



بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان و نگرش نسبت به آینده با نقش میانجیگری احساس امنیت و اعتماد عمومی

(مورد مطالعه: اداره کل تعاون کار و رفاه اجتماعی استان مرکزی)^۱

مهرداد بیات - دکتری مدیریت دولتی

زینب اسفینی فراهانی: کارشناسی ارشد مدیریت دولتی - گرایش توسعه منابع انسانی دانشگاه پیام نور اراک

چکیده

مشارکت شهروندان به عنوان یکی از ابزارهای اساسی حکمرانی عمومی مدرن در توسعه شهرها و جوامع پایدار شناخته شده است. این امر به ویژه در زمان بحران بسیار مهم است. این مطالعه با هدف بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان و نگرش نسبت به آینده با نقش میانجیگری احساس امنیت و اعتماد عمومی در اداره کل تعاون کار و رفاه اجتماعی استان مرکزی انجام شد. این مطالعه از نظر مخاطب کاربردی، هدف مطالعه توصیفی، از نظر زمان این پژوهش مقطعی و از نظر گردآوری داده‌ها: پیمایشی است. پژوهش کارکنان در اداره کل تعاون کار و رفاه اجتماعی استان مرکزی به تعداد ۱۷۶ نفر جامعه آماری این مطالعه را تشکیل دادند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۱۲۱ نفر تعیین

۱- این طرح با حمایت مالی موسسه کار و تأمین اجتماعی انجام شده است.

مقدمه

بر اساس دیدگاه‌های جامعه‌شناسان، بازیگران اصلی در فرآیند توسعه انسان‌ها هستند که الگوهای سازمان اجتماعی آنها به منظور تعیین راه حل‌ها و تدابیر مناسب در جهت دستیابی به توسعه پایدار نقش عمده‌ای را ایفا می‌کند. در واقع، تجربه نشان می‌دهد که بی توجهی به عوامل اجتماعی در خلال فرآیند توسعه، اثربخشی برنامه‌ها و پروژه‌های گوناگون توسعه‌ای را با مخاطره جدی مواجه می‌سازد (گوبل^۱، ۲۰۱۹). آگاهی شهروندی در کنار علم، آموزش و مشارکت مدنی کار می‌کند و به طور فزاینده‌ای در نوع خود یک رشته علمی است (اتحادیه اروپا^۲، ۲۰۱۸). بنابراین تعاریف متعددی از مدیریت ارتباط شهروندی وجود دارد، اما مدیریت ارتباط شهروندی اغلب به عنوان مشارکت مردم، افراد یا گروه‌ها در فرآیندهای شهری در نظر گرفته می‌شود (ماندلی^۳، ۲۰۱۹). این تعاریف شامل اطلاعات مختلفی می‌باشد که در انواع فرآیندهای علمی قابل استفاده می‌باشد (جردن و همکاران^۴، ۲۰۱۲). از قبیل مدلینگ، مشاهدات و کشفیات جدید، تجزیه و تحلیل داده‌ها، فرآیندهای تکنولوژی و سیاست مبتنی بر حقوق شهروندی (رادیک و همکاران^۵، ۲۰۰۹). یک شهروند آگاه، لزوماً با سابقه علمی، داوطلب جمع‌آوری یا پردازش داده‌ها برای تحقیقات علمی است. شهروند آگاه به دلیل افزایش دسترسی به اینترنت و مشاهده وب، رابطه بین شهروند حرفه‌ای و آماتوری را تغییر داده است (دانوتس و اسپیریک^۶، ۲۰۱۹). از طرفی گفته می‌شود که؛ صدای شهروند، یک روش تحقیق در محیط‌های اجتماعی است که مجموعه‌ای دقیق از نیازها، خواسته‌ها و انتظارات شهروندان را به صورت ساختار یافته

و روش نمونه‌گیری بصورت تصادفی طبقه‌ای استفاده شد. جهت گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه استفاده شد. روایی پرسش‌نامه با دو آزمون روایی همگرا و واگرا و پایایی با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرها تایید شد. جهت تحلیل داده‌ها از آزمون معادلات ساختاری و مدل اندازه‌گیری با استفاده از دو نرم افزار spss و pls استفاده شد. نتایج این مطالعه نشان داد که مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان تاثیر معناداری دارد. مدیریت ارتباط با شهروند بر نگرش نسبت به آینده تاثیر معناداری دارد. مدیریت ارتباط با شهروند بر احساس امنیت تاثیر معناداری دارد. مدیریت ارتباط با شهروند بر اعتماد عمومی تاثیر معناداری دارد. احساس امنیت بر مشارکت عمومی شهروندان تاثیر معناداری دارد. اعتماد عمومی بر نگرش نسبت به آینده تاثیر معناداری دارد. مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان نقش میانجیگری احساس امنیت تاثیر معناداری دارد. مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان نقش میانجیگری اعتماد عمومی تاثیر معناداری دارد. مدیریت ارتباط با شهروند بر نگرش نسبت به آینده با نقش میانجیگری اعتماد عمومی تاثیر معناداری دارد.

واژگان کلیدی: مدیریت ارتباط با شهروند، مشارکت

عمومی شهروندان، نگرش نسبت به آینده و احساس امنیت و اعتماد عمومی.

- 1- Gobel
- 2- Science Europe
- 3- Mandeli
- 4- Jordan
- 5- Radick
- 6- Dowthwait & Sprinks

و اولویت بندی شده در اختیار ما قرار می‌دهد. امروزه برنامه صدای شهروند به بخشی مهم از استراتژی سازمان‌های پیشرو و مشتری مدار تبدیل شده است. بر اساس تحقیقات انجام شده در سال ۲۰۱۳ مشخص شد آن دسته از مدیران که دارای بالاترین میزان موفقیت در عملکرد خود هستند، ۶۸ درصد بیشتر از سایرین از برنامه‌های صدای شهروند استفاده می‌کنند. اکثر سازمان‌ها فکر می‌کنند که نیازها و انتظارات شهروندان خود را به خوبی می‌دانند اما معمولاً اطلاعات آنها ناقص و حتی نادرست است. بدیهی است که این اطلاعات ناقص، تاثیرات منفی زیادی بر عملکرد، ارائه خدمات خواهد داشت (یرینک و وامسلر^۱، ۲۰۱۹).

دخالت شهروندان در اداره امور جامعه و مشارکت آنان در سیاستگذاری از جمله آرمانهایی بوده که از سال‌های گذشته تا کنون همواره مورد توجه و در فرآیند توسعه پایدار، در هر کجا که ممکن است - از راه وضع سیاست‌ها - انجام اقدامات لازم و عملیات حمایتی با هم تلفیق می‌شوند. اما، در گذشته بعد اجتماعی پایداری در زمینه سیاست گذاری توسعه و برنامه‌های عملی، کم‌تر مورد توجه قرار می‌گرفته است (فتاحی، ۱۳۹۲) و تمرکز بر ابعاد محیطی و توسعه و رشد اقتصادی بوده است. به طوری که، وود کرافت (۲۰۱۲) معتقد است که بعد اجتماعی پایداری در مقایسه با ابعاد دیگر (اقتصادی و زیست محیطی) بیش‌تر موضوع مباحث نظری بوده است (فتاحی و همکاران، ۱۳۹۲) و از نخستین سال‌های قرن ۲۱ و با هدف بهبود شرایط زندگی جامعه است که مورد توجه قرار گرفته (جمینی و همکاران، ۱۳۹۳) و دریچه جدیدی را در رسیدن به توسعه پایدار گشوده است (نسترن و همکاران، ۱۳۹۲؛ مافی و عبدالله زاده، ۱۳۹۶). تحقق نظریه پردازان جوامع مختلف بوده و به کارگیری شبکه‌های سیاست گذاری از مهمترین و ایده آل‌ترین دیدگاه‌های آنان بوده است. در عرصه جامعه جهانی اغلب

1- Brink & Wamsler

دولتها دریافتند که رویکرد مورد استفاده آنها در برخورد با مسائل اجتماعی و سیاستگذارها، با محدودیت فراوان توجه است و چالش‌های زیادی را به همراه دارد. بر این اساس پاسخ موثر به این مسائل، مستلزم یک رویکرد مشارکتی است که در آن دولت از طریق همکاری بازیگران سوم و نهادهای جامعه مدنی (شهرداریها) به تدوین خط مشی‌های مناسب بپردازد، ایجادتفکر و فرهنگ استقرار شبکه‌های خط مشی در نظام سیاستگذاری، یکی از مکانیزم‌هایی است که به طور بالقوه می‌تواند این مزیت را به همراه داشته باشد (شولا و همکاران^۲، ۲۰۲۰). بیشتر تحقیقات و مطالعات شهری که تاکنون انجام گرفته مطالعاتی مربوط به توسعه مقطعی و کوتاه مدت بوده و مبحث اعتماد عمومی را که رکن اصلی توسعه‌ی شهری محسوب می‌شود کمتر مورد توجه قرار داده‌اند و اما اعتماد عمومی به عنوان موضوع اصلی تحقیق به دلایل تغافل تحقیقات پیشین نسبت به این بعد اصلی از توسعه شهری بوده است، زیرا تحقیقاتی که به توسعه شهری پرداخته‌اند بیشتر بر ابعاد زیست محیطی و اقتصادی پرداخته سویی اجتماعی توسعه‌ی شهری یعنی اعتماد عمومی کمتر مورد توجه بوده، در حالی که این بعد توسعه شهری با فرسایش جدی در کلان شهرها مواجه است. بنابراین؛ در بیان مساله باید اشاره داشت به دلیل تأثیرگذاری عمیق ارتباط شهروندان به عنوان گسترده‌ترین ابزار در ایران که انتقال دهنده فرهنگ‌ها و افکار است از یک سو و از سویی به دلیل افزایش شبکه‌های مختلف ارتباطی در سال‌های اخیر، همچنین وجود تنوع فرهنگی در سطح کشور، شناسایی تاثیر مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان با نقش میانجیگری اعتماد عمومی ضروری به نظر می‌رسد. این پژوهش در نظر دارد به توجه به ویژگی‌های همکاری شهروندان در مسائل و امور شهرنشینی که در اختیار شهروندان قرار می‌دهند موضوع

2- Shulla et al

مشارکت عمومی را مورد مطالعه قرار دهد. بر این اساس سوال اصلی این پژوهش این می باشد که آیا مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان و نگرش نسبت به آینده با نقش میانجیگری احساس امنیت و اعتماد عمومی در اداره کل تعاون کار و رفاه اجتماعی استان مرکزی تاثیری دارد؟

