

طراحی مدل دولت کارآفرین برای سازمان‌های اداری ایران

عباس نصیری زنگ آباد^{۱*}، رضا رسولی^۲، حسن الوداری^۳، علی محمدزاده^۴^۱دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.^۲استادگروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.^۳استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.^۴دانشیار گروه روانشناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱/۱۹ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۸/۸

Designing Entrepreneurial Government Model for Public Organizations of Iran

Abbas Nasiri ZangAbad¹, Reza Rasouli², Hasan Alvedari³, Ali Mohammadzadeh⁴¹PhD Student of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran,²Professor of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran³Assistant Professor of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran⁴Associate Professor of Psychology, Payame Noor University, Tehran, Iran

Received: (7/Apr/2016) Accepted: (28/Oct/2016)

Abstract

Although the term Entrepreneurship has been shaped and nurtured first time in the business area in the literature, but today we can see it entering to the area of public services. One of the promotion of this attitude, is the creating of reinventing government theory. In the present study, we decided to test the effect of injecting the mentioned theory in the public sector of Iran. For doing this, a fundamental research approach and Delphi technique, as well as confirmatory factor analysis and structural equation modeling to assess construct validity was used. Delphi panels formed of 15 executives from administrative division population and academic faculty, consists of 15 members. For designing the primary questionnaire design, dimensions and variables was extracted from the theory. after 3 rounds of the Delphi, by eliminating the 5 variables of the 10 variables and adding 3 local variables, the 8 variables and 67 indicators of the final model were defined. Variables include: community-opened, market orientated, mission-oriented, customer-driven, decentralized, promoting professional ethics, development the social justice and Jihadian management.

Keywords

Government, Reinventing Government Theory, Entrepreneurial Government, Delphi technique, Localizat.

چکیده

با وجودی که واژه کارآفرینی نخستین بار در ادبیات کسب و کار و تجارت شکل گرفته و پرورش یافته است، اما امروزه شاهد ورود آن به فضای خدمات عمومی هستیم. یکی از نتایج اشاعه این نگرش، ایجاد نظریه بازآفرینی دولت است. پژوهش حاضر بر آن است تا اثر تزریق تئوری بازآفرینی دولت را بر محیط اداری بخش دولتی کشور مورد بررسی قرار دهد. این امر از طریق یک رویکرد تحقیقی بنیادی و روش توصیفی پیمایشی دلفی و نیز مدل یابی معادلات ساختاری برای تحلیل عاملی تاییدی و سنجش روایی سازه انجام گردید. پانل دلفی از دو بخش اداری با ۱۵ نفر مدیر اجرایی جامعه آماری و علمی شامل ۱۵ نفر عضو هیات علمی دانشگاه تشکیل یافت. برای طراحی پرسشنامه اولیه، متغیرهای ۱۰ گانه مدل دولت کارآفرین به همراه ابعاد استخراجی آنها وارد و پس از ۳ دور اجرای دلفی، با حذف ۵ متغیر از این ۱۰ متغیر و نیز افزوده شدن ۳ متغیر بومی، ۸ متغیر نهایی مدل شناسایی و مجموعاً ۶۷ شاخص بومی برای این ۸ متغیر تعریف گردید. متغیرها عبارتند از: تعلق به مردم، بازارگرایی، رسالت محوری، مشتری مداری، تمرکز زدایی، اشاعه اخلاق حرفه ای، توسعه مدیریت جهادی و برقراری عدالت اجتماعی.

واژه‌های کلیدی

دولت، نظریه بازآفرینی دولت، دولت کارآفرین، فن دلفی، بومی سازی

* Corresponding Author: Abbas Nasiri ZangAbad

Email: a_nasiri@pnu.ac.ir

* نویسنده مسئول: عباس نصیری زنگ آباد

مقدمه

در حالی که تغییر توماس کوهن از دگرگونی در نحوه دیدن با عبارت پارادایم نمود می‌یابد، اما واقعیتی که وجود دارد این است که در مدیریت دولتی چیزی به نام پارادایم وجود ندارد. علت آن هم این است که اجماع و توافق واحدی در دل دولت‌ها و اجتماعات عمومی بر روی مجموعه‌ای از نظریات دیده نمی‌شود. در خوش بینانه‌ترین حالت می‌توان گفت در حوزه مدیریت دولتی، ظهور پارادایم اگر نگوئیم غیرممکن است، می‌توان گفت که هنوز به کمال نرسیده است (نرگسیان، ۱۳۸۷: ۱۶۵). بنابراین از دید وی، بهتر این است که به جای تلاش برای ایجاد یک پارادایم، بر ایجاد چندین مینی پارادایم متمرکز شد. از این رو که دولت‌های مختلف از رویکردهای متعددی برای اداره جوامع خود بهره می‌برند، مدت‌هاست که عبارت "شبه پارادایم" به جای پارادایم در ادبیات متعارف شده است.

ضرورت پرداختن به چالش‌هایی مانند فناوری، جهانی شدن و رقابت بین المللی دولت‌های غربی را بر آن داشته است تا اقدام به ایجاد تغییراتی عمده در سلوک مدیریتی‌شان نمایند. این دیدگاه باعث گردیده است تا شبه پارادایم الگوی سنتی اداره امور عمومی به رغم سیطره وسیعی که بر بخش اعظم قرن بیستم داشته است، جای خود را به شبه پارادایم‌های جدید منسب از نهضت اداره امور عمومی نوین بدهد. این شبه پارادایم‌ها که بعد از بروز انتقادات نسبت به الگوی سنتی اداره امور عمومی و در تلاش برای رفع ایرادات آن مطرح شدند، در قالب ۵ شبه پارادایم زیر معرفی می‌شوند:

۱. شبه پارادایم مدیریت دولتی نوین
۲. شبه پارادایم دولت الکترونیک
۳. شبه پارادایم حکمرانی خوب
۴. شبه پارادایم خدمات عمومی نوین
۵. شبه پارادایم بازآفرینی دولت^۱ (دولت کارآفرین)

(همان: ۱۶۸).

پژوهش حاضر با تمرکز بر بررسی و آزمون یکی از این شبه پارادایم‌ها یعنی شبه پارادایم بازآفرینی دولت در جهت ایجاد زمینه برای بومی سازی الگوهای علمی و به روز مدیریت دولتی طراحی گردیده است. این کار با استفاده از به‌کارگیری مدل ارائه شده توسط پدید آورندگان شبه پارادایم یاد شده به عنوان طرح اولیه و تعدیل آن با استفاده از روش دلفی در چند دور مطالعه تحقیقی و شناسایی متغیرها، ابعاد و شاخص‌های دارای قابلیت به کارگیری در سازمان‌های اداری

کشور اجرا گردیده است. البته رویکردهای دیگری نیز نسبت به کارآفرینی دولتی مطرح است: بهبود دموکراسی (شاکلی^۲ و همکاران، ۲۰۰۲)، کوچک سازی فعالیت‌ها و نیروی کار (گوری^۳، ۱۹۹۳)، تغییر جهت تلاش کارکنان در راستای اهداف آگاهانه (اوزبورن و گیبلر^۴، ۱۹۹۲)، خصوصی سازی (زهرا و هانسون^۵، ۲۰۰۰)، استفاده کارآمد و اثربخش تر از دارایی‌های دولت در جهت کسب درآمد بیشتر (بلونی و گورلی^۶، ۲۰۰۲)، مشتری محوری تحت نیروهای رقابتی بازار (کالن و کاشمن^۷، ۲۰۰۰)، اتخاذ نقشی کارآفرینانه با توسل به ریسک‌پذیری و خلاقیت (لوپس^۸، ۱۹۸۰)

امروزه دولت‌های ما غرق در گرفتاری هستند. در هزاره جدید شاید فکر بازآفرینی دولت در نظر کسانی که دولت را ثابت و بدون تغییر می‌دانند جسورانه جلوه کند. امروزه دنیای مدیریت بار دیگر در معرض دگرگونی‌های بزرگ است.

پیدایش اقتصاد جهانی پساصنعتی و دانش مدار، واقعیات کهنه را در سراسر جهان به چالش کشیده و فرصت‌های به شدت جالب و گرفتاری‌هایی ترس‌آور فراهم آورده است. دولت‌ها چه کوچک و چه بزرگ، چه فدرال، چه ایالتی و چه محلی به این پدیده واکنش نشان می‌دهند.

ما از عبارت دولت کارآفرین برای توصیف نظم جدید استفاده می‌کنیم. شاید این عبارت بسیاری از خوانندگان را متحیر سازد زیرا آنها کارآفرین را فقط و فقط به عنوان مردان و زنان اهل کسب و کار می‌دانند. اما معنای واقعی واژه کارآفرین گسترده‌تر از آن است. در ۱۸۰۰ کارآفرین منابع اقتصادی را از حوزه‌های کم بازده به حوزه‌های پربازده منتقل می‌کند. این تعریف به طور یکسان بخش خصوصی، بخش دولتی و بخش سوم یعنی داوطلبی را شامل می‌شود. وقتی از کارآفرینان دولتی صحبت می‌کنیم منظور، آن دسته از نهادهای بخش عمومی است که همواره از منابع خود به شیوه‌های نو استفاده می‌کنند تا کارایی و ثمربخشی خود را بیشتر کنند. ناکامی اصلی امروز دولت‌ها از نوع ابزار است نه از جنس هدف (اوزبورن، ۱۳۸۹، ۱۷). «به هر روی، ایده‌های بخش خصوصی از دهه ۹۰ بر تفکرات مرتبط با تحول در بخش دولتی اثرگذار بوده است» (استیون وان دوال^۹ و همکاران، ۲۰۱۱: ۱۹۰). در هر صورت «تصویر منفی

2. Shockley et al.

3. Gore

4. Osborne & Gaebler

5. Zahra & Hansen

6. Bellone & Goerle

7. Cullen & Cushma

8. Lewis

1. Steven Van de Walle et al.

1. Reinventing government

مهم آن بسترسازی و ایجاد مشاغل مولد و درآمدزای کشور، کاهش فاصله با کشورهای نوظهور و صنعتی و ارتقای موقعیت بین‌المللی ایران است و برای نیل به آن رشد اقتصادی سالانه ۵/۸ درصد، سرمایه‌گذاری ۱۱ درصد، کاهش نرخ بیکاری به میزان ۷ درصد و تورم حدود ۵ درصد طراحی شده و پیش‌نیاز آن رشد بهره‌وری به میزان ۴/۴ درصد در سال است.

بر این اساس محورهای برنامه چهارم توسعه به شرح زیر تعیین شده است ۱- بستر سازی برای رشد سریع اقتصادی ۲- تعامل فعال با اقتصاد جهانی و قابلیت‌پذیری اقتصادی ۳- توسعه مبتنی بر دانایی ۴- توسعه پایدار (توسعه با ملاحظات زیست محیطی) ۵- ارتقای سلامت، بهبود زندگی و امنیت انسانی ۶- امنیت ملی ۷- توسعه امور قضایی ۸- توسعه فرهنگی ۹- نوسازی دولت و ارتقای اثربخشی فعالیت‌های آن.

باید توجه داشت که در عصر نوین هر روز که از زندگی می‌گذرد روزی از دست رفته برای همیشه است. اگر به ضرب آهنگ پدید آمدن و عرضه کالاها و خدمات تازه و شتاب و بی‌آرامی تحولات تکنولوژیک - در عرصه‌هایی چون فناوری اطلاعات، مهندسی ژنتیک و بیوتکنولوژی، نانو تکنولوژی - دقت کنیم، معنای روزهای رفته برایمان شفاف‌تر می‌شود.

از دیدگاه سیستماتیک این تحولات دنیا را به یک سیستم باز تبدیل کرده که در آن همه چیز به هم مرتبط و وابسته است تا جایی که مسائل اقتصادی یک نقطه نه تنها در محیط اجتماعی و سیاسی پیرامون خود، بلکه بر جوامع دورتر از خود و الگوهای رفتاری (سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی) اثر می‌گذارد. در این سیستم بارز تعامل و مرادده بین

سیستم‌های فرعی به سرعت اتفاق می‌افتد. اما اگر ضرب آهنگ این فعل و انفعال بین دو سیستم فرعی با هم هم‌نواخت نشود، فاصله‌ها بیشتر می‌شود. این فاصله تنها به تولید ناخالص داخلی مربوط نمی‌شود بلکه بر واپس ماندگی سیستم فرعی منفعل در آموزش و پرورش، علوم، فناوری، بهره‌وری و استانداردهای زندگی اثر می‌گذارد. همه این احتمالات به عنوان اختلالی در جریان عملکرد دولت ظاهر می‌شود و ضرورت پژوهشی با پیشنهاد راهکارهای اصلاحی را متذکر می‌گردد. این امر به وضوح نیاز غفلت شده به یک دولت خلاق و مبتکر را در مسیر ارتقاء رفاه عمومی متذکر می‌گردد.

