

چکیده

امروزه شهروندان احساس جدایی و بیگانگی از سازمان‌های دولتی می‌کنند و بر این باورند که مقامات و کارگزاران دولتی به منافع شخصی خویش چشم دوخته و از مردم فاصله گرفته‌اند. یک سازمان دولتی را نمی‌توان تنها بر اساس خوب بودن خدماتش مورد قضاوت قرار داد، بلکه سازمان بایستی از لحاظ مسئولیت‌های سیاسی، محیطی و اجتماعی نیز خوب باشد. نسل جدیدی از اصلاحات سازمان‌های دولتی اخیراً شروع شده است که حاکمیت عمومی نام گذاری می‌شود. این مقاله، مبتنی بر پژوهش کیفی با استفاده از راهبرد مفهوم‌سازی داده‌بنیاد به مطالعه‌ی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری حاکمیت عمومی در سازمان‌های دولتی استان فارس می‌پردازد. در این راستا با ۳۲ تن از مدیران ارشد سازمان‌های دولتی استان فارس به عنوان نمونه و به روش نیمه ساختار یافته مصاحبه شد و متون مصاحبه در سه مرحله کدگذاری باز، محوری و گزینشی با استفاده از نرم‌افزار اطلس^۱ مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که تمرکززدایی اداری به عنوان شرایط علی و در تعامل با پاسخگویی عمومی به عنوان پدیده‌ی محوری و اعتماد عمومی به عنوان راهبرد باعث شکل‌گیری و پیامد حاکمیت عمومی می‌شوند.

کلیدواژه:

تئوری حاکمیت، حاکمیت عمومی، تمرکززدایی اداری، پاسخگویی عمومی، اعتماد عمومی.

مقدمه

از زمان زایش و استقلال رشته مدیریت دولتی از رشته‌های با پیشینه طولانی-تری چون حقوق و علوم سیاسی، نظریات مختلفی جهت نحوه‌ی اداره و مدیریت بخش دولتی و فراهم آوردن رفاه بیشتر برای شهروندان از سوی اندیشمندان ارائه شده است که در چارچوب پارادایم‌های زمان خود، به اظهار نظر و ارائه راه حل پرداخته‌اند (وارث، ۱۳۸۰: ۵۱). پارادایم حاکمیت به خصوص در کشورهای در حال توسعه و در راستای استقرار و نهادینه‌سازی جامعه‌ی مدنی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار شده است. حاکمیت ایده‌ی جدیدی است که جایگزین مفهوم حکومت شده است. بر این اساس تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهرها و کلان شهرها با اجماع کل صاحبان منافع دخیل در شهر صورت می‌گیرد (بووارید و لوفر، ۲۰۰۵: ۸). حاکمیت مفهومی بسیار گسترده و در هر سطحی عمل کننده است، از جمله خانواده، روستا، شهر، کشور و یا جهان (زونگولاتالاجا، ۲۰۰۲: ۳). فرضیه‌ی جهانی مشترک در مورد حاکمیت آن را به عنوان موضوعی گسترده‌تر از حکومت معرفی می‌کند؛ شیوه‌ی

طراحی و تبیین مدل حاکمیت عمومی: با استفاده از روش رویش نظریه‌ها مورد مطالعه سازمان-های دولتی استان فارس

دکتر طاهره فیضی

دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور

tahereh_feizy@yahoo.com

دکتر علیرضا موغلی

استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور،

moghali@yahoo.com

دکتر مسعود گرامی‌پور

استادیار، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی،

دانشگاه خوارزمی

mgramipour@yahoo.com

رضا زارع

دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش رفتار

سازمانی، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور

Rezazare1389@gmail.com

حاکمیت به عنوان روندی جدید برای حکمرانی در نظر گرفته می‌شود، یا راهی جدید که با آن می‌توان جامعه را هدایت نمود (استوکر، ۱۹۹۸: ۱۸). حاکمیت شیوه‌ای است که یک جامعه قوانینی که موجب خط‌مشی‌گذاری و اجرای سیاست‌ها می‌شود را تعیین و مدیریت می‌کند (سازمان

ملل، ۲۰۰۷: ۱).

اصطلاح حاکمیت به منظور انعکاس تغییر شرایط حکمرانی جامعه به کار برده می‌شود (رادن، ۱۹۹۷؛ استوکر، ۱۹۹۸). مفهوم حاکمیت بر همیاری حکومت و جامعه مدنی مبتنی است. این مفهوم بر این اصل بنیادی استوار است که حکومت‌ها به جای آنکه به تنهایی مسئولیت کامل اداره‌ی جامعه را در تمام سطوح آن بر عهده گیرند، بهتر است در کنار شهروندان، بخش خصوصی و نهادهای مردمی، به عنوان یکی از نهادها یا عوامل مسئول اداره‌ی جامعه محسوب شوند. با ورود جامعه مدنی، به عرصه تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری، جریان اداره‌ی کشور از یک نظام اقتدارگرا و آمرانه به فرایندی مردم سالار و مشارکتی تبدیل خواهد شد (بیورک و یوهانسون، ۲۰۰۱: ۲). اهداف دولت‌ها در سراسر جهان باید برطرف‌سازی موانع برای رقابت، تضمین یک چارچوب قانونی برای حقوق مناسب، شفافیت قوانین و سیاست‌ها باشد. سازمان ملل، یک حاکمیت خوب را بخشی اساسی از اهداف هزاره‌ی توسعه^۲ دانسته است، زیرا حاکمیت خوب چارچوبی را برای مبارزه با فقر، نابرابری، فساد، عدم رشد اقتصادی و عدم حاکمیت قانون و ... پایه‌ریزی می‌کند (سازمان ملل، ۲۰۰۷: ۲).

امروزه دولت‌ها متوجه شده‌اند که ارائه متناسب خدمات عمومی مهم است اما کافی نیست. همچنین، معلوم شده است حتی زمانی که شهروندان و دیگر ذی‌نفعان سازمان‌های دولتی معتقدند که نحوه‌ی ارائه‌ی خدمات خوب هستند، ضرورتاً بیان‌کننده اعتماد بیشتر به دولت‌ها نیست و هرگاه که خدمات بهبود می‌یابند حتماً به این معنا نیست که اعتماد نیز افزایش می‌یابد (بووارید و لوفر، ۲۰۰۳: ۳). امروزه خط‌مشی‌گذاران، مدیران دولتی و متخصصان برنامه‌ریزی با سؤالاتی جدی روبرو هستند. آیا سیاست من موفق است؟ آیا سازمان من مؤثر است؟ آیا برنامه‌ی من کار ساز است؟ (هیل و همکاران، ۲۰۰۴: ۴). یک سازمان دولتی را نمی‌توان تنها بر اساس خوب بودن خدماتش قضاوت کرد، بلکه سازمان باید از لحاظ مسئولیت‌های سیاسی، محیطی و اجتماعی نیز خوب باشد. چنان که معلوم شد، یک نسل جدید از اصلاحات دولتی اخیراً شروع شده است که حاکمیت عمومی نام‌گذاری می‌شود (همان). حاکمیت عمومی راجع به آن است که افراد جامعه نه تنها به عنوان مصرف‌کنندگان یا مشتریان بلکه به عنوان شهروندان و اعضای یک جامعه‌ی مدنی مورد حمایت قرار می‌گیرند. همچنین اینکه چه کسی حق دارد حاکمیت را در دست گیرد تا مسئول اعمال صورت گرفته باشد (مینوگ و همکاران، ۱۹۹۸: ۵).

شتاب تحولات ملی و جهانی کلیه ساختارها، نهادها و کارکردهای اداره امور عمومی جامعه‌ی ایران را به گونه‌ای گریز ناپذیر به مبارزه می‌طلبد. در شرایطی که نیازها و خواسته‌های عمومی تحت تاثیر روند رو به رشد فناوری‌های رسانه‌ای، اطلاعاتی و دیگر تغییرات عصر اطلاعات قرار می‌گیرند، هر نوع واکنش یا اقدام کارکنان و تصمیم‌گیرندگان دولتی که به نمایندگی از سوی مردم عهده دار پیشبرد امور هستند در معرض پرسش و نقد قرار می‌گیرد. این انتظار وجود دارد که دولت در کشور ما نیز ویژگی‌های خاص حاکمیت را در اعمال اقتدار اداری، سیاسی و اقتصادی خود رعایت کند. با توجه به مطالب بیان شده و اهمیت سازمان‌های دولتی در ارائه‌ی کالاها و خدمات عمومی به جامعه، این مطالعه بر آن است تا با شناخت عوامل مؤثر بر شکل‌گیری حاکمیت عمومی در سازمان‌های دولتی استان فارس و روابط میان آن عوامل با استفاده از راهبرد مفهوم سازی داده‌بنیاد ضمن بررسی این عوامل، مدلی بومی ارائه شود که ارتباط میان این عوامل را نشان دهد.

