

Identifying the Effective Factors of Attracting People's Participation in the Administrative System Based on the System Transformation Policies



Esmaeil Asadi¹ , *Hajieh Rajabi Farjad² , Ali Reza Ahmadi³

1. Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Management, Shahid Sattari Aviation University, Tehran, Iran
2. Associate Professor, Department of Human Resources Management, Faculty of Management, Amin University Sciences, Tehran, Iran
3. MA of Public Administration, Faculty of Economics and Management, Islamic Azad University Science and Research Branch, Tehran, Iran



Citation: Asadi, E., Rajabi Farjad, H., & Ahmadi, A. (2022). [Identifying the Effective Factors of Attracting People's Participation in the Administrative System Based on the System Transformation Policies]. *Quarterly Journal of the Macro and Strategic Policies*, 10 (Special Issue), 68-106. <https://doi.org/10.30507/JMSP.2022.305557.2314>

<https://doi.org/10.30507/JMSP.2022.305557.2314>

20.1001.1.23452544.1401.10.1401.3.2



Funding: See Page 102

Received: 19/09/2021

Accepted: 21/11/2021

Available Online: 22/12/2022

Article Type: Research paper

Key words:

Attracting public participation; individual factors; organizational factors; extra-organizational factors.

ABSTRACT

This research aims at identifying the factors affecting people's participation in the administrative system based on the administrative system transformation policies. In terms of purpose, this study is practical; the method is descriptive survey, and the type of data is mixed (qualitative-quantitative). Fifty organizational experts were included as the statistical population. With 15 people, the sampling was done until reaching data saturation. In the quantitative part (model test), 250 experts from the headquarters of the Ministry of Interior were included; at the end, according to Krejcie and Morgan's table, 152 people were selected based on random sampling. The data was collected through semi-structured interviews and researcher-made questionnaires. The content validity of the questionnaires was confirmed by university professors; using Cronbach's alpha coefficient and composite reliability, the reliability of the questionnaires was approved. In the descriptive and inferential statistics, SPSS and Smart PLS software were used for data analysis. According to priority and the obtained weighting coefficients, organizational, individual, and extra-organizational factors were meant to be the factors affecting people's participation in the administrative system. The components of organizational factors entail resources, management and leadership, and policy and procedure management. The components of individual factors were ability, attitude, and personality. The components of extra-organizational factors included socio-cultural, political-legal, and economic. The component of resources, management and leadership, and policy and procedure management were ranked in order of priority. Among the components of individual factors, the ability component was determined as the most effective factor, which was followed by the attitude and personality components, respectively. Among the components of extra-organizational factors, the component of socio-cultural was ranked first, which is followed by political-legal and economic components.

JEL Classification: Z14.

* Corresponding Author:

Hajieh Rajabi Farjad, PhD

Address: Amin University Sciences, Tehran

Tel: +98 (912) 4464869

E-mail: hajieh_rajabi@yahoo.com

شناسایی عوامل مؤثر بر مشارکت مردم در نظام اداری بر مبنای سیاست‌های تحول نظام اداری

اسماعیل اسدی^۱، * حاجیه رجبی فرجاد^۲، علیرضا احمدی^۳

۱. استادیار، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه هوایی شهید ستاری، تهران، ایران
۲. دانشیار، گروه مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران
۳. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

20.1001.1.23452544.1401.10.1401.3.2

چیکید

تاریخ دریافت: ۲۸ شهریور ۱۴۰۰

تاریخ پذیرش: ۳۰ آبان ۱۴۰۰

تاریخ انتشار: ۱ دی ۱۴۰۱

نوع مقاله: علمی - پژوهشی

کلیدواژه‌ها:

مشارکت مردم در نظام اداری، عوامل فردی، عوامل سازمانی، عوامل فراسازمانی.

هدف از این پژوهش، شناسایی عوامل مؤثر بر مشارکت مردم در نظام اداری بر مبنای سیاست‌های تحول نظام اداری است. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی، از نظر روش، توصیفی - پیمایشی و از لحاظ نوع داده‌ها آمیخته (کیفی - کمی) است. جامعه آماری پژوهش شامل خبرگان سازمانی به تعداد پنجاه نفر بود که نمونه‌گیری تا رسیدن به اشباع اطلاعاتی با پانزده نفر انجام شد. جامعه آماری فاز کمی (آزمون مدل) نیز شامل ۲۵۰ نفر از کارشناسان ستادی وزارت کشور بود که براساس نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۱۵۲ نفر برطبق جدول کرجسی و مورگان به‌عنوان نمونه انتخاب شد. ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و پرسش‌نامه محقق‌ساخته بود. روایی محتوایی پرسش‌نامه به‌وسیله استادان دانشگاه تأیید گردید و پایایی پرسش‌نامه‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بررسی شد و مورد تأیید قرار گرفت. در بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی، برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای اسپ‌اس‌اس (SPSS) و اسمارت پی‌ال‌اس (Smart PIS) استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد عوامل مؤثر بر مشارکت مردم در نظام اداری به‌ترتیب اولویت و برحسب ضرایب وزنی به‌دست‌آمده عبارت است از: عوامل سازمانی، فردی و فراسازمانی. مؤلفه‌های عوامل سازمانی شامل منابع، مدیریت و رهبری، مدیریت فرایندها و خط‌مشی/سیاست، مؤلفه‌های عوامل فردی دربرگیرنده توانایی، نگرش و شخصیت و مؤلفه‌های عوامل فراسازمانی شامل اجتماعی - فرهنگی، سیاسی - قانونی و اقتصادی است. در بین مؤلفه‌های عوامل سازمانی، مؤلفه منابع در رتبه اول اهمیت، و بعد از آن به‌ترتیب مؤلفه‌های مدیریت و رهبری، مدیریت فرایند و خط‌مشی قرار گرفته است. در بین مؤلفه‌های عوامل فردی، مؤلفه توانایی در رتبه اول، و بعد از آن به‌ترتیب مؤلفه‌های نگرش و شخصیت قرار گرفته است. در بین مؤلفه‌های عوامل فراسازمانی، مؤلفه عوامل اجتماعی - فرهنگی در رتبه اول، و بعد از آن به‌ترتیب مؤلفه‌های سیاسی - قانونی و اقتصادی قرار گرفته است.

طبقه‌بندی JEL: Z14.

* نویسنده مسئول:

دکتر حاجیه رجبی فرجاد

نشانی: تهران، دانشگاه علوم انتظامی امین

تلفن: ۴۴۶۴۸۶۹ (۹۱۲) ۰۹۸

پست الکترونیک: hajieh_rajabi@yahoo.com

۱. مقدمه

در طول سه دهه گذشته، مدیریت دولتی با حاکم شدن پارادایم مدیریت دولتی نوین^۱، تحت سلطه رویکرد مشتری‌مداری بود. پس از آن، با جایگزین شدن پارادایم‌های حکمرانی عمومی نوین^۲ و خدمات عمومی نوین^۳، به‌عنوان جایگزین‌های مدیریت دولتی نوین، مفهوم دموکراسی و مشارکت شهروندان به‌منزله پیش‌شرط ضروری برای عملکرد مؤثر نهادی دولت مطرح شد (Suebvises, 2018). براساس استدلال دنهارت و دنهارت^۴ (2000)، روابط افقی بین مدیران دولتی و شهروندان برای بهبود عملکرد بخش دولتی در عرضه خدمات عمومی و افزایش رضایت آنان از کیفیت خدمات عمومی و افزایش سطح اعتماد عمومی ضروری است. فلانکلین و ابدون^۵ (2002) نیز معتقدند اگر دولت از خدمات مورد نیاز مصرف‌کنندگان اطلاع نداشته باشد، نمی‌تواند نیازهای شهروندان را برآورده کند؛ زیرا در مجموع قرار است مشارکت شهروندان در نظام اداری بازتابنده نظرها و نیازهای مردمی باشد که دولت باید به آن‌ها خدمت می‌کند (Wirtz, Weyerer & Rösch, 2019).

نقش مردم در مدیریت دولتی و نظام اداری همواره عرصه فعال و مستمر تحقیق، تکوین و تناقض بوده است. جنبش معاصر برای بررسی نقش مردم در فرایندهای نظام اداری در پاسخ به مشکلات نیمه دوم قرن حاضر و در نتیجه نگرانی شهروندان، مدیران و سیاست‌مداران از دلسردی و بی‌علاقگی شهروندان به‌وجود آمده است (King, Feltey & Susel, 2015). امروزه شهروندان و رهبرانشان دریافته‌اند که مشارکت از طریق مجاری عادی نهادی، تأثیر اندکی بر ماهیت سیاست دولت دارد. در بیشتر نقاط دنیا، بسیاری از شهروندان، مدیران و سیاست‌مداران به افزایش مشارکت عمومی در تصمیم‌گیری‌های عمومی نظام اداری علاقه‌مندند (Dean, 2018)؛ زیرا مشارکت شهروندان ابزاری مؤثر برای حفظ و ارتقای مشروعیت دولت به‌شمار می‌آید؛ هرچند سیستم‌های اداری مبتنی بر تخصص و حرفه‌ای بودن فضای کمی برای فرایندهای مشارکت مردمی باقی می‌گذارد (He & Ma, 2021).

امروزه مدیریت دولتی به تغییرات پویا در فناوری اطلاعات و ارتباطات و بلوغ آن‌ها پاسخ داده و از آن‌ها در چارچوب دولت الکترونیک استفاده می‌کند. به‌لطف پیاده‌سازی دولت الکترونیک، شهروندان آگاه‌تر شده‌اند و می‌توانند در فرایندهای تصمیم‌گیری مشارکت

1. New Public Management (NPM)
2. New Public Governance (NPG)
3. New Public Service (NPS)
4. R. Denhardt & J. Denhardt
5. Flanklin & Ebdon

کنند؛ بنابراین به‌طور خودکار به تولیدکنندگان مشترک کالاها یا خدمات عمومی تبدیل می‌شوند. این رویکرد به عرضه خدمات و کالاهای عمومی، نظریه‌های مدیریت بخش عمومی مدرن را تولیدکنندگان مشترک^۶ توصیف می‌کند (Haustein & Lorson, 2021) که در برخی کشورها مفهومی کاملاً جدید است. اما اقسام مشارکت عمومی مردم در نظام اداری در سراسر جهان اهمیتی فزاینده یافته و می‌توان انتظار داشت در آینده نیز ادامه یابد (Linhartova, 2021).

در ایران نیز، این مهم جزو یکی از سیاست‌های تحول نظام اداری، و از مطالبات مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) در این عرصه است. برخی اقدامات انجام‌شده در این زمینه، مانند نظرخواهی از شهروندان و مراجعان سازمان‌های دولتی در قالب طرح تکریم ارباب‌رجوع، به‌دلیل ضعف در برنامه‌ریزی یا اجرای ضعیف و مقطعی چندان نتیجه‌بخش نبوده است. لذا شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر مشارکت مردم و شهروندان در نظام اداری ضروری است.

امروزه ضرورت توسعه و تحول پویا، متوازن و پایا بیش از گذشته ضرورت مشارکت مردمی در همه سطوح برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری را آشکار کرده است. در دهه ۱۹۶۰م، توسعه مسلط به نیازهای اساسی مردم محور توجه داشت که به‌طور روزافزون، به‌ویژه از دهه ۱۹۷۰م به‌بعد، «مشارکت» بر تفکر توسعه سایه افکند. در این فرایند، آن‌ها به مجموعه راهبردهایی روی آوردند که یکی از مهم‌ترین آن‌ها «مشارکت مردمی» بود (شکوری، ۱۳۷۸، ص. ۱).

اهمیت نظام اداری کارآمد موجب شده قوانین متعددی در راستای کارآمدسازی این نظام تدوین شود. یکی از اصلی‌ترین قوانین این حوزه، اصل سوم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران است که دولت را به‌صراحت موظف به ایجاد نظام اداری صحیح و حذف تشکیلات غیرضرور دانسته است. نقشه راه اصلاح نظام اداری کشور مصوب سال ۱۳۹۳ نیز در این راستا تصویب شده و اصول مختلفی را بدین منظور برشمرده که یکی از آن‌ها جذب مشارکت‌های مردمی و بهره‌گیری از ظرفیت‌های آنان در نظام اداری است (بعقوبی و یوسفی‌طبس، ۱۳۹۴).

در بند ۱۹ سیاست‌های تحول نظام اداری نیز، به زمینه‌سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردمی در نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم‌انداز به‌منظور عرضه مطلوب خدمات عمومی اشاره شده است (سیاست‌های تحول نظام اداری، ۱۳۸۹). برنامه اصلاح نظام اداری ایران با هدف تبیین نقش مناسب بازیگران توسعه کشور و دستیابی