«در واقع، کارآفرینی به عنوان مفهومی مبتنی بر نوآوری،

شهروندان از دولت و اداره امور عمومی ممکن است نتیجه شیوه اجرای وظایف این سازمان‌ها باشد» (زارع و همکاران، ۱۳۹۵: ۳۳).

امروزه آهسته و آرام، دور از چشم توده مردم نوع تازه‌ای از موسسه‌های عمومی سر بر می‌کشند. این سازمان‌های نوظهور سازمان‌هایی ناب نامتمرکز و نوآور هستند. آن‌ها نرمش‌پذیر سازش‌پذیر و چالاک در یافتن راه‌های نو به هنگام تغییر شرایط هستند و برای انجام کارها به شیوه‌ای خلاق و ثمربخش از رقابت، حق انتخاب مشتری و دیگر سازوکارهای غیر بوروکراتیک استفاده می‌کنند. دولت کارآفرین برای اداره امور به دنبال راه‌های ثمربخش و کارآمد می‌گردد، خواهان متوقف کردن طرح‌ها و شیوه‌های کهنه است، نوآور و خلاق است و قدرت تخیل قوی دارد، خطرپذیر است، به جای پرهیز از هزینه کردن، وظایف شهری را به وظایفی پول‌ساز تبدیل می‌کند، از گزینه‌های جا افتاده و قدیمی که فقط به دنبال حفظ بقاء و حداقل‌ها است دوری می‌کند، با بخش خصوصی کار می‌کند، به کار خود به طور اصولی به چشم نوعی کسب و کار می‌نگرد، خصوصی‌سازی می‌کند، موجد تاسیسات و کارهای درآمدزا است، بازارمدار است، به سنجش عملکرد اعتقاد دارد، به فکر و کار شایسته پاداش می‌دهد، بیان می‌کند باید کاری کنیم که وضع بهتر شود و از داشتن آرزو آن هم، آرزوهای بزرگ هراس ندارد.

اهمیت توجه به دولت کارآفرین در کشور

آسیب شناسی نظام اداری کشور گویای آن است که این نظام دیوان سالار دچار عوارضی نامطلوب همچون فقدان روحیه مشارکت‌پذیری و مشارکت‌جویی، متمرکزگرایی و انعطاف ناپذیری، کندگی و پریچ و خم بودن انجام امور، غلبه روحیه بی‌اعتنایی نسبت به نتیجه کار، مسئولیت ناپذیری و فرافکنی و بهره‌وری پایین و ناکارآمدی است (الوانی و ریاحی، ۱۳۸۲). نگاهی به آرمان‌های مندرج در چشم انداز بیست ساله و با نگاهی همه جانبه به وضعیت نه چندان مطلوب امروز و امید به آینده، ضرورت هدایت کشور به مسیر صحیح و روز آمده شده توسعه بیشتر احساس می‌شود. این مسیر باید ما را به چشم انداز و نقطه‌های آرمانی ۱۴۰۴ خورشیدی برساند، یعنی به دورنمایی که با توجه به ضرورت‌ها و الزامات آرمان‌های قانون اساسی، تحولات بین‌المللی، فضای نوین اقتصادی جهان و تجربیات علمی و فناوری‌های نو ترسیم شده و نقطه آرمانی این دورنما تبدیل جمهوری اسلامی ایران به قدرت اول علمی، اقتصادی، صنعتی و فناوری منطقه است و هدف‌های

ناگزیر شیوه ارزیابی مدیران را عوض کرده است: آیا آن‌ها می‌توانند با هزینه کمتر کارهای بهتر و بیشتر انجام دهند یا خیر. اوزبورن می‌گوید: در ۵ سال گذشته همین طور که در عوالم حاصل از تحولات سازمان‌های دولتی سیر می‌کردیم، کوشیدیم تا عوامل و گرایش‌های اثرگذار بر این دگرگونی‌ها را بشناسیم. از خودمان می‌پرسیدیم صفت مشترک این سازمان‌های نوآور و کارآفرین چیست؟ برای ایجاد این رفتارهای متفاوت چه مشوق‌هایی را عرضه کرده‌اند؟ و در کل چه کرده‌اند - که اگر دولت‌های دیگر همان کار را بکنند - کارآفرینی قاعده می‌شود. و بوروکراسی استثناء؟ پیدا کردن سرنخ مشکل نبود. بیشتر دولت‌های کارآفرین رقابت میان تامین‌کنندگان خدمات را شدت می‌دهند. با انتقال امر نظارت از سازمان بوروکرات به جامعه شهروندان را توان افزا می‌کنند. آن‌ها عملکرد سازمان‌های کارگزار را می‌سنجند اما سنجه آن‌ها میزان نهاده‌ها نیست بلکه میزان ستاده‌هاست.

آن چه آن‌ها را به پیش می‌راند هدف‌ها و رسالت‌های آن‌هاست نه قواعد و مقررات. آن‌ها کارفرمایان خود را مشتری می‌دانند و انواع گزینه‌ها را بر آن‌ها عرضه می‌کنند: فرصت‌گزینش از میان انواع مدارس، انواع برنامه‌های آموزشی و انواع گزینه‌های مسکن. آن‌ها نمی‌گذارند گرفتاری بروز کند نه این‌که پس از بروز مشکلات، خدمات لازم را تامین کنند. همه توشه و توان خود را در راه تولید و درآمد صرف می‌کنند نه اینکه فقط درآمد را خرج کنند. آن‌ها قدرت را توزیع و از مدیریت مشارکتی استقبال می‌کنند. آن‌ها سازوکارهای بازار را بر سازوکارهای بوروکراسی ترجیح می‌دهند. آن‌ها متحصرا در فکر ارائه خدمات نیستند بلکه همه بخش‌ها - خصوصاً دولتی و داوطلب - را به اقدام و شتاب در حل گرفتاری‌های جامعه ترغیب می‌کنند.

«جنبش بازآفرینی دولت که از سوی اوزبورن و گیلبر مطرح گردید، تلاشی است در راستای تغییر فعالیت‌های دولت از یک دیدگاه درون‌نگر به رویکردی نتیجه‌گرا با تاکید بر نیازهای استفاده‌کنندگان» (شجاعی^۴ و همکاران، ۲۰۱۶: ۶۳۴). «به گمان ما این ده اصل که به طور خلاصه در زیر تشریح می‌شود اساس و عامل ناپیدای پیدایش این نوع ظهور دولت است. این‌ها در حکم پرهایی است که چرخ جدید را سرپا نگه می‌دارد. این‌ها با هم مجموعه‌ای یکپارچه را تشکیل می‌دهند، نوع جدیدی از دولت اصول همه گرفتاری‌های ما را برطرف نخواهند کرد، اما تجربه سازمان‌هایی که این اصول را به کار بسته‌اند نشان می‌دهد بیشتر گرفتاری‌های ناشی از

خلاقیت، استقرار سازمان‌ها و فعالیت‌های جدید و نوین، در بازارها، شرکت‌ها، دولت‌ها و دانشگاه‌ها روی می‌دهد» (اسلافت و لزی^۱، ۱۹۹۷: ۲۴). از این رو در این پژوهش تلاش شده است تا به سوال اساسی زیر پاسخ داده شود: «چه سازوکارهایی برای بازآفرینی دولت در راستای تبدیل آن به دولت کارآفرین در کشور وجود دارد؟» برای پاسخ به این سوال، مدل بازآفرینی دولت اوزبورن و گیلبر به عنوان مبنای طراحی مراحل مورد استفاده قرار گرفت تا با استفاده از روش دلفی پاسخ حاصل شود. علت انتخاب این مدل به عنوان مبنای پژوهشی در تحقیق حاضر این بود که آن، تنها مدل موجود در ادبیات بود و هیچ مدل مشابهی در این خصوص تاکنون ارائه نشده است و همچنین در داخل کشور نیز هیچ پژوهش مشابهی با متغیرهای آن حتی در بعدی کوچک‌تر انجام نگردیده است.

مبانی نظری

دولت کارآفرین

در زمان ریاست جمهوری بیل کلینتون^۲ در ایالات متحده و در اوج نارضایتی مردم از دولت و سازمان‌های دولتی که زرمه‌های دولت‌زدایی به گوش می‌رسید، برای تعدیل بوروکراسی روز حاکم بر دولت‌های فدرال، ایالتی و محلی، کمیته‌ای به ریاست الگور معاون کلینتون تشکیل شد. گزارش کمیته پس از بررسی‌های انتقادی نسبت به روش‌های کار دولت و دستیابی به یک سری نتایج منتشر گردید و در ایران نیز در کتابی تحت عنوان نبرد با بوروکراسی وارد بازار شد. دیوید اوزبورن در این کمیته مشاور الگور^۳ بود. بخش عمده آوازه او نیز بدین جهت بود که گرایش حزبی نداشت و به رهبران هر دو حزب دموکرات و جمهوری خواه مشاوره می‌داد.

در آن زمان یک سناتور دموکرات که پس از سه دوره عضویت در سنای آمریکا به فرمانداری ایالت فلوریدا رسیده بود در مراسم ادای سوگند گفت: دولت را از نو خواهم آفرید. در عین حال، فرماندار جمهوری خواه ماساچوست نیز قول داد که دولت کارآفرین تاسیس کند که مشوق رقابت باشد و به نتیجه کار بیش از رعایت مقررات بها دهد. فرماندار جمهوری خواه اوهایو نیز در مراسم آغاز کار خود گفت: دیگر روزگار آن سپری شده است که مقامات دولتی را با میزان هزینه‌ای که برای رفع مشکلات می‌کردند بسنجیم. واقعیات جدید به

1. Slaughter & Leslie
2. Bill Clinton
3. Al Gore

دولت بوروکرات رفع می‌شود» (اوزبورن، ۱۳۸۹: ۳۶).

دولت راهگشا^۱

دولت‌های کارآفرین، فعالیت سیاست‌پردازی (سکان‌داری) را از فعالیت ارائه خدمات (پارو زدن) جدا کرده‌اند. آن‌ها نقش خریدار ماهر را بازی می‌کنند و از تولیدکنندگان مختلف برای اجرای سیاست‌ها استفاده کرده و از حربه «رقابت» میان تأمین‌کنندگان خدمات به نفع مردم بهره‌برداری می‌کنند. در واقع دولت خدمات را واگذاری می‌کند نه سیاست‌گذاری و حکمرانی را که معنای واقعی خصوصی سازی همین است.

دولت رقابت^۲

رقابت همان شاه کلیدی است که قفل نظام بوروکراسی را باز و راه را برای سازمان‌های دولتی هموار می‌کند. اگر بازار ساخت سالم نداشته باشد، رقابت به انحصار تبدیل می‌شود؛ بنابراین چنانچه قرار باشد از رقابت نتیجه درست گرفته شود، باید به درستی هدایت شود. و این کار دولت است.

دولت رسالت محور^۳

عامل حرکت بیشتر سازمان‌های دولتی رسالت نیست، بودجه و مقررات تکلیف آن‌ها را معلوم می‌کند. در حالی که، «در یک سازمان رسالت محور، کارکنان اجازه دارند تا مأموریت سازمانی را از طریق اثربخش‌ترین مسیری که می‌شناسند پیگیری نمایند» (تامپسون و ریکوچی^۴، ۱۹۹۸: ۲۳۱). این در حالی است که از دید راسل و ویسست، بیشتر شهروندان مشارکتی در تحقق امورات دولتی ندارند» (ویتو و کانسلمن^۵، ۲۰۰۰: ۳۱۶).

دولت نتیجه‌گرا^۶

دولت‌های بوروکراتیک بیشتر به جذب منابع (داده) می‌اندیشند و خروجی (ستاده) کار را نمی‌سنجند. دولت نتیجه‌گرا تلاش می‌کند نتیجه نهایی کار را با روش ستاده به داده محاسبه نماید.

