

Provide a service development model for service-oriented government management of government organizations

Hamed Karimi¹, Alireza Shirvani^{*2}, Mashaallah Valikhani³

Abstract

Objective: The current research was designed with the aim of developing the performance model of service-oriented public management in government organizations.

Methodology: This research has a qualitative approach and the foundation data method was used. The studied population in the current research included experts who are knowledgeable about the research subject, who were selected using the purposeful sampling method and with the approach of selecting a homogeneous sample and at the same time observing the maximum diversity. This problem was formed until theoretical saturation was reached. Finally, 14 semi-structured interviews were conducted in this regard. These people included experts who had full knowledge of the topic of the current research. In other words, from a scientific and practical point of view, he had valuable records in this regard. The data collection tool in this research was a semi-structured interview.

Findings: The results of the research showed that the causal conditions include national aspects, citizenship rights, quality of response, quality of service delivery and public trust. In other words, the nature of these factors has caused the presentation of the service-oriented public management performance development model of public organizations to be understood more. It was also determined that background conditions include organizational dynamics, internal excellence, technical knowledge, motivational system and management transformation, and intervening conditions include macro and micro conditions. The development strategies of the public administration performance of the service-oriented government organizations are also in three parts of long-term, medium-term and short-term strategies.

Results: Therefore, it can be concluded that; by holding training courses to improve accountability in the organization, creating an elite training system in organizations, etc., he helped to develop the service-oriented public management performance of government organizations.

Keywords: Public Administration, Service-oriented, Service Delivery, Organizational Performance, Public Organizations.

1. PhD Student in Human Resource Management, Islamic Azad University of Dehaghan, Dehaghan, Iran. hamedkarimi44@gmail.com

2. Faculty member of Islamic Azad University of Dehaghan, Dehaghan, Iran. (Corresponding author) shirvaniali1981@gmail.com

3. Faculty member of Islamic Azad University of Dehaghan, Dehaghan, Iran. valikhani_m@yahoo.com

توسعه مدل عملکرد مدیریت دولتی خدمت محور در سازمان های دولتی

حامد کریمی^۱، علیرضا شیروانی^{۲*}، ماشاله ولیخانی^۳

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف توسعه مدل عملکرد مدیریت دولتی خدمت محور در سازمان های دولتی طراحی گردید.

روش: این پژوهش دارای رویکردی کیفی است و از روش داده بنیاد استفاده شده است. مطلعین در تحقیق حاضر شامل خبرگان آگاه به موضوع تحقیق بودند که با استفاده از روش نمونه گیری هدفمند و با رویکرد انتخاب نمونه گیری همگون و درعین حال با رعایت حداکثر تنوع انتخاب شدند. این مسئله تا رسیدن به اشباع نظری شکل گرفت. در نهایت تعداد ۱۴ مصاحبه نیمه ساختار یافته در این خصوص انجام گردید. این افراد شامل خبرگانی بودند که به موضوع پژوهش حاضر اشراف کامل داشتند. به عبارتی از منظر علمی و عملی سوابق ارزشمندی در این خصوص داشت. ابزار گردآوری اطلاعات در تحقیق حاضر مصاحبه نیمه ساختار یافته بود.

یافته ها: نتایج تحقیق نشان داد که شرایط علی شامل جنبه های ملی، حقوق شهروندی، کیفیت پاسخگویی، کیفیت خدمات رسانی و اعتماد عمومی می باشد. به عبارتی ماهیت این عوامل سبب گردیده است تا ارائه مدل توسعه عملکرد مدیریت دولتی خدمت محور سازمان های دولتی بیش از پیش درک گردد. همچنین مشخص گردید که شرایط زمینه ای شامل پویایی سازمانی، تعالی درونی، دانش فنی، سیستم انگیزشی و تحول مدیریتی می باشد و شرایط مداخله گر شامل شرایط کلان و خرد می باشد. راهبردهای توسعه عملکرد مدیریت دولتی خدمت محور سازمان های دولتی نیز در سه بخش راهبردهای بلندمدت، میان مدت و کوتاه مدت می باشد.

نتایج: بنابراین می توان نتیجه گرفت که؛ با برگزاری دوره های آموزشی در جهت ارتقا پاسخگویی در سازمان، ایجاد سیستم آموزشی نخبه پرور در سازمان ها و به توسعه عملکرد مدیریت دولتی خدمت محور سازمان های دولتی کمک کرد.

کلمات کلیدی: مدیریت دولتی، خدمت محور، خدمات رسانی، عملکرد سازمانی، سازمان های دولتی.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، واحد دهقان، دانشگاه آزاد اسلامی، دهقان، ایران.

hamedkarimi44@gmail.com

۲. عضو هیئت علمی، واحد دهقان، دانشگاه آزاد اسلامی، دهقان، ایران (نویسنده مسئول)

shirvaniali1981@gmail.com

۳. عضو هیئت علمی، واحد دهقان، دانشگاه آزاد اسلامی، دهقان، ایران. valikhani_m@yahoo.com

بهره‌گیری از خدمات دولتی به‌عنوان یکی از مسائل مهم در پیشبرد اهداف اجتماعی جوامع مشخص شده است (الکوداه، ۲۰۲۱، ۴). امروزه شهروندان در پی ایجاد حقوقی در مسیر بهره‌گیری از خدمات دولتی می‌باشند. از طرفی تلاش‌های گسترده‌ای از سوی دولتها در مسیر ایجاد روندهایی جهت سهولت دسترسی به خدمات دولتی ایجاد شده است (لیو^۱ و همکاران، ۲۰۲۰، ۱۹). به‌علاوه مورد توجه قرار دادن مراجعه‌کنندگان به سازمانها به‌عنوان یکی از مسائل مهم مشخص شده است (استائوس و سیدل^۲، ۲۰۱۹، ۵). در اواسط قرن بیستم میلادی روشهای تولید و خدمات بر اثر افزایش محصولات و خدمات برای مشتریان، حیطه رقابت را تغییر داد. به‌طوری‌که توجه به ارباب‌رجوع و مشتری به‌عنوان یک اصل مهم مدنظر قرار گرفته است (ویندارتی^۳ و همکاران، ۲۰۲۰، ۳۶). ارائه خدمات عمومی باکیفیت یکی از وظایف اساسی دولت است. با این حال، در زمان پرتلاطم، دولتها در سرتاسر جهان چالش‌های بی‌سابقه‌ای را برای برآورده کردن خواسته‌ها و انتظارات شهروندان تجربه می‌کنند (تیان و چریستنس^۴، ۲۰۲۱، ۲۷۰).

خدمات‌رسانی به شهروندان به‌عنوان یکی از دغدغه‌های همیشگی دولتها مشخص بوده است که نقش مهم و ارزشمندی در جهت رشد و تعالی دولتها در عرصه مردم‌داری دارد. بهره‌گیری از ظرفیت‌های خدمات‌رسانی می‌تواند منجر به پاسخگویی مناسب در حوزه خدمات دولتی گردد. ایجاد سازمان‌های خدمت‌محور به‌عنوان یکی از ضروریات مهم در عرصه‌های دولتی می‌باشد که می‌تواند نقش مهمی در ایجاد اعتماد عمومی و افزایش اتحاد ملی داشته باشد (جی و ژو^۵، ۲۰۲۱، ۱۰۵). امروزه دولتها با بهره‌گیری از خدمات‌رسانی سازمان‌های دولتی سعی در بهبود و ارتقا جایگاه خود در عرصه‌های ملی و بین‌المللی دارند (کویرالا^۶، ۲۰۲۱، ۵). دولت خدمت‌محور؛ وحدت مسئولیت و حاکمیت قانون است. در چارچوب نظم سوسیالیستی، دولت باید اداره و ارائه خدمات عمومی را بر اساس تمایل مردم از طریق اهداف خدمت به مردم از طریق مراحل قانونی انجام دهد (کوسف^۷ و همکاران، ۲۰۲۱، ۱۲۳).

