



مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای

سال هفتم، شماره بیست و ششم، پاییز ۱۳۹۴

ارزیابی عوامل مؤثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت امور

شهری

نورالدین عظیمی: استادیار گروه شهرسازی، دانشگاه گیلان، رشت، ایران*

رضا اسماعیل‌پور: استادیار گروه مدیریت، دانشگاه گیلان، رشت، ایران

سمیرا حیدری: کارشناس ارشد مدیریت، پردیس دانشگاه گیلان، رشت، ایران

دریافت: ۱۳۹۳/۵/۱۱ - پذیرش: ۱۳۹۴/۲/۵، صص ۲۰۶-۱۸۹

چکیده

روند رو به رشد تحولات اجتماعی، سیاسی و فرهنگی، نقش مهم تشکل‌های مردمی را در اداره جوامع شهری پر رنگ ساخته است. در حوزه مسائل شهری کوچک شدن اندازه دولت - و به تبع آن شهرداری‌ها - موجب شده است که همیاری مردم در پیشبرد مسائل شهر و شهرنشینی به امری اجتناب ناپذیر تبدیل شود. شهروندان می‌توانند با استفاده از رسانه‌های دیجیتال مبتنی بر اینترنت ایده‌ها و نظرات خود را در خصوص مسایل مهم شهری ارایه و بدینوسیله در پیشبرد امور همکاری و مشارکت نمایند. هدف این پژوهش بررسی عوامل مؤثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری است که به طور موردی در شهر رشت انجام گرفته است. روش تحقیق در پژوهش حاضر توصیفی-تحلیلی است و داده‌های اصلی مورد استفاده در آن بصورت میدانی و از طریق پرسشنامه به دست آمده است. با توجه به این که بازتاب اصلی این نوع از مشارکت شهروندان بیشتر در بخش‌های مختلف اداری شهرداری‌ها قابل مشاهده است، به همین خاطر کارشناسان و کارکنان شهرداری به عنوان کسانی که می‌توانند به نحو مناسبی عرصه عملی مشارکت فناورانه شهروندان در امور شهری را ارزیابی کنند، جامعه آماری این تحقیق منظور گردید. مهمترین یافته‌های تحقیق نشان داد که دانش و اطلاعات شهروندان، احساس تعلق و تعهد، تصور ذهنی از پیامدهای مشارکت، زیر ساخت‌های الکترونیکی شهر و سودآور بودن فعالیت مشارکت بیشترین نقش را از لحاظ درجه اهمیت در بین متغیرهای انتخابی برای مشارکت الکترونیکی شهروندان داشتند. رضایت مندی، اعتماد شهروندان، وضعیت اقتصادی و احساس مالکیت به عنوان عوامل مؤثر دیگر با درجه پایین تری از اهمیت در مقایسه با دیگر عوامل شناسایی شدند.

واژه‌های کلیدی: مشارکت الکترونیکی شهروندان، عوامل مؤثر، مدیریت امور شهری، رشت

۱- مقدمه

۱-۱- طرح مسأله

مشارکت شهروندان یکی از پایه‌ها اصلی دموکراسی محسوب می‌شود و استقرار چنین نظامی به مفهوم افزایش نقش شهروندان در امور عمومی است (Hsaio, 2003). مشارکت از الزامات زندگی شهری است و هنگامی تحقق می‌یابد که شهرنشینان از حالت زندگی فردی در آمده و با احساس مسئولیت جمعی به شهروند بدل شوند (Halachmi, 2011). مشارکت شهروندان نقشی اساسی در ایجاد جامعه سالم و قدرتمند دارد برای این که آنها را قادر می‌سازد تا دسترسی برابر و بیشتری به منابع داشته باشند (Foster-Fishman, et al., 2009). مشارکت مردمی به معنای ارتباط متقابل در زمینه برنامه‌های توسعه و پیشنهادها بین برنامه ریزان و مدیران از یکسو و افراد و گروه‌های متأثر از آن برنامه‌ها از سوی دیگر است (Alexander, 1992). افزایش شفافیت و دموکراسی در برنامه ریزی، با وجود مشارکت همه سویه، گسترده و پیوسته مردم در فرایندهای برنامه ریزی و مدیریت شهری، از خواسته‌هایی است که همواره مردم و صاحب نظران برنامه ریزی برای افزایش کارآمدی سیستم برنامه ریزی ابراز کرده اند. (Blowers and Evans, 1997)

بسیاری از شهرها تلاش می‌کنند تا براساس اصول توسعه پایدار به یک توسعه شهری با مسئولیت اجتماعی، دوستدار طبیعت و موفق از نظر اقتصادی در آینده نایل آیند. در پروسه توسعه شهری مشارکت شهروندان نه تنها یک عامل مهم ناشی از دموکراسی محسوب می‌شود بلکه به عنوان روشی برای دخالت

دادن مردم در فرایند برنامه ریزی و دست یابی به یک مشارکت واقعی است (Muller-Jokel, 2003).

برنامه ریزان شهری تلاش می‌کنند در ارایه برنامه‌های شهری از نظرات شهروندان مطلع شوند و با همکاری آنان برنامه‌های خود را عملی سازند. برنامه ریزان شهری معتقدند که مشارکت باعث می‌شود شهروندان نسبت به تصمیم‌گیری‌های صورت گرفته در شهر مسئولیت پذیر گردند. تصمیم‌گیری‌های مبتنی بر حمایت عمومی و مشارکت مردم باعث می‌شود تا متولیان برنامه‌های خود را با اطمینان بیشتری عملی کنند. در گذشته مشارکت اغلب به عنوان دخالت و یک نوع مانع محسوب می‌شد، اما امروزه مشارکت شهروندان به عنوان جزء لازم در برنامه ریزی و توسعه شهری و همچنین بخشی از مدیریت خوب شهری مورد شناسایی و پذیرش قرار گرفته است. مدیران و برنامه ریزان شهری همواره سعی کرده اند تا با جلب مشارکت‌های مردمی به اهداف خود در زمینه اجرای طرح‌ها و برنامه‌ها به نحو ممکن نائل آیند (شریف زاده و صدقی، ۱۳۸۸). یک سؤال در این رابطه این است که چه دلایلی سبب می‌شود میزان یا تمایل مشارکت شهروندان در عرصه‌های مختلف مسائل شهری که با زندگی آنها در ارتباط است، متفاوت باشد. به عبارت دیگر چه عواملی باعث می‌شود ساکنان یک شهر نسبت به نحوه اداره امور شهری که بطور مستقیم یا غیر مستقیم با زندگی آنها در ارتباط است، احساس مسئولیت نموده و خواستار مشارکت در حل مسائل شهری شوند. پاسخ به این سؤالات می‌تواند مسولان

به مقدار زیادی به میزان استفاده شهروندان از این امکانات نوین بستگی دارد.

