

## واکاوی انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران: روش ترکیبی اکتشافی<sup>۱</sup>

حسن دانایی فرد\*، جلیل دنخواه\*، عباس اسلامی\*\*\*

تاریخ دریافت: ۹۶/۰۵/۰۴

تاریخ پذیرش: ۹۶/۱۱/۲۳

### چکیده

شهروندان، مالکان دولتند، زیرا بدون همراهی و هم‌دلی آنها دولت نمی‌تواند به حیات خود ادامه دهد. مطالعات متعددی در مورد رابطه بین دولت و شهروندان انجام شده ولی تاکنون در مورد انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی پژوهشی در کشور انجام نشده است. هدف غایی این پژوهش، واکاوی انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران و همچنین تعیین میزان اهمیت این انتظارات است. پژوهش به صورت ترکیبی - اکتشافی متوالی، انجام شده است. در مرحله نخست انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران با استفاده از روش نمونه‌گیری نظری، از طریق مصاحبه (پژوهش کیفی) احصا و در مرحله دوم به اولویت‌بندی این انتظارات از طریق پرسشنامه محقق ساخته با استفاده از آزمون بونفرونی (پژوهش کمی) پرداخته شده است. نتایج این پژوهش در بسط نظری رابطه دولت و شهروندان مؤثر بوده و رهنمودهایی ضمنی برای فهم انتظارات شهروندان به خط‌مشی‌گذاران و مدیران ارائه می‌دهد.

**کلیدواژه:** انتظارات شهروندان؛ سازمان‌های دولتی؛ پژوهش ترکیبی

---

۱. این مقاله حاصل تحقیقات بخشی از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی - گرایش منابع انسانی دانشگاه تربیت مدرس با عنوان "واکاوی انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران، پژوهش ترکیبی؛ (مطالعه موردی: شهروندان تهران)" آقای عباس اسلامی است.

\*. استاد مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران (نویسنده مسئول) hdanaee@modares.ac.ir  
\*\*. استادیار دانشگاه تربیت مدرس، مرکز مطالعات مدیریت و توسعه فناوری، تهران، ایران j.delkhah@modares.ac.ir  
\*\*\*. کارشناس ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران eslami.abbas@yahoo.com

## مقدمه

در گذشته، مدیریت دولتی توجه اصلی خود را به رخدادهای درون بروکراسی معطوف می‌داشت و به‌طور عمده مشکلات درونی بروکراسی را مسئله اصلی می‌پنداشت. امروزه مدیریت دولتی باید ابعاد اجتماعی و عمومی حرفه خود را بشناسد و از آثار محیط اجتماعی بر سازمان خود آگاه باشد و مسائل شهروندان و شهروندی را دغدغه ذهنی خود قرار دهد (هیوز، ۱۳۹۲). به اعتقاد اندیشمندان علوم سیاسی و اداری، اگر دولت‌ها و حکومت‌ها نتوانند خواسته‌ها و نیازهای مادی و معنوی شهروندان را برآورده سازند، بحران‌های مختلفی از قبیل: بحران اعتماد عمومی، بحران مشروعیت، بحران مشارکت عمومی و بحران همگرایی در جامعه ایجاد می‌شود و این بحران‌ها ضمن تقلیل کارایی و اثربخشی نظام سیاسی و اداری، موجب بروز بحران و گسست در فرایند توسعه ملی خواهد شد (جهان‌بین، ۱۳۹۳، دانایی‌فرد، ۱۳۹۳)؛ بنابراین تحقق اهداف و آرمان‌های هر نظام سیاسی بدون پیوند تنگاتنگ شهروندان و حکومت میسر نخواهد بود و شهروندان برای همکاری مبتنی بر اعتماد متقابل با دولت و سازمان‌های وابسته باید به حکومت اعتماد و اطمینان داشته باشند (توماس<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸؛ چنلی و دیگران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰ و موسکار و دیگران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱).

به‌عنوان یک قاعده کلی، وقتی انتظارات مردم محقق نشوند، آنها احساساتی منفی یا ترکیبات مختلفی از خشم، ترس و غم را نسبت به حکومت تجربه خواهند کرد. برعکس وقتی انتظارات مردم به واقعیت پیوندند، احساس رضایت و شادی می‌کنند و اگر نفع عایدشده بیش از حد انتظار باشد، مردم معمولاً احساس شادی می‌کنند (ترنر<sup>۴</sup>، ۱۹۹۸: ۴۴۵). دولت‌های امروزی از انتظارات شهروندان برای کاهش شکاف بین دولت و مردم و افزایش اعتماد عمومی به‌عنوان یک عامل مهم استفاده می‌کنند (بتالی<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱: ۱۵۶؛ سازمان همکاری و توسعه اقتصادی<sup>۶</sup>، ۲۰۱۳: ۲۲). همگام با افزایش آگاهی‌های عمومی شهروندان در جوامع مختلف، انتظارات آنها از سازمان‌های دولتی نیز دستخوش تحولات زیادی شده است. شهروندان از سازمان‌های دولتی انتظار دارند که اصول

1. Thomas
2. Chanley & et al.
3. Musgkar & et al.
4. Turner
5. Batalli
6. OECD (Organization for Economic Co-operation and Development)

اخلاقی، قوانین و مقررات، عدالت و برابری، صرفه‌جویی در منابع، کارایی در تولید، مشارکت‌دادن آنها و توانمند کردن ارباب‌رجوع را بیشتر از گذشته مورد توجه قرار دهند. بنابراین، شناخت خواسته‌ها و انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی، در افزایش رضایت‌مندی، پاسخگویی و مشروعیت مردمی، تقویت اعتماد عمومی و پیشبرد اهداف و آرمان‌های هر نظام سیاسی، امری اجتناب‌ناپذیر است.

هدف از این پژوهش، شناسایی انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران است تا سازمان‌های دولتی از این رهگذر بتوانند کارآمدی خود را بهبود بخشند. از این‌رو، برای حصول این امر، پرسش‌های پژوهش بدین صورت مطرح می‌شود:

۱. انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران چیست؟

۲. اولویت انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران چگونه است؟

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

شهروند از واژه civis نشئت گرفته (داگر<sup>۱</sup>، ۱۹۸۱: ۷۱۶) و از نظر لغوی به معنای کسی است که اهل یک شهر یا کشور بوده و از حقوق موجود نسبت به خود برخوردار باشد (روشن و همکاران، ۱۳۹۳: ۳). از نظر اصطلاحی، مفهوم شهروندی به عنوان منزلتی اجتماعی در نگرش به جامعه مدنی (معمول یا مدرن) تلقی می‌شود (روشن و همکاران، ۱۳۹۳: ۳). نمی‌توان از شهروند تعریفی ساده و ایستا که برای همه جوامع و همه زمان‌ها به کار رود، ارائه کرد (فالكس، ۱۳۸۱: ۱۷-۹). شهروند، نقش شریک در جامعه خویش را ایفا می‌کند و این بدان معناست که وی از حقوق معینی برخوردار بوده و تابع تکالیف و وظایف مشخصی است (داگر، ۱۹۸۱: ۷۱۶).

مینتزبرگ<sup>۲</sup> بین مفهوم شهروند و مشتری، تمایز قائل شده است و بیان می‌کند که مشتریان، خواستار دریافت خدمات و کالا هستند، درحالی‌که شهروندان دارای حقوقی فراتر از مشتریان هستند و علاوه بر آن، دارای وظایفی همچون پرداخت مالیات، رعایت قانون و مقررات و ... هستند

1. Dagger  
2. Mintzberge

(شهباز<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷: ۱۱). الوانی و دانایی فرد (۱۳۸۰) معتقدند: «به کارگیری لفظ مشتری که از بخش خصوصی عاریه گرفته شده، در بخش عمومی و دولتی چندان مطلوب نیست؛ زیرا در بخش خصوصی، مشتریان به طور کامل شناخته شده‌اند و خدمت یا کالای خاصی را از بخش خصوصی دریافت کرده و هزینه آن را می‌پردازند؛ درحالی که در بخش دولتی تمامی شهروندان باید مشتری به‌شمار آیند، اگرچه همگی خریدار و خواهان خدمت ویژه‌ای از دولت نیستند. همچنین در بخش خصوصی، هر فردی که پول بیشتری بپردازد، از خدمات بهتر و با کیفیت‌تری برخوردار می‌شود؛ درحالی که در بخش دولتی چنین عملی بی‌عدالتی و تبعیض به‌شمار می‌رود» (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰: ۲۹۶ و ۲۹۷). ازسوی دیگر، هیوز معتقد است که امروزه مشتری‌مداری فقط به سازمان‌های خصوصی و بازرگانی اختصاص نداشته، بلکه از دهه ۹۰ سده بیستم به بعد با مطرح شدن نظریه مدیریت‌گرایی و شهروندمحوری، مشتری‌مداری در سازمان‌های دولتی نیز از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای برخوردار بوده است. با توجه به اینکه، فلسفه و رسالت اصلی مدیریت دولتی، تأمین منافع و مصالح عموم جامعه است، بنابراین همه مردم و شهروندان به‌عنوان مشتری در سازمان‌های دولتی قلمداد می‌شوند (هیوز، ۱۳۹۲: ۱۲۳).

