



A Comparative Study of Global Experiences of Open Innovation in the Public Sector and Offering Recommendations for the Iranian Public Management and Governance System

Reza Vaezi 

Professor, Department of Public
Administration, Allameh Tabataba'i
University, Tehran, Iran

Hossein Joharipour 

Master's of Public Administration, Allameh
Tabataba'i University, Tehran, Iran

Mohammad Khanbashi 

Phd of Public Administration, Allameh
Tabataba'i University, Tehran, Iran

Alihossein Noorafrooz 

Master's of Library and Information Science,
Researcher at Allameh Tabataba'i
University, Tehran, Iran

Ali Ranjbar Ferdos 

Master's of Information Technology
Management, Allameh Tabataba'i
University, Tehran, Iran

Abstract

Research in the field of public services can significantly impact governmental authorities' decision-making, enhancing the quality of services at the public level. The objective of current research is to study published work in the field of public services using both Scientometrics and altmetrics approaches to provide a comprehensive

* Corresponding Author: h.joharipor2020@gmail.com

How to Cite: Vaezi, R. , Joharipour, H. , khanbashi, M. , Noorafrooz, A. and Ranjbar Ferdos, A. (2024). Data mining, Altmetrics and bibliometric analysis of researches in the field of public services. *Studies in Public Service Administration*, 2(5), 193 - 234. doi: 10.22054/spsa.2024.78764.1039

Accepted: 19/05/2024

Review: 12/05/2024

Received: 14/03/2024

understanding of the trends, researchers, and perspectives in this field. Thus, it offers valuable insights for researchers and policymakers. Therefore, all studies in this area were searched and retrieved from the Web of Science citation database. Using visualization and data mining tools, the evolution of this area was examined and analyzed. The results indicate that publications in this field, which began in the 1950s, are on the rise. Many universities from various countries, especially the United States, England, Australia, Spain, and China, are participating in the development of the area. Journals in the field of public administration have shown significant influence in this regard. Mapping the knowledge of this field indicated that predominant keywords were mostly around concepts such as public services, public services motivation, public sector, news and social media, public management, public value, public governance, local governance, innovation, and sustainability.

Keywords: Public Service, Public Administration, Public Benefit, Scientometrics.

Introduction

The concept of public service is deeply embedded in decision-making processes in public administration. Some essential aspects of decision-making in public services include community participation, principles of good governance, transparency, and responsibility, all of which ultimately aim to provide efficient and fair public services. Regarding the concept of public services and the interaction between key stakeholders, many theoretical studies and practical research have been conducted worldwide. However, these studies still need to be thoroughly evaluated to develop a comprehensive understanding of the entire structure of this subject area. First, we can ask questions such as: What is the state of studies and research in the scientific field of public services from the perspective of Scientometrics and altmetrics? How is the growth of publications related to public services? Who are the leading actors and influential contributors in

this field? What are the most frequent keywords in the subject of public services, and what is the co-occurrence between the words in this field? For this purpose, the current research aims to analyze the literature related to public services to answer such questions. It can also provide new insights for future researchers and policymakers.

Literature Review

Public services are activities carried out by the government and private sectors for the benefit of the people. Public service, defined as good service, involves providing services in small forms to citizens or communities according to their needs and interests, which are determined by the government and established in law. Public service management involves providing excellent services to society. In this context, compliance with certain principles of public service has been considered by the executives, such as transparency, accountability, effectiveness, and efficiency. Public service management is a multi-dimensional concept including dedication, compassion, attraction for policy making, and commitment to public interest. Compassion, attraction for policymaking, and commitment to the public interest can be linked to emotional, rational, and normative motivation to engage in public service delivery. Specifically, compassion reflects the extent to which individuals identify with the needs and suffering of others. Attraction to policymaking indicates how much people are drawn to the policymaking process. At the same time, commitment to the public interest reflects how much people identify with traditional values such as equality, responsibility, and concern for future generations. Finally, self-sacrifice refers to the willingness to set aside one's own needs and interests to better contribute to the welfare of society.

Methodology

The current research was carried out with the Scientometrics and altmetric approach. Studies using this method are typically a type of data mining that involves selecting research studies based on the measurement of important and common words in scientific studies.

Scientometrics is a field of research that studies the bibliographic information of sources using quantitative methods and analyzes the production, dissemination, and use of scientific information. Co-authorship measures the degree of communication between co-authors affiliated with similar or different institutions. The co-occurrence of words reveals the conceptual structure of existing literature. In this research, first, all studies related to public service from the scientific database were retrieved, then, by calling them in scientometric and data mining software, these studies were analyzed.

Findings

The findings showed that the range of publications in this field, which began in the 1950s, has been increasing. Many universities from around the world have participated in the development of this subject area, particularly those in the Americas, England, Australia, Spain, and China. Research in this field has been published in journals across various subject areas and using several approaches. In this field, especially the journals of public administration show a high influence. In the map drawn based on research, the most dominant keywords were around concepts such as public service, public service motivation, public sector, news and social media, public management, public value, local governance, innovation, and sustainability. In addition, based on the current understanding of the research in this field, they can be arranged in several categories to provide a comprehensive perspective. These thematic categories are services, access, interventions, geographic context, analytical methods and approaches, technology and innovation, citizen participation, social equity and inclusion, and environmental services and sustainability.

داده کاوی و تحلیل علم‌سنجی و دگرسنجی پژوهش‌های حوزه خدمات عمومی

- | | |
|--|---|
| استاد گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران |  رضا واعظی |
| دانش‌آموخته کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران |  حسین جوهری‌پور * |
| دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران |  محمد خانباشی |
| کارشناس پژوهش، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران |  علی حسین نورافروز |
| کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران |  علی رنجبر فردوس |

چکیده

پژوهش در عرصه خدمات عمومی می‌تواند در تصمیم‌سازی‌های بهتر مدیریت دولتی برای ارتقا کیفیت خدمات در سطح عمومی مؤثر باشد. هدف پژوهش حاضر مطالعه پژوهش‌های منتشر شده در حوزه خدمات عمومی با دو رویکرد علم‌سنجی و دگرسنجی است تا یک تصویر و دیدگاهی جامع از روندها، بازیگران و نمای پژوهش‌های این حوزه ترسیم شود تا بینش‌هایی ارزشمند برای پژوهشگران و سیاست‌گذاران ارائه شود؛ بنابراین تمامی مطالعات این حوزه در پایگاه استنادی وب‌اوساینس جستجو و بازیابی شدند. با استفاده از نرم‌افزارهای مصورسازی و داده‌کاوی، چگونگی توسعه این حوزه علمی بررسی و تحلیل شد. نتایج نشان داد، انتشارات این حوزه که از دهه ۱۹۵۰ شروع شده، روندی افزایشی دارد و دانشگاه‌های بسیاری از کشورهای مختلف دنیا بخصوص کشورهای آمریکا، انگلیس، استرالیا، اسپانیا و چین در توسعه این حوزه مشارکت داشته‌اند. در این زمینه مجلات حوزه مدیریت دولتی تأثیرگذاری بالایی نشان دادند. در نقشه دانشی این حوزه، کلیدواژه‌های غالب بیشتر پیرامون مفاهیمی مانند خدمات عمومی، انگیزه خدمات عمومی، بخش عمومی، اخبار و رسانه‌های اجتماعی، مدیریت عمومی، ارزش عمومی، مدیریت عمومی، حکمرانی محلی، نوآوری و پایداری بودند.

کلیدواژه‌ها: خدمات عمومی، مدیریت دولتی، منافع عمومی، علم‌سنجی.

مقدمه

اساس خدمات عمومی نظام خدمت‌رسانی دولت‌ها به جامعه و شهروندان است. انتقادات روزافزون به مدیریت دولتی نوین و بازآفرینی دولت به شکل‌گیری رویکردهای مبتنی بر دموکراسی و شهروند - محوری منجر شد که بر لزوم اداره دولت به صورت دموکراتیک، مشارکت شهروندی، گفت‌وگو عمومی با مشارکت کلیه گروه‌ها و بخش‌های جامعه، خدمت به مردم و تدوین منافع عمومی و ارزش‌های مشترک با دریافت نظرات و شنیدن صدای تمامی افراد جامعه تأکید می‌کند (واعظی و همکاران، ۱۴۰۰). مفهوم خدمات عمومی عمیقاً در فرآیندهای تصمیم‌گیری در مدیریت دولتی گنجانده شده است. برخی از جوانب ضروری تصمیم‌گیری در خدمات عمومی شامل مشارکت جامعه، اصول حکمرانی خوب، پیگیری، شفافیت و پاسخگویی هستند که در نهایت با هدف ارائه خدمات عمومی کارآمد، مؤثر و عادلانه انجام می‌شوند (Sari, 2023).

از اواخر دهه هشتاد قرن گذشته بود که مدل‌های خدمات شهروند-محور در بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته جهان مانند ایالات متحده، بریتانیا، کانادا و کشورهای اتحادیه اروپا شکل گرفتند. این مدل‌ها بر حمایت و کمک به شهروندان در ابعاد مختلف و طیف گسترده‌ای از خدمات اجتماعی، مدنی، آموزشی، بهداشتی، تجاری، اقتصادی، بانکداری، حمل و نقل و رفاه دلالت دارند. این مفهوم به عنوان فعالیت‌هایی توصیف می‌شود که برای ارائه خدمات و تسهیلات به جامعه انجام می‌شود تا الزامات کارایی، اثربخشی و صرفه‌جویی تأمین شود (Kim, 2012). خدمات عمومی تلاشی مستمر، پایدار و اجرا شده توسط تمامی سطوح دستگاه‌های دولتی است و ماهیت آن ارائه خدمات عالی به جامعه است (Hodgkinson et al., 2017).

به طور سنتی، خدمات عمومی به عنوان تأمین‌کننده کالاهای عمومی شناخته می‌شود و به عنوان ابزاری جهت تضمین دسترسی عادلانه به منابع و فرصت‌ها برای همه اعضای جامعه است (Lusch & Nambisan, 2015). اکثر کالاهای عمومی اعم از اینکه توسط دولت، بخش خصوصی، غیرانتفاعی یا گروه ثالث ارائه شود، در واقع محصولات عمومی نیستند، بلکه خدمات عمومی هستند که در زندگی مردم وارد می‌شوند (West, 2004).

خدمات عمومی همچنین می‌تواند شامل عناصر مشخصی باشد برای مثال مراقبت‌های بهداشتی یا فناوری ارتباطات که به خودی خود کالاهای عمومی نیستند بلکه باید از ارائه خدمات عمومی نامشهود و مبتنی بر فرآیند پشتیبانی کنند (Randor & Osborne, 2013).

خدمات عمومی شکلی از خدمات مانند حمل و نقل، خدمات آموزش، بانکداری یا سایر خدمات عمومی درگیر در مدیریت دولتی یا اجتماعی است که توسط حوزه‌های مربوطه ارائه می‌شود (Arfan et al., 2021). این خدمات توسط دولت در جهت منافع عمومی و به نفع عموم انجام می‌شود. چنین خدماتی در واقع تبدیل سیاست‌ها و برنامه‌های دولت به کالاها و خدمات ملموس برای مصرف‌شوندگان است. در رابطه با مفهوم خدمات عمومی و چگونگی تعامل ذی‌نفعان کلیدی در این حوزه مطالعات نظری و تحقیقات میدانی بسیاری تا کنون در نقاط مختلف جهان صورت گرفته است لیکن هنوز نمی‌توان این پژوهش‌ها را دارای نوعی وحدت رویه و تقارب یافته‌ها و روش‌ها فرض کرد. در این مسیر پرسش‌های مهمی برای بسیاری از پژوهشگران مطرح است از جمله اینکه مطالعات و پژوهش‌های حوزه علمی خدمات عمومی از منظر شاخص‌های علم‌سنجی و دگرسنجی^۱ در چه وضعیتی قرار دارند؟ رشد زمانی انتشارات مربوط به موضوع خدمات عمومی چگونه است؟ بازیگران اصلی و مشارکت‌کنندگان تأثیرگذار در این حوزه کدامند؟ پرتکرارترین کلیدواژه‌های موضوع خدمات عمومی کدامند و هم‌رخدادی میان واژگان این حوزه چگونه است؟ ترسیم مرز دانش در این حوزه چگونه تکامل یافته است؟ به همین منظور پژوهش حاضر بر آن است تا ادبیات و انتشارات مرتبط با خدمات عمومی را به گونه‌ای تجزیه و تحلیل کند تا بتواند به این قبیل پرسش‌ها پاسخ گوید. همچنین بتواند بینش تازه‌ای فراهم آورد که بر اساس آن روندها در این حوزه علمی نمایان شوند، موضوعات و چشم‌انداز کلی حوزه ترسیم شود، هدایت پژوهش‌های جدید تسهیل گردد و کاربردپذیری پژوهش‌ها در این حوزه به نمایش درآید. یافته‌های این پژوهش قابلیت کاربرد هم برای پژوهشگران دانشگاهی و هم برای خط‌مشی‌گذاران دارد.

1. Altmetric

مبانی نظری

با بررسی ادبیات و چشم‌انداز این حوزه علمی می‌توان به بینش‌هایی ارزشمندی از وضعیت جاری پژوهش‌ها و مفاهیم مطرح شده در این حوزه علمی و اثربخشی آن دست یافت. حجم پژوهش‌ها درباره مدیریت خدمات عمومی به طور پیوسته افزایش یافته است. در این حوزه پژوهشگرانی با زمینه‌های موضوعی مختلف به آن نگرسته‌اند. رشد سریع انتشارات در این حوزه موضوعی و افزایش حجم دانش، درک ادبیات و قلمرو آن برای پژوهشگران را دشوار می‌سازد. تحلیل ادبیات خدمات عمومی با توجه به اهمیت و تأثیر آن بر زندگی روزمره شهروندان موضوع مهمی است و ضرورت چگونگی توسعه و تأثیر دانش در این زمینه مهم‌تر به نظر می‌رسد. در بسیاری از پژوهش‌ها خدمات عمومی غالباً در ارتباط با دولت دیده می‌شود، اگرچه خدمات عمومی معمولاً پیچیده‌تر هستند و مجموعه وسیع‌تری از ارائه‌دهندگان خدمات و ذی‌نفعان را در بر می‌گیرند و نیازمند سطوح بالاتری از شفافیت و پاسخگویی هستند. (Ritz & Brewer, 2016)

مفهوم خدمات عمومی

خدمات عمومی فعالیت‌هایی است که توسط دولت و دیگر بخش‌های خصوصی به نفع مردم انجام می‌شود (Huby et al., 2011). به گفته نیومن، خدمات عمومی با تعبیر خدمت خوب، ارائه خدمات در اشکال کوچک به شهروندان یا اجتماعات با توجه به نیازها و علایق آنها است که توسط دولت تعریف شده و در قالب قانون تعیین شده است (Neumann, 2019). مدیریت خدمات عمومی نحوه ارائه خدمات عالی به جامعه است که تجسم تعهدات دولت است. در این زمینه رعایت برخی اصول خدمات عمومی از سوی مجریان موردتوجه قرار گرفته است از قبیل شفافیت، پاسخگویی، اثربخشی و کارایی (Juliani, & Oliveira, 2016).

