

شناسایی و تبیین ابعاد خدمات عمومی نوین در چرخه خط مشی گذاری شهرداری تهران با رویکرد استنتاج عصبی - فازی

مهرداد بزرگی نژاد^۱، دکتر غلامرضا معمارزاده طهران^{۲*}، دکتر ابوالحسن فقیهی^۳

^۱ دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد علوم تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

^۲ دانشیار، گروه مدیریت دولتی، واحد علوم تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

^۳ استاد، گروه مدیریت دولتی، واحد علوم تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

تاریخ دریافت: مهر ماه ۱۳۹۹، اصلاحیه: آبان ماه ۱۳۹۹، پذیرش: آذر ماه ۱۳۹۹

چکیده

از عوامل مهم در موفقیت سازمان های بخش دولتی مشارکت داوطلبانه و شهروند محوری است که مورد تاکید پارادایم خدمات عمومی نوین می باشد. هدف پژوهش حاضر معرفی پارادایم خدمات عمومی نوین و تاکید بر نقش حیاتی ابعاد خدمات عمومی نوین به عنوان زمینه سازان مشارکت شهروندی در چرخه خط مشی گذاری شهرداری تهران می باشد و ارائه الگویی متشکل از ماتریسی مشمول بر ابعاد خدمات عمومی نوین در محور X و مراحل چرخه خط مشی گذاری در محور Y با هدف تعیین اهمیت و اولویت انواع مشارکت شهروندی در تلاقی دو محور ماتریس است. در این راستا، مدل سازی فازی بر اساس روش نمونه گیری هدفمند توسط ۱۰ خبره مبتنی بر مصاحبه ساختار یافته و تحلیل آن با رویکرد سیستم استنتاج عصبی - فازی توسط نرم افزار Matlab صورت پذیرفت. نتایج تحلیل ما نشان می دهد که مشارکت از نوع ارتباط یک سویه و دیالوگ و بحث عمیق در شش مرحله، مشارکت از نوع مشاوره اجتماعی در پنج مرحله و مشارکت از نوع شراکت کاری در سه مرحله چرخه خط مشی گذاری موثر می باشد.

واژه‌های اصلی: خدمات عمومی نوین، خط مشی گذاری عمومی، فرایند خط مشی گذاری عمومی، شهروند محوری، مشارکت شهروندان

۱- مقدمه

بروکراسی، کارایی، عدالت، پاسخگویی و مسئولیت توجه دارد [۲۱]. خدمات عمومی نوین، شهروندان را در موقعیتی استراتژیک در فرایندهای حکمرانی قرار می دهد [۴۸]. توجه به شهروندان تنها بر علاقت فردی آنان نیست بلکه بر ارزش های میان شهروندان نیز توجه می نماید [۴۹]. بر اساس بازبینی انجام شده، پژوهش های بسیار محدودی در موضوعیت خدمات عمومی نوین در سطح ملی با عناوین جایگاه نظریه خدمات عمومی نوین در تبیین مفهوم پاسخ گویی اجتماعی سازمان های دولتی [۲]، تبیین پاسخ گویی سازمانهای دولتی در پارادایم خدمات عمومی نوین [۱۵] و بررسی و تحلیل شکاف نقشه راه اصلاح نظام اداری با چارچوب های الگوی خدمات عمومی نوین [۱۴] صورت پذیرفته است که نتایج پژوهش های ایراد شده بر تبیین جایگاه پاسخگویی در پارادایم خدمات عمومی نوین اشاره دارد و بر مشارکت شهروندی متمرکز نمی باشد. علاوه بر آن در سطح شهرداری تهران نیز هیچ پژوهشی در موضوعیت خدمات عمومی نوین انجام نشده است که منجر به ایجاد یک شکاف ادبیاتی شده است. به آن معنی که ارائه الگو و آزمون پژوهش حاضر سهمی است که برای نخستین بار در افزایش مشارکت شهروندی با توجه به ابعاد خدمات عمومی نوین در مراحل

سازمانها همانند حلقه های ارتباطی بین فرد و جامعه، از اجزای اصلی بدنه اجتماعی می باشند که به منظور طولانی نمودن چرخه حیات خود نیازمند جامعه می باشند [۴۲]. سازمان ها می بایست ارزش های مسئولیت پذیری، عدالت، برابری، پاسخگویی در برابر جامعه را مورد توجه قرار دهند و توجه ای خاص به مقوله شهروند محوری داشته باشند [۱۷]. عدم توجه به شهروند محوری باعث کاهش مشروعیت سیستم و موفقیت سازمان های بخش دولتی در اجتماع می شود [۴۱]. عدم توجه و فاصله سازمان های بخش دولتی از شهروند محوری و تمرکز صرف مدیران به اهداف سازمانی و عدم توجه مدیران به مسائل و پیامدهای اجتماعی سازمان، موجب پیدایش فصل جدیدی در مدیریت خط مشی گذاری عمومی در ادبیات مدیریت دولتی شده است که بر رابطه متقابل با شهروند تاکید دارد [۳]. بر این اساس، در پارادایم های شکل گرفته در مدیریت دولتی، پارادایم خدمات عمومی نوین بر شهروند محوری تمرکز دارد [۴] خدمات عمومی نوین بر ارزش های دموکراتیک و شهروند محوری توسط سازمان های بخش دولتی به منظور رسیدن به جامعه مدنی و شهروندان فعال تر [۳۶]، و بر

چرخه خط مشی‌گذاری مورد بررسی قرار می‌گیرد.

در این باب، شهرداری تهران به عنوان یک موسسه دولتی بدون توجه به مقوله شهروند محوری با چالش‌ها و نا بهنجاری‌های بسیاری در مدیریت شهری مواجه خواهد شد [۱۱]. لکن شهروند محوری می‌تواند تضمین‌کننده اجرای بهینه خط مشی‌ها مدیریت شهری گردد [۹].

بر اساس بررسی‌های صورت پذیرفته، پارادایم خدمات دولتی نوین در شهرداری تهران به عنوان یک رویکرد جدید مورد توجه قرار نگرفته و در ادبیات مدیریت حاکم بر آن به عنوان یک الگوی توسعه وارد نشده است. به عبارت دیگر، در استراتژی این رویکرد یعنی دیدگاه شهروند محور و مشارکت جویی رواج نیافته است. به عنوان مثال مشخص نمی‌باشد نحوه و چگونگی مشارکت در شهرداری تهران چگونه است، مکانیزم مشارکت چگونه می‌باشند، در چه موضوعاتی و به چه طریق می‌توان مشارکت کرد. بنابراین در پژوهش حاضر ابتدا خدمات عمومی نوین و ابعاد آن معرفی گردد. سپس با تاکید بر نقش حیاتی ابعاد خدمات عمومی نوین به عنوان زمینه‌سازان مشارکت شهروندی الگویی به منظور معرفی نوع بهینه مشارکت بر اساس ابعاد خدمات عمومی نوین در مراحل چرخه خط مشی‌گذاری شهرداری تهران ارائه گردد. پس از آن، وضعیت موجود شهرداری تهران بر مبنای الگوی ارائه شده مورد سنجش قرار می‌گیرد و در نهایت پیشنهاداتی به منظور بهبود مشارکت شهروندی با توجه به ابعاد خدمات عمومی نوین در مراحل چرخه خط مشی‌گذاری ارائه می‌شود.

۲- چهارچوب نظری پژوهش

۲-۱- خدمات عمومی نوین

خدمات عمومی در عصر حاضر به سرعت در حال رشد می‌باشد و هدف اصلی تحقیقات، پاسخ سریع به مشکلات پیچیده و در حال رشد مسائل عمومی است که باعث شکل‌گیری پارادایم خدمات عمومی نوین گردید [۳۰]. خدمات عمومی نوین به عنوان جایگزین مدیریت دولتی نوین که توسط آزیبورن و گیبلر در سال ۱۹۹۲ معرفی شده بود ارائه شد. تمرکز مدیریت دولتی نوین بر استفاده از مدل‌های بازار و ارزش‌های آن در فهم نقش و فعالیت‌های دولت و اطمینان از کارا بودن خدمات دولت می‌باشد [۴۲].