دولت مشتری مدار^۷

" امروز واژه شهروند جای خود را به عبارت مشتری داده است، و آن‌ها را بایستی به عنوان مشتریانی واجد تمام حقوق و دسترسی‌ها به خدمات تلقی نمود" (کلارک و نیومن^۸، ۲۰۰۷: ۷۴۰). برای اینکه مردم به عنوان مشتری خواهان استفاده از

خدمات دولت هستند. دولت‌ها بیشتر «مشتری پاران» هستند. حال آن‌که بند ناف بخش خصوصی به مشتری وصل است. «این امر از طریق گوش دادن به گزینه‌های مدنظر مشتریان قابل انجام است (کلاف^۹، ۱۹۹۸: ۸).

دولت کارآفرین^{۱۰} (دخل به جای خرج)

در بیشتر دولت‌ها، به اداره نمودن دارایی‌ها توجه می‌شود و کسی به فکر درآمدزایی نیست. دولت‌ها واژه سود را واژه‌ای مطرود می‌دانند. گرفتن کارمزد از خدمات غیر پایه‌ای دولتی مطمئن‌ترین راه افزایش درآمدهای غیرمالی است که باعث تنظیم تقاضا برای خدمات همگانی می‌شود.

دولت پیشگیر^{۱۱}

توانایی پیش‌بینی و پیشگیری در دولت‌های بوروکراتیک سنت‌گرا ضعیف است. در زمانه‌ای که سرعت دگرگونی در پدیده‌ها بسیار است ندیدن آینده نقیصه‌ای مرگبار است. پیش‌بینی کردن آینده یک موضوع است و تصمیم‌گیری بر پایه دور اندیشی، موضوعی دیگر. شماره فزاینده‌ای از نهاده‌های دولتی با به کارگیری یکی از قواعد بخش خصوصی، موسوم به «برنامه‌ریزی راهبردی»، در این راه کوشیده‌اند.

دولت نامتمرکز^{۱۲}

امروز با گسترش اطلاعات و آگاهی کارکنان از یک سو و سرعت تحولات از سوی دیگر، زمانی برای منظر ماندن وجود ندارد تا اطلاعات و تصمیم‌گیری‌ها از زنجیره فرماندهی بالا رود و پایین بیاید. در چنین شرایطی رهبران کارآفرین به طور غریزی به روش «نامتمرکز» متوسل می‌شوند و «کارکنان» را بیش‌تر در تصمیم‌گیری‌ها شریک می‌کنند.

دولت بازارگرا^{۱۳}

بهترین روش اداره کردن کشور «تعیین ساختار بازار» است. اگر دولت بتواند انگیزه‌هایی پدید آورد که بر میلیون‌ها تصمیمی که در بازار گرفته می‌شود اثر بگذارد، این اثر هزاران بار بیشتر از تأمین مالی برنامه‌هاست.

دولت متعلق به جامعه^{۱۴}

با ایجاد حس اعتماد به نفس در شهروندان، امور به خود آن‌ها که اشتیاق بیشتری دارند واگذار می‌شود تا با ایجاد حس

1. Catalytic Governme
2. Competitive Government
3. Mission-Driven Government
4. Thompson and Riccucci
5. Vito & kunselman
6. Results-Oriented Government
7. Customer-Driven Government
8. Clarke & Newman

9. Kellough
10. Enterprising government
11. Anticipatory Government
12. Decentralized Government
13. Market Oriented Government
14. Community-Owned Government

یا یک سوال است و رسیدن به اجماع گروهی از طریق یک مجموعه از چپ‌نش پرسشنامه‌ای با حفظ گمنامی پاسخ‌دهنده‌ها و بازخورد نظرات به اعضای گروه است (احمدی، ۱۳۸۹).

تشکیل پانل علمی پژوهش

روش انتخابی برای گزینش اعضای دلفی به صورت غیراحتمالی (یعنی بر اساس قضاوت انسانی و تحت تاثیر اصلاحات و علایق) بود و در عین حال از نوع قصدی که در آن نمونه براساس قضاوت شخصی یا اهداف مطالعه انتخاب می‌شود.

در این تحقیق، تعداد اعضای دلفی ۳۰ نفر بود که به صورت زیر توزیع شده بودند:

جدول شماره ۱. تعداد تفکیکی اعضاء خبرگان دلفی

تحصیلات	علمی	اداری	جمع
ارشد	—	۱۳	۱۳
دکتری	۱۳	۱	۱۴
دانشجوی دکتری	۲	۱	۳
جمع کل	۱۵	۱۵	۳۰

مبنای طراحی تئوریک پژوهش کتاب بازآفرینی دولت بود که شامل نتایج کلی تحقیقات ۵ ساله اوزبورن و گیبلر با شرحی جامع از ۱۰ اصل گفته شده به همراه بعدها و شاخص‌ها و مثال‌ها و موارد کاربردی و مصداقی بود. این ۱۰ متغیر عیناً پس از استخراج ابعاد اصلی (به تعداد ۲۶ بعد) در قالب پرسشنامه‌ای مبتنی بر طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای و شامل سؤالات باز و بسته ارائه گردید. رویه کار بدین صورت آغاز گردید که در ابتدا یک سوال به صورت کلی به صورت زیر گنجانده شد: "به نظر شما هر یک از بعدهای زیر تا چه اندازه‌ای در ایجاد دولت کارآفرین در کشور موثر می‌باشد؟" سؤالات بسته برای ابعاد اصلی داده شده و برای تأیید یا رد آنها استفاده شد و در سؤالات باز از پاسخ دهندگان خواسته شد تا اگر متغیر یا بعد دیگری مد نظر دارند در قسمت‌های مشخص شده بنویسند. از این پیشنهادات در مرحله بعدی استفاده شد.

در پایان دور اول، امتیازات هر کدام از بعدها در کنار میانگین، انحراف معیار و ضریب توافق کندال محاسبه شد. در این مرحله ۳ مورد از متغیرها بر مبنای معیار میانگین ۴ حذف و ۳ مورد از متغیرهای پیشنهادی وارد مدل گردید. این ۳

مالکیت در آنها، خروج از بوروکراسی‌های دست و پاگیر در کنار کاهش هزینه‌ها و افزایش کیفیت خدمات تسهیل گردد. در هر حال، به اعتقاد اوزبورن و گیبلر اندیشه بازآفرینی دولت بایستی به عنوان یک مدل برای امروز و فردای جهان مدنظر قرار گیرد (تات کی، ۲۰۰۲: ۴۳۶). در عین حال، این اصول ده‌گانه با وجود دارا بودن یک روایی تئوریک، «قابلیت اجرایی‌شان به آن آسانی که نظریه‌پردازان می‌پندارند نیست» (ویلیامز، ۲۰۰۰: ۵۳۱).

روش شناسی تحقیق

روش شناسی به این سؤالات پاسخ می‌دهد: چگونه می‌توان در مورد جهان معرفت به دست آورد؟ چگونه می‌توان حدود دانسته‌های انسان در مورد حقیقت راتشخیص داد؟ (علی احمدی و دیگران، ۱۳۸۶: ۱۷).

این مطالعه از نظر کاربردی تحقیق بنیادی است برای این‌که با هدف دستیابی به دانش جدید در قالب مبانی یک پدیده بدون در نظر گرفتن کابر خاصی انجام می‌پذیرد. در عین حال، و از نظر هدف، یک پژوهش توصیفی در قالب پیمایشی می‌باشد. که از آن برای بررسی توزیع ویژگی‌های یک جامعه آماری استفاده می‌شود و در اجرای آن از فن دلفی^۳ بهره گرفته شده است. تحقیق توصیفی علاوه بر پژوهش پیمایشی شامل پژوهش همبستگی، اقدام پژوهی، بررسی موردی و پس رویدادی نیز می‌باشد.

«دلفی نام روشی در تحقیق علمی است که اولین بار در اواخر دهه ۱۹۵۰ توسط کمپانی رند برای بررسی علمی نظرات کارشناسان در پروژه دفاعی ارتش ایالات متحده طراحی و توسعه یافت و از نیمه دهه ۱۹۶۰ به بعد به عنوان یک روش مهم علمی شناخته شد و اکنون برای طیف گسترده‌ای از سؤالات آینده محور و پیچیده و در طیف گسترده‌ای از زمینه‌ها و رشته‌ها استفاده می‌شود» (احمدی، ۱۳۸۹: ۱۰۰).

اساساً دلفی، نامی داده شده به یک سری فرایند است که جهت ابراز و اصلاح نظرات یک گروه - که معمولاً متخصصان هستند - به کار می‌رود. این روش با این هدف ابداع شده است که حداکثر استفاده از نظرات گروهی به عمل آمده، مخالفت و ناسازگاری را به حداقل برساند (پاشایی زاد، ۱۳۸۶: ۶۳). «دلفی رویکرد یا روشی سیستماتیک در تحقیق برای استخراج نظرات یک گروه از متخصصان در مورد یک موضوع

1. Tat-Kei
2. Williams

متغیر از میان نزدیک به ۳۰ متغیر پیشنهادی پانل‌ها و پس از تعدیل و قیاس با ۱۰ متغیر اولیه و حذف موارد مشابه و تقریباً هم معنا و مشورت علمی به صورت مصاحبه با اعضای پانل‌ها با اجماع اکثریت اعضای انتخاب و وارد ادامه تحقیق گردید. مجموع متغیرهای این مرحله نیز ۱۰ متغیر بود اما ابعاد یا مؤلفه‌ها پس از حذف و اضافه شدن تعدادی، کلاً ۲۷ مورد گردید. در عین حال در این مرحله شاخص‌هایی نیز برای ابعاد تعریف گردید که تعداد آن‌ها مجموعاً ۹۱ مورد بود. نهایتاً این مرحله نیز به مانند مرحله قبلی با طیف لیکرت اما صرفاً به صورت سؤالات بسته اجرا و در انتها ۲ مورد دیگر از متغیرها و ۲۴ مورد از شاخص‌ها حذف و پرسشنامه جدید با ۸ متغیر و ۶۷ شاخص به صورت زیر طراحی گردید:

جدول شماره ۲. توزیع متغیرهای مدل نهایی

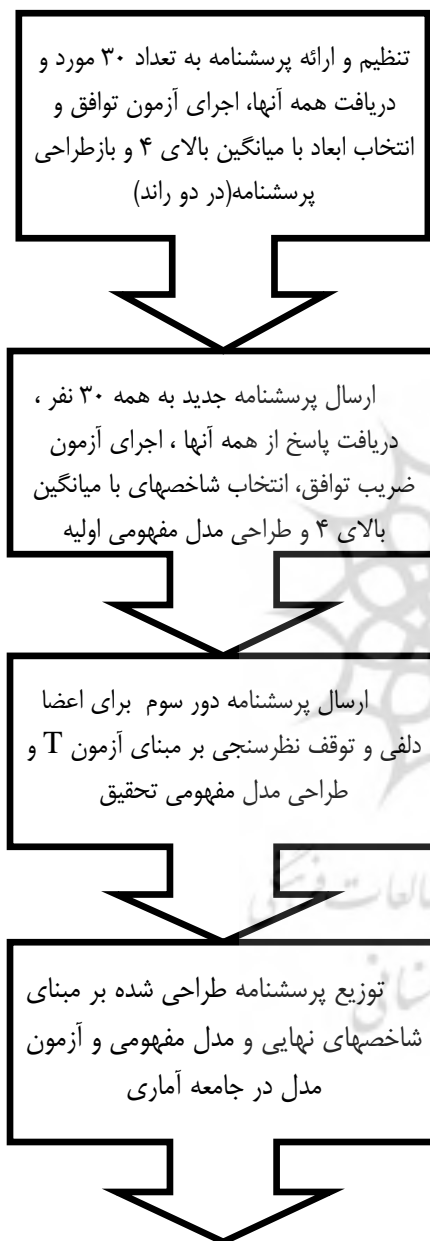
متغیرهای اولیه تأیید شده	متغیرهای پیشنهادی تأیید شده	شاخص‌های اولیه تأیید شده	شاخص‌های پیشنهادی تأیید شده
۵	۳	۳۷	۳۰
۸		۶۷	

در مرحله سوم از دلفی با کنار نهادن ۲۴ شاخص حذف شده از فرایند تحقیق، پرسشنامه جدید شامل ۶۷ متغیر تأیید شده مجدداً به اعضای دلفی ارائه و بدون تغییر معنادر در میانگین‌ها برای طراحی مدل مفهومی نهایی گردید.

یافته‌ها

این تحقیق در چهار دور به انجام رسید که به ذکر نتایج و یافته‌های نهایی اکتفا می‌گردد. نرم افزار به کار رفته در این مرحله ورژن ۲۲ SPSS بوده و نتایج در جداول ۱ تا ۹ ارائه شده است.

