

## آسیب‌شناسی مشارکت شهروندان در احساس و ادراک مسائل عمومی در جوامع شهری

حمیده عباسی - دانشجوی دکتری رشته مدیریت دولتی گرایش تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

کرم‌الله دانش‌فرد\* - استاد و عضو هیات علمی گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران  
مهربان هادی پیکانی - استادیار و عضو هیئت علمی گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

### Pathology of citizen participation in feeling and perception of public issues

#### Abstract

The most important and the main capital of every society is the human resource of that society. Participation is one of the elements of democratic systems, which could enhance the awareness and perception of citizens about relevant issues and could lead to effectiveness of policies and plans of public sector. Participation of citizens could affect supply of economic resources, reduction of service costs, increase in social integration, reduction of damages and stresses caused by life and satisfaction of citizens. The main objective of this study is pathology of citizen participation in feeling and perception of public issues to provide some solutions for citizen participation. Data collection instrument in this study is researcher-made questionnaire containing 69 items. According to the theoretical framework of research, the questionnaire was made and its validity was confirmed through survey of experts and the Cronbach's alpha was obtained to 0.823 for the expert population and was obtained to 0.834 for the population of ordinary people and this shows reliability and consistency of internal components of the questionnaire. To determine sample size in the population (clients of Islamic Consultative Assembly of Iran), random sampling was used based on Morgan table and the sample size was determined to 384 people. In the statistical population of experts (representatives of Islamic Consultative Assembly of Iran), nonrandom sampling was used and 290 people were selected as sample. According to existence of 2 different populations, to compare the opinions of two groups under existing status (population) and desired status (experts), independent t-test and significance-performance were used. The results obtained from data analysis showed that in all components, the gap between existing and desired status is evident. The highest gap observed is related to the political index of citizen's discretion and the lowest gap is related to inaccessible indicator of information components. Hence, to decrease the gap between existing and desired status of components and to help enhancement of participation, some suggestions and solutions are provided in field of components and indices and damages.

**Keywords:** pathology, participation, feel the problem, perception of problem, public issues

### چکیده

مهم‌ترین و عظیم‌ترین سرمایه هر جامعه‌ای منابع انسانی آن جامعه است. مشارکت یکی از ارکان نظام‌های مردم‌سالارانه و دموکراتیک محسوب می‌شود که باعث افزایش درک و آگاهی شهروندان از مسائل مربوط به آنها شده، و به اثربخشی سیاست‌ها و برنامه‌های بخش عمومی منجر می‌شود. مشارکت شهروندان می‌تواند در تامین منابع اقتصادی، کاهش هزینه خدمات، افزایش انسجام اجتماعی، کاهش آسیب‌ها و تنش‌های ناشی از زندگی و رضایت شهروندان موثر باشد. هدف اصلی این پژوهش آسیب‌شناسی مشارکت شهروندان در احساس و ادراک مسائل عمومی به منظور ارائه راهکارهایی مناسب جهت مشارکت شهروندان می‌باشد. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه محقق ساخته ۶۹ سؤالی است که بر اساس مبانی نظری تحقیق، تنظیم و روایی پرسشنامه از طریق ارائه نظر خبرگان تأیید و ضریب آلفای کرونباخ آن برای جامعه خبرگان ۰/۸۲۳ و برای جامعه مردم عادی ۰/۸۳۴ محاسبه گردیده که بیان‌گر پایایی و همسانی مؤلفه‌های درونی پرسشنامه می‌باشد. جهت تعیین حجم نمونه در جامعه آماری تحقیق که مراجعین به مجلس شورای اسلامی ایران بودند، از روش نمونه‌گیری تصادفی بر اساس جدول مورگان تعداد نمونه ۳۸۴ نفر مشخص شد و در جامعه آماری خبرگان (نمایندگان مجلس شورای اسلامی ایران) از نمونه‌گیری غیر تصادفی تعداد نمونه ۲۹۰ نفر مشخص گردید. با توجه به وجود دو جامعه متفاوت برای بررسی مقایسه نظرات دو گروه در وضعیت موجود (جامعه) و وضعیت مطلوب (خبرگان) از آزمون تی مستقل و همچنین اهمیت عملکرد استفاده گردید. نتایج تجزیه و تحلیل اطلاعات نشان داد که در تمامی مولفه‌ها شکاف میان وضع موجود و مطلوب مشاهده می‌گردد. بیشترین شکاف مشاهده شده مربوط به شاخص سیاسی از مولفه اختیار شهروندی و کمترین شکاف مربوط به شاخص غیر حضوری از مولفه اطلاع‌رسانی می‌باشد. لذا برای کاهش شکاف بین وضع موجود و مطلوب مولفه‌ها، و کمک به ارتقاء مشارکت، در حوزه مولفه‌ها و شاخص‌ها آسیب‌شناسی و راهکارهایی پیشنهاد شده است.

واژگان کلیدی: آسیب‌شناسی، مشارکت، احساس مشکل، ادراک مشکل، مسائل عمومی

۱۶۳). در حقیقت مشارکت عمومی به عنوان راه حلی برای کاهش عدم اطمینان و ارتقای کیفیت تصمیم گیری در فرایند خط مشی گذاری در نظر گرفته میشود (لورنز<sup>۲</sup> و دیگران، ۲۰۰۷). از دهه ۱۹۶۰ هدف از مشارکت شهروندان در خط مشی گذاری های عمومی از مشروعیت و دموکراتیک جلوه دادن فرایند تصمیم گیریها به سوی مشارکت ذی نفعان در جهت افزایش کیفیت تجزیه و تحلیل خط مشی و حمایت از تصمیم گیری تغییر جهت داده است (بنگرز<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰). فرضیه ای که اندیشمندان اجتماعی و حتی سیاستمداران مطرح می کنند آن است که مشارکت عمومی به عنوان راهکاری بالقوه جهت مواجهه با بحران اعتماد عمومی در کشورهای دموکراتیک اروپایی می باشد که منجر به افزایش اعتماد عمومی، تقویت کارایی سیاسی شهروندان، ارتقای سطح آرمانهای دموکراتیک و بالا بردن کیفیت تصمیم ها می گردد (رو و گاما<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴).

میتوان ادعا کرد که مشارکت عمومی در سطحی که فاصله بین مردم و صاحبان قدرت در کمترین حد ممکن قرار دارد، قابل مشاهده است. در این سطح مسوولیت پذیری و مشارکت اجتماعی در آشکارترین و بالاترین میزان وجود خواهد داشت (گلدرز<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۰۹). در برخی از کشورها مشارکت عمومی اصل اساسی خط مشی گذاری عمومی است. در کشور انگلستان تمامی سطوح دولت به دنبال مشارکت شهروندان در فرایند تصمیم گیری هستند. این امر از طریق روشهای گوناگون مشاوره در مقیاس بزرگ، مشاوره های گروهی، نظر سنجی از شهروندان جلسات مباحثه و نظایر آن است (رو و فورور<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵). از دهه ۱۹۸۰ بسیاری از حکومت های محلی استفاده از فرایندهای مشارکتی را آغاز نمودند که در این فرایندها شهروندان، سازمان ها و گروه ها در تصمیم گیری در مورد آینده شهر خود همکاری می کردند (باتنبرگ<sup>۷</sup> و همکاران، ۲۰۰۱).