در این راستا تب و تاب مدیریت دولتی نوین در ادارات دولتی در دهه گذشته رو به سردی گذاشته است. ارزیابی مقالات راداسلدر و لی (۲۰۱۱) از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۰۹ بیان می‌کند؛ در طول دهه گذشته مدیریت دولتی نوین با بحران‌های ناشی از محدودیت‌ها و معایب روبه‌رو شده است [۳۴] موفقیت مدیریت دولتی نوین به ظرفیت‌سازی دولتی بستگی دارد [۱۹] عدم توجه کافی به سیاست‌ها، قوانین و فرهنگ باعث کارایی کمتر از مورد انتظار شده است [۳۷]. قانون‌گذاری و محدودیت‌های قضایی نادیده گرفته شده اند [۲۲]. و این امر موجب شده است که پاسخگویی مدیریت دولتی نوین به شهروندان و جامع مدنی مورد کاهش قرار بگیرد [۳۹]. نتیجتاً، همانطور که مدیریت دولتی نوین جایگزین اداره دولتی سنتی در ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ به عنوان دیدگاه

حاکم شد، خدمات عمومی نوین جایگزین مدیریت دولتی نوین گردید [۲۰]. خدمات عمومی نوین بر اساس مفهوم دموکراسی شهروندی، مدل جامعه مدنی، انسانگرایی سازمانی و اداره عمومی پست مدرن می‌باشد [۴۷]. در خدمات عمومی نوین بروکرات‌ها و شهروندان بایکدیگر مشارکت می‌کنند تا نیازهای عمومی مورد شناسایی قرار گیرند [۴۶].

در خدمات عمومی نوین، خدمتگزاران عمومی بجای نقش خبرگان و کارفرینان، نقش شریک و تسهیل‌گر را بازی می‌کنند. در این نقش آنها به شهروندان کمک می‌کنند که نیازهایشان را دقیق شناسایی کنند و روابطی مبتنی بر اعتماد با یکدیگر ایجاد نمایند. لذا تاکید این پارادایم بر ایجاد نهادهای عمومی پاسخگو و امانت‌دار است [۲۱]. پاسخگویی در خدمات عمومی نوین متمرکز بر شهروندان و کلیه بروکرات‌هایی می‌باشد که در ارائه خدمت نقش دارند [۴۵] خدمات عمومی نوین نیازهای دولت را بر اساس مشارکت شهروندان مدیریت می‌نماید و علائق عمومی را مورد اولویت بندی قرار می‌دهد [۴۴]. در این راستا، ویژگی اصلی خدمات عمومی نوین تاکید بر دموکراسی و شهروند محوری می‌باشد [۳۸] با جستجو در ادبیات مدیریت دولتی، همانند مقالات برایسون، کراسبای و بلومبرگ، مشخص می‌شود که خدمات عمومی نوین بر دموکراسی و شهروندان تاکید دارد [۳۱].

در حقیقت خدمات عمومی نوین بدنبال تسهیم قدرت در تصمیم‌گیری، تشویق و ترغیب استقلال و خودحاکمیتی شهروندان است و فرآیندی برای توسعه و ایجاد منفعت عامه از طریق مشارکت شهروندی است [۲۰]. که این امر منجر به رضایت شهروندان و افزایش اعتماد عمومی می‌شود [۱۶]. بنابراین، خدمات عمومی نوین، بر اهمیت کیفیت، عدالت و برابری اجتماعی و پاسخگویی به عنوان شاخص‌های سنجش عملکرد خدمات عمومی در کنار مشارکت شهروندی، تاکید دارد [۵۰].

از سال ۱۹۶۰ مفهوم مشارکت شهروندی بر اساس پنج پارادایم مدیریت دولتی، شامل اداره دولتی نوین، مدیریت دولتی نوین، ارزش‌های دولتی، خدمات عمومی نوین و حکمرانی دولتی نوین مورد تکامل قرار گرفت [۴۰]. مفهوم مشارکت شهروندی ارتباط مستقیم با مفهوم دموکراسی دارد و اهمیت آن زمانی محرز می‌شود که توسعه با همکاری و مشارکت شهروندان صورت می‌پذیرد [۵۱]. مشارکت شهروندی اقدامی از درگیری و مشارکت چند نفر از عموم مردم در دستورکار گذاری، تصمیم‌گیری و فعالیت‌های شکل‌گیری خط مشی سازمان‌ها یا نهادها به منظور توسعه خط مشی می‌باشد [۲۷].

پارتریج و همکاران (۲۰۰۵) با دسته‌بندی انواع رویکردها و تکنیک‌های مشارکت شهروندی در خط مشی‌گذاری به چهار نوع ۱. ارتباط یک سویه ۲. مشاوره اجتماعی ۳. دیالوگ/گفتگوی عمیق ۴. شراکت‌های کاری بیان می‌کند که، مشارکت شهروندی یک اصطلاح عام است که تلاش‌های دولت برای درک و درگیر کردن شهروندان در فعالیت‌ها و تصمیم‌گیری‌ها را مورد پوشش قرار می‌دهد و کمکی به دولت‌ها می‌باشد تا نیازهای تاکتیکی را مشخص نمایند. دامنه این نیازها از کسب

داده ها و اطلاعات و مشخص نمودن رویدادهایی که بر دولت ها تأثیر بگذارد تا شفافیت و اعتماد سازی برای مواجهه با چالشها و فرصتها را بهبود بخشد [۳۲].

بر این اساس، اگر پارادایم خدمات عمومی نوین خوب فهمیده شود، سبب می شود که مدیران به دنبال تعادل درستی بین دسترسی شهروندان و مشارکت آنها در فرآیند خط مشی گذاری باشند [۲۳]. موفقیت خط مشی های عمومی علاوه بر محتوای آنها به مشارکت شهروندان نیز بستگی دارد. مشارکت شهروندان توانایی حکومتها برای رسیدن به ستادهای مطلوب را تحت تأثیر قرار می دهد [۷].

در تقسیم بندی دانش فرد در سال ۱۳۹۵ فرآیند خط مشی گذاری را می توان مشمول مراحل ذیل دانست: ۱. شناخت، درک مسئله و دستورکار: عوامل بی شماری ممکن است در معرفی و ارائه یک مشکل به عنوان مشکل عمومی نقش داشته باشند از میان این عوامل می توان به تاثیر مطالعات، سخنرانیها، اجتماعات، گزارش ها و... اشاره کرد که به نحوی نیازها و کمبودهای شهروندان را بیان و به دنبال آن ضرورت پی گیری و اقدام از سوی نهادهای دولتی احساس می شود. شناخت مسئله موجب واکنش سازمان های متولی خواهد شد. به عبارت دیگر ضمیر مرجع خود را پیدا خواهد نمود. ۲. طراحی و شکل گیری: فشار افکار عمومی و اثار مسئله، سازمان متولی را ناچار به بررسی و ارائه چارچوبی می نماید. موافقان و مخالفان بررسی مسئله، علت آن، شناسایی متغیرها، شناسایی بستر، ارائه راه حل را انجام می دهد. در این میان سازمان ها با جمع آوری شواهد، تعیین معیار گزینه ها، مشورت، تحلیل ریسک راه حل ها یکی از گزینهها را انتخاب نموده و به ان مشروعیت بخشیده و ان را قانونی می نماید. ۳. ابلاغ و اجرای خط مشی: بعد از این که خط مشی برای اجرا مجاز شناخته شد توسط مراجع به واحدهای سازمانی برای اجرا ابلاغ می شود. در اجرای دقیق خط مشی، خط مشی های ارتباطی، سازوکارهای حمایت از مجریان، تامین منابع مشخص می شود. ۴. ارزیابی خط مشی: با اجرای خط مشی فعالیتها و عملیات خاتمه نمی پذیرد و ارزیابی جهت پاسخگویی به مشکل عمومی باید به دقت به اجرا گذاشته شود که آیا مشکل برطرف شده یا یک مسئله جانبی دیگری بوجود آمده است مراحل فوق به طور جدا از هم طی نمی شوند بلکه به صورت فرآیندی پویا و دارای ارتباط چند سویه با هم شکل می گیرند. در این مرحله بازخوردها، قیاس اهداف تعیین شده، منابع تخصیص داده شد و مهارت دست اندرکاران برای اجرای اثربخش کنترل می شود. ۵. اصلاح، تغییر یا خاتمه خط مشی: پس از حصول نتایج ارزیابی، نقاط قوت و ضعف مشخص می شود در این مرحله جریان پشتیبانی فعال می گردد، برنامه ای برای رفع کمبودها و اقدامات بعدی وضع می شود. در نتیجه ممکن است اصلاح یا حذف شود [۸].

