

## An Analysis of Modern Public Administration in the Context of Policy-Making Cycle (Case Study)

**Mehrdad Bozorginezhad**<sup>1</sup> Ph.D Student, Department of Public Administration, Faculty of Management and Economics, Science and Research Branch of Islamic Azad University, Tehran, Iran.

**Gholamreza Me'marzadeh Tehran**<sup>2</sup> Associate Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management and Economics, Science and Research Branch of Islamic Azad University, Tehran, Iran (Corresponding Author).

**Abolhassan Faghihi**<sup>3</sup> Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management and Economics, Science and Research Branch of Islamic Azad University, Tehran, Iran.

### Abstract

One of the important success factors in public sector organizations is voluntary participation or citizen-centered approach which is emphasized by modern public administration paradigm. The purpose of this research was to introduce the modern public administration paradigm and to emphasize the vital role of modern public administration dimensions as the predisposing factors of citizens' participation in the policy-making cycle of Tehran Municipality. A matrix was made up of modern public administration dimensions and steps of policy-making cycle drawn respectively on the X-axis and Y-axis of the Cartesian coordinate system so that the importance and priority of citizens' participation could be determined at the interception point of the matrix. Then, a conceptual model was developed based on targeted sampling method involving 10 experts and applying fuzzy Delphi technique in two phases and with structured interviews. Besides, 392 questionnaires were distributed among the staff personnel of the municipality, selected through random sampling method. Results show that participation affects policy-making cycle through one-way communication, dialogue and deep conversation in six phases; through social counseling in five phases and through work sharing in three phases. Also, modern public administration dimensions have positive impact on policy-making cycle through the four types of participation, meaning one-way communication, social counseling, dialogue and deep conversation and work sharing.

**Keywords:** Modern Public Administration, Public Policy-making, Public Policy-making Process, Citizen-centered Approach, Citizens' Participation.

1. bozorginejad@tehran.ir

2. govmanagement@srbiau.ac.ir

3. A.faghihi@srbiau.ac.ir

## عنوان مقاله: تحلیل خدمات عمومی نوین در چرخه خطمشی گذاری (مطالعه موردی)

مهرداد بزرگی نژاد<sup>۱</sup> - غلامرضا معمارزاده طهران<sup>۲</sup> -  
ابوالحسن فقیهی<sup>۳</sup>

مقاله پژوهشی

دریافت: ۱۳۹۸/۰۸/۲۲

پذیرش: ۱۳۹۹/۰۱/۲۱

### چکیده:

از عوامل مهم موفقیت سازمان‌های بخش دولتی مشارکت داوطلبانه و شهروندمحوری است که مورد تاکید پارادایم خدمات عمومی نوین است. هدف پژوهش حاضر، معرفی پارادایم خدمات عمومی نوین و تاکید بر نقش حیاتی ابعاد خدمات عمومی نوین به عنوان زمینه‌سازان مشارکت شهروندی در چرخه خطمشی‌گذاری شهرداری تهران است، و ماتریسی متشکل از ابعاد خدمات عمومی نوین در محور X و مراحل چرخه خطمشی‌گذاری در محور Y را با هدف تعیین اهمیت و اولویت انواع مشارکت شهروندی در تلاقی دو محور ماتریس ارائه می‌دهد. در این راستا، الگوی مفهومی بر اساس روش نمونه‌گیری هدفمند توسط ۱۰ خبره مبتنی بر تکنیک دلفی فازی در دو مرحله به صورت مصاحبه ساختاریافته مورد تحلیل قرار می‌گیرد. همچنین، با توزیع ۳۹۲ پرسشنامه در میان کارکنان ستادی شهرداری تهران به روش نمونه‌گیری تصادفی، نتایج تحلیل ما نشان می‌دهد که مشارکت از نوع ارتباط یک‌سویه، و دیالوگ و گفتگوی عمیق در شش مرحله، مشارکت از نوع مشاوره اجتماعی در پنج مرحله، و مشارکت از نوع شراکت کاری در سه مرحله چرخه خطمشی‌گذاری موثر است و ابعاد خدمات عمومی نوین در هر چهار نوع مشارکتی (ارتباط یک‌سویه، مشاوره اجتماعی، دیالوگ و گفتگوی عمیق، و شراکت کاری)، در چرخه خطمشی‌گذاری وضعیت مطلوب ندارند.

**کلیدواژه‌ها:** خدمات عمومی نوین، خطمشی‌گذاری عمومی، فرایند  
خطمشی‌گذاری عمومی، شهروندمحوری، مشارکت  
شهروندان.

۱. دانشجوی دکتری گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.  
bozorginejad@tehran.ir

۲. دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد واحد علوم تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول).  
govmanagement@srbiau.ac.ir

۳. استاد گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.  
A.faghihi@srbiau.ac.ir

## مقدمه

سازمان‌ها همانند حلقه‌های ارتباطی بین فرد و جامعه، از اجزای اصلی بدنه اجتماعی هستند که به منظور طولانی نمودن چرخه حیات خود نیازمند جامعه‌اند (Übuis & Alas, 2009). سازمان‌ها باید ارزش‌های مسئولیت‌پذیری، عدالت، و پاسخگویی در برابر جامعه را مورد توجه قرار دهند و توجه ویژه‌ای به مقوله شهروندمحوری داشته باشند (Beise-Zee, 2011). بی‌توجهی به شهروندمحوری باعث کاهش مشروعیت سیستم و شکست سازمان‌های بخش دولتی در اجتماع می‌شود (Taylor, 2006). بی‌توجهی و فاصله سازمان‌های بخش دولتی از شهروندمحوری، تمرکز صرف مدیران به اهداف سازمانی، و بی‌توجهی آنان به مسائل و پیامدهای اجتماعی سازمان موجب پیدایش فصل جدیدی در مدیریت خط‌مشی‌گذاری عمومی در ادبیات مدیریت دولتی می‌شود که بر رابطه متقابل با شهروند تاکید دارد (الوانی و شریف‌زاده، ۱۳۸۱). بر اساس این، در پارادایم‌های شکل‌گرفته در مدیریت دولتی، پارادایم خدمات عمومی نوین بر شهروندمحوری تمرکز دارد. خدمات عمومی نوین بر ارزش‌های مردم‌سالارانه و شهروندمحوری توسط سازمان‌های بخش دولتی به منظور رسیدن به جامعه مدنی و شهروندان فعال‌تر (Rho, 2013)، و بر دیوان‌سالاری، کارایی، عدالت، پاسخگویی، و مسئولیت توجه دارد (Callahan, 2010).

بر اساس بازبینی انجام‌شده، پژوهش‌های بسیار محدودی در موضوع خدمات عمومی نوین در سطح ملی بر تبیین جایگاه پاسخگویی در پارادایم خدمات عمومی نوین اشاره دارند (احمدی و الوانی، ۱۳۹۴؛ هادی پیکانی و همکاران، ۱۳۹۶؛ مکوندی و رضایی، ۱۳۹۷)، و بر مشارکت شهروندی متمرکز نیستند. علاوه بر آن، در سطح شهرداری (تهران) نیز هیچ پژوهشی در حوزه خدمات عمومی نوین انجام نشده و این شکافی است که در ادبیات ایجاد شده است. یعنی 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 چرخه خط‌مشی‌گذاری مورد بررسی قرار می‌گیرد. در این مورد، شهرداری تهران به عنوان یک موسسه دولتی، بدون توجه به مقوله شهروندمحوری، با چالش‌ها و ناپهنجاری‌های بسیاری در مدیریت شهری مواجه خواهد بود (علیزاده و همکاران، ۱۳۹۲). پس شهروندمحوری می‌تواند تضمین‌کننده اجرای بهینه خط‌مشی‌های مدیریت شهری باشد. بر اساس بررسی‌های صورت‌گرفته، پارادایم خدمات دولتی نوین در شهرداری تهران به

عنوان یک رویکرد جدید مورد توجه قرار نمی‌گیرد و در ادبیات مدیریت حاکم بر آن به عنوان یک الگوی توسعه وارد نمی‌شود. به عبارت دیگر، در راهبرد این رویکرد، دیدگاه شهروندمحور و مشارکت‌جویانه رواج نیافته است. برای مثال، چگونگی مشارکت در شهرداری تهران، سازوکار مشارکت، و موضوع‌های مشارکت مشخص نیست.

در ادامه پژوهش حاضر، ابتدا خدمات عمومی نوین و ابعاد آن معرفی می‌شود. 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 خطمشی گذاری شهرداری تهران ارائه می‌شود. پس از آن، وضعیت موجود شهرداری تهران بر مبنای الگوی ارائه‌شده مورد سنجش قرار می‌گیرد و در نهایت، پیشنهادهایی برای بهبود مشارکت شهروندی با توجه به ابعاد خدمات عمومی نوین در مراحل چرخه خطمشی گذاری ارائه می‌شود.

## مبانی نظری پژوهش

### خدمات عمومی نوین

خدمات عمومی در عصر حاضر به سرعت در حال رشد است و پاسخ سریع به مشکلات پیچیده و در حال رشد مسائل عمومی است که باعث شکل‌گیری پارادایم خدمات عمومی نوین می‌شود (Muliawaty & Muliawaty, 2019). خدمات عمومی نوین به عنوان جایگزین مدیریت دولتی نوین است که توسط آژبورن و گیبلر (۱۹۹۲) معرفی می‌شود. 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 است (Terry, 2005). مدیریت دولتی نوین بر شش محور بازار، بهره‌وری، نبود تمرکز، جهت‌گیری خدمات، پاسخگویی نتایج، و سیاست متمرکز است (Colgan et al., 2016). در این راستا، تب و تاب مدیریت دولتی نوین در اداره‌های دولتی در دهه گذشته رو به سردی دارد. رادشلدنر و لی<sup>۲</sup> (۲۰۱۱)، بیان می‌کنند که در طول دهه گذشته، مدیریت دولتی نوین با بحران‌های ناشی از محدودیت‌ها و معایبش روبه‌روست. موفقیت مدیریت دولتی نوین به ظرفیت‌سازی دولتی بستگی دارد (Brown & Potoski, 2003). نبود توجه کافی به سیاست‌ها، قوانین، و فرهنگ باعث کارایی کمتر از انتظار می‌شود (Ricucci & Thompson, 2008)، قانونگذاری و محدودیت‌های قضایی نادیده گرفته می‌شوند (Reed & Meyer, 2004)، و این امر موجب می‌شود که پاسخگویی مدیریت

1. Osborne & Gaebler
2. Raadschelders & Lee

دولتی نوین به شهروندان و جامعه مدنی کاهش یابد (Romzek & Johnston, 2005). در نتیجه، همان‌طور که مدیریت دولتی نوین جایگزین اداره دولتی سنتی در ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ به عنوان دیدگاه حاکم شد، خدمات عمومی نوین نیز جایگزین مدیریت دولتی نوین گردید (Bryson et al., 2014). در خدمات عمومی نوین، خدمتگزاران عمومی به‌جای نقش خبرگان و کارآفرینان، 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. تاکید این پارادایم بر ایجاد نهادهای عمومی پاسخگو و امانت‌دار است (Callahan, 2010). در این راستا، ویژگی اصلی خدمات عمومی نوین تاکید بر مردم‌سالاری و شهروندمحوری است (Roblek et al., 2020). در واقع، خدمات عمومی نوین به دنبال تسهیم قدرت در تصمیم‌گیری، تشویق و ترغیب استقلال، و خودحاکمیتی شهروندان است و فرایندی برای توسعه و ایجاد منفعت عامه از راه مشارکت شهروندی است (Bryson et al., 2014). این امر به رضایت شهروندان و افزایش اعتماد عمومی منجر می‌شود (Alamsyah, 2019).

### ابعاد خدمات عمومی نوین

پارادایم خدمات عمومی نوین پس از تاکیدهای صرف پست‌مدرنیته به فردگرایی و آثار منفی این فردگرایی مطلق بر اجتماع شکل می‌گیرد و نظریه‌پردازان شهروندی، اجتماع، جامعه مدنی، انسان‌گرایی سازمانی، مدیریت دولتی جدید، و پست‌مدرنیسم به برقراری فضایی کمک می‌کنند که در آن صحبت از یک خدمات دولتی جدید است. با این‌که تفاوت‌های مهمی در این دیدگاه‌ها وجود دارند، مشابهت‌هایی نیز وجود دارد که مجموع دیدگاه‌هایی را که خدمات دولتی جدید می‌نامیم، متمایز می‌کنند (احمدی و احمدی، ۱۳۸۹). ایده‌های اساسی پارادایم خدمات دولتی نوین مشمول خدمت به شهروندان نه به مشتریان، منافع عمومی، ارزشگذاری به شهروندی بیش‌تر از کارآفرینی، تفکر راهبردی، پاسخگو بودن، خدمت کردن نه راهبری کردن، و ارجح به مردم می‌شود (Denhardt & Denhardt, 2015). از این‌رو، ابعاد خدمات عمومی نوین بر اساس ایده‌ها و دیدگاه‌های خدمات عمومی نوین به شرح زیر است.

**دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی:** اگرچه مفهوم دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی در حیطه خدمات و کالاها در ادبیات بازار قرار می‌گیرد، ولی می‌توان از آن در منافع فردی و جمعی شهروندان استفاده نمود. باید دانست که دسترسی به اطلاعات فقط موضوع حق فردی نیست، بلکه یک مسئولیت سیاسی است (Denhardt & Denhardt, 2015).

**انتخاب و توافق محوری:** جامعه از ذی‌نفعان گوناگون تشکیل می‌شود و ضروری است که

میان این ذی‌نفعان در مواقع تعارض منافع میانجی‌گری شود، که این مهم بخشی از مسئولیت دولت است که یک فرایند تصمیم‌گیری را مبتنی بر اجماع و توافق ایجاد نماید، و رابطه یک‌جانبه‌ای را که در آن گروه محدودی سایر مردم را به اطاعت وامی‌دارند، به دوسویه و تعاملانه تبدیل کند تا انتخاب‌های مطلوب برای همه ذی‌نفعان مد نظر قرار گیرد (امیرزاده و برک‌پور، ۱۳۹۷).

**شفافیت:** شفافیت نوعی فراهم کردن شرایطی است که این امکان را به شهروندان می‌دهد که در مورد فرایند تصمیم‌گیری دولت آگاهی یابند. و دولت باید در تصمیم‌گیری همانند اجرای قوانین و خط‌مشی‌ها شفافیت کامل داشته باشد تا تمامی اطلاعات به وسیله رسانه‌ها و مردم به راحتی دسترس‌پذیر و فهم‌پذیر باشند (سردارنیا و شاکری، ۱۳۹۴).

**رسیدگی و جبران:** باید در جامعه سازوکاری برای بیان شکایات و ناراحتی شهروندان، و در صورت لزوم رسیدگی و جبران وجود داشته باشد تا پس از کسب نتایج ارزیابی خط‌مشی‌های اجرایی، نقاط قوت و ضعف مشخص شود، و به فعال شدن برنامه‌های پشتیبانی و در نتیجه، اصلاح خط‌مشی یا حذف آن منجر شود (دانش‌فرد، ۱۳۹۵).

**عدالت و انصاف اجتماعی:** انصاف و فراگیر بودن شامل تضمین حقوق افراد در جهت فرصت‌ها برای بهبود یا نگهداری وضعیت مطلوب آن‌ها به سبکی عادلانه است تا همه تصمیم‌های یک سازمان درون چارچوبی اتخاذ شوند که آینده‌محور باشند (Hill & Hupe, 2014).

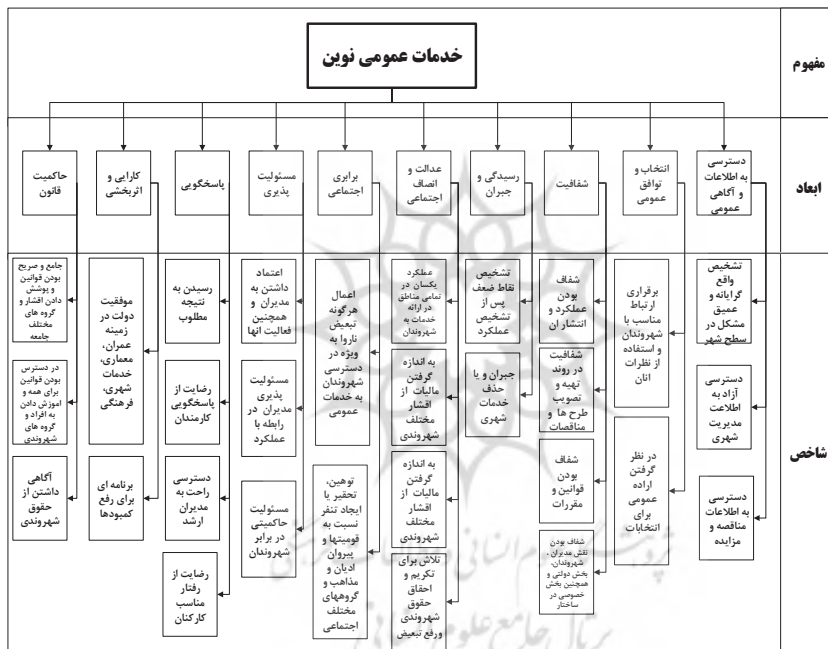
**مسئولیت‌پذیری:** بیانگر مسئولیت سازمان‌های بخش دولتی در قبال شهروندان است. به‌طور معمول، مسئولیت‌پذیری برحسب عمودی و افقی بودن تقسیم‌بندی می‌شود. مسئولیت‌پذیری افقی دلالت بر سازوکارهای درونی موجود در بخش دولتی دارد که شامل روابط رسمی بوده و بر بررسی‌های داخلی متمرکز است، و مسئولیت‌پذیری عمودی یا اجتماعی دولت و شهروندان را با سازوکارهای رسمی و به‌طور شفاف‌تر از راه انتخابات به یکدیگر پیوند می‌دهد (Hill & Hupe, 2014).

**پاسخگویی:** خدمات عمومی نوین مشمول نبود تمرکز در اختیارهای سیاسی سیاستگذاران و در صحنه بودن مدیران دولتی اداره عمومی است که باعث پاسخگویی می‌شود و فرایندهای پاسخگویی را در سیستم خدمات دولتی، به‌ویژه در تفاوت‌های ابعاد پاسخگویی افقی و عمودی تسهیل می‌کند (Bell & Shelman, 2011).

**اثربخشی و کارایی:** فرایندها و نهادها باید نتایجی را ارائه دهند که نیازهای جامعه را در حین استفاده از منابعی که در اختیار دارند، در نظر بگیرند. از این‌رو، مفهوم کارایی مفاهیمی چون موفقیت در زمینه عمران، معماری، خدمات شهری، فرهنگی، و برنامه‌هایی برای رفع کمبودها را مشمول می‌شود (قنبری، ۱۳۹۱).

**حاکمیت قانون:** حاکمیت قانون، به عنوان اجماع گسترده سیاسی است که یک مسئله اساسی ارزشمند بوده 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. برای اجرای بهتر این مسئله باید یک اجرای بی‌غرضانه از قوانین وجود داشته باشد که نیازمند یک نظام قضایی مستقل است (Hill & Hupe, 2014).

بر اساس این، ابعاد و شاخص‌های خدمات عمومی نوین در مدیریت شهری تهران به تشریح نمودار (۱) استخراج می‌شود.