ادبیات و پیشینه پژوهش

مدیریت ارتباط با شهروند: واژه مدیریت ارتباط با شهروند از مفهوم مدیریت ارتباط با مشتری نشئت گرفته است. بسیاری از اندیشمندان، تمایل به انتقال مفاهیم بخش خصوصی به محیط بخش دولتی دارند. یکی از این مفاهیم، مدیریت ارتباط با مشتری است. با این تفاوت که در مدیریت ارتباط با شهروندان، بر ارائه خدمات و توجه به مطالبات شهروندان تأکید شده است؛ در حالی که در مدیریت ارتباط با مشتری، تأکید بر فروش و سوددهی است. درواقع مدیریت ارتباط با شهروندان با تکیه بر کلیت خود به یک گروه از روش های مدیریت، در راه حل های فناورانه مدیریت ارتباط با مشتری می پردازد. در واقع مدیریت ارتباط با شهروند اصلی مهمتر از ارائه خدمات متنوع و در نتیجه، دستیابی به رضایت بیشتر شهروندان ندارد، آنچه مهم است شناخت نیازها و خواسته های شهروند و ارتباط با آنها براساس مدیریت ارتباط با مشتری است (اسلامی، ۲۰۱۲). همچنین، مدیریت روابط شهروندی توسط شوارتزوا و مورا^۱ (۲۰۱۵) به عنوان یک استراتژی که به طور گسترده بر شهروندان تمرکز دارد و از طریق فناوری قادر به حفظ، تقویت و بهبود آن رابطه و تشویق مشارکت شهروندان است، تعریف شد. شلونگ (۲۰۰۵) پیشنهاد می کند که مدیریت روابط شهروندی یک استراتژی برای نهادهای دولتی است که بر شهروندان تمرکز

می کند تا رابطه با آنها را حفظ و تقویت کند، مشارکت را تشویق کند و شهروندی را ایجاد کند که توسط فناوری امکان پذیر است. علاوه بر این، مدیریت روابط شهروندی به عنوان یک استراتژی برای تقویت پیوندها و همکاری بین دولت و شهروندان، با تمرکز بر ارائه خدمات به موقع و یکپارچه به شهروندان و امکان دسترسی آنها به اطلاعات و خدمات با استفاده از هر کانال مورد علاقه شهروندان تعریف شده است. مدیریت روابط شهروندی کارایی مالی و عملیاتی را افزایش می دهد و به ایجاد یک محیط سازمانی کمک می کند که خلاقیت و نوآوری را تشویق می کند (حوائجی و آلبادی^۲، ۲۰۱۹).

مشارکت عمومی شهروندان: مشارکت عمومی در برنامه ریزی به معنای مشارکت در فرآیند برنامه ریزی همه افراد و طرف های آسیب دیده برای تأثیرگذاری بر تصمیمات و نتایج برنامه ریزی است. این امر مستلزم تعامل مستقیم در سیستم برنامه ریزی بین «تاسیس» برنامه ریزی و مشارکت کنندگان غیردولتی علاقه مند است و نه تنها از طریق نمایندگان منتخب در فرآیندهای سیاسی یا اداری. فراتر از این بیانیه کاملاً کلی، مشارکت عمومی در برنامه ریزی چیزی نسبتاً مبهم است که به طرق مختلف بیان ملموسی پیدا می کند که بسته به سطح مربوطه، نوع و مرحله برنامه ریزی، و هویت بازیگران درگیر، بسیار متفاوت است (اسکندر^۳، ۲۰۰۸). از دیدگاه نظریه حکمرانی عمومی نوین، مشارکت شهروندان در سراسر فرآیند سیاستگذاری اهمیت دارد. تعاریف و الگوهای نظری مختلفی از مشارکت شهروندی وجود دارد که بسیاری از آنها در طبقه تولید مشترک قرار می گیرند. اگرچه هیچ تعریف روشن و ثابتی از مشارکت شهروندان یا تولید مشترک وجود ندارد، اما در ابتدایی ترین شکل، هر دو، از شهروندان می خواهند

2- Havaeji & Albadvi

3- Alexander

1- Schwarczová, & Mura

در مجموعه‌ای از فعالیت‌هایی که کالا یا خدمات عمومی را دنبال می‌کنند، با مدیران دولتی تعامل داشته باشند. دیدگاه کثرت‌گرایانه NPG شهروندان را به عنوان عوامل پیونددهنده‌ای می‌بیند که روابط بین‌سازمانی را میان سازمان‌ها، بوروکراسی‌ها و حتی بازارها ایجاد می‌کنند. در این سیستم شهروندان جایگاهی را در مدیریت دولتی کسب می‌کنند که در خارج از این سیستم نداشتند و در فرآیند حکمرانی یکسان در نظر گرفته می‌شوند (عباس و همکاران، ۲۰۲۳). مشارکت عمومی در برنامه ریزی معمولاً در سطح دولت محلی یا ایالتی رخ می‌دهد، اما برنامه ریزی تنها حوزه ای است که مشارکت در دولت در آن رخ می‌دهد. مشارکت در مدیریت دولتی شامل مشارکت در برنامه ریزی شهری و همچنین بسیاری از موضوعات دیگری است که دولت به آنها می‌پردازد، از جمله پارک‌ها و تفریحات، ارائه خدمات، و بودجه بندی، در میان دیگران (بارتلز، ۲۰۱۳).

اعتماد عمومی: اعتماد مورد توجه بسیاری از علوم اجتماعی و همچنین طبیعی قرار گرفته است. اگرچه ارائه یک تعریف واحد دشوار است، به نظر می‌رسد اکثر محققانی که در این زمینه کار می‌کنند موافق هستند که اعتماد یک باور یا موضع شناختی است که می‌تواند اندازه‌گیری شود. به طور خلاصه، این باور در مورد انتظار این است که یک عامل به اندازه کافی شایستگی داشته باشد تا بتواند به طور مؤثر وظیفه‌ای را که توسط عامل دیگری به او محول شده است انجام دهد یا اگر در مورد اعتماد در بازار صحبت می‌کنیم، اعتماد را می‌توان به عنوان انتظار طرف مقابل تلقی کرد. با پروتکل استفاده شده مطابقت خواهد داشت و به معامله احترام می‌گذارد یا بخشی از توافق حاصل شده را انجام می‌دهد (شیلکه، ریمان و کوک، ۲۰۲۱). اعتماد عمومی یکی از سرمایه‌های اجتماعی است که وحدت را

در سیستم‌های اجتماعی ایجاد و حفظ نموده و ارزش‌های دموکراتیک را پرورش می‌دهد. اعتماد شهروندان را به نهادها و سازمان‌هایی که نمایندگان آنها هستند پیوند می‌دهد و بدین طریق مشروعیت اثر بخشی دولت دموکراتیک افزایش می‌یابد (جابرانصاری و همکاران، ۱۳۹۵).

احساس امنیت: احساس امنیت به احساس آزادی نسبی از خطر تعریف شده است، در یک تعریف دیگر به معنای فقدان و عدم ترس و نگرانی در ابعاد مختلف روانی شهروندان است. احساس امنیت دارای چند بعد بوده که در ارتباط با شرایط اجتماعی افراد به گونه‌های مختلف شهر پیدا می‌کند (غضنفری و قاسمی کیا، ۱۳۹۴). امنیت یک نگرش عاطفی مثبت است که هدف خود (در حال حاضر، خود) را به عنوان یک نگرش صحیح و قابل اعتماد تعبیر می‌کند. این عبارات منعکس کننده احساس اطمینان و بعد آینده نگر قابل توجهی هستند که معمولاً تصور می‌شود جزء جدایی ناپذیر امنیت هستند. و در نهایت، امنیت، مانند اعتماد، عمل محور است (واندرلی، ۲۰۱۹). احساس امنیت همراه با آثار و پیامدهای آن به صورت جمعی مورد بررسی قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر بدون امنیت و احساس آن در جامعه ناامنی، قدرت تفکر و خلاقیت از انسان سلب می‌شود و رفتارهای خشونت آمیز و سایر انحرافات افزایش می‌یابد (شربتیان و رضازاده، ۲۰۲۰). احساس امنیت یک پدیده روانی و اجتماعی است. در این سطح از مطالعات نظری، احساس امنیت با رفاه روانی همراه است. و به شرایطی اشاره دارد که نظام حفاظتی جامعه در برابر جرائم و رفتارهای آنومیک دارای شرایط مؤثر و کارآمدی در زمینه پیشگیری و مقابله مؤثر با آن باشد (هزارجریبی، ۲۰۱۱). به عبارت دیگر، طبق نظریه نیازهای مزلو، هدف افراد برآوردن نیازهای خود از بدترین تا ضعیف ترین (جسمی، ایمنی،

3- Wonderly

4- Sharbatian & Rezazadeh

5- HezarJaribi

1- Bartels

2- Schilke•Reimann & Cook

اجتماعی، احترام و خودشکوفایی) است. بنابراین یک جامعه باید بتواند نیازها را برآورده کند، به احساس امنیت، سلامت و رضایت دست یابد. در غیر این صورت سطح امنیت کاهش می یابد. (بیات^۱، ۲۰۱۹).

نگرش نسبت به آینده: نگرش نسبت به آینده به معنای انتظارات افراد مورد آینده کشور، افکار و نگرانی های خود است. نگرش نسبت به آینده شانس بیشتری برای شهروندان وجود دارد که به سیاست های شکل گرفته توسط دولت اعتماد بیشتری داشته باشند، به نهادهای دولتی اعتماد کنند و خوش بینانه (حتی در شرایط بحرانی) به آینده مثبت کشور که زندگی می کنند، باور داشته باشند (جیدراتیت و همکاران، ۲۰۲۲). نگرش نسبت به آینده نوع خاصی از نگرش انسان است که در آن ترس ها و امیدها از یک سو و تجربه و تخیل از سوی دیگر خود را آشکار می کنند. در زمینه کسب و کار، نگرش نسبت به آینده نه تنها در رویکرد برنامه ریزی، نحوه تصمیم گیری یا تمایل به ریسک بیان می شود، بلکه بر ارزیابی فرصت ها و تهدیدها در محیط اقتصادی بخشی و کلان نیز تأثیر دارد (کابالا^۲، ۲۰۲۰).