عصر حاضر، عصر تغییر و تحولات شدید و شتابنده نام گرفته است. سازمان‌های مختلف برای دوام و بقاء ناگزیرند خود را با تغییر و تحولات پرشتاب و بی‌سابقه هماهنگ کرده و به‌موازات تغییرات

1. Alqudah
2. Liu & et al
3. Statuss & Seidel
4. Windarti & et al
5. Tian & Christensen
6. jI & zhou
7. Koirala
8. Qusef & et al

سخت‌افزاری، نیروی انسانی و نرم‌افزاری خود را نیز به‌روز کرده تا بتوانند پاسخگوی خواسته‌های جامعه و به‌ویژه مخاطبان و مشتریان خود باشند؛ بسیاری بر این عقیده‌اند که فشارهای بیرونی برآمده از کوچک شدن بازارهای دسترس‌پذیر و تلاشهای درونی سازمانها برای توسعه روزافزون خدمات درخور ارائه به مشتریان و جامعه باعث شده است تا سازمانها به دنبال فعالیت‌های جدید و روشهای نوین در ارائه خدمات مناسبتر، راحتتر و با سودمندی بیشتر برای مشتریان باشند (لوکی، ۲۰۰۲، ۱۹۲). توجه به ارباب‌رجوع به‌عنوان یک اصل مهم و کلیدی توانسته است نقش مهمی در پیشبرد اهداف اجتماعی ملل داشته باشد و شرایطی جهت توسعه تک‌ریم ارباب‌رجوع را فراهم نماید (هرمان و همکاران، ۲۰۲۱، ۳). مفهوم «مدیریت خدمت‌محور»، مفهومی قدیمی است که می‌گوید نقش اصلی یک مدیر خدمت کردن به دیگران، به‌خصوص کارمندان است. لائوتسه ۳ در قرن پنجم پیش از میلاد در مورد مدیریت خدمت‌محور این‌گونه گفته است: متعالی‌ترین فرمانروایان افرادی هستند که مردم حضور آن‌ها را خیلی حس نمی‌کنند. فرد عاقل و دانا خود را بی‌اهمیت جلوه می‌دهد و کمتر سخن می‌گوید (براتون و گولد، ۲۰۰۳، ۱۱). وقتی کاری به‌خوبی انجام می‌شود، همه مردم می‌گویند، ما همگی به آن دست یافته‌ایم. درست یا اشتباه، این طبیعی است که مدیریت خدمت‌محور را مثل یک سازمان به شکل هرم برعکس بدانیم که در آن مدیریت ارشد به سمت بالای هرم، بر سطوح پایین‌تر مدیریتی نظارت می‌کند. دوره مدرن مدیریت خدمت‌محور با انتشار مقاله‌ای تحت عنوان «خدمت‌محوری به‌عنوان مدیر»، نوشته رابرت گرینلیف^۵ در سال ۱۹۷۰ آغاز شد. او در این مقاله عنوان کرده بود: «مدیر خدمت‌محور، اول‌از‌همه خدمت‌محور است. این روش مدیریتی با این حس طبیعی شروع می‌شود که شخص پیش از هر چیزی می‌خواهد به دیگران خدمت کند، بعد از آن این گزینه در برابر او قرار می‌گیرد که راهکارهای مدیریتی به دیگران ارائه کند. مسئله‌ای که در اینجا مطرح می‌شود این است که آیا کارمندانی که به آن‌ها خدمت می‌شود، خودشان هم باید خدمت‌محور دیگری باشند یا نه؟ در حال حاضر به نظر می‌رسد گروهی از روانشناسان سازمانی، به سرکردگی آدام گرنت تلاش می‌کنند تأثیر مدیریت خدمت‌محور را بر خود مدیران بسنجند، نه کسانی که به آن‌ها خدمت می‌شود (آروئا و کائور، ۲۰۱۵، ۲۱۹). مدیر خدمت‌محور در درجه اول خدمت‌محور است. با احساس طبیعی شروع می‌شود که فرد می‌خواهد خدمت کند. سپس انتخاب آگاهانه فرد را به آرزوی مدیریت کردن هدایت می‌کند (بالدریج، ۲۰۰۱، ۲۴). با آن تعریف

1. Loke
2. Herman & et al
3. Laotseh
4. Bratton & Gold
5. Robert Gerinlif
6. Arora & Kaur
7. Baldrige

در ۱۹۷۰، مدیر اجرایی AT & T؛ رابرت کی گرینلیف اصطلاح مدیریت خدمت محور را ابداع کرد و انقلابی آرام را به صورتی که ما مدیریت را میبینیم و به کار میبریم راه اندازی کرد. سه دهه بعد مفهوم مدیریت خدمت محور به طور روزافزونی به عنوان شکل مدیریت ایده‌ال دیده می‌شود که تعداد بیشماری از افراد و سازمانها در آرزوی آن هستند. در واقع امروز ما شاهد انفجار بینظیری از علاقه به مدیریت خدمت محور و عملکرد مدیریت خدمت محور هستیم (برناردین^۱، ۲۰۰۳، ۲۴). کلمه خدمت محور و مدیر معمولاً مخالف هم در نظر گرفته می‌شوند. رابرت گرین لیف تعمداً آن را به صورتی معنادار باهم آورده است و اصطلاح متناقض مدیریت خدمت محور را این گونه ابداع می‌کند. در سال‌های پس از این، بسیاری از متفکران خلاق کنونی از مدیریت خدمت محور به عنوان الگوی مدیریت نوظهور قرن ۲۱ ام صحبت می‌کنند. این موارد اهمیت پرداختن به این موضوع را بیش از پیش آشکار می‌سازد تا انجام مطالعات بیشتر در حوزه مدیریت خدمت محور مورد توجه پژوهشگران حوزه مدیریت قرار گیرد (بیارس و روئی^۲، ۲۰۰۸، ۳۱).

پیشینه پژوهش

راهداری و همکاران (۱۴۰۲) در پژوهشی تحت عنوان تأثیر مدیریت کیفیت جامع بر پایداری عملکرد و رقابت سازمان‌های دولتی به این نتایج دست یافتند که بکارگیری یک شاخص ملی به مثابه معیاری روشن و یکسان برای تمام سازمان‌ها جهت سنجش موقعیت خویش در بازارهای جهانی مطرح شده است. عباسی (۱۴۰۱) در پژوهشی تحت عنوان آسیب‌شناسی نظام مدیریت عملکرد سازمان‌های دولتی محدوده مورد مطالعه: شهر شیراز به این نتایج دست یافت که بهبود عملکرد و تعالی، منافع بسیاری برای سازمان‌ها، کارکنان و ذی‌نفعان دارد به علاوه اصلاح و بهبود عملکرد در سازمان‌های دولتی منافع آحاد مردم را تأمین کرده و باعث پیشرفت و بقای یک دولت و مشروعیت آن نیز می‌شود. رن^۳ و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهشی تحت عنوان سازوکار همکاری برای تولید خدمات محور در سازمان‌ها به این نتایج دست یافتند که کارایی کلی را می‌توان زمانی که خدمات با ریتم هماهنگ از طریق سازوکار کلی اجرا می‌شوند، بهبود بخشید. وانگ^۴ و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهشی به این نتایج دست یافتند که کارآفرینی و شبکه‌سازی تأثیر مستقیم و قابل توجهی بر نوآوری‌های فناورانه و غیرفناوری دارد که در نتیجه عملکرد خدماتی شرکت را بهبود می‌بخشد. سوهاردی^۵ (۲۰۱۵) مشخص نمودند که عملکرد شرکت‌ها نشان می‌دهد که شرکت از منابع به طور مؤثر استفاده می‌کند، تمرکز بر

- 1 . AT&T Global Network Services
- 2 . Bernardin
- 3 . Byars & Rue
4. Ren
5. Wang
6. Suhardi

سازمان بهبود مستمر و کارآیی دارد. جی و ژو (۲۰۲۱) مشخص نمودند که در مسیر بهبود مدیریت خدمت محور نیاز است تا الگوهایی در جهت توسعه مدیریت خدمت محور شکل گیرد. کوسف و همکاران (۲۰۲۱) نیز مشخص نمودند که با توجه به تغییرات موجود در عرصه‌های محیطی نیاز است تا به مسائل مربوط به مدیریت خدمات محور توجه گردد در تحقیقات مختلفی به این مسئله اشاره شده است. ژیا^۱ و همکاران (۲۰۱۹)، بنسون^۲ و همکاران (۲۰۲۱)، هوانگ و لین^۳ (۲۰۱۸)، لو^۴ (۲۰۱۹) و وستوئس^۵ و همکاران (۲۰۲۱) در تحقیقات خود به مسئله مدیریتی خدمت محور اشاره داشتند.