مدیریت خدمات عمومی مفهومی چندبعدی شامل ایثار^۱، شفقت^۲، جاذبه برای خط‌مشی‌گذاری^۳ و تعهد به منفعت عمومی است^۴. شفقت، جاذبه برای خط‌مشی‌گذاری و تعهد به منافع عمومی را می‌توان به انگیزه عاطفی، عقلانی و هنجاری برای مشارکت در ارائه خدمات عمومی مرتبط کرد. به طور خاص، شفقت میزان شناسایی افراد را با نیازها و رنج دیگران منعکس می‌کند. جاذبه برای خط‌مشی‌گذاری میزان جذب افراد به فرایند خط‌مشی‌گذاری را نشان می‌دهد و تعهد به منافع عمومی میزان شناسایی افراد را با منافع عمومی و ارزش‌های عمومی سنتی مانند برابری، مسئولیت‌پذیری و نگرانی برای نسل‌های آینده ارزیابی می‌کند. در نهایت، ایثار به تمایل به جایگزینی خدمات برای کنار گذاشتن نیازها و علایق خود برای کمک بهتر به رفاه جامعه اشاره دارد. از بعد آخر به عنوان شالوده نوع‌دوستانه سه بعد دیگر یاد شده است (Kim et al., 2013; Perry et al., 2010).

اهمیت خدمات عمومی و انگیزه بازیگران ذی‌نفع

اهمیت خدمات عمومی تحت تأثیر عملکرد یک سیستم خدماتی است که معطوف به منافع جامعه است و مدیریت خدمات خوب تنها زمانی محقق می‌شود که تقویت موقعیت چانه‌زنی کاربران خدمات در اولویت قرار گیرد و کاربران خدمات در مرکز قرار گیرند تا سیستم خدماتی منافع جامعه حمایت شود، فرهنگ خدمات در سازمان‌های ارائه خدمات ارتقا یابد و منابع انسانی معطوف به منافع کاربران از خدمات شود (Chen et al., 2019). انگیزه خدمات عمومی به یک منبع انسانی اساسی اشاره دارد که مشارکت فعال کارکنان را در ارائه خدمات عمومی تشویق می‌کند و نشان‌دهنده تعهد آنها به خدمت به جامعه و منافع عمومی است (Kim et al., 2022).

پژوهش‌ها در حوزه مدیریت خدمات عمومی در اصل بر کارکنان و کارگزاران عمومی متمرکز است؛ اگرچه برخی دیگر اذعان دارند که مدیریت خدمات عمومی مشخصه‌ای نیست که منحصرأ در بین کارکنان و کارگزاران دولت یافت شود.

-
- 1 . Self-Sacrifice
 - 2 . Compassion
 - 3 . Attraction to Policymaking
 - 4 . Commitment to The Public

(Marques, 2021) انگیزه خدمات عمومی احتمالاً از بخش عمومی نیز فراتر رفته و به انگیزه‌هایی در دیگر بخش‌های جامعه پیوند می‌یابد که شامل تعقیب خیر عمومی است (Perry & Hondeghe, 2008). این امکان برای کارمندان بخش خصوصی نیز وجود دارد که مطابق با مدیریت خدمات عمومی خود عمل کنند، مشروط بر اینکه سازمان استخدام‌کننده با هنجارها و ارزش‌های فردی با انگیزه خدمات عمومی سازگار باشد. (Van Wart, 2016) فراتر از این، مدیریت خدمات عمومی لزوماً به کار و اشتغال وابسته نیست و آن در واقع یک استعداد رفتاری برای هر فرد است نه یک ویژگی خاص برای بخش دولتی (Esteve et al., 2016).

خدمات عمومی معاصر در شبکه‌ای متشکل از بازیگران متعدد تعبیه شده که تعاملات مستقیم و غیرمستقیم آنها به صورت مجزا وجود ندارد، بلکه به عنوان بخشی از یک اکوسیستم گسترده‌تر وجود دارد (Juliani & Oliveira, 2016). شبکه‌های خدمات عمومی از این نظر که شامل کاربران متعدد و یا متناقض هستند، پیچیده‌تر به نظر می‌رسد (Osborne, 2010). به دلیل پیچیدگی و پویایی روزافزون جوامع مدرن، دولت‌ها با فشار فزاینده‌ای برای تقویت ظرفیت‌های حل مسئله خود مواجه هستند. برای همگام شدن با انتظارات فزاینده شهروندان در مورد کیفیت، در دسترس بودن و اثربخشی خدمات دولتی، حرکت از رویکردهای سنتی حاکمیت از بالا به پایین به سمت شیوه‌های تعاملی‌تر ارائه خدمات عمومی در بسیاری از کشورها تغییر جهت داده است (Sorensen & Torfing, 2015).

جهانی‌شدن تأثیر زیادی بر مدیریت خدمات عمومی داشته و مدیران را وادار کرده است که در اتخاذ راه‌حل‌های عملی برای مشکلات پیش‌بینی نشده؛ مانند بحران‌های اقتصادی، بیماری‌های همه‌گیر و مشکلات زیست‌محیطی چابک‌تر باشند. این رویدادها همراه با مسائل سیاسی داخلی مانند حمل‌ونقل عمومی، مدیریت اطلاعات و امنیت، تقاضاهایی را برای راه‌حل‌های بخش خصوصی موجب شده و دیدگاه‌های جهانی را برای ایجاد دانش در بخش عمومی ایجاد کرده است. بخش بزرگی از خدمات عمومی توسط دولت‌های محلی ارائه می‌شود و ناکارآمدی در اجرای این خدمات می‌تواند عواقب جدی

برای رفاه اجتماعی شهروندان ایجاد کند. با این حال، برآورده کردن انتظارات در مورد خدمات ارائه شده توسط یک سازمان دولتی تنها به خود سازمان بستگی ندارد، بلکه وابسته به بازیگران دولتی و غیردولتی متعدد است (Liu et al., 2023).

باید توجه داشت که خدمات عمومی موضوعی بسیار وسیع‌تر و پیچیده‌تر از واژه خدمات است که به طور متداول استعمال می‌گردد. خدمات عمومی دلالت بر مهم‌ترین کارکردهای حکومت‌ها یعنی خادمت دارد. کارکرد دولت‌ها از سکنداری و پاروئی به خادمت در نظریه‌های متأخر اداره دولت تغییر شکل یافته و به موجب آن دولت‌ها در رسالت خادمت خود نظام خدمت‌رسانی عمومی را اعتلا می‌بخشند. بسیاری از نظریه‌پردازان بر این باورند که در ارتباط شهروندان و دولت‌ها وظیفه خادمت از طریق مشارکت شهروندان در دو نقش طراحی خدمت‌رسانی عمومی (طراحی خط‌مشی عمومی) و اجرا در خدمات (اجرای خط‌مشی عمومی) محقق می‌یابد. جهت‌گیری و تعیین ارزش‌ها در طراحی نظام خدمت‌رسانی توسط شهروندان صورت می‌پذیرد و همچنین نظام ارائه خدمات عمومی توسط شهروندان در اشکال مختلف مالکیت خصوصی - عمومی و شراکتی عملی می‌گردد (واعظی و سهرابی، ۱۳۹۷). رابطه بین خدمات عمومی و نظریه خادمت در بستر مدیریت دولتی و مدیریت سازمانی مشهود است. نظریه خادمت بر احساس هدف به خیر عمومی از طریق اشتراک قدرت، منابع و اطلاعات در سراسر شبکه جهت حل مسائل پیچیده است که این نیز با اصول خدمات عمومی همسو است (Levine & Daniel & Fyall, 2019).

نظریه خدمات عمومی از جمله نظریه‌هایی است که در برابر نظریه‌های فردگرایانه قرار گرفته است و ریشه‌های اجتماعی خود را به رخ می‌کشد. از منظر رویکرد نظری جمع‌گرایانه به کارکرد دولت و اداره امور عمومی که مبنای این نوشتار است می‌توان مأموریت یا فلسفه وجودی دولت‌ها را ارائه خدمات عمومی به منظور حداکثرسازی رفاه جمعی قلمداد کرد. در همین زمینه و با نگاه به اصول ۳ و ۲۹ و ۳۰ و ۴۳ و دیگر اصول مشابه و مرتبط در قانون اساسی کشور می‌توان دریافت که نظریه خدمات عمومی با رویکرد نظری اجتماع‌محور در حقیقت اصلی‌ترین پایه وجودی سازمان اداری دولت در ایران و البته بسیاری از کشورهای دیگر با فرهنگ مشابه محسوب می‌شود. این رویکرد نظری تابع

اصول بنیادینی است که برخی از مهم‌ترین و ریشه‌دارترین آن‌ها عبارتند از: برابری، عدالت، استمرار خدمت عمومی، در دسترس عموم بودن یا بهینه بودن خدمت عمومی، دادن حق انتخاب به مردم، کیفیت خدمات و محورهای دیگری نظیر آن. به عنوان شاهدهی بر این مدعا، دنه‌ارت تأکید می‌کند که خدمات عمومی نوین مجموعه‌ای از هنجارها است و شیوه‌هایی را توصیف می‌کند که بر دموکراسی و شهروندمداری به عنوان پایه‌هایی برای تئوری و عمل مدیریت دولتی تمرکز دارند.

خدمات عمومی نوین به مسائل اصلی پیرامون ماهیت خدمات عمومی، نقش اداره در حکمرانی و تنش‌های ارزشی پیرامون بوروکراسی، کارایی، برابری و پاسخگویی به شهروندان و ذی‌نفعان می‌پردازد. این رویکرد جدید نیازمند تجدیدنظر در فرایندهای سازمانی، ساختارها و قوانین برای باز کردن دسترسی و مشارکت همه افرادی است که در فرایند حکمرانی به آنها خدمات رسانی می‌شود. خدمات عمومی نوین، طرحی از پیش تعیین شده برای یک ساختار یا یک هدف قابل سنجش نیست بلکه یک آرمان شکل گرفته بر پایه ارزش‌های کلیدی و بی‌مانند همچون مردم‌سالاری، شهروندمداری و منفعت عامه است (واعظی و سهرابی، ۱۳۹۷). بنابراین، جنبه‌های اجتماع‌محور و عام رویکرد خدمات عمومی در مدیریت دولتی قابل انکار نیست.

نباید از نظر دور داشت که امروزه به دلیل تغییر و تحول در ساختارهای اجتماعی و جمع‌گرایانه، تغییر تعاریف و تفسیر منافع عمومی، تحولات مدنی و دگرگونی بافت فرهنگی، تمدن و شهرنشینی، تغییرات جمعیتی، پیشرفت‌های فناورانه و در یک کلام دگرگونی قابل ملاحظه عناصر و الگوهای حکمرانی، دایره مفهومی، گستره نفوذ و پوشش و چگونگی تعریف و ارزیابی اثربخشی و کارایی خدمات عمومی نیز تحت تأثیر قرار گرفته و مستلزم بازتعریف جدی است. افزون بر آن، با ظهور و پیشرفت پدیده جهانی شدن، نگرانی‌های تازه و دغدغه‌های جدی بشری همچون چالش‌های زیست‌محیطی و ظهور فناوری‌های دیجیتال، دور تازه‌ای از تهدیدها و فرصت‌ها برای ارائه خدمات عمومی پدیدار شده است. از این رو به نظر می‌رسد این تکامل پیوسته و تدریجی خدمات عمومی نیازمند

گفتمان‌هایی نوین از الگوهای حکمرانی، تخصیص منابع، سازوکارهای ارائه خدمات و دیگر ملاحظات پیرامون آن است.

پیشینه پژوهش

امروزه حجم قابل توجهی از مطالعات پیرامون موضوعات مختلف خدمات عمومی منتشر شده است. آنها تلاش کرده‌اند تا جوانب مختلف این مفهوم را مطالعه کنند که در ادامه، نتایج برخی از آن مطالعات در جدول ۱ ارائه شده است. با توجه به اهمیت مفهوم خدمات عمومی در قلمرو مدیریت دولتی، توسعه بیشتر این مفهوم ضروری است. به نظر می‌رسد اولین گام برای این منظور، درک جامع گستره مفهومی و دامنه مضامین مطرح شده در آن است تا هم به پژوهشگران در جهت توسعه آن کمک شود و هم توجه سیاست‌گذاران به طیف وسیعی از اقدامات برای برآوردن نیازهای ذی‌نفعان خدمات عمومی جلب شود. بنابراین، در این پژوهش ساختار دانش وسیعی از این موضوع با حجم زیادی از داده‌ها، یعنی بیش از هزار مقاله، ترسیم می‌شود. با این شیوه مسئله سوگیری از جانب پژوهشگر نیز به میزان زیادی کاسته می‌شود.