پیشینه پژوهش

قرشی و جواد (۱۴۰۳) پژوهشی تحت عنوان طراحی روشمند الگوی مدیریت ارتباط با شهروندان بر اساس نامه های اداری نهج البلاغه انجام دادند. الگوی ارائه شده برای مدیریت ارتباط با شهروندان، دارای چهار بعد ارتباط رفتاری، ارتباط گفتاری، ارتباط پنداری و ارزیابی ارتباط می باشد. همچنین در مجموع ۱۸ مولفه برای این الگو طراحی گردیده است. عظمتی و جمشیدزاده (۱۴۰۲) پژوهشی تحت عنوان « بررسی عوامل مؤثر بر مشارکت عمومی کاربران

و نظارت پذیری فضاها در پارک های شهری به منظور ارتقا سطح امنیت کودکان با استناد بر نظریه گرافها (مطالعه موردی: پارک شفق تهران)» انجام دادند. نتایج به دست آمده نشان دهنده آن است که کاربران در انتخاب پارک های شهری جهت امنیت کودکان خود، بیشتر به دنبال فضاهایی هستند که در جذب افراد به خصوص بزرگسالان کارآمد بوده و به والدین اجازه نظارت پذیری بر فضا را می دهد هستند. جزنی و همکاران (۱۴۰۱) پژوهشی تحت عنوان « تعیین سیاست های ارتقای اعتماد عمومی به سازمان های مدیریت شهری ایران با استفاده از روش دلفی فازی » انجام دادند. یافته های پژوهش نشان داد که برای ارتقای اعتماد عمومی به سازمان ها و موسسات دولتی بایستی در چهار بخش اصلی خدمات عمومی، پاسخ گویی، شفافیت و عدالت؛ سیاست های کلان بایستی تدوین گردد. به طور نمونه خدمات عمومی کیفی همراه با پاسخ گویی یکی از مهمترین سیاست های دولت در افزایش رضایت مندی شهروندان و در نتیجه ارتقای اعتماد عمومی می گردد. سلیمی و همکاران (۱۳۹۴) پژوهشی تحت عنوان « شناسایی و اولویت بندی معیارهای مدیریت ارتباط با شهروندان در سازمان های دولتی» انجام دادند. یافته های پژوهش نشان می دهد معیارهای موقعیتی در رتبه نخست قرار دارد و رتبه های بعدی به ترتیب به عامل رفتاری، روان شناختی و جمعیت شناختی اختصاص یافته است. مرادی (۱۳۹۷) پژوهشی تحت عنوان مطالعه بررسی نقش مشارکت شهروندان در تامین احساس امنیت اجتماعی انجام دادند. نتایج حاصله نشان می دهد که بین میزان مشارکت مردمی و احساس امنیت همبستگی بالایی وجود دارد. مجتبی زاده خانقاهی، رحمتی، گودرزی (۱۳۹۶) پژوهشی تحت عنوان نقش رسانه ها در افزایش مشارکت مردمی در مدیریت شهری (مطالعه موردی: منطقه ۴ شهر تهران) انجام دادند. هدف اصلی این پژوهش بررسی و کشف میزان تاثیر رسانه در افکار عمومی به منظور استفاده آن در

1- Bayat

2- Cabala

روش بود. جیدرایتیت^۲ (۲۰۲۲) پژوهشی تحت عنوان تأثیر مشارکت شهروندان بر احساسات عمومی در طول بحران: مطالعه تطبیقی استونی، لتونی و لیتوانی انجام دادند. یافته ها نشان می دهد که پدیده مشارکت شهروندان در زمان بحران هنوز به طور کامل مورد بررسی قرار نگرفته است. علاوه بر این، علیرغم پارادایم های غالب در مورد تأثیر مثبت مشارکت شهروندان در یک وضعیت غیربحرانی، تأثیر آن لزوماً مستقیم یا مثبت نیست. آموسون، چو^۳ و همکاران (۲۰۲۲) پژوهشی تحت عنوان آیا دولت الکترونیک به شکل گیری مشارکت شهروندان در طول بحران کووید ۱۹ کمک می کند؟ نتایج در مدل سازی معادلات ساختاری نشان داد که استفاده از دولت الکترونیک تأثیر مثبت معناداری بر درک شهروندان از اعتماد به دولت، شفافیت دولت و شهرت دولت دارد اما تأثیر معناداری بر مشارکت شهروندان ندارد. با این حال، یک رابطه غیرمستقیم در تحلیل میانجیگری مشخص شد. همچنین بین ادراکات مختلف از دولت رابطه معناداری وجود داشت. خو و ژو^۴ (۲۰۲۱) پژوهشی تحت عنوان ارزیابی مکانیسم تأثیر مشارکت شهروندان بر رضایت شهروندان در یک شهر هوشمند انجام دادند. تجزیه و تحلیل نشان می دهد که مشارکت شهروندان تأثیر مثبت و معناداری بر مشارکت شهروندان از نظر شناختی و عاطفی دارد. اسچیمتروبر و همکاران^۵ (۲۰۱۹) پژوهشی تحت عنوان «مشارکت شهروندی در مدیریت دولتی: بررسی دولت باز برای نوآوری اجتماعی» انجام دادند. مشخص شد که انگیزه های مشارکت شهروندان در مدیریت دولتی به میزان زیادی در شکل های مختلف مشارکت، تنوع و تغییر پیدا می کنند.

مدیریت شهری است که اهداف فرعی از جمله بررسی میزان اهمیت تأثیر پذیری رسانه میان مردم و مدیریت افکار عمومی و راههای شناسایی ظرفیت های مدیریت شهری را برای جلب مشارکت شهروندان در امور شهری را دنبال می کند. صادقی و شمس (۱۳۹۶) پژوهشی تحت عنوان واکاوی نقش انگاره احساس امنیت در ارتقاء مشارکت اجتماعی شهروندان شهر شیراز انجام دادند. یافته های پژوهش نشان می دهد که احساس امنیت در میان عوامل دیگر مانند اثربخشی، ایفای نقش، تحریک، تناسب، حفاظت، اعتماد، اطلاعات و آموزش، مسئولیت، تعلق و دلبستگی، شرط و دعوت. شهروندان را برای مشارکت اجتماعی و انگیزه بیشتر آماده می کند. علاوه بر این، این دست نوشته دستورالعمل ها، راهکارها و سیاست هایی را برای بهبود مشارکت اجتماعی بر اساس عوامل مؤثر ارائه می کند. جوزانی و حاکمی (۱۳۹۵) پژوهشی تحت عنوان مطالعه حق مشارکت شهروندان در قانون گذاری متکی بر فناوری های نوظهور انجام دادند. در نهایت، استفاده از فناوری هایی همچون قانون سپاری، به عنوان سازوکار اجرایی به کارگیری حق مشارکت در قانون گذاری پذیرفته شده است و کارایی آن توضیح داده شده است. سسنیور و همکاران^۱ (۲۰۲۳) پژوهشی تحت عنوان «ارزیابی تأثیر فرآیندهای مشارکت عمومی بر مشارکت کنندگان در توسعه شهر هوشمند: بررسی محدوده» انجام دادند. نتایج نشان داد که مشارکت دیجیتال، همچنین به عنوان «مشارکت الکترونیکی» شناخته می شود، بیشترین استفاده را چه به صورت انحصاری یا ترکیبی با روش های حضوری است. سطح مشارکت به دست آمده بیشتر به دو درجه اول PP (یعنی اطلاعات و مشاوره) محدود بود و تنها چند مقاله به بالاترین درجات (یعنی تنظیم دستور کار و مدیریت مشترک) پرداختند. تأثیر بر شرکت کنندگان بیشتر مربوط به دانش و مهارت، افزایش آگاهی و رضایت از فرآیند و

2- Giedraitytė

3- Amosun, Chu

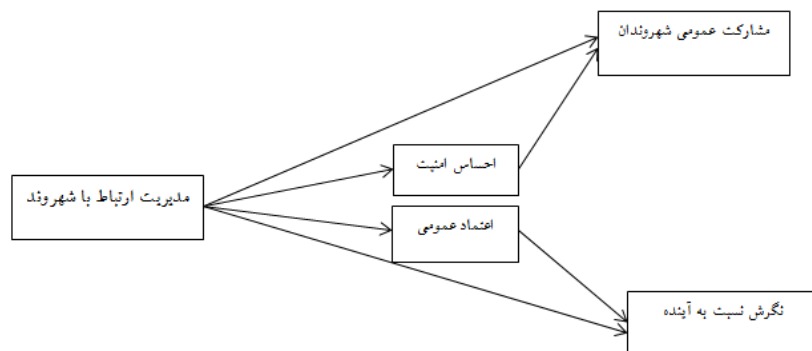
4- Xu & Zhu

5- Schmidhuber et al

1- Senior et al

مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

مفهوم مشارکت شهروندان در مدیریت دولتی موضوعی است که به خوبی به ویژه از نقطه نظر مشارکت شهروندان مطالعه شده است. ارزش و اهمیت مشارکت شهروندان (فرد و در جوامع) توسط نظریه چند مرکزیت پیشنهاد شده توسط اوستروم^۱ (۱۹۹۰) مورد تأکید قرار گرفت، که اظهار داشت که مشارکت جمعی شهروندان نه تنها منجر به درک بهتر منافع اجتماعی مختلف در شکل گیری می‌شود. سیاست عمومی، بلکه به اجرای برخی از وظایف عمومی کمک می‌کند، به عنوان مثال، به شهروندان اجازه می‌دهد تا ابتکار عمل را در دست بگیرند، به این ترتیب تداوم ارائه خدمات عمومی را تضمین می‌کند. این امر می‌تواند به ویژه در مواقع بحران، زمانی که نهادهای دولتی به دلایل مختلف نمی‌توانند به سرعت و به درستی واکنش نشان دهند، مرتبط باشد. مشارکت شهروندان یک عامل کلیدی در اجرای سیاست امنیتی و در تلاش برای ایجاد احساس امنیت عمومی به ویژه در هنگام مواجهه با بحران است. کنشگری شهروندی توسعه جامعه را که ارتباط مستقیمی با کنترل اجتماعی و نظم اجتماعی دارد، شرط می‌کند. نظم اجتماعی با نظم ترکیبی از نگرش‌ها، ارزش‌ها، عملکردها، نهادینه شدن و اعمال اعضای جامعه ایجاد می‌شود. مشارکت شهروندان در ایجاد احساس امنیت می‌تواند شامل جنبه‌های مختلفی از جمله مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم، تضمین دفاع و امنیت ملی و مشارکت شهروندان در تامین امنیت جامعه باشد. پیپیتون^۲ و همکاران (۲۰۲۱) تأکید می‌کند که مشارکت شهروندان در فعالیت‌های مختلف، احساس تعلق و مالکیت را شکل می‌دهد. این احساس منجر به احساس امنیت می‌شود که آسایش فرد را تعیین می‌کند و همچنین این احساس تصویر خوب و مثبتی از مکان (کشور، شهر و ...) محل زندگی شهروند ایجاد می‌کند. به عبارت دیگر مشارکت قوی و باکیفیت شهروندی باعث ایجاد احساس مسئولیت در میان شهروندان برای تامین آسایش، آرامش و امنیت می‌شود. فیتزجرالد^۳ و همکاران (۲۰۱۶) همچنین این واقعیت را مورد بحث قرار می‌دهد که مشارکت شهروندان به ویژه در فرآیند تصمیم‌گیری، نگرش آنها را نسبت به چشم‌انداز آینده کشور تغییر می‌دهد. مشارکت به شهروندان این امکان را می‌دهد که انتظارات خود را در مورد آینده کشور، افکار و نگرانی‌های خود در مورد امنیت خود و امنیت کشور را در بینش‌های سیاسی لحاظ کنند. به این ترتیب شانس بیشتری برای اعتماد شهروندان به سیاست‌های شکل گرفته وجود دارد، توسط دولت، اعتماد به نهادهای دولتی و باور خوش بینانه (حتی در شرایط بحرانی) به آینده مثبت کشوری که در آن زندگی می‌کنند. مدل مفهومی پژوهش به صورت زیر مطرح می‌شود:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش اقتباس از جیدراتیت و همکاران (۲۰۲۲)