نمودار ۱: ابعاد و شاخص‌های خدمات عمومی نوین

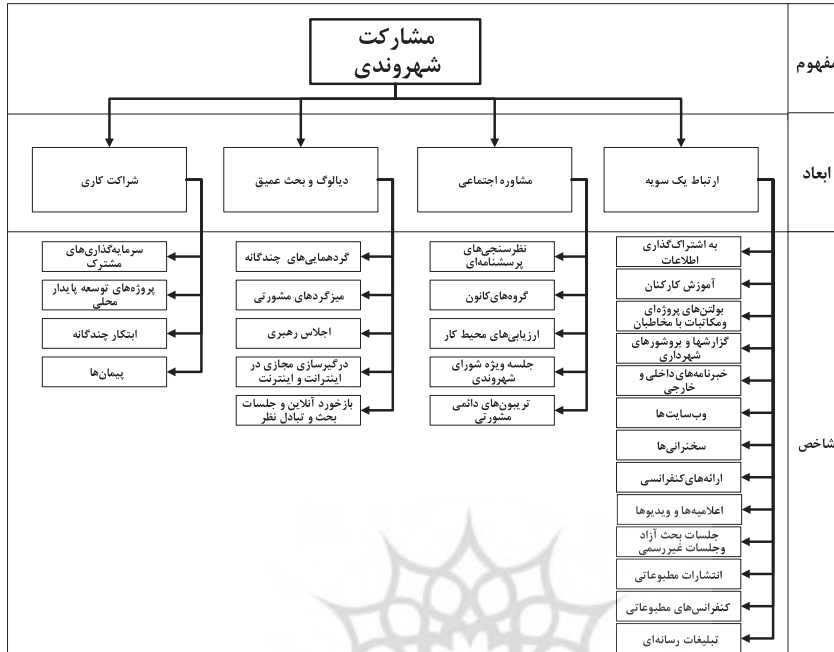
## مشارکت شهروندی

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 تکمیل می‌شود (Strokosch & Osborne, 2020). مدیریت ارتباط با شهروند از مفهوم



مدیریت ارتباط با مشتری در بخش خصوصی و مدیریت دولتی نوین نشأت می‌گیرد. این مفهوم نو در بخش دولتی می‌تواند به افزایش مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها منجر شود، صدای شهروندان باشد و حس تعلق به دولت‌ها را افزایش دهد (مغرب و همکاران، ۱۳۹۷). مشارکت شهروندی، مشارکت تعدادی از عموم مردم در دستور کارگذاری، تصمیم‌گیری، و فعالیت‌های شکل‌گیری خط‌مشی سازمان‌ها یا نهادها به منظور توسعه خط‌مشی است (Gaynor, 2011). اقدامی محلی که شامل برنامه‌ریزی گروه‌های سازمان‌یافته در خدمات و گاهی اوقات مدیریت این خدمات است (Holmes, 2010). فرایندی است که به وسیله آن توجه‌ها، نیازها، و ارزش‌های مردمی در تصمیم‌گیری شرکتی و دولتی مشارکت داده می‌شود (Davis, 2010). همچنین، به عنوان فرایند انتخاب ارزش است، به‌طوری که مردم حق دارند رهبران خود را انتخاب کنند و به آن‌ها اجازه دهند که تصمیم‌های مهمی برای مردم اتخاذ نمایند. در واقع، مشارکت بدان معناست که تصمیم‌گیرندگانی که بر زندگی مردم تاثیرگذار هستند، پیش از اتخاذ تصمیم، گفتگویی با مردم داشته باشند (Chung, 2011). مشارکت شهروندی شامل چهار نوع رفتار می‌شود: اقدام شهروندی از قبیل اعتراض‌ها، سخنرانی، و تبلیغات درگیر ساختن شهروندی از قبیل دادرسی، استماع، و پیمایش شهروندی؛ مشارکت‌گزینه‌ای از قبیل رأی‌گیری و رقابت‌های کاندیداهای سیاسی؛ و مشارکت تعهدی از قبیل پرداخت مالیات و انجام وظایف قضاوتی (Pierce, 2011). پارتریج و همکاران (۲۰۰۵)، با دسته‌بندی انواع رویکردها و تکنیک‌های مشارکت شهروندی به چهار نوع ۱. ارتباط یک‌سویه؛ ۲. مشاوره اجتماعی؛ ۳. دیالوگ/گفتگوی عمیق؛ و ۴. شراکت‌های کاری بیان می‌کنند که مشارکت شهروندی یک اصطلاح عام است که تلاش‌های دولت را برای درک و درگیر کردن شهروندان در فعالیت‌ها و تصمیم‌گیری‌ها مورد پوشش قرار می‌دهد. دامنه این نیازها از کسب داده‌ها و اطلاعات، و مشخص نمودن رویدادهایی است که بر دولت‌ها تاثیر بگذارد تا شفافیت و اعتمادسازی را برای مواجهه با چالش‌ها و فرصت‌ها بهبود بخشد (Partridge et al., 2005). بر اساس این، ابعاد و شاخص‌های آن به تشریح نمودار (۲) استخراج می‌شود.





نمودار ۲: ابعاد و شاخص‌های مشارکت شهروندی

## فرایند خط‌مشی‌گذاری

اگر پارادایم خدمات عمومی نوین خوب فهمیده شود، سبب می‌شود که مدیران به دنبال تعادل درستی بین دسترسی شهروندان و مشارکت آن‌ها در فرایند خط‌مشی‌گذاری باشند. بر اساس این، اداره امور عمومی مستلزم خط‌مشی‌گذاری در زمینه‌های متفاوت و متنوع فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، و اقتصادی است. شبکه‌های خط‌مشی شامل بازیگران دولتی و اجتماعی هستند که تعامل آنان با یکدیگر به شکل‌گیری یا اجرای خط‌مشی منجر می‌شود (ره‌نورد و همکاران، ۱۳۹۶). خط‌مشی‌گذاری عمومی فرایندی را شکل می‌دهد که شامل چندین فعالیت و مرحله است. به‌طور کلی، فرایند خط‌مشی‌گذاری عمومی شامل مراحل شناخت، درک و بیان مسئله یا مشکل؛ ارجاع و طرح مسئله در سازمان‌ها و موسسه‌های عمومی تهیه و تدوین خط‌مشی عمومی؛ قانونی کردن و مشروعیت بخشیدن به خط‌مشی عمومی؛ و ابلاغ، اجرا، و ارزشیابی خط‌مشی عمومی می‌شود (الوانی و شریف‌زاده، ۱۳۸۱). فرایند خط‌مشی‌گذاری را می‌توان مضمول این مراحل دانست: ۱. شناخت، درک مسئله، و دستور کار. عوامل بی‌شماری ممکن است در معرفی و ارائه یک مشکل به

عنوان مشکل عمومی نقش داشته باشند. از میان این عوامل می‌توان به تاثیر مطالعات، سخنرانی‌ها، و گزارش‌ها اشاره کرد که به نحوی نیازها و کمبودهای شهروندان را بیان می‌کند و پیگیری و اقدام از سوی نهادهای دولتی را ضروری می‌کند؛ ۲. طراحی و شکل‌گیری. فشار افکار عمومی و آثار مسئله، سازمان متولی را ناچار به بررسی و ارائه چارچوب می‌کند. موافقان و مخالفان به بررسی مسئله، علت‌یابی، شناسایی متغیرها و بستر، و ارائه راه‌حل می‌پردازند. سازمان‌ها با جمع‌آوری شواهد، تعیین معیار گزینه‌ها، مشورت، و تحلیل ریسک راه‌حل‌ها یکی از گزینه‌ها را انتخاب می‌کنند و به آن مشروعیت می‌بخشند و آن را قانونی می‌کنند؛ ۳. ابلاغ و اجرای خطمشی. پس از مجاز شدن اجرای خطمشی، مراجع اجرای آن را به واحدهای سازمانی ابلاغ می‌کنند. در اجرای دقیق خطمشی، خطمشی‌های ارتباطی، سازوکارهای حمایت از مجربان، و تامین منابع مشخص می‌شود؛ ۴. ارزیابی خطمشی. با اجرای خطمشی فعالیت‌ها و عملیات خاتمه نمی‌پذیرد و ارزیابی برای پاسخگویی به مشکل عمومی باید به‌دقت به اجرا گذاشته شود که آیا مشکل برطرف شده یا یک مسئله جانبی دیگری به‌وجود آمده است. این مراحل به‌طور جدا از هم اجرا نمی‌شوند، بلکه به صورت فرایندی پویا و دارای ارتباط چندسویه با هم شکل می‌گیرند. در این مرحله بازخوردها، قیاس اهداف تعیین‌شده، و منابع تخصیص داده می‌شود و مهارت دست‌اندرکاران برای اجرای اثربخش کنترل می‌شود؛ و ۵. اصلاح، تغییر یا خاتمه خطمشی. پس از کسب نتایج ارزیابی، نقاط قوت و ضعف مشخص می‌شود. در این مرحله، جریان پشتیبانی فعال می‌گردد، برنامه‌ای برای رفع کمبودها و اقدام‌های بعدی وضع می‌شود. در نتیجه، ممکن است اصلاح یا حذف شود (دانش‌فرد، ۱۳۹۵).

خطمشی‌های عمومی نقش مهمی در رهاوردهای اجتماعی و توسعه کشورها ایفا می‌کنند. خطمشی‌گذاران هنگام ارائه پیشنهادها خطمشی به محتوای آن تمرکز دارند، ولی تحقق اهداف توسعه و رفاه به کیفیت خطمشی‌های عمومی بستگی دارد. ارزشیابان خطمشی عمومی در ارزشیابی و بررسی آثار آن بر محتوای خطمشی‌ها توجه می‌کنند. مدل‌ها و رویکردهای بی‌شماری که در طول سال‌ها طبق دیدگاه مرسوم برای ارزشیابی خطمشی‌ها هستند، این امر را تایید می‌کنند. برای نمونه، در بیش‌تر کشورها بر اساس دیدگاه مرسوم در ارزشیابی خطمشی عمومی، باور همگان بر این است که زمانی که خطمشی‌ها درست اجرا شود، موفقیت حاصل می‌شود. خطمشی‌ها پاسخ‌های مشروط به مسائل عمومی هستند. خطمشی که در یک مکان و زمان خاصی درست انجام شود، ممکن است در زمان و مکان دیگری موفق نباشد. موفقیت خطمشی‌های عمومی علاوه بر محتوای آن‌ها به کیفیت خطمشی عمومی نیز بستگی دارد. کیفیت خطمشی‌های عمومی توانایی حکومت‌ها را برای رسیدن به ستادهای مطلوب تحت تاثیر قرار می‌دهد (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۹۷). بر اساس بازبینی

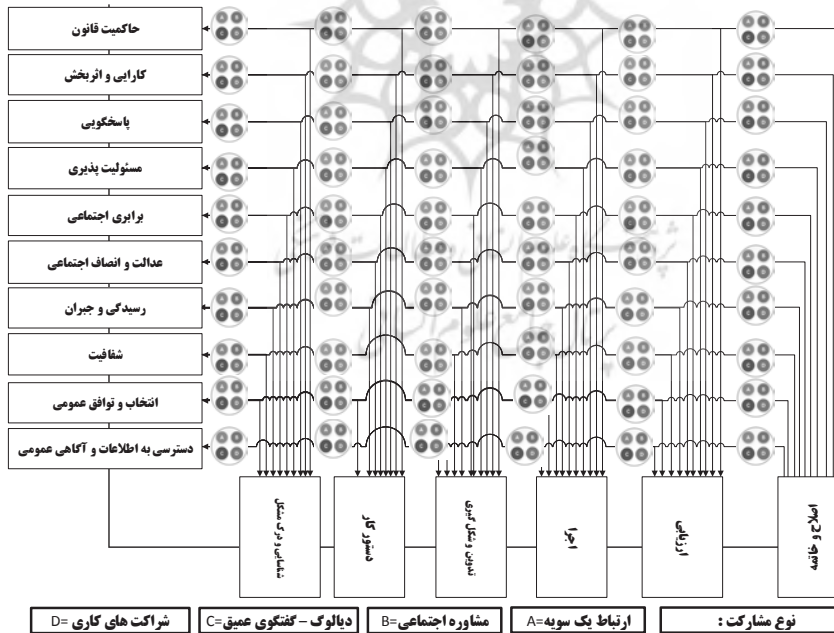
ادبیات، ماتریسی تشکیل می‌شود که در محور X آن فرایندهای خطمشی‌گذاری شامل شناسایی و درک مشکل، دستور کار، تدوین و شکل‌گیری، اجرا، ارزیابی، اصلاح و خاتمه قرار می‌گیرد. در ادامه، در محور Y ابعاد خدمات عمومی نوین مشمول بر دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی، انتخاب و توافق عمومی، شفافیت، رسیدگی و جبران، عدالت و انصاف اجتماعی، برابری اجتماعی، مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، کارایی و اثربخشی، و حاکمیت قانون قرار دارد. در نهایت، در تلاقی مراحل خطمشی‌گذاری و ابعاد خدمات عمومی نوین، چهار نوع مشارکت شهروندی قرار می‌گیرد. بر اساس ماتریس شکل گرفته پرسش‌های زیر شکل می‌گیرد:

۱. کدام نوع مشارکت شهروندی در تلاقی ابعاد خدمات عمومی نوین و مراحل خطمشی‌گذاری اولویت دارد؟

۲. وضعیت شهرداری تهران بر اساس الگوی شکل گرفته چگونه است؟

۳. چه راهکارهایی برای بهبود مشارکت شهروندی در خطمشی‌گذاری مدیریت شهری بر اساس ابعاد خدمات عمومی نوین وجود دارد؟

در این راستا، بر اساس ادبیات الگویی مفهومی پژوهش به تشریح نمودار (۳) ارائه می‌شود.



نمودار ۳: الگوی مفهومی پژوهش

## روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف توصیفی-پیمایشی است، به این دلیل که قصد داشتیم تصویری مشروح از وضعیت مشارکت شهروندی بر اساس ابعاد خدمات عمومی نوین در خط‌مشی‌گذاری شهرداری مشخص شود. از نظر مخاطب استفاده‌کننده، کاربردی است زیرا هدف پژوهش حاضر ارائه راه‌حل‌های عملی برای بهبود مشارکت شهروندی از راه ابعاد خدمات عمومی نوین در چرخه خط‌مشی‌گذاری شهرداری است. شهرداری به عنوان واحد تحلیل پژوهش است. شهرداری‌ها از جمله نهادهایی هستند که شهروندان در چرخه عمر خود نیازمند خدمات آن هستند، و این امر به توجه بیش‌تر شهروندان به عملکرد شهرداری‌ها منجر می‌شود. با توجه به این‌که شهرداری‌ها از حیث امکانات و منابع مالی در خدمات خود خودکفا هستند، به هر اندازه که شهروندان در فعالیت‌های شهرداری مشارکت نمایند، آن شهرداری در انجام خدمات کارا تر خواهد بود. به عبارت دیگر، شهرداری‌ها در جامعه شهروندمدار دارای بیش‌ترین نقش در دستیابی به این مهم هستند. شهرداری تهران در میان شهرداری‌های ایران دارای بزرگ‌ترین طیف خدماتی مشمول بر خدمات اجتماعی و فرهنگی، امور شهری و محیط‌زیست، عمران و حمل‌ونقل شهری، و شهرسازی و معماری است که خدمات متنوعی به شهروندان ارائه می‌نماید. از سوی دیگر، شهرداری تهران در چرخه خط‌مشی‌گذاری از مدل فرایندی استفاده می‌کند (پورعزت و رحیمیان، ۱۳۹۱). پژوهشگران در مرحله اول، برای دسترسی به اطلاعات در شهرداری تهران به صورت حضوری در شورای شهر و کمیسیون‌های شورای شهر حضور می‌یابند و از مصاحبه ساختاریافته برای کسب اطلاعات استفاده می‌کنند. در مرحله دوم، برای کسب اطلاعات پرسشنامه‌ها میان کارکنان شهرداری تهران به صورت حضوری توزیع می‌شود.

بر اساس این، ابتدا ضمن مرور ادبیات، ابعاد خدمات عمومی نوین، مراحل چرخه خط‌مشی‌گذاری، و انواع مشارکت شهروندی شناسایی و استخراج می‌شود و الگویی مفهومی متشکل از ماتریسی مشمول بر ابعاد خدمات عمومی نوین در محور X و مراحل چرخه خط‌مشی‌گذاری در محور Y با هدف تعیین اهمیت و اولویت انواع مشارکت شهروندی در تلاقی دو محور ماتریس طراحی می‌گردد. سپس تکنیک دلفی فازی در دو مرحله برای دستیابی به توافق گروهی بین خبرگان به صورت مصاحبه ساختاریافته صورت می‌پذیرد تا اهمیت و اولویت انواع مشارکت شهروندی با توجه به ابعاد خدمات عمومی نوین و مراحل خط‌مشی‌گذاری مشخص شود. پس از اتمام تکنیک دلفی فازی، به منظور تایید و بیشینه‌سازی الگو، سیستم استنتاج عصبی - فازی به وسیله نرم‌افزار متلب<sup>۱</sup> پیاده‌سازی می‌شود. سیستم استنتاج عصبی - فازی مبتنی بر دو تابع عضویت نوع مثلثی برای هر یک از ورودی‌ها و چهار تابع خروجی مددانی بر اساس ۲۴۰

قانون<sup>۱</sup> طراحی می‌شود که به روش ترکیبی آموزش می‌بینند. در نهایت، پس از نهایی شدن الگو توسط سیستم استنتاج عصبی - فازی، پرسشنامه‌ای مبتنی بر ارکان الگو طراحی می‌شود و در میان کارکنان شهرداری تهران به منظور ترسیم وضع موجود شهرداری تهران قرار می‌گیرد. در مرحله نخست، مشمول خبرگان مدیریت شهری است که به منظور انتخاب آنان، شرایط احراز به تشریح ذیل در نظر گرفته می‌شود، که در نهایت ۱۰ نفر به عنوان خبره با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند یا قضاوتی شناسایی و انتخاب می‌شوند:

- دست‌کم یک دوره به عنوان عضو شورای شهر اسلامی شهر تهران حضور داشته‌اند.
- دست‌کم یک بار به عنوان معاون یا مدیر ارشد شهرداری تهران منصوب شده‌اند.
- اعضای هیئت علمی با کم‌ترین مرتبه دانشیاری که بیش از ۴ سال در حوزه خط‌مشی‌گذاری تدریس داشته‌اند.
- کارشناسان و مدیران سازمان شهرداری تهران که دست‌کم ۱۰ سال سابقه خدمت در سازمان مربوطه داشته‌اند.

در مرحله دوم جامعه آماری، قشر خاصی از کارکنان شهرداری که در خط‌مشی‌گذاری مدیریت شهری دخیل هستند، بدون در نظر گرفتن ملاک‌هایی چون سن، تحصیلات، سابقه کار، و جنسیت مشمول بر مدیران و کارکنان ستادی شهرداری تهران به تعداد ۴۰۰۰ نفر مد نظر قرار می‌گیرند. برای به‌دست‌آوردن حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده می‌شود و تعداد نمونه مورد نظر ۳۵۰ نفر تعیین می‌شود. برای جبران ریزش احتمالی پرسشنامه، به میزان ۲۵ درصد بیش‌تر در میان کارکنان و مدیران ستادی شهرداری تهران به روش تصادفی ساده پرسشنامه پخش می‌شود. در مجموع، با توجه به تعداد، دوششم پرسشنامه‌ها (۱۴۰)، بین مدیران و چهارششم آن‌ها (۲۸۰) بین کارکنان توزیع می‌شود. در نهایت، از ۴۲۰ پرسشنامه توزیع‌شده، ۳۹۲ پرسشنامه سالم به‌دست آمد. به عبارت دیگر، ۹۳٪ درصد از پرسشنامه‌ها مورد تحلیل قرار می‌گیرد. با هدف تایید پایایی و روایی در پژوهش حاضر، از مصاحبه ساختاریافته و پرسشنامه استفاده می‌شود. به منظور تایید پایایی مصاحبه ساختاریافته یک مصاحبه به عنوان پیش‌آزمون در روند آزمون دلفی فازی استفاده می‌شود. در نوع دوم، به منظور تایید پایایی پرسشنامه ۴۰ عدد پرسشنامه به صورت مقدماتی بین اعضای جامعه آماری توزیع می‌شود و پس از جمع‌آوری و تحلیل توسط نرم‌افزار SPSS22، اعتبار آن ۰/۷۹۳ برآورد می‌شود. از آنجایی که این مقدار بزرگ‌تر از ۰/۷ است، بنابراین پرسشنامه از پایایی قابل‌قبولی برخوردار است. همچنین، به منظور آزمون روایی از روایی محتوا استفاده می‌شود. نیاز به اشاره است که تمامی پرسش‌ها از توزیع نرمال پیروی می‌کنند.

1. Rule

## تجزیه و تحلیل یافته‌ها

### روش دلفی فازی

در پژوهش حاضر، از اعداد فازی (عدد فازی مثلثی)، برای فازی‌سازی نظرهای خبرگان (۱۰ نفر) استفاده می‌شود. اعداد فازی، مجموعه‌های فازی هستند که در شرایط نبود قطعیت در کنار داده‌های عددی تعریف می‌شوند. عدد فازی مثلثی به صورت  $M=(1,m,u)$  نشان داده می‌شود که تابع عضویت آن به تشریح فرمول (۱) است:

$$U_M(x) = \begin{cases} \frac{x-1}{m-1} & 1 \leq x \leq m \\ \frac{u-x}{u-m} & m \leq x \leq u \\ 0 & \text{otherwise} \end{cases} \quad (1)$$

از دیدگاه چنگ و همکاران (۲۰۰۹)، فرایند روش دلفی فازی به تشریح گام‌های زیر است. گام اول: جمع‌آوری نظرهای خبرگان. در گام اول دلفی فازی، مصاحبه‌ای ساختاریافته مبتنی بر ۲۴۰ گویه انجام می‌شود و از خبرگان پرسیده می‌شود که بر اساس طیف خیلی کم تا خیلی زیاد میزان اولویت و اهمیت هر یک از شاخص‌های شناسایی شده را پاسخ دهند. گام دوم: تبدیل به اعداد فازی مثلثی. در گام دوم مطابق با جدول (۱)، تبدیل به اعداد فازی مثلثی صورت می‌پذیرد.