جدول ۱. پیشینه پژوهش

پژوهشگر / سال	عنوان	یافته‌های اصلی
قربانی‌زاده و همکاران (۱۳۹۸)	بررسی تجربه خدمت عمومی از منظر کارکنان سازمان دولتی، انگیزه افراد جهت پیوستن به سازمان را احساس مسئولیت و منفعت‌رسانی در برابر جامعه دانستند و نتایج نشان داد مفهوم خدمت عمومی علاوه بر افزایش منزلت اجتماعی برای کارکنان همچنین می‌تواند پدیده‌ای منفی در زندگی آنها باشد.	بررسی تجربه خدمت عمومی از منظر کارکنان سازمان دولتی، انگیزه افراد جهت پیوستن به سازمان را احساس مسئولیت و منفعت‌رسانی در برابر جامعه دانستند و نتایج نشان داد مفهوم خدمت عمومی علاوه بر افزایش منزلت اجتماعی برای کارکنان همچنین می‌تواند پدیده‌ای منفی در زندگی آنها باشد.
Hodgkinson et al.(2017)	به‌سوی مدیریت خدمات عمومی، گذشت، اکنون و آینده	در این پژوهش به تحلیل چگونگی مدیریت خدمات عمومی پرداختند و معتقد شدند که به ارائه خدمات عمومی می‌بایست به‌عنوان یک اکوسیستم و شبکه نگاه کرد از این نظر که ابعاد مختلف آن به‌صورت پیوسته در ارتباط با هم هستند و از هم اثر می‌پذیرند.

ادامه جدول ۱.

پژوهشگر / سال	عنوان	یافته‌های اصلی
Kekez et al. (2019)	همکاری در ارائه خدمات عمومی	در این پژوهش به توصیف همکاری‌ها از لنز حاکمیتی پرداخته شد و با یک نگاه جهانی به مطالعه مفهوم ارائه خدمات مشارکتی و ترسیم عملکرد آن و نیز راه‌هایی جهت بهبود ظرفیت‌های مدیریتی و خط‌مشی‌گذاری برای همکاری موفق در ارائه خدمات عمومی پیشنهاد کردند.
Enang et al. (2020)	شناسایی عوامل اثرگذار در تحول خدمات عمومی پایدار	در این پژوهش به شناسایی تحولات پیرامون خدمات عمومی پرداختند. آنها وضعیت جاری این خدمات را ناکارآمد توصیف کردند و نیز معتقد شدند که وضعیت پژوهش‌های دانشگاهی در این زمینه محدود است.
Andersen et al.(2020)	انگیزه خدمات عمومی و کاربرد آن در خدمات عمومی	در این پژوهش پیرامون انگیزه خدمات عمومی به این نتیجه رسیدند که انگیزه خدمت عمومی سبب افزایش عملکرد فردی و سازمانی، جذب و حفظ افراد در ارائه خدمات عمومی و مشارکت بیشتر آنها می‌شود.
Li et al. (2024)	بهبود اثربخشی خدمات عمومی شهری	این پژوهش با عنوان بهبود اثربخشی خدمات عمومی شهری از طریق خط‌مشی شهر متمدن ملی باهدف تقویت اثربخشی خدمات عمومی به این نتیجه رسیدند که این خط‌مشی اثربخشی خدمات عمومی شهری را بهبود می‌بخشد و نیز ارتقای خدمات عمومی شهری در چین به مشوق‌های خط‌مشی از بالا به پایین بستگی دارد که نمادی از یک رابطه مرکزی - محلی پویا است که با انتقال رو به بالای قدرت خط‌مشی و تمرکززدایی حکمرانی مشخص می‌شود.

روش

روش‌های کتاب‌سنجی و علم‌سنجی اگرچه از دهه ۱۹۶۰ آغاز شده‌اند (Pritchard, 1969)، در زمان حاضر هنوز برای مطالعه حوزه علمی و بر اساس روش‌های کمی استفاده می‌شوند. این رویکردها مجموعه‌ای قدرتمند از روش‌ها برای ردیابی چگونگی توسعه و انتشار اطلاعات علمی درباره یک موضوع خاص است (Vogel & Masal, 2015).

پژوهش حاضر با رویکرد علم‌سنجی و دگرسنجی انجام شده که مبتنی بر روش‌های تحلیل کتاب‌سنجی، هم‌نویسندگی، هم‌رخدادی واژگان و مطالعه دگرسنجی است. مطالعات با این شیوه معمولاً نوعی داده کاوی است که با انتخاب مطالعات پژوهشی و بر پایه اندازه‌گیری واژگان و عبارات مهم و مشترک در مطالعات علمی انجام می‌شوند. با استفاده از داده‌های کتاب‌سنجی مانند تجزیه و تحلیل استنادها، بهره‌وری نویسندگان، موسسات و کشورها می‌توان رشد و توسعه اطلاعات علمی در یک حوزه خاص و شاخه‌های آن را نشان داد.

علم‌سنجی یک حوزه تحقیقاتی است که منابع کتابشناختی را با استفاده از روش‌های کمی مطالعه می‌کند و جنبه‌های کمی تولید، انتشار و استفاده از اطلاعات علمی را تجزیه و تحلیل می‌کند. هم‌نویسندگی میزان ارتباط بین نویسندگان مشترک وابسته به موسسات مشابه یا متفاوت را اندازه‌گیری می‌کند. هم‌رخدادی واژگان ساختار مفهومی ادبیات موجود را آشکار می‌کند (Zeng & Yang, 2023). در این پژوهش در گام اول به منظور تعیین مهم‌ترین کلیدواژه‌های مطالعات خدمات عمومی با بیشترین بسامد رخداد از پایگاه اطلاعاتی وب‌اوساینس^۱ استفاده شد. انتخاب این پایگاه به دلیل مقبولیت جهانی و کیفیت و اعتبار بالای آن به لحاظ علمی است. جامعه آماری پژوهش شامل ۴۳۲۵ رکورد از خروجی‌های علمی پژوهشگران این حوزه است که در فیلد جستجوی موضوع^۲ بازیابی شدند. محدوده زمانی مطالعات از زمان انتشار نخستین مقاله تا ۲۰ بهمن ۱۴۰۲ بود.

با توجه به محدودیت پایگاه یعنی استخراج هر بار فقط ۵۰۰ رکورد، رکوردهای بازیابی شده در فایل‌های ۵۰۰ رکوردی با فرمت متن ساده^۳ ذخیره شدند. برای مصورسازی و تحلیل داده‌ها و ترسیم نقشه دانشی و تحلیل شبکه‌های همکاری از نرم افزار ووس ویوئر^۴ استفاده شد. این داده‌ها جهت استخراج واژگان و نیز استخراج بسامد هم‌رخدادی آنها، وارد نرم‌افزار ووس ویوئر شدند. در مجموع تعداد ۱۰۳۵۶ کلیدواژه از مطالعات این حوزه

1 . Web of Science

2 . Topic

3 . Text

4 . VOSviewer

شناسایی شد که با امتحان و آزمون متعدد، در نهایت جهت دستیابی به تعداد مناسب کلیدواژه‌ها برای تحلیل شبکه، آستانه ۷ برای بسامد رخدادی کلیدواژه‌ها در نظر گرفته شد. با فراخوانی این فایل‌ها به نرم‌افزار، تعداد ۱۲۷ کلیدواژه در نقشه نمایان شد. نتیجه این تحلیل‌ها در قسمت یافته‌ها و نتیجه‌گیری آمده است.

در این پژوهش همچنین تمام میزان توجهات به پژوهش‌های حوزه خدمات عمومی در بستر رسانه‌های اجتماعی استخراج و تحلیل شدند. در این بخش با استفاده از اطلاعات پایگاه داده آلتمتریک اکسپلورر، مقالات مرتبط با خدمات عمومی جستجو و بازایی شدند و تمام میزان توجهی که به آنها شده بود، استخراج گردید. داده‌های استخراج شده وارد فرایند آماده‌سازی و پیش‌پردازش شدند. این فرایند شامل یکپارچه‌سازی داده‌ها در یک مجموعه، حذف فیلدها و عناصر غیر ضروری و بی‌مقدار، ایجاد ستون‌های جدید موضوعی و اختصاص آنها به موضوعات، برچسب‌گذاری روی برخی فیلدها، و تبدیل ستون تاریخ انتشار از نوع متنی به نوع زمانی آن بود (Hastie et al., 2009; Han et al., 2011). بعد از این عملیات‌ها، تجزیه و تحلیل‌ها با بکارگیری روش داده‌کاوی و تحلیل داده‌های اکتشافی جهت کشف الگوها و روابط پویای موجود بین خروجی پژوهشی و معیارهای آلتمتریک انجام شد. این روش رویکردی برای تجزیه و تحلیل مجموعه داده‌هاست تا ویژگی‌های اصلی آن مجموعه داده غالباً با استفاده از نمودارهای آماری و بصری‌سازی احصاء شود. تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده در این بخش با استفاده از زبان برنامه‌نویسی پایتون انجام شد.

رسانه‌ها و پلتفرم‌های اجتماعی یک عامل کلیدی برای پیوند دادن یافته‌های پژوهشی از قلمرو آکادمیک به قلمرو جامعه هستند. این رسانه‌ها با انتشار، ترویج، تبلیغ و نمایش خروجی‌های پژوهشی، مسیر جدیدی برای دسترس‌پذیری، خواندن و بحث پیرامون علم و یافته‌های علمی به شکلی سریع فراهم آورده‌اند. آنها شرایطی را فراهم آورده‌اند تا راهی آسان جهت مطالعه ارتباط دانشگاه با جامعه و همچنین ارزیابی تأثیر پژوهش‌های علمی، فراتر از محیط دانشگاه فراهم آید (Thelwall, 2021).

افزوده شدن ذکرها، اشاره‌ها، باز دیده‌ها، دانلودها، کلیک‌ها، یادداشت‌ها، توییت‌ها، اشتراک‌گذاری‌ها، پسندیدن‌ها، توصیه‌ها، برچسب‌ها، نشانک‌ها، تهیه بسته سیاست‌ها، ساخت ویدئو و موزیک و دیگر داده‌های دسترسی آزاد درباره خروجی‌های پژوهشی از طریق رسانه‌های اجتماعی، بینش جدیدی از تحولات در خود دارد. این حجم عظیم داده‌ها قادر به ارائه دیدگاه‌هایی متفاوت، جدید و فوری از اهمیت خروجی‌های پژوهشی است. آنها قادر به اندازه‌گیری انواع مختلفی از تأثیر مشارکت‌های علمی بر لایه‌های مختلف جامعه هستند که لزوماً نویسنده و پژوهشگر نیستند. آلتمتریک^۱ یا دگرسنجی مفهوم مورد استفاده برای ارزیابی این جنبه از پژوهش‌ها است که به عنوان یک قلمرو پژوهشی برای تعیین تأثیر اجتماعی اطلاعات علمی مطرح است. این مفهوم، هرگونه تأثیر انتشارات بر دیگران را می‌سنجد و بینشی جدید در ارتباطات علمی و ردیابی توجه رسانه‌های آنلاین به نتایج پژوهش‌ها را فراهم می‌آورد (Wooldrige & King, 2019).

آلتمتریک در واقع استفاده از شاخص‌های مبتنی بر رسانه‌های اجتماعی جهت بررسی اثرگذاری تولیدات علمی است. آلتمتریک شاخصی ساده، روزآمد و محاسبه شده به صورت خودکار است که توجه عموم به یافته‌های علمی را از انبوهی از رسانه‌های اجتماعی از قبیل اخبار، وبلاگ‌ها، اسناد خط‌مشی، پتنت‌ها، ویکی‌پدیا، تویتر، یوتیوب، خدمات بررسی همتا، سایت‌های پرسش و پاسخ و... منعکس می‌کند. این فعالیت‌های آنلاین می‌توانند تصویری متفاوت، وسیع و به روز از تأثیر پژوهش و میزان نفوذ پژوهش در جامعه را منعکس نمایند. در این شاخص و بر اساس میزان توجه به هر پژوهش، یک شاخص تجمع شده با عنوان امتیاز توجه آلتمتریک^۲ به آن پژوهش اختصاص داده می‌شود که بر اساس مجموع وزنی مقادیر هر پژوهش در طیف گسترده‌ای از پلتفرم‌ها است. (Wooldrige & King, 2019)

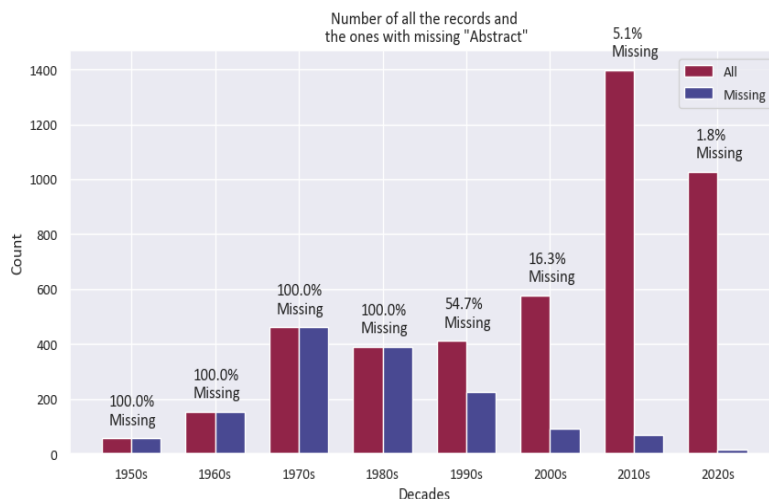
1 . Altmetric

2 . Altmetric Attention Score

یافته‌ها

تحول و توزیع زمانی انتشارات: شکل ۱ روند پژوهش‌ها در حوزه خدمات عمومی را نشان می‌دهد. متون و منابع این حوزه از دهه ۱۹۵۰ در پایگاه‌های اطلاعات ثبت شده است. در سه دهه آغازین، مقالات نمایه شده در این پایگاه فاقد چکیده هستند و از دهه ۱۹۹۰ اطلاعات کتابشناختی مقالات این پایگاه به تدریج کامل شده و چکیده مقالات نیز پوشش داده است. وضعیت تعداد انتشارات این موضوع از سال ۲۰۱۰ به بعد رشدی سریع داشته است.