۲-۲- ابعاد خدمات عمومی نوین

در دهه ای که آنرا دهه سازمانهای غیر دولتی می نامند توجهات به سمت جمع مداری و اجتماع مداری و مشارکت معطوف شده

است [۲۴].

پارادایم خدمات عمومی نوین پس از تاکیدات صرف پست مدرنیته به فردگرایی و احساس آثار منفی این فردگرایی مطلق و صرف بر اجتماع شکل گرفت است که نظریه پردازان شهروندی، اجتماع، جامعه مدنی، انسان گرایی سازمانی، مدیریت دولتی جدید و پست مدرنیسم به برقراری فضایی که در آن امروز صحبت از یک خدمات دولتی جدید معنی می دهد کمک کرده اند با اینکه تفاوتها حتی تفاوت های مهم در این دیدگاهها وجود دارند مشابهت هایی نیز وجود دارد [۱].

ایده های اساسی پارادایم خدمات دولتی نوین مشمول خدمت به شهروندان نه به مشتریان، منافع عمومی، ارزش گذاری به شهروندی بیشتر از کارآفرینی، تفکر استراتژیک عمل دموکراتیک، پاسخ گو بودن، خدمت کردن نه راهبری، ارجح به مردم نه فقط به بهره وری سازمان های عمومی و شبکه ای می باشد [۲۶].

از این رو ابعاد خدمات عمومی نوین بر اساس ایده ها و دیدگاه های خدمات عمومی نوین عبارتند از:

دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی: اگرچه مفهوم دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی در حیطه قلمرو خدمات و کالاها در ادبیات بازار قرار می گیرد ولی می توان از ان در منافع فردی و جمعی شهروندان استفاده نمود. دسترسی به اطلاعات فقط موضوع حق فردی نیست بلکه یک مسئولیت سیاسی است [۳۳].

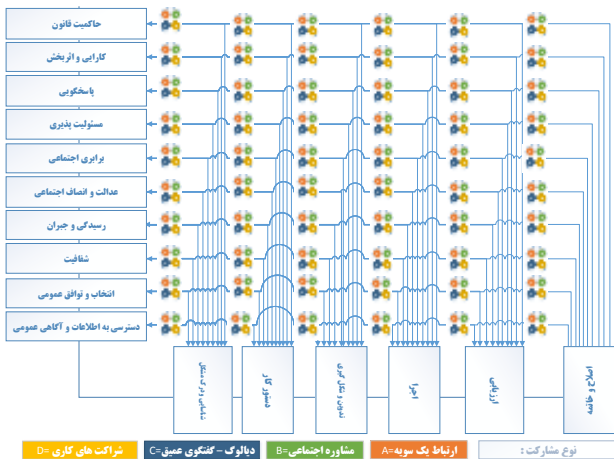
انتخاب و توافق محوری: جامعه از ذینفعان گوناگون تشکیل شده است، ضروری است تا میان این ذینفعان در مواقع تعارض منافع شان میانجی گری شود که جزء مسئولیت دولت است [۲۹]. تا یک فرآیند تصمیم گیری مبتنی بر اجماع و توافق را ایجاد نماید و رابطه یک جانبه ای را که در آن گروه محدودی که سایر مردم را به اطاعت و می دارند دوسویه و تعاملات تبدیل کنند تا انتخاب های مطلوب برای همه ذینفعان را مدنظر قرار دهد [۵].

شفافیت: شفافیت نوعی فراهم کردن شرایطی است که این امکان را به شهروندان می دهد تا در مورد فرآیند تصمیم گیری دولت آگاهی یابند [۲۹] و آنکه دولت باید شفافیت کامل در تصمیم گیری همانند اجرای قوانین و خط مشی ها داشته باشد تا تمامی اطلاعات به راحتی به وسیله رسانه ها و مردم قابل دسترسی و قابل فهم باشند [۱۰].

رسیدگی و جبران: در جامع می بایست مکانیزمی برای بیان شکایات و ناراحتی شهروندان و در صورت لزوم رسیدگی و جبران وجود داشته باشد تا پس از حصول نتایج ارزیابی از خط مشی های اجرایی، نقاط قوت و ضعف مشخص شود که منجر به فعال شدن برنامه های پشتیبانی و در نتیجه باعث اصلاح خط مشی یا حذف آن شود [۱۳].

عدالت و انصاف اجتماعی: انصاف و فراگیر بودن شامل تضمین حقوق افراد در جهت فرصت ها برای بهبود یا نگهداری وضعیت مطلوب آنها به سبکی عادلانه است تا همه تصمیمات یک سازمان درون چارچوبی اتخاذ شوند که آینده محور باشند [۲۸].

مسئولیت پذیری: مسئولیت پذیری بیانگر مسئولیت سازمان های بخش دولتی در قبال شهروندان می باشد [۳] به طور معمول، مسئولیت



شکل (۱): الگوی مفهومی پژوهش (ارائه شده توسط محقق)

۳- روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف توصیفی از نوع پیمایشی است. در پژوهش حاضر به علت آنکه قصد داشتیم تا تصویری مشروح از وضعیت مشارکت شهروندی بر اساس ابعاد خدمات عمومی نوین در خط مشی‌گذاری شهرداری تهران مشخص نماییم از پژوهش توصیفی استفاده گردید. از نظر مخاطب استفاده کننده، کاربردی است. در پژوهش حاضر شهرداری به عنوان واحد تحلیل مورد انتخاب گردید. شهرداری‌ها را از جمله نهادهایی می‌توان دانست که شهروندان در چرخه عمر خود نیازمند خدمات آن می‌باشند که این امر منجر به توجه بیشتر شهروندان به عملکرد شهرداری‌ها شده است با توجه به اینکه شهرداریها دارای خود کفایی از حیث امکانات و منابع مالی در خدمات خود می‌باشند، لذا به هر اندازه که شهروندان در فعالیت‌های شهرداری مشارکت نمایند شهرداری در انجام خدمات کارا تر خواهد بود به عبارت دیگر در جامعه‌ی شهروند مدار شهرداری‌ها دارای بیشترین نقش در دستیابی به این مهم می‌باشند. شهرداری تهران در میان شهرداری‌های ایران دارای بزرگترین طیف خدماتی مشمول بر خدمات اجتماعی و فرهنگی، امور شهری و محیط زیست، عمران و حمل و نقل شهری و شهرسازی و معماری می‌باشد که خدمات متنوعی را به شهروندان تهرانی ارائه می‌نماید. از سوی دیگر شهرداری تهران در چرخه خط مشی‌گذاری بر اساس تحقیق پور عزت و رحیمیان در سال ۲۰۱۲ از مدل فرایندی استفاده می‌کند [۶]. که متجانس با پژوهش حاضر می‌باشد از این رو شهرداری تهران به عنوان واحد تحلیل انتخاب گردید. به منظور دسترسی به اطلاعات در شهرداری تهران پژوهشگر به صورت حضوری در شورای شهر و کمیسیون‌های شورای شهر حضور به هم رسانید و از مصاحبه ساختار یافته به منظور کسب اطلاعات استفاده نمود.

