فصلنامه حقوق اداری
سال هشتم، تابستان ۱۴۰۰، شماره ۲۷

تحلیل مضمون توانمندسازی شهروندان در پرتو اسناد بالادستی نظام اداری ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۰۲
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۱/۲۹

حامد محمدی[۱]

چکیده

امروزه دولت‌ها به تنهایی نمی‌توانند جهت اداره مؤثر امور جامعه، نقش‌آفرینی نمایند و در این راستا نقش شهروندان به عنوان بازیگران اصلی در عرصه امور سیاسی و اداری جوامع بسیار حائز اهمیت است و چنین نقش بارزی برای شهروندان نیازمند توانمندسازی آنان است تا از این طریق ارزش‌های نوینی همچون مشارکت شهروندان در سیاستگذاری‌ها و تصمیم‌گیری‌ها در سطح جوامع ملی و محلی نهادینه گردد. بنابراین، هدف اصلی پژوهش حاضر تبیین مضامین اصلی و سازمان‌دهنده توانمندسازی شهروندان می‌باشد. بدین‌منظور مضامین اولیه توانمندسازی شهروندان از متن اسناد بالادستی نظام اداری ایران شامل قانون اساسی، منشور حقوق شهروندی، قانون مدیریت خدمات کشوری و قانون برنامه‌های چهارم، پنجم و ششم توسعه کشور مورد احصاء قرار گرفت و سپس با حذف موارد تکراری و ادغام موارد مشابه، هر یک از مضامین اصلی تبیین شدند و سپس مضامین اصلی به یک مضمون سازمان‌دهنده تخصیص یافتند. با توجه به مسئله فراروی پژوهش حاضر از راهبرد تحلیل مضمون استفاده گردید و از آنجایی که در پژوهش حاضر در صدد کشف مضامین توانمندسازی شهروندان بوده‌ایم، هدف پژوهش اکتشافی است و شیوه گردآوری داده‌ها از طریق مطالعه و بررسی اسناد می‌باشد. با توجه به تحلیل داده‌ها، تعداد ۱۵۴ کد اولیه، ۳۸ مضمون اصلی و هشت مضمون سازمان‌دهنده تشکیل گردید و یافته‌های پژوهش نیز در قالب یک الگوی مفهومی که بیانگر ارتباط شبکه‌ای انواع مضامین با یکدیگر است، ارائه گردید. نتایج بیانگر آن است که توانمندسازی شهروندان دارای ابعاد چندگانه بوده و جهت بهسازی و افزایش مشارکت شهروندان در اداره امور عمومی باید این ابعاد چندگانه در سیاستگذاری‌های اقتصادی، اجتماعی، حقوقی، سیاسی، محیطی، فرهنگی و اداری موررد توجه سیاستگذاران و مدیران دولتی قرار گیرد.

واژگان کلیدی: توانمندسازی، شهروندان، نظام اداری، اسناد بالادستی نظام اداری، تحلیل مضمون

۱. دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین، قزوین، ایران
Email: Mohammadi.h.16@gmail.com

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

مقدمه

یکی از اصول اساسی مدیریت دولتی دستیابی به کارآیی در تمام سطوح فعالیت خود، برای تحقق بخشیدن به نیازهای شهروندان است. تمرکز مدیریت دولتی به‌طور سنتی به کارآیی بیشتر جهت ارائه خدمات عمومی به شهروندان معطوف است (باتالی و پیپاج[1]، ۲۰۱۸: ۵۵). در پارادایم خدمات عمومی نوین، به جای اینکه دولت به عنوان تسهیل کننده و محرک نیروهای بازار عمل کند (هدایت کردن)، به توانمندسازی شهروندان و ایجاد ارزش‌های مشترک میان آن‌ها می‌پردازد (دنهارت و دنهارت[2]، ۱۹۹۹: ۲۵۸). قدرتمندترین نیرویی که دولت را به جلو سوق می‌دهد، مشارکت شهروندان است. مشارکت در حکومت و جوامع محلی به ظرفیت شهروندان برای مشارکت در اداره امور عمومی اشاره دارد، نه فقط از طریق شرکت در رأی‌گیری و سایر فرآیندهای مبتنی بر دموکراسی که سیاستگذاران را در برابر منافع عمومی مسئول می‌داند، بلکه مهم‌تر، مشارکت در تصمیم‌گیری است که در نهایت به نگرانی‌های شهروندان پاسخ پیشگیرانه‌تری می‌دهد. در واقع، الگوی حکمرانی ذاتاً بر نقش اصلی جامعه یعنی جایی که مردم با یکدیگر کار می‌کنند، تاکید دارد (ریکسیاردلی[3]، ۲۰۱۸: ۳). افزایش مشارکت شهروندان ممکن است برابر با دموکراتیک‌سازی نباشد. تعصب اجتماعی، تعارض بین منافع جمعی و منافع فردی، و کاهش اثربخشی خط‌مشی‌ها از جمله مهم‌ترین موانع در این خصوص است. دموکراتیک‌سازی به شیوه‌های زیر ایجاد خواهد شد: (۱) ایجاد فرصت‌های برابر برای تمامی شهروندان جهت نشان دادن منافع آنان در تصمیم‌گیری‌های الزام‌آور سیاسی (مشارکت مؤثر)؛ (۲) دسترسی برابر و مؤثر جهت نفوذ در تصمیم‌گیری (برابری رأی‌گیری)؛ (۳) دسترسی برابر به اطلاعات جامع در مورد موضوعات مورد بحث (درک روشن)؛ (۴) کنترل وسیع شهروندان بر دستور کار سیاسی (کنترل دستور کار)؛ (۵) حقوق شهروندی برابر و قابل توجه برای تمامی بزرگسالان جامعه (بوتزلافتپس[4]، ۲۰۲۰: ۴۷۹). گسترش دموکراسی منجر به مطالبه حقوق شهروندی و سایر حقوق در سطح ملی و جهانی توسط شهروندان شده است. علاوه بر این، جنبش‌های اجتماعی که در مناطق مختلف جهان در حال وقوع است، قدرت جمعی و کنش شهروندان را نشان داده است (سازمان ملل، ۲۰۱۹). نقش «مشارکت شهروندان» در توسعه و توانمندسازی جوامع محلی، به ویژه جوامع حاشیه‌ای و محروم بسیار حائز اهمیت است (استیونسون و دیگران[5]، ۲۰۱۵: ۳). مهم است که شهروندان، در حالی که درگیر فرآیند تصمیم‌گیری هستند، از فرصت‌ها برای صیانت از ارزش‌ها و سنت‌های فرهنگی و ترویج تغییرات مثبت استفاده کنند

1. Batalli & Pepaj
2. Denhardt & Denhardt
3. Ricciardelli
4. Butzlaffhttps
5. Stevenson et al

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

(کنگره میراث اروپا[1]، ۲۰۱۷). سازمان ملل متحد در دستور کار خود برای سال ۲۰۳۰ به‌دنبال ایجاد توسعه پایدار می‌باشد و این مهم از طریق یک نقشه راه جهانی برای دستیابی به آینده پایدار برای همه از طریق کاهش فقر، حفاظت از محیط زیست و ساختن جوامع فراگیر امکان‌پذیر است. تعهد و مشارکت شهروندان و شاید به طور چشمگیرتر مالکیت دستور کار جهانی توسط شهروندان توانمند، در تحقق اهداف گسترده توسعه پایدار جهانی، نقش محوری ایفا می‌نماید. شهروندان به عنوان عامل اصلی توسعه و ذینفعان نهایی اهداف توسعه پایدار، نه تنها از جنبه تلاش و اقدام جهت دستیابی به اهداف توسعه، بلکه از جنبه نظارت بر پیشرفت به سوی اهداف مذکور نیز نقش محوری دارند (تینیان[2]، ۲۰۱۸: ۶). توانمندسازی باعث ایجاد جوامع مسئولیت‌پذیر می‌گردد که در آن افرادی که پیکره اصلی جامعه را تشکیل می‌دهند، کنترل بیشتری بر زندگی خود داشته و با در نظر گرفتن ابعاد مختلف زندگی جمعی و زمینه‌های آن، در زندگی روزمره مشارکت دموکراتیک دارند (کورآکاوالیری و نوس‌آلمید[3]، ۲۰۱۸: ۱۷۸).

شهروندان جوامع باید از ویژگی‌ها و توانمندی‌های لازم جهت مشارکت و حضور مؤثر در عرصه‌های مختلف جامعه برخوردار باشند، تا از این طریق بتوانند نقش فعالی در جامعه ایفا نمایند. شهروندان یک جامعه، برای ایفای نقشی فعال و حضوری مؤثر در عرصه‌های مختلف جوامع، نیازمند کسب توانمندی‌های متعددی (سیاسی، اجتماعی، حقوقی، مدیریتی و ...) می‌باشند و در این راستا، می‌توان اذعان داشت که توانمندسازی شهروندان از جمله سازوکارهای اصلی جهت تحقق یک جامعه دموکراتیک می‌باشد. بنابراین، جهت توانمندسازی شهروندان باید استعدادها و ظرفیت‌های آنان با هدف حضور و مشارکت عالمانه در جامعه، تصمیم‌گیری و رفتارهای آگاهانه و مسئولیت‌پذیر در عرصه‌های اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و قانونی تقویت و پرورش داده شود. توانمندسازی شهروندان در یک جامعه باید موجب برخورداری آنان از حقوق انسانی، آزادی‌های اساسی، بهبود کیفیت زندگی، توجه به کثرت‌گرایی با تاکید بر احترام به اقوام و نژادهای مختلف شود. بنابراین، توانمندسازی باید موجب یادگیری شهروندان شود تا بتوانند به طور مؤثر در اداره امور جامعه مشارکت و همکاری نمایند. در عرصه اداره امور عمومی علاوه بر ارزش‌های سنتی نظیر افزایش اثربخشی، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی باید ارزش‌های نوینی همچون شهروندمداری و مشارکت شهروندان در اداره امور جامعه و نقش بارز آنان در تبیین سیاستگذاری‌ها و تصمیم‌گیری‌ها نیز مورد توجه جدی سیاستمداران و مدیران دولتی قرار گیرد. تبیین چنین نقش بارزی برای شهروندان نیاز به توانمندسازی آنان دارد و نظام اداری باید در صدد باشد تا با تبیین راهبردها، سیاست‌ها و اقدام‌های مؤثر در همه جنبه‌های

1. European Heritage Congress
2. Thinyane
3. Corrêa Cavalieri & Neves Almeida

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

حقوقی، اجتماعی، مالی و اقتصادی، سیاسی، فرهنگی، محیطی و الکترونیکی شهروندان زمینه‌های لازم را جهت توانمندسازی شهروندان مهیا سازد.