1- Ostrom

2- Pipitone

3- Fitzgerald

فرضیه‌های پژوهش

با توجه به چارچوب نظری بیان شده، فرضیه‌های زیر را می‌توان ارائه کرد:

۱. مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان تاثیر معناداری دارد.
۲. مدیریت ارتباط با شهروند بر نگرش نسبت به آینده تاثیر معناداری دارد.
۳. مدیریت ارتباط با شهروند بر احساس امنیت تاثیر معناداری دارد.
۴. مدیریت ارتباط با شهروند بر اعتماد عمومی تاثیر معناداری دارد.
۵. احساس امنیت بر مشارکت عمومی شهروندان تاثیر معناداری دارد.
۶. اعتماد عمومی بر نگرش نسبت به آینده تاثیر معناداری دارد.
۷. مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان نقش میانجیگری احساس امنیت تاثیر معناداری دارد.
۸. مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان نقش میانجیگری اعتماد عمومی تاثیر معناداری دارد.
۹. مدیریت ارتباط با شهروند بر نگرش نسبت به آینده با نقش میانجیگری احساس امنیت تاثیر معناداری دارد.
۱۰. مدیریت ارتباط با شهروند بر نگرش نسبت به آینده با نقش میانجیگری اعتماد عمومی تاثیر معناداری دارد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف توصیفی، از نظر مخاطب این مطالعه کاربردی، از نظر زمان این پژوهش مقطعی بوده زیرا در یک زمان مشخص انجام شد و از نظر گردآوری داده‌ها پیمایشی (نیومن^۱، ۲۰۰۷؛ ص ۵۰) که از روش پژوهش همبستگی از نوع کوواریانس و شیوه مدلیابی معادلات ساختاری تبعیت می‌کند. جامعه آماری این پژوهش کارکنان در اداره کل تعاون کار و رفاه اجتماعی استان مرکزی می باشد. تعداد این کارکنان برابر با ۱۷۶ نفر می باشد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران برابر با ۱۲۱ نفر تعیین شد. روش نمونه گیری بصورت تصادفی طبقه ای استفاده شد. جهت جمع آوری اطلاعات مورد نیاز و تحلیل یافته‌های پژوهش، از پرسش‌نامه استاندارد استفاده شده است. برای سنجش متغیر مدیریت ارتباط با شهروند از ۸ سوال پرسش‌نامه نرگسیان و همکاران (۱۳۹۲)، احساس امنیت ۲ سوال پرسش‌نامه جیدراتیت و همکاران (۲۰۲۲)، اعتماد عمومی ۸ سوال رجبی و همکاران (۱۳۹۳)، مشارکت عمومی شهروندان ۸ سوال نرگسیان و همکاران (۱۳۹۲) و نگرش نسبت به آینده ۳ سوال جیدراتیت و همکاران (۲۰۲۲) استفاده شده است. پرسش‌نامه در قالب مقیاس ۵ رتبه‌ای لیکرت تدوین شد. روایی پرسش‌نامه توسط دو معیار روایی همگرا و واگرا که مختص مدلسازی معادلات ساختاری است، بررسی شد. برای تعیین پایایی پرسش‌نامه از روش پایایی مرکب (CR) در کنار آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار معناداری برای هر دو شاخص حداقل ۰/۷ می‌باشد. همچنین برای بررسی روایی، از روش روایی میانگین وایارنس استخراج شده (AVE) یا روایی همگرا و روایی واگرا استفاده شده که مقدار ملاک برای سطح قبولی (AVE) مقدار ۰/۵۰ می‌باشد.

1- Newman

جدول ۱. مقدار پایایی و روایی به تفکیک متغیرها

متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی مرکب (CR)	ضریب میانگین واریانس استخراج شده (AVE)
احساس امنیت	۰,۸۹۷	۰,۹۸۵	۰,۵۲۵
اعتماد عمومی	۰,۸۲۹	۰,۸۶۷	۰,۶۵۱
مدیریت ارتباط با شهروند	۰,۸۸۱	۰,۹۰۶	۰,۵۵۵
مشارکت عمومی شهروندان	۰,۸۴۶	۰,۸۸۵	۰,۵۰۱
نگرش نسبت به آینده	۰,۸۷۴	۰,۹۲۲	۰,۷۹۸

در پژوهش حاضر همان‌طور که در جدول ۱ بیان شده است، نتایج ضریب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا آورده شده است که با توجه به حدود گفته شده برای هر سه معیار نتیجه می‌گیریم که مقدار ضرایب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و ضریب میانگین واریانس استخراج شده (AVE) برای تمامی سازه‌های پژوهش مورد قبول است. در جدول شماره ۲ نیز نتایج روایی و اگر ا ارائه شده است، برای بررسی روایی و اگر ابتدا مقادیر جذر AVE را محاسبه کرده و این مقادیر باید روی قطر ماتریس همبستگی از مقادیر همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها بزرگتر باشد که نشان دهنده مناسب بودن روایی و اگرایی مدل می‌باشد.

جدول ۲. نتایج روایی و اگر

نگرش نسبت به آینده	مشارکت عمومی شهروندان	مدیریت ارتباط با شهروند	اعتماد عمومی	احساس امنیت	
				۰,۷۲۴	احساس امنیت
			۰,۸۰۶	۰,۵۶۱	اعتماد عمومی
		۰,۷۴۵	۰,۵۱۸	۰,۳۵۷	مدیریت ارتباط با شهروند
	۰,۷۰۸	۰,۶۲۰	۰,۵۵۴	۰,۴۷۰	مشارکت عمومی شهروندان
۰,۸۹۳	۰,۵۴۴	۰,۴۶۴	۰,۴۷۱	۰,۳۶۵	نگرش نسبت به آینده

مقدار جذر AVE متغیرهای مکنون در پژوهش حاضر از مقدار همبستگی میان متغیرهای مکنون بیشتر است از این رو می‌توان گفت که در مدل فوق، سازه‌ها (متغیرهای مکنون) در مدل، تعامل بیشتری با سوالات خود دارند تا با سازه‌های دیگر به بیان دیگر روایی و اگرایی مدل در حد مناسبی است.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی

در این بخش اطلاعات جمعیت شناختی پاسخ دهندگان در قالب جدول به تفکیک بررسی شده است.

جدول ۳. یافته‌های توصیفی

متغیر	ابعاد	درصد
جنسیت	زن	۴۰,۵
	مرد	۵۹,۵
تحصیلات	دیپلم	۲,۵
	فوق دیپلم	۲,۵
	لیسانس	۳۶,۴
	فوق لیسانس	۰,۵۷
	دکتری	۱,۷
رده سنی	کمتر از ۳۰ سال	۹,۱
	۳۱ تا ۴۰	۳۷,۲
	۴۱ تا ۵۰	۴۲,۱
	بیشتر از ۵۱	۱۱,۶
تاهل	متاهل	۷۴,۴
	مجرد	۲۵,۶

بر اساس جدول فوق بیشترین فراوانی مربوط به آقایان با ۵۹,۵ درصد بیشتر، از نظر تحصیلات نیز بیشترین فراوانی مربوط به افرادی با مدرک تحصیلی فوق لیسانس با ۸۰,۵۷، بیشتر فراوانی مربوط رده سنی مربوط به افرادی با توزیع سنی ۴۱ تا ۵۰ سال با ۴۲,۱، و در نهایت از نظر تاهل نیز ۷۴,۴ یعنی بیشترین درصد مربوط به افراد متاهل می‌باشد.

جدول ۴. آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
مدیریت ارتباط با شهروند	۱۲۱	۳,۲۴۹	۰,۸۴۵	۱,۱۳	۵,۰۰
احساس امنیت	۱۲۱	۳,۰۸۲	۰,۷۹۶	۱,۰۰	۵,۰۰
اعتماد عمومی	۱۲۱	۳,۵۰۱	۰,۶۹۱	۱,۸۸	۵,۰۰
مشارکت عمومی شهروندان	۱۲۱	۳,۵۲۰	۰,۷۸۴	۱,۶۳	۵,۰۰
نگرش نسبت به آینده	۱۲۱	۳,۱۷۰	۱,۰۴۰	۱,۰۰	۵,۰۰

نتایج بررسی آمار توصیفی مربوط به متغیرهای (مدیریت ارتباط با شهروند، احساس امنیت، اعتماد عمومی، مشارکت عمومی شهروندان و نگرش نسبت به آینده) نشان داد که مدیریت ارتباط با شهروند دارای میانگین (۳,۲۴۹) و انحراف معیار (۰,۸۴۵)، احساس امنیت دارای میانگین (۳,۰۸۲) و انحراف معیار (۰,۷۹۶)، اعتماد عمومی دارای میانگین (۳,۵۰۱) و انحراف معیار (۰,۶۹۱)، مشارکت عمومی شهروندان دارای میانگین (۳,۵۲۰) و انحراف معیار (۰,۷۸۴) و در نهایت نگرش نسبت به آینده نیز دارای میانگین (۳,۱۷۰) و انحراف معیار (۱,۰۴۰) می‌باشد. با توجه به میانگین‌های کسب شده می‌توان گفت که بیشتر پاسخ‌های افراد به سوالات گزینه‌های بیشتر از ۳ بوده است. در ادامه نمودار این متغیرها ارائه شده است.

یافته‌های استنباطی پژوهش

برای بررسی وضعیت فرضیات پژوهش ابتدا توزیع داده‌ها مورد بررسی قرار گرفته شده است. و سپس با توجه به نوع توزیع داده‌ها همبستگی بین متغیرها نشان داده شده است. در جدول شماره ۳ توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنف نمایش داده شده است.

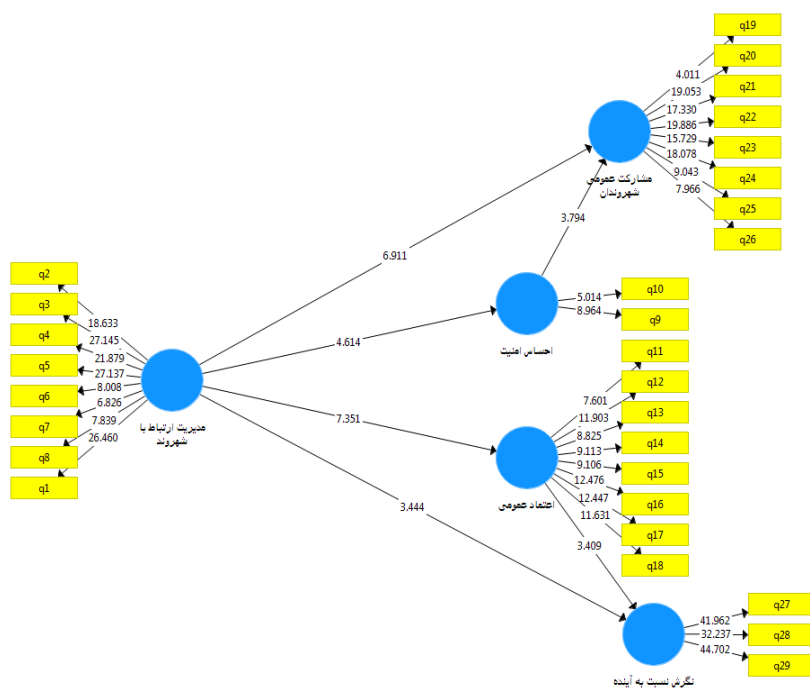
جدول ۵. نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنف

متغیر	سطح معناداری	نتیجه
مدیریت ارتباط با شهروند	۰,۰۰۰	غیرنرمال
احساس امنیت	۰,۰۰۰	غیرنرمال
اعتماد عمومی	۰,۰۰۰	غیرنرمال
مشارکت عمومی شهروندان	۰,۰۰۰	غیرنرمال
نگرش نسبت به آینده	۰,۰۰۰	غیرنرمال

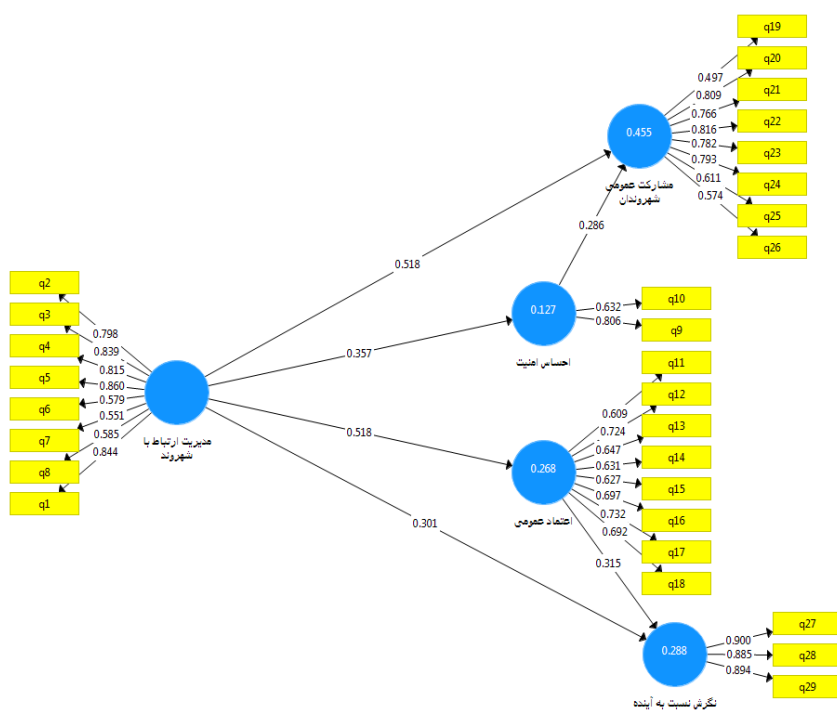
مقدار سطح معناداری آزمون کولموگروف اسمیرنف برای تمامی متغیرهای پژوهش کمتر از ۵٪ است. بنابراین فرض صفر رد می‌شود یا به عبارت دیگر توزیع متغیرهای پژوهش غیر نرمال می‌باشد. بنابراین، داده‌های پژوهش غیر نرمال می‌باشد. در نتیجه برای تایید یا رد فرضیه از PLS و آزمون‌های ناپارامتریک استفاده خواهد شد.

بررسی فرضیات پژوهش

در این پژوهش برای بررسی تأثیر متغیرهای پژوهش از نرم‌افزار Smart-PLS و روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. به این منظور مدل در دو حالت استاندارد و معناداری مورد بررسی قرار گرفته شده است.



شکل ۲. خروجی نرم افزار در حالت معناداری



شکل ۳. خروجی نرم افزار در حالت استاندارد

در جدول شماره ۴ ضریب مسیر به همراه مقادیر معناداری گزارش شده است. با استفاده از نتایج این جدول می‌توان به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخت. برای بررسی فرضیه میانجی از آزمون سوبل استفاده شده است.

جدول ۷. نتایج فرضیه های پژوهش

وضعیت	استانداردی	معناداری	فرضیات
تایید	(۰,۵۱۸)	(۶,۹۱۱)	فرضیه اول: مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان تاثیر معناداری دارد.
تایید	(۰,۳۰۱)	(۳,۴۴۴)	فرضیه دوم: مدیریت ارتباط با شهروند بر نگرش نسبت به آینده تاثیر معناداری دارد.
تایید	(۰,۳۵۷)	(۴,۶۱۴)	فرضیه سوم: مدیریت ارتباط با شهروند بر احساس امنیت تاثیر معناداری دارد.
تایید	(۰,۵۱۸)	(۷,۳۵۱)	فرضیه چهارم: مدیریت ارتباط با شهروند بر اعتماد عمومی تاثیر معناداری دارد.
تایید	(۰,۲۸۶)	(۳,۷۹۴)	فرضیه پنجم: احساس امنیت بر مشارکت عمومی شهروندان تاثیر معناداری دارد.
تایید	(۰,۳۱۵)	(۳,۴۰۹)	فرضیه ششم: اعتماد عمومی بر نگرش نسبت به آینده تاثیر معناداری دارد.
تایید	۰/۱۰۲	۲/۹۱۱	فرضیه هفتم: مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان نقش میانجیگری احساس امنیت تاثیر معناداری دارد.
تایید	۰/۱۱۲	۳/۳۴۵	فرضیه هشتم: مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان نقش میانجیگری اعتماد عمومی تاثیر معناداری دارد.
تایید	۰/۱۳۸	۳/۶۷۵	فرضیه نهم: مدیریت ارتباط با شهروند بر نگرش نسبت به آینده با نقش میانجیگری احساس امنیت تاثیر معناداری دارد.
تایید	۰/۱۶۳	۳/۳۹۹	فرضیه دهم: مدیریت ارتباط با شهروند بر نگرش نسبت به آینده با نقش میانجیگری اعتماد عمومی تاثیر معناداری دارد.

برازش کلی مدل

برای بررسی مدل کلی که هر دو بخش مدل اندازه گیری و ساختاری را کنترل می‌کند، معیار GOF محاسبه شده است. GOF نشان‌دهنده کیفیت مطلوب مدل اندازه‌گیری و کیفیت مطلوب مدل ساختاری است. مثبت بودن شاخص نیکویی برازش GOF برازش کلی مدل را نشان می‌دهد.

$$GOF = \sqrt{\text{Communality} \times R^2}$$

در این مدل **Communality** از میانگین مقادیر اشتراکی متغیرهای یعنی (احساس امنیت، اعتماد عمومی، مدیریت ارتباط با شهروند، مشارکت عمومی شهروندان و نگرش نسبت به آینده) بدست آمده و برای محاسبه R^2 نیز از میانگین متغیرهای وابسته شامل (احساس امنیت، اعتماد عمومی، مشارکت عمومی شهروندان و نگرش نسبت به آینده) در نظر گرفته و مقادیر میانگین آنها را محاسبه کرد.

جدول ۸. شاخص‌های متغیرهای مکنون

متغیر	Cummunality	R2
احساس امنیت	۰,۱۷۶	۰,۱۲۷
اعتماد عمومی	۰,۳۰۲	۰,۲۶۸
مدیریت ارتباط با شهروند	۰,۴۱۱	-
مشارکت عمومی شهروندان	۰,۳۵۴	۰,۴۵۵
نگرش نسبت به آینده	۰,۵۳۰	۰,۲۸۸
میانگین	۰,۳۵۴	۰,۲۸۴

$$GOF = \sqrt{\text{communality} \times R^2} = \sqrt{0,284 \times 0,354} = 0,459$$

مثبت بودن شاخص نیکویی برازش که دارای مقدار ۰/۴۵۹ است، برازش کلی مدل را نشان می‌دهد و بیانگر مناسب و کیفیت مدل ارائه شده است. از آزمون‌های دیگر ارزیابی کیفیت مدل اندازه‌گیری و ساختاری دو شاخص اشتراک یا روایی متقاطع (CvCom) و شاخص اعتبار حشو یا افزونگی (Cv Red) می‌باشد. شاخص اشتراک با روایی متقاطع (CvCom) توانایی مدل مسیر را در پیش‌بینی متغیرهای مشاهده پذیر از طریق مقادیر متغیر پنهان متناظرشان می‌سنجد. برای بررسی کل مدل اندازه‌گیری میانگین این شاخص محاسبه می‌شود و چنانچه مثبت باشد، کل مدل اندازه‌گیری از کیفیت مناسبی برخوردار است. شاخص افزونگی (Cv Red) کیفیت مدل ساختاری را نشان می‌دهد، صفر نشان دهنده توانایی مطلوب مدل ساختاری در پیش‌بینی کردن می‌باشد. نتایج حاصل از این آزمون‌ها نشان می‌دهد که شاخص اشتراک با روایی متقاطع برای مدل پژوهش برابر با (۰,۳۵۴) و شاخص افزونگی برای مدل پژوهش برابر با (۰,۳۱۱) بدست آمده است، که این مقدار بیانگر کیفیت مطلوب مدل ارائه شده است.

بحث و نتیجه گیری

افزایش جمعیت، پیچیدگی و تنوع خدمات دولتی و رویکرد به ارائه خدمات مناسب به شهروندان، در دنیای امروز مقوله ای لازم و نیازمند تامل است، از طرفی پراکندگی جغرافیایی و مشکلات جابه جایی فیزیکی ما را به ارائه خدمات از راه دور و الکترونیکی وامی‌دارد. مفهوم مشارکت شهروندان در مدیریت دولتی موضوعی است که به خوبی مطالعه شده است، به ویژه از نقطه نظر مشارکت شهروندان. ارزش و اهمیت مشارکت شهروندان توسط نظره چند مرکزیت پیشنهاد شده توسط اوستروم

مورد تاکید قرار گرفت که اظهار داشت که مشارکت جمعی شهروندان نه تنها به درک بهتر منافع اجتماعی مختلف در شکل گیری سیاست عمومی می شود، بلکه به اجرای برخی از وظایف عمومی کمک می کند، به عنوان مثال به شهروندان اجازه می دهد تا ابتکار عمل را در دست بگیرند، به این ترتیب تداوم ارائه خدمات عمومی را تضمین می کند. این امر می تواند به ویژه در مواقع بحران، زمانی که نهادهای دولتی به دلایل مختلف نمی توانند به سرعت و به درستی واکنش نشان دهند، مرتبط باشد. در مواقع بحران دولت دیگر نمی تواند تمام نیازهای مردم را به همان میزانی که در دوره چیش از بحران انجام می داد برآورده کند، بنابراین ابتکارات شهروندان می تواند جایگزین باشد. جایگزینی مشارکت شهروندان، به ویژه با واگذاری آن به شهروندان برای حل چالش های اجتماعی مورد انتقاد قرار گرفته است زیرا می تواند نه تنها به راه حل های ابتکاری مطلوب، بلکه به افزایش نابرابری های اجتماعی منجر شود. هدف این مطالعه، بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان و نگرش نسبت به آینده با نقش میانجیگری احساس امنیت و اعتماد عمومی (مورد مطالعه: اداره کل تعاون کار و رفاه اجتماعی استان مرکزی) می باشد.

نتایج بررسی فرضیه اول نشان داد که تاثیر مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان نشان داد که مقدار معناداری برابر با (۶,۹۱۱) بوده که فرضیه اول تایید شد. همچنین مقدار بار عاملی در حالت استاندارد برابر با (۰,۵۱۸) می باشد که نشان می دهد که تاثیر مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان مثبت است. مهم ترین هدف مدیریت ارتباط با شهروند، بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات، جهت افزایش مشارکت شهروندان در فرایندهای دموکراتیک می باشد. محققان معتقدند بخش انتقادات و پیشنهادات از جمله شاخص هایی هستند که در ورودی های عمومی، نشان دهنده نقش

مشارکت شهروندان در شکل دهی سیاست های اجتماعی است. همچنین برخی از وب سایت ها به دنبال نظر خواهی در مورد یک موضوع خاص از مردم هستند که در صورت موافقت مردم با آن، به اجرا یا عدم اجرای آن پردازند. مدیریت ارتباط با شهروند سعی دارد که شهروندان را وارد مدیریت دولتی کند. مشارکت شهروندان در واقع به دو صورت می باشد، اول به مفهوم خودخدمتی است، یعنی هر چقدر فرایندها خودکارتر و استانداردتر باشند، کارکنان دولتی پول بیشتری را صرفه جویی کرده و شهروندان کاراتر خواهند بود. با سازماندهی کردن مناسب می توان سطح رضایت را به اندازه بخش های دیگر بالا برد. البته این موضوع باعث می شود که شهروندانی که از شبکه های خدماتی دیگر اسفاده می کنند، نارضایتی داشته باشند. لذا به به کارگیری ظرفیت های بالقوه فناوری اطلاعات و ارتباطات در بخش دولتی، می توان نیروی کار را کاهش داد و از این طریق اثربخشی را بهبود کرد. مدیری که پیش از این چندین مسئله را به طور همزمان بررسی می کرد، در رویکرد شهروندمحور می تواند تمرکز خود را نسبت به قبل بر موارد کمتری متمرکز کند. دومین شکل مشارکت بازخورد/شکایت شهروندان از خدمات خط مشی ها و هر موضوع سیاسی دیگر است. واکنش شهروندان نشان دهنده خوبی از نتایج خط مشی ها است. مدیریت ارتباط با شهروندان، می تواند ابزار فنی را برای تحلیل این واکنش ها ایجاد کند. لذا با توجه به مطالب گفته شده نتیجه می شود که مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان تاثیر معناداری دارد. نتایج بدست آمده از فرضیه دوم نشان داد که بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با شهروند بر نگرش نسبت به آینده نشان داد که مقدار معناداری برابر با (۳,۴۴۴) بوده در نتیجه می توان بیان کرد که فرضیه دوم تایید شد. همچنین مقدار بار عاملی در حالت استاندارد برابر با (۰,۳۰۱) می باشد. به نظر می رسد مشارکت عمومی نقشی موثر در رابطه بین

مدیریت ارتباط با شهروند و پاسخگویی عمومی مردم داشته باشد. زیرا مدیریت ارتباط با شهروند با ارتقای مشارکت شهروندان در تصمیمات عمومی، زمینه ارتقای پاسخگویی عمومی مدیران دولتی را فراهم می‌کند. شاید از مهم‌ترین جنبه‌های مشارکت عمومی، تمایل و اقدام مردم به انتقاد و پرسش درباره تصمیمات و عملکرد دولت و مسئولان دولتی است که همین عامل باعث می‌شود بتوانند نگرش مثبتی را نسبت به آینده داشته باشند. بدیهی است شهروندانی که به چنین مشارکت‌هایی تمایل نشان می‌دهند، انتظار داشته باشند که دولت و مسئولان دولتی نسبت به عملکرد خود و نیز خواسته‌های مردم، پاسخگو و مسئولیت پذیر باشند. لذا می‌توان گفت مدیریت ارتباط با شهروندان عامه مردم را از اطلاع رسانی بیشتر درباره آینده تاکید می‌کند و یکی از مزایای آن این است که عامه مردم بهتر پرورش و توسعه می‌یابند. لذا با توجه به مطالب گفته شده نتیجه می‌شود که مدیریت ارتباط با شهروند بر نگرش نسبت به آینده تاثیر معناداری دارد.

نتایج بدست آمده از فرضیه سوم نشان داد که تاثیر مدیریت ارتباط با شهروند بر احساس امنیت مورد تایید قرار گرفت. زیرا مقدار معناداری برابر با (۴,۶۱۴) بوده، با توجه به این که مقدار کسب شده از عدد بحرانی ۱/۹۶ بیشتر بوده، در نتیجه می‌توان بیان کرد که فرضیه سوم تایید شد. همچنین مقدار بار عاملی در حالت استاندارد برابر با (۰,۳۵۷) می‌باشد که نشان می‌دهد که تاثیر مدیریت ارتباط با شهروند بر احساس امنیت مثبت، در جهت مستقیم و افزایشی می‌باشد، زیرا ضریب مثبت بدست آمده است. پیش نیاز تحقق احساس امنیت، اقدامات و رویه‌های دولت و اثربخشی ارتباطات میان دولت و شهروندان است. محققان تقویت ارتباط با مردم را یک سرمایه گذاری ارزشمند در زمینه خط مشی گذاری عمومی می‌داند افزایش پاسخگویی و احساس امنیت را یکی از نیروهای محرکی معرفی می‌کند

که دولت‌ها را مجبور به استحکام بخشیدن به ارتباطات خود با مردم کرده است. دار پاسخ به این ناکارآمدی‌ها، گفتمان جدیدی به نام دخالت فعال مردن مطرح شده است که تاکید بیشتری به اشتراک گذاری اطلاعات و قدرت اجرایی با مردم دارد. دخالت فعال مردم به این معناست که آن‌ها باید از ابتدا در تنظیم برنامه عمل دولت برای تعریف فرایند طراحی خط مشی‌های عمومی، مشارکت فعال داشته باشند. لذا با توجه به مطالب گفته شده نتیجه می‌شود که مدیریت ارتباط با شهروند بر احساس امنیت تاثیر معناداری دارد.

نتایج بدست آمده از آزمون معادلات ساختاری برای فرضیه چهارم بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با شهروند بر اعتماد عمومی نشان داد که مقدار معناداری برابر با (۷,۳۵۱) بوده، با توجه به این که مقدار کسب شده از عدد بحرانی ۱/۹۶ بیشتر بوده، در نتیجه می‌توان بیان کرد که فرضیه چهارم تایید شد. همچنین مقدار بار عاملی در حالت استاندارد برابر با (۰,۵۱۸) می‌باشد که نشان می‌دهد که تاثیر مدیریت ارتباط با شهروند بر اعتماد عمومی مثبت، در جهت مستقیم و افزایشی می‌باشد، زیرا ضریب مثبت بدست آمده است. اعتماد یکی از عناصر مهم سرمایه اجتماعی است که رکنی جدایی ناپذیر از مجموعه ثروت یک ملت است. در امر مشارکت وجود اعتماد ضروری است. محققان معتقدند با فراتر رفتن میزان اعتماد از محدوده خانواده و نظام خویشاوندی به حوزه‌های گسترده‌تر در مقیاس‌های فرامحلی در قلمروهای روستایی، شهری و ملی، میزان مشارکت نیز در بازتولید و ارتقای اعتماد اجتماعی توسعه یافته در قالب گسترش صداقت، وفاداری، حسن نیت، وظیفه شناسی، وفای به عهد، ثبات در اندیشه و عمل موثر خواهد بود. در واقع با تقویت اجتماع اخلاقی و تعهد عملی به التزامهای اخلاقی در سطوح یمن فردی، بین فرد و نهادها و نیز بین نهادی، فرایند اعتماد اجتماعی در سطوح اعتماد افراد نسبت به یکدیگر و نیز اعتماد اجتماعی نسبت به

میزان امنیت افزایش یابد و بدین ترتیب می‌تواند تاثیر مثبتی بر مشارکت عمومی شهروندان داشته باشد. لذا با توجه به مطالب گفته شده نتیجه می‌شود که احساس امنیت بر مشارکت عمومی شهروندان تاثیر معناداری دارد.

نتایج بدست آمده نشان داد که بررسی تاثیر اعتماد عمومی بر نگرش نسبت به آینده نشان داد که مقدار معناداری برابر با (۳,۴۰۹) بوده، با توجه به این که مقدار کسب شده از عدد بحرانی ۱/۹۶ بیشتر بوده، در نتیجه می‌توان بیان کرد که فرضیه ششم تایید شد. همچنین مقدار بار عاملی در حالت استاندارد برابر با (۰,۳۱۵) می‌باشد که نشان می‌دهد که تاثیر اعتماد عمومی بر نگرش نسبت به آینده مثبت، در جهت مستقیم و افزایشی می‌باشد، زیرا ضریب مثبت بدست آمده است. دلایل و انگیزه‌های مردم برای مشارکت متفاوت است. کنش‌های مربوط به مشارکت همگانی رفتارهایی معقول و هدفمندند و این یعنی قصد مردم این است که از طریق ابزارهای مناسب به نتایج خاصی برسند. لذا مهم‌ترین عامل در جلب مشارکت اجتماعی وجود انگیزه، آگاهی، علاقه مردم و حاکمیت فرهنگ معیاری در جامعه است و بزرگترین مانع مشارکت اجتماعی فرهنگ خودمحوری و خودپسندی در جامعه است. عوامل مختلفی می‌تواند در مشارکت شهروندان تاثیر بگذارد که از آن جمله می‌توان به اعتماد عمومی اشاره کرد. اعتماد مهم است زیرا یک تمایل قوی به درک این است که چگونه مشارکت اثر بخش را در درون جامعه ایجاد کنیم. همین‌طور اعتماد عمومی باعث ایجاد تغییرات در ماهیت کار می‌شود که سبک‌های قدیمی مشارکت نمی‌تواند در این زمینه کارساز باشد. همچنین باعث ایجاد تغییرات در ماهیت مشارکت می‌شوند که تاکید بیشتری بر شکل‌های داوطلبانه از مشارکت می‌شود. لذا با توجه به مطالب گفته شده نتیجه نمی‌شود که اعتماد عمومی بر مشارکت عمومی شهروندان تاثیر معناداری دارد.

نهادهای اجتماعی و مأمورانی که متولی و عامل در الین نهادها هستند، وقت لازم را کسب خواهد کرد و زمینه تعاون و مشارکت اجتماعی خواهد بود. مشارکت همچنین تعامل میان شهروندان و دولت مردان را مفیدتر می‌کند و سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی را ارتقا می‌دهد. دخالت شهروندان در اداره امور عمومی پاسخگویی کارگزاران دولتی را افزایش می‌دهد و آن‌ها را نسبت به انتظارات مردم پاسخگوتر و حساس‌تر می‌سازد. لذا با توجه به مطالب گفته شده نتیجه می‌شود که مدیریت ارتباط با شهروند بر اعتماد عمومی تاثیر معناداری دارد.

نتایج بدست آمده از فرضیه پنجم نشان داد که تاثیر احساس امنیت بر مشارکت عمومی شهروندان تایید شد زیرا مقدار معناداری برابر با (۳,۷۹۴) بوده، در نتیجه می‌توان بیان کرد که فرضیه پنجم تایید شد. همچنین مقدار بار عاملی در حالت استاندارد برابر با (۰,۲۸۶) می‌باشد که نشان می‌دهد که تاثیر احساس امنیت بر مشارکت عمومی شهروندان مثبت، در جهت مستقیم و افزایشی می‌باشد، زیرا ضریب مثبت بدست آمده است. امنیت، احساس آرامش و اطمینان از عدم تعرض به جان، مال و سایر حقوق انسان است. این ارزش انحصاری یکی از ضرورت‌های زندگی فردی و اجتماعی است. به دنبال افزایش جمعیت و گسترش شتابان شهرنشینی و تحولات اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی ناشی از آن ناهنجاری‌های اجتماعی در شهرها به طور سرسام آوری افزایش یافته است. نیا به امنیت از عمیق‌ترین و حیاتی‌ترین نیازهای انسانی است و در هیچ دوره ای از تاریخ، بشر بین نیاز از آن نبوده و نخواهد بود. از طرفی هیچ عنصری برای پیشرفت، توسعه و تکامل جامعه و همچنین شکوفایی استعدادها مهم‌تر از عنصر امنیت و تامین آرامش در جامعه نیست و توسعه اجتماعی و فرهنگی، خلاقیت و فعالیت ارزشمند بدون امنیت امکان پذیر نخواهد بود. لذا برای دستیابی به توسعه همه جانبه اجتماعی باید

نتایج تحلیل معادلات ساختاری جهت بررسی نقش میانجی احساس امنیت نشان داد که مقدار معناداری برابر با $2/911$ کسب شد و چون این مقدار بیشتر از عدد بحرانی $1/96$ بدست آمده در نتیجه فرضیه هفتم تایید شده، همچنین ضریب استاندارد برابر با $0/102$ بدست آمده، که این مقدار مثبت می باشد. در نتیجه می توان بیان داشت که مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان نقش میانجیگری احساس امنیت تاثیر معناداری دارد. مشارکت در تمامی ابعاد زندگی شکل گرفته است اما هنوز آن گونه که باید و شاید مشارکت در همه ابعاد زندگی گسترش نیافته است. امنیت پدیده ای ادراکی و احساسی است که در شناخت آن باید به نا امنی توجه کرد. ادراک اغلب خصلتی نظری، انتزاعی و ذهنی دارد. از جمله عواملی که می تواند احساس امنیت شهروندان را تحت تاثیر قرار دهد، مدیریت ارتباط با شهروندان است. زیرا هر چقدر بتوان زمینه را برای ایجاد ارتباط و مشارکت شهروندان ایجاد کرد به همان اندازه نیز می توان از آنها انتظار مشارکت عمومی در زمینه ها و مسائل مختلف داشت. لذا می توان گفت مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان نقش میانجیگری احساس امنیت تاثیر معناداری دارد.

نتایج تحلیل معادلات ساختاری جهت بررسی نقش میانجی احساس امنیت نشان داد که مقدار معناداری برابر با $3/345$ کسب شد و چون این مقدار بیشتر از عدد بحرانی $1/96$ بدست آمده در نتیجه فرضیه هشتم تایید شده، همچنین ضریب استاندارد برابر با $0/112$ بدست آمده، که این مقدار مثبت می باشد. در نتیجه می توان بیان داشت که مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان نقش میانجیگری اعتماد عمومی تاثیر معناداری دارد. برخی محققان معتقدند که اعتماد نوعی سازوکار انسجام دهنده است که وحدت را در سیستم های اجتماعی ایجاد و حفظ می کند و به مثابه پدیده ای است تسهیل گر که باعث

بهره وری بیشتر سازمان ها می شود. اعتماد عامل بسیار مهمی در کارایی و اثربخشی هر گروه اجتماعی است و همچنین در همکاری و تعارض، ارضا نیازها، مشارکت و ارتباطات عاملی مهم به شمار می آید. یکی از عواملی که تاثیر معناداری بر اعتماد عمومی شهروندان می گذارد، مدیریت ارتباط با شهروند است. مدیریت ارتباط با شهروندان فرایند تعامل با شهروندان از طریق کانال های مختلف ارتباطی و تقویت رابطه با آنهاست. این رویکردی فراتر از بازاریابی رابطه ای و کوشش برای نگهداری شهروندان است. مشارکت شهروندان بالاترین سطح روابط با مشتری است و مستلزم همکاری شهروندان در فرایند تولید و عرضه محصولات یک شرکت و ارائه نوآوری های بیشتر به منظور کسب ارزش بیشتر است. لذا زمانی که ارتباط با شهروندان به درستی مدیریت شود، زمینه لازم جهت مشارکت عمومی آنها نیز افزایش پیدا می کند. لذا با توجه به مطالب گفته شده نتیجه می شود که مدیریت ارتباط با شهروند بر مشارکت عمومی شهروندان نقش میانجیگری اعتماد عمومی تاثیر معناداری دارد.

نتایج تحلیل معادلات ساختاری جهت بررسی نقش میانجی احساس امنیت نشان داد که مقدار معناداری برابر با $3/675$ کسب شد و چون این مقدار بیشتر از عدد بحرانی $1/96$ بدست آمده در نتیجه فرضیه هشتم تایید شده، همچنین ضریب استاندارد برابر با $0/138$ بدست آمده، که این مقدار مثبت می باشد. در نتیجه می توان بیان داشت که مدیریت ارتباط با شهروند بر نگرش نسبت به آینده با نقش میانجیگری احساس امنیت تاثیر معناداری دارد. اصولاً بحث امنیت شهروندان پدیده ای فراگیر و حتی تبدیل به دغدغه اصلی سازمان ها شده است. شناخت عوامل مرتبط با آن و نقش مشارکت های مردمی و سازمان های غیررسمی در آن در جامعه هم برای امنیت مردم و هم سازوکار سازمان ها از اهمیت ویژه ای برخوردار است. یکی از عوامل تاثیرگذار بر احساس امنیت شهروندان، مدیریت ارتباط با شهروندان

با توجه به نتایج کسب شده پیشنهادهای زیر ارائه شده است:

به مدیران و مسئولان سازمان توصیه می‌شود که با برگزاری جلسات دوره ای نظرات تمام کارکنان را جویا شده و در تصمیم گیری‌های سازمان از آن‌ها استفاده کنند و همچنین در این جلسات اجازه داده شود که کارکنان تمام نظرات مرتبط با شغل را آزادانه بیان کنند. به مدیران و مسئولان سازمان توصیه می‌شود به تقویت اثربخشی سیستم‌های اطلاعات از طریق تصویب قوانین و مقررات مناسب امنیتی و تمرکز بر اجرای موثر آن بپردازند. به مدیران و مسئولان سازمان توصیه می‌شود که به ایجاد مفاهیم فرهنگی، ارزش‌ها، باورهای مشترک از طریق ارتباطات رسمی و غیررسمی بپردازند. به مدیران و مسئولان سازمان توصیه می‌شود که به حقوق شهروندی سازمانی کارکنان اهمیت بیشتری دهند زیرا وقتی کارکنان ببینند دارای حقوق شهروندی سازمانی هستند به احتمال زیاد از خود رفتار شهروندی نشان میدهند هر چند برخلاف تمایل آنها باشد. به مدیران و مسئولان سازمان توصیه می‌شود که رسیدگی به وضعیت ارتقا و امنیت شغلی و برقراری امکان ارتباط موثر کارکنان با مسئولین و فراهم کردن امکانات و مشارکت آن‌ها در تصمیم گیری، باید در اولویت اول با هدف بهبود وضعیت شغلی کارکنان قرار گیرد. به مدیران و مسئولان سازمان توصیه می‌شود که با با شهروندان خود نه به مثابه یک مشتری بلکه به منزله اعضای یک جامعه دموکراتیک تعامل برقرار کنند. به مدیران و مسئولان سازمان توصیه می‌شود که با برگزاری همایش‌ها و کنفرانس‌ها به منظور بالا بردن دانش کارکنان، از ایده‌های موفق کارکنان به نفع سازمانی استفاده کنند. به مدیران و مسئولان سازمان توصیه می‌شود که سیستم‌های مدیریت ارتباط با شهروند را با سیستم‌های دیگر ترکیب کرده و دانش حقیقی کارمندان رده پایین و دانش کارکردی مدیران

است که هر چقدر در ایجاد این مشارکت موفق‌تر عمل کنند، باعث می‌شود شهروندان نسبت به آینده دیدگاه بهتری داشته باشند و در رابطه با مسائل و مشکلات مطرح جامعه راهکارهایی مفیدی ارائه دهند. لذا با توجه به مطالب گفته شده نتیجه می‌شود که: مدیریت ارتباط با شهروند بر نگرش نسبت به آینده با نقش میانجیگری احساس امنیت تاثیر معناداری دارد.

نتایج تحلیل معادلات ساختاری جهت بررسی نقش میانجی احساس امنیت نشان داد که مقدار معناداری برابر با ۳/۳۹۹ کسب شد و چون این مقدار بیشتر از عدد بحرانی ۱/۹۶ بدست آمده در نتیجه فرضیه هشتم تایید شده، همچنین ضریب استاندارد برابر با ۰/۱۶۳ بدست آمده، که این مقدار مثبت می‌باشد. در نتیجه می‌توان بیان داشت که مدیریت ارتباط با شهروند بر نگرش نسبت به آینده با نقش میانجیگری اعتماد عمومی تاثیر معناداری دارد. اعتماد را به درستی نوعی کنش مخاطره آمیز معرفی کردند. به این معنا که در فرایند اعتمادورزی، هر فرد در مقابل رفتاری که انجام می‌دهد از دیگری توقع دارد پاسخ مناسب مورد انتظار به آن رفتار دهد. در واقع اعتماد عمومی ابتکار عمل به دیگران داده می‌شود و ممکن است آن‌ها قاعده بازی را به هم بزنند و مطابق با توقعات و انتظارات موجود عمل نکنند. یکی از عوامل تاثیرگذار بر موضوع اعتماد شهروندان، مدیریت ارتباط با شهروند است. هر چقدر شهروندان در زمینه ها و مسائل مطرح شده در سازمان بهتر مدیریت شوند و علم و آگاهی و سطح دانش خود را بالا ببرند باعث می‌شود دیدگاه و نگرش بهتری نسبت به آینده داشته باشند و می‌توانند در رفتارهای شهروندی مثبت نیز شرکت داشته باشند. لذا با توجه به مطالب گفته شده نتیجه می‌شود که مدیریت ارتباط با شهروند بر نگرش نسبت به آینده با نقش میانجیگری اعتماد عمومی تاثیر معناداری دارد.