بر این اساس ابتدا ضمن مرور مقالات و کتب تحقیقی، ابعاد خدمات عمومی نوین، مراحل چرخه خط مشی‌گذاری و انواع مشارکت شهروندی شناسایی و استخراج و ماتریسی مشمول بر ابعاد خدمات عمومی نوین در محور X و مراحل چرخه خط مشی‌گذاری در محور Y

پذیری بر حسب عمودی و افقی بودن تقسیم بندی می‌شود مسئولیت پذیری افقی دلالت بر مکانیزم‌های درونی موجود در بخش دولتی دارد که شامل روابط رسمی است و بر بررسی‌های داخلی متمرکز است و مسئولیت پذیری عمودی یا مسئولیت پذیری اجتماعی معمولاً دولت و شهروندان را از طریق مکانیزم‌های رسمی و به طور شفاف تر از طریق کانال انتخابات به یکدیگر پیوند می‌دهد [۳۵].

پاسخگویی: خدمات عمومی نوین مشمول عدم تمرکز در اختیارات سیاسی سیاست‌گذاران و درصحنه بودن مدیران دولتی اداره عمومی می‌باشد که باعث پاسخگویی می‌شود که باعث تسهیل سازی در فرایندهای پاسخگویی در سیستم خدمات دولتی به خصوص در تفاوت‌های ابعاد پاسخگویی افقی و عمودی می‌شود [۱۸]

اثربخشی و کارایی: فرآیندها و نهادها نتایجی را باید ارائه نمایند تا نیازهای جامعه را در حین استفاده از منابعی که در اختیار دارند، در نظر بگیرند از این رو مفهوم کارایی، مفاهیمی چون موفقیت در زمینه عمران، معماری، خدمات شهری، فرهنگی، برنامه‌ای برای رفع کمبودها را مشمول می‌شود [۱۲]

حاکمیت قانون: حاکمیت قانون، به عنوان یک اجماع گسترده سیاسی است [۲۵] که یک مسئله اساسی ارزشمند است و عنوان مهمترین عنصر برای ایجاد جامعه‌ای است که در آن مردم از هر طیف و با هر عقیده‌ای بتوانند بدون هیچ نوع تبعیضی زندگی کنند، شناخته می‌شود و برای اجرای بهتر این مسئله باید یک اجرای بی‌غرضانه از قوانین وجود داشته باشد که نیازمند یک نظام قضایی مستقل می‌باشد [۴۱]

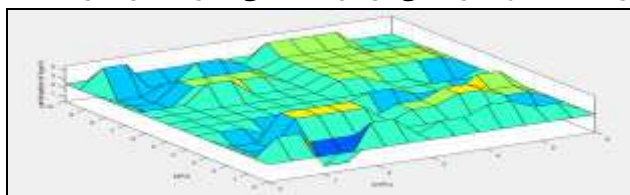
بر این اساس بر اساس بازبینی ادبیات صورت پذیرفته، ماتریسی تشکیل گردید که در محور X آن فرایندهای خط مشی‌گذاری شامل شناسایی و درک مشکل، دستورکار، تدوین و شکل‌گیری، اجرا، ارزیابی و اصلاح و خاتمه قرار گرفت. در ادامه، در محور Y ابعاد خدمات عمومی نوین مشمول بر دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی، انتخاب و توافق عمومی، شفافیت، رسیدگی و جبران، عدالت و انصاف اجتماعی، برابری اجتماعی، مسئولیت پذیری، پاسخگویی، کارایی و اثربخشی و حاکمیت قانون قرار گرفت. در نهایت در تلاقی مراحل خط مشی‌گذاری و ابعاد خدمات عمومی نوین، چهار نوع مشارکت شهروندی قرار گرفت. بر اساس ماتریس شکل گرفته سوالات ذیل شکل گرفت:

۱. کدام نوع مشارکت شهروندی در تلاقی ابعاد خدمات عمومی نوین و مراحل خط مشی‌گذاری دارای اولویت می‌باشد؟
 ۲. چه راهکارهایی برای بهبود مشارکت شهروندی در خط مشی‌گذاری مدیریت شهری بر اساس ابعاد خدمات عمومی نوین وجود دارد؟
- در این راستا، بر اساس ادبیات مذکور الگوی مفهومی پژوهش به شرح نموداری می‌باشد.

مدل سازی

پس از تایید اعتبار الگو، چهار نوع از مشارکت توسط سیستم استنتاج فازی^۲ بر اساس ۲۴۰ قانون توسط نرم افزار متلب مورد مدل سازی و بیشینه سازی به تشریح اشکال ذیل قرار گرفت.

در مشارکت نوع اول با عنوان ارتباط یک سویه، در مرحله شناسایی و درک مشکل از چرخه خط مشی گذاری می توان از مشارکت نوع اول در سه بعد از خدمات عمومی نوین به نام دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی، انتخاب و توافق عمومی، حاکمیت قانون استفاده نمود. در مرحله دستور کار از چرخه خط مشی گذاری می توان از مشارکت نوع اول در سه بعد از خدمات عمومی نوین به نام دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی، انتخاب و توافق عمومی، حاکمیت قانون استفاده نمود. در مرحله پذیرش پذیرای استفاده نمود. در مرحله تدوین و شکل گیری از چرخه خط مشی گذاری می توان از مشارکت نوع اول در پنج بعد از خدمات عمومی نوین به نام دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی، انتخاب و توافق عمومی، حاکمیت قانون استفاده نمود. در مرحله ارزیابی از چرخه خط مشی گذاری می توان از مشارکت نوع اول در پنج بعد از خدمات عمومی نوین به نام دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی، انتخاب و توافق عمومی، حاکمیت قانون استفاده نمود. در مرحله اصلاح و خاتمه از چرخه خط مشی گذاری می توان از مشارکت نوع اول در یک بعد از خدمات عمومی نوین به نام دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی، انتخاب و توافق عمومی، حاکمیت قانون استفاده نمود. در مرحله در اصلاح و خاتمه از چرخه خط مشی گذاری می توان از مشارکت نوع اول در یک بعد از خدمات عمومی نوین به نام دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی، انتخاب و توافق عمومی، حاکمیت قانون استفاده نمود. با توجه به آنکه در مشارکت نوع اول با عنوان ارتباط یک سویه هدف، ارائه اطلاعات و تسهیم دانش در مراحل خط مشی گذاری و تصمیم گیری بر اساس اطلاعات می باشد بنابراین ارتباط یک سویه در تمامی مراحل خط مشی گذاری تاثیر گذار باشد



شکل (۳): دیدگاه سرفیس ۳ مشارکت نوع اول- ارتباط یک سویه

در مشارکت نوع دوم با عنوان مشاوره اجتماعی در مرحله شناسایی و درک مشکل از چرخه خط مشی گذاری می توان از مشاوره اجتماعی در یک بعد از خدمات عمومی نوین به نام دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی استفاده نمود. در مرحله تدوین و شکل گیری از چرخه خط مشی گذاری می توان از مشاوره اجتماعی در دو بعد از خدمات عمومی نوین به نام مسئولیت پذیری و پاسخگویی استفاده نمود. در مرحله اجرا از چرخه خط مشی گذاری می توان از مشاوره اجتماعی در

با هدف تعیین اهمیت و اولویت انواع مشارکت شهروندی در تلاقی دو محور ماتریس ارائه گردید. سپس جهت دستیابی به اهمیت و اولویت انواع مشارکت شهروندی با توجه به ابعاد خدمات عمومی نوین و مراحل خط مشی گذاری از مصاحبه ساختار یافته برای کسب نظرات خبرگان استفاده گردید. آنگاه به منظور تحلیل داده ها و ارائه مدل سازی فازی از سیستم استنتاج عصبی - فازی مبتنی بر دو تابع عضویت نوع مثلثی برای هر یک از ورودی ها و چهار تابع خروجی ممدانی بر اساس ۲۴۰ قانون طراحی شد که به روش ترکیبی آموزش دیده اند. جامعه آماری پژوهش حاضر مشمول خبرگان مدیریت شهری می باشد که به منظور انتخاب آنان شرایط احراز از چرخه خط مشی گذاری در نظر گرفته شد و در نهایت ۱۰ نفر به عنوان خبره با استفاده از روش نمونه گیری هدفمند یا قضاوتی شناسایی و انتخاب شدند