در پژوهش حاضر، تحلیل مضامین موجب خواهد شد تا معانی ذاتی و نهفته توانمندسازی شهروندان در اسناد بالادستی نظام اداری ایران مورد احصاء و استخراج قرار گرفته و سیاستگذاران و مدیران دولتی را در تبیین خط‌مشی‌ها و قوانین مربوط با شهروندمداری و حقوق شهروندی یاری رساند. نگارنده نوشتار حاضر با مطالعه مبانی نظری موضوع، بر این باور است که توانمندسازی شهروندان و بهبود مشارکت آنان در اداره امور عمومی می‌تواند موجب تحقق حکمرانی خوب شود و از این‌رو، مضامین اصلی و سازمان‌دهنده توانمندسازی شهروندان از طریق مطالعه اسناد بالادستی نظام اداری ایران مورد احصاء قرار گرفت. در همین راستا، سئوال‌های پژوهش حاضر به شرح زیر تبیین گردید:

سئوال اول پژوهش: یافته‌های پژوهش حاضر مضامین اصلی توانمندسازی شهروندان در پرتو اسناد بالادستی نظام اداری ایران را چگونه تبیین می‌نماید؟

سئوال دوم پژوهش: یافته‌های پژوهش حاضر مضامین سازمان‌دهنده توانمندسازی شهروندان در پرتو اسناد بالادستی نظام اداری ایران را چگونه تبیین می‌نماید؟

سئوال سوم پژوهش: یافته‌های پژوهش حاضر الگوی شبکه‌ای مضامین توانمندسازی شهروندان را چگونه ترسیم می‌نماید؟

۱. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مفهوم توانمندسازی بسیار تحت تأثیر گفتمان سیاسی و فلسفی مربوط به بهزیستی و حقوق بشر قرار گرفته است. توانمندسازی به عنوان فرآیند افزایش توانایی افراد یا یک گروه برای انتخاب هدفمند و تبدیل آن به اقدامات و نتایج دلخواه تعریف شده است (باباجانیان[1]، ۲۰۱۴). طبق نظر بانک جهانی (۲۰۱۱) توانمندسازی به فرآیندی اطلاق می‌گردد که توسط ارائه‌دهندگان خدمات و سازمان‌های دولتی تسهیل می‌شود (بانک جهانی، ۲۰۱۱). مدیران نقش دوگانه‌ای در توانمندسازی عمومی ایفا می‌کنند و بر روند و نتایج آن تأثیر می‌گذارند. اول، آن‌ها با خلق موقعیت‌هایی که مردم در آن مشارکت می‌کنند و با ارائه اطلاعات و منابع مهم دیگر جهت افزایش کارآیی آنان، به ایجاد شرایطی برای توانمندسازی شهروندان کمک می‌کنند. این همان چیزی است که در ادبیات روانشناسی اجتماعی به عنوان توانمندسازی رسمی و ابزاری توصیف می‌شود، که اولی اشاره به دسترسی شهروندان به فرآیندهای مشارکت دارد و دومی «ظرفیت واقعی فرد برای شرکت در روند تصمیم‌گیری و تأثیرگذاری بر آن» است. دوم، مدیران از طریق همکاری با مردم برای

1. Babajanian

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

تصمیم‌گیری‌های مؤثر، بر نتایج مشارکت یا «توانمندسازی اساسی» تأثیر می‌گذارند. بنابراین، فرآیندها و نتایج توانمندسازی مستقیماً تحت تأثیر تمایل مدیران به ترکیب ابزارهای دموکراتیک‌تر با ارزش‌های غالب اداری و اهداف و همچنین سطح پاسخگویی آنها به انتظارات شهروندان می‌باشد. میزان ارتباط متقابل بین مدیر و شهروند بر احساس تأثیر و توانمندسازی شهروندان در روند مشارکت تأثیر می‌گذارد (بوک‌والتر[1]، ۲۰۱۸).

روانشناسان اجتماعی معمولاً از اصطلاح «شهروندی» برای نشان دادن حقوق و تعهدات رسمی و غیررسمی که در اختیار همه اعضای جامعه قرار دارد، استفاده می‌کنند؛ در حالی که می‌توان «مشارکت شهروندی» را به طور رسمی «فرآیندی که در آن افراد در مؤسسات، برنامه‌ها و محیط‌ها مشارکت کرده و آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهند»، تعریف کرد. در عمل، این امر شامل مشارکت مردمی در سازمان‌های محلی و گروه‌های متمرکز بر موضوعات اجتماعی است و مزایای آن برای سطوح فردی، سازمانی، اجتماعی و ملی قابل اثبات است (استیونسون و دیگران، ۲۰۱۵: ۸).

تغییر نقش دولت‌های محلی و شهروندان طی ده سال گذشته، ضرورت توسعه خدمات عمومی الکترونیکی را افزایش داده است (پلاسترک[2]، ۲۰۱۳). امروزه شهروندان به یک «شهروند الکترونیکی» تبدیل شده‌اند که توانایی بهره‌مندی از آخرین فناوری‌ها را داشته و تمایل دارند تا از این فناوری‌ها برای توانمندسازی خود استفاده کند. در دولت الکترونیک، دولت از فناوری اطلاعات و به ویژه اینترنت برای تعامل با شهروندان و ارائه خدمات عمومی استفاده می‌کند. این مفهوم را می‌توان به عنوان «ارائه اطلاعات و خدمات دولتی از طریق اینترنت یا سایر ابزارهای الکترونیک» تفسیر کرد. در درجه اول، خدمات الکترونیکی عمدتاً در داخل استفاده می‌شد، اما اکنون به طور گسترده‌ای برای ایجاد شبکه‌های هماهنگ، همکاری خارجی و خدمات مشتری استفاده می‌شود (کلوسترمن و هوگنبوم[3]، ۲۰۱۹). دموکراسی الکترونیکی را می‌توان به عنوان مجموعه‌ای از ابزارها در نظر گرفت، یعنی برنامه‌هایی که به وسیله آن‌ها می‌توان به اهداف دموکراسی دست یافت.

به عبارت دیگر، دموکراسی الکترونیکی موجب بهبود ارتباط (ارتباطات اطلاعاتی) بین دولت، سهامداران و شهروندان می‌شود. دموکراسی الکترونیکی می‌تواند مشارکت، تبادل اطلاعات و دیدگاه‌های بهتر شهروندان را تسهیل و امکان‌پذیر سازد و بحث‌های سیاسی را توسعه و موجب اتخاذ تصمیم‌های آگاهانه‌تری می‌شود. برای شنیده شدن، شهروندان فقط به سطح حداقلی از فناوری نیاز دارند و می‌توانند در اوقات فراغت در خانه، صدای خود را بلند کنند، به جای اینکه مجبور شوند سیاست مداران خود را رو در رو ببینند (سیویتانوا، بوجادزیوزکا و پاچووسکی[4]، ۲۰۱۹: ۱۹۱).

