

## Identification the Key Indicators Effecting on Citizenship with Emphasis on Promoting Democracy in Public Organizations

Nargess Ahangar<sup>1</sup> , \*Reza Rasouli<sup>2</sup>

1-PhD Student in Organizational Behavior Management (Payame Noor University (Tehran (Iran) .

2-Professor. of Organizational Behavior Management (Payame Noor University (Tehran (Iran, Email: rasouli@pnu.ac.ir (Corresponding Author)

**Received: 19/06/2018; Accepted: 05/11/2018**

### Abstract

In today's world, the word citizen is one of the foundations of democracy and democratic life. Since the present study seeks to identify citizenship indicators emphasizing the promotion of democracy in public organizations, at first, the views of 15 public administration elites through Delphi technic have been taken into consideration regarding the indicators affecting citizenship, public organizations and democratic citizenship. After collecting and designing the proposed model, its fitness has been scrutinized by compiling a questionnaire and distributing it among 385 employees of the social security organization and ministry of science research and technology in Tehran. Statistical analysis was done in the qualitative section. The validity and reliability of the research questionnaires were tested at first and after proving the normal distribution of the data, the model was designed. Result expresses the proper fit of the model of a democratic Citizenship in Public Organization, which also confirms the high correlation between the two elements of the quantitative phase data.

### Introduction

The word "citizen" is not literally defined in public dictionary such as Moeen, Amid,.... However in bilingual dictionary such as Hayyem and Arianpoor, citizen is defined as heritage, native, townsman, which is free from military service. In one volume Persian contemporary dictionary, citizen is a person from a city or country and holds the rights it holds (Esmaeeli, 2001). In political dictionary, citizen is defined as "who has civil rights or privileges under the constitutional laws of a country" (Rezapour, 2006: 9). Different communities have different perspectives on what constitutes citizenship, the rights that citizens are given and the duties they must perform in order to achieve these rights. Citizenship rights are a combination of two words of

rights and citizenship and its historical past is not transparent; citizenship rights are legal for citizens of the country in relation to public institutions such as political rights (Jafari langroodi, 2014: 1370). New texts consider governance as a way in which policymakers make decisions that make decisions possible for the realization of citizenship rights (Zahedi, & Ebrahiompour, 2012).the concept of citizenship and its rights in today's world is considered as the most important criterion of the legitimacy of democratic systems and is highly valued. So that even undemocratic governments use to justify public opinion. On the other hand, since the 1990s, managementism and citizen oriented, customer oriented are become important in public organizations. According to the philosophy and mission of the public administration is to provide the interests of the public, so all people and citizens are considered to be customer in public organizations (Hughes, 2018). The satisfaction of citizens and clients increases public confidence and loyalty, national consensus, public participation and national authority that in the current world are considered as the main indicators of measuring efficiency and development of the administrative and political system (Kazemi, 2006). Unfortunately in recent years there has been no research in our country on what to do and identify the indicators of democratic citizenship and their impact on the performance of public organizations. Moreover, the lack of a course on the rights and duties of citizenship in our university courses has caused the poor people's awareness of their rights. As the result of present research the more and more the governmental and public organizations are introduced to this issue and the conscious participation of citizens in public organizations providing services and products to improve the performance of organizations as far as possible.

### **Case Study**

The participants in the qualitative sector include 15 public administration elites and in quantitative section, a sample consisted of 385 employees of the social security organization and ministry of science research and technology in Tehran.

### **Materials and Methods**

The approach of this research is both quantitative and qualitative. Various methods used through the data collection that is firstly an interview was carried out and then by using a questionnaire data were collected. In addition, a deep research carried out via universities, digital libraries and databases. Statistical analysis was done in the qualitative section using Delphi technique. Therefore, the validity and reliability of the research questionnaires were tested at first and after proving the normal distribution of the data, using correlation.

### **Discussion and Results**

The results showed that there is a significant relationship between the components of democratic citizenship, public organization and Human factors.

The indicators of accountability and compensation as well as the rule of law directly affect citizens by giving citizens the right to vote and democratic participation of citizens.

Therefore, the model shows the relationship between the components of democratic citizenship and the components of public organization and Human factors

**Key Words:** Citizen, Citizenship, Democracy, Public Organizations

## شناسایی شاخص‌های موثر بر شهروندی با تاکید بر ارتقای مردم سالاری در سازمان‌های دولتی

نرگس آهنگر\* - دکتر رضا رسولی\*\*

### چکیده

در دنیای امروز واژه شهروندی یکی از مبانی فکری مردم سالاری و زندگی مردم سالارانه به شمار می‌آید. از آنجا که تحقیق حاضر، به دنبال شناسایی شاخص‌های شهروندی با تاکید بر ارتقای مردم سالاری در سازمان‌های دولتی است، بدین منظور ابتدا، نظر ۱۵ نفر از نخبگان مدیریت دولتی از طریق فن دلفی، در خصوص شاخص‌های تأثیرگذار بر مولفه‌های شهروندی، سازمان‌های دولتی و شهروند محوری مردم سالار اخذ گردیده و پس از جمع بندی و طراحی مدل پیشنهادی، برازش آن با تدوین پرسشنامه و توزیع آن در بین ۳۸۵ تن از کارکنان سازمان تامین اجتماعی و وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در شهر تهران مورد پیمایش قرار گرفته است. تجزیه و تحلیل آماری داده‌های تحقیق در بخش کیفی با کمک فن دلفی و در بخش استنباطی با کمک نرم افزار SPSS صورت پذیرفته است. پس از سنجش روایی و پایایی سوالات، به کمک تحلیل عاملی تاییدی، مدل ترسیمی با ۳ مولفه و ۱۳ شاخص، تایید گردید. یافته‌ها منجر به طراحی مدل شهروند محوری مردم سالار در سازمان‌های دولتی شد که داده‌های فاز کمی نیز همبستگی بالای گویه‌های شاخص‌ها را مورد تایید قرار می‌دهد.

