

الگوی پیاده سازی حکمرانی مردمی در خدمات شهری با بکارگیری فناوری حلقه‌های میانی محلات شهر بیستون

تاریخ دریافت مقاله: ۴۰۳/۰۹/۱۸ تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۴۰۳/۱۱/۰۸

اکبر ویس مرادی (گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران)
میثم چگین* (استادیار، گروه خط‌مشی و اداره امور عمومی، دانشکده مدیریت دولتی و علوم سازمانی، دانشکده‌گان مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران)
حامد فاضلی کبریا (گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران)
سمیه شاه حسینی (کارشناسی ارشد، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران)

چکیده

این پژوهش با هدف ارائه الگویی برای پیاده‌سازی حکمرانی مردمی در خدمات شهری، با بهره‌گیری از فناوری حلقه‌های میانی در محلات شهر بیستون انجام شده است. روش تحقیق کیفی و مبتنی بر نظریه داده‌بنیاد است. مشارکت‌کنندگان شامل ۲۰ نفر از مدیران، کارکنان و ارباب‌رجوع‌های شهرداری بیستون در سال ۱۴۰۳ بودند که به‌صورت هدفمند انتخاب شدند. داده‌ها از طریق مصاحبه نیمه‌ساخت‌یافته گردآوری و با روش کدگذاری تحلیل شدند. نتایج نشان داد عوامل علی مانند حمایت از نهادهای مردمی و تشکیل گروه‌های داوطلب در زیباسازی شهری، عوامل زمینه‌ای چون حمایت از مشارکت شهروندان، و عوامل مداخله‌گر نظیر واگذاری مسئولیت‌ها به مردم، در تحقق این الگو مؤثرند. راهبردهای کلیدی شامل نظرسنجی عمومی، مشارکت در بهداشت شهری و تأمین مالی مردمی، و پیامدهای آن شامل حل مسائل شهری و نهادینه‌سازی فرهنگ مشارکت شهروندی بود.

واژه‌های کلیدی: الگوی حکمرانی مردمی، خدمات شهری، فناوری حلقه‌های میانی، شهر بیستون.

مقدمه

شهرداری‌ها در کشورهای توسعه‌یافته نقش مهمی در ارتقای کیفیت زندگی شهروندان دارند. با این حال، در ایران، وظایف آن‌ها میان سازمان‌ها و شرکت‌های مختلف دولتی و غیردولتی تقسیم شده است (اسلامی و فرومند، ۱۳۹۷). شهرداری به‌عنوان نهادی عمومی، نقش بسزایی در تأمین رفاه شهروندان دارد (سازمان شهرداری، ۱۳۹۳) و رضایت مردم از عملکرد آن، یکی از شاخص‌های اصلی موفقیت محسوب می‌شود (هانایشا^۱، ۲۰۱۶). مشارکت شهروندان در امور شهری از طریق افزایش رضایتمندی، کیفیت خدمات را نیز ارتقا می‌دهد (امامی و استوار سنگری، ۱۳۹۶). از این‌رو، پیاده‌سازی حکمرانی مردمی در ارائه خدمات شهری ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است (رئوفی و همکاران، ۱۴۰۱).

سازمان‌ها به‌عنوان ساختارهای انسانی، در راستای نیل به اهداف جمعی ایجاد شده‌اند (دورنر^۲، ۲۰۱۷). و در جوامع مردم‌سالار، پاسخگویی به شهروندان جزو وظایف بنیادین نهادهای عمومی است (امیرپور و همکاران، ۱۳۹۹). پاسخگویی نه‌تنها لازمه تحقق دموکراسی است (کلارک گینسبرگ^۳ و همکاران، ۲۰۲۰)، بلکه از سوءاستفاده احتمالی قدرت نیز جلوگیری می‌کند (امیری و همکاران، ۱۳۹۵، دسی و رایان^۴، ۲۰۱۷). این مفهوم، پیشینه‌ای تاریخی دارد و از زمان ارسطو تاکنون، یکی از محورهای اصلی گفتمان‌های سیاسی و خطمشی‌گذاری بوده است (اسلز و ویگفلد^۵، ۲۰۲۱، فورر و اسکینر^۶، ۲۰۱۸، گئوکس و همکاران^۷، ۲۰۱۶).

در چارچوب حکومت‌های قانون‌مدار، حاکمیت قانون جایگزین حاکمیت فردی می‌شود و استفاده خودسرانه از قدرت مردود شمرده می‌شود (طباطبایی موتمنی، ۱۳۹۷؛ امین رشتی و همکاران، ۱۳۹۲). قوانین باید به صورت یکسان و برای همه اجرا شوند و تصمیمات اجرایی در قالب مقررات مشخص صورت گیرد (گوی^۸ و همکاران، ۲۰۱۹؛ آندرسون و راما، ۲۰۲۳). اصل حاکمیت قانون در کنار اصول دیگر همچون تفکیک قوا و پاسخگویی، در راستای تضمین حقوق مردم عمل می‌کند (عطااللهی و شیخ‌موحد، ۱۳۹۹؛ چن و چانگ، ۲۰۲۲).