جدول ۱: اعداد فازی مثلثی متناظر با متغیرهای کلامی

متغیرهای کلامی	عدد فازی مثلثی $(1, m, u)$
خیلی زیاد	$(0.175, 1, 1)$
زیاد	$(0.5, 0.75, 1)$
متوسط	$(0.25, 0.5, 0.75)$
کم	$(0, 0.25, 0.5)$
خیلی کم	$(0, 0, 0.25)$

به این ترتیب اعداد فازی مثلثی به نظر هر یک از خبرگان ارائه می‌شود و مجموعه اعداد فازی مثلثی با استفاده از فرمول (۲) به دست می‌آید.

$$\vec{A}^{(i)} = (a_1^{(i)}, a_2^{(i)}, a_3^{(i)}) \quad i = 1, 2, 3 \dots n \quad (2)$$

گام سوم: میانگین مجموعه‌ها بر اساس فرمول (۳) محاسبه می‌شود.

$$\vec{A}_m = (a_{m1}, a_{m2}, a_{m3}) = \left( \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_1^{(i)}, \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_2^{(i)}, \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_3^{(i)} \right) \quad (3)$$

جدول ۲: دیدگاه خبرگان در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خط‌مشی‌گذاری بر اساس ارتباط یک‌سویه - مرحله اول

بعد	مؤلفه	شاخص	(l,m,u)	S <sub>1</sub>
اجرا	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۹۴ ، ۰/۸۱ ، ۰/۵۶)	۰/۷۷
	توافق عمومی	۲	(۰/۴۶ ، ۰/۴۵ ، ۰/۴۳)	۰/۴۴
	شفافیت	۳	(۰/۹۸ ، ۰/۹۶ ، ۰/۶۹)	۰/۸۸
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۲۷ ، ۰/۳۳ ، ۰/۳۰)	۰/۳
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۸۴ ، ۰/۶۹ ، ۰/۴۵)	۰/۶۶
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۸۶ ، ۰/۶۹ ، ۰/۴۶)	۰/۶۷
	مسئولیت‌پذیری	۷	(۰/۸۴ ، ۰/۶۷ ، ۰/۴۰)	۰/۶۳
	پاسخگویی	۸	(۰/۸۴ ، ۰/۶۹ ، ۰/۴۵)	۰/۶۶
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۸۲ ، ۰/۶۵ ، ۰/۳۸)	۰/۶۱
	حاکمیت قانون	۱۰	(۱ ، ۰/۸۸ ، ۰/۶۳)	۰/۸۴
ارزیابی	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۹۸ ، ۰/۹۱ ، ۰/۷۳)	۰/۹
	توافق عمومی	۲	(۰/۵۲ ، ۰/۵۷ ، ۰/۵۳)	۰/۵۳
	شفافیت	۳	(۰/۱ ، ۰/۹۹ ، ۰/۷۵)	۰/۹۱
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۲۹ ، ۰/۳۵ ، ۰/۳۲)	۰/۲۳
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۵۴ ، ۰/۵۵ ، ۰/۵۹)	۰/۵۶
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۵۳ ، ۰/۵۴ ، ۰/۵۸)	۰/۵۵
	مسئولیت‌پذیری	۷	(۰/۹۵ ، ۰/۸۴ ، ۰/۵۹)	۰/۷۹
	پاسخگویی	۸	(۰/۹۵ ، ۰/۸۴ ، ۰/۵۹)	۰/۷۹
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۸۴ ، ۰/۶۷ ، ۰/۴۰)	۰/۶۳
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۹۸ ، ۰/۹۲ ، ۰/۶۷)	۰/۸۶
اصلاح و خاتمه	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۹۱ ، ۰/۷۷ ، ۰/۵۲)	۰/۷۳
	توافق عمومی	۲	(۰/۲۳ ، ۰/۲۱ ، ۰/۲۵)	۰/۲۳
	شفافیت	۳	(۰/۹۴ ، ۰/۸۱ ، ۰/۵۶)	۰/۷۷
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۹۸ ، ۰/۹۲ ، ۰/۶۷)	۰/۸۶
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۲۹ ، ۰/۳۵ ، ۰/۳۲)	۰/۳۲
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۲۹ ، ۰/۳۵ ، ۰/۳۲)	۰/۳۲
	مسئولیت‌پذیری	۷	(۰/۹۴ ، ۰/۷۳ ، ۰/۴۸)	۰/۷۲
	پاسخگویی	۸	(۰/۹۴ ، ۰/۷۹ ، ۰/۵۴)	۰/۷۶
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۴۰ ، ۰/۴۵ ، ۰/۴۳)	۰/۴۲
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۲۹ ، ۰/۳۵ ، ۰/۳۸)	۰/۳۴



ادامه جدول ۲: دیدگاه خبرگان در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خط‌مشی‌گذاری بر اساس ارتباط یک‌سویه - مرحله اول

بعد	مؤلفه	شاخص	(1,m,u)	S <sub>1</sub>
شناسایی و درک مشکل	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۶۷، ۰/۹۲، ۰/۹۸)	۰/۸۶
	توافق عمومی	۲	(۰/۲۵، ۰/۲۱، ۰/۲۳)	۰/۲۳
	شفافیت	۳	(۰/۳۹، ۰/۳۶، ۰/۳۰)	۰/۳۵
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۱۹، ۰/۲۷، ۰/۳۶)	۰/۲۷
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۵۱، ۰/۵۵، ۰/۵۰)	۰/۵۲
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۵۹، ۰/۵۵، ۰/۵۴)	۰/۵۶
	مسئولیت‌پذیری	۷	(۰/۵۹، ۰/۵۵، ۰/۵۴)	۰/۵۶
	پاسخگویی	۸	(۰/۳۱، ۰/۲۷، ۰/۲۹)	۰/۲۹
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۲۵، ۰/۲۱، ۰/۲۳)	۰/۲۳
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۶۳، ۰/۸۸، ۱)	۰/۸۴
دستور کار	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۲۰، ۰/۱۶، ۰/۱۸)	۰/۱۸
	توافق عمومی	۲	(۰/۵۱، ۰/۴۵، ۰/۵۰)	۰/۴۸
	شفافیت	۳	(۰/۷۵، ۰/۹۹، ۰/۱)	۰/۹۱
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۲۸، ۰/۳۰، ۰/۲۲)	۰/۲۶
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۵۱، ۰/۵۵، ۰/۵۰)	۰/۵۲
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۵۲، ۰/۵۶، ۰/۵۱)	۰/۵۳
	مسئولیت‌پذیری	۷	(۰/۶۷، ۰/۹۲، ۰/۹۸)	۰/۸۶
	پاسخگویی	۸	(۰/۵۹، ۰/۸۴، ۰/۹۵)	۰/۷۹
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۴۳، ۰/۴۵، ۰/۴۰)	۰/۴۲
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۲۸، ۰/۳۵، ۰/۲۹)	۰/۳۴
تدوین و شکل‌گیری	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۶۳، ۰/۸۸، ۰/۹۹)	۰/۸۳
	توافق عمومی	۲	(۰/۵۳، ۰/۵۵، ۰/۵۴)	۰/۵۴
	شفافیت	۳	(۰/۰، ۰/۶۷/۹۲، ۰/۹۸)	۰/۸۶
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۳۷، ۰/۳۴، ۰/۲۸)	۰/۳۳
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۵۹، ۰/۵۵، ۰/۵۴)	۰/۵۶
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۶۱، ۰/۵۷، ۰/۵۶)	۰/۵۸
	مسئولیت‌پذیری	۷	(۰/۵۱، ۰/۵۵، ۰/۵۰)	۰/۵۲
	پاسخگویی	۸	(۰/۴۵، ۰/۷۰، ۰/۸۹)	۰/۶۸
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۳۸، ۰/۳۵، ۰/۲۹)	۰/۳۴
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۵۹، ۰/۸۴، ۰/۹۵)	۰/۷۹

جدول ۳: دیدگاه خبرگان در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خط‌مشی‌گذاری بر اساس مشاوره اجتماعی - مرحله اول

بعد	مؤلفه	شاخ	(l,m,u)	S <sub>1</sub>
شناسایی و درک مشکل	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۶۹ ، ۰/۹۶ ، ۰/۹۸)	۰/۸۸
	توافق عمومی	۲	(۰/۵۲ ، ۰/۷۷ ، ۰/۹۱)	۰/۷۳
	شفافیت	۳	(۰/۳۱ ، ۰/۲۷ ، ۰/۲۹)	۰/۲۹
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۲۵ ، ۰/۲۱ ، ۰/۲۳)	۰/۲۳
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۲۸ ، ۰/۳۰ ، ۰/۲۲)	۰/۲۷
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۲۸ ، ۰/۳۰ ، ۰/۲۲)	۰/۲۷
	مسئولیت‌پذیری	۷	(۰/۵۶ ، ۰/۸۱ ، ۰/۹۴)	۰/۷۷
	پاسخگویی	۸	(۰/۱۹ ، ۰/۲۷ ، ۰/۳۶)	۰/۲۷
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۲۵ ، ۰/۲۱ ، ۰/۲۳)	۰/۲۳
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۵۲ ، ۰/۵۶ ، ۰/۵۱)	۰/۵۳
دستور کار	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۲۰ ، ۰/۱۶ ، ۰/۱۸)	۰/۱۸
	توافق عمومی	۲	(۰/۰۳۸/۳۵ ، ۰/۲۹)	۰/۳۴
	شفافیت	۳	(۰/۵۱ ، ۰/۵۵ ، ۰/۵۰)	۰/۵۲
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۱۹ ، ۰/۱۵ ، ۰/۱۷)	۰/۱۷
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۵۱ ، ۰/۵۵ ، ۰/۵۰)	۰/۵۲
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۵۲ ، ۰/۵۶ ، ۰/۵۱)	۰/۵۳
	مسئولیت‌پذیری	۷	(۰/۵۹ ، ۰/۵۵ ، ۰/۵۴)	۰/۵۶
	پاسخگویی	۸	(۰/۵۹ ، ۰/۸۴ ، ۰/۹۵)	۰/۷۹
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۳۸ ، ۰/۲۵ ، ۰/۲۹)	۰/۳۴
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۲۰ ، ۰/۱۶ ، ۰/۱۸)	۰/۱۸
تدوین و شکل‌گیری	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۵۳ ، ۰/۵۷ ، ۰/۵۲)	۰/۵۴
	توافق عمومی	۲	(۰/۵۳ ، ۰/۵۵ ، ۰/۵۴)	۰/۵۴
	شفافیت	۳	(۰/۵۱ ، ۰/۵۵ ، ۰/۵۰)	۰/۵۲
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۳۲ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۹)	۰/۳۲
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۵۳ ، ۰/۵۵ ، ۰/۵۴)	۰/۵۴
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۵۹ ، ۰/۵۵ ، ۰/۵۴)	۰/۵۶
	مسئولیت‌پذیری	۷	(۰/۵۹ ، ۰/۸۴ ، ۰/۹۵)	۰/۷۹
	پاسخگویی	۸	(۰/۶۳ ، ۰/۸۸ ، ۱)	۰/۸۴
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۳۷ ، ۰/۳۴ ، ۰/۲۸)	۰/۳۳
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۴۳ ، ۰/۴۵ ، ۰/۴۶)	۰/۴۵

ادامه جدول ۳: دیدگاه خبرگان در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خطمشی گذاری بر اساس مشاوره اجتماعی - مرحله اول

بعد	مولفه	شاخص	(l,m,u)	S <sub>1</sub>
اجرا	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۴۰، ۰/۶۷، ۰/۸۴)	۰/۶۴
	توافق عمومی	۲	(۰/۲۰، ۰/۱۶، ۰/۱۸)	۰/۱۸
	شفافیت	۳	(۰/۴۵، ۰/۶۹، ۰/۸۴)	۰/۶۶
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۲۵، ۰/۲۱، ۰/۲۳)	۰/۲۳
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۶۱، ۰/۵۷، ۰/۵۹)	۰/۵۸
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۵۲، ۰/۵۶، ۰/۵۱)	۰/۵۳
	مسئولیت پذیری	۷	(۰/۵۱، ۰/۵۵، ۰/۵۰)	۰/۵۲
	پاسخگویی	۸	(۰/۶۳، ۰/۸۸، ۱)	۰/۸۴
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۴۶، ۰/۶۹، ۰/۸۶)	۰/۶۷
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۴۰، ۰/۶۷، ۰/۸۴)	۰/۶۴
ارزیابی	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۵۳، ۰/۵۷، ۰/۵۲)	۰/۵۴
	توافق عمومی	۲	(۰/۴۰، ۰/۶۷، ۰/۸۴)	۰/۶۴
	شفافیت	۳	(۰/۶۱، ۰/۵۷، ۰/۵۹)	۰/۵۸
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۲۵، ۰/۲۱، ۰/۲۳)	۰/۲۳
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۶۹، ۰/۹۶، ۰/۹۸)	۰/۸۸
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۵۹، ۰/۸۴، ۰/۹۵)	۰/۷۹
	مسئولیت پذیری	۷	(۰/۶۷، ۰/۹۲، ۰/۹۸)	۰/۸۶
	پاسخگویی	۸	(۰/۶۳، ۰/۸۸، ۱)	۰/۸۴
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۴۶، ۰/۶۹، ۰/۸۶)	۰/۶۷
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۴۰، ۰/۶۷، ۰/۸۴)	۰/۶۴
اصلاح و خاتمه	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۳۸، ۰/۶۵، ۰/۸۲)	۰/۶۲
	توافق عمومی	۲	(۰/۲۰، ۰/۱۶، ۰/۱۸)	۰/۱۸
	شفافیت	۳	(۰/۴۳، ۰/۴۵، ۰/۴۰)	۰/۴۳
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۷۵، ۰/۹۹، ۰/۱)	۰/۹۱
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۳۲، ۰/۳۵، ۰/۲۹)	۰/۳۲
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۴۳، ۰/۴۵، ۰/۴۰)	۰/۴۳
	مسئولیت پذیری	۷	(۰/۵۹، ۰/۸۴، ۰/۹۵)	۰/۷۹
	پاسخگویی	۸	(۰/۶۳، ۰/۸۸، ۱)	۰/۸۴
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۳۰، ۰/۳۳، ۰/۲۷)	۰/۳
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۳۲، ۰/۳۵، ۰/۲۹)	۰/۳۲

جدول ۴: دیدگاه خبرگان در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خط‌مشی‌گذاری بر اساس دیالوگ و گفتگوی عمیق - مرحله اول

بعد	مؤلفه	شاخص	(I,m,u)	S <sub>1</sub>
شناسایی و درک مشکل	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۶۳ ، ۰/۸۸ ، ۱)	۰/۸۴
	توافق عمومی	۲	(۰/۶۹ ، ۰/۹۶ ، ۰/۹۸)	۰/۸۸
	شفافیت	۳	(۰/۲۰ ، ۰/۱۶ ، ۰/۱۸)	۰/۱۸
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۲۰ ، ۰/۱۲ ، ۰/۱۶)	۰/۱۶
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۳۲ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۹)	۰/۳۲
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۵۰ ، ۰/۷۵ ، ۰/۹۴)	۰/۷۳
	مسئولیت‌پذیری	۷	(۰/۶۳ ، ۰/۸۸ ، ۱)	۰/۸۴
	پاسخگویی	۸	(۰/۲۸ ، ۰/۳۰ ، ۰/۲۲)	۰/۲۷
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۱۹ ، ۰/۱۵ ، ۰/۱۷)	۰/۱۷
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۴۳ ، ۰/۴۵ ، ۰/۴۶)	۰/۴۵
دستور کار	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۱۰ ، ۰/۱۴ ، ۰/۱۲)	۰/۱۲
	توافق عمومی	۲	(۰/۲۰ ، ۰/۱۲ ، ۰/۱۶)	۰/۱۶
	شفافیت	۳	(۰/۳۲ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۹)	۰/۳۲
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۱۰ ، ۰/۱۴ ، ۰/۱۲)	۰/۱۲
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۳۸ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۹)	۰/۳۴
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۳۸ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۹)	۰/۳۴
	مسئولیت‌پذیری	۷	(۰/۴۵ ، ۰/۶۹ ، ۰/۸۴)	۰/۶۶
	پاسخگویی	۸	(۰/۶۹ ، ۰/۹۶ ، ۰/۹۸)	۰/۸۸
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۱۹ ، ۰/۲۷ ، ۰/۳۶)	۰/۲۷
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۲۵ ، ۰/۲۱ ، ۰/۲۳)	۰/۲۳
تدوین و شکل‌گیری	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۴۳ ، ۰/۴۵ ، ۰/۴۶)	۰/۴۳
	توافق عمومی	۲	(۰/۷۵ ، ۰/۹۹ ، ۰/۱)	۰/۹۱
	شفافیت	۳	(۰/۴۳ ، ۰/۴۵ ، ۰/۴۶)	۰/۴۵
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۱۰ ، ۰/۱۴ ، ۰/۱۲)	۰/۱۲
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۶۳ ، ۰/۸۸ ، ۱)	۰/۸۴
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۶۳ ، ۰/۸۸ ، ۱)	۰/۸۴
	مسئولیت‌پذیری	۷	(۰/۶۹ ، ۰/۹۶ ، ۰/۹۸)	۰/۸۸
	پاسخگویی	۸	(۰/۶۷ ، ۰/۹۲ ، ۰/۹۸)	۰/۸۶
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۲۵ ، ۰/۲۱ ، ۰/۲۳)	۰/۲۳
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۴۰ ، ۰/۶۷ ، ۰/۸۴)	۰/۶۴

ادامه جدول ۴: دیدگاه خبرگان در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خطمشی گذاری بر اساس دیالوگ و گفتگوی عمیق - مرحله اول

بعد	مؤلفه	شاخص	(l,m,u)	S <sub>1</sub>
اجرا	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۴۶ ، ۰/۶۹ ، ۰/۸۹)	۰/۶۷
	توافق عمومی	۲	(۰/۲۰ ، ۰/۱۶ ، ۰/۱۸)	۰/۱۸
	شفافیت	۳	(۰/۶۱ ، ۰/۵۷ ، ۰/۵۶)	۰/۵۸
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۱۰ ، ۰/۱۴ ، ۰/۱۲)	۰/۱۲
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۶۱ ، ۰/۵۷ ، ۰/۵۹)	۰/۵۸
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۳۲ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۹)	۰/۳۲
	مسئولیت پذیری	۷	(۰/۴۳ ، ۰/۴۵ ، ۰/۴۶)	۰/۴۵
	پاسخگویی	۸	(۰/۶۳ ، ۰/۸۸ ، ۱)	۰/۸۴
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۴۳ ، ۰/۴۵ ، ۰/۴۶)	۰/۴۵
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۴۰ ، ۰/۶۷ ، ۰/۸۴)	۰/۶۴
ارزیابی	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۴۰ ، ۰/۶۷ ، ۰/۸۴)	۰/۶۴
	توافق عمومی	۲	(۰/۶۹ ، ۰/۶۹ ، ۰/۹۸)	۰/۸۸
	شفافیت	۳	(۰/۵۲ ، ۰/۵۶ ، ۰/۵۱)	۰/۵۳
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۱۰ ، ۰/۱۴ ، ۰/۱۲)	۰/۱۲
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۴۰ ، ۰/۶۷ ، ۰/۸۴)	۰/۶۴
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۶۱ ، ۰/۵۷ ، ۰/۵۹)	۰/۵۸
	مسئولیت پذیری	۷	(۰/۵۹ ، ۰/۸۴ ، ۰/۹۵)	۰/۷۹
	پاسخگویی	۸	(۰/۶۳ ، ۰/۸۸ ، ۱)	۰/۸۴
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۶۱ ، ۰/۵۷ ، ۰/۵۶)	۰/۵۸
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۴۶ ، ۰/۶۹ ، ۰/۸۶)	۰/۶۷
اصلاح و خاتمه	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۳۸ ، ۰/۶۵ ، ۰/۸۲)	۰/۶۲
	توافق عمومی	۲	(۰/۱۹ ، ۰/۱۵ ، ۰/۱۷)	۰/۱۷
	شفافیت	۳	(۰/۴۳ ، ۰/۴۵ ، ۰/۴)	۰/۴۳
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۶۹ ، ۰/۹۶ ، ۰/۹۸)	۰/۸۸
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۳۲ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۳)	۰/۳۰
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۲۰ ، ۰/۱۶ ، ۰/۱۸)	۰/۱۸
	مسئولیت پذیری	۷	(۰/۵۹ ، ۰/۸۴ ، ۰/۹۵)	۰/۷۹
	پاسخگویی	۸	(۰/۶۳ ، ۰/۸۸ ، ۱)	۰/۳۲/۸۴
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۳۲ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۹)	۰/۳۲
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۳۰ ، ۰/۳۳ ، ۰/۲۷)	۰/۳۰

جدول ۵: دیدگاه خبرگان در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خط‌مشی‌گذاری بر اساس شراکت‌های کاری - مرحله اول

S <sub>1</sub>	(l, m, u)	شاخص	مؤلفه	بعد
۰/۳۴	(۰/۳۸ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۹)	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	شناسایی و درک مشکل
۰/۴۳	(۰/۴۳ ، ۰/۴۵ ، ۰/۴)	۲	توافق عمومی	
۰/۱۶	(۰/۲۰ ، ۰/۱۲ ، ۰/۱۶)	۳	شفافیت	
۰/۱۷	(۰/۱۹ ، ۰/۱۵ ، ۰/۱۷)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۱۸	(۰/۲۰ ، ۰/۱۶ ، ۰/۱۸)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۶۴	(۰/۴۰ ، ۰/۶۷ ، ۰/۸۴)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۶۶	(۰/۴۵ ، ۰/۶۹ ، ۰/۸۴)	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۲۷	(۰/۱۹ ، ۰/۲۷ ، ۰/۳۶)	۸	پاسخگویی	
۰/۱۶	(۰/۲۰ ، ۰/۱۲ ، ۰/۱۶)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۳۴	(۰/۳۸ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۹)	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۱۶	(۰/۲۰ ، ۰/۱۲ ، ۰/۱۶)	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	دستور کار
۰/۱۲	(۰/۱۰ ، ۰/۱۴ ، ۰/۱۲)	۲	توافق عمومی	
۰/۲۷	(۰/۱۹ ، ۰/۲۷ ، ۰/۳۶)	۳	شفافیت	
۰/۲۳	(۰/۲۵ ، ۰/۲۱ ، ۰/۲۳)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۴۵	(۰/۲۳ ، ۰/۴۵ ، ۰/۴۶)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۳۴	(۰/۳۸ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۹)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۶۴	(۰/۴۰ ، ۰/۶۷ ، ۰/۸۴)	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۶۶	(۰/۴۵ ، ۰/۶۹ ، ۰/۸۴)	۸	پاسخگویی	
۰/۱۶	(۰/۲۰ ، ۰/۱۲ ، ۰/۱۶)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۲۳	(۰/۲۵ ، ۰/۲۱ ، ۰/۲۳)	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۳۴	(۰/۳۸ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۹)	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	تدوین و شکل‌گیری
۰/۴۵	(۰/۲۳ ، ۰/۴۵ ، ۰/۴۶)	۲	توافق عمومی	
۰/۲۷	(۰/۱۹ ، ۰/۲۷ ، ۰/۳۶)	۳	شفافیت	
۰/۱۲	(۰/۱۰ ، ۰/۱۴ ، ۰/۱۲)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۳۲	(۰/۳۲ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۹)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۵۳	(۰/۵۲ ، ۰/۵۶ ، ۰/۵۱)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۵۸	(۰/۶۱ ، ۰/۵۷ ، ۰/۵۶)	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۶۶	(۰/۴۵ ، ۰/۶۹ ، ۰/۸۴)	۸	پاسخگویی	
۰/۱۶	(۰/۲۰ ، ۰/۱۲ ، ۰/۱۶)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۴۵	(۰/۴۳ ، ۰/۴۵ ، ۰/۴۶)	۱۰	حاکمیت قانون	