۱-۳- اهداف

پژوهش حاضر در صدد بررسی عواملی است که در استفاده شهروندان از امکانات فناوری نوین برای مشارکت در مدیریت امور شهری دخالت دارند. این عوامل می‌توانند از دو دیدگاه مورد بررسی قرار گیرند. یکی مطالعه عوامل مؤثر مشارکت در مدیریت شهری از نقطه نظر خود شهروندان و میزان علاقمندی آنها در استفاده از امکانات الکترونیکی برای این مشارکت و دیگری بررسی عوامل مؤثر مشارکت شهروندان در مدیریت شهری از دیدگاه دست اندرکاران اداره شهر. پیش فرض تحقیق حاضر مبنی بر این است که مجموعه مدیریتی، کارشناسان و کارکنان شهرداری از مناسب ترین کسانی هستند که بتوانند عرصه عملی مشارکت فناورانه شهروندان را در امور شهری ارزیابی کنند. بنابراین، هدف اصلی این مطالعه بررسی آن دسته از عواملی است که میزان مشارکت فناورانه شهروندان را در مدیریت امور شهری از دیدگاه کارشناسان و کارکنان شهرداری تحت تأثیر قرار می‌دهد. در این پژوهش، شهر رشت به عنوان یکی از شهرهای بزرگ کشور و بزرگترین مرکز جمعیتی در میان شهرهای استان‌های ساحل شمالی ایران، بصورت موردی بررسی می‌شود.

۲- مبانی نظری

مشارکت مردمی به معنای تعامل مستقیم در زمینه توسعه، بازمینی و اختیار برنامه‌ها و پیشنهادها بین برنامه ریزان و مراجع رسمی از یکسو و افراد و گروه‌های

محلی را در حل بهتر مشکلات شهری با بهره‌گیری از پتانسیل مشارکت مردمی در امور عمومی یاری کند.

۱-۲- اهمیت و ضرورت تحقیق

دانش مدیریت شهری برای نیل به توسعه پایدار و جامع شهری نیاز به مشارکت شهروندان دارد. بنابراین، رویکرد مشارکتی مدیریت شهری بر ایده مشارکت برای تشویق یک نوع رویکرد مدیریتی از پایین به بالا تأکید کرده است تا جامعه را به نظارت اقدامات توسعه ای قادر سازد (Momeni, et al, 2011). مشارکت عمومی حفاظت از منافع عمومی، برابری و کارایی شبکه مدیریت شهری را تضمین می‌کند (Jiang and Zhou, 2004). مشارکت عمومی در موفقیت پروژه‌های شهرسازی بسیار اهمیت دارد برای این که پروژه‌های شهرسازی نهایتاً بخشی از زندگی عمومی مردم می‌شود (Barton, et al., 2005; Counsell, et al., 2006) هر چه مشارکت عمومی در پروژه‌های شهرسازی زودتر و وسیع تر شود، احتمال موفقیت این پروژه‌ها بیشتر خواهد (Wu, et al., 2010).

رشد و توسعه زیاد شهرها و گستردگی امور شهری در دهه‌های گذشته لزوم مشارکت شهروندان در اداره امور و اجرای موفق پروژه‌های توسعه شهری را به یک امری اجتناب ناپذیری تبدیل نموده است. از طرف دیگر پیچیده تر شدن مسائل و تنوع زیاد شهری لزوم استفاده از امکانات فناوری نوین یا الکترونیکی را در مدیریت شهری ضروری نموده است به گونه ای که اداره امروز شهرها و مراکز سکونتگاهی بدون استفاده از این امکانات غیر ممکن است. بنابراین موفقیت اداره شهرها

می‌داند (White 2007, p. 110). در تعریف دیگری، مشارکت شهروندی الکترونیک استفاده از فن آوری اطلاعات در جهت بهبود و گسترش مشارکت شهروندی تعریف شده است (Zissis, and Lekkas, 2009).

در سال‌های اخیر فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یکی از ابزارهای مهم برای مشارکت شهروندان مطرح شده است. استفاده از تکنولوژی کامپیوتر در ارتقاء مشارکت عمومی در فرایند شهرسازی از طریق گسترش کیفیت و کمیت تبادل اطلاعات بین شهروندان و مدیران شهری با مردم یک امر ثابت شده است (Armstrong, 2000; Marker & Pipek, 2000). یکی از مبانی شکل‌گیری این مشارکت، فراهم کردن دسترسی شهروندان به اطلاعات جامع، کامل، مناسب و به موقع در قالب متنوع و جذاب است. به این ترتیب شهروندان می‌توانند از طریق رسانه‌های دیجیتالی مبتنی بر اینترنت و شبکه‌های کامپیوتری، عقاید، ایده‌ها، نظرات و آراء خود را در خصوص مسایل مهم و مورد علاقه ارایه و در پیشبرد پروژه‌های عمومی همکاری و مشارکت نمایند.

هدف مشارکت شهروندی الکترونیک، توانمندسازی شهروندان جهت مشارکت در تصمیمات شهری (تصمیم‌گیری از پایین به بالا) با استفاده از فناوری اطلاعات است. شهروندان می‌توانند با استفاده از اینترنت ایده‌ها، پیشنهادهای و ابتکارات خلاقیت‌های خود را برای حل مشکلات شهری و هر چه بهتر شدن وضعیت شهر به مدیران شهری بدهند (Iglesias, 2009). بدون شک اینترنت مؤثرترین روش برای

متاثر از آن برنامه‌ها از سوی دیگر است (Alexander, 1992). مشارکت مردمی حفاظت از منافع عمومی، برابری و کارایی را در چارچوب مدیریت‌های شهری تضمین می‌کند (JIANG and ZHOU, 2004). امروزه بسیاری از شهرداری‌های سرتاسر دنیا دوره ای از تغییرات پویا را تجربه می‌کنند. یکی از مهمترین اقدامات در این فرایند فراهم کردن مشارکت مردم در حکومت‌های محلی است (FCM, 2007). با توجه به این که مشارکت مردمی نقش بسیار مهمی را در برنامه ریزی موفق شهرها دارد، به همین خاطر شایسته است که شهروندان هم درگیر طرحها و پروژه‌هایی که جوامع آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد، باشند و از ارتباطات کافی با مجموعه کارکنان شهرداریها برخوردار باشند (RMWB, 2006).

امکانات الکترونیکی جدید کانالهای ارتباطی جدیدی را بین شهروندان، نهادها و مدیریتها گشوده است و افزایش مشارکت عمومی را تسهیل می‌کند (Hoffkin and Sterich, 2013). در همین رابطه مکی‌تاش مشارکت الکترونیکی را بعنوان استفاده از فناوری شبکه جهانی جهت تأمین اطلاعات و پشتیبانی دخالت از بالا به پایین یا تقویت تلاش‌های از پایین به بالای شهروندان جهت کسب حمایت آنها تعریف می‌کند (Macintosh 2008). در ادبیات مدیریت و سیاست عمومی مشارکت شهروندی به عنوان بخشی از فرایند تصمیم‌گیری تعریف شده است (King, et al., 1998). وایت مشارکت الکترونیکی را بعنوان استفاده از فناوری اطلاعات جهت شرکت در گفتگوها و ارتباط بین شهروندان و مسولان برای مسائل سیاست عمومی

دارد عواملی را که در میزان مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری تأثیر دارند، مورد بررسی قرار دهد.