کارکرد راهبردی توسعه عملکرد مدیریت دولتی خدمت محور بر جنبه‌های جامع و راهبردی مدیریت عملکرد توجه داشته و آن را به عنوان فرآیندی مستمر میدانند که به‌جای توجه به گذشته بیشتر به آینده تمرکز دارد و به دنبال تنظیم و هم جهت کردن کلیه فعالیت‌های منابع انسانی برای عملکرد جاری و آینده است و برای دستیابی به چنین هدفی سازمان‌ها باید منعطف باشند. با توجه به اهمیت دولت خدمت محور، اما روند عملیاتی نمودن آن در کشور ایران روند مناسب و مطلوبی نمی‌باشد. عدم رضایت مندی مخاطبان از خدمات‌رسانی سریع به‌عنوان یک دغدغه همواره در مبحث خدمات‌رسانی عمومی در عرصه‌های ملی مشخص بوده است. نبود تحقیقات جامع در خصوص روند توسعه عملکرد مدیریت دولتی خدمت محور سبب شده است تا امروزه شواهد کافی در خصوص بهبود و گسترش این سبک مدیریت وجود نداشته باشد و عملاً راهکارهای علمی در این خصوص شکل نگیرد. عدم مطالعات جامع در این حوزه موجب شده است تا شواهد علمی و عملی در خصوص بهبود مدیریت دولتی خدمت محور وجود نداشته باشد. این مسئله بیانگر آن است تا تحقیق حاضر با هدف ارائه مدل توسعه عملکرد مدیریت دولتی خدمت محور سازمان‌های دولتی طراحی و اجرا گردد. لذا سؤال اصلی تحقیق حاضر این است مدل توسعه عملکرد مدیریت دولتی خدمت محور سازمان‌های دولتی چه می‌باشد؟

روش‌شناسی

تحقیق حاضر از جمله تحقیقات کیفی بود که به‌صورت میدانی اجرایی گردید. روش کیفی مورد استفاده در تحقیق حاضر از نوع داده‌بنیاد و مطلعین در تحقیق حاضر شامل خبرگان آگاه به موضوع تحقیق بودند. مطلعین در این پژوهش با استفاده از نمونه‌گیری هدفمند و با رویکرد انتخاب نمونه‌گیری همگون و درعین حال با رعایت حداکثر تنوع نمونه‌گیری شدند. این مسئله تا رسیدن به اشباع نظری شکل گرفت. درنهایت تعداد ۱۴ مصاحبه در این خصوص انجام گردید. این افراد شامل

1. Xia & et al
2. Benson & et al
3. Hung & Lin
4. Luu
5. Vestues & et al

خبرگانی بودند که به موضوع پژوهش حاضر اشراف کامل داشتند. به عبارتی از منظر علمی و عملی سوابق ارزشمندی در این خصوص داشتند. منظور از خبرگان، اساتید دانشگاهی رشته مدیریت دولتی بودند که در زمینه موضوع پژوهش، پژوهش‌هایی انجام داده‌اند (حداقل دو مورد کتاب، مقاله پژوهشی، مقاله همایشی (سخنرانی)، طرح پژوهشی و ...) و همچنین مدیران سازمان‌های دولتی منتخب که دارای تحصیلات دکتری بودند.

ابزار گردآوری اطلاعات در تحقیق حاضر مصاحبه نیمه ساختاریافته بود. مصاحبه نیمه ساختاریافته یکی از معمول‌ترین انواع مصاحبه است که در تحقیقات کیفی مورد استفاده قرار می‌گیرد. این مصاحبه بین دو حد نهایی ساختاریافته و بدون ساختار قرار می‌گیرد که گاهی به آن مصاحبه عمیق هم می‌گویند که در آن از تمام پاسخگوها سؤال‌های مشابهی پرسیده می‌شود، اما آن‌ها آزادند که پاسخ خود را به هر طریقی که مایل‌اند ارائه دهند، در این مورد، مسئولیت رمزگردانی پاسخ‌ها و طبقه‌بندی آن‌ها بر عهده پژوهشگر است. جهت بررسی روایی از قابلیت باورپذیری (اعتبار)، انتقال‌پذیری و تأییدپذیری استفاده گردید. بدین منظور محقق جهت بررسی قابلیت باورپذیری از تأیید فرایند پژوهش توسط هفت متخصص و همچنین استفاده از دو کدگذار جهت کدگذاری چند نمونه مصاحبه جهت کسب اطمینان از یکسانی دیدگاه کدگذاران استفاده نمود. همچنین جهت بررسی انتقال‌پذیری از نظرات سه متخصص که در پژوهش مشارکت نداشتند در مورد یافته‌های پژوهش مورد مشورت قرار گرفتند. جهت بررسی قابلیت تأییدپذیری نیز از ثبت و ضبط تمامی مصاحبه‌ها و بررسی آنان در زمان‌های مورد نیاز استفاده گردید. جهت بررسی پایایی، از کمیته‌های تخصصی استفاده گردید. بدین صورت که از اعضای این کمیته تخصصی جهت کدگذاری موازی برخی مصاحبه‌ها و همچنین ارزیابی و برنامه‌های مربوط به مصاحبه‌ها استفاده شد. کدگذاری در این پژوهش به دو صورت شامل کدگذاری اولیه و کدگذاری ثانویه انجام شد. کدگذاری اولیه شامل خواندن خط به خط داده‌ها، استخراج مفاهیم و جملات اصلی، تشکیل مقولات و طبقات اولیه و کدگذاری ثانویه شامل طبقه‌بندی داده‌ها، مشخص نمودن زیرطبقات، تشکیل طبقات نهایی بود. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی، از تحلیل موضوعی استفاده گردید که از کارآمدترین روش‌های تحلیل داده‌های کیفی به‌ویژه در پژوهش‌های داده‌بنیاد است. در طی انجام این تحلیل، مضمون‌های فرعی اصلی در خصوص اهداف تحقیق شناسایی شد. همچنین جهت بررسی یافته‌های جمعیت‌شناختی مربوط به مطلعین پژوهش از آمار توصیفی شامل فراوانی و درصد استفاده گردید.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی مربوط به مطلعین پژوهش در جدول ۱ به نمایش گذاشته شده است.

جدول ۱. ویژگی‌های مطلعین پژوهش

درصد	فراوانی	گروه‌ها	ویژگی‌های جمعیت شناختی
۶۴/۳	۹	دکتری	سطح تحصیلات
۲۱/۴	۳	کارشناسی ارشد	
۱۴/۳	۲	کارشناسی	
۲۸/۶	۴	زیر ۴۰ سال	رده سنی
۲۸/۶	۴	۴۰-۵۰ سال	
۴۲/۸	۶	بالای ۵۰ سال	

نتایج توصیفی پژوهش نشان داد که از این میان نمونه‌های پژوهش افراد دارای مدرک تحصیلی دکتری با ۶۴/۳٪ بیشترین تعداد را دارا می‌باشند. نتایج توصیفی نشان داد که افراد بارده سنی بالای ۵۰ سال با ۴۲/۸ درصد بیشترین فراوانی را دارا بودند. در ابتدا یک نمونه از تحلیل و کدگذاری اولیه مصاحبه‌های انجام شده در جدول شماره ۲ آورده شده است.