جمع بندی دلفی: پس از اجرای دور سوم دلفی و در سنجش تفاوت بین میانگین شاخص‌ها در دو مرحله بر اساس آزمون t مشخص گردید که تفاوت معناداری از نظر میانگین‌ها وجود ندارد و بنابراین لزومی به تکرار مجدد نظرسنجی از خبرگان منطقیاً وجود نداشت. در زیر مراحل اجرای دلفی در تحقیق حاضر به صورت یک نمودار ارائه شده است:



نمودار شماره ۱. مراحل انجام تحقیق

تشکیل گروه خبرگان به تعداد ۳۰ نفر(۱۵ عضو هیات علمی و ۱۵ مدیر اجرایی)

جدول شماره ۳. نتایج تحلیلی دور اول دلفی

ابعاد دولت کارآفرین	تعداد	میانگین	تفاوت	ابعاد دولت کارآفرین	تعداد	میانگین	تفاوت
کوچک سازی	۳۰	۳/۹۶	۱/۷۶	تسهیل مراحل خواسته‌های شهروندان	۲۹	۴/۵۵	۱/۵۷
خصوصی سازی	۳۰	۳/۹۶	۱/۸۸	شفاف بودن بدنه دولت برای مردم	۳۰	۴/۶۳	۱/۸۰
ایجاد فرصت همیاری با دولت	۳۰	۴/۲۰	۱/۶۶	تجمع خدمات عمومی در مکانیزم واحد	۲۹	۳/۴۸	۱/۹۸
زمینه مالکیت مردم در حکومت	۳۰	۴/۳۶	۱/۷۶	گرفتن کارمزد برای خدمات	۳۰	۳/۵۰	۱
واگذاری تصدی	۲۹	۳/۸۹	۱/۹۷	سرمایه گذاری دولتی به امید بازده	۲۹	۳/۶۵	۱/۹۳
مناقصه	۲۹	۳/۶۲	۱/۸۶	تعیین کمیسیون آینده نگری	۲۹	۴/۵۱	۱/۶۸
مقاطعه کاری	۲۸	۳/۲۱	۱/۸۳	برنامه ریزی راهبردی	۳۰	۴/۷۰	۱/۴۶
حذف قوانین و مقررات دست و پاگیر	۲۹	۴/۷۵	۱/۵۱	ایجاد کمیته های همفکری مدیران با کارکنان	۲۹	۴/۴۸	۱/۶۸
تنظیم بودجه بر اساس ماموریت	۲۹	۴/۲۰	۱/۸۶	کاهش تعداد سطوح مدیران میانی	۲۹	۳/۴۸	۱/۸۷
تحول در کارگزینی مقرراتی	۳۰	۴/۲۶	۱/۶۹	ترویج کار تیمی	۳۰	۴/۶۶	۱/۶۰
پرداخت بر اساس عملکرد	۳۰	۴/۴۶	۱/۶۲	تنظیم عرضه و تقاضای بازار	۳۰	۴/۳۶	۱/۶۶
مدیریت معطوف به عملکرد	۲۹	۳/۵۵	۱/۷۳	در دسترس قراردادن اطلاعات عرضه کنندگان برای مشتریان	۲۹	۳/۵۸	۱/۷۳
بودجه نویسی بر اساس نتیجه	۲۹	۴/۲۰	۱/۹۰	تنظیم قواعد رفتاری و انتظامی بازار	۲۹	۴/۳۷	۱/۷۲

جدول شماره ۴. آزمون آماری ضریب توافق کندال

	دور اول	دور دوم	دور سوم
تعداد	۲۷	۲۳	۱۳
ضریب توافق کندال	۰/۳۱	۰/۳۳	۰/۳۶
درجه آزادی	۲۵	۹۰	۶۶
عدد معنی داری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

جدول شماره ۵. نتایج تحلیلی مراحل ۲ و ۳

شاخص‌های دولت کارآفرین	دور دوم				دور سوم			
	تعداد	میانگین	انحراف معیار	رتبه میانگین	تعداد	میانگین	انحراف معیار	رتبه میانگین
تشکیل جمعیت‌های سازمان یافته خدمات	۳۰	۴/۵۶	۰/۵۰	۳۲/۸۲	۳۰	۴/۵۶	۰/۵۰	۳۲/۷۷
زمینه سازی سازمان‌های محلی و مردمی	۳۰	۴/۴۳	۰/۶۷	۲۸/۵۴	۳۰	۴/۵۰	۰/۵۷	۳۵/۴۲
برگزاری رفراندوم‌های ملی	۳۰	۴/۳۶	۰/۸۰	۳۰/۰۶	۲۹	۴/۴۱	۰/۷۳	۲۹/۷۷
پایبندی به تعهدات	۳۰	۴/۸۰	۰/۴۰	۳۹/۶۶	۳۰	۴/۸۰	۰/۴۰	۴۰/۱۵
احترام به مردم	۳۰	۴/۷۳	۰/۴۴	۳۷/۷۲	۳۰	۴/۷۳	۰/۴۴	۳۷/۸۱
داشتن صداقت ارتباطی	۳۰	۴/۷۳	۰/۴۴	۳۷/۸۰	۳۰	۴/۷۳	۰/۴۴	۴۰/۳۸
در دسترس مردم بودن	۳۰	۴/۷۰	۰/۵۳	۳۷/۸۰	۳۰	۴/۷۰	۰/۴۶	۴۰/۳۸
پاسخگویی	۲۹	۴/۷۹	۰/۴۹	۴۰/۹۴	۳۰	۴/۷۳	۰/۴۴	۳۷/۶۳
تعیین کف عرضه	۳۰	۴/۲۰	۰/۸۰	۲۵/۱۸	۲۹	۴/۲۴	۰/۶۳	۲۲/۴۲
تثبیت قدرت خرید مردم	۳۰	۴/۳۶	۰/۹۲	۲۹/۸۰	۳۰	۴/۵۰	۰/۵۷	۳۰/۰۸
زمینه سازی برای عرضه کنندگان خصوصی	۳۰	۴/۰۶	۰/۹۴	۲۱/۱۲	۳۰	۴/۲۰	۰/۷۶	۲۰/۳۱
وضع مکانیزم‌های عرضه و تقاضا	۳۰	۴/۱۳	۰/۷۳	۱۹/۸۶	۳۰	۴/۱۶	۰/۶۴	۱۷/۳۵
وضع قوانین گوشمالی	۲۹	۴	۰/۹۴	۲۴/۲۰	۲۸	۴/۲۸	۰/۷۶	۲۷/۷۷
وضع قوانین تشویقی	۳۰	۴/۳۰	۰/۷۰	۲۵/۷۲	۲۹	۴/۳۱	۰/۶۶	۲۲/۴۲
استفاده از قانون تاریخ دار	۳۰	۴/۲۰	۰/۷۶	۲۲/۰۴	۲۹	۴/۲۷	۰/۷۵	۲۰/۱۹
حذف قوانین قدیمی هنگام وضع قوانین نو	۳۰	۴/۳۰	۰/۷۰	۲۵/۷۲	۳۰	۴/۳۰	۰/۷۰	۱۳/۶۲
تعیین کمیسیون بازنگری فعالیت‌های منسوخ	۳۰	۴/۲۶	۰/۷۸	۲۹/۵۰	۳۰	۴/۲۶	۰/۷۸	۳۱/۳۵
منعطف سازی هزینه کرد ردیف‌های بودجه	۳۰	۴/۱۶	۰/۸۷	۲۷/۸۰	۳۰	۴/۲۳	۰/۶۲	۲۶/۰۸
حذف سالانه ردیف‌های بودجه غیر لازم	۳۰	۴/۳۶	۰/۸۰	۲۸/۳۰	۲۹	۴/۴۸	۰/۶۳	۳۱/۳۰
پرداخت، تعلیق و ترفیع مبتنی بر عملکرد	۳۰	۴/۷۶	۰/۵۶	۳۹/۹۸	۳۰	۴/۷۶	۰/۵۶	۴۰/۳۸
تماس با شهروند و نظرپرسی از جامعه	۳۰	۴/۴۰	۰/۷۲	۳۱/۰۶	۳۰	۴/۴۳	۰/۶۲	۲۳/۶۵
ایجاد انجمن‌های شهروندان	۳۰	۴/۳۳	۰/۷۱	۲۶/۴۲	۳۰	۴/۳۳	۰/۵۴	۱۷/۶۵
ارائه آموزش خدمت به شهروندان برای خدمتگزاران	۳۰	۴/۳۶	۰/۶۱	۲۵/۵۶	۳۰	۴/۴۳	۰/۵۰	۲۰/۰۰
ارائه حق انتخاب خدمتگزاران به مردم	۳۰	۴/۳۶	۰/۹۶	۳۳/۱۶	۳۰	۴/۴۰	۰/۷۷	۲۶/۲۷
واگذاری اختیار کنترل و مهار منابع به مردم	۳۰	۴/۳۶	۰/۹۹	۳۴/۱۲	۳۰	۴/۴۳	۰/۸۱	۳۳/۸۸
مدیریت کیفیت فراگیر (انتخاب نوع خدمات)	۲۹	۴/۲۴	۰/۷۸	۲۴/۶۶	۲۹	۴/۲۴	۰/۷۸	۲۰/۲۳
معرفی واضح سازمان	۳۰	۴/۳۳	۰/۶۶	۲۸/۴۰	۳۰	۴/۳۶	۰/۵۵	۲۲/۵۴
شفاف سازی نحوه ارتباط با سازمان	۳۰	۴/۶۶	۰/۴۷	۳۹/۳۶	۳۰	۴/۶۶	۰/۴۷	۴۰/۱۵
ارائه خدمت بر مبنای شاخص‌های استاندارد	۳۰	۴/۶۰	۰/۶۷	۳۸/۹۸	۳۰	۴/۶۰	۰/۶۷	۴۲/۷۳
رعایت حقوق مراجعین	۳۰	۴/۵۰	۰/۷۷	۳۶/۴۰	۳۰	۴/۵۶	۰/۶۲	۳۶/۵۴
دریافت بازخورد و رسیدگی به شکایات	۲۹	۴/۸۲	۰/۵۳	۴۱/۷۴	۲۹	۴/۸۲	۰/۵۳	۴۲/۷۳
نظرپرسی از کارکنان	۲۹	۴/۶۵	۰/۷۲	۳۹/۵۴	۲۸	۴/۶۷	۰/۶۱	۴۰/۱۵
تلاش برای شکوفاسازی استعداد کارکنان	۳۰	۴/۶۳	۰/۷۱	۳۷/۷۸	۲۹	۴/۶۵	۰/۶۶	۴۰/۱۵
ارزشیابی ۳۶۰ درجه	۳۰	۴/۳۰	۰/۷۴	۲۶/۰۸	۳۰	۴/۳۳	۰/۷۵	۲۰/۰۰
تیم‌های پروژه‌ای	۲۹	۴/۳۷	۰/۶۷	۲۹/۴۸	۲۹	۴/۳۷	۰/۶۷	۲۰/۰۰
گروه‌های ضربت (میان بخشی)	۲۹	۴/۲۷	۰/۷۵	۲۵/۴۸	۲۹	۴/۲۷	۰/۷۵	۱۷/۶۹