ادامه جدول ۵: دیدگاه خبرگان در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خطمشی گذاری بر اساس شراکت‌های کاری - مرحله اول

S <sub>1</sub>	(I,m,u)	شاخص	مولفه	بعد
۰/۳۴	(۰/۳۸ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۹)	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	اجرا
۰/۱۸	(۰/۲۰ ، ۰/۱۶ ، ۰/۱۸)	۲	توافق عمومی	
۰/۲۹	(۰/۳۱ ، ۰/۲۷ ، ۰/۲۹)	۳	شفافیت	
۰/۱۸	(۰/۲۰ ، ۰/۱۶ ، ۰/۱۸)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۸۸	(۰/۶۹ ، ۰/۹۶ ، ۰/۹۸)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۸۴	(۰/۶۳ ، ۰/۸۸ ، ۱)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۹۱	(۰/۷۵ ، ۰/۹۹ ، ۱)	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۷۹	(۰/۵۹ ، ۰/۸۴ ، ۰/۹۵)	۸	پاسخگویی	
۰/۷۸	(۰/۵۸ ، ۰/۸۳ ، ۰/۹۴)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۵۸	(۰/۶۱ ، ۰/۵۷ ، ۰/۵۶)	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۳۴	(۰/۳۸ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۹)	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	ارزیابی
۰/۳۲	(۰/۳۲ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۹)	۲	توافق عمومی	
۰/۲۳	(۰/۲۵ ، ۰/۲۱ ، ۰/۲۳)	۳	شفافیت	
۰/۲۳	(۰/۳۲ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۹)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۵۸	(۰/۶۱ ، ۰/۵۷ ، ۰/۵۶)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۶۷	(۰/۴۶ ، ۰/۶۹ ، ۰/۸۶)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۴۳	(۰/۴۳ ، ۰/۴۵ ، ۰/۴۰)	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۷۹	(۰/۵۹ ، ۰/۸۴ ، ۰/۹۵)	۸	پاسخگویی	
۰/۵۸	(۰/۶۱ ، ۰/۵۷ ، ۰/۵۶)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۵۳	(۰/۵۲ ، ۰/۵۶ ، ۰/۵۱)	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۳۴	(۰/۳۸ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۹)	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	اصلاح و خاتمه
۰/۱۸	(۰/۲۰ ، ۰/۱۶ ، ۰/۱۸)	۲	توافق عمومی	
۰/۱۸	(۰/۲۰ ، ۰/۱۶ ، ۰/۱۸)	۳	شفافیت	
۰/۵۸	(۰/۶۱ ، ۰/۵۷ ، ۰/۵۶)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۳	(۰/۳۰ ، ۰/۳۳ ، ۰/۲۷)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۳۲	(۰/۳۲ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۹)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۴۵	(۰/۴۳ ، ۰/۴۵ ، ۰/۴۶)	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۸۴	(۰/۶۳ ، ۰/۸۸ ، ۱)	۸	پاسخگویی	
۰/۱۲	(۰/۱۰ ، ۰/۱۴ ، ۰/۱۲)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۱۸	(۰/۲۰ ، ۰/۱۶ ، ۰/۱۸)	۱۰	حاکمیت قانون	

سیس برای هر خبره، مقدار اختلاف از میانگین بر اساس فرمول (۴) محاسبه می‌شود.

$$(a_{m1} - a_1^{(i)}, a_{m2} - a_2^{(i)}, a_{m3} - a_3^{(i)}) = (\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_1^{(i)} - a_1^{(i)}, \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_2^{(i)} - a_2^{(i)}, \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_3^{(i)} - a_3^{(i)}) \quad (4)$$



جدول ۶: اختلاف از میانگین در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خط‌مشی‌گذاری بر اساس از تباط یک‌سویه - مرحله اول

اختلاف از میانگین	S <sub>1</sub>	شاخص	مولفه	بعد
۰/۲۸	۰/۸۶	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	شناسایی و درک مشکل
-۰/۳۵	۰/۲۳	۲	توافق عمومی	
-۰/۲۳	۰/۳۵	۳	شفافیت	
-۰/۳۱	۰/۲۷	۴	رسیدگی و جبران	
-۰/۰۶	۰/۵۲	۵	انصاف اجتماعی	
-۰/۰۲	۰/۵۶	۶	برابری اجتماعی	
-۰/۰۲	۰/۵۶	۷	مسئولیت‌پذیری	
-۰/۲۹	۰/۲۹	۸	پاسخگویی	
-۰/۳۵	۰/۲۳	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۲۶	۰/۸۴	۱۰	حاکمیت قانون	
-۰/۰۴	۰/۱۸	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	دستور کار
-۰/۱	۰/۴۸	۲	توافق عمومی	
۰/۳۳	۰/۹۱	۳	شفافیت	
-۰/۳۲	۰/۲۶	۴	رسیدگی و جبران	
-۰/۰۶	۰/۵۲	۵	انصاف اجتماعی	
-۰/۰۵	۰/۵۳	۶	برابری اجتماعی	
۰/۲۸	۰/۸۶	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۲۱	۰/۷۹	۸	پاسخگویی	
-۰/۱۶	۰/۴۲	۹	کارایی و اثربخشی	
-۰/۲۴	۰/۳۴	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۲۵	۰/۸۳	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	تدوین و شکل‌گیری
-۰/۰۴	۰/۵۴	۲	توافق عمومی	
۰/۲۸	۰/۸۶	۳	شفافیت	
-۰/۲۵	۰/۳۳	۴	رسیدگی و جبران	
-۰/۰۲	۰/۵۶	۵	انصاف اجتماعی	
۰	۰/۵۸	۶	برابری اجتماعی	
-۰/۰۶	۰/۵۲	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۱	۰/۶۸	۸	پاسخگویی	
-۰/۲۴	۰/۳۴	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۷۹	۰/۷۹	۱۰	حاکمیت قانون	

ادامه جدول ۶: اختلاف از میانگین در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خطمشی گذاری بر اساس ارتباط یک سو به - مرحله اول

اختلاف از میانگین	S <sub>1</sub>	شاخص	مولفه	بعد
۰/۱۹	۰/۷۷	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	اجرا
-۰/۱۴	۰/۴۴	۲	توافق عمومی	
۰/۳	۰/۸۸	۳	شفافیت	
-۰/۲۸	۰/۳	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۸	۰/۶۶	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۹	۰/۶۷	۶	برابری اجتماعی	
۰/۰۵	۰/۶۳	۷	مسئولیت پذیری	
۰/۰۸	۰/۶۶	۸	پاسخگویی	
۰/۰۳	۰/۶۱	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۲۶	۰/۸۴	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۳۲	۰/۹	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	ارزیابی
-۰/۰۵	۰/۵۳	۲	توافق عمومی	
۰/۳۳	۰/۹۱	۳	شفافیت	
-۰/۲۶	۰/۲۳	۴	رسیدگی و جبران	
-۰/۰۲	۰/۵۶	۵	انصاف اجتماعی	
-۰/۰۳	۰/۵۵	۶	برابری اجتماعی	
۰/۲۱	۰/۷۹	۷	مسئولیت پذیری	
۰/۲۱	۰/۷۹	۸	پاسخگویی	
۰/۰۵	۰/۶۳	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۲۸	۰/۸۶	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۱۵	۰/۷۳	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	اصلاح و خاتمه
-۰/۳۵	۰/۲۳	۲	توافق عمومی	
۰/۱۹	۰/۷۷	۳	شفافیت	
۰/۲۸	۰/۸۶	۴	رسیدگی و جبران	
-۰/۲۶	۰/۳۲	۵	انصاف اجتماعی	
-۰/۲۶	۰/۳۲	۶	برابری اجتماعی	
۰/۱۴	۰/۷۲	۷	مسئولیت پذیری	
۰/۱۸	۰/۷۶	۸	پاسخگویی	
-۰/۱۶	۰/۴۲	۹	کارایی و اثربخشی	
-۰/۲۴	۰/۳۴	۱۰	حاکمیت قانون	

جدول ۷: اختلاف از میانگین در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خط‌مشی‌گذاری بر اساس مشاوره اجتماعی - مرحله اول

اختلاف از میانگین	S <sub>1</sub>	شاخص	مولفه	بعد
۰/۳۶	۰/۸۸	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	شناسایی و درک مشکل
۰/۲۱	۰/۸۳	۲	توافق عمومی	
-۰/۲۳	۰/۲۹	۳	شفافیت	
-۰/۲۹	۰/۲۳	۴	رسیدگی و جبران	
-۰/۲۵	۰/۲۷	۵	انصاف اجتماعی	
-۰/۲۵	۰/۲۷	۶	برابری اجتماعی	
۰/۲۵	۰/۷۷	۷	مسئولیت‌پذیری	
-۰/۲۵	۰/۲۷	۸	پاسخگویی	
-۰/۲۹	۰/۲۳	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۰۱	۰/۵۳	۱۰	حاکمیت قانون	
-۰/۳۴	۰/۱۸	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	دستور کار
-۰/۱۸	۰/۳۴	۲	توافق عمومی	
۰	۰/۵۲	۳	شفافیت	
-۰/۳۵	۰/۱۷	۴	رسیدگی و جبران	
۰	۰/۵۲	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۱	۰/۵۳	۶	برابری اجتماعی	
۰/۰۴	۰/۵۶	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۲۷	۰/۷۹	۸	پاسخگویی	
-۰/۱۸	۰/۳۴	۹	کارایی و اثربخشی	
-۰/۳۴	۰/۱۸	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۰۲	۰/۵۴	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	تدوین و شکل‌گیری
۰/۰۲	۰/۵۴	۲	توافق عمومی	
۰	۰/۵۲	۳	شفافیت	
-۰/۰۲	۰/۳۲	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۲	۰/۵۴	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۴	۰/۵۶	۶	برابری اجتماعی	
۰/۲۷	۰/۷۹	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۳۲	۰/۸۴	۸	پاسخگویی	
-۰/۱۹	۰/۳۳	۹	کارایی و اثربخشی	
-۰/۰۷	۰/۴۵	۱۰	حاکمیت قانون	

ادامه جدول ۷: اختلاف از میانگین در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خط‌مشی‌گذاری بر اساس مشاوره اجتماعی - مرحله اول

اختلاف از میانگین	S <sub>1</sub>	شاخص	مولفه	بعد
۰/۱۲	۰/۶۴	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	اجرا
-۰/۳۴	۰/۱۸	۲	توافق عمومی	
۰/۱۴	۰/۶۶	۳	شفافیت	
-۰/۲۹	۰/۲۳	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۶	۰/۵۸	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۱	۰/۵۳	۶	برابری اجتماعی	
۰	۰/۵۲	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۳۲	۰/۸۴	۸	پاسخگویی	
۰/۱۵	۰/۶۷	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۱۲	۰/۶۴	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۰۲	۰/۵۴	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	ارزیابی
۰/۱۲	۰/۶۴	۲	توافق عمومی	
۰/۰۶	۰/۵۸	۳	شفافیت	
-۰/۲۹	۰/۲۳	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۳۶	۰/۸۸	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۲۷	۰/۷۹	۶	برابری اجتماعی	
۰/۳۴	۰/۸۶	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۳۲	۰/۸۴	۸	پاسخگویی	
۰/۱۵	۰/۶۷	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۱۲	۰/۶۴	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۱	۰/۶۲	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	اصلاح و خاتمه
-۰/۳۴	۰/۱۸	۲	توافق عمومی	
-۰/۰۹	۰/۴۳	۳	شفافیت	
۰/۳۹	۰/۹۱	۴	رسیدگی و جبران	
-۰/۲	۰/۳۲	۵	انصاف اجتماعی	
-۰/۰۹	۰/۴۳	۶	برابری اجتماعی	
۰/۲۷	۰/۷۹	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۳۲	۰/۸۴	۸	پاسخگویی	
-۰/۲۲	۰/۳	۹	کارایی و اثربخشی	
-۰/۲	۰/۳۲	۱۰	حاکمیت قانون	

جدول ۸: اختلاف از میانگین در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خط‌مشی‌گذاری بر اساس گن‌گنوی عمیق - مرحله اول

اختلاف از میانگین	S <sub>1</sub>	شاخص	مولفه	بعد
۰/۳۳	۰/۸۴	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	شناسایی و درک مشکل
۰/۳۷	۰/۸۸	۲	توافق عمومی	
-۰/۳۳	۰/۱۸	۳	شفافیت	
-۰/۳۵	۰/۱۶	۴	رسیدگی و جبران	
-۰/۱۹	۰/۳۲	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۲۲	۰/۷۳	۶	برابری اجتماعی	
۰/۳۳	۰/۸۴	۷	مسئولیت‌پذیری	
-۰/۲۴	۰/۲۷	۸	پاسخگویی	
-۰/۳۴	۰/۱۷	۹	کارایی و اثربخشی	
-۰/۰۶	۰/۴۵	۱۰	حاکمیت قانون	
-۰/۳۹	۰/۱۲	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	دستور کار
-۰/۳۵	۰/۱۶	۲	توافق عمومی	
-۰/۱۹	۰/۳۲	۳	شفافیت	
-۰/۳۹	۰/۱۲	۴	رسیدگی و جبران	
-۰/۱۷	۰/۳۴	۵	انصاف اجتماعی	
-۰/۱۷	۰/۳۴	۶	برابری اجتماعی	
۰/۱۵	۰/۶۶	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۳۷	۰/۸۸	۸	پاسخگویی	
-۰/۲۴	۰/۲۷	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۲۸	۰/۲۳	۱۰	حاکمیت قانون	
-۰/۰۸	۰/۴۳	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	تدوین و شکل‌گیری
۰-۴۰	۰/۹۱	۲	توافق عمومی	
-۰/۰۶	۰/۴۵	۳	شفافیت	
-۰/۳۹	۰/۱۲	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۳۳	۰/۸۴	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۳۳	۰/۸۴	۶	برابری اجتماعی	
۰/۳۷	۰/۸۸	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۳۵	۰/۸۶	۸	پاسخگویی	
-۰/۲۸	۰/۲۳	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۱۳	۰/۶۴	۱۰	حاکمیت قانون	

ادامه جدول ۸: اختلاف از میانگین در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خط‌مشی‌گذاری بر اساس گفتگوی عمیق - مرحله اول

اختلاف از میانگین	S <sub>1</sub>	شاخص	موفه	بعد
۰/۱۶	۰/۶۷	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	اجرا
-۰/۳۳	۰/۱۸	۲	توافق عمومی	
۰/۰۷	۰/۵۸	۳	شفافیت	
-۰/۳۹	۰/۱۲	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۷	۰/۵۸	۵	انصاف اجتماعی	
-۰/۱۹	۰/۳۲	۶	برابری اجتماعی	
-۰/۰۶	۰/۴۵	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۳۳	۰/۸۴	۸	پاسخگویی	
-۰/۰۶	۰/۴۵	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۱۳	۰/۶۴	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۱۳	۰/۶۴	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	ارزیابی
۰/۳۷	۰/۸۸	۲	توافق عمومی	
۰/۰۲	۰/۵۳	۳	شفافیت	
-۰/۳۹	۰/۱۲	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۱۳	۰/۶۴	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۷	۰/۵۸	۶	برابری اجتماعی	
۰/۲۸	۰/۷۹	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۳۳	۰/۸۴	۸	پاسخگویی	
۰/۰۷	۰/۵۸	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۱۶	۰/۶۷	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۱۱	۰/۶۲	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	اصلاح و خاتمه
-۰/۳۴	۰/۱۷	۲	توافق عمومی	
-۰/۰۸	۰/۴۳	۳	شفافیت	
۰/۳۷	۰/۸۸	۴	رسیدگی و جبران	
-۰/۲۱	۰/۳۰	۵	انصاف اجتماعی	
-۰/۳۳	۰/۱۸	۶	برابری اجتماعی	
۰/۲۸	۰/۷۹	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۳۳	۰/۳۲/۸۴	۸	پاسخگویی	
-۰/۱۹	۰/۳۲	۹	کارایی و اثربخشی	
-۰/۲۱	۰/۳۰	۱۰	حاکمیت قانون	

جدول ۹: اختلاف از میانگین خدمات عمومی نوین در چرخه خط‌مشی‌گذاری بر اساس شراکت‌های کاری - مرحله اول

اختلاف از میانگین	S <sub>1</sub>	شاخص	مؤلفه	بعد
-۰/۰۶	۰/۳۴	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	شناسایی و درک مشکل
۰/۰۳	۰/۴۳	۲	توافق عمومی	
-۰/۲۴	۰/۱۶	۳	شفافیت	
-۰/۲۳	۰/۱۷	۴	رسیدگی و جبران	
-۰/۲۲	۰/۱۸	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۲۴	۰/۶۴	۶	برابری اجتماعی	
۰/۲۶	۰/۶۶	۷	مسئولیت‌پذیری	
-۰/۱۳	۰/۲۷	۸	پاسخگویی	
-۰/۲۴	۰/۱۶	۹	کارایی و اثربخشی	
-۰/۰۶	۰/۳۴	۱۰	حاکمیت قانون	
-۰/۲۴	۰/۱۶	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	دستور کار
-۰/۲۸	۰/۱۲	۲	توافق عمومی	
-۰/۱۳	۰/۲۷	۳	شفافیت	
-۰/۱۷	۰/۲۳	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۵	۰/۴۵	۵	انصاف اجتماعی	
-۰/۰۶	۰/۳۴	۶	برابری اجتماعی	
۰/۲۴	۰/۶۴	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۲۶	۰/۶۶	۸	پاسخگویی	
-۰/۲۴	۰/۱۶	۹	کارایی و اثربخشی	
-۰/۱۷	۰/۲۳	۱۰	حاکمیت قانون	
-۰/۰۶	۰/۳۴	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	تدوین و شکل‌گیری
۰/۰۵	۰/۴۵	۲	توافق عمومی	
-۰/۱۳	۰/۲۷	۳	شفافیت	
-۰/۲۸	۰/۱۲	۴	رسیدگی و جبران	
-۰/۰۸	۰/۳۲	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۱۳	۰/۵۳	۶	برابری اجتماعی	
۰/۱۸	۰/۵۸	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۲۶	۰/۶۶	۸	پاسخگویی	
۰/۲۴	۰/۱۶	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۰۵	۰/۴۵	۱۰	حاکمیت قانون	



ادامه جدول ۹: اختلاف از میانگین خدمات عمومی نوین در چرخه خطمشی گذاری بر اساس شراکتهای کاری - مرحله اول

اختلاف از میانگین	S <sub>1</sub>	شاخص	مولفه	بعد
-۰/۰۶	۰/۳۴	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	اجرا
-۰/۲۲	۰/۱۸	۲	توافق عمومی	
-۰/۱۱	۰/۲۹	۳	شفافیت	
-۰/۲۲	۰/۱۸	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۴۸	۰/۸۸	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۴۴	۰/۸۴	۶	برابری اجتماعی	
۰/۵۱	۰/۹۱	۷	مسئولیت پذیری	
۰/۳۹	۰/۷۹	۸	پاسخگویی	
۰/۳۸	۰/۷۸	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۱۸	۰/۵۸	۱۰	حاکمیت قانون	
-۰/۰۶	۰/۳۴	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	ارزیابی
-۰/۰۸	۰/۳۲	۲	توافق عمومی	
-۰/۱۷	۰/۲۳	۳	شفافیت	
-۰/۰۸	۰/۲۳	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۱۸	۰/۵۸	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۲۷	۰/۶۷	۶	برابری اجتماعی	
۰/۰۳	۰/۴۳	۷	مسئولیت پذیری	
۰/۳۹	۰/۷۹	۸	پاسخگویی	
۰/۱۸	۰/۵۸	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۱۳	۰/۵۳	۱۰	حاکمیت قانون	
-۰/۰۶	۰/۳۴	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	اصلاح و خاتمه
-۰/۲۲	۰/۱۸	۲	توافق عمومی	
-۰/۲۲	۰/۱۸	۳	شفافیت	
۰/۱۸	۰/۵۸	۴	رسیدگی و جبران	
-۰/۱	۰/۳	۵	انصاف اجتماعی	
-۰/۰۸	۰/۳۲	۶	برابری اجتماعی	
۰/۰۵	۰/۴۵	۷	مسئولیت پذیری	
۰/۴۴	۰/۸۴	۸	پاسخگویی	
-۰/۲۸	۰/۱۲	۹	کارایی و اثربخشی	
-۰/۲۲	۰/۱۸	۱۰	حاکمیت قانون	