در فرهنگ فارسی عمید نیز لغت انتظار، به معنای چشم‌به‌راه‌بودن، چشم‌داشت و چیزی را چشم‌داشتن آمده است (عمید، ۱۳۷۱). در فرهنگ فارسی-انگلیسی حیم معادل انگلیسی کلمه انتظار (جمع: انتظارات) مفاهیم<sup>۲</sup> (Anticipation<sup>۳</sup> , Expectation<sup>۳</sup> , Wating<sup>۴</sup>) آمده است که با توجه به معنای کلمات فوق نزدیک‌ترین کلمه به واژه انتظارات expectation است (حیم، ۱۳۶۶). طیف گسترده‌ای از تعاریف برای مفهوم انتظارات مطرح شده است (لی ترن<sup>۵</sup>، ۲۰۱۵: ۱۲؛ الیور و وینر<sup>۶</sup>، ۱۹۸۷: ۴۷۰). روان‌شناسان انتظارات را به معنای پیش‌بینی در نظر گرفته‌اند (ریبر<sup>۷</sup>، ۱۹۸۵). از

1. Shahzad

۲. پیش‌بینی، پیش‌دستی

۳. توقع، انتظار، چشم‌داشت، امید، آرزو

۴. صبر کردن، منتظر ماندن

5. Le Tran

6. Oliver & Winer

7. Reber

نظر آنان، انتظار، نوعی ساختار دانشی است که بر تجربه گذشته استوار است و به فرد امکان پیش‌بینی وقوع احتمال برخی رخدادها یا پیامدها را می‌دهد (ریو، ۱۸۴: ۱۳۷۶). جامعه‌شناسان انتظارات را به‌عنوان قضاوت<sup>۱</sup> در مورد آنچه افراد یا گروه‌ها فکر می‌کنند محقق خواهد شد و یا باید تحت شرایط خاص، اتفاق بیفتد، می‌دانند (مانسکی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴: ۷۳). اقتصاددانان، انتظارات را پیوند بین تصورات و آنچه در آینده رخ خواهد داد، می‌دانند (شاکل<sup>۳</sup>، ۱۹۵۲: ۲). وروم<sup>۴</sup> (۱۹۵۴)، در ادبیات رفتار سازمانی انتظارات را این‌گونه تعریف می‌کند: «باور لحظه‌ای که عمل خاص با نتیجه‌ای خاص محقق خواهد شد» (وروم، ۱۹۵۴: ۱۷).

جیمز<sup>۵</sup> (۲۰۰۹)، انتظارات شهروندان را به‌عنوان «قضاوت آنچه که افراد فکر می‌کنند انجام خواهد شد و یا باید تحت شرایط خاص انجام شود»، تعریف می‌کند (جیمز، ۲۰۰۹: ۱۰۹). انتظارات شهروندان از عملکرد خدمات عمومی در نگرش و رفتار آنها نسبت به خدمات، از جمله انتخاب خدمات و بیان دیدگاه‌های سیاسی (داودینگک و جان<sup>۶</sup>، ۲۰۰۸؛ جیمز و جان<sup>۷</sup>، ۲۰۰۷؛ بوین و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۰۹؛ جیمز، ۲۰۱۱) تأثیر می‌گذارد و نقش کلیدی در رضایت مؤثر از خدمات عمومی دارد (وان رایزین<sup>۹</sup>، ۲۰۰۴ و ۲۰۰۶؛ جیمز، ۲۰۰۹؛ پویستر و توماس<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۱). شهروندان انتظارات مختلفی از دولت‌ها از اینکه چه نوع خدماتی باید فراهم کنند، دارند و ممکن است واکنش‌های آنها به همان سطح از عملکرد واقعی، بسیار متفاوت باشد (هیزی<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۰).

انتظارات مصرف‌کنندگان در مورد کالاها و خدمات خصوصی از مدت‌ها مورد بحث بوده است، اما اخیراً توجه به مطالعه انتظارات شهروندان در مورد خدمات عمومی، رشد یافته است (جیمز، ۲۰۱۱: ۱۴۱۹).

1. Judgments
2. Manski
3. Shackle
4. Vroom
5. James
6. Dowding and John
7. James and John
8. Boyne & et al
9. Van Ryzin
10. Poister & Thomas
11. Huseby

## روش‌شناسی پژوهش

روش‌شناسی این پژوهش براساس شیوه‌ترکیبی - اکتشافی است. این راهبرد معمولاً در مورد پژوهش‌هایی صادق است که در آنها هم داده‌های کیفی و هم داده‌های کمی گردآوری می‌شود (کرسول، ۱۳۹۱: ۲۸۱). طرح پژوهشی ترکیبی مورد استفاده در این پژوهش از نوع ترکیبی - اکتشافی است. در این نوع پژوهش ابتدا داده‌های کیفی و سپس داده‌های کمی گردآوری و تحلیل می‌شود؛ بنابراین، ابتدا پدیده، موشکافی و سپس برای تعیین روابط داده‌های کیفی از داده‌های کمی استفاده می‌شود و در واقع داده‌های کیفی، داده‌های کمی را می‌سازند (دانایی‌فرد، ۱۳۸۶). زمانی یک پژوهش به صورت اکتشافی انجام می‌شود که در مورد پدیده‌ای که پژوهشگر با آن روبه‌روست، اطلاعات زیادی وجود ندارد یا پژوهشگر اطلاعاتی در مورد اینکه چگونه مسائل مشابه یا موضوعات پژوهشی در گذشته حل شده‌اند، در اختیار ندارد (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۹۱: ۲۴۲). مزیت این طرح پژوهشی آن است که ابتدا پدیده مورد بررسی را به نحوی کامل، موشکافی می‌کند و ابعاد و مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده پدیده را به دست می‌آورد و از طرف دیگر، عیب آن نیز حجم و زمان گردآوری زیاد آن است (دانایی‌فرد، ۱۳۸۶).

با توجه به موارد مذکور، پژوهش حاضر در دو مرحله انجام شده است. در مرحله اول، با استفاده از مصاحبه‌های اکتشافی که از ابزارهای پژوهش کیفی محسوب می‌شود و همچنین مرور عمیق دانش موجود و اسناد مرتبط، به شناسایی انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران و احصای نتایج پرداخته شد. در مرحله دوم، پس از احصای نتایج حاصل از مرحله اول و طبقه‌بندی آنها، با استفاده از پرسشنامه خودساخته، به پیمایش و گردآوری داده‌های کمی از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و آزمون بونفرونی برای تعمیم نتایج مرحله اول پرداخته شد. در واقع در مرحله دوم، اولویت‌بندی عامل‌های انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی و بررسی میزان اهمیت این انتظارات، تبیین شد.

### مرحله اول پژوهش: پژوهش کیفی

پژوهش کیفی که غالباً پژوهش توصیفی<sup>۱</sup> نامیده می‌شود، به جای تبیین رابطه بین متغیرها با توصیف سروکار دارد و در مواردی استفاده می‌شود که نوعی دغدغه نسبت به فهم<sup>۲</sup> چگونگی وقوع پدیده‌ها و نحوه ارتباط آنها با یکدیگر وجود دارد، نه اندازه‌گیری رابطه بین متغیرها (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۱: ب: ۲۱۰). در این بخش از مصاحبه اکتشافی استفاده شد. در این مرحله، پیش از هر مصاحبه، فرم پروتکل مصاحبه به صورت حضوری یا از طریق ایمیل در اختیار مصاحبه‌شونده قرار گرفت و جهت انجام مصاحبه، زمانی تعیین شد. در هر مصاحبه هم پس از معرفی خود و بیان مجدد عنوان و هدف انجام پژوهش، شرح مختصری درباره سؤال پژوهش داده شد تا ابهامات مصاحبه‌شونده برطرف شود؛ به عبارت دیگر، به دلیل جدید بودن موضوع پژوهش، با زمینه‌سازی مناسب از درک صحیح و کامل مصاحبه‌شونده از موضوع مورد پژوهش اطمینان حاصل شد. پس از آن از مصاحبه‌شونده پرسیده شد که «انتظارات شما به عنوان یک شهروند ایرانی از سازمان‌های دولتی چیست؟». زمان مصاحبه‌ها بین ۳۰ تا ۹۰ دقیقه متغیر بود. در طول مصاحبه نیز تلاش می‌شد تا مصاحبه‌شونده را به سمت بیان انتظارات از سازمان‌های دولتی سوق دهیم. در پایان، هر کدام از افراد مورد مصاحبه درخواست شد که اگر در مورد آنچه که در مصاحبه گذشت، نظری دارند، بیان کنند. در این پژوهش برای انتخاب مصاحبه‌شوندگان از راهبرد نمونه‌گیری نظری استفاده شد که بر این اساس، پژوهشگر برای گردآوری اطلاعات، افرادی را انتخاب کرده است که در زمینه موضوع تحت بررسی یا جنبه‌هایی از آن دارای اطلاعات و شناخت مناسب و کافی از موضوع پژوهش باشند و برای نیل به کفایت نمونه‌ها از اشباع نظری بهره‌گیری شده است. به عبارت دیگر مصاحبه‌ها تا وقتی ادامه یافت که احساس می‌شد، داده‌ها تکراری شده و به حد اشباع رسیده است. بر این اساس، در این پژوهش با ۳۲ نفر از شهروندان، مصاحبه صورت گرفت. جدول (۱) فهرست مصاحبه‌شوندگان را نشان می‌دهد.