در این میان، بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی (۱۳۹۷)، به‌عنوان یک سند راهبردی بالادستی، با هدف خودسازی، جامعه‌سازی و تمدن‌سازی صادر شد (کولتر، ۲۰۲۰). این بیانیه

^۱ Hanaysha, J^۲ Dorner^۳ Clark-Ginsberg^۴ Deci E, Ryan RM^۵ Eccles, J. S., & Wigfield, A^۶ Furrer, C., Skinner, E.^۷ Geukes, van Aalst & Nauta, H^۸ Guay

در هفت محور اساسی از جمله علم، عدالت، اخلاق، استقلال، سبک زندگی و... چشم‌انداز آینده کشور را ترسیم می‌کند (موسوی، ۱۳۹۹؛ حسین و همکاران، ۱۳۹۹). عدم تحلیل علمی این بیانیه می‌تواند به برداشت‌های سطحی و سیاست‌گذاری‌های نادرست منجر شود (میرسپاسی و باقرزاده، ۱۳۹۸). در صورت نهادینه‌سازی اصول این بیانیه، سازمان‌هایی مانند شهرداری‌ها خواهند توانست در مسیر حکمرانی مردمی و خدمت‌رسانی کارآمدتر حرکت کنند.

انقلاب اسلامی ایران نقطه‌ی عطفی در تحولات فکری بشر قرن حاضر بوده و هست (کشتکار و حاتمی، ۱۳۹۴). زیرا جمهوری اسلامی نسخه‌ی جدیدی از حکومت است و در زمانی به وقوع پیوست که دو نظام فکری قدرتمند بر شرق و غرب عالم سیطره داشت و هر کدام مدعی بودند سیره و روش آنها ضامن سعادت انسان است (توکلیان و همکاران، ۱۳۹۹) و البته در یک نقطه اشتراک نظر داشتند و آن جهان‌بینی و ایدئولوژی منهای خدا بود. انقلاب اسلامی مسیر تولد و کمال خود را پیمود و در جهان حاضر برای ملت‌های جهان الهام بخش گشت. اگرچه این الهام بخشی در همه ملت‌ها یکسان نیست، اما شیرازه استکبار در جهان را به چالش کشیده است (محدزاده بنی طرفی، ۱۴۰۱). به عنوان نمونه، ایالات متحده آمریکا که بعد از فروپاشی شوروی، خود را قدرت بلامنازع می‌پنداشت، امروز توان اعمال اراده خود بر منطقه غرب آسیا را ندارد و در این منطقه، اندیشه انقلاب اسلامی را مانع حرکت خود می‌داند. (چترچی و طبری، ۱۳۹۲). بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی در ۲۲ بهمن سال ۱۳۹۷ و به مناسبت چهلمین سالگرد پیروزی انقلاب اسلامی توسط مقام معظم رهبری صادر شد. این سند بالادستی به مثابه منشوری خطاب به همه ایرانیان و با هدف خودسازی، جامعه سازی و تمدن سازی در فصل جدید چهل ساله دوم انقلاب اسلامی است (کولتز، ۲۰۲۰).

رهبر معظم انقلاب در این بیانیه به ترسیم مسیر آینده کشور و ارائه توصیه‌هایی در هفت بعد (مقوله) علم و پژوهش، معنویت و اخلاق؛ عدالت و مبارزه با فساد؛ استقلال و آزادی؛ عزت ملی، روابط خارجی و مرزبندی با دشمن؛ و سبک زندگی پرداخته‌اند که موضوعات بسیار مهمی برای زمان حال و آینده اشاره دارد (موسوی، ۱۳۹۹). از این سند می‌توان به عنوان نقشه راهی برای تدوین سیاست‌ها و راهبردهای اجرایی بهره برد (حسین و همکاران، ۱۳۹۹).

عدم اهتمام به تحلیل علمی بیانیه گام دوم، می‌تواند به بروز انحراف در سیاست‌گذاری انقلاب اسلامی و ترسیم چشم اندازی غیر واقعی برای فعالیت آتی مسئولان منجر شود (میرسپاسی و باقرزاده، ۱۳۹۸). از طرفی سند راهبردی‌ای همانند بیانیه گام دوم انقلاب به عنوان خواست عمومی یک ملت در تمامی سطح جامعه اگر نهادینه شود با تکیه بر روح جمعی حاکم بر متن بیانیه سبب بازنمایی و بازاندیشی مفاهیم و گفتمان پیش برنده انقلاب اسلامی با

پشتوانه تجربه چهل ساله سبب می‌شود که سازمان‌هایی همچون شهرداری مسیری هموارتر از قبل برای خدمت‌رسانی به مردم داشته باشد.

طراحی الگوی مردمی در ساختار و خدمات شهرداری از آن جهت حائز اهمیت است که بر مشارکت شهروندان در فرآیند تصمیم‌گیری و اجرا تأکید دارد. این رویکرد، ارائه راه‌حل‌ها را از سطح جامعه به سمت مدیریت شهری سوق داده و نه تنها شفافیت و عدالت را در حکمرانی شهری تضمین می‌کند، بلکه موجب ارتقای مشارکت فعال شهروندان نیز می‌شود (میری و بلاخی اینالو، ۱۳۹۸). محوریت توجه به نیازها و انتظارات واقعی مردم در این الگو، منجر به بهبود کیفیت و کارایی خدمات شده و امکان کاهش نابرابری‌های اجتماعی را فراهم می‌آورد (نیکزاد و همکاران، ۱۳۹۹). فناوری نیز به عنوان یک تسهیل‌گر کلیدی، با ایجاد پلتفرم‌های ارتباط مستقیم، دسترسی به اطلاعات و بسترهایی برای ارائه بازخورد، حس تعلق و مشارکت شهروندان را تقویت کرده و به پایداری و کارایی سیستم شهرداری کمک می‌کند (گوت، وان آلاست و نیوتن^۱، ۲۰۱۶). در مجموع، این الگو با افزایش اعتماد عمومی، شفافیت و عدالت اجتماعی، امکان تأثیرگذاری شهروندان بر تصمیمات را فراهم ساخته که به بهبود شرایط زندگی و تحقق اهداف کلان اجتماعی می‌انجامد (اندرسون و راما^۲، ۲۰۲۳).

