

طراحی مدل آینده نگری خدمات عمومی در جمهوری اسلامی ایران

علیرضا شهبازی^۱
دکتر فواد مکوندی^۲
دکتر قنبر امیرنژاد^۳
دکتر وحید چناری^۴

چکیده

مطالعه حاضر با هدف طراحی مدل آینده نگری خدمات عمومی در جمهوری اسلامی ایران انجام شده است. جامعه آماری در بخش پژوهش شامل ۲۹ نفر از متخصصین و اساتید دانشگاه در رشته‌های مدیریت دولتی، علوم سیاسی و جامعه‌شناسی می‌باشد. جامعه آماری در بخش کمی تحقیق شامل کلیه دانشجویان دانشگاه در رشته‌های مدیریت دولتی، علوم سیاسی و جامعه‌شناسی دانشگاه آزاد شوشتر می‌باشند ($N=183$) که از این میان نمونه‌ای متشکل از ۱۲۵ نفر انتخاب شده است. از مصاحبه و پرسشنامه برای گردآوری داده‌ها استفاده شده است. در نخستین گام پژوهش، به کدگذاری مصاحبه‌های تخصصی پژوهش با استفاده از تحلیل کیفی مضمون پرداخته شده است. سپس شاخص‌های الگوی آینده‌نگری خدمات عمومی با روش دلفی فازی غربالگری شده است. در گام بعدی نتایج حاصل از تحلیل عاملی تاییدی ارائه گردیده است. سپس مقوله‌های موجود با روش ساختاری-تفسیری سطح‌بندی شده و الگوی اولیه پژوهش طراحی شده است. در نهایت برای اعتبارسنجی مدل از روش حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. تحلیل کیفی با نرم‌افزار MAXQDA روش دلفی فازی با نرم‌افزار MatLab تحلیل ساختاری-تفسیری با نرم‌افزار MicMac و روش حداقل مربعات جزئی با نرم‌افزار Smart PLS انجام شده است. بر اساس نتایج بدست آمده مدل آینده نگری خدمات عمومی در قالب شش مقوله فراگیر آینده نگاری خدمات عمومی، مشارکت سیاسی، مشارکت اجتماعی، دموکراسی، انسان‌گرایی، ساختارهای خدمات عمومی تدوین شد. بر اساس نتایج بدست آمده از تکنیک حداقل مربعات جزئی مشخص شد که مدل پیشنهادی در این تحقیق از اعتبار مناسبی برخوردار است.

واژگان کلیدی: آینده‌نگاری، خدمات عمومی، مشارکت اجتماعی، دموکراسی

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، واحد شوشتر، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران
alinide@yahoo.com

۲. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران (نویسنده مسئول)
f.makvandi@iau.shoushtar.ac.ir

۳. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران
gh.amirnejad@iau.shoushtar.ac.ir

۴. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران
v.chenari@iau.shoushtar.ac.ir

مقدمه و بیان مسئله

مبحث مهم خدمات عمومی در جهان و بالتبع در ایران همیشه دارای مجهولات و ابهاماتی بوده است. در حالی که در دهه ۱۹۷۰ دولت بزرگ طرفدار داشت در دهه ۱۹۸۰ شعار کوچک چه زیباست مطرح شد و در دهه ۱۹۹۰ ایده دولت کارساز برای دستیابی به آنچه در قالب کلی مدیریت دولتی نوین و دولت کارآفرین مطرح شده است (بوین، ۲۰۰۳). همزمان با این تغییرات بخش دولتی نیز با انتظارات شهروندان تحصیل کرده روبه رو گردید. شهروندان خواستار خدمات با کیفیت بالاتری بودند. پاسخگویی به این چالشها نیازمند برخورداری از شبه پارادایمهای دولت الکترونیکی، حکمرانی خوب و خدمات عمومی نوین در سطح کلان جامعه می باشد (<https://www.isna.ir/news>). بسیاری از محققان جهت ارائه چنین چارچوبی برای آینده نگاری تلاش کرده اند اما در زمینه سازمانها و شرکت‌های پیش از این تنها چند مدل مطرح شده است که این مدلها پاسخگویی لازم جهت یک چارچوب مناسب در زمینه آینده نگاری شرکتی را ندارند (دادخواه، ۱۳۹۷).

بسیاری از کارشناسان و صاحب‌نظران مدیریت بارها اعلام کرده‌اند که در اثر پیشرفت فناوری، بخش دولتی به سمت ارائه خدماتی اثربخش‌تر، هوشمندتر و شهروندمحور پیش خواهد رفت. روند تغییرات اجتماعی و همچنین پیشرفتهای فناورانه حاکی از آن است که در آینده، تحول عظیمی در شکل و سرعت ارائه خدمات عمومی اتفاق خواهد افتاد. دیجیتالی شدن فرایندهای مختلف عمومی اعم از دادگاه‌ها الکترونیک، دولت الکترونیک، خدمات انتظامی دیجیتال، خدمات شهرداری دیجیتال و غیره همگی نشانه‌هایی هستند مبنی بر این که روند ارائه خدمات عمومی در آینده تحول چشمگیری را تجربه خواهد کرد. با این حال آنچه تاکنون محقق شده است این است که حوزه خدمات عمومی فقط استفاده‌ای سطحی از پیشرفتهای فناورانه داشته است (جونز، ۲۰۱۷). شرایط اجتماعی و سیاسی جهان به سمتی پیش می‌رود که برنامه‌ریزی‌های دولتی در حوزه ارائه خدمات عمومی نیازمند یک بازنگری کلی است. بعبارت دیگر برای آن که دولت‌ها بتوانند خدماتی متناسب با نیازهای شهروندان ارائه دهند لازم است تصویری (تا سرحد ممکن) دقیق از آینده جامعه و تحولات صورت گرفته در حوزه خدمات عمومی داشته باشند. این

1. Boyne

2. Jones

امر، ضرورت وجود یک دیدگاه آینده محور که مبتنی بر رصد دائمی تغییرات محیط اجتماعی است را خاطر نشان می‌سازد (وارگاس-لما^۱ و همکاران، ۲۰۲۰). با این وجود بر اساس شواهد فعلی جامعه و عملکرد دولت‌ها اینگونه به نظر می‌رسد که نگاهی آینده‌نگر در رابطه با برنامه ریزی خدمات عمومی در کشور وجود ندارد. در واقع بخشی از مشکلات فعلی کشور در حوزه خدمات نیز ناشی از این واقعیت است که بسیاری از برنامه‌ریزی‌های پیشین بدون توجه و پیش بینی آینده انجام شده است. از این رو لازم است مبحث آینده نگاری به خصوص در بخش خدمات دولتی بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد. عبارت دیگر وضعیت فعلی کشور در حوزه ارائه خدمات دولتی مبنی بر آینده‌نگاری چندان مطلوب نیست. این در حالی است که با توجه به ظرفیت بالای کشور از لحاظ نیروی انسانی متخصص می‌توان به شکلی موثر در حوزه مطالعات آینده‌نگاری ورود کرد و از این طریق رصد شرایط فعلی و سناریوپردازی برای آینده، وضعیت مطالعات آینده‌نگاری در بخش دولتی را به حالت ایده‌آل نزدیک نمود (گواهی و بابایی، ۱۳۹۶).

بر این اساس، مسئله اصلی این تحقیق مطالعه تجربه‌های موفق کشورهای دیگر در حوزه آینده نگاری خدمات عمومی و الگو گرفتن از آنها است چون آینده نگاری خدمات عمومی در ایران هنوز انجام نشده است و در سطح جهان نیز مدل مشخصی برای آن وجود ندارد لذا هدف این پژوهش ارائه چارچوب آینده نگاری خدمات عمومی است. به همین دلیل اهمیت موضوع خدمات عمومی ایجاب می‌کند که با بهره‌گیری از تجارب کشورهای پیشرو در این زمینه چارچوبی جامع و کاربردی از آینده نگاری خدمات عمومی برای کشور ارائه شود. در رابطه با اهمیت مطالعات آینده نگاری باید به این مساله توجه شود که مطالعات آینده‌پژوهی مقوله‌ای تئوریک و انتزاعی نیست و اساساً رویکردی کاربردی و عملیاتی دارد.

۱. اهداف و سؤالات پژوهش

از طریق مطالعات آینده نگاری می‌توان آینده محتمل و حتی آینده مطلوب را ترسیم نمود و با مقایسه وضعیت مطلوب و محتمل، شکاف‌ها و کاستی‌های موجود در بخش خدمات دولتی (با توجه به هدف پژوهش حاضر) را شناسایی نمود. بدیهی است با شناسایی کمبودها و کاستی‌های

موجود بهتر می‌توان در راستای سیاست‌گذاری بخش خدمات دولتی برنامه‌ریزی کرد. در سطح گسترده‌تر نیز می‌توان رقابت‌ها و تهدیدات ضد نظام، آسیب‌ها و بحران‌های ناشی از اجرای برخی از طرح‌ها، ناکارایی طرح‌های اجرا شده در مواجهه با ظهور وضعیت‌های جدید و نظام سیاسی تجدیدنظر طلب را به عنوان یکی از کاربردهای مهم آینده‌نگاری عنوان کرد. در مجموع می‌توان اهمیت مطالعه حاضر (بعنوان یک پژوهش آینده‌نگاری) را تشخیص کمبودها و کاستی‌ها، شناسایی توانمندی‌ها و نقاط قوت و نهایتاً ترسیم یک شمای کلی از وضعیت آینده خدمات دولتی در نظر گرفت. بنابراین با داشتن چنین چشم‌انداز جامعی می‌توان اثربخشی طرح‌های مرتبط با خدمات دولتی را به شکل قابل ملاحظه‌ای بهبود بخشید. با این توضیحات پژوهش حاضر در راستای پاسخگویی به سوال زیر انجام شده است: طراحی مدل آینده‌نگری خدمات عمومی در جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟

۲. پیشینه پژوهش

طباطبایان و قدیری در سال (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «بررسی ابعاد مورد اهمیت در پروژه‌های آینده‌نگاری»، پرداخته است. که شامل: اهداف یک پروژه آینده‌نگاری، مشارکت در یک پروژه آینده‌نگاری (نوع مشارکت‌کنندگان، گستره مشارکت و عمق مشارکت)، روش‌های مورد استفاده در یک پروژه آینده‌نگاری، خروجی‌ها و نتایج یک پروژه آینده‌نگاری می‌باشند. تحقیقاتی همچون گودرزی و آذر در سال (۱۳۹۵) «ارائه چارچوب پیشنهادی آینده‌نگاری منطقه ای به مثابه حوزه پژوهشی میان رشته‌ای: مورد مطالعه، سند توسعه آمایش استان یزد»، هدف از موردکاوی، انعکاس این موضوع است که چگونه چشم‌اندازهای سیاستی را می‌توان در بستر پویای محرک‌های اجتماعی، توسعه راه‌حل‌ها و بازارها و فناوری‌های توانمندساز بنا نهاد. مطالعه شهر هوشمند تبریز در افق ۱۴۰۴، مثالی از یک نقشه راه تحول آفرین است.