احساس مشکل (عارضه یابی) و ادراک مشکل (ریشه یابی) اولین مرحله از فرایند خط مشی گذاری عمومی می باشد و تا این مرحله به خوبی انجام نگیرد اجرای سایر

امروزه بحث «مشارکت عمومی» مردم در فرایند «سیاست گذاری» یکی از موضوعات مهمی است که در سال های اخیر در بین کشورهای آزاد و دموکراتیک اهمیت زیادی یافته است. دولت در این کشورها سعی کرده است به مفهوم مشاوره و نظر خواهی از مردم اهمیت بیشتری بدهد و در واقع راه های استفاده از آن را گسترش دهد. در کشورهای دموکراتیک، دولت ها برای درگیر کردن واقعی و هر چه بیشتر مردم به صورت اثربخش سعی در توسعه روش های بیشتری برای مشارکت عمومی دارند. در دولت های دموکراتیک غربی مشارکت مردم و گروه های اجتماعی - مدنی در کار دولت، بخشی جدایی ناپذیر از فرایند سیاست گذاری شده است. این امر تنها به معنی یک دولت بازتر نیست، بلکه سیاست گذاری اثربخش از طریق گوش دادن و مورد توجه قرار دادن دیدگاه های عمومی و منافع ذینفعان می باشد؛ چراکه از مهمترین الزامات پاسخگویی، در دست داشتن اطلاعات و دانش کافی در رابطه با ترجیحات شهروندان است که از راه تعامل با آنها حاصل می شود و در این راستا مشارکت شهروندان می تواند در تامین منابع اقتصادی، کاهش هزینه خدمات، افزایش انسجام اجتماعی، کاهش آسیب ها و تنش های ناشی از زندگی و رضایت شهروندان موثر باشد.

## ۱-۲- بیان مساله

زندگی انسان ها در دنیای پیچیده امروز از لابه لای مشکلات و مسائلی عبور می کند. از همین رو، انسانها در زندگی فردی و اجتماعی خود به طور مرتب با مشکلات و مسائل عدیده ای روبرو هستند. حل این مسائل مستلزم تلاش فکری اشخاص، دولت ها و دولتمردان و کشف راه حل این گونه مسائل و معضلات و انتخاب بهترین آنها می باشد (دانش فرد، ۱۳۹۵، ص ۱۷۳). امروزه در تمام جوامع از دموکراتیک ترین جوامع گرفته تا دیکتاتوری کامل به موضوع مشارکت توجه می شود (والنزلولا<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲). مشارکت عامه بر این پیش فرض استوار است که همه انسان ها آگاه و توانمند هستند و می توان از نظرات آنان به نفع جامعه خود آنها بهره گرفت (الوانی شریف زاده، ۱۳۹۱، ص

2. Lourenço, R. P. Costa, J.P

3. Bongers, F.J.

4. Rowe, G. and Gammack, J.G

5. Gelders, D. Brans, M. Maeschalck, J & Colsoul, N

6. Rowe, G. and Frewer, L.J

7. Batenburg, R.S. Bongers, F.J

1. Valenzuela, S., Arriagada, A. & Scherman, A

مراحل این فرایند شامل: سنجه یابی، راه حل یابی، ارزیابی راه حل ها، انتخاب اصلح و قانونی شدن تصمیم و ارزیابی و اصلاح خط مشی در اجرا، به صورت کارا و اثربخش، غیر ممکن می گردد. از سوی دیگر برای تعریف مسئله در فرایند خط مشی گذاری عمومی مراحل احساس مشکل و ادراک مشکلات از هم متمایز می شوند. در احساس مشکلات و بیان آنها شهروندان به خوبی قادر خواهند بود مشارکت داشته باشند. در مرحله بعد که ادراک مشکل یا ریشه یابی آن است، مشارکت همگانی نمی تواند به درستی عمل نماید، در این مرحله، خط مشی گذاران با یاری جستن از مشارکت کارشناسان و صاحب نظران به تحلیل سلسله مراتبی مشکل پرداخته و علل و ریشه های آن را کشف می کند و بر آن اساس تصمیم گیری می نماید. با پیروزی انقلاب اسلامی و تأکید قانون اساسی و با توجه به اصل اول قانون اساسی مبنی بر اداره امور کشور با اتکاء به آرای عمومی، گامی تازه در تحقق مشارکت شهروندان در اداره امور شهر برداشته شد. برگزاری انتخابات شوراهای اسلامی کشور در سال ۱۳۷۸، نخستین گام جدی دولت برای تمرکززدایی و ایجاد نظای محلی اداره امور به شمار می رود. شکل گیری نهادهای شورا یاری بعد از برگزاری انتخابات شورای شهر از دیگر نمونه های مشارکت شهروندی در اداره امور شهری در ایران محسوب میشود (عبداله پور و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۵۸). اما، آنچه مهم است استمرار و بکارگیری، مبتنی بر ظرفیت های درونی، و استفاده از ظرفیت های سازمان های مردم نهاد مؤثر، کارآمد و پایدار برای انسجام ملی و مشارکت اجتماعی می باشد. (کشتکار، حاتمی، ۱۳۹۴). پیران معتقد است: با وجود اندیشه مشارکت، این مسأله در کشور ما هنوز بروز و ظهور پیدا نکرده است. از منظر پیران مشارکت اجتماعی به دلایل گوناگون تاریخی و فرهنگی دارای تناقضی ریشه دار است این تناقض نشان می دهد که ایرانیان در عرصه های غیر رسمی و خصوصی سخت مشارکت جو بوده اند، ولی در عرصه های رسمی، مشارکت جو نیستند این نکته معنای فنی و تخصصی مشارکت اجتماعی را با خصایص داوطلبانه بودن، هدفمند بودن، آزادی انتخاب و پیچیده می کند که این پیچیدگی بیانگر وجود جنبه ها و الزاماتی است که در مشارکت شهروندی در حوزه های سیاسی، اجتماعی،

فرهنگی باید شناسایی شوند (پیران؛ ۱۳۷۶)؛ حال با نظر به اهمیت موضوع در این پژوهش به آسیب شناسی مشارکت شهروندان در احساس و ادراک مسائل عمومی پرداخته شده است.

### ۳- مروری بر مطالعات پیشین

در ادامه به نتایج برخی مطالعات مرتبط با موضوع تحقیق، که به نوعی عوامل و نتایج این تحقیق را تأیید میکند، پرداخته می شود:

پیران و همکاران (۱۳۹۵) معتقدند، از نظر شهروندان عوامل اعتماد، مشارکت، کارایی، عدالت و کیفیت زندگی در تحقق ایجاد نهادهای اجتماعی محله محور تأثیر گذار است. نتایج پژوهش فتحی (۱۳۹۵) نشان می دهد، با افزایش (یا کاهش) پایگاه اقتصادی- اجتماعی، میزان مشارکت اجتماعی افزایش (یا کاهش) می یابد. کیایی (۱۳۹۴) در پژوهش خود به ارائه سازوکارهایی جهت تسهیل مشارکت شهروندان، از جمله: شیوه تدریس فراگیر محور، ایجاد رادیویی مستقل برای هر حزب و گروه، ایجاد یک روزنامه باز، نظر خواهی از طریق مشارکت الکترونیکی و... پرداخته است. شاتن<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۷) عوامل مؤثر بر مشارکت را چهار دسته میدانند، عوامل شخصی، عوامل غیررسمی (شامل تعامل با دوستان و همسایگان و شرکت در نهادهای محلی)، عوامل رسمی (با هدف شرکت در جامعه بزرگتر، عمدتاً به شرکت های بزرگ و نهادهای دولتی) و عوامل تعاملی (تعامل بین مردم و جامعه) سردم و جگلی<sup>۲</sup> (۲۰۱۶) معتقدند کیفیت تصمیم گیری های سیاسی به میزان علاقه، اطلاعات و نگرش مردم برای مشارکت دموکراتیک در سیاست گذاری وابسته است. دارا بودن سواد علمی مدنی را لازم می داند. ساپان<sup>۳</sup> (۲۰۱۶) در پژوهشی خود، دلایل بی تفاوتی عمومی در مورد مشارکت را طیف وسیعی از عوامل اجتماعی، سیاسی و روانشناختی می داند (کمبود آگاهی افراد، دخالت در شبکه های غیر رسمی، از بین بردن ادراکات در مورد نتایج مشارکت و عدم اعتماد به سیستم برنامه ریزی) می داند.