جدول ۲. کدگذاری یک نمونه از مصاحبه‌های انجام شده

کدهای اولیه	متن مصاحبه
رضایت شهروندان از خدمات سیستم اداری	از شرایط علی و اثرگذار بر توسعه مدل عملکرد مدیریت دولتی خدمت‌محور در سازمان‌های دولتی می‌توان به رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده در سیستم اداری در سازمان‌های دولتی اشاره نمود. از عوامل مؤثر دیگر می‌توان به اهمیت سرمایه اجتماعی اشاره نمود. سازمان‌های دولتی که نتوانند سرمایه اجتماعی را در جامعه بهبود بخشند، عملکرد آنها تحت تأثیر قرار می‌گیرد.
سرمایه اجتماعی	

جدول شماره ۳، نتایج مربوط به کدهای استخراجی به همراه فراوانی را نشان می‌دهد.

جدول ۳. کدهای استخراجی بخش کیفی

ردیف	کدهای استخراجی	فراوانی	مقدار آنتروپی	ضرب اهمیت
۱	شکل گیری هویت ملی	۹	۰/۵۲۴۷۱۴	۰/۰۶۲۱۴۸
۲	بهبود رضایت مندی از سیستم اداری	۱۰	۰/۶۹۵۸۱۴	۰/۰۸۱۴۷۹
۳	شکل گیری رضایت مندی از دولت	۱۳	۰/۹۱۴۴۰۸	۰/۱۰۳۵۸۷
۴	بهبود زیرساخت های فنی خدمات رسانی از سوی دولت	۹	۰/۵۲۴۷۱۴	۰/۰۶۲۱۴۸
۵	ضرورت همگرایی ملی	۸	۰/۴۷۵۸۴۹	۰/۰۵۷۴۱۸
۶	اهمیت ایجاد اتحاد ملی	۱۱	۰/۷۹۴۴۱۹	۰/۰۹۴۵۹۶
۷	بهبود حمایت از حقوق شهروندان	۱۲	۰/۸۶۹۸۷۴	۰/۰۹۸۹۵۲
۸	شکل گیری حقوق سیاسی در سطح جامعه	۱۳	۰/۹۱۴۴۰۸	۰/۱۰۳۵۸۷
۹	کاهش تبعیض در مبحث خدمات رسانی	۹	۰/۵۲۴۷۱۴	۰/۰۶۲۱۴۸
۱۰	توجه به کرامت انسانی	۱۲	۰/۸۶۹۸۷۴	۰/۰۹۸۹۵۲
۱۱	ضرورت پاسخگویی مناسب به مخاطبان	۱۰	۰/۶۹۵۸۱۴	۰/۰۸۱۴۷۹
۱۲	رضایت شهروندان از سیستم های پاسخگویی	۸	۰/۴۷۵۸۴۹	۰/۰۵۷۴۱۸
۱۳	سرعت بخشی به خواسته های شهروندان	۱۱	۰/۷۹۴۴۱۹	۰/۰۹۴۵۹۶
۱۴	لزوم وظیفه شناسی در سازمان ها	۱۳	۰/۹۱۴۴۰۸	۰/۱۰۳۵۸۷
۱۵	بهبود سیستم های خدمات رسانی	۱۱	۰/۷۹۴۴۱۹	۰/۰۹۴۵۹۶
۱۶	لزوم شکل گیری کیفیت در خدمات رسانی	۹	۰/۵۲۴۷۱۴	۰/۰۶۲۱۴۸
۱۷	اهمیت پاسخ به نیازهای شهروندان	۱۰	۰/۶۹۵۸۱۴	۰/۰۸۱۴۷۹
۱۸	شکل گیری اعتماد به سازمان ها	۱۳	۰/۹۱۴۴۰۸	۰/۱۰۳۵۸۷
۱۹	اهمیت سرمایه اجتماعی	۱۲	۰/۸۶۹۸۷۴	۰/۰۹۸۹۵۲
۲۰	ضرورت کاهش تنش های عمومی	۱۲	۰/۸۶۹۸۷۴	۰/۰۹۸۹۵۲
۲۱	شکل گیری سیستم های پاسخگو پویا	۱۳	۰/۹۱۴۴۰۸	۰/۱۰۳۵۸۷
۲۲	بهبود قابلیت های پویا سازمان ها	۹	۰/۵۲۴۷۱۴	۰/۰۶۲۱۴۸
۲۳	اشراف بر فرایندهای حساس سازمانی	۸	۰/۴۷۵۸۴۹	۰/۰۵۷۴۱۸
۲۴	بهبود انعطاف پذیری سازمانی	۱۲	۰/۸۶۹۸۷۴	۰/۰۹۸۹۵۲
۲۵	پاسخ مطلوب به پرسشگری مراجعہ کنندگان	۸	۰/۴۷۵۸۴۹	۰/۰۵۷۴۱۸
۲۶	بهبود چابکی سازمانی	۱۱	۰/۷۹۴۴۱۹	۰/۰۹۴۵۹۶
۲۷	اشراف بر تمامی مشکلات موجود درون سازمانی	۱۳	۰/۹۱۴۴۰۸	۰/۱۰۳۵۸۷
۲۸	هویت دهی به ارکان سازمان ها	۱۱	۰/۷۹۴۴۱۹	۰/۰۹۴۵۹۶
۲۹	جلو گیری از پیش داوری	۱۳	۰/۹۱۴۴۰۸	۰/۱۰۳۵۸۷
۳۰	بهبود همگرایی سازمانی	۱۲	۰/۸۶۹۸۷۴	۰/۰۹۸۹۵۲
۳۱	شکل گیری روحیه کنجکاوی سازمانی مطلوب	۱۳	۰/۹۱۴۴۰۸	۰/۱۰۳۵۸۷
۳۲	ایجاد اولویت های اخلاق محوری در سازمان	۱۱	۰/۷۹۴۴۱۹	۰/۰۹۴۵۹۶

