

تأثیر صلاحیت دستگاه های دولتی، اجرای خط مشی های دولت و دولت الکترونیک بر بهبود خدمات عمومی

مرضیه ابوالحسنی^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۱/۲۰ تاریخ چاپ: ۱۴۰۴/۰۵/۱۸

چکیده

یکی از شاخص های مهم حاکمیت خوب مربوط به خدمات عمومی است که همیشه یک موضوع استراتژیک و جالب توجه به آن بوده است، این به این دلیل است که شرایط تغییر خدمات مورد نظر از انتظارات عمومی پیروی نکرده است. مردم همیشه خدمات عمومی با کیفیت را از دولت ها درخواست می کنند، حتی اگر این خواسته ها اغلب مطابق با انتظارات نباشند. اگر به مشکلات مختلف در اجرای خدمات عمومی توجه کنید، مشکل اصلی خدمات عمومی امروز مربوط به صلاحیت دستگاه های دولتی، اجرای خط مشی های دولت و نبود دولت الکترونیک در این زمینه می باشد. از این رو هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر صلاحیت دستگاه های دولتی، اجرای خط مشی های دولت و دولت الکترونیک بر بهبود خدمات عمومی است. برای ارتقاء فرایند خط مشی گذاری خدمات عمومی از ایده های کارکنان و خبرگان شاغل در این مراکز با دیدگاه های مختلف در تدوین خط مشی ها استفاده شود و زمینه برای مشارکت آن ها فراهم شود. ضروری است فضای تعاملی مناسبی بین فعالان حوزه خدمات عمومی و خط مشی گذاران از یک سو و مجریان و خط مشی گذاران سازمان ایجاد شود. در ضمن با استفاده از فناوری اطلاعات نظیر رسانه های جمعی در تحلیل و تبیین مسائل و شناسایی ایده ها و تحلیل اطلاعات می توان از ظرفیت تحلیلی رسانه، آگاهی مصرف کننده نهایی را نسبت مسائل و مشکلات موجود در حوزه خدمات عمومی بالا برد و به ارتقای ظرفیت خط مشی گذاری و محتوای خط مشی های در بخش خدمات عمومی کمک کرد.

واژگان کلیدی

صلاحیت دستگاه های دولتی، خط مشی های دولت، دولت الکترونیک، بهبود خدمات عمومی.

^۱ دانشجوی دکترا مدیریت دولتی، گرایش خط مشی گذاری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان، اصفهان، ایران.

۱. مقدمه

بهبود خدمات عمومی و برابری یکی از مهمترین سیاست‌هایی است که با هدف اطمینان از انطباق با بخشنامه "هیچ کس را پشت سر نگذاریم" است (استوکان و همکاران^۱، ۲۰۲۲). با تحول دیجیتالی دولت‌ها در سراسر جهان، ارزیابی اینکه آیا و چگونه دولت الکترونیک بر بهبود و برابری خدمات عمومی تأثیر می‌گذارد حائز اهمیت است (مائو و ژو^۲، ۲۰۲۵). خدمات عمومی شامل تقاضای اساسی انسان برای بقا و توسعه، از جمله آموزش، مراقبت‌های بهداشتی، کار و مزایای اجتماعی است که بخش‌های مهمی از سیستم رفاه عمومی ارائه شده توسط دولت است (چیپکو و ماستروداسیو^۳، ۲۰۲۱). کیفیت خدمات عمومی به پوشش و درجه شهروندانی اشاره دارد که حقوق آنها تضمین شده است (دای و همکاران^۴، ۲۰۲۲). علاوه بر این، با توجه به اینکه خدمات عمومی نوعی توزیع مجدد است، برابری آن شکاف درآمدی را کاهش می‌دهد و توسعه اجتماعی و اقتصادی را به صورت پایدار و عادلانه ارتقا می‌دهد (اولا و همکاران^۵، ۲۰۲۴؛ کلمنتز و همکاران^۶، ۲۰۲۴).

تأثیرات دولت الکترونیک بر خدمات عمومی توجه جوامع حرفه‌ای و دانشگاهی را به خود جلب کرده است. از نظر کیفیت، محققان نشان داده‌اند که خدمات پشتیبانی دیجیتال نه تنها زیرساخت‌های عمومی را با انرژی، شایستگی محاسباتی و اتصال بهتر قادر می‌سازد، بلکه منابع محدودی را به طور موثر انتقال می‌دهد (کای و ژانگ^۷، ۲۰۲۳؛ ییگیتکانلار و همکاران^۸، ۲۰۲۳). در مقایسه با تغییرات در فرم‌ها و کانال‌های خدمات، تغییرات سازمانی کمتر ارزش‌گذاری شده است (لونا و همکاران^۹، ۲۰۲۴). از نظر برابری، اکثر مطالعات قبلی در مورد دولت الکترونیک و برابری در بین گروه‌ها بحث کرده‌اند (لارسون^{۱۰}، ۲۰۲۱)، در حالی که رابطه بین فناوری اطلاعات و برابری بین منطقه‌ای نامشخص است. یک نظر مثبت معتقد است که دولت الکترونیکی برابری شهری و روستایی خدمات عمومی را بهبود می‌بخشد (لیو و یوان^{۱۱}، ۲۰۲۴). در مقابل، یک نظر منفی وجود یک همبستگی مثبت بین شکاف دیجیتال و نابرابری‌های توسعه را در نظر می‌گیرد (آلپ و بایکن^{۱۲}، ۲۰۲۴). اگرچه اثرات یکپارچه دولت الکترونیک در سال‌های اخیر مورد بحث قرار گرفته است، اما چنین اثراتی با عوامل مشترک مربوط به بهبود و برابری خدمات عمومی مرتبط نبوده است. از این رو، روابط بین دولت الکترونیک و خدمات عمومی و مکانیسم‌های مرتبط مورد مطالعه قرار نگرفته است (لی و همکاران^{۱۳}، ۲۰۱۷؛ یانگ و همکاران^{۱۴}، ۲۰۱۹). دولت الکترونیک نه تنها ممکن است به عملکرد دولت کمک کند (مارگاریتی و همکاران^{۱۵}، ۲۰۲۲) بلکه بر نابرابری‌ها در تمایل و توانایی خدمات عمومی ناشی از تمرکززدایی غلبه کند (یان و لیو^{۱۶}، ۲۰۲۳).

¹ - Stokan et al

² - Mao & Zhu

³ - Cepiku & Mastrodascio

⁴ - Dai et al

⁵ - Ullah et al

⁶ - Clements et al

⁷ - Cai & Zhang

⁸ - Yigitcanlar et al

⁹ - Luna et al

¹⁰ - Larsson

¹¹ - Liu & Yuan

¹² - Alp & Baycan

¹³ - Li et al

¹⁴ - Yang et al

¹⁵ - Margariti et al

¹⁶ - Yan & Lyu

خدمات عمومی بنا به ضرورت ذاتی جوامع و افراد تشکیل دهنده با توجه به شرایط عمومی و خاص آنان، یکی از دلایل وجودی متشکله ارکان اداری دولت ها در اجرای وظایف اساسی خدمتگزاری می باشد که این امر عرفی در طول سالیان متمادی با رشد قانون گرایی بصورت قوانینی مستحکم درآمد و باعث رابطه مستقیم بین دولتمردان با مردم و آزادی های آنان بصورت معادله ای، تناسبی گردید، حکومت ها در طول تاریخ خدماتی را به جامعه ارائه می دادند که این خدمات با گذر زمان و نوع حکومت و متغیرهای دیگر شاخصه های حداقلی و حداکثری را در استمرار و ارائه خدمات عمومی بعنوان مدلی مطرح ارائه نمودند که ارائه خدمات و امکانات در قرن حاضر باعث تاسی بسیاری از کشورها در استمرار بهینه این خدمات شده است، زیرا یکی از مهمترین ویژگی های کشورهای متمدن ارائه مستمر خدمات عمومی و مرفه سازی زندگی اجتماعی افراد عضو بنا به فراخور نیازی آنها تا سرحد امکانات مالی دولت می باشد (آریتونانگ^۱، ۲۰۱۷). خدمات عمومی در همه جا وجود دارد و نیاز به اصلاح و مدرن سازی دارد. وضعیت خدمات عمومی و آینده پیشنهادی آنها در مرکز بحث های عمومی و خط مشی گذاری دولتی قرار دارد (امین^۲، ۲۰۲۲).

خط مشی گذاری را علم دولت و شاخه ای جدید از علم سیاست می دانند که با توجه به چند وجهی بودن مسائلی که خط مشی ها برای حل آن ها تدوین می شوند از علومی همچون حقوق، اقتصاد، جامعه شناسی و روان شناسی به تناوب و تناسب بهره مند می شود (هاولت و موکرجی^۳، ۲۰۱۷). برخی از صاحب نظران خط مشی گذاری، آن را مجموعه ای از اعمالی می دانند که به منظور دستیابی به هدفی به اجرا در می آید و برخی آن را به معنای آنچه دولت ها انتخاب می کنند که انجام دهند یا انجام ندهند، تعریف کرده اند (دی^۴، ۲۰۱۷). در واقع خط مشی گذاری باید بهترین و مناسب ترین راه حل ها را برای حل مشکلات یا جلوگیری از آن ها اتخاذ کند (ماسال لیلکونا و سگال^۵، ۲۰۱۷). خدمات عمومی به عنوان یک کل مستلزم فعالیت هایی است که با مدیریت خدمات توسط دستگاه های دولتی در واحدهای پایین تر یا سایر نهادهای قانونی بر اساس اختیارات معین مرتبط است (آریتونانگ، ۲۰۱۷). بسیاری از دولت ها در تلاش هستند تا تغییرات اساسی در حاکمیت و طراحی ارائه خدمات عمومی را با ارائه به دستگاه های دولتی با مدیران با صلاحیت تضمین کنند (امین، ۲۰۲۲). شیر^۶ (۲۰۱۷) صلاحیت را به عنوان ویژگی های زمینه ای و توانایی های ذهنی و جسمی یک فرد توصیف کرده که به صورت علی به عملکرد شغلی اثربخش مربوط می شود. سازمان ملل متحد صلاحیت را این گونه تعریف می کند؛ ترکیبی از مهارت ها، ویژگی های شخصی و شخصیتی و رفتارهایی که مستقیماً با عملکرد موفق در یک شغل خاص مرتبط هستند (کامار و همکاران^۷، ۲۰۲۱).