1. Dylan G.M. Schouten, Rosie T. Paulissen, Marieke Hanekamp, Annemarie Groot
2. Süerdem, Ahmet. and Sandy Çağlıyor
3. Mohammad Shahidul Hasan Swapan

یافته‌های تحقیق پانديا<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) نشان می‌دهد که مشارکت موثر در اغلب موارد به ساختار گروه‌هایی که به حاشیه رانده شده‌اند، بسیج شهروندان و ایجاد شبکه‌های اجتماعی پر جنب و جوش دارد که ممکن است اثرات گوناگون بر مشارکت داشته باشند، وابسته است. فونگ (۲۰۱۵)<sup>۲</sup> موانع در ایجاد مشارکت موفق را: فقدان رهبری نظامند، عدم اجماع نخبگان در محل مشارکت مستقیم شهروندان، و دامنه و قدرت محدود نوآوری مشارکتی می‌داند. وارن، سلیمان و جعفر<sup>۳</sup> (۲۰۱۴) تاثیر رسانه‌های اجتماعی در تشویق مشارکت مدنی آنلاین و ایجاد اعتماد شهری را مثبت ارزیابی کردند. زیوو همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۱۴) مزایای مشارکت را توجه به: افزایش آگاهی عمومی، بهبود تصمیم‌گیری، تسهیل اجرای پروژه، تسهیل استفاده از افکار عمومی. و موانع مشارکت را: فقدان پشتیبانی فنی از مشارکت در فعالیتها و تاثیرات اجتماعی مشارکت را: افزایش برابری اجتماعی، بهبود حکومت داری دولت؛ کاهش درگیری بین دولت و عموم مردم، می‌داند. چیکرما<sup>۵</sup> (۲۰۱۳) راههای مشارکت شهروندان و دموکراسی محلی را، با تقویت مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌های افراد یا گروه‌ها در فعالیت‌های عمومی از طریق انتخابات محلی دولت، بودجه‌بندی مشارکتی در بین مقامات محلی، سازمان‌های مدنی، انجمن مشورتی و جلسات عمومی و همچنین ساختارهای رسمی در نهادهای حکومت محلی مرتبط می‌داند. اسکانرت<sup>۶</sup> (۲۰۱۳) استدلال کرده است که دموکراسی مشارکتی در هر مقیاس نیاز به یک جامعه تحصیل‌کرده و درگیر در گفت و گوی مداوم دارد که، به افشا و تجزیه و تحلیل مشکلات و ایجاد راه‌حل، پردازد. لنزی و همکاران<sup>۷</sup> (۲۰۱۳) محققین عوامل مشارکت بالا را تأثیر سیستم‌های اجتماعی در پرورش تعامل مدنی نوجوانان می‌دانند. هریس و همکاران<sup>۸</sup> (۲۰۱۳) سطوح

1. Ganesh Prasad Pandeya
2. Archon Fung
3. Warren, A. M. Sulaiman, A. & Jaafar, N.I
4. Lin Xie Yu Yang Yi Hu Albert P.C. Chan
5. Chikerema A. F
6. Eurig Scandrett
7. Lenzi, Michela, Vieno Alessio, Pastor, Massimiliano, Santinello, Massimo
8. H arris ClodaghL, Carney Gemma M , Farrell David M

پایین اعتماد در نهادهای پارلمانی ایرلند را یک منبع نگرانی از منظر مشروعیت دموکراتیک می‌دانند. دیدگاه ارائه شده در این پژوهش ارائه دهنده دموکراسی مشارکتی و مشورتی با شنیدن صدای بیشتری از شهروندان در تصمیم‌گیری مشارکتی می‌باشد.

### روش‌شناسی تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش توصیفی-پیمایشی است و جمع‌آوری اطلاعات به روش میدانی انجام گرفته است. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه محقق ساخته ۶۹ سؤالی است که بر اساس مبانی نظری موضوع تحقیق تهیه و تنظیم شده است. در این تحقیق به منظور پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که ضریب آلفای کرونباخ آن برای جامعه خبرگان ۰/۸۲۳ و برای جامعه مردم عادی ۰/۸۳۴ محاسبه گردیده که بیان‌گر پایایی و همسانی مؤلفه‌های درونی پرسشنامه می‌باشد. به منظور اطمینان از اعتبار و روایی محتوای پرسشنامه، از راهنمایی و مشاوره چند تن از اساتید دانشگاهی استفاده و با کسب نظر از افراد یاد شده، دیدگاه‌ها و پیشنهاد‌های ارائه شده در پرسشنامه نهایی اعمال گردید. جامعه آماری در ابتدا شهروندان مراجعه‌کننده به مجلس شورای اسلامی از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. بر اساس جدول مورگان تعداد نمونه می‌بایست ۳۸۴ نفر باشد. در این راستا پرسشنامه میان ۴۱۵ نفر از شهروندان توزیع گردید. و در نهایت ۳۸۸ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در جامعه آماری خبرگان پژوهش برای تعیین حجم نمونه از نمونه‌گیری غیر تصادفی در دسترس استفاده شد. در این بخش، تعداد ۳۵۰ پرسشنامه بین نمایندگان کنونی و پیشین مجلس توزیع شد، در نهایت ۵۴ پرسشنامه از سوی نمایندگان مجلس شورای اسلامی تکمیل و جمع‌آوری گردید. برای کمی نمودن سؤال‌های کیفی پرسشنامه و اندازه‌گیری متغیرها در قالب طیف لیکرت ۷ تایی که شامل: بسیار بشدت زیاد (۷)، بسیار زیاد (۶)، زیاد (۵)، نه زیاد نه کم (۴)، کم (۳)، بسیار کم (۲)، بسیار بشدت کم (۱)، استفاده شد. و همچنین به منظور تجزیه تحلیل داده‌ها، از آزمون تی مستقل، اهمیت-عملکرد، و تحلیل شکاف استفاده شده است که SPSS 24 نرم‌افزار

به کاررفته در این مرحله است.

مقایسه نظرات این دو گروه است، از آزمون تی مستقل استفاده می‌شود.

تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق

نتایج آزمون تی برای بررسی مقایسه وضعیت موجود

فرضیه صفر و مقابل برای این آزمون عبارت است از:

H0: بین وضعیت موجود (عملکرد) و مطلوب

(جامعه) و وضعیت مطلوب (خبرگان)

(اهمیت) تفاوت معنی داری وجود ندارد.

با توجه به اینکه دو جامعه متفاوت وجود دارد و هدف

H1: بین وضعیت موجود (عملکرد) و مطلوب

جدول ۱. نتایج توصیفی عملکرد و اهمیت مولفه

مؤلفه	وضعیت	تعداد	میانگین	انحراف معیار
اطلاع رسانی	مطلوب	۵۴	۵,۰۳۳	۰,۷۱۸
	موجود	۳۸۸	۳,۰۶۵	۰,۹۱۷
	مطلوب	۵۴	۵,۱۳۳	۰,۷۷۶
	موجود	۳۸۸	۳,۳۹۸	۰,۸۷۴
یاری و همکاری	مطلوب	۵۴	۵,۰۶۷	۰,۷۴۰
	موجود	۳۸۸	۳,۹۹۶	۱,۰۰۳
	مطلوب	۵۴	۵,۱۰۰	۰,۸۰۳
	موجود	۳۸۸	۳,۰۳۷	۰,۸۷۵
حمایت	مطلوب	۵۴	۵,۱۶۷	۰,۷۹۱
	موجود	۳۸۸	۳,۸۶۶	۰,۹۷۷
	مطلوب	۵۴	۵,۰۳۳	۰,۷۱۸
	موجود	۳۸۸	۳,۷۵۷	۰,۸۶۶
اختیار شهروندی	مطلوب	۵۴	۵,۰۳۳	۰,۷۱۸
	موجود	۳۸۸	۳,۸۴۸	۰,۹۴۲
	مطلوب	۵۴	۵,۱۰۰	۰,۸۰۳
	موجود	۳۸۸	۳,۹۱۷	۰,۹۶۹
مشاوره	مطلوب	۵۴	۵,۰۳۳	۰,۸۰۹
	موجود	۳۸۸	۳,۷۴۸	۱,۰۱۶
	مطلوب	۵۴	۵,۳۶۷	۰,۹۶۴
	موجود	۳۸۸	۳,۹۲۳	۰,۹۸۱
مشارکت	مطلوب	۵۴	۷,۷۰۰	۱۳,۱۱۳
	مطلوب	۵۴	۳,۹۶۳	۱,۰۱۶
	مطلوب	۵۴	۵,۳۳۳	۰,۸۰۳
	مطلوب	۵۴	۳,۳۱۹	۰,۸۹۴
توانمندسازی	مطلوب	۵۴	۴,۷۰۰	۰,۵۳۵
	مطلوب	۵۴	۳,۳۱۹	۰,۸۹۴
	مطلوب	۵۴	۴,۸۲۷	۰,۹۸۷
	مطلوب	۵۴	۴,۸۶۷	۰,۶۲۹
توانمندسازی	مطلوب	۵۴	۳,۸۴۰	۱,۰۲۵
	مطلوب	۵۴	۵,۳۰۰	۰,۷۹۴
	مطلوب	۵۴	۳,۸۵۷	۰,۹۶۶
	مطلوب	۵۴	۵,۲۰۰	۰,۸۴۷
توانمندسازی	مطلوب	۵۴	۳,۹۷۹	۰,۹۳۹
	مطلوب	۵۴	۵,۴۰۰	۰,۸۱۴
توانمندسازی	مطلوب	۵۴	۳,۲۱۰	۱,۰۲۶
	مطلوب	۵۴	۳,۲۱۰	۱,۰۲۶