**واژه‌های کلیدی:** شهروند، شهروندی، مردم سالاری، سازمان‌های دولتی

\* دانشجوی دکتری مدیریت دولتی (رفتار سازمانی)، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

\*\* نویسنده مسئول - استاد گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران rasouli@pnu.ac.ir

## مقدمه

کلمه «شهروند» از نظر لغوی در فرهنگ های عمومی مثل فرهنگ معین، عمید و ... تعریف نشده است؛ لیکن در فرهنگ های دو زبانه مثل حییم و آریان پور، شهروند<sup>۱</sup> به معنای بومی، شهری، اهل شهر، تابع، رعیت، شهرنشینی که از خدمت لشکری و شهربانی آزاد باشد، تعریف شده است. در فرهنگ معاصر فارسی به فارسی یک جلدی، شهروند کسی است که اهل یک شهر یا کشور به شمار می آید و از حقوق متعلق به آن برخوردار می شود (Esmaeli, 2001). در فرهنگ علوم سیاسی شهروند چنین تعریف شده است: «کسی که از حقوق مدنی یا امتیازات مندرج در قانون اساسی یک کشور برخوردار است» (Rezapour, 2006: 9). جوامع مختلف دیدگاه های متفاوتی در خصوص آنچه که شهروندی را تشکیل می دهد، حقوقی که به شهروندان اعطاء می شود و وظایفی که آنان باید برای دستیابی به این حقوق انجام دهند، دارند. حقوق شهروندی ترکیبی از دو کلمه حقوق و شهروندی است و گذشته تاریخی اش چندان روشن و شفاف نیست. حقوق شهروندی حقوقی است برای اتباع کشور در رابطه با مؤسسات عمومی همانند حقوق سیاسی، حق استخدام عمومی، حق انتخاب کردن و انتخاب شدن، حق گواهی دادن در مراجع رسمی، حق داور و مصداق واقع شدن است (Jafari Langroodi, 2014: 1370). در مباحث جدید، حکمرانی را طریقی می دانند که در آن خط مشی گذاران تصمیماتی را اتخاذ می کنند که بر اساس آن تصمیمات، امکان تحقق حقوق شهروندی فراهم می شود (Zahedi & Ebrahiompour, 2012). از سوی دیگر از دهه ۹۰ میلادی با مطرح شدن نظریه مدیریت گرایی و شهروند محوری، مشتری مداری نیز در سازمان های دولتی از اهمیت و جایگاه ویژه ای برخوردار شد. با توجه به اینکه، فلسفه و رسالت اصلی مدیریت دولتی، تأمین منافع و مصالح عموم جامعه می باشد بنابراین همه مردم و شهروندان به عنوان مشتری در سازمان های دولتی قلمداد می شوند (Hughes, 2018). جلب رضایت شهروندان و مراجعان، باعث افزایش اعتماد و وفاداری عمومی، وفاق ملی، مشارکت عمومی و اقتدار ملی می شود که در دنیای کنونی به مانند شاخص های اصلی سنجش کارآمدی و توسعه نظام اداری و سیاسی محسوب می شوند (Kazemi, 2006). به دلیل اهمیت این مساله، باب جدیدی در مدیریت خط مشی گذاری عمومی به نام مدیریت مسائل عمومی گشوده شده

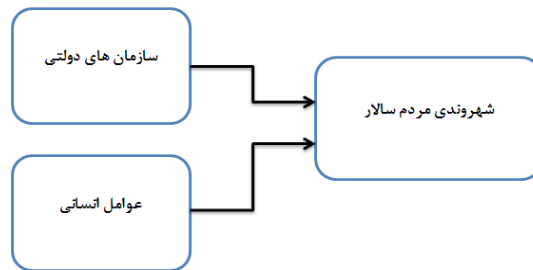
است. مدیریت مسائل عمومی<sup>۱</sup>، دال بر وضعیتی است که نیازها بین عامه مردم ایجاد شده باشد و رهایی از آن مستلزم مداخله حکومت و دولت باشد (Pourezza & Hashemi, 2016: 7). مدیران امروزی باید ابعاد اجتماعی و عمومی حرفه خود را شناخته و از آثار سازمان خود بر محیط اجتماعی آگاه باشند. مدیران باید از جزءنگری و شیفتگی صرف به اهداف سازمانی خود دست بردارند (Alvaani & Danaeifard, 2013: 320). متأسفانه در سال‌های گذشته هیچ پژوهشی، درباره چپستی و شناسایی «شاخص‌های شهروندی مردم سالار و تاثیر آنها بر عملکرد سازمان‌های دولتی» در کشورمان انجام نگرفته است. بنابراین سوال اصلی این تحقیق این است که چه عواملی در سازمان‌های دولتی ایران بر گسترش شهروند محوری مردم سالار تأثیر گذار است؟

### مبانی نظری تحقیق

در تعریف شهروندی آمده است، شهروندی مجموعه‌ای از ارتباطات عمده بین مردمی است که می‌خواهند از حالت طبیعی و بدوی یعنی حالتی از زندگی که به صورت منزوی، فقیرانه و به دور از پاکیزگی و به صورت حیوانی جریان دارد، اجتناب ورزند. از اینرو شهروندی نوعی قرارداد اجتماعی است که هدف اصلی آن ارتقاء رفاه و امنیت در سطح جامعه است و ضرورتاً به این امر می‌پردازد که افراد جامعه چگونه باید رفتار کنند تا به این هدف برسند (Kennedy, 1997: 17). در دولت-شهرهای یونان باستان برای تعریف شهروندی از ارتباط فرد با دولت استفاده می‌شد. مفهوم شهروندی در آن زمان به معنی داشتن حقوق و تکالیف یکسان نزد قانون و نیز مشارکت در امور سیاسی و عمومی جامعه بود. با گذشت زمان همین بحث حقوق شهروندی شالوده ذهن متفکران دوران رنسانس را تشکیل داد. آنها معتقد بودند انسانیت فرد تنها به عنوان شهروند برخوردار از حقوق خود در جامعه آزاد تحقق می‌یابد (Boshiriye, 2013: 226). جنگی که در سال ۱۲۱۴ میلادی بین انگلستان و فرانسه اتفاق افتاد و نتیجه آن شکست انگلیس و صدور منشور کبیر یا ماگناکارتا بود را نقطه شروع در تحولات سیاسی و اجتماعی به حساب می‌آورند. در بندهای این منشور به آزادی سیاسی و اجتماعی اشاره شده و این که هیچ فردی را نباید از این دو موهبت محروم ساخت. همچنین گرفتن هرگونه مالیات مگر به اجازه شورای عمومی که آن را تایید کرده باشد، منع شده است. هیچ آزاد مردی نباید بازداشت، زندانی، تبعید و

محروم از حقوق اجتماعی و ... گردد، مگر به حکم مشروع (Hosseini, 2005: 21). این منشور دارای آن چنان اهمیتی است که باید آن را با انقلاب کبیر فرانسه مقایسه کرد. در دنیای امروز شهروندی دارای ماهیت دوگانه اجتماعی و سیاسی است. ماهیت اجتماعی به این نکته اشاره دارد که شهروندان چگونه باید با یکدیگر تعامل کنند، در حالیکه جنبه سیاسی آن به تعامل شهروندان با دولت اشاره دارد. گرچه هر دو جنبه برای یک شهروند جهت مشارکت در یک جامعه مردم سالار اساسی هستند (Chiodo & Leisa, 2005: 18). درک جامعه ای با زمینه مردم سالاری نیازمند شهروندانی آزاد و برابر است که قانون، محور اصلی حکومت سیاسی آن است. دیویی مردم سالاری و عقلانیت فردی را از خصوصیات شهروندی می شمارد. همچنین هگل معتقد به جنبه اجتماعی آدمی و آزادی حقیقی که در گرو پدید آمدن جامعه ای است که آدمیان را از بند سود شخصی و ارهاند، روح اطاعت از قانون و جستجوی آرمان های اجتماعی را در آنان پدید آورد، بود (Naghizade, 2016: 71).

