



**Research Paper**

**Interpretive Structural Modeling of Citizen-Oriented Development Indicators in Public Affairs Administration (case study: Zanjan Municipality)**

**Moghtada Babaei:** PhD student in public Administration, Sari Branch, Islamic Azad University, Sari, Iran

**Zain al-Abedin Rahmani \*:** Assistant Professor of Management Department of Mazandaran University of Science and Technology

**Mostafa Jafari:** Associate Professor of Management and Accounting Department, Zanjan University

**Received:** 2024/03/09 **PP** 13-26 **Accepted:** 2024/08/14

**Abstract**

In citizenship, the city is seen as a living entity whose beating heart is the citizens. Citizen-oriented municipality is a local governance that places citizens in the center of decisions, services and policies. Citizens' needs, wishes and well-being are the main priority of this approach and their participation in municipal processes is considered the most key factor in this governance. The purpose of the present study was the interpretive structural modeling of citizen-oriented development indicators in Zanjan municipality. This study is based on the practical goal and from the perspective of the method, it is in the field of mixed studies with the inductive-comparative approach. The identification of citizen-oriented development indicators was done through semi-structured interviews based on theoretical saturation with professors and specialists in policy making, public administration and urban administration. The validity and reliability of the interviews were confirmed by the method of relative content validity and Cohen's kappa index, respectively. In order to model citizen-oriented development indicators, the opinions of managers and employees of Zanjan Municipality, numbering 61 people, were used with the non-probability sampling method available and with the help of a questionnaire. Validity and reliability of the questionnaire were confirmed using content validity and test-post-test method. The coding of the resulting data using the 2020 MaxQda software led to the identification of 13 citizen-oriented development indicators. Modeling of the identified indicators with interpretative structural method led to the formation of eight levels, where attention to public interest was the most effective and synergy between citizens and local governments was the most effective factor.

**Keywords:** Citizen-Oriented, Local Democracy, Public Affairs Administration, Zanjan Municipality

**Citation:** Babaei, M., Rahmani, Z., Jafari, M . (2024). **Interpretive Structural Modeling of Citizen-Oriented Development Indicators in Public Affairs Administration (case study: Zanjan Municipality)**, *Journal of Development Studies and Resource Management*, 2(5), 13-26.

## Extended Abstract

### Introduction

By taking advantage of different views and ideas of citizens, they can make better decisions that are closer to the needs and ideals of society. In addition to enriching the duties of the municipality, this approach also strengthens the sense of urban democracy and encourages citizens to actively participate in improving the state of their city. The effective performance of municipalities in various fields such as economic development, cultural preservation, and promoting citizen participation can help create vibrant and sustainable urban environments. This not only improves the quality of life of citizens, but also increases the sense of belonging and social responsibility among them. Finally, cooperation and interaction between municipalities and citizens can lead to the realization of a dynamic and balanced city where everyone feels calm and satisfied. Considering that no research has been done in this field, the present research can cover the study gap and develop the literature of the research field by using the advantages of both qualitative and quantitative approaches. Therefore, the research question is raised as follows: How is the interpretative structural modeling of citizen-oriented development indicators in public affairs administration?

### Methodology

The current research is based on a mixed approach and qualitatively and quantitatively in the inductive-paradigm paradigm. The present research has been done in two steps. Citizen-oriented development indicators in public affairs administration will be done with qualitative method and its modeling with interpretive structural method. The statistical population of this research in the qualitative part was all university professors and experts in the field of policy making, public administration and urban administration, and the sampling was done in a targeted manner using the snowball technique in the number of 17 people. The sample size was determined using the principle of theoretical saturation. In total, after interviewing the 15th and 16th people, no new categories were extracted and finally the process of interviewing the 17th person was finished. Interviews in the qualitative part were conducted face-to-face with semi-structured

questions, and then, using the process of coding and theme analysis, the indicators of citizen-oriented development in the public affairs department were identified. To ensure the correctness of coding and extraction of concepts, the codes obtained from the interviews were again provided to the interviewees to ensure the approval of the extracted codes by the interviewees.

### Results and discussion

According to the purpose of the current research, which is to model the indicators of citizen-oriented development in the public affairs administration, the coding of the data obtained from the interview led to the identification of 13 main indicators as the indicators of citizen-oriented development in the public affairs administration. The modeling done with the interpretative structural approach has classified the identified indicators into eight levels. The eighth level is related to the most effective factors and the first level is related to the factors that have the most effectiveness compared to other factors. According to the MICMAC matrix, the results of the research indicate that no index is placed in the autonomous section and all the indicators are in the connected, dependent and independent sections.

### Conclusion

The citizen-centered development framework in public affairs administration is a strategic approach that places the needs, interests, and well-being of citizens at the forefront of policies, programs, and public services. This framework emphasizes the importance of engaging with citizens, understanding their views, and incorporating their feedback into decision-making processes. By adopting a citizen-centered development framework, public administrations can increase the quality, relevance, and impact of their initiatives and at the same time strengthen the sense of trust, inclusiveness, and responsibility in society. In the municipality, the citizen-centered development framework is very important because it directly affects the daily life of the citizens. Municipalities should customize service delivery to address the specific needs and priorities of different neighborhoods in the community. Use technology and innovative approaches to make city services more accessible and user-friendly for citizens. Citizen

participation in the co-creation of urban development plans, infrastructure projects and social initiatives to ensure that their views and needs are integrated into decision-making processes. By adopting a citizen-centered development framework, municipalities can increase civic participation, improve service delivery, and build stronger, more inclusive communities that reflect the diverse needs and desires of citizens. Therefore, the purpose of this study was the interpretive structural

modeling of indicators that are effective on citizen-oriented development in the administration of public affairs. In order to achieve this goal, first by conducting semi-structured interviews, 13 main categories were identified as indicators of citizen-oriented development in the public affairs department. In the next step, the interpretive structural modeling method was used to establish a conceptual relationship between the identified indicators.





## مقاله پژوهشی

### مدل سازی ساختاری تفسیری شاخص های توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی (مورد مطالعه: شهرداری زنجان)

مقتدا بابایی: دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، واحد ساری، دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران  
زین العابدین رحمانی: استادیار گروه مدیریت دانشگاه علوم و فنون مازندران، بابل، ایران  
مصطفی جعفری: دانشیار گروه مدیریت و حسابداری، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران

دریافت: ۱۴۰۲/۱۲/۱۹ صص ۲۶-۱۳ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۵/۲۴

## چکیده

در شهروندگرایی، شهر به چشم یک موجودیت زنده دیده می شود که قلب تپنده آن، شهروندان هستند. شهرداری شهروندگرا، حکمرانی محلی است که شهروندان را در مرکز تصمیم گیری ها، خدمات رسانی و سیاست گذاری ها قرار می دهد. نیازها، خواسته ها و رفاه شهروندان، اولویت اصلی این رویکرد است و مشارکت آنها در فرآیندهای شهرداری، کلیدی ترین عامل در این حکمرانی محسوب می شود. هدف از انجام مطالعه حاضر مدل سازی ساختاری تفسیری شاخص های توسعه شهروندمحوری در شهرداری زنجان بوده است. این مطالعه بر اساس هدف کاربردی و از منظر روش در حوزه مطالعات آمیخته با رویکرد استقرایی-قیاسی قرار دارد. شناسایی شاخص های توسعه شهروندمحوری از طریق مصاحبه های نیمه ساختاریافته بر پایه اشباع نظری با اساتید و متخصصان خط مشی گذاری، مدیریت دولتی و مدیریت شهری انجام گرفت. روایی و پایایی مصاحبه ها به ترتیب با روش روایی محتوای نسبی و شاخص کاپای کوهن تایید شد. به منظور مدل سازی شاخص های توسعه شهروندمحوری از نظرات مدیران و کارکنان شهرداری زنجان به تعداد ۶۱ نفر با روش نمونه گیری غیراحتمالی در دسترس و به کمک پرسشنامه استفاده شد. روایی و پایایی پرسشنامه به ترتیب با بهره گیری از روایی محتوا و روش آزمون-پس آزمون تایید شد. کدگذاری داده های حاصل با استفاده از نرم افزار MaxQda ۲۰۲۰ منجر به شناسایی ۱۳ شاخص توسعه شهروندمحوری شد. مدل سازی شاخص های شناسایی شده با روش ساختاری تفسیری منجر به تشکیل هشت سطح گردید که توجه به منفعت عامه اثرگذارترین و هم افزایی بین شهروندان و حکومت های محلی اثرپذیرترین عامل بودند.

**واژه های کلیدی:** شهروندمحوری، دموکراسی محلی، اداره امور عمومی، شهرداری زنجان

**استاد:** بابایی، مقتدا؛ رحمانی، زین العابدین و جعفری، مصطفی (۱۴۰۳). مدل سازی ساختاری تفسیری شاخص های توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی (مورد مطالعه: شهرداری زنجان)، فصلنامه مطالعات توسعه و مدیریت منابع، ۲(۵)، ۱۳-۲۶.