هنگام ارائه خدمات بهتر به مردم، چندین جنبه وجود دارد که باید در نظر گرفته شود. برای شناسایی این موارد، باید جامعه (کاربر) را همزمان در موقعیت مصرف کننده و شهروند قرار داد. این جنبه ها عبارتند از (۱) پاسخگویی بین ارائه دهندگان و کاربران و جامعه؛ (۲) نمایندگی و مشارکت کل بدنه شهروندی و استفاده کنندگان از خدمات از طریق بحث و تصمیم گیری در مورد خط مشی و عمل؛ (۳) اطلاعات مربوط به در دسترس بودن، عملیات، سازماندهی و عملکرد سرویس

¹ - Aritonang

² - Amin

³ - Howlett & Mukherjee

⁴ - Dye

⁵ - Marsal-Llacuna & Segal

⁶ - shy

⁷ - Kumar et al

مربوط به علاقه جامعه؛ (۴) صلاحیت دستگاه‌های دولتی در زمینه در دسترس قرار دادن خدمات (از جمله در دسترس بودن، سهولت، سازگاری برای برآوردن نیازهای جدید)؛ (۵) انتخاب آزادانه توسط جامعه؛ و (۶) جبران خسارت از طریق کانال‌های شکایت و رویه‌های مربوطه (امین، ۲۰۲۲). خدمات عمومی برای ایجاد یک رابطه خوب در جامعه بسیار مهم است. این امر می‌تواند تحت برخی شرایط به عنوان محور شکل‌گیری تصورات عمومی و هویت‌های جمعی و همچنین کمک به حفظ همبستگی عمل کند. این تفاوت اصلی بین خدمات عمومی و خصوصی است. از این رو بررسی عوامل تاثیر گذار بر بهبود خدمات عمومی که با آحاد مردم سروکار دارند اهمیت این موضوع را دوچندان کرده است. از این رو هدف این پژوهش بررسی تأثیر صلاحیت دستگاه‌های دولتی، اجرای خط مشی‌های دولت و دولت الکترونیک بر بهبود خدمات عمومی است.

۲. مبانی و چارچوب نظری

۲-۱. خدمات عمومی

برونداد حاصل از به‌کارگیری هدفمند نیروی انسانی، فرآیندها، اطاعات و فناوری، توسط سازمان که منجر به نتیجه‌ای ارزشمند از دید ذینفع شده و در راستای اجرای مأموریت و تحقق اهداف سازمان باشد را خدمت می‌نامند. ذینفع یک خدمت می‌تواند گروهی از اشخاص حقیقی-حقوقی، همه مردم یا یک نهاد حاکمیتی باشد که بر موضوع خدمت تاثیرگذار یا از آن تاثیرپذیر است. یک خدمت می‌تواند از طریق راه‌های ارتباطی متنوع به ذینفعان ارائه شود و برای ارائه یک خدمت، یک یا چند فرآیند در درون سازمان اجرا می‌شود تا نتیجه لازم برای ذینفع تولید شود. یک خدمت باید یک نوع نتیجه/خروجی داشته باشد. مثال‌هایی از خدمات به قرار ذیل است: ارائه تسهیلات مالی، صدور کارت شناسایی، ثبت ازدواج، انتشار محصولات فرهنگی و آموزشی، ارزشیابی مدارک تحصیلی، اطاع‌رسانی فرصت‌های شغلی، رسیدگی به شکایات مردم (کبرال و همکاران^۱، ۲۰۱۳).

نظریه خدمات عمومی در اثر لزوم تامین خدمات عموم‌ی‌در زندگی اجتماعی به وجود آمده و به مرور زمان تحولات بسیاری را پذیرفته است. از خدمات عمومی تعاریف مختلفی ارائه شده است که نقطه مشترک تمام این تعاریف تامین نیازهای عمومی جامعه می‌باشد. لذا میتوان گفت خدمات عمومی فعالیت‌هایی هستند که نهادهای عمومی یا خصوصی زیر نظر اشخاص عمومی برای برآورده کردن نیازهای همگانی انجام می‌دهند و حقوق اداری به مثابه حقوق حاکم بر خدمات عمومی در این اندیشه نمود پیدا می‌کند (قربانی زاده و همکاران، ۱۴۰۰). افزون بر این، خدمات عمومی خدماتی هستند که برای رسیدگی به مشکلات یا مسائل اجتماعی یا اقتصادی به مردم ارائه می‌شوند. این خدمات توسط بخش‌های عمومی، خصوصی، یا بخش سوم (غیرانتفاعی) عرضه می‌شوند (آزبورن^۲، ۲۰۲۰).

به اعتقاد برخی، مشروعیت دولت وابسته به میزان خدمات عمومی است که انجام می‌دهد و اگر دولتی قدرت انجام دادن این وظیفه را نداشته باشد شایستگی بقای خود را از دست می‌دهد. مشروعیت اعمال قدرت نیز از همان هدف خدمت مایه می‌گیرد. در نظریه خدمات عمومی نوین، مدیران دولتی پشتیبان جامعه مدنی و محلی هستند. نظریه خدمات عمومی نوین اجازه می‌دهد تا طیف وسیعی از انتخاب‌های خط مشی، مسئولیت‌های اخلاقی و تعهدات مدنی ایجاد و برای مدیران دولتی ضروری گردد. رویکرد خدمات عمومی نوین اشاره به پاسخگویی چند جانبه یا پیچیده دارد که بستری

^۱ - Cabral et al

^۲ - Osborne

جهت تبیین و شکل‌گیری مفهوم پاسخگویی اجتماعی سازمانی است (شهبازی و همکاران، ۱۴۰۱). خدمات عمومی از منظر جدید بر مشارکت شهروندان در فرایند حکمرانی تأکید دارد و وظیفه دولت در این مورد ایجاد فضای امن و مناسبی است که با زیرساخت‌های کارآمد، امکان مشارکت شهروندان را به طور مؤثر فراهم آورد. خدمات عمومی دارای هفت اصل بنیادین است (زاهدی، ۱۴۰۲):

- (۱) خدمت‌رسانی به‌جای راهبری و کمک به شهروندان برای تحقق منافع مشترک
- (۲) خلق منافع جمعی و مسئولیت‌های عمومی
- (۳) فکر راهبردی و دموکراتیک از طریق همکاری و تلاش‌های جمعی
- (۴) خدمت به شهروندان و پاسخگویی به آنان
- (۵) پیروی از قانون اساسی و ارزشهای اجتماعی
- (۶) احترام به مردم و تأکید بر همکاری و رهبری دوسویه
- (۷) گرامیداشت حقوق شهروندی و خدمات عمومی، پذیرش نقش بیشتر در جامعه و کمک به ارتقای منافع عمومی.

۲-۲. صلاحیت

لستر تارو، نظریه‌پرداز مشهور و استاد دانشگاه معتقد است در هزاره سوم، مزیت رقابتی سازمان‌ها میزان هوش، دانایی، دانش خردمندانه و صلاحیت نیروی انسانی آنهاست و دیگر منابع خدادادی مانند نفت برای بالندگی و رشد جوامع کافی نیست. هر جامعه‌ای که به داشتن سهم مؤثر در هزاره سوم و چالش‌های جهانی علاقمند است، باید راه را بگشاید برای کسانی که به بسط دانایی و رشد ظرفیت هوشی خود علاقمند هستند و درکل، احترام و علاقه به تعالی انسانی را در برنامه‌ریزی‌های کلان خود قرار دهد (صالحی کردآبادی، ۱۳۹۳). دنیای پرچالش و پویای کنونی، مجال از دست‌دادن فرصت‌های طلایی را به هیچ شرکت و سازمانی نمی‌دهد. با کوچک‌ترین اشتباه استراتژیک، یک سازمان برای همیشه به ورطه نابودی کشانده خواهد شد. اگر زمانی منابعی مانند سرمایه، زمین، ماشین‌آلات، کار نیروی انسانی غیرمتخصص، مواد اولیه و این چنین موارد فیزیکی برای امکان بقای سازمان‌ها در گردونه رقابت کافی بودند، امروزه با توجه به رقابت بسیار شدید و پیچیده، محیط ناپایدار، پیشرفت‌های برق‌آسای فناوری، توسعه روزافزون اطلاعات و ارتباطات و ... تقریباً ادامه حیات برای سازمانی بدون مؤلفه‌های دانش محور یا همان نیروی انسانی متخصص و کارآزموده وجود نداشت. سازمان‌های دنیای مدرن با مجموعه بسیار گسترده‌ای از ذی‌نفعان گوناگون مانند مصرف‌کنندگان، مشتریان، کارکنان، تأمین‌کنندگان، سازمان‌های غیرانتفاعی، تشکلهای مدنی و بسیاری از مجموعه‌های زنده اجتماعی دیگر در ارتباط هستند. عصر فناوری اطلاعات و انقلاب دیجیتال نیز توجه به ارزش این عناصر گرانبها در چرخه عمر شرکت‌ها و سازمان‌ها را دوچندان کرده است و شاید به جرئت بتوان ادعا کرد پیشرفت و تعالی هر سازمانی مرهون توانایی و صلاحیت منحصربه‌فرد نیروی انسانی آن است (شاهنوشی و دادخواه، ۱۳۹۶).

۲-۳. خط مشی

خط‌مشی‌ها را می‌توان با توجه به موضوع آنها در دسته‌های دولتی، تجاری و شخصی طبقه‌بندی نمود. خط‌مشی در همه جا وجود دارند. خط‌مشی‌ها در مفهوم اصلی خود، به معنی سیاسی دولت‌ها و نهادهای تبیین‌کننده سیاست‌های کلان مانند مجلس و قوه قضاییه است. خط‌مشی، پیشنهادی سازمانی برای حل مشکلات اصلی با در نظر داشتن یک مفهوم است

(الریسی امان جاسم و اوجیاکو^۱، ۲۰۲۱). خط‌مشی عمومی عبارت است از تصمیم‌ها و سیاست‌هایی که به وسیله مراجع مختلف بخش عمومی از قبیل مجلس، دولت و قوه قضاییه که نماینده حفظ منافع عمومی جامعه می‌باشند، اتخاذ می‌گردد (کاظمی و همکاران^۲، ۲۰۲۴). خط‌مشی عمومی مجموعه‌ای از اقدامات است که دولت‌ها با هدف تغییر شرایط اقتصادی و اجتماعی خود اجرا می‌کنند (احدزاده و همکاران^۳، ۲۰۲۱). خط‌مشی عمومی اصولی هستند که به وسیله مراجع ذی صلاح در کشور وضع شده‌اند و به عنوان یک الگو و راهنما، اقدامات لازم را در جامعه راهبری می‌کند؛ به عبارت دیگر خط‌مشی عمومی الگوی کلی فعالیت‌های دولت در یک زمینه خاصی است که دارای هدف و مقصود است. کارکرد اصلی خط-مشی، بیان کنش اجتماعی است که دولت‌ها باید اتخاذ و پیگیری کنند خط‌مشی را می‌توان به صورت خصوصی و هم عمومی توسعه و اجرا کرد (سامسور^۴، ۲۰۲۱).