1. Descriptive
2. Understanding

جدول ۱. فهرست مصاحبه‌شوندگان

۱	کارشناس آمار استانداری تهران	۱۷	عضو هیئت‌علمی دانشگاه تربیت مدرس (استاد)
۲	عضو هیئت‌علمی دانشگاه علامه طباطبایی (دانشیار)	۱۸	عضو هیئت‌علمی دانشگاه تهران (استادیار)
۳	عضو هیئت‌علمی دانشگاه امیرکبیر (دانشیار)	۱۹	عضو هیئت‌علمی دانشگاه تربیت مدرس (دانشیار)
۴	عضو هیئت‌علمی دانشگاه تهران (دانشیار)	۲۰	دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس
۵	عضو هیئت‌علمی دانشگاه تربیت مدرس (دانشیار)	۲۱	مدیر روابط عمومی، مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری
۶	مدیر مدرسه دولتی	۲۲	کارشناس امور استخدامی، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور
۷	عضو هیئت‌علمی دانشگاه علم و فرهنگ	۲۳	کارشناس وزارت بهداشت، دکترای بهداشت حرفه‌ای
۸	مدرس حوزه علمیه باقر العلوم (ع) - تهران	۲۴	کارشناس امور پژوهشی مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری
۹	عضو هیئت‌علمی دانشگاه علامه طباطبایی (دانشیار)	۲۵	دانش‌آموخته دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی دانشگاه تهران
۱۰	عضو هیئت‌علمی دانشگاه تربیت مدرس	۲۶	کارشناس کتابخانه دانشکده مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی
۱۱	عضو هیئت‌علمی دانشگاه علامه طباطبایی (دانشیار)	۲۷	دانشجوی دکتری علوم سیاسی، دانشگاه تربیت مدرس
۱۲	عضو هیئت‌علمی دانشگاه تهران (استادیار)	۲۸	دکترای مدیریت دولتی و کارشناس مرکز پژوهش‌های مجلس
۱۳	مدیر گروه علوم سیاسی، دانشگاه تربیت مدرس	۲۹	دکتری مدیریت دولتی رئیس حسابرسی دفتر مقام معظم رهبری
۱۴	کارشناس امور فرایندها، بانک مرکزی	۳۰	استادیار دانشگاه و معاون فرهنگی مرکز پژوهش‌های مجلس
۱۵	کارشناس آموزش سازمان امور مالیاتی استان تهران	۳۱	دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، گرایش بازاریابی
۱۶	دبیر تربیت‌بدنی مدرسه دولتی	۳۲	دانشجوی کارشناسی ارشد علوم اجتماعی دانشگاه علامه طباطبایی



### تحلیل داده‌های کیفی

رویکردهای مختلفی برای تحلیل داده‌ها وجود دارد. رویکرد این پژوهش در تحلیل داده‌ها، رویکرد ویرایشی است. رویکرد ویرایشی، ریشه در سنت فلسفی پدیدشناسی دارد که در پی درک تجارب جهان زندگی فردی است. در پدیدارشناسی، جوهر اصلی یک پدیده از میان تجارب متفاوت افراد از آن پدیده بیرون می‌آید و بر کشف گوهر خود پدیده تمرکز دارد (بون<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۷: ۲۱۰). و مفسر مانند ویرایشگری (که در پی بخش‌های معنی‌دار، کم‌وزیاد کردن کلمات یا جملات، حذف کلمات غیرضروری در متن است)، وارد متن می‌شود (مایلر و کراب تری<sup>۲</sup>، ۱۹۹۲). مصاحبه‌ها تا زمانی ادامه می‌یابد که از لحاظ نظری به اشباع برسد (لیندولف<sup>۳</sup>، ۱۹۹۵). برای استخراج مفاهیم از میان حجم انبوه اطلاعاتی که در طول مصاحبه به دست می‌آید، عمل کدگذاری انجام می‌گیرد. استراوس و کوربین (۱۹۹۸: ۶۵-۶۸) کدگذاری را نوعی تحلیل عمیق می‌دانند که در آن داده‌ها، کلمه به کلمه بررسی می‌شوند و در نهایت کدها از لابه‌لای واژه‌ها و یا عبارات خارج می‌شوند. در این پژوهش از "کدگذاری" برای شکل‌گیری مفاهیم استفاده شده و در پی آن شکل‌گیری چارچوب "انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی" صورت گرفته است.

### کدگذاری

برای کدگذاری باید داده‌ها کلمه به کلمه و خط به خط بازبینی شوند. نسخه اولیه هر مصاحبه، انبوهی از داده‌ها را همراه دارد که باید مورد مطالعه قرار گیرند تا از میان آنها عناوین مربوط به پژوهش استخراج شود. این عنوان‌ها را باید به صورت عبارت کوتاه درآورد. کلمات و عبارات‌های مشابهی ممکن است در طول مصاحبه تکرار شوند، باید تمامی آنها را در نظر گرفت و عبارات‌های مشترک را در یک گروه قرار داد. این عمل را "کدگذاری" و عبارت کوتاه را "کد" می‌گویند (آلن، ۲۰۰۳: ۱). جدول (۲) کدگذاری‌هایی است که روی داده‌های مصاحبه انجام گرفته است.

1. Boon  
2. Miller and Crabtree  
3. Lindlof

جدول ۲. انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران (کدگذاری)

کد	متن مصاحبه / پیشینه پژوهش
امکان نقد سازمان‌های دولتی توسط شهروندان و توجه به پیشنهادات سازنده شهروندان	اجازه نقد در سازمان‌های دولتی به شهروندان را بدهند و به پیشنهادات سازنده آنها توجه کنند.
بهره‌گیری از نظرات شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها	در تمام تصمیم‌گیری‌های کلان سازمان‌های دولتی از نقطه‌نظرات شهروندان استفاده کنند.
حفظ حریم خصوصی شهروندان	رعایت حفظ حریم خصوصی شهروندان از طرف سازمان‌های دولتی. ** <sup>۱</sup>
وجود ثبات روبه‌جلو در خدمات سازمان‌ها هنگام تغییر مدیران کلان سازمانی	با تغییر مدیران کلان، خدمات سازمان‌های دولتی ثبات رو به جلویی داشته باشند.
افزایش محدوده زمانی ارائه خدمات عمومی با ابزارها و سازوکارهای جدید	ساعات اداری سازمان‌های دولتی زیادتر یا در صورت لزوم به صورت شبانه‌روزی شود.
ارائه خدمات سازمان‌های دولتی به صورت الکترونیکی (موبایلی و اینترنتی)	انتظار است که خدمات به صورت الکترونیکی ارائه شود.
پرهیز از سیاسی‌کاری در ارائه خدمات	سازمان‌های دولتی ما، سیاسی‌کاری می‌کنند
انجام‌دادن خدمت در موعد مقرر	اهمیتی نسبت به ارائه خدمت در زمان مقرر وجود ندارد. **
نهادینه کردن فرهنگ شهروندمداری در سازمان‌های دولتی	موفقیت در ارائه خدمت سازمان‌های دولتی، شهروندمداری را می‌طلبد.
آسان‌بودن دریافت خدمات	دسترسی به خدمات آسان باشد.
اصلاح فرایندها و پرهیز از کاغذبازی	فرایندهای زائد و اضافی و دوباره‌کاری‌ها اصلاح و جایگزین شوند. بروکراسی زیاد است و سازمان‌های دولتی کاغذبازی‌های آزاردهنده دارند.
متمرکز نشدن در یک مکان جغرافیایی جهت ارائه خدمات سازمان‌های دولتی	خدمات سازمان‌های دولتی در همه مناطق جغرافیایی به صورت یکسانی ارائه نمی‌شود. برخی از خدمات از نظر مسائل اقتصادی برای دولت به صرفه نیست.

۱. علامت \*\* در جدول متن مصاحبه و کدها به این معناست که کد مربوطه در ادبیات و پیشینه پژوهش وجود داشته است.

واکاوی انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران: روش ترکیبی اکتشافی

کد	متن مصاحبه / پیشینه پژوهش
اطلاع‌رسانی نوع خدمات و فرایند ارائه خدمات (مدارک موردنیاز، واحد ارائه‌دهنده خدمات، محل استقرار ارائه‌کننده خدمات و...)	اطلاع‌رسانی مناسبی درمورد وظایف و نوع خدمات داده شود. به‌عنوان مثال، واحد و محل استقرار ارائه‌کننده خدمات، مدارک موردنیاز را اطلاع‌رسانی کنند.
قیمت‌گذاری منطقی خدمات	دلیل منطقی پشت قیمت‌گذاری خدمات وجود ندارد. **
ارائه خدمات بدون هیچ چشم‌داشت، بهانه و عذری	کارکنان بدون هیچ چشم‌داشت و بهانه‌ای خدمات را به شهروندان ارائه دهند.
عدم استفاده از امکانات سازمان جهت انجام کارهای شخصی	ترجیح منافع عمومی بر منافع شخصی، به‌عبارت‌دیگر از امکانات سازمان جهت انجام کارهای شخصی خود نبردازند؛ و انجام کارهای شخصی خود را به زمان و مکانی غیر از ساعات کاری محول کنند.
برخورداری کارکنان از دانش و مهارت کافی در ارائه خدمات	کارکنان نسبت به مسئولیت، وظایف و خدمات دانش و مهارت کافی داشته باشد. **
تعیین فرد یا بخش جایگزین در صورت عدم حضور متصدی امور مربوطه	در صورت نبود فرد یا بخش مسئول برای ارائه خدمات، فرد یا بخشی جایگزین برای جوابگویی به شهروندان وجود داشته باشد؛ طوری که این جایگزین نیز کارها را به نحو احسن انجام دهد.
کوشش به منظور مثبت‌سازی ذهنیت شهروندان نسبت به سازمان‌های بخش دولتی	معتقدم ذهنیت شهروندان نسبت به سازمان‌های دولتی بدبینانه است.
ایجاد واحد خاص برای رسیدگی به شکایات شهروندان	به شکایات شهروندان رسیدگی شود و واحدی جهت انجام این امر در سازمان پیش‌بینی شود. **
طراحی خدمات براساس خواسته‌ها و انتظارات شهروندان	خدمات براساس خواسته‌ها و انتظارات شهروندان طراحی شود.
توجه به ارزش‌های حاکم بر جامعه	سازمان‌های دولتی به ارزش‌های اسلامی توجه نمایند.
پایبندی به تعهدات وضع‌شده	سازمان‌های دولتی به تعهدات خود به نحو احسن عمل کنند و آنها را زیر پا نگذارند.
اهمیت‌دهی به وضع ظاهری، سلامت جسمی و روحی کارکنان	به پاکیزگی و آراستگی ظاهری کارکنان توجه شود و کارکنان از نظر جسمی و روحی برای ارائه خدمات آمادگی داشته باشند. **