## مقدمه

اداره امور عمومی شهروند محور بر اهمیت درک و رسیدگی به نیازها، ترجیحات و نگرانی‌های شهروندان در طراحی و اجرای سیاست‌ها و خدمات عمومی تاکید دارد. این رویکرد به دنبال این است که اطمینان حاصل شود که اقدامات دولت به نیازهای مختلف مردم پاسخ می‌دهد و شهروندان در شکل‌دهی تصمیم‌هایی که بر آنها تأثیر می‌گذارد، نظر دارند. این شامل ترویج ارتباطات باز، همکاری و مشارکت بین نهادهای دولتی و مردم برای ایجاد حکومت مؤثرتر و فراگیرتر است (Tekel & Su, 2023). در اداره امور عمومی شهروند محور، شهروندان را به عنوان مشارکت‌کنندگان فعال در فرآیند حکمرانی می‌شناسند و هدف آن توانمندسازی آنها از طریق مشارکت دادن آنها در تصمیم‌گیری‌ها، جستجوی نظرات آنها و فراهم کردن فرصت‌هایی برای مشارکت آنها در طراحی و اجرای سیاست‌های عمومی است (König, 2021). این رویکرد همچنین بر شفافیت و پاسخگویی در دولت تاکید دارد. مدیران دولتی باید فرآیندهای تصمیم‌گیری خود را شفاف کنند و دسترسی به اطلاعات در مورد چگونگی توسعه و اجرای سیاست‌ها را فراهم کنند. ارتباطات واضح و در دسترس تضمین می‌کند که شهروندان استدلال مرتبط با تصمیمات را درک می‌کنند. علاوه بر این، مدیران دولتی باید در قبال نتایج سیاست‌ها و برنامه‌های خود پاسخگو باشند، مسئولیت اقدامات خود را بر عهده بگیرند و اطمینان حاصل کنند که به نیازها و انتظارات مردم پاسخ می‌دهند. این مسئولیت‌پذیری به ایجاد اعتماد بین شهروندان و دولت کمک می‌کند و در نهایت منجر به حکومت‌داری مؤثرتر و پاسخگوتر می‌شود (Demir et al, 2023). مدیریت عمومی شهروند محور با قرار دادن شهروندان در مرکز حکمرانی به دنبال ایجاد اعتماد، تقویت دموکراسی و بهبود رفاه کلی جامعه است (Wijayanto et al, 2020). شهرداری شهروند محور به یک حکمرانی محلی اطلاق می‌شود که نیازها و منافع شهروندان خود را در فرآیندهای تصمیم‌گیری، ارائه خدمات و حکمرانی کلی در اولویت قرار می‌دهد. این رویکردی است که رفاه و مشارکت شهروندان را در مرکز عملیات، سیاست‌ها و برنامه‌های شهرداری قرار می‌دهد (Berke, 2019). شهرداری شهروند محور به طور فعال مشارکت شهروندان را در اداره محلی تشویق و تسهیل می‌کند. فرصت‌هایی را برای شهروندان فراهم می‌کند تا در فرآیندهای تصمیم‌گیری مشارکت کنند، نظرات خود را بیان کنند و در شکل‌دهی سیاست‌ها و ابتکارات شهرداری مشارکت کنند. این موضوع می‌تواند شامل جلسات عمومی، انجمن‌های انجمن، گروه‌های مشاوره شهروندان و پلتفرم‌های آنلاین برای بازخورد و پیشنهادات باشد. شهرداری شهروند محور بر ارائه خدمات با کیفیت بالا و پاسخگو برای رفع نیازهای ساکنان خود تمرکز دارد. این امر تضمین می‌کند که خدمات در دسترس، کارآمد و متناسب با نیازهای خاص گروه‌های مختلف در جامعه است. این امر می‌تواند شامل ساده کردن فرآیندهای اداری، استفاده از فناوری برای ارائه خدمات و جستجوی فعالانه ورودی شهروندان برای بهبود کیفیت خدمات باشد. شهرداری شهروند محور برای شفافیت و پاسخگویی در عملیات خود ارزش قائل است. به طور آشکار با شهروندان ارتباط برقرار می‌کند و اطلاعاتی در مورد فعالیت‌ها، تصمیمات و عملکرد شهرداری ارائه می‌دهد. همچنین تضمین می‌کند که مقامات شهرداری در قبال اقدامات و نتایج سیاست‌ها و برنامه‌های خود پاسخگو هستند. این فرآیند شامل ایجاد مکانیسم‌هایی برای نظارت و بازخورد شهروندان، مانند ارزیابی عملکرد و گزارش عمومی است. شهرداری شهروند محور اهمیت همکاری و مشارکت با ذینفعان مختلف را برای رسیدگی موثر به چالش‌های جامعه تشخیص می‌دهد. فعالان با سازمان‌های اجتماعی، کسب‌وکارها، مؤسسات آموزشی و سایر نهادهای محلی درگیر می‌شوند تا از تخصص، منابع و شبکه‌های آنها استفاده کنند. این رویکرد مشارکتی به تقویت اعتماد، تقسیم مسئولیت‌ها و ایجاد راه‌حل‌های نوآورانه برای مسائل محلی کمک می‌کند (Saßmannshausen, 2021). شهرداری‌ها نقش کلیدی در شکل‌گیری آینده شهرها و بهبود کیفیت زندگی شهروندان دارند. برنامه‌ریزی شهری مؤثر باید به نیازهای جامعه پاسخ دهد و در عین حال به توسعه پایدار توجه کند. توسعه زیرساخت‌ها، از جمله جاده‌ها، پل‌ها، و سیستم‌های حمل‌ونقل عمومی، می‌تواند به کاهش ترافیک و آلودگی کمک کند و دسترسی به خدمات عمومی را تسهیل نماید. همچنین، تأمین مسکن مقرون به صرفه یکی از چالش‌های بزرگ در بسیاری از شهرهاست که نیازمند راهکارهای نوآورانه و همکاری بین‌سازمانی است. علاوه بر این، توجه به فضاهای سبز و پارک‌ها نه تنها زیبایی شهر را افزایش می‌دهد، بلکه به بهبود کیفیت هوا و سلامت روانی شهروندان نیز کمک می‌کند. ایجاد مسیرهای پیاده‌روی و دوچرخه‌سواری نیز می‌تواند به تشویق سبک زندگی فعال و سالم کمک کند. در نهایت، شهرداری‌ها باید با استفاده از فناوری‌های نوین و جمع‌آوری داده‌ها، نیازهای جامعه را شناسایی کرده و برنامه‌های توسعه‌ای را بر اساس آن طراحی کنند. این رویکرد می‌تواند به ایجاد شهرهایی پایدارتر، انعطاف‌پذیرتر و قابل زندگی‌تر منجر شود. مدیریت مسئولانه منابع مالی، انسانی و فیزیکی از ارکان اصلی موفقیت شهرداری‌ها به شمار می‌رود. بودجه‌ریزی استراتژیک و برنامه‌ریزی مالی نه تنها به شهرداری‌ها کمک می‌کند تا هزینه‌های عملیاتی خود را پوشش دهند، بلکه امکان سرمایه‌گذاری در پروژه‌های زیرساختی و خدمات عمومی را نیز فراهم می‌آورد. این سرمایه‌گذاری‌ها می‌توانند شامل توسعه حمل و نقل عمومی، بهبود خدمات بهداشتی و آموزشی، و ایجاد فضاهای عمومی مناسب باشند که به ارتقای کیفیت زندگی شهروندان کمک می‌کند. همچنین، مدیریت مؤثر منابع انسانی می‌تواند به جذب و حفظ نیروی کار باکیفیت منجر شود که در نهایت به بهبود خدمات شهری منجر می‌شود. مشارکت شهروندان در فرآیند تصمیم‌گیری از طریق مکانیسم‌های مشارکتی، مانند مشاوره‌های عمومی، نظرسنجی‌ها و کارگاه‌های آموزشی، می‌تواند به افزایش شفافیت و پاسخگویی شهرداری‌ها کمک کند. وقتی

شهروندان احساس کنند که صدای آنها شنیده می شود و در تصمیمات مؤثر هستند، احتمال بیشتری دارد که از سیاستها و برنامه های اجرایی حمایت کنند. در نهایت، این تعاملات نه تنها به حکمرانی بهتر کمک می کند بلکه باعث ایجاد حس تعلق و مسئولیت اجتماعی در میان شهروندان می شود و به توسعه پایدار و متوازن شهر کمک می کند. به طور کلی، شهرداری ها نقش کلیدی در شکل دهی به توسعه و رفاه شهرها دارند. با بهره گیری از دیدگاهها و ایده های مختلف شهروندان، آنها می توانند تصمیمات بهتری اتخاذ کنند که به نیازها و آرمان های جامعه نزدیک تر باشد. این رویکرد علاوه بر غنی تر کردن وظایف شهرداری، حس دموکراسی شهری را نیز تقویت می کند و شهروندان را تشویق به مشارکت فعال در بهبود وضعیت شهر خود می سازد. عملکرد مؤثر شهرداری ها در زمینه های مختلفی از جمله توسعه اقتصادی، حفظ فرهنگی، و ارتقاء مشارکت شهروندان می تواند به ایجاد محیط های شهری بانشاط و پایدار کمک کند. این امر نه تنها به بهبود کیفیت زندگی شهروندان می انجامد، بلکه موجب افزایش احساس تعلق و مسئولیت اجتماعی در میان آنها می شود. در نهایت، همکاری و تعامل میان شهرداری ها و شهروندان می تواند به تحقق یک شهر پویا و متعادل منجر شود که در آن همه افراد احساس آرامش و رضایت داشته باشند. باتوجه به اینکه پژوهشی در این زمینه صورت نگرفته است، پژوهش حاضر می تواند با بهره گیری از مزایای هر دو رویکرد کیفی و کمی خلا مطالعاتی را پوشش داده و ادبیات حوزه پژوهش را توسعه دهد. بنابراین سوال پژوهش بدین گونه مطرح می گردد: مدل سازی ساختاری تفسیری شاخص های توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی چگونه است؟

