

## نگرش شهروندان نسبت به تعامل و مشارکت در خدمات الکترونیک شهری (مطالعه موردی: شهرداری های استان بوشهر)

\*دکتر علیرضا مقدسی

استادیار گروه مدیریت، دانشگاه بین المللی امام رضا (ع)، مشهد، ایران

Alireza\_moghaddasi@yahoo.com

محمد موذن

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، گرایش سیستم های اطلاعاتی پیشرفته، دانشگاه فردوسی، مشهد، ایران

77moazzen70@gmail.com

1

### چکیده

از ملزومات توسعه پایدار شهری، مشارکت آگاهانه و فعالانه شهروندان است. یکی از مقوله های مهمی که مشارکت شهروندان در آن بسیار تعیین کننده است، مقوله مدیریت فناوری اطلاعات است. بر همین اساس هدف این پژوهش، شناخت و بررسی تأثیر تعامل شهروندان و شهرداری بر مدیریت فناوری اطلاعات است. روش اجرای تحقیق از نوع پیمایشی، توصیفی - تبیینی است. جمعیت آماری این پژوهش را شهروندان هجده سال به بالای استان بوشهر در برمی گیرد و نمونه آماری نیز شامل ۳۸۴ نفر می شود. شیوه نمونه گیری نیز از نوع تصادفی و خوشه ای چندمرحله ای است. اطلاعات مورد نیاز به کمک پرسشنامه مشارکت شهروندی ملکشاهی، نیک پور و غلامی (۱۳۹۷) جمع آوری شد. چارچوب کلی مدل تحقیق دربرگیرنده سه گروه از متغیرهاست که شامل متغیرهای میزان توسعه ابتکارات آنلاین، بهبود و افزایش سازوکارهای مشارکت شهروندان، توسعه ابتکارات و سازوکارهای مرتبط با اطلاعات است. یافته ها نشان داد که فرض مربوط به متعهد بودن شهرداری ها به توسعه ابتکارات آنلاین برای مشارکت شهروندان رد می گردد و تفاوت های قابل توجهی در اجرای طرح های مشارکت شهروندان آنلاین بسته به اندازه جمعیت شهرداری وجود دارد. همچنین اندازه شهرداری ها تأثیر مثبت و قابل توجهی بر توسعه ابتکارات و سازوکارهای مرتبط با اطلاعات در دسترس شهروندان و جامعه دارد. در مجموع نتایج این پژوهش نشان داد که موقعیت های عمل، نقش مهمی در مشارکت در خدمات الکترونیک شهری ایفا می کند.

**واژگان کلیدی:** تعامل و مشارکت، خدمات الکترونیک شهری، اندازه شهرداری ها، توسعه ابتکارات آنلاین

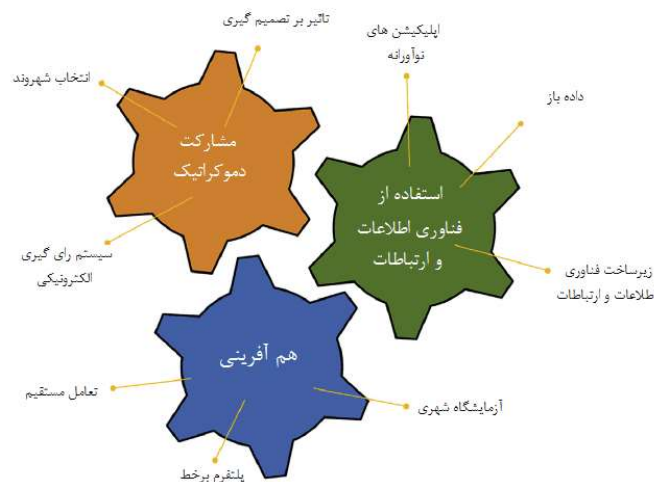
## مقدمه و مسئله پژوهش

مهمترین ویژگی جامعه مدنی مشارکت است. در جوامع مدنی، گروه ها و نهادهای اجتماع به میزان بس بیبیشتر از جوامع سنتی در فرآیندها سیاسی، اجتماعی، اقتصاد و فرهنگی مشارکت می کنند. در چنین جامعه باز است که علم، اندیشه، هنر، فرهنگ و اقتصاد فرصت و میدان شکوفایی می یابد و جامعه از نو زنده می شود (پور احمد، محمدپور، ۱۳۸۹).