هین و همکاران در سال (۲۰۲۰)، برای پروژه‌های آینده‌نگاری ملی، ۱۱ بعد مختلف را پیشنهاد می‌کنند که باید در انجام پروژه‌های آینده‌نگاری ملی در نظر گرفته شوند. این ابعاد عبارتند از: متولیان، حامیان مالی، اهداف، قلمرو، عناصر پژوهش و روشها، ارزیابی و

پایش، منابع، سطح برنامه (ملی، بین المللی، منطقه ای) مداخله یا استفاده از نتایج، نتایج مورد انتظار، تکرار و انجام مجدد دست یافتند. فریجا در سال (۲۰۱۸)، در تحقیقی با عنوان نگاهت آینده نگاری که در شبکه نظارت آینده نگاری کمیسیون اتحادیه اروپا انجام گرفته است به ۸ شاخص جهت مقایسه پروژه های آینده نگاری در کشورهای مختلف جهان پرداخته است که شامل: اهداف، افق زمانی، حامیان، مخاطبان، سطح قلمرو، زمینه های تحقیقاتی، بخش های اقتصادی- اجتماعی، روش های آینده نگاری و خروجی ها در بازه زمانی ۲۰۱۳-۲۰۱۴ دو پروژه آینده نگاری علم و فناوری با افق ۲۰۳۰ با حمایت وزارت علوم در قزاقستان با هدف مشخص نمودن تولیدات و خدمات کلیدی و فناوریهای راهبردی و تهیه نقشه راه انجام شد.

جدول ۱- خلاصه پیشینه پژوهش

محقق (سال)	عنوان	یافته ها
طباطباییان و قدیری (۱۳۹۶)	متغیرهای موثر بر انتخاب ابعاد در یک پروژه آینده نگاری	از طریق مطالعه ادبیات، مصاحبه با خبرگان و پیمایش از طریق پرسشنامه، ۲۱ متغیر که بر ابعاد انتخابی این پژوهش تاثیر گذارند، شناسایی و میزان اهمیت آنها تعیین شد.
گودرزی و بابایی (۱۳۹۵)	ارائه چارچوب پیشنهادی آینده نگاری منطقه ای به مثابه حوزه پژوهشی میان رشته ای	با استفاده از روش فرا ترکیبی، چارچوب فرایندی مناسبی را برای اجرای مطالعات آینده نگاری در سند توسعه آمایش استان یزد پیشنهاد شده است.
هین و همکاران (۲۰۲۰)	آینده نگاری با هدف کاهش فساد	ابعا اصلی پروژه های آینده نگاری های ملی شامل متولیان، حامیان مالی، اهداف، قلمرو، عناصر پژوهش و روشها، ارزیابی و پایش، منابع، سطح برنامه مداخله یا استفاده از نتایج، نتایج مورد انتظار، تکرار و انجام مجدد می باشد.
فریجا (۲۰۱۸)	نگاشت آینده نگاری که در شبکه نظارت آینده نگاری کمیسیون اتحادیه اروپا	دو پروژه آینده نگاری علم و فناوری با افق ۲۰۳۰ معرفی شد.

۳. ملاحظات مفهومی و نظری

برون داد حاصل از به کارگیری هدفمند نیروی انسانی، فرآیندها، اطلاعات و فناوری، توسط

سازمان که منجر به نتیجه‌ای ارزشمند از دید ذینفع شده و در راستای اجرای مأموریت و تحقق اهداف سازمان باشد را خدمت می‌نامند. ذینفع یک خدمت می‌تواند گروهی از اشخاص حقیقی-حقوقی، همه مردم یا یک نهاد حاکمیتی باشد که بر موضوع خدمت تاثیرگذار یا از آن تاثیرپذیر است. یک خدمت می‌تواند از طریق راه‌های ارتباطی متنوع به ذینفعان ارائه شود و برای ارائه یک خدمت، یک یا چند فرآیند در درون سازمان اجرا می‌شود تا نتیجه لازم برای ذینفع تولید شود. یک خدمت باید یک نوع نتیجه/خروجی داشته باشد. مثال‌هایی از خدمات به قرار ذیل است: ارائه تسهیلات مالی، صدور کارت شناسایی، ثبت ازدواج، انتشار محصولات فرهنگی و آموزشی، ارزشیابی مدارک تحصیلی، اطلاع‌رسانی فرصت‌های شغلی، رسیدگی به شکایات مردم (کبرال^۱ و همکاران، ۲۰۱۳).

نظریه خدمات عمومی در اثر لزوم تامین خدمات عمومی در زندگی اجتماعی بوجود آمده و به مرور زمان تحولات بسیاری را پذیرفته است. از خدمات عمومی تعاریف مختلفی ارائه شده است که نقطه مشترک تمام این تعاریف تامین نیازهای عمومی جامعه می‌باشد. لذا میتوان گفت خدمات عمومی فعالیت‌هایی هستند که نهادهای عمومی یا خصوصی زیر نظر اشخاص عمومی برای برآورده کردن نیازهای همگانی انجام می‌دهند و حقوق اداری به مثابه حقوق حاکم بر خدمات عمومی در این اندیشه نمود پیدا می‌کند (قربانی زاده و همکاران، ۱۴۰۰). به اعتقاد برخی، مشروعیت دولت وابسته به میزان خدمات عمومی است که انجام میدهد و اگر دولتی قدرت انجام دادن این وظیفه را نداشته باشد شایستگی بقای خود را از دست میدهد. مشروعیت اعمال قدرت نیز از همان هدف خدمت مایه می‌گیرد (رضایی زاده و کاظمی، ۱۳۹۱).

در نظریه خدمات عمومی نوین، مدیران دولتی پشتیبان جامعه مدنی و محلی هستند. نظریه خدمات عمومی نوین اجازه می‌دهد تا طیف وسیعی از انتخاب‌های خط مشی، مسئولیت‌های اخلاقی و تعهدات مدنی ایجاد و برای مدیران دولتی ضروری گردد. رویکرد خدمات عمومی نوین اشاره به پاسخگویی چند جانبه یا پیچیده دارد که بستری جهت تبیین و شکل‌گیری مفهوم پاسخگویی اجتماعی سازمانی است (احمدی و الوانی، ۱۳۹۴). حکمرانی خوب در قالب مدیریت دولتی نوین، اشاره به نقش مشترک و تعریف شده سه بخش دولتی، خصوصی و جامعه

1. Cabral

مدنی دارد. بر این اساس، در خدمات عمومی نوین، به جای اینکه دولت به عنوان تسهیل کننده و محرک نیروهای بازار عمل کند (هدایت کردن) به توانمندسازی شهروندان و ایجاد ارزشهای مشترک میان آنها می‌پردازد (خدمت کردن) و بر ایجاد ائتلافی از سازمانهای دولتی، سازمانهای خصوصی و نهادهای مدنی تأکید می‌ورزد (حشمت زاده و همکاران، ۱۳۹۶)

آینده نگاری، آشکار سازی و برآورد ساختارمندانه که به توسعه و نیازهای اجتماعی، اقتصادی و فناوریانه بلند مدت می‌پردازد. در این عنصر از روشهای مشارکتی و تعاملی بهره گرفته می‌شود لذا طیف وسیعی از بازیگران فعال را در بر می‌گیرد (ثقفی و همکاران، ۱۳۹۷). امروزه فعالیتهایی با عنوان آینده نگاری علم و تکنولوژی در اکثر کشورهای توسعه یافته و حتی کشورهای در حال توسعه، در حال پیگیری و اجرا است. بررسی مطالعات آینده نگاری که در کشورهای مختلف انجام یافته است وجود تفاوتی در انجام این مطالعات را نشان می‌دهد. این تفاوتها می‌تواند در هر یک از ابعاد آینده نگاری مشاهده شود. به عنوان مثال در بعد هدف از انجام آینده نگاری، برخی از پروژه های آینده نگاری هدفی چون شناسایی اولویتهای پژوهشهایی و سرمایه گذاری در حوزه های مختلف را مطرح می‌کنند و برخی دیگر هدفی مثل اطلاع رسانی به شرکتهای کوچک و متوسط را مدنظر قرار داده اند (روجرز و آمی، ۲۰۱۵). در ایران تاکنون توجه چندانی به مفهوم خدمات عمومی نشده و پژوهشهای انجام شده غالباً ناظر بر کلیات و اصول خدمات عمومی بوده است (واعظی و همکاران، ۱۳۹۶) آینده نگاری فرآیند سازماندهی شده هدفمندی است که باعث گرد هم آمدن بازیگران کلیدی برای ترسیم آینده امکان پذیر و راههای رسیدن به چنین آینده ای می‌باشد. در یک کشور فعالیت آینده نگاری معمولاً در سطوح مختلف ملی، منطقه ای و... انجام می‌شود. امروزه در سطح ملی، آینده نگاری در قالب فعالیتهای نوپا در برخی نهادهای حاکمیتی و دولتی آغاز شده است و برخی سازمانها برای ارتقاء فرآیندهای تصمیم گیری و سیاستگذاری خود آینده نگاری راهبردی را در دستور کار خود قرار داده اند (کشاورز ترک و همکاران، ۱۳۹۹). در مجموع با بررسی ادبیات پژوهش و با توجه به شواهد موجود از نحوه اداره دولتی و خدمات عمومی در ایران به وضوح می‌توان ضرورت ارائه مدل آینده نگارانه در حوزه خدمات عمومی را درک نمود.

۴. روش پژوهش

نظر به اینکه هدف اصلی از انجام این تحقیق طراحی مدل آینده نگری خدمات عمومی در جمهوری اسلامی ایران با استفاده از تکنیک تحلیل تطبیقی الگوهای جهان است، می توان گفت پژوهش حاضر از نظر هدف در حیطه تحقیقات کاربردی می باشد. از سوی دیگر با توجه به اینکه در این پژوهش از روش های مطالعه کتابخانه ای و نیز روش های میدانی نظیر پرسشنامه استفاده شده است، می توان بیان کرد که پژوهش حاضر بر اساس ماهیت و روش، یک پژوهش توصیفی-تفسیری است که با رویکرد آمیخته انجام می شود. در پژوهش حاضر ابتدا با استفاده از رویکرد کیفی ابعاد، مولفه ها و شاخص های مدل آینده نگری خدمات عمومی شناسایی و مدل اولیه تحقیق طراحی شده است. در ادامه نسبت به غربال شاخص ها اقدام شده است. در گام بعدی، براساس اطلاعات بدست آمده از مرحله قبل، نسبت به اعتبارسنجی مدل اقدام شد (رویکرد کمی). همچنین با استفاده از مدلسازی ساختاری تفسیری (ISM) سطح بندی هر یک از مولفه ها صورت گرفت.

خلاصه مراحل اجرایی تحقیق به شرح زیر بوده است:

در نخستین گام پژوهش، به کدگذاری مصاحبه های تخصصی پژوهش با استفاده از تحلیل کیفی مضمون (تم) پرداخته شده است.

در گام بعدی شاخص های الگوی آینده نگری خدمات عمومی با روش دلفی فازی غربالگری شده است.

در گام بعدی نتایج حاصل از تحلیل عاملی تاییدی ارائه گردیده است.

سپس مقوله های موجود با روش ساختاری-تفسیری سطح بندی شده و الگوی اولیه پژوهش طراحی شده است.

در نهایت برای اعتبارسنجی مدل از روش حداقل مربعات جزئی استفاده شده است.

تحلیل کیفی با نرم افزار MAXQDA روش دلفی فازی با نرم افزار MatLab تحلیل ساختاری-تفسیری با نرم افزار MicMac و روش حداقل مربعات جزئی با نرم افزار Smart PLS انجام شده است.