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
ضمیمه شماره ۴۸ پاییز ۱۳۹۶  
No.48 Autumn 2017

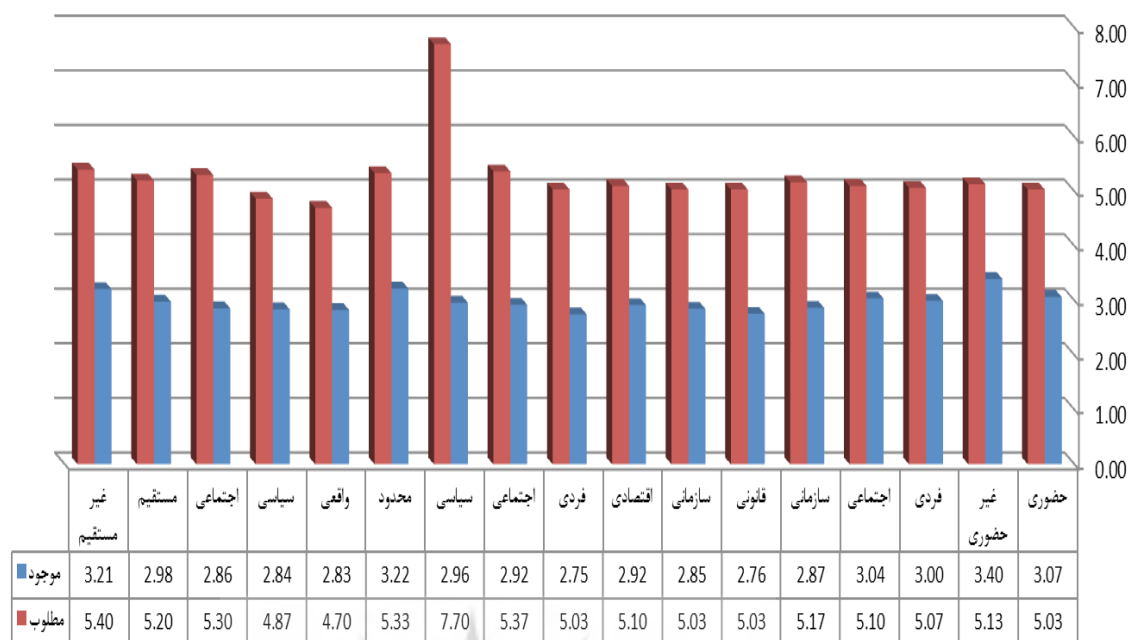
■ ۱۳۳ ■

جدول ۲. نتایج آزمون t؛ ماخذ: یافته‌های تحقیق.

فاصله اطمینان ۹۵٪	شکاف	سطح معناداری	آماره تی	مؤلفه	اطلاع رسانی	
					کران پایین	کران پایین
۲,۳۰۵	۱,۶۳۱	۱,۹۶۸	۰	۱۱,۴۸۴	حضور	اطلاع رسانی
۲,۰۵۹	۱,۴۱۳	۱,۷۳۶	۰	۱۰,۵۶۳	غیر حضور	
۲,۴۳۸	۱,۷۰۳	۲,۰۷۱	۰	۱۱,۰۷۸	فردی	
۲,۳۸۷	۱,۷۳۹	۲,۰۶۳	۰	۱۲,۵۱۵	اجتماعی	یاری و همکاری
۲,۶۶۶	۱,۹۴۱	۲,۳۰۱	۰	۱۲,۵۷۳	سازمانی	
۲,۵۹۵	۱,۹۵۷	۲,۲۷۶	۰	۱۴,۰۲۸	قانونی	حمایت
۲,۵۳۱	۱,۸۴	۲,۱۸۵	۰	۱۲,۴۳۱	سازمانی	
۲,۵۴	۱,۸۲۶	۲,۱۸۳	۰	۱۲,۰۲۱	اقتصادی	
۲,۶۵۸	۱,۹۱۱	۲,۲۸۵	۰	۱۲,۰۲۱	فردی	
۲,۸۰۹	۲,۰۷۹	۲,۴۴۴	۰	۱۳,۱۶	اجتماعی	اختیار شهروندی
۶,۰۷۷	۳,۳۹۶	۴,۷۳۷	۰	۶,۹۴۷	سیاسی	
۲,۴۴۵	۱,۷۸۳	۲,۱۱۴	۰	۱۲,۵۶۵	محدود	مشاوره
۲,۲۳۲	۱,۵۱۵	۱,۸۷۳	۰	۱۰,۲۷۳	واقعی	
۲,۴	۱,۶۵۳	۲,۰۲۶	۰	۱۰,۶۶۲	سیاسی	مشارکت
۲,۷۹۹	۲,۰۸۷	۲,۴۴۳	۰	۱۳,۴۹۸	اجتماعی	
۲,۵۶۸	۱,۸۷۳	۲,۲۲۱	۰	۱۲,۵۶۱	مستقیم	توانمندسازی
۲,۵۶۷	۱,۸۱۳	۲,۱۹	۰	۱۱,۴۱۷	غیر مستقیم	

اهمیت) تفاوت معنی داری وجود دارد. وضعیت موجود (عملکرد) ارزیابی شده است به بیان ساده تر، میزان اهمیت مولفه بالاتر از عملکرد بوده است. ستون شکاف، نشان دهنده اختلاف میزان عملکرد و اهمیت را نشان می‌دهد، هر چقدر بیشتر باشد، نشان می‌دهد که شکاف بین اهمیت و عملکرد بیشتر است. بنابراین می‌توان گفت در تمامی مولفه‌های مورد بررسی شکاف میان وضع موجود و مطلوب معنادار بوده است. نمودار ۱ نشان می‌دهد که بیشترین شکاف مشاهده شده مربوط به شاخص سیاسی از مولفه اختیار شهروندی می‌باشد و کمترین شکاف مربوط به شاخص غیرحضور از مولفه اطلاع رسانی می‌باشد. با توجه به میزان شکاف گزارش شده در جدول ۲، مولفه اطلاع رسانی شاخص اطلاع رسانی حضور، شکاف بیشتری نسبت به اطلاع رسانی غیر حضور

اهمیت) تفاوت معنی داری وجود دارد. اطلاعات به دست آمده از آزمون تی با به کارگیری نرم افزار SPSS مورد ارزیابی قرار گرفت. اگر مقدار سطح معناداری (Sig) بیشتر از ۵٪ گردد می‌توان گفت در سطح اطمینان ۹۵٪ تفاوت معناداری بین اهمیت و عملکرد مولفه وجود ندارد. ولی در صورتی که مقدار سطح معناداری (Sig) کمتر از ۵٪ گردد می‌توان گفت در سطح اطمینان ۹۵٪ تفاوت معناداری وجود دارد. آنگاه در صورتی که کران بالا و کران پایین هر دو مقداری مثبت باشند آنگاه سطح انتظارات (اهمیت) از سطح ادراکات (عملکرد) در سطح اطمینان ۹۵٪ بیشتر است. نتایج به دست آمده از آزمون تی نشان می‌دهد که برای تمامی مولفه‌های مورد بررسی، وضعیت مطلوب (اهمیت مولفه) در سطح اطمینان ۹۵٪ بالاتر از



نمودار ۱. امتیاز وضعیت موجود و مطلوب؛ ماخذ: یافته‌های تحقیق.

جدول ۳. آسیب‌ها و راه کارهای مشارکت شهروندان در احساس و ادراک مسائل عمومی

بعد	مولفه	آسیب	راهکار
احساس اطلاع رسانی	اطلاع رسانی	ضعف در اطلاع رسانی حضوری در خصوص مسائل عمده اجتماعی	برپایی نمایشگاه‌هایی مستمر و مرتبط در مکان‌های عمومی جهت ارتقاء آگاهی عمومی از مسائل عمده و اساسی جامعه
		تخصیص ناعادلانه در مکان یابی ارائه چالش‌های روزمره	قرار دادن گزارشات و مدارک مهم در کتابخانه‌ها (اعم از کتابخانه‌های مرجع یا عمومی) یا سایر مکان‌های علمی و فرهنگی
		سهل انگاری در اطلاع رسانی دیداری معضلات روز	اطلاع رسانی توسط بیلبوردهای تبلیغاتی و تابلوهای شهری در مکان‌های پرتردد
		ضعف در دسته بندی نکات مهم مسائل جامعه	برگزاری همایش جهت بررسی گزارشات مهم و همکاری با دانشگاه‌ها و موسسات علمی و تحقیقاتی در خصوص مسائل جاری و مهم جامعه
		ضعف در اطلاع رسانی چند گانه	اطلاع رسانی از طریق بسته‌های رسانه‌ای مختلف (پیام رادیویی، تلویزیونی، اینترنت، فضای مجازی و سایر رسانه‌های عمومی و پر بازدید) جهت آشنایی مردم با مشکلات عمومی جامعه
		سرعت پایین اطلاع رسانی صحیح	ایجاد بسترهای لازم جهت افزایش سرعت انتقال داده‌های معتبر از طریق رسانه‌های مختلف عمومی و رسمی از قبیل ارسال سریع و بدون وقفه اخبار مرتبط و قابل تأیید به پایگاه‌های خبری و سایت‌ها قابل استناد
		تخصیص ناعادلانه اطلاعات مهم و تأییدگذار	ارائه نکات کاربردی و توجهی قابل احساس توسط عامه شهروندان با کنفرانس‌های زنده خبری و ... در رسانه‌های مختلف و رسمی
		کم توجهی شهروندان به اهمیت نقششان در شناسایی مسائل جامعه	اطلاع رسانی و روشنگری اذهان عمومی توسط رسانه‌ها در خصوص اهمیت و حیاتی بودن آشنایی آنها با مسائل روز جامعه
		ضعف در استفاده از اطلاع رسانی برخط	تقویت استفاده از رسانه‌های برخط (مبتنی بر شبکه نظیر استفاده بدون محدودیت از اطلاعات رسمی شبکه‌های جهانی)، خدمات مخابراتی از قبیل پیام چند رسانه‌ای (MMS) و پیام کوتاه (SMS) و سایر اشکال شبکه‌های تبادل داده‌ها

ادامه جدول ۳. آسیب‌ها و راه کارهای مشارکت شهروندان در احساس و ادراک مسائل عمومی

بعد	مؤلفه	آسیب	راهکار
احساس همکاری		عدم اعتقاد مدیران به توانمندی گروه‌های مردمی	- تقویت اعتقاد مدیران به نقش گروه‌های فعال مردمی - تقویت روحیه تغییر پذیری در مدیران - تقویت ریسک پذیری مدیران
		ضعف آگاهی نخبگان به ظرفیت گروه‌های سازمان یافته در تجزیه و تحلیل مسائل	روشنگری فردی نخبگان در خصوص نقش مردم در گروه‌ها جهت احساس مشکل
		- عدم گزارش لازم و شفاف به آحاد جامعه از طرق مختلف - فقدان شاخص‌های ارزیابی عملکرد افراد جهت احساس مسائل	- بازخورد عملکرد به موقع به افراد در سازمانها و گروه‌های مردمی جهت ترغیب مشارکت عمومی - شناسایی صحیح شاخص‌های ارزیابی عملکرد آحاد مردم جهت سنجش احساس مسائل عمومی
		عدم اعتماد به فضای مجازی	فضاسازی مناسب و ارتقاء نظام مند شبکه‌های اجتماعی جهت افزایش کنترل و حصول اطمینان از تبادل اطلاعات صحیح در راستای کمک به عرضه یابی مسائل جامعه
		فقدان اعتماد متقابل میان مردم گروه‌ها و سازمان‌ها جهت کمک به احساس مساله	- تقویت سطح سرمایه اجتماعی جامعه - ترویج فرهنگ کار گروهی - تلاش جهت ایجاد اعتماد متقابل بین مردم و سازمانها - توسعه فرهنگ نوع دوستی
		فقدان دانش و انگیزه لازم جهت فعالیت‌های عمومی	- ایجاد انگیزه جهت حضور در فعالیت‌های اجتماعی - ترغیب روحیه مساله یابی و تشویق به چاره جویی برای مسائل - استفاده از تجربیات کشورهای موفق در زمینه در ایجاد احساس لزوم همکاری اجتماعی
		عدم توجیه و احساس امنیت در خصوص مسائل جدید و مطرح جامعه	- ایجاد محیط مناسب و امن جهت بحث و تبادل نظر گروه‌های مردمی - برگزاری جلسات توجیحی و کلاس‌ها آموزشی جهت شناسایی چالش‌های مسائل روزمره
		فقدان الگوسازی مناسب مردمی، جهت، توجه به حفظ و مراقبت از جامعه	تقویت مسئولیت اجتماعی و اهتمام در نهادینه نمودن احساس تعهد به جامعه در شهروندان در مواجهه با چالش‌های عمومی
		- کم توجهی به خلاقیت و نوآوری - فقدان راهبرد مؤثر مدیریت ایده‌های تازه و مناسب - فقدان بازخورد مطلوب ایده‌ها از دید مردم	- مدیریت ایده‌های خلاقانه - اطلاع رسانی مستمر و مناسب از نحوه تصویب و اجرای ایده‌ها - استقبال مدیران نسبت به پیشنهادات - عدم برخورد تبعیض آمیز با ایده‌ها - حضور ایده پردازان در جلسات بررسی ایده‌ها
		عدم آموزش و توجیه لازم سازمانهای داوطلب	- وجود منابع آموزشی (کارگاه؛ سمینار...) در اختیار سازمانهای داوطلب و اهتمام در برگزاری جلسات آموزشی ترجیحا با حضور خبرگان
		- گستردگی دامنه وظایف دولت و عدم هماهنگی لازم بین سازمان‌های اجرایی و گروه‌های مردمی	تشویق مردم به همکاری با گروه‌های رسمی و غیر رسمی معتبر با توجه به قوانین و مقررات سازمانی