وجود بیش از ۶۰ درصد از جمعیت کشور در شهرها، بالاتر بودن نرخ رشد جمعیت شهری نسبت به نرخ رشد جمعیت ملی و اختصاص درآمد بسیار بالایی از ارزش افزوده و اشتغال کشور به شهرها، نشان از جایگاه اقتصاد شهری در ایران دارد. شهرداری به لحاظ ساختار تشکیلاتی، وظایف و عملکرد جایگاه خاصی را در تشکیلات اداری اجرائی کشور به خود اختصاص داده است به طوری که از یک سو به عنوان نهادهایی مستقل و عمومی، نه ماهیت سازمان های دولتی را دارد و نه از جایگاه و ساختار خصوصی برخوردار می باشد. توسعه خدمات شهری به مردم و انتظارات رو به افزایش شهروندان طلب می کند که با این پدیده رو به گسترش برخوردی شایسته به عمل آید. برای کاهش بسیاری از معضلات شهری از جمله ترافیک، آلودگی های زیست محیطی و هزینه های سنگین ناشی از تردهای غیر ضروری شهروندان کشور در آینده ای نه چندان دور باید خدمات شهرداری از طریق شبکه اینترنت و پایگاه های الکترونیکی این نهاد دریافت گردند. این اقدام خود یکی از گام هایی است که در مسیر ایجاد دولت الکترونیک نیز می تواند بسیار موثر باشد (اسماعیل پور و رمضانیان، ۱۳۹۲).

مدیران شهری به طور فزاینده ای بر فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) برای تعامل با شهروندان تکیه می کنند. اینترنت و فناوری اطلاعات و ارتباطات فرصتی را برای دولت های محلی برای افزایش ابتکارات و ابزارهای مشارکت شهروندان و تعامل آن ها با جامعه باز کرده است. (بایانا و مورالز، ۲۰۱۷). آن ها ابزار قدرتمندی برای انتشار اطلاعات عمومی و استفاده از ارتباطات تعاملی با شهروندان به منظور به اشتراک گذاشتن ارزش ها و نظرات میان بازیگران درگیر در فرآیند مشارکت با شهرداری ها فراهم می کنند. هر دو با گشودن فضای جدیدی برای ارتباطات و مشارکت سیاسی به بهبود شفافیت شهرداری و احیای دموکراسی محلی کمک می کنند. در اصل، تعامل بین شهرداری ها و جامعه بهبود می یابد. نیاز به نزدیک تر کردن نهادهای محلی به شهروندان، به عنوان راهی برای ارتقای روابط اعتمادی که مشارکت را تشویق می کند، در زندگی سیاسی محلی ثابت بوده است (جن و رابرت، ۲۰۱۰). مشارکت شهروندان به هرگونه اقدام داوطلبانه شهروندان باهدف تأثیرگذاری بر تصمیم گیری عمومی و مدیریت امور جمعی اطلاق می شود. در این معنا، مشارکت شهروندان از طریق دولت الکترونیک را می توان به عنوان مشارکت در آن دسته از امور عمومی که جامعه را از طریق اقداماتی که شامل ارتباطات آنلاین، مشاوره یا مشورت برای بهبود تعامل با شهروندان و جامعه است، تحت تأثیر قرارداد (خان، عمر و نقوی، ۲۰۲۱).

هدف دستور کار سیاسی-اداری محلی، از طریق مکانیسم های موجود از طریق مدیریت شهری الکترونیک، ترویج شفافیت و مشارکت به عنوان ارزش های اساسی برای تعامل بین شهرداری ها و شهروندان است. بنابراین، شهرداری ها با ابتکاراتی از طریق وبسایت های خود، مشارکت شهروندان را ارتقا داده و از آن ها به عنوان مخزن اطلاعات و به عنوان کانال های تعاملی استفاده می کنند.