جامعه آماری در این تحقیق شامل متخصصین و اساتید دانشگاه در رشته های مدیریت دولتی، علوم سیاسی و جامعه شناسی می باشد که دارای مقالات معتبر ISI و یا عل می پژوهشی

در حوزه الگوهای مدیریت دولتی و خدمات عمومی داشته باشند و حداقل دارای درجه استادیاری باشند. حجم نمونه شامل ۲۹ نفر می‌باشد. در جدول ذیل به اساتید مورد نظر که در این پژوهش مشارکت داشته‌اند، اشاره می‌گردد.

جدول ۲- مشخصات خبرگان جهت مصاحبه

ردیف	نام و نام خانوادگی	رتبه علمی	دانشگاه
۱	دکتر رضا نجف بیگی	استاد	دانشگاه تهران (گروه مدیریت)
۲	دکتر علی اصغر پور عزت	دانشیار	دانشگاه تهران (گروه مدیریت)
۳	دکتر حمید زارع	دانشیار	دانشگاه تهران (گروه مدیریت)
۴	دکتر سید حسین اخوان علوی	استادیار	دانشگاه تهران (گروه مدیریت)
۵	دکتر سید کمال واعظی	استادیار	دانشگاه تهران (گروه مدیریت)
۶	دکتر محمد مهدی ذوالفقار زاده	استادیار	دانشگاه تهران (گروه مدیریت)
۷	دکتر ابوالحسن فقیهی	استاد	گروه مدیریت دولتی - دانشگاه علامه طباطبایی
۸	دکتر وجیه الله قربانی زاده	استادیار	گروه مدیریت دولتی - دانشگاه علامه طباطبایی
۹	دکتر اردشیر شیرینی	استادیار	دانشگاه علوم انسانی (گروه مدیریت) - دانشگاه ایلام
۱۰	دکتر غلامعلی طبرسا	دانشیار	گروه مدیریت دولتی - دانشگاه شهید بهشتی
۱۱	دکتر سید علی اکبر احمدی	استاد	گروه مدیریت دولتی - دانشگاه پیام نور تهران
۱۲	دکتر رضا رسولی	دانشیار	گروه مدیریت دولتی - دانشگاه پیام نور تهران
۱۳	دکتر طاهره فیضی	دانشیار	گروه مدیریت دولتی - دانشگاه پیام نور تهران
۱۴	دکتر حسن دانایی فرد	استاد	گروه مدیریت دولتی - دانشگاه تربیت مدرس
۱۵	دکتر فرج اله رهنورد	دانشیار	گروه مدیریت دولتی - موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت
۱۶	دکتر ناصر میرسپاسی	استاد	گروه مدیریت دولتی - واحد علوم و تحقیقات آزاد اسلامی تهران
۱۷	دکتر کرم اله دانش فرد	دانشیار	گروه مدیریت دولتی - واحد علوم و تحقیقات آزاد اسلامی تهران
۱۸	دکتر سعید جعفری نیا	دانشیار	دانشگاه علوم انسانی (گروه مدیریت) - دانشگاه خوارزمی
۱۹	دکتر مریم طهرانی	استادیار	دانشگاه علوم انسانی (گروه مدیریت) - دانشگاه خوارزمی
۲۰	دکتر امیر امامی	استادیار	دانشگاه علوم انسانی (گروه مدیریت) - دانشگاه خوارزمی
۲۱	دکتر حسنعلی سینیایی	استاد	دانشگاه علوم انسانی (گروه مدیریت) - دانشگاه شهید چمران
۲۲	دکتر رحیم قاسمی	دانشیار	دانشگاه علوم انسانی (گروه مدیریت) - دانشگاه شهید چمران
۲۳	دکتر سارا محمدی	استادیار	دانشگاه علوم انسانی (گروه مدیریت) - دانشگاه شهید چمران
۲۴	دکتر ادریس محمودی	استادیار	دانشگاه علوم انسانی (گروه مدیریت) - دانشگاه شهید چمران

ردیف	نام و نام خانوادگی	رتبه علمی	دانشگاه
۲۵	دکتر فواد مکوندی	استادیار	دانشکده علوم انسانی (گروه مدیریت) - دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر
۲۶	دکتر وحید چناری	استادیار	دانشکده علوم انسانی (گروه مدیریت) - دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر
۲۷	دکتر علی کنگرانی فراهانی	استادیار	دانشکده علوم انسانی (گروه علوم سیاسی) - دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز
۲۸	دکتر قنبر امیرنژاد	استادیار	دانشکده علوم انسانی (گروه مدیریت) - دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز
۲۹	دکتر سید رسول آقا داوود	استادیار	دانشکده علوم انسانی (گروه مدیریت) - دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان

در فاز دوم تحقیق (بخش کمی)، جامعه آماری در این فاز از تحقیق شامل کلیه دانشجویان دانشگاه در رشته‌های مدیریت دولتی، علوم سیاسی و جامعه‌شناسی می‌باشد که دارای مقالات معتبر ISI و یا علمی پژوهشی در حوزه الگوهای مدیریت دولتی و خدمات عمومی داشته باشند ($N=183$)، با استفاده از فرمول مورگان تعداد نمونه مورد نیاز محاسبه شد و از طریق روش نمونه برداری طبقه‌ای تصادفی با تسهیم متناسب نیز، نمونه‌های نهایی انتخاب گردید.

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left[\frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right]} = \frac{\frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.5^2}}{1 + \frac{1}{183} \left[\frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2} - 1 \right]} \approx 125$$

بنابراین نمونه‌ای به حجم ۱۲۵ نفر انتخاب شده است. برای گردآوری داده‌های اولیه و اطلاعات جهت تایید یا رد فرضیه‌های پژوهش از روش میدانی استفاده شده است. ابزار اصلی گردآوری داده‌ها در بخش میدانی شامل مصاحبه نیمه ساختاریافته (در بخش کیفی)، پرسشنامه دلفی، پرسشنامه خبره (در تحلیل ISM) و پرسشنامه محقق ساخته مبتنی بر طیف پنج درجه لیکرت (در بخش کمی) بوده است.

در بخش کیفی تحقیق، برای کدبندی، متن هر مصاحبه قطعه‌بندی شد و برای هر قطعه (مبنای قطعه معنا، محتوا و مضمونی بود که هدف پژوهش را پوشش می‌داد) یک کد در نظر گرفته شد و نام هر کد را به گونه‌ای انتخاب کردیم که دقیقاً و به صورت عینی توصیف‌کننده قطعه

مشخص شده باشد. این کدها پس از چندین بار غربال شدن و با ملاحظه شباهت‌ها و تفاوت‌ها با یکدیگر ادغام شد که حاصل آن استخراج زیرمقوله‌ها و مقوله‌ها بود. برای تحلیل یافته‌های در بخش کیفی از نرم افزار MaxQDA استفاده شده است.

مراحل اجرای پژوهش در بخش کمی به شرح زیر انجام شده است:

در این مطالعه از پرسشنامه محقق ساخته برای گردآوری داده‌ها استفاده شده است. بخش اول شامل سوالات جمعیت شناختی جهت شناسایی ویژگی‌های دموگرافیک نمونه است. بخش دوم شامل سوالات تخصصی است. در این پژوهش برای بررسی روایی پرسشنامه از روش روایی محتوایی و روایی سازه (تحلیل عاملی تاییدی) استفاده شده است. همچنین برای سنجش پایایی از محاسبه ضریب آلفا کرونباخ استفاده شده است. روش‌های آماری مورد استفاده در بخش کمی پژوهش را می‌توان به دو دسته روش‌های آماری استنباطی و روش‌های آماری توصیفی تقسیم کرد. برای بررسی و توصیف ویژگی‌های عمومی پاسخ‌دهندگان از روش‌های آمار توصیفی مانند جداول توزیع فراوانی و میانگین استفاده شده است. همچنین تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی و نرم افزارهای SPSS، EXCEL و Smart PLS صورت گرفته است.

در ادامه این پژوهش، از تکنیک مدل‌سازی ساختاری تفسیری برای شناسایی و طراحی الگوی روابط شاخص‌ها استفاده شده است. مدل‌سازی ساختاری-تفسیری در تشخیص روابط درونی متغیرها کمک می‌کند و یک تکنیک مناسب برای تجزیه و ISM می‌تواند به اولویت بندی و تحلیل تأثیر یک متغیر بر متغیرهای دیگر می‌باشد. هم چنین می‌تواند به اولویت بندی و تعیین سطح عناصر یک سیستم اقدام کند که کمک بسیار شایانی به مدیران برای اجرای بهتر مدل طراحی شده می‌کند.

یافته‌های پژوهش

تحلیل محتوای کیفی با رویکرد تحلیل مضمون در شش مرحله متوالی انجام شد. پژوهش حاضر با بررسی و دسته‌بندی کدهای توصیفی حاصل از متون مصاحبه، ۱۴۰ مقوله فرعی را شناسایی نموده و با توجه به شباهت و قرابت معنایی آنها، در مفاهیم اصلی شامل: عدم تمرکز سیاسی، مشارکت عمومی ذینفعان، ثبات سیاسی، حمایت سیاسی، توجه به سلائق

مختلف شهروندان در دریافت خدمات عمومی، توجه به ارزش‌های جامعه توسط مدیران، توجه به ارزش‌های عمومی، توجه به کارکنان خدمات عمومی، نظام اخلاق تامین خدمات عمومی، ارزش‌های خدمات عمومی، نقش مدیران دولتی، کیفیت زندگی به دلیل خدمات نوین، حکمرانی خوب در خدمات عمومی، مولفه‌های موفقیت پروژه‌های آینده‌نگاری، ارائه خدمات عمومی کارآمد، اصلاح ساختار اداری ارائه خدمات عمومی، نقش سازمان‌های عمومی، بازخورد خدمات شهری، شهروندی دموکراتیک و منافع عمومی و ویژگی‌های ذاتی خدمات عمومی کارآمد دسته‌بندی نموده است.