جهان پر از خط‌مشی‌های نوشته شده‌ای است که اجرا نشده‌اند، چرا که اجرا به توانایی و تمایل مدیران در پیگیری برای اجرای برنامه‌ها بستگی دارد. خط‌مشی که بازیگران تدوین می‌کنند ممکن است منطقی‌ترین، دقیق‌ترین و مدرن‌ترین برنامه باشد، اما اگر مدیران نتوانند آن را صحیح اجرا کنند، پیامد حاصله از آن ممکن است ناقص و یا حتی شکست بخورد. در واقع اجرا، پل بین یک برنامه و ایده در جهت رسیدن به هدف و تأثیر هدف مورد نظر بر جامعه است؛ بنابراین سازگاری و ارتباط متقابل بین مراحل خط‌مشی گذاری ضروری است. اجرا و پیاده‌سازی خط‌مشی در کشورهای جهان سوم، جایی که گروه‌های ذینفع به دنبال جلوگیری از قوانین دست‌پاگیر در اجرای خط‌مشی عمومی هستند، صد درصد مشکل جدی‌تری است (کاظمی و همکاران، ۲۰۲۴). اجرای موثر خط‌مشی، متضمن اجرای یک خط‌مشی در جهتی است که اهداف کلی و جزئی خط‌مشی تحقق یافته کسب یا درک شود. یک خط‌مشی زمانی موفقیت آمیز و اثربخش تلقی می‌شود که به اهداف اولیه که توسط طرفداران آن تعیین شده است، نایل شده و هیچ انتقاد قابل توجهی به دنبال نداشته باشد و از حمایت همه جانبه برخوردار باشد. در اجرای اثربخش خط‌مشی برای صرفه‌جویی در هزینه کلان و جلوگیری از هدر رفت منابع باید تدوین کنندگان اقدامات مناسب برای تقویت عوامل موثر پیش برنده و پیشگیری از عوامل بازدارنده اجرای خط‌مشی فراهم آورند (جمالی کاکرودی و همکاران، ۱۴۰۳).

۲-۴. دولت الکترونیک

دولت الکترونیک مجموعه‌ای از ارتباطات الکترونیکی است که بین دولت، سازمان‌ها و شهروندان رخ می‌دهد. دولت الکترونیک استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ایجاد تغییر در ساختارها و فرآیندهای کاری سازمان‌های دولتی است (ژائو و همکاران^۵، ۲۰۱۷). اصطلاح دولت الکترونیک به پیاده‌سازی و استفاده از فناوری اطلاعات دیجیتال تعامل در زمینه‌های به اشتراک گذاری اطلاعات، ارتباطات و پردازش تراکنش‌ها برای تسهیل ارتباط دولت به شهروند اشاره دارد. خدمات دولت الکترونیک معمولاً با حذف هزینه‌های دولت، هزینه‌های جابجایی کاغذ، کاهش زمان تحویل پیام و به حداقل رساندن دوره‌های انتظار و جستجو هزینه‌های خصوصی سهامداران دولت الکترونیک را کاهش می‌دهد (الحسینی و همکاران^۶، ۲۰۲۳). بهره‌گیری از امکانات دولت الکترونیک می‌تواند موجب ارایه بهتر خدمات دولتی به شهروندان شود

¹ - AlRaeesi Eman Jasim & Ojiako

² - Kazemi et al

³ - Ahadzadeh et al

⁴ - Samsor

⁵ - Zhao et al

⁶ - Al-Hussein et al

(رهنورد و همکاران^۱، ۲۰۱۹). اجرای دولت الکترونیک مستلزم مشارکت ذینفعان در هر سطح از چرخه عمر توسعه است، از مرحله شروع تا مرحله نظارت و ارزیابی برای به حداقل رساندن خطرات مرتبط با فرآیند اجرا؛ بنابراین، سازمان ها از ایجاد یک فرآیند تصمیم گیری مؤثر که شفاف است و قادر به ایجاد خدمات دولت الکترونیکی یکپارچه برای پشتیبانی از اشتراک گذاری اطلاعات، همکاری بین سازمانی و قابلیت همکاری در چندین سیستم است، سود می برند (آشای و ارانی^۲، ۲۰۱۹).

امروزه بهره مندی از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ارائه خدمات و مدیریت تعاملی که از آن تحت عنوان دولت الکترونیک یاد می شود، تلاش دارد تا زمینه های دسترسی های آحاد اجتماع و جوامع را به خدمات و تسهیلات عمومی و نیز کارگزاران را در اداره امور کشور از طریق ابزارهای نوین رسانه ای الکترونیک فراهم کرده و ارتباط دولت و شهروندان را به شکلی جدید پیریزی و ایجاد نماید. در این راستا اطلاعات و فناوری اطلاعات در ایجاد یک دولت شفاف نقش قابل توجهی دارد. در دنیای امروز که گرایش به سمت جهانی شدن شدت گرفته، اطلاعات و ارتباطات مرزهای جغرافیایی را در نوردیده است، دولت هایی که بتوانند اطلاعات را به صورت شفاف در اختیار شهروندان قرار دهند، قدرتمندتر و مردمی ترند. به بیان دیگر دولت ها با شفاف نمودن عملکرد خود از طریق اطلاع رسانی آن هم به صورت الکترونیکی مشروعیت کسب می کنند و دولت الکترونیک به مثابه گذرگاهی مطمئن، دولت های سنتی را تبدیل به دولت های نوین می کند. در واقع دولت الکترونیک با استفاده از قابلیت های فناوری اطلاعات مداخلات غیرضروری کارکنان دولت را کاهش داده و با ایجاد اطلاعاتی شفاف درباره فرایند خط مشی گذاری دولت و فرایند ارائه خدمات به مردم توانسته از رفتارهای فساد برانگیز کارکنان دولت پیش گیری کند (عبداللهی و توکلی جوشقانی، ۱۳۹۳).

فراهم کردن بستر دسترسی آزاد شهروندان به اطلاعات، شالوده ایجاد دولتی شفاف را پیریزی می نماید. شفافیت در دنیای امروزی که گرایش به سمت جهانی شدن در آن شدت گرفته است، از اهمیت ویژه ای برخوردار است و نگرش مردم و مسئولان به سبب تماس با فراسوی مرزها میل به شفاف سازی و پاسخگویی دارد؛ زیرا این جریان (جهانی شدن) اقتضا می - کند اطلاعات و ارتباطات از مرزهای جغرافیایی گذشته و موجب نزدیکی تمامی حوزه های جوامع شود. از این رو دولت - هایی که بتوانند اطلاعات خود را به صورت شفاف در اختیار دیگران قرار دهند از دیدگاه بین المللی از مشروعیت ویژه ای برخوردار هستند. دولت ها برای ارتقای شفافیت، با استفاده از کانال های مختلف، ارتباط میان دولت و مردم را برقرار و جریان اطلاع رسانی به جامعه را تسریع می نمایند، ارائه برخط قوانین و مقررات، در دسترس قرار دادن نام ها و نشانی ها، ارائه برخط اطلاعات مربوط به طرح ها و برنامه های دولتی، هزینه های صرف شده و میزان کارایی بخش های مختلف دولتی، همه و همه نمونه هایی از تلاش دولت هایی است که در پی ارتقای شفافیت خود هستند. حتی اندیشمندان عرصه علوم اجتماعی نیز کارکردها و پیامدهای فراوانی بر سامانه دولت الکترونیک مفروض دانسته اند: فروکش کردن فساد اجتماعی در نتیجه ارتقاء و بهبود شفافیت، سهولت بیشتر در فرایندها و روندهای جاری و ساری اجتماع، افزایش حضور شهروندان و مسئولیت فیمابین کارگزاران و شهروندان و جلوگیری از اتلاف هزینه در فعالیت های اجتماعی از جمله موارد سامانه مذکور است (یارباب و همتی بروجنی، ۱۴۰۳).

^۱ - Rahnvard et al

^۲ - Ashaye & Irani

۲-۵. صلاحیت دستگاه ها و اجرای خط مشی های دولت در بهبود خدمات عمومی

نظریه «خدمات عمومی» در اثر لزوم تأمین خدمات عمومی در زندگی اجتماعی به وجود آمده و به مرور زمان تحولات بسیاری را پذیرفته است. از خدمات عمومی تعاریف مختلفی ارائه شده است؛ نقطه مشترک تمام این تعاریف، تأمین نیازهای عمومی جامعه است؛ بنابراین می توان گفت خدمات عمومی، فعالیت هایی هستند که نهادهای عمومی یا خصوصی، زیر نظر اشخاص عمومی برای برآورده کردن نیازهای همگانی انجام می دهند و حقوق اداری به مثابه حقوق حاکم بر خدمات عمومی در این اندیشه نمود پیدا می کند، اندیشه ای که متضمن مشروعیت قدرت و دولت می باشد و شایستگی بقای دولت به آن وابستگی تامی دارد (رضایی زاده و کاظمی، ۱۳۹۱). خدمات عمومی، به طور کلی به عنوان فعالیت های که منفعت عمومی دارند و در ابتکار عمل نهادهای عمومی هستند، تعریف می شود. بنیاد نهادن و راه انداختن آن ها زیر نظر نهادهای عمومی است؛ اگر چه حمایت و نگهداری از خدمات عمومی برای سرمایه گذاری به بخش خصوصی هم واگذار می شود (چو^۱، ۲۰۰۳). دریافت خدمات عمومی در مقیاس وسیع صورت می گیرد، بر زندگی روزانه افراد تاثیر مستقیم دارد و مسئولیت آن ها با مراجع خاص و متفاوت از هم می باشد؛ مثل خدمات آموزش، فضای سبز، خدمات ورزشی، بهداشتی، فرهنگی و مذهبی (ملک شاهی و وکیلی، ۱۳۹۶).