شکل ۱ دسته بندی مشارکت شهروندان

3

تعامل الکترونیکی شهرداری‌ها با شهروندان بسته به شهرداری می‌تواند متفاوت باشد. برخی از مطالعات، در میان توضیحات دیگر، به اهمیت اندازه شهرداری (اندازه جمعیت) برای توجیه تفاوت‌های موجود بین شهرداری‌ها اشاره می‌کنند. شهرداری‌هایی هستند که در استفاده از طرح‌های آنلاین توسعه کمتری نشان می‌دهند و فقط اطلاعات را از طریق وبسایت خود ارائه می‌دهند (پینا، تورس و رویا، ۲۰۱۰). سایر شهرداری‌ها ابتکارات آنلاین پیشرفته‌تری را برای مشارکت شهروندان و تعامل با جامعه اجرا می‌کنند، مانند ارتباطات ایمیل، دفاتر شکایات، فرآیندهای بحث و گفتگو با استفاده از دستگاه‌های الکترونیکی مانند انجمن‌ها، چت‌ها، وبلاگ‌ها، ویکی‌ها، شبکه‌های اجتماعی. مطالعات متعددی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات را در بهبود روابط و گفت‌وگو بین شهروندان و نمایندگان عمومی آن‌ها تحلیل کرده‌اند. با این حال، اجرای طرح‌های دولت الکترونیکی که تعامل بین شهرداری‌های بوشهر و جامعه را ارتقا می‌دهد به خوبی مورد مطالعه قرار نگرفته است. بنابراین، ارزش تحلیل دارد که آیا طرح‌های آنلاین برای بهبود مشارکت شهروندان و تعامل بین شهرداری‌های بوشهر و جامعه، شفافیت شهرداری را بهبود می‌بخشد یا خیر. علاوه بر این، مهم است که بدانیم آیا این بهبود به اندازه شهرداری‌ها بستگی دارد یا خیر. گزینه مطالعه تک کشوری ممکن است سؤالات قانونی در مورد تعمیم ایجاد کند. با این حال، یک مزیت مهم چنین مطالعاتی این است که آن‌ها بر اساس مجموعه قوانین و مقررات حاکم بر شهرداری‌های تشکیل‌دهنده هستند. این امر توسعه یک چارچوب مشخص‌تر را با اقدامات قابل دفاع‌تر تسهیل می‌کند. علاوه بر این، تعداد بیشتر شهرداری‌های بوشهری و تنوع آن‌ها از نظر وسعت، امکان تحلیل اثرات تفاوت‌های جمعیتی را فراهم می‌کند. مطالعات متعدد اندازه را به عنوان تأثیرگذارترین متغیر برای توسعه ابتکارات شفافیت شهرداری تأیید کرده‌اند.

### اهمیت پژوهش

لزوم ارائه کانال‌های پویای مشارکت و اطلاع‌رسانی در حوزه مدیریت دولتی با استفاده از ابزارهای ارتباطی فناورانه بر اساس نظریه‌های مختلف قابل بررسی است. اولاً، دیدگاه پاسخگویی عمومی نشان می‌دهد که حاکمان ذاتاً قابل اعتماد هستند و تعهد بیشتری به پاسخگویی و شفافیت عمومی دارند، ثانیاً احتمال مشارکت آن‌ها در اجرای سیستم‌های شفافیت در شهرداری‌ها و در نتیجه در افزایش داوطلبانه اطلاعات به شهروندان بیشتر است (ردیک و نوریس، ۲۰۱۳). تئوری مشروعیت به بررسی اقداماتی



می‌پردازد که مدیران معمولاً از طریق افشای اطلاعات انجام می‌دهند و هدف آن تغییر نگرش دولت به منظور افزایش مشروعیت اقدامات و موجودیت آن است. بر اساس پیش‌بینی‌های مبتنی بر نظریه مشروعیت، بهبود فرآیندهای مشارکت شهروندان، و همچنین افزایش افشای داوطلبانه اطلاعات، می‌تواند ابزاری استراتژیک باشد که از طریق آن سیاستمداران می‌توانند تطابق اهداف و هنجارهای خود را با اهداف جامعه نشان دهند. این پیامدهای مثبتی برای شهرت سازمانی، تصویر و حسن نیت عمومی دارد. از این منظر، شفافیت بیشتر و کانال‌های بهبود یافته برای مشارکت شهروندان در مدیریت شهری، مشروعیت سیاستمداران را تقویت می‌کند.

ثالثاً، پیروی از نظریه ذینفعان، ضروری است که مدیران نظر بازیگران اجتماعی که مؤسسه با آن‌ها مرتبط است - ذینفعان یا گروه‌های ذینفع - در نظر بگیرند و تصمیمات شهرداری برای همه سودمند باشد. بنابراین، نظریه ذینفعان فرض می‌کند که ذینفعان، اعم از داخلی و خارجی، حق دسترسی به اطلاعات فعالیت‌ها و نتایج به دست آمده توسط شهرداری‌ها را دارند. شهرداری‌ها موظف به پاسخگویی به تقاضای شهروندان برای مشارکت بیشتر در تصمیم‌گیری‌هایی هستند که بر آن‌ها تأثیر می‌گذارد و همچنین نظارت و پاسخگویی بیشتر. ارائه اطلاعات به صورت آنلاین به شهروندان این امکان را می‌دهد که نیازهای اطلاعاتی خود را برآورده کنند و از فرآیند ارزش‌آفرینی آگاه باشند. این امر می‌تواند ارتباط خوبی با ذینفعان مختلف مانند شهروندان، آژانس‌های تأمین مالی، دولت ملی و منطقه‌ای، کارفرمایان و کارمندان ایجاد کند و حمایت و تأیید آن‌ها را تسهیل کند (سیملیو و فر، ۲۰۲۱).