حلقه های کیفیت	۲۹	۴/۴۴	۰/۶۳	۳۱/۲۲	۳۰	۴/۴۳	۰/۵۶	۲۲/۵۴
نفی سلطه و جبر حکومتی	۳۰	۴/۶۳	۰/۶۱	۳۶/۶۲	۲۹	۴/۶۵	۰/۶۱	۳۷/۸۵
نفی استفاده شخصی از امکانات حکومتی	۳۰	۴/۶۶	۰/۶۰	۳۹/۵۰	۳۰	۴/۷۰	۰/۵۹	۴۲/۷۳
مسئولیت پذیری در قبال حفظ بیت المال	۳۰	۴/۶۶	۰/۸۰	۴۱/۱۴	۲۹	۴/۶۸	۰/۸۰	۴۲/۷۳
پاسخگویی به مردم در عرصه مسئولیتی	۲۹	۴/۶۸	۰/۶۶	۳۹/۵۸	۲۹	۴/۶۸	۰/۶۶	۴۲/۷۳
ارزیابی نامحسوس	۳۰	۴/۳۰	۰/۹۵	۳۱/۲۸	۳۰	۴/۴۰	۰/۸۱	۳۵/۳۵
نرم خوبی	۳۰	۴/۲۶	۰/۸۲	۲۸/۲۸	۳۰	۴/۳۰	۰/۷۹	۳۵/۵۰
پرهیز از دوباره کاری	۳۰	۴/۵۰	۰/۷۷	۳۵/۵۸	۳۰	۴/۶۳	۰/۵۵	۳۷/۸۸
داشتن انضباط کاری	۳۰	۴/۷۶	۰/۵۰	۴۲/۳۴	۳۰	۴/۷۶	۰/۵۰	۴۱/۵۰
آزاداندیشی	۳۰	۴/۶۶	۰/۵۴	۴۰/۲۸	۳۰	۴/۶۶	۰/۵۴	۳۷/۸۱
داشتن نیت الهی	۳۰	۴/۶۶	۰/۷۱	۴۱/۲۶	۳۰	۴/۶۶	۰/۷۱	۳۷/۸۵
اعتماد و توکل به کمک الهی	۳۰	۴/۷۰	۰/۵۹	۴۰/۳۴	۳۰	۴/۷۰	۰/۵۹	۳۹/۹۲
داشتن تقوای الهی	۳۰	۴/۶۳	۰/۷۱	۴۰/۳۶	۳۰	۴/۶۳	۰/۷۱	۴۲/۷۳
دشمن شناسی	۳۰	۴/۲۰	۰/۹۹	۳۱/۲۸	۳۰	۴/۲۰	۰/۹۹	۳۷/۱۵
دوری از اختلافات	۲۹	۴/۶۵	۰/۶۱	۳۹/۷۸	۲۹	۴/۶۵	۰/۶۱	۴۰/۳۸
به کارگیری نگاه نقادانه	۳۰	۴/۶۰	۰/۶۷	۴۱/۵۲	۲۹	۴/۶۵	۰/۵۵	۴۲/۷۳
اعتماد به توان خویشتن	۳۰	۴/۶۳	۰/۷۱	۴۰/۶۴	۲۹	۴/۷۵	۰/۵۱	۴۲/۷۳
عزم راسخ (توان)	۳۰	۴/۶۰	۰/۶۷	۳۷/۵۶	۳۰	۴/۶۳	۰/۶۱	۴۰/۱۹
شوق خدمت (تمایل)	۳۰	۴/۶۳	۰/۷۱	۳۸/۴۶	۳۰	۴/۶۶	۰/۶۰	۴۲/۷۳
حرکت مبتنی بر علم	۳۰	۴/۵۶	۰/۶۷	۳۷/۴۴	۳۰	۴/۵۶	۰/۶۲	۳۷/۸۵
استفاده از تمام ظرفیتها	۳۰	۴/۵۶	۰/۶۲	۳۸/۰۴	۲۹	۴/۶۲	۰/۴۹	۴/۱۹
حضور مردمی (عزم ملی)	۳۰	۴/۶۰	۰/۶۷	۳۸/۱۲	۳۰	۴/۶۶	۰/۴۷	۳۷/۷۳
ساده زیستی مسؤولان	۳۰	۴/۳۰	۰/۸۳	۳۲/۴۲	۳۰	۴/۳۰	۰/۷۹	۳۷/۸۸
مقابله با ظلم به مردم	۳۰	۴/۷۳	۰/۶۳	۴۲/۷۰	۳۰	۴/۷۳	۰/۵۸	۴۴/۸۱
کاهش شکاف طبقاتی	۳۰	۴/۴۶	۰/۷۳	۳۲/۷۲	۳۰	۴/۵۰	۰/۵۷	۳۷/۳۸
از بین بردن فقر	۳۰	۴/۷۳	۰/۶۳	۳۹/۶۶	۳۰	۴/۷۶	۰/۵۶	۴۴/۸۱
تعدیل ثروت	۳۰	۴/۳۶	۰/۹۲	۲۹/۸۶	۳۰	۴/۳۶	۰/۹۲	۳۷/۳۸
ایجاد رفاه برای همه	۳۰	۴/۶۰	۰/۶۲	۳۵/۸۲	۳۰	۴/۶۳	۰/۶۱	۴۲/۷۳
پرورش همه جانبه استعدادهای افراد	۲۹	۴/۵۵	۰/۷۸	۳۵/۷۲	۲۹	۴/۵۸	۰/۷۳	۳۷/۸۸
شایسته سالاری در تفویض مسئولیتها	۳۰	۴/۶۶	۰/۵۴	۳۹/۰۲	۳۰	۴/۷۰	۰/۵۳	۳۷/۶۲
تامین استقلال و آزادی مردم	۲۹	۴/۶۵	۰/۴۸	۳۷/۴۰	۲۹	۴/۶۸	۰/۴۷	۳۷/۶۹

جدول شماره ۶. مقایسه میان میانگین‌های مراحل ۲ و ۳ بر مبنای آزمون T

شاخص‌های دولت کارآفرین	عدد معنی داری / ۰.۰۵-۰.۰۱	درجه آزادی	مقدار T	شاخص‌های دولت کارآفرین	عدد معنی داری / ۰.۰۵-۰.۰۱	درجه آزادی	مقدار T
تشکیل جمعیت‌های سازمان یافته خدمات	۱	۵۸	۰	تیم‌های پروژه‌ای	۱	۵۶	۰
زمینه‌سازی سازمان‌های محلی و مردمی	/۶۸۲	۵۸	-/۴۱۱	گروه‌های ضربت (میان بخشی)	۱	۵۷	۰
برگزاری رفراندوم‌های ملی	/۸۱۵	۵۷	-/۲۳۵	حلقه‌های کیفیت	۰/۹۲۴	۵۷	-/۰۹
پایبندی به تعهدات	۱	۵۸	۰	نفی سلطه و جبر حکومتی	۰/۸۹۲	۵۷	-/۱۳
احترام به مردم	۱	۵۸	۰	نفی استفاده شخصی از امکانات حکومت	۰/۸۳۱	۵۸	-/۲۱
داشتن صداقت ارتباطی	۱	۵۸	۰	مسئولیت‌پذیری در قبال بیت‌المال	۰/۹۱۳	۵۷	-/۱۱
در دسترس مردم بودن	۱	۵۸	۰	پاسخگویی به مردم در عرصه مسئولیتی	۱	۵۶	۰
پاسخگویی	/۶۲۸	۵۷	/۴۸۷	ارزیابی نامحسوس	۰/۶۶۴	۵۸	-/۴۳
تعیین کف عرضه	/۸۲۷	۵۷	-/۲۲۰	نرم خوبی	۰/۸۷۴	۵۸	-/۱۵
تثبیت قدرت خرید مردم	۰/۵۰۶	۵۸	-/۶۷۰	پرهیز از دوباره کاری	۰/۴۴۸	۵۸	-/۷۶
زمینه‌سازی برای عرضه کنندگان بخش خصوصی	۰/۵۵۰	۵۸	-/۶۰۲	داشتن انضباط کاری	۱	۵۸	۰
وضع مکانیزم‌های عرضه و تقاضا	۰/۸۵۲	۵۸	-/۱۸۷	آزاداندیشی	۱	۵۸	۰
وضع قوانین گوشمالی	۰/۲۱۰	۵۶	-/۱۲۶	داشتن نیت الهی	۱	۵۸	۰
وضع قوانین تشویقی	۰/۹۵۴	۵۷	-/۰۵	اعتماد و توکل به کمک الهی	۱	۵۸	۰
استفاده از قانون تاریخ دار	۰/۷۰۱	۵۷	-/۳۸	داشتن تقوای الهی	۱	۵۸	۰
حذف قوانین قدیمی هنگام وضع قوانین نو	۱	۵۸	۰	دشمن‌شناسی	۱	۵۸	۰
تعیین کمیسیون بازنگری فعالیت‌های منسوخ	۱	۵۸	۰	دوری از اختلافات	۱	۵۸	۰
منعطف‌سازی هزینه ردیف‌های بودجه	۰/۷۳۶	۵۸	-/۳۴	بکارگیری نگاه نقادانه	۰/۷۳۲	۵۶	-/۳۴
حذف سالانه ردیف‌های بودجه غیرلازم	۰/۵۴۱	۵۷	-/۶۱	اعتماد به توان خویشتن	۰/۴۴۲	۵۷	-/۷۷
پرداخت، تعلیق و ترفیع مبتنی بر عملکرد	۱	۵۸	۰	عزم راسخ (توان)	۰/۸۴۲	۵۷	-/۲۰
تماس با شهروند و نظرسنجی از جامعه	۰/۸۴۹	۵۸	-/۱۹	شوق خدمت (تمایل)	۰/۸۲۷	۵۸	-/۱۹
ایجاد انجمن‌های شهروندان	۱	۵۸	۰	حرکت مبتنی بر علم	۱	۵۸	۰
آموزش خدمت به شهروندان برای خدمتگزاران	۰/۶۴۸	۵۸	-/۴۵	استفاده از تمام ظرفیت‌ها	۰/۷۱۴	۵۸	-/۳۶
حق انتخاب خدمتگزاران به مردم	۰/۸۸۳	۵۸	-/۱۴	حضور مردمی (عزم ملی)	۰/۶۶۱	۵۷	-/۴۴
واگذاری کنترل و مهار منابع به مردم	۰/۷۷۸	۵۶	-/۲۸	ساده‌زیستی مسوولان	۱	۵۸	۰
مدیریت کیفیت فراگیر (انتخاب خدمات)	۱	۵۶	۰	مقابله با ظلم به مردم	۱	۵۸	۰
معرفی واضح سازمان	۰/۸۳۳	۵۸	-/۲۱	کاهش شکاف طبقاتی	۰/۸۴۵	۵۸	-/۱۹
شفاف‌سازی نحوه ارتباط با سازمان	۱	۵۸	۰	از بین بردن فقر	۰/۸۳۲	۵۸	-/۲۱
خدمت بر مبنای شاخص‌های استاندارد	۱	۵۸	۰	تعدیل ثروت	۱	۵۸	۰
رعایت حقوق مراجعین	۰/۷۱۶	۵۶	-/۳۶	ایجاد رفاه برای همه	۰/۸۳۵	۵۸	-/۲۰
دریافت بازخورد و رسیدگی به شکایات	۱	۵۵	۰	پرورش همه جانبه استعداد‌های افراد	۰/۸۶۳	۵۶	-/۱۷
نظرسنجی از کارکنان	۰/۸۹۵	۵۷	-/۱۳	شایسته‌سالاری در تفویض مسوولیت‌ها	۰/۸۱۲	۵۸	-/۲۳
تلاش برای شکوفایی استعداد کارکنان	۰/۹۰۴	۵۸	-/۱۲	تامین استقلال و آزادی مردم	۰/۷۸۴	۵۶	-/۲۷
ارزشیابی ۳۶۰ درجه	۰/۸۶۵	۵۶	-/۱۷				

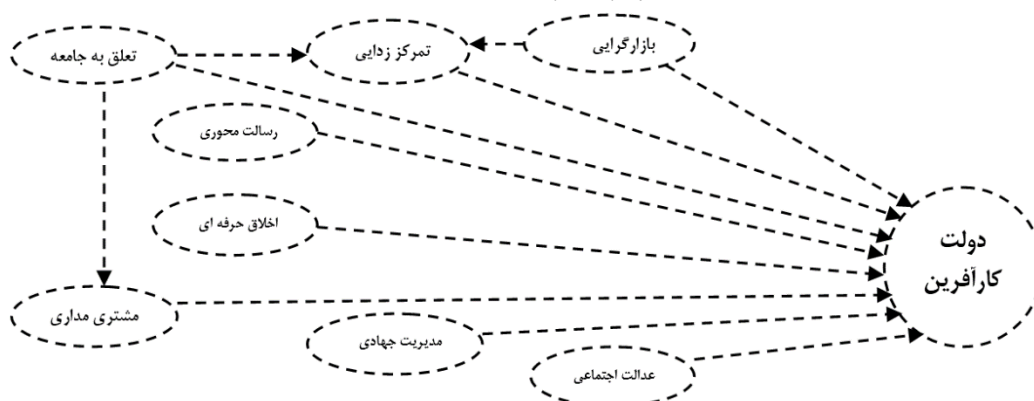
کناری‌شان در داخل یک بعد و امکان نداشتن توزیع آن‌ها در داخل سایر ابعاد، از ادامه تحقیق کنار گذاشته شدند.