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

تمرکز اداره امور عمومی شهروندی بر شناخت تنوع و رسیدگی به نیازهای منحصر به فرد گروه های مختلف شهروندی ستودنی است. با اولویت دادن به دسترسی و فراگیری در خدمات عمومی، این اداره نقش مهمی در ارتقای برابری اجتماعی ایفا می کند و تضمین می کند که همه اعضای جامعه از فرصت های برابر برای مشارکت و بهره مندی از برنامه های دولتی برخوردار هستند (هچ و همکاران ۲۰۱۹). ساده سازی فرآیندهای اداری، کاهش بوروکراسی و استفاده از فناوری برای دسترسی بیشتر و کاربر پسند کردن خدمات، اجزای ضروری اداره امور عمومی شهروند محور هستند. این تلاش ها نه تنها تجربه کلی شهروندان را بهبود می بخشد، بلکه نشان دهنده تعهد به رفع نیازهای آنها به شیوه ای مدرن و کارآمد است. این فرآیند کمک می کند تا اطمینان حاصل شود که منابع عمومی به گونه ای تخصیص داده می شود که به بهترین وجه نیازها و اولویت های شهروندان را برآورده کند (Marsal, 2016). رویکرد شهروند محوری به این ایده اشاره دارد که شهروندان در خط مقدم تصمیم گیری دولت و ارائه خدمات قرار دارند و بر اهمیت درک نیازها، ترجیحات و اولویت های شهروندان و تنظیم سیاستها و برنامه های عمومی برای پاسخگویی مؤثر به این نیازها تأکید می کند (König, 2021). رویکرد شهروند محور راهی برای طراحی و ارائه خدمات عمومی است که بر نیازها و ترجیحات شهروندان تمرکز دارد. این امر شامل مشارکت فعال شهروندان در فرآیند تصمیم گیری، درک دیدگاهها و تجربیات آنها و تنظیم خدمات برای برآوردن نیازهای خاص آنها است. در رویکرد شهروند محور، دولت یا سازمان بخش عمومی تنوع شهروندان خود را در نظر می گیرد و تضمین می کند که خدمات برای همه افراد بدون در نظر گرفتن سن، جنسیت، قومیت یا پیشینه اجتماعی - اقتصادی آنها قابل دسترس و فراگیر است. این رویکرد همچنین بر شفافیت، پاسخگویی و پاسخگویی به بازخوردها و نگرانی های شهروندان تأکید دارد. رویکردهای شهروند محور اغلب شامل استفاده از فناوری و پلتفرم های دیجیتال برای راحتی تر و کارآمدتر کردن خدمات برای شهروندان است. هدف دولت ها و سازمان های بخش عمومی با اتخاذ رویکرد شهروند محور، بهبود رضایت شهروندان، افزایش اعتماد به نهادهای عمومی و در نهایت ارتقای کیفیت کلی خدمات عمومی است (Orhan, 2023). استفاده از دیدگاه شهروند محور سازمان ها را ملزم می کند تا بر اولویتها و نیازهای بهبود خدمات شهروندان و میزان رضایت آنها از خدمات فردی تمرکز کنند. در رویکرد شهروند محور، رضایت شهروندان به معیار موفقیت و مبنای سنجش نتایج در ارائه خدمات بخش عمومی تبدیل می شود. رویکرد شهروند محور نیز به برجسته کردن چالش «دسترس» کمک می کند. شهروندان باید از طریق پیچ و خم سازمانها و خدمات بخش عمومی تلاش کنند تا به آنچه نیاز دارند دست یابند. برای برآورده کردن واقعی نیازهای خدمات شهروندان، دولتها باید در سطوح مختلف دولت با یکدیگر همکاری کنند تا خدمات یکپارچه به شهروندان ارائه دهند (برک ۲۰۱۹). ترویج شهروند محوری در شهرداریها می تواند اهمیت آموزش مدنی و طرح های ظرفیت سازی را روشن سازد. شهرداریها فرصتهایی را برای ساکنان فراهم می کنند تا درک خود را از فرآیندهای حکومت محلی، حقوق و مسئولیت ها افزایش دهند. این شهرداریها کارگاهها، برنامه های آموزشی و منابعی را برای توانمندسازی ساکنان برای مشارکت فعال در فرآیندهای تصمیم گیری و توسعه سیاست ارائه می کنند. شهرداری های شهروند محور انسجام اجتماعی و جامعه سازی را در اولویت قرار می دهند. آنها حس تعلق را تقویت می کنند و ارتباطات اجتماعی را در بین ساکنان ترویج می کنند. این شهرداریها از رویدادها، طرحها و برنامه های اجتماعی

حمایت می‌کنند که مردم را دور هم جمع می‌کند، تنوع را ارج می‌نهند و فرصت‌هایی برای همکاری و گفتگو ایجاد می‌کند (Göçoğlu & Karkin, 2023).

اگوی و همکاران (۲۰۲۴) در پژوهشی با عنوان "طراحی خدمات دیجیتال شهروند محور" بیان کردند که نتیجه کلیدی پیشنهاد یک چارچوب جامع با متدولوژی‌های مرتبط بسته به مراحل پروژه بود. مشارکت و تعامل ذینفعان همچنین به مراحل پروژه طراحی خدمات شهروند محور که در یک اکوسیستم پیچیده مستقر شده بود، مرتبط بود. مشارکت‌های متعدد ذینفعان در طول طراحی خدمات نیز مورد مطالعه قرار گرفت و مشارکت آنها در هر مرحله پروژه ارائه شد. اجرای موفقیت آمیز آن و گنجاندن آن در یک پلت فرم دولت الکترونیک عمیقاً با توافق و انسجام همه ذینفعان مرتبط است.

کاجان و همکاران (۲۰۲۴) در پژوهشی با عنوان "به سوی خدمات هوشمند شهروند محور" بیان کردند که در ابتدا برای خدمات دولت الکترونیک در حوزه‌های اجتماعی، اقتصادی و بیولوژیکی در نظر گرفته شده بود، طبیعتاً به دلیل اهداف مشترک خدمات شهروند محور، منابع داده مشترک، فناوری‌های مشابه و مواردی از این دست به خدمات شهر هوشمند نیز تعمیم داده شد. همچنین با برخی همکاری‌های بین المللی با اهداف مشابه همپوشانی دارد. دولت الکترونیک و شهرهای هوشمند، هر دو، با اطلاعاتی که از حسگرها، شهروندان و اینترنت اشیا سرچشمه می‌گیرد، تغذیه می‌کنند و در مقابل، خدمات هوشمندی را ارائه می‌کنند که هدفشان بهبود کیفیت زندگی و دستیابی به مدیریت کارآمدتر در محیط‌های مختلف است. عمل کنند. این حس با گوش دادن به نظرات شهروندان از طریق رسانه‌های اجتماعی مانند فیس بوک، X (قبلاً توییتر) و موارد مشابه و سایر روش‌های وب ۲.۰ مانند سنجش جمعی و جمع‌سپاری و غیره ارائه می‌شود. توسعه و استقرار خدمات شهروند محور از طریق منشور چهار بعدی، یعنی (۱) مدل سازی و تصمیم‌گیری، (۲) احساس و تجزیه و تحلیل، (۳) تمایل و مشارکت، و (۴) گشودگی و شفافیت تحلیل می‌شود.

گوچوگلو و کارکین<sup>۱</sup> (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان "مقدمه‌ای بر سیاست‌گذاری عمومی شهروند محور" بیان داشتند اخیراً، حوزه سیاست عمومی به طور گسترده‌ای با مطالعات متمرکز بر مراحل طراحی و اجرای خدمات عمومی تغذیه شده است. با این حال، در مورد بازیگران سیاست عمومی، مطالعات اندکی ذینفعان، به ویژه شهروندان را به عنوان متقاضیان خدمات معرفی می‌کنند. نویسندگان معتقدند که باید فضای بیشتری برای مطالعات متمرکز بر مشارکت مستقیم شهروندان در نظر گرفته شود. تغییرات اخیر در درک در مدیریت دولتی و سیاست‌گذاری، و همچنین اینترنت و فناوری‌های اطلاعاتی که اخیراً توسعه یافته‌اند، می‌تواند الهام‌بخش نظری و عملی برای مطالعات آینده متمرکز بر مشارکت مستقیم شهروندان باشد. در حالی که تغییر در درک، مبنای فکری مشارکت را غنی‌تر کرده و حمایت سیاسی آن را افزایش داده است، کانال‌های جایگزین مانند مشارکت الکترونیک و دولت الکترونیک مشارکت شهروندان در سیاست‌های عمومی را آسان‌تر، صریح‌تر و مستقیم‌تر ارتقا داده‌اند. هدف این پژوهش مقدماتی ایجاد یک خط پایه برای بحث‌های نو در موضوع سیاست‌گذاری عمومی شهروند محور با ارائه دیدگاهی کلی در مورد فرآیند خط‌مشی عمومی، بازیگران، شهروندان به عنوان یک بازیگر و مشارکت مستقیم شهروندان است.

گورسس و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان "سیاست‌گذاری عمومی شهروند محور از طریق رسانه‌های اجتماعی در دولت‌های محلی" بیان داشتند هدف این پژوهش نشان دادن میزان بهره‌مندی دولت‌های محلی از رسانه‌های اجتماعی در فرآیندهای سیاست‌گذاری شهروند محور است. در این پژوهش، یک مطالعه دو مرحله‌ای در مورد استفاده از رسانه‌های اجتماعی شهروند محور در دولت‌های محلی ترکیه طراحی شده است. در این زمینه، تحلیل تعامل در مرحله اول مطالعه و تحلیل محتوا در مرحله دوم اجرا شد. در محدوده این مطالعه، حساب‌های توییتر شهرداری‌های کلان‌شهر ترکیه بررسی شد. با توجه به یافته‌های تجزیه و تحلیل مشارکت، مشخص شد که نمرات مشارکت شهرداری‌های کلان‌شهرها به طور کلی پایین است. از سوی دیگر، با توجه به یافته‌های تحلیل محتوا، این نتیجه حاصل شد که شهرداری‌های کلان‌شهرها عمدتاً از رسانه‌های اجتماعی برای اهداف اشتراک‌گذاری اطلاعات یک طرفه مانند رویدادها، اطلاعیه‌ها و اخبار استفاده می‌کنند. واضح بود که یافته‌های هر دو تحلیل با ادبیات مربوطه سازگار است. در نتیجه، صریح است که شهرداری‌های کلان‌شهر ترکیه نمی‌توانند به طور موثر از رسانه‌های اجتماعی برای ایجاد سیاست‌های شهروند محور استفاده کنند.