---

1. Buckwalter
2. Plasterk
3. Kloosterman & Hoogenboom
4. Cvetanova, Bojadzievska & Pachovski

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

توانمندسازی حقوقی در سال‌های اخیر به عنوان عکس‌العملی در برابر محدودیت‌های درک شده از رویکردهای «حاکمیت قانون» مطرح شده است. رویکرد توانمندسازی حقوقی، قوانین را منبعی از قدرت اقتصادی، اجتماعی و سیاسی می‌داند (نیلسن[1]، ۲۰۱۳: ۱۱۴). رویکردهای توانمندسازی حقوقی معمولاً به پنج دسته از ابزارهای زیر متکی است: افزایش آگاهی حقوقی، ارائه خدمات حقوقی، حل اختلاف، ابتکارات اصلاح قانون، و دادخواهی (جوشی[2]، ۲۰۱۷: ۱۶۴). توانمندسازی حقوقی شهروندان از طریق ارائه اطلاعات در زمینه حقوق آنان و سازوکارهای اجرای عدالت در هنگام نقض قانون، شکل می‌گیرد. توانمندسازی حقوقی با ایجاد سازوکارهای جدید برای حمایت‌های درمانی و جبران خسارت در برابر ایرادهای موجود در قوانین، عدالت اجتماعی را امکان‌پذیر می‌سازد (راب‌جاکسون[3]، ۲۰۱۳). در زمینه توانمندسازی حقوقی، نتایج مورد انتظار کاملاً متنوع است. اما انتظار می‌رود برای گروه‌های حاشیه‌نشین، راهبردهای توانمندسازی حقوقی سه مشکل اساسی را حل کنند: (۱) عدم آگاهی گروه‌ها در مورد حقوق خود؛ (۲) حل مشکلات ساختاری مانند فقدان اسناد رسمی احراز هویت و اسناد اثبات حقوق؛ (۳) جبران خسارت در برابر نقص‌های موجود در قوانین (گاری، ۲۰۱۳: ۱۱۰). به منظور بهبود نظام پاسخگویی به شهروندان باید توانمندسازی حقوقی با مسئوولیت اجتماعی ادغام گردد. نتایج پژوهش جوشی (۲۰۱۷) حاکی از آن است که یکپارچگی بین مسئولیت اجتماعی با توانمندسازی حقوقی موجب بهبود پاسخگویی اجتماعی در کشورهای مقدونیه، گواتمالا، اوگاندا و هند گردیده و این ادغام نویدبخش پیشرفت عامل تغییر اجتماعی است. همچنین، در اروپا مقررات محافظت از داده‌های عمومی موجب شده تا شهروندان در تعیین سرنوشت خود دارای قدرت باشند و ارائه‌دهندگان خدمات را وادار می‌نماید تا حریم خصوصی شهروندان را رعایت نمایند (آلپرز و دیگران،[4] ۲۰۱۹). مشارکت شهروندان می‌تواند دسترسی به خدمات و برابری در ارائه خدمات را بهبود بخشد. به طور کلی، شهروندان می‌توانند تقاضای حقوقی را برای گروه‌های خاصی از جامعه که قبلاً تحت پوشش برنامه‌ها و خدمات قانونی قرار نداشتند، توسعه دهند. به‌عنوان مثال، این تقاضای حقوقی می‌تواند شامل ارائه خدمات تخصصی بهداشت و مراقبت‌های اجتماعی به افراد دارای معلولیت، یا گسترش مزایای تأمین اجتماعی برای افراد مسن باشد (باباجانیان، ۲۰۱۴).

آموزش برای دموکراسی و شهروندی (یا آموزش مدنی) طی چهار دهه گذشته تکامل یافته است که شامل رویکردهای تجربی عمل‌گرایانه بوده و اغلب با اصطلاح «مشارکت مدنی» شناخته می‌شود. هدف اصلی آموزش مدنی انتقال اطلاعات در مورد چگونگی عملکرد دموکراسی و چگونگی استفاده شهروندان

1. Nielsen
2. Joshi
3. Robb-Jackson
4. Alpers et al

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

از حقوق دموکراتیک خود است (بویت[1]، ۲۰۲۰: ۱۴۴). امروزه شایستگی‌های شهروندی در برنامه‌های درسی نظیر تاریخ، جغرافیا و علوم اجتماعی آموزش داده می‌شود. بسیاری از مؤسسات آموزشی در سطح بین‌المللی، آموزش شهروندی را برای حل چالش‌های جهانی از قبیل فقر، نابرابری، نژادپرستی، تبعیض، دسترسی به عدالت، مهاجرت و غیره بسیار حیاتی دانسته و آن را مهم ارزیابی می‌کنند. در آمریکای لاتین سه عامل زمینه‌ای شامل خانواده، مدرسه و جامعه؛ نقش و تأثیر قابل توجهی در پیامدهای حاصل از آموزش شهروندی دانش‌آموزان دارند (کانتریراس و آکیتونو[2]، ۲۰۱۷).

یافته‌های پژوهش پورتر و آگویلارفررو[3] (۲۰۲۰) بیانگر آن است که اقدامات آموزشی توسط دولت‌ها با رویکرد آموزش شهروند جهانی باید تقویت شده و بهبود یابد.

یافته‌های پژوهش ساواگت، چیارینی و ایوانس[4] (۲۰۱۹) حاکی از آن است که فن‌آوری‌های مبتنی بر هوش مصنوعی می‌توانند به‌طور بنیادی پارادایم سیاسی موجود را تغییر دهند و به اشکال پراکنده‌تری از مشارکت سیاسی فراتر از انتخابات کمک کنند و موجب تقویت قدرت و مشارکت سیاسی شهروندان شود.

یافته‌های پژوهش نارانجوزلوتف، اولیویرا و کاستلین[5] (۲۰۱۹) بیانگر آن است که توانمندسازی روانشناختی بر قصد استفاده و مشارکت الکترونیکی شهروندان تأثیر دارد. همچنین، عملکرد مورد انتظار و تسهیل شرایط، قوی‌ترین پیش‌بینی کننده بر قصد استفاده شهروندان از مشارکت الکترونیکی است؛ و امید به تلاش و تأثیر اجتماعی در پیش بینی قصد شهروندان جهت استفاده از مشارکت الکترونیکی تأثیر معنی‌داری ندارد. یافته‌های پژوهش ماگونگو[6] (۲۰۱۸) بیانگر آن است که شهروندان به دلیل وعده‌های عمل نشده دولت، در جامعه مشارکت ندارند. همچنین، باید از طریق ارائه اطلاعات به شهروندان در مورد بودجه‌بندی مشارکتی، آنان را توانمند نمود و جامعه مدنی باید از روند بودجه‌بندی مشارکتی استقبال کرده و سهم خود را در زمینه اشتراک اطلاعات، آموزش و توانمندسازی ایفا کند.

یافته‌های پژوهش اریته و بورل[7] (۲۰۱۷) حاکی از آن است که شهروندان از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی برای افزایش بینش خود، حمایت از سازوکارهای پاسخگویی دولت و ارائه گزینه‌های مختلف برای مشارکت افراد در حکمرانی محلی استفاده می‌کنند.

---

1. Boyte
2. Contreras & Aceituno
3. Poorter & Aguilar-Forero
4. Savaget, Chiarini & Evans
5. Naranjo-Zolotov, Oliveira & Casteleyn
6. Magongo
7. Erete & Burrell

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

یافته‌های پژوهش کانتریراس و آکیتونو (۲۰۱۷) بیانگر آن است که شایستگی‌های شهروندی در بسیاری از کشورهای غربی و به ویژه در کشورهای آمریکای لاتین توسعه نیافته است، اما دوره‌های آموزشی شایستگی شهروندان در دانشگاه‌ها و مدارس این کشورها در حال پیشرفت می‌باشد.

یافته‌های پژوهش کلوسترمن و هوگنبوم[1] (۲۰۱۶) بیانگر آن است که خدمات دولت الکترونیکی در هلند موجب شده تا شهروندان و دولت محلی در تماس نزدیک‌تر قرار گرفته، تا از این طریق توانمندی شهروندان افزایش یابد و بهبود کیفیت خدمات دولت الکترونیکی به‌طور مستقیم و غیرمستقیم منجر به درک بهتر قدرت در بین شهروندان گردید. بر اساس یافته‌های این پژوهش، پیشنهاد گردید که تحقیقات آینده باید بررسی کنند که آیا خدمات دولت الکترونیک با کیفیت بالا می‌تواند منجر به مشارکت واقعی شهروندان در روند سیاستگذاری و نوآوری عمومی شود.

یافته‌های حاصل از گزارش بانک توسعه آسیایی[2] (۲۰۱۴) نشان می‌دهد که سه عامل اصلی شامل ویژگی‌های نهادی الگوهای توانمندسازی، مشارکت شهروندان و پاسخگویی ارائه‌دهندگان خدمات و مقامات دولتی؛ بر توانایی شهروندان جهت ارائه خدمات مؤثر توسط سازمان‌های دولتی نقش مهمی دارد. شواهد نشان می‌دهد که هر سه عامل می‌توانند ظرفیت شهروندان را جهت تعامل مؤثر با ارائه‌دهندگان خدمات و سازمان‌های دولتی، بیان نیازهای آنها و تقاضای ارائه خدمات با کیفیت و پاسخگویی افزایش دهند. توانمندسازی شهروندان مستلزم تعهد ارائه‌دهندگان خدمات و سازمان‌های دولتی برای تسهیل جبران عادلانه خسارت است. بنابراین، سیاست‌گذاران باید از طراحی دقیق و اطلاع‌رسانی مؤثر و همچنین حمایت از سیاست‌های گسترده‌تر برای ایجاد فرصت‌های مشارکت شهروندان، اجرای قانون و اطمینان از دسترسی فراگیر به خدمات اطمینان حاصل کنند.

در پژوهش رحمان‌پور و رمضانی (۱۳۹۷) تأثیر آموزش‌های زیست محیطی شهروندان محله در ارتقاء سطح کیفیت محیط زیست شهری در بعد پسماند، مصرف آب، آلودگی، فضای سبز، مصرف انرژی و حفاظت از محیط زیست مورد بررسی قرار گرفت که نتایج پژوهش نشان داد که آموزش زیست محیطی شهروندان بر ارتقای سطح کیفیت محیط زیست شهری در همه ابعاد تأثیر مثبت داشته است.

یافته‌های پژوهش عباسی کارجگان و اسدی (۱۳۹۲) بیانگر آن است که میان توانمندسازی شهروندان و مشارکت در مدیریت شهر رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در این پژوهش، مؤلفه مشارکت در مدیریت شهری از طریق سه متغیر فرصت مشارکت، امکان مشارکت و پیامد مشارکت و مؤلفه توانمندسازی شهروندان از طریق سه متغیر احساس معناداری، احساس شایستگی و احساس مؤثر بودن مورد سنجش

1. Kloosterman & Hoogenboom
2. Asian Development Bank

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

قرار گرفت. یافته‌ها حاکی از آن است که میزان توانمندسازی شهروندان و مشارکت آنان در اداره امور شـهری در حـد متوسـط و کمتـر از آن اسـت.