از سوی دیگر، سازمان‌های امروزی، به‌ویژه نهادهای دولتی، متعهد به مسئولیت‌های اجتماعی فراتر از مأموریت اصلی خود هستند. با گذشت چهار دهه از انقلاب اسلامی و صدور «بیانیه گام دوم» توسط رهبری، هفت رکن اصلی شامل علم و پژوهش، معنویت و اخلاق، اقتصاد، عدالت و مبارزه با فساد، استقلال و آزادی، عزت ملی و سبک زندگی به عنوان چارچوبی راهبردی برای حرکت جامعه ترسیم شده است. این اصول می‌تواند به عنوان مبانی نظری بومی، سازمان‌ها را در طراحی الگوهای مردمی و ارتقای خدمت‌رسانی یاری رساند. با بررسی پیشینه پژوهش‌ها، خلأ مطالعاتی طراحی الگوی مردمی‌سازی مبتنی بر این بیانیه مشهود است. بنابراین، انجام این پژوهش نه تنها این خلأ را پر خواهد کرد، بلکه موجب غنای ادبیات موضوع در این حوزه خواهد شد.

روش پژوهش

روش پژوهش این مطالعه، بر اساس مدل پیاز پژوهش (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۸) از نظر فلسفه پژوهش، از نوع پژوهش‌های کیفی با رویکرد استقرایی است.

^۱ Güth, van Aalst, & Newton

^۲ Anderson & Rama

جامعه این مطالعه شامل کلیه مدیران، کارکنان و ارباب رجوع‌های اداره شهرداری شهر بیستون در سال ۱۴۰۳ بود که به روش هدفمند گلوله برفی از آنها نمونه‌گیری شده است. تعداد نمونه ۲۰ نفر بوده است.

روش نمونه‌گیری به صورت نمونه‌گیری هدفمند که از روش‌های نمونه‌گیری غیراحتمالی است استفاده می‌شود. در این پژوهش با رجوع به ادبیات تحقیق و بر اساس محتویات مصاحبه‌های اکتشافی داده‌ها به صورت گام به گام جمع‌آوری شد.

برای تجزیه و تحلیل داده‌های این مطالعه از نرم‌افزار آمار MAXQDA 11 استفاده شد. با توجه به اینکه روش این مطالعه کیفی بوده است که بر این اساس روش تجزیه و تحلیل داده‌ها با روش داده بنیاد صورت گرفت. نظریه داده بنیاد یکی از راهبردهای اجرای پژوهش‌های کیفی است که در سال ۱۹۷۶ توسط گلیزر و اشتراوس مطرح شده است.

یافته‌های پژوهش

در این پژوهش با روش داده بنیاد، مصاحبه باز با نمونه ۲۰ نفره تحقیق شامل کلیه مدیران، کارکنان و ارباب رجوع‌های اداره شهرداری شهر بیستون، پیاده سازی شده و در نهایت در سه مرحله باز، محوری و انتخابی کدگذاری شدند تا به الگوی پارادایمی پژوهش دست یابیم که شامل ۶ دسته عوامل علی، زمینه‌ای، مداخله گر، محوری، راهبردها و پیامدها است که در ادامه، هریک به تفصیل تشریح خواهند شد:

عوامل علی اثرگذار بر الگوی پیاده سازی حکمرانی مردمی در خدمات شهری با بکارگیری فناوری حلقه‌های میانی محلات شهر بیستون، کدامند؟
در این پژوهش شرایط علی^۱ که با علائم اختصاری در جدول تعیین شده‌اند، بیانگر وقایع یا اتفاقاتی هستند که مستقیماً اثر می‌گذارد و موجب وقوع یا توسعه آن می‌شوند.

جدول ۱- کدگذاری ثانویه و محوری- خلق مفاهیم و مقوله شرایط علی (یافته‌های پژوهش حاضر)

کد	مفاهیم (مضامین پایه)	مقوله‌های فرعی	مضامین اصلی
A	حمایت نهادی	حمایت از نهادهای مردمی در خدمات شهرداری	شرایط علی
C			
J			
K	نظرات نهادهای		

¹ Causal Conditions

		مردمی	Q	فرایند حمایتی نهاد
			T	مؤسسه‌های مردمی
			E	نهادهای ساختاریافته
			B	مشارکت نهادی
			H	انجمن‌های مردمی
			G	انجمن‌های مردمی
	تشکیل گروه‌های مردمی در زیباسازی شهری	طرح‌های نهادهای	D	طرح‌های نهادی
			O	اجرا توسط نهادهای مردمی
			F	حمایت از طرح‌های نهادی
			N	استفاده از نظرات نهادی
			I	به کارگیری ایده‌های نهادی
			L	استفاده از دیدگاه نهادی
			M	گمارش نهادی
		ایجاد نهادها و گروه‌های مردمی	P	شکل دادن به نهادهای مردمی
			R	سرپرستی نهادهای مردمی
			S	ساختن نهادهای مردمی