کد	متن مصاحبه / پیشینه پژوهش
آگاه‌بودن کارکنان نسبت به مأموریت سازمان	کارکنان سازمان‌های دولتی به مأموریت سازمان خود اشراف ندارند.
عمل به مأموریت اصلی خود	سازمان‌های دولتی به دنبال فلسفه وجودی خود باشند.
پیشگام‌بودن سازمان‌های دولتی در حل مشکلات شهروندان	سازمان‌های دولتی در جلوگیری امور، مسائل و مشکلات پیشگام باشند.
نمایشی و صوری نبودن خدمات سازمان‌های دولتی	خدمات حالت نمایشی و صوری دارند مثل تعیین پزشک خانواده برای شهروندان.
دادن شعارها و وعده‌های منطقی، قانونی و در حد توان	سازمان‌های دولتی وعده‌ها و شعارهای منطقی و در حد توان و قانون بدهند. **
رعایت عدالت در زمان ارائه خدمات به شهروندان	در ارائه خدمات به عموم شهروندان عدالت رعایت شود.
ساماندهی مراکز خدماتی برای ارائه خدمات یکپارچه به شهروندان	سازمان‌های دولتی، مراکز خدماتی جهت ارائه خدمات یکپارچه تأسیس کنند. مثل پلیس ۱۰+
استفاده از ابزار مختلف (نصب تابلوی راهنما، بروشور، کتابچه مخصوص، خط گویای راهنما، سایت اینترنتی، تلگرام و سایر ابزارهای نوین) جهت اطلاع‌رسانی مناسب شهروندان	از ابزارهای مختلف (نصب تابلوی راهنما، بروشور، کتابچه مخصوص، خط گویای راهنما، سایت اینترنتی، تلگرام و سایر ابزارهای نوین) جهت اطلاع‌رسانی مناسب ارائه خدمات به شهروندان استفاده شود.
رعایت ادب و نزاکت و برخورد مناسب با شهروندان توسط کارکنان هنگام ارائه خدمات	کارکنان، ادب و نزاکت و برخورد مناسب با شهروندان را هنگام ارائه خدمت رعایت کنند. **
تنبيه کارکنان خاطی	کارکنان خاطی را تنبيه کنند.
به‌روزرسانی خدمات با تغییرات صورت گرفته جامعه (تغییرات انتظارات شهروندان، فناوری، اجتماعی، فرهنگی و...)	سازمان‌ها با تغییرات جامعه به‌روز نیستند.
جبران ضرر و زیان‌های احتمالی ناشی از ارائه خدمات ناقص و پذیرش مسئولیت اشتباهات	سازمان‌های دولتی ضرر و زیانی را که بابت ارائه خدمات ناقص و غیراصولی به شهروندان ارائه می‌دهند، جبران و مسئولیت آنها را قبول کنند.
ارائه خدمات با دقت بالا	خدمات با دقت بالا ارائه شوند. **
توجه به آراستگی مکان مراجعه‌کنندگان	مکان مراجعه‌کنندگان از زیبایی و نظم خاصی برخوردار باشد. **

واکاوی انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران: روش ترکیبی اکتشافی

کد	متن مصاحبه / پیشینه پژوهش
فراهم امکانات و تسهیلات جهت ارائه خدمات به گروه‌های مختلف شهروندان اعم از افراد سالم، معلولان و...	امکانات و تسهیلات جهت ارائه خدمات به شهروندان اعم از افراد سالم، معلولان و ... فراهم کنند.
پرهیز از تحمیل اضافی به شهروندان در ارائه خدمات	سازمان‌های دولتی از تحمیل هزینه‌های اضافی به شهروندان پرهیز کنند.
ارائه خدمات در زمانی یکسان و مشخص	ارائه خدمات در طول زمان یکسان و مشخصی صورت گیرد.
حضور به موقع کارکنان در محل کار	سازمان‌های دولتی به حضور به موقع کارکنان در محل کار اهمیت نمی‌دهند.
تأمین امکانات رفاهی برای شهروندان	امکانات رفاهی شهروندان مراجعه کننده در سازمان‌های دولتی فراهم شود. (مثل سرویس‌های بهداشتی، سرمایشی گرمایشی، آب خوری، صندلی). **
ایجاد تسهیلات جهت پرداخت آسان هزینه‌های خدمات	شرایط آسان پرداخت هزینه در قبال خدمات وجود داشته باشد. مثل وجود پوز برای پرداخت هزینه‌ها.
خدمتگزار و دلسوز شهروندان بودن	سازمان‌های دولتی دلسوز و خادم شهروندان باشند و همچنین مکانی برای فخرفروشی نباشند.
انتشار عملکرد سازمان‌های دولتی خدمات‌دهنده	عملکرد سازمان‌های دولتی ارائه‌کننده خدمات را اعلام کنند. **

احصای مضامین

پس از گردآوری نکات کلیدی و مفاهیم، اطلاعات دسته‌بندی شده در قالب نتایج کدگذاری براساس بعد، مؤلفه و انتظارات طبقه‌بندی شد. طبقه‌بندی انتظارات در جدول (۳) نشان داده شده است.

جدول ۳. نتایج کدگذاری

انتظارات	مؤلفه	ابعاد
<ul style="list-style-type: none"> <li>- انجام خدمت در موعد مقرر</li> <li>- ارائه خدمات با دقت بالا</li> <li>- آسان بودن دریافت خدمات</li> <li>- طراحی خدمات براساس خواسته‌ها و انتظارات شهروندان</li> </ul>	خدمات با کیفیت	انتظارات رفتاری
<ul style="list-style-type: none"> <li>- عدم استفاده از امکانات سازمان جهت انجام کارهای شخصی</li> <li>- تعیین فرد یا بخش جایگزین در صورت عدم حضور متصدی امور مربوطه</li> <li>- حضور به موقع کارکنان در محل کار</li> </ul>	کار راه اندازی	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ایجاد واحد خاص برای رسیدگی به شکایات شهروندان</li> </ul>	پاسخگویی سازمان	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- برخورداری کارکنان از دانش و مهارت کافی در ارائه خدمات</li> </ul>	توجه به نیروی انسانی سازمان‌های دولتی	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- انتشار عملکرد سازمان‌های دولتی خدمات‌دهنده</li> </ul>	ایجاد نظام‌های پایش سازمانی جهت رصد عملکرد سازمانی	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- پیشگام‌بودن سازمان‌های دولتی در حل مشکلات شهروندان</li> </ul>	مشورت‌خواهی و پژوهش محوری جهت واکنش پیش کارگر به مسائل	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- قیمت گذاری منطقی خدمات</li> </ul>	هزینه‌های ارائه خدمات	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- اطلاع‌رسانی نوع خدمات و فرایند ارائه خدمات (مدارک مورد نیاز، واحد ارائه‌دهنده خدمات، محل استقرار ارائه‌کننده خدمات و...)</li> <li>- استفاده از ابزار مختلف (نصب تابلوی راهنما، بروشور، کتابچه مخصوص، خط گویای راهنما، سایت اینترنتی، تلگرام و سایر ابزارهای نوین) جهت اطلاع‌رسانی مناسب شهروندان</li> </ul>	طراحی نظام کارآمد و دقیق اطلاع‌رسانی به شهروندان	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- اهمیت‌دهی به وضع ظاهری و سلامت جسمی و روحی کارکنان</li> <li>- توجه به آراستگی مکان مراجعه‌کنندگان</li> <li>- تأمین امکانات رفاهی برای شهروندان</li> <li>- فراهم امکانات و تسهیلات جهت ارائه خدمات به گروه‌های مختلف شهروندان اعم از افراد سالم، معلولان و...</li> </ul>	توجه به عوامل محسوس در ارائه خدمات	

واکاوی انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران: روش ترکیبی اکتشافی