یافته‌های پژوهش پیران‌نژاد و قلی‌پور (۱۳۹۲) حاکی از آن است که گسترش و نفوذ فناوری‌های نوین در جوامع از طریق سازوکارهای آگاهی‌بخشـی سیاسـی (شبکه‌های مجازی، احزاب سیاسی و اطلاعات دیجیتالی) و مشارکت سیاسی (مشاوره الکترونیکی، تصمیم‌گیری الکترونیکی، نظارت الکترونیکی) به توانمندسازی سیاسی شهروندان منجر می‌شود.

۲. روش‌شناسی

با توجه به مسئله فراروی پژوهش حاضر می‌توان اذعان داشت که جهت‌گیری پژوهش، بنیادی است، زیرا به‌دنبال احصاء و استخراج مضامین اصلی و سازمان‌دهنده توانمندسازی شهروندان بوده‌ایم و از سویی دیگر پژوهش حاضر دارای جهت‌گیری کاربردی نیز می‌باشد، زیرا نتایج پژوهش می‌تواند به صورت کاربردی در راستای توانمندسازی شهروندان مورد استفاده و بهره‌برداری پژوهشگران، سیاستمداران و مدیران دولتی قرار گیرد.

پژوهش حاضر نوعی شیوهٔ پژوهش کیفی محسوب می‌گردد و در زمره پژوهش‌های تفسیری قرار گرفته و با توجه به اینکه از جزء به کل حرکت نمودیم، رویکرد پژوهش استقرایی است.

از آنجایی که در پژوهش حاضر به دنبال کشف مضامین اصلی و سازمان‌دهنده توانمندسازی شهروندان از طریق اسناد بالادستی نظام اداری ایران می‌باشیم، هدف پژوهش اکتشافی است.

پژوهش حاضر به لحاظ راهبرد از روش تحلیل مضمون استفاده می‌کند. تحلیل مضمون روشی برای شناسایی، تحلیل و گزارش الگوها و مضامین داده‌ها است. این روش، داده‌ها را به داده‌های غنی و تفصیلی تبدیل می‌کند و فرآیندی برای تحلیل داده‌های کیفی است. تحلیل مضمون فرآیند کدگذاری اطلاعات کیفی است و این کار ممکن است با فهرستی از مضامین، الگوی پیچیده‌ای از مضامین، شاخص‌ها یا ویژگی‌های مرتبط با هم یا چیزی مانند این دو صورت گیرد. مضمون یا تم بیانگر چیز مهمی در داده‌ها در مورد سئوال‌های تحقیق است و تا حدی معنی و مفهوم الگوی مجموعه‌ای از داده‌ها را نشان می‌دهد. از آنجا که تحلیل مضمون، تحلیلی کیفی است، پاسخ روشن و صریحی در مورد اینکه تعداد داده‌های مناسب و مورد نیاز چقدر است که بر وجود مضمون یا اطلاق آن دلالت نماید، وجود ندارد. به طور آرمانی مضمون را می‌توان در چندین مورد از مجموع داده‌ها مشاهده کرد، اما آنچه اهمیت دارد، معنا و مفهوم مضمون است (براون و کلارک، ۲۰۰۶: ۸۲). شبکه مضامین بر اساس یک روش مشخص، مضامین زیر نظام‌مند می‌کند: (۱) مضامین اصلی (کدها و نکات کلیدی متن)؛ (۲) مضامین سازمان‌دهنده (مقولات به دست آمده از ترکیب و تلخیص مضامین اصلی)؛ (۳) مضامین فراگیر (مضامین عالی در بر گیرنده اصول حاکم بر متن

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

به‌عنوان یک کل). سپس این مضامین به صورت نقشه‌های وب رسم می‌شود که در آن مضامین برجسته هر یک از این سه سطح همراه با روابط میان آنها تعیین می‌شود (عابدی جعفری، ۱۳۹۰: ۱۷۰).

برای جمع‌آوری اطلاعات در روش مضمون، حدود شش سند بالادستی مورد مطالعه قرار گرفت. در پژوهش حاضر، با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند اقدام به گردآوری اطلاعات شده است، بدین صورت که کلیه اسناد موجود در خصوص توانمندسازی شهروندان به دقت تحلیل و بررسی شدند؛ به عبارت دیگر، روش نمونه‌گیری، کیفی است که به طور نظری بر اساس مفاهیمی که در خلال تحلیل داده‌ها ایجاد شده‌اند، رشد یافته است. به گونه‌ای که ضمن تفسیر و تحلیل داده‌ها، کفایت حاصل شد.

برای سنجش پایایی با قابلیت اعتماد، نخست، سطر به سطر اسناد مطالعه شد و کدگذاری دستی انجام گرفت. در نهایت، شبکه مضامین به دست آمده در اختیار دو نفر از اساتید رشته مدیریت دولتی قرار داده شد و بر اساس نظرهای آنان، مضامین احصاء شده مورد اصلاح قرار گرفتند.

۳. یافته‌ها

در پژوهش حاضر با استفاده از روش تحلیل مضمون، جایگاه «توانمندسازی شهروندان» در شش سند بالادستی نظام اداری ایران شامل قانون اساسی، قانون مدیریت خدمات کشوری، سند منشور حقوق شهروندی، قانون برنامه‌های چهارم، پنجم و ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور مورد مطالعه و بررسی دقیق قرار گرفت. مشخصات اسناد و کدهای مربوطه به هر یک از آنان در جدول ۱ نشان داده شده است. طبق جدول ۱، تاریخ و مرجع تصویب کننده هر یک از اسناد بالادستی نظام اداری ایران مشخص شده و سپس محقق جهت انجام فرآیند کدگذاری به هر یک از این اسناد، کد ویژه‌ای را تخصیص داده است.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

عنوان سند	مرجع تصویب	تاریخ	کد تخصیص یافته به سند در پژوهش حاضر
قانون اساسی	مجلس خبرگان	۱۳۶۸	۰۱
منشور حقوق شهروندی	ریاست جمهوری	۱۳۹۵	۰۲
قانون مدیریت خدمات کشوری	مجلس شورای اسلامی	۱۳۸۶	۰۳
قانون برنامه چهارم توسعه	مجلس شورای اسلامی	۱۳۸۸-۱۳۸۴	۰۴
قانون برنامه پنجم توسعه	مجلس شورای اسلامی	۱۳۹۳-۱۳۸۹	۰۵
قانون برنامه ششم توسعه	مجلس شورای اسلامی	۱۳۹۸-۱۳۹۴	۰۶

منبع: یافته‌های پژوهش

به‌منظور احصاء مضامین اصلی توانمندسازی شهروندان هر یک از اسناد به‌طور دقیق و جمله به جمله مورد بررسی قرار گرفته و پیام اصلی یا مفهوم کلیدی مستتر در هر یک از جملات و عبارت‌ها استخراج و سپس یادداشت‌برداری‌های لازم صورت پذیرفت. با مطالعه اسناد مشخص شد که در برخی از جملات از مفاهیم و اصطلاحاتی استفاده شده که مستقیماً به‌عنوان یک کد، قابل استفاده بود و در برخی از جملات و عبارت‌ها، مفهومی در ورای جملات پنهان بود که محقق یک مفهوم (مضمون) را به آن نسبت داده و به‌صورت یک کد اصلی در نظر گرفته است. سپس داده‌های جمع‌آوری شده به‌طور متناوب و مستمر مورد بازبینی و پالایش قرار گرفتند و بر اساس تشابه و سنخیت داده‌ها، در فرآیندی استقرایی، مجموعه‌ای از داده‌های مشابه در یک طبقه قرار گرفتند. مضامینی که بار معنایی و محتوایی‌شان از قرابت بیشتری برخوردار بود، به مضامین سازمان‌دهنده، تخصیص یافتند. با توجه به تحلیل داده‌ها، تعداد ۱۵۴ کد اولیه، ۳۸ مضمون اصلی و هشت مضمون سازمان‌دهنده تشکیل گردید. هر یک از مضامین اصلی و سازمان‌دهنده توانمندسازی شهروندان در جدول ۲ نشان داده شده است.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

مضامین اصلی	نشانگر	مضمون سازمان‌دهنده
خدمت‌رسانی الکترونیکی به شهروندان	۰۳C3, ۰۵D5-10, ۰۴D4-9, ۰۳C4, ۰۶D6-12	توانمندسازی الکترونیکی شهروندان
ایجاد فضای امن مجازی برای شهروندان	۰۲L18, ۰۴D4-4	
بهره‌مندی عادلانه شهروندان از فضای مجازی	۰۲L17	
بهبود مشارکت مردم در اداره امور جامعه	۰۲L12, ۰۱S6, ۰۱S11, ۰۲L20, ۰۲L13, ۰۴D4-25, ۰۱S2, ۰۴D4-32, ۰۴D4-17,	توانمندسازی سیاسی شهروندان
احترام به آراء و عقاید افراد و گروه‌ها	۰۱S14, ۰۲L15, ۰۲L44, ۰۲L43, ۰۲L19	
احترام به فعالیت‌های مدنی شهروندان	۰۲L41, ۰۵D5-11	
ترویج اتحاد و دوستی و پرهیز از اعمال خشونت‌های سیاسی در برابر شهروندان	۰۴D4-26, ۰۴D4-21	
تضمین آزادی‌های مشروع شهروندان	۰۲L10,۰۱S5, ۰۱S1	
حق آگاهی شهروندان از حقوق و تکالیف‌شان در جامعه	۰۲L23, ۰۳C1, ۰۲L16, ۰۱S15, ۰۴D4-18	توانمندسازی حقوقی شهروندان
صیانت از ساحات حریم و مالکیت خصوصی شهروندان	۰۲L27, ۰۴D4-28, ۰۱S24	
ایجاد اعتماد شهروندان به قانون و نظام قضائی	۰۲L11, ۰۲L21, ۰۱S9, ۰۶D6-18, ۰۱S9, ۰۴D4-29	
بهره‌مندی عادلانه شهروندان از خدمات و امکانات عمومی	۰۲L6, ۰۱S7, ۰۳C2, ۰۱S16	
بهره‌مندی شهروندان از حق دادخواهی و دادرسی عادلانه	۰۱S21, ۰۶D6-19	
پرهیز از اعمال رفتارهای تحقیرآمیز با شهروندان	۰۱S22, ۰۱S20, ۰۲L22, ۰۲L7	
بهبود کیفیت خدمات قضائی	۰۴D4-30, ۰۶D6-17	
افزایش رفاه و بهزیستی شهروندان از طریق فقرزدایی	۰۱S8, ۰۱S23, ۰۴D4-14	توانمندسازی اقتصادی شهروندان
بهره‌مندی شهروندان از فرصت‌های برابر و عادلانه در انجام فعالیت‌های اقتصادی	۰۲L24, ۰۲L25	

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

بهبود کیفیت زندگی مادی شهروندان	۰۲L1, ۰۲L26, ۰۶D6-1, ۰۲L36, ۰۶D6-6,۰۶D6-7, ۰۵D5-19, ۰۱S19, ۰۵D5-17, ۰۲L34	
مشارکت مردم در اقتصاد ملی از طریق کوچک‌سازی دولت و توسعه بخش تعاونی	۰۵D5-12, ۰۵D5-13, ۰۱S10, ۰۵D5-18, ۰۴D42, ۰۴D4-20, ۰۴D4-37, ۰۴D4-33	
بهبود عرصه کار شایسته	۰۴D4-19, ۰۲L33, ۰۲L32, ۰۵D5-5	
توجه به تکثرگرایی دینی و قومی و احترام به آزادی‌های مشروع آنان	۰۴D4-27, ۰۲L40, ۰۲L8, ۰۱S12	توانمندسازی فرهنگی شهروندان
تعلیم و تربیت شهروندی	۰۵D5-2, ۰۶D6-11, ۰۶D6-10, ۰۶D6-2, ۰۲L45, ۰۱S3, ۰۱S18, ۰۲L42, ۰۵D5-4, ۰۴D4-5, ۰۴D4-6	
بهبود فضائل اخلاقی و معنوی شهروندان	۰۲L5	
استقرار نظام جامع تأمین اجتماعی	۰۵D5-22, ۰۵D5-6, ۰۶D6-5, ۰۶D6-13, ۰۱S17, ۰۲L35, ۰۴D4-15	توانمندسازی اجتماعی شهروندان
تضمین حقوق پایدار زنان در جامعه	۰۴D4-22, ۰۵D5-21, ۰۵D5-8, ۰۶D6-16, ۰۱S13, ۰۲L2, ۰۲L37, ۰۲L9	
بهبود وضعیت زندگی گروه‌های آسیب‌پذیر	۰۲L37, ۰۲L4, ۰۴D4-16	
حمایت از حقوق کودکان	۰۲L3, ۰۶D6-14	
بهبود سلامت جسمی و روحی شهروندان	۰۵D5-14, ۰۴D4-13, ۰۴D4-12, ۰۵D5-7, ۰۵D5-1, ۰۶D6-15, ۰۴D4-10, ۰۴D4-11	
افزایش آگاهی شهروندان جهت صیانت از محیط زیست	۰۱S25, ۰۵D5-16, ۰۴D4-3	توانمندسازی محیطی شهروندان
ایجاد محیط زیست سالم و فاقد آلودگی	۰۲L46, ۰۲L47	
ایجاد شرایط محیطی پایدار برای ساکنان روستاها و حاشیه‌نشینان	۰۶D6-3, ۰۶D6-9	

بهبود نقش و جایگاه بارز جوانان در اداره امور جامعه	۰۵D5-9, ۰۴D4-23	توانمندسازی اجتماعی شهروندان
حمایت از زندانیان جهت بازگشت به زندگی سالم اجتماعی	۰۴D4-31	
بهبود زندگی شهروندان از طریق پیشرفت‌های علمی و فناورانه	۰۱S4, ۰۲L39, ۰۵D5-3	

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

بهسازی ساختمان‌های شهری و روستایی به منظور کاهش صدمات انسانی	۰۶D6-8, ۰۴D4-1, ۰۴D4-24, ۰۵D5-15	
سرعت، بی‌طرفی و پاسخگویی در ارائه خدمات به شهروندان	۰۲L14, ۰۴D4-36, ۰۵D5-20	توانمندسازی اداری شهروندان
ایجاد فرصت‌های برابر و رقابتی برای شهروندان جهت دسترسی به شغل	۰۴D4-8, ۰۲L28,۰۲ L29	
ایجاد انگیزش نزد کارکنان دولت در ارائه خدمات شایسته به شهروندان	۰۴D4-7, ۰۴D4-35, ۰۴D4-34, ۰۲L31, ۰۲L30, ۰۶D6-4	

جدول ۲. مضامین اصلی و تخصیص آن به مضمون سازمان‌دهنده

منبع: یافته‌های پژوهش

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

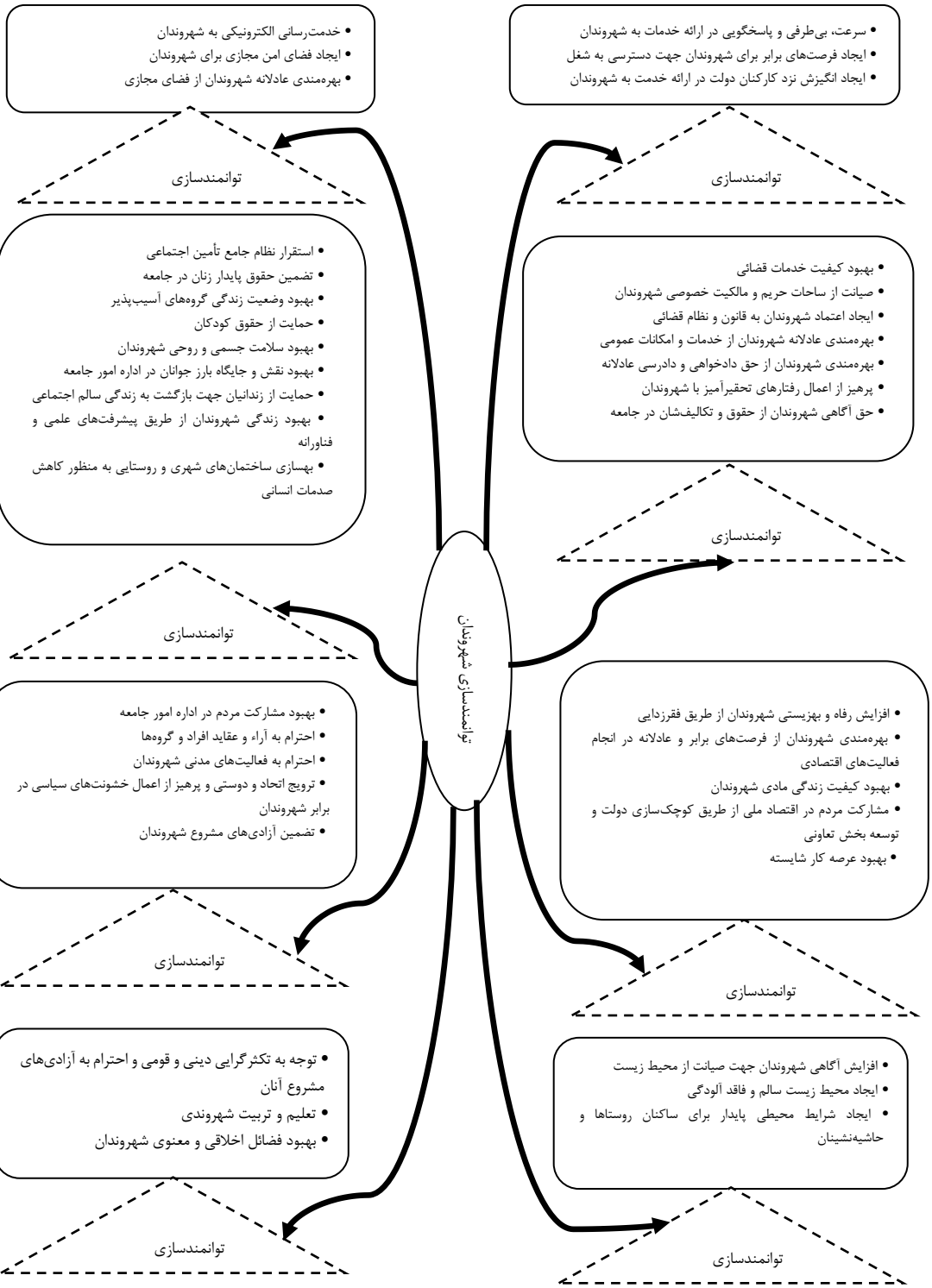
در پاسخ به سئوال اول پژوهش حاضر باید اذعان داشت که با مطالعه و بررسی دقیق اسناد بالادستی نظام اداری ایران، تعداد ۱۵۴ کد اولیه احصاء گردید که هر یک از این کدها با انجام پایش و غربالگری و با توجه به قرابت و تناسب آن با یکدیگر در طبقه‌ای خاص قرار گرفتند و سپس به هر یک از آنان، یک مضمون اصلی تخصیص یافت. در نهایت، تعداد ۳۸ مضمون اصلی توانمندسازی شهروندان شناسایی گردید.