از آنجا که متغیرهای تحقیق حاضر در سه مؤلفه کلی دسته بندی شده است، در ادامه به معرفی هر سه مؤلفه پرداخته می شود.



شکل ۱: مدل تبیینی مؤلفه های تحقیق

**الف - عوامل شهروندمحوری مردم سالار:** لاسول اولین کسی بود که به مفهوم شخصیت در عرصه سیاست و حکومت پرداخت. از نظر او شخصیت مردم سالار باید چهار ویژگی داشته باشد: باز بودن و اجتماعی بودن در روابط گسترده با دیگران؛ ترجیح ارزش ها و نیازهایی که مورد توجه دیگران نیز هست؛ اعتماد به نیک سرشتی بنیادی انسان همراه با اعتماد به نفس؛ رسوخ این سه ویژگی در ناخودآگاه فرد. بنابر نظر او جامعه مردم

سالار نیازمند شخصیت مردم سالار است و میان آن دو روابط متقابلی وجود دارد (Boshiriye, 2013: 103). بر همین اساس، مفهوم شهروندی با حق و سهم‌بری در قدرت سیاسی، مردم سالاری و مشارکت درآمیخته است. مشارکت در جوامع سنتی با مفهوم مشارکت در جامعه مدرن که براساس تصمیمات شخصی، آگاهانه و داوطلبانه و در قالب نهادهای مردم سالار و غیر دولتی صورت می‌گیرد، کاملاً متفاوت است. به طور خلاصه می‌توان گفت شهروندی مردم سالار به صورت تئوری بدین شرح است: نخست این نقش متضمن سطح بالایی از آگاهی درباره سیاست و طرز کار آن می‌باشد. از شهروند انتظار می‌رود درباره ماهیت سیاست آگاهی کامل داشته، اخبار آن را پیگیری کند و آگاهی خویش را بالا برده و با دیدی انتقادی به واقعیات نگاه کند. دوم، افراد در چنین جامعه‌ای موظفند جهت‌گیری‌های سیاسی را مورد قضاوت قرار داده و توانایی نفوذ و تاثیر بر تصمیمات دولتی را در خود ارتقاء دهند (مشارکت). این مهم بدون داشتن احساس اثر بر روی رهبران سیاسی و اطمینان عمیق به موسسات و قوانین دولتی و به طور کلی همان اصول پایه‌ای مردم سالاری امکان‌پذیر نمی‌باشد (Antoni & Seimor, 1997: 247-248).

**ب- عوامل شهروندی یا انسانی:** سازمان‌های دولتی می‌خواهند در کانون توجه مردم باشند و نزد مردم، شکل درستی از پوشش سازمانی‌شان ایجاد گردد و مدیران دولتی در پی فعالیت‌هایی هستند که سلامت و جبهه و اعتبار سازمانی را به همراه آورد و در این زمینه، سخت تلاش می‌کنند. شهروندان، گروه‌ها و نهادهای مدنی به واسطه سازمان‌های دولتی، فرآیندها و نهادهای آنها منافع خود را دنبال، حقوق قانونی خود را استیفاء، تعهدات‌شان را برآورده و تفاوت‌هایشان را تعدیل می‌کنند (Ebrhimpour, 2016: 4). در دنیای امروز همه این موارد جز از طریق مشارکت امکان‌پذیر نمی‌باشد، چرا که مشارکت را سهمی در چیزی یافتن، سود بردن در گروه، شرکت جستن و همکاری داشتن تعریف کرده‌اند (Sarookhani, 2014: 257). مشارکت در مفهوم سنتی پیوندی دو سویه، سازنده و سودمند میان دو نفر یا بیشتر از دو نفر است. هرگاه میان دو انسان ارتباطی برقرار شود که این ارتباط دو سویه باشد و میان آنها کنشی صورت گیرد و هر دو سوی، از این ارتباط سود ببرند، به این مساله مشارکت گفته می‌شود (Abbaszade, 2005). جلب مشارکت مردم کارکرد مهم روابط عمومی است که در آن کارگزاران روابط عمومی در نقش بازیگران سیاسی ظاهر می‌شوند و ارتباطات خاصی را بین دولت و جامعه برقرار می‌کنند که می‌توان از آن به نام «ارتباطات سیاسی» یاد کرد. یکی از شیوه‌های مشارکت، نظرخواهی است که از



ارکان روابط عمومی محسوب می‌شود؛ سنجش افکار عمومی این امکان را فراهم می‌آورد تا روابط عمومی، دیدگاه‌های مردم را در اختیار برنامه‌ریزان و تصمیم‌گیرندگان قرار دهد و از این طریق نظرات مردم در تصمیم‌گیری‌ها دخالت داده شده و در صورتی که شرایط رضایت آنها را برآورده نکرده باشد، خسارت‌ها جبران شود. «ساموئل هانتینگتون» نیز در کتاب «سامان سیاسی در جوامع دستخوش دگرگونی» این نکته را به‌خوبی بیان می‌کند او می‌نویسد: «جامعه سیاسی نوین، برحسب پهنه آگاهی سیاسی و اشتراک سیاسی مردم با جامعه سیاسی قضاوت می‌پذیرد، در این جامعه سازماندهی سیاسی توده مردم مهم است؛ در حالیکه در جامعه غیر مدنی، هدف مهم، اشتراک بخش کوچکی از جامعه است» (Huntington, 2013: 59). به طور کلی تغییر مطالبات مردم و همچنین انتظار آنها برای پاسخگو بودن دولت‌ها، سبب شده دولت‌ها در صدد پاسخ به نیازها و جلب رضایت مندی شهروندان برآیند. در این مسیر مشارکت مردم امکاناتی را در زمینه افزایش کمیت و کیفیت و سرعت ارائه خدمات و اطلاعات در اختیار دولت‌ها قرار می‌دهد و ابزاری کارآمد برای حکمرانی خوب را فراهم می‌نماید (Yaghoubi, 2017: 208).