پوتیپرون<sup>۳</sup> (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان "رسمی‌سازی قوانین، تشریفات اداری، و قانون‌شکنی اجتماعی در میان بوروکرات‌های سطح خیابان: دیدگاه شهروند محور" بیان داشت تحقیقات گذشته نشان می‌دهد که قوانین می‌توانند از رفتارهای غیر بوروکراسی در بین بوروکرات‌های سطح خیابان (SLBs) جلوگیری کنند. در این تحقیق، از روایت شهروند-عامل استفاده می‌شود تا پیشنهاد شود که وقتی قوانین رسمی به عنوان تشریفات اداری تلقی می‌شوند که بر شهروندان تأثیر منفی می‌گذارد، بوروکرات‌های سطح خیابان به دلیل همدردی با شهروندان در چنین شرایطی، احتمال بیشتری برای شرکت در نقض قوانین اجتماعی (PSRB) خواهند داشت. همچنین پیشنهاد می‌شود که این تأثیر در

<sup>1</sup> Göçoğlu & Karkin

<sup>2</sup> Gürses

<sup>3</sup> Potipiroon

میان بوروکرات‌های سطح خیابان که بیشتر با شهروندان تعامل دارند، آشکارتر خواهد بود. داده‌های نمونه‌ای از کارمندان دولت محلی در تایلند برای آزمایش این فرضیه‌ها جمع آوری شد. نتایج حاصل از تحلیل‌های مدل‌سازی معادلات ساختاری میانجی تعدیل‌شده پنهان نشان داد که، در حالی که رسمی‌سازی قوانین تأثیر منفی مستقیمی بر نقض قوانین اجتماعی دارد، از طریق ادراک خطوط قرمز و احساس همدردی با شهروندانی که از تشریفات اداری رنج می‌برند، منجر به افزایش نقض قوانین اجتماعی می‌شود. همچنین مشخص شد که تماس با شهروندان تأثیر رسمی‌سازی قوانین را بر درک تشریفات اداری تقویت می‌کند، به طوری که رسمی‌سازی قوانین تأثیر غیرمستقیم قوی‌تری بر نقض قوانین اجتماعی در میان بوروکرات‌های سطح خیابان دارد که تماس بیشتری با شهروندان دارند. این نتایج به اهمیت حفظ سطح "بهبوده" قوانین در تعاملات شهروند-دولت برای اطمینان از اینکه بوروکرات‌های سطح خیابان می‌توانند کار خدمات عمومی خود را به طور موثر انجام دهند، اشاره می‌کند.

هافمن و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان "تجزیه و تحلیل شهروند محور از اینکه چه خدمات عمومی برای کانال‌های ارتباطی دیجیتال مناسب است" بیان داشتند مزایای دیجیتالی کردن خدمات عمومی تنها در صورتی حاصل می‌شود که شهروندان خدمات دیجیتال را بپذیرند و در عین حال استفاده از کانال‌های سنتی گران قیمت را متوقف کنند. با این حال، بسیاری از شهروندان همچنان از کانال‌های سنتی استفاده می‌کنند. مطالعات در مورد انتخاب کانال و پذیرش فناوری اطلاعات به عواملی که بر رفتار کانال شهروندان تأثیر می‌گذارد، پرداخته است. با این حال، آنها تعامل بین ادراک شهروندان از خدمات عمومی و انتخاب کانال آنها، و همچنین چگونگی تأثیر طراحی خدمات دیجیتال و تجربه شهروندان از استفاده از برنامه‌های کاربردی سلف سرویس را بر انتخاب کانال خود حذف کرده‌اند. علاوه بر این، خوش بینی تکنولوژیک دولت دیجیتال ممکن است باعث شده باشد که این سوال مهم را نادیده بگیریم که آیا همه خدمات عمومی برای دیجیتالی شدن مناسب هستند یا خیر. در این مقاله تحقیقاتی در حال انجام، ما طرح کلی یک پروژه تحقیقاتی را ارائه می‌کنیم که از تابستان امسال شروع می‌شود، که در آن به طور انتقادی - از دیدگاه شهروندان و سازمان‌های بخش عمومی - اینکه چه خدمات عمومی برای کانال‌های ارتباط دیجیتال مناسب هستند، تحلیل خواهد شد.

هو و وو<sup>۲</sup> (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان "تحلیل مدیریت مشارکتی شهروند محور: "چه کسی" و "چگونه" بیان داشتند یافته‌های تجزیه و تحلیل نویسندگان تأیید می‌کند که ساکنان با پیشینه نژادی، درآمد، سن و محله متفاوت تمایل دارند مکانیسم‌های مشارکتی متفاوتی را انتخاب کنند. تنوع الگوهای مشارکتی خبر خوبی برای طرفداران مدیریت عمومی مشارکتی شهروند محور است. حتی گروه‌های جمعیتی که کمتر فعال هستند، همچنان می‌توانند از طریق مکانیسم‌های خاصی که بیشتر متناسب با نیازها و ترجیحات آنها است، درگیر شوند. برای مثال، به نظر می‌رسد کانال‌های دولت الکترونیک راه‌حل مناسبی برای جلب مشارکت جوانان ساکن هستند، حتی اگر کمتر احتمال دارد رای دهند، با مرکز ۳۱۱ تماس بگیرند و در جلسات عمومی شرکت کنند. همچنین، حتی اگر آمریکایی‌های آفریقایی تبار که در محله‌های چالش‌برانگیزتر زندگی می‌کنند، امیدشان را راحت‌تر به سیستم سیاسی-اجتماعی از دست بدهند و احساس کنند که مورد غفلت قرار گرفته‌اند، باز هم می‌توانند فعالانه توسط مقامات دولتی از طریق جلسات عمومی درگیر شوند و آنها پاسخ خواهند داد، به خصوص اگر جلسات در محله‌های آنها تشکیل می‌شود.

جو و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان "چارچوب هوشمندی حاکمیت مبتنی بر تجزیه و تحلیل داده‌های کلان شهروند محور برای شهرهای هوشمند" بیان داشتند حسگرها و سیستم‌ها در شهرهای هوشمند که به سرعت در حال گسترش هستند، داده‌های بزرگ شهروند محور را تولید می‌کنند که ارزش بالقوه‌ای برای حمایت از تصمیم‌گیری حاکمیت شهری شهروند محور دارد. تعداد زیادی از مطالعات مفهومی موجود وجود دارد، با این حال، مطالعات عملیاتی بیشتری برای ایجاد یک مسیر خاص به سمت اجرای چنین داده‌هایی برای تصمیم‌گیری حاکمیتی با الگوریتم‌های تحلیلی مناسب برای هر مرحله از مسیر مورد نیاز است. این مقاله چارچوبی را برای استفاده از تجزیه و تحلیل داده های کلان شهروند محور برای هدایت هوشمندی حکمرانی در شهرهای هوشمند از دو منظر پیشنهاد می‌کند: مسائل حاکمیت شهری و الگوریتم‌های تحلیل داده. این چارچوب از سه لایه تشکیل شده است: ۱) یک لایه ادغام داده، که یک مجموعه داده شهروند محور برای هر شهروند با ادغام کلان داده‌های مرتبط با شهروند از منابع متعدد در حکمرانی شهری مشارکتی از طریق محاسبه شباهت و حل تعارض ایجاد می‌کند. ۲) یک لایه کشف دانش، که مشخصات شهروندی و شخصیت شهروندی را در هر دو سطح فردی و گروهی از نظر ارائه خدمات عمومی شهری و مشارکت شهروندان از طریق تکنیک‌های تحلیل آماری ساده، یادگیری ماشینی و روش‌های اقتصادسنجی ترسیم می‌کند. و ۳) یک لایه تصمیم‌گیری، که از مدل‌های هستی‌شناسی برای استاندارد کردن ویژگی‌ها، شخصیت‌ها و انجمن‌های مرتبط با حکمرانی شهری برای حمایت از تصمیم‌گیری حاکمیتی از طریق داده‌کاوی و تکنیک‌های شبکه بی‌زی استفاده می‌کند. در نهایت، چارچوب پیشنهادی در یک

<sup>1</sup> Hofmann

<sup>2</sup> Ho & Wu

<sup>3</sup> Ju



مطالعه موردی در مورد حکومت اهدای خون در چین تایید می‌شود. این تحقیق ارزش کلان داده‌های شهروند محور را برجسته می‌کند، تحقیقات داده تا تصمیم را از مفهومی به عملیاتی سوق می‌دهد، چارچوب‌های منتشر شده قبلی را برای تجزیه و تحلیل کلان داده‌های شهروند محور در شهرهای هوشمند ترکیب می‌کند و مکمل متقابل چندگانه را افزایش می‌دهد.

آشکف (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان "تفاوت شهروندان با سازمان‌ها: مدل سازی یک ظرفیت مشارکتی خاص شهروند محور" بیان داشت این مقاله چالش‌های مختلفی را که سازمان‌های عمومی در نتیجه همکاری با انواع مختلف بازیگران با آن مواجه هستند، مورد بحث قرار می‌دهد. بر اساس مطالعات بخش دولتی و خصوصی، ویژگی‌های همکاری بین شهروندان و سازمان‌های دولتی مورد بحث قرار گرفته و اقداماتی برای رسیدگی به این ویژگی‌ها پیشنهاد شده است. بر اساس این یافته‌ها، ابعاد مختلف ظرفیت مشارکتی شهروند محور سازمانی شناسایی می‌شود. نتیجه این مطالعه مفهوم‌سازی چنین ظرفیت مشارکتی است که شامل ابعاد ساختاردهی، انگیزش، بکارگیری و ارزیابی است. همچنین استدلال می‌شود که توانایی ایجاد انگیزه در شرکت کنندگان خارجی به ویژه برای ظرفیت مشارکتی شهروند محور مهم است.