شکل ۱. روند رشد پژوهش‌ها در حوزه خدمات عمومی

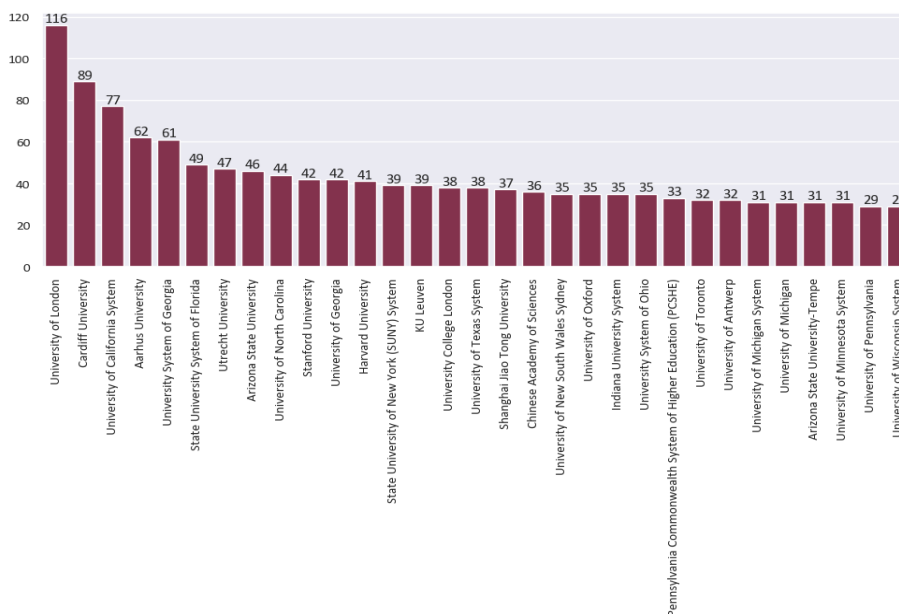


دانشگاه‌های برتر در انتشار پژوهش‌های حوزه خدمات دولتی: شکل ۲، نشان می‌دهد که بیش از ۱۰۰۰ سازمان و دانشگاه در دنیا در انتشار پژوهش‌های این حوزه مؤثر بوده‌اند. دانشگاه لندن با چاپ ۱۱۶ مقاله در صدر این فهرست قرار دارد، سپس دانشگاه‌های کاردیف و کالیفرنیا قرار دارند. در جدول ۱ نیز تأثیر علمی و اجتماعی پنج دانشگاه برتر در این حوزه با مقادیری مانند تعداد انتشار، تعداد استناد، میانه، کمترین و بیشترین استناد دریافتی مقاله آن دانشگاه‌ها، میزان استفاده از مقاله (تعداد دانلود، کلیک، بازدید، ذخیره) همراه با مقادیری مانند تعداد مقاله، تعداد استفاده، مجموع، میانه، حداقل، حداکثر و

میانگین مشاهده می‌شود. دانشگاه لندن اگرچه به لحاظ تعداد مقالات منتشر شده (تأثیر علمی) در رتبه اول قرار دارد، ولی مقالات دانشگاه کاردیف تعداد استنادهای بیشتری دریافت کرده‌اند. همچنین خروجی‌های علمی دانشگاه کاردیف به لحاظ استفاده (تأثیر اجتماعی) در وضعیت بهتری نسبت به دانشگاه لندن قرار دارند که نشان از تأثیر بیشتر این دانشگاه در حوزه موضوعی خدمات عمومی است.

مجلات برتر در حوزه خدمات عمومی: در فرایند پژوهش، شناسایی مجلات هسته برای انتشار یافته‌های پژوهش موضوعی مهم به شمار می‌رود، یعنی مجلات مناسب و مورد توجه متخصصان یک حوزه علمی. شکل ۳ شامل مجلات منتشرکننده پژوهش‌های خدمات عمومی است. اغلب این مجلات مرتبط با حوزه مدیریت دولتی هستند و مجله *Public Administration Review* با چاپ ۱۵۱ مقاله، دارای بیشترین تعداد مقاله در این زمینه است. این مجله به‌عنوان یک مجله پیشرو در این حوزه، طیف وسیعی از موضوعات مانند مدیریت دولتی، کسب‌وکار، بازاریابی و علوم اجتماعی را پوشش می‌دهد.

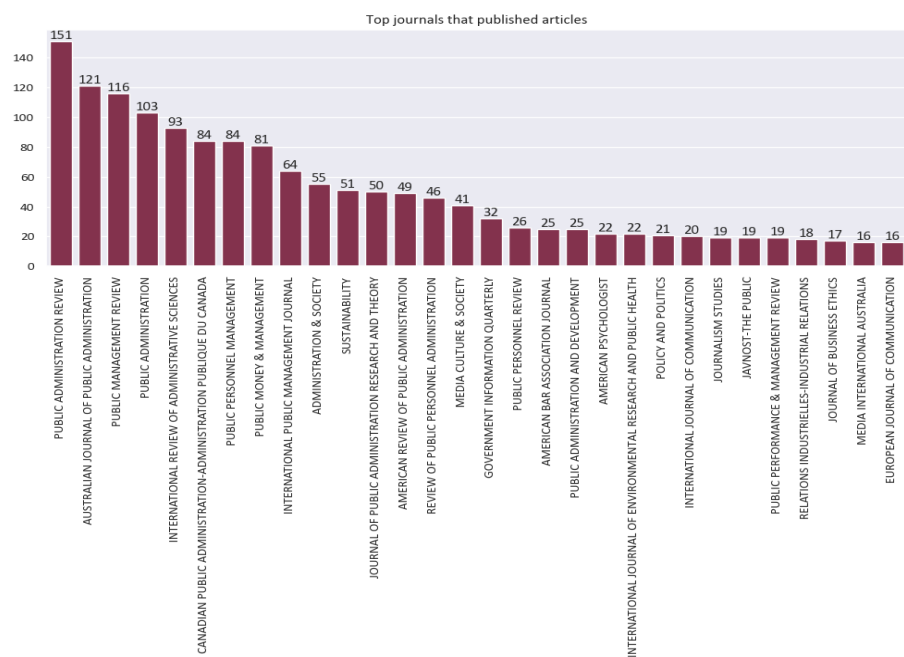
شکل ۲. دانشگاه‌های برتر در انتشار پژوهش



جدول ۱. تأثیر علمی و اجتماعی پنج دانشگاه برتر

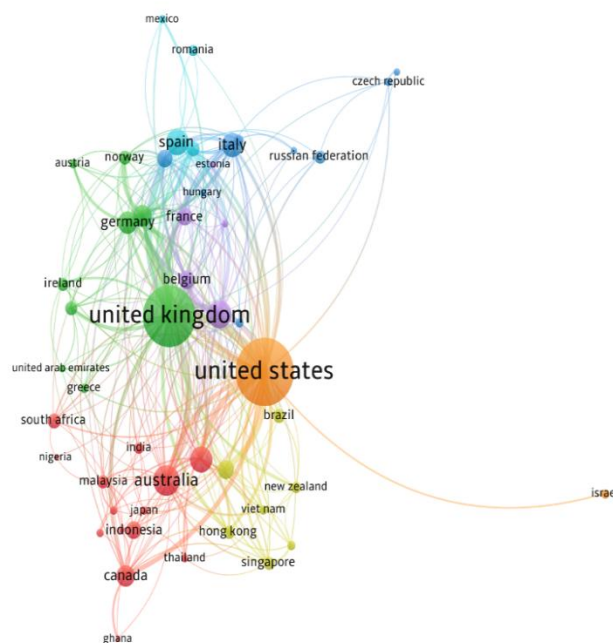
Affiliations	Times Cited, All Databases						Since 2013 Usage Count						Number of Pages					
	count	sum	median	min	max	mean	count	sum	median	min	max	mean	count	sum	median	min	max	mean
University of London	116	3736	12.5	0	226	32.206897	116	3690	15.0	0	266	31.810345	116	1767	15.0	3	46	15.232759
Cardiff University	89	4752	31.0	0	399	53.393258	89	4380	35.0	0	316	49.213483	89	1576	19.0	4	29	17.707865
University of California System	77	3099	8.0	0	1572	40.246753	77	1415	5.0	0	310	18.376623	77	1531	14.0	0	78	19.883117
Aarhus University	62	2243	21.0	0	335	36.177419	62	3450	36.0	3	316	55.645161	62	1170	19.5	2	31	18.870968
University System of Georgia	61	4212	25.0	0	378	69.049180	61	4762	44.0	0	483	78.065574	61	1133	19.0	2	57	18.573770
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
Institut Agro	1	14	14.0	14	14	14.000000	1	20	20.0	20	20	20.000000	1	20	20.0	20	20	20.000000
University for Development Studies	1	2	2.0	2	2	2.000000	1	8	8.0	8	8	8.000000	1	10	10.0	10	10	10.000000
Sanming University	1	0	0.0	0	0	0.000000	1	9	9.0	9	9	9.000000	1	10	10.0	10	10	10.000000
Sandia National Laboratories	1	22	22.0	22	22	22.000000	1	8	8.0	8	8	8.000000	1	11	11.0	11	11	11.000000
Hubei University of Science & Technology	1	0	0.0	0	0	0.000000	1	23	23.0	23	23	23.000000	1	10	10.0	10	10	10.000000

شکل ۳. مجلات برتر در حوزه خدمات عمومی



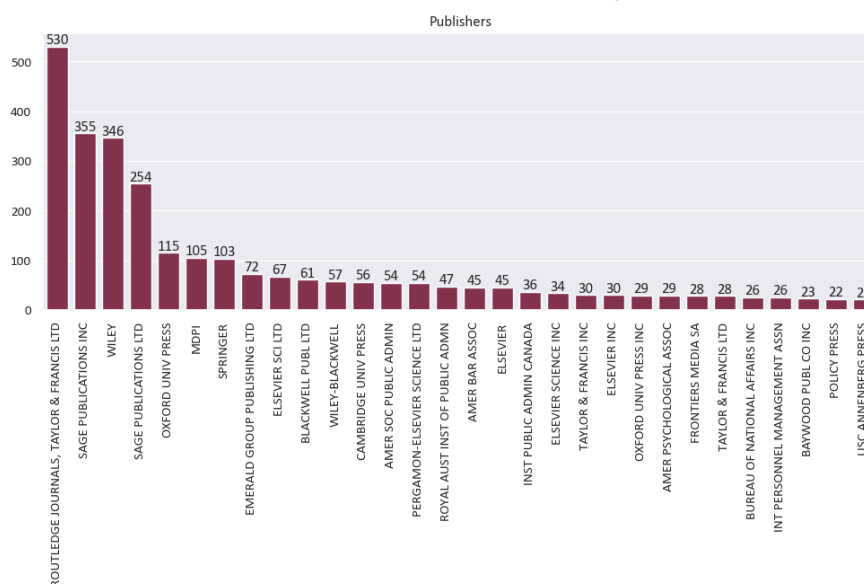
نمودار سهم کشورهای مختلف در توسعه مبانی نظری و ادبیات علمی حوزه خدمات عمومی: با ترسیم شبکه هم‌نویسندگی کشورها می‌توان حجم خروجی‌های پژوهشی کشورها و ارتباط آنها با هم را نشان داد. شکل ۴ نقشه مشارکت کشورهای فعال در این حوزه موضوعی است. در کل ۲۰۰ کشور در دنیا به بحث در خصوص این موضوع پرداخته‌اند که در این بین ۵۰ کشور بیش از ۱۰ مقاله منتشر کرده‌اند. کشورهای دارای بیشترین سهم مشارکت عبارتند از آمریکا، انگلستان، استرالیا، اسپانیا و چین. این کشورها از فعال‌ترین کشورها در توسعه ادبیات این حوزه علمی هستند. آن‌چه از یافته‌های این بخش از تحقیق بر می‌آید این است که کشورهای اروپای غربی به ویژه دو کشور آمریکا و انگلیس دارای بیشترین انتشار مقاله در این حوزه هستند و کشورهای آسیایی و آفریقایی مقالات و برون‌دادهای تحقیقاتی نسبتاً کمتری دارند. از سوی دیگر، کشورهای آمریکای جنوبی در این حوزه علمی به طرز قابل توجه و تأمل برانگیزی کم‌کارتر از دیگر کشورهای مورد اشاره هستند.

شکل ۴. نقشه مشارکت علمی کشورها



ناشران فعال در حوزه خدمات عمومی: ناشران علمی به عنوان سازمان‌های منتشرکننده متون و منابع علمی، با استفاده از فرایند ارزیابی و داوری دقیق، نقش مؤثری در کیفیت بخشی و اعتبار بخشی به منابع علمی قبل از انتشار دارند. شکل ۵، ناشران عمده در حوزه موضوعی خدمات عمومی را نشان می‌دهد. مطابق شکل، سه ناشر مهم یعنی تیلور و فرانسیس، سیج و وایلی بیش از نصفی از مقالات این حوزه را منتشر کرده‌اند.

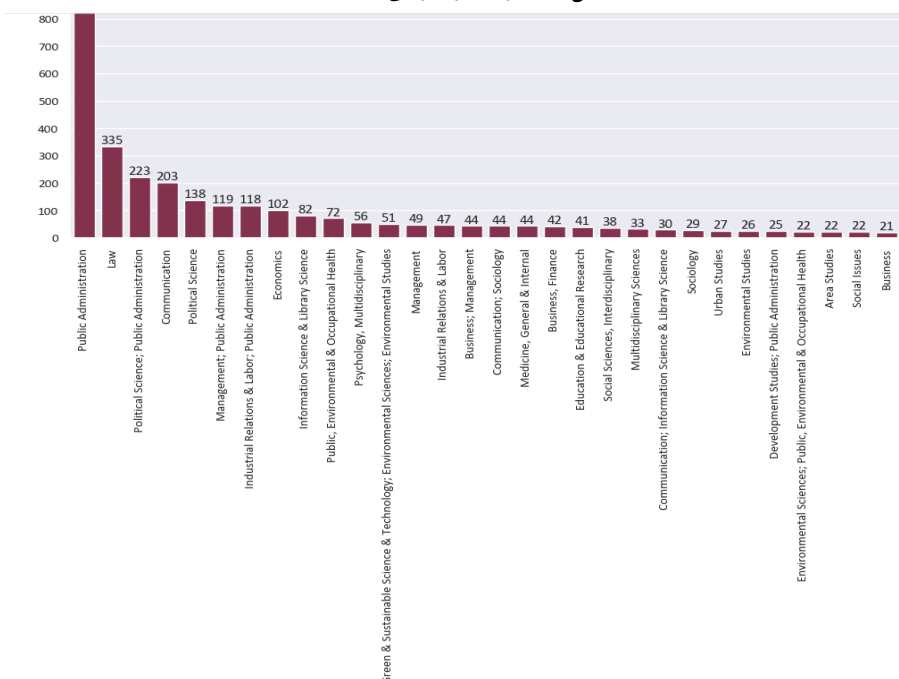
شکل ۵. ناشران فعال در حوزه خدمات عمومی



حوزه موضوعی مجلات: پایگاه وب او ساینس دارای یک نظام رده‌بندی موضوعی در سطح مجله است. براین اساس، به همه مقالات منتشر شده در مجله، رده موضوعی اختصاص داده شده به آن مجله، نیز تعلق می‌گیرد. مطابق شکل ۶، رده‌های موضوعی مدیریت دولتی، حقوق، علوم سیاسی و دولتی و ارتباطات بیشترین حوزه موضوعی مجلات در پژوهش‌های منتشر شده در زمینه خدمات عمومی است. به نظر می‌رسد موضوع خدمات عمومی موضوعی بین‌رشته‌ای و مورد توجه پژوهشگرانی از همه حوزه‌های علمی به ویژه در مدیریت، اقتصاد، روانشناسی، علوم اجتماعی، آموزش، پزشکی، کسب و کار است.