جدول ۳- مقوله‌های فراگیر، سازمان‌دهنده و مضامین پایه

مضامین پایه	سازمان‌دهنده	فراگیر
۱. استقلال استناداران و شهرداران در کسب درآمدهای استان و هزینه کرد آنها در امور مورد نیاز	عدم تمرکز سیاسی	سیاست‌های کلان‌مقیاسی
۲. قدرت و اختیار مقامات محلی برای قانون‌گذاری		
۳. داشتن اختیار امور اداری و استخدامی، عزل و نصب، رصد، پیمایش و نظارت بر فعالیت‌ها		
۴. اختیار مدیران محلی در تمرکز زدایی		
۵. عدم تمرکز گرایی متولیان خدمات عمومی	مشارکت عمومی‌دینفمان	
۶. بهره‌مندی از مالیاتهای محلی		
۷. بهره‌گیری از روابط و تعاملات سیاسی بعنوان سازوکاری مناسب برای همکاری		
۸. تاثیر مذاکره و تبادل نظر سیاسی در شکل‌گیری ارزشهای عمومی		
۹. دستیابی به شهروندی دموکراتیک بمنظور باز نمودن فضای بهتر اندیشیدن، ایجاد ارتباطات اجتماعی با شهروندان و گروه‌های شهروندی		
۱۰. تشویق تعهد گروهی و مشارکتی و جستجوی فرصتهایی بمنظور مشارکت دادن شهروندان در فعالیتهای عمومی		
۱۱. تلاش جهت بهبود شاخص توسعه خدمات عمومی	ثبات سیاسی	
۱۲. عدم تغییرات ایدئولوژیک و عدم هرج و مرج		
۱۳. قابلیت پیشبینی تصمیمات سیاست‌یون		
۱۴. تفکیک قوای سیاسی		
۱۵. حدود دخالت دولت در عرصه‌های اقتصادی و اجتماعی		
۱۶. اهتمام دولت در ارائه خدمات عمومی کارآمد		
۱۷. تمایل ساختار سیاسی به کارآمد نمودن خدمات عمومی	حمایت سیاسی	
۱۸. دموکراسی و آزادیهای مدنی و سیاسی		
۱۹. تعادل میان حریم خصوصی با سیاست عمومی		
۲۰. ایجاد واحد ویژه‌پنده‌نگاری خدمات عمومی زیر مجموعه هیات دولت		
۲۱. اختصاص بخش عمده‌ای از تولید ناخالص داخلی کشور به بخش خدمات عمومی		

مشارکت اجتماعی	توجه به سلاطین مختلف شهروندان در دریافت خدمات عمومی	۲۲. شکل گیری فضای جمعی بر اساس خواسته‌ها و زندگی مردم	
		۲۳. تلاش مدیران دولتی جهت ایجاد زیرساختهای مناسب بمنظور مشارکت حداکثری مردم	
		۲۴. شکل گیری روابط و مناسبات از طریق ارزشهای مشترک و مورد توافق حاکم بر رفتارهای خدمات عمومی	
		۲۵. مشارکت عمومی فراگیر کارکنان و شهروندان	
		۲۶. توانایی سیاستگذاران در ایجاد شرایطی که شهروندان	
		۲۷. توجه به ارزشهای مذهبی	
توجه به ارزش‌های جامعه توسط مدیران		۲۸. توجه به کرامت انسانی	
		۲۹. توجه به ارزشهای قومی و محلی	
		۳۰. توجه به ارزشهای قانون اساسی	
		۳۱. ایجاد شبکه‌های اجتماعی جدید	
		۳۲. ارزش بودن ارائه خدمات مناسب و در شان شهروندان	
		۳۳. تربیت مدیران کارآمد و ارزش مدار	
		۳۴. توانمند سازی شهروندان بمنظور دستیابی به شهروندی برجسته و روشنفکر و ایجاد ارزشهای مشترک میان آنها	
	توجه به ارزش‌های عمومی		۳۵. شکل گیری ترجیحات عمومی و انفرادی از طریق فرآیند تعاملی پیچیده
			۳۶. توانمندسازی شهروندان و ایجاد ارزشهای مشترک میان آنها و ایجاد ائتلافی از سازمانهای دولتی، سازمانهای خصوصی و نهادهای مدنی
			۳۷. توجه شهروندان به منافع عمومی بعنوان ارزش اجتماعی
			۳۸. پاسخگویی به افکار عمومی از طریق تشکیلی از رهبران منتخب، مدیران و ذینفعان اصلی
			۳۹. توانایی حکمرانی شبکه‌ای بعنوان حکمرانی و مدیریت در حوزه و قلمرو عمومی، بمنظور ایجاد شبکه‌هایی از مشورت
			۴۰. گفتمان جدی جهت دستیابی به سطوح بالایی از اعتماد و اطمینان دولت و عامه مردم در ارائه خدمات عمومی
		۴۱. توجه به مشروعیت حاصل از طیف وسیعی از ذی نفعان بجای توجه حزبی	
توجه به کارکنان خدمات عمومی			۴۲. توجه به رفاه، وضع اقتصادی و اجتماعی کارکنان
			۴۳. متناسب سازی دانش، مهارت و نگرش کارکنان با شغل در قالب آموزشهای جدید
			۴۴. بکارگیری روشهای بهبود بهره وری در بخش خدمات از طریق بکارگیری مهارتهای جدید و ایده‌های نوین
			۴۵. پرداخت حقوقی‌های بازارهای رقابتی بمنظور جذب و ابقا بهترین نامزدها در خدمات عمومی.
			۴۶. بهره مندی از حمایت‌های بیمه‌ای و مزایای بازنشستگی
			۴۷. ایجاد بانک اطلاعات مدیران و حفظ سرمایه‌های انسانی و شناسایی افراد واجد شرایط
			۴۸. تنظیم یک رویکرد آزاداندیش برای تهیه و تدارک خدماتی بر معنای تعهد و پابندی
نظام اخلاقی تامین خدمات عمومی			۴۹. تبیین فرهنگ عملکرد به معنای تعهد جدی در خدمت رسانی به افراد و جامعه
		۵۰. تعهد به پاسخگویی مناسب و دسترسی آزاد افراد و گروهها به اطلاعات	
		۵۱. حمایت از حقوق کاربران خدمات در محدوده محیط خدماتی آنها	
		۵۲. افزایش کارآمدی ارائه خدمات عمومی از طریق استخدام کارکنان آموزش دیده و با انگیزه	
		۵۳. به رسمیت شناختن همکاری مشارکتی با دیگران جهت ارتقا رفاه جامعه	
		۵۴. پاسخگویی بوروکراتیک و توجه به اصول اخلاقی	
	ارزش‌های خدمات عمومی		۵۵. توجه سیاستگذاران و شهروندان به داشتن کارایی خدمات عمومی بعنوان یک ارزش اجتماعی
			۵۶. توجه سیاستگذاران و شهروندان به اثربخشی خدمات عمومی بعنوان یک ارزش اجتماعی
			۵۷. توجه سیاستگذاران و شهروندان به حق اظهار نظر و پاسخگویی در ارائه خدمات عمومی بعنوان یک ارزش اجتماعی

۵۸. توجه سیاستگذاران و شهروندان به مسوولیت پذیری در ارائه خدمات عمومی بعنوان یک ارزش اجتماعی	
۵۹. توجه سیاستگذاران و شهروندان به عدالت اجتماعی در ارائه خدمات عمومی بعنوان یک ارزش اجتماعی	
۶۰. توجه سیاستگذاران و شهروندان به ارائه خدمات عمومی با کیفیت بعنوان یک ارزش اجتماعی	
۶۱. توجه سیاستگذاران و شهروندان به حاکمیت قانون در ارائه خدمات عمومی بعنوان یک ارزش اجتماعی	
۶۲. توجه سیاستگذاران و شهروندان به مبارزه با فساد در ارائه خدمات عمومی بعنوان یک ارزش اجتماعی	
۶۳. توجه سیاستگذاران به رضایت کامل شهروندان در دریافت خدمات عمومی بعنوان یک ارزش اجتماعی	
۶۴. حاکمیت قانون، کنترل فساد	
۶۵. توجه سیاستگذاران و شهروندان به مورد اعتماد بودن ارائه دهندگان خدمات عمومی بعنوان یک ارزش اجتماعی	
۶۶. راهبری شبکه‌های سنجش، مشورت و تحویل جهت اطمینان از کفایت و سلامت کل نظام تامین خدمات عمومی	نقش مدیران دولتی
۶۷. ایجاد کارایی تخصیصی و فنی بوسیله ورود دموکراتیک و مشارکت حقیقی	
۶۸. توانایی مدیران دولتی اعم از سیاستگذاران و مجریان و همچنین مداخله‌های دولتی جهت ایجاد، خلق و جستجوی ارزش‌های عمومی	
۶۹. ارائه خدمات عمومی با کیفیت بالا، با قابلیت اصلاح شونده پیوسته، موثر و پاسخگو به همه نیازهای شهروندان	
۷۰. پاسخگویی چند جانبه یا پیچیده در قالب رویکرد خدمات عمومی نوین جهت تبیین و شکل‌گیری مفهوم پاسخگویی اجتماعی سازمانی	
۷۱. افزایش بهره‌وری و استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد	
۷۲. پشتیبان جامعه مدنی و حکومت‌های محلی	
۷۳. ایجاد بهبود در کارایی و اثربخشی خدمات عمومی، افزایش خدمات به شهروندان و کسب کارها و ترویج مشارکت دموکراسی	
۷۴. تفکر باز و زنده نگاه داشتن روح نگاه داشتن از پایین به بالا	
۷۵. تعیین قیمت تمام شده فعالیتها و خدمات	
۷۶. استاندارد سازی خدمات ارائه شده به مردم	
۷۷. اعمال کنترل و نظارت و حفظ روابط سالم کارمند در انجام وظایف محوله	
۷۸. تاثیر خدمات عمومی نوین در افزایش شاخص امید به زندگی	کیفیت زندگی به دلیل خدمات نوین
۷۹. تاثیر خدمات عمومی نوین در افزایش شاخص توسعه انسانی	
۸۰. تاثیر آموزش با کیفیت و مناسب در افزایش کارایی خدمات عمومی	
۸۱. تاثیر خدمات عمومی نوین در افزایش شاخص سلامت	
۸۲. تاثیر خدمات عمومی نوین در افزایش شاخص نرخ جرم	
۸۳. تاثیر خدمات عمومی نوین در مناسب بودن محیط شهر برای زنان	
۸۴. تاثیر بالا بودن شاخص ادراک فساد در ارائه خدمات عمومی مناسب	حکمرانی خوب در خدمات عمومی
۸۵. دارا بودن سیستم اطلاعاتی در دسترس و شفاف در ارائه خدمات عمومی مناسب	
۸۶. تاثیر بالا بودن شاخص توسعه دولت الکترونیک در ارائه خدمات عمومی مناسب	
۸۷. تاثیر بالا بودن شاخص دموکراسی در ارائه خدمات عمومی مناسب	
۸۸. دسترسی به اطلاعات کامل برای همگان، یکپارچگی، شفافیت، محرمانه بودن و مسوولیت پذیری ارائه دهندگان و خدمات گیرندگان	
۸۹. انتشار اطلاعات بمنظور افزایش گفتمان اجتماعی و پیشبرد یک فهم اشتراکی از مباحث عمومی	
۹۰. تاثیر گذاری رضایت و عدم رضایت مردم از عملکرد مدیران در ارتقاء و انتصاب	
۹۱. وجود احزاب و رسانه‌های گروهی مستقل	
۹۲. شهروند محوری	