با توجه به قانون برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور خدمات عمومی در حوزه سلامت و بهداشت عمومی بر عهد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی بوده و خط مشی گذاری و تدوین قوانین و مقررات با هدف ارتقاء سلامت مردم و بهبود عملکرد نظام سلامت (دسترسی، کیفیت، عدالت، پاسخگویی و کاهش هزینه ها در حوزه بهداشت، درمان، غذا، دارو، تجهیزات و ملزومات پزشکی و فراورده های آرایشی و بهداشتی) از وظایف حاکمیتی وزارت بهداشت است (شیخ بگلو و همکاران، ۱۳۹۹). خط مشی گذاری عمومی از فرآیندهای نوظهور مدیریتی است که در مرکز روابط میان شهروندان و دولت ها قرار دارد و به میزان زیادی کیفیت زندگی روزمره شهروندان را تحت تاثیر قرار می دهد. سیاست گذاران مبتنی بر فرایند خط مشی گذاری عمومی، در اصل منافع عمومی را دنبال می کنند، آنها باید در عمل، ذی نفعان گوناگون جهت مشارکت را تشخیص دهند و هزینه ها و مزایای هر یک را در نظر بگیرند (کولباچ و هوپ^۲، ۲۰۱۸).

امروزه علت توسعه یافتگی کشورها را باید در سرمایه غنی خط مشی ای (سیاستی) و همچنین صلاحیت دستگاه های دولتی جستجو کرد و سایر سرمایه ها فرع این دو عامل کلیدی هستند. بنابراین هرچه صلاحیت دستگاه های دولتی و ظرفیت خط مشی گذاری ملی کشوری بالاتر و غنی تر باشد، اطلاق عنوان کشور پیشرفته به آن بیشتر صادق است (امین، ۲۰۲۲). خط مشی عمومی، آن چیزی است که دولتها تصمیم دارند انجام دهند یا انجام ندهند (اهرنبرگ و اسمیت^۳، ۲۰۱۶). خط مشی عمومی در اصل، تمرکز فکری بر طراحی، اجرا و ارزیابی سیاست ها به عنوان مداخلات هدفمند دولت در فرایندهای اجتماعی بوده است که قبل از عملی شدن یا تغییر در پرتو تجربه، باید با دقت مدیریت شوند (پیترز^۴، ۲۰۱۹). خط مشی عمومی برای دولت ها، سازمانهای خصوصی و افراد از اهمیت ویژه ای برخوردار است. دولت زمان، انرژی و منابع زیادی را برای توسعه خط مشی ها اعمال می کند. سازمانهای خصوصی نیز تحت تاثیر نتایج حاصل از خط مشی های عمومی

^۱ - Cho

^۲ - Colebatch & Hoppe

^۳ - Ehrenberg & Smith

^۴ - Peters

قرار می گیرند و افراد جامعه نیز رفتارهای خود را متناسب با خط مشی های عمومی تنظیم می کنند (آنیب، ۲۰۱۸). صلاحیت توانایی انجام یا انجام یک کار یا وظیفه بر اساس مهارت ها و دانش و حمایت از اخلاق کاری مورد نیاز شغل است. صلاحیت به عنوان توانایی یک فرد برای تولید در سطح رضایت بخش در محیط کار، همچنین نشان دهنده ویژگی های دانش و مهارت های متعلق یا مورد نیاز هر فرد است که آنها را قادر می سازد وظایف و مسئولیت های خود را به طور موثر انجام دهند و استانداردهای کیفیت حرفه ای را در کار بالا ببرند (امین، ۲۰۲۲).

نتایج پژوهش سوزوکی و هیور^۱ (۲۰۲۱) بیانگر این مهم است که صلاحیت داشتن از جمله عوامل و ملاک های مهم در اداره هر جامعه و حکومت است. به عبارتی رشد و پیشرفت حکومت ها در گرو این مهم است که افراد با صلاحیت در منصب های مناسب قرار گیرند؛ چرا که منابع انسانی مهمترین منبع هر کشور است که با بکارگیری مناسب آنها می توان به اهداف و چشم اندازها در بخش های مختلف از جمله در حوزه خدمات عمومی دست یافت (کارون و همکاران^۲، ۲۰۱۹). تدوین و تغییر سیاست در خدمات عمومی به دلیل پیچیدگی فنی این نظام، بسیار چالش برانگیز است و تغییر در بخشی از این نظام پیچیده و به هم پیوسته به طور اجتناب ناپذیری بر دیگر بخش ها و بسیاری از کارگزاران مختلف آن تأثیرگذار است (مای و همکاران^۳، ۲۰۱۸). سیاست گذاران و مدیران برای بهبود خدمات عمومی باید به طور دائمی با کلیه ذی نفعان از جمله مدیران سایر بخش ها و همین طور با نمایندگان مردم و افراد با نفوذ جامعه در تعامل باشند تا موضوعات را در سیاست های بخش های مختلف دولت لحاظ کنند و به بهبود تدوین خط مشی ها در کل جامعه کمک کنند. ارتباطات سازمانی مناسب با سایر سازمان های دولتی و خصوصی مرتبط مانند موسسات بیمه سلامت، دانشگاه ها و مراکز تحقیقاتی، صنایع داروسازی، نمایندگان مردم و رسانه های عمومی، دستیابی به اهداف پایدار خدمات عمومی را تسريع می کند. افزون بر این صلاحیت و شایستگی دستگاه های دولتی در بخش خدمات عمومی و ترویج سیاست های بخش سلامت و بهداشت در جامعه، از جمله عواملی است که می توان در بهبود خدمات عمومی تأثیرگذار باشد (امین، ۲۰۲۲).

۲-۶. دولت الکترونیک و بهبود خدمات عمومی

خدمات عمومی شامل خدمات ضروری تولید شده توسط دولت یا مؤسسات عمومی است که هدف آنها حفاظت از حقوق اساسی بشر است که شامل نیازهای اساسی مانند آموزش، کار و مراقبت های بهداشتی است (چیکو و ماستروداسیو، ۲۰۲۱). بهبود خدمات عمومی معمولاً شامل عملیات دولتی و شرایط اساسی مانند توسعه اقتصادی، تراکم جمعیت و محیط طبیعی است (لی و همکاران ۲۰۱۷؛ یانگ و همکاران ۲۰۱۹). بهبود خدمات عمومی نتیجه همکاری بین عملکردها و سلسله مراتب های متعدد است که با اطلاعات نامتقارن، پاسخگویی ناکافی و هماهنگی نامناسب مشخص می شود (چن و همکاران^۴، ۲۰۱۹). برخی از مطالعات راه حلی برای مشکلات فوق در ابعاد مالی و فنی پیدا کرده اند. شفافیت مالی می تواند سطح کیفیت خدمات عمومی را با بهینه سازی ساختار هزینه های مالی و بهبود کارایی صندوق های خدمات عمومی بهبود بخشد (یانگ^۵، ۲۰۲۱). فناوری اطلاعات و ارتباطات (دولت الکترونیک) یک سیستم ارائه خدمات عمومی شفاف را

^۱ - Suzuki & Hur

^۲ - Charron et al

^۳ - Mays et al

^۴ - Chen et al

^۵ - Yang

امکان پذیر می کند و قابلیت اطمینان را از نظر کیفیت و جدول زمانی انجام خدمات تضمین می کند (ونکاتش و همکاران^۱، ۲۰۱۶).

دولت الکترونیک تصمیم گیری منطقی و استفاده از منابع علمی را برای بهبود خدمات عمومی تسهیل می کند. قبل از مرحله سیاست گذاری، دولت الکترونیک انواع، گروه ها، حوزه ها و بخش های خدمات عمومی را پوشش می دهد و اطلاعات جامع را برای تحلیل های بعدی جمع آوری می کند (واترز و همکاران^۲، ۲۰۲۳). با شناسایی الگوها، روندها و مسائل در خدمات عمومی، منابع آموزشی ناکافی یا پوشش کم منابع پزشکی در حوزه های خاص قابل شناسایی است (کورتیس^۳، ۲۰۱۹). همانطور که ارائه دهندگان خدمات عمومی بینش بهتری در مورد نیازهای شهروندان از طریق داده های کامل تر به دست می آورند، می توانند به طور جمعی به این نیازها بیاورند، تنظیم کنند و به موقع به آنها پاسخ دهند (لارسن و فولستاد^۴، ۲۰۲۴). اتصال آنلاین به شفاف سازی تقسیم کار کمک می کند، بخش های شرکت کننده را تشویق می کند تا در برابر یکدیگر و شهروندانی که به آنها خدمت می کنند پاسخگو باشند و به طور موثر منابع عمومی را به خدمات عمومی تبدیل می کند (چن و همکاران، ۲۰۱۹).

یک دولت الکترونیک می تواند بر اثرات منفی برخی از عوامل که باعث شکاف خدمات عمومی بین مناطق می شود، مانند تمرکززدایی و اجرای سیاست های انتخابی، غلبه کند. برای تفاوت در نیت، دولت الکترونیک در تمام سلسله مراتب اداری به هر منطق اجازه می دهد تا مستقیماً توسط مقام بالاتر نظارت شود، در نتیجه از ورودی خدمات عمومی کافی و کاهش رقابت بین دولتی اقتصادی می کاهد (ما و ژنگ^۵، ۲۰۱۹؛ سیلال و همکاران^۶، ۲۰۲۳). با توجه به نابرابری در توانایی ها، زیرساخت های مشترک و کمک های تدارکاتی می توانند به طور بالقوه کمبود منابع مالی و مهارت ها را برطرف کنند و در نتیجه دولت های ناب و سازگار ایجاد کنند (کوهن و همکاران^۷، ۲۰۲۳). یک دولت الکترونیکی همچنین برقراری ارتباط، همکاری و حتی ترویج برخی از پروژه های خدمات عمومی را برای مناطق راحت می کند و در نتیجه شکاف بین مناطق را کاهش می دهد (رامیرز د لا کروز و همکاران^۸، ۲۰۲۰). همانطور که خدمات عمومی در مناطق بیشتری ثبت و جمع آوری می شوند، دولت بهتر می تواند منابع بین مناطق را تخصیص دهد (یان و لیو، ۲۰۲۳).