بر پایه یافته‌های این بخش بیشترین چرخش و تواتر موضوع خدمات عمومی در نشریات علمی مرتبط با مدیریت دولتی، اداره امور عمومی و حقوق و علوم سیاسی و سپس ارتباطات مشاهده می‌شود. به این ترتیب همان گونه که از حجم ادبیات و مبانی علمی نظری رشته‌های مختلف و ارتباط موضوعی رشته‌های علمی انتظار می‌رود، مدیریت دولتی و اداره امور عمومی با اختلاف چشمگیری نسبت به دیگر رشته‌ها و حوزه‌های علمی در رده نخست مرتبط‌ترین مباحث علمی با مقوله خدمات عمومی قرار گرفته است. قابل توجه است که حجم موضوعی پرداختن به مقوله خدمات عمومی در حوزه علمی رشته مدیریت دولتی حدود سه برابر بیشتر از رتبه دوم این جدول (رشته حقوق) است که به نوبه خود یک نشانگر قوی از میزان اهمیت این موضوع در بخش اداره امور عمومی است.

شکل ۶. حوزه موضوعی مجلات



حوزه موضوعی پژوهش‌ها: حوزه‌های موضوعی در پایگاه وب او ساینس بر اساس یک طرح رده‌بندی موضوعی شامل پنج رده هنر و علوم انسانی، علوم زیستی و زیست‌پزشکی،

علوم فیزیک، علوم اجتماعی و فناوری دسته‌بندی می‌شوند. جدول ۲، حوزه‌های موضوعی برتر در پژوهش‌های خدمات عمومی را نشان می‌دهد. مطابق با این شکل موضوعات مرتبط با مدیریت دولتی، حکمرانی و حقوق، کسب و کار و تجارت، ارتباطات، علوم محیطی و اکولوژی بیشترین موضوعات منتشر شده در این حوزه علمی هستند. در این جدول همچنین، این حوزه‌های موضوعی غالب شامل تعداد دفعات استناد شده و استفاده شده با مقداری مانند تعداد مقاله، جمع، میانه، حداقل، حداکثر و میانگین را نشان می‌دهد. مدیریت دولتی پراستنادترین حوزه پژوهشی است و بیشترین استفاده را از سال ۲۰۱۳ داشته است، همچنین ۲۳۹۸۱ صفحه مقاله علمی تحت پوشش این حوزه پژوهشی قرار گرفته است. میانه ۹ در حوزه موضوعی نشان می‌دهد که نیمی از مقالات کمتر از ۹ استناد و نیمی از مقالات بیش از ۹ استناد دریافت کرده‌اند. حوزه موضوعی دولت و حقوق در مرتبه دوم قرار گرفته است و تفاوت آن با حوزه مدیریت دولتی بسیار قابل توجه است.

جدول ۲. حوزه موضوعی پژوهش‌ها

Research Areas	Times Cited, All Databases						Since 2013 Usage Count						Number of Pages					
	count	sum	median	min	max	mean	count	sum	median	min	max	mean	count	sum	median	min	max	mean
Public Administration	1425	41724	9.0	0	1469	29.280000	1425	56865	20.0	0	626	39.905263	1425	23981	17.0	1	86	16.828772
Government & Law	927	16575	3.0	0	557	17.880259	927	14518	2.0	0	361	15.661273	927	20628	19.0	0	332	22.252427
Business & Economics	892	15122	4.0	0	385	16.952915	892	25123	10.0	0	1134	28.164798	892	15014	17.0	0	66	16.831839
Communication	381	5701	7.0	0	256	14.963255	381	6662	10.0	0	147	17.485564	381	6128	17.0	0	35	16.083990
Environmental Sciences & Ecology	260	2817	4.5	0	142	10.834615	260	6497	18.0	0	174	24.988462	260	4087	16.0	0	48	15.719231
	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
Robotics	1	5	5.0	5	5	5.000000	1	12	12.0	12	12	12.000000	1	19	19.0	19	19	19.000000
Reproductive Biology	1	12	12.0	12	12	12.000000	1	14	14.0	14	14	14.000000	1	13	13.0	13	13	13.000000
Ethnic Studies	1	0	0.0	0	0	0.000000	1	1	1.0	1	1	1.000000	1	9	9.0	9	9	9.000000
Parasitology	1	6	6.0	6	6	6.000000	1	15	15.0	15	15	15.000000	1	6	6.0	6	6	6.000000
Zoology	1	0	0.0	0	0	0.000000	1	1	1.0	1	1	1.000000	1	6	6.0	6	6	6.000000

نویسندگان برتر: در شکل ۷، نویسندگان برتر حوزه موضوعی خدمات عمومی مشاهده می‌شود. سه نویسنده اول عبارتند از اندروز آر با ۲۳ مقاله، بوین جی با ۲۰ مقاله، و باتر آر با ۱۸ مقاله. جدول ۳ نیز چهار نویسنده فعال در این حوزه با شاخص‌هایی از قبیل تعداد

داده کاوی و تحلیل علم‌سنجی و دگرسنجی پژوهش‌های ... | واعظی و همکاران | ۲۱۷

مقاله، تعداد استنادات نویسنده، میانه و میزان استفاده از مقالات آن نویسنده‌ها را نشان می‌دهد. مطابق جدول، اگرچه اندروز آر با سه مقاله منتشر شده بیشتر از بوین جی در رتبه اول قرار دارد، با این وجود، بوین جی در حدود ۹۰۰ استناد بیشتر از نویسنده اول دریافت کرده است. شکل ۸ نیز در نمایی دیگر، ده نویسنده برتر به لحاظ تعداد استنادات دریافتی آنها را نشان می‌دهد که رایت با ۲۴۰۷ استناد، بوین با ۱۹۰۴ استناد و واندنابیل با ۱۸۳۳ استناد در مرتبه‌های اول تا سوم قرار دارند.

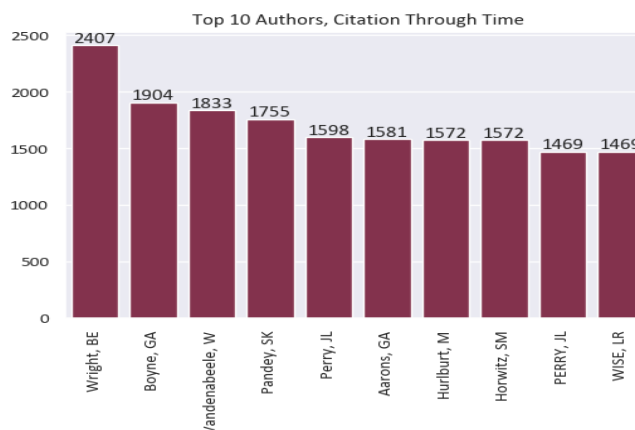
شکل ۷. نویسندگان برتر



جدول ۳. نویسندگان برتر

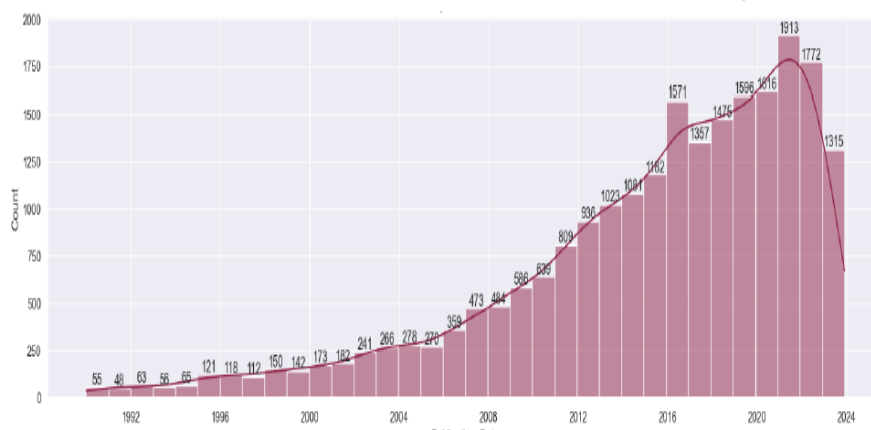
	Times Cited, All Databases						Since 2013 Usage Count						Number of Pages					
	count	sum	median	min	max	mean	count	sum	median	min	max	mean	count	sum	median	min	max	mean
Authors																		
[Anonymous]	54	5	0.0	0	3	0.092593	54	18	0.0	0	12	0.333333	54	867	10.5	0	159	16.055556
Andrews, R	23	1090	31.0	0	212	47.391304	23	1200	41.0	3	175	52.173913	23	464	19.0	8	29	20.173913
Boyne, GA	20	1904	77.0	6	399	95.200000	20	1035	49.5	7	114	51.750000	20	385	20.0	7	29	19.250000
BUTLER, RN	18	21	1.0	0	4	1.166667	18	7	0.0	0	2	0.388889	18	69	3.5	3	8	3.833333
Kim, S	17	1406	37.0	2	335	82.705882	17	1383	73.0	3	316	81.352941	17	326	20.0	9	33	19.176471
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
Hawley, KM	1	55	55.0	55	55	55.000000	1	2	2.0	2	2	2.000000	1	16	16.0	16	16	16.000000
Hawkins, M	1	4	4.0	4	4	4.000000	1	4	4.0	4	4	4.000000	1	4	4.0	4	4	4.000000
Hautli-Janisz, A	1	1	1.0	1	1	1.000000	1	13	13.0	13	13	13.000000	1	16	16.0	16	16	16.000000
Haugh, H	1	34	34.0	34	34	34.000000	1	39	39.0	39	39	39.000000	1	12	12.0	12	12	12.000000
Önen, M	1	2	2.0	2	2	2.000000	1	8	8.0	8	8	8.000000	1	10	10.0	10	10	10.000000

شکل ۸. ده نویسنده برتر به لحاظ تعداد استنادات دریافتی



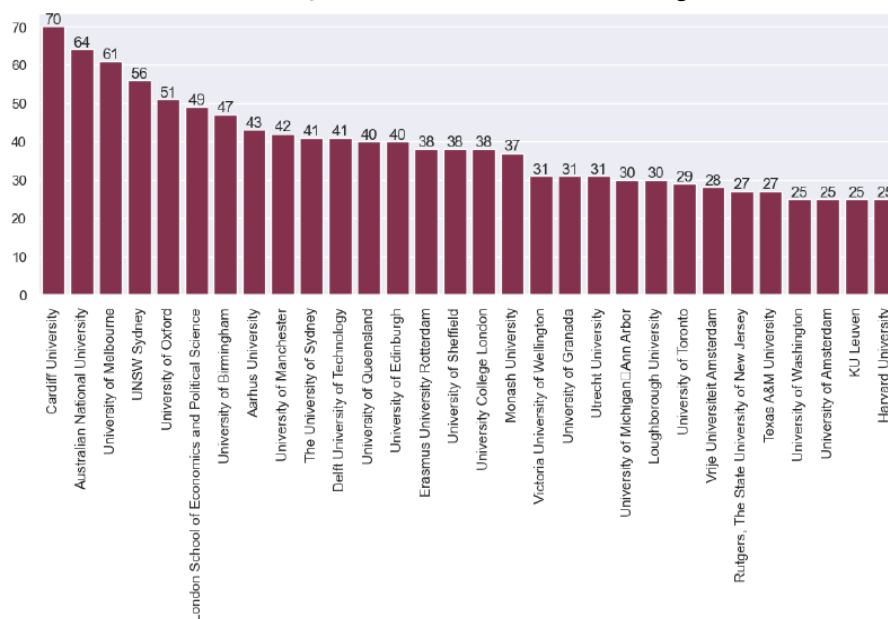
روند میزان توجه به پژوهش‌های خدمات عمومی بر اساس سال: در شکل ۹، وضعیت امتیازات توجه آلت‌متریک پژوهش‌های خدمات عمومی در رسانه‌های اجتماعی بر اساس سال انتشار از پیش از سال ۲۰۰۰ تا زمان حاضر نمایش داده شده است. روند توجه به پژوهش‌های این حوزه یک روند افزایشی است و این خروجی‌های پژوهشی هر سال بیشتر از قبل در رسانه‌های اجتماعی مورد توجه قرار گرفته‌اند. بالاترین میانگین آلت‌متریک مربوط به مقالات منتشر شده در سال ۲۰۲۱ است. پایین بودن این محاسبه برای مقالات سال ۲۰۲۳ به این دلیل است که این سال هنوز به پایان نرسیده است.