در پاسخ به سئوال دوم پژوهش حاضر باید اذعان داشت که توانمندسازی شهروندان از هشت مضمون سازمان‌دهنده شامل توانمندسازی الکترونیکی شهروندان، توانمندسازی سیاسی شهروندان، توانمندسازی فرهنگی شهروندان، توانمندسازی اقتصادی شهروندان، توانمندسازی محیطی شهروندان، توانمندسازی اداری شهروندان، توانمندسازی اجتماعی شهروندان و توانمندسازی حقوقی شهروندان تشکیل شده است.

در پاسخ به سئوال سوم پژوهش حاضر باید اذعان داشت که داده‌های مورد نظر به صورت روشمند تحلیل شدند و برای تدوین و درک عالمانه آنها از شبکه مضامین استفاده می‌شود. شبکه‌های مضامین، نگاره‌هایی شبیه تارنما (وب) هستند که به‌طور خلاصه مضامین اصلی مرتبط با داده‌ها را نشان می‌دهند. شبکه مضامین پژوهش حاضر در سه سطح شامل مضمون فراگیر، مضمون سازمان‌دهنده و مضمون اصلی طبق شکل ۱ ترسیم گردیده است. در شکل ۱، «توانمندسازی شهروندان» به‌عنوان مضمون فراگیر در نظر گرفته شده است و این مضمون فراگیر بر پایه هشت مضمون سازمان‌دهنده استوار بوده و هر یک از مضامین سازمان‌دهنده نیز از تعدادی مضامین اصلی نشات گرفته‌اند. در شکل ۱، مضمون فراگیر به صورت بیضی، مضامین سازمان‌دهنده به صورت مثلث و مضامین اصلی به صورت مستطیل نمایش داده شده‌اند.

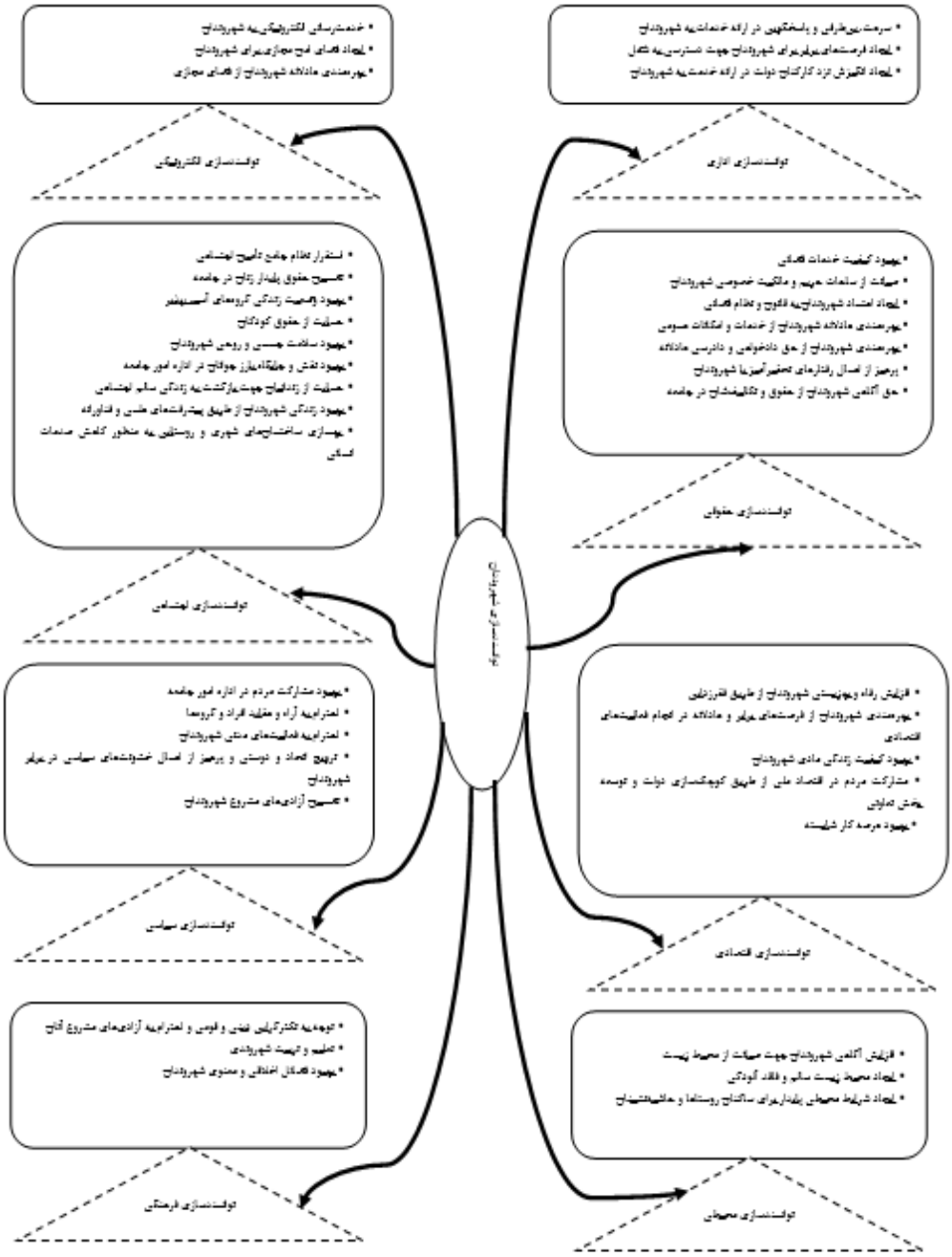
[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]



[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]



شکل ۱. شبکه مضامین توانمندسازی شهروندان (منبع: یافته‌های پژوهش)

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

۵. بحث و نتیجه‌گیری

امروزه مدیریت دولتی و نظام اداری کشورها با مفاهیمی نظیر توانمندسازی و شهروندمداری عجین شده است. هر چند در ادبیات علم مدیریت، توانمندسازی به عنوان یک تجربه شخصی و بیشتر در سطح سازمانی و در رابطه با کارکنان در نظر گرفته شده است، اما توانمندسازی می‌تواند به عنوان یک ایدئولوژی قوی در راستای تواناسازی و قدرت بخشیدن بیشتر به ویژه نزد شهروندان قلمداد گردد و این موضوعی است که همواره از دید سیاستمداران و مدیران دولتی غافل مانده است. واگذاری قدرت و اختیار به شهروندان می‌تواند موجب بهسازی جامعه گردد و نظام اداری جهت تحقق این مهم باید نسبت به استقرار و جاری‌سازی سیاست عدم تمرکز اداری، سیاسی و جغرافیایی اهتمام نماید، زیرا هدف بنیادین از توانمندسازی شهروندان، می‌تواند ایجاد تحول در تمامی ابعاد زندگی سیاسی، حقوقی، اقتصادی، محیطی، اجتماعی و فرهنگی افراد، خانواده‌ها، گروه‌ها، تشکل‌ها و اقشار جامعه شهری، روستایی و حاشینه‌نشیان و مرزنشینان شود. بنابراین، می‌توان ادعا نمود که توانمندسازی شهروندان می‌تواند دارای مزایا و کارکردهای ویژه‌ای برای جامعه باشد، زیرا شهروندان از یک‌سو می‌توانند به سطحی از توسعه فردی نائل گردند که توانایی انتخاب بر مبنای خواست و اراده خود را داشته باشند و از سویی دیگر به این باور جمعی برسند که همکاری و مشارکت عالمانه آنان می‌تواند آثار مهمی بر بالندگی و توسعه جامعه داشته باشد. توانمندسازی شهروندان عامل مهمی جهت مشارکت و اداره مؤثر جامعه توسط آنان قلمداد می‌گردد.

موضوع توانمندسازی شهروندان را می‌توان در سیاست‌ها، قوانین و برنامه‌های توسعه و به عبارتی دیگر در اسناد بالادستی نظام اداری ایران ملاحظه نمود. مسئله پژوهش حاضر با تاکید بر توانمندسازی شهروندان در پرتو اسناد بالادستی نظام اداری ایران این نکته را خاطر نشان می‌سازد که تربیت و بهسازی شهروندان جهت مشارکت عالمانه آنان در فرآیند توسعه کشور و اداره مؤثر امور عمومی، صرفاً با تلاش‌های پراکنده و بدون برنامه امکان‌پذیر نخواهد بود و توانمندسازی شهروندان نیاز به ایجاد فضای مناسب گفتمانی و بهبود اعتماد عمومی در جامعه دارد. هر چند رگه‌هایی از موضوع توانمندسازی شهروندان در اسناد بالادستی نظام اداری ایران قابل مشاهده می‌باشد، اما سیاست، برنامه و سازوکارهای موثری از سوی نظام اداری جهت توانمندسازی آنان ملاحظه نمی‌شود و بدون شک کشور ایران به عنوان یک کشور در حال توسعه با گوناگونی‌های فرهنگی، اقتصاد به شدت متمرکز و دولتی و محیط زیست ناپایدار به شدت نیازمند توسعه و بالندگی شهروندان خود جهت همکاری و مشارکت آنان جهت تحقق اهداف توسعه کشور می‌باشد. برخی از صاحب‌نظران نظام اداری ایران بر این باورند که نظـام اداری کشورهای در حال توسعه کارآمد نیست و نارسایی‌هایی دارد که فرآیند توسـعه را در عمـل دچار چالش کرده است (الوانی و سلطانی عربشاهی، ۱۳۸۰: ۳۷۲) و از طرفی دیگر، نظام اداری موجود در ایران نیز کارآمد نبوده و مانع جدی برای توسعه کشور قلمداد می‌گردد (الوانی، ۱۳۹۵؛ دانایی‌فرد، ۱۳۹۱؛ فقیهی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۵). نگارنده نوشتار حاضر با مطالعه

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

مبانی نظری پژوهش بر این باور است که یکی از چالش‌های اصلی فراروی نظام اداری ایران، فقدان مشارکت شهروندان در اداره مؤثر جامعه است و نباید مشارکت شهروندان را صرفاً در یک فرآیند سیاسی و به‌طور خاص در عرصه انتخابات متصور شد، بلکه مشارکت عالمانه شهروندان باید در تمام ابعاد سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، قانونی و محیط زیست جامعه قابل درک و احساس باشد. هیچ نظام اداری به آسانی قادر به مقابله با تمام مسائل نیست (مونتگومری، ۲۰۰۶: ۳۴۰) و جهت حل مسائل و چالش‌های فراروی جامعه همواره نیاز به مشارکت شهروندان می‌باشد و جهت نهادینه شدن این مشارکت، نیاز به توانمندسازی همه‌جانبه شهروندان می‌باشد. برخی از پژوهش‌های انجام شده در راستای اثربخشی و کارآمدی نظام اداری ایران (رهنورد، ۱۳۹۰؛ مقیمی و دیگران، ۱۳۹۱؛ محمدی و دیگران، ۱۳۹۵) بر امر مشارکت شهروندان در اداره امور جامعه تاکید داشته‌اند.