از نمونه پژوهش‌های مرتبط با مشارکت فناورانه مطالعه ایگلیسیاس (Iglesias, 2009) تحت عنوان "مشارکت الکترونیکی و حکومت محلی، در شهر مادرید اسپانیا" است که از نتایج آن مهم می‌توان به عدم جایگزینی کامل تکنولوژی با روش‌های سنتی مشارکت شهروندی بدلیل عدم آشنایی کافی و دسترسی به کامپیوتر و تکنولوژی بخشی از مردم اشاره کرد. همچنین تحقیق زیسیس و لکاس (Zissis and Lekkas, 2009) با عنوان "اجزای مشارکت الکترونیکی در دموکراسی الکترونیکی" به بررسی روش‌های رایج فناوری اطلاعات به لحاظ نقاط ضعف، قدرت، فرصت و تهدید می‌پردازد. در این پژوهش پس از جمع‌آوری اطلاعات، وزن دهی و گروه‌بندی معیارها، این نتیجه به دست آمد که هیچ‌یک از روش‌های فناوری اطلاعات نمی‌تواند به تنهایی تمام خصوصیات مورد نیاز جهت استفاده از آن را فراهم کند و لذا در جهت تحقق دموکراسی الکترونیکی باید از ادغام این روش‌ها استفاده نمود.

برخی از مطالعات تجربی عمدتاً بر عوامل جمعیتی و روان‌شناختی مشارکت الکترونیکی شهروندان توجه کرده‌اند (Thomas and Melkers, 1999). در حالی که بعضی دیگر از مطالعات رابطه بین مدیریت مشارکت الکترونیکی شهروندان و رضایت مندی آنها را مورد بررسی قرار داده‌اند (Gramberger, 2001). برخی بحث‌های رفتاری را در باره اهمیت اصول طراحی

آگاهی از اطلاعات برنامه‌های شهری و بهترین اساس برای مشارکت شهروندان است. سیستم اینترنت فرصت‌های جذابی برای ایجاد تقاضاها در فضای جغرافیایی بویژه در زمینه مشارکت مردم فراهم می‌کند (Drummond & French, 2008).

طی سال‌های اخیر دولت‌های زیادی به طور گسترده نسبت به استفاده از امکانات الکترونیکی در اداره امورکشور (دولت الکترونیکی) اقدام نموده و تصمیمات زیادی را برای ارایه اطلاعات و خدمات آنلاین اتخاذ نموده‌اند (Coursey and Norris 2008). همچنین، رشد فزاینده‌ای از پژوهش‌ها به دولت الکترونیکی به عنوان ابزاری برای ترویج مشارکت شهروندان در فرایند تصمیم‌گیری سازمان‌های دولتی توجه نموده‌اند (King, et al., 1998; Thomas and Streib 2003). سازمان‌های مختلفی دولتی به طور گسترده‌ای از وب‌سایت‌های مختلف برای ارایه خدمات استفاده می‌کنند. خیلی از سازمان‌های از سایت‌ها و شبکه‌های اجتماعی (مانند فیس‌بوک) برای ارتباط با مردم استفاده می‌کنند.

اگر چه مشارکت الکترونیکی در حوزه مدیریت عمومی مورد توجه مدیران و محققین قرار گرفته است (Kim and Holzer 2008) اما در مورد عوامل مؤثر برای میل به مشارکت الکترونیکی شهروندان اطلاعات کمتری وجود دارد. چرا برخی از شهروندان در زمینه مشارکت الکترونیکی فعال تر از دیگران هستند؟ این سوال مهمی است زیرا هنگامی برخی از شهروندان بطور فعال از آن استفاده نکنند، مشارکت بالقوه الکترونیکی مسئله دار خواهد بود. بر همین اساس، پژوهش حاضر در نظر

از نمونه‌های مطالعات داخلی راجع به مشارکت شهروندان در مدیریت شهری می‌توان به کار تقوایی و همکاران (۱۳۸۸) با عنوان "تحلیلی بر سنجش عوامل موثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت شهری" در شهر تبریز؛ مطالعه ربانی و همکاران (۱۳۸۶) با موضوع "بررسی تاثیر رفاه اقتصادی و اجتماعی بر میزان مشارکت شهروندان در امور شهری" مورد شهر اصفهان؛ تحقیق شریف زاده و صدقی (۱۳۸۸) با عنوان عوامل موثر بر مشارکت شهروندان در ارومیه؛ بررسی یزدان پناه (۱۳۸۶) تحت عنوان "موانع مشارکت اجتماعی شهروندان تهرانی" و پژوهش پور احمد و همکاران (۱۳۸۹) با موضوع مفهوم مشارکت شهروندان در امور شهر الکترونیکی" اشاره کرد. از میان ادبیات موجود در باره مشارکت، جمع بندی کلی مؤلفه‌های راجع به مشارکت شهروندی و سنجش‌های مورد استفاده توسط محققین مختلف در جدول ۱ ارایه شده است.

مشارکت شهروندان مطرح کرده اند (Webler and Tuler 2000; Nabatchi 2012). کسان دیگری به بررسی نقش اصول طراحی در اثرگذاری آن بر مشارکت الکترونیکی پرداخته اند Lee, and Kim, (2013). لی و کیم (۲۰۱۳) که در مورد ابعاد مدیریتی تسریع کننده مشارکت الکترونیکی شهروندان از طریق برنامه‌های مشارکتی مؤثر در زمینه دولت‌های محلی بحث می‌کنند، دریافتند که اعتماد شهروندان به حکومت و تجربه آنها بطور مثبتی با مشارکت فعال الکترونیکی در رابطه است. نتایج تحقیق آنها همچنین نشان داد که شهروندانی که دارای روابط اجتماعی ضعیف تری هستند، احتمالاً علاقه بیشتری برای مشارکت الکترونیکی داشته باشند. آنها همچنین به این نتیجه رسیدند که دیدگاه مثبت شهروندان در باره دریافت خدمات با کیفیت بالا به هنگام مشارکت الکترونیکی با میزان مشارکت فعالانه آنها رابطه مثبتی دارد.

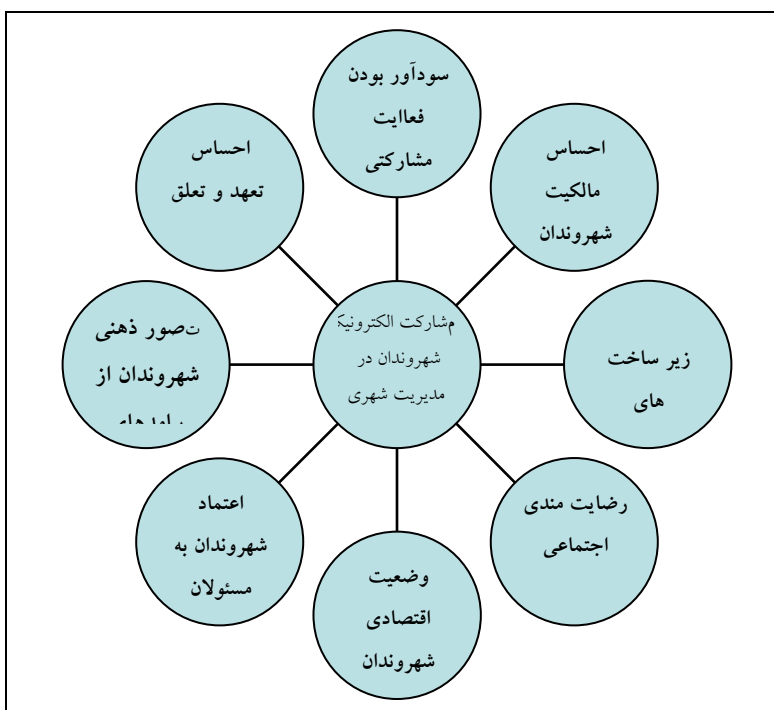
جدول ۱ مؤلفه‌های مربوط به مشارکت شهروندی و سنجش‌های تحقیق