شکل ۹. روند میزان توجه به پژوهش‌های خدمات عمومی بر اساس سال



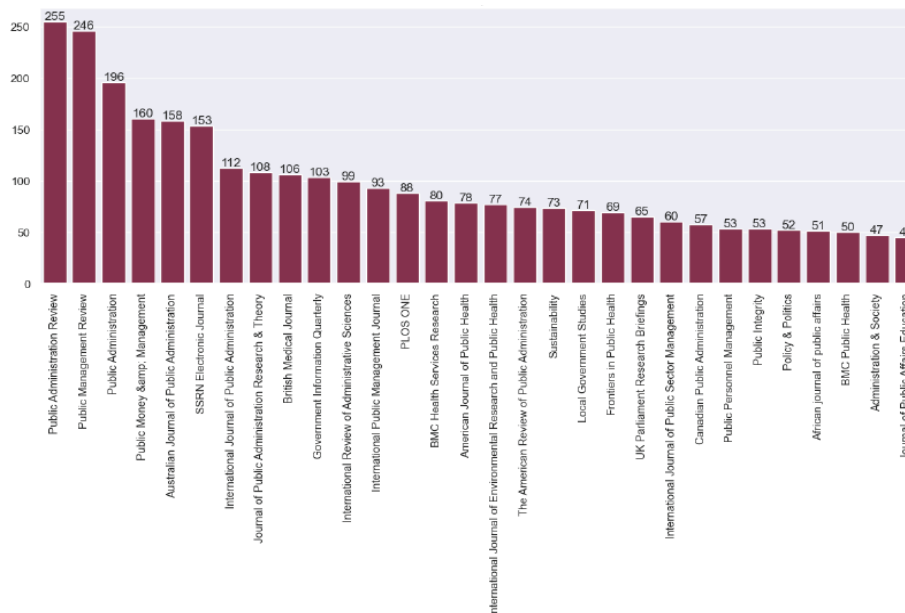
دانشگاه‌های برتر به لحاظ شاخص‌های آلتمتریک: در شکل ۱۰، وضعیت دانشگاه‌های برتر در پژوهش‌های خدمات عمومی به لحاظ شاخص‌های آلتمتریک نشان داده می‌شود. دانشگاه کاردیف با داشتن ۷۰ مقاله موردتوجه در رسانه‌های اجتماعی، در رتبه نخست قرار دارد و پس از آن دانشگاه‌های ملی استرالیا و ملبورن قرار دارند.

شکل ۱۰. دانشگاه‌های برتر به لحاظ شاخص‌های آلتمتریک



پراکندگی مقالات حوزه خدمات عمومی به لحاظ شاخص‌های دگرسنجی بر حسب مجلات: شکل ۱۱ نمودار پراکندگی مقالات در مجلات به لحاظ شاخص‌های آلتمتریکس است. بیشترین تعداد مقالات در مجله Public Administration Review با ۲۵۵ مقاله قرار دارد و پس از آن مجلات Public Management Review, Public Administration قرار دارند. مقالات منتشر شده در این مجلات تأثیر اجتماعی بیشتری در این حوزه علمی کسب کرده‌اند.

شکل ۱۱. پراکندگی مقالات حوزه خدمات عمومی به لحاظ شاخص‌های دگرسنجی بر حسب مجلات



موضوعات موردتوجه در پژوهش‌های خدمات عمومی: نظام رده‌بندی موضوعی مورداستفاده در آلت‌متریک از نوع فور^۱ است. این سلسله‌مراتب موضوعی یک نظام رده‌بندی موضوعی توسعه داده شده توسط رده‌بندی استاندارد پژوهشی استرالیا و نیوزیلند^۲ است که با یک عدد دو یا چهاررقمی مشخص می‌شوند. اعداد دو رقمی بیانگر بالاترین سطح سلسله‌مراتب یا مقولات اصلی است و اعداد چهار رقمی بیانگر مقوله‌های فرعی مرتبط با مقولات اصلی است. این احتمال هست که به یک مقاله در آن واحد بیش از یک یا چند رده موضوعی اختصاص داده شود. در این پژوهش، تجزیه و تحلیل موضوعی پژوهش‌های خدمات عمومی در سطح مقوله اول تحلیل شدند. در شکل ۱۲ که بر اساس اولین مقوله موضوعی اختصاص داده شده به مقالات است، مطالعات مرتبط با حوزه انسان و جوامع انسانی^۳ حوزه موضوعی دارای بیشترین میزان توجه است. به این معنا که ۳۵۹۰

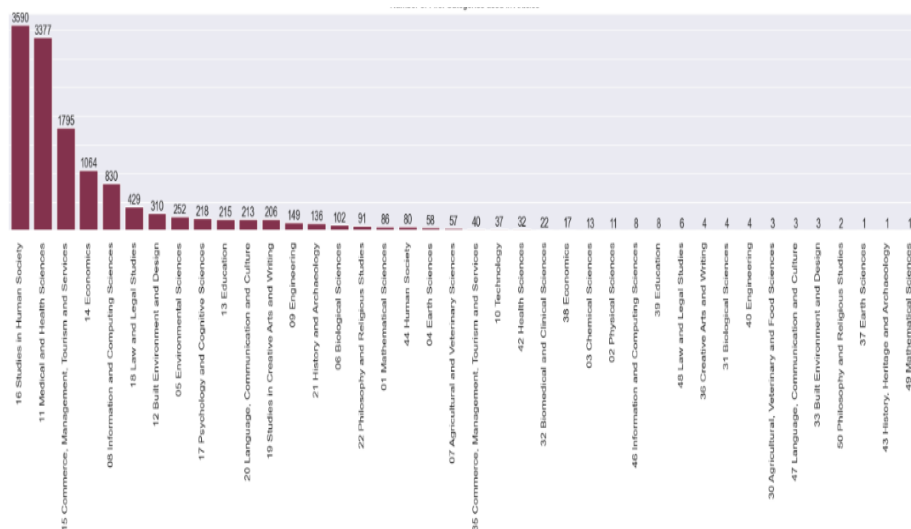
1 Field of Research (FOR)

2 Australian and New Zealand Standard Research Classification (ANZSRC)

3 Studies in human society

مقاله که مقوله اول آنها مطالعات جامعه انسانی است، مورد توجه قرار گرفته‌اند. در رتبه دوم، حوزه موضوعی پزشکی و سلامت^۱ قرار دارد. ۳۳۷۷ مقاله در این حوزه موضوعی مورد توجه قرار گرفته‌اند. رده سوم به حوزه موضوعی مدیریت، تجارت، گردشگری و خدمات^۲ با ۱۷۹۵ مقاله اختصاص دارد. دیگر حوزه‌های موضوعی مورد توجه در رسانه‌های اجتماعی عبارتند از اقتصاد، علوم اطلاعات و پردازش، قانون و مطالعات حقوقی، علوم زیست‌محیطی، روانشناسی و علوم شناختی و آموزش.

شکل ۱۲. موضوعات مورد توجه در پژوهش‌های خدمات عمومی

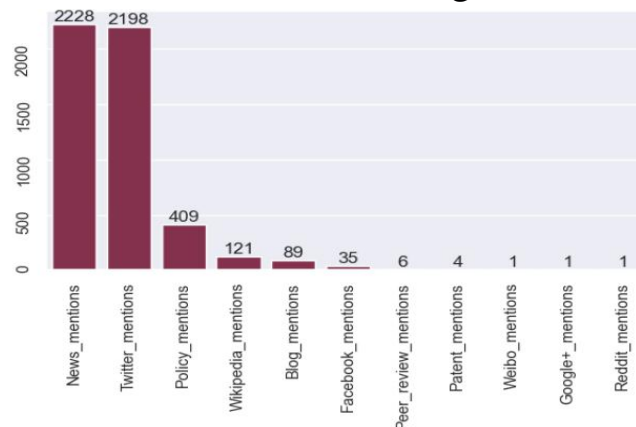


پراکندگی توجه به پژوهش‌های خدمات عمومی بر حسب رسانه‌های اجتماعی: در شکل ۱۳، مقالات حوزه موضوعی خدمات عمومی بر اساس میزان توجه به آنها در رسانه‌های اجتماعی ترسیم شده است. بیشترین تعداد ذکر از این حوزه موضوعی در رسانه‌های خبری است. به این معنا که ۲۲۲۸ مقاله در رسانه‌های خبری مورد توجه بوده‌اند. دیگر پلتفرم‌های اجتماعی دارای بیشترین تعداد ذکر از این مقالات به ترتیب عبارت است از توییتر (۲۱۹۸)، پالیسی (۴۰۹)، ویکی‌پدیا (۱۲۱).

1 Medical and health science

2 Commerce, management, tourism and services

شکل ۱۳. توزیع پژوهش‌ها بر حسب رسانه‌های اجتماعی



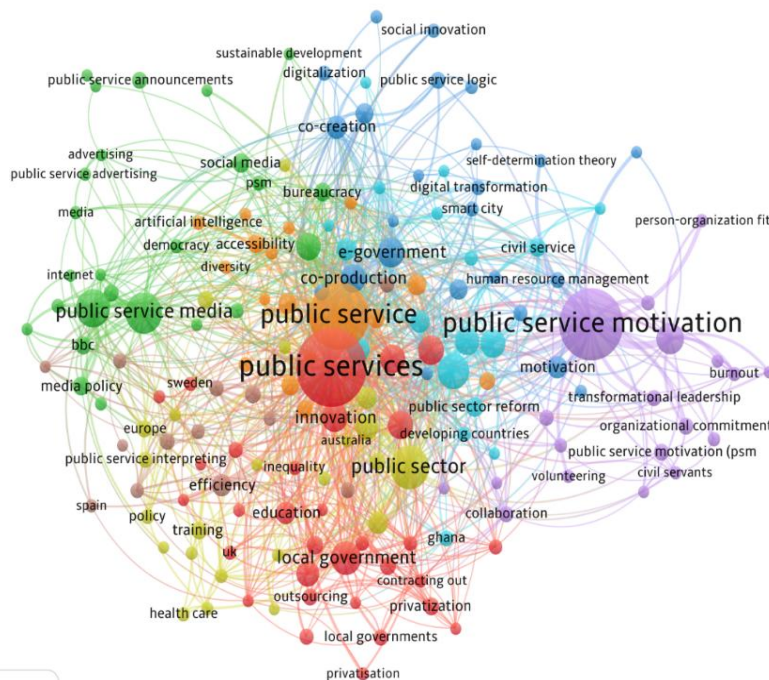
رتبه‌بندی کلمات کلیدی بر اساس فراوانی رخداد: با تجزیه و تحلیل میزان رخداد کلیدواژه‌ها می‌توان موضوعات پژوهشی رایج در حوزه‌های علمی را در طول سال‌ها آشکار ساخت. به منظور دستیابی به واژگان تشکیل دهنده خدمات عمومی، تمام مطالعات بازایی شده در مراحل قبلی وارد نرم‌افزار ووس ویوئر شدند. با انتخاب روش هم رخدادی واژگان در این نرم‌افزار، تعداد ۱۰۳۵۶ کلیدواژه نمایان شدند. با توجه به تعداد زیاد این کلیدواژه‌ها، برای درک بهتر و ساده‌تر مفاهیم اساسی و کلیدی این حوزه علمی، آستانه حداقل ۷ رخداد برای کلیدواژه‌ها انتخاب شد که با این آستانه تعداد ۱۲۷ کلیدواژه ظاهر شدند و نقشه علمی این حوزه با این کلیدواژه‌ها مطابق با شکل ۱۴ ترسیم شد. در نقشه حاصل از این تحلیل، هر چه گره بزرگ‌تر باشد، فراوانی رخداد و تکرار کلیدواژه بیشتر است که بیانگر علاقه و اشتیاق پژوهشگران نسبت به آن مفهوم است. در جدول ۴، بیست کلیدواژه برتر بر اساس فراوانی رخداد آمده است. چهار کلیدواژه با بیشترین فراوانی شامل خدمات عمومی با ۴۱۲ بار رخداد، انگیزه خدمات عمومی با ۳۱۸ بار رخداد، بخش عمومی با ۱۳۱ بار رخداد و رسانه‌ها و پلتفرم‌های اجتماعی خدمات عمومی با ۱۲۹ بار رخداد هستند. این کلیدواژه‌ها بیانگر اساسی بودن و بااهمیت بودن آنها در پژوهش‌های حوزه خدمات عمومی است.

داده کاوی و تحلیل علم‌سنجی و دگرسنجی پژوهش‌های ... | واعظی و همکاران | ۲۲۳

جدول ۴. رتبه بندی کلمات کلیدی بر اساس فراوانی رخداد

رتبه	کلیدواژه	تعداد رخداد	رتبه	کلیدواژه	تعداد رخداد
۱	Public services	۲۲۲	۱۱	Co-production & co-creation	۴۹
۲	Public service motivation	۲۱۱	۱۲	Public governance	۴۱
۳	Public service media and broadcasting	۱۱۳	۱۳	New public management	۳۹
۴	Public sector	۹۶	۱۴	Public governance	۳۹
۵	public administration	۸۹	۱۵	Efficiency	۳۳
۶	Public value	۸۴	۱۶	Public sector organizations	۲۸
۷	Public management	۶۸	۱۷	Service quality	۲۲
۸	Local governance	۶۲	۱۸	sustainability	۲۰
۹	innovation	۵۶	۱۹	Service delivery	۱۵
۱۰	Accountability	۴۹	۲۰	regulation	۱۱

شکل ۱۴. کلمات کلیدی غالب در پژوهش‌های خدمات عمومی

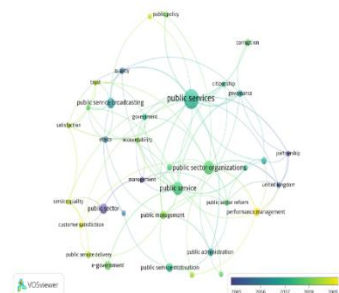
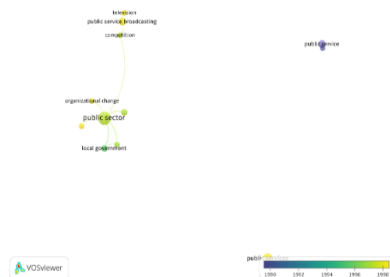


تجزیه و تحلیل تکامل مفاهیم خدمات عمومی

در شکل ۱۵ نحوه تکامل کلیدواژه‌ها در حوزه خدمات عمومی از سالهای ابتدایی ۱۹۰۰ تا سال ۲۰۲۳ نمایش داده می‌شود. شروع مطالعات این حوزه قبل از سال ۲۰۰۰ با کلیدواژه‌هایی مانند خدمات عمومی، آموزش و یادگیری، مدیریت و بیمارستان‌ها بود. بین سالهای ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۰ تمرکز مطالعات خدمات عمومی، سیاست‌گذاری عمومی، سازمان‌های بخش عمومی، پاسخگویی، اخلاق، رضایت، کیفیت، عملکرد و انگیزه خدمات عمومی بود. از سال ۲۰۱۱ تا ۲۰۲۰ کلیدواژه‌های مقالات خدمات عمومی بر حکمرانی محلی، مشارکت، مقررات، ارزش خدمات عمومی، توجه به این مفهوم در کشورهای مختلف، اثربخشی، تولید مشترک، حکمرانی الکترونیک، رسانه و شبکه‌های اجتماعی، پایداری، کشورهای در حال توسعه و نوآوری متمرکز بود. از سال ۲۰۲۱ تا سال ۲۰۲۳ مفاهیمی از قبیل برابری اجتماعی، انگیزه، دسترس‌پذیری، نوآوری خدمات عمومی، توسعه پایدار، سیستم خدمات عمومی، طراحی مشترک، تفکر طراحی، تحویل خدمات، تاب‌آوری، بلاک چین، هوش مصنوعی، رهبری تحول‌آفرین، رفتار شغلی نوآورانه، نوآوری تکنولوژیکی، جامعه مدنی، پاسخگویی هوشمند، شکاف دیجیتالی، شهر هوشمند، مهاجرت، رضایت شغلی، انگیزه، خلاقیت، خلق ارزش مشترک، خدمات عمومی دیجیتال، توانمندسازی روانشناختی، موانع، معلولین، حکمرانی دیجیتال، مدیریت دولتی جدید، اخبار و رسانه‌های اجتماعی، سلامت، تحول سازمانی، حکمرانی هوشمند، نوآوری باز، طراحی مشترک، تسهیلات خدمات عمومی، حکمرانی هوشمند و حکمرانی خوب در کلمات کلیدی ظاهر شد.