انتظارات	مؤلفه	ابعاد
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ساماندهی مراکز خدماتی برای ارائه خدمات یکپارچه به شهروندان</li> <li>- به‌روزرسانی خدمات با تغییرات صورت‌گرفته جامعه (تغییرات انتظارات شهروندان، فناوری، اجتماعی، فرهنگی و...)</li> <li>- افزایش محدوده زمانی ارائه خدمات عمومی با ابزارها و سازوکارهای جدید</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>وجود ساختارهای جدید و کارآمد سازمانی</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ارائه خدمات بدون هیچ چشم‌داشت، بهانه و عذری</li> <li>- پرهیز از تحمیل هزینه اضافی به شهروندان در ارائه خدمات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>انجام رفتارهای فداکاری و فداکاری سازمانی</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- عمل به مأموریت اصلی خود سازمان</li> <li>- وجود ثبات روبه‌جلو در خدمات سازمان‌ها هنگام تغییر مدیران کلان سازمانی</li> <li>- آگاه‌بودن کارکنان نسبت به مأموریت سازمان</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>وجود چشم‌انداز و التزام واقعی به وظایف و رسالت سازمان</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- پرهیز از سیاسی‌کاری در ارائه خدمات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>دوری از سیاست زدگی و سیاسی‌کاری صرف در فرایند انجام امور</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ارائه خدمات سازمان‌های دولتی به صورت الکترونیکی</li> <li>- اصلاح فرایندها و پرهیز از کاغذبازی</li> <li>- ایجاد تسهیلات جهت پرداخت آسان هزینه‌های خدمات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>سرعت دریافت خدمات</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- توجه به ارزش‌های حاکم بر جامعه</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>رعایت ارزش‌های حاکم بر جامعه</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- رعایت عدالت در زمان ارائه خدمات به شهروندان</li> <li>- ارائه خدمات در زمانی یکسان و مشخص</li> <li>- متمرکزشدن در یک مکان جغرافیایی جهت ارائه خدمات سازمان‌های دولتی</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>عدالت‌محوری</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- کوشش برای مثبت‌سازی ذهنیت شهروندان نسبت به سازمان‌های بخش دولتی</li> <li>- نمایشی و صوری‌نبودن خدمات سازمان‌های دولتی</li> <li>- دادن شعارها و وعده‌های منطقی، قانونی و در حد توان</li> <li>- جبران ضرر و زیان‌های تحمیلی ناشی از ارائه خدمات ناقص، پذیرش اشتباهات رخ داده توسط سازمان‌های دولتی</li> <li>- پایبندی به تعهدات وضع شده</li> <li>- تنبیه کارکنان خاطی</li> <li>- حفظ حریم خصوصی شهروندان</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اعتماد و اطمینان</li> </ul>	

انتظارات	مؤلفه	ابعاد
- امکان نقد سازمان‌های دولتی توسط شهروندان و توجه به پیشنهادات سازنده شهروندان - نهادینه کردن فرهنگ شهروندمداری در سازمان‌های دولتی	شهروندمحور	
- رعایت ادب و نزاکت و برخورد مناسب توسط کارکنان هنگام ارائه خدمات	کلام متین	انتظارات گفتاری
- خدمتگزار و دلسوز شهروندان بودن - بهره‌گیری از نظرات شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها	همدلی و مهربانی‌گونه	

در ادامه پژوهش برای شناسایی و کشف ابعاد یا سازه‌های اصلی داده‌های پژوهش از روش تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شده است که نتایج آن در قسمت تحلیل نتایج کمی، مورد بررسی قرار گرفته است.

### مرحله دوم پژوهش: پژوهش کمی

پس از آنکه با استفاده از پیشینه پژوهش و انجام مصاحبه، انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی تعیین شد، کدهای احصاشده با نظر چند تن از خبرگان امر به صورت پرسشنامه در آمد. برای سنجش میزان اعتبار ابزار گردآوری داده از روایی محتوایی استفاده شد. بدین منظور، پرسشنامه پس از تدوین اولیه در اختیار چند تن از خبرگان قرار گرفت و پس از اعمال نظرات و تأیید نهایی آنها، روایی آن تعیین شد. برای تعیین پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از «۰/۷» پذیرفتنی است. با توجه به اینکه میزان آن برابر با ۰,۹۳۳ به دست آمد، نتیجه گرفته می‌شود که پرسشنامه از پایایی لازم برخوردار است. طیف پاسخ‌ها از ۱ تا ۵ است که شهروندان نظرات خود را در مورد انتظارات در یک طیف لیکرتی پنج‌تایی (خیلی زیاد، زیاد، نظری ندارم، کم و خیلی کم) اعلام کردند.

### جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری دوم این پژوهش، شهروندان شهر تهران بود. پس از تأیید پرسشنامه خودساخته توسط خبرگان، ۳۰ نفر از شهروندان برای «نمونه مقدماتی» انتخاب شدند و پرسشنامه میان آنها



واکاوی انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران: روش ترکیبی اکتشافی

توزیع شد. شیوه نمونه برداری به کاررفته، نمونه برداری در دسترس بوده است. پایایی به دست آمده برای نمونه مقدماتی با کمک نرم افزار SPSS، برابر با ۰,۹۳۲، شده است؛ در ادامه حجم نمونه مورد نیاز برای تکمیل پرسشنامه پژوهش براساس فرمول کوکران، ۴۶۰ نفر از شهروندان بود که به صورت تصادفی انتخاب شدند. پرسشنامه در اختیارشان قرار گرفت و از آنها خواسته شد پرسش‌ها را با صداقت و فراخ‌بال پاسخ دهند.

تحلیل داده‌های کمی

قبل از پاسخگویی به پرسش‌های پژوهش، اطلاعات جمعیت‌شناختی، شامل جنسیت، سن و میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان در جدول (۴) ارائه می‌شود.

جدول ۴. اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

متغیر	جنسیت		سن				میزان تحصیلات						
	زن	مرد	۱۵-۲۴	۲۵-۳۴	۳۵-۴۴	۴۵ به بالا	لیسانس	فوق‌لیسانس	دیپلم	زیر دیپلم	دکتری		
فراوانی	۲۴۹	۲۱۱	۱۱۶	۲۱۴	۹۳	۳۷	۲۰	۵۳	۸۹	۶۱	۱۱۰	۱۰۴	۲۳
درصد فراوانی	۵۴,۱	۴۵,۹	۲۵,۲۱	۴۶,۵۲	۲۰,۲۱	۸,۰۴	۴,۳	۱۱,۵	۱۹,۳	۱۳,۳	۲۳,۹	۲۲,۶	۵

یافته‌های جمعیت‌شناختی پژوهش نشان می‌دهد که از بین ۴۶۰ نمونه، ۵۴,۱ درصد پاسخ‌دهندگان مرد و ۴۵,۹ درصد زن هستند. همچنین بیشترین فراوانی گروه سنی پاسخ‌دهندگان برابر ۲۵-۳۴ سال و از نظر تحصیلات، بیشترین فراوانی مربوط به گروه لیسانس با مقدار ۲۳,۹ درصد است.

در ادامه پژوهش برای شناسایی و کشف ابعاد یا سازه‌های اصلی داده‌های پژوهش از روش تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد. جهت بررسی مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل عاملی از شاخص کیفیت نمونه‌گیری کیسر (KMO) و آزمون بارتلت استفاده شد. باتوجه به نتایج جدول (۵)، مقدار

$KMO=0,920$  به دست آمده است که کفایت ناشی از نمونه گیری است. همچنین در آزمون بارلت سطح معنی داری صفر به دست آمده است که کمتر از  $0,05$  را نشان می دهد. در نتیجه داده ها همبستگی داشته و برای تحلیل عاملی مناسب می باشند.

جدول ۵. آزمون بارلت و KMO

0,920	شاخص کفایت نمونه گیری KMO	
7654,302	مقدار کای دو تقریبی	آزمون بارلت
1035	درجه آزادی	
0,000	سطح معنی داری	

جدول ۶. واریانس تبیین شده کل

چرخش مجموع مربعات بارهای عاملی			خلاصه و استخراج مجموع مربعات بارهای عاملی			مقادیر ویژه اولیه			عامل
درصد تجمعی	درصد واریانس	مجموع	درصد تجمعی	درصد واریانس	مجموع	درصد تجمعی	درصد واریانس	مجموع	
8,046	8,046	3,701	26,190	26,190	12,047	26,190	26,190	12,047	1
15,494	7,447	3,426	31,212	5,023	2,311	31,212	5,023	2,311	2
22,524	7,031	3,234	35,618	4,046	2,027	35,618	4,046	2,027	3
28,492	5,967	2,745	39,472	3,854	1,773	39,472	3,854	1,773	4
34,330	5,839	2,686	42,633	3,161	1,454	42,633	3,161	1,454	5
39,977	5,646	2,597	45,729	3,096	1,424	45,729	3,096	1,424	6
45,295	5,318	2,446	48,694	2,965	1,364	48,694	2,965	1,364	7
50,198	4,904	2,256	51,327	2,633	1,211	51,327	2,633	1,211	8
53,759	3,561	1,638	53,759	2,432	1,119	53,759	2,432	1,119	9

مطابق روش مذکور نه عامل توانسته اند  $53,759$  درصد از مجموع واریانس متغیرها را تبیین کنند. با انجام مرحله چرخش، متغیرها به صورت تابعی از عوامل احصا شده دسته بندی می شوند. چرخش بارهای عاملی این امکان را فراهم می سازد تا عامل های معنی دار به دست آید. در این

واکاوای انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران: روش ترکیبی اکتشافی

پژوهش، ماتریس عناصر چرخش یافته از روش واریماکس به دست آمده است. در پژوهش حاضر کدهایی که قدر مطلق بار عاملی آنها حداقل در یکی از عامل‌ها بیشتر از ۰,۲ باشد، به عنوان انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی، شناخته و دسته بندی شد. باتوجه به عدم همخوانی کدهای ۳، ۲۱، ۲۲، ۲۴ و ۳۲ در عامل‌ها، با نظر خبرگان علمی و اجرایی به عامل‌های مرتبط انتقال داده شد. همچنین عامل ۸ به دلیل عدم تناسب کدها در عامل مربوطه حذف شد. براساس نتایج جدول (۷) می‌توان متغیرهای پژوهش را در قالب هشت عامل اصلی طبقه بندی کرد: عامل اول که دربرگیرنده ۲ متغیر است «اطلاع رسانی»، عامل دوم که ۶ متغیر را دربر می‌گیرد «اعتبار»، عامل سوم که دربردارنده ۱۱ متغیر است «اطمینان خاطر»، عامل چهارم که ۶ متغیر را دربر می‌گیرد «پاسخگویی و شفافیت»، عامل پنجم که دربرگیرنده ۴ متغیر است «عوامل فیزیکی و مشهود»، عامل ششم که ۵ متغیر را دربر می‌گیرد «وجود چشم انداز و التزام واقعی به وظایف و رسالت سازمان»، عامل هفتم که ۷ متغیر را دربر می‌گیرد «همدلی» و در نهایت عامل هشتم که ۵ متغیر را شامل می‌شود «سرعت دریافت خدمات» خوانده می‌شود.