ادامه جدول ۳. آسیب‌ها و راه کارهای مشارکت شهروندان در احساس و ادراک مسائل عمومی

بعد	موقفه	آسیب	راهکار
احساس	حمایت	فقدان قوانین و مقررات حمایتی کامل مربوط به گروه‌ها	- تدوین قوانین و مقررات شفاف جهت حمایت از گروه‌ها و سازمان‌ها در راستای توسعه فعالیت آنان و استفاده از توان تخصصی آنان جهت عارضه‌یابی مسائل عمومی
		وجود موانع در مسیر شکل‌گیری قانونی گروه‌های سازمان یافته	تسهیل صدور مجوز فعالیت به گروه‌های سازمان یافته به منظور سرعت دادن به ورود آنان به فرایند خط‌مشی گذاری و بهره‌گیری از توان تجزیه و تحلیل گروه‌ها
		فقدان مدیریت جامع فعالیت سازمان‌های مردمی	برنامه ریزی راهبردی و بلندمدت جهت مدیریت فعالیتهای داوطلبانه مردمی به منظور عارضه‌یابی مشکلات جامعه
		فقدان شفاف سازی مسائل در رسانه‌ها	تدوین خط‌مشی‌های حمایت از رسانه ملی در زمینه انعکاس شفاف مسائل عمومی و خروجی فعالیت گروه‌ها. تشکیل‌ها، احزاب و ... در عارضه‌یابی مسائل موجود جامعه
		فقدان الگوی مناسب جهت ایجاد تشکل‌ها مردمی فعال وجود لابی‌ها و باندهای سیاسی	کاهش انحصار طلبی و کمرنگ ساختن دخالت‌های سیاسی در ایجاد تشکل‌ها به منظور توسعه تشکل‌های قانونی و برخوردار از شاخص‌های مناسب جهت کمک به احساس مشکلات جامعه
		عدم اعتماد به رهبران محلی	تدوین قوانین در حمایت از رهبران و مدیران محلی و واگذاری مسئولیت و تقویت آنان تا رسیدن به مقیاس ملی به منظور کمک به احساس و انتقال مسائل و معضلات محلی
		فقدان امکانات مناسب جهت فعالیت گروه‌ها	برنامه ریزی مالی در جهت ایجاد زیر ساخت مناسب تشکل‌ها و گروه‌ها
		فقدان بازرسی مناسب و شفاف‌سازی مالی گروه‌ها	- استقرار نظام نظارت الکترونیک به منظور شفافیت در بودجه ریزی و تامین مالی گروه‌های سازمان یافته - تشکیل کمیته‌های مستقل نظارتی با استفاده از ظرفیت نظارتی توسط شهروندان جهت بازرسی مالی
		تخصیص ناعادلانه منابع میان تشکل‌ها	تخصیص بهینه و عادلانه اعتبارات و جلوگیری از لابی‌گری سیاسی در فعالیت تشکل‌های داوطلب در راستای کمک به گسترش و رشد متوازن گروه‌ها در سطح استان‌های مختلف کشور جهت احساس صحیح و همه‌جانبه مسائل عمومی توسط کلیه سطوح شهروندی
		ارائه طرح‌های انتزاعی	- بهره‌گیری از طرح‌های تحقیقاتی کاربردی - ارتقاء دانش تخصصی در حوزه کاری - برگزاری دوره‌های آموزشی تخصصی
فقدان اندازه‌گیری رضایت شهروندان در بکارگیری ایده‌های اقتصادی	- تقویت مشارکت اقتصادی میان شهروندان و سنجش رضایت شهروندان، در بکارگیری ایده‌های اقتصادی در راستای کمک به احساس بهتر در مسائل جاری کشور		



ادامه جدول ۳. آسیب‌ها و راه کارهای مشارکت شهروندان در احساس و ادراک مسائل عمومی

راهِکار	آسیب	مؤلفه	بعد
فعالیت در ستاد انتخاباتی جهت افزایش بینش و احساس در خصوص برنامه‌های کاندیداها با نظر به اولویت‌های مسائل مطرح جامعه	عدم آگاهی و شناخت صحیح از اهداف و برنامه‌های نامزدهای انتخاباتی		
-برگزاری راهپیمایی‌ها نشست‌ها، اجتماعات و... هدفمند و مرتبط جهت ارتقا منافع عمومی -تشکیل آزادانه انجمن، اجتماع، و راهپیمایی در چارچوب قانون اساسی	عدم انسجام در اهداف جهت دستیابی به نتیجه قابل انتفاع جامعه، در حرکت‌های سیاسی - اجتماعی		
فعالیت در نشریات، خبرنامه‌ها و جراید جهت ارتقاء شناسایی مشکلات جامعه	بی تفاوتی نسبی شهروندان از احساس عمیق و توجه مکفی به مسائل جامعه		
شرکت در انتخابات مختلف مرسوم در جامعه جهت رسمیت بخشیدن به تصمیمات و راهکارهای انتخاب شده از سوی منتخبین	-ضعیف روحیه مشارکتی -منفعت گرایی شخصی -رشد فردگرایی		
فعالیت در انجمن‌ها و اتحادیه‌ها و سازمان‌های مردمی جهت شناخت و احساس مسائل اساسی جامعه و تاثیرگذار و قابل لمس در زندگی فردی شهروندان	پرداخت هزینه‌های غیر قابل جبران به دلیل عدم فعالیت و مشارکت در نهادهای مختلف		
توجه اعضا شورای شهر به تغییر مناسب قوانین با توجه به اقتضانات و پیدایش مسائل جدید جهت ارتقاء اهمیت و احساس مسائل در آحاد جامعه	عدم وجود قوانین و مقررات برای مسائل جدید و مهم جامعه		
تقویت مشارکت داوطلبانه مردم در امور اجتماعی از سوی دولت و سایر نهادهای مرتبط در جهت ارتقاء احساس شهروندان از معضلات جامعه	فقدان مشارکت احاد مردم در فعالیت‌های عمومی	احساس	
داشتن اختیار در همکاری با گروه‌های مختلف فعال و پر تحرک جهت احساس مشکلات اجتماعی	محدودیت عضویت در تیم‌ها و و گروه‌های اجتماعی فعال	اختیار	
ارسال نامه به مقامات و مسئولین ذیبط جهت طرح و آگاهی دادن مسائل چالش برانگیز و اساسی جامعه	عدم لمس چالش‌های جدید و پر اهمیت توسط مسئولین	شهروندی	
برگزاری جلسات گفتگو و تبادل نظر شهروندان در محیط‌های گوناگون با سلايق و تفکرات سیاسی مختلف	-عدم توجه به چندبعدی بودن مسائل از سوی برخی مسئولان -فقدان شرایط مناسب جهت گفتگوی شهروندی		
متقاعد سازی برای رای دادن به کاندیدای خاص با بیان سلیس و روان و قابل احساس مسائل عمومی	ضعف در بیان قابل لمس مسائل عمومی		
طراحی وبلاگ، سایت و تبادل اطلاعات آنلاین با مضامین سیاسی، علمی و اجتماعی	انفعال در فعالیت‌های سیاسی - اجتماعی		
جمع آوری و انتشار اخبار و تهیه بروشورها با مضامین مختلف تر ارتباط با چالش‌های مهم و اساسی مبهم و کم پرداخته شده	عدم توجه به مسائل با اهمیت مبهم و خام		