نکته: ۴ شاخص روش دلفی، ایجاد صندوق اندوخته، بودجه ریزی معطوف به کیفیت و پرداخت برای بهره‌وری نیز علیرغم این‌که میانگین بالای ۴ داشتند اما به لحاظ حذف شاخص‌های

جدول شماره ۷. چارچوب مفهومی تحقیق

متغیرها	شاخص ها	متغیرها	شاخص ها
تعلق به مردم	زمینه سازی تشکیل سازمان های محلی و مردمی تشکیل جمعیت های سازمان یافته کنترل خدمات برگزاری رفاندوم های ملی پابندی به تعهدات پاسخگویی داشتن صداقت ارتباطی در دسترس مردم بودن احترام به مردم	تعلق به مردم	نظریه های از کارکنان تلاش برای شکوفاسازی استعداد های کارکنان ارزشیابی ۳۶۰ درجه تیم های پروژه ای گروه های ضربت (میان بخشی) حلقه های کیفیت
بازارگرایی	تعیین کف عرضه زمینه سازی برای عرضه کنندگان بخش خصوصی تثبیت قدرت خرید مردم وضع مکانیزم های عرضه و تقاضا وضع قوانین تنبیهی وضع قوانین تشویقی	بازارگرایی	
مشتری مداری	تماس با شهروند و نظریه های از جامعه ایجاد انجمن های شهروندان ارایه آموزش خدمت به شهروندان برای خدمتگزاران ارایه حق انتخاب خدمتگزاران به مردم واگذاری اختیار کنترل و مهار منابع به مردم مدیریت کیفیت فراگیر (انتخاب نوع خدمات) معرفی واضح سازمان شفاف سازی نحوه ارتباط با سازمان ارایه خدمت بر مبنای شاخص های استاندارد رعایت حقوق مراجعین دریافت بازخورد و رسیدگی به شکایات	مشتری مداری	داشتن نیت الهی اعتماد و توکل به کمک الهی داشتن تقوای الهی دشمن شناسی دوری از اختلافات حضور مردمی (عزم ملی) اعتماد به توان خویش عزم راسخ (توان) شوق خدمت (تمایل) حرکت مبتنی بر علم استفاده از تمام ظرفیت ها به کارگیری نگاه نقادانه
انضام اخلاق حرفه ای	نهی سلطه و جبر حکومتی نهی استفاده از امکانات حکومتی برای اهدافی غیر از خدمت به مردم مسئولیت پذیری در قبال حفظ بیت المال آزاداندیشی ارزیابی نامحسوس نرم خویی پرهیز از دوباره کاری داشتن انضباط کاری پاسخگویی به مردم در عرصه مسئولیتی	انضام اخلاق حرفه ای	ساده زیستی مسوولان مقابله با ظلم به مردم کاهش شکاف طبقاتی از بین بردن فقر تعدیل ثروت ایجاد رفاه برای همه پرورش همه جانبه استعداد های افراد شایسته سالاری در تفویض مسوولیت ها تامین استقلال و آزادی مردم

نمودار شماره ۲. مدل مفهومی تحقیق



تحلیل عاملی و تحلیل مسیر و همبستگی متغیرها

برای آزمون مدل مفهومی تحقیق، پرسشنامه ای شامل گزینه‌های سنجش ۶۷ شاخص مورد مطالعه تهیه شد و بر مبنای جدول مورگان، تعداد ۲۳۴ پرسشنامه به صورت حضوری و اینترنتی بین اعضای جامعه مورد مطالعه توزیع گردید. روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده بود که نهایتاً تعداد ۱۷۲ پرسشنامه معتبر جهت تحلیل بدست آمد (۷۳/۵ درصد پرسشنامه‌های توزیعی). که در این میان ۱۴۸ نفر مرد (۸۶ درصد) و ۲۴ نفر زن (۱۴ درصد) بودند. قبل از سنجش روایی و پایایی پرسشنامه تحقیق، بایستی از نرمال بودن داده‌های اطمینان حاصل نمود. برای این منظور از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف در این تحقیق استفاده شده است. اگر مقدار سطح معنی‌داری بدست آمده برای سازه مورد نظر بزرگتر از ۰/۰۵ باشد، حاکی از آن است که توزیع مشاهدات با توزیع نرمال شباهت داشته و از روش‌های پارامتریک برای آزمون این سازه می‌توان استفاده نمود. اگر مقدار سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ باشد، فرض نرمال بودن توزیع مشاهدات رد و بایستی از روش‌های ناپارامتریک برای تحلیل این سازه مورد نظر استفاده نمود.

جدول شماره ۹. آزمون پایایی پرسشنامه تحقیق به تفکیک متغیر

ضریب	تعداد سوالات	متغیرهای پرسشنامه
۰/۸۴	۸	تعلق به مردم
۰/۷۶	۶	بازارگرایی
۰/۷۷	۶	رسالت محوری
۰/۸۱	۱۱	مشتری مداری
۰/۷۴	۶	تمرکززدایی
۰/۸۵	۹	اشاعه اخلاق حرفه ای
۰/۹۰	۱۲	توسعه مدیریت جهادی
۰/۷۹	۹	برقراری عدالت اجتماعی
۰/۷۶	۶۷	کل پرسشنامه

با توجه به نتایج بدست آمده، پایایی پرسشنامه تحقیق برای همه ابعاد پرسشنامه تأیید می‌گردد. چرا که ضرایب آلفای کرونباخ مندرج در جدول از عدد ۰/۶ (ملاک معرفی شده توسط هاینر و همکاران، ۲۰۱۱) بالاتر است و از این نظر پایایی ابعاد شکل دهنده پرسشنامه تحقیق تأیید می‌شود.

جدول شماره ۸. نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف

سؤالات پرسشنامه	n (تعداد نمونه)
	۱۷۲
	۴/۱۶۸ (میانگین)
پارامترهای نرمال	۰/۷۷۲ (انحراف معیار)
بیشترین تفاوت	۰/۲۱۷ (قدر مطلق)
اختلاف	۰/۱۵۳ (مثبت)
	-۰/۲۱۷ (منفی)
آماره کلموگروف-اسمیرنوف	۱/۲۴۶
(سطح معنی داری)	۰/۱۹۰

مدل نهایی تحقیق و شاخص‌های برازش آن

در تحقیق حاضر برای بررسی، تحلیل و برازش مدل تحقیق از الگوی معادلات ساختاری با رویکرد تحلیل مسیر و به کمک نرم افزار لیزرل ۸/۵ استفاده شده است. نتایج این تحلیل با عنوان مدل اصلی در نمودار شماره ۳ ارائه گردیده است.

جدول شماره ۱۰. شاخص‌های برازش مدل تحقیق

شاخص‌ها	نام شاخص	مقدار رضایت بخش	مدل تحقیق	نتیجه آزمون
(X^2/df)	نسبت مجذور کای به درجه آزادی	بزرگ‌تر از ۰/۰۵	۱/۵۹۲	تأیید آزمون
RMSEA	جذر برآورد واریانس خطای تقریب	کوچک‌تر از ۰/۱	۰/۰۱۶	تأیید آزمون
GFI	شاخص برازندگی	بزرگ‌تر از ۰/۹	۰/۹۷	تأیید آزمون
AGFI	شاخص تعدیل شده برازندگی	بزرگ‌تر از ۰/۹	۰/۹۶	تأیید آزمون
NFI	شاخص برازندگی نرم شده	بزرگ‌تر از ۰/۹	۰/۹۷	تأیید آزمون
NNFI	شاخص برازندگی نرم نشده	بزرگ‌تر از ۰/۹	۰/۹۵	تأیید آزمون
CFI	شاخص برازندگی تطبیقی	بزرگ‌تر از ۰/۹	۰/۹۶	تأیید آزمون

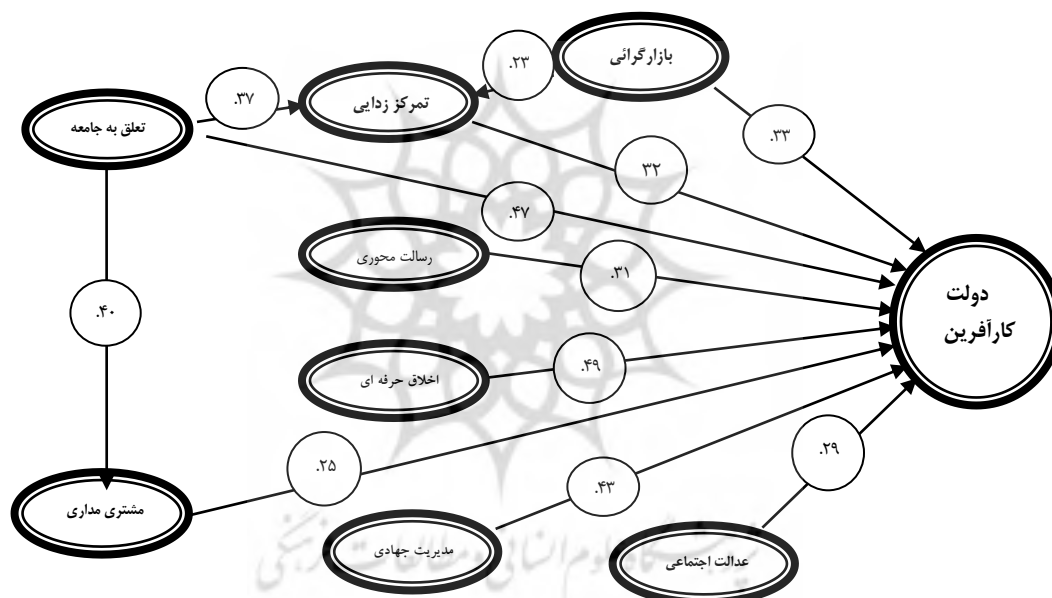
نتایج این جدول حاکی از این است که داده های مربوط به سؤالات پرسشنامه به علت بزرگتر بودن مقدار سطح معنی داری از ۰/۰۵ از توزیع نرمال پیروی می‌کنند. بنابراین تحلیل ها و آزمون های بعدی استفاده شده در این تحقیق بر مبنای آزمون های پارامتریک (با فرض نرمال بودن توزیع داده ها) انجام خواهد گرفت.

آزمون پایایی پرسشنامه تحقیق

در جدول زیر، ضریب آلفای کرونباخ به تفکیک ابعاد مرتبط با سؤالات پرسشنامه آورده شده است. همانطوریکه عنوان شد، هر چه شاخص آلفای کرونباخ به ۱ نزدیک تر شود به معنی همبستگی درونی بالاتر و همگن تر بودن پرسش ها خواهد بود.

جدول شماره ۱۱. نتایج آزمون مسیر

نتیجه	سطح معناداری	آماره t	ضریب مسیر استاندارد (β)	مسیر علی	
				به	از
تأیید	۰/۰۰۰۰	۳/۴۴	۰/۳۳	دولت کارآفرین	بازارگرایی
تأیید	۰/۰۰۰۰	۴/۲۱	۰/۳۲	دولت کارآفرین	تمرکز زدایی
تأیید	۰/۰۰۰۰	۳/۸۴	۰/۳۱	دولت کارآفرین	رسالت محوری
تأیید	۰/۰۰۰۰	۴/۴۳	۰/۴۷	دولت کارآفرین	تعلق به جامعه
تأیید	۰/۰۰۰۰	۴/۰۹	۰/۴۹	دولت کارآفرین	اخلاق حرفه ای
تأیید	۰/۰۰۰۰	۲/۵۳	۰/۴۳	دولت کارآفرین	مدیریت جهادی
تأیید	۰/۰۰۰۰	۳/۱۸	۰/۲۹	دولت کارآفرین	عدالت اجتماعی
تأیید	۰/۰۰۰۰	۳/۳۰	۰/۲۵	دولت کارآفرین	مشتری مداری
تأیید	۰/۰۰۰۰	۲/۸۲	۰/۲۳	تمرکز زدایی	بازارگرایی
تأیید	۰/۰۰۰۰	۵/۴۷	۰/۳۷	تمرکز زدایی	تعلق به جامعه
تأیید	۰/۰۰۰۰	۲/۵۰	۰/۴	مشتری مداری	تعلق به جامعه



نمودار شماره ۳. مدل نهایی تحقیق حاضر بر مبنای نتایج آزمون مسیر

آنها معیارهای مشابهی را برای قضاوت درباره اهمیت متغیرها به کار برده اند. میزان مقیاس در توافق کامل برابر یک و در زمان نبود کامل توافق صفر است. درعین حال مقادیرهای بسیار کوچک ضریب کندال برای نمونه های بیش از ۱۰ نفر معنا دار است (رارک و کارول^۱، ۲۰۰۳: ۲۴).

در جدول شماره ۴ دیده می شود که اولاً میزان این ضریب در هر سه مرحله بالای ۳ بوده و نشان از توافقی نسبتاً مناسب میان پاسخ دهندگان است. ثانیاً میزان این عدد در هر مرحله نسبت به مرحله قبل افزایش یافته است.