۱. پیشینه پژوهش

۱.۱. فرایند ظهور پارادایم حاکمیت

فاصله سال‌های دهه ۱۹۲۰ تا اوائل دهه ۱۹۷۰ به عصر طلایی مدیریت دولتی سنتی^۳ معروف است و در این دوران، دولت و خدمات عمومی نوید دهنده‌ی شعارهای بهبود و پیشرفت جامعه و جوابگویی به خواسته‌ها و تقاضاهای شهروندان بود که در قالب طرح نو، پروژه‌های سدسازی و عمرانی و نظام‌های رفاه اجتماعی و شکوفایی اقتصادی پس از جنگ جهانی تجلی یافت (سالارزهی و ابراهیم‌پور، ۱۳۹۱: ۴۸). از دهه‌های ۱۹۷۰ به بعد، الگوی سنتی مدیریت دولتی به خاطر انعطاف ناپذیری و گستردگی بخش دولتی، ضعف سازمان‌های دولتی در تأمین



انتظارات و نیازهای شهروندان و کاهش اعتماد عمومی مردم به دستگاه اداری با انتقادهای زیادی مواجه شد. بسیاری از ارزش‌های مردم سالاری در الگوی مدیریت دولتی سنتی نادیده گرفته و دولت سالاری جایگزین مردم سالاری شده است و نقش بخش‌های بازرگانی و نهادهای مردمی در اداره‌ی امور عمومی مورد غفلت قرار می‌گیرد. شهروندان احساس جدایی و بیگانگی از سازمان‌های عمومی می‌کنند و به این باور می‌رسند که مقامات و کارگزاران عمومی به منافع شخصی خویش چشم دوخته و از مردم فاصله گرفته‌اند (همان، ۱۹۹۱). ادعا داشت که مدیریت دولتی به عنوان یک طرح اینک به پایان خود رسیده است. این در حالی بود که رادز (۱۹۹۷) تأکید داشت که این طرح به "تماشاگری" برای تمرین اجرای سیاست عمومی و ارائه خدمات عمومی تبدیل شده است. این امر راه را برای پیشرفت مدیریت دولتی نوین گشود. به نظر می‌رسد که مدیریت دولتی نوین یک مرحله‌ی موقتی در تکامل مدیریت عمومی سنتی به آنچه اینک حاکمیت عمومی نامیده می‌شود، باشد (آزبورن، ۲۰۱۰: ۲).

مدیریت دولتی نوین^۲ اولین بار توسط لوئیس گان و کریستوفر هود در اواسط دهه ۱۹۸۰ مطرح شد. مدیریت دولتی نوین در رکود اقتصادی زاده شد. از آن زمان تاکنون، نقش مدیریت دولتی نوین در بخش دولتی تغییرات چشمگیری یافته است. رویکردهای ناپخته اتخاذ شده به سمت مدیریت دولتی نوین در اواخر دهه ۱۹۸۰ و دهه ۱۹۹۰، که بر خصوصی سازی، بازارهای داخلی، مناقصه رقابتی، شاخص‌های عملکردی در سطح سازمان و تشویق عملکرد تأکید داشتند، خصوصاً در کشورهایی که این رویکردها را خیلی مشتاقانه و مصراانه استفاده می‌کردند - نظیر انگلستان و نیوزلند - بزودی از جریان اصلی خود خارج شدند. با این حال مدیریت دولتی نوین، موفقیت‌های چندی را در برخی کشورهای انگلوساکسون بدست آورد. در حال حاضر در بخش‌های مختلف جهان اشکال مختلفی از مدیریت عملکرد، اقتصادهای ترکیبی و ساختارهای غیرمتمرکز مدیریتی دیده می‌شود و سبب بهبود تشکیلات دولت و سیستم‌های ارائه خدمات دولتی در این دسته از کشورها شده است. با این حال در همان زمان، نگرانی جدیدی درباره‌ی حاکمیت در جهان غرب شکل گرفت. در بخش خصوصی، این نگرانی برخاسته از تاراج محیط، فساد، سوء استفاده از قدرت انحصاری و حقوق‌های بالای پرداختی به مدیران اجرایی و اعضای هیئت مدیره و در بخش دولتی، این نگرانی برخاسته از شناسایی و کشف فساد و فعالیت‌های غیراخلاقی بود. در واقع، دولت‌ها به این واقعیت تلخ آگاهی یافتند که آنها در معرض از دست دادن همان اندک مشروعیت باقی مانده خود هستند، زیرا شهروندان، بطور چشمگیری اعتماد خود را نسبت به دولت در مفهوم عام و مقامات دولتی در مفهوم خاص از دست داده بودند (آزبورن و براون، ۲۰۰۶: ۱۴-۱۵).

آزبورن معتقد است که هم مدیریت دولتی سنتی و هم مدیریت دولتی نوین در رسیدن به واقعیت پیچیده طراحی، ارائه و مدیریت خدمات عمومی در قرن بیست و یکم ناکام مانده‌اند. حاکمیت عمومی نه به عنوان پارادایمی جدید برای جایگزینی مدیریت دولتی سنتی و مدیریت دولتی نوین و نه به عنوان بهترین راه در نظر گرفته می‌شود تا بتوان چالش‌های اجرای سیاست عمومی و ارائه خدمات عمومی را در قرن بیست و یکم از پیش روی برداشت. در عوض، همرو و به عنوان ابزاری برای کمک به شناخت پیچیدگی‌های این چالش‌ها و انعکاس واقعیت زندگی‌های کاری مدیران دولتی امروز در نظر گرفته می‌شود. حاکمیت و حاکمیت عمومی اصطلاحاتی جدید نبوده، بلکه با مفاهیم تئوریک و ایدئولوژیکی همراه است. منتقدان سه مکتب وسیع را در مورد ادبیات حاکمیت در نظر گرفته‌اند: حاکمیت شرکتی، حاکمیت خوب و حاکمیت عمومی (آزبورن، ۲۰۱۰: ۳-۶). بر اساس تعریف سازمان ملل متحد^۳، حاکمیت، عبارت است از: مجموعه‌ای از ارزش‌ها، سیاست‌ها و نهادها که بر اساس آن یک جامعه اقتصاد، سیاست و امور اجتماعی خود را از طریق تعامل میان دولت و جامعه‌ی مدنی و بخش خصوصی مدیریت می‌کند. این راهی است که بر اساس آن یک جامعه به تصمیمات، تفاهات چند جانبه و توافقات و فعالیت‌های خود دست پیدا می‌کند و شامل فرایندها و سازوکارهایی برای شهروندان و گروه‌های جامعه‌ی مدنی است برای بیان منافع خویش، میانجیگری در اختلافات و اعمال حقوق و تعهدات قانونی خویش. (سازمان ملل متحد، ۱۹۹۷: ۴).

حاکمیت یعنی توسعه سبک‌های حکومتی که در آن مرزهای میان بخش خصوصی و عمومی نامشخص است. اساس حاکمیت تمرکز بر روی

سازوکارهایی است که بر پایه‌ی کمک به اختیار و اجازه دولت استوار نیست. برای برخی افراد حاکمیت در مورد پتانسیل لازم برای بستن قرارداد، داشتن اختیار فروش و اشکال جدید قانون است. به طور خلاصه، حاکمیت راجع به همان چیزی است که مدیریت عمومی جدید نامیده می‌شود. به هر حال حاکمیت بیشتر از مجموعه جدیدی از ابزارهای مدیریتی است. همچنین در مورد رسیدن به کارایی بیشتر در ارائه خدمات عمومی است. پیترز و پیر (۱۹۹۸) بر این عقیده‌اند که حاکمیت در مورد فرآیند است، در حالیکه مدیریت دولتی نوین در مورد نتایج (ایوالت، ۲۰۰۱: ۸). حاکمیت نهایتاً مربوط به خلق شرایطی برای قوانین تنظیم شده و عمل گروهی است (استوکر: ۱۹۹۸؛ پیترز و پیر، ۱۹۹۸؛ میلوارد و پراون، ۲۰۰۰). نتایج حاکمیت تفاوتی با نتایج حکومت ندارد؛ حاکمیت یعنی تفاوت فرآیندها (استوکر، ۱۹۹۸: ۱۷).

۲.۱. تعریف حاکمیت عمومی^۶

حاکمیت عمومی را به سختی می‌توان مورد بررسی قرار داد، زیرا ملاحظات زیادی در تحلیل‌های مثبت و مرسوم چرایی و چگونگی حاکمیت وجود دارد. با این وجود، جمعیت رو به رشدی از محققان در سرتاسر جهان در حال ارائه تعاریف مورد نظر خود در این زمینه هستند. بررسی پیرامون حاکمیت بخش عمومی ریشه در پیکره ادبیاتی دارد که شامل: بررسی‌های رقابتی، ملی و جهانی در مورد اصلاح مدیریت دولتی (پویست، ۲۰۰۰)، مدیریت و حاکمیت بین المللی (گری، ۲۰۰۱) می‌شود. کار تطبیقی یکی از فعال‌ترین زمینه‌های بررسی حاکمیت عمومی است (کتل، ۲۰۰۰؛ سازمان همکاری‌های اقتصادی و توسعه، ۱۹۹۵، ۲۰۰۱؛ پیترز و ساوری، ۱۹۹۵، ۱۹۹۸، پولیت و پوکارت، ۲۰۰۰). حاکمیت - چه عمومی و چه خصوصی - به سادگی به «تمرین کلی اقتدار» اطلاق می‌شود (میکالسکی و همکاران، ۲۰۰۱)، در حالیکه اقتدار یعنی سیستم‌های مسئولیت و کنترل. حاکمیت عمومی عبارت است از راه‌هایی که از طریق آنها ذی‌نفعان، با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند تا بر نتایج سیاست‌های دولتی تأثیر بگذارند (بووارید و لوفر: ۲۰۰۲: ۶). حاکمیت عمومی، نظام قوانین، تصمیمات قانونی و اقدامات مدیریتی تعریف شده است که به توصیف و توانمندسازی، پیش‌بینی و ذخیره کالاها و خدمات مورد حمایت عموم می‌پردازد و این کار از طریق ایجاد روابط با عاملان بخش‌های خصوصی صورت می‌پذیرد (لین و همکاران، ۲۰۰۱: ۷). حاکمیت عمومی را می‌توان به شاخه‌های متمایز به شرح زیر تقسیم بندی نمود:

- حاکمیت اجتماعی-سیاسی، که در مورد روابط مهم میان نهادهای موجود در جامعه است. در این شیوه، دولت دیگر در سیاست‌گذار عمومی برتر نیست بلکه مجبور است بر عاملان اجتماعی برای تأثیر خود در این زمینه تأکید داشته باشد.
- حاکمیت سیاست عمومی، که راجع به چگونگی ارتباط شبکه‌های سیاست با خلق و کنترل روند خط‌مشی عمومی است.
- حاکمیت مدیریتی، راجع به کاربرد مؤثر مدیریت دولتی سنتی و جایگزینی آن برای دربرگیری پیچیدگی‌های موقتی دولت است.
- حاکمیت قراردادی، در مورد کارهای مدیریت دولتی نوین و به ویژه حاکمیت روابط قراردادی در ارائه خدمات عمومی در نظر گرفته می‌شود.
- حاکمیت شبکه‌ای در مورد چگونگی خودسازمانی عملکرد شبکه‌های درون سازمانی است، همراه یا (بدون) دولت جهت فراهم آوردن خدمات عمومی (آزبورن، ۲۰۱۰: ۶-۷). جدول (۱) عناصر کلیدی حاکمیت عمومی را در مقایسه با مدیریت دولتی سنتی و مدیریت دولتی نوین نشان می‌دهد.