مأخذ: نگارندگان

عوامل زمینه‌ای اثرگذار بر الگوی پیاده سازی حکمرانی مردمی در خدمات شهری با بکارگیری فناوری حلقه‌های میانی محلات شهر بیستون، کدامند؟

جدول ۲- کدگذاری ثانویه و محوری- خلق مفاهیم و مقوله شرایط زمینه‌ای (یافته‌های پژوهش حاضر)

مضامین اصلی	مقوله‌های فرعی	مفاهیم (مضامین پایه)	کد	کدباز استخراج شده از مصاحبه
عوامل زمینه ای	حمایت از مشارکت مردمی	مشارکت مردم	A	مشارکت مردم
			C	مشارکت سیاسی
			J	مشارکت مالی
		حمایت از مشارکت	K	حمایت از مشارکت
			Q	حمایت از مردم
			T	حمایت از طرح‌های مردمی
			E	توجه به نظرات مشارکتی
			B	مشارکت دادن مردم
			H	شرکت دادن مردم
			G	مداخله مردم

حمایت از طرح‌های زیباسازی شهری مردمی	طرح‌های مردمی	D	طرح سازی مردمی
		O	بیانه در خصوص استفاده از طرح‌های مردمی
		F	به کارگیری مردم در برنامه‌ریزی
		N	شرکت دادن مردم در طرح‌های جدید
		I	طرح‌های کاربردی
		L	حمایت از ایده‌ها
		M	حمایتی از طرح‌ها
	بهاء دادن به طرح‌های مردمی	P	ارزشمندی قائل شدن برای طرح مردم
		R	حمایت از طرح‌های کاربردی
		S	جایزه به طرح‌های اصولی

مأخذ: نگارندگان

عوامل مداخله‌گر اثرگذار بر الگوی پیاده سازی حکمرانی مردمی در خدمات شهری با
بکارگیری فناوری حلقه‌های میانی محلات شهر بیستون، کدامند؟

جدول ۳- کدگذاری ثانویه و محوری- خلق مفاهیم و مقوله شرایط مداخله گر

مضمین اصلی	مقوله‌های فرعی	مفاهیم (مضمین پایه)	کد	کدباز استخراج‌شده از مصاحبه
عوامل مداخله گر	واگذاری بخشی از مسئولیت‌ها به مردم	مسئولیت مداری مردمی	A	مسئولیت مداری
			C	مسئولیت کارکنان
			J	مسئولیت مدیران
		شرکت مردم در مسئولیت‌ها	K	محول نمودن مسئولیت
			Q	مشارکت مردم در مسئولیت‌های سازمانی
			T	استفاده از مردم در مسئولیت‌های سازمانی
			E	به کارگیری مردم در مسئولیت
			B	شرکت مردم
			H	مسئولیت اجماع مردمی
			G	حمایت از مسئولیت‌پذیری مردمی
	اجرای طرح‌های مردمی	عدالت محوری مردمی	D	مردمی سازی
			O	توجه به نظرات مردمی
			F	استفاده از ایده‌های عدالت
			N	استفاده از دیدگاه‌های مردمی
			I	بهره‌مندی از نظرات مردمی
			L	توجه به نظرات مردمی

		استفاده از برابری در طرح‌ها	M	توجه به نظرات مردمی
			P	برابری در قابل نهادهای مردمی
			R	نگاه و ارزش یکسان دادن به مردم
			S	حمایت یکسان از مردم

مأخذ: نگارندگان

عوامل محوری اثرگذار بر الگوی پیاده سازی حکمرانی مردمی در خدمات شهری با
بکارگیری فناوری حلقه‌های میانی محلات شهر بیستون، کدامند؟

جدول ۴- کدگذاری ثانویه و محوری - خلق مفاهیم و مقوله شرایط محوری

کد باز	کد	مقوله فرعی	مقوله اصلی
مشارکت ابزاری	A1	مشارکت ابزاری	شرایط محوری
مشارکت مکانی	A2		
اختیار قرار دادن محل	A3		
اختیار قرار دادن مکان	A4		
مشارکت ابزار	A5		
برنامه‌ریزی مردم محور	B1	مشارکت در توسعه	
نظارت مردم محور	B2		
مشارکت مردمی	B3		
مشروعیت مردمی	B4		
مشارکت منطقه ای	B5		
مشارکت در توسعه	C1		
مشارکت در بهره وری	C2		
مشارکت در مقبولیت	C3		
مشارکت در مشروعیت	C4	مشارکت در پاکیزگی شهری	
مشارکت ابزاری	D1		
جمع‌آوری زباله‌ها	D2		
انحلال زباله‌ها	D3		
برنامه‌هایی هدفمند	D4		
عهده دار حل مسایل پاکي شهر	D5		
عهده دار زیبایی شهر	D6		
بین بردن زباله‌ها	D7		

مأخذ: نگارندگان

راهبردهای اثر گذار بر الگوی پیاده سازی حکمرانی مردمی در خدمات شهری با بکارگیری فناوری حلقه‌های میانی محلات شهر بیستون، کدامند؟