شکل ۱۵. نحوه تکامل کلیدواژه‌ها در حوزه خدمات عمومی

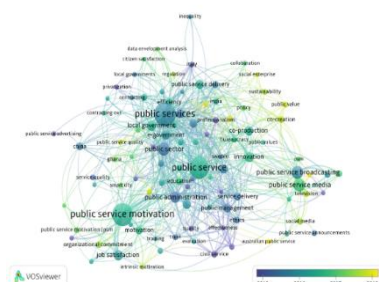
۲۰۰۱ تا ۲۰۱۰ قبل از سال ۲۰۰۰



خدمات عمومی، آموزش، یادگیری، مدیریت، توافق جمعی

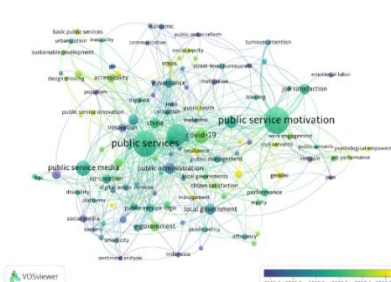
خط‌مشی عمومی، خدمات عمومی، اعتماد، سازمان‌های بخش عمومی، مشارکت، پاسخگویی، اخلاق، رضایت، کیفیت، حکمرانی محلی، عملکرد، انگیزه خدمات عمومی، حکمرانی الکترونیک

۲۰۱۱ تا ۲۰۲۰



نابرابری، همکاری، ارائه خدمات عمومی، قوانین، حکمرانی محلی، برون‌سپاری، خصوصی‌سازی، بنگاه اجتماعی، سیاست، ارزش عمومی، کشورها، اثربخشی، تولید مشترک، دولت الکترونیک، حکمرانی محلی، بخش عمومی، انگیزه‌بخش عمومی، رسانه‌های اجتماعی، انگیزه درونی، خدمات مدنی، تعهد سازمانی، داوطلبانه، شهروندی سازمانی، اصلاحات بخش عمومی، مدیریت عمومی، نوآوری، رهبری، فساد، پایداری.

۲۰۲۱ تا ۲۰۲۳



قصد جابه‌جایی، برابری اجتماعی، انگیزه، دسترس‌پذیری، توسعه پایدار، نوآوری خدمات عمومی، خدمات عمومی دیجیتال، رهبری تحول‌آفرین، توانمندسازی روان‌شناختی، مشارکت شغلی، رضایت شهروند، مدیریت دولتی، تحلیل احساسات، موانع، معلولیت، شهر هوشمند، حکمرانی دیجیتال، کیفیت، خلق ارزش مشترک، کار عاطفی، مدیریت عمومی نوین، بهداشت عمومی، بلاک‌چین، خدمات عمومی جدید، خدمات شهری، تاب‌آوری، ارائه خدمات، تحول‌سازمانی، رفتار کاری نوآورانه، نوآوری باز، جامعه مدنی، تئوری عاملیت، مدیریت بحران، تغییرات آب و هوا، بخش ثالث، خدمات دیجیتال، نوآوری فناورانه، شکاف دیجیتال، پاسخگویی هوشمند، حکمرانی هوشمند، حکمرانی خوب، تسهیلات، خدمات عمومی پایه، یادگیری ماشین، رقابت، مهاجران، اخلاقیت، طراحی مشترک.

بحث و نتیجه گیری

همان گونه که در تعاریف هابی، نیومن و دیگران راجع به خدمات عمومی ملاحظه شد نباید خدمات عمومی را صرفاً به دولت ها منحصر نمود. در واقع نمی توان از نقش برجسته بخش خصوصی و دیگر بازیگران غیردولتی در ایجاد و بقای یک شبکه بهینه تولید خدمات عمومی چشم پوشی کرد. به این ترتیب به جای تعبیر سنتی اداره امور دولتی یا حتی مدیریت دولتی باید به سوی رویکرد حکمرانی در دولت حرکت کنیم. البته مفهوم حکمرانی نیز در سیر زمان دستخوش تغییر و تحولات قابل توجهی در حوزه مفهوم پردازی و الگوسازی شده است؛ اما در هر حال مفهوم نوین خدمات عمومی را نمی توان جدا از رویکردهای حکمرانی در اداره جامعه به درستی تفسیر کرد.

مفهوم حکمرانی با سیر رشدی نسبتاً تند از حکمرانی خوب، به سمت حکمرانی شبکه ای و حکمرانی همکارانه حرکت کرده است. حکمرانی همکارانه به گرد هم آمدن ذی نفعان متعدد در یک اتحاد مشترک برای تصمیم گیری جمعی اشاره دارد که به پیامدهای مناسب برای همه طرفین به رهبری دولت منتهی می گردد. نقطه ایجاد همکاری های متقابل در حکمرانی همکارانه باید تولید ارزش عمومی باشد. در اینجا تفاوت بین ارزش های بخش دولتی و بخش های غیردولتی، چالش برانگیزترین مسئله در فرایند همکاری بین آنها است؛ زیرا در نهایت باید ارزش های عمومی چون پاسخگویی، مسئولیت پذیری و شفافیت در ارائه خدمات عمومی به شهروندان تأمین گردند که گاهی ممکن است با ارزش های بخش های غیردولتی همسو نباشد. در این مسیر یکی از ویژگی های مؤثر حکمرانی همکارانه، بالارفتن توانایی کشف و حل مسائل عمومی در جهت ارائه خدمات عمومی بهینه به ذی نفعان دولت و بخش عمومی است که از چالش های اصلی مدیریت دولتی امروز به شمار می رود و تسهیل آن در یک فرایند همکارانه میان بازیگران کلیدی، در نهایت می تواند فلسفه خدمت رسانی به شهروندان (عامه) را تبیین و عملی سازد (واعظی و قیطرانی، ۱۳۹۸).

بدیهی است که پژوهش در عرصه خدمات عمومی می تواند در تصمیم سازی های بهتر مدیریت دولتی برای ارتقا کیفیت این خدمات در سطح عمومی تأثیر به سزایی داشته باشد.

پژوهش حاضر باهدف مطالعه پژوهش‌های منتشر شده در حوزه خدمات عمومی با دو رویکرد علم‌سنجی و دگرسنجی انجام شد تا تصویری متفاوت و دیدگاهی جامع از روندها، بازیگران اصلی و اثرات پژوهش‌های این حوزه ترسیم شود و بینش‌هایی ارزشمند برای پژوهشگران و سیاست‌گذاران ارائه شود. برای این منظور در ابتدا با مراجعه به وب‌سایت پایگاه استنادی وب‌اوساینس، تمامی مطالعات این حوزه جستجو و بازیابی شدند. سپس این مطالعات وارد نرم‌افزارهای مصورسازی و داده کاوی شدند تا چگونگی توسعه این حوزه علمی بررسی و تحلیل شود. بر اساس نتایج، دامنه انتشارات این حوزه که از دهه ۱۹۵۰ شروع شده، روندی افزایشی دارد. در توسعه این حوزه موضوعی دانشگاه‌های بسیاری از کشورهای مختلف دنیا بخصوص کشورهای آمریکا، انگلیس، استرالیا، اسپانیا و چین مشارکت داشته‌اند.

پژوهش‌های این حوزه که یک فضای پژوهشی بین‌رشته‌ای و با حضور متخصصانی از حوزه‌های مختلف علمی است، در مجلاتی از حوزه‌های موضوعی گوناگون و با رویکردهای متعددی منتشر شده است. در این زمینه بخصوص مجلات حوزه مدیریت دولتی تأثیرگذاری بالایی نشان می‌دهند. در نقشه ترسیم شده بر اساس پژوهش‌های این حوزه، کلیدواژه‌های غالب بیشتر پیرامون مفاهیمی مانند خدمات عمومی، انگیزه خدمات عمومی، بخش عمومی، اخبار و رسانه‌های اجتماعی، مدیریت عمومی، ارزش عمومی، مدیریت عمومی، حکمرانی محلی، نوآوری و پایداری بودند. علاوه بر این، بر اساس نمای ترسیم شده از پژوهش‌های این حوزه می‌توان آنها را در چند دسته منظم کرد تا درک جامعی از چشم‌انداز آن حوزه به‌علاوه درک ماهیت چندبعدی خدمات عمومی ارائه شود.

- حوزه خدمات با مفاهیمی از قبیل خدمات عمومی، حمل‌ونقل، خدمات بهداشتی، آموزش، رفاه، برنامه‌ریزی شهری، حکمرانی و مدیریت عمومی، زیرساخت عمومی، حکمرانی شهری.

- دسترسی با مفاهیمی مانند دسترسی به خدمات، مدل‌های ارائه خدمات، کیفیت خدمات، برابری، نوآوری خدمات و مشارکت شهروندان.

- مداخلات با مفاهیمی از قبیل برنامه‌های خدماتی، مداخلات خط‌مشی، مدل‌های ارائه خدمات، برنامه‌های مبتنی بر جامعه، مشارکت‌های عمومی - خصوصی، مداخلات بهداشت عمومی، مداخلات یادگیری.
 - بافت جغرافیایی با مفاهیمی از قبیل مطالعات منطقه‌ای، تجزیه و تحلیل‌های کشوری، مقایسات بین‌المللی، تحقیقات بین‌المللی.
 - روش‌ها و رویکردهای تحلیلی مانند مطالعات موردی، مطالعات کمی و کیفی، نظرسنجی‌ها، ارزیابی‌های سیاستی، ارزیابی‌های تطبیقی، توسعه نظری، شواهد تجربی، تحلیل‌های خط‌مشی، چارچوب‌های نظارتی، فرایند تصمیم‌گیری.
 - فناوری و نوآوری مانند نوآوری، تحویل خدمات، خدمات دیجیتال، دولت الکترونیک و حکمرانی الکترونیک، پایداری، طرح شهر هوشمند، شمول دیجیتال، شیوه‌های مدیریت عمومی، ساختارهای حکمرانی، پذیرش فناوری، حاکمیت مبتنی بر داده.
 - مشارکت شهروندان با مفاهیمی مانند حکمرانی مشارکتی، همکاری بین دولت، بخش خصوصی و جامعه مدنی، تجارب کاربران از خدمات عمومی، مشارکت جامعه، تلاش‌های توسعه مردمی.
 - برابری اجتماعی و شمول با مفاهیمی مانند برابری اجتماعی، فراگیری، شمول، تنوع، کاهش نابرابری، نتایج خدمات عمومی، برنامه‌های فقرزدایی، طرح‌های کمک‌های عمومی، هنر و فرهنگ، بودجه عمومی، خدمات فرهنگی.
 - خدمات زیست‌محیطی و پایداری مانند توسعه پایدار، طرح‌ها و ابتکارات پایداری، مدیریت خدمات زیست‌محیطی.
- نتایج بخش دگرسنجی پژوهش که باهدف تحلیل توجه آنلاین و تأثیرات اجتماعی پژوهش‌های این حوزه انجام شد، بینش مناسبی از تعامل پیرامون آن پژوهش‌ها را ارائه داد. در بررسی روند کسب امتیاز توجه آلت‌متریک، پژوهش‌های خدمات عمومی بر اساس سال، روندی افزایشی حاصل شد و برون‌دادهای پژوهشی این حوزه هر سال بیشتر از سال قبل در رسانه‌های اجتماعی به اشتراک گذاشته شده و مورد توجه قرار گرفته‌اند. این مسئله می‌تواند بیانگر رواج بیشتر استفاده از رسانه‌های اجتماعی در میان پژوهشگران این حوزه باشد.

تحلیل مؤثرترین برون‌دادهای پژوهشی در این حوزه بر اساس بررسی نمرات آلتمتریک آنها نشان داد مقاله‌های با موضوع مطالعات اجتماعات انسانی، علوم بهداشتی و سلامت و مدیریت بیشترین نمرات آلتمتریک را کسب کرده‌اند. در این پژوهش تحلیل برون‌دادهای پژوهشی بر اساس توزیع پراکندگی در رسانه‌های اجتماعی نیز انجام شد. نتایج حاکی از آن بود که رسانه‌های خبری، شبکه ایکس (توییتر سابق)، اسناد سیاستی، ویکی‌پدیا و وبلاگ‌های علمی از مهم‌ترین ابزارهای بحث از پژوهش‌های این حوزه هستند.