توضیح جداول و نمودارها

جدول شماره ۳: در این جدول، تحلیل نتایج دوره اول دلفی شامل میانگین و انحراف معیار ارائه و با هایلایت مشخص گردیده است که ابعاد با میانگین کمتر از ۴ حذف گردیده اند. که در اینجا متغیرهای حذف شده ۱۰ مورد از کل ۲۶ مورد است.

جدول شماره ۴: در این جدول مقدار ضریب کندال برای سه دور دلفی ارائه شده است. ضریب توافقی کندال (W) برای تعیین درجه هماهنگی و توافق بین افراد بر روی شاخصها و متغیرهای مورد سوال به کار می رود. این مقیاس مخصوصاً در مطالعات مرتبط با بررسی دیدگاههای متخصصین سودمند است و نشان می دهد که

جدول شماره ۸ گزارش شده است. همان‌طور که دیده می‌شود، اکثر شاخص‌های برانزنگی استخراج شده از نرم افزار نشان دهنده برآزش خوب داده‌ها در مدل می‌باشد.

جدول شماره ۱۱: در این جدول نتایج مربوط به آزمون مسیر یعنی آزمون رابطه میان متغیرهای مدل مفهومی ارائه شده است. با استفاده از این نتایج مدل نهایی تحقیق طراحی گردیده است.

نمودار شماره ۲: در این نمودار مدل مفهومی اولیه حاصل از ۳ دور مطالعه دلفی ارائه گردیده است. این مدل بعد از حذف ۵ متغیر مربوط به مدل اولیه دولت کارآفرین و افزوده شدن ۳ متغیر پیشنهادی خبرگان به دست آمده است. لازم به ذکر است که روابط درونی نشان داده شده در این مدل میان متغیرها از دل ادبیات تحقیقی حاصل شده و میزان و جهت تأییدی این روابط که مبنای طراحی مدل تحقیقی می‌باشد، پس از تحلیل عاملی و آزمون همبستگی‌ها حاصل و نتایج در جدول شماره ۱۱ ارائه گردیده است. نتیجه این آزمون‌ها نشان دهنده تأیید همه مسیرهای مدل مفهومی می‌باشد.

نمودار شماره ۳: این نمودار نشان دهنده مدل نهایی تحقیق می‌باشد که بر مبنای نتایج حاصل از تحلیل مسیر حاصل گردیده است.

بحث و نتیجه‌گیری

از ده متغیری که در شروع کار و در پرسشنامه اول مطرح شده بود، پس از انجام ۳ دور نظرسنجی دلفی، ۵ متغیر حذف گردید و در عین حال از طریق پاسخ‌های باز خبرگان، ۳ متغیر پس از تأیید در دوره‌های دوم و سوم به عنوان متغیرهای بومی دولت کارآفرین در کنار ۵ متغیر باقی مانده مدل نهایی را شکل دادند. برای این ۸ متغیر مجموعاً ۶۷ شاخص تعریف و تأیید نهایی شدند که ۳۷ مورد مربوط به ۵ متغیر باقی مانده از مدل اولیه و پیش فرض و ۳۰ شاخص نیز مربوط به ۳ متغیر بومی بودند.

۳۷ شاخص مربوط به ۵ متغیر مدل اصلی عیناً از کتاب بازآفرینی دولت که شامل نتایج کامل تحقیقات اوزبورن و گیبلر است استخراج گردید. اما شاخص‌های بومی پیشنهادی خبرگان به صورت توزیعی زیر استخراج شدند:

۱. از ۹ شاخص مربوط به متغیر اشاعه اخلاق حرفه‌ای، ۴ شاخص برای بعد ترویج مسئولیت‌پذیری از نهج‌البلاغه و ۵ شاخص برای بعد رعایت بعد‌های اخلاقی از قرآن کریم.

۲. هر ۱۲ شاخص مربوط به متغیر توسعه مدیریت جهادی که در ۴ بعد خدامحوری، بصیرت، خودباوری و اقدام عملیاتی تقسیم شده بودند از دیدگاه‌های مقام معظم رهبری (سایت Khamenei.ir).

۳. هر ۹ شاخص مربوط به متغیر برقراری عدالت اجتماعی (ایران‌نژاد و دیگران، ۱۳۹۱) که در ۳ بعد عدالت‌سیاستی، عدالت اقتصادی و

جدول شماره ۵: در این جدول نتایج تحلیلی (میانگین و انحراف معیار و رتبه بندی فریدمن از میانگین شاخص‌ها) دوره‌های دوم و سوم دلفی ارائه شده است که برای اختصار در ارائه گزارش، آمار متغیرهایی که حد نصاب میانگین‌شان کمتر از ۴ بوده و بالطبع حذف گردیده‌اند ارائه نشده است. از مجموع ۹۱ شاخص ارائه شده در ابتدای دور دوم، ۲۴ مورد حذف و ۶۷ مورد دور سوم گردیدند.

جدول شماره ۶: در این جدول مقایسه میان میانگین‌های مراحل ۲ و ۳ بر مبنای آزمون t ارائه شده است. آزمون t، آزمون است که برای مقایسه میانگین دو جامعه استفاده می‌گردد. در اینجا «با توجه به این که t های محاسبه شده، کوچکتر از t های جدول در سطح ۰/۰۵ است، بنابراین نتیجه می‌گیریم که بین میانگین‌های دو جامعه تفاوت معناداری وجود ندارد» (دلاور، ۱۳۸۴) و بنابراین مراحل دلفی متوقف و مدل مفهومی پژوهش طراحی شد. در نمودار شماره ۲، نمودار مفهومی تحقیق ارائه شده است.

جدول شماره ۷: در این جدول متغیرهای نهایی تحقیق به همراه شاخص‌های تأیید شده برای هر یک در قالب چارچوب مفهومی تحقیق جهت تنویر بهتر مساله ارائه شده است

نمودار شماره ۱: در این نمودار مراحل انجام تحقیق حاضر از تنظیم پرسشنامه اولیه تا آزمون مدل به دست آمده ذکر شده است که می‌تواند به عنوان راهنمای طراحی ذهنی برای مطالعه مفید باشد.

جدول شماره ۸: در این جدول نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای اطمینان از نرمال بودن داده‌های تحقیق ارائه شده است. نتایج این جدول حاکی از این است که داده‌های مربوط به سؤالات پرسشنامه به علت بزرگتر بودن مقدار سطح معنی‌داری از ۰/۰۵ از توزیع نرمال پیروی می‌کنند از این رو، تحلیل‌ها و آزمون‌های بعدی استفاده شده در این تحقیق بر مبنای آزمون‌های پارامتریک (با فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها) انجام خواهد گرفت.

جدول شماره ۹: در این جدول نتایج آزمون پایایی پرسشنامه تحقیق به تفکیک متغیر به کمک ضریب آلفای کرونباخ ارائه شده است. با توجه به این نتایج، ضرایب آلفای کرونباخ مندرج در جدول از عدد ۰/۶ ملاک معرفی شده توسط (هایر و همکاران، ۲۰۱۱)، بالاتر است و از این نظر پایایی ابعاد شکل دهنده پرسشنامه تحقیق تأیید می‌شود.

جدول شماره ۱۰: برای برآزش مدل، با استفاده از نرم افزار لیزرل از شاخص‌های شناخته شده برآزش مانند شاخص برآزش مقایسه‌ای (CFI)، شاخص نرم شده برانزنگی (NFI)، شاخص نرم نشده برانزنگی (NNFI)، شاخص برانزنگی فزاینده (IFI)، شاخص نیکویی برآزش (GFI)، شاخص تعدیل شده نیکویی برآزش (AGFI)، استفاده شده است. نتایج بدست آمده از حل آن در

کمیت‌های همفکری مدیران با کارکنان، در سازه توسعه مدیریت جهادی، بیشترین میانگین مربوط به بعد بصیرت، در سازه برقراری عدالت اجتماعی، بیشترین میانگین مربوط به بعد عدالت حقوقی است.

در تحلیل مقایسه‌ای تحقیق حاضر در داخل کشور بایستی به کار پژوهشی (الوانی و همکاران، ۱۳۹۰) اشاره کرد. در این پژوهش الگوی هم‌افزای کارآفرینی در بخش دولتی معرفی شده است که شامل سه بعد کلی اثرگذار بر کارآفرینی دولتی یعنی فرد، گروه و سازمان است. بعد سازمانی این مدل به لحاظ دارا بودن متغیرهایی چون مشارکت شهروندان، مسائل مالی، چندگانگی اهداف و قابلیت‌های مناسبی برای تطبیق با کار تحقیقی حاضر دارد. البته پژوهش‌های دیگری نیز در داخل کشور در ارتباط با این موضوع انجام شده است که برای نمونه می‌توان به ارائه چارچوب تحلیل - ادراکی از کارآفرینی دولتی (سمیعی پاقعه، ۱۳۹۱)، الگوی کارآفرینی سازمانی در بخش دولتی ایران (حق شناس و همکاران، ۱۳۸۶)، مدیریت‌گرایی در سازمان‌های دولتی ایران (فقیهی و همکاران، ۱۳۸۵) اشاره کرد.

در تحلیل کلی، ۳ متغیر پیشنهادی خبرگان با عناوین اشاعه اخلاق حرفه‌ای، توسعه مدیریت جهادی و برقراری عدالت اجتماعی به عنوان متغیرهای بومی بخشی از ساختار مدل نهایی را شکل می‌دهند. شاخص‌های ۳۰ گانه طرح شده برای این متغیرها، ریشه در باورها و نیز مسائل و مشکلات ملموس مردم میهن‌مان دارد. در عین حال ۵ متغیر حذف نشده از مدل با عناوین تعلق به مردم، بازارگرایی، رسالت محوری، نتیجه‌گرایی و تمرکز زدایی که از سوی خبرگان به عنوان متغیرهایی با قابلیت به کارگیری در فرایندهای مدیریتی کشور تکمیل کننده ۳ متغیر یاد شده هستند در کنار هم یک چارچوب مناسب و کاربردی را شکل می‌دهند که می‌تواند به عنوان منبعی برای طرح‌های عملی و نیز تحقیقی در کشور به کار گرفته شود.

در آزمون تحلیل مسیر، کلا ۱۱ مسیر تعریف شده در مدل مفهومی مورد سنجش قرار گرفت که از این تعداد، ۸ مسیر بین متغیرهای ۸ گانه نهایی با متغیر دولت کارآفرین و ۳ مسیر نیز بین خود متغیرهای مستقل برقرار بود و همان‌گونه که در جدول شماره ۸ دیده می‌شود هر ۱۱ مسیر تأیید گردید.

محدودیت‌های پژوهش

درانجام هر تحقیقی طبیعتاً مسائل و مشکلاتی بروز می‌کند که ممکن است باعث ایجاد وقفه در روند آن، طولانی‌تر شدن تحقیق و... گردد. این پژوهش نیز دور از وادی مشکلات یادشده نبوده است که به اختصار به چند نمونه از آنها اشاره می‌شود:

کمبود منابع اطلاعاتی به ویژه در داخل کشور: شاید دلیل این مساله را بتوان با این مطلب توضیح داد که به علت گسترده و بنیادی بودن

عدالت حقوقی توزیع شده بودند از اندیشه حضرت امام خمینی (ره). نکته: در مورد ۵ متغیر اولیه مربوط به مدل اصلی، ابعادی نیز به شرح زیر از جواب‌های باز خبرگان به عنوان ابعاد بومی طرح و مورد سنجش در مراحل دلفی قرار گرفت:

برای متغیر تعلق به مردم، بعد اعتمادسازی عمومی که ۵ شاخص (الوانی و دیگران، ۱۳۸۰) برای آن تعریف گردید و برای متغیر مشتری مداری، بعد تکریم ارباب رجوع که ۵ شاخص (رونق، ۱۳۸۸) نیز برای آن استخراج گردید.

نکاتی در رابطه با کمیت‌های آماری مربوط به مدل نهایی با در نظر گرفتن بار عاملی به صورت زیر قابل طرح است. لازم به ذکر است که هرچه بار یک شاخص در یک عامل بیشتر باشد باید در هنگام تفسیر وزن بیشتری به آن شاخص داد (هومن، ۱۳۸۴). در این آزمون سطح معنی داری ۹۵ درصد در نظر گرفته شده و بار عاملی هر متغیر در شکل استاندارد شده بیان می‌گردد. در این سطح اطمینان، برای شاخص‌هایی که T بزرگتر از $1/96$ داشته باشند، قابل قبول و معنی دار است.