ادامه جدول ۳. آسیب‌ها و راه کارهای مشارکت شهروندان در احساس و ادراک مسائل عمومی

راہکار	آسیب	مولفه	بعد
<p>- نشریات باز جهت اظهار نظر مردم و گروه‌ها</p> <p>- تضمین آزادی مطبوعات، از طریق منع سانسور و پیشگیری از توسل مسئولان به توهین و افترا با مرعوب کردن روزنامه نگاران</p> <p>- پیگیری تصویب و اجرای قانون آزادی مطبوعات</p> <p>- انتشار روزنامه‌ای باز و آزاد که تحت نفوذ هیچ گروهی نباشد</p>	ضعف در مطالبه‌گری عمومی شهروندان در رسانه‌ها		
<p>- تبادل اطلاعات و نظر خواهی عمومی از طریق ضمیمه روزنامه‌ها، پوسترها و ...</p> <p>- انتشار مستمر ویژه نامه‌ها از طریق جراید جهت تبادل اطلاعات در راستای ریشه‌یابی مسائل روز جامعه</p>	عدم اقبال عمومی به رسانه‌های رسمی از جمله رادیو و تلویزیون		
<p>ارتباط مسئولان با گروه‌های ذینفع و سازمان یافته جهت مشاوره و نظر خواهی به منظور ریشه‌یابی مشکلات عمومی</p>	فقدان ارتباط موثر و فعالیت‌های برنامه ریزی شده و اثربخش		
<p>ملاقات دوره‌ای مسئولان با نمایندگان احزاب و اصناف به منظور تبادل اطلاعات و نظر خواهی و مشورت در ادراک بهتر مسائل جاری جامعه</p>	عدم کارایی و اثر بخشی به واسطه تاکید بر منافع حزبی و گروهی خاص		
<p>ارتقاء اصولی شبکه‌های اجتماعی با فیلتر سازی و ایجاد فضایی مناسب جهت گفتگوهای آن لاین تخصصی جهت مشاوره و نظر خواهی در مورد مسائل و چالش‌های روز کشور</p>	وجود آسیب‌های چشمگیر در شبکه‌های اجتماعی		
<p>- مشاوره و نظر خواهی الکترونیکی</p> <p>- نظر سنجی از عموم جامعه و تحلیل پاسخها و توجه به کسب رضایتمندی شهروندان به تبادل اطلاعات و نظر سنجی توسط شیوه‌های نوین مشاوره‌ای در راستای ادراک بهتر مسائل درگیر جامعه</p>	فقدان موسسات نظرسنجی استاندارد	مشاوره	ادراک
<p>برگزاری همایش‌های عمومی و پاسخ به سوالات شرکت کنندگان به منظور مبادله اطلاعات و نظر خواهی در جهت تشخیص علل مسائل</p>	فقدان نگاه علمی به مسائل		
<p>- ارائه طرح‌هایی جهت دریافت پیشنهادات و شکایت و بهره‌گیری و تحلیل نظرات شهروندان در راستای عارضه‌یابی مسائل</p> <p>- عدم سانسور ارا، انتقادات و پیشنهادات قانونی در جامعه مدنی</p>	- عدم توجه به نظرات شهروندان		
<p>- برپایی جلسات گردهمایی و جمع‌آوری نظرات از طریق رای‌گیری مشورتی و تحلیل نظرات شرکت کنندگان به منظور ادراک مشکلات جاری جامعه</p> <p>- تقویت جامعه مدنی و رعایت حقوق شهروندی</p>	- فقدان نگاه علمی به تجزیه و تحلیل مسائل در کشور		
	- ضعف در روحیه مشارکتی		
	- گسست در روابط میان فردی		

ادامه جدول ۳. آسیب‌ها و راه کارهای مشارکت شهروندان در احساس و ادراک مسائل عمومی

بعدها	مؤلفه	آسیب	راهکار
ادراک	مشارکت	ناسازگاری گروه‌های رسمی و غیر رسمی	جلسات توجیهی گروه‌های بزرگ و اثرگذار با منافع خاص جهت هم‌گرایی براساس کارویژه‌ها، در راستای ادراک و شناسایی ریشه مسائل مهم جامعه
		عدم توجه به چندبعدی بودن مسائل	بررسی دقیق گزارش کنفرانس‌های تخصصی توسط متخصصان در گروه‌ها و بازنگری و ژرف‌اندیشی تا رسیدن به اجماع جهت شناسایی و عارضه‌یابی مشکلات
		فقدان وجود احزاب و گروه‌های ریشه دار	تقویت، جلب مشارکت و بکارگیری متخصصان، در گروه‌های کاری (احزاب، اصناف، تشکل‌ها) جهت استفاده از توان علمی و تجربی آنان در راستای درک و تحلیل مسائل
		عدم تمایل نخبگان به مشارکت فعال در گروه‌ها	عدم حضور نمادین و استفاده از توان و قدرت تصمیم‌گیری نخبگان در گروه‌های سازمان یافته تخصصی (دولتی، خصوصی) و اطمینان از بکارگیری بهینه تخصص و استعداد سرمایه انسانی نخبه در تصمیم‌گیری‌ها در خصوص عارضه‌یابی مشکلات
		عدم شفافیت در ایجاد حریم مشخص جهت تجزیه و تحلیل مسائل و بالتبغ آن، عدم قابلیت نقد و بررسی صحیح مسائل	فعالیت‌های رسانه‌ای و پرداختن به واقعیت‌های اجتماعی، سیاسی، فرهنگی موجود در جامعه توسط متخصصان در راستای کمک به نقد و بررسی مسائل روزمره و ادراک مشکلات جامعه
		فقدان فضای رسانه‌ای باز	آزادی رسانه‌ها در بیان ایده نخبگان و فعالان اجتماعی و تضمین آزادی بیان نخبگان در رسانه‌ها جهت دستیابی به ادراک صحیح و نتایج علمی در خصوص مسائل جامعه -توسعه رسانه‌های مستقل در جامعه مدنی
		تمرکز در سیاست‌گذاری و عدم توجه به جلب مشارکت شهروندان در گروه‌ها	ایجاد بسترهای لازم جهت ایجاد فرصت‌های مشارکتی برای گروه‌های سازمان یافته‌ی بانگیزه و نوپا با نگاهی متفاوت به مسائل و راه کارها با رویکرد تمرکززدایی
		عدم توجه به ساختارهای بومی، جهت ارتباط و مشارکت	انتقال دیدگاه‌های نخبگان محلی از طریق گزارش، مصاحبه و ... به منظور توجه به شرایط بومی و اهداف برنامه ریزی نشده محلی در راستای ادراک مسائل جاری جامعه
		تصمیم‌گیری جناحی و فقدان تصمیم‌گیری مشارکتی	جلسات گردهمایی نخبگان توسط گروه‌ها، تشکل‌ها و ... برای رسیدن به اتفاق نظر و تصمیم‌گیری مشارکتی و ارائه تحلیل‌های تخصصی و کارشناسانه جهت عارضه‌یابی مشکلات جامعه
		فقدان ابزارها و شیوه‌های نوین مشارکت	استفاده از انواع مشارکت به صورت الکترونیکی جهت تسهیل امر مشارکت‌کنندگانی که امکان مشارکت حضوری محدودتری دارند همچنین از طریق مشارکت الکترونیکی نظرات بیشتری با سرعت بالاتری گردآوری شده و می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد.

ادامه جدول ۳. آسیب‌ها و راه کارهای مشارکت شهروندان در احساس و ادراک مسائل عمومی

بعد	مؤلفه	آسیب	راهکار
ادراک توانمند سازی		وجود نگاه سانترالیسمی (تمرکز گرایی) عمومیت یافته از دوران پهلوی در جامعه	تشکیل کمیته‌های هماهنگی توسعه افکار و توانمندسازی گروه‌ها در راستای ارتقاء بنیان فکری و عملکردی به منظور تفحص و عارضه یابی چالش‌های روز جامعه
		عدم تمایل سازمان‌های مسئول به اداره مشارکتی سازمان و وجود روحیه تمرکز گرایی در سازمانها	تفویض اختیار سازمانها ی خط مشی گذار به گروههای سازمان یافته متخصص جهت ادراک مسائل عمومی
		عدم توجه به اتخاذ تصمیمات بهینه و پیروی از روش‌های آزمون شده و مطمئن	رقابت میان مراکز مختلف تصمیم گیری در سازمانها، گروهها، در راستای توانمند تر کردن گروهها در جهت ادراک بهتر مشکلات جامعه
		فقدان نظام اطلاعاتی یکپارچه عدم آموزش و در مشتر از شاخص‌های توانمندی سازمان	کارگاه‌های آموزشی با مشارکت گروه‌های کوچک و بزرگ سازمان یافته جهت کمک به ارتقاء توانمندی گروهها به منظور مواجهه با مسائل چالش برانگیز جامعه و کمک به ریشه یابی مسائل
		پایین بودن ظرفیت نظام اجتماعی در ارائه و پذیرش ایده‌های خلاقانه	تشکیل هیات‌های ژوری شهروندی و ارائه ایده‌های خلاقانه جهت درک مناسب از مسائل روزمره جامعه
		روابط مبتنی بر باند بازی و ضعف در نظارت و کنترل بر فعالیت‌های سازمانها	کمیته‌های غیر دولتی ناظر بر موسسات دولتی جهت بررسی محتوای فعالیتها در راستای ارتقاء درک درست از چالش‌های عمومی
		عدم وجود فضای باز و متخصص سیاسی	آموزش اصحاب رسانه توسط نخبگان جهت شناخت و انعکاس و تحلیل فعالیت گروه‌ها
		ضعف سیستم نظارتی عمومی و عدم مشارکت شهروندان در بررسی تخلفات	نظام بازرسی مستقل و خودجوش بر فعالیت گروهها جهت بازبینی و بررسی فعالیت گروهها جهت سنجش درک و راه حل یابی مسائل عمومی
		تمرکز گرایی و عدم تمایل به واگذاری اختیارات مسئولان	تفویض اختیار هیات مدیره به مدیران جهت توانمندسازی اعضای جایگزین جهت استفاده از نیروهای تازه نفس برای ریشه یابی مشکلات