## مواد و روش تحقیق

پژوهش حاضر بر پایه رویکرد آمیخته و به صورت کیفی و کمی در پارادایم استقرایی-قیاسی است. پژوهش حاضر در دو گام انجام گرفته است. شاخص‌های توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی با روش کیفی و مدل سازی آن با روش ساختاری تفسیری انجام خواهد گردید. جامعه آماری این پژوهش در بخش کیفی کلیه اساتید دانشگاهی و خبرگان در حوزه خط مشی گذاری، مدیریت دولتی و مدیریت شهری بود که نمونه گیری به صورت هدفمند و با استفاده از تکنیک گلوله برفی و به تعداد ۱۷ نفر انجام شده است. تعیین حجم نمونه با استفاده از اصل اشباع نظری صورت گرفته است. در مجموع پس از مصاحبه با نفر پانزدهم و شانزدهم، مقوله جدیدی استخراج نشد و نهایتاً فرآیند مصاحبه با نفر هفدهم به پایان رسید. مصاحبه‌ها در بخش کیفی به صورت چهره به چهره و با سوالات نیمه ساختاریافته انجام شد و سپس با استفاده از فرآیند کدگذاری و تحلیل تم، شاخص‌های توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی شناسایی شدند. برای اطمینان از صحت کدگذاری و استخراج مفاهیم، کدهای بدست آمده از مصاحبه‌ها مجدداً در اختیار مصاحبه شونده‌گان قرار گرفت تا از تأیید کدهای استخراج شده توسط مصاحبه شونده‌گان اطمینان حاصل شود. هدف رسیدن به ایده اصلی مصاحبه شونده است. جامعه آماری بخش کیفی شامل ۱۱ نفر از اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها و ۶ نفر از مدیران شهرداری بودند. جامعه آماری پژوهش در بخش کمی مدیران و کارکنان شهرداری زنجان می‌باشند که با استفاده از روش نمونه‌گیری غیراحتمالی در دسترس حجم نمونه ۶۱ نفر تعیین شده است.

جدول ۱- ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

اطلاعات جمعیت شناختی در بخش کیفی				
شماره	جنسیت	میزان تحصیلات	شغل	تجربه کاری
۱	زن	دکتری	عضو هیئت علمی دانشگاه	۱۲
۲	زن	دکتری	عضو هیئت علمی دانشگاه	۸
۳	مرد	دکتری	عضو هیئت علمی دانشگاه	۱۵
۴	زن	دکتری	عضو هیئت علمی دانشگاه	۱۳
۵	زن	دکتری	عضو هیئت علمی دانشگاه	۹
۶	مرد	کارشناسی ارشد	مدیر	۱۶
۷	مرد	دکتری	مدیر	۸
۸	مرد	دکتری	عضو هیئت علمی دانشگاه	۶
۹	مرد	دکتری	عضو هیئت علمی دانشگاه	۱۱
۱۰	مرد	دکتری	عضو هیئت علمی دانشگاه	۱۶
۱۱	زن	کارشناسی ارشد	مدیر	۱۰
۱۲	مرد	دکتری	عضو هیئت علمی دانشگاه	۱۷
۱۳	مرد	دکتری	عضو هیئت علمی دانشگاه	۲۱
۱۴	مرد	کارشناسی ارشد	مدیر	۷
۱۵	مرد	دکتری	مدیر	۱۱

اطلاعات جمعیت شناختی در بخش کیفی				
شماره	جنسیت	میزان تحصیلات	شغل	تجربه کاری
۱۶	زن	دکتری	عضو هیئت علمی دانشگاه	۱۸
۱۷	مرد	کارشناسی ارشد	مدیر	۱۲
اطلاعات جمعیت شناختی بخش کمی				
ردیف	جنسیت	تعداد	سن	تعداد
۱	مرد	۴۳	کمتر از ۴۵ سال	۲۲
۲	زن	۱۸	بالاتر از ۴۵ سال	۳۹

ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کمی پرسشنامه بود که روایی آن با استفاده از شاخص CVR و پایایی آن با آزمون مجدد تأیید شد. برای سنجش شاخص CVR، میزان ضروری بودن مفاهیم مورد سوال قرار گرفت. نتایج فرمول برای همه شاخص‌ها بالاتر از ۰/۷۴ بوده که حکایت از روایی محتوایی مناسب دارد. همبستگی میان پاسخ‌ها در دو مرحله می‌بایست بالاتر از ۰/۷ حاصل شود تا پایایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گیرد. همبستگی موردنظر به میزان ۷۷٪ برآورد شد که نشان دهنده تأیید پایایی پرسشنامه است. جامعه آماری بخش کمی که ۶۱ نفر از مدیران و کارکنان شهرداری زنجان بودند که ۴۳ نفر از مدیران مرد و ۱۸ نفر زن بودند. کدگذاری داده‌های حاصل از مصاحبه با استفاده از نرم افزار MAXQDA2020 انجام شد که منجر به شناسایی ۱۳ شاخص در این زمینه گردید.

در گام بعدی، مدل‌سازی شاخص‌های توسعه شهروندمحور با استفاده از نظرات مدیران و کارکنان شهرداری زنجان انجام شد. برای این منظور از نظرات ۶۱ نفر از مدیران و کارکنان با بهره‌گیری از نمونه‌گیری غیراحتمالی در دسترس بهره‌گرفته شد. داده‌های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه مقایسه زوجی جمع‌آوری گردید. باتوجه به این که برای تعیین روایی پرسشنامه روش‌های متعددی وجود دارد در این پژوهش به دلیل ماهیت آن از روش تحلیل تم استفاده شد. پس از شناسایی شاخص‌ها از روش کیوسرت بهره‌برده شد که هر یک از شاخص‌های شناسایی شده بر روی کارتی جداگانه نوشته شدند. کارت‌ها به دو گروه پر ارزش و کم ارزش تقسیم شده و سپس این دو گروه مجدداً تقسیم شدند و چهار گروه بسیار پرارزش، پرارزش، کم ارزش و بسیار کم ارزش حاصل شد. در مرحله بعد یک گروه متوسط ارزش به این گروه‌های چهارگانه اضافه می‌شود. پس از آن گزینه‌هایی از بین گروه پرارزش و بسیار پرارزش انتخاب می‌گردد. در گام بعدی تنظیم پرسشنامه‌ای در صفحه گسترده اکسل با نظرخواهی از اساتید دانشگاهی متخصص در حوزه پژوهش جهت تعیین شاخص‌های برگرفته از مصاحبه برای دستیابی به روایی محتوایی استفاده می‌شود (سرفاس و شرمان؛ ۲۰۱۳). نتایج تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از پنج نفر از خبرگان منجر به تأیید اهمیت شاخص‌های استخراج شده شد. جهت سنجش پایایی از روش آزمون-پس‌آزمون استفاده شده و پرسشنامه در بازه زمانی دو هفته بعد مجدداً برای اساتید دانشگاهی و تعدادی از خبرگان با تجربه و آگاه در حوزه پژوهش ارسال گردید. همبستگی پاسخ‌ها به میزان ۷۳ درصد برآورد شد که نشان از تأیید پایایی پرسشنامه دارد. در جدول ۲ و ۳ پایایی بخش کیفی پژوهش از طریق کاپای کوهن و روایی از طریق روایی محتوایی مورد تأیید قرار گرفت.

جدول ۲- آزمون پایایی کاپا کوهن

معنی داری	Approx. T	خطا	ارزش
۰/۰۰۰	۶/۳۴۹	۰/۱۰۲	۰/۶۴۶
Measure of Agreement	Kappa		

جدول ۳- نسبت روایی محتوا و شاخص کاپا کوهن به تفکیک

روایی محتوا	کاپا
۰/۷۴	۰/۶۴
هاشاخص	

## بحث و ارائه یافته‌ها

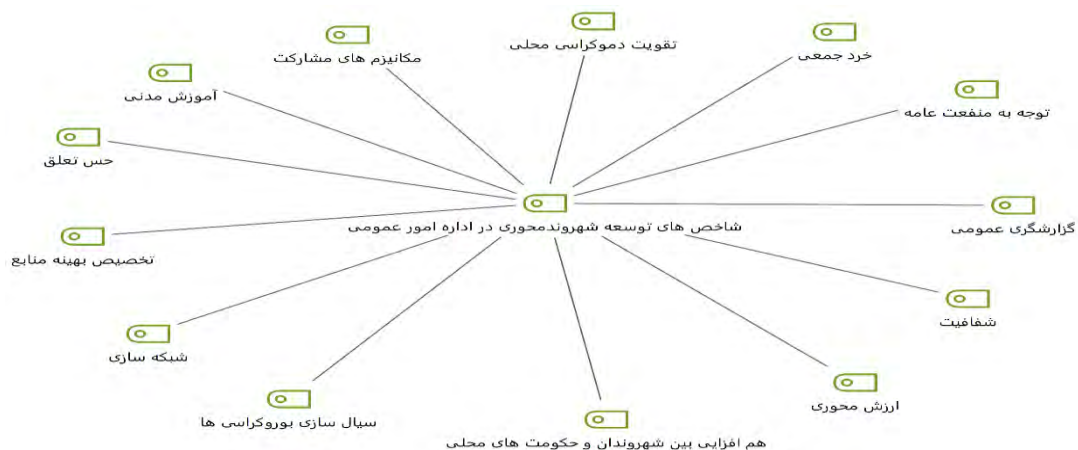
در طی این پژوهش، ۱۳ شاخص و ۵۷ کد به عنوان مولفه‌های توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی شناسایی شدند. هریک از شاخص های شناسایی شده با علائم اختصاری مختص به خود در جدول زیر بیان می‌شوند.