جدول ۷. کدها و بار عاملی مربوط به عامل‌ها

بار عاملی	کدهای مربوط به عامل مربوطه	عامل‌ها
۰,۷۵۳	اطلاع رسانی نوع خدمات و فرایند ارائه خدمات (مدارک مورد نیاز، واحد ارائه دهنده خدمات، محل استقرار ارائه کننده خدمات و...)	عامل ۱ اطلاع رسانی
۰,۳۶۱	۱۴. استفاده از ابزار مختلف (نصب تابلوی راهنما، بروشور، کتابچه مخصوص، خط گویای راهنما، سایت اینترنتی، تلگرام و سایر ابزارهای نوین) جهت اطلاع رسانی مناسب شهروندان	
۰,۴۱۱	۲۰. دادن شعارها و وعده‌های منطقی، قانونی و در حد توان	عامل ۲ اعتبار
۰,۶۶۴	۳۷. نمایشی و صوری نبودن خدمات سازمان‌های دولتی	
۰,۶۲۷	۳۸. جبران ضرر و زیان‌های تحمیلی ناشی از ارائه خدمات ناقص، پذیرش اشتباهات رخ داده توسط سازمان‌های دولتی	
۰,۵۱۶	۴۰. پابندی به تعهدات وضع شده	
۰,۲۱۰	۱. ارائه خدمات با دقت بالا	

عاملها	کدهای مربوط به عامل مربوطه	بار عاملی
	۲. انجام خدمت در موعد مقرر	۰,۳۴۵
عامل ۳ اطمینان خاطر	۱۱. برخورداری کارکنان از دانش و آگاهی کافی در ارائه خدمات	۰,۵۲۴
	۱۲. پیشگام بودن سازمان‌های دولتی در حل مشکلات شهروندان	۰,۴۱۵
	۱۳. قیمت‌گذاری منطقی خدمات	۰,۶۴۸
	۲۳. پرهیز از تحمیل هزینه اضافی به شهروندان در ارائه خدمات	۰,۶۲۵
	۳۴. ارائه خدمات در زمانی یکسان و مشخص	۰,۲۵۸
	۴۱. تنبیه کارکنان خاطی	۰,۲۶۶
	۳۳. رعایت عدالت در زمان ارائه خدمات به شهروندان	۰,۳۸۷
	۴۲. حفظ حریم خصوصی شهروندان	۰,۲۷۰
	۴۴. رعایت ادب و نزاکت و برخورد مناسب توسط کارکنان هنگام ارائه خدمات	۰,۲۹۰
	۶. عدم استفاده از امکانات سازمان جهت انجام کارهای شخصی	۰,۳۱۸
	۲۲. افزایش محدوده زمانی ارائه خدمات عمومی با ابزارها و سازوکارهای جدید	۰,۴۲۷
	عامل ۴ پاسخگویی و شفافیت	۸. حضور به‌موقع کارکنان در محل کار
۹. ایجاد واحد خاص برای رسیدگی به شکایات شهروندان		۰,۶۴۴
۱۰. انتشار عملکرد سازمان‌های دولتی خدمات‌دهنده		۰,۶۵۷
۷. تعیین فرد یا بخش جایگزین در صورت عدم حضور متصدی امور مربوطه		۰,۲۱۵
۱۹. ساماندهی مراکز خدماتی برای ارائه خدمات یکپارچه به شهروندان		۰,۴۸۸
۲۴. ارائه خدمات بدون هیچ چشم‌داشت، بهانه و عذری		۰,۴۳۹
عامل ۵ عوامل فیزیکی و مشهود	۱۵. اهمیت‌دهی به وضع ظاهری و سلامت جسمی و روحی کارکنان	۰,۷۴۴
	۱۶. توجه به آراستگی مکان مراجعه‌کنندگان	۰,۸۱۱
	۱۷. تأمین امکانات رفاهی برای شهروندان	۰,۷۶۸
	۱۸. تأمین امکانات و تسهیلات جهت ارائه خدمات به گروه‌های مختلف شهروندان اعم از افراد سالم، معلولان و...	۰,۳۹۶
عامل ۶ وجود چشم‌انداز و التزام واقعی	۲۵. عمل به مأموریت اصلی خود سازمان	۰,۴۰۴
	۲۶. وجود ثبات روبه‌جلو در خدمات سازمان‌ها هنگام تغییر مدیران کلان سازمانی	۰,۵۸۴
	۲۷. آگاه‌بودن کارکنان نسبت به مأموریت سازمان	۰,۶۴۴
	۲۸. پرهیز از سیاسی‌کاری در ارائه خدمات	۰,۶۷۹

واکوی انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران: روش ترکیبی اکتشافی

بار عاملی	کدهای مربوط به عامل مربوطه	عامل‌ها
۰,۶۲۲	۳۲. توجه به ارزش‌های حاکم بر جامعه	به وظایف و رسالت سازمان
۰,۶۱۸	۳۹. امکان نقد سازمان‌های دولتی توسط شهروندان و توجه به پیشنهادات سازنده شهروندان	عامل ۷ همدلی
۰,۴۷۶	۴۵. خدمتگزار و دلسوز شهروندان بودن	
۰,۷۲۴	۴۶. بهره‌گیری از نظرات شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها	
۰,۲۲۷	۳۶. کوشش به منظور مثبت‌سازی ذهنیت شهروندان نسبت به سازمان‌های بخش دولتی	
۰,۵۴۳	۴. طراحی خدمات براساس خواسته‌ها و انتظارات شهروندان	
۰,۲۹۲	۴۳. نهادینه کردن فرهنگ شهروندمداری در سازمان‌های دولتی	
۰,۴۵۹	۲۱. به‌روزرسانی خدمات با تغییرات صورت گرفته جامعه (تغییرات انتظارات شهروندان، فناوری، اجتماعی، فرهنگی و...)	
۰,۷۳۰	۳. آسان‌بودن دریافت خدمات	عامل ۸ سرعت دریافت خدمات
۰,۴۳۳	۳۰. اصلاح فرایندها و پرهیز از کاغذبازی	
۰,۶۶۲	۳۵. متمرکز نشدن در یک منطقه جغرافیایی جهت ارائه خدمات سازمان‌های دولتی	
۰,۵۰۷	۲۹. ارائه خدمات سازمان‌های دولتی به‌صورت الکترونیکی	
۰,۲۹۳	۳۱. ایجاد تسهیلات جهت پرداخت آسان هزینه‌های خدمات	

برای پاسخ به سؤال دوم پژوهش، از آزمون بونفرونی برای اولویت‌بندی انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران استفاده شد و برای انجام این آزمون از عوامل منتج از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد. جداول (۸) و (۹) نتایج آزمون بونفرونی برای عامل‌های انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران را نشان می‌دهد.

جدول ۸. نتایج آزمون بوفرونی عامل‌های انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران

عامل‌ها	میانگین	خطای استاندارد	فاصله اطمینان ۹۵ درصد	
			حد پایین	حد بالا
اطلاع‌رسانی	۴,۳۳۴	۰,۰۳۰	۴,۲۷۴	۴,۳۹۴
اعتبار	۴,۴۳۶	۰,۰۲۳	۴,۳۹۰	۴,۴۸۲
اطمینان خاطر	۴,۴۳۱	۰,۰۲۲	۴,۳۸۹	۴,۴۷۴
پاسخگویی و شفافیت	۴,۳۱۹	۰,۰۲۴	۴,۲۷۱	۴,۳۶۷
عوامل فیزیکی و مشهود	۴,۲۰۲	۰,۰۳۱	۴,۱۴۱	۴,۲۶۴
وجود چشم‌انداز و التزام واقعی به وظایف و رسالت سازمان	۴,۲۱۴	۰,۰۲۷	۴,۱۶۱	۴,۲۶۷
همدلی	۴,۲۰۳	۰,۰۲۵	۴,۱۵۴	۴,۲۵۲
سرعت دریافت خدمات	۴,۲۷۸	۰,۰۲۵	۴,۲۲۹	۴,۳۲۷

جدول ۹. مقایسه زوجی عامل‌های انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران

با استفاده از آزمون بوفرونی

عامل‌ها	اطلاع‌رسانی	اعتبار	اطمینان خاطر	پاسخگویی و شفافیت	عوامل فیزیکی و مشهود	چشم‌انداز و التزام واقعی به وظایف و رسالت سازمان	همدلی	سرعت دریافت خدمات
اطلاع‌رسانی	سطح معنی‌داری	-	۰,۰۱۴	۰,۰۰۷	۰,۰۰۲	۰,۰۰۶	۰,۰۰۱	۰,۰۰۰
	تفاوت میانگین	-	۰,۰۱۰۲	۰,۰۰۹۸	۰,۰۱۵	۰,۰۱۳۲	۰,۰۱۳۱	۰,۰۰۵۶
اعتبار	سطح معنی‌داری	۰,۰۱۴	-	۱,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰
	تفاوت میانگین	۰,۰۱۰۲	-	۰,۰۰۴	۰,۰۱۱۷	۰,۰۲۳۴	۰,۰۲۲۲	۰,۰۱۵۸