ردیف	کدهای استخراجی	فراوانی	مقدار آنتروپی	ضریب اهمیت
۳۳	ایجاد روحیه وفاق آفرین در سازمان	۷	۰/۷۸۲۵۱۷	۰/۰۸۵۲۴۷۰
۳۴	ارتقا دانش فنی در خصوص فرایندها ناکارآمد	۶	۰/۵۸۴۴۱۷	۰/۰۶۱۷۸۳
۳۵	به کارگیری ابزارهای خود نظارتی در سازمان	۸	۰/۷۴۲۰۵۹	۰/۰۸۸۱۲۵
۳۶	به روزرسانی مسیر شغلی در سازمان	۹	۰/۸۲۵۱۴۷	۰/۰۹۲۱۹۳
۳۷	به روزرسانی شرح شغل سازمانی	۸	۰/۷۴۲۰۵۹	۰/۰۸۸۱۲۵
۳۸	ایجاد منشور پاسخگویی در سازمانها	۸	۰/۷۴۲۰۵۹	۰/۰۸۸۱۲۵
۳۹	ایجاد مشوق های شغلی	۸	۰/۷۴۲۰۵۹	۰/۰۸۸۱۲۵
۴۰	پشتیبانی انگیزشی از خدمت محوری	۱۰	۰/۸۶۵۱۴۷	۰/۰۹۸۵۱۴
۴۱	بهبود اعتمادسازی در ارکان سازمان	۹	۰/۸۲۵۱۴۷	۰/۰۹۲۱۹۳
۴۲	ارتقا تعلق خاطر سازمانی در لایه های سازمان	۸	۰/۷۴۲۰۵۹	۰/۰۸۸۱۲۵
۴۳	واکنش مطلوب به تلاش ها در راستای دولت خدمت محور	۹	۰/۸۲۵۱۴۷	۰/۰۹۲۱۹۳
۴۴	ایجاد مدیریت دغدغه مند در سازمان	۱۱	۰/۹۱۴۴۰۸	۰/۱۰۳۵۸۷
۴۵	بهبود هوشیاری در ارکان سازمان	۸	۰/۷۴۲۰۵۹	۰/۰۸۸۱۲۵
۴۶	ایجاد سیستم های نظاره گر در سازمان	۷	۰/۷۸۲۵۱۷	۰/۰۸۵۲۴۷۰
۴۷	تقویت مهارت های ممیزی	۸	۰/۷۴۲۰۵۹	۰/۰۸۸۱۲۵
۴۸	ایجاد سیستم های تأثیر گذار رهبری	۷	۰/۷۸۲۵۱۷	۰/۰۸۵۲۴۷۰
۴۹	سیاست ورزی مطلوب	۹	۰/۸۲۵۱۴۷	۰/۰۹۲۱۹۳
۵۰	شکل گیری تفکر جامع نگر در سازمان	۸	۰/۷۴۲۰۵۹	۰/۰۸۸۱۲۵
۵۱	برچیدن تعصبات سازمانی	۹	۰/۸۲۵۱۴۷	۰/۰۹۲۱۹۳
۵۲	تحریم های بین المللی	۸	۰/۷۴۲۰۵۹	۰/۰۸۸۱۲۵
۵۳	ضعف در زیر ساخت ها	۸	۰/۷۴۲۰۵۹	۰/۰۸۸۱۲۵
۵۴	محیط متغیر و پرتنش	۷	۰/۷۸۲۵۱۷	۰/۰۸۵۲۴۷۰
۵۵	عدم اعتماد عمومی	۹	۰/۸۲۵۱۴۷	۰/۰۹۲۱۹۳
۵۶	ضعف در تعاملات بین المللی	۷	۰/۷۸۲۵۱۷	۰/۰۸۵۲۴۷۰
۵۷	کیفیت زندگی پایین کارکنان سازمانها	۸	۰/۷۴۲۰۵۹	۰/۰۸۸۱۲۵
۵۸	نفوذ سیاسی در سازمانها	۸	۰/۷۴۲۰۵۹	۰/۰۸۸۱۲۵
۵۹	عدم ثبات مدیریتی	۹	۰/۸۲۵۱۴۷	۰/۰۹۲۱۹۳
۶۰	حزب گرایی در سازمانها	۷	۰/۷۸۲۵۱۷	۰/۰۸۵۲۴۷۰
۶۱	مشکلات مالی موجود	۶	۰/۵۸۴۴۱۷	۰/۰۶۱۷۸۳
۶۲	فقدان فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی مطلوب	۶	۰/۵۸۴۴۱۷	۰/۰۶۱۷۸۳
۶۳	عدم سازگار پذیری سازمانی	۹	۰/۸۲۵۱۴۷	۰/۰۹۲۱۹۳
۶۴	عدم تعادل در خواسته های مخاطبان	۶	۰/۵۸۴۴۱۷	۰/۰۶۱۷۸۳
۶۵	تعریف های نامتقارن از دولت خدمت محور	۸	۰/۷۵۴۱۹۰	۰/۰۸۳۵۱۸
۶۶	عدم روابط مطلوب بین سازمانی	۸	۰/۷۵۴۱۹۰	۰/۰۸۳۵۱۸
۶۷	عدم وجود سیستم های مدیریت تعارض	۸	۰/۷۵۴۱۹۰	۰/۰۸۳۵۱۸

ردیف	کدهای استخراجی	فراوانی	مقدار آنتروپی	ضریب اهمیت
۶۸	ضعف در روبه‌های نظارتی	۹	۰/۸۰۵۱۷۹	۰/۰۹۱۴۷۸۱
۶۹	فقدان امنیت شغلی	۱۲	۰/۹۲۵۴۷۱	۰/۱۱۰۱۲۵
۷۰	برگزاری دوره‌های آموزشی در جهت ارتقا پاسخگویی در سازمان	۷	۰/۶۲۴۱۸۸	۰/۰۷۴۱۶۳
۷۱	ایجاد سیستم آموزشی نخبه پرور در سازمان‌ها	۶	۰/۵۲۴۱۷۷	۰/۰۶۲۹۲۵
۷۲	تسهیل ارتباطات درون‌سازمانی از طریق طراحی سامانه‌های الکترونیکی مرتبط	۷	۰/۶۲۴۱۸۸	۰/۰۷۴۱۶۳
۷۳	واکنش مثبت و سریع به خواسته‌ها و نیازهای موجود در سازمان	۱۱	۰/۸۷۴۱۸۰	۰/۰۹۵۱۵۸
۷۴	اصلاح ساختار و استانداردسازی شاخص‌های شغلی	۱۰	۰/۸۴۱۷۹۳	۰/۰۹۳۵۱۴۷
۷۵	شناسایی ذی‌نفعان سازمانی در جهت پاسخگویی گویی به نیازهای ذی‌نفعان	۷	۰/۶۲۴۱۸۸	۰/۰۷۴۱۶۳
۷۶	ایجاد بانک‌های اطلاعاتی از موجودی‌ها و کاستی‌های ساختاری و منابع انسانی سازمان‌ها	۱۲	۰/۹۲۵۴۷۱	۰/۱۱۰۱۲۵
۷۷	قدرت بخشی به بخش‌های مختلف سازمان‌ها	۸	۰/۷۵۴۱۹۰	۰/۰۸۳۵۱۸
۷۸	اولویت‌بخشی در واسپاری پروژه‌ها به بخش‌های مختلف سازمان	۸	۰/۷۵۴۱۹۰	۰/۰۸۳۵۱۸
۷۹	بازتعریف و طراحی سیستم گزارش دهی، ارزشیابی و نظارت در بخش‌های مختلف سازمان‌ها	۹	۰/۸۰۵۱۷۹	۰/۰۹۱۴۷۸۱
۸۰	چابک سازی و یکپارچه‌سازی فرایندهای توسعه سیستم‌های انسانی در سازمان‌ها	۹	۰/۸۰۵۱۷۹	۰/۰۹۱۴۷۸۱
۸۱	شکل‌گیری زنجیره ارزش مطلوب در سازمان‌ها	۸	۰/۷۵۴۱۹۰	۰/۰۸۳۵۱۸
۸۲	ایجاد فرهنگ پاسخگویی در تمامی لایه‌های سازمان	۸	۰/۷۵۴۱۹۰	۰/۰۸۳۵۱۸
۸۳	تقویت روحیه جهادی در سازمان‌ها	۷	۰/۶۲۴۱۸۸	۰/۰۷۴۱۶۳
۸۴	کرامت بخشی به کارکنان سازمان‌های دولتی	۷	۰/۶۲۴۱۸۸	۰/۰۷۴۱۶۳
۸۵	تدوین و بازنگری نظام استخدامی سازمان‌ها با تأکید بر شکل‌گیری ثروت انسانی و شایستگی	۹	۰/۸۰۵۱۷۹	۰/۰۹۱۴۷۸۱
۸۶	پیاده‌سازی اپلیکیشن و ساختار یکپارچه رسانه‌ای و نشر اطلاعات	۹	۰/۸۰۵۱۷۹	۰/۰۹۱۴۷۸۱
۸۷	بهبود اعتبار سازمان‌ها	۷	۰/۶۲۴۱۸۸	۰/۰۷۴۱۶۳
۸۸	ارتقا کیفیت خدمات‌رسانی	۷	۰/۶۲۴۱۸۸	۰/۰۷۴۱۶۳
۸۹	بهبود سطح دانش سازمانی	۷	۰/۶۲۴۱۸۸	۰/۰۷۴۱۶۳
۹۰	افزایش نظم سازمانی	۷	۰/۶۲۴۱۸۸	۰/۰۷۴۱۶۳
۹۱	ارتقا انگیزش شغلی	۶	۰/۵۲۴۱۷۷	۰/۰۶۲۹۲۵
۹۲	شکل‌گیری تعالی سازمانی	۷	۰/۶۲۴۱۸۸	۰/۰۷۴۱۶۳
۹۳	شکل‌گیری هویت اجتماعی	۱۱	۰/۸۷۴۱۸۰	۰/۰۹۵۱۵۸
۹۴	ایجاد سرمایه اجتماعی	۱۰	۰/۸۴۱۷۹۳	۰/۰۹۳۵۱۴۷
۹۵	بهبود مهارت‌های اجتماعی کارکنان	۷	۰/۶۲۴۱۸۸	۰/۰۷۴۱۶۳
۹۶	کاهش تنش‌های اجتماعی	۱۲	۰/۹۲۵۴۷۱	۰/۱۱۰۱۲۵

ردیف	کدهای استخراجی	فراوانی	مقدار آنتروپی	ضریب اهمیت
۹۷	شکل گیری هویت ملی	۸	۰/۷۵۴۱۹۰	۰/۰۸۳۵۱۸
۹۸	ارتقا اتحاد ملی	۸	۰/۷۵۴۱۹۰	۰/۰۸۳۵۱۸
۹۹	بهبود محرومیت زدایی	۹	۰/۸۰۵۱۷۹	۰/۰۹۱۴۷۸۱
۱۰۰	شکل گیری کرامت انسانی	۹	۰/۸۰۵۱۷۹	۰/۰۹۱۴۷۸۱
۱۰۱	پیاده سازی حقوق شهروندی	۸	۰/۷۵۴۱۹۰	۰/۰۸۳۵۱۸
۱۰۲	ایجاد رضایت مندی	۸	۰/۷۵۴۱۹۰	۰/۰۸۳۵۱۸

پس از بررسی های انجام شده تعداد ۱۰۲ کد نهایی استخراج گردید. جدول شماره ۴ نتایج کد گذاری محوری را نشان می دهد.