جدول (۱)، عناصر کلیدی حاکمیت عمومی نوین در مقایسه با مدیریت دولتی سنتی و مدیریت دولتی نوین

پایه معیار	طبیعت سیستم خدمات	مکانیسم جمع بندی منبع	تأکید	تمرکز	طبیعت دولت	ریشه های تئوریک	پارادایم/عناصر کلیدی
بخش عمومی (خصوصیات)	بسته	سلسله مراتبی	خلق سیاست و اجرای آن	سیستم سیاسی	وحدت گرا	علم سیاسی و سیاست عمومی	مدیریت عمومی
کارایی، رقابت و مرکز تجاری	منطق آزاد	بازار و قراردادهای کلاسیک و تئوکلاسیک	مدیریت منابع و عملکرد سازمانی	سازمان	تنظیمی	تئوری انتخاب عمومی و بررسی های مدیریتی	مدیریت عمومی نوین
گسترده و مورد بحث	باز/بسته	شبکه ها و قراردادهای ارتباطی	بررسی معیارها، معنا و روابط	سازمان و محیط آن	قطبی گرایی و قطبی گرا	تئوری مؤسسه ای و شبکه ای	حاکمیت عمومی جدید

(آزبورن، ۲۰۱۰: ۱۰)

۲. سوالهای تحقیق

در این تحقیق تلاش شده است تا سوالهای زیر مورد بررسی قرار گیرند و به آنها پاسخ مناسبی داده شود.

۱.۱.۲. سوال اصلی:

مدل حاکمیت عمومی در سازمانهای دولتی استان فارس چگونه است؟

۲.۲. سوالهای فرعی:

- ۱) عوامل و اجزای مؤثر در شکلگیری حاکمیت عمومی کدامند؟
- ۲) چه روابطی میان این عوامل و اجزا در سازمانهای دولتی استان فارس وجود دارد؟

۳. روششناسی تحقیق

پاسخ به سوالهای این تحقیق نیازمند نوعی روششناسی است که بتوان نظرات مدیران سازمانهای دولتی را که به طور معمول دادههای کیفی هستند بررسی و تحلیل کند و علاوه بر آن امکان ایجاد یک چارچوب نظری جدید را که حاصل استخراج و مفهومسازی عوامل مشترک بین آنهاست بررسی و فراهم سازد. از این رو تحقیق حاضر از نظریه مفهومسازی دادهبنیاد که راهبردی محوری در پژوهشهای کیفی است بهره میگیرد. راهبرد نظریه مفهومسازی دادهبنیاد نوعی روششناسی کیفی است که از رویههای نظاممندی برای ایجاد نظریه درباره یک پدیده از روش استقرایی استفاده می کند (اشتراوس و کوربین، ۱۳۸۷: ۲۲).

شیوهی گردآوری دادهها، مصاحبهی تخصصی است. مصاحبهها پس از هماهنگیهای صورت گرفته با مدیران سازمانهای دولتی در شهرستان شیراز با آنها انجام شد. مدت مصاحبهها بین ۱ تا ۲ ساعت به طول انجامید و حتی برخی از آنها به روز دیگری موکول شد. همچنین به تدوین پروتکل مصاحبه پرداختیم. به این منظور، چارچوبی تدوین شد که طی آن، موضوعهایی که باید مورد پرسش قرار گیرند را بدین صورت مشخص کردیم که پس از معرفی خود و بیان علت مصاحبه، تعریفی کلی از حاکمیت عمومی بیان شود و سپس از مصاحبه شونده سوالهایی که پرسیده می شوند شامل این پرسشها است؛ از نظر شما عوامل مؤثر بر شکلگیری حاکمیت عمومی کدامند؟ مهمترین ویژگیهای حاکمیت عمومی کدامند؟ همچنین با توجه به شرایط مصاحبه سولاتی همچون میان عوامل مؤثر بر حاکمیت عمومی کدامیک از نظر شما با اهمیتتر است؟ چگونه می توان به وجود حاکمیت عمومی در سازمانها پی برد؟ عوامل مؤثر بر حاکمیت عمومی دارای چه ویژگیهایی هستند؟ در حین مصاحبه نیز سعی می شد مصاحبه شونده را به بیان دقیق حاکمیت عمومی هدایت کنیم.

۱.۳. حجم نمونه

در روش پژوهش کیفی نمونه‌گیری به روش هدفمند و نظری صورت می‌گیرد. زیرا تصمیم‌گیری در مورد جهت بعدی گردآوری داده‌ها، متکی به ظهور طبقه‌ها و نظریه اولیه داده بنیاد است (دانایی فرد، ۱۳۸۹: ۶۳). پژوهشگران نوعاً ۲۰ تا ۳۰ مصاحبه را در خلال ملاقات‌های مکرر «در میدان» برای گردآوری داده‌های مصاحبه‌ای جهت اشباع کردن طبقات انجام می‌دهند (کرسول، ۲۰۰۷: ۸۷). در این مطالعه تعداد ۳۲ مصاحبه به صورت نظری و هدفمند با مدیران سازمان‌های دولتی استان فارس انجام شد. با توجه به راهبرد نظریه رویش نظریه در این تحقیق، نمونه‌گیری تا زمان اشباع دسته‌بندی‌ها ادامه یافت. از مصاحبه ۲۵ به بعد تکرار در اطلاعات دریافتی مشاهده شد. اما برای اطمینان با ۷ تن دیگر از مدیران نیز مصاحبه ادامه پیدا کرد. ۷ مصاحبه‌ی انتهایی نشان دهنده داده‌های تکراری بود که مشخصه اشباع نظری است.

۱.۳.۲. روایی و پایایی پژوهش

در این پژوهش اطلاعات از منابع مختلف کتابخانه‌ای و مشارکت‌کنندگانی که جزو مدیران اجرایی ارشد سازمان‌های دولتی استان فارس بوده‌اند جمع‌آوری شده است و همچنین در طی فرایند تحلیل و جمع‌آوری داده‌ها که در یک پژوهش رویش نظریه به صورت هم‌زمان انجام می‌شود نظرات نخبگان دانشگاهی در رشته مدیریت دولتی نیز برای تأیید صحت کدگذاری و شکل‌دهی طبقات اخذ شد. این امر نشان بر اعتبار سازه‌ای و درونی این پژوهش است. مدیران ارشد اجرایی سازمان‌های دولتی به عنوان نمونه برای مصاحبه به منظور افزایش اعتبار بیرونی تحقیق انتخاب شدند زیرا که تجربیات و گفته‌های آنها موجب کشف کدها و طبقاتی در تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه در بخش کیفی این مطالعه می‌شود که در عمل به واقعیت نزدیک‌تر است و تکرار پذیری را افزایش می‌دهد. در این پژوهش مصاحبه‌های انجام شده با مدیران اجرایی سازمان‌های دولتی استان فارس را استاد مشاور این پژوهش هدایت و راهنمایی کردند. نتایج حاصل از کدگذاری و طبقه‌بندی مفاهیم به تأیید نخبگان دانشگاهی و اساتید راهنما و مشاور رسید که تأییدی بر پایایی پژوهش است.

۱.۴. تحلیل و کدگذاری داده‌ها

در راهبرد مفهوم‌سازی رویش نظریه، تحلیل اطلاعات از طریق کدگذاری داده‌های کیفی مشتمل بر سه مرحله‌ی کدگذاری باز، محوری و گزینشی انجام می‌شود (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۸: ۵۹).

۱.۴.۱. کدگذاری باز

در زمان مطالعه‌ی هر مصاحبه این سوال مطرح گردید، چه عواملی باعث شکل‌گیری حاکمیت عمومی می‌شود؟ سپس با طرح این پرسش که این مفاهیم در چه مواردی با یکدیگر مشابه هستند، از طریق فرایند مقایسه‌ای، شباهت‌ها و تفاوت‌های مفاهیم، بررسی و مفاهیم شبیه به یکدیگر در یک مقوله دسته‌بندی قرار گرفتند. پس از مطالعه‌ی ۳۲ مصاحبه، ۷۸ مفهوم و ۲۴ مقوله پدیدار شدند. جدول (۲) مفاهیم طبقه‌های استخراج شده را نشان می‌دهد.



جدول (۲)، شکل‌گیری مفاهیم و مقوله‌ها از متون مصاحبه (کدگذاری باز)

کدگذاری	مفهوم	طبقه فرعی
<p>- مشارکت کارکنان سازمانها در برنامه‌ریزیها و تعیین اهداف سازمان</p> <p>- تدوین برنامه‌ای ویژه بر اساس توانمندیها و نقاط ضعف منطقه</p> <p>- برنامه‌ریزی بر اساس فرهنگ بومی</p> <p>- مشارکت مردم در برنامه‌ریزیهای هر منطقه</p> <p>- شناخت اولویتهای برنامه‌ریزی در پیشرفت منطقه</p> <p>- تشخیص اهمیت و اولویت طراحی و اجرای پروژههای توسعه‌ای محلی</p> <p>- واگذاری تدوین و طراحی پروژهها بر اساس شرایط جغرافیایی و نیاز محلی</p>	<p>- تدوین برنامه‌های منطقه‌ای (استانی)</p> <p>- طراحی پروژههای محلی (خرد)</p>	برنامه‌ریزی
<p>- توجه به هنجارهای هم‌ای اقوام در استان هنگام قانون‌گذاری</p> <p>- عرف و باورهای محلی میان فارس و ترک و لر مثل هم نیست.</p> <p>- بانک ما نمی‌تواند در شهرهای سنی و شیعه مانند هم قرار دادهای بانکی را اجرا کند.</p>	تنظیم هنجارها، استانداردها و قوانین	ارائه خدمات و اجرای پروژهها
<p>- عدم شناخت دقیق از نیازمندیهای محلی برای اجرای پروژهها از قبل</p> <p>- آگاهی از ارجحیت برخی پروژهها نسبت به برخی دیگر</p> <p>- برخی از روستاها هنوز آب آشامیدنی ندارند ولی ساکنان آن ماهواره و موبایل دارند (اول باید ضروریات زندگی آنها را فراهم کرد)</p> <p>- اما معمولاً با کارهای از پیش تعیین شده از مرکز به سراغ مردم محلی می‌رویم در حالی که آنها چیز دیگری از ما می‌خواهند.</p>	شناسایی و تعریف خدمات و پروژهها	ارائه خدمات و اجرای پروژهها
<p>- شناسایی نیازمندان واقعی</p> <p>- اولویت در نوع خدماتی که باید به نیازمندان واقعی داد</p> <p>- هم‌اکنون پروژههای مهم نیمه‌تمامی در شهرستان وجود دارد که هریک از آنها بیش از ۵۰ درصد پیشرفت فیزیکی دارند اما به دلیل موانع متعدد طی چند سال اخیر هنوز تکمیل نشده‌اند.</p>	هدف‌گذاری	ارائه خدمات و اجرای پروژهها
<p>- برخورد با کارکنان خاطی و کارمندان غافل توسط خود سازمان خیلی هزینه‌بردار نیست.</p> <p>- نظارت دائم و قدرتمند.</p> <p>- بهترین راه کاهش تخلفات اصلاح قوانین و نظارت دقیق بر کار کارکنان در محل خدمتشان است.</p> <p>- وجود ناظرین متخصص.</p> <p>- برای نظارت در سازمان‌های محلی چون ماهیت کار آنها محلی است نظارت بر عملکرد آن نیز محلی باشد.</p> <p>- نظارت محلی عادلانه و قانونی‌تر است زیرا علت تخلف مشخص است.</p>	نظارت و کنترل در ارائه خدمات	ارائه خدمات و اجرای پروژهها
<p>- ترغیب مردم محلی برای مشارکت.</p> <p>- بالا بردن درک مردم برای مشارکت با سازمان محلی.</p> <p>- افراد محلی خود دارای تمایل به مشارکت در کارهای محلی خود هستند.</p> <p>- مردم در کاری که برای خودشان است باید مشارکت داشته باشند.</p> <p>- جلب مشارکت زمان بر و هزینه بر است ولی باید صبر داشته باشیم.</p>	مشارکت مردم	ارائه خدمات و اجرای پروژهها
<p>- بستن و اجرای قراردادهای پروژههای محلی توسط سازمان محلی و کسب مزایای بیشتر.</p> <p>- نظارت بر فعالیت شرکت طرف قرار داد.</p> <p>- آشنایی با شرکتهایی که توانایی بهتر انجام کار را دارند.</p> <p>- عدم دخالت مسئولان در قراردادهای و جلوگیری از پارتی بازی.</p>	مدیریت قراردادهای	ارائه خدمات و اجرای پروژهها
<p>- شناسایی منابع درآمد برای سازمان استانی و محلی.</p> <p>- استفاده از درآمد محل برای توسعه محلی.</p> <p>- توسعه از طریق منابع درآمدی محل و کاهش وابستگی به پول نفت.</p> <p>- افزایش وجهه برای اداری از طریق بهبود وضعیت مادی کارکنان و تجهیزات اداره.</p>	درآمدزایی	مدیریت مالی
<p>- مشارکت در بودجه‌ریزی</p> <p>- اعلام بودجه درخواستی</p> <p>- شفاف بودن میزان بودجه</p> <p>- عدم بروز فساد مالی با دخالت سازمان‌های استانی در تعیین بودجه</p> <p>- ایجاد تناسب میان میزان بودجه و اجرای پروژهها</p>	بودجه‌ریزی	مدیریت مالی
<p>- هزینه کردن اعتبارات بر اساس اولویتهای خود شهرستان</p> <p>- آزادی در چگونگی و راه هزینه کردن اعتبارات سازمان محلی در زمینه فعالیت‌های خود</p>	تخصیص اعتبارات	مدیریت مالی
<p>- بررسی حساب‌های سازمان و نحوه تخصیص اعتبارات</p> <p>- بررسی سازمانهای استانی از فعالیت مالی سازمانها در شهرستان</p> <p>- بررسی عملکرد مالی کارکنان</p>	حسابرسی مالی	مدیریت مالی
<p>- برنامه‌ریزی برای استخدام کارکنان</p> <p>- کارمندیابی</p> <p>- استخدام قراردادی و پیمانکاری</p>	کارمندیابی	مدیریت مالی انسانی



استخدام فصولی	استخدام دائم	
مدیریت منابع انسانی	مدیریت عملکرد	<ul style="list-style-type: none"> -ارزیابی عملکرد کارکنان -اجرای سیاست‌های انضباطی -نظارت و کنترل بر عملکرد کارکنان -تدوین قوانین انضباطی
مدیریت منابع انسانی	آموزش	<ul style="list-style-type: none"> -برنامه‌ریزی برای آموزش -اجرای آموزش -شنیودی آموزش
مدیریت منابع انسانی	حقوق و مزایا	<ul style="list-style-type: none"> -میزان حقوق -دوری از مرکز -سختی کار
مدیریت منابع انسانی	مدیریت کارراه شغلی	<ul style="list-style-type: none"> -ارثقا -انتقال -اجابجایی
مدیریت اطلاعات	<ul style="list-style-type: none"> -طراحی سیستم‌های اطلاعاتی. -جمع آوری. -پرباداش و تجزیه و تحلیل. -انخیره و به روزرسانی اطلاعات -ارائه اطلاعات به نی‌نفعان 	<ul style="list-style-type: none"> -جمع آوری اطلاعات مورد نیاز -علاقه به داشتن اطلاعات به روز و جهانی -استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات -به اشتراک گذاشتن اطلاعات -وجود سیستم‌های کامپیوتری برای نگهداری و تجزیه و تحلیل اطلاعات -آموزش در زمینه فناوری اطلاعات -آموزش دادن نرم‌افزارهای اطلاعاتی مورد نیاز کارکنان
بهره برداری، تعمیر و نگهداری	<ul style="list-style-type: none"> -زیر ساخت‌ها -وسایل نقلیه و تجهیزات 	<ul style="list-style-type: none"> -استفاده از زیرساخت‌های موجود مرتبط با فعالیت‌های سازمان -استفاده و تعمیر ساختمان و تجهیزات و وسایل اداره
پاسخگویی قانونی	<ul style="list-style-type: none"> -نظارت داخلی و خارجی بر اجرای قوانین -استاندارد سازی رفتار -اجرای قوانین -آموزش قوانین 	<ul style="list-style-type: none"> -نظارت بر عملکرد کارکنان در خصوص اجرای صحیح قوانین -بایبندی سازمان به اجرای صحیح قوانین و مقررات -نظارت نهادهای نظارتی خارج از سازمان بر عملکرد سازمان -انضباط سازمانی و مسئولانه عمل نمودن -آموزش رفتارهای استاندارد -رعایت اصول اخلاقی طبق منشور اخلاقی سازمان -ایجاد زمینه برای انطباق عملکرد با الزامات قانونی -آشنا نمودن مراجعین با قوانین و مقررات سازمان
پاسخگویی مالی	<ul style="list-style-type: none"> -شفاف سازی مالی -استفاده از فناوری های نوین -نظارت و بازرسی عمومی و دولتی 	<ul style="list-style-type: none"> -شفاف‌سازی هزینه تمام شده فعالیت‌ها و پروژه‌ها -تهیه نرم افزارهای حسابداری و مدیریت مالی در سازمان برای جلوگیری از فساد مالی -ارایه گزارش مالی به مردم و نهادهای نظارتی و رسانه -حسابرسی به موقع و مستمر از عملکرد مالی سازمان -نظارت و بازرسی طبق برنامه قبلی و همچنین برنامه‌ریزی نشده به منظور ایجاد آمادگی برای پاسخگویی مداوم در خصوص بودجه و اعتبارات -تفکیک هزینه‌های صف و ستاد
پاسخگویی عملکردی	<ul style="list-style-type: none"> -استانداردسازی عملکرد -ارائه خدمات بهینه -تعامل سازنده با محیط سازمان -تعهد سازمانی 	<ul style="list-style-type: none"> -تعریف استانداردهای عملکرد کارکنان -بلا بردن سطح رضایت مردم و جامعه با ارائه خدمات مطلوب به آنها -جلوگیری از رقابت مخرب و عدم تقابل با سایر نهادهای دولتی و سیاستمداران -پذیرفتن انتقادهای سازنده و تلاش برای رفع نواقص و کمبودها -برنامه‌ریزی جهت کاهش بهای تمام شده کالاها و خدمات ارائه شده
پاسخگویی اخلاقی	<ul style="list-style-type: none"> -آموزش اصول اخلاقی -تعهد اخلاقی -آگاه نمودن جامعه از حقوق خود -عدم پارتی بازی -تعهد کاری 	<ul style="list-style-type: none"> -کنترل درونی فرد -آموزش‌ها و پر رنگ و نهادینه کردن ارزش‌های اخلاقی عرف و رایج در سیستم و جامعه -گره‌گشایی از کار مردم و نگاه راه‌گشا و مشکل‌گشا به قوانین و مقررات -عدم نگاه ابزاری به قانون و مقررات -عدم تبعیض در پاسخگویی به ارباب رجوع و انجام کار مراجعین -متمسک قرار ندادن قوانین و مقررات و سلیقه‌ای برخورد نکردن با موضوعات -عدم نگاه بخشی و سلیقه‌ای -فرهنگ‌سازی در جامعه و آگاه نمودن مردم از حقوق خویش در قبال سازمان‌ها -احترام به شهروندان و مراجعین



<p>پاسخگویی دموکراتیک</p>	<p>- مشارکت در انتخاب مسئولان - بلوغ جامعه مدنی - تعامل با جامعه مدنی - بازخورد از نتایج تصمیمات جمعی</p>	<p>- آموزش و ترویج فرهنگ دموکراتیک در جامعه به منظور پاسخگو نگه داشتن سازمانها. - ایجاد نهادهای دموکراتیک و ارزش نهادن به تصمیمات آنها و مشارکت مردم در تصمیمات سازمانها - پرهیز از تقابل و تنش به منظور کارآمد نمودن و کارآمد نشان دادن نهادهای دموکراتیک. - ایجاد ارتباطات گسترده سازمان و مردم - مشارکت بخش خصوصی و واگذاری بخشی از فعالیتها به آن - ارزیابی میزان تحقق تصمیمات جمعی - آزادی رسانهها در نقد و انتقاد از عملکرد سازمان به عنوان نمایندگان افکار عمومی</p>
<p>توجه ارزشها، هنجارها و انتظارات شهروندان</p>	<p>- دریافت بازخورد از جامعه - راستگویی و انتقاد پذیری - تکریم ارباب رجوع - هنجارگرایی - ارتباط مستمر با جامعه</p>	<p>- دریافت اطلاعات از عموم شهروندان از طریق نظرسنجی - طرح تکریم ارباب رجوع - ایجاد سامانههای ارتباطی الکترونیک به منظور رسیدگی به شکایات مردمی - احترام به نقش و جایگاه شهروندان به عنوان متولیان اصلی - ارائه گزارش کار به مردم - هم سویی و عدم تناقض سیاستهای سازمان با هنجارها و ارزشهای اجتماعی و اعتقادی جامعه - ندادن وعده و وعید خارج از اختیار متولیان امور</p>
<p>همکاری متقابل شهروندان و سازمان</p>	<p>- ایجاد زمینههای مشارکت - واگذاری کارها به مردم - توسعه مشارکت مردمی</p>	<p>- ایجاد درجههای ارتباطات مردمی - سهیم دانستن شهروندان در اداره امور - توجه به نقشها و مشارکت مردم - واگذاری تصدیگریها به بخش خصوصی - اعتقاد به خرد جمعی و پرهیز از خودرایی و خود محوری - بازخورد از نتایج کار گروهی</p>
<p>اعتماد شهروندان نسبت به کنترل و نظارت در سازمان</p>	<p>- نظارت قانونی جامعه و رسانهها بر سازمان - نظارت سازمانهای قانونی بر سازمان - نظارت بر کارکنان و مدیران سازمان توسط خود سازمان</p>	<p>- برخورد با کارکنان و مدیران متخلف - اصلاح شیوههای نادرست و ارایه گزارش به مردم - ایجاد زمینه نظارت شهروندان از طریق نمایندگان آنها و رسانهها - شناسایی نقاط ضعف و قدرت سازمان از طریق دریافت بازخورد - ایجاد سیستم ردیابی محصولات - اعلام نتایج کنترل و نظارتها برای ایجاد شده به عموم مردم - برگزاری مناقصات و مزایدههای شفاف - پاسخ به نیازهای شهروندان و برآورده کردن انتظاراتشان در باز می زمانی مشخص و مورد انتظار</p>
<p>توجه به رفاه عمومی و منافع شهروندان</p>	<p>- کاهش کاغذ بازی - ارائه خدمات مورد نیاز مردم - کمک به کاهش بیکاری - تسهیل شرایط سرمایه گذاری - استفاده از بیت المال در جهت رفاه جامعه</p>	<p>- افزایش خدمات رفاهی شهری - ارایه خدمات مطلوب در حوزههای بهداشتی، عمرانی - خدماتی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی به شهروندان - جلوگیری از ضایع نمودن بیت المال - توجه به سرمایه گذاری و تولید برای ایجاد اشتغال مناسب و پایدار - توجه به رفاه عمومی و منافع شهروندان توجه به رفاه و منافع کارکنان سازمان است - شناسایی نیازهای جامعه - کاهش بوروکراسی و کاغذ بازی اداری - رفع مشکلات شهروندان</p>
<p>اثر بخشی نقشها و وظایف</p>	<p>- شایسته سالاری - شفاف سازی نقشها - ایجاد انگیزه - آموزش کارکنان - ارزیابی کارکنان</p>	<p>- فعالیتها شفاف سازی شده و اطلاع رسانی باید کرد - حدود اختیارات و مسئولیتها تعریف شود - آموزشهای لازم صورت پذیرد - ارزیابیهای دوره ای انجام پذیرد - استفاده از سیستم پاداش و تنبیه - نخبه گرایی در اعطای وظایف - شایسته سالاری در اعطای وظایف</p>
<p>نتیجه گرایی</p>	<p>- برنامه ریزی مشارکتی - مشخص بودن اهداف - ارزیابی دستیابی به اهداف</p>	<p>- ایجاد شرایط و محیطی مناسب برای دستیابی به نتایج و اهداف - شناسایی اهداف توسط افراد به عنوان عاملان - ارزیابی عملکرد - تعیین اهداف با کمک کارکنان - مشخص بودن استراتژی سازمان - سنجش دستیابی اهداف</p>
<p>ارتقای ارزشها</p>	<p>- تنبیه و تشویق برای رعایت و عدم رعایت اصول و ارزشها - رعایت عدالت و انصاف - تعریف ارزشها - الزام همه به رعایت ارزشها - اطلاع رسانی در مورد اصول</p>	<p>- رعایت ارزشها توسط رؤسای اداره - مبارزه با ضد ارزشها - پاداش دهی به کسانی که ارزشها را رعایت و پیاده سازی میکنند - آموزش به افراد مختلف در بخشها و تخصصهای مختلف در راستای یک هدف مشخص - تعریف اینکه چه چیزی ارزش و هنجار است - بیان منشور اخلاقی سازمان برای کارکنان و قرار دادن آن در دید ارباب رجوع</p>

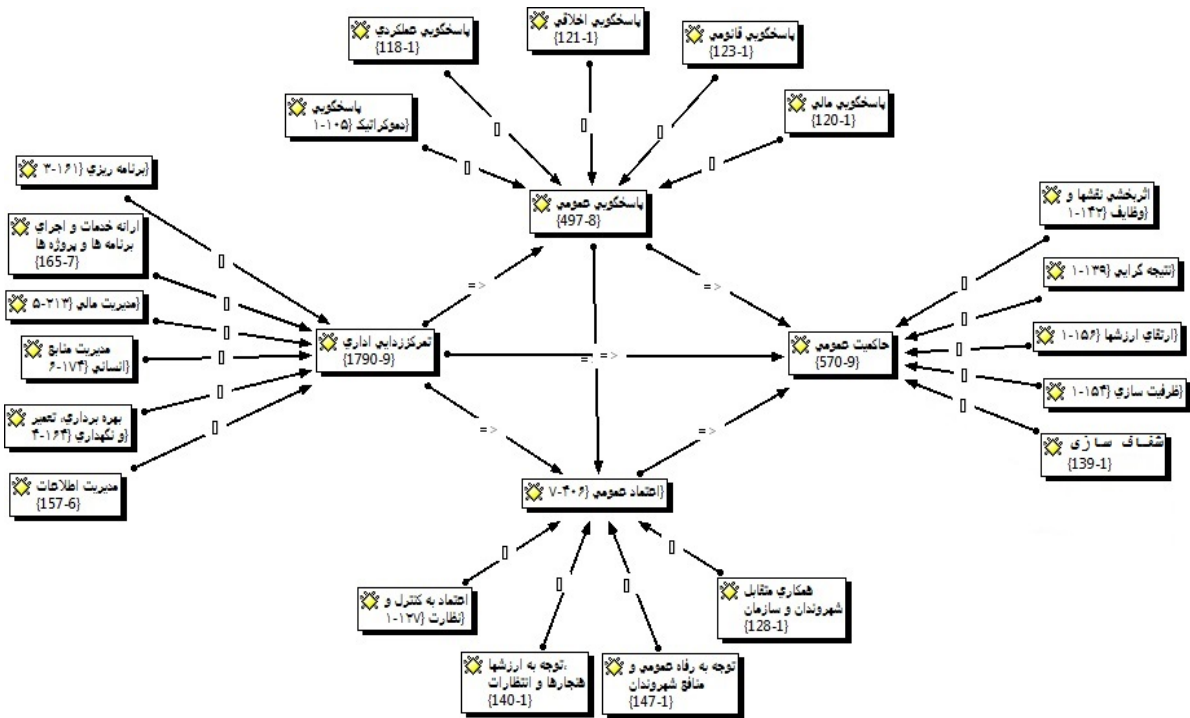


اخلاقی		(- برخورد با قانون شکن در هر پست و مقامی
ظرفیت‌سازی	- توانمندسازی کارکنان - تشویق و ایجاد انگیزه برای نوآوری	(- تعریف برنامه توسعه‌ی شخصی برای افراد (- ارتقای شغلی بر اساس عملکردها (- آموزش نوین و افزایش مهارت در انجام کار (- ایجاد انگیزش در کارکنان برای یادگیری (- ارزش دادن به کارهای نو و خلاقیت و ابتکار (- انجام مشارکت در تصمیم‌گیری و کار گروهی (- کسب تجربه (- ایجاد الگوی رفتار توانمند برای کارکنان
شفاف سازی	- تعیین اهداف مشخص و بصورت مشارکتی - اطلاع رسانی به مردم و کارکنان - ارتباطات آزاد و دائمی در سازمان و با خارج از آن	(- ایجاد فضای نقد و گفت و گو در خصوص عملکردها و برنامه‌ها (- مشارکت و همفکری. (- ایجاد ارتباطات گسترده درون سازمانی و بیرون سازمانی (- انتشار نتایج به صورت ادواری به شکل چاپی و در وب سایت (- پیر رنگ کردن رویه، چشم انداز و قوانین (- امکان دسترسی آسان همگان به مقامات بالاتر (- ایجاد روش‌هایی برای گزارش امور غیر صریح و خلاف توسط همکاران

شکل‌گیری مقوله‌ها در کدگذاری باز راهنمای تمرکز بر سوال‌ها و مصاحبه‌های بعدی شد و این حرکت چرخه‌ای به مرور موجب گردید در زمینه‌ی روابط میان مقوله‌های ایجاد شده پرسش‌هایی پدید آید و کدگذاری به تدریج با شکل‌گیری و غنی شدن مقوله‌ها وارد مرحله کدگذاری محوری شود.

۲.۴. کدگذاری محوری

کدگذاری محوری، مرحله دوم تجزیه و تحلیل در نظریه پردازی رویش نظریه است. هدف از این مرحله برقراری رابطه‌ی بین طبقه‌های تولید شده (در مرحله کدگذاری باز) است. در کدگذاری محوری چهار عمل تحلیل مجزا و بطور همزمان انجام گرفته است: (۱) ایجاد ارتباط بین یک طبقه اصلی با طبقه‌های فرعی به وسیله اظهارات بیان شده؛ (۲) تأیید اظهارات با مراجعه به داده‌های واقعی؛ (۳) تلاش برای توسعه خصوصیات طبقه اصلی و طبقه‌های فرعی؛ (۴) بررسی تنوع در پدیده (دانایی فرد، ۱۳۸۹: ۶۴). در این پژوهش بر اساس متغیرها و روابط کشف شده در مرحله‌ی کدگذاری باز چهار طبقه‌ی اصلی کشف شد که عبارتند از: تمرکززدایی اداری، حاکمیت عمومی، پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی. با توجه به سوال‌های مطرح در طول تحقیق و پاسخ مصاحبه شونده‌گان و همچنین با توجه به نتایج کدگذاری باز متغیر تمرکززدایی اداری به عنوان متغیر علی، متغیر حاکمیت عمومی به عنوان متغیر وابسته و متغیرهای پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی به عنوان متغیر مداخله‌گر انتخاب شدند. شکل (۱) تجزیه و تحلیل داده‌های مطالعه را با استفاده از نرم‌افزار اطلس T_i نشان می‌دهد. در زیر هر طبقه‌ی فرعی و اصلی در شکل (۱) دو عدد وجود دارد که عدد بزرگ‌تر نشانگر تعداد کدهایی است که در کدگذاری باز آن طبقه را تعریف می‌کند و عدد کوچکتر که در زیر طبقات اصلی نوشته شده است بیانگر کدگذاری محوری است که تعداد روابط هر طبقه‌ی اصلی را با سایر طبقات اصلی و طبقات فرعی مربوط به خودش را نمایش می‌دهد.



شکل (۲) تجزیه و تحلیل داده‌های مطالعه را با استفاده از نرم‌افزار اطلس T_i

۳.۴. کدگذاری گزینشی

هدف در روش رویش نظریه‌ها، تولید نظریه است نه توصیف صرف پدیده. بدین منظور مفاهیم و مقوله‌ها باید به طور منظمی به یکدیگر مربوط شوند و ارتباط میان مقوله‌ها در چارچوب یک روایت تحقیقی ارائه شود. این مهم در کدگذاری گزینشی به انجام می‌رسد. در واقع این مرحله تفاوت چندانی با کدگذاری محوری ندارد، تنها در سطح بالاتر و انتزاعی‌تر انجام می‌شود (اشتراوس و کوربین، ۱۳۸۷). کدگذاری گزینشی در این تحقیق با استفاده از نرم‌افزار اطلس انجام گرفته است که در شکل (۱) نمایش داده شده است. با توجه به خروجی نرم‌افزار اطلس کدگذاری گزینشی روابط میان مقوله‌های فرعی با طبقه‌ی اصلی مربوط به خود را تشکیل می‌دهد که در شکل (۱) تعداد کدهای بیانگر هر طبقه‌ی فرعی و جهت رابطه‌ی هر طبقه به وضوح نمایش داده شده است. همچنین در جدول (۳) به نمونه‌ای از مصاحبه‌های انجام شده جهت شکل‌گیری کدها، مفاهیم و مقوله‌ی فرعی برنامه‌ریزی از طبقه‌ی اصلی تمرکززدایی اداری اشاره می‌شود.

جدول (۳)، نمونه‌ای از مصاحبه‌های انجام شده جهت شکل‌گیری کدها، مفاهیم و مقوله‌ی فرعی برنامه‌ریزی

طبقه‌ی فرعی	مفهوم	کد	متن مصاحبه
برنامه‌ریزی	تدوین برنامه‌های منطقه‌ای (استانی) طراحی پروژه‌های محلی (خرد)	- مشارکت کارکنان سازمان‌ها در برنامه-ریزی‌ها و تعیین اهداف سازمان - تدوین برنامه‌ای ویژه بر اساس توانمندی‌ها و نقاط ضعف منطقه - برنامه‌ریزی بر اساس فرهنگ بومی - مشارکت مردم در برنامه‌ریزی‌های هر منطقه - شناخت اولویت‌های برنامه‌ریزی در پیشرفت منطقه - تشخیص اهمیت و اولویت طراحی و اجرای پروژه‌های توسعه‌ی محلی - اولاداری تدوین و طراحی پروژه‌ها بر اساس شرایط جغرافیایی و نیاز محلی	مشارکت ما در برنامه‌ریزی‌های مرتبط با توسعه‌ی استان‌مان یا اهمیت است و نتایج مطلوبی بر کار سازمان و افراد دارد. مشارکت ما در برنامه‌ریزی‌های مربوط به منطقه‌مان باعث دست‌یابی به پیشرفت محلی است. مشارکت در برنامه‌ریزی کارهای مربوط به خودمان بهترین راه انتقال خواسته‌های محلی به مقامات بالا است. دادن اختیار و مشارکت به سازمان‌های استانی و محلی باعث افزایش تجربه آنها برای به عهده گرفتن هر چه بیشتر مسئولیت‌ها و تسهیل تصمیم‌گیری در امور محلی می‌باشد. در صورت اولاداری طراحی پروژه‌های محلی به ما (سازمان‌های محلی) با توجه به نوع کار خود و اینکه دائم با مردم محل در ارتباط هستیم آشنایی کاملی با نیازهای مردم و شرایط ویژه محل زندگی آنها داریم که موفقیت در تشخیص و طراحی طرح‌ها و پروژه‌های محلی را تضمین می‌کند. تهران وظیفه سیاستگذاری و اعلام طرح‌ها را دارد و سیاست‌ها و طرح‌ها و برنامه‌ها متناسب با شرایط اقلیمی نیست، اگر که از طریق شهرستان‌ها و با توجه به شرایط اقلیمی برنامه‌ریزی و اجرای پروژه‌ها انجام شود مؤثرتر است.

پرسش اصلی پژوهش این است، مدلی که حاکمیت عمومی را تبیین می‌کند چگونه است؟ این تحقیق به دنبال دستیابی به نظریه‌ای است که

عوامل مؤثر بر شکل‌گیری حاکمیت عمومی را از نظر مدیران سازمان‌های دولتی استان فارس بیان و رابطه‌ی میان این عوامل را تبیین کند.

۵. نظریه حاکمیت عمومی

طراحی مدل حاکمیت عمومی به عنوان موضوع اصلی در این پژوهش مطرح شد. مدل بدست آمده از تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار اطلس T_i (شکل ۱) سه عامل مؤثر در ایجاد حاکمیت عمومی را بیان می‌کند که عبارتند از تمرکززدایی اداری، پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی. تمرکززدایی اداری شرط علی در ایجاد حاکمیت عمومی دارای ابعاد برنامه‌ریزی، اجرای برنامه‌ها و پروژه‌ها، مدیریت مالی، مدیریت منابع انسانی، مدیریت اطلاعات، بهره‌برداری و تعمیر و نگهداری است. طبق تعریف بوارید و لوفر (۲۰۰۳) از حاکمیت عمومی که عبارت است از نحوه‌ی تعامل و ارتباط ذی‌نفعان به منظور تأثیر بر سیاست‌های دولت، تمرکززدایی اداری می‌تواند عامل مهمی برای دستیابی به منافع و توسعه‌ی هر منطقه باشد. زیرا با اجازه دادن به جوامع محلی و سازمان‌های منطقه‌ای برای مدیریت امور خود و تسهیل ارتباط نزدیک میان قدرت مرکزی و محلی، حکومت محلی به صورت اثربخشی قادر خواهد بود که به نیازها و اولویت‌های مردم پاسخ دهد. بدین وسیله اطمینان حاصل می‌شود که دولت احتیاجات گوناگون اجتماعی مردم را مشاهده می‌کند (سازمان ملل متحد، ۱۹۹۸: ۶). پاسخگویی عمومی به عنوان پدیده‌ی محوری دارای ابعاد پاسخگویی مالی، اخلاقی، قانونی، عملکردی و دموکراتیک است. به اعتقاد جنسن، پاسخگویی مبنای مشروعیت برای تصمیماتی است که از جانب جمع گرفته شده می‌شود، یک تصمیم زمانی مشروع خواهد بود که از نظر عقلانی دلایلی از یک منظر خاص برای آن قابل ارائه باشد (جنسن، ۲۰۰۱). پاسخگویی موجب افزایش کمال در حاکمیت عمومی می‌شود. مهمترین اثرات پاسخگویی به عموم عبارتند از: محافظت در برابر فساد اداری، جلوگیری از خویشاوندگرایی و سوء استفاده از قدرت و دیگر اشکال سوء رفتار سازمانی است. فرض بر این است که پاسخگویی از سوء استفاده مخفیانه مدیران دولتی نسبت به اختیاراتی که به آنها واگذار شده است جلوگیری می‌کند و برای نظارت کنندگان که شامل روزنامه‌نگاران، گروه‌های ذینفع، اعضای پارلمان بوده و همچنین سایر کنترل‌کننده‌های رسمی، فراهم آورنده اطلاعات اساسی جهت ردیابی سوء استفاده اداری است (بوونز، ۲۰۰۲: ۱۳). اعتماد عمومی به عنوان راهبرد دارای ابعاد توجه به ارزش‌ها، هنجارها و انتظارات شهروندان، همکاری متقابل شهروندان و سازمان، اعتماد به کنترل و نظارت، توجه به رفاه عمومی و منافع شهروندان است. اعتماد عمومی حاصل باور افراد به توانایی‌های آنان در اثرگذاری بر فراگرد توسعه سیاسی و تصور آنان از مراتب پاسخگویی و حساب پس‌دهی دولت اشاره دارد (بلانگر و ناديو، ۲۰۰۵). حاکمیت عمومی، هم معنای حاکمیت دموکراتیک و موثر است زیرا مشارکتی، شفاف و پاسخگو است. اعتماد، بصورت‌های اجتماعی و سیاسی شرایط اساسی حاکمیت عمومی است. حاکمیت عمومی به عنوان پیامد در این مدل دارای ویژگی‌های شفاف‌سازی، ظرفیت‌سازی، ارتقای ارزش‌ها، نتیجه‌گرایی و اثربخشی نقش‌ها و وظایف است. حاکمیت و اعتماد با یکدیگر تعامل دارند اعتماد سبب ایجاد حاکمیت می‌شود و عکس آن نیز صادق است (هترینگتون، ۲۰۰۵).

۶. بحث

براساس یافته‌های پژوهشگران در این تحقیق، مدل‌های متعدد و متنوعی که دقیقاً حاکمیت عمومی را مورد بررسی و تحلیل قرار دهند در مطالعات خارجی و داخلی یافت نشد. بیشتر مطالعات خارجی به بررسی حاکمیت خوب پرداخته و ابعاد مدل حاکمیت خوب را برای حاکمیت عمومی نیز ذکر نموده‌اند. برای اثبات این موضوع می‌توان به مطالعات (بووارید و لوفر، ۲۰۰۲، ۲۰۰۳ و ۲۰۰۵) مراجعه نمود. بوارید و لوفر در مطالعات خود حتی از واژه‌ی حاکمیت عمومی خوب استفاده کرده‌اند (بووارید و لوفر، ۲۰۰۲: ۶). تنها مطالعه‌ای که دقیقاً در مورد حاکمیت عمومی و مدل آن بحث نموده است مطالعه‌ی سازمان ملل متحد (۲۰۰۷) است. در مطالعه‌ی سازمان ملل (۲۰۰۷)، با عنوان، ابعاد حاکمیت عمومی: مروری بر ادبیات تحقیق، مدل حاکمیت عمومی دارای ابعاد کارایی^۷، شفافیت^۸ و مشارکت^۹ است. در تحقیقات داخلی که به طراحی مدل حکمرانی پرداخته‌اند می‌توان از تحقیق جاسبی و نفری (۱۳۸۸) و مرادیان و همکاران (۱۳۹۲) نام برد. تحقیق جاسبی و نفری (۱۳۸۸) به



طراحی الگوی حکمرانی خوب بر پایه‌ی نظریه سیستم‌های باز پرداخته است و دو عامل اثربخشی و کارایی را برای حکمرانی ذکر می‌کند. تحقیق مرادیان و همکاران (۱۳۹۲) به طراحی مدل حکمرانی بیمارستان‌های دولتی ایران پرداخته است. در این تحقیق، حکمرانی بیمارستانی دارای ابعاد تصمیم‌گیری شورایی، پاسخگویی جامع، بودجه استراتژیک، تعامل سازنده با جامعه و آزادی عمل در تعامل با بازار است. مدل حاکمیت عمومی در مطالعه ما دارای ابعاد تمرکززدایی اداری، پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی است. تمرکززدایی فراهم آورنده تصمیم‌گیری به وسیله شهروندان و تشویق کننده ظهور دموکراسی در سطح محلی است. هدف تمرکززدایی دستیابی به توسعه اجتماعی-اقتصادی در بخش‌هایی است که تصمیم‌گیری بیش از حد متمرکز در آنها وجود دارد. تمرکززدایی مشوق انسجام اراضی و تحکیم کننده دموکراسی است و نیز به مبارزه با فقر کمک می‌کند (اتحادیه اروپا، ۲۰۰۷: ۱۴). مدیران دولتی باید نسبت به مجموعه‌ای از نهادها و استانداردها شامل منافع عمومی، قوانین موضوعه و اساسی، سایر سطوح دولت، رسانه‌ها، استانداردهای حرفه‌ای، ارزش‌ها و استانداردهای اجتماعی، عوامل نهادی، هنجارهای دموکراتیک و در نهایت شهروندان، پاسخگو باشند. به راستی، آن‌ها برای پاسخگویی نسبت به همه هنجارها، ارزش‌ها و اولویت‌های رقیب نظام پیچیده حاکمیت عصر ما مسئول هستند. این متغیرها مراکز دارای هم‌پوشانی تناقض و دائماً در حال تکامل پاسخگویی را بازنمایی می‌کنند. در نتیجه، چالش‌های مهمی وجود دارند که درگیر در ایجاد انتظارات، بررسی عملکرد، حفظ پاسخگویی عوامل، ارزیابی اشتباهات، دسته‌بندی مسئولیت‌ها، تعیین چپستی مطالب و در نهایت مدیریت تحت شرایط نظام‌های چندگانه پاسخگویی هستند (دنه‌ارت، ۲۰۰۷: ۱۱۹). اعتماد عمومی عامل پیوند شهروندان و سازمان‌های دولتی بوده و مدیریت دولتی اثر بخش منبعث از این پیوند و اعتماد دو طرفه است. از این رو اعتماد عمومی بر کیفیت مدیریت دولتی تأثیر زیادی خواهد داشت. اعتماد یکی از ارزش‌مندترین سرمایه‌های اجتماعی است که مخدوش شدن آن هزینه بسیار سنگینی بر نظام سیاسی تحمیل خواهد کرد. به همین دلیل، افول اعتماد یکی از مسایل محوری در سیاست‌های دولت‌های امروزی است (روسکیو، ۱۹۹۶: ۱)

نتیجه‌گیری

هدف مطالعه‌ی حاضر، طراحی مدل حاکمیت عمومی در سازمان‌های دولتی استان فارس در ایران بود. از این رو، ابتدا مدل‌های حاکمیت عمومی موجود و پژوهش‌های انجام شده در این عرصه مورد بررسی قرار گرفتند. سپس با مصاحبه از مدیران ارشد سازمان‌های دولتی استان فارس نگرشی جامع در خصوص شرایط موجود و مطلوب اداره‌ی سازمان‌های دولتی مبتنی بر مفروضات نظریه‌ی حاکمیت عمومی به عنوان پارادایم غالب، شکل گرفت. نتایج بدست آمده از این پژوهش نشان می‌دهد، شیوه کنونی اداره سازمان‌های دولتی مورد پذیرش خبرگان مشارکت‌کننده در پژوهش نبود. طبق نظر خبرگان، مدل حاکمیت عمومی باید دربر گیرنده تمرکززدایی اداری، پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی باشد.

برای ایجاد و اجرای حاکمیت عمومی مؤثر که هدف آن تمرکز بر اهداف و نتایج سازمانی برای شهروندان و کاربران خدمات است تا اطمینان حاصل شود که یک سازمان و ذی‌نفعان آن به اهداف کلی خود و نیز اهداف از قبل تعیین شده برای شهروندان و کاربران خدمات دست یافته است مدل تحقیق (شکل ۱) خود را برای اجرا در سازمان‌های دولتی پیشنهاد می‌نماییم. بر اساس مدل حاکمیت عمومی این تحقیق تمرکززدایی اداری از طریق پدیده محوری پاسخگویی عمومی و راهبرد اعتماد عمومی شرایط حصول حاکمیت عمومی را ایجاد می‌کند. تمرکززدایی بهترین راه تطابق میان خدمات عمومی و تقاضا برای آن خدمات است. مقامات محلی و سازمانی معتقدند که بهترین دسترسی را به طلاعات در مورد اولویت‌های شهروندان، بیشترین انگیزه‌های سیاسی برای ارائه خدمات مطلوب و بیشترین انعطاف پذیری نسبت به حکومت مرکزی را دارا هستند (چیما و راندینلی، ۲۰۰۷: ۳). اثری که تمرکززدایی بر پاسخگویی عمومی دارد موفقیت خود را به عنوان یک اقدام جهت ارتقای دموکراسی تعیین خواهد کرد. اگر تمرکززدایی اختیارات مقامات محلی و استانی را گسترش دهد جامعه می‌تواند به راحتی آن‌ها را پاسخگو نگه دارند و بر آنها نظارت داشته باشند. جاهایی که حکومت‌های ملی به تمرکززدایی احترام می‌گذارند حداقل در بعضی زمینه‌ها، این

حکومت‌ها می‌توانند نیازمندی‌های محلی را اولویت بندی کنند (دفتر همکاری اتحادیه اروپا، ۲۰۰۷: ۲۵). پاسخگویی، سازمان‌های عمومی را ملزم می‌سازد مشخص کنند منابع مالی عمومی چگونه صرف ارائه خدمات و محصولاتی می‌شود که بر زندگی مردم تأثیر دارد و آنان را ملزم می‌سازد بر نحوه کارایی و اثر بخشی انجام این برنامه‌ها را نظارت کنند (پوجاس، ۲۰۰۳: ۷۷۸). پاسخگویی را علت العلل اعتماد عمومی می‌داند و مدعی است، پاسخگویی همان اعتماد عمومی است. چنانچه این فرایند تقویت شود، تمرکززدایی شکل می‌گیرد و به دنبال آن پاسخ‌خواهی و فشار عمومی، پاسخگویی عوامل اجرایی دولت بهبود دهد، هر روز بر بهبود خدمات عمومی افزوده می‌شود و در مورد کالاهایی که تولید آن توسط بخش دولتی ضرورتی ندارد، دولت راغب خواهد شد تصدی‌گری خود را کاهش دهد و با هدف افزایش کارایی و بهبود ارائه خدمات، تولید این‌گونه کالاها و خدمات را به بخش خصوصی واگذار کند. بدین ترتیب اصلاح بخش عمومی شکل می‌گیرد (هرزلینگر، ۱۹۹۶: ۹۷). وجود سازمان‌های با اثربخشی مناسب، سازمان‌های با مدیریت مالی کارآمد، عدم وجود منفعت طلبی شخصی در بخش‌های مالیاتی، سطح حقوق و دستمزد مناسب، اعتماد عمومی را به سازمان‌های دولتی و عمومی افزایش می‌دهد. در نهایت، اعتماد و حاکمیت عمومی با یکدیگر تعامل دارند، اعتماد یک پیش نیاز برای حاکمیت عمومی است. به منظور عملکرد مناسب و موثر اجرای فعالیت‌های عمومی باید بر حمایت عمومی تکیه کرد و این یعنی اعتماد عمومی. افزایش اعتماد از طریق خط‌مشی‌گذاری موثر، سبب ایجاد حاکمیت عمومی می‌شود (یوکارت و وندوال، ۲۰۰۱: ۹).

منابع

- اشتراوس، آنسلم، و جولیت کوربین. (۱۳۸۷)؛ اصول روش تحقیق کیفی نظریه مبنایی: رویه‌ها و شیوه‌ها، ترجمه بیوک محمدی، تهران، انتشارات پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- جاسبی، جواد، نفری، ندا، (۱۳۸۸)، طراحی الگوی حکمرانی خوب بر پایه نظریه سیستم‌های باز، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال چهارم، شماره ۱۶، صفحه: ۸۵-۱۱۷.
- دانایی‌فرد، حسن، (۱۳۸۹)، «استراتژی‌های نظریه پردازی»، تهران، سمت.
- دانایی‌فرد، حسن، الوانی، سید مهدی و آذر، عادل، (۱۳۸۸)، «روش شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع»، تهران، صفار.
- سالارزهی، حبیب‌الله، ابراهیم‌پور، حبیب، (۱۳۹۱)، «بررسی سیر تحول در پارادایم‌های مدیریت دولتی: از پارادایم مدیریت دولتی سنتی تا پارادایم حکمرانی خوب»، *مجله مدیریت دولتی*، دوره ۴، شماره ۹، صفحه: ۶۲-۴۳.
- کرسول، جان، پلانوکلاک، ویکی. (۲۰۰۷). «روش‌های پژوهش ترکیبی». ترجمه علیرضا کیامنش و جاوید سرایی (۱۳۹۰). تهران: انتشارات آبیژ.
- مرادیان، طاهره، فقیهی، ابوالحسن، طیبی، جمال‌الدین، (۱۳۹۲)، طراحی الگوی حکمرانی بیمارستان‌های دولتی ایران، فصلنامه علوم مدیریت ایران، دوره ۸، شماره ۳۲، زمستان ۱۳۹۲، صفحه ۱-۲۶.
- وارث، سید حامد، (۱۳۸۰)، "نگرش فرایارادایی به مدیریت دولتی"، فصلنامه دانش مدیریت، سال چهاردهم، شماره ۵۵، صفحه: ۵۱-۸۲.

Björk, Peder G. & Johansson, Hans S. H., (2001), *TOWARDS GOVERNANCE THEORY: In search for a common ground*, http://graduateinstitute.ch/files/live/sites/iheid/files/sites/developpement/shared/developpement/mdev/soutienauxcours0809/E721_gouvernance/2.1.BjorkJohansson_2001.pdf.

Belanger E., & Nadeau R.; (2005), "Political trust and the vote in multiparty elections": *The Canadian Case*; *European Journal of Political Research*, 44.

Bovaird, Tony & Löffler, Elke., (2005), *Public Management and Governance*, NY, Routledge ., PP: 6-20 .



- Bovens, Mark. (2003), *PUBLIC ACCOUNTABILITY, Paper for the EGPA annual conference, Oeiras Portugal September 3-6, 2003.* <https://www.law.kuleuven.be/integriteit/egpa/previous-egpa-conferences/lisbon-2003/bovens.pdf>.
- Bovaird, Tony & Löffler, Elke., (2003), *Evaluating the Quality of Public Governance: Indicators, Models and Methodologies, IRAS September 2003: Symposium "Evaluating the Quality of Governance"* pp:1-25.
- Bovaird, Tony & Löffler, Elke., (2002), *Moving from models of excellent organizations to benchmarking of good local governance, International Review of Administrative Sciences, Vol. 68 No.1.*
- Bouckaert, Geert & Van de Walle, Steven, (2001), *Government Performance and Trust in Government*, http://www.researchgate.net/profile/Steven_Van_de_Walle/publication/228767477_Government_performance_and_trust_in_government/links/02e7e521e026c60989000000.pdf
- Cheema, Shabbier G., Rondinelli dennis a., (2007). *Decentralizing Governance: Emerging Concepts and Practices, Washington DC, Brookings Institute press*, <http://www.amazon.com/Decentralizing-Governance-Practices-Brookings-Innovative/dp/0815713894>.
- Denhardt, J. V. and Denhardt, R. B. (2007), *The New Public Service: serving, not steering*, M. E. Sharpe press, pp. 1-240.
- Ewalt, Jo Ann G., (2001), *Theories of Governance and New Public Management: Links to Understanding Welfare Policy Implementation, the Annual conference of the American Society for Public Administration Newark, NJ.*
- European Commission, (2007). *Supporting Decentralization and Local Governance in Third Countries, Brussels, Europe Aid Cooperation Office.*
- Gerri, L. R. (2001). *New public management and the reform of international organizations, International Review of Administrative Sciences, 67(3), 445-460.*
- Herzlinger, R.E(1996), "Can public trust in non profits and government be restored?", *Harvard business review*, P.97.
- Hetherington, M.J.(2005), *Why Trust Matters: Declining Political Trust and the Demise of American Liberalism. Princeton: Princeton University Press, 2005.*
- Hill, Carolyn J., Laurence, E., Lynn, Jr., (2004), *Governance and Public Management, an Introduction. Journal of Policy Analysis and Management, Vol. 23, No. 1, 3-11.*
- Jensen, L (2001), *Image of accountability in Danish public sector reform.* <http://www.inpuma.net>.
- Kettl, D. F. (2000). *The global public management revolution: A report on the transformation of governance. Washington, DC: Brookings Institution.*
- Lynn, L. E., Jr., Heinrich, C. J., & Hill, C. J. (2001). *Improving governance: A new logic for empirical research. Washington, DC: Georgetown University Press.*
- Minogue M., Polidano C. Hulme D. (1998): *Introduction: the analysis of public management and governance. In Minogue M., Polidano C., Hulme D. (editors) (1998): Beyond the New Public Management, Changing Ideas and Practices in Governance, Edward Elgar Publishing Limited, Cheltenham.*
- Michalski, W., Miller, R., & Stevens, B. (2001). *Governance in the 21st century: Power in the global knowledge economy and society. In Governance in the 21st century (pp. 7-26).*
- Milward, H. B. and K. Provan. 2000. "How Networks Are Governed." In C. Heinrich and L. Lynn, eds. *Governance and Performance: Models, Methods and Results. Washington, DC: Georgetown University Press.*
- NZongola-Ntalaja G., (2002), *UNDP role in promoting good governance, Seminar for the International Guests at the Congress of the Labor Party of Norway, Oslo.* <http://www.undp.org/oslocentre/pub.htm>.
- OECD [Organization for Economic Cooperation and Development]. (1995). *Governance in transition: Public management reforms in OECD countries. Paris: OECD.*
- OECD [Organization for Economic Cooperation and Development]. (2001). *Governance in the 21st century. Paris: OECD.*
- Osborn, Stephen P, (2010), *The New Public Governance? : Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance, NY, Routledge pp: 1-16.*
- Osborne, S. and Brown, K. (2006), *Managing Change and Innovation in Public Service Organization, London: Routledge.*
- Peters, B. G. & Pierre. J. (1998). *Governance Without Government? Rethinking Public Administration. Journal of Public Administration Research and Theory, 8(2): 223-243.*
- Peters, B. G., & Savoie, D. J. (Eds.) (1998). *Taking stock: Assessing public sector reforms, Montreal: McGill-Queens University Press.*



- Rhodes R.A.W. (1997). *Understanding Governance, Policy Networks, Governance, Reflexivity and Accountability*, Buckingham, Open University Press,
- Ruscio, K.P. (1996), *Trust, Democracy and Public management: A Theoretical Argument*, *Journal of public Administration Research & Theory*; Vol 6, Issue 3.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2000). *Public management reform: A comparative analysis*, Oxford, UK: Oxford University Press.
- Pujas, V. (2003). *The European Anti-Fraud Office (OLAF): A European policy to fight against economic & financial fraud?* *Journal Of European Public Policy*, 10(5), 778-797.
- Stoker, G. (1998). *Governance as Theory: Five Propositions*, *International Social Science Journal*, 50 (1): 17-28.
- UNDP, (2007), *Public Governance Indicators: A Literature Review*, NY, Division for Public Administration and Development Management Department of Economic and Social Affairs, United Nations publication .pp:1-50
- United Nations Development Program ,(1997)., *Decentralized Governance Programmes: Strengthening Capacity for People-Centered Development*, Management Development and Governance Division, Bureau for Development Policy, p. 4.
- UNDP, (1998)., *Factors to Consider in Designing Decentralized Governance Policies and Programmes to Achieve Sustainable People -Centered Development*, Management Development and Governance Division, February 1998, p. 6.

پی‌نوشت‌ها:

-
- ¹ . ATLAS.ti 6
 - ² . MDG
 - ³ . *The Golden Age of Public Administration*
 - ⁴ . NPM
 - ⁵ . *United Nations Development Program*
 - ⁶ . PUBLIC GOVERNANCE
 - ⁷ . *Efficiency*
 - ⁸ . *Transparency*
 - ⁹ . *Participation*