نام مؤلفه	عنوان سنجش‌ها (سؤال‌ها)	منابع
سودآور بودن فعالیت مشارکتی	انتظار شهروندان از سود	(ریترز، ۱۳۷۴؛ هانتینگتون، ۱۳۷۵)
	ارایه امکانات و تسهیلات مادی	
	احترام و رعایت منزلت اجتماعی	(هانتینگتون، ۱۳۷۵؛ کوئن، ۱۳۷۰)
احساس مالکیت شهروندان	تأمین رضایت خاطر شخصی	(کلدی، ۱۳۸۰)
	مدت زمان سکونت	(دورکیم، ۱۳۶۹)
زیر ساخت‌های الکترونیکی	نوع مالکیت شهروندان	(کلدی، ۱۳۸۰)
	دسترسی به اینترنت	
	برقراری ارتباط دائم و قطع نشدن اینترنت	(Chambers, 1992)
رضایت مندی اجتماعی	داشتن خطوط پرسرعت اینترنت	
	احساس رضایت مندی اجتماعی	(Howard, et al 2007)
وضعیت اقتصادی	میزان رضایت مندی از خدمات بهداشتی و درمانی	
	نوع کیفیت مسکن شهروندان	
	وضعیت فعالیت شهروندان	(Rebori, 2005)
	تأمین بودن مایحتاج اولیه خانوار	
	مطلوب منطقه ی سکونتی شهروندان	

(Mehlum, 2002)	احساس محرومیت نسبی شهروندان	
(Barbalet, 1996)	صراحت مسئولان شهری	اعتماد شهروندان
(Rose, 2006)	صداقت مسئولان شهری	
	سهیم شهروندان در امور	
(Lee, 2006)؛ (شریف زاده و صدقی، ۱۳۸۸)	تقویت حس همکاری میان شهروندان و شهرداری	تصور شهروندان از پیامدهای مشارکت
	تصور فرد از پیامدهای مشارکت	
	در دسترس بودن اطلاعات لازم برای مشارکت	
	سوابق فرد در زمینه مشارکت	
(هانتینگتون، ۱۳۷۵)	اطلاع رسانی به شهروندان از طریق نشریات و مجلات	دانش و اطلاعات شهروندان
	اطلاع رسانی به شهروندان از طریق پوسترها و اعلامیه‌ها	
(کلدی، ۱۳۸۰)	دانش لازم شهروندان برای استفاده از امکانات فناوری	
(Lipset, 1976)	اطلاع رسانی به شهروندان از طریق رسانه‌های عمومی	احساس تعلق و تعهد
(کلدی، ۱۳۸۰)	وفاداری به محل سکونت	
(Wilson, 1997)	وفاداری به شغل	

بررسی نقش عوامل مهم در میزان مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت امور شهری است. مورد بررسی قرار می‌گیرد (شکل ۱).

مؤلفه‌های مورد اشاره در جدول بالا اساس مدل مفهومی مورد استفاده در این پژوهش را تشکیل می‌دهد که هدف از آن پاسخ به سؤال اصلی تحقیق یعنی



شکل ۱ مدل مفهومی عوامل مؤثر در مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری

مفهومی یعنی سودآوری فعالیت مشارکتی، احساس مالکیت، زیر ساخت‌های الکترونیکی شهر، رضایت

بر پایه مدل مفهومی بالا، فرضیه‌های اصلی تحقیق مبتنی بر این است که بین هر کدام از پارامترهای مدل

مناسب‌ترین کسانی هستند که بتوانند عرصه عملی مشارکت فناورانه شهروندان را در امور شهری ارزیابی کنند. بر همین مبنا، کارشناسان و کارکنان اداری شهرداری‌های مناطق مختلف شهر رشت (شهرداری مرکز و مناطق پنج‌گانه) به عنوان اعضای جامعه آماری این تحقیق در نظر گرفته شدند که مشتمل بر ۲۷۰۰ نفر در زمان انجام این تحقیق بود. با توجه به معین بودن تعداد جامعه آماری از فرمول کوکران جهت محاسبه تعداد نمونه استفاده شده است:

$$n = \frac{Nt^2pq}{(N-1)d^2 + t^2pq}$$

که در آن N حجم جامعه آماری، t درصد خطای معیار ضریب اطمینان قابل قبول که در اینجا ۱/۹۶ منظور شده است، d درجه اطمینان یا دقت احتمالی مطلوب است که بر اساس خطای استاندارد ۰/۰۵ است. مقدار p که نسبتی از جمعیت فاقد صفت معین است ۰/۵ و مقدار q هم (q=1-p) محسوب است. با جایگذاری اعداد در فرمول بالا، تعداد نمونه بشرح زیر به دست آمد:

$$n = \frac{2700 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(2700-1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 33$$

برای اطمینان از پایایی پرسشنامه میزان آلفای کرونباخ برای هر یک از مؤلفه‌ها و پرسشنامه کلی محاسبه گردید که با توجه به نتایج به دست آمده مورد تأیید قرار گرفت. برای انتخاب نمونه‌ها از شیوه نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک استفاده گردید. نهایتاً پرسشنامه نهایی بر اساس سهم هر کدام از مناطق شهرداری در بین کارکنان توزیع و تکمیل گردید. برای تحلیل داده‌ها در این تحقیق، بعد از اطمینان از نرمال بودن داده‌های

مندی شهروندان از امکانات خدماتی، وضعیت اقتصاد، اعتماد به پیامدهای مشارکت، تصور ذهنی از پیامدهای مشارکت، دانش و اطلاعات شهروندان و احساس تعلق و تعهد با مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری رابطه معنی داری وجود دارد.

بر مبنای مؤلفه‌های مدل مفهومی، سؤالات و سنجه‌های لازم برای ارزیابی نقش هر کدام از این مؤلفه‌ها در مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری طرح گردید که در مجموع مشتمل بر ۳۰ سنجه یا سؤال است که بر اساس آنها مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری در شهر رشت مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

- روش تحقیق

روش تحقیق کلی در این پژوهش توصیفی-تحلیلی بوده و داده‌های اصلی در آن از طریق پیمایش و با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته به دست آمده است. نظر به این که شهرداری به عنوان مهم‌ترین عرصه مشارکت شهروندان در اداره امور محلی است و مسولان و مدیران آن چه بطور مستقیم (انتخاب اعضای شورای شهر) و یا غیر مستقیم (انتخاب شهردار از طریق اعضای شورای شهر) با آرای مردم انجام می‌گیرد، لذا مشارکت شهروندان در امور شهرداری جهت انجام این پژوهش در نظر گرفته شد و با توجه به این که جلوه‌گاه اصلی این مشارکت در ارتباطات فناورانه و مراجعات به بخش‌های مختلف اداری شهرداری‌ها انجام می‌گیرد، به همین خاطر پیش فرض تحقیق بر این قرار گرفت که کارشناسان و کارکنان شهرداری از

اقتصادی شهروندان، اعتماد شهروندان به مسئولان شهری، تصور شهروندان از پیامدهای مشارکت، دانش و اطلاعات شهروندان و احساس تعلق و تعهد آنها به محل سکونت و شغل شان به عنوان متغیرهای مستقل تحقیق محسوب شدند.