جدول ۵- کدگذاری ثانویه و محوری- خلق مفاهیم و مقوله شرایط راهبردی

کد باز	کد	مقوله فرعی	مقوله اصلی
عدم ارتباط مناسب شهر	G2	نظرسنجی مردمی	شرایط راهبردی
عدم ارتباط مناسب شهروند	G3		
اعتماد شهروندی	G4		
رأی گیری شهری	H1		
پیاده سازی حکمرانی مردمی	I1	مشارکت بهداشت شهری	
مشکلات شهردار	J1		
بهداشت شهری	J2		
بهداشت آلودگی های محیطی	J3		
مشقات اجتماعی	J4		
مشارکت رفتاری	K1		
مدیریت شهری	L1		
ارتقای شرایط کار	L2		
مدیریت شهری	M1	سرمایه گذاری مردمی	
تأمین منابع مالی	N1		
حکمرانی مردمی در خدمات	O1		
حکمرانی مردمی در خدمات شهری	O2		
سرمایه گذاری مشترک	O3		
مشارکت مالی	O4		
بکارگیری فناوری	O5		
مشارکت شهروندان	P1		

مأخذ: نگارندگان

پیامدهای الگوی پیاده سازی حکمرانی مردمی در خدمات شهری با بکارگیری فناوری حلقه‌های میانی محلات شهر بیستون، کدامند؟

جدول ۶- کدگذاری ثانویه و محوری - خلق مفاهیم و مقوله شرایط پیامدی

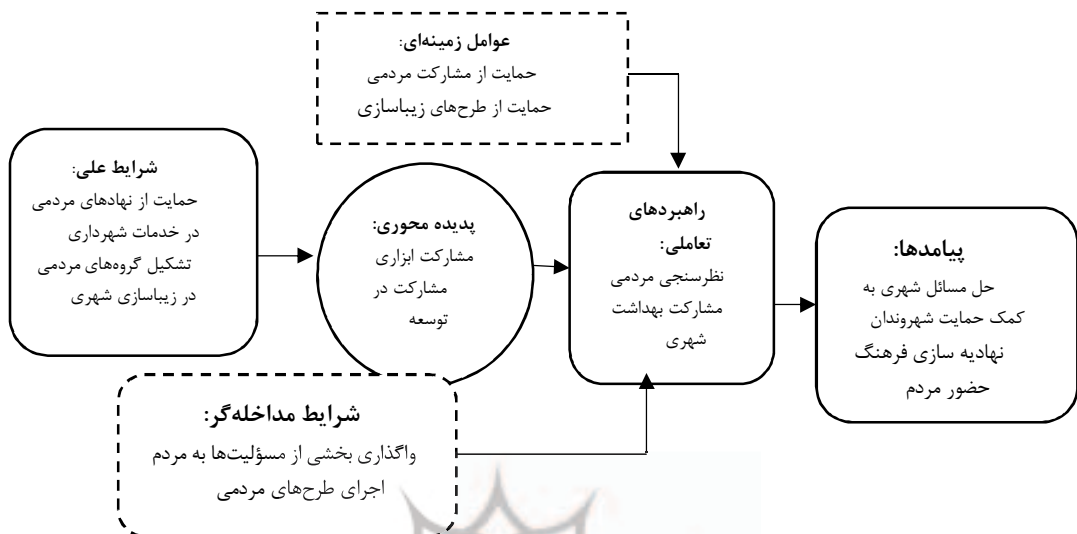
مقوله اصلی	مقوله فرعی	کد	کد باز
حل مسائل شهری به کمک حمایت شهروندان		P2	مشارکت ابزاری
		P3	تنوع مسائل شهری
		P4	پیچیدگی مسائل شهری
		P5	حل معضله‌های اجرایی
		P6	حل معضله‌های مدیریتی
		Q1	مشارکت عمومی
		R1	معضله‌های اجرایی
		R2	معضله‌های مدیریتی
		R3	مشارکت شهروندان
		R4	حل پیچیدگی مسائل شهری
		R5	تنوع مسائل شهری
نهاده سازی فرهنگ حضور مردم		S1	مشارکت مردم در مدیریت
		S2	جداسازی اجزا
		S3	افزایش سطح آگاهی
		S4	افزایش شهروندی
		S5	تقویت انگیزه مردم
		S6	انجام رفتارهای دوستانه
		S7	انتقال پسماند
		T1	نهاده‌سازی و فرهنگ سازی حضور مردم برای مشارکت

مأخذ: نگارندگان

در راستای تبیین جامع پدیده مورد مطالعه و در پاسخ به سؤال اصلی پژوهش، بر اساس تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها و پس از طی مراحل کدگذاری باز، محوری و گزینشی، الگوی پارادایمی پژوهش حاضر تدوین گردید. این الگو، روابط نظام‌مند بین مؤلفه‌ها و ابعاد مختلف پدیده «حکمرانی مردمی در خدمات شهری با بهره‌گیری از فناوری حلقه‌های میانی» را نشان می‌دهد.

الگوی مستخرج، متشکل از شرایط علی (عوامل محرک شکل‌گیری پدیده)، زمینه‌ها (بسترهای مساعدکننده)، عوامل مداخله‌گر (موانع یا تسهیل‌کننده‌ها)، راهبردهای کنش/تعامل و در نهایت پیامدها است. این اجزا در تعامل با یکدیگر و حول مقوله محوری پژوهش (که در کانون الگو قرار دارد)، چارچوبی جامع و سیستماتیک را برای درک و پیاده‌سازی این شکل از حکمرانی ارائه می‌نمایند.