به منظور تاثیر هر یک از مراحل خطامشی گذاری در ابعاد خدمات عمومی نوین و اولویت گذاری نوع مشارکتی در مصاحبه ساختاریافته، مراحل و شاخص‌های خطامشی گذاری عمومی و خدمات عمومی به صورت کتبی و شفاهی به خبرگان ارائه می‌شود. همچنین، به منظور اطمینان از درک صحیح شاخص‌ها و پاسخگویی به هر پرسش، شاخص‌های مرتبط دوباره مورد تاکید قرار می‌گیرد. همچنین، تفاوت‌های مشارکتی با استفاده از سیستم استنتاج عصبی-فازی در مدلسازی تفکیک می‌شود. در مرحله دوم از روش دلفی فازی با هدف مشخص شدن مقدار توافق بین خبرگان، پرسشنامه مرحله اول پس از انجام تغییرها به همراه میانگین نظرهای خبرگان و اختلاف نظر مرحله قبلی هر یک از آن‌ها با میانگین، دوباره برای خبرگان ارسال می‌شود و از آنان خواسته می‌شود که پاسخ‌ها را بازبینی کنند و در صورت نیاز در دیدگاه‌های خود تجدید نظر نمایند. گام چهارم: پس از ارائه بازخورد اولیه به خبرگان و انجام مرحله دوم دلفی فازی، دیدگاه‌های اصلاح‌شده خبرگان در چارچوب اعداد فازی مثلثی به صورت فرمول (۵) درمی‌آید.

$$\bar{B}^{(i)} = (b_1^{(i)}, b_2^{(i)}, b_3^{(i)}) \quad i = 1, 2, 3 \dots n \quad (5)$$

در این گام نیز همانند گام دوم، در مرحله دوم دلفی فازی میانگین دیدگاه اصلاح‌شده خبرگان با فرمول (۶) محاسبه می‌شود.

$$\bar{B}_m = (b_{m1}, b_{m2}, b_{m3}) = \left( \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n b_1^i, \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n b_2^i, \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n b_3^i \right) \quad (6)$$

گام پنجم: فازی زدایی کردن. از روش مرکز ثقل بر اساس فرمول (۷)، برای فازی زدایی استفاده می‌شود.

$$S_j = \frac{u_j + m_j + i_j}{3} \quad (7)$$

گام ششم: محاسبه مقدار اختلاف نظر خبرگان در دو مرحله. مقدار اختلاف بر اساس فرمول (۸) محاسبه می‌شود. تکرار مراحل دلفی فازی تا زمانی ادامه می‌یابد که اختلاف نظر خبرگان بین دو مرحله نظرسنجی به کم‌تر از حد آستانه خیلی کم (۲/۰) برسد.

$$S(\bar{B}_m, \bar{A}_m) = \frac{1}{3} [(b_{m1}, b_{m2}, b_{m3}) - (a_{m1}, a_{m2}, a_{m3})] \quad (8)$$

جدول ۱۰: دیدگاه خبرگان در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خطمشی گذاری بر اساس ارتباط یکسویه - مرحله دوم

بعد	مولفه	شاخص	(I, m, u)	S <sub>1</sub>	S <sub>1</sub> -S <sub>2</sub>
شناسایی و درک مشکل	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۹۵، ۰/۹۰، ۰/۶۰)	۰/۸۱	۰/۰۵
	توافق عمومی	۲	(۰/۲۲، ۰/۲۰، ۰/۲۴)	۰/۲۲	۰/۰۱
	شفافیت	۳	(۰/۳۰، ۰/۳۶، ۰/۳۱)	۰/۳۲	۰/۰۳
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۳۳، ۰/۲۷، ۰/۱۶)	۰/۲۵	۰/۰۲
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۴۹، ۰/۵۴، ۰/۵۰)	۰/۵۱	۰/۰۱
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۵۱، ۰/۵۲، ۰/۵۳)	۰/۵۲	۰/۰۴
	مسئولیت پذیری	۷	(۰/۴۴، ۰/۵۵، ۰/۴۹)	۰/۴۹	۰/۰۷
	پاسخگویی	۸	(۰/۲۷، ۰/۲۵، ۰/۲۱)	۰/۲۴	۰/۰۵
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۲۱، ۰/۱۶، ۰/۱۵)	۰/۱۷	۰/۰۶
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۸۱، ۰/۵۳، ۰/۱)	۰/۸	۰/۰۴
دستور کار	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۱۵، ۰/۱۴، ۰/۱۹)	۰/۱۶	۰/۰۲
	توافق عمومی	۲	(۰/۴۰، ۰/۴۱، ۰/۵۲)	۰/۴۴	۰/۰۴
	شفافیت	۳	(۰/۹، ۰/۹۱، ۰/۷۱)	۰/۸۴	۰/۰۷
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۱۶، ۰/۱۵، ۰/۲۱)	۰/۱۷	۰/۰۹
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۴۸، ۰/۵۰، ۰/۴۶)	۰/۴۸	۰/۰۴
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۴۱، ۰/۴۶، ۰/۴۲)	۰/۴۳	۰/۰۱
	مسئولیت پذیری	۷	(۰/۹۳، ۰/۸۵، ۰/۴۳)	۰/۷۳	۰/۱۳
	پاسخگویی	۸	(۰/۷۸، ۰/۸۰، ۰/۵۹)	۰/۷۲	۰/۰۷
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۳۰، ۰/۴۱، ۰/۳۸)	۰/۳۶	۰/۰۶
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۲۶، ۰/۲۹، ۰/۲۱)	۰/۳۴	۰
تدوین و شکل گیری	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۹۳، ۰/۹۲، ۰/۶۱)	۰/۸۲	۰/۰۱
	توافق عمومی	۲	(۰/۴۶، ۰/۴۸، ۰/۵۲)	۰/۵۴	۰
	شفافیت	۳	(۰/۶۳، ۰/۸۸، ۰/۶۵)	۰/۷۲	۰/۱۴
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۲۲، ۰/۳۰، ۰/۳۰)	۰/۳۷	۰/۰۴
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۵۱، ۰/۴۵، ۰/۴۶)	۰/۴۷	۰/۰۹
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۵۱، ۰/۵۵، ۰/۵۹)	۰/۵۵	۰/۰۳
	مسئولیت پذیری	۷	(۰/۴۷، ۰/۵۱، ۰/۴۹)	۰/۴۹	۰/۰۳
	پاسخگویی	۸	(۰/۷۵، ۰/۶۳، ۰/۴۱)	۰/۵۹	۰/۰۹
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۲۱، ۰/۳۳، ۰/۳۲)	۰/۲۸	۰/۰۶
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۸۸، ۰/۸۴، ۰/۵۹)	۰/۷۷	۰/۰۲

ادامه جدول ۱۰: دیدگاه خبرگان در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خدمشی گذاری بر اساس ارتباط یک سوپیه - مرحله دوم

S <sub>1</sub> -S <sub>2</sub>	S <sub>1</sub>	(I,m,u)	شاخص	مؤلفه	بعد
۰/۰۳	۰/۷۴	(۰/۵۴ ، ۰/۷۵ ، ۰/۹۳)	۱	دسترسی به اطلاعات	اجرا
۰/۰۹	۰/۳۵	(۰/۳۸ ، ۰/۳۱ ، ۰/۳۶)	۲	توافق عمومی	
۰/۰۸	۰/۸	(۰/۵۶ ، ۰/۹۶ ، ۰/۸۶)	۳	شفافیت	
۰/۰۵	۰/۲۵	(۰/۲۵ ، ۰/۳۰ ، ۰/۲۱)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۴	۰/۶۲	(۰/۴۵ ، ۰/۶۱ ، ۰/۸۱)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۳	۰/۶۴	(۰/۴۳ ، ۰/۶۲ ، ۰/۸۸)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۰۶	۰/۵۷	(۰/۲۹ ، ۰/۷۲ ، ۰/۷۱)	۷	مسئولیت پذیری	
۰/۰۸	۰/۵۸	(۰/۳۹ ، ۰/۶۲ ، ۰/۷۳)	۸	پاسخگویی	
۰/۰۲	۰/۵۹	(۰/۳۱ ، ۰/۶۱ ، ۰/۸۶)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰	۰/۸۴	(۰/۶۶ ، ۰/۸۷ ، ۰/۹۰)	۱۰	حاکمیت قانون	
۰	۰/۹	(۰/۷۳ ، ۰/۹۸ ، ۰/۱)	۱	دسترسی به اطلاعات	ارزیابی
۰/۰۹	۰/۴۴	(۰/۴۶ ، ۰/۴۳ ، ۰/۴۳)	۲	توافق عمومی	
۰/۰۱	۰/۹	(۰/۷۴ ، ۰/۹۸ ، ۰/۹۹)	۳	شفافیت	
۰/۰۲	۰/۳	(۰/۳۲ ، ۰/۳۳ ، ۰/۲۶)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۴	۰/۵۲	(۰/۶۱ ، ۰/۴۸ ، ۰/۴۹)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۷	۰/۴۸	(۰/۴۵ ، ۰/۵۱ ، ۰/۴۹)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۰۷	۰/۷۲	(۰/۴۸ ، ۰/۸۱ ، ۰/۸۹)	۷	مسئولیت پذیری	
۰	۰/۷۹	(۰/۵۹ ، ۰/۸۴ ، ۰/۹۵)	۸	پاسخگویی	
۰/۰۶	۰/۵۷	(۰/۳۰ ، ۰/۶۳ ، ۰/۷۹)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۰۵	۰/۸۱	(۰/۶۱ ، ۰/۹۲ ، ۰/۹۱)	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۰۶	۰/۶۷	(۰/۴۲ ، ۰/۷۳ ، ۰/۸۸)	۱	دسترسی به اطلاعات	اصلاح و خاتمه
۰/۰۴	۰/۱۹	(۰/۱۹ ، ۰/۱۸ ، ۰/۲۰)	۲	توافق عمومی	
۰/۰۴	۰/۷۳	(۰/۵۱ ، ۰/۷۶ ، ۰/۹۲)	۳	شفافیت	
۰/۰۴	۰/۸۲	(۰/۶۵ ، ۰/۹۲ ، ۰/۹۱)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۳	۰/۲۹	(۰/۲۵ ، ۰/۳۱ ، ۰/۳۳)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۷	۰/۲۵	(۰/۲۸ ، ۰/۲۵ ، ۰/۲۳)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۰۳	۰/۶۹	(۰/۴۱ ، ۰/۷۲ ، ۰/۹۴)	۷	مسئولیت پذیری	
۰/۰۴	۰/۷۲	(۰/۵۰ ، ۰/۷۱ ، ۰/۹۶)	۸	پاسخگویی	
۰/۰۴	۰/۳۸	(۰/۴۱ ، ۰/۴۴ ، ۰/۳۰)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۰۴	۰/۳	(۰/۳۷ ، ۰/۳۳ ، ۰/۲۱)	۱۰	حاکمیت قانون	

جدول ۱۱: دیدگاه خبرگان در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خطمشی گذاری بر اساس مشاوره اجتماعی - مرحله دوم

S <sub>1</sub> -S <sub>2</sub>	S <sub>1</sub>	(I,m,u)	شاخص	مولفه	بعد
۰/۰۱	۰/۸۹	(۰/۷۱ ، ۰/۹۵ ، ۰/۰۱)	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	شناسایی و درک مشکل
۰/۰۳	۰/۷	(۰/۵۰ ، ۰/۷۱ ، ۰/۸۸)	۲	توافق عمومی	
۰/۰۵	۰/۲۴	(۰/۲۶ ، ۰/۲۲ ، ۰/۲۲)	۳	شفافیت	
۰/۰۵	۰/۱۸	(۰/۱۵ ، ۰/۲۰ ، ۰/۱۹)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۶	۰/۲۱	(۰/۲۱ ، ۰/۲۶ ، ۰/۱۶)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۶	۰/۲۱	(۰/۲۳ ، ۰/۲۲ ، ۰/۱۸)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۰۲	۰/۷۵	(۰/۵۳ ، ۰/۸۰ ، ۰/۹۲)	۷	مسئولیت پذیری	
۰/۰۶	۰/۲۱	(۰/۱۱ ، ۰/۲۱ ، ۰/۳۱)	۸	پاسخگویی	
۰/۰۵	۰/۱۸	(۰/۲۱ ، ۰/۱۸ ، ۰/۱۶)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۰۲	۰/۵۱	(۰/۴۹ ، ۰/۵۵ ، ۰/۴۸)	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۰۹	۰/۲۷	(۰/۲۲ ، ۰/۲۳ ، ۰/۲۵)	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	دستور کار
۰/۰۳	۰/۳۱	(۰/۳۶ ، ۰/۳۲ ، ۰/۲۵)	۲	توافق عمومی	
۰/۰۴	۰/۴۸	(۰/۴۹ ، ۰/۴۹ ، ۰/۳۵)	۳	شفافیت	
۰/۰۱	۰/۱۶	(۰/۱۸ ، ۰/۱۴ ، ۰/۱۵)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۳	۰/۴۹	(۰/۵۰ ، ۰/۷۸ ، ۰/۴۹)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۵	۰/۴۸	(۰/۴۸ ، ۰/۵۲ ، ۰/۴۵)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۰۳	۰/۵۹	(۰/۸۱ ، ۰/۴۸ ، ۰/۴۷)	۷	مسئولیت پذیری	
۰/۰۶	۰/۷۳	(۰/۵۹ ، ۰/۷۴ ، ۰/۸۵)	۸	پاسخگویی	
۰/۰۵	۰/۲۹	(۰/۳۵ ، ۰/۳۱ ، ۰/۲۲)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۰۱	۰/۱۷	(۰/۲۵ ، ۰/۱۴ ، ۰/۱۱)	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۰۲	۰/۵۲	(۰/۵۱ ، ۰/۵۵ ، ۰/۴۹)	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	تدوین و شکل گیری
۰/۰۹	۰/۴۵	(۰/۳۹ ، ۰/۴۸ ، ۰/۴۸)	۲	توافق عمومی	
۰/۰۳	۰/۴۹	(۰/۴۸ ، ۰/۴۹ ، ۰/۵۰)	۳	شفافیت	
۰/۰۵	۰/۲۷	(۰/۲۸ ، ۰/۳۱ ، ۰/۲۲)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۴	۰/۵	(۰/۵۰ ، ۰/۵۰ ، ۰/۵۱)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۵	۰/۵۱	(۰/۵۵ ، ۰/۵۵ ، ۰/۴۴)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۰۲	۰/۷۷	(۰/۵۹ ، ۰/۸۴ ، ۰/۸۹)	۷	مسئولیت پذیری	
۰/۰۳	۰/۸۱	(۰/۶۵ ، ۰/۸۸ ، ۰/۹۰)	۸	پاسخگویی	
۰/۰۱	۰/۳۲	(۰/۳۷ ، ۰/۳۵ ، ۰/۲۵)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۰۱	۰/۴۴	(۰/۵۱ ، ۰/۴۱ ، ۰/۴۱)	۱۰	حاکمیت قانون	

ادامه جدول ۱۱: دیدگاه خبرگان در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خط‌مشی‌گذاری بر اساس مشاوره اجتماعی - مرحله دوم

S1-S2	S1	(I,m,u)	شاخص	مولفه	بعد
۰/۰۱	۰/۶۳	(۰/۴۵ ، ۰/۶۹ ، ۰/۷۴)	۱	دسترسی به اطلاعات	اجرا
۰/۰۸	۰/۲۶	(۰/۳۰ ، ۰/۱۹ ، ۰/۲۸)	۲	توافق عمومی	
۰/۰۳	۰/۶۳	(۰/۴۵ ، ۰/۶۲ ، ۰/۸۱)	۳	شفافیت	
۰/۰۲	۰/۲۵	(۰/۲۴ ، ۰/۲۵ ، ۰/۲۶)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۸	۰/۵	(۰/۴۱ ، ۰/۵۱ ، ۰/۵۹)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۲	۰/۵۱	(۰/۵۱ ، ۰/۵۱ ، ۰/۵۲)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۰۲	۰/۴۸	(۰/۵۱ ، ۰/۴۸ ، ۰/۴۵)	۷	مسئولیت پذیری	
۰/۰۴	۰/۸	(۰/۹۵ ، ۰/۸۲ ، ۰/۶۳)	۸	پاسخگویی	
۰/۰۱	۰/۶۶	(۰/۷۹ ، ۰/۷۱ ، ۰/۷۹)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۰۲	۰/۶۲	(۰/۳۵ ، ۰/۷۱ ، ۰/۷۹)	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۰۴	۰/۵	(۰/۵۳ ، ۰/۵۱ ، ۰/۴۵)	۱	دسترسی به اطلاعات	ارزیابی
۰/۰۵	۰/۵۹	(۰/۳۵ ، ۰/۶۷ ، ۰/۷۴)	۲	توافق عمومی	
۰/۰۳	۰/۵۵	(۰/۶۲ ، ۰/۵۱ ، ۰/۵۱)	۳	شفافیت	
۰/۰۵	۰/۱۸	(۰/۱۵ ، ۰/۱۹ ، ۰/۲۰)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۱	۰/۸۷	(۰/۶۵ ، ۰/۹۸ ، ۰/۹۸)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۸	۰/۷۱	(۰/۴۳ ، ۰/۸۱ ، ۰/۹۰)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۰۲	۰/۸۴	(۰/۶۹ ، ۰/۹۰ ، ۰/۹۲)	۷	مسئولیت پذیری	
۰۳/۰۳	۰/۸۱	(۰/۶۵ ، ۰/۷۸ ، ۱)	۸	پاسخگویی	
۰/۰۶	۰/۷۳	(۰/۴۹ ، ۰/۴۵ ، ۰/۸۵)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۰۱	۰/۶۵	(۰/۵۴ ، ۰/۶۱ ، ۰/۸۰)	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۰۱	۰/۶۱	(۰/۳۹ ، ۰/۶۰ ، ۰/۸۵)	۱	دسترسی به اطلاعات	اصلاح و خاتمه
۰/۰۴	۰/۲۲	(۰/۲۵ ، ۰/۲۲ ، ۰/۲۰)	۲	توافق عمومی	
۰/۰۷	۰/۳۶	(۰/۱۹ ، ۰/۵۱ ، ۰/۳۸)	۳	شفافیت	
۰/۰۵	۰/۹۶	(۰/۹۲ ، ۰/۹۹ ، ۰/۹۸)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۳	۰/۲۹	(۰/۳۲ ، ۰/۳۳ ، ۰/۲۲)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۲	۰/۴۵	(۰/۴۶ ، ۰/۶۴ ، ۰/۴۵)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۰۲	۰/۷۷	(۰/۵۹ ، ۰/۸۱ ، ۰/۹۱)	۷	مسئولیت پذیری	
۰/۰۲	۰/۸۶	(۰/۷۸ ، ۰/۹۰ ، ۰/۹۰)	۸	پاسخگویی	
۰/۰۵	۰/۳۵	(۰/۳۵ ، ۰/۴۴ ، ۰/۲۵)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۰۲	۰/۳	(۰/۳۱ ، ۰/۳۷ ، ۰/۲۲)	۱۰	حاکمیت قانون	

جدول ۱۲: دیدگاه خبرگان در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خطمشی گذاری بر اساس گفتمانی عمیق - مرحله دوم

S <sub>1</sub> -S <sub>2</sub>	S <sub>1</sub>	(l,m,u)	شاخص	مولفه	بعد
۰/۰۳	۰/۸۱	(۰/۶۱ ، ۰/۸۷ ، ۰/۹۵)	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	
۰/۰۶	۰/۸۲	(۰/۶۱ ، ۰/۹۲ ، ۰/۹۳)	۲	توافق عمومی	
۰/۰۴	۰/۱۴	(۰/۱۳ ، ۰/۱۴ ، ۰/۱۵)	۳	شفافیت	
۰/۰۲	۰/۱۴	(۰/۲۲ ، ۰/۱۰ ، ۰/۱۱)	۴	رسیدگی و جبران	شناسایی
۰/۰۳	۰/۲۹	(۰/۲۹ ، ۰/۲۵ ، ۰/۲۳)	۵	انصاف اجتماعی	و درک
۰/۰۲	۰/۷۱	(۰/۵۰ ، ۰/۷۲ ، ۰/۹۱)	۶	برابری اجتماعی	مشکل
۰/۰۴	۰/۸۰	(۰/۶۲ ، ۰/۸۶ ، ۰/۹۱)	۷	مسئولیت پذیری	
۰/۰۳	۰/۲۴	(۰/۲۷ ، ۰/۲۵ ، ۰/۲۰)	۸	پاسخگویی	
۰/۰۲	۰/۱۵	(۰/۱۷ ، ۰/۱۳ ، ۰/۱۵)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۰۳	۰/۴۲	(۰/۴۳ ، ۰/۴۱ ، ۰/۴۲)	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۰۱	۰/۱۱	(۰/۱۱ ، ۰/۱۳ ، ۰/۱۰)	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	
۰/۰۲	۰/۱۴	(۰/۱۸ ، ۰/۱۰ ، ۰/۱۵)	۲	توافق عمومی	
۰/۰۲	۰/۳۰	(۰/۳۱ ، ۰/۳۳ ، ۰/۲۵)	۳	شفافیت	
۰/۰۱	۰/۱۱	(۰/۱۰ ، ۰/۱۱ ، ۰/۱۱)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۴	۰/۳۰	(۰/۳۱ ، ۰/۳۳ ، ۰/۲۷)	۵	انصاف اجتماعی	دستور
۰/۰۴	۰/۳۰	(۰/۳۰ ، ۰/۳۴ ، ۰/۲۷)	۶	برابری اجتماعی	کار
۰/۰۴	۰/۶۲	(۰/۴۳ ، ۰/۶۱ ، ۰/۸۲)	۷	مسئولیت پذیری	
۰/۰۴	۰/۸۴	(۰/۶۶ ، ۰/۹۲ ، ۰/۹۵)	۸	پاسخگویی	
۰/۰۳	۰/۲۴	(۰/۱۶ ، ۰/۲۵ ، ۰/۳۱)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۰۲	۰/۲۱	(۰/۲۳ ، ۰/۱۹ ، ۰/۲۰)	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۰۳	۰/۴۰	(۰/۴۱ ، ۰/۴۴ ، ۰/۳۶)	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	
۰/۰۲	۰/۸۹	(۰/۸۰ ، ۰/۹۱ ، ۰/۹۶)	۲	توافق عمومی	
۰/۰۲	۰/۴۳	(۰/۴۴ ، ۰/۴۲ ، ۰/۴۳)	۳	شفافیت	
۰/۰۲	۰/۱۰	(۰/۱۰ ، ۰/۱۱ ، ۰/۱۰)	۴	رسیدگی و جبران	تدوین و
۰/۰۳	۰/۸۱	(۰/۶۲ ، ۰/۸۸ ، ۰/۹۳)	۵	انصاف اجتماعی	شکل
۰/۰۲	۰/۸۲	(۰/۶۱ ، ۰/۸۵ ، ۰/۹۹)	۶	برابری اجتماعی	گیری
۰/۰۲	۰/۸۶	(۰/۷۱ ، ۰/۹۵ ، ۰/۹۳)	۷	مسئولیت پذیری	
۰/۰۳	۰/۸۳	(۰/۶۱ ، ۰/۸۹ ، ۰/۹۸)	۸	پاسخگویی	
۰/۰۳	۰/۲۰	(۰/۲۱ ، ۰/۱۸ ، ۰/۲۰)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۰۴	۰/۶۰	(۰/۳۵ ، ۰/۶۳ ، ۰/۸۱)	۱۰	حاکمیت قانون	