۳- محدوده و قلمرو تحقیق

محدوده مورد مطالعه شهر رشت به عنوان بزرگترین مرکز جمعیتی در بین استان‌های شمالی کشور است. کارشناسان و پرسنل اداری شهرداری مرکز و شهرداری‌های مناطق پنجگانه شهر به عنوان جامعه آماری مورد مطالعه در این تحقیق محسوب می‌شوند.

۳- تحلیل یافته‌ها

در این قسمت ابتدا خصوصیات دموگرافی جامعه نمونه ارایه می‌شود سپس به تحلیل یافته‌های تحقیق پرداخته می‌شود. بر اساس جدول ۲ از مجموع ۳۳۷ پاسخگوی جامعه نمونه، ۱۸۶ نفر (۵۵/۲٪) مرد و ۱۵۱ نفر (۴۴/۸٪) زن بودند.

جدول ۲ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد
مرد	۱۸۶	۵۵/۲
زن	۱۵۱	۴۴/۸
کل	۳۳۷	۱۰۰

از لحاظ ترکیب سنی، ۳۳/۸٪ درصد افراد جامعه نمونه کمتر از ۳۰ سال، ۴۸/۷٪ بین ۳۰ تا ۴۰ سال و ۱۶/۶٪ بین ۴۰ و ۵۰ سال و حدود ۱٪ بیش از ۵۰ سال سن داشتند (شکل ۲).

جمع آوری شده، از آزمون t مستقل و مدل فریدمن استفاده شده است. پس از طراحی پرسشنامه بر مبنای مؤلفه ای مدل مفهومی و به منظور اطمینان از درستی سؤالات طرح شده، میزان آلفای کرونباخ آن محاسبه گردید که با توجه به نتیجه حاصله (عدد ۰/۸۰۱)، پایایی کلی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت.

به منظور اطمینان از نرمال بودن داده، از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف^۱ در سطح خطای ۰/۰۵ استفاده برای سؤالات گردید. فرض H0 این آزمون مبنی بر نرمال بودن توزیع داده‌ها در هریک از متغیرها و فرض H1 مبنی بر نرمال نبودن آنها بود. بر این اساس، آماره آزمون بزرگتر یا مساوی ۰/۰۵ در هریک از متغیرها دلالت بر نرمال نبودن داده‌ها و کمتر از ۰/۰۵ دلیل بر نرمال بودن آنها فرض گردید. نتایج آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف نشان داد که در تمامی موارد آماره آزمون کوچکتر از (۰/۰۵) به دست آمد، یعنی هیچ دلیلی برای رد فرض صفر مبتنی بر نرمال بودن توزیع داده‌ها به دست نیامد.

۳- معرفی متغیرها و شاخص‌های تحقیق

متغیرهای اصلی مورد مطالعه در این تحقیق در چارچوب مدل مفهومی ذکر شده در بالا مشخص شده اند که شامل میزان مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری به عنوان متغیر وابسته و مؤلفه‌های مدل مفهومی یعنی سود آور بودن مشارکت، احساس مالکیت شهروندان، زیر ساخت‌های الکترونیکی شهر، رضایت مندی اجتماعی از امکانات خدماتی، وضعیت

¹ Kolmogorov-Smirnov

قرار می‌دهد. در واقع تا ثابت نشود سوالات پرسشنامه، متغیرهای پنهان را به خوبی اندازه‌گیری کرده‌اند، نمی‌توان فرضیه‌های تحقیق را مبتنی بر داده‌های پرسشنامه مورد استفاده قرار داد. بنابراین جهت تأیید این که داده‌ها درست اندازه‌گیری شده‌اند از تحلیل عاملی تأییدی استفاده می‌شود.

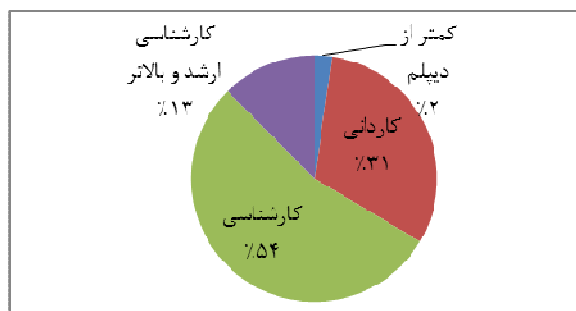
قدرت رابطه بین عامل (متغیر پنهان) و متغیر قابل مشاهده بوسیله بار عاملی نشان داده می‌شود. بار عاملی مقداری بین صفر و یک است. اگر بار عاملی کمتر از $0/3$ باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف نظر می‌شود. بار عاملی بین $0/3$ تا $0/6$ قابل قبول است و اگر بزرگتر از $0/6$ باشد خیلی مطلوب است (کلاپین، ۱۹۹۴).

نتایج تحلیل عاملی مقیاس مورد استفاده در جدول ۳ ارائه شده است. بار عاملی مشاهده شده در تمامی موارد مقداری بزرگتر از $0/3$ دارد که نشان می‌دهد همبستگی بین متغیرهای پنهان (ابعاد هر یک از سازه‌های اصلی) با متغیرهای قابل مشاهده قابل قبول است. پس شناسایی همبستگی متغیرها، آزمون معنی داری صورت گرفت. جهت بررسی معنی دار بودن رابطه بین متغیرها از آزمون تی (T-test) استفاده گردید. چون معنی داری در سطح خطای $0/05$ بررسی می‌شود بنابراین اگر میزان بارهای عاملی مشاهده شده با آزمون t-value از $1/96$ کوچکتر محاسبه شود، رابطه معنی دار نیست. براساس نتایج مندرج در جدول ۴ شاخص‌های سنجش هر یک از مقیاس‌های مورد استفاده در سطح اطمینان $0/5$ مقدار آماره t-value بزرگتر از $1/96$ است که نشان می‌دهد همبستگی‌های مشاهده شده معنی دار هستند.



شکل ۲ فراوانی توزیع پاسخ دهندگان براساس سن

شکل ۳ سطح تحصیلات جامعه نمونه را نشان می‌دهد که بر اساس آن اکثریت اعضای جامعه نمونه دارای تحصیلات دانشگاهی بودند. بر اساس شکل ۳، $12/5\%$ دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و بالاتر، 54% کارشناسی، $33/5\%$ فوق دیپلم، و نهایتاً $2/4\%$ دیپلم یا کمتر از دیپلم، بودند.



شکل ۳ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس تحصیلات

در این مطالعه برای سنجش عوامل موثر بر میزان مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری از مقیاسی مرکب از ۹ عامل (متغیر پنهان) و ۳۰ گویه یا پرسش (متغیر قابل مشاهده) استفاده شده است. برای بررسی فرضیه‌های تحقیق ابتدا صحت مقیاس مورد استفاده بررسی گردید. به همین خاطر از تحلیل عاملی تأییدی برای سنجش روابط متغیرهای پنهان با گویه‌های سنجش آنها استفاده گردید. تحلیل عاملی تأییدی ارتباط گویه‌ها (سوالات پرسشنامه) را با سازه‌ها مورد بررسی

جدول ۳ محاسبه بار عاملی سنجه‌های آزمون

بار عاملی	t-values	شماره سؤالات	نام مؤلفه
۰/۶۱	۱۱/۳۲	1	فعالیت مشارکتی
۰/۷۳	۱۴/۰۷	2	
۰/۷۰	۱۳/۴۰	3	
۰/۵۸	۱۰/۵۸	4	
۰/۷۰	۱۳/۱۹	5	احساس مالکیت شهروندان
۰/۷۷	۱۴/۶۰	6	
۰/۷۴	۱۴/۴۶	7	زیر ساخت‌های الکترونیکی
۰/۷۴	۱۴/۶۲	8	
۰/۶۶	۱۲/۵۹	9	
۰/۵۴	۹/۹۸	10	رضایت مندی
۰/۵۶	۱۰/۳۶	11	
۰/۶۳	۱۱/۷۵	12	وضعیت اقتصادی
۰/۶۸	۱۲/۹۰	13	
۰/۷۱	۱۳/۷۲	14	
۰/۶۳	۱۱/۸۶	15	
۰/۵۸	۱۰/۷۶	16	
۰/۷۲	۱۴/۴۶	17	اعتماد شهروندان
۰/۶۸	۱۳/۲۳	18	
۰/۷۱	۱۴/۱۴	19	
۰/۷۱	۱۴/۱۹	20	
۰/۵۱	۱۱/۸۶	21	تصور شهروندان از پیامدهای مشارکت
۰/۱۵	۲/۵۰	22	
۰/۳۷	۵/۸۲	23	
۰/۴۳	۶/۶۵	24	
۰/۴۱	۶/۳۰	25	دانش و اطلاعات شهروندان
۰/۷۴	۱۴/۷۶	26	
۰/۸۳	۱۷/۰۱	27	
۰/۴۸	۸/۷۳	28	
۰/۷۰	۷/۴۲	29	احساس تعلق و تعهد
۰/۴۹	۸/۷۳	30	

این آزمون در سطح اطمینان ۹۵٪ صورت گرفته است بنابراین مقدار بحرانی ۰/۰۵ است به عبارت دیگر سطح خطا $\alpha=5\%$ است. لذا چنانچه مقدار آماره آزمون

پس از آنکه مقیاس مورد استفاده تأیید گردید از داده‌های گردآوری شده با استفاده از آزمون t تک نمونه برای بررسی فرضیه‌های پژوهش استفاده شده است.

(مقدار معنی داری یا همان P-Value) از سطح خطا کوچکتر باشد، فرض صفر رد خواهد شد و ادعای آزمون یعنی فرضیه پژوهشی مربوط تأیید خواهد شد. در غیر اینصورت دلیلی برای رد فرض صفر نخواهد بود (جدول ۴).

جدول ۴ نتایج آزمون t تک نمونه

فاصله اطمینان ۹۵٪		Sig.	میانگین	مقدار t	فرضیه‌های پژوهش
حد بالا	حد پائین				
۱/۱۰۰	۰/۹۸۰	۰/۰۰۰	۴/۰۴۰	۳۴/۲۲۲	سود آور بودن فعالیت مشارکتی
۰/۵۷۵	۰/۴۱۰	۰/۰۰۰	۳/۴۹۳	۱۱/۷۸۸	احساس مالکیت شهروندان
۰/۷۱۹	۰/۵۹۶	۰/۰۰۰	۳/۶۵۷	۲۱/۰۵۳	زیرساخت‌های الکترونیکی شهر
۰/۹۸۲	۰/۸۲۶	۰/۰۰۰	۳/۹۰۴	۲۲/۷۸۲	رضایت مندی
۰/۶۶۸	۰/۵۳۶	۰/۰۰۰	۳/۶۰۲	۱۷/۸۶۸	وضعیت اقتصادی
۰/۹۶۱	۰/۸۳۸	۰/۰۰۳	۳/۹۰۰	۲۸/۷۴۹	اعتماد شهروندان
۱/۳۲۴	۱/۲۱۶	۰/۰۰۰	۴/۲۷۰	۴۶/۴۴۲	تصور ذهنی از پیامدهای مشارکت
۱/۷۵۹	۱/۶۵۴	۰/۰۰۰	۴/۷۰۶	۶۳/۶۷۹	دانش و اطلاعات شهروندان
۱/۵۱۵	۱/۳۹۶	۰/۰۰۱	۴/۴۵۵	۴۸/۱۸۱	احساس تعلق و تعهد

در نهایت با استفاده از تکنیک فریدمن به رتبه‌بندی میزان اهمیت هر یک از متغیرهای نه گانه تحقیق پرداخته شده است. براساس خروجی این آزمون می‌توان تشخیص داد که هر متغیر چقدر در مشارکت الکترونیک مردم در مدیریت شهری سهم دارد (جدول ۵).

بر اساس مقدار معناداری در تمامی موارد کوچکتر از مقدار بحرانی (۰/۰۵) محاسبه شده است. بنابراین در تمامی موارد فرض صفر رد می‌شود. همچنین حد بالا و پائین فاصله اطمینان در تمامی موارد مقداری بزرگتر از صفر بوده (مثبت) و بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که فرضیه‌های پژوهش تأیید می‌شود.

جدول ۵ خروجی آزمون فریدمن

رتبه	میزان اهمیت	متغیر
۵	50/ 02	سود آور بودن فعالیت مشارکتی
۹	30/ 27	احساس مالکیت شهروندان
۴	50/ 40	زیرساخت‌های الکترونیکی شهر
۶	40/ 63	رضایت مندی
۸	30/ 47	وضعیت اقتصادی
۷	40/ 44	اعتماد شهروندان
۳	60/ 09	تصور ذهنی از پیامدهای مشارکت
۱	70/ 87	دانش و اطلاعات شهروندان
۲	60/ 79	احساس تعلق و تعهد

نتیجه مطالعه نشان داد که از بین عوامل مورد مطالعه پنج عامل دانش لازم از امکانات فناوری و اطلاع رسانی به موقع به شهروندان، احساس تعلق شهروندان به محل سکونت و تعهد شغلی، تصور ذهنی شهروندان از پیامدهای مشارکت، زیر ساخت‌های لازم الکترونیکی شهر و سودآور بودن فعالیت مشارکت با درجه اهمیت بالای ۵۰ به ترتیب بیشترین اهمیت را در مشارکت فناورانه شهروندان در امور مدیریت شهری دارند.

برخورداری از دانش لازم از امکانات فناوری و اطلاع رسانی به موقع به شهروندان از واقعیت‌های امور شهری از طریق رسانه‌های عمومی دیجیتالی و غیر دیجیتالی می‌تواند مشارکت شهروندان در مدیریت شهری را به مقدار زیادی تحت تأثیر قرار دهد. به عبارت دیگر افزایش سطح مشارکت عمومی در امور شهری، مستلزم بالا رفتن سطح آگاهی عمومی و توانایی بهره‌گیری آنها از امکانات فناوری جدید از یک طرف و شفافیت هر چه بیشتر تصمیمات و اطلاع رسانی کافی و به موقع از طرف مسولان شهری است.

دومین عامل مهم احساس تعلق شهروندان به محل سکونت و تعهد شغلی آنها است که در مشارکت آنها در امور شهر تأثیر دارد. احساس تعلق مکانی انگیزه افراد را برای آگاهی و دخالت در آنچه که در محیط مسکونی می‌گذرد بالا می‌برد و بر همین اساس دخالت در اتفاقات محیط مسکونی را دخالت در سرنوشت زندگی خود و اطرافیان محسوب می‌کند. نتیجه این

براساس خروجی آزمون فریدمن دانش و اطلاعات شهروندان مهمترین عامل مؤثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری محسوب می‌شود. احساس تعلق و تعهد به محل زندگی و شغل شهروندان، تصور ذهنی از پیامدهای مشارکت، زیر ساخت‌های لازم الکترونیکی شهر و سودآور بودن فعالیت مشارکت با میزان اهمیت ۵۰ بالا و رتبه از ۱ تا ۵ از بین مؤلفه‌های دیگر بیشترین اهمیت را پیدا کردند. رضایت مندی، اعتماد شهروندان، وضعیت اقتصادی و احساس مالکیت به عنوان مؤثر با درجه پایین در مقایسه با دیگر عوامل در میزان مشارکت الکترونیکی شهروندان شناسی شدند. برای اتکا به نتایج تست معنی داری نیز صورت گرفته است که با توجه به مقدار معنی داری (۰/۰۰۰) کمتر از سطح خطا (مقدار بحرانی) به دست آمده است (جدول ۶). بنابراین می‌توان به یافته‌های تحقیق اتکا کرد.

جدول ۶ معناداری آزمون فریدمن

Sig.	درجه آزادی	تعداد
۰/۰۰۰	۸	۳۳۷

۴- نتیجه گیری

این پژوهش با هدف بررسی عوامل مؤثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت امور شهری و بصورت مطالعه موردی در شهر رشت صورت گرفت. در این پژوهش نقش عوامل مشارکت شهروندی از دیدگاه کارشناسان و کارکنان شهرداری‌های این شهر مورد آزمون قرار گرفت.

که تمایل به دخالت در امور مربوط به خود هستند را فراهم کند.

در این تحقیق سودآور بودن فعالیت مشارکت به عنوان پنجمین عامل مهم دیگر در رغبت و میل مردم به مشارکت در امور شهری شناسایی گردید. منافع مورد انتظار کوتاه مدت و یا بلند مدت می‌تواند انگیزه‌ای برای گرایش شهروندان برای مشارکت در مدیریت شهری باشد. بنابراین برای جلب مشارکت عمومی در امور شهری مسولان بایستی منافع احتمالی حاصل از این مشارکت را برای شهروندان بیان کنند و به عبارتی ساکنین شهری سود یا نفعی را برای مشارکت خود قائل باشند.

رضایت مندی اجتماعی و اعتماد شهروندان به مسولان شهری با درجه اهمیت ۴۰ در میزان اهمیت آزمون فریدمن دو عامل تأثیر گذار دیگر در میزان مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت امور شهری شناخته شدند. خیلی مهم است که شهروندان از محیط اجتماعی و محلات مسکونی خود رضایت لازم را داشته باشند برای این که چنین دید مثبتی می‌تواند تمایل آنها را برای اظهار نظر و دخالت در امور شهری مربوط به خود افزایش دهد. همین طور اعتماد شهروندان به مسولان شهری به عنوان افراد امانت دار در انجام امور شهری تمایل آنها به مشارکت در امور شهری را افزایش می‌دهد. در نهایت این که وضعیت اقتصادی شهروندان و احساس مالکیت نسبت به واحد

تحقیق نیز بر اهمیت این عامل در میزان مشارکت آنها در امور شهری صحنه گذاشت.

تصور ذهنی شهروندان از پیامدهای مشارکت و سابقه آنها در این زمینه به عنوان سومین عامل مهم دیگر در مشارکت شهروندان در مدیریت شهری شناسایی گردید. اساساً تصمیمات و اقدامات ما در زندگی تابعی از تصورات ذهنی ماست. بر همین اساس نتایج مشارکت‌های پیشین و اهمیت دادن به نقطه نظرات ساکنین محلات شهری از طرف مسولان شهری بر تلقی جدی شهروندان از مشارکت یا عدم مشارکت آنها در امور شهری تأثیر گذار است.

در راستای تلاش برای استقرار هر چه بیشتر دولت الکترونیک، تلاش شهرداری‌ها برای استفاده هر چه بیشتر امکانات فناوری در ادارات تابعه تحت عنوان زیر ساخت‌های لازم الکترونیکی شهر به عنوان چهارمین عامل مهم در تشویق شهروندان برای مشارکت در امور شهری از دیدگاه پرسش شونده‌گان محسوب گردید. نقش این عامل بویژه زمانی بیشتر آشکار می‌شود که در نظر بگیریم در جوامع جهان سومی ما بخاطر بوروکراسی پیچیده اداری امکان مشارکت مردم در مدیریت شهری بسیار مشکل و زمان بر است. هر چند که صرف فراهم شدن زیر ساخت‌های تجهیزات الکترونیکی دلالت بر سطح بالای مشارکت عمومی نمی‌باشد، با این حال وجود این تجهیزات حداقل می‌تواند زمینه مشارکت مردم را بویژه برای آن دسته از اقشاری

- International Journal of Sociology and Social Policy, Vol. 16 (9/10), 75-96.
- Barton, J., Plume, J., & Parolin, B. (2005). Public participation in a spatial decision support system for public housing. *Computers, Environment and Urban Systems* (29), 630–652.
- Blowers, A. and Evans, B. (1997) *Town Planning into 21 Century*, Routledge: London and New York.
- Chambers, Robert, 1992. *Rural appraisal: Rapid, Relaxed and Participatory*; Institute of Development Studies.
- Counsell, J., Smith, S., & Bates-Brkljac, N. (2006). Web 3D based dialogue for public participation and the VEPs Project. In *Proceedings of the conference on information visualization* (pp. 343–348). London, England, July 5–7.
- Coursey, D., and Norris, D.. 2008. Models of E-Government: Are They Correct? An Empirical Assessment, *Public Administration Review*, 68(3): 523-536.
- Drummond, W. J., & French, S. P. F. (2008). The future of GIS in planning: Converging technologies and diverging interests. *Journal of the American Planning Association*, 74(2), 161–174.
- Durkheim, E. (1990). *On the Division Labor in Society*, Translated by Parham, B. Ketabsaray-e Babol, 1th edition.
- FCM (Federation of Canadian Municipalities) (2007). *Local Government Participatory Practices Manual*, FCM International Centre for Municipal Development, Ottawa.
- Foster-Fishman, PG, Pierce SJ. and Van Egeren LA, (2009). Who Participates and Why: Building a Process Model of Citizen Participation. In: *Health Educ Behav.* 36 (3): 550-569.
- Gramberger, M. (2001). Citizens as partners: Information, consultation and public

مسکونی با درجه اهمیت ۳۰ به عنوان دو عامل تأثیرگذار در میزان مشارکت شهروندان در امور شهری با کمترین مقدار اهمیت در بین عوامل دیگر تشخیص داده شدند. مسلماً وضعیت مناسب اقتصادی و احساس مالکیت دلبستگی افراد را به محیط مسکونی و نهایتاً تمایل شهروندان نسبت به حفظ شرایط موجود از طریق مشارکت در امور شهری افزایش می دهد.

نتیجه این تحقیق یافته‌های پیشین در رابطه با عوامل مؤثر در مشارکت شهروندی را با درجات متفاوتی از اهمیت مورد تأیید قرار داد. نظر به این که شرایط محیطی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی ساکنان شهرها می تواند سبب تفاوت نگرش و عملکرد آنها در میزان مشارکت شهروندی باشد، به همین خاطر به پژوهش‌های بیشتری از این نوع مطالعه نیازمند است تا اهمیت به دست آمده هر کدام از عوامل مؤثر در مشارکت عمومی شهروندی در این تحقیق مورد آزمون قرار گیرد.

References

- Alexander, E. R (1992), *Approaches to Planning: Introducing Current Planning Theories, Concepts And Issues*, 2nd. Gordon and Breach Science Publisher, Philadelphia.
- Armstrong, M. P. (2000). Geography and computational science. *Annals of the Association of American Geographers*, 90(1): 146–156.
- Barbalet, J.M, (1996), "Social emotions: Confidence, Trust and Loyalty", in:

- Kaldi, A. (2001). Assessing the citizens perception for participation in urban management, case of District 7 in Tehran, A research paper in Faculty of Behzisti and Tavanbakhshi, Tehran.
- Kim, C. and Holzer, M. 2008. The Utilization of Online Policy Forums on Government Web Sites and the Practice of Digital Democracy. In *E-Government Research: Policy and Management*, edited by Donald Norris, 268-295, Hershey, P.A: IGI Publishing
- King, C. S., Feltey, K.. M., & Susel, B.O. (1998.) The question of participation: Toward authentic public participation in public administration. *Public Administration Review*, 58(4): 317-26.
- Kline, P. (1994). *An Easy Guide to Factor Analysis*. New York, NY: Routledge.
- Koen, B. (1991). *General Sociology*. Translated by Salasi, M. Farhang Moaser Publication, Tehran.
- Lee, E.(2006). A social resource model of political participation: Mass media use, social capital, and political participation (Dissertation), Comel University.
- Lee, J. and Kim, S. (2013). Active Citizen E-Participation in Local Governance: Do Individual Social Capital and E-Participation Management Matter? In proceeding of APPAM International Conference, May 26-27, Shanghai, China
- Lipset, Seymour Martin, (1976) *Political Man*, Heinemann Educational
- Macintosh, Ann, and Whyte, Angus, (2008). "Towards an evaluation framework for e-Participation." *Transforming government: People, Process & Policy* 2 (1): 16-30.
- Märker, O., & Pipek, V. (2000). Computer-supported participation in urban planning from the viewpoint of "Communicative Planning Theory". In *Proceedings of IFIP participation in policy-making*. Paris: Organization for Economic Co-operation and Development.
- Halachmi. A. (2011) *Citizen Participation and Performance Measurement: Operationalizing Democracy Through Better Accountability*, Rutgers University.
- Hoffkin, S. and Sterich, B., (2013). Mobile participation: citizenship engagement in urban planning via smartphones in: Carlos Nunes, S. (ed), *Citizen E-Participation in Urban Governance: Crowdsourcing and Collaborative*, pp. 199-225.
- Howard, P.B., Kay R.M., El-Mallakh P., and Clark, J. (2007): Predictors of Satisfaction among Adult Recipients of Medicaid Mental Health Services, *Science Direct (Archives of Gerontology and Geriatrics*, pp.257-269.
- Hsiao, N. (2003). The Management of Citizen Participation in Taiwan: A Case Study of Taipei City Government's Citizen Complaints System. In: *International Journal of Public Administration*, Vol. 26 (5): 525-547.
- Huntington, S. (1996). *Political Order in Changing Society*, Translated by Mohsen Salasi, Nashr Elm Publication, Tehran.
- Iglesias. A. (2009). E-participation and local government: a case study, *Theoretical and Empirical Research, in Urban Management*, No. 3 (12).
- Jiang, J. and Zhou, P. (2004). Public participation in urban governance, *Political Science Research*, No. 3. Accessed at 29/07/2014, http://www.china-europa-forum.net/bdfdoc-279_en.html.
- JIANG, J. and ZHOU P. (2004). Public participation in urban governance, *Political Science Research*, No. 3.

- Ritzer, G. (1995). *Sociological Theory*, Translated by Mohsen Salasi, Entesharat Elmi, 2nd edition.
- Rose, Trent M (2006): *Measuring civic engagement in Idaha Falls* (Dissertation), Idaho State University.
- Sharifzadeh, F. and Sedghi, J. (2009). Effective factors in citizens participation in urban management, *Management Studies*, Vol 19, No. 59: 47-70.
- Taghvaei, M. (2009). Analysis of measuring the effective factors in citizens participation in urban management. *Urban and Regional Researches*. Vol 1 (2): 19-36.
- Thomas, C., and Melkers, J. (1999). Explaining Citizen-Initiated Contacts with Municipal Bureaucrats: Lessons from the Atlantic Experience, *Urban Affairs Review*, 34 (5): 667-690.
- Thomas, C., and Streib, G. (2003). The New Face of Government: Citizen-Initiated Contacts in the Era of E-Government, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 13 (1): 83-102.
- Webler, T. and Tuler, S. (2000). "Fairness and Competence in Citizen Participation: Theoretical Reflections from a Case Study." *Administration and Society* 32 (5): 566-595.
- White, Jay. (2007). *Managing Information in the Public Sector*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Wilson. J. (1997) *Work and volunteering: the long arm of the job social forces*. University of North Carolina press Chapel Hill YC 842.
- Wu, H., He, Z. and Gong, J. (2010). A virtual globe-based 3D visualization and interactive framework for public participation in urban planning processes, *Computers, Environment and Urban Systems* 34: 291-298.
- 8.5 working conference on advances in electronic government (pp. 43-58). Zaragoza, Spain, February 10-11 2000.
- Mehlum T.(2002):should I stay? Should I go? On Relative deprivation, and migration dynamics, *Review of Development Economics*, (1): 67-76.
- Momeni, M., Azizi, H. and Taghinia, M. (2011). Urban Management based on Citizen Participation to Enhance Quality of Life in Tehran, *Proceedings REAL CORP*, Tagungsband, May 18-20.
- Muller-Jokel, R. (2003). Citizen's participation in urban development and land management process, 2nd FIG Regional Conference Marrakech, Morocco, December 2-5.
- Nabatchi, T. (2012). Putting the "Public" Back in Public Values Research: Designing Participation to Identify and Respond to Values, *Public Administration Review*, 72 (5): 699-708.
- ON.(RMWB, 2006). *Engaging Residents: Guidelines for Public Participation*, Strategic Planning & Policy Division Regional Municipality of Wood Buffalo.
- Poorahmad, A., Mohammadpour, A. and Boochani, M. (2010). Reviewing citizens participation in electronic city affairs, *Human Geographical Researches*, Vol 2 (4): 105-118.
- Rabbani, R., Abbaszadeh, M. and Ghasemi, V. (2007). Reviewing the socio-economical impacts of citizen participation in urban affairs, the case study of Esfahan, *Journal of Sociological Sciences*, Ferdousind University of Mashahd, Vol 4 (3): 73-99.
- Rebori, Marlene K (2005): *The effectiveness of citizen participation in local governance: A case study of citizen advisory boards* (Dissertation), University of Novada.

Zissis, D. and Lekkas, D. (2009) Component of electronic participation channels in electronic democracy, electronic journal of e-government, Vol. 7: 195-208.

Yazdanpanah, L. (2007). Obstacles of social participation of Tehran citizens, Journal of Social Welfare, Vol 7, No. 26: 105-130.