<sup>1</sup> Serfass & Sherman

جدول ۴- شاخص‌های نهایی انتخاب شده توسط خبرگان

شاخص‌های فرعی	شاخص‌های اصلی	علائم اختصاری (کد)	شاخص‌های فرعی	شاخص‌های اصلی	علائم اختصاری (کد)
ایجاد روابط مثبت و همکاری بین دو طرف شفافیت در عملکرد حکومت‌ها و سازمان‌های محلی، اطلاعات عمومی را به شهروندان ارائه می‌دهد و این امر باعث می‌شود که شهروندان بتوانند بهترین تصمیمات را بگیرند و نظارت بر عملکرد حکومت‌ها را داشته باشند	هم‌افزایی بین شهروندان و حکومت‌های محلی	X8	پیوند عدالت و حقوق عامه تعهد برای رفاه و بقا اصل تقدم مصلحت و منفعت عامه تامین منافع عامه جامعه معیار تعیین شاخص ارزشیابی عملکرد حکمرانان بهره‌مندی عامه	توجه به منفعت عامه	X1
افزایش آگاهی و درک افراد از اهمیت و ارزش شفافیت فرهنگ شفافیت بر اهمیت انتشار اطلاعات و دسترسی آزاد تاکید دارد توسعه فرهنگ شفافیت می‌تواند منجر به کاهش فساد، افزایش اعتماد عمومی و بهبود عملکرد سازمان‌ها و نظام‌های سیاسی و اجتماعی شود.	توسعه فرهنگ شفافیت	X9	ارتقا شفافیت، مشارکت و قدرت تصمیم‌گیری شهروندان در امور محلی: اطلاعات مربوط به امور شهری و روستایی به صورت شفاف در دسترس شهروندان قرار می‌گیرد توسعه نظام انتخاباتی محلی تقویت قدرت شوراهای محلی	تقویت دموکراسی محلی	X2
حساسیت به مسائل عمومی، دانش و تخصص اخلاق حرفه‌ای، ابزارهای جدید و نوین برای گزارش‌دهی گزارش در شرایط سخت و زمان‌بندی‌های فشرده	گزارشگری عمومی	X10	بهبود سازی خطی بهبود سازی استفاده از منابع موجود می‌شوند که بتوانند به بهترین شکل ممکن در راستای دستیابی به اهداف استفاده شوند کاهش هدررفت منابع مشخص کردن هدف و اولویت‌ها	تخصیص بهبود منابع	X3
آشنایی افراد با حقوق و وظایف شهروندی ارزش‌های اجتماعی و فرهنگی اصول دموکراسی مرتبط با زندگی شهروندی شهروندی فعال و مسئول شناخت بیشتر از سیستم سیاسی و حکومت	آموزش مدنی	X11	احترام به حقوق انسانی توجه به تنوع فرهنگی تمرکز بر ارزش‌ها و اصول تاکید بر اصول و ارزش‌هایی که به عنوان راهنما برای رفتار در جامعه هستند	ارزش محوری	X4
هوش جمعی تفکر حاکم	خرد جمعی	X12	کمیته‌های شهروندی جلسات عمومی پلتفرم‌های آنلاین نظرسنجی‌ها و رای‌گیری‌ها گروه‌های کاری	مکانیزم‌های مشارکت	X5
احساس متعلق بودن به یک جامعه حس تعلق یکی از عوامل مهم در رشد و توسعه حس تعلق به جامعه، فرد را به فعالیت‌های اجتماعی و خیریه تشویق می‌کند و به افزایش همبستگی و انسجام اجتماعی کمک می‌کند ایجاد فضاهای اجتماعی مشترک	حس تعلق	X13	کاهش مراحل و فرآیندهای پیچیده و طولانی استفاده از فناوری برای اتوماسیون فرآیندها و کاهش نیاز به دخالت دستی در فرآیندها افزایش انعطاف‌پذیری تسهیل در دسترسی به اطلاعات	سیال‌سازی بوروکراسی‌ها	X6
			شناسایی و بهره‌گیری از افراد کلیدی جلب نظر ذی‌نفعان ائتلاف‌های راهبردی	شبکه‌سازی	X7

کدگذاری مقولات اصلی با استفاده از نرم افزار Maxqda ۲۰۲۰ به شرح شکل ۱ ارائه شده است.



شکل ۱- خروجی Maxqda

### یافته های بخش کمی

اولین گام در روش مدل سازی ساختاری تفسیری، تشکیل ماتریس خودتعاملی است. در این مرحله روابط بین شاخص های شناسایی شده به صورت زوجی بر پایه فراوانی پاسخ های خبرگان با استفاده از نمادهای استاندارد (V,A,X,O) تعریف می شود. ماتریس خودتعاملی شاخص ها به شرح جدول (۹) می باشد.

جدول ۵- ماتریس خودتعاملی شاخص های توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13
X1	O	X	A	X	V	V	X	X	X	X	X	X	X
X2	X	V	X	X	V	V	A	V	X	V	V		
X3	V	V	V	V	V	A	V	V	V	V			
X4	A	O	X	O	X	A	A	A	A				
X5	V	V	X	V	V	V	V	X					
X6	X	V	X	V	V	V	X						
X7	A	A	O	V	A	V							
X8	A	A	V	A	X								
X9	A	A	A	X									
X10	X	X	X										
X11	X	X											
X12	V												
X13													

در ماتریس خودتعاملی، V یعنی شاخص i به z منجر می شود (سطر بر ستون اثرگذار است)؛ A یعنی شاخص z به i منجر می شود (ستون بر سطر اثرگذار است)؛ X برای نشان دادن تأثیر دوطرفه؛ و O برای نشان دادن عدم وجود رابطه بین دو شاخص استفاده شده است. در گام دوم، ماتریس دستیابی اولیه از تبدیل ماتریس خودتعاملی ساختاری به یک ماتریس دو ارزشی صفر و یک به دست آمد. جهت استخراج ماتریس دستیابی اولیه در هر سطر ماتریس خودتعاملی به جای علائم X و V از عدد یک و به جای علائم A و O عدد صفر استفاده شد. در گام بعدی ماتریس دستیابی نهائی با تکیه بر تحلیل روابط ثانویه یا غیرمستقیم میان شاخص های شناسایی شده بررسی شد. به این معنا که اگر X1 منجر

به X2 شود و X2 منجر به X3 شود، در این صورت باید X1 نیز منجر به X3 شود که به اصطلاح تحت عنوان عمل سازگاری ماتریس دستیابی مطرح است. ماتریس دستیابی در جدول 6 شرح داده شده است.

جدول ۶- ماتریس دستیابی اولیه

نفوذ	X13	X12	X11	X10	X9	X8	X7	X6	X5	X4	X3	X2	X1	
11	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	X1
12	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	X2
11	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	X3
4	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	X4
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	X5
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	X6
7	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	X7
5	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	X8
5	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	X9
8	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	X10
10	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	X11
7	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	X12
10	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	X13
														وابستگی
	7	9	10	11	12	10	8	8	6	11	4	7	10	

در مدل ساختاری تفسیری روابط متقابل و تاثیرگذاری بین معیارهای سطوح مختلف به خوبی نشان داده شده است که موجب درک بهتر فضای تصمیم گیری به وسیله مدیران می شود. جهت تعیین معیارهای کلیدی، قدرت نفوذ (تعداد عناصری که عنصر نام بر آنها تاثیر می گذارد) و وابستگی (تعداد عناصری که بر عنصر نام تاثیر می گذارند)، که از قدرت نفوذ و وابستگی در تحلیل میک مک استفاده می شود. پس از سازگاری و تدوین ماتریس دستیابی، قدرت نفوذ و وابستگی هر یک از شاخص های شناسایی شده و به شرح جدول ۸ بیان شده است. نهایتاً در گام بعدی جهت تعیین روابط و سطح بندی شاخص های توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی در مدل ساختاری تفسیری باید مجموعه خروجی ها (شامل خودمعیار و معیارهایی که از آن تاثیر می پذیرند) و مجموعه ورودی ها (شامل خودمعیار و معیارهایی که بر آن تاثیر می گذارند) برای هر یک از شاخص های بیان شده استخراج می شود. پس از تعیین مجموعه خروجی ها و مجموعه ورودی ها، اشتراک دو مجموعه محاسبه می شود. اولین شاخصی که در آن اشتراک دو مجموعه خروجی و ورودی برابر با مجموعه خروجی باشد، سطح اول است. بنابراین عناصر سطح اول بیشترین تاثیرپذیری را در مدل دارند. پس از شناسایی شاخص های سطح اول، این عناصر حذف شده و فرایند محاسبه مجموعه خروجی و ورودی ادامه پیدا می کند. این فرایند تا حذف تمامی شاخص ها ادامه می یابد. سطح بندی شاخص های توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی در جدول 7 بیان شده است.