بروزه‌های آینده‌نگاری خدمات عمومی	موفقیت	۹۳. توجه به آینده‌نگاری خدمات عمومی
	بهبود خدمات عمومی کارآمد	۹۴. ایجاد اجماع بر روی نتایج آینده‌نگاری
		۹۵. ایجاد حس تعهد نسبت به نتایج برنامه‌ها
		۹۶. انتشار اطلاعات بمنظور افزایش گفت‌وگو اجتماعی و پیشبرد یک فهم اشتراکی از مباحث عمومی
		۹۷. ارائه خدمات شخصی شده (خدماتی که شهروندان در طراحی و کم و کیف ارائه آن مشارکت دارند)
		۹۸. انتقال از مدیریت عمومی به مشارکت عمومی
		۹۹. ارتقا استانداردهای یکپارچگی و اجرا در بخش عمومی
		۱۰۰. تقویت حرفه‌ای‌گری در بخش خدمات عمومی
		۱۰۱. ارائه خدمات عمومی بر پایه دیجیتال
		۱۰۲. اعطای خودمختاری کاربردی به موسسات خدمات عمومی در کنار تمرکز سیاست‌گذاری در موسسات مرکزی
۱۰۳. شبکه‌های اشتراکی میان مدیران بخش عمومی، شهروندان و سازمانهای مردم‌نهاد		
اصلاح ساختار اداری ارائه خدمات عمومی	۱۰۴. جستجوی فرصتهایی بمنظور مشارکت دادن شهروندان در فعالیتهای دولت، فرآیند برنامه‌ریزی و اجرای برنامه‌ها	
	۱۰۵. حمایت از بخش خصوصی و واگذاری تصدی‌گری دولت	
	۱۰۶. ایفای نقش فعال در راهبری شبکه‌های عرضه خدمات و حفظ ظرفیت کل نظام عرضه و اداره خدمات عمومی	
	۱۰۷. نقش مذاکره‌کننده و واسطه‌گر منافع میان شهروندان و گروههای اجتماعی جهت ایجاد ارزشهای مشترک	
	۱۰۸. بکارگیری مدیریت ارزش عمومی با استفاده از حکمرانی شبکه‌ای و توجه همزمان به کارایی و دموکراسی	
	۱۰۹. ارائه خدمات با هدف رضایت مشتری	
	۱۱۰. قوانین و مقررات ساده و روشن	
	۱۱۱. بهبود سیستم‌ها و رویه‌های کاری	
	۱۱۲. تقویت روابط دولت و بخش خصوصی	
	۱۱۳. پاسخگویی بخش عمومی	
بهبود زیرساختهای ارائه خدمات عمومی	۱۱۴. ایجاد خدمات عمومی کارآمد، نظام‌یافته و بالاترین درجه از یکپارچگی از طریق افزایش ارزشهای عالی	
	۱۱۵. تلاش برای حل مسایل و ضعف‌ها بویژه در مدیریت مالی، اداره امور مالی، برخورد با موارد فساد	
	۱۱۶. استقرار نظام مدیریت عملکرد در کلیه دستگاههای دولتی	
	۱۱۷. ساماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاههای اجزایی	
	۱۱۸. ورود دولت در ارائه خدماتی که بخش خصوصی تمایلی به انجام آن ندارد.	
	۱۱۹. مهیا نمودن شرایط برای مشارکت شهروندان بمنظور پیدا نمودن راه‌حلهایی برای مشکلات اجتماعی	
نقش سازمان‌های عمومی	۱۲۰. تاثیر حضور مدیران محلی در رسانه و ارتباط با مردم در ارائه خدمات عمومی مناسب	
	۱۲۱. سازمانهایی که ترکیبی از مشخصات دولتی و مردم‌نهاد را دارند	
	۱۲۲. تاثیر پیاده‌سازی سیستم مدیریت کیفیت در ارائه خدمات عمومی مناسب	
	۱۲۳. تاثیر بکارگیری مدل آموزشی با کیفیت جهانی در ارائه خدمات عمومی مناسب	
	۱۲۴. سیستم یکپارچه مرکزی شکایات عمومی	
	۱۲۵. سیستم‌های ارزیابی ظرفیت توسعه‌ای شهرداری	
	۱۲۶. جذب نظرات اصلاحی مردم بومی شهر	
۱۲۷. وجود سیستمیک در سیستم نظارت و ارزیابی جهت اطلاع دقیق از تغییرات و دگرگونی‌ها		
ساختارها و خدمات عمومی	بازخورد خدمات شهری	۱۲۴. سیستم یکپارچه مرکزی شکایات عمومی
	بازخورد خدمات شهری	۱۲۵. سیستم‌های ارزیابی ظرفیت توسعه‌ای شهرداری
		۱۲۶. جذب نظرات اصلاحی مردم بومی شهر
		۱۲۷. وجود سیستمیک در سیستم نظارت و ارزیابی جهت اطلاع دقیق از تغییرات و دگرگونی‌ها
		۱۲۸. استقرار نظام مدیریت عملکرد در کلیه دستگاههای دولتی
		۱۲۹. مهیا نمودن شرایط برای مشارکت شهروندان بمنظور پیدا نمودن راه‌حلهایی برای مشکلات اجتماعی
		۱۳۰. تاثیر حضور مدیران محلی در رسانه و ارتباط با مردم در ارائه خدمات عمومی مناسب
	۱۳۱. سازمانهایی که ترکیبی از مشخصات دولتی و مردم‌نهاد را دارند	
	۱۳۲. تاثیر پیاده‌سازی سیستم مدیریت کیفیت در ارائه خدمات عمومی مناسب	
	۱۳۳. تاثیر بکارگیری مدل آموزشی با کیفیت جهانی در ارائه خدمات عمومی مناسب	
۱۳۴. سیستم یکپارچه مرکزی شکایات عمومی		

۱۲۸. بهره‌گیری از عنصر سیستمیک در سیستم نظارت و ارزیابی شهرداری و عنصر پراتیک	شهروندی دموکراتیک و منافع عمومی	
۱۲۹. به رسمیت شناختن حق اعتراض و تجمع و راهپیمایی در خصوص ارائه خدمات عمومی		
۱۳۰. تاثیر دموکراسی در شفاف سازی ارائه خدمات عمومی		
۱۳۱. تاثیر دموکراسی در ایجاد اعتماد در ارائه خدمات عمومی		
۱۳۲. حفظ حریم خصوصی در مشارکت شهروندان در بهینه شدن خدمات عمومی		
۱۳۳. توجه سیاستگذاران به مقوله کمک به شهروندان و برآورده نمودن انتظارات آنها بجای کنترل و هدایت جامعه		
۱۳۴. تاثیر شهروندی دموکراتیک در روزآمد بودن خدمات عمومی		
۱۳۵. تاثیر شهروندی دموکراتیک در ایجاد ساختارهای مشارکتی ارائه خدمات عمومی با حضور بخش دولتی، خصوصی، شهروندان		
۱۳۶. رعایت نمودن اصل ارائه خدمات عمومی برابر، منصفانه، رایگان و سازگار		ویژگی‌های ذاتی خدمات عمومی کارآمد
۱۳۷. رعایت نمودن اصل استمرار و تداوم ارائه خدمات عمومی مناسب به جامعه		
۱۳۸. رعایت اصل رسیدن به رفاه، رفع فقر و برخورداری تمام افراد جامعه در ارائه خدمات عمومی مناسب		
۱۳۹. رعایت اصل تقدم خدمات عمومی بر سایر خدمات دولت		
۱۴۰. رعایت اصل توانمندسازی و رهبری مشترک، توجه به منشور خدمات عمومی و تغییرات تدریجی در عمل در ارائه خدمات عمومی مناسب		

جهت محاسبه پایایی با روش توافق درون موضوعی دو کدگذار (یکی از همکاران در حوزه مربوطه)، درخواست شد تا در این حوزه به عنوان همکار پژوهشی مشارکت نماید. درصد توافق درون موضوعی که به عنوان شاخص پایایی مورد استفاده قرار گرفت، به صورت زیر محاسبه شد.

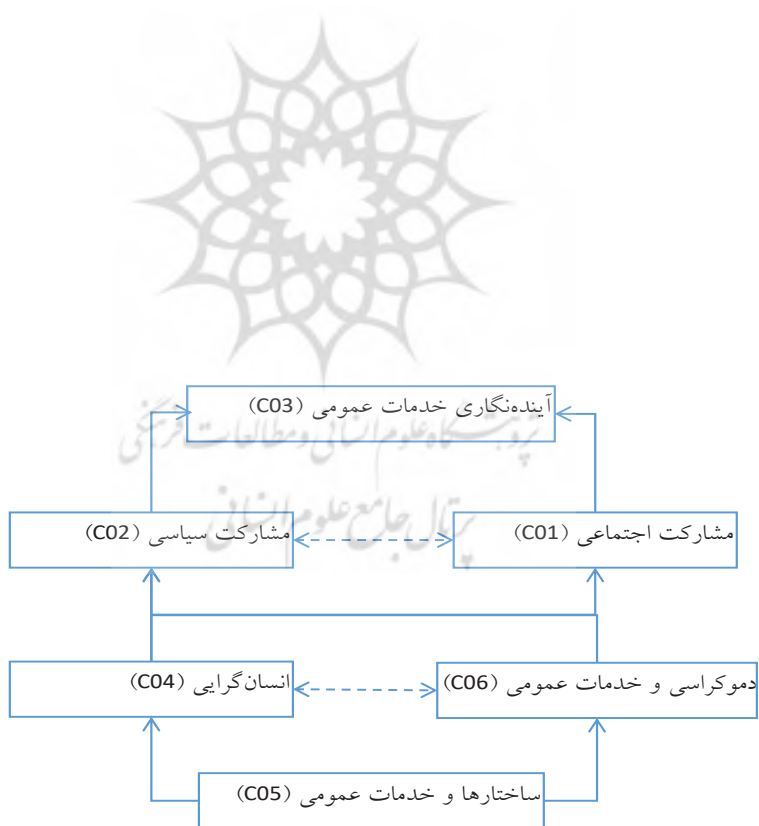
$$۱۰۰\% + \frac{\text{تعداد کل داده‌ها}}{\text{تعداد توافقات}} + ۲ = \text{درصد پایایی بازآزمون}$$

جدول ۴- درصد پایایی دو کدگذار

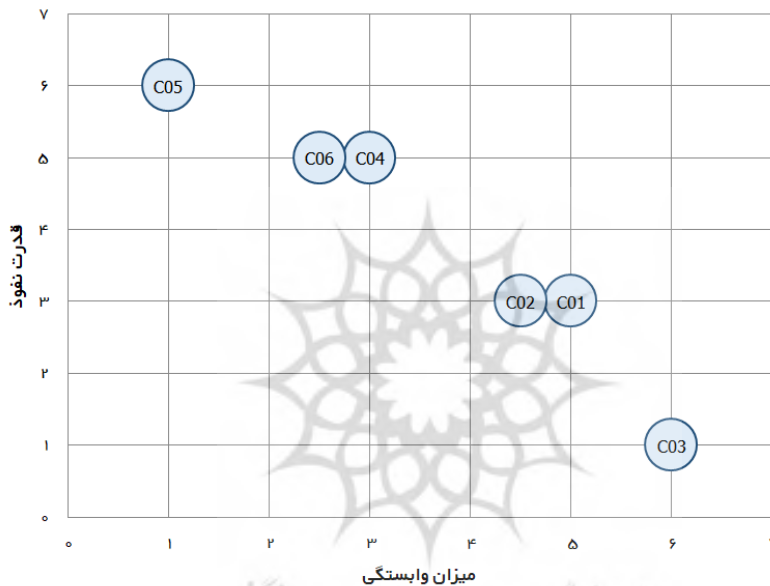
مصاحبه	تعداد کل کدها	تعداد توافقات	تعداد عدم توافقات	درصد پایایی دو کدگذار
مصاحبه ۸	۸۶	۲۲	۷	۵۲٪
مصاحبه ۱۶	۵۵	۱۵	۳	۵۴٪
مصاحبه ۲۷	۳۹	۱۷	۱۰	۸۷٪
کل	۱۸۰	۵۵	۲۰	۶۱٪

با استناد به نتایج جدول مذکور و با توجه به این که درصد پایایی دو کدگذار بیش از ۶۰٪ به دست آمد، پایایی آزمون مورد قبول است.