اجتماعی در رتبه اول و رتبه دوم شاخص مشارکت سیاسی می‌باشد. در مولفه توانمندسازی بیشترین شکاف مربوط به شاخص توانمندسازی مستقیم در رتبه اول و رتبه دوم شاخص توانمندسازی غیر مستقیم می‌باشد.

#### نتیجه‌گیری و جمع‌بندی

با توجه به وجود شکاف در تمامی مولفه‌های ابعاد مشارکت میان وضعیت موجود و مطلوب مشارکت شهروندان در احساس و ادراک مسائل عمومی (از دیدگاه شهروندان و نمایندگان مجلس شورای اسلامی)، آسیبها و راهکارها در حوزه مولفه‌ها و شاخص‌ها شناسایی و پیشنهاد شدند که طی جدول ۳، توضیح داده می‌شود.

دارد. در مولفه همکاری بیشترین شکاف مربوط به شاخص همکاری سازمانی و رتبه دوم شاخص همکاری فردی و رتبه سوم شاخص همکاری اجتماعی می‌باشد. در مولفه حمایت بیشترین شکاف مربوط به شاخص حمایت قانونی رتبه اول و رتبه دوم شاخص حمایت سازمانی و رتبه سوم شاخص حمایت اقتصادی می‌باشد. در مولفه اختیار شهروندی، بیشترین شکاف مربوط به شاخص اختیار شهروندی سیاسی در رتبه اول و رتبه دوم شاخص اختیار شهروندی اجتماعی و رتبه سوم شاخص اختیار شهروندی فردی می‌باشد. در مولفه مشاوره بیشترین شکاف مربوط به شاخص مشاوره محدود در رتبه اول و رتبه دوم شاخص مشاوره واقعی می‌باشد. در مولفه مشارکت بیشترین شکاف مربوط به شاخص مشارکت

## منابع و مآخذ

- کیایی، مجتبی (۱۳۹۴) ارائه سازوکارهایی جهت تسهیل مشارکت شهروندان در خط مشی گذاری عمومی ایران. پایان نامه دکتری. دانشکده مدیریت. دانشگاه آزاد علوم و تحقیقات تهران
- عبداله پور، جمال، مختارپور، حسن، مختارپور رجبعلی (۱۳۹۲) مشارکت پذیری شهروندان تهرانی در حوزه وظایف شهرداری (مطالعه موردی: شهروندان منطقه چهار شهرداری تهران). مدیریت شهری، دوره ۱۱، شماره ۳۱.
- الوانی، مهدی، شریف زاده، فتح (۱۳۹۱) فرایند خط مشی گذاری عمومی. تهران: دانشگاه علامه طباطبایی
- کشتکار، مهران، حاتمی حمیدرضا (۱۳۹۴) الگوی مفهومی مشارکت سازمان یافته مردمی برای تحقق استحکام ساخت درونی قدرت نظام. فصلنامه مطالعات راهبردی بسیج، سال هجدهم، شماره ۶۹، صص: ۶۷-۳۹
- پیران پرویز، رفیعان م، رضائی م، دهقان (۱۳۹۵) شناسایی عوامل موثر بر ایجاد نهادهای اجتماعی در مدیریت هر چه بهتر محلات، نمونه موردی: محلات واقع در شهر فردوسی- شهریار. پژوهش و برنامه ریزی شهری، دوره ۷ شماره: ۲۵.
- دانش فرد کرم اله (۱۳۹۵) روش بررسی و تحلیل مسائل مدیریت. تهران: انتشارات صفار.
- میرزاپوری ولوکلا جابر، فتحی سروش (۱۳۹۵) بررسی تاثیر پایگاه اقتصادی- اجتماعی بر مشارکت اجتماعی (مورد پژوهش: جوانان شهر بابل). جامعه شناسی مطالعات جوانان. دوره ۷، شماره ۲۲.
- Bongers, F.J. (2000). Participatory Policy Analysis and Group Support Systems, Tilburg University. 6
- Rowe, G. and Gammack, J.G. (2004) Promise and perils of electronic public engagement, Science and Public Policy, 31 (1), 39-54
- Lourenço, R. P. Costa, J.P. (2007). Incorporating citizens' views in local policy decision making processes Decision Support Systems 43. 1499-1511
- Gelders, D. Brans, M. Maesschalck, J & Colsoul, N.(2009).Systematic evaluation of public participation projects: Analytical framework and application based on two Belgian neighborhood watch projects; Government Information Quarterly. 25-28
- Rowe, G. and Frewer, L.J. (2005) A typology of public engagement mechanisms, Science, Technology, & Human Values, 30 (2), 251-290
- Batenburg, R.S. Bungers, F.J. (2001). The role of GSS
- Valenzuela, S., Arriagada, A. & Scherman, A. (2012). The social media basis of youth protest behavior: The case of Chile. Journal of Communication, 62(2): 299-314
- Chikerema. A. F.(2013).. Citizen Participation and Local Democracy in Zimbabwean Local Government System. IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS) Volume 13, Issue 2 (Jul. Aug. 2013), PP 87-90
- Warren, A. M. Sulaiman, A. & Jaafar, N.I. (2014). Social media effects on fostering online civic engagement and building citizen trust and trust in institutions.Government Information Quarterly, 31)2:( 291-301
- Ganesh Prasad Pandeya(2015)", Does Citizen Participation In Local Government Decision-Making Contribute To Strengthening Local Planning And Accountability Systems? An Empirical Assessment Of Stakeholders' Perceptions In Nepal " international Public Management Review Vol. 16, Iss. 1, 2015 www.ipmr.net
- Lenzi, Michela, Vieno Alessio, Pastor, Massimiliano, Santinello, Massimo. (2013) Neighborhood social connectedness and adolescent civic engagement: an integrative model, Journal of Environmental Psychology, vol.34, 45-54
- Eurig Scandrett,(2013)." Citizen Participation and Popular Education in the City"friends of the earth see thing differently.page:1-28
- Mohammad Shahidul Hasan Swapan (2016) Who participates and who doesn't? Adapting community participation model for developing countries Cities 53 (2016) 70-77
- Dylan G.M. Schouten, Rosie T. Paulissen, Marieke Hanekamp, Annemarie Groot,(2017) Low-literates' support needs for societal participation learning: Empirical grounding of theory- and model-based design. Cognitive Systems Research 45 (2017) 30-47
- Süerdem, Ahmet. and Sandy Çağlıyor(2016)" The effects of scientific literacy on participation to political decision making " SHS Web of Conferences 26,01064(2016). DOI: 10.1051/shsconf/20162601064
- Harris ClodaghL , Carney Gemma. M , Farrell David M. (2013)." Ule by the people? Alternativeperspectives on citizen participation in democratic policymaking". Administration, vol. 60, no. 3 (2013), pp. 201-209
- Lin Xie Yu Yang Yi Hu Albert P.C. Chan , (2014),"Understanding project stakeholders' perceptions of public participation in China's infrastructure and construction projects", Engineering, Construction and Architectural Management, Vol. 21 Iss 2 pp. 224