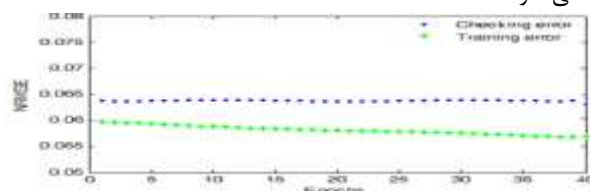
- حداقل یک دوره به عنوان عضو شورای شهر اسلامی شهر تهران حضور داشته اند.
- حداقل یک بار به عنوان معاون یا مدیر ارشد شهرداری تهران منصوب شده اند.
- اعضاء هیئت علمی با حداقل مرتبه دانشجویی که بیش از ۴ سال در حوزه خط مشی گذاری تدریس داشته اند.
- کارشناسان و مدیران سازمان شهرداری تهران که حداقل ۱۰ سال سابقه خدمت در سازمان مربوطه داشته اند.

با هدف تایید پایایی و روایی در پژوهش حاضر همانطور که بیان شد از مصاحبه ساختار یافته استفاده گردید. به منظور تایید پایایی مصاحبه ساختار یافته یک مصاحبه به عنوان پیش آزمون در روند آزمون دلفی فازی استفاده گردید.

۴- تحلیل یافته های پژوهش

اعتبارسنجی مدل

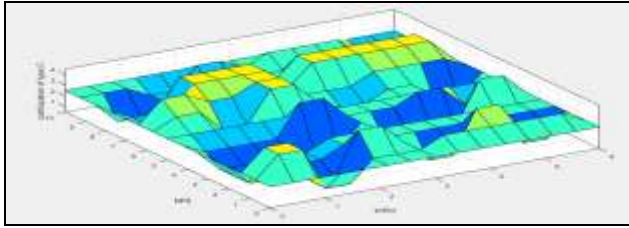
با هدف اعتباریابی، از شاخص جذر میانگین مربع خطای نرمال شده^۱، آزمون تی زوجی مقایسه مقدارهای پیش بینی شده و مقادیر مشاهده شده به تفکیک داده های واری و آموزش، همچنین، تحلیل رگرسیون خطی استفاده شده است. با توجه به نمودار ۴ شاخص جذر میانگین مربع خطای نرمال شده برای آموزش، ۰۰۰۵۶ و برای واری، ۰۰۰۷۶ به دست آمد که با توجه به کوچکتر بودن این مقادیر از ۰۰۰۸، اعتبار مدل تأیید می شود.



شکل (۲): جذر میانگین مربع خطای نرمال شده

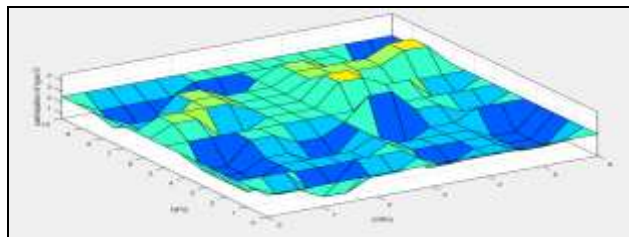
^۲-FIS
^۳ - Surface view

^۱ NRMSE



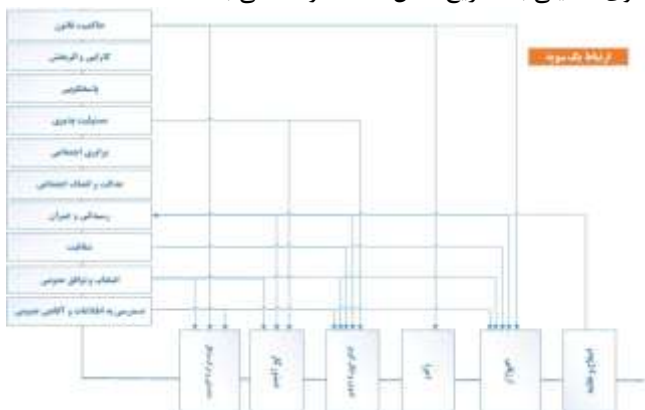
شکل (۵): دیدگاه سرفیس مشارکت نوع سوم - دیالوگ و گفتگوی عمیق

در مشارکت نوع چهارم با عنوان شراکت کاری، در مرحله تدوین و شکل گیری از چرخه خط مشی گذاری می توان از شراکت کاری در سه بعد از خدمات عمومی نوین به نام عدالت و انصاف اجتماعی، برای اجتماعی و مسئولیت پذیری استفاده نمود. در مرحله اجرا از چرخه خط مشی گذاری می توان از شراکت کاری در سه بعد از خدمات عمومی نوین به نام عدالت و انصاف اجتماعی، برای اجتماعی و مسئولیت پذیری استفاده نمود. در مرحله اصلاح و خاتمه از چرخه خط مشی گذاری می توان از شراکت کاری در دو بعد از خدمات عمومی نوین به نام پاسخگویی و کارایی و اثربخشی استفاده نمود. در این باب، تمرکز شراکت کاری بر سرمایه گذاری های مشترک و پیمان می باشد که با مراحل تدوین و شکل گیری، اجرا، اصلاح و خاتمه مرتبط می باشد.



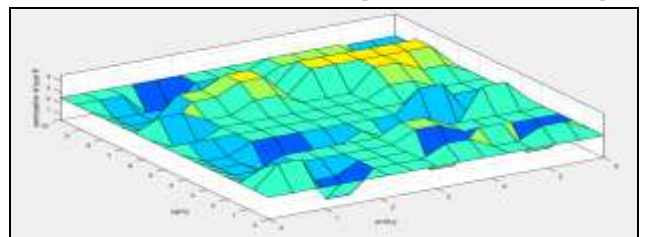
شکل (۶): دیدگاه سرفیس مشارکت نوع چهارم - شراکت کاری

پس از مدل سازی صورت پذیرفته بر اساس الگوی مفهومی (شکل ۱) الگوی تحلیلی به تشریح شکل ۷، ۸، ۹ و ۱۰ می باشد



شکل (۷): مدل تحلیلی مشارکت نوع اول

دو بعد از خدمات عمومی نوین به نام مسئولیت پذیری و پاسخگویی استفاده نمود. در مرحله ارزیابی از چرخه خط مشی گذاری می توان از مشاوره اجتماعی در چهار بعد از خدمات عمومی نوین به نام، رسیدگی و جبران، برابری اجتماعی، مسئولیت پذیری و پاسخگویی استفاده نمود. در مرحله اصلاح و خاتمه از چرخه خط مشی گذاری می توان از مشارکت نوع دوم در سه بعد از خدمات عمومی نوین به نام رسیدگی و جبران، مسئولیت پذیری و پاسخگویی استفاده نمود. از این رو با عنایت به اینکه هدف مشاوره اجتماعی نظرسنجی های اجتماعی، گروه های کانون، ایجاد شورای شهروندان است به جز مرحله دستور کار که عموماً در اتاق بسته در میان خبرگان تدوین می گردد مابقی مراحل خط مشی گذاری از مشاوره اجتماعی متأثر خواهد گردید.