برای غربال و شناسایی شاخص‌های نهایی از روش دلفی استفاده شده است. تحلیل دلفی



در مدل (ISM) روابط متقابل و تأثیرگذاری بین معیارها و ارتباط معیارهای سطوح مختلف به خوبی نشان داده شده است که موجب درک بهتر فضای تصمیم‌گیری به وسیله مدیران می‌شود. برای تعیین معیارهای کلیدی قدرت نفوذ و وابستگی معیارها در ماتریس دسترسی نهایی تشکیل می‌شود. نمودار قدرت-وابستگی برای متغیرهای مورد مطالعه در شکل ۱ را نشان می‌دهد.



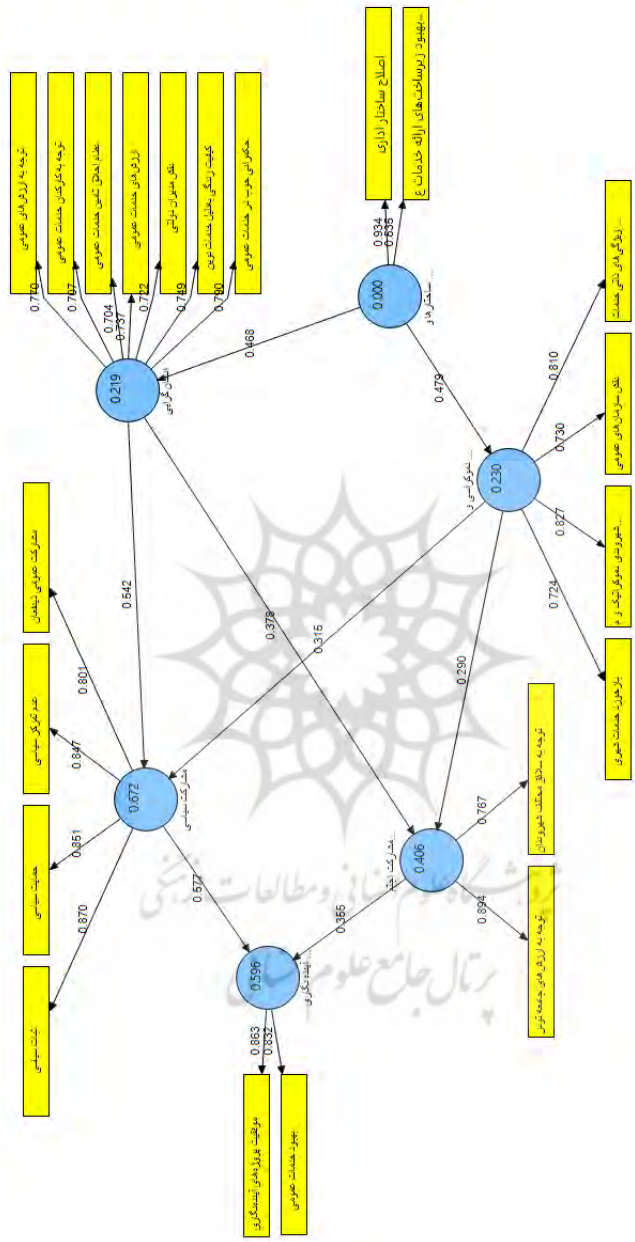
شکل ۱- نمودار قدرت نفوذ و میزان وابستگی (خروجی میک-مک)

در این تحلیل متغیرها به چهار گروه خودمختار، وابسته، پیوندی (رابط) و مستقل تقسیم می‌شوند. براساس نمودار قدرت نفوذ-وابستگی متغیرهای ساختارها و خدمات عمومی (C05)، دموکراسی و خدمات عمومی (C06) و انسان‌گرایی (C04) قدرت نفوذ بالایی داشته و تاثیرپذیری کمی دارند و در ناحیه متغیرهای مستقل قرار گرفته است. متغیرهای مشارکت اجتماعی (C01) و مشارکت سیاسی (C02) قدرت نفوذ و میزان وابستگی مشابهی دارند بنابراین متغیر پیوندی است. متغیر توانمندی اجرایی (C03) نیز از وابستگی بالا اما نفوذ اندکی برخوردار هستند

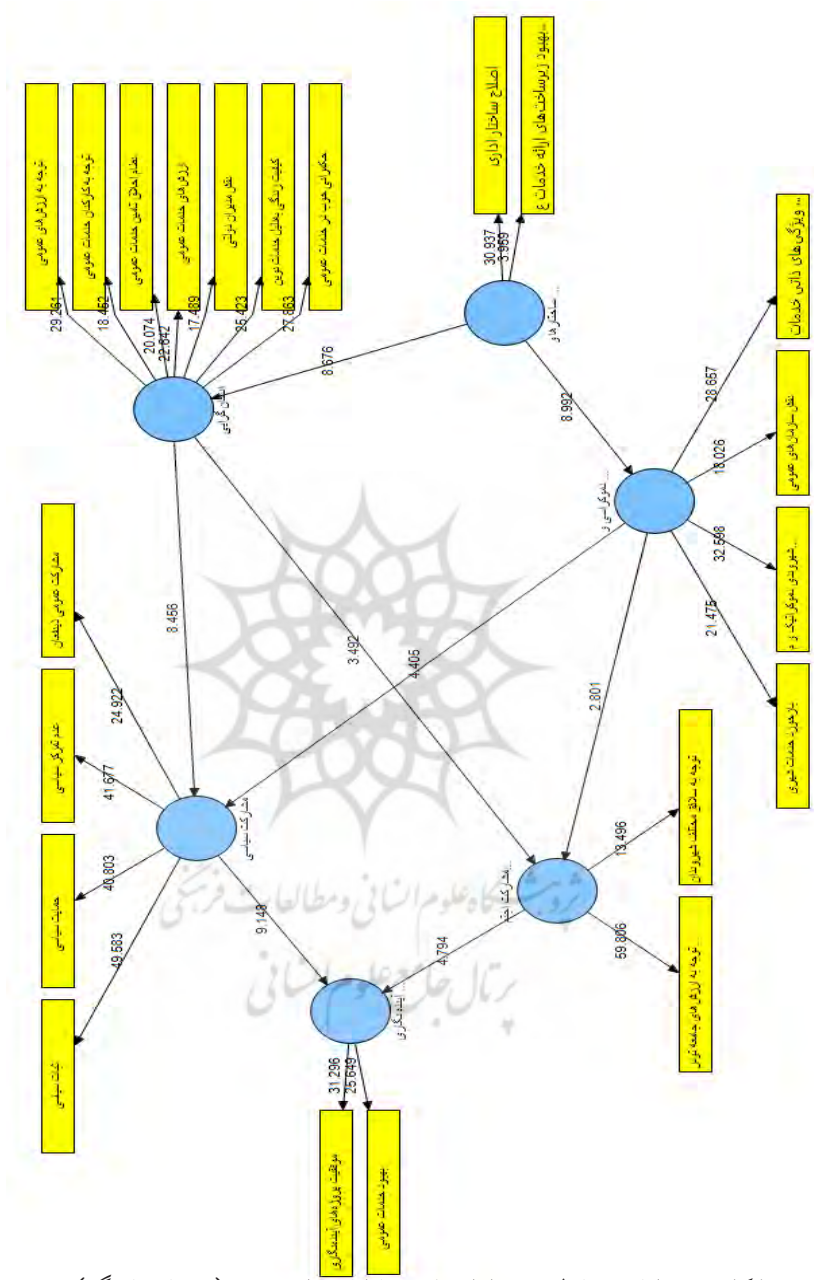
بنابراین متغیرهای وابسته محسوب می‌شوند. هیچ متغیری نیز در ربع اول یعنی ناحیه خودمختار قرار گرفته است.

برای اعتبارسنجی مدل آینده‌نگری خدمات عمومی در ایران از روش حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. نتایج حاصل از اجرای مدل در حالت تخمین استاندارد، جهت و شدت رابطه میان متغیرها را نشان می‌دهد. خروجی نرم افزار Smart PLS برای تخمین استاندارد در شکل زیر ارائه شده است. برای بررسی معناداری روابط متغیرهای مدل از روش خودگردان سازی (بوت استراپ^۱) استفاده شده است که آماره t را به دست می‌دهد. در سطح خطای ۵٪ اگر مقدار آماره بوت استراپینگ بزرگتر از ۱/۹۶ باشد همبستگی‌های مشاهده شده معنادار است. آماره t و مقدار بوت استراپینگ برای سنجش معناداری روابط نیز در شکل‌های ۳ و ۴ آمده است.





شکل ۲- خروجی اعتبارسنجی مدل با روش حداقل مربعات جزئی



شکل ۳- معناداری روابط متغیرها با روش حداقل مربعات جزئی (بوت استرپینگ)

مقادیر بارهای عاملی مشاهده شده بزرگتر از ۰/۵ بدست آمده است و آماره t نیز بزرگتر از ۱/۹۶ می باشد. بنابراین مدل بیرونی (اندازه گیری) مورد تایید می باشد. برای ارزیابی اعتبار مدل بیرونی (اندازه گیری) از سه شاخص استفاده شده است: روایی همگرا، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ.

جدول ۵- اعتبار بیرونی سازه های پژوهش

سازه های اصلی	AVE	پایایی ترکیبی (CR)	آلفای کرونباخ
آینده نگاری خدمات عمومی	۰/۷۱۸	۰/۸۳۶	۰/۷۲۸
انسان گرایی	۰/۵۴۸	۰/۸۹۵	۰/۸۶۲
دموکراسی و خدمات عمومی	۰/۵۹۹	۰/۸۵۶	۰/۷۷۵
ساختارها و خدمات عمومی	۰/۵۷۹	۰/۷۲۰	۰/۷۳۱
مشارکت اجتماعی	۰/۶۹۳	۰/۸۱۸	۰/۷۶۹
مشارکت سیاسی	۰/۷۱۰	۰/۹۰۷	۰/۸۶۴

میانگین واریانس استخراج شده (AVE) بزرگتر از ۰/۵ است بنابراین روایی همگرا وجود دارد. آلفای کرونباخ تمامی متغیرها بزرگتر از ۰/۷ بوده بنابراین پایایی مورد تأیید است. مقدار پایایی ترکیبی (CR) نیز بزرگتر از AVE است و در تمامی موارد از آستانه ۰/۷ بزرگتر است بنابراین شرط سوم نیز برقرار است.

روابط میان سازه های اصلی پژوهش در بخش ساختاری بررسی شده است. براساس ضریب مسیر مشاهده شده و مقدار آماره t (بوت استرایپینگ) روابط متغیرها به صورت زیر قابل تفسیر است:

ضریب تاثیر ساختارها و خدمات عمومی بر دموکراسی و خدمات عمومی مقدار ۰/۴۷۹ بدست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز ۸/۹۹۲ بدست آمده است. ضریب تاثیر ساختارها و خدمات عمومی بر انسان گرایی مقدار ۰/۴۶۸ بدست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز ۸/۶۷۶ بدست آمده است. ضریب تاثیر دموکراسی و خدمات عمومی بر مشارکت سیاسی مقدار ۰/۳۱۵ بدست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز ۴/۴۰۵ بدست آمده است. ضریب تاثیر دموکراسی و خدمات عمومی بر مشارکت اجتماعی مقدار ۰/۲۹۰ بدست آمده است. همچنین

مقدار آماره t نیز $۲/۸۰۱$ بدست آمده است. ضریب تاثیر انسان گرایی بر مشارکت سیاسی مقدار $۰/۵۴۲$ بدست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز $۸/۴۵۶$ بدست آمده است. ضریب تاثیر انسان گرایی بر مشارکت اجتماعی مقدار $۰/۳۱۵$ بدست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز $۳/۴۹۲$ بدست آمده است. ضریب تاثیر مشارکت سیاسی بر آینده‌نگاری خدمات عمومی مقدار $۰/۵۷۷$ بدست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز $۹/۱۴۸$ بدست آمده است. ضریب تاثیر مشارکت اجتماعی بر آینده‌نگاری خدمات عمومی مقدار $۰/۳۵۵$ بدست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز $۴/۷۹۴$ بدست آمده است.