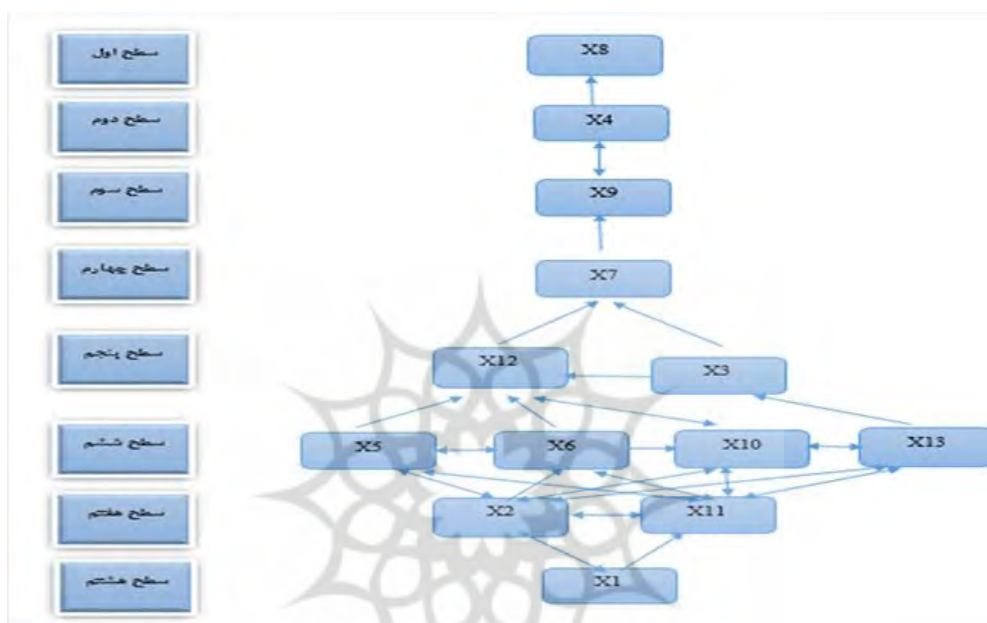
جدول ۷- سطح بندی شاخص های توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی

کد	مجموعه ورودی	مجموعه خروجی	اشتراک	سطح
X1	۱۲، ۱۱، ۱۰، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۱۲، ۱۰، ۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۹	هشتم
X2	۱۳، ۱۱، ۱۰، ۷، ۵، ۲، ۱	۱۳، ۱۱، ۱۲، ۱۰، ۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۶	هفتم
X3	۱، ۲، ۳، ۴	۱۳، ۱۲، ۱۱، ۱۰، ۹، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۲	پنجم
X4	۱۳، ۱۱، ۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۱۱، ۹، ۴، ۱	۴	دوم
X5	۱۱، ۶، ۵، ۳، ۲، ۱	۱۳، ۱۲، ۱۱، ۱۰، ۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۵	ششم
X6	۱۳، ۱۱، ۷، ۶، ۵، ۳، ۲، ۱	۱۳، ۱۲، ۱۱، ۱۰، ۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۶	ششم
X7	۱۳، ۱۲، ۹، ۷، ۶، ۵، ۳، ۲، ۱	۱۰، ۸، ۷، ۶، ۴، ۲، ۱	۳	چهارم
X8	۱۳، ۱۲، ۱۰، ۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۲، ۱	۱۱، ۹، ۴، ۳	۲	اول
X9	۱۳، ۱۲، ۱۱، ۱۰، ۹، ۸، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۱۰، ۹، ۸، ۷، ۴	۴	سوم

جدول ۷- سطح بندی شاخص های توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی

کد	مجموعه ورودی	مجموعه خروجی	اشتراک	سطح
X10	۱۳، ۱۲، ۱۱، ۱۰، ۹، ۷، ۶، ۵، ۳، ۲، ۱	۱۳، ۱۲، ۱۱، ۱۰، ۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۸	ششم
X11	۱۳، ۱۲، ۱۱، ۱۰، ۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۱۳، ۱۲، ۱۱، ۱۰، ۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۸	هفتم
X12	۱۳، ۱۲، ۱۱، ۱۰، ۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۱۳، ۱۲، ۱۱، ۱۰، ۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۵	پنجم
X13	۱۳، ۱۱، ۱۰، ۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۱۳، ۱۲، ۱۱، ۱۰، ۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۶	ششم

در گام آخر پس از تعیین سطوح هریک از شاخص ها نیاز است تا مدل ساختاری شاخص ها متناسب با تعداد سطوح شکل گرفته و ارتباط بین این شاخص ها ترسیم شود. مدل ساختاری تفسیری شاخص های توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی به شرح شکل ۲ ارائه شده است.



شکل ۲- مدل سازی ساختاری تفسیری شاخص های توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی

پس از ترسیم مدل ساختاری شاخص ها، هریک از شاخص های ۱۳ گانه براساس قدرت نفوذ و وابستگی در تحلیل MICMAC ارزیابی می شوند. تجزیه و تحلیل میک مک بر پایه قدرت نفوذ بر روی محور افقی (تعداد عناصری که عنصر نام بر آنها تاثیر دارد) و میزان وابستگی بر روی محور عمودی (تعداد عناصری که بر عنصر نام تاثیر می گذارند) برای هر شاخص مشخص شده و امکان بررسی بیشتر محدوده هر یک از شاخص ها را فراهم می سازد. در این تحلیل شاخص ها به چهار گروه خودمختار (شاخص هایی با میزان وابستگی و قدرت هدایت کم)؛ وابستگی (شاخص هایی با میزان وابستگی قوی و هدایت ضعیف)؛ پیوندی (شاخص های با میزان وابستگی قدرت هدایت بالا؛ نفوذ (شاخص های با میزان وابستگی کم و هدایت بالا) تقسیم می شوند. براین اساس تحلیل انجام گرفته MICMAC برای شاخص های مورد بررسی در این مطالعه به شرح شکل ۳ ارائه شده است.

مستقل							پیوندی						
13							I						
12						X5	X2						
11				X3				X6		X1			
10							X13			X11			
9													
8											X10		
7								X7	X12				
6													
5										X8	X9		
4											X4		
3													
2													
1													
خودمختار							وابسته						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

شکل ۳- ماتریس MICMAC شاخص‌های توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی

باتوجه به هدف پژوهش حاضر که مدل سازی شاخص‌های توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی بوده است کدگذاری داده‌های حاصل از مصاحبه منجر به شناسایی ۱۳ شاخص اصلی به عنوان شاخص‌های توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی شد. مدل سازی انجام گرفته با رویکرد ساختاری تفسیری، شاخص‌های شناسایی شده را در هشت سطح طبقه بندی کرده است. سطح هشتم مربوط به عواملی با بیشترین اثرگذاری و سطح اول مربوط به عواملی است که بیشترین اثرپذیری را نسبت به سایر عوامل داشته‌اند. باتوجه به ماتریس MICMAC نتایج پژوهش حاکی از آن است که هیچ شاخصی در بخش خودمختار قرار نگرفته است و تمامی شاخص‌ها در بخش‌های پیوندی، وابسته و مستقل قرار دارند.

### نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها

چارچوب توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی یک رویکرد استراتژیک است که نیازها، منافع و رفاه شهروندان را در خط مقدم سیاست‌ها، برنامه‌ها و خدمات عمومی قرار می‌دهد. این چارچوب بر اهمیت تعامل با شهروندان، درک دیدگاه‌های آنها و گنجاندن بازخورد آنها در فرآیندهای تصمیم‌گیری تأکید می‌کند. با اتخاذ یک چارچوب توسعه شهروندمحوری، ادارات عمومی می‌توانند کیفیت، ارتباط و تأثیر ابتکارات خود را افزایش دهند و در عین حال حس اعتماد، فراگیری و مسئولیت‌پذیری را در جامعه تقویت کنند. در شهرداری، چارچوب توسعه شهروندمحوری بسیار مهم است، زیرا به طور مستقیم بر زندگی روزمره شهروندان تأثیر می‌گذارد. شهرداری‌ها باید ارائه خدمات را برای رسیدگی به نیازها و اولویت‌های خاص محله‌های مختلف در جامعه سفارشی کنند. از فناوری و رویکردهای نوآورانه برای دسترسی بیشتر و کاربرپسندتر کردن خدمات شهری برای شهروندان استفاده کنند. مشارکت شهروندان در ایجاد مشترک طرح‌های توسعه شهری، پروژه‌های زیربنایی و ابتکارات اجتماعی برای اطمینان از اینکه دیدگاه‌ها و نیازهای آنها در فرآیندهای تصمیم‌گیری ادغام می‌شود. با پذیرش چارچوب توسعه شهروندمحوری، شهرداری‌ها می‌توانند مشارکت مدنی را افزایش دهند، ارائه خدمات را بهبود بخشند، و جوامع قوی‌تر و فراگیرتری بسازند که منعکس‌کننده نیازها و خواسته‌های متنوع شهروندان باشد. از این رو هدف از انجام این مطالعه مدلسازی ساختاری تفسیری شاخص‌های موثر بر توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی بوده است. جهت نیل به این هدف ابتدا با انجام مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته، تعداد ۱۳ مقوله اصلی به عنوان شاخص‌های توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی شناسایی گردید. در گام بعدی جهت برقراری ارتباط مفهومی میان شاخص‌های شناسایی شده از روش مدلسازی ساختاری تفسیری استفاده شد.

