند؛ از جهت انتظار و ادراک از ارائه خدمات با هم در تناقض شدیدی هستند. به دلیل آنکه حقوق شهروندی مردم در یک جامعه باید در

بین مکانیسم بروکراسی شدید اداری و تضاد منافع سازمان‌های موازی قرار بگیرد، که منطبق با ارائه خدمات عمومی نوین نیست؛ خدمات عمومی نوین چابکی و سرعت را با توجه به انتظارات مطلوب شهروندان می‌طلبد.

پیشنهادات کاربردی

برای اینکه بتوان دولت و مردم را به هم نزدیک کرد باید کارگروه‌های مردمی در وزارت‌خانه‌ها تشکیل داد تا از توانمند نمودن مجریان جهت رفع مشکلات در ارائه خدمات استفاده کرد و به نوعی سطح مشارکت را از این طریق توسعه داد.

بروکراسی که امروز در اداره سازمان‌های کشور حاکم است مبتنی بر کارایی جزئی می‌باشد و حتی کارایی یک مجموعه کلی را از بین برده است و فاقد تفکر سیستمی گشته‌اند. به گونه‌ای برای عدم درگیری با مشکلات مردم طراحی شده است که لازم است به جنبه‌های جهادی مدیران تکیه کرد و هدف‌گرایی را سرلوحه خدمات عمومی قرار داد تا بتوان کل اجزای یک سازمان دولتی را به سمت خدمات عمومی و رفاه همگانی هدایت کرد.

با توجه به دیدگاه عمیق بین خبرگان و مردم در ارائه خدمات عمومی نوین با دریافت کنندگان این می‌توان گفت که دیدگاه خبرگان یک دیدگاه سطح بالا و ایده آل برای هر سازمانی می‌باشد که مستلزم حضور خبرگان در بین مردم و ارائه آموزش‌هایی است تا بتوان سطح ادراکی شناختی از مسائل روز مردم را دریافت کنند و در برنامه‌ریزی‌ها به آن‌ها توجه نمایند.

تحقیقات آتی

برای پژوهشگران آتی توصیه می‌شود که خدمات عمومی را در قالب خدمات عمومی بهینه شده مورد بررسی قرار دهند و در شرایط کنونی برای جامعه الگوسازی نمایند تا بتوان از آنچه که موجود است، بهترین شرایط استفاده را کسب نمود.

منابع و مأخذ

- ۱- احمدی، فرید، و احمدی، سهیلا (۱۳۸۹). ارتقای بهره‌وری و دموکراسی در پارادایم خدمات دولتی نوین. خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت، (۲) ۱، ۹۹-۱۲۳.
- ۲- اشتریان، کیومرث (۱۳۹۶). سیاست‌گذاری عمومی در ایران، میزان، شابک ۹۷۸۹۶۴۵۱۱۱۰۴۳.
- ۳- الوانی، مهدی، و شریف‌زاده، فتاح (۱۳۸۶). فرآیند خط‌مشی‌گذاری عمومی. دانشگاه علامه طباطبائی.
- ۴- الوانی، مهدی، و شریف‌زاده، فتاح (۱۳۹۱). فرآیند خط‌مشی‌گذاری عمومی. دانشگاه علامه طباطبائی، شابک ۹۷۸۹۶۴۸۴۱۵۷۵۹.
- ۵- امیرزاده، ملیکا سادات، و برک پور، ناصر (۱۳۹۷). توسعه چارچوب تاب‌آوری اجتماعات محلی شهر اصفهان در برابر خشکسالی با بهره‌گیری از روش کیفی و نرم‌افزار ATLAS-ti. محیط‌شناسی، ۴۴(۴)، ۷۶۳-۷۸۱.