افزون بر این دولت الکترونیک تمام منابع را به هم متصل می کند و رویه ها را ساده می کند و عملکرد روان خدمات عمومی را تسهیل می کند. در ابتدا، سرعت و سهولت استفاده از ابزارهای آنلاین باعث راحتی کارمندان دولت و صرفه جویی بیشتر در منابع انسانی و هزینه های اداری مربوط به خدمات عمومی می شود (کوهلمن و هوبرگر^۹، ۲۰۲۳). با بهبود شفافیت و حذف تشریفات اداری، ارائه خدمات عمومی نیز برای شهروندان دوستانه تر می شود و در نتیجه فرآیند تولید مؤثرتر می شود (آرایانکلام و همکاران^{۱۰}، ۲۰۲۱). دسترسی و اتصال به اطلاعات زیربنایی همچنین از انعطاف پذیری و عملکرد ساختارهای حاکمیتی در مقیاس بزرگ پشتیبانی می کند، مانند جلوگیری از تکرار سرمایه گذاری و اتلاف منابع

¹ - Venkatesh et al

² - Wouters et al

³ - Curtis

⁴ - Larsen & Følstad

⁵ - Ma & Zheng

⁶ - Silal et al

⁷ - Kuhn et al

⁸ - Ramírez de la Cruz et al.

⁹ - Kuhlmann & Heuberger

¹⁰ - Arayankalam et al

در خدمات عمومی (فان و همکاران^۱، ۲۰۱۹). از این رو انتظار می رود دولت الکترونیک موجب بهبود خدمات عمومی شود (مائو و ژو، ۲۰۲۵).

۳. بحث و نتیجه گیری

معدنی و همکاران (۱۴۰۳) پژوهشی با عنوان شناسایی و اولویت بندی عوامل حیاتی موفقیت نوآوری و تحول دیجیتال در خدمات عمومی انجام دادند. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و دارای رویکرد آمیخته است و در آن در مرحله اول از روش کیفی گروه کانونی و در مرحله دوم از روش کمی پیمایش استفاده شده است. ابزار گردآوری اطلاعات در مرحله اول شامل مصاحبه های نیمه ساختاریافته و در مرحله دوم شامل پرسش نامه بود. در مرحله اول با استفاده از روش نمونه گیری هدف مند و انجام مصاحبه های تخصصی، ابعاد، مؤلفه ها و شاخص های مرتبط استخراج شدند و در گام بعد با استفاده از نمونه گیری طبقه ای از نظرات ۲۵ نفر در خصوص ابعاد و مولفه های گام اول بهره گیری شد. روایی و پایایی ابزار پژوهش از طریق روایی افتراقی و پایایی مرکب تایید شد. گزاره های نهایی پژوهش با استفاده از شیوه کدگذاری کینگ و هاروکز و رویکرد استقرایی در سه دسته "کلیدی، یکپارچه کننده و کلان" دسته بندی شدند. مطابق با یافته های تحقیق، از ۱۵۷ گزاره اولیه، ۸۴ دسته کلیدی؛ ۲۹ دسته یکپارچه کننده و ۵ دسته کلان استخراج شدند و در مرحله دوم، تمامی دسته های یکپارچه کننده و کلان از منظر متخصصان مورد تأیید قرار گرفتند.

واعظی و همکاران (۱۴۰۲) پژوهش با عنوان فراحکمرانی: نظریه ای برای حفظ و ارتقاء ارزش و خدمات عمومی انجام دادند. حکمرانی بر شبکه سازی ذینفعانی متعدد تأکید دارد که از سطوح مختلف و با اهدافی متفاوت گرد هم می آیند، این ترکیب از ذینفعان متعدد با اهداف و منافع متفاوت و یا گاه متعارض به چالش مهمی در شبکه حکمرانی تبدیل شده و منجر به پیدایش نظریه "فراحکمرانی" گردیده است. فراحکمرانی نوعی مدیریت موازنه قدرت توسط دولت در نظام حکمرانی باهدف تحقق ارزش و خدمات عمومی است. برابر این نظریه دولت ها با درجه بالاتری از نمایندگی شهروندان نسبت به سایر ذینفعان در فرایند مذاکرات و اعمال اراده در مسیر مدیریت جامعه مداخله نموده و به عنوان نماینده شهروندان از ارزش ها و خدمات عمومی پاسداری می نمایند. در این پژوهش با استفاده از روش فراترکیب ۱۹ مقاله علمی پژوهشی فراحکمرانی از نشریات تخصصی مختلف مورد مطالعه دقیق قرار گرفتند و در مجموع ۲۰ کد در قالب سه مقوله چرایی؛ چیستی و چگونگی فراحکمرانی در مسیر حفظ و ارتقاء ارزش و خدمات عمومی احصاء و تشریح گردید.

جواهری زاده و فتحی (۱۴۰۱) پژوهشی با عنوان ارائه الگوی خط مشی گذاری فرهنگ مطلوب سازمانی در سازمان های سلامت و درمان انجام داده اند. هدف از این پژوهش، ارائه الگوی خط مشی گذاری فرهنگ مطلوب سازمانی در سازمان های سلامت و درمان است. رویکرد پژوهش کیفی و با روش تحلیل تم بوده است. ۱۶ نفر از خبرگان دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج) با روش نمونه گیری قضاوتی و گلوله برفی انتخاب و در تحقیق مشارکت نمودند. داده های حاصل از مصاحبه ها، کدگذاری شده و نتایج توسط خبرگان اعتبار سنجی گردید. بر اساس یافته های تحقیق «خدا محوری، عبادت انگاری کار، اصالت انگیزه های غیر مادی، کل بودگی انسانی و سلامت محوری» به عنوان انگاره های بنیادین در «خدمتگزاری، تکلیف گرایی، بیمار محوری، مسئولیت پذیری، نظم و انضباط، سرعت در ارائه خدمات، معنویت محوری، یادگیرندگی، خلاقیت و نوآوری، ایثار و سعه صدر» به عنوان قواعد و ارزش های فرهنگی «تجلی گری» داشته اند.

قربانی زاده و همکاران (۱۴۰۱) پژوهشی با عنوان چارچوبی مفهومی برای یادگیری خط‌مشی در حوزه سلامت انجام داده‌اند. روش تحقیق حاضر، روش مطالعه چندموردی بوده که یک روش کیفی است و از استراتژی تحلیل مضمون و نرم‌افزار مکس کیودا برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش، شامل ۱۲ نفر از خبرگان و خط‌مشی‌گذاران حوزه سلامت در وزارت بهداشت بوده که با استفاده از مصاحبه نیمه‌ساخت یافته و نمونه‌گیری هدفمند و گلوله‌برفی به گردآوری داده‌ها از آنان مبادرت شد. پس از گردآوری داده‌ها و رسیدن به اشباع نظری، تحلیل صورت پذیرفت. با مطالعه داده‌ها و اطلاعات استخراج شده در نهایت، ۴۳۱ کد باز/شناسه، ۱۵۲ مضمون پایه، ۳۹ مضمون سازمان‌دهنده و ۱۱ مضمون فراگیر شناسایی شد.

نصوحی و همکاران (۱۴۰۰) پژوهشی با عنوان طراحی مدل خط‌مشی گذاری باز انجام داده‌اند. طراحی مدل خط‌مشی گذاری باز هدف اصلی این پژوهش است تا بتواند به عنوان راهنمای عمل سیاستگذاران مورد استفاده قرار گیرد. این پژوهش با بهره‌گیری از روش فراترکیب تفسیری-انتقادی ضمن بررسی سیستماتیک و انتقادی منابع یافت شده در زمینه خط‌مشی‌گذاری باز به انتخاب ۳۷ منبع از میان حدود ۵۰۰ منبع یافت شده پرداخته و با اختصاص ۲۵۰ کد به ۸۲۷ بخش از منابع مورد بررسی در نرم‌افزار مکس کیودا به تجزیه و تحلیل پرداخته است. ۲۵۰ کد تعیین شده در ۲۹ تم و در نهایت در پنج بعد داده‌باز، نوآوری‌باز، خط‌مشی‌گذاری‌باز، اعتماد و دولت‌باز تقسیم‌بندی شدند که گویای ابعاد مدل مورد نظر می‌باشند. بهره‌گیری از اصول دولت‌باز (شفافیت، مشارکت و همکاری) و پرداختن به داده‌باز و نوآوری‌باز، ضمن تقویت خط‌مشی‌گذاری‌باز که همانا بازتر کردن فرایند سیاست‌گذاری و نقش دادن به مردم در تمامی مراحل چرخه سیاست‌گذاری می‌باشد، اعتماد عمومی را بازسازی نموده و بهبود عملکرد حکومت را تقویت می‌کند.

روزبه و همکاران (۱۴۰۰) پژوهشی با عنوان اولویت‌بندی خط‌مشی‌های توسعه منابع انسانی دستگاه‌های دولتی ایران بر اساس نتایج حاصل از تحلیل شکاف اهمیت-عملکرد انجام داده‌اند. هدف از این پژوهش اولویت‌بندی خط‌مشی‌های احصاء شده توسعه منابع انسانی بر پایه تحلیل‌های شکاف بین اهمیت و عملکرد از دیدگاه جامعه آماری هدف است. پژوهش کاربردی و از حیث روش توصیفی پیمایشی مقطعی است و با استفاده از و با استفاده از آزمون تی وابسته مورد تحلیل قرار گرفته است. داده‌های کمی از طریق پرسشنامه با روش نمونه‌گیری احتمالی تصادفی طبقه‌ای و برآورد حجم نمونه با فرمول کوکران گردآوری شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که از مجموع پانزده خط‌مشی پنج خط‌مشی کلی مورد تحلیل قرار گرفته هفت خط‌مشی در سطح اول اهمیت خط‌مشی در اولویت دوم سه خط‌مشی در اولویت سوم قرار می‌گیرند. بر مبنایی دیگر با وارد کردن ضریب نفوذ هر خط‌مشی، بازطراحی نظام آموزش کارکنان دولت با استفاده از مکانیزم تصمیم‌گیری عقلایی از اهمیت و اولویت بیشتری برخوردار است.