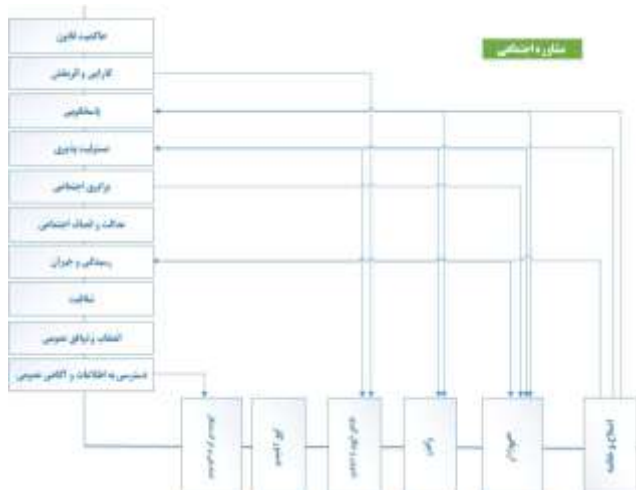
شکل (۴): دیدگاه سرفیس مشارکت نوع دوم - مشاوره اجتماعی

در مشارکت نوع سوم با عنوان دیالوگ و بحث عمیق در مرحله شناسایی و درک مشکل از چرخه خط مشی گذاری می توان از دیالوگ و گفتگوی عمیق در سه بعد از خدمات عمومی نوین به نام دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی، انتخاب و توافق عمومی، مسئولیت پذیری استفاده نمود. در مرحله دستور کار از چرخه خط مشی گذاری می توان از دیالوگ و گفتگوی عمیق در دو بعد از خدمات عمومی نوین به نام پاسخگویی و کارایی و اثربخشی استفاده نمود. در مرحله تدوین و شکل گیری از چرخه خط مشی گذاری می توان از دیالوگ و گفتگوی عمیق در شش بعد از خدمات عمومی نوین به نام دسترسی به نام انتخاب و توافق عمومی، رسیدگی و جبران، برابری اجتماعی، مسئولیت پذیری، پاسخگویی و کارایی و اثربخشی استفاده نمود. در مرحله اجرا از چرخه خط مشی گذاری می توان از دیالوگ و گفتگوی عمیق در دو بعد از خدمات عمومی نوین به نام پاسخگویی و کارایی و اثربخشی استفاده نمود. در مرحله ارزیابی از چرخه خط مشی گذاری می توان از دیالوگ و گفتگوی عمیق در سه بعد از خدمات عمومی نوین به نام انتخاب و توافق عمومی، پاسخگویی و کارایی و اثربخشی استفاده نمود. در مرحله اصلاح و خاتمه از چرخه خط مشی گذاری می توان از دیالوگ و گفتگوی عمیق در سه بعد از خدمات عمومی نوین به نام رسیدگی و جبران، پاسخگویی و کارایی و اثربخشی استفاده نمود. در این راستا قابل استدلال می باشد که هدف دیالوگ و گفتگوی عمیق ایجاد میزگردهای اجتماعی و اجلاس رهبری از طیف کاملاً عادی تا طیف کاملاً تخصصی می باشد بنابراین دیالوگ و گفتگوی عمیق در تمامی مراحل چرخه خط مشی گذاری تأثیر گذار می باشد

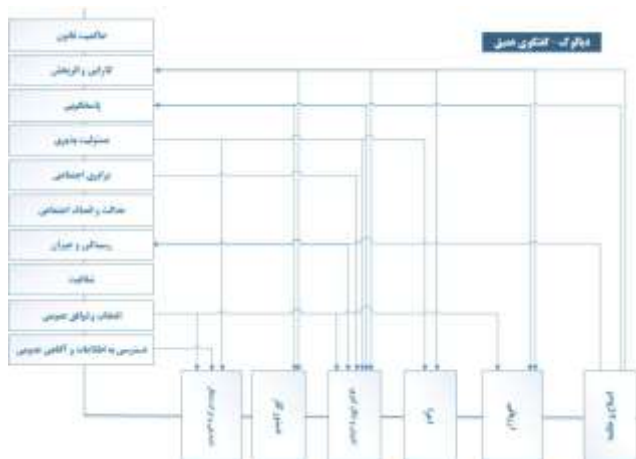
۵- نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر معرفی پارادایم خدمات عمومی نوین و تاکید بر نقش حیاتی ابعاد خدمات عمومی نوین به عنوان زمینه سازان مشارکت شهروندی در چرخه خط مشی گذاری شهرداری تهران می باشد و ارائه الگویی متشکل از ماتریسی مشمول بر ابعاد خدمات عمومی نوین در محور X و مراحل چرخه خط مشی گذاری در محور Y با هدف تعیین اهمیت و اولویت انواع مشارکت شهروندی در تلاقی دو محور ماتریس است. در این راستا، الگوی مفهومی بر اساس روش نمونه گیری هدفمند توسط ۱۰ خبره مبتنی بر تکنیک دلفی فازی در دو مرحله به صورت مصاحبه ساختار یافته مورد تحلیل قرار گرفت. سپس بر اساس سیستم استنتاج عصبی - فازی تایید و بیشینه سازی الگو صورت پذیرفت. انگاه، پرسشنامه ای بر اساس الگوی تایید شده طراحی و میان ۳۹۲ نفر از کارکنان ستادی شهردای تهران مبتنی بر نمونه گیری تصادفی توزیع و مورد تحلیل قرار گرفت. در این راستا نتایج بر اساس تحلیل های صورت پذیرفته ضمن تایید الگوی ارائه شده بیان می کند که در مشارکت نوع اول با عنوان ارتباط یک سویه در هر شش مرحله چرخه خط مشی گذاری مشمول بر شناسایی و درک مشکل، دستورکار، تدوین و شکل گیری، اجرا، ارزیابی، اصلاح و خاتمه تاثیر گذار می باشد. در مشارکت نوع دوم با عنوان مشاوره اجتماعی در پنج مرحله چرخه خط مشی گذاری مشمول بر شناسایی و درک مشکل، تدوین و شکل گیری، اجرا، ارزیابی، اصلاح و خاتمه تاثیر گذار می باشد. در مشارکت نوع سوم با عنوان دیالوگ و گفتگوی عمیق در شش مرحله چرخه خط مشی گذاری مشمول بر شناسایی و درک مشکل، دستور کار، تدوین و شکل گیری، اجرا، ارزیابی، اصلاح و خاتمه تاثیر گذار می باشد. در مشارکت نوع چهارم مشمول با عنوان شراکت کاری در سه مرحله چرخه خط مشی گذاری مشمول بر شناسایی و درک مشکل، دستور کار، تدوین و شکل گیری، اجرا، ارزیابی، اصلاح و خاتمه تاثیر گذار می باشد. همچنین نتایج پژوهش نشان داد که هر چهار نوع مشارکت مشمول بر ارتباط یک سویه، مشاوره اجتماعی، دیالوگ و گفتگوی عمیق و شراکت کاری در چرخه خط مشی گذاری شهرداری تهران بر اساس ابعاد خدمات عمومی نوین بر اساس الگوی ارائه شده پایین تر از وضعیت نرمال می باشد.

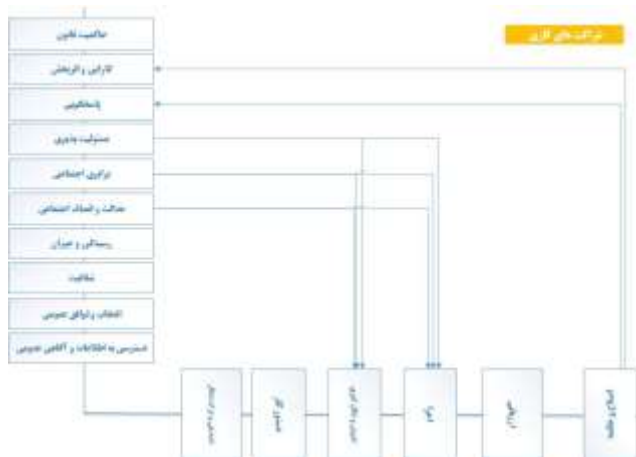
نتایج پژوهش حاضر از لحاظ تاکید بر ابعاد خدمات عمومی نوین در بهبود مشارکت شهروندی اولین پژوهش در سطح ایران و شهرداری تهران می باشد. بنابراین قابل قیاس با نتایج دیگر به علت عدم وجود پژوهش در این زمینه نمی باشد. از این رو، ارائه الگو بر اساس سه مفهوم خدمات عمومی نوین، مراحل خط مشی گذاری و مشارکت شهروندی و آزمون و تایید شدن این الگو در شهرداری سهمی است که در پژوهش حاضر برای نخستین بار صورت پذیرفته است. همچنین مشخص نمودن اولویت انواع مشارکت شهروندی از طریق ارتباط ابعاد خدمات عمومی نوین و مراحل خط مشی گذاری سهم دیگر از پژوهش حاضر می باشد که سابقه پژوهشی از آن در سطح ملی وجود ندارد. در این راستا بر اساس نتایج، پیشنهاد کاربردی ارائه می گردد: ۱- در مشارکت نوع اول با توجه به اهمیت شاخص اطلاعات و آگاهی عمومی