نتایج این مطالعه شاخص‌های توسعه شهروندمحوری در اداره امور عمومی را در هشت سطح طبقه‌بندی نموده است. در سطح هشتم توجه به منفعت عامه شامل پیوند عدالت و حقوق عامه، تعهد برای رفاه و بقا، اصل تقدم مصلحت و منفعت عامه، تامین منافع عامه جامعه، معیار تعیین شاخص ارزشیابی عملکرد حکمرانان و بهره‌مندی عامه به عنوان اثرگذارترین شاخص قرار دارد. در سطح هفتم تقویت دموکراسی محلی شامل ارتقا شفافیت، مشارکت و قدرت تصمیم‌گیری شهروندان در امور محلی، اطلاعات مربوط به امور شهری و روستایی به صورت شفاف در

دسترس شهروندان، توسعه نظام انتخاباتی محلی، تقویت قدرت شوراهای محلی و آموزش مدنی شامل آشنایی افراد با حقوق و وظایف شهروندی، ارزش‌های اجتماعی و فرهنگی، اصول دموکراسی مرتبط با زندگی شهروندی، شهروندی فعال و مسئول و شناخت بیشتر از سیستم سیاسی و حکومت قرار دارد. در سطح ششم گزارشگری عمومی، مکانیزم‌های مشارکت، سیال سازی بوروکراسی‌ها و حس تعلق از دیدگاه خبرگان مطرح شده‌اند. در سطح پنجم تخصیص بهینه منابع و خرد جمعی طبقه بندی می‌شوند. در سطح چهارم مدلسازی شبکه سازی شامل شناسایی و بهره گیری از افراد کلیدی، جلب نظر ذی نفعان و ائتلاف‌های راهبردی قرار می‌گیرد. در سطح سوم توسعه فرهنگ شفافیت شامل افزایش آگاهی و درک افراد از اهمیت و ارزش شفافیت، تاکید فرهنگ شفافیت بر اهمیت انتشار اطلاعات و دسترسی آزاد، توسعه فرهنگ شفافیت و کاهش فساد و افزایش اعتماد عمومی و بهبود عملکرد سازمان‌ها و نظام‌های سیاسی و اجتماعی جای می‌گیرند. همچنین نتایج نشان داد در سطح دوم ارزش محوری شامل احترام به حقوق انسانی، توجه به تنوع فرهنگی، تمرکز بر ارزش‌ها و اصول و تأکید بر اصول و ارزش‌هایی که به عنوان راهنما برای رفتار در جامعه هستند قرار دارد. در سطح اول هم افزایی بین شهروندان و حکومت‌های محلی شامل ایجاد روابط مثبت و همکاری بین دو طرف، شفافیت در عملکرد حکومت‌ها و سازمان‌های محلی، ارائه اطلاعات مناسب به شهروندان در مورد مسائل شهری و نحوه شرکت در فرآیند تصمیم گیری قرار دارند که تاثیرپذیرین شاخص به شمار می‌آید و تحت تاثیر سایر شاخص‌ها بوده و وابستگی زیادی به شاخص‌های مستخرج در هفت سطح قبلی دارد. باتوجه به نتایج پژوهش می‌توان بیان کرد که در زمینه شاخص‌های مکانیزم‌های مشارکت با یافته‌های گوچوگلو و کارکین (۲۰۲۳)، آشکف (۲۰۱۸) و هو و وو (۲۰۲۱) همخوانی داشته و همراستاست. همچنین در زمینه شاخص شبکه سازی با یافته‌های جو و همکاران (۲۰۱۸) همخوانی دارد.

این مطالعه محدودیت‌هایی را نیز به همراه داشته است. مهم‌ترین و اصلی‌ترین محدودیت این مطالعه عدم دسترسی به تعداد قابل توجهی از خبرگان بوده که بتوانند در تکمیل پرسشنامه این مطالعه مشارکت کنند. علاوه بر این بدیع بودن موضوع پژوهش در داخل کشور، ضعف ادبیات نظری موجود در این حوزه را آشکار نموده است.

### پیشنهادها

پیشنهاد می‌گردد در راستای شناسایی نیازها و ترجیحات شهروندان مدیران دولتی باید نظرسنجی‌ها را انجام دهند و بازخوردهای شهروندان را جمع آوری کنند تا نیازها و ترجیحات آنها را درک کنند. از این اطلاعات می‌توان برای طراحی سیاست‌ها و برنامه‌هایی که متناسب با نیازهای شهروندان است استفاده کرد. مدیران دولتی باید با گزارش منظم عملکرد و نتایج خود در برابر شهروندان پاسخگو باشند. این مورد را می‌توان از طریق گزارش‌های سالانه، جلسات عمومی و سایر وسایل ارتباطی انجام داد. مدیران دولتی باید با شهروندان، سازمان‌های اجتماعی و سایر ذینفعان برای طراحی و اجرای سیاست‌ها و برنامه‌هایی که نیازهای شهروندان را برآورده می‌کند، همکاری کنند. مدیران دولتی باید به طور مستمر اثربخشی سیاست‌ها و برنامه‌ها را ارزیابی کرده و بر اساس بازخورد شهروندان، بهبودها را انجام دهند. این را می‌توان از طریق بررسی‌های منظم، نظرسنجی‌ها و سایر روش‌های ارزیابی انجام داد. در راستای مشارکت دادن شهروندان در فرآیند تصمیم گیری شهروندان باید با ارائه نظرات و بازخورد در مورد سیاست‌ها و برنامه‌ها در فرآیند تصمیم گیری مشارکت داشته باشند. این موضوع را می‌توان از طریق جلسات عمومی، جلسات تالار شهر یا انجمن‌های آنلاین انجام داد.

### References

1. Abedi Ja'fari, H., Taslimi, M. S., Faghihi, A., & Sheikhzade, M. (2011). Thematic Analysis and Thematic Networks: A Simple and Efficient Method for Exploring Patterns Embedded in Qualitative Data Municipalities). *Strategic Management Thought*, 5(2), 151-198. doi: 10.30497/smt.2011.163. (in persian).
2. Aschhoff, N. (2018). Citizens differ from organizations: Modeling a specific citizen-centered collaborative capacity. *International Journal of Public Administration*, 41(4), 284-296.
3. Berke, S. (2019). The sustainable development of data-driven smart cities: Citizen-centered urban governance and networked digital technologies. *Geopolitics, History, and International Relations*, 11(1), 122-127.
4. Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 2, 77-101.



5. Dehghani, M., Yaghoubi, N. M., Mooghali, A., & Vazife, Z. (2019). A comprehensive model of factors affecting establishment of knowledge management. *Journal of New Approaches in Educational Administration*, 10(37), 109-132. Doi:20.1001.1.20086369.1398.10.37.6.0 (in persian).
6. Demirkasımoglu, N., & Demir, T. G. (2023). Evaluation of Higher Education Policies in Turkey in the Context of Citizen-Centered Public Policies. In *Citizen-Centered Public Policy Making in Turkey* (pp. 367-384). Springer, Cham.
7. Equey, C., Priftis, A., Trabichet, J. P., & Hutzli, V. (2024). Designing a digital citizen-centered service. *Technological Forecasting and Social Change*, 202, 123280.
8. Göçoğlu, V., & Karkin, N. (2023). Introduction to Citizen-Centered Public Policy Making. In *Citizen-Centered Public Policy Making in Turkey* (pp 3-14). Cham: Springer International Publishing.
9. Göçoğlu, V., & Karkin, N. (Eds.). (2023). *Citizen-Centered Public Policy Making in Turkey*. Springer Nature.
10. Gürses, F., Arslan, E., & Çelik, İ. (2023). Citizen-Centered Public Policy making Through Social Media in Local Governments: A Research on Twitter Accounts of Metropolitan Municipalities in Turkey. In *Citizen-Centered Public Policy Making in Turkey* (pp. 251-270). Cham: Springer International Publishing.
11. Hecht, B., Valaskova, K., Kral, P., & Rowland, Z. (2019). The digital governance of smart city networks: Information technology-driven economy, citizen-centered big data, and sustainable urban development. *Geopolitics, History and International Relations*, 11(1), 128-133.
12. Ho, A. T., & Wu, M. (2021). Analyzing Citizen-Centered Collaborative Management: The "Who" and the "How". In *Citizenship and Ethics: From the Neighborhood to the City, Country to the World* (pp. 29-40). Rowman and Littlefield.
13. Hofmann, S., Madsen, C. Ø., Lindgren, I., & Verne, G. (2021). A citizen-centered analysis of what public services are suitable for digital communication channels. In *Proceedings of Ongoing Research, Practitioners, Posters, Workshops, and Projects at EGOV-CeDEM-ePart*. Springer.
14. Ju, J., Liu, L., & Feng, Y. (2018). Citizen-centered big data analysis-driven governance intelligence framework for smart cities. *Telecommunications Policy*, 42(10), 881-896.
15. Kajan, E., Ugljanin, E., Marovac, U., Avdic, A., & Ljajic, A. (2024). Towards Citizen-Centered Smart Services Research Insights from a Project. In *BOOK OF ABSTRACTS* (p. 56).
16. König, P. D. (2021). Citizen-centered data governance in the smart city: From ethics to accountability. *Sustainable Cities and Society*, 75, 103308.
17. Marsal-Llacuna, M. L. (2016). City indicators on social sustainability as standardization technologies for smarter (citizen-centered) governance of cities. *Social Indicators Research*, 128, 1193-1216.
18. Nazari, M., & Dastar, H. (2018). Identification of Factors Affecting Overall Store Price Image (OSPI): A Meta Synthesis Approach. *New Marketing Research Journal*, 8(1), 1-20. doi: 10.22108/nmrj.2017.105788.1360. (in persian).
19. Orhan, G. (2023). Citizen-Centered Environmental Policy making in Turkey: The Struggle of Unheard Voices. In *Citizen-Centered Public Policy Making in Turkey* (pp. 311-330). Cham: Springer International Publishing.
20. Potipiroon, W. (2022). Rule formalization, bureaucratic red tape, and prosocial rule breaking among street-level bureaucrats: a citizen-centered perspective. *Public Performance & Management Review*, 45(3), 638-671
21. Saßmannshausen, S. M., Radtke, J., Bohn, N., Hussein, H., Randall, D., & Pipek, V. (2021). Citizen-centered design in urban planning: How augmented reality can be used in citizen participation processes. In *Designing Interactive Systems Conference*, 250-265.
22. Serfass, D. G., & Sherman, R. A. (2013). A methodological note on ordered Q-Sort ratings. *Journal of Research in Personality*, 47(6), 853-858.
23. Tekel, E., & Su, A. (2023). Access versus Quality Trade-off: How Citizen-Centered Is the Public Policy Making in the Expansion of the Turkish Higher Education System?. In *Citizen-Centered Public Policy Making in Turkey* (pp. 385-404). Cham: Springer International Publishing.
24. Wijayanto, P. K., Zauhar, S., Hakim, L., & Said, A. (2020). Local Autonomy: State-Centered Government Wrapped in Citizen-Centered Governance in the Tourism Development. *JPAS (Journal of Public Administration Studies)*, 5(1), 39-46.