**ج- عوامل سازمان های دولتی:** سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی خدمت رسان و احقاق کننده حقوق شهروندان در هر جامعه به دو دسته اصلی تقسیم می‌شوند. اول سازمان های خصوصی و دوم سازمان های دولتی. به وجود آوردندگان سازمان های خصوصی جامعه مدنی و افراد هستند که با هدف منفعت دست به تاسیس می‌زنند. در حالیکه سازمان های دولتی به دستور دولت تشکیل می‌گردد و هدف آنها ارائه خدمات عمومی به آحاد ملت بدون در نظر گرفتن تفاوت ها، هزینه ها، منفعت دهی و ... است. به‌طور کلی اگر هدف‌های مورد نظر، هدف‌های مربوط به اجتماع سیاسی انسان یعنی دولت باشند وسایل رسیدن به آن هدف‌ها، وسایل عمومی و ابزار متعلق به حکومت باشد در آن صورت اداره امور جنبه عمومی پیدا می‌کند و اداره امور عمومی نامیده می‌شود (Hughes, 2018). در این ارتباط سازمان‌های پیشرو توجه به ارائه خدمات نوین عمومی را در رأس فعالیت‌های مربوط به تحقیق و توسعه خود قرار داده‌اند (Ubius & Alas, 2012: 98). چرا که سازمان‌ها باید حس مسئولیت‌پذیری، پاسخ‌گویی و توجه به حقوق اعضای جامعه را در قالب برنامه‌های راهبردی خود، مورد توجه قرار دهند و در عین حال که از سرمایه‌های زیستی اجتماعی و علمی محیط پیرامون خود تغذیه می‌کنند در برنامه‌های راهبردی خود توجه ویژه‌ای به مقوله مسئولیت اجتماعی سازمانی و رعایت حقوق شهروندان داشته باشند (Sheikh &

*Rian Beise, 2011: 27*). برقراری سیستم حکمرانی خوب نیازمند چارچوب‌های قانونی عادلانه و منصفی است که از ویژگی بی طرفانه بودن برخوردار است. در واقع حکمرانی خوب الگویی است برای به کارگیری بهتر اختیار به منظور استفاده از حداکثر توان موجود در جامعه، جهت دستیابی به اهداف توسعه ای مانند توسعه پایدار و تقویت سرمایه های اجتماعی (*Ebrhimpour, 2016: 10*). در این چارچوب باید از حقوق کلیه افراد مخصوصاً حقوق محرومان محافظت به عمل آید. اجرای این گونه قوانین در یک فضای بی طرفانه و مبتنی بر انعطاف، نیازمند سازمان‌های دولتی مستقل و عاری از فساد است. همچنین پاسخ‌گویی سازمانی یکی از عوامل مردمی کردن و مردمی دانستن نظام اداری دولتی است. پاسخ‌گویی ابزاری است برای دادن توضیح متعهدانه اعمال و تصمیمات نهاد به فرد یا نهاد دیگری. احساس پاسخ‌گویی در مقابل جامعه، می‌تواند سازمان‌ها را از ورود به کژراهه و غلتیدن در نگرش‌های آمرانه و یک سونگرانه باز دارد.

### روش تحقیق

روش تحقیق حاضر از این حیث که نتایج مورد انتظار آن می‌تواند برای سازمان‌های دولتی، مدیران، خط‌مشی‌گذاران و جامعه مدنی استفاده شود، به لحاظ هدف کاربردی است. علاوه بر این، تحقیق رویکردی آمیخته (کیفی و کمی) دارد. این تحقیق در بخش کیفی به دلیل جستجو و کشف شاخص‌های شهروندی، سازمان‌های دولتی و شهروندی مردم سالار، در زمره تحقیقات اکتشافی قرار می‌گیرد. تحقیق حاضر از نظر روش تحقیق، توصیفی است چون پدیده‌ها را در حالت طبیعی و بدون دستکاری مورد مطالعه قرار می‌دهد و همچنین از نظر گردآوری داده‌ها پیمایشی است. در بخش اکتشاف شاخص‌های موثر بر هر سه مولفه از فن دلفی که روشی کیفی است بهره گرفته شده و در بخش آزمون فرضیات که با کمک SPSS صورت می‌گیرد، ماهیتاً کمی است.

### جامعه آماری و روش نمونه گیری

در مرحله اول مهمترین پایگاه‌های اطلاعاتی در زمینه موضوع مورد مطالعه انتخاب و جستجو گردید. در مرحله دلفی نیز مشارکت کنندگان تحقیق از بین ۱۵ نفر از خبرگان صاحب‌نظر در حوزه تئوریک، عملی و مدیران سازمان‌های دولتی با استفاده از نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند. در مرحله سنجش برازش مدل و بخش فرضیات تحقیق نیز با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه ۳۸۵ نفر از کارمندان وزارت علوم تحقیقات و فناوری

و تامین اجتماعی در شهر تهران به صورت سیستماتیک انتخاب شد. دلیل انتخاب دو سازمان مورد نظر در مرحله اول دولتی بودن و در مرحله بعد حجم زیاد مراجعات شهروندان با خواسته‌ها و نیازمندی‌های متعدد به این سازمان‌ها می‌باشد. از آنجا که سعی تحقیق حاضر بر اشاعه هر چه بیشتر شهروندی در سازمان‌های دولتی بوده، بنابراین هر دو مورد انتخاب شده کاملاً با این مهم هماهنگ می‌باشند. پس از جمع‌آوری داده‌ها، منابع، طبقه‌بندی و سازماندهی آنها با استفاده از روش‌های کیفی، کمی، آماری و نرم-افزارهای SPSS به تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته شد.

### یافته‌های تحقیق

**گام عملیاتی شماره ۱:** همانطور که اشاره شد، این گام از طریق مراجعه به بانک‌های اطلاعاتی انجام می‌شود. در همین حین با کمک پرسشنامه باز از خبرگان فن، شاخص‌های اصلی تأثیرگذار بر عوامل شهروندی، سازمان‌های دولتی و شهروندی مردم سالار شناسایی شده و با شاخص‌های حاصل از ادبیات تحقیق تجمیع گردید. با این روش مدل مفهومی اولیه تبیین شد.