- ۶- بزرگی نژاد، م. و معمارزاده طهران، غ. و ققیهی، ا. (۱۳۹۸). تحلیل خدمات عمومی نوین در چرخه خط مشی گذاری (مطالعه موردی). فرآیند مدیریت توسعه، ۳۲(۴) (پیاپی ۱۱۰)، ۵۸-۳.
- ۷- پورعزت، علی اصغر (۱۳۹۹). مبانی دانش اداره دولت و حکومت (مبانی مدیریت دولتی)، سمت، شابک ۹۷۸۹۶۴۵۳۰۲۹۵۳.
- ۸- دانایی فرد، حسن؛ شکری، زینب؛ خیرگو، منصور؛ فانی، علی اصغر (۱۳۹۷) چگونگی ارزشیابی کیفیت خط‌مشی‌های عمومی در ایران: پژوهشی اکتشافی مبتنی بر روش شناسی ترکیبی، مدیریت سازمان‌های دولتی سال ششم بهار ۱۳۹۷ شماره ۲ (پیاپی ۲۲).
- ۹- رستمی، ولی؛ رشیدی، رضا. (۱۳۹۶). نقد و تحلیل نظریه خدمات عمومی و اصول حاکم بر آن، مبتنی بر آموزه‌های اسلامی. فصلنامه علمی - پژوهشی حکومت اسلامی، ۲۲(۴)، ۱۵۷-۱۸۶.
- ۱۰- رضایی زاده، محمد؛ کاظمی، داود (۱۳۹۱) بازشناسی نظریه «خدمات عمومی» اصول حاکم بر آن در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، نشریه علمی- پژوهشی فقه و حقوق اسلامی، سال سوم، شماره پنجم، پاییز- زمستان ۹۱، صفحات ۲۳-۴۶.
- ۱۱- رعنائی، حبیب و دانشور، وحید (۱۳۹۰). طراحی مدل جامع انسانی با استفاده از روش فرا ترکیب کیفی. فصلنامه علمی ترویجی مطالعات منابع انسانی، ۱(۱) ۱-۲۰.
- ۱۲- زیویار، فرزاد؛ ضیائی، محمدصادق؛ نرگسیان، جواد (۱۳۹۱) بررسی عوامل موثر بر رضایت مشتریان با استفاده از مدل سروکوال، تحقیقات نوین بازاریابی، دوره ۲، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۱، صفحه ۱۸۶-۱۷۳.
- ۱۳- سردارنیا، خلیل الله، و شاکری، حمید (۱۳۹۴). حکمرانی شهری در ایران، آسیب شناسی و پیشنهادات راهبردی. نشریه راهبرد توسعه، ۱(۴۲)، ۱۸۹-۱۶۵.
- ۱۴- سرلک، محمدعلی؛ قربانی، علی (۱۳۹۱). دولت الکترونیک: مفاهیم، نظریه ها و کاربردها، مرجع دانش، شابک ۹۷۸۶۰۰۹۲۶۳۲۴۰.
- ۱۵- صانعی، مهدی (۱۳۹۰) حکمرانی خوب مفهومی نو در مدیریت دولتی، ماهنامه تدبیر، سال ۱۷، شماره ۱۷۸.
- ۱۶- صیاد، سعید (۱۳۹۸). مطالعه خط مشی عمومی، مفاهیم، رویکردها، مدل ها و فرایندها. شابک ۹۷۸۹۶۴۷۵۱۳۹۶۸.
- ۱۷- قنبری، حبیب (۱۳۹۱). مدیریت رفتار سازمانی. دوره عالی مرکز آموزش امام مهدی (عج) ساحفاناجا.
- ۱۸- گرجی ازندریانی، علی اکبر (۱۳۸۷)، قانون اساسی شایسته، نشریه حقوق اساسی، ش ۱۰.