امروزه هم به‌اشتراک‌گذاری نتایج پژوهش و هم نشان‌دادن نوع تأثیر پژوهش، یا به‌عبارت دیگر، پیام کاربردی پژوهش برای استفاده مخاطبان و ذی‌نفعان پژوهش موردتوجه قرار گرفته است. برای مثال در بسیاری از پایگاه‌های اطلاعاتی علمی مشاهده می‌شود که آنها علاوه بر تهیه یک چکیده علمی، همچنین چکیده‌هایی از قبیل چکیده تصویری^۱، چکیده به زبان ساده برای عموم مردم^۲ برجسته کردن نکات ارزشمند مقاله^۳ و نکات برجسته مقاله برای خط‌مشی‌گذاری^۴ را فراهم می‌آورند. شاید بتوان دلیل چنین رویکردی را در اهمیت برقراری ارتباط بیشتر دانشگاه با جامعه دانست. این چنین نگرشی از سوی دانشگاه‌ها بیانگر تمایل آنها به ایجاد تحول در کارکردهای خود و افزایش مشارکت در حل مسائل جامعه است.

محدودیت‌ها و جهت‌گیری آتی پژوهش

در این پژوهش از روش علم‌سنجی و دگرسنجی استفاده شد تا پژوهش‌های حوزه خدمات عمومی به شکلی جامع مطالعه شود. تحلیل ادبیات در ابعاد مختلف آن شامل روند پژوهش‌ها، مجلات تأثیرگذار، کشورهای برتر و شبکه مضامین انجام شد. با این وجود، پژوهش حاضر از برخی محدودیت‌ها نیز رنج می‌برد. برای مثال، استراتژی جستجو تنها شامل برخی کلیدواژه‌های اصلی در حوزه خدمات عمومی بود که به زبان انگلیسی محدود شدند و اجرای جستجو و بازیابی مطالعات تنها در یک پایگاه اطلاعاتی انجام شد. در

1 Graphical Abstract

2 Plain Language Summary

3 Highlights

4 Key Policy Highlights

پژوهش‌های آتی می‌توان با تعداد کلیدواژه‌های بیشتر و از پایگاه‌های اطلاعاتی بیشتر به ترسیم نقشه جامع‌تری از این حوزه علمی پرداخت. در اینجا همچنین برخی چالش‌ها و اولویت‌های پژوهشی برای انجام پژوهش بیشتر در این زمینه معرفی می‌شوند از قبیل ارائه الگوی توزیع عادلانه خدمات، الگوی خدمات اجتماعی برای اجتماعات محروم و کم‌برخوردار، تجزیه و تحلیل موانع دسترسی به خدمات، پوشش شکاف دیجیتال برای دسترسی به خدمات نوآورانه، حاکمیت دیجیتال در خدمات عمومی، بررسی اثربخشی خدمات عمومی، استفاده از استراتژی‌های نوآورانه برای خدمات عمومی پایدار، بررسی شفافیت در خدمات عمومی، مشارکت شهروندان در طرح‌های ارائه خدمات عمومی، تدوین و ارزیابی مداخلات سیاستی، مطالعه انواع تأثیر خط‌مشی‌های خدمات عمومی، توسعه مداخلات مؤثر در سلامت عمومی و نیز ارائه الگوی تأمین مالی در خدمات عمومی.

تعارض منافع

تعارض وجود ندارد.

ORCID

Reza Vaezi		https://orcid.org/0000-0001-6589-1658
Hossein Joharipour		https://orcid.org/0009-0008-5510-2369
Mohammad Khanbashi		https://orcid.org/0000-0001-8740-6510
Alihossein Noorafrooz		https://orcid.org/0000-0002-2702-6361
Ali Ranjbar Ferdos		https://orcid.org/0000-0002-6826-7700

منابع

۱. قربانی‌زاده، وجه‌الله، سید نقوی، میرعلی، میری، بهنام (۱۳۹۸). بررسی تجربه خدمت عمومی از منظر کارکنان سازمان دولتی با رویکرد تحلیل مضمون، دو فصلنامه علمی مدیریت منابع انسانی، ۱(۱)، ۱۴۵-۱۶۶. [20.1001.1.27173836.1398.1.1.8.8](https://doi.org/10.1001.1.27173836.1398.1.1.8.8)
۲. واعظی، رضا، سهرابی، شهلا (۱۳۹۷). تعالی خدمات عمومی و شبه‌پارادایم‌های مدیریت دولتی، فصلنامه حکمرانی و توسعه، ۱(۱)، ۴۵-۶۶. [jipaa.2018.85209](https://doi.org/10.21858/jipaa.2018.85209)

۳. واعظی، رضا، قیصرانی، فاطمه (۱۳۹۸). حکمرانی همکارانه؛ رویکردی نو در مدیریت ارزش عمومی، دوفصلنامه توسعه علوم انسانی، ۲، ۸۴-۶۱
<https://www.magiran.com/p2066908>

۴. واعظی، رضا، شمس، لیلا، ملکی، مصطفی (۱۴۰۰). فراحکمرانی: نظریه‌ای برای حفظ و ارتقا ارزش و خدمات عمومی، مطالعات مدیریت خدمات عمومی، ۱(۱)، ۱۵۱-۱۸۵.
[10.22054/spsa.2022.66621.1002](https://doi.org/10.22054/spsa.2022.66621.1002)

5. Andersen, L.B., Jensen, U.T., Kjeldsen, A.M. (2021). Public Service Motivation and Its Implications for Public Service. In: Sullivan, H., Dickinson, H., Henderson, H. (eds) *The Palgrave Handbook of the Public Servant*. Palgrave Macmillan, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-29980-4_81.
6. Arfan, S., Mayarni, M., & Nasution, M. S. (2021). Responsivity of Public Services in Indonesia during the Covid-19 Pandemic. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 4(1), 552-562. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i1.1638>
7. Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*, 22(11), 1674-1695. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2019.1645874>
8. Enang, I., Asenova, D., & Bailey, S. J. (2022). Identifying influencing factors of sustainable public service transformation: a systematic literature review. *International Review of Administrative Sciences*, 88(1), 258-280. <https://doi.org/10.1177/0020852319896399>
9. Han, J., Kamber, M., Jian, P. (2011). Data Mining: Concepts and Techniques, 3rd ed. Morgan Kaufmann, <https://myweb.sabanciuniv.edu/rdehkharghani/files/2016/02/The-Morgan-Kaufmann-Series-in-Data-Management-Systems-Jiawei-Han-Micheline-Kamber-Jian-Pei-Data-Mining.-Concepts-and-Techniques-3rd-Edition-Morgan-Kaufmann-2011.pdf>
10. Hodgkinson, I. R., Hannibal, C., Keating, B. W., Chester Buxton, R., & Bateman, N. (2017). Toward a public service management: past, present, and future directions. *Journal of service management*, 28(5), 998-1023. <https://doi.org/10.1108/JOSM-01-2017-0020>
11. Huby, G., Harries, J., & Grant, S. (2011). Contributions of ethnography to the study of public services management: Past and present realities. *Public Management Review*, 13(2), 209-225. <https://doi.org/10.1080/14719037.2010.532969>
12. Juliani, F., & de Oliveira, O. J. (2016). State of research on public service management: Identifying scientific gaps from a bibliometric study. *International Journal of Information Management*, 36(6), 1033-1041. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2016.07.003>

13. Kekez, A., Howlett, M., & Ramesh, M. (2019). Collaboration in public service delivery: what, when and how. In *Collaboration in public service delivery* (pp. 2-19). Edward Elgar Publishing. <https://www.elgaronline.com/edcollchap-oa/edcoll/9781788978576/9781788978576.00009.xml>
14. Kim, T., Kim, K., & Kim, S. (2022). Institutional correlates of public service motivation: Family, religion, and high school education. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 44(3), 214-233. <https://doi.org/10.1080/23276665.2021.1977968>
15. Kim, S. (2012). Does person-organization fit matter in the public-sector? Testing the mediating effect of person-organization fit in the relationship between public service motivation and work attitudes. *Public Administration Review*, 72(6), 830-840. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02572.x>
16. Kim, S., Vandenabeele, W., Wright, B. E., Andersen, L. B., Cerase, F. P., Christensen, R. K., ... & De Vivo, P. (2013). Investigating the structure and meaning of public service motivation across populations: Developing an international instrument and addressing issues of measurement invariance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(1), 79-102. <https://doi.org/10.1093/jopart/mus027>
17. Levine Daniel, J., & Fyall, R. (2019). The intersection of nonprofit roles and public policy implementation. *Public performance & management review*, 42(6), 1351-1371. <https://doi.org/10.1080/15309576.2019.1601114>
18. Li, X., Ma, Y., & Zhang, W. (2024). Enhancing urban public service efficiency through the national civilized city policy: an empirical analysis of 282 cities in China from 2005 to 2019. *Journal of Asian Public Policy*, 1-30. <https://doi.org/10.1080/17516234.2024.2335434>
19. Lusch, R. F., & Nambisan, S. (2015). Service Innovation: A Service-Dominant Logic Perspective. *MIS Quarterly*, 39(1), 155-176. <https://www.jstor.org/stable/26628345>
20. Liu, Z., Ma, Z., & Lei, Y. (2023). Prospects of Mortality Salience for Promoting Sustainable Public Sector Management: A Survey Experiment on Public Service Motivation. *Sustainability*, 15(13), 10457. <https://doi.org/10.3390/su151310457>
21. Marques, T. M. (2021). Research on public service motivation and leadership: A bibliometric study. *International Journal of Public Administration*, 44(7), 591-606. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1741615>
22. Neumann, O. (2019). "Giving something back to society": A study exploring the role of reciprocity norms in public service motivation. *Review of Public Personnel Administration*, 39(2), 159-184. <https://doi.org/10.1177/0734371X17698187>

23. Osborne, S. P. (2010). Delivering public services: time for a new theory? *Public Management Review*, 12(1), 1-10. <https://doi.org/10.1080/14719030903495232>
24. Perry, J. L., & Hondeghem, A. (Eds.). (2008). *Motivation in public management: The call of public service*. Oxford University Press, USA.
25. Perry, J. L., Hondeghem, A., & Wise, L. R. (2010). Revisiting the motivational bases of public service: Twenty years of research and an agenda for the future. *Public administration review*, 70(5), 681-690. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2010.02196.x>
26. Pritchard, A. (1969). Statistical bibliography or bibliometrics. *Journal of documentation*, 25, 348. <https://cir.nii.ac.jp/crid/1570009750342049664>
27. Radnor, Z., & Osborne, S. P. (2013). Lean: a failed theory for public services? *Public management review*, 15(2), 265-287. <https://doi.org/10.1080/14719037.2012.748820>
28. Ramachandran, R. (2013). Delivery of Public Services - The Way Forward, 15th Thinkers and Writers Forum, March, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2242065>
29. Ritz, A., Brewer, G. A., & Neumann, O. (2016). Public service motivation: A systematic literature review and outlook. *Public Administration Review*, 76(3), 414-426. <https://doi.org/10.1111/puar.12505>
30. Sari, A. R. (2023). The Impact of Good Governance on the Quality of Public Management Decision Making. *Journal of Contemporary Administration and Management (ADMAN)*, 1(2), 39-46. <https://doi.org/10.61100/adman.v1i2.21>
31. Sørensen, E., & Torfing, J. (2015). Enhancing public innovation through collaboration, leadership and new public governance. *New frontiers in social innovation research*, 145-169. <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/27885/1002117.pdf?sequence=1.#page=171>
32. Esteve, M., Urbig, D., Van Witteloostuijn, A., & Boyne, G. (2016). Prosocial behavior and public service motivation. *Public Administration Review*, 76(1), 177-187. <https://doi.org/10.1111/puar.12480>
33. Van Wart, M. (2016). Public-sector leadership theory: An assessment. In *Administrative leadership in the public sector* (pp. 11-34). Routledge.
34. Vogel, R., & Masal, D. (2015). Public leadership: A review of the literature and framework for future research. *Public Management Review*, 17(8), 1165-1189. <https://doi.org/10.1080/14719037.2014.895031>
35. West, D. M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public administration review*, 64(1), 15-27. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00343.x>
36. Williams, S. J., Caley, L., Williams, S. J., & Caley, L. (2020). Introduction to Public Service Management and Service

Operations. *Improving Healthcare Services: Coproduction, Codesign and Operations*, 1-13. https://doi.org/10.1007/978-3-030-36498-4_1

37. Wooldridge, J., & King, M. B. (2019). Altmetric scores: An early indicator of research impact. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 70(3), 271-282. <https://doi.org/10.1002/asi.24122>
38. Zeng, S., & Yang, H. (2023). A Bibliometric and Visualization Analysis of Knowledge Mapping in Digital Economy Research, 1992–2022. *Sustainability*, 15(8), 6565. <https://doi.org/10.3390/su15086565>

References [In Persian]

1. Ghorbani Zadeh, V., Seyed Naghavi, M., Miri, B. (2019). Investigating the experience of public service from the perspective of employees of a government organization using a thematic analysis approach, *Scientific Quarterly of Human Resource Management*, 1(1), 145-166. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.27173836.1398.1.1.8.8>
2. Vaezi, R., Sohrabi, S. (2017). The excellence of public services and quasi-paradigms of public administration, *Governance and Development Quarterly*, 1(1), 45-66. <https://doi.org/10.22111/jipaa.2018.85209>
3. Vaezi, R., & Qaitarani, F. (2018). collaborative governance; A new approach in public value management, *Humanities Development Journal*, 2, 61-84. <https://www.magiran.com/p2066908>
4. Vaezi, R., Shams, L., & Maleki, M., (2022). Trans-governance: A theory to preserve and promote value and public services, *Public service management studies*, 1(1), 151-185. [10.22054/spsa.2022.66621.1002](https://doi.org/10.22054/spsa.2022.66621.1002)

استناد به این مقاله: واعظی، رضا، جوهری پور، حسین، خانباشی، محمد، نورافروز، علی حسین و رنجبر فردوس، علی. (۱۴۰۳). داده کاوی و تحلیل علم‌سنجی و دگرسنجی پژوهش‌های حوزه خدمات عمومی. *مطالعات مدیریت خدمات عمومی*، ۲ (۵)، ۱۹۳ – ۲۳۴.

doi: 10.22054/spsa.2024.78764.1039



Studies in Public Service Administration is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.