ضریب تشخیص معیاری است که بیانگر میزان تغییرات هر یک از متغیرهای وابسته مدل است که به وسیله متغیرهای مستقل تبیین می‌شود. ضریب تعیین سازه‌های درونزای مدل پژوهش مطلوب می‌باشد. مقدار ضریب تعیین آینده‌نگاری خدمات عمومی $۰/۵۹۶$ گزارش شده است که مقدار قابل قبولی است. مقدار شاخص $Q2$ در تمامی موارد مثبت بدست آمده است که نشان می‌دهد برازش مدل مناسب است. شاخص اندازه اثر ($F2$) برای یک متغیر مستقل، میزان تغییرات در برآورد متغیر وابسته را زمانی که اثر آن متغیر حذف شود را نشان می‌دهد. مقدار اندازه اثر ($F2$) برای متغیرهای پژوهش در سطح متوسط تا قوی برآورد شده است. شاخص GOF برابر $۰/۵۲۲$ بدست آمده است بنابراین مدل از برازش مطلوبی برخوردار است.

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج بدست آمده، شش دسته سازه کلی در رابطه با آینده‌نگاری خدمات عمومی شناسایی شد که عبارتند از آینده‌نگاری خدمات عمومی، انسان گرایی، دموکراسی و خدمات عمومی، ساختارهای خدمات عمومی، مشارکت اجتماعی، و مشارکت سیاسی است. نخستین سازه شناسایی شده، آینده‌نگاری خدمات عمومی است. تحلیل مقایسه‌ای نتایج بدست آمده با مطالعات انجام شده در سطح بین‌المللی حاکی از آن است که همراستایی نسبتاً نزدیکی بین یافته‌ها وجود دارد. بعنوان مثال در مطالعه آگیره-باستوس و وبر مک^۱ (۲۰۱۷)، بیو^۲ (۲۰۱۴)

1. Aguirre-Bastos & Weber MK

2. Bew

و کاری^۱ (۲۰۱۴) به نقش بهبود خدمات عمومی بعنوان یکی از هدف‌گذاری‌های اصلی در پروژه‌های آینده‌نگاری خدمات عمومی اشاره شده است. همچنین در مطالعه فریجا و دوجنه^۲ (۲۰۱۸) نیز به اهمیت موفقیت پروژه‌های آینده‌نگاری بعنوان یکی از عناصر کلیدی در موفقیت پروژه‌های خدمات عمومی در آینده اشاره شده است که این یافته‌ها با نتایج بدست آمده در پژوهش حاضر همخوانی دارد. انسان‌گرایی یکی دیگر از سازه‌های اصلی شناسایی شده در پژوهش حاضر است. در رابطه با انسان‌گرایی می‌توان به مولفه‌هایی چون ارزش‌های خدمات عمومی، نظام اخلاق تامین خدمات عمومی، نقش مدیران دولتی، کیفیت زندگی به دلیل خدمات نوین، توجه به ارزش‌های عمومی، توجه به کارکنان خدمات عمومی، و حکمرانی خوب در خدمات عمومی اشاره نمود. در مقام مقایسه باید بیان کرد حکمرانی خوب تقریباً در تمامی مطالعات آینده‌نگاری و پروژه‌های خدمات عمومی سایر کشورها بعنوان یکی از ارکان اصلی در بهبود کیفیت خدمات عمومی در نظر گرفته شده است. بعنوان مثال رول^۳ (۲۰۱۴)، راثو^۴ (۲۰۱۳)، الراج و حسن^۵ (۲۰۱۶) و تندر^۶ (۱۹۹۷) همگی به اهمیت حکمرانی خوب در تحقق اهداف خدمات عمومی اشاره کرده‌اند. مولفه دیگری که در پژوهش حاضر شناسایی شده است، نظام اخلاق تامین خدمات عمومی است که بیانگر جنبه‌های اخلاقی در اجراء خدمات عمومی دارد. این مولفه نیز در مطالعات انجام شده توسط محققان دیگر همچون جانسون^۷ (۲۰۱۶)، مایلز^۸ و همکاران (۲۰۱۶) و کوسا^۹ (۲۰۱۴) نیز مورد اشاره قرار گرفته است. مولفه دیگری که ذیل انسان‌گرایی تعریف می‌شود توجه به کارکنان خدمات عمومی است؛ با توجه به این که اجراء پروژه‌های خدمات عمومی توسط کارکنان صورت می‌گیرد لذا توجه به آنها از اهمیت بالایی

1. Curry
2. Freija & Duijne
3. Roll
4. Rao
5. Alaaraj & Hassan
6. Tandler
7. Janson
8. Miles
9. Kuosa

برای بهبود کیفیت خدمات عمومی برخوردار است. این یافته با نتایج محققان دیگر مطابقت دارد (آیچولزر^۱، ۲۰۱۱؛ کاری، ۲۰۱۴).

دموکراسی و خدمات عمومی مولفه دیگری است که در رابطه با آینده نگاری پروژه‌های خدمات عمومی شناسایی شده است. در رابطه با دموکراسی و خدمات عمومی می‌توان به مولفه‌هایی چون بازخورد خدمات شهری، شهروندی دموکراتیک و منافع عمومی، نقش سازمان‌های عمومی و ویژگی‌های ذاتی خدمات عمومی کارآمد اشاره کرد. در مطالعه انجام شده توسط کوداگنون و وایمر^۲ (۲۰۰۷) این محقق گزارش کرد که برنامه‌های آینده خدمات عمومی در کشورهای آمریکای شمالی و اروپا بر پایه منافع عمومی شکل گرفته‌اند. از سوی دیگر دارست^۳ و همکاران (۲۰۱۵) در مطالعه‌ای با عنوان آینده‌نگاری استراتژیک به اهمیت مباحثی چون حقوق شهروندی، شهروندی دموکراتیک و منافع عمومی اشاره شده است که این یافته‌ها با نتایج بدست آمده در تحقیق حاضر همخوانی دارد. همچنین کاری (۲۰۱۴) و هاواس^۴ (۲۰۱۹) نیز به مولفه‌های دموکراتیک در طراحی برنامه‌های آینده خدمات عمومی اشاره شده است.

ساختارهای خدمات عمومی از دیگر مولفه‌های شناسایی شده در این پژوهش است. ساختارهای خدمات عمومی شامل مجموعه زیرساخت‌های فنی و اجتماعی است که زمینه لازم برای بهبود کیفیت خدمات عمومی را فراهم می‌آورد. مقوله‌هایی چون ایجاد خدمات عمومی کارآمد، نظام یافته و با بالاترین درجه از یکپارچگی از طریق افزایش ارزشهای عالی (شوچنکو^۵، ۲۰۱۸)، تلاش برای حل مسایل و ضعف‌ها بویژه در مدیریت مالی، اداره امور مالی، برخورد با موارد فساد، و استقرار نظام مدیریت عملکرد در کلیه دستگاههای دولتی (تروئر^۶ و همکاران، ۲۰۱۸) اشاره شده است. همچنین در مطالعه کاری (۲۰۱۴) نیز به این مساله اشاره شده است که تقویت مشارکت‌های دولتی - خصوصی یکی از نکات کلیدی برای بهبود کیفیت پروژه‌های خدمات عمومی است. طباطبایی و قدیری (۱۳۸۶) که این یافته‌ها با نتایج بدست

1. Aichholzer
2. Codagnone & Wimmer
3. Durst
4. Havas
5. Shevchenko
6. Treuer

آمده در پژوهش حاضر همخوانی دارد. مشارکت اجتماعی یکی دیگر از مقوله‌های مهم در رابطه با خدمات عمومی است که در این پژوهش شناسایی شده است.

مشارکت اجتماعی از دیگر مولفه‌هایی است که از طریق تحلیل تطبیقی مطالعات آینده‌نگاری خدمات عمومی استخراج شده است. وبستر^۱ (۲۰۱۷) به این مساله اشاره دارد که موفقیت دولت‌ها در خدمات اجتماعی بدون مشارکت موثر شهروندان ممکن نیست. همچنین وارنر^۲ (۲۰۱۲) نیز مشارکت افراد جامعه در بهبود کیفیت خدمات عمومی در دهه‌های آتی را متذکر شده است که این یافته‌ها با آنچه در پژوهش حاضر بدست آمده است مطابقت دارد. در نهایت مشارکت سیاسی بعنوان یکی دیگر از مولفه‌های موثر از طریق تحلیل تطبیقی مطالعات آینده‌نگاری خدمات عمومی شناسایی شده است. در برخی از مطالعات پیشین به مواردی چون عدم تغییرات ایدئولوژیک و عدم هرج و مرج و قابلیت پیش‌بینی تصمیمات سیاسیون اشاره شده است (زالی^۳، ۲۰۱۴). همچنین کاری (۲۰۱۴) مواردی چون تفکیک قوای سیاسی و تعیین مرز و حدود دخالت دولت در عرصه‌های اقتصادی و اجتماعی را از جمله عوامل موفقیت در بهبود کیفیت خدمات عمومی در نظر گرفته است.

بخش دیگری از یافته‌های این تحقیق به سطح‌بندی سازه‌های مرتبط با آینده‌نگاری خدمات عمومی اختصاص یافته است. اهمیت ساختارهای خدمات عمومی بعنوان یک متغیر مستقل در مطالعات پیشین نیز مورد اشاره قرار گرفته است. بعنوان مثال، یاموموتو^۴ (۲۰۰۳) در رابطه با برنامه ریزی خدمات عمومی در کشور ژاپن به اهمیت زیرساخت‌های لازم برای تحقق اهداف پروژه‌های خدمات عمومی اشاره کرده است. شافریتز^۵ و همکاران (۲۰۱۵) نیز فقدان ساختارهای لازم را یکی از دلایل عدم موفقیت پروژه‌های کیفیت خدمات عمومی در کشورهای در حال توسعه می‌داند. به همین ترتیب، رابینسون^۶ (۲۰۱۵) نیز بر اهمیت وجود ساختارهای لازم برای موفقیت در بخش خدمات دولتی اشاره کرده است.