6. Co-producers

به ساختاری تسهیلگر، چابک، کوچک و غیرمتمرکز برای دولت در تعامل با سایر بازیگران (دولت، بخش خصوصی، سازمان‌های مردم‌نهاد، مدیریت‌های محلی و مردم) و افزایش عملکرد، پاسخ‌گویی و کارآمدی و بهره‌وری نظام اداری تدوین شده است. در محور ۱۹ سیاست‌های کلی تحول نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری در ۲۶ بند، که در راستای برنامه اصلاح ساختار دولت است، به زمینه‌سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردمی و مشارکت آنان در نظام اداری اشاره شده است. همچنین به تصریح ماده ۱۵ آیین‌نامه صیانت از حقوق مردم در نظام اداری، مصوب زمستان ۹۴، مردم حق دارند قبل از اتخاذ تصمیمات عمومی دستگاه‌های اجرایی، نظراتشان در خصوص شناسایی نیازهای اجتماعی، اولویت‌ها، راهکارهای احتمالی، طراحی و اجرای برنامه‌های عمومی مربوطه شنیده شود و نیازها و راهکارها و اولویت‌هایشان براساس تصورات و حدسیات افراد خاص مشخص نشود. همچنین مشارکت مردم در نظام اداری در قالب ۱. مشارکت اطلاعاتی (تبادل اطلاعات راجع به مسائل و موضوعات در دستورکار خود)، ۲. مشارکت در تصمیم‌سازی (اخذ نظر و مشورت از افراد مربوطه در مورد موضوع یا اقدام)، ۳. مشارکت در تصمیم‌گیری (شناسایی حق رأی برای مردم یا نمایندگانشان یا سازمان‌های غیردولتی در فرایند تصمیم‌گیری)، ۴. مشارکت مدیریتی (مدیریت مشترک اجرای سیاست‌ها، طرح‌ها، برنامه‌ها و فعالیت‌های عمومی) در نظر گرفته شده است. در مصوبه مورخ ۱۳۷۷ شورای عالی اداری نیز، چنین درایتی در خصوص استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها در سازمان‌های بخش دولتی ایران کاملاً عیان است. آنچه محقق را به انجام تحقیق حاضر واداشت، این بود که با وجود برنامه‌ریزی‌های متعدد و الزامات قانونی مختلف (مانند برنامه تحول نظام اداری، سیاست‌های کلی نظام اداری، قانون مدیریت خدمات کشوری، نقشه راه اصلاح نظام اداری و برنامه جامع اصلاح نظام اداری) در جهت جذب مشارکت مردم در نظام اداری، در عمل اقدام و تغییر چشمگیری صورت نگرفته است (نجف‌بیگی، ۱۳۹۶، ص. ۲۰۵) و به‌دلایل متعددی موفقیت چندانی در اصلاح نظام اداری حاصل نشده است (بارانی، فقیهی و نجف‌بیگی، ۱۳۹۶). اصلاح اداری یکی از مهم‌ترین فعالیت دولت‌ها در جهان است. در بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته، اصلاح اداری به‌معنای فرایند تغییر در ساختارها و رویه‌های اداری در حوزه خدمات عمومی است و دلیل آن برآورده نشدن انتظارات محیط سیاسی و اجتماعی است (Özcan & Turunç, 2008, p. 201). امروز در پی ابلاغ سیاست‌های نظام اداری از جانب مقام معظم رهبری و تأکید رئیس‌جمهور محترم مبنی بر اولویت اصلاح نظام اداری در برنامه‌ها، می‌توان به خلق ارزش‌های مشترک میان تمام فعالان نظام اداری پرداخت و به‌واسطه سازکارهای پیوندی، زمینه اصلاحات عمیق در نظام اداری، به‌عنوان بستر و زیرساخت توسعه کشور، را فراهم آورد. اهمیت نقش مردم و مشارکت آن‌ها در حرکت به‌سمت توسعه پایدار برکسی پوشیده نیست (مطبعی لنگرودی و سخایی، ۱۳۸۸، ص. ۱۱۴). گسترش

و تعمیق مشارکت‌های مردمی نیازمند سازمان‌دهی، نهادسازی و ایجاد شرایط ساختاری مناسب است. با آنکه مشارکت الزاماً در چارچوب سازمان‌ها و تشکلهای صورت نمی‌گیرد، تشکلهای و سازمان‌های مردمی آن را نهادینه می‌کنند (سعیدی، ۱۳۸۲، ص. ۱). امروزه یکی از مسائل مهم نظام اداری وجود نداشتن مشارکت مردمی است. از این رو هر عاملی که موجب تقویت مشارکت مردمی در نظام اداری شود، حائز اهمیت است. امروزه از مدیریت مشارکتی به یکی از عناصر نئوکلاسیک یاد می‌شود. در طی سالیان، نظریه‌های سازمانی و مدیریتی با تأکید بر تصمیم‌گیری مشارکتی شکل گرفته که از مهم‌ترین آن‌ها عبارت است: نظریه مدیریت کیفیت فراگیر (Grant et al., 1992)، نظریه یادگیری سازمانی (Dagson, 1993)، نظریه قدرت‌دهی (Brawn & Lavler, 1992) و نظریه دموکراسی صنعتی (Derber, 1969).

در تمام برنامه‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی باید به مشارکت مردم در توسعه و رابطه متقابل دولت و مردم به‌طور ویژه توجه کرد. امروز مشارکت مردم یکی از راه‌های رسیدن به پیشرفت و توسعه است (صفایی‌پور، ۱۳۹۶). بنابراین محقق به دنبال پاسخ این پرسش‌هاست:

عوامل مؤثر بر مشارکت مردمی در نظام اداری (وزارت کشور) بر مبنای بند ۱۹ سیاست‌های تحول نظام اداری چیست؟

ابعاد مؤثر بر مشارکت مردمی در نظام اداری (وزارت کشور) بر مبنای بند ۱۹ سیاست‌های تحول نظام اداری کدام است؟ مؤلفه‌های ابعاد مؤثر بر مشارکت مردمی در نظام اداری (وزارت کشور) بر مبنای بند ۱۹ سیاست‌های تحول نظام اداری چیست؟

اولویت‌بندی ابعاد و مؤلفه‌های مشارکت مردمی در نظام اداری (وزارت کشور) بر مبنای بند ۱۹ سیاست‌های تحول نظام اداری چگونه است؟

۲. پیشینه تحقیق

تقی‌زاده فانی و مقنی جانسوز (۱۴۰۰) در بررسی رابطه مشارکت مردم و توسعه گردشگری با مطالعه موردی کلان‌شهر تبریز، به این نتیجه دست یافتند بین دو متغیر مشارکت اقتصادی و توسعه گردشگری، و نیز بین دو متغیر مشارکت زیست‌محیطی و توسعه گردشگری رابطه مثبت و معنادار برقرار است؛ از سوی دیگر بین دو متغیر مشارکت اجتماعی - فرهنگی و توسعه گردشگری رابطه منفی برقرار است. در نتیجه مشارکت اقتصادی در مقایسه با مشارکت زیست‌محیطی و مشارکت اجتماعی - فرهنگی نقش مهمی‌تر در توسعه گردشگری در تبریز دارد.

چیت‌سازان و صادقی‌کیا (۱۳۹۸) در مطالعه خود به نقش مشارکت مردمی در نوآوری اجتماعی پرداختند و مضامین فراگیر آگاه‌سازی، تقویت هویت و انسجام اجتماعی جامعه، تسهیل و جذاب نمودن مشارکت داوطلبانه، یادگیری و مهارت‌افزایی، اعتمادسازی و بهبود تعامل و ارتباط کنشگران اصلی را ابعاد اصلی مشارکت مردمی در نوآوری‌های اجتماعی معرفی کردند.

صفایی‌پور (۱۳۹۶) در پژوهش خود با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر مشارکت مردم در توسعه شهری» دریافتند که تعلق اجتماعی، هم‌بستگی و تعاملات مردمی، سطح رضایت مردم از زندگی و تمایل به مشارکت، جنسیت و تحصیلات در میزان مشارکت آنان در توسعه شهری تأثیر دارد.

بارانی و دیگران (۱۳۹۶) در پژوهش خود با عنوان «شناسایی موانع تحول نظام اداری ایران: مطالعه‌ای در فرهنگ سازمانی» بر موانع فرهنگی تحول نظام اداری تمرکز کردند و با انجام مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و تحلیل مضمون، صد مانع تحول نظام اداری را در قالب یازده دسته از موانع در سه سطح فردی، سازمانی و فراسازمانی شناسایی کردند.

سیمونوفسکی، واله، سرال و واتلت^۷ (2021) در پژوهشی با عنوان «عوامل زمینه‌ای مؤثر بر مشارکت شهروندان با مطالعه تطبیقی شهرهای هوشمند بلژیک و سوئد»، عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان را برشمردند: وجود راهبرد توجه به شهر هوشمند، انگیزه‌های مشارکت، تمرکز، الزامات قانونی و ویژگی‌های شهروندان.

نتیجه مطالعه فالانگا و فرارو^۸ (2021) با عنوان «ارزیابی مشارکت شهروندان در سیاست‌گذاری: بینشی از پرتغال» نشان داد عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان در سیاست‌گذاری عبارت است از: نمایندگان سیاسی، کارمندان دولت، سازمان‌های غیردولتی، شهروندان، دانشگاه و حامی مالی.

پژوهش لینهارتوا^۹ (2021) با عنوان «مشارکت شهروندان در نظام مدیریت دولتی: تجربه جمهوری چک» نشان داد مفاهیم جدید حکمرانی و مدیریت سازمان‌های دولتی امکان ارائه کالاها و خدمات عمومی جدید یا بهبود یافته را فراهم کرده تا نیازهای مصرف‌کنندگان را بهتر برآورده کند. این مفاهیم شامل رویکردهای اصلاح‌شده یا جدید برای حکومت با افزایش مشارکت شهروندان است و استفاده از رویکردهای جدید همچون دولت الکترونیک امکان مشارکت شهروندان را افزایش داده است.

7. Simonofski, Vallé, Serral & Wautelet

8. Falanga & Ferrão

9. Linhartova

هاستین و لارسن^{۱۰} (2021) اظهار کردند شهروندان از طریق مشارکت در نظام اداری با ارائه زمان، اطلاعات و منابع دیگر، نقش حیاتی در شناسایی ریسک‌ها و مدیریت ریسک‌های نهادی و اجتماعی ایفا می‌کنند.

طبق یافته‌های مطالعه هو و تانگون^{۱۱} (2021)، مشارکت شهروندان در سطح محلی آثار متفاوتی بر عملکرد نهادی، اداری و سیاسی دارد و تأثیر معناداری بر عملکرد اقتصادی ندارد. به عبارت دیگر، مشارکت شهروندان با عملکرد نهادی و سیاسی ارتباط مثبت، و با عملکرد اداری استان ارتباط منفی دارد. به‌ویژه تحت تأثیر مشارکت شهروندان، عملکرد نهادی را می‌توان با شدت بیشتری نسبت به عملکرد سیاسی بهبود بخشید. کارایی مخارج دولت/سرانه، نابرابری بین مردم و اقلیت‌های قومی و تفاوت‌های منطقه‌ای بین شمال و جنوب، بر سطح مشارکت شهروندان و عملکرد دولت محلی در ویتنام اثر دارد.

مطالعه بیلاتیونوا، بیلوس اوسین، کوزاچوک و واسیلیوکا^{۱۲} (2019) حاکی از آن بود که ارتباط با شهر، تجربه مشارکت سیاسی، دسترسی به شبکه‌های اجتماعی و میزان همکاری با تشکل‌های مدنی از عوامل مؤثر بر میزان مشارکت مردم است.

ویرتز^{۱۳} و دیگران (2019) در پژوهش خود با عنوان دولت باز و مشارکت شهروندان: تحلیلی تجربی از انتظارات شهروندان نسبت به داده‌های دولت باز، نشان دادند که سهولت استفاده، سودمندی و همچنین شفافیت، مشارکت و انتظارات همکاری به‌طور چشمگیری بر قصد مشارکت شهروندان در استفاده از داده‌های دولتی در آلمان تأثیر مثبت می‌گذارد.

سابویسنز^{۱۴} (2018) در مقاله خود با عنوان «سرمایه اجتماعی، مشارکت شهروندان در مدیریت دولتی و عملکرد بخش دولتی» دریافت که شبکه‌های اجتماعی جزء اصلی سرمایه اجتماعی، تمایل به افزایش انگیزه و توانایی شهروندان تایلندی برای مشارکت در امور عمومی و در نتیجه افزایش اثربخشی تأمین کالاهای عمومی است. جایی که مسئولیت‌پذیری بخش عمومی اغلب ضعیف است، سرمایه اجتماعی و مشارکت شهروندان می‌تواند پاسخ‌گویی و عملکرد بخش عمومی را بهبود بخشد.

مطالعه کینگ^{۱۵} و دیگران (2015) با عنوان «مسئله مشارکت: به‌سوی مشارکت عمومی اصیل در مدیریت دولتی» نشان داد بهبود مشارکت عمومی مستلزم تغییر در نقش‌های

-
10. Haustein & Lorson
 11. Hue & Tung-Wen
 12. Bila-Tiunova, Bilous-Osin, Kozachuk & Vasytkivska
 13. Wirtz
 14. Suebvises
 15. King

شهروندی و مدیران و احیای مجدد آن و تغییر در فرایندهای اداری و تبدیل فرایندهای ایستا و واکنشی به سمت فرایندهای پویاتر و رهایی‌بخش‌تر جهت دستیابی به مشارکت مردم در نظام اداری است.

۳. چارچوب نظری

رویکرد حکمرانی عمومی نوین براساس ارزش‌های دموکراتیک، شهروندان و جامعه مدنی را در حد مقامات دولتی ارتقا می‌دهد. در این عرصه، از مشارکت شهروندان به تعامل شهروندان و مدیران دولتی و مشارکت مستقیم شهروندان در تدوین خط‌مشی عمومی، عرضه خدمات عمومی و فرایندهای بهبود کیفیت تعبیر می‌شود. در این دیدگاه، شهروندان و جامعه مدنی جزء لاینفک فرایند حکمرانی محسوب می‌شود (Callahan, 2007; Roberts, 2004).

مشارکت عبارت است از دخالت مؤثر اعضای گروه یا جامعه (یا نمایندگان آن‌ها) در تمام فعالیت‌ها و تصمیم‌گیری‌هایی که به کل گروه یا جامعه مربوط می‌شود و شامل درگیری ذهنی و عاطفی اشخاص در موقعیت‌های گروهی است که آن‌ها را برمی‌انگیزد تا در دستیابی به هدف‌های گروهی یاری دهند و در مسئولیت کار شریک شوند (صفایی‌پور، ۱۳۹۶). در این تعریف، سه اندیشه وجود دارد: درگیر شدن، یاری دادن و مسئولیت پذیرفتن (طوسی، ۱۳۹۹، صص. ۵۴-۵۵). مدیریت مشارکتی عبارت است از مجموعه گردش کار و عملیاتی که تمام کارکنان سازمان را در روند تصمیم‌گیری‌های مربوط به آن سازمان دخالت می‌دهد و شریک می‌سازد. تأکید اصلی این نوع مدیریت بر همکاری و مشارکت علاقه‌مندان و داوطلبانه عموم افراد است و می‌خواهد از ایده‌ها و نظرها و ابتکارهای آن‌ها در حل مشکلات و مسائل سازمان استفاده کند؛ لذا اساس فرایند این مدیریت بر بنیان تقسیم اختیارات بین مدیریت و کارکنان استوار است (افجه‌ای و ناصحی‌فر، ۱۳۹۲، ص. ۴۷).

نظام اداری به مجموعه سازمان‌ها و نهادهای دولتی و عمومی اطلاق می‌شود که خدمات و کالاهای عمومی عرضه می‌دهد (صالحی امیری و شادالویی، ۱۳۹۲). نظام اداری هر حکومتی بیانگر نگرش حاکمیت و دولت به نحوه اداره و مدیریت آن کشور است. نقش نظام اداری در ساختارهای اقتصادی، سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و تأثیر آن در تحقق یافتن اهداف نظام‌های کلان جامعه به‌اندازه‌ای تعیین‌کننده است که بدون طراحی نظام اداری منطقی و کارآمد، دستیابی به اهداف مزبور عملی نیست. درواقع نظام اداری به‌منزله بازوی اجرایی نظام سیاسی هر جامعه است که کارکردهای درست آن به پویایی و بلندی نظام می‌انجامد و ضعف و عملکردهای نادرست آن موجب بدبینی، سلب مشروعیت و بعضاً فروپاشی نظام حاکم می‌شود (معمارزاده طهران و نجفی، ۱۳۹۶). منظور از نظام اداری

مجموعه‌ای است از عناصر به هم مرتبط (ساختار، کارکرد و ارزش‌های حاکم) که برای نیل به اهداف سیاسی، اقتصادی و اجتماعی کشور با هم در تعامل‌اند (رهنورد، ۱۳۹۱).