جدول ۴. نتایج کد گذاری محوری

مقوله ها	گروه ها	
شرایط علی	جنبه های ملی	شکل گیری هویت ملی
		بهبود رضایت مندی از سیستم اداری
		شکل گیری رضایت مندی از دولت
		بهبود زیرساخت های فنی خدمات رسانی از سوی دولت
		ضرورت همگرایی ملی
		اهمیت ایجاد اتحاد ملی
	حقوق شهروندی	بهبود حمایت از حقوق شهروندان
		شکل گیری حقوق سیاسی در سطح جامعه
		کاهش تبعیض در مبحث خدمات رسانی
		توجه به کرامت انسانی
	کیفیت پاسخگویی	ضرورت پاسخگویی مناسب به مخاطبان
		رضایت شهروندان از سیستم های پاسخگویی
سرعت بخشی به خواسته های شهروندان		
لزوم وظیفه شناسی در سازمان ها		
کیفیت خدمات رسانی	بهبود سیستم های خدمات رسانی	
	لزوم شکل گیری کیفیت در خدمات رسانی	
	اهمیت پاسخ به نیازهای شهروندان	
اعتماد عمومی	شکل گیری اعتماد به سازمان ها	
	اهمیت سرمایه اجتماعی	
	ضرورت کاهش تنش های عمومی	

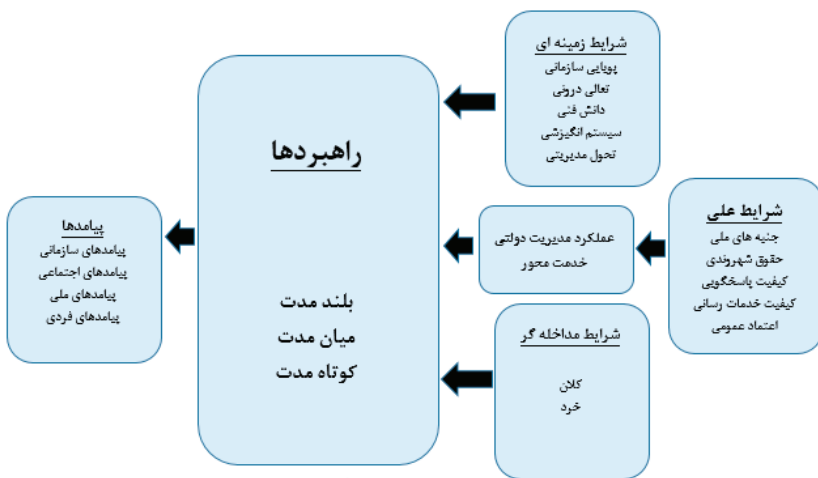
مقوله‌ها	گروه‌ها
پویایی سازمانی	شکل‌گیری سیستم‌های پاسخگو پویا
	بهبود قابلیت‌های پویا سازمان‌ها
	اشراف بر فرایندهای حساس سازمانی
	بهبود انعطاف‌پذیری سازمانی
	پاسخ مطلوب به پرسشگری مراجعہ‌کنندگان
	بهبود چابکی سازمانی
	اشراف بر تمامی مشکلات موجود درون‌سازمانی
تعالی درونی	هویت دهی به ارکان سازمان‌ها
	جلوگیری از پیش‌داوری
	بهبود همگرایی سازمانی
	شکل‌گیری روحیه کنجکاوی سازمانی مطلوب
	ایجاد اولویت‌های اخلاق‌محوری در سازمان
	ایجاد روحیه وفاق آفرین در سازمان
	ارتقا دانش فنی در خصوص فرایندها ناکارآمد
دانش فنی	به‌کارگیری ابزارهای خودنظارتی در سازمان
	به‌روزرسانی مسیر شغلی در سازمان
	به‌روزرسانی شرح شغل سازمانی
	ایجاد منشور پاسخگویی در سازمان‌ها
سیستم انگیزشی	ایجاد مشوق‌های شغلی
	پشتیبانی انگیزشی از خدمت‌محوری
	بهبود اعتمادسازی در ارکان سازمان
	ارتقا تعلق خاطر سازمانی در لایه‌های سازمان
تحول مدیریتی	واکنش مطلوب به تلاش‌ها در راستای دولت خدمت‌محور
	ایجاد مدیریت دغدغه‌مند در سازمان
	بهبود هوشیاری در ارکان سازمان
	ایجاد سیستم‌های نظاره‌گر در سازمان
	تقویت مهارت‌های ممیزی
	ایجاد سیستم‌های تأثیرگذار رهبری
	سیاست‌ورزی مطلوب
	شکل‌گیری تفکر جامع‌نگر در سازمان
	برچیدن تعصبات سازمانی

مقوله‌ها	گویه‌ها	
شرایط کلان	تحریم‌های بین‌المللی	
	ضعف در زیرساخت‌ها	
	محیط متغیر و پرتنش	
	عدم اعتماد عمومی	
	ضعف در تعاملات بین‌المللی	
	کیفیت زندگی پایین کارکنان سازمان‌ها	
	نفوذ سیاسی در سازمان‌ها	
	عدم ثبات مدیریتی	
	حزب‌گرایی در سازمان‌ها	
	مشکلات مالی موجود	
شرایط مداخله‌گر	فقدان فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی مطلوب	
	عدم سازگاری پذیری سازمانی	
	عدم تعادل در خواسته‌های مخاطبان	
	تعریف‌های نامتقارن از دولت خدمت‌محور	
	عدم روابط مطلوب بین سازمانی	
	عدم وجود سیستم‌های مدیریت تعارض	
	ضعف در رویه‌های نظارتی	
	فقدان امنیت شغلی	
	شرایط خرد	فقدان امنیت شغلی
		ضعف در رویه‌های نظارتی
عدم وجود سیستم‌های مدیریت تعارض		
عدم روابط مطلوب بین سازمانی		
تعریف‌های نامتقارن از دولت خدمت‌محور		
عدم تعادل در خواسته‌های مخاطبان		
عدم سازگاری پذیری سازمانی		
فقدان فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی مطلوب		
مشکلات مالی موجود		
حزب‌گرایی در سازمان‌ها		