**گام عملیاتی شماره ۲:** نتایج به دست آمده از پرسشنامه باز تحقیق با نتایج حاصل از بررسی پیشینه تحقیق تلفیق گردیده و به شکل پرسشنامه بسته، به عنوان مرحله دوم دلفی در اختیار خبرگان قرار گرفت؛ پس از ۴ مرحله تکرار دلفی و انجام جرح و تعدیلات مکرر بر اساس نظرات خبرگان، نهایتاً نتایج ذیل به عنوان خروجی دلفی با عنوان شاخص‌های موثر بر هر سه مولفه تعیین گردید:

جدول ۱: شاخص‌های شهروند محوری مردم سالار و انسانی

مؤلفه	مطرح کننده و سال	خصوصیات مورد بررسی
شهروند محوری مردم سالار	گراندوری <sup>۱</sup> ۲۰۱۷، گراندوری ۲۰۱۵، لندز و همکاران <sup>۲</sup> ۲۰۱۰، گراندوری ۲۰۱۰، هانسمن و همکاران <sup>۳</sup> ۲۰۱۳، گراندوری و فارنیر <sup>۴</sup> ۲۰۰۸، گندی و پرزورسکی ۲۰۰۷، گراندوری و فارنیر ۲۰۱۰، بروور <sup>۵</sup> ۲۰۰۵، کامرون و همکاران ۲۰۰۴، فیرون و لایتین <sup>۶</sup> ۲۰۰۳، لپاک <sup>۶</sup> ۲۰۰۲، راجان و زینگالس <sup>۷</sup> ۲۰۰۰، آچی <sup>۸</sup> ۱۹۸۰، کاظمیان <sup>۹</sup> ۱۳۸۶، بشیریه ۱۳۸۵، انصاری ۱۳۸۴، نوذری ۱۳۸۱، سفیدی ۱۳۸۰	-ثبات سیاسی -دسترسی به مردم سالاری -چگونگی دست یابی به مردم سالاری -ارتقا مشروعیت دولت
عوامل انسانی یا شهروندی	پال و میترا <sup>۹</sup> ۲۰۱۷، الیوت و همکاران <sup>۱۰</sup> ۲۰۱۵، سادروسکی <sup>۱۱</sup> ۲۰۱۴، ژانگ و لین <sup>۱۲</sup> ۲۰۱۲، شیخ و بایس ۲۰۱۱، آلوچنا ۲۰۱۱، دامجا و همکاران ۲۰۰۹، جانکور و دویت ۲۰۰۶، جان و همکاران ۲۰۰۶، بون و کورتز ۲۰۰۲، علی احمدی ۱۳۸۹، دانایی‌فرد و الوانی ۱۳۹۰، ایوبی ۱۳۹۰، یعقوبی ۱۳۸۹، پورعزت ۱۳۸۸، اشتریان ۱۳۸۶	-مشارکت در تدوین خط- مشی -مشارکت در اجرای خط‌مشی -مشارکت در نظارت بر خط- مشی

- 1-Grandori
- 2-Landes et al
- 3-Hansmann et al
- 4-Grandori and Furnari
- 5-Brouwer
- 6-Lepak
- 7-Rajan and Zingales
- 8-Ouchi
- 9-Pal and Mitra
- 10-Elliott et al
- 11-Sadorsky
- 12-Zhang and Lin

جدول ۲: شاخص های سازمان های دولتی

مؤلفه	مطرح کننده و سال	خصوصیات مورد بررسی
شیخ و بایس ۲۰۱۱، کمپبل ۲۰۱۱، آبیوس و آلاس ۲۰۰۹، آرس و کرودر ۲۰۰۹، اکیوویکم و اسپوسیتو ۲۰۰۸، جانکور و دویت ۲۰۰۶، جان و همکاران ۲۰۰۶، هندرسون ۲۰۰۵، فردریکسون ۲۰۰۴، جنی و اشانی ۲۰۰۴، کوبنگ ۲۰۰۳، بون و کورتز ۲۰۰۲، پیتر و همکاران ۲۰۰۱، آگروال ۱۹۹۸، آرمندیان ۱۳۹۰، فرنوک-زاده و ذوالفقاریان ۱۳۹۰، الوانی ۱۳۸۷، دانایی فرد ۱۳۸۷، قلی پور ۱۳۸۷، قاهری ۱۳۸۹، میرعباسی و شریفی ۱۳۸۹، رحمان سرشت ۱۳۸۸، دهنارت ۱۳۸۰	-دادن حق انتخاب به شهروندان -ارائه اطلاعات لازم -پاسخگویی -حاکمیت قانون -جبران خسارت -مشارکت شهروندان	

### پایایی و روایی ابزار گردآوری داده ها

در پژوهش حاضر برای حصول اطمینان از دقت نتایج به دست آمده از تحقیق، به ارزیابی ویژگی های فنی سوالات پرسشنامه در دو بخش روایی و پایایی با استفاده از معیارهای مختلف پرداخته شد، به طوری که برای سنجش پایایی معیار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی و برای سنجش روایی از روایی محتوا استفاده شده که برای این منظور ابتدا پرسشنامه به تایید متخصصان این حوزه رسید و اصلاحات لازم صورت پذیرفت. ضرایب ترکیبی بالای ۰/۸، آلفای کرونباخ، نشان از پایایی قابل قبول دارد که مطابق جدول ۳ پرسشنامه پژوهش از این لحاظ مناسب است.

جدول ۳: میزان آلفای محاسبه شده برای هر متغیر تحقیق

متغیرهای تحقیق (که به صورت طیف لیکرت بررسی شده اند)	میزان آلفا برای هر متغیر
گویه های سازمان های دولتی	۰/۸۵۳
گویه های عوامل انسانی	۰/۸۵۶
گویه های شهروند محوری مردم سالار	۰/۸۸۸

### تجزیه و تحلیل داده ها

در تجزیه و تحلیل استنباطی این تحقیق، ابتدا از آزمون تحلیل عاملی تاییدی روایی سازه استفاده شده است. در تحلیل عاملی تاییدی پیش فرض اساسی آن است که هر عامل با زیر مجموعه خاصی از متغیرها ارتباط دارد. حداقل شرط لازم برای تحلیل عاملی تاییدی این است که پژوهشگر می تواند انتظارات خود مبنی بر روابط بین متغیرها و عامل ها را نیز در تحلیل وارد کند. همچنین کاربرد مهم دیگر تحلیل عاملی تاییدی، برآزش مدل حاوی سوال های یک متغیر است که در تحقیق حاضر نیز به کار گرفته شده است. در حقیقت

در پژوهش حاضر برای تایید تاثیر هریک از ۴۷ سوال موثر بر شهروندی، سازمان های دولتی و شهروند محوری مردم سالار از تحلیل عاملی استفاده شده است. برای تعیین آزمون آماری متناسب با داده ها، در ابتدا می بایست نرمال بودن توزیع داده ها مورد آزمون قرار گیرد که برای این منظور از آزمون کولموگروف-اسمیرنف (K-S) استفاده گردیده است. در این آزمون، اگر آماره آزمون کوچکتر از  $0/05$  به دست آید، در این صورت فرض صفر مبنی بر اینکه داده ها نرمال نیست، رد می شود و به دیگر داده ها نرمال خواهد بود.