تحول اداری فرایندهای متعددی مانند مشارکت همه کارکنان، اصلاح ساختارهای اداری، تناسب وظایف و اختیارات، توانمندسازی کارکنان و مدیران، پاسخ‌گویی سیاست‌مداران در مقابل شهروندان، نظارت بر نظام اداری و توسعه شیوه‌های ایجاد و جریان اطلاعات و... را دنبال می‌کند. تحول در نظام اداری یکی از ابزارهای دستیابی به اهداف کشور در برنامه‌های توسعه است (Burud & Tumolo, 2004). به‌طور کلی در نظام اداری، یعنی مسیر دستیابی به اهداف کلان دولت و عرضه بهتر خدمات دولتی، با شناخت دقیق زوایای واقعیات نظام اداری موجود، ارزش‌ها، خواسته‌ها و اولویت‌های جامعه اسلامی و درنهایت تجارب سایر کشورها در سایه نظامی با مدیریت توانمند و کارآ، برنامه‌ریزی دقیق و عملیاتی و آموزش نیروی انسانی و برنامه‌های آموزشی سازمان‌ها و انعطاف‌پذیری روحیه مشارکت‌پذیری مدیران و کارکنان کشور می‌توان تمام مشکلات نظام اداری و درنهایت جامعه را مرتفع کرد. همه این امور نیازمند توجه سیاست‌مداران در چشم‌انداز استراتژیک تحول نظام اداری به‌سوی نظام اداری نوین و کارآمد است که لازمه‌اش به‌کارگیری ابزارهای نوین در مسیر اجرای راهکارهای اشاره‌شده برای پیشبرد اهداف و ضرورت‌های تحول در نظام اداری است (اصغری یالقوز آغاجی، حیدری و محسنی زنوزی، ۱۳۹۳). به‌لحاظ شرایط داخلی و موقعیت بین‌المللی ایران، ضرورت تحول در نظام اداری کشور بیش از هر زمان دیگری احساس می‌شود. از طرف دیگر، تحقق یافتن چشم‌انداز بیست‌ساله و پیاده‌سازی سیاست‌های کلان نظام اداری ابلاغ‌شده از سوی مقام معظم رهبری، مستلزم نظام اداری مطلوب است (میرمحمدی و حسن‌پور، ۱۳۹۰). در نظام دولتی کشور، تغییر ساختاری همواره به‌عنوان راه‌حلی اساسی مورد توجه بوده و دولت‌ها در دوره‌های مختلف کوشیده‌اند تا از این طریق نظام اداری را متحول و اصلاح کنند. تغییرات تشکیلاتی متعدد و متنوع نشان‌دهنده این گرایش متولیان ساختار کلان دولت است. اما نکته‌ای که در این میان مغفول مانده، کارکرد ساختار دولت است.

سیاست‌های کلی نظام اداری (ابلاغی مقام معظم رهبری، فروردین ۱۳۸۹) طبق برخی بندها شامل چابک‌سازی، متناسب‌سازی و منطقی‌سازی تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق یافتن اهداف چشم‌انداز (بند ۱۰)، زمینه‌سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردمی در نظام اداری (بند ۱۹)، انعطاف‌پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری (بند ۱۱) و کل‌نگری، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاه‌های اداری به‌منظور تحقق یافتن اهداف فرابخشی و چشم‌انداز (بند ۱۴) بوده است که در این پژوهش، بند ۱۹ مورد توجه قرار گرفته است.

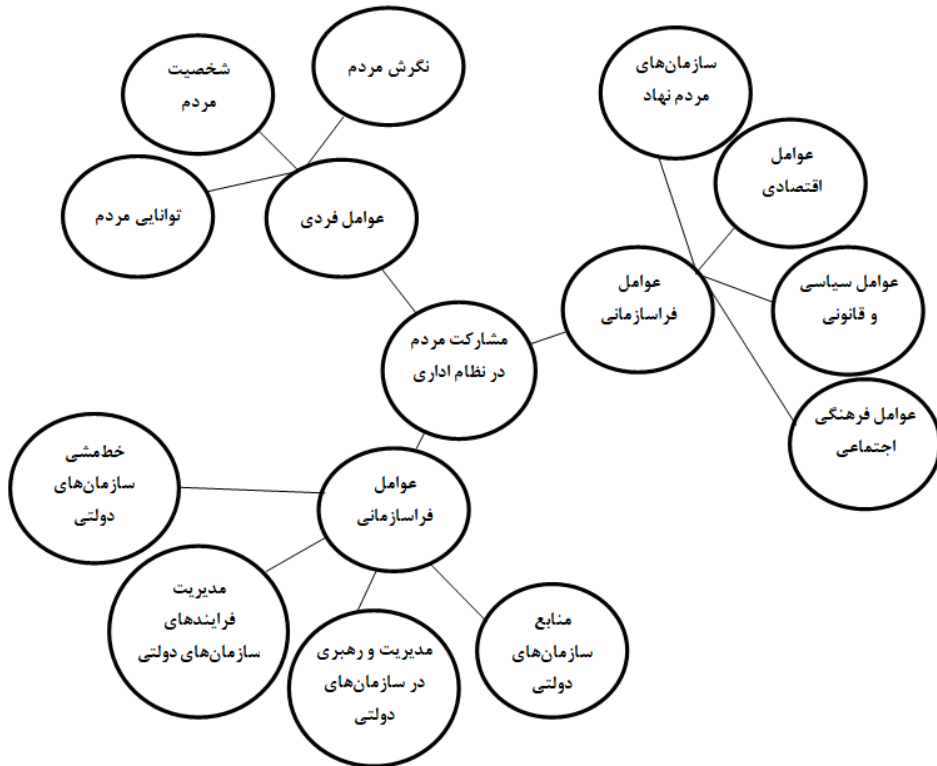
جدول ۱. عوامل مؤثر بر مشارکت مردم در نظام اداری بر مبنای بند ۱۹ سیاست‌های تحول نظام اداری

| بُعد | مؤلفه | شاخص‌ها |
|-----------------|-------|--|
| نگرش | | احساس رضایتمندی از عملکرد دولت |
| | | احساس تعلق اجتماعی |
| | | احساس مسئولیت اجتماعی |
| | | احساس اعتماد به دولت |
| | | احساس اثربخشی و سودمندی مشارکت |
| عوامل فردی | | احساس امنیت اجتماعی |
| | | وجود تمایل و انگیزه به مشارکت |
| | | اعتماد به نفس |
| شخصیت | | برون‌گرا بودن |
| | | توانایی استفاده از رسانه‌های جمعی (شبکه‌های اجتماعی و...) |
| توانایی | | برخورداری از تجربه مشارکت |
| | | برخورداری از توانمندی (دانش و مهارت) کافی برای مشارکت |
| خط‌مشی/سیاست | | همکاری با تشکل‌های اجتماعی و مدنی |
| | | توجه به جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردم در راهبردها و خط‌مشی‌های سازمان‌های دولتی |
| | | مشارکت‌طلبی سازمان‌های دولتی |
| | | پاسخ‌گویی سازمان‌های دولتی |
| عوامل سازمانی | | توجه سازمان‌های دولتی به حقوق شهروندی مردم |
| | | شفافیت و جریان آزاد اطلاعات برای عموم مردم |
| مدیریت فرایندها | | ایجاد سیستم تعامل مستقیم با مردم (اعلام نظرها، نظارت مستقیم، ارتباط با مدیران و بیان پیشنهادهای) |
| | | ساختار سازمانی منعطف‌تر و کوتاه‌تر |
| | | وجود برنامه اجرایی جهت جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردم |

| بُعد | مؤلفه | شاخص‌ها |
|----------------------|-------|--|
| مدیریت و رهبری | | اعتقاد مدیران به جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردم در امور سازمان |
| | | تعهد مدیران به جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردم در امور سازمان |
| عوامل سازمانی | | نظارت بر حُسن اجرای مشارکت مردم در امور سازمان |
| | | وجود منابع مالی (اعتبارات و آگذاری) در سازمان |
| منابع | | بهره‌گیری از فناوری‌های نوین در جهت جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردم |
| | | برخورداری از منابع انسانی واجد صلاحیت |
| | | میزان نفوذ رسانه‌های گروهی در بین مردم |
| اجتماعی و فرهنگی | | سرمایه اجتماعی (شامل اعتماد اجتماعی، حمایت مدنی و مشارکت مدنی) در جامعه |
| | | میزان تعاملات مردم با یکدیگر |
| | | میزان توسعه نهادهای مدنی (شوراهای محلی، مردمی، مذهبی و...) |
| عوامل فراسازمانی | | هنجارهای حاکم بر جامعه در مورد مشارکت شهروندان و استفاده از ظرفیت‌های مردم در سازمان‌های دولتی |
| | | اعتماد عمومی شهروندان به دولت |
| | | میزان دسترسی شهروندان به شبکه‌های اجتماعی |
| عوامل سیاسی و قانونی | | الزام سازمان‌های دولتی به جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردم از سوی نهادهای بالادستی |
| | | الزامات نهادهای بین‌المللی به رعایت حقوق شهروندی مردم |
| عوامل اقتصادی | | توسعه اقتصادی کشور |
| | | سیاست‌های پولی مالی دولت |
| | | هزینه‌های دولت |

فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

بر اساس بررسی مبانی نظری و پیشینه تحقیق، گروه‌های مردم‌نهاد به دلیل ماهیت داوطلبانه، مستقل، غیرانتفاعی و غیرسیاسی بودن فعالیت‌هایشان، از اقبال گسترده‌ای در جلب مشارکت مردم برخوردارند؛ از این رو امروزه دولت‌ها تلاش می‌کنند از پتانسیل موجود در آن گروه‌ها در جهت اهداف توسعه‌ای کشور و از جمله تحول نظام اداری بهره‌جویند. بی‌تردید بهره‌گیری دولت‌ها از استعدادها، توانمندی‌ها و ظرفیت‌های مردم در مسیر تحول نظام اداری بر مبنای بند ۱۹ سیاست‌های تحول نظام اداری، مستلزم شناسایی عوامل اثرگذار در این زمینه است. با در نظر گرفتن اهمیت موضوع، در این پژوهش، عوامل اثرگذار در مشارکت مردم در نظام اداری با روش تحلیلی در قالب ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها شناسایی و دسته‌بندی شده است (نگاه کنید به جدول ۱ و شکل ۱).



شکل ۱. عوامل مؤثر بر مشارکت مردم در نظام اداری بر مبنای بند ۱۹ سیاست‌های تحول نظام اداری

(برگرفته از نتایج تحقیقات تقی‌زاده فانی و مقنی جانسوز، ۱۴۰۰؛ ابطحی و شیبانی، ۱۳۹۹؛ شاطریان و حیدری، ۱۳۹۶؛ حیدری ساریان، ۱۳۹۹؛ صفایی‌پور، ۱۳۹۶؛ بارانی و دیگران، ۱۳۹۶؛ بشیری گیوی، نوابخش و فتحی، ۱۴۰۱؛ نرگسیان و محمدزاده، ۱۳۹۳؛ Bila-Tiunova, Bilous-Osin, Kozachuk & (Vasylykivska, 2019; Quick & Bryson, 2022; Sozen, 2012

۴. روش تحقیق

از آنجا که پژوهش حاضر به شناسایی عوامل مؤثر بر جذب مشارکت مردم در نظام اداری (وزارت کشور) بر مبنای بند ۱۹ سیاست‌های تحول نظام اداری پرداخته و نتایج به دست آمده در سازمان مورد مطالعه به کار گرفته می‌شود، از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ روش، توصیفی - پیمایشی است. از لحاظ نوع داده نیز، از نوع تحقیقات کیفی و کمی است؛ زیرا داده‌ها از طریق مصاحبه و پرسش‌نامه با طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت جمع‌آوری شده است. به لحاظ افق زمانی، از نوع

پژوهش‌های مقطعی به‌شمار می‌آید؛ زیرا داده‌ها در یک مقطع زمانی گردآوری شده است. جامعه آماری تحقیق شامل دو گروه است. گروه اول خبرگان سازمانی (با سابقه خدمت بیش از بیست سال، تحصیلات بالای کارشناسی ارشد و سابقه مدیریتی بیش از ده سال) به تعداد ۵۰ نفر بود. نمونه‌گیری از دسته اول تا رسیدن به اشباع اطلاعاتی با حدود پانزده نفر انجام شد و برای رتبه‌بندی عوامل شناسایی شده از طریق روش AHP نیز از همین نمونه استفاده شد. گروه دوم، یعنی دسته‌ای از کارشناسان که پرسش‌نامه را تکمیل کردند، ۲۵۰ نفر بود که براساس جدول کرجسی و مورگان، ۱۵۲ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شد. برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز در بخش کیفی از ابزار مصاحبه و در بخش کمی از ابزار پرسش‌نامه استاندارد به شرح **جدول ۲** استفاده شد.