مقوله‌ها	گویه‌ها	
راهبردهای کوتاه‌مدت	برگزاری دوره‌های آموزشی در جهت ارتقا پاسخگویی در سازمان	
	ایجاد سیستم آموزشی نخبه پرور در سازمان‌ها	
	تسهیل ارتباطات درون‌سازمانی از طریق طراحی سامانه‌های الکترونیکی مرتبط	
	واکنش مثبت و سریع به خواسته‌ها و نیازهای موجود در سازمان	
	اصلاح ساختار و استانداردسازی شاخص‌های شغلی	
	شناسایی ذی‌نفعان سازمانی در جهت پاسخگویی گویی به نیازهای ذی‌نفعان	
	راهبردهای میان‌مدت	ایجاد بانک‌های اطلاعاتی از موجودی‌ها و کاستی‌های ساختاری و منابع انسانی سازمان‌ها
		قدرت بخشی به بخش‌های مختلف سازمان‌ها
		اولویت بخشی در واسپاری پروژه‌ها به بخش‌های مختلف سازمان
		بازتعریف و طراحی سیستم گزارش‌دهی، ارزشیابی و نظارت در بخش‌های مختلف سازمان‌ها
		چابک سازی و یکپارچه‌سازی فرایندهای توسعه سیستم‌های انسانی در سازمان‌ها
		شکل‌گیری زنجیره ارزش مطلوب در سازمان‌ها
	راهبرد بلندمدت	ایجاد فرهنگ پاسخگویی در تمامی لایه‌های سازمان
		تقویت روحیه جهادی در سازمان‌ها
کرامت بخشی به کارکنان سازمان‌های دولتی		
تدوین و بازنگری نظام استخدامی سازمان‌ها با تأکید بر شکل‌گیری ثروت انسانی و شایستگی		
پیاده‌سازی اپلیکیشن و ساختار یکپارچه رسانه‌ای و نشر اطلاعات		

مقوله‌ها	گویه‌ها	
پیامدها	پیامدهای سازمانی	بهبود اعتبار سازمان‌ها
		ارتقا کیفیت خدمات‌رسانی
		بهبود سطح دانش سازمانی
		افزایش نظم سازمانی
		ارتقا انگیزش شغلی
		شکل‌گیری تعالی سازمانی
	پیامدهای اجتماعی	شکل‌گیری هویت اجتماعی
		ایجاد سرمایه اجتماعی
		بهبود مهارت‌های اجتماعی کارکنان
		کاهش تنش‌های اجتماعی
	پیامدهای ملی	شکل‌گیری هویت ملی
		ارتقا اتحاد ملی
بهبود محرومیت‌زدایی		
پیامدهای فردی	شکل‌گیری کرامت انسانی	
	پیاپیاده‌سازی حقوق شهروندی	
	ایجاد رضایت‌مندی	

شکل ۱ مدل تحقیق را نشان می‌دهد.



شکل ۱.۱ مدل مفهومی توسعه عملکرد مدیریت دولتی خدمت‌محور در سازمان‌های دولتی (یافته‌های پژوهش)

نتایج تحقیق نشان داد که شرایط علی شامل جنبه‌های ملی، حقوق شهروندی، کیفیت پاسخگویی، کیفیت خدمات‌رسانی و اعتماد عمومی می‌باشد. به عبارتی ماهیت این عوامل سبب گردیده است تا ارائه مدل توسعه عملکرد مدیریت دولتی خدمت‌محور سازمان‌های دولتی بیش از پیش درک گردد. همچنین مشخص گردید که شرایط زمینه‌ای شامل پویایی سازمانی، تعالی درونی، دانش فنی، سیستم انگیزشی و تحول مدیریتی می‌باشد و شرایط مداخله‌گر شامل شرایط کلان و خرد می‌باشد. راهبردهای توسعه عملکرد مدیریت دولتی خدمت‌محور سازمان‌های دولتی نیز در سه بخش راهبردهای بلندمدت، میان‌مدت و کوتاه‌مدت می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

اهمیت خدمات‌رسانی عمومی سبب گردیده است تا امروزه جایگاه سازمان‌های دولتی در اعتمادسازی عمومی از اهمیت بالایی برخوردار باشد. به صورتی که ایجاد راهکارهایی در جهت تعالی این سازمان‌ها در عرصه‌های ملی یکی از اهداف دولت‌ها می‌باشد. سازمان‌های خدمت‌محور به‌عنوان نقطه عطف دولت‌ها می‌تواند نقش مهمی در افزایش جایگاه سازمان‌های دولتی در سطح بین‌المللی گردد. به صورتی که این مسئله منجر به ارتقا سیستم‌های حمایتی از شهروندان و توسعه خدمات‌رسانی به عموم مردم می‌گردد. بهره‌گیری از سازمان‌های خدمت‌محور به‌عنوان یک ضرورت اگرچه مورد توجه بوده است اما روند توسعه آن در کشور ایران در شرایط مناسبی نمی‌باشد که این مسئله روند توسعه این سازمان‌ها را دچار مشکل نموده است. برایناساس، پژوهش حاضر با هدف توسعه مدل عملکرد مدیریت دولتی خدمت‌محور در سازمان‌های دولتی طراحی و اجرا گردید.

نتایج تحقیق نشان داد که شرایط علی شامل جنبه‌های ملی، حقوق شهروندی، کیفیت پاسخگویی، کیفیت خدمات‌رسانی و اعتماد عمومی می‌باشد. به عبارتی ماهیت این عوامل سبب گردیده است تا ارائه مدل توسعه عملکرد مدیریت دولتی خدمت‌محور سازمان‌های دولتی بیش از پیش درک گردد. نتایج تحقیق حاضر نشان داد که شرایط زمینه‌ای شامل پویایی سازمانی، تعالی درونی، دانش فنی، سیستم انگیزشی و تحول مدیریتی می‌باشد. با توجه به نتایج، تحقیق حاضر نشان داد که شرایط مداخله‌گر شامل شرایط کلان و خرد می‌باشد. همچنین نتایج تحقیق حاضر نشان داد که راهبردهای توسعه عملکرد مدیریت دولتی خدمت‌محور سازمان‌های دولتی در سه بخش راهبردهای بلندمدت، میان‌مدت و کوتاه‌مدت می‌باشد.

در تحقیقات مختلفی به این مسئله اشاره شده است. ژیا و همکاران (۲۰۱۹)، بنسون و همکاران (۲۰۲۱)، هوانگ و لین (۲۰۱۸)، لو (۲۰۱۹) و وستوئس و همکاران (۲۰۲۱) در تحقیقات خود به مسئله مدیریت خدمت‌محور اشاره داشتند. سوهاردی (۲۰۱۵) مشخص

نمودند که عملکرد شرکت‌ها نشان می‌دهد که شرکت از منابع به‌طور مؤثر استفاده می‌کند، تمرکز بر سازمان بهبود مستمر و کارآیی دارد. جی و ژو (۲۰۲۱) مشخص نمودند که در مسیر بهبود مدیریت خدمت‌محور نیاز است تا الگوهای در جهت توسعه مدیریت خدمت‌محور شکل گیرد. کوسف و همکاران (۲۰۲۱) نیز مشخص نمودند که با توجه به تغییرات موجود در عرصه‌های محیطی نیاز است تا به مسائل مربوط به مدیریت خدمات محور توجه گردد. در تفسیر این مسئله لازم به ذکر است که در جهت پیاده‌سازی سازمان خدمت‌محور نیاز است تا به جنبه‌های مختلفی از جمله پویایی سازمانی، تعالی درونی، دانش فنی، سیستم انگیزشی و تحول مدیریتی توجه گردد. توجه به عوامل پویایی سازمانی، تعالی درونی، دانش فنی، سیستم انگیزشی و تحول مدیریتی می‌تواند بستر مناسبی در جهت شکل‌گیری سازمان خدمت‌محور فراهم نماید که این مسئله به‌عنوان یک دغدغه و نگرانی می‌تواند روند توسعه این سازمان‌ها را تسهیل نماید.