ادامه جدول ۱۲: دیدگاه خبرگان در خصوص خدمات عمومی نوین در چرخه خط‌مشی‌گذاری بر اساس گفتگوی عمیق - مرحله دوم

S1-S2	S1	(I,m,u)	شاخص	مولفه	بعد
۰/۰۵	۰/۶۲	(۰/۴۳ ، ۰/۶۲ ، ۰/۸۲)	۱	دسترسی به اطلاعات	اجرا
۰/۰۲	۰/۱۶	(۰/۱۹ ، ۰/۱۶ ، ۰/۱۳)	۲	توافق عمومی	
۰/۰۳	۰/۵۵	(۰/۶۰ ، ۰/۵۲ ، ۰/۵۳)	۳	شفافیت	
۰/۰۲	۰/۱۰	(۰/۸ ، ۰/۱۳ ، ۰/۱۰)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۳	۰/۵۵	(۰/۵۸ ، ۰/۵۲ ، ۰/۵۴)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۳	۰/۲۹	(۰/۳۰ ، ۰/۳۱ ، ۰/۲۷)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۰۴	۰/۴۱	(۰/۳۹ ، ۰/۴۲ ، ۰/۴۱)	۷	مسئولیت پذیری	
۰/۰۵	۰/۷۹	(۰/۶۱ ، ۰/۸۴ ، ۰/۹۳)	۸	پاسخگویی	
۰/۰۴	۰/۴۱	(۰/۳۹ ، ۰/۴۱ ، ۰/۴۲)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۰۷	۰/۵۷	(۰/۲۹ ، ۰/۶۱ ، ۰/۸۰)	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۰۵	۰/۵۹	(۰/۲۴ ، ۰/۶۳ ، ۰/۸۱)	۱	دسترسی به اطلاعات	ارزیابی
۰/۰۴	۰/۸۴	(۰/۶۴ ، ۰/۹۳ ، ۰/۹۳)	۲	توافق عمومی	
۰/۰۶	۰/۴۷	(۰/۴۸ ، ۰/۵۲ ، ۰/۴۱)	۳	شفافیت	
۰/۰۷	۰/۱۹	(۰/۲۲ ، ۰/۲۰ ، ۰/۱۴)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۲	۰/۶۲	(۰/۳۸ ، ۰/۶۵ ، ۰/۸۳)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۴	۰/۵۴	(۰/۶۱ ، ۰/۵۰ ، ۰/۵۱)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۰۲	۰/۸۱	(۰/۵۹ ، ۰/۹۰ ، ۰/۹۵)	۷	مسئولیت پذیری	
۰/۰۴	۰/۸۸	(۰/۷۵ ، ۰/۹۰ ، ۰/۱)	۸	پاسخگویی	
۰/۰۶	۰/۵۲	(۰/۴۳ ، ۰/۵۱ ، ۰/۶۱)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰	۰/۶۷	(۰/۴۹ ، ۰/۷۱ ، ۰/۸۲)	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۰۴	۰/۵۸	(۰/۳۳ ، ۰/۶۲ ، ۰/۷۹)	۱	دسترسی به اطلاعات	اصلاح و خاتمه
۰/۰۲	۰/۱۵	(۰/۱۶ ، ۰/۱۳ ، ۰/۱۵)	۲	توافق عمومی	
۰/۰۳	۰/۴۰	(۰/۴۳ ، ۰/۴۱ ، ۰/۳۵)	۳	شفافیت	
۰/۰۳	۰/۸۵	(۰/۶۸ ، ۰/۹۲ ، ۰/۹۵)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۱	۰/۲۹	(۰/۳۱ ، ۰/۳۱ ، ۰/۲۵)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۱	۰/۱۷	(۰/۱۹ ، ۰/۱۶ ، ۰/۱۵)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۰۴	۰/۷۵	(۰/۵۱ ، ۰/۸۴ ، ۰/۹۱)	۷	مسئولیت پذیری	
۰/۰۵	۰/۷۹	(۰/۵۹ ، ۰/۸۸ ، ۰/۹۰)	۸	پاسخگویی	
۰/۰۳	۰/۲۹	(۰/۳۲ ، ۰/۳۱ ، ۰/۲۵)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۰۱	۰/۲۹	(۰/۲۸ ، ۰/۳۳ ، ۰/۲۵)	۱۰	حاکمیت قانون	



جدول ۱۳: دیدگاه خبرگان در خصوص خدمات عمومی در چرخه خطمشی گذاری بر اساس شراکت‌های کاری - مرحله دوم

بعد	مولفه	شاخص	(I, m, u)	S <sub>1</sub>	S <sub>1</sub> -S <sub>2</sub>
شناسایی و درک مشکل	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۳۵ ، ۰/۳۳ ، ۰/۲۱)	۰/۳	۰/۰۴
	توافق عمومی	۲	(۰/۳۵ ، ۰/۳۳ ، ۰/۲۲)	۰/۳۳	۰/۱
	شفافیت	۳	(۰/۳۳ ، ۰/۱۵ ، ۰/۱۶)	۰/۲۱	۰/۰۵
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۱۲ ، ۰/۱۵ ، ۰/۱۸)	۰/۱۵	۰/۰۲
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۲۵ ، ۰/۲۳ ، ۰/۲۰)	۰/۲۳	۰/۰۵
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۳۵ ، ۰/۳۳ ، ۰/۲۶)	۰/۶۵	۰/۰۱
	مسئولیت پذیری	۷	(۰/۴۶ ، ۰/۶۹ ، ۰/۸۹)	۰/۶۸	۰/۰۲
	پاسخگویی	۸	(۰/۲۳ ، ۰/۳۳ ، ۰/۳۵)	۰/۳	۰/۰۳
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۲۳ ، ۰/۹ ، ۰/۱۸)	۰/۱۷	۰/۰۱
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۵۱ ، ۰/۴۵ ، ۰/۲۵)	۰/۴	۰/۰۶
دستور کار	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۲۰ ، ۰/۱۳ ، ۰/۱۴)	۰/۱۶	۰
	توافق عمومی	۲	(۰/۳۵ ، ۰/۲۲ ، ۰/۱۰)	۰/۲۲	۰/۱
	شفافیت	۳	(۰/۱۹ ، ۰/۳۳ ، ۰/۴۲)	۰/۳۱	۰/۰۴
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۲۳ ، ۰/۱۹ ، ۰/۲۹)	۰/۲۴	۰/۰۱
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۳۹ ، ۰/۳۲ ، ۰/۴۱)	۰/۲۷	۰/۰۸
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۳۶ ، ۰/۴۳ ، ۰/۲۱)	۰/۳۳	۰/۰۱
	مسئولیت پذیری	۷	(۰/۳۲ ، ۰/۷۱ ، ۰/۸۴)	۰/۶۲	۰/۰۲
	پاسخگویی	۸	(۰/۴۹ ، ۰/۳۳ ، ۰/۷۹)	۰/۶۷	۰/۰۱
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۱۸ ، ۰/۱۳ ، ۰/۱۵)	۰/۱۵	۰/۰۱
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۲۸ ، ۰/۲۳ ، ۰/۲۷)	۰/۲۸	۰/۰۵
تدوین و شکل گیری	دسترسی به اطلاعات عمومی	۱	(۰/۳۸ ، ۰/۳۶ ، ۰/۳۱)	۰/۳۵	۰/۰۱
	توافق عمومی	۲	(۰/۴۱ ، ۰/۴۱ ، ۰/۴۵)	۰/۴۲	۰/۰۳
	شفافیت	۳	(۰/۲۳ ، ۰/۲۹ ، ۰/۳۹)	۰/۳	۰/۰۳
	رسیدگی و جبران	۴	(۰/۲۲ ، ۰/۱۵ ، ۰/۱۳)	۰/۱۷	۰/۰۵
	انصاف اجتماعی	۵	(۰/۵۶ ، ۰/۴۴ ، ۰/۳۳)	۰/۴۴	۰/۱۲
	برابری اجتماعی	۶	(۰/۵۰ ، ۰/۵۴ ، ۰/۴۸)	۰/۵۱	۰/۰۲
	مسئولیت پذیری	۷	(۰/۶۹ ، ۰/۶۲ ، ۰/۶۲)	۰/۶۴	۰/۰۶
	پاسخگویی	۸	(۰/۴۳ ، ۰/۶۶ ، ۰/۸۹)	۰/۶۶	۰
	کارایی و اثربخشی	۹	(۰/۱۸ ، ۰/۱۰ ، ۰/۱۴)	۰/۱۴	۰/۰۲
	حاکمیت قانون	۱۰	(۰/۶۸ ، ۰/۵۵ ، ۰/۴۵)	۰/۵۶	۰/۱۱

ادامه جدول ۱۳: دیدگاه خیرگان در خصوص خدمات عمومی در چرخه خط‌مشی‌گذاری بر اساس  
شراکت‌های کاری - مرحله دوم

S <sub>1</sub> -S <sub>2</sub>	S <sub>1</sub>	(I,m,u)	شاخص	مؤلفه	بعد
۰/۰۶	۰/۴	(۰/۴۶، ۰/۴۲، ۰/۳۳)	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	اجرا
۰/۰۲	۰/۲	(۰/۱۴، ۰/۲۳، ۰/۲۲)	۲	توافق عمومی	
۰/۰۲	۰/۲۷	(۰/۲۹، ۰/۲۵، ۰/۲۷)	۳	شفافیت	
۰/۰۸	۰/۲۶	(۰/۲۵، ۰/۲۹، ۰/۲۵)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۵۴	۰/۳۴	(۰/۳۵، ۰/۳۴، ۰/۳۳)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۲	۰/۸۲	(۰/۶۰، ۰/۹۵، ۰/۹)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۰۱	۰/۹	(۰/۸۵، ۰/۹۰، ۰/۹۵)	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۰۹	۰/۷	(۰/۴۲، ۰/۴۱، ۰/۸۸)	۸	پاسخگویی	
۰/۰۳	۰/۷۵	(۰/۵۵، ۰/۸۰، ۰/۹۱)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۰۱	۰/۵۷	(۰/۶۵، ۰/۵۳، ۰/۵۲)	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۱۱	۰/۴۵	(۰/۵۶، ۰/۴۵، ۰/۳۵)	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	ارزیابی
۰/۰۸	۰/۴	(۰/۳۵، ۰/۳۹، ۰/۴۶)	۲	توافق عمومی	
۰/۰۸	۰/۳۱	(۰/۳۵، ۰/۲۹، ۰/۲۸)	۳	شفافیت	
۰/۰۴	۰/۳۶	(۰/۳۶، ۰/۳۹، ۰/۳۴)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۴	۰/۶۲	(۰/۶۲، ۰/۵۹، ۰/۶۴)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۵	۰/۷۲	(۰/۵۶، ۰/۷۵، ۰/۸۶)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۰۷	۰/۵	(۰/۴۸، ۰/۵۳، ۰/۵۰)	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۰۱	۰/۷۸	(۰/۶۳، ۰/۷۴، ۰/۹۵)	۸	پاسخگویی	
۰/۰۷	۰/۶۵	(۰/۷۱، ۰/۵۸، ۰/۶۵)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۰۱	۰/۶۳	(۰/۵۹، ۰/۶۹، ۰/۶۱)	۱۰	حاکمیت قانون	
۰/۱۱	۰/۴۵	(۰/۵۲، ۰/۴۵، ۰/۳۹)	۱	دسترسی به اطلاعات عمومی	اصلاح و خاتمه
۰/۱۱	۰/۲۹	(۰/۳۵، ۰/۲۶، ۰/۲۵)	۲	توافق عمومی	
۰/۱	۰/۲۸	(۰/۴۱، ۰/۲۵، ۰/۱۹)	۳	شفافیت	
۰/۰۳	۰/۶۱	(۰/۴۲، ۰/۷۵، ۰/۶۵)	۴	رسیدگی و جبران	
۰/۰۸	۰/۳۸	(۰/۳۵، ۰/۴۵، ۰/۳۵)	۵	انصاف اجتماعی	
۰/۰۵	۰/۳۷	(۰/۳۶، ۰/۳۶، ۰/۳۹)	۶	برابری اجتماعی	
۰/۰۵	۰/۵	(۰/۴۹، ۰/۴۸، ۰/۵۳)	۷	مسئولیت‌پذیری	
۰/۰۱	۰/۵۸	(۰/۶۶، ۰/۹۰، ۰/۱)	۸	پاسخگویی	
۰/۱۵	۰/۲۷	(۰/۴۳، ۰/۲۳، ۰/۱۵)	۹	کارایی و اثربخشی	
۰/۲۴	۰/۴۲	(۰/۳۷، ۰/۶۵، ۰/۲۳)	۱۰	حاکمیت قانون	

بر اساس دیدگاه عنوان‌شده در مرحله اول و قیاس آن با خروجی مرحله دوم بر اساس فرمول (۲)، چنانچه مقدار اختلاف دیدگاه خبرگان در دو مرحله از مقدار  $0/۲$  کم‌تر باشد، مراحل نظرسنجی متوقف می‌شود. بر اساس این، مقدار تفاوت دیدگاه خبرگان بین دو مرحله اول و دوم اجرای دلفی کم‌تر از حد آستانه خیلی کم ( $0/۲$ ) به‌دست آمد و نظرسنجی در مرحله دوم متوقف گردید. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده در بین مراحل چرخه خط‌مشی‌گذاری شهرداری تهران در نوع مشارکتی ارتباط یک‌سویه، بیش‌ترین میزان توافق خبرگان مربوط به دسترسی به اطلاعات و آگاهی، و حاکمیت قانون در مرحله شناسایی و درک مشکل؛ شفافیت، مسئولیت‌پذیری، و پاسخگویی در مرحله دستور کار؛ شفافیت، دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی، و حاکمیت قانونی در مرحله تدوین و شکل‌گیری؛ شفافیت، حاکمیت قانون، و دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی در مرحله اجرا؛ شفافیت، دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی، و رسیدگی و جبران، شفافیت، پاسخگویی، و دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی در مرحله اصلاح و خاتمه است.

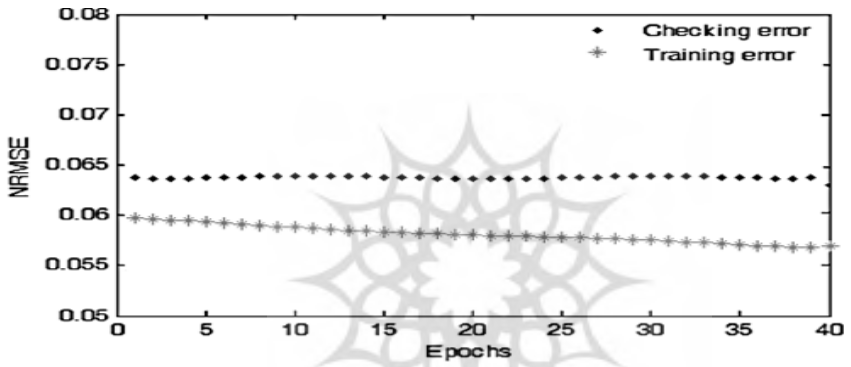
در بین مراحل چرخه خط‌مشی‌گذاری شهرداری تهران در نوع مشارکتی مشاوره اجتماعی، بیش‌ترین میزان توافق خبرگان مربوط به دسترسی به اطلاعات و مسئولیت‌پذیری در مرحله شناسایی و درک مشکل؛ پاسخگویی در مرحله دستور کار؛ پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در مرحله تدوین و شکل‌گیری؛ پاسخگویی در مرحله اجرا؛ عدالت و انصاف اجتماعی، مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، و برابری اجتماعی در مرحله ارزیابی؛ و رسیدگی و جبران، پاسخگویی، و مسئولیت‌پذیری در مرحله اصلاح و خاتمه است.

در بین مراحل چرخه خط‌مشی‌گذاری شهرداری تهران در نوع مشارکتی دیالوگ و گفتگوی عمیق، بیش‌ترین میزان توافق خبرگان مربوط به انتخاب و توافق عمومی، مسئولیت‌پذیری، و برابری اجتماعی در مرحله شناسایی و درک مشکل؛ پاسخگویی در مرحله دستور کار؛ انتخاب و توافق عمومی، عدالت و انصاف اجتماعی، و برابری اجتماعی در مرحله تدوین و شکل‌گیری؛ پاسخگویی در مرحله اجرا؛ انتخاب و توافق عمومی و پاسخگویی در مرحله ارزیابی؛ و رسیدگی و جبران، پاسخگویی، و مسئولیت‌پذیری در مرحله اصلاح و خاتمه است.

در نهایت، در بین مراحل چرخه خط‌مشی‌گذاری شهرداری تهران در نوع مشارکتی شراکت‌های کاری: مسئولیت‌پذیری، عدالت و انصاف اجتماعی، برابری اجتماعی، پاسخگویی، و کارایی و اثربخشی در مرحله اجرا؛ پاسخگویی در مرحله ارزیابی و مرحله اصلاح و خاتمه است.

### اعتبارسنجی مدل

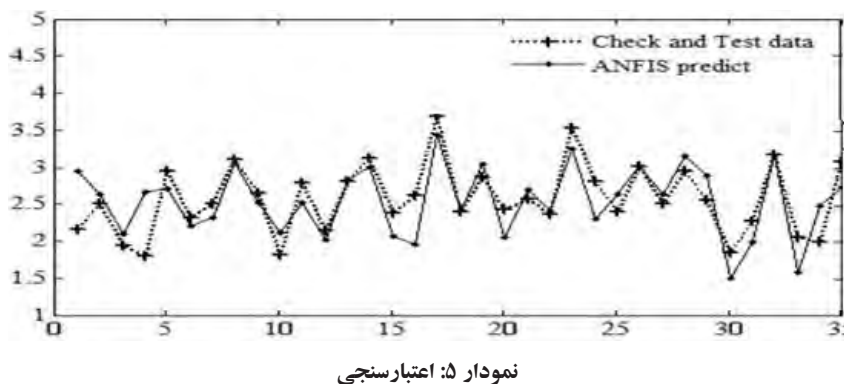
پس از دستیابی به نتایج تکنیک دلفی فازی، با هدف اعتباریابی، از شاخص جذر میانگین مربع خطای نرمال شده<sup>۱</sup>، آزمون تی زوجی<sup>۲</sup> مقایسه مقادیرهای پیش‌بینی شده، مقادیر مشاهده شده به تفکیک داده‌های واری و آموزش، و همچنین، تحلیل رگرسیون خطی استفاده می‌شود. با توجه به نمودار (۴)، شاخص جذر میانگین مربع خطای نرمال شده برای آموزش، ۰/۰۵۶ و برای واری، ۰/۰۷۶ به دست می‌آید که با توجه به کوچک‌تر بودن این مقادیر از ۰/۰۰۸، اعتبار مدل تایید می‌شود.



نمودار ۴: جذر میانگین مربع خطای نرمال شده

همچنین در روشی دیگر از اعتبارسنجی، داده‌های مربوط به مولفه‌های خدمات عمومی نوین و فرایند خاموشی‌گذاری به عنوان متغیرهای مستقل وارد مدل می‌شود و خروجی سیستم به عنوان داده‌های پیش‌بینی شده انفیس، با مقادیرهای تجربی مشارکت شهروندی مقایسه می‌شود. برابری داده‌های پیش‌بینی شده داده‌های آزمون با داده‌های مشاهده شده آن‌ها می‌تواند نشانگر اعتبار مدل باشد. نمودار (۵)، داده‌های پیش‌بینی و مشاهده شده را برای ۳۵ داده واری و آزمون نشان می‌دهد.