جدول ۲. پرسش‌نامه تحقیق

| بُعد | مؤلفه | شماره سؤالات | مقدار آلفای کرونباخ | منابع |
|------------------|-----------------|--------------|---------------------|---|
| عوامل فردی | نگرش | ۱ تا ۱۰ | ۰/۸۱ | تقیزاده فانید و مقنی جانسوز (۱۴۰۰)، ابطحی و شیبانی (۱۳۹۹)، حیدری ساربان (۱۳۹۹)، شاطریان و حیدری (۱۳۹۶)، صفایی پور (۱۳۹۶)، نرگسیان و محمدزاده (۱۳۹۳) |
| | شخصیت | ۱۱ تا ۱۳ | ۰/۷۸ | |
| | توانایی | ۱۴ تا ۱۷ | ۰/۸۲ | |
| عوامل سازمانی | خطمشی | ۱۸ تا ۲۴ | ۰/۸۶ | تقیزاده فانید و مقنی جانسوز (۱۴۰۰)، ابطحی و شیبانی (۱۳۹۹)، حیدری ساربان (۱۳۹۹)، شاطریان و حیدری (۱۳۹۶)، صفایی پور (۱۳۹۶)، نرگسیان و محمدزاده (۱۳۹۳) |
| | مدیریت فرایندها | ۲۵ تا ۳۲ | ۰/۷۹ | |
| | مدیریت / رهبری | ۳۳ تا ۴۲ | ۰/۸۴ | |
| | منابع | ۴۳ تا ۴۶ | ۰/۸۸ | |
| عوامل فراسازمانی | اجتماعی فرهنگی | ۴۷ تا ۵۵ | ۰/۸۷ | تقیزاده فانید و مقنی جانسوز (۱۴۰۰)، ابطحی و شیبانی (۱۳۹۹)، حیدری ساربان (۱۳۹۹)، شاطریان و حیدری (۱۳۹۶)، صفایی پور (۱۳۹۶)، نرگسیان و محمدزاده (۱۳۹۳) |
| | سیاسی و قانونی | ۵۶ تا ۵۹ | ۰/۸۶ | |
| | اقتصادی | ۶۰ تا ۶۳ | ۰/۸۸ | |

فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

در این تحقیق، برای بررسی روایی پرسش‌نامه از روش روایی صوری و روایی محتوا، و برای بررسی پایایی آن از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج در **جدول ۲** آمده است.

در بخش آمار توصیفی، از میانگین و انحراف معیار استفاده شد و در بخش آمار استنباطی، ابتدا آزمون کلموگروف - اسمیرنوف برای تشخیص نرمال بودن داده‌ها، آزمون KMO و بارتلت جهت بررسی کفایت نمونه‌گیری و تحلیل عاملی تأییدی به‌منظور بررسی روابط بین متغیرها و شاخص‌ها به‌کار رفت. نتایج آن‌ها به‌ترتیب در **جدول‌های ۴ و ۵** و **شکل‌های ۲ تا ۷** نشان داده شده است. همچنین جهت رتبه‌بندی ابعاد و مؤلفه‌ها از روش AHP استفاده شد

که نتایج آن در **جدول ۱۲** قابل مشاهده است. داده‌ها با نرم‌افزارهای اسپس اس اس^{۱۶} (نسخه ۲۴)، اسمارت پی‌ال‌اس^{۱۷} (نسخه ۲۴) و اکسپورت چویس^{۱۸} (نسخه ۱۱) تحلیل شد.

۵. یافته‌های تحقیق

۵-۱. یافته‌های بخش کیفی

جهت پاسخ به سؤال اصلی تحقیق (عوامل مؤثر بر جذب مشارکت مردم در نظام اداری بر مبنای بند ۱۹ سیاست‌های تحول نظام اداری است؟) و سؤال‌های فرعی اول و دوم، ابتدا عوامل مؤثر بر جذب مشارکت مردم در نظام اداری از مبنای نظری و پیشینه تحقیق استخراج شد و در مرحله بعد، پس از مصاحبه با پانزده نفر از خبرگان سازمانی و استخراج شاخص‌ها از متن مصاحبه‌ها، عوامل شناسایی‌شده از مبنای نظری و پیشینه تحقیق تکمیل گردید. در **جدول ۳** خلاصه‌ای از متن مصاحبه‌ها و مؤلفه‌های استخراج‌شده از آن‌ها آمده است.

جدول ۳. عوامل مؤثر بر مشارکت مردم در نظام اداری بر مبنای بند ۱۹ سیاست‌های تحول نظام اداری (مستخرج از پیشینه تحقیق و مصاحبه)

| بُعد | مؤلفه | شاخص‌ها | منبع |
|------------|-------|--------------------------------|------------------------------------|
| عوامل فردی | نگرش | احساس رضایتمندی از عملکرد دولت | مبنای نظری، پیشینه تحقیق و مصاحبه |
| | | احساس تعلق اجتماعی | مبنای نظری و پیشینه تحقیق |
| | | احساس مسئولیت اجتماعی | مبنای نظری و پیشینه تحقیق و مصاحبه |
| | | احساس اعتماد به دولت | مبنای نظری، پیشینه تحقیق و مصاحبه |
| | | احساس اثربخشی و سودمندی مشارکت | مبنای نظری و پیشینه تحقیق |
| | | احساس امنیت اجتماعی | مبنای نظری و پیشینه تحقیق |
| | | وجود تمایل و انگیزه به مشارکت | مبنای نظری و پیشینه تحقیق |
| | | مشروعیت دولت نزد مردم | مصاحبه |
| | | احساس مثبت مردم به دولت | مصاحبه |
| | | خوش‌بینی به نتایج | مصاحبه |

16. SPSS

17. Smart PLS

18. Expert choice

| بُعد | مؤلفه | شاخص‌ها | منبع |
|-----------------|-------|--|------------------------------------|
| شخصیت | | اعتماد به نفس | مبانی نظری، پیشینه تحقیق و مصاحبه |
| | | برون‌گرا بودن | مبانی نظری و پیشینه تحقیق و مصاحبه |
| | | مطالبه‌گری مردم | مصاحبه |
| عوامل فردی | | توانایی استفاده از رسانه‌های جمعی (شبکه‌های اجتماعی و...) | مبانی نظری، پیشینه تحقیق و مصاحبه |
| | | برخورداری از تجربه مشارکت | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| توانایی | | برخورداری از توانمندی (دانش و مهارت) کفای برای مشارکت | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | میزان همکاری با تشکل‌های اجتماعی و مدنی | مبانی نظری، پیشینه تحقیق و مصاحبه |
| خط‌مشی / سیاست | | توجه به جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردم در راهبردها و خط‌مشی‌های سازمان‌های دولتی | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | مشارکت‌طلبی سازمان‌های دولتی | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | پاسخ‌گویی سازمان‌های دولتی | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | توجه سازمان‌های دولتی به حقوق شهروندی مردم | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | شفافیت و جریان آزاد اطلاعات برای عموم مردم | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | میدان دادن به بخش خصوصی و تعاونی | مصاحبه |
| | | به‌رسمیت شناختن سازمان‌ها و نهادهای مردمی | مصاحبه |
| | | ایجاد سیستم تعامل مستقیم با مردم (اعلام نظرات، نظارت مستقیم، ارتباط با مدیران و بیان پیشنهادهای) | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | ساختار سازمانی منعطف‌تر و کوتاه‌تر | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | وجود برنامه اجرایی جهت جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردم | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| مدیریت فرایندها | | آموزش و توانمندسازی مردم | مصاحبه |
| | | توجه به انگیزه مجریان | مصاحبه |
| | | تعامل بین دستگاه‌های مجری | مصاحبه |
| | | پایش مستمر اجرای برنامه | مصاحبه |
| | | استفاده از ابزارهای اقتاعی و اخلاقی | مصاحبه |
| عوامل سازمانی | | ایجاد سیستم تعامل مستقیم با مردم (اعلام نظرات، نظارت مستقیم، ارتباط با مدیران و بیان پیشنهادهای) | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | ساختار سازمانی منعطف‌تر و کوتاه‌تر | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | وجود برنامه اجرایی جهت جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردم | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |

| بُعد | مؤلفه | شاخص‌ها | منبع |
|------------------|------------------|--|-----------------------------------|
| مدیریت و رهبری | عوامل سازمانی | اعتقاد مدیران به جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردم در امور سازمان | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | تعهد مدیران به جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردم در امور سازمان | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | نظارت بر حُسن اجرای مشارکت مردم در امور سازمان | مبانی نظری، پیشینه تحقیق و مصاحبه |
| | | حمایت مدیران | مصاحبه |
| | | مدیریت مقاومت در برابر تغییر | مصاحبه |
| | | حاکمیت تفکر تحول‌گرا | مصاحبه |
| | | توجه به عقلانیت حرفه‌ای | مصاحبه |
| | | همکاری و هماهنگی مجریان و سیاست‌گذاران | مصاحبه |
| | | نگاه راهبردی و آینده‌نگرانه در مدیران | مصاحبه |
| | | ثبات مدیران اجرایی | مصاحبه |
| منابع | عوامل فراسازمانی | وجود منابع مالی (اعتبارات واگذاری) در سازمان | مبانی نظری، پیشینه تحقیق و مصاحبه |
| | | بهره‌گیری از فناوری‌های نوین در جهت جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردم | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | برخورداری از منابع انسانی واجد صلاحیت | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | سرمایه انسانی سازمان | مصاحبه |
| | | میزان نفوذ رسانه‌های گروهی در بین مردم | مبانی نظری، پیشینه تحقیق و مصاحبه |
| | | سرمایه اجتماعی (شامل اعتماد اجتماعی، حمایت مدنی و مشارکت مدنی) در جامعه | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | میزان تعاملات مردم با یکدیگر | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | میزان توسعه نهادهای مدنی (شوراهای محلی، مردمی، مذهبی و...) | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | هنجارهای حاکم بر جامعه در مورد مشارکت شهروندان و استفاده از ظرفیت‌های مردم در سازمان‌های دولتی | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | اعتماد عمومی شهروندان به دولت | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| اجتماعی و فرهنگی | عوامل فراسازمانی | میزان دسترسی شهروندان به شبکه‌های اجتماعی | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | شکاف ذهنی تاریخی مردم با حکومت | مصاحبه |
| | | گفتمان‌سازی در زمینه جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردمی | مصاحبه |

| بُعد | مؤلفه | شاخص‌ها | منبع |
|----------------------------|-------|---|---------------------------|
| عوامل سیاسی و قانونی | | الزام سازمان‌های دولتی به جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردم از سوی نهادهای بالادستی | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | الزامات نهادهای بین‌المللی به رعایت حقوق شهروندی مردم | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | وجود نهاد متولی و انسجام‌بخش در خارج از سازمان | مصاحبه |
| عوامل فراسازمانی | | کوچک‌سازی دولت | مصاحبه |
| | | توسعه اقتصادی کشور | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | سیاست‌های پولی مالی دولت | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| عوامل اقتصادی | | هزینه‌های دولت | مبانی نظری و پیشینه تحقیق |
| | | بنیه مالی و اقتصادی دولت | مصاحبه |

۲-۵. یافته‌های بخش کمی

از نظر جنسیت، ۲۱/۱ درصد اعضای نمونه را زنان و ۷۸/۹ درصد را مردان تشکیل می‌دهند. از نظر مدرک تحصیلی، ۲۵ درصد از اعضای نمونه دارای مدرک فوق‌دیپلم، ۴۸/۴ درصد کارشناسی، ۲۴/۳ درصد کارشناسی ارشد و ۲ درصد دارای مدرک دکترا هستند که بیشترین فراوانی مربوط به مدرک کارشناسی است. از نظر سابقه کار، ۲۸/۹ درصد از اعضای نمونه بین ۱ تا ۱۰ سال سابقه کار دارند، ۵۴/۶ درصد بین ۱۱ تا ۲۰ سال و ۱۶/۴ درصد بیش از ۲۰ سال سابقه کار دارند که بیشترین فراوانی مربوط به گروه ۱۱ تا ۲۰ سال است.

با توجه به جدول ۴ - که حاوی نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف است - چون مقدار سطح معناداری بعضی از متغیرها (عوامل سازمانی و فراسازمانی) کوچک‌تر از مقدار خطا ۰/۰۵ است، توزیع غیرنرمال دارد و از آنجا که برخی دیگر (عوامل فردی) بزرگ‌تر از مقدار خطا ۰/۰۵ است، توزیع نرمال دارد. بنابراین برای آزمون فرضیات تحقیق از آزمون‌های ناپارامتریک (نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس) استفاده می‌شود.

جدول ۴. آزمون کلموگروف - اسمیرنوف متغیرهای تحقیق

| متغیر | میانگین | انحراف معیار | Sig (سطح معناداری) | α (مقدار خطا) | نتیجه آزمون |
|------------------|---------|--------------|--------------------|----------------------|-------------|
| عوامل فردی | ۲/۵۷ | ۰/۵۶ | ۰/۲۰۰ | ۰/۰۵ | نرمال |
| عوامل سازمانی | ۲/۶۰ | ۰/۵۲ | ۰/۰۰۱ | ۰/۰۵ | غیرنرمال |
| عوامل فراسازمانی | ۲/۸۶ | ۰/۶۶ | ۰/۰۳۳ | ۰/۰۵ | غیرنرمال |

فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

برای بررسی کفایت نمونه‌گیری از آزمون کی‌ام‌او^{۱۹} که مقدار آن همواره بین ۰ تا ۱ در نوسان است، استفاده شد. اندازه کفایت نمونه و همچنین آزمون معناداری کرویست نمونه (بارتلت) در تحلیل عاملی به وسیله اس‌پی‌اس‌اس به ترتیب برابر با ۰/۸۲۰ و ۰/۰۰۰ است که کفایت نمونه‌ها برای انجام تحلیل عاملی را می‌نمایاند.

جدول ۵. خروجی آزمون کی‌ام‌او و بارتلت

| شاخص | KMO | بارتلت | Sig (سطح معناداری) | درجه آزادی | نتیجه آزمون |
|-------|-------|----------|--------------------|------------|-------------|
| مقدار | ۰/۸۲۰ | ۶۲۷۲/۶۳۵ | ۰/۰۰۰ | ۱۹۵۳ | تأیید |

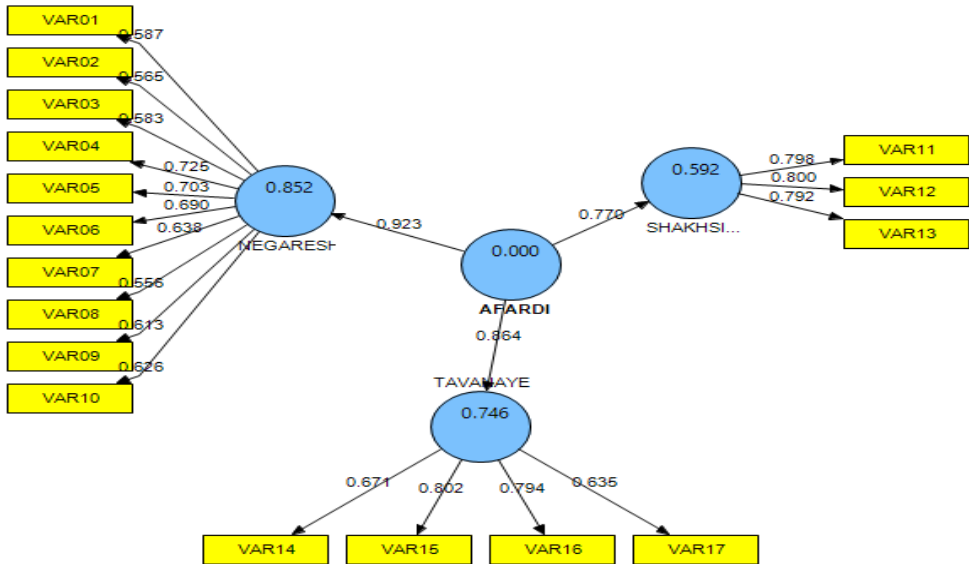
فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

۵-۲-۱. نتایج تحلیل عاملی تأییدی عوامل فردی بر مبنای بند ۱۹ سیاست‌های تحول نظام اداری

شکل‌های ۲ و ۳ مدل اندازه‌گیری عوامل فردی را در حالت تخمین استاندارد و ضرایب معناداری نشان می‌دهد.