شکل (۸): مدل تحلیلی مشارکت نوع دوم



شکل (۹): مدل تحلیلی مشارکت نوع سوم



شکل (۱۰): مدل تحلیلی مشارکت نوع چهارم

در شهروندان پیشنهاد می‌گردد: سند راهبردی تبلیغات شهرداری تهران در رسانه ملی مورد تدوین قرار گیرد. ۲- در مشارکت نوع اول با توجه به اهمیت شاخص شفافیت پیشنهاد می‌گردد: سامانه شفافیت شهرداری تهران تمامی اطلاعات شهرداری تهران را مورد نمایش قرار دهد. ۳- در مشارکت نوع اول با توجه به اهمیت شاخص انتخاب و توافق پیشنهاد می‌گردد: از طریق برنامه سازی در رسانه های ملی نسبت به ارتقای آموزش شهروندان اقدام شود. ۴- در مشارکت نوع دوم با توجه به اهمیت شاخص رسیدگی و جبران پیشنهاد می‌گردد: نظرسنجی‌ها به صورت مستمر توسط ستاد تکریم ارباب رجوع شهرداری تهران انجام گردد. ۵- در مشارکت نوع دوم با توجه به اهمیت شاخص پاسخگویی پیشنهاد می‌گردد: گروه های کانون، جلسات ویژه شورای شهروندی (مشاورهای اجتماعی) تشکیل گردد. ۶- در مشارکت نوع سوم با توجه به اهمیت شاخص های کارایی و اثربخشی، رسیدگی و جبران در شهرداری تهران پیشنهاد می‌گردد: شورایی شهر تهران به عنوان اصلی ترین ابزار شهرداری تهران و نزدیک ترین حلقه به شهروندان بر اهداف افزایش گرهمایی های چندگانه، میزگردهای رهبری، اجلاس رهبری متمرکز گردد. ۷- در مشارکت نوع سوم با توجه به اهمیت شاخص های مسئولیت پذیری، انتخاب و توافق عمومی پیشنهاد می‌گردد: انجمن شورایی در فرایندهای خط مشی گذاری مدیریت شهری تهران حضور فعالانه داشته باشند. ۸- در مشارکت نوع سوم با توجه به اهمیت شاخص های پاسخگویی پیشنهاد می‌گردد تهران در جهت استقرار نظام فن اوری اطلاعات با هدف ایجاد شهر هوشمند اقدام نماید. ۹- در مشارکت نوع چهارم با توجه به اهمیت شاخص های برابری اجتماعی پاسخگویی، کارایی و اثربخشی پیشنهاد می‌گردد: از مدل مشارکت عمومی-خصوصی-مردمی^۴ استفاده شود که تمامی شاخص های اولویت دار مشارکت نوع چهارم را مورد پوشش دهی قرار می‌دهد. با توجه به مطالب مذکور و جهت توسعه نتایج پژوهش حاضر، به پژوهشگران جهت تحقیقا آتی، پیشنهاد می‌گردد با توجه به اهمیت شاخص ارزیابی و در اولویت قرار نگرفتن آن، پژوهشی در این باب انجام گیرد. همچنین از محدودیتهای پژوهش می‌توان به موارد زیر اشاره نمود: الف. محدودیت جامعه آماری، بدین معنا که این پژوهش در شهرداری تهران صورت گرفته است و به سایر جامعه های آماری تعمیمپذیر نیست. ب. در نظر نگرفتن متغیرهای کنترل در پژوهش ج. انجام ندادن آزمون های تناسب مدل و بارهای عاملی پرسشها. د. اجرا نکردن آزمون های مشخص کننده خطای روش مشترک بعد از جمع آوری داده ها. ذ. این پژوهش در بازه زمانی اردیبهشت ۱۳۹۷ تا اردیبهشت ۱۳۹۸ صورت گرفته است و به زمانهای دیگر تعمیم پذیر نیست.

منابع و مأخذ

[۱] احمدی، فرید، احمدی، سهیلا. (۲۰۱۰). ارتقای بهره‌وری و دموکراسی در پارادایم خدمات دولتی نوین. *خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت*.

4 - Public Private People Partnership

- ۱(شماره ۲ (پیاپی ۲ پاییز ۱۳۸۹))، ۱۰۱-۱۲۷.
- [۲] احمدی، کیومرث، الوانی، مهدی. (۱۳۹۴). جایگاه نظریه خدمات عمومی نوین در تبیین مفهوم پاسخ‌گویی اجتماعی سازمان‌های دولتی. *سیاست‌گذاری عمومی*، (۲).
- [۳] الوانی، مهدی، شریفزاده، فتاح. (۱۳۸۱). فرایند خط‌مشی‌گذاری عمومی، تهران: دانشگاه علامه طباطبائی.
- [۴] الوانی، مهدی، شریفزاده، فتاح. (۱۳۹۰). فرایند خط‌مشی‌گذاری عمومی. تهران: دانشگاه علامه طباطبائی.
- [۵] امیرزاده، ملیکا، برک پور، ناصر. (۱۳۹۷). توسعه چارچوب تاب‌آوری اجتماعات محلی شهر اصفهان در برابر خشکسالی با بهره‌گیری از روش کیفی و نرم افزار ATLAS-ti محیط‌شناسی، ۴۴.
- [۶] پورعزت، علی اصغر، رحیمیان، اشرف. (۲۰۱۲). ویژگی‌های خط‌مشی‌گذاری عمومی برای اداره شهرهای پرتنوع و پیچیده (مورد مطالعه: شهر تهران). *مدیریت دولتی*، (۴)، ۲۵-۴۴.
- [۷] دانایی فرد، حسن، شکری، زینب، خیرگو، منصور، فانی، علی اصغر. (۲۰۱۸). چگونگی ارزشیابی کیفیت خط‌مشی‌های عمومی در ایران: پژوهشی اکتشافی مبتنی بر روش‌شناسی ترکیبی. *فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت سازمان‌های دولتی*، (۶ (شماره ۲ (پیاپی ۲۲))، ۷۹-۹۴.
- [۸] دانشفرد، کرم‌الله. (۱۳۹۵). فرآیند خط‌مشی‌گذاری عمومی، صفار.
- [۹] رهنورد، فرج‌الله، بیاتی‌چالشری، طیب، طاهرپور کلاتری، حبیب‌الله، منوریان، عباس. (۱۳۹۶). پاسخگویی در شبکه خط‌مشی عمومی. *فصلنامه علمی - پژوهشی فرایند مدیریت و توسعه*، (۴)، ۳۵-۶۸.
- [۱۰] سردارنیا، خلیل‌الله، شاکری، حمید. (۲۰۱۵). حکمرانی شهری در ایران، آسیب‌شناسی و پیشنهادات راهبردی. *نشریه راهبرد توسعه*، (۴۲)، ۴۲-۱۶۵.
- [۱۱] علیزاده، کتایون، رضوی نژاد، مرتضی، رادفر، مینا. (۲۰۱۳). بررسی نقش و مشارکت مردم در اداره امور شهری (نمونه موردی منطقه ۱۰ شهرداری مشهد). *مطالعات ساختار و کارکرد شهری*، (۱)، ۶۱-۸۷.
- [۱۲] قنبری، حبیب. (۱۳۹۱). مدیریت رفتار سازمانی. دوره عالی. مرکز آموزش امام مهدی (عج) ساحتفانجا.
- [۱۳] مجرب، الهام، لگزبان، محمد، مرتضوی، سعید. (۱۳۹۷). پدیدارنگاری مدیریت ارتباط با شهروند. *فصلنامه علمی - پژوهشی فرایند مدیریت و توسعه*، (۴)، ۳۱-۱۳۳-۱۶۴.
- [۱۴] مکوندی، فواعد، رضایی، اسماعیل. (۱۳۹۷). بررسی و تحلیل شکاف نقشه راه اصلاح نظام اداری با چارچوب‌های الگوی خدمات عمومی نوین. *هفتمین کنفرانس ملی کاربردهای حسابداری و مدیریت*.
- [۱۵] هادی پیکانی، مهربان، کشت کار رجی، مهناز، خبوشانی، اعظم. (۱۳۹۶). تبیین پاسخ‌گویی سازمانهای دولتی در پارادایم خدمات عمومی نوین. *کنفرانس سالانه پارادایم‌های نوین مدیریت در حوزه هوشمندی*.
- [16] Alamsyah, K. (2019). *Community Satisfaction to Regional Public Hospital Banjar City*. Indonesia. International Knowledge Sharing Platform, 7(5).
- [17] Andrikopoulos, V. P., & Ifanti, A. A. (2020). *New Public Management and Governance: Quo Vadis?*. Journal of Public Administration and Governance, 10(3), 430442-430442.
- [18] Beise-Zee, R. (2011). *Corporate Social Responsibility or Cause-Related Marketing? The role of Cause Specificity*