1. Normalized Root Mean Square Error  
2. Paired Sample T Test

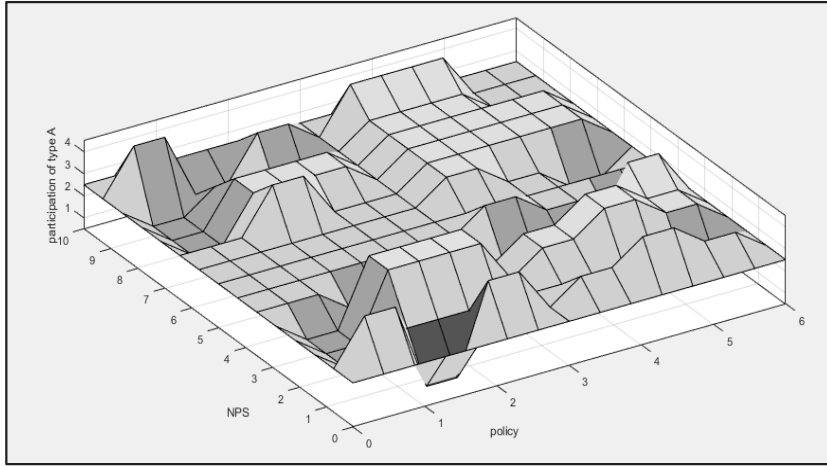


بر پایه خروجی آزمون تی، به منظور قیاس داده‌های پیش‌بینی‌شده و مشاهده‌شده برای داده‌های واری و آزمون، ضریب معناداری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ و حد بالا و پایین در سطح اطمینان ۹۹ درصد مثبت و منفی است. در نتیجه، فرض تساوی داده‌های مشاهده‌شده و پیش‌بینی‌شده تأیید می‌شود.

### مدلسازی و پیشینه‌سازی

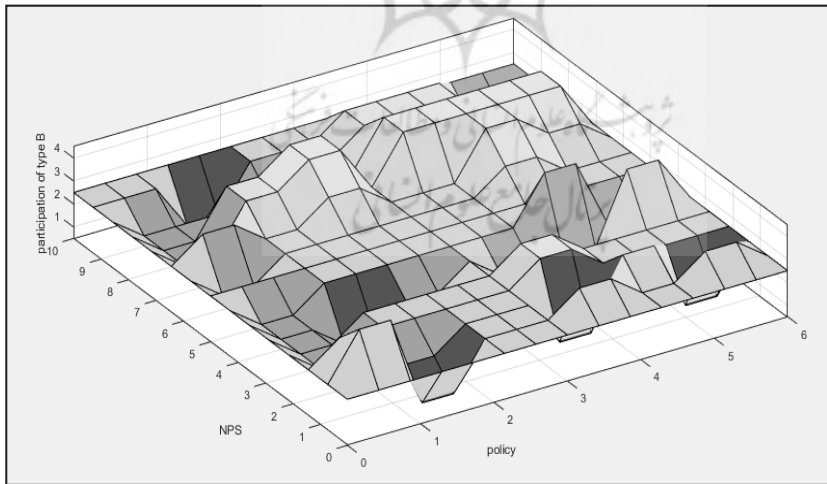
پس از تأیید اعتبار الگو، چهار نوع مشارکت توسط سیستم استنتاج فازی<sup>۱</sup> بر اساس ۲۴۰ قانون توسط نرم‌افزار متلب مورد مدلسازی و پیشینه‌سازی قرار می‌گیرد. در مشارکت نوع اول، ارکان دسترسی اطلاعات و آگاهی عمومی، انتخاب و توافق عمومی، و حاکمیت قانون در مرحله شناسایی و درک مشکل؛ شفافیت، رسیدگی و جبران، و مسئولیت‌پذیری در مرحله دستور کار؛ دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی، انتخاب و توافق عمومی، شفافیت، و رسیدگی و جبران در مرحله تدوین و شکل‌گیری؛ حاکمیت قانون در مرحله اجرا؛ دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی، انتخاب و توافق عمومی، شفافیت، و حاکمیت قانون در مرحله ارزیابی؛ و رسیدگی و جبران در مرحله اصلاح و خاتمه دارای بیش‌ترین<sup>۲</sup> حضور هستند.

1. Fuzzy Inference System  
2. Max



نمودار ۶: دیدگاه سرفیس<sup>۱</sup> مشارکت نوع اول - ارتباط یک‌سویه

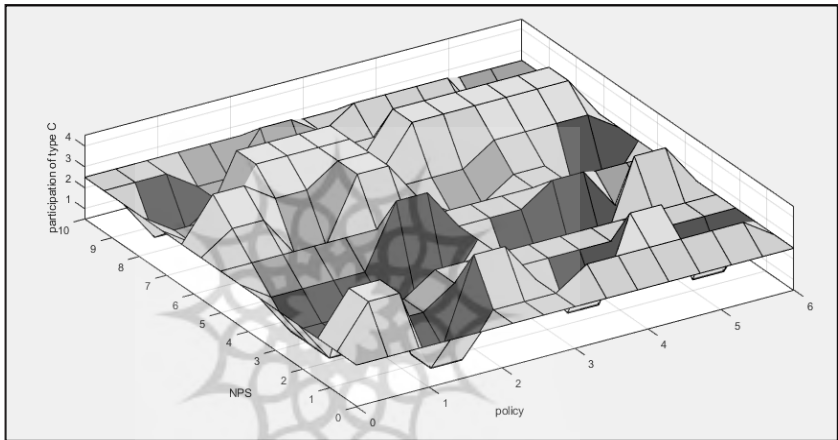
در مشارکت نوع دوم، دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی در مرحله شناسایی و درک مشکل؛ مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی در مرحله تدوین و شکل‌گیری و مرحله اجرا؛ رسیدگی و جبران، برابری اجتماعی، مسئولیت‌پذیری، و پاسخگویی در مرحله ارزیابی؛ و رسیدگی و جبران، مسئولیت‌پذیری، و پاسخگویی در مرحله اصلاح و خاتمه دارای بیش‌ترین حضور هستند.



نمودار ۷: دیدگاه سرفیس<sup>۱</sup> مشارکت نوع دوم - مشاوره اجتماعی

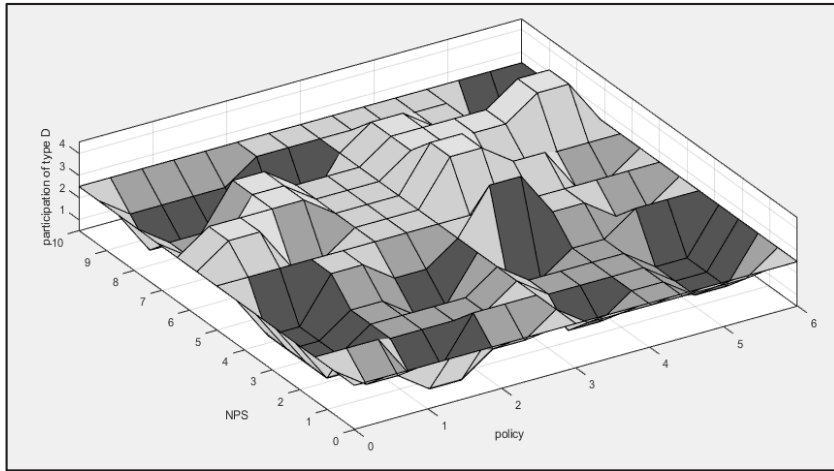
1. Surface View

در مشارکت نوع سوم، دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی، انتخاب و توافق عمومی، مسئولیت‌پذیری در مرحله شناسایی و درک مشکل؛ پاسخگویی، و کارایی و اثربخشی در مرحله دستور کار؛ انتخاب و توافق عمومی، رسیدگی و جبران، برابری اجتماعی، مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، و کارایی و اثربخشی در مرحله تدوین و شکل‌گیری؛ پاسخگویی، و کارایی و اثربخشی در مرحله اجرا؛ انتخاب و توافق عمومی، پاسخگویی، و کارایی و اثربخشی در مرحله ارزیابی؛ و رسیدگی و جبران، پاسخگویی، و کارایی و اثربخشی در مرحله اصلاح و خاتمه بیش‌ترین حضور را دارند.



نمودار ۸: دیدگاه سرفیس مشارکت نوع سوم - دیالوگ و گفتگوی عمیق

در مشارکت نوع چهارم، عدالت و انصاف اجتماعی، برابری اجتماعی، و مسئولیت‌پذیری در مرحله تدوین و شکل‌گیری؛ عدالت و انصاف اجتماعی، برابری اجتماعی، و مسئولیت‌پذیری در مرحله اجرا؛ پاسخگویی، و کارایی و اثربخشی در مرحله اصلاح و خاتمه دارای بیش‌ترین حضور هستند.



نمودار ۹: دیدگاه سرفیس مشارکت نوع چهارم - شراکت کاری

### ترسیم وضع موجود شهرداری تهران بر اساس الگوی تایید شده

مقایسه میانگین وضع موجود با میانگین وضع مطلوب مشارکت نوع اول در شهرداری تهران: با توجه به نرمال بودن پرسش‌ها از آزمون آماری مقایسه میانگین (استودنت تک‌نمونه‌ای) استفاده می‌شود. در این راستا، فرضیه‌های تدوین شده عبارت‌اند از:

$$\left. \begin{array}{l} H_0: \text{بیانگر نبود تفاوت میانگین پرسش‌های ارتباطات یک‌سویه و میانگین در نظر گرفته شده.} \\ H_1: \text{بیانگر تفاوت میانگین پرسش‌های ارتباطات یک‌سویه و میانگین در نظر گرفته شده.} \end{array} \right\}$$



جدول ۱۴: مقایسه میانگین مشارکت نوع اول - ارتباط یک سوپه

میانگین مفروض = ۳						
ردیف	پرسش‌ها	استیوندت	درجه آزادی	سطح معناداری	تفاوت میانگین	فاصله اطمینان ۹۵ درصد پایین بالا
۱	ارتباط بین «دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی» و «شناسایی و درک مشکل»	۰	۳۸۰	۰/۰۶	۰/۱۱۳ - ۰/۲۳	۰
۲	ارتباط بین «انتخاب و توافق عمومی» و «شناسایی و درک مشکل»	۲۷/۰۵۹	۳۸۰	۰	۱/۲۹۴	۱/۲ ۱/۳۹
۳	ارتباط بین «حاکمیت قانون» و «شناسایی و درک مشکل»	۲/۸۷	۳۵۶	۰/۰۰۴	۰/۱۷۱	۰/۰۵ ۰/۲۹
۴	ارتباط بین «شفافیت» و «دستور کار»	-۱۰/۶۴۸	۳۶۴	۰	-۰/۶۸۸	-۰/۸۱ -۰/۵۶
۵	ارتباط بین «رسیدگی و جبران» و «دستور کار»	۲/۵۷	۳۶۰	۰/۰۱۱	۰/۱۹۷	۰/۰۵ ۰/۳۵
۶	ارتباط بین «مسئولیت‌پذیری» و «دستور کار»	۱/۱۷۳	۳۶۸	۰/۲۴۲	۰/۰۸۴	-۰/۰۶ ۰/۲۲
۷	ارتباط بین «دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی» و «تدوین و شکل‌گیری»	-۳/۲۱۸	۳۷۰	۰/۰۰۱	-۰/۲۰۸	-۰/۳۳ -۰/۰۸
۸	ارتباط بین «انتخاب و توافق عمومی» و «تدوین و شکل‌گیری»	۲/۱۳۷	۳۷۲	۰/۰۳۳	۰/۱۳۱	۰/۱ ۰/۲۵
۹	ارتباط بین «شفافیت» و «تدوین و شکل‌گیری»	-۴/۰۹۵	۳۸۰	۰	-۰/۲۶۸	-۰/۴ -۰/۱۴
۱۰	ارتباط بین «رسیدگی و جبران» و «تدوین و شکل‌گیری»	-۴/۶۱۹	۳۷۴	۰	-۰/۳۰۱	-۰/۴۳ -۰/۱۷
۱۱	در ارتباط بین «حاکمیت قانون» و «اجرا»	۰/۶۰۵	۳۷۴	۰/۵۴۵	۰/۰۲۷	-۰/۰۸ -۰/۱۶
۱۲	ارتباط بین «دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی» و «ارزیابی»	-۵/۰۱۸	۳۸۰	۰	۰/۳۳۶	-۰/۴۷ -۰/۲
۱۳	ارتباط بین «انتخاب و توافق عمومی» و «ارزیابی»	۶/۶۹۲	۳۷۸	۰	۰/۳۹۳	۰/۲۸ ۰/۵۱
۱۴	ارتباط بین «شفافیت» به عنوان مولفه خدمات عمومی نوین و «ارزیابی»	-۹/۳۶۱	۳۵۳	۰	-۰/۶۲۷	-۰/۷۶ -۰/۵
۱۵	ارتباط بین «حاکمیت قانون» و «ارزیابی»	۰/۳۹۲	۳۶۵	۰/۶۹۶	۰/۰۲۵	-۰/۱ ۰/۱۵
۱۶	ارتباط بین «رسیدگی و جبران» و «اصلاح و خاتمه»	-۶/۹۸۶	۳۵۹	۰	۰/۴۶۹	-۰/۶ -۰/۳۴

با توجه به P-Value می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۵ عنوان نمود که تفاوت آماری معناداری بین دو میانگین واقعی و مفروض در پرسش‌های دو، سه، چهار، پنج، هفت، نه، ده، دوازده، سیزده، چهارده، و شانزده وجود دارد. بنابراین، فرض  $H_1$  مورد تایید قرار می‌گیرد. همچنین پرسش‌های چهار، هفت، نه، ده، دوازده، چهارده، و شانزده دارای میانگین منفی هستند.

- مقایسه میانگین وضع موجود با میانگین وضع مطلوب مشارکت نوع دوم در شهرداری تهران:
- با توجه به نرمال بودن پرسش‌ها از آزمون آماری مقایسه میانگین (استودنت تک‌نمونه‌ای) استفاده می‌شود. در این راستا، فرضیه‌های تدوین شده عبارت‌اند از:

$H_0$ : بیانگر نبود تفاوت میانگین پرسش‌های مشاوره اجتماعی و میانگین در نظر گرفته شده.

$H_1$ : بیانگر تفاوت میانگین پرسش‌های مشاوره اجتماعی و میانگین در نظر گرفته شده.

جدول ۱۵: مقایسه میانگین مشارکت نوع دوم - مشاوره اجتماعی

ردیف	پرسش‌ها	میانگین مفروض = ۳			فاصله اطمینان ۹۵ درصد پایین بالا
		استودنت آزادی معناداری	درجه سطح تفاوت	میانگین	
۱۷	ارتباط بین «دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی» و «شناسایی و درک مشکل»	۰/۸۰۲	۳۷۵	۰/۴۲۳	۰/۱۷ - ۰/۰۷
۱۸	ارتباط بین «مسئولیت‌پذیری» و «تدوین و شکل‌گیری»	۱/۲۹۲	۳۷۷	۰/۱۹۷	۰/۲۱ - ۰/۰۴
۱۹	ارتباط بین «پاسخگویی» و «تدوین و شکل‌گیری»	-۴/۲۱۴	۳۷۵	۰	-۰/۱۴ - ۰/۴
۲۰	ارتباط بین «مسئولیت‌پذیری» و «اجرا»	-۶/۱۲۶	۳۷۹	۰	-۰/۲۹ - ۰/۵۶
۲۱	ارتباط بین «پاسخگویی» و «اجرا»	-۵/۴۹۵	۳۷۷	۰	-۰/۲۵ - ۰/۵۳
۲۲	ارتباط بین «رسیدگی و جبران» و «ارزیابی»	-۱۰/۴۰۲	۳۷۷	۰	-۰/۵۶ - ۰/۸۲
۲۳	ارتباط بین «برابری اجتماعی» و «ارزیابی»	-۲/۰۲۷	۳۷۳	۰/۰۴۳	۰ - ۰/۲۶
۲۴	ارتباط بین «مسئولیت‌پذیری» و «ارزیابی»	-۷/۵۵۳	۳۶۵	۰	-۰/۳۵ - ۰/۶
۲۵	ارتباط بین «پاسخگویی» و «ارزیابی»	-۳/۴۵۲	۳۷۳	۰/۰۰۱	-۰/۱ - ۰/۳۵
۲۶	ارتباط بین «رسیدگی و جبران» و «اصلاح و خاتمه»	-۴/۹۶	۳۶۵	۰	-۰/۲۲ - ۰/۵
۲۷	ارتباط بین «مسئولیت‌پذیری» و «اصلاح و خاتمه»	-۶/۶۴۴	۳۷۳	۰	-۰/۲۹ - ۰/۵۴
۲۸	ارتباط بین «پاسخگویی» و «اصلاح و خاتمه»	۹/۳۳۷	۳۷۵	۰/۵۴	۰/۶۵ - ۰/۴۳

با توجه به P-Value می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۵ عنوان نمود که تفاوت آماری معناداری بین دو میانگین واقعی و مفروض در پرسش‌های نوزدهم، بیست، بیست‌ویکم، بیست‌ودوم، بیست‌وسوم، بیست‌وچهارم، بیست‌وپنجم، بیست‌وششم، بیست‌وهفتم، و بیست‌وهشتم وجود دارد. بنابراین، فرض  $H_1$  مورد تایید قرار می‌گیرد و تمامی پرسش‌های اشاره‌شده دارای میانگین منفی هستند.

مقایسه میانگین وضع موجود با میانگین وضع مطلوب مشارکت نوع سوم در شهرداری تهران: با توجه به نرمال بودن پرسش‌ها از آزمون آماری مقایسه میانگین (استودنت تک‌نمونه‌ای) استفاده می‌شود. در این راستا، فرضیه‌های تدوین‌شده عبارت‌اند از:

$H_0$ : بیانگر نبود تفاوت میانگین پرسش‌های دیالوگ و گفتگوی عمیق، و میانگین در نظر گرفته شده. }  
 $H_1$ : بیانگر تفاوت میانگین پرسش‌های دیالوگ و گفتگوی عمیق، و میانگین در نظر گرفته شده. }



جدول ۱۶: مقایسه میانگین مشارکت نوع سوم - دیالوگ و گفتگوی عمیق

میانگین مفروض = ۳				
ردیف	پرسش‌ها	استیوندت	درجه سطح تفاوت	فاصله اطمینان
		آزادی معناداری میانگین	تفاوت ۹۵ درصد	پایین بالا
۲۹	ارتباط بین «دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی» و «شناسایی و درک مشکل»	۱۳/۳۲ - ۳۷۷	۰	۰/۸۰۲ - ۰/۹۲ - ۰/۶۸
۳۰	ارتباط بین «انتخاب و توافق عمومی» و «شناسایی و درک مشکل»	۶/۰۷۹ - ۳۵۱	۰	۰/۳۹۲ - ۰/۲۷ - ۰/۵۲
۳۱	ارتباط بین «مسئولیت‌پذیری» و «شناسایی و درک مشکل»	۷/۰۱۶ - ۳۷۳	۰	۰/۴۴۴ - ۰/۳۲ - ۰/۵۷
۳۲	ارتباط بین «پاسخگویی» و «دستور کار»	۱۳/۲۸۶ - ۳۴۷	۰	۰/۷۵۹ - ۰/۶۵ - ۰/۸۷
۳۳	ارتباط بین «کارایی و اثربخشی» و «دستور کار»	۹-/۱۳۹ - ۳۶۷	۰	۰/۵۹۵ - ۰/۷۲ - ۰/۴۷
۳۴	ارتباط بین «انتخاب و توافق عمومی» و «تدوین و شکل‌گیری»	۲/۲۷۴ - ۳۶۷	۰/۰۲۴	۰/۱۶۸ - ۰/۰۲ - ۰/۳۱
۳۵	ارتباط بین «رسیدگی و جبران» و «تدوین و شکل‌گیری»	۴-/۲۴۱ - ۳۷۳	۰	۰/۲۷ - ۰/۰۴ - ۰/۱۴
۳۶	ارتباط بین «برابری اجتماعی» و «تدوین و شکل‌گیری»	۱۴-/۵۱۹ - ۳۷۱	۰	۰/۸۵۸ - ۰/۹۷ - ۰/۷۴
۳۷	ارتباط بین «مسئولیت‌پذیری» و «تدوین و شکل‌گیری»	۸-/۵۹۹ - ۳۷۵	۰	۰/۵۹۳ - ۰/۷۳ - ۰/۴۶
۳۸	ارتباط بین «پاسخگویی» و «تدوین و شکل‌گیری»	۲-/۷۲۲ - ۳۸۳	۰/۰۰۷	۰/۱۶۷ - ۰/۲۹ - ۰/۰۵
۳۹	ارتباط بین «کارایی و اثربخشی» و «تدوین و شکل‌گیری»	۲/۵۰۲ - ۳۷۹	۰/۰۱۳	۰/۱۳۹ - ۰/۰۳ - ۰/۲۵
۴۰	ارتباط بین «پاسخگویی» و «اجرا»	۳-/۲۵۸ - ۳۷۳	۰/۰۰۱	۰/۲۲۵ - ۰/۳۶ - ۰/۰۹
۴۱	ارتباط بین «کارایی و اثربخشی» و «اجرا»	۴-/۸۳۹ - ۳۷۹	۰	۰/۳۵۳ - ۰/۰۵ - ۰/۲۱
۴۲	در ارتباط بین «انتخاب و توافق عمومی» و «ارزیابی»	۴-/۷۳۶ - ۳۸۱	۰	۰/۳۱۴ - ۰/۴۴ - ۰/۱۸
۴۳	ارتباط بین «پاسخگویی» و «ارزیابی»	۶-/۵۰۴ - ۳۷۹	۰	۰/۴۳۹ - ۰/۵۷ - ۰/۳۱
۴۴	ارتباط بین «کارایی و اثربخشی» و «ارزیابی»	۷-/۴۴۱ - ۳۷۵	۰	۰/۵۱۱ - ۰/۶۵ - ۰/۳۸
۴۵	ارتباط بین «رسیدگی و جبران» و «اصلاح و خاتمه»	۳-/۲۲۹ - ۳۶۹	۰/۰۰۱	۰/۴۵۱ - ۰/۷۳ - ۰/۱۸
۴۶	ارتباط بین «پاسخگویی» و «اصلاح و خاتمه»	۹-/۴۱۵ - ۳۷۵	۰	۰/۵۹۶ - ۰/۷۲ - ۰/۴۷
۴۷	ارتباط بین «کارایی و اثربخشی» و «اصلاح و خاتمه»	۱/۵۵۵ - ۳۷۵	۰	۰/۰۹ - ۰/۰۲ - ۰/۲

با توجه به P-Value می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۵ عنوان نمود که تفاوت آماری معناداری بین دو میانگین واقعی و مفروض در تمامی پرسش‌ها وجود دارد. بنابراین فرض  $H_1$  مورد تایید قرار می‌گیرد و پرسش‌های بیست‌ونهم، سی‌وسه، سی‌وپنج، سی‌وشش، سی‌وهفت، سی‌وهشت، چهل، چهل‌ویک، چهل‌ودو، چهل‌وسه، چهل‌وچهار، چهل‌وپنج، و چهل‌وشش دارای میانگین منفی هستند.