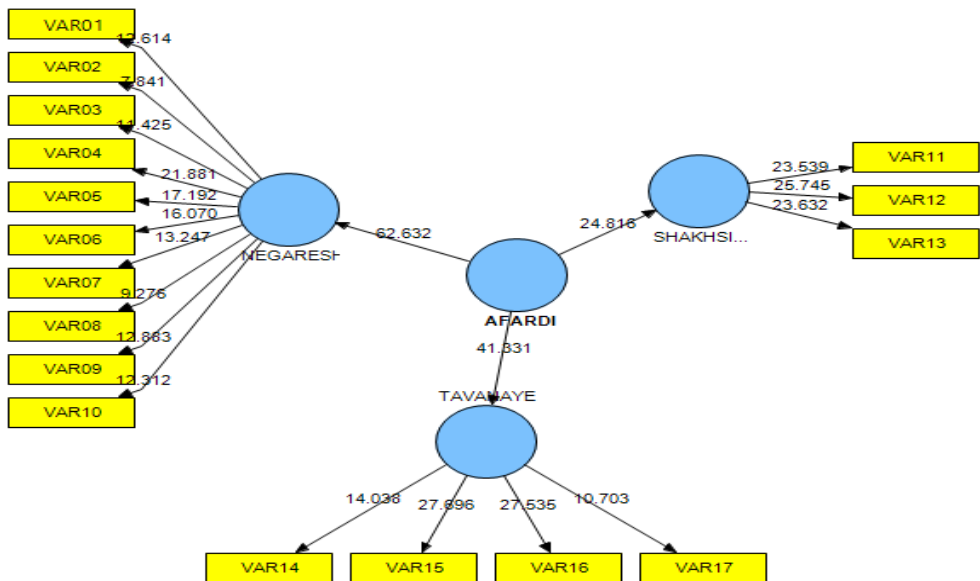
تحلیل عاملی تأییدی درصد تعیین این مسئله است که آیا تعداد عامل‌ها و بارهای عاملی متغیرهایی که روی این عامل‌ها اندازه‌گیری شده‌اند، با آنچه براساس تئوری و مدل نظری انتظار می‌رفت، انطباق دارد یا خیر. به عبارتی این نوع تحلیل عاملی به آزمون میزان انطباق و هم‌نوایی بین سازه نظری و سازه تجربی تحقیق می‌پردازد. مقادیر روی نمودارها نشان‌دهنده بارهای عاملی (شکل ۲) و ضرایب معناداری (شکل ۳) است. با توجه به شکل ۲، بار عاملی همه سؤال‌ها بیشتر از ۰/۵ است و با توجه به شکل ۳ ضرایب معناداری به‌دست‌آمده از ۱/۹۶ بزرگ‌تر است؛ بنابراین هیچ شاخصی از مدل حذف نشده است. در جدول ۶، بار عاملی و ضرایب معناداری مدل اندازه‌گیری عوامل فردی نشان داده شده است.

19. Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)



فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

شکل ۲. خروجی نرم‌افزار درباره ضرایب تخمین استاندارد مدل اندازه‌گیری عوامل فردی



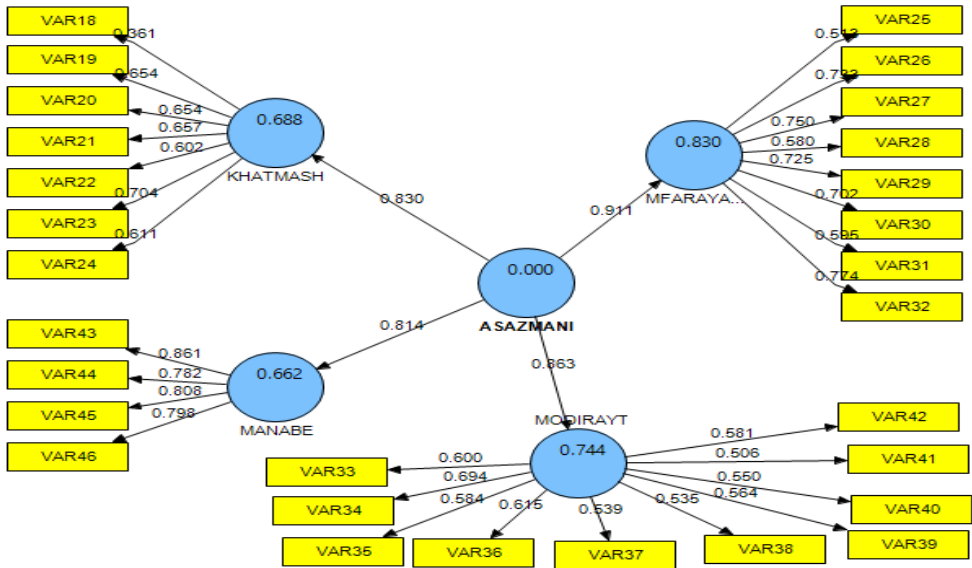
فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

شکل ۳. خروجی نرم‌افزار درباره ضرایب معناداری مدل اندازه‌گیری عوامل فردی

جدول ۶. بار عاملی و ضریب معناداری شاخص‌های عوامل فردی

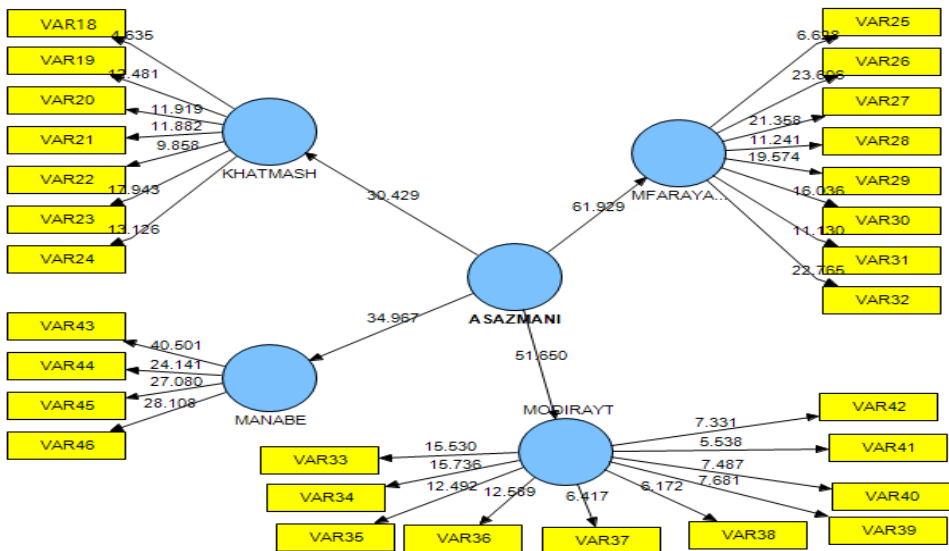
| متغیر | مؤلفه‌ها | شاخص‌ها | بار عاملی | آماره آزمون (t-value) | نتیجه |
|------------|----------|---------|-----------|-----------------------|-------|
| نگرش | | ۱ | ۰/۵۹ | ۱۲/۶۱ | تأیید |
| | | ۲ | ۰/۵۶ | ۷/۸۴ | تأیید |
| | | ۳ | ۰/۵۸ | ۱۲/۴۲ | تأیید |
| | | ۴ | ۰/۷۲ | ۲۱/۸۷ | تأیید |
| | | ۵ | ۰/۷۰ | ۱۷/۱۹ | تأیید |
| | | ۶ | ۰/۶۹ | ۱۶/۰۷ | تأیید |
| | | ۷ | ۱/۶۴۰ | ۱۳/۲۵ | تأیید |
| | | ۸ | ۰/۵۵ | ۹/۲۸ | تأیید |
| | | ۹ | ۰/۶۱ | ۱۲/۸۸ | تأیید |
| | | ۱۰ | ۰/۶۳ | ۱۲/۳۱ | تأیید |
| عوامل فردی | | ۱۱ | ۱/۸۰ | ۲۳/۵۴ | تأیید |
| | | ۱۲ | ۱/۸۰ | ۲۵/۷۴ | تأیید |
| | | ۱۳ | ۰/۷۹ | ۲۳/۶۳ | تأیید |
| | | ۱۴ | ۰/۶۷ | ۱۴/۰۴ | تأیید |
| شخصیت | | ۱۵ | ۱/۸۰ | ۲۷/۸۰ | تأیید |
| | | ۱۶ | ۰/۷۹ | ۲۷/۵۳ | تأیید |
| | | ۱۷ | ۰/۶۳ | ۱۰/۷۰ | تأیید |
| توانایی | | | | | |

۲-۲-۵. نتایج تحلیل عاملی تأییدی عوامل سازمانی بر مبنای بند ۱۹ سیاست‌های تحول نظام اداری
 شکل‌های ۴ و ۵ مدل عوامل سازمانی را در حالت تخمین استاندارد و ضرایب معناداری نشان می‌دهد.



فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

شکل ۴. خروجی نرم‌افزار درباره ضرایب تخمین استاندارد عوامل سازمانی



فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

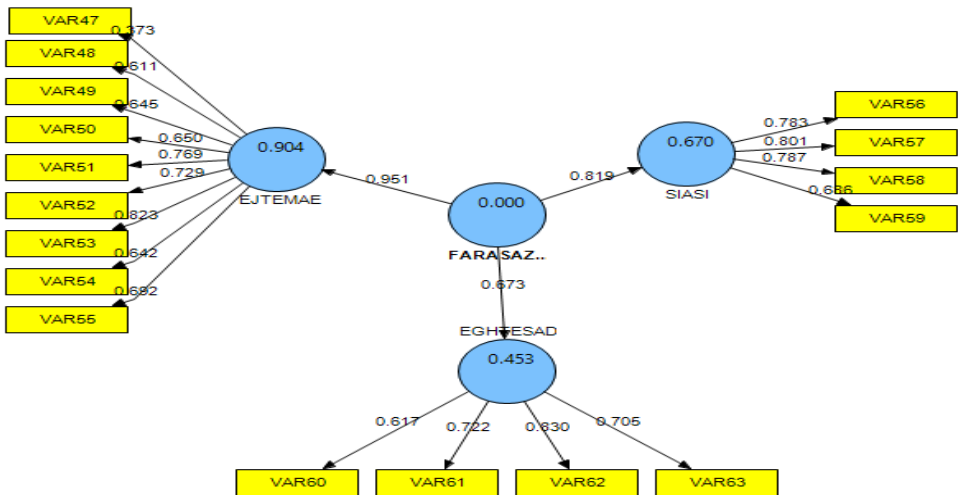
شکل ۵. خروجی نرم‌افزار درباره ضرایب معناداری مدل اندازه‌گیری عوامل سازمانی

با توجه به شکل‌های ۴ و ۵، بار عاملی و ضرایب معناداری همه سؤال‌ها به ترتیب بیشتر از ۰/۵ و ۱/۹۶ است؛ بنابراین هیچ شاخصی از مدل حذف نشده است. در جدول ۷، بار عاملی و ضرایب معناداری مدل اندازه‌گیری عوامل سازمانی آمده است.

جدول ۷. بار عاملی و ضریب معناداری شاخص‌های عوامل سازمانی

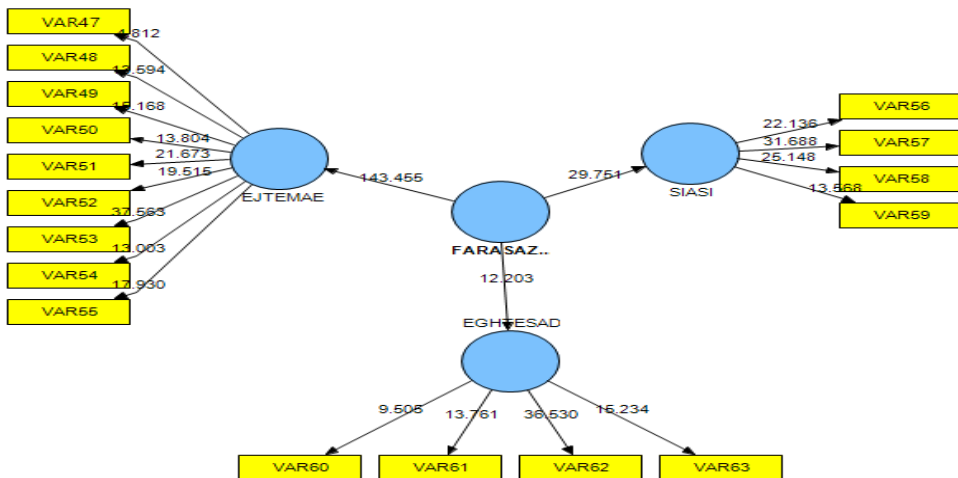
| متغیر | مؤلفه | شاخص‌ها | بار عاملی | آماره آزمون (t-value) | نتیجه |
|-----------------|--------------|---------|-----------|-----------------------|-------|
| عوامل سازمانی | خطمشی | ۱۸ | ۰/۳۶ | ۰/۶۳ | تأیید |
| | | ۱۹ | ۰/۶۵ | ۱۲/۴۸ | تأیید |
| | | ۲۰ | ۰/۶۵ | ۱۱/۹۲ | تأیید |
| | | ۲۱ | ۰/۶۶ | ۱۱/۸۸ | تأیید |
| | | ۲۲ | ۱/۶۰ | ۹/۸۶ | تأیید |
| | | ۲۳ | ۰/۷۰ | ۱۷/۹۵ | تأیید |
| | | ۲۴ | ۰/۶۱ | ۱۳/۱۳ | تأیید |
| | | ۲۵ | ۰/۵۱ | ۳/۶۳ | تأیید |
| | | ۲۶ | ۰/۷۲ | ۲۳/۶۱ | تأیید |
| | | ۲۷ | ۰/۷۵ | ۲۱/۳۶ | تأیید |
| مدیریت فرایندها | مدیریت | ۲۸ | ۰/۵۸ | ۱۱/۲۴ | تأیید |
| | | ۲۹ | ۰/۷۲ | ۱۹/۵۷ | تأیید |
| | | ۳۰ | ۱/۷۰ | ۱۶/۰۴ | تأیید |
| | | ۳۱ | ۱/۶۰ | ۱۱/۳۱ | تأیید |
| | | ۳۲ | ۰/۷۷ | ۲۲/۷۷ | تأیید |
| | | ۳۳ | ۱/۶۰ | ۱۵/۵۳ | تأیید |
| | | ۳۴ | ۰/۶۹ | ۱۵/۷۴ | تأیید |
| | | ۳۵ | ۰/۵۸ | ۱۲/۴۹ | تأیید |
| | | ۳۶ | ۰/۶۱ | ۱۲/۵۹ | تأیید |
| | | ۳۷ | ۰/۵۴ | ۶/۴۲ | تأیید |
| مدیریت رهبری | مدیریت رهبری | ۳۸ | ۰/۵۳ | ۶/۱۷ | تأیید |
| | | ۳۹ | ۰/۵۶ | ۷/۶۸ | تأیید |
| | | ۴۰ | ۰/۵۵ | ۷/۴۹ | تأیید |
| | | ۴۱ | ۱/۵۰ | ۵/۵۴ | تأیید |
| | | ۴۲ | ۰/۵۸ | ۷/۳۳ | تأیید |
| | | ۴۳ | ۰/۸۶ | ۴۰/۵۰ | تأیید |
| | | ۴۴ | ۰/۷۸ | ۲۴/۱۴ | تأیید |
| | | ۴۵ | ۰/۸۱ | ۲۷/۰۸ | تأیید |
| | | ۴۶ | ۱/۸۰ | ۲۸/۱۱ | تأیید |
| | | منابع | منابع | | |
| | | | | | |

نتایج تحلیل عاملی تأییدی عوامل فراسازمانی بر مبنای بند ۱۹ سیاست‌های تحول نظام اداری
 شکل‌های ۶ و ۷ مدل اندازه‌گیری عوامل فراسازمانی را در حالت تخمین استاندارد و ضرایب معناداری نشان می‌دهد.



فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

شکل ۶. خروجی نرم‌افزار درباره ضرایب تخمین استاندارد عوامل فراسازمانی



فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

شکل ۷. خروجی نرم‌افزار درباره ضرایب معناداری مدل اندازه‌گیری عوامل فراسازمانی

با توجه به شکل‌های ۶ و ۷، بار عاملی و ضرایب معناداری همه سؤال‌ها به ترتیب بیشتر از ۰/۵ و ۱/۹۶ است؛ بنابراین هیچ شاخصی از مدل حذف نشده است. در جدول ۸، بار عاملی و ضرایب معناداری مدل اندازه‌گیری عوامل فراسازمانی آمده است.

جدول ۸. بار عاملی و ضریب معناداری شاخص‌های عوامل فراسازمانی

| مؤلفه‌ها | شاخص‌ها | بار عاملی | آماره آزمون (t-value) | نتیجه |
|----------------------|---------|-----------|-----------------------|-------|
| عوامل اجتماعی | ۴۷ | ۰/۸۷ | ۴/۸۱ | تأیید |
| | ۴۸ | ۰/۶۱ | ۱۲/۵۹ | تأیید |
| | ۴۹ | ۰/۶۴ | ۱۵/۱۷ | تأیید |
| | ۵۰ | ۰/۶۵ | ۱۳/۸۰ | تأیید |
| | ۵۱ | ۰/۷۷ | ۲۱/۶۷ | تأیید |
| | ۵۲ | ۰/۷۳ | ۱۹/۵۱ | تأیید |
| | ۵۳ | ۰/۸۲ | ۱۳/۵۶ | تأیید |
| | ۵۴ | ۰/۶۴ | ۱۳/۰۰ | تأیید |
| | ۵۵ | ۰/۶۸ | ۱۷/۹۳ | تأیید |
| | ۵۶ | ۰/۷۸ | ۲۲/۱۴ | تأیید |
| عوامل سیاسی و قانونی | ۵۷ | ۰/۸۰ | ۳۱/۶۹ | تأیید |
| | ۵۸ | ۰/۷۹ | ۲۵/۱۵ | تأیید |
| | ۵۹ | ۰/۶۹ | ۱۳/۵۷ | تأیید |
| عوامل اقتصادی | ۶۰ | ۰/۶۲ | ۹/۵۱ | تأیید |
| | ۶۱ | ۰/۷۲ | ۱۳/۷۳ | تأیید |
| | ۶۲ | ۰/۸۳ | ۳۶/۵۳ | تأیید |
| | ۶۳ | ۰/۷۰ | ۱۶/۲۳ | تأیید |

۳-۳-۵. بررسی ضریب آلفای کرونباخ مدل اندازه‌گیری

آلفای کرونباخ معیاری کلاسیک برای سنجش پایایی و سنج‌های مناسب برای ارزیابی پایداری درونی (سازگاری درونی) به‌شمار می‌آید. درباره پایداری درونی باید گفت یکی از مواردی که برای سنجش پایایی در روش مدل‌سازی معادلات ساختاری به‌کار می‌رود، پایداری درونی مدل‌های اندازه‌گیری است. درحقیقت پایداری درونی نشان‌دهنده میزان هم‌بستگی یک سازه و شاخص‌های مربوطه به آن است. مقدار بالای واریانس تبیین‌شده بین سازه و شاخص‌های در مقابل خطای اندازه‌گیری مربوط به هر شاخص، پایداری درونی بالا را نتیجه می‌دهد. مقدار آلفای کرونباخ هم‌بستگی سؤال‌ها یک متغیر (فارغ از مدل) را نشان می‌دهد. مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ بیانگر پایایی قابل قبول است. در جدول ۹، مقادیر آلفای کرونباخ برای تمام متغیرها از مقدار ۰/۷ بیشتر است که پایایی پرسش‌نامه را نشان می‌دهد.

جدول ۹. شاخص‌ها و مقادیر مربوط به مدل اندازه‌گیری عوامل فردی، سازمانی و فراسازمانی

| عوامل | متغیر | میانگین واریانس استخراجی | پایایی ترکیبی | ضریب تعیین | آلفای کرونباخ | پایایی اشتراکی | شاخص افزونگی |
|------------------|----------------|--------------------------|---------------|------------|---------------|----------------|--------------|
| عوامل فردی | عوامل فردی | ۰/۵۶ | ۰/۹۰ | - | ۰/۸۹ | ۰/۵۶ | - |
| | نگرش | ۱/۶۰ | ۰/۸۷ | ۰/۸۵ | ۰/۸۳ | ۰/۶۰ | ۰/۳۴ |
| | شخصیت | ۰/۶۳ | ۰/۸۴ | ۰/۵۹ | ۰/۷۱ | ۰/۶۳ | ۰/۳۷ |
| | توانایی | ۰/۵۳ | ۰/۸۲ | ۰/۷۵ | ۰/۷۰ | ۰/۵۳ | ۰/۴۰ |
| عوامل سازمانی | عوامل سازمانی | ۰/۵۱ | ۰/۹۲ | - | ۰/۹۲ | ۰/۵۱ | - |
| | خط‌مشی | ۰/۵۸ | ۰/۸۱ | ۰/۶۹ | ۰/۷۲ | ۰/۵۸ | ۰/۲۶ |
| | منابع | ۰/۶۶ | ۰/۸۸ | ۰/۶۶ | ۰/۸۳ | ۰/۶۶ | ۰/۴۴ |
| | مدیریت فرایند | ۰/۵۶ | ۰/۸۷ | ۰/۸۳ | ۰/۸۳ | ۰/۵۶ | ۰/۳۸ |
| عوامل فراسازمانی | مدیریت و رهبری | ۰/۵۴ | ۰/۸۳ | ۰/۷۴ | ۰/۷۹ | ۰/۵۴ | ۰/۲۳ |
| | فراسازمانی | ۰/۵۶ | ۱/۹۰ | - | ۰/۸۸ | ۰/۵۶ | - |
| | اقتصادی | ۰/۵۲ | ۰/۸۱ | ۰/۴۵ | ۰/۶۹ | ۰/۵۲ | ۰/۲۴ |
| | اجتماعی | ۰/۵۵ | ۰/۸۷ | ۱/۹۰ | ۰/۸۴ | ۰/۵۵ | ۰/۴۰ |
| | سیاسی | ۰/۵۹ | ۰/۸۵ | ۰/۶۷ | ۰/۷۶ | ۰/۵۹ | ۰/۳۹ |

بررسی پایایی ترکیبی^{۲۰} مدل اندازه‌گیری: از آنجا که معیار آلفای کرونباخ معیاری سنتی برای تعیین پایایی سازه‌هاست، روش پی‌ال‌اس^{۲۱} معیار مدرن‌تری نسبت به آلفا به نام پایایی ترکیبی به کار می‌برد. این معیار از سوی **ورتس^{۲۲} و دیگران (1974)** معرفی شد و برتری آن بر آلفای کرونباخ در این است که پایایی سازه‌ها نه به صورت مطلق، بلکه با توجه به هم‌بستگی سؤال‌ها با یکدیگر محاسبه می‌گردد (هم‌بستگی سؤال‌های یک متغیر در مدل). در نتیجه برای سنجش بهتر پایایی در این روش، هر دوی این معیارها به کار برده می‌شود. مقدار پایایی ترکیبی یک سازه از یک نسبت حاصل می‌شود که در صورت این کسر، واریانس بین یک سازه با شاخص‌هایش به اضافه مقدار خطای اندازه‌گیری می‌آید. چنانچه مقدار آن برای هر سازه بالای ۰/۷ باشد، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد. شایان ذکر است که معیار پایایی ترکیبی در مدل‌سازی معادلات ساختاری معیار بهتری از آلفای کرونباخ به‌شمار می‌رود. با عنایت به موارد فوق و با توجه به **جدول ۹**، مقدار تمام متغیرها بیش از ۰/۷ است و برآزش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری تأیید می‌شود.

معیار پایایی اشتراکی^{۲۳}: قابلیت تعمیم‌پذیری در یک نمونه دیگر از همان جامعه در روش پی‌ال‌اس، با استفاده از معیار فوق‌ارزیابی می‌شود. این مقدار باید بیشتر از ۰/۵ باشد. **جدول ۹** مقادیر فوق‌را که حاصل خروجی نرم‌افزار است، نشان می‌دهد.

روایی هم‌گرا: روایی هم‌گرا دومین معیاری است که برای برآزش مدل‌های اندازه‌گیری در روش پی‌ال‌اس به کار می‌رود. شروط روایی هم‌گرا عبارت است از: همه بارهای عاملی معنادار باشد که با توجه به خروجی مدل اصلاح‌شده، این شرط تأمین شد؛ همه بارهای عاملی بالای ۰/۵ یا بالای ۰/۷ باشد؛ مقدار میانگین واریانس استخراجی از ۰/۵ بزرگ‌تر باشد و مقدار پایایی ترکیبی از مقدار میانگین واریانس استخراجی بزرگ‌تر باشد که با توجه به **جدول ۹**، همه این شروط برقرار است. بنابراین روایی هم‌گرای مدل تأیید می‌شود.

روایی واگرا: در نهایت روایی واگرا سومین معیار سنجش برآزش مدل‌های اندازه‌گیری در روش مذکور است. روایی واگرایی در این روش از دو طریق سنجیده می‌شود: الف. روش‌های بارهای عاملی متقابل؛ ب. روش فورنل و لارکر^{۲۴}. در این پژوهش، از روش دوم برای سنجش روایی واگرایی استفاده شد. به‌زعم **فورنل و لارکر (1981)**، روایی واگرایی وقتی در سطح قابل قبول است که میزان میانگین واریانس استخراج‌شده برای هر سازه بیشتر از واریانس

20. CR (Composit Relaiability)

21. PLS

22. Werts

23. Commuality

24. Fornell & Larcker

اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد. با توجه به **جدول ۱۰** می‌توان گفت روایی و اگرایبی در حد قابل قبول است؛ زیرا جذر میانگین واریانس استخراج‌شده برای هر متغیر بیشتر از هم‌بستگی آن متغیر با سایر متغیرهاست. بنابراین روایی و اگرای متغیرهای پرسش‌نامه تأیید می‌شود.

جدول ۱۰. روایی و اگرایبی عوامل فردی، سازمانی و فراسازمانی

| متغیر | عوامل فردی | نگرش | شخصیت | توانایی | |
|----------------|---------------|---------|---------|---------------|----------------|
| عوامل فردی | ۰/۷۵ | | | | |
| نگرش | ۰/۷۲ | ۰/۷۷ | | | |
| شخصیت | ۰/۶۶ | ۰/۵۴ | ۰/۸۰ | | |
| توانایی | ۰/۵۶ | ۰/۶۷ | ۰/۶۳ | ۰/۷۳ | |
| متغیر | عوامل سازمانی | خط‌مشی | منابع | مدیریت فرایند | مدیریت و رهبری |
| عوامل سازمانی | ۰/۷۱ | | | | |
| خط‌مشی | ۰/۶۳ | ۰/۷۶ | | | |
| منابع | ۰/۶۱ | ۰/۵۱ | ۰/۸۱ | | |
| مدیریت فرایند | ۰/۶۱ | ۰/۷۱ | ۰/۶۹ | ۰/۷۵ | |
| مدیریت و رهبری | ۰/۶۶ | ۰/۶۶ | ۰/۶۳ | ۰/۶۶ | ۰/۷۳ |
| متغیر | فراسازمانی | اقتصادی | اجتماعی | سیاسی | |
| فراسازمانی | ۰/۸۱ | | | | |
| اقتصادی | ۰/۵۲ | ۰/۷۷ | | | |
| اجتماعی | ۰/۶۷ | ۰/۶۵ | ۰/۷۷ | | |
| سیاسی | ۰/۳۴ | ۰/۶۸ | ۰/۷۱ | ۰/۷۸ | |

رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر مشارکت مردم در نظام اداری: برای رتبه‌بندی ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر جذب مشارکت مردم در نظام اداری ایران (وزارت کشور) از تحلیل سلسله‌مراتبی^{۲۵} استفاده شد. به کمک نرم‌افزار اکسپرت چویس، نظرهای افراد تلفیق شد. این نرم‌افزار امکانات گسترده‌ای در استفاده از روش تحلیل سلسله‌مراتبی و به دست آوردن ماتریس‌های زوجی افراد و تلفیق ماتریس‌های افراد گوناگون و تبدیل به یک ماتریس واحد از طریق میانگین تک‌تک عناصر ماتریس افراد دارد. **جدول ۱۱** نتایج حاصل از تحلیل سلسله‌مراتبی ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر مشارکت مردم در نظام اداری ایران (وزارت کشور) را نشان می‌دهد. با توجه به ضریب سازگاری به دست آمده ($CI=0.07 < 0.1$) رتبه‌بندی صورت‌گرفته پذیرفته شده است.