$H_0$ : توزیع داده های پژوهش نرمال نیست.

$H_1$ : توزیع داده های پژوهش نرمال است.

جدول ۴ نتایج آزمون K-S در مورد مولفه های پژوهش را نشان می دهد.

جدول ۴: سنجش نرمال بودن توزیع داده ها

مولفه ها	سطح معناداری	آزمون K-S
عوامل سازمانی	۰/۰۰۳	۰/۰۷۶
عوامل انسانی	۰/۰۰۰	۰/۰۹۳
عوامل شهروندی مردم سالار	۰/۰۰۰	۰/۱۰۱

مطابق جدول فوق، به دلیل کمتر شدن سطح معناداری تمامی مولفه ها از  $0/05$ ، می توان در سطح اطمینان  $0/95$  بیان داشت که فرض صفر مبنی بر غیر نرمال بودن توزیع داده ها رد شده و فرض یک مبنی بر نرمال بودن داده ها پذیرفته می شود. پس از تایید نرمال بودن داده ها و برازش مناسب مدل، به آزمون فرضیه های تحقیق براساس عوامل شناسایی شده پرداخته شد.

گام عملیاتی ۳: فرضیه های تحقیق حاضر عبارتند از:

۱- بین عوامل سازمان های دولتی و توسعه شهروندی مردم سالار رابطه معناداری وجود دارد.

۲- بین عوامل شهروندی (انسانی) و توسعه شهروندی مردم سالار رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۵: نتایج آزمون مولفه های شهروند محوری مردم سالار و سازمان های دولتی

	مشارکت شهروندان	جبران خسارت	حاکمیت قانون	دادن حق انتخاب به شهروندان	ارائه اطلاعات لازم	پاسخ گویی در سازمان ها	مولفه های سازمان های دولتی مولفه های شهروند محوری مردم سالار
همبستگی	*.۰/۵۹۸	۰/۳۲۶	*.۰/۳۷۵	*.۰/۳۶۹	*.۰/۳۵۰	۰/۳۰۳	ثبات سیاسی
Sig. (2-tailed) معناداری	۰/۰۰۵	۰/۰۰۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	
تعداد	۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴	۳۸۵	۳۸۱	۳۸۴	
همبستگی	*.۰/۶۵۹	*.۰/۴۸۲	*.۰/۴۳۹	*.۰/۵۸۱	۰/۳۴۲	*.۰/۴۳۵	دسترسی به مردم سالاری
Sig. (2-tailed) معناداری	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۶	۰/۰۰۱	۰/۰۰۵	۰/۰۰۰	
تعداد	۳۸۵	۳۸۵	۳۸۵	۳۸۵	۳۸۲	۳۸۵	
همبستگی	*.۰/۴۹۹	*.۰/۶۵۲	۰/۲۴۷	*.۰/۶۹۲	*.۰/۳۵۴	۰/۳۰۹	چگونگی دست یابی به مردم سالاری
Sig. (2-tailed) معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۳	۰/۰۰۳	۰/۰۰۰	۰/۰۰۲	۰/۰۰۳	
تعداد	۳۸۵	۳۸۵	۳۸۵	۳۸۵	۳۸۲	۳۸۵	
همبستگی	۰/۳۰۸	*.۰/۵۵۶	۰/۳۱۸	*.۰/۴۲۸	*.۰/۳۶۵	۰/۳۰۹	ارتقاء مشروعیت دولت
Sig. (2-tailed) معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	
تعداد	۳۸۵	۳۸۵	۳۸۵	۳۸۴	۳۸۲	۳۸۵	

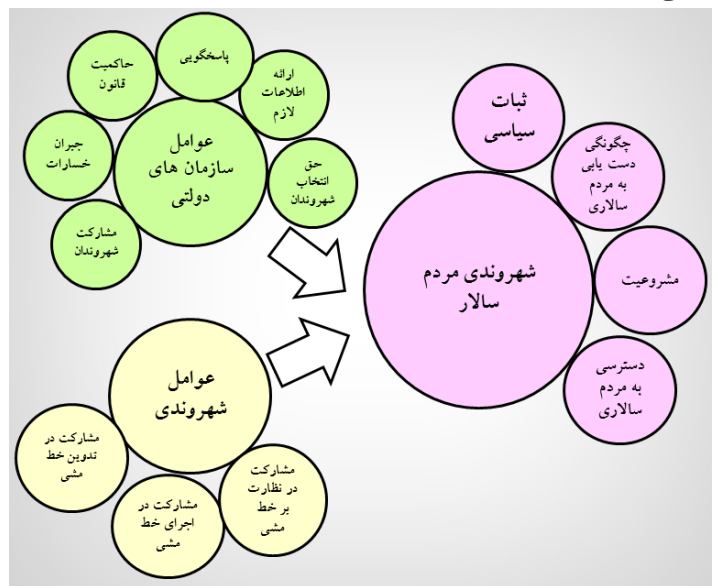
## ادامه جدول ۵: نتایج آزمون مولفه‌های شهروند محوری مردم سالار و عامل شهروندی

	مشارکت در نظارت بر اجرا	مشارکت در اجرای خط مشی	مشارکت در تدوین خط مشی	مولفه‌های شهروندی مولفه‌های شهروندی مردم سالار
همبستگی	*۰/۴۵۰	*۰/۵۱۰	*۰/۵۹۰	ثبات سیاسی
Sig. (2-tailed) معناداری	۰/۰۰۳	۰/۰۰۳	۰/۰۰۰	
تعداد	۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴	
همبستگی	*۰/۴۵۹	*۰/۶۶۷	*۰/۴۰۵	دسترسی به مردم سالاری
Sig. (2-tailed) معناداری	۰/۰۰۲	۰/۰۰۱	۰/۰۰۰	
تعداد	۳۸۵	۳۸۵	۳۸۵	
همبستگی	*۰/۶۱۲	۰/۳۴۵	*۰/۶۴۲	چگونگی دست یابی به مردم سالاری
Sig. (2-tailed) معناداری	۰/۰۰۲	۰/۰۰۰	۰/۰۰۱	
تعداد	۳۸۵	۳۸۵	۳۸۵	
همبستگی	*۰/۵۶۰	*۰/۴۳۷	*۰/۵۶۷	ارتقاء مشروعیت دولت
Sig. (2-tailed) معناداری	۰/۰۰۵	۰/۰۰۵	۰/۰۰۰	
تعداد	۳۸۵	۳۸۵	۳۸۵	