آپرلینا و همکاران^۱ (۲۰۲۵) پژوهشی با عنوان نقش دیجیتالی‌سازی در افزایش کارایی خدمات عمومی: چالش‌ها و فرصت‌ها در مدیریت شکایات عمومی از طریق دولت در اندونزی انجام دادند. این مطالعه از روش بررسی ادبیات، با استفاده از روش‌شناسی مستندسازی و تحلیل محتوا استفاده می‌کند. نتایج نشان می‌دهد که استفاده از دولت الکترونیک در اندونزی به طور قابل توجهی کارایی، باز بودن و پاسخگویی خدمات عمومی را افزایش داده است. استفاده از فناوری مدیریت شکایات عمومی را مطابق با اصول حکمرانی خوب و قوانین جاری افزایش می‌دهد. با این حال، مسائل مربوط به زیرساخت‌ها، منابع انسانی و مشارکت جامعه همچنان باقی است. برای بهینه‌سازی اثرات سودمند آن، ابتکارات باید بر

^۱ - Aprilina et al

بهبود زیرساخت های فناوری، ارتقای مهارت های منابع انسانی و تقویت آگاهی عمومی از مزایای دولت الکترونیک متمرکز شود. این رویکردها قصد دارند کارایی سیستم را در ارائه خدمات عمومی با کیفیت بالا و پاسخگو افزایش دهند. لاتوپیرسا و همکاران^۱ (۲۰۲۴) پژوهشی با عنوان تحول در ارائه خدمات عمومی: بررسی جامع ابتکارات دیجیتالی سازی انجام دادند. این تحقیق پروژه های تحول دیجیتال ارائه خدمات عمومی و اثرات آن ها بر دولت های محلی را بررسی می کند. این مطالعه از ارزیابی ادبیات کامل و مطالعات موردی پروژه های تحول دیجیتال در کشورهای مختلف استفاده می کند. برای یافتن محتوای مرتبط و تحقیقات دیجیتالی سازی بخش عمومی فعلی، مقالات و انتشارات استفاده شد و آنها مورد بررسی قرار گرفتند. این مطالعه شامل نظرات مختلفی در مورد این موضوع بود. این ارزیابی نشان داد که تحول دیجیتال کارایی، مشارکت شهروندان و پاسخگویی دولت را در ارائه خدمات عمومی بهبود می بخشد. تحول دیجیتال ممکن است با موانعی روبرو شود که باید بر آنها غلبه کرد. این تحقیق نشان داد که بهبود کارایی سازمانی، برآورده کردن انتظارات شهروندان و پاسخگویی به خواسته های برتر از سوی مقامات بالاتر، تغییرات دیجیتالی را در ارائه خدمات عمومی ایجاد می کند. این مطالعه بر آمادگی فناورانه به عنوان یک محرک مهم تحول دیجیتال دولت محلی تاکید دارد. نگرانی های مخالفان باید در تحقیقات و عملکردهای آتی مورد توجه قرار گیرد، مانند جامع بودن و دسترسی به ارائه خدمات دیجیتال، مدیریت هزینه و امنیت داده ها و حریم خصوصی.

هوانگ و همکاران^۲ (۲۰۲۳) پژوهشی با عنوان عدم تمرکز مالی، تحرک بین دولتی و نوآوری پاسخ خط مشی دولت های محلی در شیوع کورونا ویروس: شواهد از چین انجام دادند. این پژوهش اثرات تمرکززدایی مالی و تحرک بین دولتی رهبران را بر نوآوری خط مشی دولت های محلی در واکنش به بیماری همه گیر مورد بحث قرار می دهد. با بررسی سیاست امداد اقتصادی دولت های محلی در چین، نتایج نشان داد که هم تمرکززدایی مالی و هم تحرک بین دولتی رهبران محلی در مشاغل قبلی شان، نوآوری خط مشی های امداد اقتصادی دولت های محلی برای بهبود بیماری همه گیر را تسهیل می کند و تجربه تجاری رهبران محلی تأثیر مثبت تمرکززدایی مالی بر نوآوری خط مشی دولت های محلی را افزایش می دهد. امین (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان تأثیر صلاحیت دستگاه های دولتی و اجرای خط مشی های دولت بر بهبود خدمات عمومی در اداره نفوس و ثبت احوال آمبون انجام داد. هدف از این مطالعه تعیین تأثیر صلاحیت دولت و اجرای خط مشی های دولت الکترونیک بر کیفیت خدمات عمومی اداره ثبت احوال و نفوس آمبون بود. روش تحقیق مورد استفاده در این تحقیق کمی است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان اداره ثبت احوال و جمعیت شهر آمبون با تعداد ۳۰ نفر بودند. روش اندازه گیری نمونه از روش نمونه گیری اشباع استفاده می کند که از تمام جامعه به عنوان نمونه استفاده می شود. تکنیک گردآوری اطلاعات مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه است. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از رگرسیون خطی چندگانه با نرم افزار اسپاس انجام شده است. نتایج نشان داد که صلاحیت دستگاه های دولتی و اجرای خط مشی های دولت الکترونیک تأثیر معناداری بر کیفیت خدمات عمومی دارند. افزون بر این نتایج نشان داد صلاحیت دستگاه های دولتی و خط مشی های دولت الکترونیک می تواند به عنوان پیش بینی کننده افزایش یا تغییر کیفیت خدمات عمومی استفاده شود.

^۱ - Latupeirissa et al

^۲ - Huang et al

کوسواتی و همکاران^۱ (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان اجرای خط‌مشی‌های مبتنی بر دولت الکترونیک در بهبود رضایت از خدمات عمومی در دولت محلی ماژالنگکا انجام داده‌اند. هدف این پژوهش تحلیل و بررسی کاربرد خدمات مبتنی بر دولت الکترونیک در افزایش رضایت از خدمات عمومی است. این پژوهش با استفاده از روش‌های توصیفی و تأییدی در زمره تحقیقات کمی قرار گرفته است. روش جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از مشاهده، مصاحبه و پرسشنامه بود. جامعه این پژوهش ۳۹۵ پاسخ‌دهند و تعداد نمونه ۱۲۶ نفر بوده است. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها از تحلیل توصیفی و تحلیل تأییدی استفاده شد. نتایج مطالعه حاکی از آن است که خدمات دولت الکترونیک از دقت، اثربخشی و کارایی بالایی در ارائه خدمات برخوردار است زیرا خدمات مبتنی بر دولت الکترونیک در به حداقل رساندن میزان خطا در فرآیند خدمات موثر تلقی می‌شود. با این حال، دستیابی به خدمات مبتنی بر دولت الکترونیک در منطقه ماژالنگکا همچنان با چالش‌های مختلفی به ویژه چالش‌های مربوط به پشتیبانی از امکانات و زیرساخت‌ها، پشتیبانی فناوری و پایداری شبکه و همچنین حمایت از منابع انسانی به عنوان مدیران مواجه است.

ناوی^۲ (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان ساختار مدل‌های خط‌مشی عمومی با میانجیگری خدمات عمومی بر عملکرد دستگاه‌های دولتی شهرستان ماکاسار انجام داد. تکنیک‌های جمع‌آوری داده‌ها مشاهده، پرسشنامه، مصاحبه و مستندسازی است. جمعیت ۱۱۰۶۷ نفر از کارکنان دولت شهرستان ماکاسار است. نمونه با استفاده از فرمول اسلوین ۱۰٪ به تعداد ۹۹ پاسخگوی دستگاه به دست آمد. تکنیک‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها، تکنیک‌های تحلیل آماری توصیفی و مدل‌سازی معادلات ساختاری می‌باشد. نتایج نشان می‌دهد که خط‌مشی‌های سیاسی مبتنی بر اعتماد، تعارض، قدرت، استراتژی و پارادایم‌ها بر عملکرد خدمات عمومی و دستگاه‌ها تأثیر دارند. خط‌مشی‌های اجتماعی محیطی در قالب امکانات، رقابت، امنیت، آسایش و ارتباطات بر عملکرد خدمات و دستگاه‌های عمومی تأثیر می‌گذارد. خط‌مشی‌های اقتصادی که از درآمد، حقوق صاحبان سهام، بیکاری، مبادلات و بودجه مشاهده می‌شود، بر خدمات عمومی و عملکرد دستگاه تأثیر می‌گذارد. خدمات عمومی در قالب سادگی، انصاف، شفافیت و صرفه‌جویی بر عملکرد دستگاه از نظر کمی، کیفیت، کارایی، اثربخشی و وفاداری هر دستگاه تأثیر می‌گذارد. افزون بر این، خط‌مشی‌های سیاسی، محیط اجتماعی و اقتصادی به‌طور غیرمستقیم بر عملکرد دستگاه‌ها از طریق خدمات عمومی از دستگاه‌های دولتی تأثیر بسزایی دارند.

۴. بحث و نتیجه‌گیری

دولت به عنوان یک خدمت عمومی وظایف و مسئولیت‌هایی در ارائه خدمات با کیفیت به مردم دارد. هدف از ارائه خدمات با کیفیت به مردم افزایش رضایتمندی جامعه است. خدمت عمومی ماهیت ویژه‌ای در برابر سایر خدمات ندارد، جزء اینکه هدف آن تأمین منافع عمومی نه برای قشری خاص است و همین عامل مشخصی است که به خدمتی، وصف عمومی می‌بخشد. خدمات عمومی منحصر به نیازهای عام‌المنفعه است که دولتمردان یک کشور در برهه‌ای از زمان معین تصمیم می‌گیرند تا آن نیازها از طریق سازمان‌های عمومی یا دولتی و حتی خصوصی برآورده کنند. خدمات عمومی در همه جا وجود دارد و نیاز به اصلاح و مدرن‌سازی دارد. وضعیت خدمات عمومی و آینده پیشنهادی آنها در مرکز بحث‌های عمومی و خط‌مشی‌گذاری دولت‌ها قرار دارد. افزون بر این خدمات عمومی به عنوان یک کل مستلزم فعالیت‌هایی است که با مدیریت خدمات توسط دستگاه‌های دولتی در واحدهای پایین‌تر یا سایر نهادهای قانونی بر اساس اختیارات