- ۱۹- گل‌دار، زهرا؛ امیری، مجتبی؛ قلی‌پور سوته، رحمت‌اله؛ معظمی، منصور (۱۳۹۶). طراحی چارچوب مفهومی درگیرسازی ذینفعان در خط‌مشی‌گذاری عمومی، دانش‌حسابرسی، سال هفدهم، شماره ۶۶.
- ۲۰- معمارزاده، غلامرضا؛ مبینی، محمد؛ فقیهی، مهدی (۱۴۰۰). دولت الکترونیک، اندیشه‌های گوهریار، شابک ۹۷۸۹۶۴۸۲۵۰۳۷۴.
- ۲۱- نجارزاده هنجی، مجید (۱۳۹۸). تحولات الگوهای مدیریتی خدمات عمومی؛ از خدمات عمومی کلاسیک تا خدمات عمومی نوین، حقوق‌اداری، دوره ۶، شماره ۱۹- صفحات ۲۶۵-۲۸۸.
- ۲۲- محمدی، مهدی، صابری، مریم، سلیمی، قاسم و نوری، نوشین (۱۳۹۷). راهنمای عملی روش فراترکیب در شناسایی شایستگی‌های حرفه‌ای معلمان در تدریس ماهیت علم. مطالعات برنامه‌دستی، ۱۳(۵۰)، ۱۰۸-۷۵.
- ۲۳- مکوندی، فواد، و رضایی، اسماعیل (۱۳۹۷). بررسی و تحلیل شکاف نقشه راه اصلاح نظام اداری با چهارچوب‌های الگوی خدمات عمومی نوین. هفتمین کنفرانس ملی کاربردهای حسابی و مدیریت.
- ۲۴- واعظی، سیدمجتبی؛ البرزی، زهرا (۱۳۹۶). جایگاه مفهوم خدمات عمومی در حقوق اداری ایران، حقوق اداری مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۴ (۱۲): ۳۲-۹.
- ۲۵- Alamsyah, K. (۲۰۱۷). Community Satisfaction to Regional Public Hospital Banjar City, Indonesia. International knowledge sharing platform. ۷(۵).
- ۲۶- Beise-Zee, R. (۲۰۱۱). Corporate Social Responsibility or Cause-Related Marketing? The Rule of Cause Specificity of CSR. Journal of Consumer Marketing, ۲۸(۱), ۲۷-۳۹.
- ۲۷- Bell, D. E., & Shelman, M. L. (۲۰۱۱). KFC's Radical Approach to China. Harvard Business Review, ۸۹(۱۱), ۱۳۷-۱۴۲.
- ۲۸- Brown, T. L., & Potoski, M. (۲۰۰۳). Contract-Management Capacity in Municipal and County Governments. Public Administration Review, ۶۳(۲), ۱۵۳-۱۶۴.
- ۲۹- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (۲۰۱۴). Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management. Public Administration Review, ۷۴(۴), ۴۴۵-۴۵۶.
- ۳۰- Callahan, K. (۲۰۱۰). Next Wave of Performance Measurement: Citizen Engagement. Connected/Communities, ed. James Svara and Janet V. Denhardt, ۹۵-۱۰۱.
- ۳۱- Colgan, A., Rochford, S., & Burke, K. (۲۰۱۶). Implementing Public Service Reform: Messages from the Literature (۰۹۹۲۶۲۶۹۱۹). Retrieved from Centre for Effective Services.