1. Webster
2. Warner
3. Zali
4. Yamamoto
5. Shafritz
6. Robinson

بر اساس نتایج بدست آمده مشخص شد که مدل پیشنهادی در این تحقیق از اعتبار مناسبی برخوردار است. از سوی دیگر نتایج بدست آمده در این پژوهش ارتباط نسبتاً نزدیکی با مفاهیم حکمرانی شبکه‌ای و همچنین مولفه‌های «حکمرانی خوب» دارند که موارد اخیر نیز ذیل پارادایم مدیریت دولتی نوین قابل تعریف می‌باشد. در نهایت بر اساس نتایج بدست آمده در رابطه با هر یک از مقوله‌های فراگیر پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:

در رابطه با ساختارها، پیشنهاد می‌شود که نظام مدیریت عملکرد مطابق با آخرین روش‌های نوین مدیریت سازمانی در تمامی اداره‌جات دولتی پیاده سازی شود. همچنین توصیه می‌شود از طریق افزایش نظارت، گلوگاه‌های اصلی در سازمان‌های دولتی که مخل تسریع در انجام اقدامات سازمانی می‌شوند حذف گردند.

در رابطه با مشارکت سیاسی پیشنهاد می‌شود از رویکرد فدرالی و تفویض اختیار به مراکز بومی مانند شهرداری‌ها و استانداری‌ها استفاده گردد. تمرکز قدرت و تصمیم‌گیری در پایتخت جلوگیری شده و سازمان‌هایی چون استانداری و بخش‌داری از اختیارات بیشتری برخوردار شوند. همچنین توصیه می‌شود حمایت مالی، مدیریتی و معنوی بیشتری از سازمان‌های مردم‌نهاد بعنوان حلقه واسطه بین دولت و جامعه صورت پذیرد.

در رابطه با انسان‌گرایی توصیه می‌شود که احاله پست‌های سازمانی متناسب با توانایی و ظرفیت‌های افراد انجام شود. بازسازماندهی صندوق حمایت از بازنشستگان می‌تواند رویکردی اثربخش در این رابطه باشد.

در رابطه با دموکراسی پیشنهاد می‌شود با الگوبرداری از برخی کشورهای توسعه یافته، مکان‌هایی برای تجمع مسالمت آمیز مردم در نظر گرفته شود؛ همچنین افزایش حمایت از رسانه‌های مستقل - به خصوص پرداخت یارانه - راهکار مناسبی برای ترویج دموکراسی در نظام دولتی است که توصیه می‌شود از چنین رویکردی استفاده شود.

منابع

۱. احمدی، کیومرث؛ الوانی، مهدی (۱۳۹۱). طراحی مدل جهت ارزیابی وضعیت پاسخگویی اجتماعی سازمانهای دولتی ایران، رساله دکتری رشته مدیریت دولتی گرایش مدیریت خط مشی گذاری عمومی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، سال ۱۳۹۱، صص ۱۸۹-۱.
۲. ثقفی، فاطمه؛ یعقوبی، نورمحمد؛ انصاری، سعیده. (۱۳۹۷). تحلیل تطبیقی پروژه‌های آینده‌نگاری حکومت الکترونیکی در جهان به منظور الگو برداری برای ایران. مدیریت دولتی، دوره ۱۰، شماره (۲)، صص ۱۸۷-۲۰۸.
۳. حشمت زاده، محمدباقر؛ حاجی یوسفی، امیرمحمد؛ طالبی، محمدعلی (۱۳۹۶). بررسی موانع تحقق حکمرانی خوب در فرهنگ سیاسی ایران، جستارهای سیاسی معاصر بهار ۱۳۹۶، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، سال هشتم، شماره اول، صص ۱-۲۴.
۴. دادخواه، سهیل؛ بیات، روح اله؛ فضل‌ی، صفر؛ کشاورز ترک، عین اله؛ ابراهیمی، ابوالقاسم (۱۳۹۷). طراحی مدل مطلوب آینده نگاری شرکتی (مطالعه موردی: شرکتهای مدیریت صادرات). فصلنامه آینده پژوهی مدیریت، دوره ۲۹، شماره ۱۱۵، صفحات ۳۱-۴۶.
۵. طباطبایان، سید حبیب الله؛ قدیری، روح اله. (۱۳۸۶). متغیرهای موثر بر انتخاب ابعاد در یک پروژه آینده نگاری. فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال دوم، شماره ۷، صص ۵۵-۸۰.
۶. قربانی زاده، وجه اله؛ معتضدیان، رسول؛ حسین پور، داود؛ رهبر، عباسعلی. (۱۴۰۰). طراحی الگوی مشارکت عمومی در خط‌مشی گذاری با رویکرد چندروشی. مطالعات راهبردی سیاستگذاری عمومی، دوره ۱۱، شماره (۳۹)، صص ۶۸-۹۲.
۷. کشاورز ترک، محسن؛ شیرویه پور، شهریار؛ قلی زاده زاوشتی، مهدی. (۱۳۹۹). آینده‌نگاری راهبردی منابع انسانی دولتی ایران با تاکید بر نقش فناوری در افق ۱۴۲۴. آینده پژوهی ایران، دوره ۵، شماره (۲)، صفحات ۶۷-۹۲.
۸. گواهی، عبدالرحیم؛ بابایی، مینا. (۱۳۹۶). بررسی وضعیت آینده نگری در ایران و چند کشور منتخب جهان. آینده پژوهی ایران، دوره ۲، شماره (۱)، صص ۱-۲۵.
۹. گودرزی، غلامرضا؛ آذر، عادل. (۱۳۹۵). ارائه چارچوب پیشنهادی آینده نگاری منطقه ای به مثابه حوزه پژوهشی میان رشته ای: مورد مطالعه، سند توسعه آمایش استان یزد، فصلنامه

- مطالعات میان رشته ای در علوم انسانی، دوره هشتم، شماره ۲، صص ۱-۱۵۵.
۱۰. واعظی سیدمجتبی، البرزی، زهرا. (۱۳۹۶). جایگاه مفهوم خدمات عمومی در حقوق اداری ایران. حقوق اداری. بهار و تابستان ۱۳۹۶، دوره ۴، شماره (۱۲)، صص ۹-۳۱.
11. Aguirre-Bastos, Carlos, Weber Matthias K. (2017). Foresight for shaping national innovation systems in developing economies. *Technological Forecasting and Social Change*. 2018, vol. 128, issue C, 186-196
12. Aichholzer, Georg.,(2011). Scenarios of e-government in 2010 and implications for strategy design, *EJEG Electronic Journal of e-government*, Vol.2, No.1, pp. 1-10.
13. Alaaraj, Hassan., & Hassan, Sallahudin. (2016). Does good governance mediate relationship between e-government and public trust in Lebanon?. *International Review of Management and Marketing*, 6(3), 500-509.
14. Bew, Lord Paul, (2014), *Ethical Standards for Providers of Public Services*, Committee on Standards in Public Life. Chair, Committee on Standards in Public Life June 2014
15. Boyne, G. A. (2003). What is public service improvement?. *Public administration*, 81(2), 211-227.
16. Cabral, Sandro and Lazzarini, Sergio G. and Furquim De Azevedo, Paulo, (2013), "Private Entrepreneurs in Public Services: A Longitudinal Examination of Outsourcing And Statization of Prisons", *Strategic Entrepreneurship Journal*, 7. DOI:10.1002/SEJ.1149, Corpus ID: 55488574
17. Codagnone, Cristiano., Wimmer, Maria A.,(2007). Roadmapping EGovernment Reaserch. Visions and measures towards innovative Governments in 2020. Result from the EC-funded project eGovRTD2020. *Technological Forecasting and Social Change*, 2018, vol. 128, issue C, 186-196.
18. Curry, Dion. (2014), Trends for the future of public sector reform: a

- critical review of future looking research in public administration.
19. Durst , Michael., Kolonko Thomas., Neef,. Andreas., Greif Florian (2015) A Holistic Approach to Strategic Foresight: A Foresight Support System For the German Federal Armed Forces, Technological Forecasting and Social Change, 97, 91-104. DOI: 10.1016/j.techfore.2014.01.005
 20. Freija, van Duijne. Bishop, Peter (2018). Introduction to Strategic foresight, Future Motions.
 21. Havas, Attila (2019). Foresight and the R&I policy of the European Union, Public Sector Foresight Network (PSFN)
 22. Hin,. Koh, Teck. (2020), Corruption Control In Singapore: (Operations), Corrupt Practices Investigation Bureau (CPIB), Singapore. THE 13TH INTERNATIONAL TRAINING COURSE ON THE CRIMINAL JUSTICE RESPONSE TO CORRUPTION VISITING EXPERTS' PAPERS
 23. Janson, Robert Wood. (2016). National public health 2030 scenarios .Developing scenarios for public healt, public sector foresight network at wfs annual conference , institute for alternative futures. For further information, please visit our website at www.altfutures.org/public-health2030.
 24. Jones, Peter. (2017). The futures of Canadian governance: Foresight competencies for public administration in the digital era. *Canadian Public Administration*, 60(4), 657-681. <https://doi.org/10.1111/capa.12241>
 25. Kuosa, Tuomo. (2014). Towards Strategic Inteligence-Foresight, Intelligence and Policy Making. Helsinki,Finland: Dynamic Futures. ISBN: 978-952-68169-0-6
 26. Miles, Ian. Saritas, Ozcan. Solokov, Alexander. (2016). Foresight for Science, Technology and Innovation, Switzerland, p.12. January 2016, DOI:10.1007/978-3-319-32574-3

27. Rao, Sumedh. (2013). *Civil Service Reform: Topic Guide*, Birmingham, UK: Governance and Social Development Resource Centre (GS-DRC), University of Birmingham.
28. Robinson, Mark,(2015). *From Old Public Administration to the New Public Service, Implications for Public Sector Reform in Developing Countries*, UNDP Global Centre for Public Service Excellence, Singapore
29. Rogers, Simon & Ami, Michelle (2015), "How Fitch, Moody's and S&P rate each country's credit rating". *The Guardian Singapore GDP Growth Rate*, <http://www.tradingeconomics.com/singapore/gdp-growth>
30. Roll, Michael., ed. (2014). *The Politics of Public Sector Performance: Pockets of Effectiveness in Developing Countries*. London: Routledge. *The European Journal of Development Research*, 27, 333-335 (2015).
31. Shafritz, Jay. M., Russell, E. W., & Borick, Christopher. (2015). *Introducing public administration*. Routledge. Business & Economics, p 592
32. Shevchenko, Yelena, Victor, Stukach.,. Fedorovich Stukach, Viktor (2018). *Foresight in Strategic Planning and Technology Foresight in Kazakhstan: making Decisions about Long-term Investment in Science, International Experience*, MPRA Paper No. 86216. 86216, University Library of Munich, Germany, revised Mar 2018.
33. Treuer G, Broad,K. Meyer,R (2018). *Using simulations to forecast homeowner response to sea level rise in South Florida: Will they stay or will they go? Global Environmental Change-human and Policy Dimensions*. 48(1):108-18.
34. Vargas-Lama, F., & Osorio-Vera, F. J. (2020). *The Territorial Foresight for the construction of shared visions and mechanisms to minimize social conflicts: The case of Latin America*. *Futures*, 123, 102625.
35. Warner, mildred E,(2012) . *out sourcing public services delivery: management responses in noncompetitive markets, public administra-*

tion review, vol.72, no.6.

36. Webster, G (2017). Foresight:Accelerating infrastructure in Canada: a win win success strategy.
37. Yamamoto, H. (2003). New public management-japan's practice, Institute for international policy studie.
38. Zali, N.,(2014). Strategic Scenario of Regional Development, case study: Mazandaran Province Master Thesis in urbanism, Guilan University.