هدف اصلی پژوهش حاضر تحلیل مضمون توانمندسازی شهروندان در پرتو اسناد بالادستی نظام اداری ایران بوده است و در این راستا، شش سند بالادستی مورد مطالعه و بررسی قرار گرفت و بر این اساس تعداد ۱۵۴ کد اولیه، ۳۸ مضمون اصلی و هشت مضمون سازمان‌دهنده تشکیل گردید و سپس الگوی شبکه‌ای مضامین توانمندسازی شهروندان ترسیم شد. در پژوهش حاضر، توانمندسازی شهروندان در قالب مضمون فراگیر در نظر گرفته شد و این مضمون فراگیر بر پایه هشت مضمون سازمان‌دهنده شامل توانمندسازی الکترونیکی شهروندان، توانمندسازی سیاسی شهروندان، توانمندسازی فرهنگی شهروندان، توانمندسازی اقتصادی شهروندان، توانمندسازی محیطی شهروندان، توانمندسازی اداری شهروندان، توانمندسازی اجتماعی شهروندان و توانمندسازی حقوقی شهروندان استوار گردید و هر یک از مضامین سازمان‌دهنده نیز شامل تعدادی مضامین اصلی می‌باشد.

از منظر دانشگاهی رهیافت پژوهش حاضر، کاملاً جدید است و در پایگاه‌های اطلاعاتی آنلاین هیچ پایان‌نامه یا مقاله‌ای که به بررسی و مطالعه توانمندسازی شهروندان با رویکرد کیفی با محوریت تحلیل مضمون و همچنین با تاکید بر اسناد بالادستی نظام اداری ایران بپردازد، یافت نشد. حتی مطالب مفید و منسجم راجع به موضوع پژوهش حاضر در ایران، بسیار کمیاب است. از این منظر یافته‌های پژوهش حاضر می‌تواند اندکی در توسعه ادبیات مدیریت دولتی کشور مؤثر بوده و خلاء تحقیقاتی در نظام اداری کشور را اندکی جبران نماید. در ادامه، نتایج پژوهش حاضر با سایر پژوهش‌ها طبق جدول ۳ مورد مقایسه قرار گرفته است.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

جدول ۳. مقایسه مضامین در پژوهش حاضر با سایر پژوهش‌ها

اصلی	فرعی	پژوهش حاضر	پورتر و آگویلارفرو (۲۰۲۰)	ساواگت، چیارنی و ایوانس (۲۰۱۹)	نارانجوزلوفت، اولیویرا و کاستلین (۲۰۱۹)	ماگونگو (۲۰۱۸)	اریتیه و بورل (۲۰۱۷)	کاتربرس و آکینونو (۲۰۱۷)	کلومسترمن و موگنیوم (۲۰۱۶)	بانک توسعه آسیایی (۲۰۱۴)	رحمان‌پور و رمضانی (۱۳۹۷)	عباسی کارجگان و اسدی (۱۳۹۲)	پیران‌نژاد و قلی‌پور (۱۳۹۲)
توانمندسازی محیطی شهروندان	آموزش زیست محیطی به شهروندان	●									●		
	ایجاد محیط زیست سالم و فاقد آلودگی	●											
	ایجاد شرایط محیطی پایدار برای ساکنان روستاها و حاشیه‌نشینان	●											
توانمندسازی اداری شهروندان	سرعت، بی‌طرفی و پاسخگویی در ارائه خدمات به	●											

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

	شهروندان											
	ایجاد فرصت‌های برابر برای شهروندان جهت دسترسی به شغل	●										
	ایجاد انگیزش نزد کارکنان دولت در ارائه خدمت به شهروندان	●										
	مشارکت شهروندان از طریق اطلاع‌رسانی مؤثر و دقیق								●		●	
توانمندسازی حقوقی شهروندان	بهبود کیفیت خدمات قضائی	●										
	صیانت از ساحات حریم و مالکیت خصوصی شهروندان	●										
	ایجاد اعتماد شهروندان به قانون و	●										

[DOI: 10.52547/gjal.8.27.161] [Downloaded from gjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

	نظام قضائی													
	بهره‌مندی عادلانه شهروندان از خدمات و امکانات عمومی		●											
	بهره‌مندی شهروندان از حق دادخواهی و دادرسی عادلانه		●											
	پرهیز از اعمال رفتارهای تحقیرآمیز با شهروندان		●											
	حق آگاهی شهروندان از حقوق و تکالیف‌شان در جامعه		●											
توانمندسازی اجتماعی شهروندان	استقرار نظام جامع تأمین اجتماعی		●											
	تضمین حقوق پایدار زنان در جامعه		●											

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161] [Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

بهبود وضعیت زندگی گروه‌های آسیب‌پذیر				●								
حمایت از حقوق کودکان				●								
بهبود سلامت جسمی و روحی شهروندان				●								
بهبود نقش و جایگاه بارز جوانان در اداره امور جامعه				●								
حمایت از زندانیان جهت بازگشت به زندگی سالم اجتماعی				●								

جدول ۳. مقایسه مضامین در پژوهش حاضر با سایر پژوهش‌ها

اصلی	فرعی	پژوهش حاضر	پورتر و آگویلار فرو (۲۰۲۰)	ساواگت، چارنی و ایوانس (۲۰۱۹)	نارانجو لوتف، اولیویرا و کاستلین (۲۰۱۹)	ماگونگو (۲۰۱۸)	اریته و بورل (۲۰۱۷)	کاتربراس و آکتیونو (۲۰۱۷)	کلوسترمن و موگنیوم (۲۰۱۶)	بانک توسعه آسیایی (۲۰۱۴)	رحمان‌پور و رضائی (۱۳۹۷)	عباسی کارجگان و اسدی (۱۳۹۲)	پیران‌نژاد و قلی‌پور (۱۳۹۲)
پژوهش‌ها / مضامین													

[DOI: 10.52547/gjal.8.27.161] [Downloaded from gjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

توانمندسازی اجتماعی شهروندان	بهبود زندگی شهروندان از طریق پیشرفت‌های علمی و فناورانه	●											
	بهسازی ساختمان‌ه ای شهری و روستایی به منظور کاهش صدمات انسانی	●											
توانمندسازی اقتصادی شهروندان	افزایش رفاه و بهزیستی شهروندان از طریق فقرزدایی	●											
	بهره‌مندی شهروندان از فرصت‌های برابر و عادلانه در انجام فعالیت‌های اقتصادی	●											
	بهبود کیفیت زندگی مادی شهروندان	●											
	مشارکت مردم در اقتصاد ملی از طریق کوچک‌سازی دولت و توسعه بخش تعاونی	●											
	بهبود عرصه کار شایسته	●											

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

	بودجه‌بندی مشارکتی						●						
توانمندسازی فرهنگی شهروندان	توجه به تکثرگرایی دینی و قومی و احترام به آزادی‌های مشروع آنان	●											
	آموزش و تعلیم و تربیت شهروندی	●	●			●							
	بهبود فضائل اخلاقی و معنوی شهروندان	●											

منبع: یافته‌های پژوهش

در پژوهش حاضر، هشت مضمون سازمان‌دهنده در خصوص توانمندسازی شهروندان مورد شناسایی قرار گرفت، اما طبق جدول ۳ می‌توان اذعان داشت که بسیاری از پژوهش‌ها در راستای توانمندسازی شهروندان صرفاً بر عوامل خرد متمرکز بوده‌اند، اما در پژوهش حاضر با استفاده از روش استقراء و حرکت از جز به کل، تلاش گردید تا مضامین کلان (مضامین سازمان‌دهنده) توانمندسازی شهروندان مورد احصاء قرار گیرد و از این منظر پژوهش حاضر با سایر پژوهش‌ها دارای تفاوت می‌باشد. اما در خصوص مضمون مشارکت الکترونیکی شهروندان بین پژوهش حاضر با پژوهش نارانجوزلوتف، اولیویرا و کاستلین (۲۰۱۹)، اریته و بورل (۲۰۱۷)، کلومسترمن و موگنبوم (۲۰۱۶) و پیران‌نژاد و قلی‌پور (۱۳۹۲) شباهت وجود دارد. در ادامه، پیشنهادهای پژوهش حاضر به شرح زیر ارائه می‌شود:

- سازمان‌های دولتی با هدف بهبود مشارکت الکترونیکی شهروندان و فضای مجازی میان شهروندان و مدیران دولتی، نسبت به توسعه درگاه‌های الکترونیکی اهتمام نمایند.
- روسای سه قوه مقننه، مجریه و قضائیه و سازمان‌های تابعه آنها به منظور بهبود مشارکت سیاسی شهروندان و نهادهای غیردولتی و مردم نهاد، نسبت به تبیین سازوکارهایی جهت کاهش جو سیاست‌زدگی و کاهش وابستگی شهروندان و نهادهای غیردولتی به جریان‌های سیاسی خاص اهتمام نمایند.
- نهادهای حاکمیتی محلی نظیر استانداری‌ها نسبت به تبیین و پایش مستمر برنامه‌های عملیاتی با هدف افزایش جلب مشارکت شهروندان در توسعه و اداره امور شهری و روستایی اهتمام نمایند.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

- طبق اصل ۴۴ قانون اساسی، نظام اقتصادی کشور به سه بخش دولتی، خصوصی و تعاونی تقسیم می‌شود و در همین راستا، به منظور توانمندسازی اقتصادی شهروندان پیشنهاد می‌شود تا دولت نسبت به حمایت و تقویت مالی شرکت‌های تعاونی‌ها و جلب مشارکت شهروندان در اداره این شرکت‌ها، از طریق کاهش تصدی‌گری اهتمام نماید.
- توانمندسازی محیطی شهروندان از طریق بهسازی و مقاوم‌سازی مسکن به ویژه در روستاها و مناطق مرزی باهدف کاهش مخاطرات محیطی.
- طبق اصل پنجاهم قانون اساسی پیشنهاد می‌گردد به‌منظور حفاظت و صیانت از محیط زیست، آموزش‌های عمومی به شهروندان از طریق رسانه‌های اجتماعی ارائه گردد.
- توانمندسازی اقتصادی سرپرستان خانوارها با هدف افزایش سهم اشتغال آنان از طریق بهبود فضای کارآفرینی و مهارت‌های شغلی و تخصیص تسهیلات مالی و اعتباری.
- طبق اصل سوم و هشتم قانون اساسی پیشنهاد می‌گردد تا سازمان‌های دولتی، سازوکارهایی را به منظور مشارکت شهروندان در سیاستگذاری‌ها و تصمیم‌گیری‌ها و همچنین نظارت عمومی و همگانی شهروندان بر نحوه عملکرد دستگاه‌های اجرایی و پاسخگو نمودن آنان، مهیا نمایند.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

فهرست منابع

الف. منابع فارسی

۱. الوانی، سیدمهدی و سلطانی عربشاهی، سیمین (۱۳۸۰). مدیریت تطبیقی. تهران: انتشارات دانشگاه پیام نور.

۲. الوانی، سیدمهدی (۱۳۹۵). مدیریت عمومی، تهران: نشر نی.

۳. پیران‌نژاد، علی و قلی‌پور، آرین (۱۳۹۲)، «مطالعهٔ توانمندسازی سیاسی شهروندان در سایهٔ فناوری‌های نوین»، فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۵، شماره ۲.

۴. رحمان‌پور، شبنم و رمضانی، محمدابراهیم (۱۳۹۷). «بررسی نقش آموزش محیط زیست جوامع محلی در عملکرد زیست محیطی شهروندان محدوده منطقه ۵ شهرداری تبریز»، فصلنامه مطالعات جامعه‌شناسی، سال ۱۱، شماره ۴۱.

۵. رهنورد، فرج‌اله (۱۳۹۰). «الگوی مدیریت دولتی برای تحقق حاکمیت تراز چشم‌انداز ۱۴۰۴»، فصلنامهٔ چشم‌انداز مدیریت دولتی، دوره ۶، شماره ۲.

۶. عابدی جعفری، حسن (۱۳۹۰). «تحلیل مضمون و شبکه مضامین: روشی ساده و کارآمد برای تبیین الگوهای موجود در داده‌های کیفی»، فصلنامه اندیشه‌های مدیریت راهبردی، سال پنجم، شماره ۲.

۷. عباسی کارجگان، داود و اسدی، محمودرضا (۱۳۹۲). «رابطه توانمندسازی شهروندان منطقه ۱۸ تهران با مشارکت در مدیریت شهری»، فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری، شماره سوم.

۸. فقیهی، ابوالحسن و دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۵)، بوروکراسی و توسعه در ایران. تهران: نشر رسا.

۹. محمدی، حامد، الوانی، سیدمهدی، معمارزاده طهران، غلامرضا و حمیدی، ناصر (۱۳۹۵)، «طراحی و تبیین الگوی اثربخش نظام اداری ایران»، فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۸، شماره ۴.

۱۰. مقیمی، سیدمحمد، ضیائی، محمدصادق، عاملی، سعیدرضا و نرگسیان، عباس (۱۳۹۱)، «مطالعه ماهیت زبان دولت در سه دهه انقلاب اسلامی و ارائه‌ی الگوی کارآمد آن در ایران»، فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۴، شماره ۱۲.

ب. منابع لاتین

11. Alpers, S., Betz, S., Fritsch, A., Oberweis, A., Schiefer, G., & Wagner, M. (2019). Citizen Empowerment by a Technical Approach for Privacy Enforcement. 8th International Conference on Cloud Computing and Services Science, Herrenhausen Palace, Hanover.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

12. Asian Development Bank. (2014). Citizen Empowerment in Service Delivery. ADB Economics Working Papers Series, NO.396.
13. Babajanian, B. (2014). Citizen Empowerment in Service Delivery. Asian Development Bank, 6 ADB Avenue, Mandaluyong City, 1550 Metro Manila, Philippines.
14. Batalli, M., & Pepaj, I. (2018). Increasing Efficiency in Public Administration Through a Better System of Administrative Justice. Pécs Journal of International and European Law.
15. Boyte, H.C. (2020). Agency in an AI Avalanche: Education for Citizen Empowerment. Public Work Philosophy Augsburg University (Minneapolis), USA.
16. Buckwalter, N. D. (2018). The Potential for Public Empowerment through Government-Organized Participation. Public Administration Review, 74(5).
17. Butzlaffhttps, F. (2020). Between empowerment and abuse: citizen participation beyond the post-democratic turn. Democratization, 27(3).
18. Contreras, D., & Aceituno, D. (2017). Learning to teach citizenship competencies through a school university collaborative action research project. 7th International Conference on Intercultural Education Education, Health and ICT for a Tran cultural World, EDUHEM 2016, 15-17 June 2016, Almeria, Spain.
19. Cvetanova, G., Bojadzievska, I., & Pachovski, V. (2016). E-Democravy and Levels of citizen Involvement in the Pepublic of Macedonia. Proceedings from the International scientific conference, Ghallenges of Contemporary Society 12 November 2015, Skopje, R. Macedonia.
20. Erete, S., & Burrell, J.O. (2017). Empowered Participation: Exploring How Citizens Use Technology in Local Governance. Civic Technology, CHI 2017, May 6–11, 2017, Denver, CO, USA.
21. European Heritage Congress. (2017). Heritage is Ours: Citizens Participating in Decision Making.Turku, Finland, 11–15 May 2017.
22. Joshi, A. (2017). Legal Empowerment and Social Accountability: Complementary Strategies Toward Rights-based Development in Health? World Development, 99.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

23. Kloosterman, I., & Hoogenboom, M. (2019). Empowering Citizens Through E-Government Services: An empiricalstudy on public serv ice satisfaction, attitudes and citizen empowerment. MASTER THESIS, Social Policy and Social Interventions, Utrecht University.
24. Magongo, M. P. (2018). Effectiveness of Government Support, Citizen and Civil Society Organization involvement on Budgetary Participation at Local Governments in Tanzania: A Case Study of Mtwara Mikindani Municipal. International Journal of Science and Researc, 8(10).
25. Montgomery, J. D. (2006). Administering to the Poor (or, if we can help rich dictators, what can we do for the poor?). Research in Public Policy Analysis and Management, No. 15.
26. Naranjo-Zolotov, M., Oliveira, T., & Casteleyn, S. (2019). Citizens'intention to use andrecommend e-participationDrawing upon UTAUT andcitizen empowerment. Information Technology & People, 32(2).
27. Nielsen, R. (2013). Sustaining the process of legal empowerment. Justice Initiatives.
28. Plasterk, R. H. A. (2013). Visiebrief digitale overheid 2017. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
29. Poorter, J. D., & Aguilar-Forero, N. (2020). The emergence of global citizenship education in Colombia: lessons learned from existing education policy. *Compare*, 50(6).
30. Ricciardelli, A. (2018). Governance, Local Communities, and Citizens Participation. Springer International Publishing AG.
31. Robb-Jackson, C. (2013). Part of the justice puzzle: Community-based Paralegal Programs and Sierra Leone's Legal Aid Act. Canadian Journal of Poverty Law, 2(1).
32. Savaget, P., Chiarini, T., & Evans, S. (2018). Empowering political participation through artificial intelligence. Science and Public Policy, 46(3).
33. Stevenson, C., Dixon, J., Hopkins, N., & Luyt, R. (2015). The Social Psychology of Citizenship, Participation and Social Exclusion: Introduction to the Special Thematic Section. Journal of Social and Political Psychology, 3(2).

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]

34. Thinyane, M. (2018). Engaging Citizens for Sustainable Development: A Data Perspective. United Nations University institute on Computing and Society, UNU-CS - October, 2018.

35. United Nation. (2019). Global Citizenship Education: An Emerging Perspective. Educational, Scientific and Cultural Organization.

36. World Bank. (2011). World Development Report 2012: Gender Equality and Development. Washington, DC.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-05]

[DOI: 10.52547/qjal.8.27.161]