ارائه این الگو، تصویری روشن از چگونگی تحقق حکمرانی مردمی در شهر بیستون را ترسیم کرده و مبنایی برای تبیین یافته‌ها و هم برای ارائه پیشنهادات کاربردی فراهم می‌آورد.



شکل ۱- الگوی پارادایمی پژوهش مستخرج از مصاحبه‌ها مأخذ: نگارندگان

بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش با روش داده بنیاد، ابتدا با کلیه مدیران، کارکنان و ارباب رجوع‌های اداره شهرداری شهر بیستون (۲۰ نفر) مصاحبه باز و گفتگو انجام شده و کلیه مصاحبه‌ها ضبط و پیاده سازی شده و در نهایت در سه مرحله باز، محوری و انتخابی کدگذاری شدند. در مجموع پس از استخراج ۱۲۰ مفهوم (کد باز) و ۱۳ مقوله فرعی و ۶ مقوله اصلی، الگوی پارادایمی پیاده سازی حکمرانی مردمی در خدمات شهری با بکارگیری فناوری حلقه‌های میانی محلات شهر بیستون به دست آمد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که الگوی پیاده‌سازی حکمرانی مردمی در خدمات شهری شهر بیستون، با بهره‌گیری از فناوری به عنوان حلقه وصل، از ابعاد و مؤلفه‌های گوناگونی تشکیل شده است. ۶ دسته عوامل علی، زمینه ای، مداخله گر، محوری، راهبردها و پیامدها است در ادامه، به تفصیل تشریح خواهند شد:

- عوامل علی اثرگذار بر الگوی پیاده سازی حکمرانی مردمی در خدمات شهری با بکارگیری فناوری حلقه‌های میانی محلات شهر بیستون، شامل حمایت از نهادهای مردمی در خدمات شهرداری و تشکیل گروه‌های مردمی در زیباسازی شهری، بود.

- عوامل زمینه ای اثر گذار بر الگوی پیاده سازی حکمرانی مردمی در خدمات شهری با بکارگیری فناوری حلقه‌های میانی محلات شهر بیستون، شامل حمایت از مشارکت مردمی و حمایت از طرح‌های زیباسازی شهری مردمی بود.
 - عوامل مداخله گر اثرگذار بر الگوی پیاده سازی حکمرانی مردمی در خدمات شهری با بکارگیری فناوری حلقه‌های میانی محلات شهر بیستون، شامل واگذاری بخشی از مسئولیت‌ها به مردم و اجرای طرح‌های مردمی بود.
 - عوامل محوری اثرگذار بر الگوی پیاده سازی حکمرانی مردمی در خدمات شهری با بکارگیری فناوری حلقه‌های میانی محلات شهر بیستون، شامل مشارکت ابزاری و مشارکت در توسعه بود.
 - راهبردهای اثر گذار بر الگوی پیاده سازی حکمرانی مردمی در خدمات شهری با بکارگیری فناوری حلقه‌های میانی محلات شهر بیستون، شامل نظرسنجی مردمی، مشارکت بهداشت شهری و مشارکت مالی مردمی بود.
 - پیامدهای الگوی پیاده سازی حکمرانی مردمی در خدمات شهری با بکارگیری فناوری حلقه‌های میانی محلات شهر بیستون، شامل حل مسائل شهری به کمک حمایت شهروندان و نهادهای سازی فرهنگ حضور مردم بود.
- این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های رئوفی و همکاران (۱۴۰۱) و محمدزاده بنی طرفی (۱۴۰۱) همسو است. رئوفی و همکاران بر این باورند که دستیابی به تعالی همه‌جانبه در ابعاد مختلف بیانیه گام دوم انقلاب، مستلزم تدوین سیاست‌هایی با نگاهی گسترده به حکمرانی مطلوب است. به طور مشابه، محمدزاده بنی طرفی به نقش حیاتی حلقه‌های میانی (مانند گروه‌های جهادی) به عنوان پل ارتباطی بین جامعه و حکمرانی اشاره کرده و بر ضرورت فعالیت آگاهانه و روش‌مند این گروه‌ها تأکید می‌نماید. یافته‌های پژوهش حاضر، نقش فناوری را به عنوان یک حلقه میانی مدرن و تسهیل‌گر در تحقق همین هدف تقویت می‌کند.
- بر این اساس، پیشنهادهای عملیاتی زیر برای ارتقای این الگو ارائه می‌گردد:
- تقویت نهادهای مردمی و حمایت از طرح‌های مشارکت‌محور در زیباسازی شهری.
 - واگذاری تدریجی و هوشمندانه‌ی مسئولیت‌های اجرایی به مردم.
 - طراحی سازوکارهایی برای جلب مشارکت ابزاری، توسعه‌ای و مالی شهروندان.
 - بهره‌گیری از ظرفیت‌های مردمی برای حل مسائل محلی و نهادهای سازی فرهنگ مشارکت.