خدمات‌رسانی به شهروندان به‌عنوان یکی از دغدغه‌های همیشگی دولت‌ها مشخص بوده است که نقش مهم و ارزشمندی در جهت رشد و تعالی دولت‌ها در عرصه مردم‌داری دارد. بهره‌گیری از ظرفیت‌های خدمات‌رسانی می‌تواند منجر به ایجاد پاسخگویی مناسب در حوزه خدمات دولتی گردد. ایجاد سازمان‌های خدمت‌محور به‌عنوان یکی از ضروریات مهم در عرصه‌های دولتی می‌باشد که می‌تواند نقش مهمی در ایجاد اعتماد عمومی و افزایش اتحاد ملی گردد (جی و ژو، ۲۰۲۱، ۱۰۵). امروزه دولت‌ها با بهره‌گیری از خدمات‌رسانی سازمان‌های دولتی سعی در بهبود و ارتقا جایگاه خود در عرصه‌های ملی و بین‌المللی دارد (کویرالا، ۲۰۲۱، ۵). دولت خدمت‌محور، وحدت مسئولیت و حاکمیت قانون است. در چارچوب نظم دموکراسی سوسیالیستی، دولت باید اداره و ارائه خدمات عمومی را براساس تمایل مردم از طریق اهداف خدمت به مردم از طریق مراحل قانونی انجام دهد (کوسف و همکاران، ۲۰۲۱، ۱۲۳). بدون شک ایجاد رویه‌ای در جهت شکل‌گیری سازمان خدمت‌محور یکی از مباحث مهمی می‌باشد که می‌تواند در رشد و تعالی دولت خدمت‌محور کمک نماید.

با توجه به نتایج تحقیق حاضر، پیشنهاد می‌گردد تا راهبردهایی شناسایی شده به‌صورت مناسبی در سه بخش بلندمدت، میان‌مدت و کوتاه‌مدت اجرایی شود. بنابراین پیشنهاد می‌شود که این موارد انجام پذیرد: ایجاد فرهنگ پاسخگویی در تمامی لایه‌های سازمان، تقویت روحیه جهادی در سازمان‌ها، کرامت‌بخشی به کارکنان سازمان‌های دولتی، تدوین و بازنگری نظام

1. Ji & Zhou
2. Koirala
3. Qusef et al

استخدامی سازمان‌ها با تأکید بر شکل‌گیری ثروت انسانی و شایستگی و پیاده‌سازی اپلیکیشن و ساختار یکپارچه رسانه‌ای و نشر اطلاعات .

همچنین برای راهبردهای میان‌مدت پیشنهاد می‌شود که این موارد انجام پذیرد: ایجاد بانک‌های اطلاعاتی از موجودی‌ها و کاستی‌های ساختاری و منابع انسانی سازمان‌ها، قدرت‌بخشی به بخش‌های مختلف سازمان‌ها، اولویت‌بخشی در واسپاری پروژه‌ها به بخش‌های مختلف سازمان، بازتعریف و طراحی سیستم گزارش‌دهی، ارزشیابی و نظارت در بخش‌های مختلف سازمان‌ها، چابک‌سازی و یکپارچه‌سازی فرایندهای توسعه سیستم‌های انسانی در سازمان‌ها.

و برای راهبردهای کوتاه مدت، پیشنهاد می‌شود که این موارد انجام پذیرد: ایجاد نظام آموزشی نخبه‌پرور در سازمان‌ها، تسهیل ارتباطات درون‌سازمانی از طریق طراحی سامانه‌های الکترونیکی مرتبط، واکنش مثبت و سریع به خواسته‌ها و نیازهای موجود در سازمان، اصلاح ساختار و استانداردسازی شاخص‌های شغلی و شناسایی ذی‌نفعان سازمانی در جهت پاسخگویی گویا به نیازهای ذی‌نفعان .

منابع

راهداری، علیرضا؛ نعمتی، معصومه. (۱۴۰۲). تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر پایداری عملکرد و رقابت سازمان‌های دولتی، چهاردهمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد، حسابداری و بانکداری.

عباسی، اسماء. (۱۴۰۱). آسیب‌شناسی نظام مدیریت عملکرد سازمان‌های دولتی محدوده مورد مطالعه: شهر شیراز، دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، اخلاق و کسب و کار، شیراز.

Alqudah ,M .A .(2021) .Artificial Intelligence in Managing the Electronic Customer Relationship and Enhancing the Level of Satisfaction with Electronic Services .Available at SSRN.3858964

Arora ,A & ,Kaur ,S .(2015) .Performance Assessment Model for Management Educators Based on KRA/KPI .In International Conference on Technology and Business Management.218-221 : 23 ,

Baldrige ,A .(2001) .Assessment Strengthens Competitive Position ,Milwaukee, and Markslegitt.

Benson ,L ,Thanh ,H .T & ,Thao ,B .N .(2021) .Public Management :A new public service-oriented concept of Public Service .Journal of Asian Multicultural Research for Economy and Management Study.29-36 ,(3)2 ,

Bernardin ,H.J .(2003) .Human Resource Management :an experiential ap-

- proach 3 .Th Edition .New York :Mc GrawHill.
- Bratton ,J ,.and Gold ,J .(2003) .Human Resource Management :Theory and Practice3 rd edition .(Basingstoke :Palgrave Macmillan.
- Byars ,L.I & Rue ,L.W .(2008) .Human Resource Management 9 :Th Edition. New York :Mc GrawHill.
- Herman ,L .E .,Sulhaini ,S & ,Farida ,N .(2021) .Electronic customer relationship management and company performance :Exploring the product innovativeness development .Journal of Relationship Marketing.1-19 ,(1)20 ,
- Hung ,W .H & ,Lin ,C .Y ,(2018) .December .(Strategic alignment and performance for service-oriented smart government in Taiwan :A comparison between government officials and private sector managers .In The18 th International Conference on Electronic Business) ,pp.(586-595 .
- Ji ,Y & ,Zhou ,Y ,(2021) .July .(E-government and government management optimization-oriented by citizen needs .In The12 2021 th International Conference on E-business ,Management and Economics) ,pp.(104-110 .
- Koirala ,J .(2021) .Disaster Management as Service Oriented Strategies :A New Concept .Available at SSRN.
- Liu ,Y ,Chen ,D .Q & ,GAO ,W .(2020) .How does customer orientation) in(congruence affect B2B electronic commerce platform firms ‘performance? Industrial Marketing Management.18-30 ,87 ,
- Loke ,J .“(2001) .leadershipLeadership behavior efforts on job satisfaction productivity and organizational commitment ,“Journal nurs management,(4) 9. 191-204
- Luu ,T .T .(2019) .Service-oriented high-performance work systems and service-oriented behaviours in public organizations :the mediating role of work engagement .Public Management Review.789-816 ,(6)21 ,
- Qusef ,A ,.Ayasrah ,A & ,Shaout ,A .(2021) .Comprehensive Approach to Implement E-Government Backend in Jordan Using Service-Oriented Architecture .International Journal of Software Innovation) IJSI.122-135 ,(2)9 ,(
- Ren ,M & ,Shao ,L .(2023) .Service Takt :A collaboration mechanism for service-oriented manufacturing .Computers & Industrial Engineering,184 , 109614
- Stauss ,B & ,Seidel ,W .(2019) .Complaint Management in a Customer-Oriented Firm .In Effective Complaint Management) ,pp .(1-24 .Springer ,Cham.
- Suhardi ,A .R .(2015) .Renewal of Performance Management System in Family

- Company .Procedia-Social and Behavioral Sciences.448-454 ,211 ,
- Tian ,X & ,Christensen ,T .(2021) .Myths ,instrumental reality ,or cultural change ?Modern service-oriented government reforms in China .International Public Management Journal.269-286 ,(2)24 ,
- Vestues ,K ,Mikalsen ,M & ,Monteiro ,E ,(2021) .January .(Using digital platforms to promote a service-oriented logic in public sector organizations :A case study .In Proceedings of the54 th Hawaii International Conference on System Sciences) ,p.(2193 .
- Wang ,C ,.Tang ,Y ,.Mo ,Y ,.Huang ,M .M & ,.Abdul-Rahman ,H .(2023) .Structured mathematical modelling on innovation management in project-oriented small construction firms .Heliyon.(2)9 ,
- Windarti ,G .A .O ,.Alhadi ,E ,.Zahara ,E & ,.Andriani ,T ,2020) .April .(Impact of Customer Orientation and Quality of Service on Trust and Customer Loyalty .In3 rd Forum in Research ,Science ,and Technology) FIRST) ,(2019 pp. (35-39Atlantis Press.
- Xia ,Z ,.Tian ,S & ,.Yan ,X .(2019) .Mapping the knowledge domain :Research on service-oriented government in China .Journal of Chinese Political Science.341-360 ,(2)24 ,