^۱ - Kuswati et al

^۲ - Nawi

معین مرتبط است. بسیاری از دولت‌ها در تلاش هستند تا تغییرات اساسی در حاکمیت و طراحی ارائه خدمات عمومی را با ارائه به دستگاه‌های دولتی با مدیران با صلاحیت تضمین کنند. افزون بر این از نظر تحقیق در مورد بهبود خدمات عمومی، اکثر مطالعات تنها بر کاربردهای فناوری در عملیات داخلی بخش عمومی و ارائه خدمات متمرکز شده‌اند و تأثیر اساسی آنها بر نتایج خدمات عمومی و مکانیسم‌های مرتبط را نادیده گرفته‌اند. این مطالعه با توجه به نتایج مطالعات صورت گرفته در این زمینه ثابت می‌کند که دولت الکترونیک اثرات مثبتی بر بهبود خدمات عمومی دارد که با نتایج مطالعات قبلی در مورد اثر شهر هوشمند همسو است. این مطالعه نشان می‌دهد که این اثر با بهبود سطوح کارایی اداری و نوآوری‌های فناوری رخ می‌دهد و دیدگاه‌های مثبت خاصی را در مورد دفاتر آنلاین و خدمات عمومی مبتنی بر داده تأیید می‌کند. از این رو می‌توان انتظار داشت صلاحیت دستگاه‌های دولتی، اجرای خط مشی‌های دولت و دولت الکترونیک توان پیش‌بینی بهبود خدمات عمومی را داشته باشند. بر اساس نتایج این پژوهش پیشنهاد می‌گردد که برای ارتقاء فرایند خط مشی‌گذاری خدمات عمومی از ایده‌های کارکنان و خبرگان شاغل در این مراکز با دیدگاه‌های مختلف در تدوین خط مشی‌ها استفاده شود و زمینه برای مشارکت آن‌ها فراهم شود. ضروری است فضای تعاملی مناسبی بین فعالان حوزه خدمات عمومی و خط مشی‌گذاران از یک سو و مجریان و خط مشی‌گذاران سازمان ایجاد شود. در ضمن با استفاده از رسانه‌های جمعی در تحلیل و تبیین مسائل و شناسایی ایده‌ها و تحلیل اطلاعات می‌توان از ظرفیت تحلیلی رسانه، آگاهی مصرف‌کننده‌نهایی را نسبت مسائل و مشکلات موجود در حوزه خدمات عمومی بالا برد و به ارتقای ظرفیت خط مشی‌گذاری و محتوای خط مشی‌های در بخش خدمات عمومی کمک کرد. افزون بر این برای بهبود خدمات عمومی، دولت می‌تواند کاربردهای فناوری را در ارائه خدمات به ادغام داده‌های چندمنبعی در طراحی خط مشی ارتقا دهد. پروژه‌هایی که توسط یک بخش هدایت می‌شوند، مانند آموزش هوشمند، به راحتی می‌توانند سرمایه‌گذاری‌ها را تکرار کنند و منابع را هدر دهند. اگرچه خدمات عمومی توسط بخش‌های مختلف آموزش، مراقبت‌های بهداشتی، فرهنگی و غیره انجام می‌شود، اما بررسی جامع تقاضا و عرضه همچنان به داده‌های یکپارچه در سطوح و بخش‌ها نیاز دارد. بر این اساس، دولت می‌تواند گروه‌ها یا مناطق آسیب‌پذیر، جمعیت سالخورده، بیکاری و غیره را شناسایی کرده و کارایی تخصیص منابع را بهبود بخشد. در کل این پژوهش با هدف بررسی تأثیر صلاحیت دستگاه‌های دولتی، اجرای خط مشی‌های دولت و دولت الکترونیک بر بهبود خدمات عمومی انجام شده است تا درس‌آموزی‌های مفیدی برای خط‌مشی‌گذاران حوزه خدمات عمومی ایجاد کند و در آینده با تجربه‌اندوزی و الگوگیری از این یادگیری‌ها، با خط‌مشی‌گذاری‌های برنامه‌ریزی شده و مبتنی بر خرد جمعی، تضمین ارائه خدمات عمومی به بهترین شکل را تأمین کنند.

۵. منابع و مآخذ

۱. جمالی کاکرودی، روح‌اله؛ گیوریان، حسن؛ ربیعی مندجین، محمد رضا و مومنی، ماندان. (۱۴۰۳). نقش دولت الکترونیک در اجرای اثربخش خط‌مشی خصوصی‌سازی در صنعت بنانکداری ایران. *تکنولوژی در کارآفرینی و مدیریت/استراتژیک*، دوره ۳، شماره ۳، ۹۶-۱۰۸.
۲. جواهری زاده، ابراهیم و فتحی، محمد رضا. (۱۴۰۱). ارائه الگوی خط مشی‌گذاری فرهنگ مطلوب سازمانی در سازمان‌های سلامت و درمان. *خط مشی‌گذاری عمومی در مدیریت*، دوره ۱۳، شماره ۴۸، ۵۱-۶۸.
۳. 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 و معاصر*، دوره ۳، شماره ۵، ۲۳-۴۶.

۴. روزبه، علی مصطفی؛ تیمورنژاد، کاوه؛ ربیعی مندجین و محمدرضا. (۱۴۰۰). اولویت بندی خط مشی های توسعه منابع انسانی دستگاه های دولتی ایران بر اساس نتایج حاصل از تحلیل شکاف اهمیت-عملکرد. خط مشی گذاری عمومی در مدیریت، دوره ۱۲، شماره ۴۱، ۲۷-۳۸.
۵. زاهدی، شمیم السادات. (۱۴۰۲). مدیریت خدمات عمومی و سازمانهای مجازی. مطالعات مدیریت خدمات عمومی، دوره ۱، شماره ۱، ۳۳-۵۲.
۶. شاهنوشی، مجتبی و دادخواه، میترا. (۱۳۹۶). موانع تحقق شایسته‌سالاری در سازمان‌های دولتی شهر شیراز از دیدگاه کارشناسان استانداری فارس. جامعه شناسی کاربردی، دوره ۲۸، شماره ۳، ۱۹۵-۲۱۸.
۷. شیخ بگلو، زین العابدین؛ تیمورنژاد، کاوه؛ گیوریان، حسن و عباس‌زاده سهرور، یدالله. (۱۳۹۹). شناسایی و تحلیل ذی‌نفعان سازمان غذا و داروی وزارت بهداشت با استفاده از تکنیک دیمتل. فصلنامه مدیریت بهداشت و درمان، دوره ۱۱، شماره ۳، ۳-۴۴.
۸. شهبازی، علیرضا؛ مکوندی، فواد؛ امیرنژاد، قنبر و چناری، وحید. (۱۴۰۱). طراحی مدل آینده نگری خدمات عمومی در جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه علمی مطالعات الگوی پیشرفت اسلامی ایرانی، دوره ۱۰، شماره ۲، ۲۶۱-۲۹۲.
۹. صالحی کردآبادی، سجا. (۱۳۹۰). مدیریت شایستگی در سازمان‌های دولتی و سنخ‌شناسی آن در ایران. دوماهنامه توسعه انسانی، دوره ۷، شماره ۳۶، ۸۹-۱۱۶.
۱۰. عبدالهی، علی و توکلی جوشقانی، نازنین. (۱۳۹۳). بررسی نقش فناوری اطلاعات در شفاف سازی و کاهش فساد سازمان‌های دولتی. نشریه چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۱۸.
۱۱. قربانی زاده، وجه اله؛ معتضدیان، رسول؛ حسین پور، داود و رهبر، عباسعلی. (۱۴۰۰). طراحی الگوی مشارکت عمومی در خط مشی گذاری با رویکرد چندروشی. مطالعات راهبردی سیاست گذاری عمومی، دوره ۱۱، شماره ۳۹، ۶۸-۹۲.
۱۲. قربانی زاده، وجه الله؛ علّامه، سیّد محسن؛ خان‌محمدی، هادی و محمدی‌سیاهبومی، حمیدرضا. (۱۴۰۱). چارچوبی مفهومی برای یادگیری خط‌مشی در حوزه سلامت. خط مشی گذاری عمومی در مدیریت، دوره ۱۳، شماره ۴۷، ۱۷-۴۱.
۱۳. معدنی، جواد؛ زرنندی، سعید و نجاری، رضا. (۱۴۰۳). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل حیاتی موفقیت نوآوری و تحول دیجیتال در خدمات عمومی. مدیریت نوآوری در سازمان‌های دفاعی، دوره ۷، شماره ۷، ۴۹-۷۴.
۱۴. ملک‌شاهی، غلامرضا و وکیلی، صاحبه. (۱۳۹۶). بررسی توزیع خدمات عمومی بر اساس عدالت اجتماعی (مورد شناسی: شهر سقز). جغرافیا و آمایش شهر، شماره ۲۵، ۱۴۷-۱۷۰.
۱۵. نصوحی، مرتضی؛ اعتباریان، اکبر؛ هادی پیکانی، مهربان و ابراهیم زاده، رضا. (۱۴۰۰). طراحی مدل خط مشی گذاری. خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت، دوره ۱۲، شماره ۴۱، ۱۷۹-۱۹۴.
۱۶. واعظی، رضا؛ شمس، لیلا و ملکی، مصطفی. (۱۴۰۲). فراحکمرانی: نظریه‌ای برای حفظ و ارتقاء ارزش و خدمات عمومی. مطالعات مدیریت خدمات عمومی، دوره ۱، شماره ۱، ۱۵۷-۱۸۵.

۱۷. یاریاب، علی اصغر و همتی بروجنی، سجاد. (۱۴۰۳). نقش دولت الکترونیک در ارتقای شفافیت و پاسخگویی مدیران جمهوری اسلامی با تأکید بر اندیشه های مقام معظم رهبری مبنی بر مدیریت تراز انقلاب اسلامی. *مجله پژوهش و مطالعات علوم اسلامی*، دوره ۶، شماره ۵۹، ۴۵-۵۶.