واکاوای انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران: روش ترکیبی اکتشافی

عامل‌ها	اطلاع رسانی	اعتبار	اطمینان خاطر	پاسخگویی و شفافیت	عوامل فیزیکی و مشهود	چشم‌انداز و التزام واقعی به وظایف و رسالت سازمان	همدلی	سرعت دریافت خدمات
اطمینان خاطر	سطح معنی‌داری	۱,۰۰۰ <sup>o</sup>	-	۰,۰۰۰ <sup>o</sup>	۰,۰۰۰ <sup>o</sup>	۰,۰۰۰ <sup>o</sup>	۰,۰۰۰ <sup>o</sup>	۰,۰۰۰ <sup>o</sup>
	تفاوت میانگین	*۰,۰۹۸	-	*۰,۱۱۳	*۰,۲۲۹	*۰,۲۱۷	*۰,۲۲۹	*۰,۱۵۴
پاسخگویی و شفافیت	سطح معنی‌داری	۱,۰۰۰ <sup>o</sup>	۰,۰۰۰ <sup>o</sup>	-	۰,۰۰۵ <sup>o</sup>	۰,۰۰۱ <sup>o</sup>	۰,۰۰۰ <sup>o</sup>	۱,۰۰۰ <sup>o</sup>
	تفاوت میانگین	۰,۰۱۵-	*۰,۱۱۷-	*۰,۱۱۳-	-	*۰,۱۱۷	*۰,۱۰۴	*۰,۱۱۶
عوامل فیزیکی و مشهود	سطح معنی‌داری	۰,۰۰۲ <sup>o</sup>	۰,۰۰۰ <sup>o</sup>	۰,۰۰۰ <sup>o</sup>	۰,۰۰۵ <sup>o</sup>	-	۱,۰۰۰ <sup>o</sup>	۰,۵۳۸ <sup>o</sup>
	تفاوت میانگین	*۰,۱۳۲-	*۰,۲۳۴-	*۰,۲۲۹-	*۰,۱۱۷-	-	۰,۰۱۲-	۰,۰۷۶-
وجود چشم‌انداز و التزام واقعی به وظایف و رسالت سازمان	سطح معنی‌داری	۰,۰۰۶ <sup>o</sup>	۰,۰۰۰ <sup>o</sup>	۰,۰۰۰ <sup>o</sup>	۰,۰۰۱ <sup>o</sup>	۱,۰۰۰ <sup>o</sup>	-	۰,۳۵۴ <sup>o</sup>
	تفاوت میانگین	*۰,۱۱۹-	*۰,۲۲۲-	*۰,۲۱۷-	*۰,۱۰۴-	۰,۰۱۲	-	۰,۰۶۳-
همدلی	سطح معنی‌داری	۰,۰۰۱ <sup>o</sup>	۰,۰۰۰ <sup>o</sup>	۰,۰۰۰ <sup>o</sup>	۰,۰۰۰ <sup>o</sup>	۱,۰۰۰ <sup>o</sup>	۱,۰۰۰ <sup>o</sup>	۰,۰۵۲ <sup>o</sup>
	تفاوت میانگین	*۰,۱۳۱-	*۰,۲۳۳-	*۰,۲۲۹-	*۰,۱۱۶-	۰,۰۰۱	۰,۰۱۲-	۰,۰۷۵-
سرعت دریافت خدمات	سطح معنی‌داری	۱,۰۰۰ <sup>o</sup>	۰,۰۰۰ <sup>o</sup>	۰,۰۰۰ <sup>o</sup>	۱,۰۰۰ <sup>o</sup>	۰,۵۳۸ <sup>o</sup>	۰,۳۵۴ <sup>o</sup>	-
	تفاوت میانگین	۰,۰۵۶-	*۰,۱۵۸-	*۰,۱۵۴-	۰,۰۴۱-	۰,۰۷۶	۰,۰۶۳	۰,۰۷۵

\*=sig. ( $P \leq 0,05$  تفاوت معنادار) O= N.S (Non Sig.)

نتایج آزمون بونفرونی نشان می‌دهد بیشترین انتظارات شهروندان، عامل اعتبار با میانگین ۴,۴۳۶ است و پس از آن عامل‌های اطمینان خاطر و اطلاع‌رسانی به ترتیب با میانگین ۴,۴۳۱ و ۴,۳۳۴ بیشترین میزان را به خود اختصاص داده‌اند (جدول ۸). همچنین نتایج این آزمون در مقایسه زوجی نشان می‌دهد، تفاوت معنی‌داری بین عامل‌های انتظارات شهروندان (به‌استثنای تفاوت بین عوامل اطلاع‌رسانی و پاسخگویی و شفافیت، اطلاع‌رسانی و سرعت دریافت خدمات، اعتبار و اطمینان خاطر، پاسخگویی و شفافیت و سرعت دریافت خدمات، عوامل فیزیکی و مشهود و وجود چشم‌انداز و التزام واقعی به وظایف و رسالت سازمان، عوامل فیزیکی و مشهود و همدلی، عوامل فیزیکی و مشهود و سرعت دریافت خدمات، وجود چشم‌انداز و التزام واقعی به وظایف و رسالت سازمان و همدلی، وجود چشم‌انداز و التزام واقعی به وظایف و رسالت سازمان و سرعت دریافت خدمات، همدلی و سرعت دریافت خدمات) وجود دارد (جدول ۹).

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

یکی از شاخص‌های تقویت اعتماد عمومی، آگاهی از انتظارات و خواسته‌های سیاسی جامعه است؛ چراکه در صورت برآورده‌نساختن خواسته‌ها و نیازهای مادی و معنوی و رضایت شهروندان، بحران‌های مختلفی صورت خواهد گرفت و این بحران‌ها ضمن تقلیل کارایی و اثربخشی نظام سیاسی و اداری، موجب بروز بحران و گسست در فرایند توسعه خواهد شد؛ بنابراین، شناخت خواسته‌ها و انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی، در افزایش رضایت‌مندی، پاسخگویی و مشروعیت شهروندان، تقویت اعتماد عمومی و پیشبرد اهداف و آرمان‌های هر نظام سیاسی، امری اجتناب‌ناپذیر است.

پژوهش حاضر، نخستین پژوهشی است که در ایران، در حوزه انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی به‌طور هدف‌مند به‌واکاوی انتظارات شهروندان پرداخته است. در عرصه بین‌المللی نیز پژوهش‌های اندکی درمورد انتظارات شهروندان کار شده است؛ اما اخیراً علاقه به مطالعه انتظارات شهروندان درمورد خدمات عمومی، رشد یافته است. بااین‌وجود، هیچ‌کدام به طبقه‌بندی این انتظارات و تعیین میزان اهمیت هر یک از آنها نپرداخته‌اند.

در پژوهش حاضر به شناسایی انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران و همچنین



واکاوی انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران: روش ترکیبی اکتشافی

تعیین میزان اهمیت این انتظارات پرداخته شد. در مرحله نخست، انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی از طریق مصاحبه شناسایی شد و در ادامه براساس تحلیل مصاحبه‌ها از طریق فرایند کدگذاری و استخراج مقوله‌ها، پرسشنامه استخراج شد. در مرحله دوم پس از سنجش روایی و پایایی پرسشنامه، توسط شهروندان پرسشنامه مذکور تکمیل شد. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از تحلیل عاملی اکتشافی برای تبیین عامل‌ها و از آزمون بونفرونی برای بررسی اولویت‌بندی این انتظارات استفاده شد.

نتایج یافته‌های پژوهش نشان داد که انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران در هشت عامل طبقه‌بندی شد. این عوامل عبارتند از: «اطلاع‌رسانی»، «اعتبار»، «اطمینان خاطر»، «پاسخگویی و شفافیت»، «عوامل فیزیکی و مشهود»، «وجود چشم‌انداز و التزام واقعی به وظایف و رسالت سازمان»، «همدلی» و «سرعت دریافت خدمات».

همچنین نتایج نشان داد که اولویت عامل‌های هشت‌گانه انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران متفاوت است. اولویت‌بندی اهمیت عامل‌های هشت‌گانه انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران، به ترتیب اهمیت عبارتند از: اعتبار، اطمینان خاطر، اطلاع‌رسانی، پاسخگویی و شفافیت، سرعت دریافت خدمات، وجود چشم‌انداز و التزام واقعی به وظایف و رسالت سازمان، همدلی و عوامل فیزیکی و مشهود.

برای تأیید انتظارات عنوان‌شده، کدهای رعایت ادب و نزاکت و برخورد مناسب توسط کارکنان هنگام ارائه خدمات و کد برخورداری کارکنان از دانش و آگاهی کافی در ارائه خدمات با پژوهش‌های نوری کرمانی و همکاران (۱۳۹۱)، آلن (۲۰۰۳)، آذر و زنگویی نژاد (۱۳۸۸) و پابلو و همکاران (۲۰۰۹)، اجزای عامل عوامل فیزیکی و مشهود با پژوهش آذر و زنگویی نژاد (۱۳۸۸)، کد طراحی خدمات براساس خواسته‌ها و انتظارات شهروندان با پژوهش‌های ابراهیم‌زاده و کماسی (۱۳۹۳) و اعرابی و اسفندیاری (۱۳۸۲)، کد اطلاع‌رسانی نوع خدمات و فرایند ارائه خدمات (مدارک موردنیاز، واحد ارائه‌دهنده خدمات، محل استقرار ارائه‌کننده خدمات و...) با پژوهش‌های بسوپل (۱۹۹۷) و نوری کرمانی و همکاران (۱۳۹۱)، کد بهره‌گیری از نظرات شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها با پژوهش‌های آذر و زنگویی نژاد (۱۳۸۸) و اعرابی و اسفندیاری (۱۳۸۲) مطابقت دارد.