پیشنادهای عملیاتی:

- تقویت نهادهای مردمی: تدوین و ابلاغ سازوکارهای قانونی و حمایتی مشخص برای به رسمیت شناسی و توانمندسازی نهادهای مردمی و تشکلهای محلی.
- واگذاری تدریجی و هوشمندانهی مسئولیتها: طراحی برنامه‌ای زمان‌بندی شده برای واگذاری پروژه‌های کوچک و متوسط شهری به گروه‌های مردمی با نظارت و پشتیبانی شهرداری.
- طراحی سازوکارهای نوین مشارکت: ایجاد پلتفرم‌های دیجیتال برای تسهیل نظرسنجی‌های مردمی، مشارکت مالی خرد در پروژه‌های شهری و گزارش‌دهی شفاف از پیشرفت پروژه‌ها.
- بهره‌گیری از ظرفیت‌های مردمی برای حل مسائل محلی: تعریف و ابلاغ «طرح‌های مشارکت محله‌محور» با محوریت حل معضلاتی چون پسماند، آلودگی بصری و نگهداری از فضاهای سبز محلی.
- نهادینه‌سازی فرهنگ مشارکت: گنجاندن مفاهیم مشارکت شهروندی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی در برنامه‌های آموزشی مدارس، مساجد و رسانه‌های محلی.

پیشنهادها برای پژوهش‌های آتی

- پیاده‌سازی الگو: انجام پژوهش‌های کمی (پیمایشی) به منظور سنجش میزان تأثیر هر یک از مؤلفه‌های شناسایی شده در این الگو (مانند راهبردها) بر پیامدهای مطلوب (مانند رضایت شهروندی یا کارایی خدمات).
- تطبیق و آزمون الگو: بررسی قابلیت اجرا و اثربخشی این الگو در سایر شهرهای با بافت فرهنگی-اجتماعی مشابه یا متفاوت.
- تعمیق کیفی: انجام پژوهش‌های کیفی (مطالعه موردی) بر روی یک یا چند پروژه موفق اجرا شده با این الگو برای شناسایی جزئیات بیشتر چالش‌های اجرایی و عوامل موفقیت.
- تمرکز بر فناوری: پژوهش‌هایی با محوریت بررسی نقش ویژه‌ی انواع خاص پلتفرم‌های فناورانه (مانند اپلیکیشن‌های موبایلی، GIS مشارکتی) در تقویت حلقه‌های میانی و تسهیل حکمرانی مردمی.

محدودیت پژوهش

اصلی‌ترین محدودیت این پژوهش، محدودیت در تعمیم‌پذیری یافته‌ها است، چرا که این مطالعه تنها در حوزه شهرداری شهر بیستون انجام شده و شامل سایر سازمان‌ها نمی‌شود.

منابع و مأخذ:

۱. آل سیدغفور، م و طالقانی، آ (۱۳۹۷) نقش عدالت اجتماعی و برابری فرصت‌ها در توسعه، کنفرانس ملی توسعه اجتماعی، اهواز.
۲. ابوالحسنی، ا (۱۳۹۱). حکمرانی مردم‌سالارانه. سیاست - مجله دانشکده حقوق و علوم سیاسی ۴۲ (۱): ۱-۱۹.
۳. اسلامی، ر؛ فرومند، ل (۱۳۹۷). تأثیر خصوصی سازی بر حکمرانی مطلوب. نشریه حقوق اساسی، ۱۵، ۸-۹.
۴. امامی، م؛ استوار سنگری، ح (۱۳۹۶). تاملاتی پیرامون نظارت مالی بر دستگاه‌های دولتی ایران. نشریه حقوق اساسی. ۸، ۴۹.
۵. امیرپور، ع؛ فلاح زاده، ع؛ برزگر، ع؛ نجفی خواه، م (۱۳۹۹). کارکرد سه جانبه گرایی در شهرداری و نقش آن در توسعه شاخص‌های حکمرانی خوب. فصلنامه تخصصی علوم سیاسی. ۱۴ (۴۸). ۱۷۹-۱۵۷.
۶. موسوی، م (۱۳۹۹). علل وقوع انقلاب اسلامی ایران، چرایی و چگونگی. فصلنامه جامعه شناسی انقلاب اسلامی. ۱ (۱)، ۱-۱۵.
۷. میرسپاسی، ن؛ باقرزاده، م (۱۳۹۸). آسیب شناسی نظام پاسخگویی در سازمان‌های دولتی. فصلنامه پژوهشگر. ۳ (۷)، ۱-۱۴.
۸. میری، م؛ بلاغی اینالو (۱۳۹۸). نظارت قضایی بر عملکرد سازمان شهرداری. فصلنامه شهرداری. ۱۴ (۵۳)، ۱۸-۳۹.
۹. نژندی منش، ه و عبدالهی اصل، ک (۱۳۹۴). نقش سازمان‌های مردم نهاد (NGO) در ترویج حقوق شهروندی، همایش سراسری تبیین حقوق شهروندی، ارومیه.
۱۰. نیکزاد، ب؛ حاج علیان، ف؛ جهانگیرفرد، م (۱۳۹۹). طراحی الگوی سیستمی حکمرانی خوب در سازمان تامین اجتماعی. فصلنامه علمی جامعه شناسی سیاسی ایران. ۳ (۴)، ۳۳۹۰-۳۴۱۴.
۱۱. وظیفه دوست، ح و عماري، ح (۱۳۹۳). شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان پرداخت (مورد مطالعه: خریداران آپارتمان در شهر تبریز)، مدیریت بازاریابی، دوره ۹، شماره ۲۲، ۲۷-۴۷.
۱۲. هاشمی، ر (۱۴۰۳). بررسی رابطه بین مردمی سازی خدمات و کیفیت نهادی در اداره شهرداری شهر سمنان، اولین همایش ملی یافته‌های نوین در علوم انسانی و امنیت اجتماعی، تهران.
۱۳. هدایتی، ع (۱۴۰۰). نقش مشارکت شهروندان در توسعه‌ی شهری (مطالعه موردی: شهر تهران)، هفتمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در عمران، معماری، مدیریت شهری و محیط‌زیست، تهران.