مطابق جدول ۵ برای آزمون رابطه شش مولفه سازمان‌های دولتی و چهار مولفه شهروندمحوری مردم سالار از ضریب همبستگی پیرسون (r) استفاده شده است. نتایج بدست آمده از انجام ضریب همبستگی بیانگر این است که در همه موارد از آنجا که سطح معناداری بین دو شاخص کمتر از ۰/۰۵ می باشد پس می توان گفت رابطه معناداری بین دو متغیر وجود دارد. در جاهایی که همبستگی بالا و مستقیم بین دو متغیر مشاهده شده است با علامت (\*) مشخص شده است. لذا با اطمینان ۹۵ درصد می توان رابطه همبستگی بین شاخص‌های شهروند محوری مردم سالار و شاخص‌های سازمان‌های دولتی را معنی دار دانست. در ادامه جدول ۶ نیز بین مولفه‌های شهروندی (انسانی) و مولفه‌های شهروند محوری مردم سالار رابطه همبستگی مثبت مشاهده شده است. بر طبق داده‌های به دست آمده از آنجا که در همه موارد به نسبت‌های مختلف بین هر مولفه با مولفه‌های دیگر همبستگی مثبت مشاهده می‌شود پس می توان رابطه مثبت آنها را تایید نمود، پس دو فرضیه اول تحقیق بر طبق داده‌های به دست آمده از جدول ۶ مورد تایید قرار می‌گیرد.



در نهایت با توجه به متغیرها، مولفه ها و شاخص های شناسایی شده مدل نهایی تحقیق به شرح زیر ارائه می گردد:



شکل ۲: مدل نهایی تحقیق

### بحث و نتیجه گیری

از آنجا که هدف اصلی این مطالعه شناسایی شاخص های موثر بر شهروندی با تاکید بر ارتقای مردم سالاری در سازمان های دولتی می باشد، با توجه به شاخص های به دست آمده از روش کیفی، ادبیات تحقیق و انجام پیمایش، مطابق جدول ۶ بین شاخص ثبات سیاسی با شاخص مشارکت شهروندان مقدار همبستگی معنی دار  $0/598$  مشاهده می شود. شاخص دسترسی به مردم سالاری با شاخص مشارکت شهروندان نیز همبستگی  $0/659$  را نشان می دهد. بین شاخص چگونگی دست یابی به مردم سالاری و شاخص دادن حق انتخاب به شهروندان همبستگی بسیار بالای  $0/692$  مشاهده شده و نهایتاً بین ارتقاء مشروعیت دولت و شاخص جبران خسارت همبستگی  $0/556$  مشاهده شده است. که با توجه به کمتر از ۵ درصد بودن سطح معناداری آنها، بنابراین کلیه همبستگی ها مورد تایید قرار می گیرد. نتایج به دست آمده از جدول ۶ بیانگر این ادعا است که یکی مهمترین ویژگی های نظام های مردم سالار تحقق مفهوم شهروندی است. بر پایه این مباحث آنچه به مفهوم شهروندی تحقق می بخشد، برخورداری افراد جامعه از حقوق مدنی، سیاسی و

اجتماعی و فرهنگی است. گستره حقوق فرهنگی نیز حق تجربه کردن، حق مشارکت، حق آگاهی و حق اطلاعات را شامل می‌شود. در پرتو همین رویکرد است که مردم سالاری معنایی فراتر از برگزاری صرف انتخابات و برخورداری از حق رای یافته و فراهم آوردن امکانات لازم برای مشارکت هر چه بیشتر شهروندان را در تصمیم‌گیری‌هایی که بر سرنوشت‌شان تأثیر می‌گذارد شامل می‌شود. بنابراین برای دستیابی به ثبات سیاسی در جامعه باید حتماً شهروندان دارای حق انتخاب بوده و برای دسترسی به اهداف مردم سالارانه موثرترین عامل مشارکت شهروندان در فعالیت‌های سازمان‌های دولتی می‌باشد، تا از این طریق بتوان مردم سالاری، اعتماد عمومی و مشروعیت دولت را گسترش داد. در جوامع مردم سالار شهروند علاوه بر اینکه در جامعه‌های گوناگون محلی، ملی و جهانی فعالانه شرکت می‌نماید این مشارکت مسئولانه نیازمند استفاده درست، منصفانه و مراقبت‌کننده از منابع عمومی مادی و اجتماعی نیز هست. بانک جهانی، مشارکت را فرایندی می‌داند که در آن ذینفعان در ایجاد و توسعه نوآوری‌ها و تصمیم‌گیری‌ها و منابعی که بر این نوآوری‌ها و تصمیم‌گیری‌ها مؤثرند، نفوذ و کنترل دارند. بر این اساس مشارکت مردم و شهروندان فعل و انفعالی است که برای شهروندان این امکان را فراهم می‌کند، در قاعده سازی و فرمول‌بندی سیاست و خط‌مشی‌هایی که بر کل جامعه مؤثر است، شرکت جویند (تایید رابطه بالای همبستگی بین چگونگی دست‌یابی به مردم سالاری و دادن حق انتخاب به شهروندان). از سوی دیگر یکی از ویژگی‌های حکومت‌های مردمی کاهش فاصله بین دولتمردان و اقشار مختلف مردم است، از این رهگذار ارتباط بین کارگزاران حکومتی با مردم رابطه‌ای نزدیک، مستقیم و براساس اعتماد و احترام متقابل و منافع مشترک است. همین مساله گواه تایید رابطه همبستگی بالای بین شاخص ارتقاء مشروعیت دولت و شاخص‌های جبران خسارت و دادن حق انتخاب به شهروندان می‌باشد. در ادامه جدول ۶ بین شاخص‌های ثبات سیاسی و مشارکت در تدوین خط‌مشی همبستگی ۰/۵۹۰، دسترسی به مردم سالاری و مشارکت در اجرای خط‌مشی همبستگی ۰/۶۶۷، چگونگی دست‌یابی به مردم سالاری و مشارکت در تدوین خط‌مشی همبستگی ۰/۶۴۲ و ارتقاء مشروعیت دولت با شاخص مشارکت در تدوین خط‌مشی همبستگی ۰/۵۶۷ مشاهده شده است. همه این موارد بیانگر این مساله است که یکی از مهم‌ترین مسائل در حوزه بخش عمومی و سازمان‌های دولتی تدوین، اجرا و نظارت بر خط‌مشی‌های اتخاذ شده می‌باشد. خط‌مشی‌های عمومی، سازوکارهای حکمرانی ملی نظام‌های سیاسی هستند. دولت‌ها

اراده ملی را در پرتو خط مشی های عمومی متجلی می کنند. برای اینکه خط مشی قادر به رفع مسائل و مشکلات عمومی باشد باید از ابتدا تا انتهای فرآیند خط مشی گذاری (تدوین، اجرا و نظارت) با مشارکت شهروندان صورت پذیرد. در این میان واحدهای روابط عمومی در سازمان ها و نیز رسانه های جمعی از بهترین نهادهای ارتباطی بین دولت و مردمند. در کل می توان گفت شاید در گذشته شیوه های کنترل شده متمرکز در ساختار دولتی جوابگوی نیازهای بیشتری از شهروندان بود اما در شرایط کنونی و با توجه به گستردگی و پیچیدگی فعالیت های دولت بدون مشارکت و هم اندیشی با شهروندان در یک ساختار مشارکتی راه دیگری برای ادامه حیات در مدیریت دولتی وجود ندارد. با بهره گیری از نیروهای مردمی و مشارکت دادن شهروندان چرخه فعالیت های دولتی سرعت گرفته و به منظور نیل به این هدف باید الگوهای ساختاری دولت از سلسله مراتبی به غیر سلسله مراتبی و گروهی جهت مشارکت افراد تغییر شکل بدهد، نگرش و تفکر درباره رهبری و مدیریت باید عوض شود و رهبری و مدیریت را به عنوان فرایندی برای توسعه، بالندگی و توانمندسازی کارکنان ببینند و آرمان مشترک برای گروه ایجاد کنند. در دنیای امروز پاسخگویی به شهروندان به عنوان هسته و ویژگی اصلی مدرنیته ساختن اداره امور عمومی می باشد چرا که سازمان های پاسخگو خدمات و کالاها را با سرعت و دقت بالایی به مقصد می رسانند و در صورت نارضایتی شهروندان قادر به جبران خسارات می باشد.

در پایان با توجه به مدل نهایی ارائه شده می توان گفت سازمان های دولتی در راستای اشاعه شاخص های شهروندی و مردم سالاری مسئول ایجاد آگاهی و تعامل میان سازمان ها و شهروندان هستند؛ در این بین با سیاست گذاری و خط مشی های صحیح می توان موجبات پاسخگویی، مسئولیت پذیری و ارائه اطلاعات لازم توسط سازمان ها را فراهم آورده و گام بزرگی در جهت حرکت به سمت مفهوم شهروندی و مردم سالاری در جامعه برداشت.

## References

- 1-Abbaszade, H. (2005). Public relations for social participation and solidarity, Shargh newspaper, recovery.17404125. (In Persian)
- 2-Alvaani, M. & Danaeifard, Hasan. (2013). An introduction to the Philosophy of public administration theories. Tehran: Saffar Publishing. (In Persian)
- 3-Antoni, A. & Seimor, M. (1997). Political Sociology, (Translator: A, Pishvari). Ahvaz: Islamic Azad University of Ahvaz. (In Persian)
- 4-Boshiriye, H. (2013). Democracy lessons for all (Fourth edition). Tehran: Negah Moaser Institute. (In Persian)
- 5-Chiodo, J. & Leisa, A. M. (2005). What do students have to say about citizenship? an analysis of the concept of citizenship among secondary education student. Journal of social studies research, 31 (2), 1-23.
- 6-Ebrhimpour, H. (2016). A study of the role of good governance in governance effectiveness, Tehran, National Conference on Management Elite.(In Persian)
- 7-Esmaeeli, R. (2001). Types of citizenship rights in the constitutional law of the Islamic Republic of Iran. Isfahan: Farhang Journal , No.22, 106-111. (In Persian)
- 8-Hooman, H A. (1995). Factor analysis: difficulties and its bottlenecks. Journal of psychology and educational sciences, Vol.35, No.2. ( In Persian)
- 9-Hosseini, M. (2005). Civil rights in the Islamic Republic of Iran (thesis of master degree). Shiraz. Islamic Azad University. (In Persian)
- 10-Hughes, O. (2018). Public management and administration, (Translator: Alvani, Khalili Sheverini, Memarzade). Tehran: Morvarid Publishing.( In Persian)
- 11-Huntington, S. (2013). Political system in societies undergoing change (3 Edition), (Translator: Mohsen Salasi). Tehran: Nashre Elm.( In Persian)
- 12-Jafari Langroodi, M J. (2014).Wide terminology of law (6 edition). Tehran: Gange Danesh Publishing. (In Persian)
- 13-Kazemi, S. A. A. (2006). Political management and government policy (5 edition). Tehran: Islamic Culture Publishing Office.(In Persian)
- 14-Kennedy, K. (1997). Citizenship education and the modern state. London: Flamer Press.
- 15-Naghizade, M. A. H. (2016). An introduction to philosophy (13 edition ). Tehran: Tahoori Library Publishing.( In Persian)
- 16-Pourezat, A.A. & Hashemi Kasvae, M. (2016). Recognition of public management and administration knowledge identity. Public Management Researches Journal, Vol. 8, Issue. 30, 5-31. (In Persian)
- 17-Rezapour, A. A. (2006). Detailed explanation of legal and human rights. Thehran: Arian Publishing. (In Persian)

- 18-Sarafi, M.& Abdolahi ,M. (2008). Analyzing the concept of citizenship and assessing its status laws, Journal of geographical research, No.63, 115-134.( In Persian)
- 19-Sarookhani, B. (2014). An introduction to family sociology (20 edition). Tehran: Soroosh Publishing. (In Persian)
- 20-Sheikh, S. & Rian Beise, Z. (2011). Corporate social responsibility or cause-related marketing? the role of cause specificity of CSR. Journal of consumer marketing, Vol. 28, Issue. 1, 27-39.
- 21-Ubius,U. & Alas, R. (2012). The impact of corporate social responsibility on innovation climate. Kaunas University of Technology, Vol 23, No3, 90-110.
- 22-Yaghoubi, E. (2017). Good governance and health promoting of administrative system; explaining the role of electronic government, Public Management Researches Journal, Vol. 10, Issue 37, 203-222. (In Persian)
- 23-Zahedi, .& Ebrahiompour, H. (2012). Sustainable governance (with emphasis on environmental protection).Tehran: Samt Publishing. (In Persian)