- در راستای این پژوهش و متناسب با نتایج حاصله از آن پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:
۱. انجام پیمایش‌های منظم و در فواصل متناسب برای واکاوی انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی در ایران؛
  ۲. به‌کارگیری انتظارات واکاوی‌شده در تدوین و اجرای خط‌مشی‌ها و قوانین سازمان‌های دولتی؛
  ۳. استفاده از فناوری اطلاعات برای پایش سریع و آسان انتظارات شهروندان اعم از راه‌اندازی پایگاه اینترنتی، سامانه‌های تلفنی، شبکه‌های اجتماعی و ...؛
  ۴. طراحی خدمات سازمان‌های دولتی براساس نتایج پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه انتظارات شهروندان از سازمان‌های دولتی.

## منابع

- ابراهیم‌زاده، عیسی و کماسی، حسین (۱۳۹۳)، ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات شهرداری براساس مدل سرکوال (مطالعه موردی: شهرداری شهر سنقر)، *فصلنامه مطالعات برنامه‌ریزی شهری*، ۲ (۶): ۱۷۲-۱۵۳.
- اعرابی، سیدمحمد و اسفندیاری، شهرام (۱۳۸۲)، تعیین و اندازه‌گیری شاخص‌های کیفیت خدمات سرکوال، *مطالعات مدیریت صنعتی*، ۲: ۱-۲۰.
- الوانی، سیدمهدی و دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۰)، *گفتارهایی در فلسفه‌ی تئوری سازمان دولتی*، تهران، انتشارات صفار.
- آذر، عادل و زنگویی‌نژاد، ابوذر (۱۳۸۸)، ارزیابی کیفیت خدمات و رضایت‌مندی ارباب‌رجوع با استفاده از مدل سروکوال، *فصلنامه علمی- ترویجی نظارت و بازرسی*، ۷ (۳): ۱۰۲-۶۹.
- جهان‌بین، فرزاد و اعظم امامی (۱۳۹۳)، سرمایه اجتماعی حلقه ارتباطی قدرت نرم، امنیت نرم، تهدید نرم. *دوفصلنامه قدرت نرم*.
- حیم، سلیمان (۱۳۶۶)، *فرهنگ حیم انگلیسی- فارسی*، تهران: انتشارات فرهنگ معاصر.
- دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۶)، همسازی شیوه‌های کمی و کیفی در پژوهش‌های سازمانی: تأملی بر استراتژی پژوهش ترکیبی، *فصلنامه حوزه و دانشگاه (روش‌شناسی علوم انسانی)*، ۱۳ (۵۳): ۶۳-۳۵.
- دانایی‌فرد، حسن (۱۳۹۳)، *چالش‌های مدیریت دولتی در ایران*، تهران: انتشارات سمت، چاپ هشتم.
- دانایی‌فرد، حسن؛ الوانی، سیدمهدی و آذر، عادل (۱۳۹۱)، *روش‌شناسی پژوهش کمی در مدیریت: رویکردی جامع*، (چاپ ششم)، تهران: انتشارات صفار- اشراقی.
- دانایی‌فرد، حسن؛ الوانی، سیدمهدی و آذر، عادل (۱۳۹۱ب)، *روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع*، تهران: انتشارات صفار- اشراقی.
- روشن، محمد؛ بیراوند، رضا و یاراحمدی، حسین (۱۳۹۳)، حقوق شهروندی، پیشینه و جایگاه آن در پلیس، *بصیرت و تربیت اسلامی*، سال یازدهم، شماره ۳.
- ریو، جان مارشال (۱۳۷۶)، *انگیزش و هیجان*، ترجمه: یحیی سیدمحمدی، نشر ویرایش.
- عمید، حسن (۱۳۷۱)، *فرهنگ عمید*، تهران، انتشارات امیرکبیر، چاپ هشتم.
- فالكس، کیث (۱۳۸۱)، *شهروندی*، ترجمه محمدتقی دلفروز، انتشارات کویر، تهران.
- کرسول، جان (۱۳۹۱)، *طرح پژوهش: رویکردهای کمی، کیفی و ترکیبی*، ترجمه حسن دانایی‌فرد و علی صالحی، تهران، انتشارات: صفار.

نوری کرمانی، علی؛ رضایی، علی اکبر و بااوش، مهین (۱۳۹۱)، عوامل موثر بر اثربخشی دفاتر خدمات الکترونیک شهر در رضایت‌مندی شهروندان (مطالعه موردی: منطقه یک شهرداری تهران). **مطالعات مدیریت شهری**، ۴(۱۰): ۶۵-۷۸.

هیوز، آون (۱۳۹۲)، **مدیریت دولتی نوین**، ترجمه سیدمهدی الوانی، غلامرضا معمارزاده و سهراب خلیلی شورینی، ناشر: مروارید، چاپ چهاردهم.

- Allan, Y. (2003). Customer Satisfaction Measurement Practice In Taiwan Hotels. **International Journal of Hospitality Management**, 23(4): 397-408.
- Batalli, M. (2011). Impact of Public Administration Innovations on Enhancing the Citizens' Expectations. **International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning**, 1 (2): 156-162.
- Batho, P. (1997). Transforming Public Service Delivery. **Department of Public Service and Administration**, 388 (183): 1-40.
- Boon, S., Johnston, B. & Webber, S. (2007). A phenomenographic study of English faculty's conceptions of information literacy. **Journal of Documentation**, 63 (2): 204-28.
- Boyne, G., James, P. J. & Petrovsky, N. (2009). Democracy and Government Performance: Holding Incumbents Accountable in English Local Governments. **Journal of Politics**, 71 (4): 1273-1284.
- Chanley, V., Rudolph, T. & Rahn, W. (2000). The Origins and Consequences of Public Trust in Government: A Time-Series Analysis. **Public Opinion Quarterly**, 64 (3): 239-256.
- Dagger, R. (1981). Metropolis, Memory, and Citizenship. **American Journal of Political Science**, 25 (4):715-737.
- Dowding, K.M. & John, P.J. (2008). The Three Exit, Three Voice and Loyalty Framework: A Test with Survey Data on Local Services. **Political Studies**, 56 (2): 288-311.
- Huseby, B. (2000). **Government Performance and Political Support**. Trondheim, Norway: Institutt for Sosiologi og Statsvitenskap.
- James, O. & John, P. 2007, Public Management at the Ballot Box: Performance Information and Electoral Support for Incumbent English Local Governments. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 17(4): 567-80.
- James, O. (2009). Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 19(1):107-123.
- James, O. (2011). Managing Citizens' Expectations of Public Service Performance: Evidence from Observation and Experimentation in Local Government. **Public Administration**, 89(4): 1419-1435.
- Le, Hoai Bao Tran. (2015). Finnish Customer Expectations in Senior Residences on Costa del Sol, Spain: Case: Villa Aurora Company. **Lahti University of Applied Sciences**, Degree programme in International Business, Bachelor's Thesis.
- Lindlof, T. (1995). **Qualitative Communication Research Methods**. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Manski, C. F. (2004). Measuring Expectations. **Econometrica**, 72 (5): 1329-1376.
- Miller, W.L. & Crabtree, B.F. (1992). Overview of Qualitative Research Method's, in B.F. Crabtree and W.L. Miller (Eds), **Doing Qualitative Research**. Newbury Park, CA: Sage.

- Musgker, W. & Rose, R. (2001). What are the Origins of political Trust. **Comparative Politital Studies**, 34(1).
- OECD. (2013). **Trust in government, policy effectiveness and the governance agenda**. In Government at a Glance 2013, OECD Publishing.
- Oliver, R. & Russell S. W. (1987). A Framework for the Formation and Structure of Consumer Expectations: Review and Propositions. **Journal of Economic Psychology**, 8 (4): 469-499.
- Poister, T. & Thomas. J.C. (2011). The Effect of Expectations and Expectancy Confirmation/Disconfirmation on Motorists' Satisfaction with State Highways. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 21 (4): 601-617.
- Reber, A. (1985). **Disctionary of psychology**, London, Penguin/Viking.
- Shackle, G.L.S. (1952). **Expectation in Economics**, 2nd ed. Cambridge: Cambridge University Press.
- Shahzad, h. (2007). **E-government Service in Pakistan**. Master thesis, continuation courses computer and system science, department business administration and social sciences, division of information systems sciences.
- Strauss, A. L. & Corbin, J. (1998). Basics of Qualitative Research Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory (2nd ed). **Thousand Oaks, CA: Sage**.
- Thomas, C. W. (1998). Maintaining and Restoring Public Trust in Government Agencies and their Employees. **Administration and Society**, 30(2): 166-193.
- Turner, J. H. (1998). **The Structure of Sociological Theory**. Wadsworth Publishing Company, Sixth Edition.
- Van Ryzin, G.G. (2004). Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services. **Journal of Policy Analysis and Management**, 23(3) 433-448.
- Van Ryzin, G.G. (2006). Testing the Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction with Local Government. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 16(4): 599-611.
- Vroom, V. H. (1964). **Work and Motivation**. New York: Wiley.