14. Aker, b. (2020). Investigating the Role of Decentralization on Customer Satisfaction, Journal of Administrative Science Quarterly. 11(2):36-40.

15. Akhmouch, Aziza & Correia, Francisco. (2016). The 12 OECD principles on water governance –When science meets policy. *Utilities Policy*. 43(10): 121-134.
16. Aldoein, K. (2016). Investigating the relationship between supply chain management and decentralization with customer loyalty of Borjun factory, *Journal of Administrative Science Quarterly*, 5(1): 20-25.
17. Alexander ,M ,L (2011). relationship between supply chain management and decentralization, *Journal of Administrative Science Quarterly*, 5(7): 71-80.
18. Amason,F.J. (2020) Investigating the relationship between supply chain management and decentralization with customer loyalty, *Journal of Administrative Science Quarterly*, 1 (12): 30-40.
19. Francisco, J, Silva, A, L, Angeles, R, Camacho, A, Manuela,A, Florencio,B. (2015). Value co-creation and customer loyalty, *Journal of Business Research*, 3(6): 1-5.
20. Freedman, K. (2020). Investigating the relationship between organizational structure and employee performance with loyalty of telecommunication customers, *International Journal of Operations & Production Management*,6(11): 66-70.
21. Furrer, C., Skinner, E. (2018). Sense of Relatedness as a Factor in Children's Academic Engagement and Performance. *Journal of Educational Psychology*. Vol. 95, No. , 1, 148-162.
22. Gali, Y. and Schechter, C. (2020), "NGO involvement in education policy: principals' voices", *International Journal of Educational Management*, Vol. 34No. 10, pp. -1509.1525
23. Geukes, van Aalst & Nauta, H.(2016). Investigating the relationship between academic self-concept and academic achievement of mathematical performance in students, *Review of Educational Research*, 46(20): 407-441.
24. Geus, P. (2019). Are brands forever? How brand knowledge and Relationships affect current and future purchases, *Journal of Product & Beand Management*, 15 (2): 98-105.
25. Guay, F., Ratelle, C. F., Roy, A., &Litalien, D. (2019). Academic self-concept, autonomous academic motivation, and academicachievement: Mediating and additive effects. *Learning and Individual Differences*, 20, 644–653.

26. Gyan, A, K., Brahmana, R., & Bakri, A., K (2017). Diversification strategy, efficiency, and firm performance: Insight from emerging market. *Research in International Business and Finance*, 42(2): 1103-1114.
27. Hagenbacha ,K, & Koessler, M.(2016). Full disclosure in decentralized organizations, *journal homepage Economics Letters*, 139(1): 5–7.
28. Hanaysha, J. (2016). Testing the effects of employee engagement, work environment, and organizational learning on organizational commitment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 229, 289-297.
29. Harpest.L. (2019). The relationship between business strategy consistent with the strategy and performance of the car companies, *Journal of Management*, 39 (1): 123-148.
30. Hart ,L. (2020). Market Driven Strategy: Process for Creating Value”, Free Press, New York, *Journal of Operations & Production Management*, 2(3): 40-44.
31. Hayson, A. (2023). Designing a popularization model for organizational supply service *Journal of Management*, 39 (1): 123-148.
32. Hera, M. (2022). Investigating the relationship between popularization of services, institutional quality. *Journal of Operations & Production Management*, 2(3): 40-44.
33. Holbrook, M. (2016). The Role of administrative decentralization and marketing strategies on customer loyalty, *Journal of Marketing*, 65(2): 81-93.
34. Ivancevich, M. (2016). Investigating Factors Affecting Customer Loyalty in Bank, *Journal of Administrative Science Quarterly*, 2(5): 12-20.
35. Jain, J. (2019). Investigating the Relationship between Organizational Structure and Employees, Performance with Loyalty of London City Banks, *Tec novation*, 28(2): 855–863.
36. Janssen, K. A. (2019). A multi method examination of the benefits and detriments of intra group conflict, *Journal of Administrative Science Quarterly*, 40(2): 26-35.
37. Jers,L & Sigmal ,F. (2018). Investigating the relationship between organizational performance and administrative decentralization with bank loyalty, *Journal of Administrative Science Quarterly*, 12(2): 32-42.

38. Kafi ,S. (2020). THE Balanced scorecard - measures That Drive performance, Journal of Harvard business review, 40(12): 2-25.
39. Kaya, O. (2019). The Role of administrative decentralization on customer loyalty, Journal of Product & Beand Management ,20 (1): 37-47.
40. Khan, Saadmaan Jubayer & Proadhan, Shamima. (2020). Government and NGO Provided Water Interventions and Its Effectiveness on Urban Poor: A Study in Gazipur Sadar Area. 10(6):123-138