و تصمیم گیرندگان رده بالا را به یکدیگر پیوند دهند. به مدیران و مسئولان سازمان توصیه می شود که به منظور تقویت رفتار شهروندی سازمانی باید از طریق دخالت دادن کارکنان در امور تصمیم گیری، تشویق کارکنان به آگاهی از مسائل روز، نسبت به مسائل و مشکلات کارکنان قضاوت درست و عمیقی داشته باشند و شرایط را برای ارتقای اعتماد و عزت نفس کارکنان مهیا کنند.

منابع و مآخذ

منابع فارسی

- [۱] آیت الله زاده شیرازی، م.ح. و نرگسیان، ع. (۱۳۹۲). مدیریت ارتباط با شهروند: مطالعه رابطه آن با مشارکت، پاسخ گویی عمومی و شفافیت در منطقه ۳ شهر تهران، مدیریت دولتی، ۵(۲): ۱۶۸-۱۴۳.
- [۲] جابرانصاری، م.ر؛ نجف بیگی، ر. و الوانی، س.م. (۱۳۹۵). عوامل زمینه ای موثر بر اعتماد عمومی به سازمان های دولتی، فصلنامه علمی مطالعات الگوی پیشرفت اسلامی ایرانی، ۴(۸): ۱۲۴-۱۱۱.
- [۳] جزئی، ن؛ رشیدی، س. و مبینی، م. (۱۴۰۱). تعیین سیاست های ارتقای اعتماد عمومی به سازمان های مدیریت شهری ایران با استفاده از روش دلفی فازی، جغرافیایی سرزمین، ۷۴(۱): ۴۶-۱۷.
- [۴] حبیبی، م. و گرامی، ن. (۱۳۹۷). چگونگی استفاده از فضاهای شهری در سکونتگاه های غیررسمی؛ مورد پژوهی: جداری شرقی بزرگراه چمران تهران (حداصل پل ملاصدرا و پل مدیریت)، نشریه پژوهش و برنامه ریزی شهری، سال ۹، شماره پیاپی ۳۲، صفحات ۱۶۳-۱۷۴.
- [۵] رجبی فرجاد، ح؛ دانش فرد، ک؛ مظاهری، م.م. و شیروانی، ع. (۱۳۹۳). نقش اعتماد عمومی در توسعه مشارکت شهروندان، مطالعات منابع انسانی، ۴(۴): ۴۶-۲۳.
- [۶] سلیمی فرد، خ؛ رضایی، ب. و رجبی، آ. (۱۳۹۴). شناسایی و اولویت بندی معیارهای مدیریت ارتباط با شهروندان در سازمان های دولتی، مدیریت دولتی، ۷(۳): ۵۲۴-۵۰۷.
- [۷] عظمتی، س. و جمشیدزاده، ک. (۱۴۰۲). بررسی عوامل مؤثر بر مشارکت عمومی کاربران و نظارت پذیری فضاها در پارک های شهری به منظور ارتقا سطح امنیت کودکان با استناد بر نظریه گرافها (مطالعه موردی: پارک شفق تهران)، پژوهش های معماری نوین، ۷، ۵۶-۴۷.

- [۸] فتاحی، ا.ا.؛ بیات، ن.؛ امیری، ع. و نعمتی، ر. (۱۳۹۲). سنجش و اولویت بندی پایداری اجتماعی در مناطق روستائی شهر تهران با استفاده از مدل تصمیم گیری ویکور، مطالعه موردی: دهستان خاه شمالی، فصلنامه علمی - پژوهشی برنامه ریزی منطقه ای، سال سوم، شماره ۱۱: ۷۸-۶۵.
- [۹] مافی، ع.ا. و عبدالله زاده، م. (۱۳۹۶). ارزیابی پایداری اجتماعی کلان شهر مشهد، دو فصلنامه علمی - پژوهشی پژوهش های بوم شناسی شهری، سال هشتم، شماره ۱، پیاپی ۱۵، صص ۸۷-۶۵.
- [۱۰] مجرب، الف؛ لگزبان، م. و مرتضوی، س. (۱۳۹۷). پدیدارنگاری مدیریت ارتباط با شهروند. فرایند مدیریت و توسعه ۳۱(۴): ۱۳۳-۱۶۴.
- [۱۱] نسترن، دم.؛ قاسمی، و. هادی زاده زرگر، ص. (۱۳۹۲). ارزیابی شاخص های پایداری اجتماعی با استفاده از فرآیند تحلیل شبکه (ANP)، جامعه شناسی کاربردی، سال بیست و چهارم، شماره سوم: ۱۷۳-۱۵۵.
- [۱۲] - غضنفری، هنگامه؛ قاسمی کیا، محمدمهدی (۱۳۹۴). تأثیر پیشگیری غیرکیفری بر میزان احساس امنیت در میان جوانان شهر بروجرد، پژوهش های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی، سال چهارم، صص ۱۸۲-۱۶۷.
- [۱۳] مجتبی زاده خانقاهی حسین، رحمتی مجتبی، & گودرزی لطیفه. (۲۰۱۷). نقش رسانه ها در افزایش مشارکت مردمی در مدیریت شهری (مطالعه موردی: منطقه ۴ شهر تهران).
- [۱۴] رضایی جوزانی، محمد، حاکمی. (۲۰۱۶). مطالعه حق مشارکت شهروندان در قانون گذاری متکی بر فناوری های نوظهور. تحقیقات حقوق شهروندی، ۱(۲): ۱۸۵-۲۰۶.
- [۱۵] صادقی، شمس. (۲۰۱۷). واکاوی نقش انگاره احساس امنیت در ارتقاء مشارکت اجتماعی شهروندان شهر شیراز. پژوهش های راهبردی مسائل اجتماعی، ۶(۴): ۹۱-۱۰۴.
- [۱۶] قرشی، سید روح اله، جوادی. (۲۰۲۴). طراحی روشمند الگوی مدیریت ارتباط با شهروندان بر اساس نامه های اداری نهج البلاغه. مطالعات مدیریت دولتی ایران.
- [۱۷] مرادی علی. (۲۰۱۸). مطالعه بررسی نقش مشارکت شهروندان در تأمین احساس امنیت اجتماعی.
- [۱۸] عارفی نهاد، عبدالله، عارفی نهاد، احد. (۲۰۲۱). اعتماد عمومی و فرهنگ پاسخگویی. کنفرانس ملی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، ۱(۱)، ۵۱-۵۱۲.
- [۱۹] خانباشی، محمد، زاهدی، شمس السادات. (۲۰۲۱). از اعتماد عمومی تا اعتماد سیاسی (پژوهشی پیرامون رابطه اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی در ایران). پژوهش های مدیریت در ایران، ۱۵(۴): ۷۳-۹۵.
- [۲۰] پورعزت، قلی پور، آرین، پیران نژاد. (۲۰۲۰). عدالت و اعتماد عمومی؛ ره آورد حکومت الکترونیک. نشریه علمی راهبردهای بازگانی، ۷(۳۸): ۱-۱۶.
- [۲۱] اسدی، عطایی، درودیان، محمود. (۲۰۲۲). رابطه حکمرانی خوب با اعتماد عمومی با میانجی گری ادراک اثر بخشی دولت الکترونیک. چشم انداز مدیریت دولتی، ۱۳(۴): ۱۱۳-۱۳۶.

منابع لاتین

- [22] Abas, A., Arifin, K., Mohamed, A.Z., Khairil, M. (). A systematic literature review on public participation in decision-making for local authority planning: A decade of progress and challenge, *Environmental Development*, 46, 1-23./
- [23] Ahmadi, S., & Farhadi, E. (2017). A study of relationship between problem-solving skill and feeling of security among women. *Strategic Research on Social Problems*, 6(2), 33-44./
- [24] Al Dhabbah, M. (2017). Seven Public-Government Relationship Typologies Apply CRM in United Arab Emirates (UAE) Government. Phd Thesis. Retrieved from .
- [25] AlAbri, S. D., Kamarudin, S., Rizal, A. M., Husin, M. M., & Al Kindy, A. M. (2019). CRITICAL SUCCESS FACTORS OF CITIZEN RELATIONSHIP MANAGEMENT: HIGHER EDUCATION ADMISSION CENTER IN OMAN, A CASE STUDY./
- [26] Albarracin, D., & Shavitt, S. (2018). Attitudes and attitude change. *Annual review of psychology*, 69, 299-327./
- [27] Albrechts, L. (2003). Reconstructing decision-making: Planning versus politics. *Planning Theory*, 2(3), 249–268./
- [28] Alexander, E. (2008). Public participation in planning—A multidimensional model: The case of Israel. *Planning Theory & Practice*, 9(1), 57–80./
- [29] Amin, M., & Khan, A. S. (2016). Evaluation of Social and Psychological Factors Affecting the Feeling of Security of Women in Iran. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(3), S2./
- [30] Amosun, T. S., Chu, J., Rufai, O. H., Muhideen, S., Shahani, R., & Gonlepa, M. K. (2022). Does e-government help shape citizens' engagement during the COVID-19 crisis? A study of mediational effects of how citizens perceive the government. *Online Information Review*, 46(5), 846-866./
- [31] Araabi, H. F. (2018). Minding the gap: The professionals view on the interaction between urban design theory and practice. *Town Planning Review*, 89(3), 209–228. /
- [32] Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224./
- [33] Badwan, J., Al Shobaki, M., Abu Naser, S., & Abu Amuna, Y. (2017). Adopting Technology for Customer Relationship Management in Higher Educational Institutions. *International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS)*, 1(1), 20–28. /
- [34] Bahari, M. (2013). "Citizen Relationship Management Implementation in local Government - Towards a theoretical Research Framework," *J ISRI*, pp. 51 – 61, 2013./
- [35] Bartels, K. P. (2013). Public encounters: The history and future of face-to-face contact between public professionals and citizens. *Public Administration*, 91(2), 469–483./
- [36] Bayat B. (2019). *Sociology of urban public security (Urban defense space)*. Tehran: Sociologists and Methodologists Publications. /
- [37] Brink, E., Wamsler, C., 2019. Citizen Engagement in climate adaptation surveyed: the role of values, worldviews, gender and place. *J. Clean. Prod.* 209, 1342e1353./