جدول ۱۱. مقادیر ضرایب وزنی عوامل فردی، سازمانی و فراسازمانی

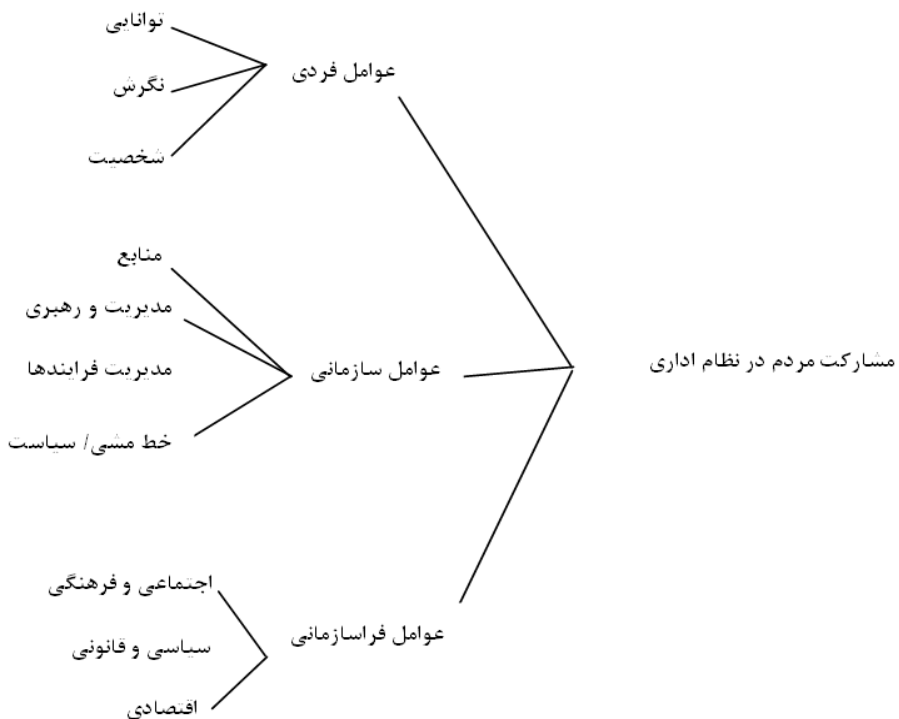
| ابعاد و مؤلفه‌ها | ضریب وزنی | ابعاد و مؤلفه‌ها | ضریب وزنی | ابعاد و مؤلفه‌ها | ضریب وزنی |
|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------------|-----------|
| عوامل فردی | ۰/۲۷ | عوامل سازمانی | ۰/۵۷ | عوامل فراسازمانی | ۰/۱۴ |
| توانایی | ۰/۶۷ | منابع | ۰/۴۲ | عوامل اجتماعی و فرهنگی | ۰/۵۵ |
| نگرش | ۰/۲۲ | مدیریت و رهبری | ۰/۲۷ | عوامل سیاسی و قانونی | ۰/۲۴ |
| شخصیت | ۰/۱۱ | مدیریت فرایند | ۰/۱۹ | عوامل اقتصادی | ۰/۲۱ |
| | | خط‌مشی | ۰/۱۲ | | |

فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

همان‌طور که در **جدول ۱۱** مشاهده می‌شود، در بین ابعاد اصلی مدل، بُعد سازمانی بالاترین ضریب وزنی ۰/۵۷ را در بین ابعاد شناسایی شده دارد و در رتبه اول قرار گرفته؛ سپس بُعد فردی با ضریب وزنی ۰/۲۷ و در نهایت بُعد فراسازمانی با ضریب وزنی ۰/۱۴ قرار دارد. در بین مؤلفه‌های فردی مدل، مؤلفه توانایی بالاترین ضریب وزنی ۰/۶۷ را دارد و در رتبه نخست جای گرفته؛ سپس مؤلفه نگرش با ضریب وزنی ۰/۲۲ و در نهایت مؤلفه شخصیت با ضریب وزنی ۰/۱۱ قرار دارد. در بین مؤلفه‌های سازمانی مدل، مؤلفه منابع بالاترین ضریب وزنی ۰/۴۲ را دارد و رتبه اول را به خود اختصاص داده؛ سپس مؤلفه مدیریت و رهبری با ضریب وزنی ۰/۲۷، مدیریت فرایند با ضریب وزنی ۰/۱۹ و در نهایت مؤلفه خط‌مشی با ضریب وزنی ۰/۱۲ قرار دارد. در بین مؤلفه‌های فراسازمانی مدل، مؤلفه عوامل اجتماعی و فرهنگی دارای بالاترین ضریب وزنی ۰/۵۵ و رتبه نخست است؛ سپس مؤلفه عوامل سیاسی و قانونی با ضریب وزنی ۰/۲۴ و در نهایت مؤلفه عوامل اقتصادی با ضریب وزنی ۰/۲۱ قرار دارد.

۶. نتیجه

این مطالعه با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر مشارکت مردم در نظام اداری (وزارت کشور) بر مبنای بند ۱۹ سیاست‌های تحول نظام اداری انجام شد. از طریق مرور مبانی نظری و پیشینه تحقیق، ۹۶ شاخص استخراج شد که در قالب سه بُعد عوامل فردی (با سه مؤلفه نگرش، شخصیت و توانایی)، عوامل سازمانی (با چهار مؤلفه خط‌مشی/سیاست، مدیریت فرایندها، مدیریت و رهبری و منابع) و عوامل فراسازمانی (با سه مؤلفه عوامل اجتماعی و فرهنگی، عوامل سیاسی و قانونی و عوامل اقتصادی) دسته‌بندی گردید. از تحلیل محتوای مصاحبه‌ها نیز ۷۵ شاخص استخراج شد که پس از ادغام شاخص‌هایی که با شاخص‌های قبلی همپوشانی داشت، مدل نهایی در قالب سه بُعد عوامل فردی، عوامل سازمانی و عوامل فراسازمانی با ۱۰ مؤلفه و ۶۳ شاخص تدوین شد که در شکل ۸ نشان داده شده است.



بررسی روابط بین متغیرها و شاخص‌های شناسایی‌شده از طریق تحلیل عاملی تأییدی نیز نشان‌دهنده وجود رابطه معنادار بین اجزای مدل بود.

یافته اول این مطالعه نشان داد براساس رتبه‌بندی، مهم‌ترین عامل اثرگذار بر مشارکت مردم در نظام اداری، عوامل سازمانی است که مؤلفه‌های مرتبط با آن به ترتیب رتبه شامل منابع، مدیریت و رهبری، مدیریت فرایندها و خط‌مشی/سیاست است. این یافته با نتایج مطالعات پیشین همخوانی دارد. برای نمونه در پژوهش **بارانی و دیگران (۱۳۹۶)** مهیا کردن عوامل سازمانی یکی از عوامل رفع موانع تحول نظام اداری است. در مطالعه **چیت‌سازان و صادقی‌کیا (۱۳۹۸)** جذاب کردن مشارکت داوطلبان مردم از سوی سازمان‌های دولتی عامل مؤثر بر مشارکت مردم شناخته شده است. همچنین در پژوهش **سیمونوفسکی و دیگران (۲۰۲۱)** نقش عوامل سازمانی، همچون سیاست‌ها و راهبردها و الزامات قانونی، در مشارکت شهروندان در نظام اداری تأیید شده است. در پژوهش **فالانگا و فرارو (۲۰۲۱)** وجود حامی مالی عامل مؤثر بر مشارکت شناسایی شده است. در پژوهش **کینگ و دیگران (۲۰۱۵)** نیز تغییر در فرایندهای اداری و تبدیل فرایندهای ایستا و واکنشی به سمت فرایندهای پویاتر و رهایی‌بخش‌تر به‌عنوان عوامل سازمانی اثرگذار بر افزایش مشارکت مردم در نظام اداری شناخته شده است که با نتایج این پژوهش همخوانی دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت به‌کارگیری صحیح عوامل سازمانی شناسایی‌شده در جهت تقویت و افزایش میزان مشارکت مردم در نظام اداری بسیار هوشمندانه است و راه پیشبرد اهداف نظام اداری را هموار می‌سازد و ابزار رشد، موفقیت و ارتقای سطح مشارکت مردم در نظام اداری را در اختیار مدیریت قرار می‌دهد. به‌باور پژوهشگران این تحقیق، در راستای تقویت مشارکت مردم در نظام اداری توجه به نقش عوامل سازمانی، همچون تأمین منابع انسانی و مادی، مدیریت و رهبری سازمانی، مدیریت فرایندها و خط‌مشی‌ها، می‌تواند مشارکت مردم در نظام اداری را تسهیل کند.

دومین یافته این مطالعه نشان داد عوامل فردی شامل نگرش، شخصیت و توانایی بر مشارکت مردم در نظام اداری مؤثر است. این یافته با نتایج مطالعات پیشین همخوانی دارد. برای نمونه در پژوهش **چیت‌سازان و صادقی‌کیا (۱۳۹۸)** یادگیری و مهارت‌افزایی، آگاهی و هویت عوامل فردی اثرگذار بر مشارکت مردم در نظام اداری بیان شده است. در مطالعه **صفایی‌پور (۱۳۹۶)**، میزان احساس تعلق اجتماعی، سطح رضایت مردم از زندگی، تمایل به مشارکت، جنسیت و تحصیلات عوامل اثرگذار بر میزان مشارکت مردم شناخته شده است. در پژوهش **سیمونوفسکی و دیگران (۲۰۲۱)** انگیزه‌ها و ویژگی‌های شهروندان عوامل فردی اثرگذار بر مشارکت مردم در نظام اداری معرفی شده است. در مطالعه **کوییک و برایسون^{۲۶} (۲۰۲۲)**

احساس امنیت اجتماعی، عدم احساس محرومیت نسبی، برخورداری از اعتماد به نفس عوامل مؤثر بر میزان مشارکت مردم در نظام اداری شناخته شده است. طبق نتایج مقاله **بیلاتیونوا و دیگران (2019)** برخورداری از تجربه مشارکت عوامل فردی مؤثر بر مشارکت مردم است. طبق نتایج تحقیق **ویترز و دیگران (2019)** سطح انتظارات شهروندان، جزو عوامل فردی اثرگذار بر میزان مشارکت آنان در نظام اداری است. در تبیین این یافته می‌توان گفت وجود نگرش مثبت به مقوله مشارکت در مردم از طریق دریافت بازخورد مشارکت آنان در نظام اداری، به همراه تقویت توانایی و مهارت‌های مردم در این زمینه به افزایش سطح مشارکت در نظام اداری منجر می‌شود؛ زیرا برخورداری افراد از نگرش مثبت به تلاش بیشتر آنان و شکوفایی استعدادها می‌انجامد. بنابراین توجه به ویژگی‌هایی فردی افراد در مدیریت مشارکت مردم در نظام اداری، بسیار مهم بوده و موجب رشد، موفقیت و ارتقای سطح مشارکت مردم در نظام اداری می‌شود.

طبق سومین یافته پژوهش حاضر، عوامل فراسازمانی شامل عوامل اجتماعی فرهنگی، سیاسی و قانونی و اقتصادی بر مشارکت مردم در نظام اداری اثر می‌گذارد. این یافته با نتایج مطالعات پیشین همخوانی دارد. برای نمونه در حاکمیت دیدگاه اقتصادی و مشتری محور و تأسی از رویکرد بازارگرایی در پارادایم مدیریت دولتی نوین، عامل اقتصادی مؤثر بر مشارکت شهروندان در سازمان‌های دولتی بود. در پارادایم‌های بعد از آن شامل حکمرانی عمومی نوین و خدمات عمومی نوین (**Denhardt, 2000**) به‌عنوان جایگزین‌های مدیریت دولتی نوین، اهمیت یافتن مفهوم دموکراسی به‌عنوان یک عامل اجتماعی مؤثر بر مشارکت شهروندان ضرورت یافت که با نتایج این پژوهش همسویی دارد. براساس نتایج مطالعه **هی و ما (2021)** ضرورت حفظ و ارتقای مشروعیت دولت عامل سیاسی فراسازمانی مؤثر بر مشارکت مردم در نظام اداری است. مطالعه **تقی‌زاده فانید و دیگران (۱۴۰۰)** نشان‌دهنده وجود رابطه معنادار بین مشارکت مردم و توسعه گردشگری (عوامل اقتصادی) بود. در مقاله **چیت‌سازان و صادقی‌کیا (۱۳۹۸)** رابطه بین مشارکت مردم در نظام اداری و انسجام اجتماعی جامعه و اعتمادسازی مورد تأیید قرار گرفته است. در پژوهش **سیمونوفسکی و دیگران (2021)** تأثیر الزامات قانونی سیاسی بر مشارکت مردم در سازمان‌های دولتی تأیید شده است. طبق نتایج مطالعه **هو و تانگون (2021)** بین عملکرد نهادی، اداری و سیاسی دولت و مشارکت مردم رابطه معنادار وجود دارد. براساس بررسی **سابویسز (2018)** بین سرمایه اجتماعی و مشارکت شهروندان رابطه معنادار برقرار است.

در تبیین این یافته می‌توان گفت عوامل فراسازمانی به‌منزله عوامل محیطی برون‌سازمانی است که سازمان‌های دولتی نمی‌توانند تأثیر زیادی بر آن‌ها بگذارند؛ در حالی که هر کدام از این عوامل آثار متفاوتی بر مشارکت مردم در سازمان‌های دولتی دارند. بنابراین مهم این است که مدیران دولتی بایستی تعاملی فعالانه با عوامل یادشده داشته باشند و ضمن تحلیل

مناسب آنها، راهبردهای حساب‌شده و هوشمندانه‌ای را در قبال آنها به‌اجرا بگذارند.

۷. پیشنهادها

در ادامه پیشنهادهای مرتبط با عوامل شناسایی‌شده مبتنی بر رتبه‌بندی انجام‌شده بر مبنای نظر خبرگان (مدیران و کارشناسان) بیان شده است.

پیشنهادهای کاربردی جهت تقویت عوامل سازمانی:

پیشنهاد می‌شود جهت بسترسازی برای جذب مشارکت مردمی در سازمان، منابع مالی و اعتبارات مورد نیاز از طریق تعامل با مبادی ذی‌ربط فراهم گردد؛ با به‌کارگیری فناوری‌های نوین همانند سامانه‌های اخذ نظرات و نیازهای مردمی، از ظرفیت‌های مردم در سازمان استفاده گردد؛ منابع انسانی و اجداصلاحیت مورد نیاز جهت جذب مشارکت مردم در سازمان از طریق فرایندهای آموزش، توانمندسازی، توسعه منابع انسانی و کوچینگ و منتورینگ تأمین شود؛ سرمایه انسانی مورد نیاز سازمان از طریق فرایندهای دانش‌افزایی و مدیریت دانش تأمین شود.

در بین عوامل سازمانی، برای مؤلفه مدیریت و رهبری پیشنهاد می‌شود از طریق آشنا کردن کارکنان با نتایج و فواید جذب مشارکت و استفاده از مشارکت مردم در نظام اداری نسبت به تقویت اعتقاد، حمایت و تعهد کارکنان و مدیران نسبت به این مهم اقدام گردد؛ بر حسن اجرای مشارکت مردم در امور سازمانی، از طریق ایجاد و توسعه واحدهای سازمانی ناظر نظارت صورت گیرد؛ ضمن آموزش و آشنا کردن مدیران به فرایند مدیریت مقاومت در برابر تغییرات ناشی از اجرای برنامه اجرای مشارکت مردم در امور سازمانی، مقاومت‌های احتمالی در این زمینه مدیریت شود؛ تفکر تحول‌گرا، توجه به عقلانیت حرفه‌ای و نگاه راهبردی و آینده‌نگرانه در مدیران و همکاری و هماهنگی از طریق فرایندهای جامعه‌پذیری و فرهنگ‌سازی در سازمان ترویج و اشاعه گردد.

در بین عوامل سازمانی، برای مؤلفه مدیریت فرایندها پیشنهاد می‌شود: سیستم تعامل مستقیم با مردم (اعلام نظرات، نظارت مستقیم، ارتباط با مدیران و بیان پیشنهاد) در سازمان ایجاد و تقویت شود؛ از ساختارهای سازمانی منعطف و ارگانیک در مراکز ارتباط با مردم استفاده گردد؛ برنامه اجرایی جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردم در واحدهای سازمانی تدوین و ابلاغ گردد؛ شیوه تعامل مردم با سازمان از طریق فرایندهای آموزش و توانمندسازی و آگاه‌سازی اطلاع‌رسانی گردد.

در بین عوامل سازمانی، مؤلفه خط‌مشی / سیاست پیشنهاد می‌گردد: مقوله‌های مهم توجه به حقوق شهروندی مردم، پاسخ‌گویی، مشارکت‌طلبی، جذب و استفاده از مشارکت

مردم و به رسمیت شناختن سازمان‌ها و نهادهای مردمی در راهبردها و خط‌مشی‌های سازمان گنجانده شود.

پیشنهاد‌های کاربردی جهت تقویت عوامل فردی:

برای مؤلفه توانایی پیشنهاد می‌گردد: توانایی‌های مردم در زمینه استفاده از رسانه‌های جمعی (شامل شبکه‌های اجتماعی و...) جهت افزایش میزان برخورداری از توانمندی (دانش و مهارت) کافی برای مشارکت توسط دولت از طریق فرایندهای آموزش و توسعه و فرهنگ‌سازی تقویت گردد؛ تشویق و فراهم نمودن بسترهای لازم جهت همکاری مردم با تشکل‌های اجتماعی و مدنی توسط دولت.

در بین عوامل فردی، برای مؤلفه نگرش توصیه می‌شود: از طریق ارتقا و بهبود عملکرد و کیفیت خدمات دولتی، احساس رضایتمندی مردم از عملکرد دولت، اعتماد به دولت، مشروعیت دولت نزد مردم و احساس مثبت مردم نسبت به دولت تقویت گردد؛ از طریق ارائه بازخورد نتایج مشارکت مردم در امور سازمان، احساس مسئولیت و تعلق اجتماعی و اثربخشی و سودمندی مشارکت و تمایل و انگیزه به مشارکت و خوش‌بینی به نتایج در بین مردم تقویت گردد.

پیشنهاد‌های کاربردی جهت تقویت عوامل فراسازمانی:

برای مؤلفه عوامل اجتماعی و فرهنگی پیشنهاد می‌گردد: تقویت میزان تعاملات مردم با یکدیگر و سرمایه اجتماعی از طریق توسعه نهادهای مدنی (شوراهای محلی، مردمی، مذهبی و...)؛ از طریق توسعه فناوری‌ها و زیرساخت‌های موجود، میزان دسترسی شهروندان به شبکه‌های اجتماعی افزایش یابد؛ از طریق در نظر گرفتن مزایا و پاداش‌های انگیزاننده، تمایل مدیران به مشارکت در امور سازمان‌های دولتی تقویت گردد.

براساس دیدگاه خبرگان (مدیران و کارشناسان) مشارکت‌کننده در این پژوهش، به کارگیری صحیح مؤلفه‌های عوامل سازمانی، فردی و فراسازمانی در فرایندهای مدیریت مشارکت مردم در نظام اداری، بسیار هوشمندانه است و راه پیشبرد اهداف نظام اداری را از طریق تقویت مشارکت مردم هموار می‌کند.

از آنجا که در پژوهش‌های کیفی، پدیده‌ها در بستر وقوعشان مطالعه می‌شوند، نتایج به‌دست‌آمده نیز منحصر به بستر مورد مطالعه بوده و امکان تعمیم‌پذیری یافته‌ها به دیگر شرایط و موقعیت‌ها محدود است. از آنجا که نتایج پژوهش حاضر نیز با اتکا به دیدگاه‌ها و تجربیات خبرگان و مدیران وزارت کشور حاصل شده، به‌آسانی نمی‌توان آن را به سایر سازمان‌ها تعمیم داد. محققان آینده می‌توانند نسبت به طراحی و تبیین الگوی

بومی مشارکت مردم در سایر سازمان‌های دولتی اقدام و نتایج را با یافته‌های این تحقیق مقایسه کنند.

ملاحظات اخلاقی

حامی مالی

این مقاله حامی مالی ندارد.

مشارکت نویسندگان

تمام نویسندگان در آماده‌سازی این مقاله مشارکت کرده‌اند.

تعارض منافع

بنابه اظهار نویسندگان، در این مقاله هیچ‌گونه تعارض منافی وجود ندارد.

تعهد کپی‌رایت

طبق تعهد نویسندگان، حق کپی‌رایت (CC) رعایت شده است.

References

- Abtahi, S. H., & Shiani, M. (2020). The study of people's participation obstacles in Tehran's urban management: A qualitative content analysis. *Journal of Community Development, 12*(2), 643-655.
- Argyris, C., & Schön, D. A. (1997). Organizational learning: A theory of action perspective. *Reis, (77/78)*, 345-348.
- Asghari Yalghouz Aghaji, R., Heydari, H., & Mohseni Zanouri, S. J. (2014). The relationship between population and economic growth with emphasis on government spending on different age groups of the population. *Social Cultural Knowledge Quarterly, 4*(1), 88-100. (Persain)
- Barani, S., Faghihi, A., & Najafbeygi, R. (2017). Barriers to administrative reforms in Iran: A study on organizational culture. *Public Management Researches, 10*(36), 5-30. (Persain)
- Bashiri Givi, H., Navabakhsh, M., & Fathi, S. (2022). Sociological explanation of the role of civic institutions on the cultural and social capital of citizens in Tehran city. *Journal of Socio-cultural Changes, 19*(1), 33-54.
- Bila-Tiunova, L., Bilous-Osin, T., Kozachuk, D., & Vasykivska, V. (2019). Participation of civil society in public administration: Prospects for international experience implementation in Ukraine. *Humanities & Social Sciences Reviews, 7*(5), 757-764.
- Brown, S. P. (1996). A meta-analysis and review of organizational research on job involvement. *Psychological bulletin, 120*(2), 235.
- Burud, S., & Tumolo, M. (2004). Leveraging the New Human Capital: Adaptive Strategies. Results Achieved, and Stories of Transformation. USA: Davies-Black Publishing.
- Callahan, K. (2007). Citizen participation: Models and methods. *Journal of Public Administration, 30*, 1179-1196.
- Chitsazan, A., & Sadeghikia, M. A. (2019). Public participation in social innovation. *Innovation Management Journal, 8*(1), 1-20. (Persain)
- Dean, R. J. (2018). Counter-governance: Citizen participation beyond collaboration. *Politics and Governance, 6*(1), 180-188.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review, November/ December, 60*(6), 549-559.
- Derber, M. (1969). Industrial Democracy as an Organizing Concept for a Theory of Industrial Relations. University of Illinois Bulletin.
- Efjeei, S. A., & Nasehifar, V. (2013). Participatory management: concepts and practical tips.

Management Development Quarterly, 47-48, 6-10. (Persain)

- Falanga, R., & Ferrão, J. (2021). The evaluation of citizen participation in policymaking: Insights from Portugal. *Evaluation and Program Planning*, 84, 101895.
- Flanklin, A. L., & Ebdon, C. (2002). Citizen participation: Look good on paper but hard to do in practice. *Journal of Public Administration*, 24(4), 35-4038.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics.
- Grant, D., Mergen, E., & Widrick, S. (2004). A comparative analysis of quality management in US and international universities. *Total Quality Management & Business Excellence*, 15(4), 423-438.
- Haustein, E., & Lorson, P. C. (2021). Co-creation and co-production in municipal risk governance—A case study of citizen participation in a German city. *Public Management Review*, 1-28.
- He, A. J., & Ma, L. (2021). Citizen participation, perceived public service performance, and trust in government: Evidence from health policy reforms in Hong Kong. *Public Performance & Management Review*, 44(3), 471-493.
- Heydari Sareban, V. (2020). Analysis of factors for improving rural social harmony (Case study: Ardabil County). *Journal of Studies of Human Settlements Planning*, 15(3), 677-692.
- Hue, T. H. H., & Tung-Wen Sun, M. (2021). Democratic Governance: Examining the Influence of Citizen Participation on Local Government Performance in Vietnam. *International Journal of Public Administration*, 1-19.
- King, C. S., Feltey, K. M., & Susel, B. O. N. (2015). The question of participation: Toward authentic public participation in public administration. In *The age of direct citizen participation* (pp. 391-408). Routledge.
- Linhartova, V. (2021). Citizen participation in public administration: Case of Czech Republic. In *Handbook of Research on Global Challenges for Improving Public Services and Government Operations* (pp. 72-93). IGI Global.
- Memarzadeh Tehran, Gh., & Najafi, M. (2017). Identifying the factors affecting the development of administrative health. *Quarterly Journal of Development and Evolution Management*, 30, 41-48. (Persain)
- Mirmohammadi, S. M., & Hasanpour, A. (2012). Administrative system of Iran: The problems and challenges. *Public Administration Perspective*, 2(4), 11-25. (Persain)

- Motiei Langaroudi, S. H., & Sakhaei, F. (2009). People's participation and rural development in Solgi district of Nahavand country. *Human Geography Research*, 41(70), 111-128. (Persain)
- Najafbeygi, R. (2017). Change management. Tehran: Islamic Azad University Publication. (Persain)
- Nargesian, A., & Mohammadzadeh, R. (2014). Studying the role of linguistic justice in promoting public trust and public participation of citizens. *Quarterly Journal of Management of Governmental Organizations*, 2(4), 37-56
- Quick, K. S., & Bryson, J. M. (2022). Public participation. In Handbook on theories of governance. *Edward Elgar Publishing*.
- Rahnavard, F. (2012). Administration system architecture in the light of general public policies. *Journal of Development Evolution Management*, 10, 15-22. (Persain)
- Roberts, N. (2004). Public deliberation in an age of direct citizen participation. *American Review of Public Administration*, 34(4), 315-353.
- Saeidi, M. (2003). An introduction to people participation and non-governmental organizations. Tehran: *SAMT*. (Persain)
- Safayipour, Z. (2017). Investigating factors affecting people's participation in urban development. *Journals of Urban Development Studies*, 1(1), 111-140. (Persain)
- Salehi Amiri, S. R., & Shadalouyi, N. (2012). The effective factors on the health of bureaucracy in achievement of reform plan of administrative system. *Cultural Management*, 7(19), 1-11. (Persain)
- Shakouri, A. (1999). A research on development and participation in selected villages of East Azarbaijan province. *Geographical Research Quarterly*, 37, 89-107. (Persain)
- Shaterian, M., & Heydari Sourshejani, R. (2017). The Analysis of the citizens' social participation: Case study of Barzok town in Kashan. *Biquarterly Journal of Sociology of Social Institution*, 4(10), 191-209. (Persain)
- Simonofski, A., Vallé, T., Serral, E., & Wautelet, Y. (2021). Investigating context factors in citizen participation strategies: A comparative analysis of Swedish and Belgian smart cities. *International Journal of Information Management*, 56, 102011.
- Sozen, S. (2012). Recent administrative reform in Turkey: A preliminary assessment, *International Journal of Business and Social Science*, 3(9), 168-173.
- Suebvises, P. (2018). Social capital, citizen participation in public administration, and public sector performance in Thailand. *World Development*, 109, 236-248.

- Taghizad Fanid, A., & Moghani Jansouz, M. (2021). Investigating the relationship between people's participation and tourism development (Case study: Tabriz city). *Geography and Planning*, 10(1), 22-41. (Persain)
- Tousi, M. A. (2020). Management and employee participation: Writings about employee participation in management. Tehran: Institute for Management and Planning Studies. (Persain)
- Werts, C. E., Linn, R. L., & Jöreskog, K. G. (1974). Intraclass reliability estimates: Testing structural assumptions. *Educational and Psychological Measurement*, 34(1), 25-33.
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Rösch, M. (2019). Open government and citizen participation: an empirical analysis of citizen expectancy towards open government data. *International Review of Administrative Sciences*, 85(3), 566-586.
- Yaghoubi, N., & Yousefi Tabas, H. (2015). The health of the administrative system with the implementation of the general policies of the administrative system: The impact of e-government development on improving the health of the administrative system from the perspective of Birjand University employees. *Administrative Law*, 2(7), 114-143. (Persain)
- Özcan, G. B., & Turunç, H. (2008). The politics of administrative decentralization in Turkey since 1980. In *Handbook of administrative reform* (pp. 199-216).