- ۳۲- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (۲۰۰۰). The New Public Service: Serving Rather Than Steering. *Public Administration Review*, ۶۰(۶), ۵۴۹-۵۵۹. DOI: ۱۰,۱۱۱۱/۰,۳۳-۳۳۵۲,۰۰۱۱۷
- ۳۳- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (۲۰۰۷). The New Public Service: Serving, Not Steering. Expanded ed. Page ۵۳. ISBN: ۹۷۸-۰-۷۶۵۶-۱۹۹۸-۳
- ۳۴- Denhardt, J. V., & Denhardt, D. B. (۲۰۱۵). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*, ۷۵(۵), ۶۶۴-۶۷۲.
- ۳۵- Erwin, E. Summers. & J. M, Brotherson. J (۲۰۱۰) Understanding Qualitative Metasynthesis: Issues and opportunities in early childhood intervention research. *Journal of Early Intervention*. ۳۳(۳), ۱۸۶-۲۰۰ DOI: ۱۰,۱۱۷۷/۱,۰۳۸۱۵۱۱۱۴۲۵۴۹۳
- ۳۶- Farnham, David and Sylvia. Horton (۱۹۹۶) *Managing People in the Public Services*, Macmillan Education UK, ISBN ۹۷۸-۰-۳۳۳-۶۳۰۴۵-۷.
- ۳۷- Giddens, A. (۲۰۰۳). *Where now for New Labour?* Fabian Society; Policy Network: Cambridge, ISBN ۹۷۸۰۷۴۵۶۲۹۹۱۹.
- ۳۸- Hill, M., & Hupe, P. (۲۰۱۴). *Implementing Public Policy: An Introduction to the Study of Operational Governance*: Sage.
- ۳۹- Muliawati, D. A. L., SI, M., & Muliawati, AL. (۲۰۱۹). The Role of new Public Service Model in Developing Tourist Destination in Bandung City: A New Paradigm for Domestic Tourism Industry. *International Journal of Scientific & Technology Research*, ۸(۶), ۳۲۲-۳۲۶.
- ۴۰- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (۱۹۸۵). "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Marketing*, ۴۰. pp. ۴۱-۵۰.
- ۴۱- Raadschelders, J. C., & Lee, K., H. (۲۰۱۱). Trends in the Study of Public Administration: Empirical and Qualitative Observations from *Public Administration Review*, ۲۰۰۰-۲۰۰۹. *Public Administration Review*, ۷۱(۱), ۱۹-۳۳.
- ۴۲- Reed, C. M., & Meyer, K. P. (۲۰۰۴). Medicaid Managed Care for Children with Special Health Care Needs: Examining Legislative and Judicial Constraints on Privatization. *Public Administration Review*, ۶۴(۲), ۲۳۴-۲۴۲.
- ۴۳- Riccucci, N. M., & Thompson, F. J. (۲۰۰۸). The New Public Management, Homeland Security, and the Politics of Civil Service Reform. *Public Administration Review*, ۶۸(۵), ۸۷۷-۸۹۰.
- ۴۴- Rho, E. (۲۰۱۳). Contracting Revisited: Determinants and Consequences of Contracting out for Public Education Services. *Public Administration Review*, ۷۳(۲), ۳۲۷-۳۳۷.

- ۴۵- Roblek, V., Bach, M. P., Mesko, M., & Bertonecel, T. (۲۰۲۰). Best Practices of the Social Innovations in the Framework of the E-Government Evolution. *Amfiteatru Economic*, ۲۲(۵۳), ۲۷۵-۳۰۲.
- ۴۶- Romzek, B. S., & Johnston, J. M. (۲۰۰۵). State Social Services Contracting: Exploring the Determinants of Effective Contract Accountability. *Public Administration Review*, ۶۵(۴), ۴۳۶-۴۴۹.
- ۴۷- Sandelowski M & Barroso, j (۲۰۰۷) Handbook for synthesizing for qualitative research Springer publishing Company. eBook ISBN: ۹۷۸-۰-۸۲۶۱-۵۶۹۵-۲.
- ۴۸- Strokosch, K., & Osborne, S. P. (۲۰۲۰). Debate: If Citizen Participation Is So Important, Why Has It Not Been Achieved? *Public Money & Management*, ۴۰(۱), ۸-۱۰. DOI: ۱۰.۱۰۸۰/۰۹۵۴۰۹۶۲,۲۰۱۹,۱۶۵۴۳۲۲
- ۴۹- Taylor, J. (۲۰۰۶). Performance Measurement in Australian and Hong Kong Government Departments. *Public Performance & Measurement Review*, ۲۹(۳), ۳۳۴-۳۵۷.
- ۵۰- Terry, L.D. (۲۰۰۵). The Thinning of Administrative Institutions in the Hollow State. *Administration & Society*, ۳۷(۴), ۴۲۶-۴۴۴.
- ۵۱- Übüs, Ü., & Alas, R. (۲۰۰۹). Organizational Culture Types as Predictors of Corporate Social Responsibility. *Engineering Economics*, ۶۱(۱), ۹۰-۹۹.