۱. بهترین بار عاملی در بین کلیه شاخص‌ها (۶۷ شاخص) مربوط به شاخص زمینه‌سازی برای عرضه‌کنندگان بخش خصوصی (مربوط به متغیر بازارگرایی) و شاخص تعیین کمیسیون بازرنگری فعالیت‌های منسوخ (مربوط به متغیر رسالت محوری) با بار عاملی $0/85$ می‌باشد

۲. شاخص وضع قوانین تشویقی (مربوط به متغیر بازارگرایی) با بار عاملی $0/66$ بدترین بار عاملی را در بین کلیه شاخص‌ها دارا می‌باشند.

در کل با توجه به کمترین بار عاملی با عدد $0/66$ بایستی اذعان نمود که همه شاخص‌ها از درجه اهمیت بالایی برای جامعه آماری برخوردار هستند.

۳. از بعد میانگین‌های حاصله بایستی اشاره کرد که میانگین همه عوامل بالاتر از ۴ می‌باشد و در میان سازه‌های مدل تحقیق، بالاترین میانگین مربوط به سازه توسعه مدیریت جهادی با میانگین $4/32$ و پس از آن سازه توجه به خواست شهروندان با میانگین $4/30$ قرار دارد. همچنین از دید نمونه مورد مطالعه، در سازه تعلق به مردم، بیشترین میانگین مربوط به بعد اعتمادسازی عمومی، در سازه بازارگرایی بیشترین میانگین مربوط به بعد تنظیم قواعد رفتاری و انتظامی بازار، در سازه توجه به ماموریت‌ها، بیشترین میانگین مربوط به بعد تنظیم بودجه بر اساس ماموریت، در سازه توجه به خواست شهروندان، بیشترین میانگین مربوط به بعد آسان سازی مراحل انجام خواست‌های شهروندان، در سازه تمرکززدایی، بیشترین میانگین مربوط به بعد ایجاد کمیته‌های همفکری مدیران با کارکنان، در سازه اشاعه اخلاق حرفه‌ای بیشترین میانگین مربوط به بعد ایجاد

شده در تحقیق اخیر (مدیریت جهادی، اخلاق حرفه‌ای و عدالت اجتماعی) به عنوان یک تیتر جداگانه پژوهشی.

۲. اجرای همسان تحقیق حاضر در سایر مناطق کشور به جهت تأیید، ارتقاء قابلیت تعمیم‌دهی آن و نیز تدوین یک مدل جامع بومی در کشور.

۳. تطبیق هر یک از ابعاد و شاخص‌های نهایی مدل با شاخص‌های موجود در متون دینی به جهت طراحی یک مدل بومی - اسلامی.

۴. در ارتباط با میانگین ابعاد:

- توجه به تقویت و ارتقاء ابعاد بصیرت و اقدام عملیاتی از متغیر مدیریت جهادی.

- تامین شرایط بهبود بعد آسان سازی مراحل انجام خواست‌های شهروندان و بعد شفافیت بدنه دولت برای مردم از متغیر مشتری‌مداری.

- بسترسازی برای اعمال بعد تنظیم بودجه بر اساس مأموریت از متغیر رسالت محوری.

۵. در ارتباط با بار عاملی شاخص‌ها:

- بسترسازی برای تقویت شاخص زمینه‌سازی برای عرضه کنندگان بخش خصوصی از متغیر بازارگرایی.

- زمینه‌سازی برای اعمال شاخص تعیین کمیسیون بازنگاری فعالیت‌های منسوخ از متغیر رسالت محوری.

حیطه مطلب که تنها می‌توان با یک فعالیت ملی آن را به انجام رساند انرژی و جرات نزدیک شدن برای انجام آن و بالطبع تولید محصولات و متون علمی هنوز صرف آن نگشته است.

تعدد و پراکندگی زیاد تعداد فرمانداری‌ها در استان آذربایجان شرقی: این مساله از طریق ایجاد تردهای زیاد باعث تحلیل زمان، انرژی و هزینه فراوان گردید.

عدم پاسخ دهی به موقع اعضا به ویژه پانل اداری به سؤالات: به دلیل اینکه بیشتر افراد گروه یادشده از رده‌های بالای سلسله مراتب اداری مانند مدیران کل بودند و طبیعتاً درگیری‌های شغلی و مأموریتی زیادی را بر عهده داشتند بروز نمود.

قابلیت پایین تعمیم نتایج: به دلیل اینکه این فعالیت پژوهشی در چارچوب فضای اداری تنها یک استان کشور انجام گرفت، علیرغم دارا بودن برخی نکات کاربردی شامل برخی نتایج منحصر به منطقه ناشی از تفاوت‌های فرهنگ اداری نیز بود. پژوهش حاضر با اشراف بر این موضوع، ادعای بزرگ‌تری جز زمینه‌سازی برای شروع دست یازیدن به این نوع تفکر در خصوص باز طراحی ساختار دولت ندارد.

پیشنهادات

در کنار پیشنهاداتی که برای سازمان‌های شامل در جریان تحقیق ارائه گردید، چند مورد پیشنهاد پژوهشی نیز که به لحاظ محدودیت در زمان، انرژی و هزینه کافی و نیز مشکلات ساختاری موجود در فضای ساختاری کشور امکان انجام نیافتند به صورت زیر برای پژوهشگران آینده ارائه می‌گردد:

۱. بررسی مشروح و موردی هر یک از ابعاد سه گانه جدید شناسایی

منابع

احمدی، نسیمه (۱۳۸۹). معرفی و نقد روش دلفی، علوم اجتماعی، شماره ۲۲، ۱۰۸ - ۱۰۰.

الوانی، سیدمهدی؛ محمدی الیاس، قنبر؛ خنیفر، حسین؛ جندقی، غلامرضا و وکیلی، یوسف (۱۳۹۰)، کارآفرینی در بخش عمومی، رویکرد هم‌افزایی، پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال چهارم، شماره دوازدهم، ۵-۲۸.

الوانی، سیدمهدی؛ ریاحی، بهروز (۱۳۸۲). نظریه نوین مدیریت کیفیت جامع در بخش دولتی ایران، تحول اداری، شماره ۴۱ و ۴۲، ۴۴ - ۲۶.

الوانی، سیدمهدی؛ دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۰). مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، ویژه نامه مدیریت دولتی، شماره ۵۵، ۲۷ - ۵. ایران‌نژاد و دیگران (۱۳۹۱). عدالت اجتماعی در اندیشه سیاسی امام خمینی(ره)، مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران، شماره اول،

۱۳۵ - ۱۱۵.

ایزدی فرد و دیگران (۱۳۸۹). مسئولیت‌پذیری کارگزاران و مدیران سال دوم، از دیدگاه امام علی (ع) باتاکید بر بعد های اخلاق حرفه‌ای، پژوهشنامه علمی، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، شماره دوم، ۲۰ - ۱.

پاشایی‌زاد، حسین (۱۳۸۶). نگاهی اجمالی به روش دلفی، پیک نور، سال ششم، شماره دوم، ۸۹ - ۶۳.

دلاور، علی (۱۳۸۴). احتمالات و آمار کاربردی در روان شناسی و علوم تربیتی، تهران: انتشارات رشد، ۲۸۸.

اوزبورن، دیوید (۱۳۸۹). بازآفرینی دولت، چاپ دوم، مترجم فضل اله امینی، تهران: نشر فرا.

حق شناس و دیگران (۱۳۸۶). الگوی کارآفرینی سازمانی در بخش دولتی ایران، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال دوم، شماره ۸، ۷۳ - ۳۱.

روشهای تحقیق، تهران: انتشارات تولید دانش.
 فقیهی و دیگران (۱۳۸۵)، مدیریت‌گرایی در سازمان‌های دولتی
 ایران، نشریه کنترلر، سال دوم، شماره ۵ و ۶
 احمدی و دیگران (۱۳۹۲). بدهای اخلاق حرفه‌ای در سازمان با
 الگو گرفتن از مبانی دینی، دوفصلنامه علمی - تخصصی اسلام
 و مدیریت، سال ۲، شماره ۳، ۱۸۰ - ۱۶۱.
 مومنی، منصور (۱۳۸۷). تحلیل‌های آماری با استفاده از SPSS،
 تهران: انتشارات کتاب نو.
 نرگسیان، عباس (۱۳۸۷). نگاهی به سیر تطور مدیریت دولتی،
 فرهنگ مدیریت، سال ششم، شماره هفدهم، ۱۹۵ - ۱۵۷.

رونق، یوسف (۱۳۸۸). طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب
 رجوع در نظام اداری، نشریه منابع انسانی، پژوهشگاه علوم
 انسانی و مطالعات فرهنگی، شماره پنجم، ۲۸ - ۲۳.
 زارع، رضا؛ بهمنی چوب بستی، اکبر؛ فتحی زاده، علیرضا (۱۳۹۵).
 مفهوم پردازی و شناسایی آباد و شاخص‌های دموکراسی
 سازمانی در سازمان‌های بخش عمومی، فصلنامه مدیریت
 سازمان‌های دولتی، سال سوم، شماره ۱۵.
 سمیعی پاقعه؛ رضایی، احمد؛ منتظری، علی اکبر و سمیعی، روح ا...
 (۱۳۹۱)، ارائه چارچوب تحلیلی - ادراکی مناسب از کارآفرینی
 دولتی، نخستین همایش ملی علوم مدیریت نوین، گرگان.
 علی‌احمدی، علیرضا و سعید نهایی، وحید (۱۳۸۶)، توصیفی جامع از

- Management: Challenges for Coordination and Cohesion in European Public Sectors*, Halduskultuur ° Administrative, Culture, 12 (2), 190-209.
- Shojaei, S., Shirvani, A. & Etebarian, A. (2016). Examining Reinventing Government from Opponents Point of View. *International Business Management* 10(5), 633-637.
- Shockley, G. E., Frank, P. M. & Stough, R. R. (2002). *Toward a theory of public sector entrepreneurship*, paper presented at the NCIIA 7th Annual Meeting, Boston, MA.
- Slaugher, S & L. Leslie. (1997). *Academic capitalism; politic, policies and the entrepreneurial university*, Baltimore MD: Johns Hopkins University Press.
- Tat-Kei, H. A. (2002). *Reinventing local governments and the e-government initiative*. *Public Administrative Review*, 62(4), 34° 44.
- Thompson, J. F. & Ricucci, M. N. (1998). *Reinventing Government*. *Annu Rev. Politics Sci*, 1, 231-257.
- Vito, G. F. & Kunselman, j. (2000). *Reinventing government: the views of police middle managers*. *Police Q*, 3, 315-330.
- Williams, D.W. (2000). *Reinventing the proverbs of government*. *Public Administration Rev*, 60, 522-534.
- Zahra, S. A. & Hansen, C. (2000). *Privatization, Entrepreneurship, and global competitiveness in the 21 st century*. *Competitiveness review*, 10(1) , 33-51.
- Andrews, R. & Boyne, G.A. (2009). *Centralization, Organizational Strategy and Public Service Performance*. *Journal of public Administration Researc and Theory*, 19 (1), 57- 80.
- Billone, C. & Goerle, G. (1992). *Reconciling public entrepreneurship and democracy*, *Public Administration Review*, 52(2), 130 - 4.
- Clarke, J. & Newman, J. (2007). *What's in a Name? Labour's Citizen - Consumer and the Remaking of Public Services*. *Cultural Studies* 21 (4), 738-757.
- Cullen, R & Cushman, D. (2000). *Transitions to competitive government: speed, consensus, and performance*. New York: State Univrrsity of New York.
- Ferlie, E., Hartle, j. & Martin, S. (2003). *Changing public service organizations: current perspectives future prospects*, *British Journal of Management*, 14(1), 1-14.
- Gore, A. (1993). *From red tape to results: creating a government that works better and costless*, Washington: Government Printing Office.
- Kellough, J. E, (1998). *The reinventing government movement: A review and critique*. *Public administration Q*, 22, 6-20.
- Lewis, E. (1980). *Public entrepreneurship: toward a theory of bureaucratic power*, Blooming, IN: Indiana University Press.
- Rourke. & Carol. (2003). *Enterprise architecture: using the zachman framework*, Thomson learning Inc, US, 24.
- Osborne, d. & gaebler, T. (1992). *Reinventing government: how the entrepreneurship spirit is transforming the public sector*, reading: Addison-weslei.
- Steven Van de Walle & Gerhard Hammerschmid, (2011). *The Impact of the New Public*



پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی