



Presenting the Optimal Model of Attracting Citizens' Participation in Urban Management, Case Study: Mashhad Metropolis

Ali Ghanavizchi¹, Mohammad Bagher Gorji^{2*}, Mahmoud Reza Cheraghali³, Saeed Khayat Moghadam⁴

1. PhD student, Department of Management, Aliabad Katoul Branch, Islamic Azad University, Aliabad Katoul, Iran.
 2. Assistant Professor, Department of Management, Aliabad Katoul Branch, Islamic Azad University, Aliabad Katoul, Iran (Corresponding Author).
 3. Assistant Professor, Department of Management and Accounting, Golestan University, Golestan, Iran.
 4. Associate Professor, Department of Management, Mashhad Branch, Islamic Azad University, Mashhad, Iran.
- ❖ Corresponding Author Email: gorjim@yahoo.com

Journal Info:

Volume 2, Issue 4 Winter 2024
Pages: 112-127

Article Dates:

Receive: 2023/12/06
Accept: 2024/02/15
Published: 2024/03/15

Keywords:

Optimal model, citizen participation, urban management, Mashhad metropolis.

Participation is a voluntary and spontaneous process that causes the conflict of different citizen groups to solve issues and problems. The participation of citizens, while it can increase the probability of success of urban plans and projects, can be an effective factor in improving the quality of life in urban environments. This research seeks to provide an optimal model to attract citizens' participation for urban management activities. The present research is of applied type in terms of its purpose, which was carried out according to the quantitative-qualitative nature of the research using the descriptive-analytical method. In this research, firstly, using the exploratory approach and through the grounded theory method, the effective parameters on participation were identified, in the next step, using the fuzzy TOPSIS method, which is one of the methods of multi-criteria decision-making in conditions of uncertainty. The identified dimensions have been measured. The research results showed that in the open coding phase, 37 subcategories and 5 main categories (causal conditions, background conditions, strategies, intervening conditions, consequences) were identified from a total of 58 interviews. Also, based on the results of the research, the interactive and social spirit index of the component of the causal conditions with a score of 0.632 fuzzy weight ranks first among the research indicators.

Article Cite:

Ghanavizchi A, Gorji MB, Cheraghali MR, Khayat Moghadam S. (2024). Presenting the Optimal Model of Attracting Citizens' Participation in Urban Management, Case Study: Mashhad Metropolis, *Dynamic Management and Business Analysis*; 2(4): 112-127



[10.22034/dmbaj.2024.2035663.2409](https://doi.org/10.22034/dmbaj.2024.2035663.2409)



Creative Commons: CC BY 4.0



ارائه مدل بهینه جذب مشارکت شهروندان در مدیریت شهری، مطالعه موردی: کلان شهر مشهد

علی قنایزچی^۱، محمدباقر گرجی^{۲*}، محمود رضا چراغعلی^۳، سعید خیاط مقدم^۴

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران.

۲. استادیار، گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران (نویسنده مسئول).

۳. استادیار، گروه مدیریت و حسابداری، دانشگاه گلستان، گلستان، ایران.

۴. دانشیار، گروه مدیریت، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران.

✉ ایمیل نویسنده مسئول: gorjimb@yahoo.com

اطلاعات نشریه:

دوره ۲، شماره ۴، زمستان ۱۴۰۲

صفحات: ۱۲۷-۱۱۲

تاریخ های مقاله:

دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۱۵

پذیرش: ۱۴۰۲/۱۱/۲۴

انتشار: ۱۴۰۲/۱۲/۲۵

واژگان کلیدی:

مدل بهینه، مشارکت شهروندی، مدیریت

شهری، کلانشهر مشهد.

مشارکتی فرآیندی داوطلبانه و خودجوش است که باعث درگیری گروه های مختلف شهروندی برای حل مسائل و مشکلات صورت می گیرد. مشارکت شهروندان ضمن آنکه میتواند باعث افزایش احتمال موفقیت طرحها و پروژه های شهری گردد، میتواند عامل موثری در ارتقای کیفیت زندگی در محیط های شهری باشد. این پژوهش به دنبال ارائه مدل بهینه در جهت جذب مشارکت شهروندان برای فعالیت های حوزه مدیریت شهری است. پژوهش حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی است که با توجه به ماهیت کمی - کیفی تحقیق از روش توصیفی - تحلیلی انجام شده است. در این تحقیق ابتدا با استفاده از رویکرد اکتشافی و از طریق روش گراند تئوری (نظریه داده بنیاد) پارامترهای موثر بر مشارکت شناسایی گردید، در گام بعد با استفاده از روش تاپسیس فازی که یکی از روش های تصمیم گیری چندمعیاره در شرایط عدم قطعیت است، به سنجش ابعاد شناسایی شده پرداخته شده است. نتایج تحقیق نشان داد که در مرحله کدگذاری باز از مجموع ۵۸ مصاحبه ۳۷ مقوله فرعی و ۵ مقوله اصلی (شرایط علی، شرایط زمینه ای، راهبردها، شرایط مداخله گر، پیامدها) شناسایی گردید. همچنین براساس نتایج تحقیق شاخص روحیه تعاملی و اجتماعی از مولفه شرایط علی با کسب امتیاز ۰/۶۳۳ و وزن فازی رتبه اول در بین شاخص های تحقیق را دارا می باشد.

استناد به مقاله:

قنایزچی ع، گرجی م، چراغعلی م، خیاط مقدم س. (۱۴۰۲). ارائه مدل بهینه جذب مشارکت شهروندان در مدیریت شهری، مطالعه موردی: کلان شهر مشهد.

مدیریت پویا و تحلیل کسب و کار ۲(۴): ۱۲۷-۱۱۲



مقدمه

سازمان ملل، جمعیت جهان را ۸/۵ میلیارد نفر در سال ۲۰۳۰ برآورده کرده است (worldpopulationreview.com) و اعلام نموده است جمعیت شهرنشین جهان به ۵/۱ میلیارد نفر (۶۲/۵ درصد) در سال ۲۰۳۰ خواهد رسید (United Nations, 2018). با توجه به اینکه شهرنشینی به عنوان یک اصل در گفتمان جهانی موثر بر فرآیندهای توسعه پایدار مطرح است (Adam and et al, 2023)، به طوری که می توان گفت ساکنین شهرها مسؤول انتشار حدود ۷۰ درصد از گازهای گلخانه ای به جو زمین هستند (EIU and Siemens, 2012). از حدود دهه ۱۹۸۰ متفکران شهری برای رفع مساله گسترش لحام گسیخته شهرها و تزریق فرهنگ شهروندی به شهرنشینان مفهوم توسعه پایدار شهری را مطرح نمودند که اساس و شالوده آن، محافظت از محیط زیست و حفظ و ارتقای مؤلفه های اجتماعی، فرهنگی و تاریخی با تأکید بر نیازهای نسل آینده بود (گفرون و همکاران، ۲۰۱۳). مناطق شهری به عنوان سیستم های پیچیده و پویا، منعکس کننده فرآیندهای فیزیکی، اجتماعی، زیست محیطی و اقتصادی بسیاری هستند که خود مولدهای اصلی بسیاری از تغییرات می باشند (ROBERTS and SYKES, 2004). از آنجا که شهروندان به عنوان ذینفعان اصلی محیط های شهری بوده، از این رو مشارکت آنها میتواند نقش بسزایی در افزایش کیفیت زندگی و تحقق توسعه پایدار داشته باشد. مشارکت شهروندان به عنوان یکی از مسائل مهم پیرامون تعاملات مدنی، تأثیرگذاری بسزایی در تصمیم گیری دولت ها دارند (Day, 1997). مشارکت به معنای همکاری، نخستین رفتار اجتماعی است که از انسان سرزده و در معنای بسیط خود، از مباحث مربوط به دموکراسی^۱ که برخی سابقه ی آن را به نظام های سیاسی یونان باستان می رسانند نشأت می گیرد. در دوران جدید هم به خصوص از عصر روشنگری^۲ به بعد، مباحث نو در این زمینه اهمیت روزافزونی یافته است تا جایی که جامعه ی مدنی^۳ واسطه ی بسط و گسترش مشارکت های اجتماعی و نهادهای مدنی تعریف می شود (علیپور و دیگران، ۱۳۸۸: ۱۱).

مشارکت منابع انسانی با عدم توفیق برنامه های مرتبط با مفهوم توسعه مشارکتی در دهه های ۵۰ و ۶۰ میلادی شکل گرفت. در خصوص افزایش مشارکت منابع انسانی در دهه های اخیر نظریه های مختلفی نیز توسعه یافتند که از این میان نظریه انتظار از اهمیت خاصی برخوردار است (رضاییان، ۱۳۸۷: ۱۲۵). براساس این نظریه که توسط وروم مطرح شده، بین میزان مشارکت افراد رابطه مستقیمی با انتظار فرد از نتایج کوشش های خود دارد (فخیمی، ۱۳۸۴: ۲۱۳). به بیان دیگر احتمال حصول مشارکت منابع انسانی به سودمندی در نتیجه و یا دریافت میزان معینی پاداش منوط می شود (Isaac et al, 2001). تلاش هایی که در چند سال اخیر جهت جلب و گسترش مشارکت مردم در اداره امور شهرها صورت گرفته است هر چند در جای خود ارزشمند است، با این حال نتوانسته از نظر کیفیت و کمیت نیازهای رو به توسعه شهروندان را در این زمینه بر آورده سازد؛ به طوریکه اغلب مدیران امور شهری یکی از مهمترین مسائل و مشکلات اداره شهرها پائین بودن مشارکت شهروندان در اداره شهرها می باشد (نقدی، ۱۳۸۲: ۲۳۱).

ایران برطبق آخرین سرشماری عمومی نفوس و مسکن (۱۳۹۵) دارای ۸۰ میلیون نفر جمعیت و ۷۴ درصد جمعیت شهرنشینی می باشد (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۵). وجود محدوده ها و محله های ناکارآمد با وسعتی معادل با حدود ۳۰ درصد از مساحت شهرهای ایران و با جمعیتی بالغ بر ۱۹ میلیون نفر ساکن از جمله نموده های وضعیت نابسامان شهر و شهرنشینی در ایران و پیامد تغییرات سریع و اندیشیده نشده دوران معاصر است (شرکت بازآفرینی شهری ایران با مشارکت دفتر مقررات ملی و کنترل ساختمان، ۱۴۰۰: ۶). درحالی که نهضت های داوطلبانه جزو پدیده های موثر و کاربردی سیاسی و اجتماعی دهه های اخیر هستند (طهماسبی پور و همکاران، ۱۳۹۶) دولت ها و سازمان ها در جهت تحقق رسالت های خود روش هایی را برای جذب نیروی انسانی داوطلبانه در پیش می گیرند (رهنورد و همکاران، ۱۳۸۸). جذب این نیروهای داوطلب ظرفیتی عظیم را برای دولت ها و سازمان ها به ارمغان می آورد زیرا به دلیل در اختیار داشتن منابع محدود و گستردگی فعالیت در دولت ها و سازمان ها، آنان مجبور به جذب و استفاده از این نیروهای مردمی در رویدادها هستند. از سویی دیگر شهروندان خصوصا نوجوانان و جوانان با شرکت در فعالیت های داوطلبانه عوامل درونی همچون ایجاد آرامش درونی، نیاز به کسب دوستی و روابط، اعتقادات مذهبی، رشد و تامین نیاز کسب موفقیت، برخورداری از وضعیت روحی و جسمی مطلوب تر و ... را دنبال می کنند (کشاوری ترک و همکاران، ۱۳۹۱). باتوجه به شرایط بروکراتیک و طولانی شدن فرآیندهای مدیریت شهری ضمن نارضایتی و بی اعتمادی ساکنین و شهروندان نسبت به مدیریت شهری، و از طرفی علی رغم پژوهش ها و تاکیدها بر مشارکت مردمی در سالهای اخیر توجه به مقوله مشارکت شهروندی و درگیر شدن شهروندان در مدیریت شهر مورد توجه ویژه مسئولان در سطوح مختلف مدیریت شهری بوده است. از این رو ارائه مدلی جامع که بتواند راهنمای عملی در جذب فرآیندهای مشارکت شهروندان در حوزه مدیریت شهری شود، در کنار عواملی که در مشارکت شهروندان موثر است، حائز اهمیت می باشد.

کلانشهر مشهد به دلیل وجود بارگاه ملکوتی امام هشتم شیعیان و به تبع آن پذیرایی از میلیون ها زائر داخلی و خارجی همواره در فرآیندهای مدیریتی به دنبال جذب مشارکت شهروندان در اشکال مختلف بوده است. به گونه ای که در سالهای اخیر با توجه به مشخص شدن معضلات برنامه ریزی از بالا به پایین و مزایای برنامه ریزی از پایین به بالا جذب مشارکت داوطلبانه شهروندان یکی از اصول اساسی در مدیریت شهری این کلانشهر شده

1 Participation
2 Democracy
3 Enlightenment
4 Civic society
5 Victor Vroom

است. براین اساس، این پژوهش ضمن آنکه به دنبال شناسایی عوامل موثر بر مشارکت شهروندان در سطوح مختلف مدیریت شهری است، به دنبال ارائه مدلی جهت جذب مشارکت شهروندان در حوزه های مختلف مدیریت شهری است.

ادبیات نظری و پیشینه تحقیق

مشارکت شهروندی از سال ۱۹۵۰ موضوع دامنهداری در حوزه برنامه ریزی بود و برنامه ریزان شهری تلاش نمودند که در تصمیم گیری های شهری، از نظر شهروندان مطلع شده و با همکاری آنان برنامه های خود را عملی نمایند. مدیران شهری معتقدند که مشارکت باعث می شود شهروندان نسبت به تصمیم گیری های صورت گرفته در شهر مسئولیت پذیر گردند و مسئولین امر به راحتی برنامه های خود را عملی نمایند (Malone, 2002: 124). مشارکت در مدیریت شهری یعنی ارتباط متقابل مردم با مدیریت شهر به صورتی که بتوانند در شهر تأثیرگذار باشند. دخالت مردم در امور شهری از اصیل ترین شیوه های رشد ملی به شمار می آید، تجربه سودمند و شوق انگیز محلی در اداره امور جمعی رغبت مردم را در پرداختن به کارهای بزرگتر ملی تحریک می کند و آنان با تکیه بر نتایج سودمندی که از مشارکت محلی به دست می آورند، به مشارکتهای بزرگ ملی رو می آورند (طوسی، ۱۳۷۳: ۷). اهمیت مشارکت در مدیریت شهری به اندازه ای است که بنابر اطلاعات بانک جهانی، یکی از چهار تغییر ساختاری در مدیریت شهری مربوط به تقویت دولتها و دیگر سرمایه گذاران برای شناسایی مشکلات شهری، از طریق مشورت هایی که نهادهای شریک در سطح محلی، منطقه ای و ملی را درگیر کند (رهنما و توانگر، ۱۳۸۵: ۹۲۲). روی هم رفته اینکه، نهادهای سازی روند توانمندسازی اجتماعات برای مشارکت، گامی به سوی توسعه پایدار، فراگیر و راستین است (صادقی و رهنما، ۱۳۹۲: ۱۷۹).

مدیریت مشارکتی فرایند نوینی از مدیریت شهری با تأکید بر نقش مردم و سازمانهای غیردولتی و ارائه راهکارهای عملی، سهیم شدن مردم در فرایند سیاستگذاری، برنامه ریزی و اجرا در مدیریت شهری است. از مهم ترین مزیت های مدیریت مشارکتی، توسعه استراتژی هایی است که با ویژگی های خاص محیط و زمینه فرهنگی و تاریخی محله سازگار است (Tissot, 2005: 83). به این ترتیب مدیریت مشارکتی از تأکید یک سویه بر نقطه نظرات مدیران از طریق شناسایی اهمیت چشم اندازها، دانش و ارزشهای محلی در ارتباط با مسائل سیستم پیچیده شهر جلوگیری می کند (Lane & Corbett, 2005: 147).

جدول ۱. مفهوم مشارکت از دیدگاه های صاحب نظران

صاحب نظر	مفهوم اصلی
(محسنی، جاراللهی، ۱۳۹۱)	به کارگیری منابع شخصی؛ ارتباط میان تلاش و منابع؛ سهیم شدن در اقدام جمعی
(موسوی، ۱۳۷۵)	درگیری؛ فعالیت؛ تأثیر پذیری
(ازکیا و غفاری، ۱۳۸۰)	سابقه ای به قدمت بشریت؛ توجه به جنبه نظری و عملی بودن مشارکت؛ نهفته بودن در دلبستگی، اتحاد و انسجام و...؛ فرایند سازمان یافته؛ آگاهانه؛ داوطلبانه و جمعی؛ هدف معین؛ سهیم شدن در منابع؛ وجود نهادهای مشارکتی اجتماعی، محلی و...
(طوسی، ۱۳۷۰)	سهیم کردن مردم در قدرت و اختیار؛ راه دادن مردم برای نظارت؛ بازگشودن فرصت های پیشرفت به روی رده های زیرین جامعه که حاصل آن تسهیل در شنیدن صدای دیگران، احساس مالکیت نمودن، از میان بردن حاشیه نشینی، نیرومند ساختن ناتوانان و در هم شکستن فرهنگ سکوت
(فرانسن، ۲۰۰۲)	یک ارتباط؛ هدف مشترک؛ اقدام جمعی؛ همکاری دولت با سازمان های اجتماعی، خصوصی و مردم
دریسکل (۲۰۰۲)	نقطه کنونی برنامه ریزی و تصمیم سازی؛ سطحی موثر در تصمیمات؛ درگیر کردن مردم
(سعیدی رضوانی، ۱۳۸۵)	مشارکت مردم در ایجاد، اداره و اصلاح؛ محیط مسکونی خود
اوست هوی زن (شرفی، ۱۳۸۷)	وجود طیفی از حضور مردم از اختیار کامل تا دخالت سطحی؛ دخالت دادن مردم در زمینه هایی از توسعه و طرح ریزی شهری
(هارت، ۱۹۷۹)	فرایند؛ سهیم در تصمیمات اثر گذار؛ محیط سکونتی خود؛ دخالت مستقیم
(لاریان، ۲۰۰۴)	شکل دهی به تصمیمات و خروجی ها و برنامه ریزی ها؛ تقویت توانمندی اجتماعی و سیاسی

برنامه ریزی مشارکتی

برنامه ریزی مشارکتی، مجموعه ای فرایندهایی است که بر مبنای اصل برابری و دموکراسی کلیه گروه ها و تمایلات متنوع که متأثر از اجرای طرح ها و برنامه ها هستند باهم تعامل می کنند، تا برای تهیه یک برنامه و نحوه ای انجام آن به توافق برسند. برنامه ریزی مشارکتی می تواند توسط هریک از طرفین آغاز شود. چگونگی برنامه ریزی مشارکتی و جداول زمانی مربوطه باید در جریان مذاکره مورد توافق کلیه افراد و گروه ها قرار گیرد.

جدول ۲. مدل های مشارکتی ارائه شده براساس مرحله و هدف

مشارکت کامل	مشارکت ضعیف و محدود شده	عدم مشارکت	مراحل	
مشارکت / نیروی نمایندگی / کنترل توسط شهروندان	تسکین بخشی / مشاوره / اطلاع رسانی	درمانی / عوام فریبی	هدف	۱.۳.۱
آگاهی شهروندان از حقایق موجود، برنامه های حکومت و خلق راهکارهای مطلوب	یافتن چاره برای رد مسائلی که سازمان ها موافق نیستند و نمی توانند آشکارا بیان کنند.	آموزش شهروندان برای قبول کارهای از قبل تعیین شده	مراحل	۱.۳.۲
مشارکت واقعی	مشارکت هدایت شده و فزاینده	شیوه ضد مشارکتی	هدف	۱.۳.۳
تقویت اجتماعات محلی، ایجاد هماهنگی در تصمیمات مرکزی و توسعه دولت مردمی	کنترل نیروهای سیاسی - اجتماعی و جنبش های مردمی و کسب مشروعیت	سرکوب ایده ها به دلیل تعارض با اهداف کلان اقتصادی - اجتماعی دولت ها	مراحل	۱.۳.۴
مسئولیت پذیری / سهیم شدن در تصمیمات	مشاوره / بسیج اجتماعی	دستکاری و تقلب / مساوات طلبی نمایشی / تزئین	هدف	۱.۳.۵
درک اهمیت جلب همکاری و مشارکت مردم در جریان برنامه ریزی و تصمیم گیری و مطلوبیت طرح ها از سوی متصدیان طرح ها	جویا شدن نظرات و حال مردم و توجه به آنها در تصمیم گیری ها (بسته به شرایط این دو مورد می توانند در عدم مشارکت یا مشارکت کامل قرار گیرند).	استفاده از مردم برای رسیدن به اهداف طرح		

سعیدی رضوانی و حبیبی، ۱۳۸۴

بنابراین در راستای تعریف ارائه شده پیرامون مشارکت و اشکال مختلف آن از سوی صاحب نظران، مدل های برنامه ریزی مشارکتی را در سه سطح کلی عدم مشارکت، مشارکت محدود و ضعیف و مشارکت واقعی قابل طرح است.

از آرمان های اصلی توسعه انسانی، توانمندسازی مردم است تا کارگزار در دگرگونی زندگی شخصی و اجتماعی شان شوند. همانگونه که آمارتیا سن می گوید، در اقدامات توسعه، مردم باید دیده شوند. فرصت مشارکتی داده شود که بطور فعال به سرنوشتشان شکل دهند و نه آنکه صرفا دریافت کنندگان منفعل نتایج برنامه های هر چند ماهرانه توسعه باشند (صراف، ۱۳۹۱: ۷۳). برنامه ریزی برای مشارکت دادن، حضور آگاهانه، شهروندان در عرصه های مختلف فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، رفاهی و محلی، یکی از مهم ترین دغدغه ها و ضرورت های مدیران شهری است. در این میان نهادهای محلی مانند شوراه و شهرداریها به دلایل مختلف در شکل گیری و ساماندهی مشارکت مردم به ویژه در مقیاس محلات و نواحی نقش ارزشمندی دارند (علوی تبار، ۱۳۷۹).

الگوهای مشارکتی برنامه ریزی توسعه شهری در کشورهای آمریکا، آلمان، انگلستان، ترکیه، ژاپن و فرانسه (جوامع پیشگام)، مورد نظر این پژوهش هستند. این کشورها به واسطه داشتن ویژگی های سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی که ناشی از زمینه های اجتماعی آن ها است؛ به یک معنا پایه گذار الگوهای مشارکتی در برنامه ریزی و مدیریت شهری هستند. این نکته خصوصاً برای آلمان، بریتانیا و فرانسه و آمریکا بیش از ژاپن و ترکیه مصداق دارد. بعد از گذشت سالیان متمادی، اکنون نهادهای مشارکت مردمی و اجتماعی فعال شده اند و در واقع بخشی از مدیریت اجتماعی جامعه ایران به دست یک نهاد انتخابی از سوی مردم سپرده شده است. در بستر دگرگونیهای اجتماعی، سیاسی و فرهنگی پدید آمده در ایران طی یک دهه اخیر، بویژه دوره اصلاحات، گرچه اهمیت، نقش و جایگاه شهرداری ها و شوراهای اسلامی شهرها، به چالشی جدی فراخوانده شد ولی هسته اصلی این چالش نو یعنی جامعه مدنی محلی، شهروندی، شهروندسازی و مردم سالاری محلی مورد غفلت قرار گرفته است.

روش شناسی

این پژوهش به لحاظ هدف از نوع کاربردی است که با استفاده از روش توصیفی - تحلیلی انجام شده است، همچنین با توجه به رویکرد تحقیق از جمله تحقیقات کمی - کیفی محسوب می گردد. در این پژوهش ابتدا با استفاده از مطالعات و منابع کتابخانه ای ادبیات نظری و شناختی پیرامون موضوع و سوالات تحقیق گردآوری شد، سپس از طریق روش های اکتشافی همچون مصاحبه نیمه ساختار یافته ۵۸ متخصص، خبره و مسئول فعال در حوزه مدیریت شهری با روش گلوله برقی شناسایی و مصاحبه گردید. روش مصاحبه در این پژوهش بر اساس مدل پارادایمی گراند تئوری توصیه شده توسط استراس و کوربین انجام شده و تا زمان اشباع پیرامون موضوع تحقیق مصاحبه ادامه یافت. پس از انجام مصاحبه ها با ورود داده ها به

محیط نرم افزاری Maxqda، داده های حاصل از مصاحبه کدگذاری باز شد. در این کدگذاری برای هر سطر یا پاراگراف یک اسم با توجه به کلمات پاسخ دهندگان اختصاص یافت. در ادامه تلاش گردید تا کدهای مشابه در یکدیگر ادغام شوند و کدها سازماندهی گردید. در مرحله ی بعد با کدگذاری محوری نیز کدهای استخراجی در مرحله ی ابتدایی با یکدیگر ترکیب و مقوله های مربوط به هر کد شناسایی گردید. در نهایت با کدگذاری مجدد مقوله ها در مقوله اصلی مشارکت کدها نهایی گردید. پس از شناسایی مقوله ها ماتریس اولیه و خام تصمیم ساخته شد. در این مرحله با طراحی پرسشنامه بسته و مراجعه مجدد به صاحب نظران و خبرگان (۳۰ نفر) نظرات آنان در قالب پرسشنامه گردآوری گردید. سپس با بهره گیری از روش تاپسیس فازی (FTOPSIS) که یکی از روش های تصمیم گیری چند معیاره می باشد، اولویت بندی صورت گرفت.

نظریه داده بنیان

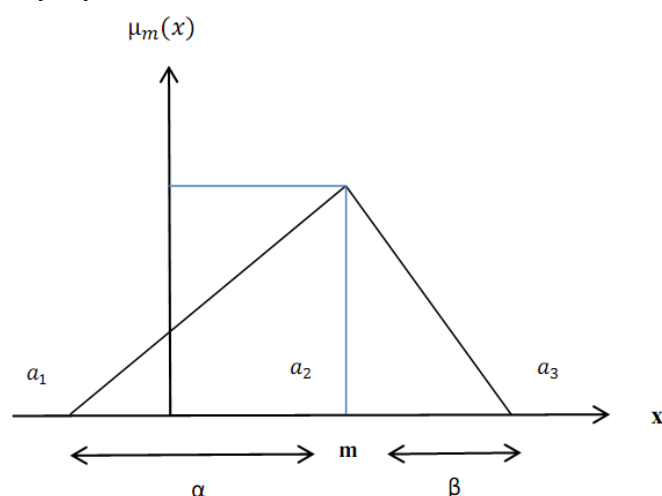
نظریه داده بنیان، نظریه ای است که مستقیماً از داده ها استخراج می شود و در جریان مطالعه به صورت کاملاً نظام مند تحلیل و گردآوری شود (کوربین، استراوس؛ ۱۳۹۱). گام های اساسی این روش عبارت اند از مطرح شدن موضوع آغازین یا مساله پژوهش، انتخاب داده ها، ورود به مکان پژوهش و گردآوری مستمر داده ها، تحلیل و تفسیر داده ها و نهایتاً نتیجه گیری، خلاصه کرد (دانایی فرد و دیگران، ۱۳۸۹).

تشریح مدل شباهت به گزینه ایده آل فازی (FTOPSIS)

تکنیک بکار رفته در پژوهش حاضر مدل شباهت به گزینه ایده آل فازی یا تاپسیس فازی می باشد که اولین بار توسط محققانی بنام چن و هوانگ^۱ برای تصمیم گیری درباره n معیار با m گزینه ارائه گردیده است. این مدل از چند مرحله برای تجزیه و تحلیل داده ها بهره می برد (عطایی، ۱۳۸۹: ۴۶). مرحله اول در این مدل تشکیل ماتریس تصمیم خواهد بود که به صورت زیر تشکیل می گردد.

$$\tilde{A} = \begin{bmatrix} \tilde{x}_{11} & \tilde{x}_{12} & \dots & \tilde{x}_{1n} \\ \tilde{x}_{21} & \tilde{x}_{22} & \dots & \tilde{x}_{2n} \\ \dots & \dots & \dots & \dots \\ \tilde{x}_{m1} & \tilde{x}_{m2} & \dots & \tilde{x}_{mn} \end{bmatrix}$$

در صورتی که از اعداد فازی مثلثی برای تحلیل در این تکنیک استفاده گردد عملکرد آن به صورت $\tilde{x}_{ij} = (a_{ij}, b_{ij}, c_{ij})$ خواهد بود.



شکل ۱. تابع عضویت اعداد مثلثی در محیط فازی

ماخذ: امانپور و علیزاده، ۱۳۹۲: ۹۰

مرحله دوم در این مدل تعیین ماتریس وزن معیارها خواهد بود که از روابط زیر جهت حصول به این امر استفاده می گردد.

$$w_{j1} = \min_k \{w_{jk1}\}$$

$$w_{j2} = \frac{\sum_{k=1}^k w_{jk2}}{k}$$

$$w_{j3} = \max_k \{c_{jk1}\}$$

مرحله سوم بی مقیاس سازی ماتریس تصمیم فازی می باشد که این مرحله با توجه به روابط زیر به انجام می رسد.

$$\tilde{r}_{ij} = \left[\frac{a_{ij}}{c_j^*}, \frac{b_{ij}}{c_j^*}, \frac{c_{ij}}{c_j^*} \right]$$

$$\tilde{r}_{ij} = \left[\frac{a_j^-}{c_{ij}^-}, \frac{a_j^-}{b_{ij}^-}, \frac{a_j^-}{c_{ij}^-} \right]$$

در روابط بالا $c_j^* = \max_i c_{ij}$ و همچنین $a_j^- = \min_i a_{ij}$ خواهد بود. با توجه به روابط بالا ماتریس بی‌مقیاس شده فازی ($\tilde{R}$) بدست خواهد آمد که در مجموع با استفاده از رابطه زیر تشکیل می‌گردد.

$$= (\tilde{r}_{ij})_{m \times n} \quad i=1, 2, \dots, m; j=1, 2, \dots, n$$

مرحله چهارم در بین شاخص‌های مورد محاسبه شاخص‌هایی با جنبه مثبت و شاخص‌هایی با جنبه منفی می‌باشد که در مدل پژوهش برای محاسبه وزن‌های اختصاص داده شده بدانها به ترتیب از روابط زیر استفاده می‌گردد.

$$\tilde{w}_{ij} = \left\{ \frac{a_{ij}}{c_i^*}, \frac{b_{ij}}{c_j^*}, \frac{c_{ij}}{c_j^*} \right\} \cdot (w_{j1}, w_{j2}, w_{j3}) = \left\{ \frac{a_{ij}}{c_j^*} \cdot w_{i1}, \frac{b_{ij}}{c_j^*} \cdot w_{i2}, \frac{c_{ij}}{c_j^*} \cdot w_{i3} \right\} \tilde{v}_{ij} = \tilde{r}_{ij}$$

$$\tilde{w}_{ij} = \left\{ \frac{a_j^-}{c_{ij}^-}, \frac{a_j^-}{b_{ij}^-}, \frac{a_j^-}{a_{ij}^-} \right\} \cdot (w_{j1}, w_{j2}, w_{j3}) = \left\{ \frac{a_j^-}{c_{ij}^-} \cdot w_{i1}, \frac{a_j^-}{b_{ij}^-} \cdot w_{i2}, \frac{a_j^-}{a_{ij}^-} \cdot w_{i3} \right\} \tilde{v}_{ij} = \tilde{r}_{ij}$$

مرحله پنجم در این مدل محاسبه نزدیکی به ایده آل فازی او ضد ایده آل فازی است این حالات به ترتیب با استفاده از روابط زیر محاسبه می‌گردد.

$$A^* = [\tilde{v}_1^*, \tilde{v}_2^*, \dots, \tilde{v}_n^*]$$

$$A^- = [\tilde{v}_1^-, \tilde{v}_2^-, \dots, \tilde{v}_n^-]$$

در این روابط $\tilde{v}_i^*$ بهترین مقادیر شاخص‌ها و $\tilde{v}_i^-$ بدترین مقدار برای شاخص‌ها خواهد بود.

مرحله ششم محاسبه فاصله از ایده آل مثبت و منفی خواهد بود که به ترتیب از روابط زیر برای آنها استفاده شده است.

$$S_i^* = \sum_{j=1}^n d = (\tilde{v}_{ij}, v_j^*)$$

$$S_i^- = \sum_{j=1}^n d = (\tilde{v}_{ij}, v_j^-)$$

مرحله آخر در این مدل محاسبه شباهت خواهد بود که با استفاده از رابطه زیر خواهد بود.

$$CC_i = \frac{S_i^-}{S_i^* + S_i^-}$$

یافته‌ها

در این پژوهش پس از انجام مصاحبه نیمه ساختار یافته با متخصصان و خبرگان حوزه مدیریت شهری، مصاحبه‌های گردآوری شده وارد محیط نرم افزاری Maxqda گردید. در مرحله بعد با کدگذاری مصاحبه‌های صورت گرفته، کدبندی اولیه داده‌ها صورت گرفت، در گام بعد کدهای اولیه در قالب ۳۷ مقوله فرعی کدبندی شد، سپس مقوله‌های فرعی براساس ارتباط و همبستگی درونی با استفاده از روش تحلیل محتوا به ۵ مقوله اصلی تقسیم گردید. جدول زیر مقوله‌های فرعی و اصلی تحقیق را نشان می‌دهد.

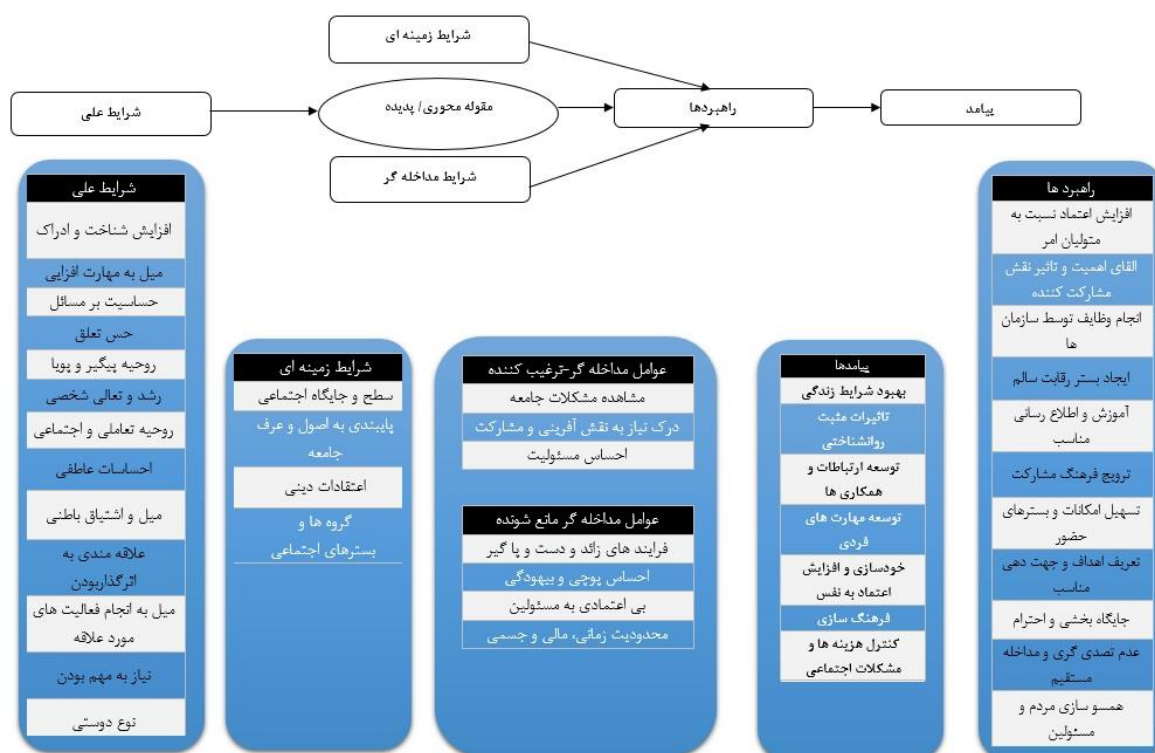
جدول ۳. مقوله‌های فرعی و اصلی موثر در مشارکت شهروندان

ردیف	مقوله‌های فرعی	مقوله‌های فرعی	مقوله‌های اصلی
۱	نوع دوستی	۶	افزایش شناخت و ادراک
۲	حس تعلق	۷	نیاز به مهم بودن
۳	روحیه تعاملی و اجتماعی	۸	رشد و تعالی شخصی
۴	حساسیت بر مسائل	۹	علاقه مند به اثرگذار بودن
۵	میل به انجام فعالیت‌های مورد علاقه		
۱۰	سطح و جایگاه اجتماعی	۱۲	اعتقادات دینی
۱۱	پایبندی به اصول و عرف جامعه	۱۳	گروه‌ها و بسترهای اجتماعی
۱۴	انجام وظایف توسط سازمان‌ها	۱۹	جایگاه بخشی و احترام
۱۵	تسهیل امکانات و بسترهای حضور	۲۰	همسو سازی مردم و مسئولین
۱۶	افزایش اعتماد نسبت به متولیان امر	۲۱	عدم تصدی گری و مداخله مستقیم

۱ -Fuzzy Positive Ideal Solution (FPIS)

۲ -Fuzzy Negative Ideal Solution (FNIS)

۱۷	القای اهمیت و تاثیر نقش مشارکت کننده	۲۲	ترویج فرهنگ مشارکت
			آموزش و اطلاع رسانی مناسب
۱۸	ایجاد بستر رقابت سالم	۲۳	
۲۴	مشاهده مشکلات جامعه		
۲۵	درک نیاز به نقش آفرینی و مشارکت		مداخله ترغیب کننده
۲۶	احساس مسئولیت		
۲۷	فرایند های زائد و دست و پا گیر		شرایط مداخله گر
۲۸	احساس پوچی و بیهودگی		
۲۹	اعتمادسازی و عدم سوء استفاده از مشارکت افراد		مداخله گر مانع شونده
۳۰	محدودیت زمانی، مالی و جسمی		
۳۱	فرهنگ سازی	۳۵	توسعه ارتباطات و همکاری ها
۳۲	تاثیرات مثبت روانشناختی	۳۶	خودسازی و اعتماد به نفس
۳۳	توسعه مهارت های فردی		
۳۴	کنترل هزینه ها و مشکلات اجتماعی	۳۷	بهبود شرایط زندگی
			پیامدها



شکل ۲. قالب بندی پارادیمی طبق نظر استراس و کوربین

اولویت بندی مولفه های مشارکت شهروندان

روش تاپسیس در سال ۱۹۸۱ به وسیله هوانگ و یون ارائه گردید. در این روش m گزینه به وسیله n شاخص مورد ارزیابی قرار می گیرد. پایه این روش بر این مهم استوار است که گزینه انتخابی باید کمترین فاصله را با راه حل ایده آل مثبت و بیشترین فاصله را با راه حل ایده آل منفی داشته باشد. این روش همانند روش ویکور از جمله مدل های جبرانی و از نوع سازشی است.

تشکیل ماتریس اولیه

در این مرحله M گزینه و n معیار مورد مطالعه که ویژگی های مربوط به هر یک از آن ها با X_i نشان داده می شود، فهرست می شود. برای هر گزینه مجموعه ای از معیارها وجود دارد که مقدار آن به صورت X_{ij} نشان داده می شود. در این پژوهش برای هر یک از مولفه های فرعی، در سه بخش حداقل وزن فازی، میانگین وزن فازی و حداکثر وزن فازی تشریح شده است. جدول (۴) ماتریس اولیه تصمیم را نشان می دهد.

جدول ۴. ماتریس اولیه فازی برای شاخص ها

مولفه ها	ماتریس اولیه فازی				مولفه ها	ماتریس اولیه فازی			
علی	x1	1	7.481	9	راهبردی	x25	1	7.467	9
	x2	1	7.464	9		x26	1	7.504	9
	x3	1	7.527	9		x27	1	7.512	9
	x4	1	7.484	9		x28	1	7.538	9
	x5	1	7.413	9		x29	1	7.479	9
	x6	1	7.404	9		x30	1	7.492	9
	x7	1	7.435	9		x31	1	7.524	9
	x8	1	7.424	9		x32	1	7.566	9
	x9	1	7.478	9		x33	1	4.578	9
	x10	1	7.544	9		x34	1	7.458	9
	x11	1	7.401	9		x35	1	7.592	9
	x12	1	7.413	9		x36	1	7.584	9
زمینه ای	x13	1	7.495	9	پیامدی	x37	1	7.564	9
	x14	1	7.415	9		x38	1	7.521	9
	x15	1	7.418	9		x39	1	7.45	9
	x16	1	7.424	9		x40	1	7.552	9
	x17	1	7.45	9		x41	1	7.566	9
مداخله گر	x18	1	7.461	9		x42	1	7.384	9
	x19	1	7.444	9					
	x20	1	7.547	9					
	x21	1	7.509	9					
	x22	1	7.47	9					
	x23	1	7.475	9					
	x24	1	7.472	9					

منبع: یافته های تحلیلی پژوهش، ۱۳۹۹

بی مقیاس سازی ماتریس تصمیم گیری

به منظور قابل بررسی شدن مقیاس ها مختلف اندازه گیری، باید داده های ماتریس اولیه تصمیم گیری را بدون بعد کرده تا جمع پذیر شوند، که در اصطلاح به این فرآیند بی مقیاس سازی گویند. روش های مختلفی از جمله روش خطی، فازی و نورم برای بی مقیاس سازی وجود دارد، که به علت رایج تر بودن روش نورم نسبت به دیگر روش ها، در این پژوهش از روش بی مقیاس سازی نورم استفاده شده است.

$$n_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sqrt{\sum_{i=1}^m x_{ij}^2}}$$

رابطه (۱)

در این رابطه x_{ij} مقدار اولیه و n_{ij} مقدار بی‌مقیاس شده گزینه i ام از نظر شاخص j ام است. بی‌مقیاس سازی در دو روش تاپسیس و ویکور به یک صورت است.

جدول ۵. ماتریس بی‌مقیاس شده فازی برای شاخص‌ها

مؤلفه‌ها		ماتریس اولیه فازی		مؤلفه‌ها	ماتریس اولیه فازی			
علی	x1	0.111111	0.831222	1	x25	0.111111	0.829667	1
	x2	0.111111	0.829333	1	x26	0.111111	0.833778	1
	x3	0.111111	0.836333	1	x27	0.111111	0.834667	1
	x4	0.111111	0.831556	1	x28	0.111111	0.837556	1
	x5	0.111111	0.823667	1	x29	0.111111	0.831	1
	x6	0.111111	0.822667	1	x30	0.111111	0.832444	1
	x7	0.111111	0.826111	1	x31	0.111111	0.836	1
	x8	0.111111	0.824889	1	x32	0.111111	0.840667	1
	x9	0.111111	0.830889	1	x33	0.111111	0.508667	1
	x10	0.111111	0.838222	1	x34	0.111111	0.828667	1
	x11	0.111111	0.822333	1	x35	0.111111	0.843556	1
	x12	0.111111	0.823667	1	x36	0.111111	0.842667	1
	x13	0.111111	0.832778	1	x37	0.111111	0.840444	1
زمینه‌ای	x14	0.111111	0.823889	1	x38	0.111111	0.835667	1
	x15	0.111111	0.824222	1	x39	0.111111	0.827778	1
	x16	0.111111	0.824889	1	x40	0.111111	0.839111	1
	x17	0.111111	0.827778	1	x41	0.111111	0.840667	1
	x18	0.111111	0.829	1	x42	0.111111	0.820444	1
مداخله‌گر	x19	0.111111	0.827111	1				
	x20	0.111111	0.838556	1				
	x21	0.111111	0.834333	1				
	x22	0.111111	0.83	1				
	x23	0.111111	0.830556	1				
	x24	0.111111	0.830222	1				

تشکیل ماتریس بی‌مقیاس موزون

برای تشکیل ماتریس بی‌مقیاس موزون هم در تکنیک تاپسیس و هم در تکنیک ویکور باید ماتریس بی‌مقیاس شده را در ماتریس مربعی $(W_n * n)$

(که عناصر قطر اصلی آن وزن معیارها و دیگر عناصر آن صفر باشد، ضرب کنید. رابطه (۵)

$f =$ ماتریس بی‌مقیاس شده موزون

$$f = N * W_n * n$$

جدول ۶. ماتریس بی مقیاس شده موزون فازای برای شاخص‌ها

ماتریس اولیه فازای				ماتریس اولیه فازای					
مولفه‌ها		ماتریس اولیه فازای		مولفه‌ها		ماتریس اولیه فازای			
علی	x1	0.055556	0.581856	0.9	راهبردی	x25	0.055556	0.580767	0.9
	x2	0.055556	0.580533	0.9		x26	0.077778	0.583644	0.9
	x3	0.055556	0.585433	0.9		x27	0.077778	0.584267	0.9
	x4	0.055556	0.582089	0.9		x28	0.077778	0.586289	0.9
	x5	0.055556	0.576567	0.9		x29	0.055556	0.5817	0.9
	x6	0.055556	0.575867	0.9		x30	0.055556	0.582711	0.9
	x7	0.055556	0.578278	0.9		x31	0.077778	0.5852	0.9
	x8	0.055556	0.577422	0.9		x32	0.077778	0.588467	0.9
	x9	0.055556	0.581622	0.9		x33	0.077778	0.356067	0.9
	x10	0.077778	0.586756	0.9		x34	0.055556	0.580067	0.9
	x11	0.055556	0.575633	0.9		x35	0.077778	0.590489	0.9
	x12	0.055556	0.576567	0.9		x36	0.077778	0.589867	0.9
زمینه‌ای	x13	0.055556	0.582944	0.9	پیامدی	x37	0.077778	0.588311	0.9
	x14	0.055556	0.576722	0.9		x38	0.077778	0.584967	0.9
	x15	0.055556	0.576956	0.9		x39	0.055556	0.579444	0.9
	x16	0.055556	0.577422	0.9		x40	0.077778	0.587378	0.9
	x17	0.055556	0.579444	0.9		x41	0.077778	0.588467	0.9
مداخله‌گر	x18	0.055556	0.5803	0.9	x42	0.055556	0.574311	0.9	
	x19	0.055556	0.578978	0.9					
	x20	0.077778	0.586989	0.9					
	x21	0.077778	0.584033	0.9					
	x22	0.055556	0.581	0.9					
	x23	0.055556	0.581389	0.9					
	x24	0.055556	0.581156	0.9					

تعیین راه حل ایده آل مثبت و راه حل ایده آل منفی

در این قسمت بسته به نوع شاخص و اثر گذاری آن روی هدف تصمیم گیری، ایده آل مثبت و ایده آل منفی تعیین می‌شود. برای شاخص‌هایی که دارای تأثیر گذاری مثبت بر روی هدف می‌باشند، ایده آل مثبت، بیشترین مقدار آن شاخص و برای شاخص‌هایی که دارای تأثیرگذاری منفی بر روی هدف هستند، ایده آل مثبت، کمترین مقدار آن شاخص خواهد بود. در این پژوهش پس از تعیین ماتریس بی مقیاس موزون پنج مؤلفه اصلی علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر، راهبردی و پیامدی موثر بر مشارکت، اقدام به محاسبه شاخص فاصله از ایده آل مثبت (S^+) و منفی (S^-) و همچنین شاخص شباهت فازای نهایی (CCI_i) برای پیشران های پنج گانه گردید.

جدول ۷. فاصله از ایده آل منفی و مثبت و شاخص شباهت فازای نهایی برای شاخص‌ها

مؤلفه‌ها	S+		S-		cci
علی	x1	0.580116	0.995027	1.575143	0.631706
	x2	0.580842	0.994328	1.57517	0.631251
	x3	0.578161	0.996924	1.575085	0.632933
	x4	0.579988	0.99515	1.575138	0.631786
	x5	0.583033	0.992239	1.575273	0.629884
	x6	0.583422	0.991872	1.575294	0.629643
	x7	0.582086	0.993139	1.575225	0.630475
	x8	0.582559	0.992689	1.575248	0.630179
	x9	0.580244	0.994903	1.575147	0.631626
	x10	0.566761	0.96701	1.533771	0.630479
	x11	0.583551	0.99175	1.575301	0.629562
	x12	0.583033	0.992239	1.575273	0.629884
	x13	0.579519	0.995603	1.575122	0.63208
زمینه‌ای	x14	0.582947	0.992321	1.575268	0.629938
	x15	0.582817	0.992444	1.575261	0.630018
	x16	0.582559	0.992689	1.575248	0.630179
	x17	0.581442	0.993753	1.575195	0.630876

مداخله گر	x18	0.58097	0.994205	1.575175	0.631171
	x19	0.581699	0.993508	1.575207	0.630716
	x20	0.566632	0.967133	1.533765	0.630561
	x21	0.56827	0.96558	1.53385	0.629514
	x22	0.580585	0.994574	1.57516	0.631412
	x23	0.580372	0.99478	1.575152	0.631545
	x24	0.5805	0.994657	1.575157	0.631465
	x25	0.580714	0.994451	1.575165	0.631331
راهبردی	x26	0.568487	0.965376	1.533863	0.629376
	x27	0.568141	0.965702	1.533843	0.629597
	x28	0.567019	0.966764	1.533784	0.630313
	x29	0.580201	0.994944	1.575146	0.631652
	x30	0.579647	0.995479	1.575127	0.632
	x31	0.567623	0.966192	1.533814	0.629927
	x32	0.565817	0.967911	1.533729	0.631084
	x33	0.720389	0.86804	1.588429	0.546477
	x34	0.581099	0.994082	1.57518	0.631091
	x35	0.564706	0.96898	1.533686	0.631798
	x25	0.565048	0.968651	1.533699	0.631578
پیامدی	x26	0.565903	0.967829	1.533732	0.631029
	x27	0.567752	0.966069	1.533821	0.629845
	x28	0.581442	0.993753	1.575195	0.630876
	x29	0.566418	0.967337	1.533755	0.630699
	x30	0.565817	0.967911	1.533729	0.631084
	x31	0.584287	0.991057	1.575344	0.629105

در این پژوهش پس از تحلیل نهایی فازی صورت گرفته بر روی شاخص‌های مؤلفه علی موثر بر مشارکت داوطلبانه منابع انسانی، شاخص «روحیه تعاملی و اجتماعی» با شناسه x3 در ماتریس فازی با کسب 0.632933 وزن فازی نهایی در رتبه اول اهمیت مؤلفه علی؛ شاخص «میل و اشتیاق باطنی» با شناسه x13 با کسب 0.63208 وزن فازی نهایی در رتبه دوم اهمیت برای مؤلفه علی و شاخص «حساسیت نسبت به مسائل» با x4 و کسب 0.631786 امتیاز نهایی فازی در رتبه سوم اهمیت در بین شاخص‌های مؤلفه علی می باشد. در مؤلفه زمینه‌ای موثر بر مشارکت، شاخص «تاثیر گروه‌ها و بسترهای اجتماعی» با شناسه x17 در ماتریس فازی با کسب 0.630876 وزن فازی نهایی در رتبه اول اهمیت مؤلفه زمینه‌ای؛ شاخص «اعتقادات دینی» با شناسه x16 در ماتریس فازی با کسب 0.630179 وزن فازی نهایی در رتبه دوم اهمیت برای مؤلفه زمینه‌ای و شاخص «اصول و عرف جامعه» با x15 و کسب 0.630018 امتیاز نهایی فازی در رتبه سوم اهمیت در بین شاخص‌های مؤلفه زمینه‌ای می باشد. همچنین نتایج به دست آمده از تحلیل ابعاد زمینه‌ای موثر بر مشارکت نشان می دهد که در این بعد توجه به تاثیر ناشی از گروه‌ها و بسترهای اجتماعی، اعتقادات دینی افراد و همچنین اصول و عرف جامعه، می تواند در جذب مشارکت داوطلبانه منابع انسانی موثر واقع شود. بر اساس شاخص‌های مؤلفه مداخله گر بر جذب مشارکت، شاخص «بی اعتمادی به مسئولین» با شناسه x23 در ماتریس فازی با کسب 0.631545 وزن فازی نهایی در رتبه اول اهمیت مؤلفه مداخله گر؛ شاخص «محدودیت زمانی، مالی و جسمی» با شناسه x24 با کسب 0.631465 وزن فازی نهایی در رتبه دوم اهمیت برای مؤلفه مداخله گر و شاخص «القای حس بیهودگی» با x22 و کسب 0.631412 امتیاز نهایی فازی در رتبه سوم اهمیت در بین شاخص‌های مؤلفه مداخله گر می باشد. بر اساس شاخص‌های مؤلفه راهبردی بر جذب مشارکت، شاخص «ترویج فرهنگ مشارکت» با شناسه x35 در ماتریس فازی با کسب 0.631798 وزن فازی نهایی در رتبه اول اهمیت مؤلفه راهبردی؛ شاخص «انجام وظایف توسط سازمان ها» با شناسه x25 با کسب 0.631331 وزن فازی نهایی در رتبه دوم اهمیت برای مؤلفه راهبردی و شاخص «ایجاد بستر رقابت سالم» با x29 و کسب 0.631652 امتیاز نهایی فازی در رتبه سوم اهمیت در بین شاخص‌های مؤلفه راهبردی می باشد. براساس شاخص‌های مؤلفه پیامدی جذب مشارکت، شاخص «انجام وظایف توسط سازمان ها» با شناسه x25 در ماتریس فازی با کسب 0.631578 وزن فازی نهایی در رتبه اول اهمیت مؤلفه راهبردی؛ شاخص «جایگاه بخشی و احترام» با شناسه x30 با کسب 0.631084 وزن فازی نهایی در رتبه دوم اهمیت برای مؤلفه راهبردی و شاخص «تسهیل امکانات و بسترهای حضور» با شناسه x26 و کسب 0.631029 امتیاز نهایی فازی در رتبه سوم اهمیت در بین شاخص‌های مؤلفه راهبردی می باشد.

نتیجه گیری

افزایش شناخت و ادراک، مهارت افزایی، حساسیت بر مسائل، حس تعلق، روحیه پیگیر و پویا، رشد و تعالی شخصی، روحیه تعاملی و اجتماعی، احساسات عاطفی، میل و اشتیاق باطنی، علاقه مندی به اثرگذار بودن، میل به انجام فعالیت های مورد علاقه، نیاز به مهم بودن و نوع دوستی عوامل علی در جذب داوطلبانه منابع انسانی است. در این میان افزایش شناخت و ادراک اشاره به شناخت بیشتر از محیط، شناسایی افراد و شناسایی مسائل و مشکلات دارد. میل به مهارت افزایی نیز به ارتقای مهارت دارد که زمینه ساز خطای کمتر، علاقه مندی به آموزش تخصصی و اخذ مهارت است. حس تعلق اشاره به حس تعلق و وطن پرستی دارد که مبتنی بر مفاهیم تعلق آفرینی، احساس ریشه دار بودن، هویت بخشی، همدلی، تلاش برای پیشرفت، همبستگی و وحدت، مشارکت اجتماعی، علاقه مندی به جامعه حاصل شده است. حساسیت بر مسائل نیز مقوله علی دیگری است که مفهومی منطبق بر اهمیت قائل شدن نسبت به مسائل، به دنبال احقاق حقوق، علاقه مندی به حل مسائل، میل به عبور از بحران های اقتصادی، واکنش به اتفاقات و مشکلات جامعه دارد. همچنین روحیه پیگیر و پویا بر روحیه خودجوش، دغدغه مندی و مطالبه گری اشاره دارد. رشد و تعالی شخصی به رشد شخصی، نیاز به رشد و ارتقا دارد، روحیه تعاملی و اجتماعی اشاره به روحیه اجتماعی، روحیه همکاری و همراهی، شبکه سازی و علاقه به کار تیمی دارد. احساسات عاطفی به عاطفه و احساسات فردی اشاره دارد. میل و اشتیاق باطنی نیز مقوله علی بعدی موثر است. علاقه مندی به اثرگذار بودن اشاره بر اخذ کمک مالی دیگران یا جلب حمایت در موضوعات خود دارد. همچنین میل به انجام فعالیت های مورد علاقه مقوله علی دیگر موثر است. نوع دوستی نیز اشاره بر روحیه مهربانانه دارد و نیاز به مهم بودن نیز اشاره بر رویکرد رقابت و عقب نبودن از دیگران و نیاز به دیده شدن دارد. افزایش اعتماد نسبت به متولیان امر، القای اهمیت و تاثیر نقش مشارکت کننده، انجام وظایف توسط سازمان ها، ایجاد بستر رقابت سالم، آموزش و اطلاع رسانی مناسب، ترویج فرهنگ مشارکت، تسهیل امکانات و بسترهای حضور، تعریف اهداف و جهت دهی مناسب، جایگاه بخشی و احترام، عدم تصدی گری و مداخله مستقیم و همسو سازی مردم و مسئولین به عنوان راهبردهای تبدیل عوامل علی به پدیده و پیامد شناخته می شوند. بنابراین رسیدن به نتیجه مطلوب نه فقط با تاکید بر مشارکت کنندگان، بلکه با توجه به کارها، رفتارها و استفاده از روش های تشویقی توسط مسئولین نیز هست. افزایش اعتماد نسبت به متولیان امر اشاره به اعتماد سازی و ممانعت از سنگ اندازی ها دارد. اینکه مشارکت کنندگان به متولیان و برنامه ریزان مدیریت شهری اعتماد نمایند و با آنها همراه باشند. القای اهمیت و تاثیر نقش برای مشارکت کننده اشاره به اولویت بندی نیازها، ایجاد دغدغه در اجتماع، ایجاد ضوابط رقابتی، تعریف مسیر استاندارد برای جذب مشارکت دارد. همچنین انجام وظایف توسط سازمان ها اشاره بر تلاش برای آگاه سازی مسئولین، میانه رویی، هماهنگی بین مسئولان، هماهنگی سازمان های مرتبط دارد. ایجاد بستر رقابت سالم به عنوان راهبردی دیگر اشاره به اعمال شرایط خاص برای جذب افراد، انجام گزینش و کاهش رقابت های ناسالم دارد. آموزش و اطلاع رسانی مناسب به اطلاع رسانی، آگاه سازی و آموزش مناسب و استفاده از بستر رسانه و تبلیغات، دسترسی آسان به اطلاعات، شناسایی نیازها و اطلاع رسانی، فراخوان و دعوت به مشارکت اشاره دارد. اروج فرهنگ مشارکت نیز به عنوان راهبردی دیگر به ترویج فرهنگ مشارکت، ارائه خدمات به مشارکت کننده، آسان سازی روند مشارکت، تسهیل گری و حذف فرایندهای زائد اشاره دارد. تعریف اهداف و جهت دهی مناسب به عنوان راهبرد بعدی، به تعریف اهداف واضح و روشن، تعریف مناسب هدف از مشارکت و جهت دهی مناسب اشاره دارد. همچنین جایگاه بخشی و احترام به احترام، جایگاه بخشی و قدردانی اشاره دارد. عدمی تصدی گری و مداخله مستقیم نیز به عنوان راهبردی دیگر به شمار می رود. همسو سازی مردم و مسئولین به اخذ مشارکت در تمامی مراحل برنامه ریزی تا اجرا و همسو سازی اشاره دارد. پیامدهای جذب مشارکت داوطلبانه منابع انسانی شامل بهبود شرایط زندگی، تاثیرات مثبت روانشناختی، توسعه ارتباطات و همکاری ها، توسعه مهارت های فردی، خودسازی و افزایش اعتماد به نفس، فرهنگ سازی و کنترل هزینه ها و مشکلات اجتماعی است. در این پیامدها، بهبود شرایط زندگی اشاره بر کاهش هزینه ها، احساس آرامش، ارتقای روحیه، افزایش امید به زندگی و القای احساس بهر دارد. همچنین توسعه ارتباطات و همکاری ها به تقویت روحیه اجتماعی و توسعه ارتباطات اشاره دارد. توسعه مهارت های فردی به مهارت افزایی اشاره دارد. خودسازی و افزایش اعتماد به نفس به تعدیل احساسات مادی و دوری از غفلت اشاره دارد. همچنین فرهنگ سازی به ترغیب دیگران به مشارکت و ترویج این فرهنگ اشاره دارد. کنترل هزینه ها و مشکلات اجتماعی نیز به رفع بحران ها و ممانعت از بروز مشکلات احتمالی اشاره دارد. نتایج این پژوهش همراستا با پژوهش هندیانی و وطن خواه (۱۳۹۸)، محسنی و همکاران (۱۳۹۲) و رحمانی خلیلی (۱۳۹۹) می باشد. مطالعات کیفی در زمینه هایی که فاقد پیشینه می باشند با تاکید بر گروه های موثر زمینه ای آگاه به موضوع تحقیق صورت می گیرد. یافتن و برقراری تماس با این افراد کار بسیار حساس و در عین حال سختی است. این مطالعه نیز از این سختی ها مستثنا نبود. گروه بندی مشارکت کنندگان به نحوی که موضوع مشارکت تنها بر پایه اهداف و رویکردهای مذهبی نباشد نیز موضوعی اساسی در این پژوهش بود که البته به دلیل تنوع گروه های مصاحبه شونده منجر می شود مقوله ها و موارد بی ارتباط و فاقد کاربرد را زیاد نماید که بازخوانی خروجی ها و احصا مقوله های موثر را دشوار می نماید. بنابراین انتخاب گروه های موثر مشارکت کنندگان جهت مصاحبه که دارای مشترکات لازم باشند، زمینه ی نمونه گیری هدفمند این مطالعه را فراهم کرد. یافتن مشارکت کنندگانی که خصوصیات تحقیق را داشته باشند یکی از سخت ترین و در عین حال تعیین کننده ترین اقدامات ممکنه برای انجام مطالعات کیفی است. در راستای نتایج بدست آمده پیشنهاد می گردد:

- ۱- آگاه‌سازی جامعه نسبت به بسترهای موجود و زمینه‌های حاضر جامعه در راستای درک الزام مشارکت
- ۲- نقش آفرینی مسئولین به نحو دقیق و صحیح در انجام وظایف و مأموریت‌های سازمانی و ممانعت از احساس جامعه به شانه خالی نمودن مسئولین از وظایفشان
- ۳- ترویج مفاهیم نهفته در پدیده مشارکت و پیامدهای ناشی از آن برای مشارکت‌کننده، جامعه در سطح فردی و اجتماعی
- ۴- برنامه‌ریزی جذب مشارکت با تأکید بر ارتقای جایگاه انسانی افراد مشارکت‌کننده و پاسخگویی پدیده مشارکت به نیازهای سطوح متعالی انسانی
منطبق بر سلسله نیازهای هرم مازلو
- ۵- افزایش اعتماد بین مردم و مسئولین
- ۶- تسهیل بسترهای حضور و مشارکت در امور شهری با هدف ارتقای مفاهیم و فرهنگ مشارکت در اجتماع
- ۷- همسوسازی اقدامات نیازمند حضور مردم به عنوان مشارکت‌کننده با رویکردهای معقول و منطقی مردم.
همچنین به محققان پیشنهاد می‌شود تا الگوی حاضر را به عنوان چارچوب نظری پژوهش‌های جدید در نظر گیرند و در بسترهای مختلف مشارکتی مورد آزمون قرار دهند.

References

- Adam, A.R., Appiah Takyi, S., Amponsah, O., Okyerema Banor Kyei, K., (2023). Urban Governance, Urban Governance 3 (2023) 292-303.
- Alevi Tabar, Alireza. 1379. Examining the pattern of citizens' participation in the administration of city affairs, global and Iranian experiences, publications of the country's municipalities organization, first edition, Tehran. Firouzabadi
- Alipour, Parveen; Zahedi, Mohammad Javad and Shiani, Maleeha. 2018. Trust and participation (examining the relationship between trust and social participation in Tehran)", Iranian Journal of Sociology, No. 10: 109-135.
- Azkiya, Mustafa and Ghafari, Gholamreza. 2013. Rural development with an emphasis on the rural society of Iran.
- Cash, God willing. 2012. Man and the city, an introduction to the sociology of the city, Fanavaran Publications.
- Corbin, Juliet, Strauss Anselm L. 2013. Principles of qualitative research: methods and procedures for developing grounded theory, 1, Andisheh Rafi.
- Danaei Fard, Hassan, Elwani, Seyed Mehdi; Azar, Adel. 1383. Methodology of qualitative research in management: a comprehensive approach. Safar Publications, Tehran.
- Day, D. (1997). Citizen Participation in the Planning Process: An Essentially Contested Concept?. 11(3), 421-434.
- Driskell, D. (2002). Creating Better Cities with Children and Youth (A manual for participation), Unesco publishing and Earthscan publication, Ltd.
- EIU and Siemens. (2012). The Green City Index; A summary of the Green City Index research series, London: Siemens AG, 2012.
- Fakhimi, Farzad. 1384. Organizational Behavior, Tehran, Hestan.
- Gaffron, Filin., Guhuismans and Francescala. 2018. Ecocity, explanation of the principle of sustainability in urban design, translator: Reza Basiri, Shahr Publishing House.
- Hart, R. (1979). Childrens Experience of place, Irvington Publishers inc, new York, N.Y. 10003.
- Iran Statistics Center, 2015. General population and housing census of Iran.
- Isaac RG, Zerbe WJ, Pitt DC. (2001). Leadership and motivation: The effective application of expectancy theory. Journal of Managerial Issues. Summer 2001; 13(2): 212-226.
- Keshavarz Turk, Ain A., and Keshavarz Turk, Mohsen. 2013. Investigating the factors and trends affecting the motivation of volunteer service workers by using the causal-layer analysis (CLA) method. Scientific Journal of Rescue and Relief,
- Lane, M.B., T, Corbett. (2005). the Tyranny of Localism: Indigenous Participation in Community-based Environment Management, Journal of Environment policy and Planning. 7(2):144-159
- Laurian, L. (2004). Public Participation in Environmental Decision Making, Journal of the American Planning Association, Vol. 70, No. 11, pp.53-65.
- Malone, T.F. & Yohe, G.W. (2002), Knowledge Partnership for A sustainable Equitable and Stable Society, Knowledge Manage.
- Mirmusavi, Seyyed Ali. 1375. Religious foundations and political culture of participation, Center, Tehran.
- Mohseni, Manouchehr and Jarallahi, Azra. 1391. Social participation in Iran, first edition, Tehran: Notes Publications.
- Rahnama, Mohammad Rahim, Tawanger, Masoumeh. 2015. The attitude of city managers regarding the coordination between executive organizations, the first urban planning and management conference.
- Rahnavard, Faraj A., Alamdari, Shahram, Sadeghi, N. (1388). Identifying the factors influencing the attraction and retention of voluntary volunteering groups in the Red Crescent population.
- Rezaiyan, Ali. 2017. Principles of Management, 12th edition, Tehran, Samt.
- Roberts, Peter W and Hugh Sykes (2004), Urban regeneration: a handbook, London, sage.
- Sadeghi, Mojtabi, Rahnama, Mohammad Rahim. 2013. Structural-functional explanation of urban participatory management (case study, Mashhad city), Human Geography Research Quarterly, 45(1), 169-184.
- Saidi Rizvani, conductor. 1385. The evolution of yesterday's villages in today's cities, a new type of informal settlement in the case of Abkoh Castle, Mashhad, Journal of Geographical Research, 21(3), 64-82.
- Sarafi, Muzaffar, 1379. What is a sustainable city, Urban Management Quarterly, No. 4, 6-13.

- Sharfi, Marjan, Rashidifar, Fatemeh and Barakpour, Nasser. 2017. People's participation in the preparation of neighborhood organization and development plans, a case example: Amirabad Golha neighborhood, *Architecture and Urbanization Letter*, No. 2, 35-55.
- Tahmasabipour, Mohsen, Ashraf Ganjavi, Farideh, Sajjadi, Hamid. 2016. Designing the management information system for recruiting sports volunteers and its application model in the Ministry of Sports and Youth, *Sports Management Studies*, No. 51, 187-204.
- Tissot, B.N. (2005). Integral Marine Ecology: Community-based Fishery Management in Hawaii, *Journal of General Evolution*, NO. 61, pp.79-96
- Toosi, Mohammad Ali. 1373. Participation in management and ownership, Public Management Training Center, Tehran.
- Tusi, Mohammad Ali. 1370. Participation in ownership and management, Public Management Education Center Publications, Tehran.
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2018). *World Urbanization Prospects: The 2018 Revision*, Online Edition.
- Urban Regeneration Company of Iran. 2017. Sustainable urban regeneration in ineffective urban areas and neighborhoods, Iran's Urban Regeneration Company with the participation of National Regulations and Building Control Office, Iran Development Publishing House, Tehran.