- [40] Reed, C. M., & Meyer, K. P. (2004). **Medicaid Managed Care for Children with Special Health Care Needs: Examining Legislative and Judicial Constraints On privatization.** *Public Administration Review*, 64(2), 234-242 .
- [41] Rho, E. (2013). **Contracting Revisited: Determinants and Consequences of Contracting Out for Public Education Services.** *Public Administration Review*, 73(2), 327-337 .
- [42] Riccucci, N. M., & Thompson, F. J. (2008). **The new Public Management, Homeland Security, and the Politics of Civil Service Reform.** *Public Administration Review*, 68(5), 877-890 .
- [43] Roblek, V., Bach, M. P., Meško, M., & Bertoncec, T. (2020). **Best Practices of the Social Innovations in the Framework of the E-Government Evolution.** *Amfiteatru Economic*, 22(53), 275-302 .
- [44] Romzek, B. S., & Johnston, J. M. (2005). **State Social Services Contracting: Exploring the determinants of Effective Contract Accountability.** *Public Administration Review*, 65(4), 436-449 .
- [45] Scott, R. J., & Macaulay, M. (2020). **Making sense of New Zealand's 'spirit of service': social identity and the civil service.** *Public Money & Management*, 1-10
- [46] Sriram, N., Misomnai, C., Metasuttirat, J., & Rajphaetyakhom, C. (2019). **A Comparative Analysis of New Public Management New Public Service and New Public Governance.** *Asian Political Science Review*, 3(2).
- [47] Strokosch, K., & Osborne, S. P. (2020). **Debate: If Citizen Participation is so Important, Why Has it Not Been Achieved?** *Public Money & Management*, 40(1), 8-10 .
- [48] Taylor, J. (2006). **Performance Measurement in Australian and Hong Kong Government Departments.** *Public Performance & Management Review*, 29(3), 334-357 .
- [49] Terry, L. D. (2005). **The Thinning of Administrative Institutions in the Hollow State.** *Administration & Society*, 37(4), 426-444 .
- [50] Übüs, Ü., & Alas, R. (2009). **Organizational Culture Types as Predictors of Corporate Social Responsibility.** *Engineering Economics*, 61(1) .
- [51] Wicaksono, K. W. (2019). **Transforming The Spirit Of New Public Service Into Public Management Reform In Indonesia.** *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2(1), 24-33.
- of CSR. *Journal of Consumer Marketing* .
- [19] Bell, D. E., & Shelman, M. L. (2011). **KFC's radical Approach to China** .
- [20] Brown, T. L., & Potoski, M. (2003). **Contract-Management Capacity in Municipal and County Governments.** *Public Administration Review*, 63(2), 153-164 .
- [21] Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). **Public value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management.** *Public Administration Review*, 74(4), 445-456 .
- [22] Callahan, K. (2010). **Next Wave of Performance Measurement: Citizen Engagement. Connected/Communities**, ed. James Svava and Janet V. Denhardt, 95-101 .
- [23] Cheng, J.-H., Lee, C.-M., & Tang, C.-H. (2009). **An Application of Fuzzy Delphi and Fuzzy AHP on Evaluating Wafer supplier in Semiconductor Industry.** *WSEAS Transactions on Information Science and Applications*, 6(5), 756-767 .
- [24] Chung, S. Y. (2011). **Fostering Citizen Participation Through Innovative Mechanisms In Governance, Policy, And Decision Making: Comparing Washington, DC And Seoul.** *Arizona State University* ,
- [25] Colgan, A., Rochford, S., & Burke, K. (2016). **Implementing Public Service Reform: Messages from the Literature** .
- [26] Davis, K. N. (2010). **Exploring the level of Public Participation in Planning: A Case Study Approach.** *Citeseer*.
- [27] Daneshpour, S. A., & Qafari-azar, Z. (2020). **Collaborative Participation Approach of Urban Design, from Idea to Design (Heravi Square, Tehran).** *The Monthly Scientific Journal of Bagh-E Nazar*, 17(82), 5-20
- [28] Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). **The New Public Service Revisited.** *Public Administration Review*, 75(5), 664-672 .
- [29] Gaynor, T. S. (2011). **Stakeholder Perceptions on the Role of Community Development Corporations and Resident Participation.** *Rutgers University-Graduate School-Newark*.
- [30] Haładyj, A. M. (2020). **Product, Packaging and Waste Management Database (BDO): A New Public Service and its Application at the Local Level in Poland.** *Lex Localis*, 18(4), 835-853.
- [31] Hill, M., & Hupe, P. (2014). **Implementing Public Policy: An Introduction to the Study of Operational Governance:** Sage.
- [32] Holmes, M. H. (2010). **Translating Ranslating Goals TO Practice: AN Analysis Of US Army Corps OF Engineers Public Participation Practices.** *Public Administration & Management*, 15(1).
- [33] Kim, Y. (2020). **Child Welfare Service Reform in Nebraska and New Public Service (NPS).**
- [34] Muliawaty, D. L., SI, M., & Muliawaty, L. (2019). **The Role Of New Public Service Model In Developing Tourist Destination In Bandung City: A New Paradigm For Domestic Tourism Industry.** *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 8(6), 322-326.
- [35] Nisa, A. K., Zauhar, S., & Hermawan, H. (2019). **Public Service Planning in the New Public Service Perspective (Study at the Nganjuk District Population and Civil Registration Office).** *WACANA, Jurnal Sosial dan Humaniora*, 22(4).
- [36] Osborne, David, and Ted Gaebler. 1992. **Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector.** Reading, MA: Addison-Wesley
- [37] Partridge, K., Jackson, C., Wheeler, D., & Zohar, A. (2005). **From Words to Action: The Stakeholder Engagement Manual-Volume 1 The Guide to Practioners' Perspectives on Stakeholder Engagement. In: Cobourg:** AccountAbility, UNEP and Stakeholder Research Associates.
- [38] Pierce, E. L. (2011). **Citizen-informed Performance Measurement And Reporting in Local Government: Key Factors for Effective Democratic Governance** .
- [39] Raadschelders, J. C., & Lee, K. H. (2011). **Trends in the Study of Public Administration: Empirical and Qualitative Observations from Public Administration Review, 2000-2009.** *Public Administration Review*, 71(1), 19-33 .