18. Ahadzadeh, A., Sayadshirkosh, S., & Jamshidi Ivanaki, M. (2021). Effectiveness of Public Policy Implementation: A Case Study of the Ministry of Energy. *epprjournal*, 6(4), 167-205.
19. Al-Hussein, M. A.-H. A., Alabdallat, W. I. M., Abu, M. A., Rumman, O. J., & Ali, B. (2023). Impact of e-government applications on reducing administrative burden in delivering public service. *Information Sciences Letters*, 12(3), 1663-1671
20. Alp GÖ, Baycan T (2024) Digital divide reflections on regional development disparities in Türkiye. *Inform Technol Dev* 30:608–625.
21. AlRaeesi Eman Jasim, H., & Ojiako, U. (2021). Examination of Legal Perspective of Public Policy Implementation on Construction Projects Arbitration. *Journal of Legal Affairs and Dispute Resolution in Engineering and Construction*, 13(3), 03721002
22. Amin, M. (2022). The Influence of Government Apparatus Competence and EGovernment Policy Implementation on Improving Public Services at Department of Population and Civil Registration Ambon. *IUS POSITUM (Journal of Law Theory and Law Enforcement)* 1(2): 1-17.
23. Aprilina, V. Dompok, T. Salsabila, L. Lodan, K. T. (2025). The Role Of Digitalization In Enhancing Public Service Efficiency: Challenges And Opportunities In Managing Public Complaints Through E-Government In Indonesia. *International Journal of Social Welfare and Family Law*, 2(1), 57–66.
24. Arayankalam J, Khan A, Krishnan S (2021) How to deal with corruption? Examining the roles of e-government maturity, government administrative effectiveness, and virtual social networks diffusion. *Int J Inform Manage* 58:102203
25. Aritonang, D. M. (2017). The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia. *European Scientific Journal December* 13(35): 99-111.
26. Ashaye, O. R., & Irani, Z. (2019). The role of stakeholders in the effective use of e-government resources in public services. *International Journal of Information Management*, 49, 253-270.
27. Cai Q, Zhang C (2023) Does the smart city improve public service delivery? A quasi-natural experiment based on a smart city pilot program in China. *Public Perform Manag* 46:752–769.
28. Cabral, S. Lazzarini, S. G. Furquim D A. P. (2013), "Private Entrepreneurs in Public Services: A Longitudinal Examination of Outsourcing And Statization of Prisons", *Strategic Entrepreneurship Journal*, 7.
29. Cepiku D, Mastrodascio M (2021) Equity in public services: A systematic literature review. *Public Admin Rev* 81:1019–1032
30. Charron, N., V. Lapuente, and P. Annoni. 2019. "Measuring Quality of Government in EU Regions across Space and Time." *Papers in Regional Science*, 98, 1925–1953.
31. Chen Y-C, Hu L-T, Tseng K-C et al. (2019) Cross-boundary e-government systems: Determinants of performance. *Gov Inform Q* 36:449–459.
32. Cho, C. M. (2003). Study on effects of resident-perceived neighborhood boundaries on public services Accessibility & its relation to utilization: Using Geographic Information System focusing on the case of public parks in Austin, Ph, D thesis, Texas: Texas A&M University.
33. Clements B, Gupta S, Jalles JT (2024) Public spending and inclusive growth in developing Asia. *Public Financ Rev*.
34. Colebatch HK, Hoppe R. Introduction to the handbook on policy, process and governing. In Handbook on policy, process and governing 2018 Dec 28. *Edward Elgar Publishing*.
35. Curtis S (2019) Digital transformation—the silver bullet to public service improvement? *Public Money Manage* 39:322–324.
36. Dai F, Liu H, Zhang X, Li Q (2022) Does the equalization of public services effect regional disparities in the ratio of investment to consumption? *Evidence from provincial level in China*. Sage Open 12.

37. Dye, T. R. (2017). *Understanding Public Policy* (15th ed.). Florida State University.: Pearson.
38. Ehrenberg RG, Smith RS. (2016). *Modern labor economics: Theory and public policy*. Routledge.
39. Fan B, Liu R, Huang K, Zhu Y (2019) Embeddedness in cross-agency collaboration and emergency management capability: Evidence from Shanghai's urban contingency plans. *Gov Inform Q* 36:101395
40. Howlett, M; Mukherjee, I. (2017). Policy formulation: where knowledge meets power in the. *In Handbook of policy formulation: Edward Elgar Publishing*.
41. Huang, B. Wu, J Ye, L. (2023). Fiscal decentralization, intergovernmental mobility, and the innovativeness of local governments' policy response in COVID-19: Evidence from China. *Public Admin Dev*.1-11.
42. Kazemi, S. H., Ahmadi, E., & Mortazavi, M. (2024). Obstacles and Opportunities for Effective Implementation: A Case Study of COVID-19 Crisis Policy in Kurdistan Province. *dpmk*, 13(4), 528-545.
43. Kuhlmann S, Heuberger M (2023) Digital transformation going local: implementation, impacts and constraints from a German perspective. *Public Money Manage* 43:147-155.
44. Kuhn P, Maragno G, Balta D, et al. (2023) Government as a platform in practice: Commonalities and differences across three European countries. In: Lindgren I, Csáki C, Kalampokis E, et al. *Electronic government. Springer Nature Switzerland, Cham*, p 34-47
45. Kumar, A., Nigli, K.S., Shedbalkar, R.S., Satheeshkumar,R. (2021), CASE STUDY ON KEY COMPETENCIES EXPECTED AMONGST HOSPITALITY STUDENTS: EMPHASIZED BY INDUSTRY LEADERS IN INDIA, *UGC Care Group I Listed Journal*, 11(2). 74.83.
46. Kuswati, Y. Hartati, T. Kusmayadi, D. (2022). Implementation of E-Government-Based Policies in Improving Public Service Satisfaction in the Majalengka Regency Local Government. *International Journal of Social Science and Business* 6(3): 385-394.
47. Larsen AG, Følstad A (2024) The impact of chatbots on public service provision: A qualitative interview study with citizens and public service providers. *Gov Inform Q* 41:101927.
48. Larsson KK (2021) Digitization or equality: When government automation covers some, but not all citizens. *Gov Inform Q* 38:101547.
49. Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives. *Sustainability*, 16(7), 2818.
50. Li B, Li T, Yu M, Chen B (2017) Can equalization of public services narrow the regional disparities in China? A spatial econometrics approach. *China Econ Rev* 44:67-78.
51. Liu S, Yuan J (2024) Can government digitalization promote the urban-rural equalization of basic public services? Evidence from double machine learning. *Appl Econ* 1-16.
52. Luna DE, Picazo-Vela S, Buyannemekh B, Luna-Reyes LF (2024) Creating public value through digital service delivery from a citizen's perspective. *Gov Inform Q* 41:101928.
53. Margariti V, Stamati T, Anagnostopoulos D et al. (2022) A holistic model for assessing organizational interoperability in public administration. *Gov Inform Q* 39:101712.
54. Ma L, Zheng Y (2019) National e-government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries. *Int Rev Adm Sci* 85:506-526.
55. Mao Z. Zhu, Y. (2025). Does e-government integration contribute to the quality and equality of local public services? Empirical evidence from China. Palgrave Communications, *Palgrave Macmillan*. 12(1), 1-11
56. Marsal-Llacuna, M., & Segal, M. (2017). The Intelligent Method (II) for "smarter" urbanThe Intelligent Method (II) for "smarter" urban policymaking and regulation drafting. *Cities*, 83-95
57. Mays, N., Buse, K., Walt, G., & NetLibrary, I. (2018). *Making health policy*, New York: Open University Press.
58. Nawi, R. (2022). The Structure of Public Policy Models Mediated by Public Services on the Performance of Makassar City Government Apparatus. *Legal Brief*. 11(4), 2235-2243.

59. Osborne, S. (2020). Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery. *Routledge*.
60. Peters BG. (2019). Institutional theory in political science: The new institutionalism. *Edward Elgar Publishing*.
61. Rahnavard, F., Seihoon, A., Mortazavi, M., & Taherpour Kalantari, H. (2019). Designing an e-governance Framework for Export Development Policy Formulation. *Public Administration Perspective*, 10(3), 102-129.
62. Ramírez de la Cruz EE, Grin EJ, Sanabria-Pulido P et al. (2020) The transaction costs of government responses to the COVID-19 emergency in Latin America. *Public Admin Rev* 80:683–695.
63. Samsor, A. M. (2021). Challenges and Prospects of e-Government implementation in Afghanistan. *International Trade, Politics and Development*, 5(1), 51-70.
64. shy, W. J. (2017). Developing the Principal Technology Leadership Competency Indicators for Technical High Schools in K-12 in Taiwan. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 13(6), 2085-2093.
65. Silal P, Jha A, Saha D (2023) Examining the role of e-government in controlling corruption: A longitudinal study. *Inform Manage-Amster* 60:103735.
66. Stokan E, Hatch ME, Overton M (2022) Fifty years as the fourth pillar of public administration: A polycentric extension of the social equity framework. *Public Admin* 1–16.
67. Suzuki, K., Hur, H. (2021), Revisiting the old debate: citizens' perceptions of meritocracy in public and private organizations, *Public Management Review*.
68. Ullah O, Rahman ZU, Guo A, Zeb A (2024) Disaggregated public spending, income inequality and its effect on economic growth: Empirical evidence from developing countries. *J Knowl Econ*.
69. Venkatesh V, Thong JYL, Chan FKY, Hu PJH (2016) Managing citizens' uncertainty in e-government services: The mediating and moderating roles of transparency and trust. *Inform Syst Res* 27:87–111.
70. Wouters S, Janssen M, Lember V, Cromptvoets J (2023) Strategies to advance the dream of integrated digital public service delivery in inter-organizational collaboration networks. *Gov Inform Q* 40:101779.
71. Yang G, Xue Y, Ma Y (2019) Social organization participation, government governance and the equalization of basic public services: Evidence from China. *Int J Env Res Pub He* 16:2996.
72. Yang Q (2021) Fiscal transparency and public service quality association: Evidence from 12 coastal provinces and cities of China. *J Risk Financ Manag* 14:13.
73. Yan Y-C, Lyu S-J (2023) Can e-government reduce local governments' financial deficits?—Analysis based on county-level data from China. *Gov Inform Q* 40:101812.
74. Yigitcanlar T, Li RYM, Beeramoole PB, Paz A (2023) Artificial intelligence in local government services: Public perceptions from Australia and Hong Kong. *Gov Inform Q* 40:101833.
75. Zhao, H., Ahn, M. J., & Manoharan, A. P. (2017). E-government, corruption reduction and culture: a study based on panel data of 57 countries Proceedings of the 18th Annual International Conference on Digital Government Research, *Staten Island, NY, USA*.

The Impact of Government Agency Competence, Government Policy Implementation and E-government on Improving Public Services

Abstract

One of the important indicators of good governance is related to public services, which has always been a strategic and interesting issue, because the conditions for changing the services in question have not followed public expectations. People always demand quality public services from governments, even if these demands often do not meet expectations. If you pay attention to the various problems in the implementation of public services, the main problem of public services today is related to the competence of government agencies, the implementation of government policies and the lack of e-government in this field. Therefore, the main purpose of this research is to examine the impact of the competence of government agencies, the implementation of government policies and e-government on the improvement of public services. In order to improve the process of public service policy-making, the ideas of employees and experts working in these centers with different perspectives should be used in the formulation of policies and a basis for their participation should be provided. It is necessary to create an appropriate interactive space between public service activists and policymakers on the one hand, and the executives and policymakers of the organization. In addition, by using information technology such as mass media to analyze and explain issues, identify ideas, and analyze information, the analytical capacity of the media can be used to increase the awareness of the end consumer regarding issues and problems in the field of public services, and help improve the policy-making capacity and content of policies in the public services sector.

Keywords

Government Agency Competence, Government Policies, E-government, Improving Public Services.