مقایسه میانگین وضع موجود با میانگین وضع مطلوب مشارکت نوع چهارم در شهرداری تهران: با توجه به نرمال بودن پرسش‌ها از آزمون آماری مقایسه میانگین (استودنت تک‌نمونه‌ای) استفاده می‌شود. در این راستا، فرضیه‌های تدوین شده عبارت‌اند از:

$H_0$ : بیانگر نبود تفاوت میانگین پرسش‌های شراکت کاری و میانگین در نظر گرفته شده.

$H_1$ : بیانگر تفاوت میانگین پرسش‌های شراکت کاری و میانگین در نظر گرفته شده.

جدول ۱۷: مقایسه میانگین مشارکت نوع چهارم - شراکت کاری

ردیف		پرسش‌ها		استیودنت آزادی		درجه سطح تفاوت		فاصله اطمینان ۹۵ درصد	
				میانگین مفروض = ۳				پایین بالا	
۴۸	ارتباط بین «عدالت و انصاف اجتماعی» و «تدوین و شکل‌گیری»	۰/۷۳	۳۷۳	۰/۴۶۶	۰/۰۴۸	۰/۰۸	۰/۱۸		
۴۹	ارتباط بین «برابری اجتماعی» و «تدوین و شکل‌گیری»	۵/۰۷۲	۳۷۷	۰	۰/۲۳۱	۰/۲	۰/۴۶		
۵۰	ارتباط بین «مسئولیت‌پذیری» و «تدوین و شکل‌گیری»	۴/۵۸	۳۷۹	۰	۰/۳۰۸	۰/۱۸	۰/۴۴		
۵۱	ارتباط بین «عدالت و انصاف اجتماعی» و «اجرا»	۳/۷۷	۳۶۹	۰	۰/۲۶۵	۰/۴	۰/۱۳		
۵۲	ارتباط بین «برابری اجتماعی» و «اجرا»	۱/۶۲۷	۳۶۹	۰/۱۰۵	۰/۱۰۳	۰/۲۳	۰/۰۲		
۵۳	ارتباط بین «مسئولیت‌پذیری» و «اجرا»	۱/۰۴۷	۳۷۳	۰/۲۹۶	۰/۰۶۱	۰/۱۸	۰/۰۵		
۵۴	ارتباط بین «پاسخگویی» و «اصلاح و خاتمه»	۵/۷۹۸	۳۷۳	۰	۰/۳۶۹	۰/۴۹	۰/۲۴		
۵۵	ارتباط بین «کارایی و اثربخشی» و «اصلاح و خاتمه»	۴/۸۷۶	۳۷۱	۰	۰/۲۹۶	۰/۴۱	۰/۱۸		

با توجه به P-Value می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۵ عنوان نمود که تفاوت آماری معناداری بین دو میانگین واقعی و مفروض در پرسش‌های چهل‌وهشت، چهل‌ونهم،

پنجاه، پنجاه و یکم، پنجاه و چهارم، و پنجاه و پنجم وجود دارد. بنابراین، فرض  $H_1$  تایید می‌شود و پرسش‌های چهل و هشت، پنجاه و یکم، پنجاه و چهارم، و پنجاه و پنجم دارای میانگین منفی هستند.

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر، معرفی پارادایم خدمات عمومی نوین و تاکید بر نقش حیاتی ابعاد خدمات عمومی نوین به عنوان زمینه‌سازان مشارکت شهروندی در چرخه خطمشی‌گذاری شهرداری تهران است و ماتریسی از ابعاد خدمات عمومی نوین در محور X و مراحل چرخه خطمشی‌گذاری را در محور Y ارائه می‌دهد. نتایج بر اساس تحلیل‌های صورت‌پذیرفته ضمن تایید الگوی ارائه‌شده بیان می‌کند که در مشارکت نوع اول، با عنوان ارتباط یک‌سویه در هر شش مرحله چرخه خطمشی‌گذاری مشمول بر شناسایی و درک مشکل، دستور کار، تدوین و شکل‌گیری، اجرا، ارزیابی، و اصلاح و خاتمه اثرگذار است. در این راستا، در مرحله شناسایی و درک مشکل از چرخه خطمشی‌گذاری می‌توان در سه بُعد از خدمات عمومی نوین به نام دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی، انتخاب و توافق عمومی، و حاکمیت قانون استفاده نمود. در مرحله دستور کار از شفافیت، رسیدگی و جبران، و مسئولیت‌پذیری؛ در مرحله تدوین و شکل‌گیری از دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی، انتخاب و توافق عمومی، شفافیت، رسیدگی و جبران، و مسئولیت‌پذیری؛ در مرحله اجرا از حاکمیت قانون؛ در مرحله ارزیابی از دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی، انتخاب و توافق عمومی، شفافیت، رسیدگی و جبران، و حاکمیت قانون؛ و در مرحله اصلاح و خاتمه از نام رسیدگی و جبران استفاده نمود. با توجه به آن‌که هدف در مشارکت نوع اول، ارائه اطلاعات و تسهیم دانش در مراحل خطمشی‌گذاری و تصمیم‌گیری بر اساس اطلاعات است، بنابراین ارتباط یک‌سویه در تمامی مراحل خطمشی‌گذاری اثرگذار است.

در مشارکت نوع دوم با عنوان مشاوره اجتماعی در پنج مرحله چرخه خطمشی‌گذاری مشمول بر شناسایی و درک مشکل، تدوین و شکل‌گیری، اجرا، ارزیابی، و اصلاح و خاتمه اثرگذار است. در این راستا، در مرحله شناسایی و درک مشکل می‌توان از دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی، در مرحله تدوین و شکل‌گیری، و اجرا از مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی؛ در مرحله ارزیابی از رسیدگی و جبران، برابری اجتماعی، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی؛ و در مرحله اصلاح و خاتمه از رسیدگی و جبران، مسئولیت‌پذیری، و پاسخگویی استفاده نمود. از این‌رو، با توجه به آنکه هدف مشاوره اجتماعی نظرسنجی‌های اجتماعی، گروه‌های قانون، و ایجاد شورای شهروندان است، به‌جز مرحله دستور کار که عموماً در اتاق بسته در میان خبرگان است، مابقی مراحل خطمشی‌گذاری از مشاوره اجتماعی متاثر است.

در مشارکت نوع سوم با عنوان دیالوگ و گفتگوی عمیق در شش مرحله، چرخه خط‌مشی‌گذاری مشمول بر شناسایی و درک مشکل، دستور کار، تدوین و شکل‌گیری، اجرا، ارزیابی، و اصلاح و خاتمه اثرگذار است. در این راستا، در مرحله شناسایی و درک مشکل می‌توان از دیالوگ و گفتگوی عمیق در سه بُعد دسترسی به اطلاعات و آگاهی عمومی، انتخاب و توافق عمومی، و مسئولیت‌پذیری؛ در مرحله دستور کار از پاسخگویی، و کارایی و اثربخشی؛ در مرحله تدوین و شکل‌گیری از انتخاب و توافق عمومی، رسیدگی و جبران، برابری اجتماعی، مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، و کارایی و اثربخشی؛ در مرحله اجرا از پاسخگویی، و کارایی و اثربخشی؛ و در مرحله اصلاح و خاتمه از رسیدگی و جبران، پاسخگویی، و کارایی و اثربخشی استفاده نمود. در این راستا، هدف دیالوگ و گفتگوی عمیق ایجاد میزگردهای اجتماعی و اجلاس رهبری از طیف کاملاً عادی تا کاملاً تخصصی است. بنابراین، دیالوگ و گفتگوی عمیق در تمامی مراحل چرخه خط‌مشی‌گذاری اثرگذار است.

در مشارکت نوع چهارم، با عنوان شراکت کاری در سه مرحله چرخه خط‌مشی‌گذاری مشمول بر تدوین و شکل‌گیری، اجرا، و اصلاح و خاتمه اثرگذار است. در این راستا، در مرحله تدوین و شکل‌گیری، و اجرا می‌توان از شراکت کاری در سه بعد عدالت و انصاف اجتماعی، برابری اجتماعی، و مسئولیت‌پذیری؛ و در مرحله اصلاح و خاتمه از پاسخگویی، و کارایی و اثربخشی استفاده نمود. در این باب، تمرکز شراکت کاری بر سرمایه‌گذاری‌های مشترک است که با مراحل تدوین و شکل‌گیری، اجرا، و اصلاح و خاتمه مرتبط است.

همچنین نتایج پژوهش نشان می‌دهد که هر چهار نوع مشارکت مشمول بر ارتباط یک‌سویه، مشاوره اجتماعی، دیالوگ و گفتگوی عمیق، و شراکت کاری در چرخه خط‌مشی‌گذاری شهرداری تهران بر اساس ابعاد خدمات عمومی نوین الگوی ارائه‌شده پایین‌تر از وضعیت نرمال هستند. نتایج پژوهش حاضر از لحاظ تاکید بر ابعاد خدمات عمومی نوین در بهبود مشارکت شهروندی، اولین پژوهش در سطح ایران و شهرداری تهران است. از این‌رو، ارائه الگو بر اساس سه مفهوم خدمات عمومی نوین، مراحل خط‌مشی‌گذاری 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 با ارتباط ابعاد خدمات عمومی نوین و مراحل خط‌مشی‌گذاری سهم دیگر از پژوهش حاضر است که سابقه پژوهشی در سطح ملی وجود ندارد. بر اساس نتایج پژوهش، پیشنهادهای کاربردی ارائه می‌گردد: ۱. سند تبلیغات شهرداری تهران در صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران مورد تدوین قرار گیرد تا شهروندان نسبت به چالش‌های

مدیریت شهری و خدمات و فعالیت‌هایی که شهرداری ارائه می‌کند آشنا شوند و اطلاعات و آگاهی عمومی آنان به منظور مشارکت بیشتر در خط‌مشی‌گذاری مدیریت شهری افزایش یابد؛ ۲. جلسه‌های مدیریت شهری در شورای شهر اسلامی شهر تهران و معاونت‌های متولی شهرداری تهران به صورت پخش زنده از وب‌سایت پخش شود؛ ۳. با برنامه‌سازی رسانه‌های ملی نسبت به ارتقای آموزش شهروندان، علت‌یابی، شناسایی متغیرها، شناسایی بستر، و ارائه راه‌حل‌های مسائل اقدام شود تا شهروندان توانایی ارزیابی خدمات مدیریت شهری و ارائه راه‌حل را برای بهبود آن پیدا کنند؛ ۴. نظرسنجی‌ها به صورت مستمر از شهروندان توسط نهادهای شهرداری تهران یا به صورت متمرکز توسط ستاد تکریم ارباب رجوع شهرداری تهران انجام گردد. همچنین، تربیون‌های دائمی مشاورتی در سطح محله‌های شهرداری تهران برای بهبود مشاوره اجتماعی برقرار شود؛ ۵. از روش‌های کیفی همانند تشکیل گروه‌های کانون و جلسه‌های ویژه شورای شهروندی (مشاورهای اجتماعی) استفاده گردد و در کانون‌های ارزیابی، مدیران ارشد شهرداری تهران حضور یابند و ارزیابی مستمری از رفتار مطلوب کارکنان شهرداری تهران در پاسخگویی صورت پذیرد؛ ۶. شورایی شهر تهران به عنوان اصلی‌ترین ابزار شهرداری تهران و نزدیک‌ترین حلقه به شهروندان بر اهداف افزایش گردهمایی‌های چندگانه، میزگردهای رهبری، و اجلاس رهبری متمرکز گردد و به خصوصیات غیردولتی، غیرمتمرکز، غیرسیاسی، داوطلبانه، مشارکتی، و خودگردان بازگردد؛ ۷. انجمن شورایی در فرایندهای خط‌مشی‌گذاری مدیریت شهری تهران در شورای اسلامی شهر تهران و شهرداری تهران حضور فعال داشته باشند؛ ۸. شهرداری تهران برای استقرار نظام فناوری اطلاعات با هدف ایجاد شهر هوشمند مانند درگیرسازی مجازی در اینترنت و اینترنت و بازخورد آنلاین و جلسه‌های بحث و تبادل نظر اقدام نماید؛ ۹. در مورد مشارکت‌های شهرداری تهران از مدل مشارکت عمومی-خصوصی-مردمی<sup>۱</sup> استفاده شود که تمامی شاخص‌های مشارکت نوع چهارم را پوشش‌دهی می‌کند.

همچنین، برای پژوهش‌های آتی پیشنهاد می‌شود که با توجه اهمیت مشارکت نوع چهارم با عنوان شراکت کاری و ضعیف بودن آن در شهرداری تهران، مدل‌های مشارکت مردمی، به‌ویژه مدل مشارکت عمومی-خصوصی-مردمی در شهرداری تهران طراحی شود. پیشنهاد می‌شود که نقش شورایی شهر تهران در مشارکت شهروندان بررسی شود.

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 جامعه‌های آماری



تعمیم‌پذیر نیست؛ ب. در نظر نگرفتن متغیرهای کنترل در پژوهش؛ ج. انجام ندادن آزمون‌های تناسب مدل و بارهای عاملی پرسش‌ها؛ و د. اجرا نکردن آزمون‌های مشخص‌کننده خطای روش مشترک پس از جمع‌آوری داده‌ها.

## منابع

### الف) فارسی

- احمدی، فرید، و احمدی، سهیلا (۱۳۸۹). ارتقای بهره‌وری و دموکراسی در پارادایم خدمات دولتی نوین. *خطمشی‌گذاری عمومی در مدیریت*، ۱(۲)، ۹۹-۱۲۳.
- احمدی، کیومرث، و الوانی، مهدی (۱۳۹۴). جایگاه نظریه خدمات عمومی نوین در تبیین مفهوم پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی. *نشریه سیاست‌گذاری عمومی*، ۱(۲)، ۱-۱۵.
- الوانی، مهدی، و شریف‌زاده، فتاح (۱۳۸۱). *فرایند خطمشی‌گذاری عمومی*. دانشگاه علامه طباطبائی.
- امیرزاده، ملیکاسادات، و برک‌پور، ناصر (۱۳۹۷). توسعه چارچوب تاب‌آوری اجتماعات محلی شهر اصفهان در برابر خشکسالی با بهره‌گیری از روش کیفی و نرم‌افزار ATLAS-ti. *محيث‌شناسی*، ۴(۴)، ۷۶۳-۷۸۱.
- پورعزت، علی‌اصغر، و رحیمیان، اشرف (۱۳۹۱). ویژگی‌های خطمشی‌گذاری عمومی برای اداره شهرهای پرتنوع و پیچیده (مورد مطالعه: شهر تهران). *نشریه مدیریت دولتی*، ۴(۱۰)، ۲۵-۴۴.
- دانایی‌فرد، حسن؛ شکر، زینب؛ خیرگو، منصور، و فانی، علی‌اصغر (۱۳۹۷). چگونگی ارزشیابی کیفیت خطمشی‌های عمومی در ایران: پژوهشی اکتشافی مبتنی بر روش‌شناسی ترکیبی. *نشریه مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۶(۲)، ۷۹-۹۴.
- دانش‌فرد، کرم‌اله (۱۳۹۵). *فرایند خطمشی‌گذاری عمومی*. انتشارات صفار.
- ره‌نورد، فرج‌اله؛ بیاتی‌چالستری، طیبیه؛ طاهرپور کلانتری، حبیب‌اله، منوریان، عباس (۱۳۹۶). پاسخگویی در شبکه خطمشی عمومی. *نشریه فرایند مدیریت و توسعه*، ۳۰(۴)، ۳۵-۶۸.
- سردارنیا، خلیل‌اله، و شاکری، حمید (۱۳۹۴). حکمرانی شهری در ایران، آسیب‌شناسی و پیشنهادات راهبردی. *نشریه راهبرد توسعه*، ۱(۴۲)، ۱۶۵-۱۸۹.
- علیزاده، کتابون؛ رضوی نژاد، مرتضی، و رادفر، مینا (۱۳۹۲). بررسی نقش و مشارکت مردم در اداره امور شهری (نمونه موردی منطقه ۱۰ شهرداری مشهد). *نشریه مطالعات ساختار و کارکرد شهری*، ۱(۱)، ۶۱-۸۷.
- قنبری، حبیب (۱۳۹۱). *مدیریت رفتار سازمانی*. دوره عالی مرکز آموزش امام مهدی (عج) ساحفاناجا.
- مغرب، الهام؛ لگزبان، محمد، و مرتضوی، سعید (۱۳۹۷). پدیدارنگاری مدیریت ارتباط با شهروند. *نشریه فرایند مدیریت و توسعه*، ۳۱(۴)، ۱۶۴-۱۳۳.
- مکوندی، فواد، و 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. هادی پیکانی، مهربان؛ کشت کار رجیبی، مهناز، و خوشانی، اعظم (۱۳۹۶). تبیین پاسخگویی سازمان‌های دولتی در پارادایم خدمات عمومی نوین. کنفرانس سالانه پارادایم‌های نوین مدیریت در حوزه هوشمندی.

## (ب) انگلیسی

- Alamsyah, K. (2019). Community Satisfaction to Regional Public Hospital Banjar City, *Indonesia.international knowledge sharing paltform*.7(5).
- Beise-Zee, R. (2011). Corporate Social Responsibility or Cause-Related Marketing? The Role of Cause Specificity of CSR. *Journal of Consumer Marketing*, 28(1), 27-39.
- Bell, D. E., & Shelman, M. L. (2011). KFC's Radical Approach to China. *Harvard Business Review*, 89(11), 137-142.
- Brown, T. L., & Potoski, M. (2003). Contract-Management Capacity in Municipal and County Governments. *Public Administration Review*, 63(2), 153-164.
- 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.
- Callahan, K. (2010). Next Wave of Performance Measurement: Citizen Engagement. *Connected/ Communities*, ed. James Svava and Janet V. Denhardt, 95-101.
- 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.
- Chung, S. Y. (2011). *Fostering Citizen Participation trough Innovative Mechanisms In Governance, Policy, and Decision Making: Comparing Washington, DC And Seoul*. Arizona State University.
- Colgan, A., Rochford, S., & Burke, K. (2016). *Implementing Public Service Reform: Messages from the Literature* (0992626919). Retrieved from Centre for Effective Services.
- Davis, K. N. (2010). *Exploring the Level of Public Participation in Planning: A Case Study Approach*. Citeseer.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664-672.
- Gaynor, T. S. (2011). *Stakeholder Perceptions on the Role of Community*

- Development Corporations and Resident Participation*. Rutgers University-Graduate School-Newark.
- Hill, M., & Hupe, P. (2014). *Implementing Public Policy: An Introduction to the Study of Operational Governance*: Sage.
- Holmes, M. H. (2010). Translating Goals to Practice: An Analysis of US Army Corps of Engineers Public Participation Practices. *Public Administration & Management*, 15(1), 177-220.
- 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.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*: Prentice Hall of India.
- 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*: Cobourg: AccountAbility, UNEP and Stakeholder Research Associates.
- Pierce, E. L. (2011). *Citizen-Informed Performance Measurement and Reporting in Local Government: Key Factors for Effective Democratic Governance*. (Doctor of Philosophy), Western Michigan University.
- 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.
- 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.
- Rho, E. (2013). Contracting Revisited: Determinants and Consequences of Contracting out for Public Education Services. *Public Administration Review*, 73(2), 327-337.
- 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.
- Roblek, V., Bach, M. P., Meško, M., & Bertonsel, T. (2020). Best Practices of the Social Innovations in the Framework of the E-Government Evolution. *Amfiteatru Economic*, 22(53), 275-302.
- 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.

- 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.
- Taylor, J. (2006). Performance Measurement in Australian and Hong Kong Government Departments. *Public Performance & Management Review*, 29(3), 334-357.
- Terry, L. D. (2005). The Thinning of Administrative Institutions in the Hollow State. *Administration & Society*, 37(4), 426-444.
- Übuis, Ü., & Alas, R. (2009). Organizational Culture Types as Predictors of Corporate Social Responsibility. *Engineering Economics*, 61(1), 90-99.