4

در حوزه مدیریت دولتی، این نظریه ارتباط مستقیمی با نظریه مسئولیت اجتماعی دارد. این نظریه ترویج می‌کند که نهادهای عمومی مسئول اقدامات خود هستند و تأثیر آن‌ها را بر جامعه در نظر می‌گیرند. برای دستیابی به این هدف، آن‌ها باید با توجه به بستر جدید اقتصادی-اجتماعی شفاف‌تر و پایدارتر باشند (نارنجو، ۲۰۱۵). ارتباط با ذینفعان ارتباط مستقیمی با برنامه‌ریزی استراتژیک شهرداری دارد. برنامه‌ریزی مستلزم ایجاد مکانیسم‌های مشارکت برای شناخت انتظارات و نیازهای جامعه و برآوردن آن‌ها و متعاقباً ایجاد کانال‌های اطلاعاتی برای نزدیک‌تر کردن ذینفعان به میزان دستیابی به اهداف تعیین شده است (کادارادو و فریاس، ۲۰۱۴).

رابطه با ذینفعان یک هدف سه‌گانه دارد. جمع‌آوری اطلاعاتی که از تصمیم‌گیری حمایت می‌کند، ایجاد پویایی مشارکتی به طوری که ذینفعان احساس کنند بخشی از مؤسسه هستند، و توسعه سطح روابط به گونه‌ای که ذینفعان از حالت منفعل به یک سازمان حرکت کنند. موقعیت مشارکتی بر اساس این نظریه، فرمانداران تصمیماتی اتخاذ می‌کنند که توسط برخی از ذینفعان تأثیرگذار تنظیم، همکاری، هدایت، مشروعیت و بازرسی می‌شود که باید در مدیریت عملکرد آن‌ها در نظر گرفته شود.

همچنین، از منظر نظریه نمایندگی، سطح بالاتر اطلاعات عدم تقارن اطلاعاتی را کاهش می‌دهد، تضاد منافع بالقوه بین شهروندان و سیاستمداران را کاهش می‌دهد و درجه اعتماد را افزایش می‌دهد. از این منظر، همان‌طور که توسط وایت و همکاران برجسته شده است؛ افشای داوطلبانه اطلاعات به صورت آنلاین ممکن است نشان‌دهنده تلاشی معتبر برای کاهش هزینه‌های سیاسی باشد. این رابطه عاملیت بین شهروندان و ادارات دولتی هر چه خدمات نزدیک‌تر به شهروندان ارائه شود، که در آن تقاضا برای مشارکت و نیازهای اطلاعاتی شهروندان افزایش می‌یابد، اهمیت بیشتری دارد. این امر به‌ویژه در مورد دولت‌های محلی صادق است، جایی که درخواست‌های شهروندان برای دسترسی به اطلاعات از سوی مدیریت شدیدتر می‌شود، به‌ویژه در جنبه‌هایی فراتر از مواردی که به‌طور سنتی در صورت‌های مالی مطالبه می‌شد. بر اساس این نظریه، اهمیت معرفی شفافیت بالاتر و کانال‌های پویا مشارکت شهروندان در شهرداری‌ها به‌طور فزاینده‌ای در حال افزایش است. این الزامات، دولت‌ها را با ارزش افزوده پاسخگویی به شهروندان و تسهیل مشارکت آن‌ها در زندگی عمومی، مؤثرتر و کارآمدتر می‌کند.

### پیشینه پژوهش

خیری و پرون (۱۴۰۲) تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک و رضایت شهروندان از این خدمات را مورد بررسی قرار دادند. جامعه آماری این پژوهش کاربران سایت شهر الکترونیک شیراز بوده و از ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه استفاده شده است. در این پژوهش از تحلیل عاملی و تکنیک مدل‌سازی معادلات ساختاری به کمک نرم‌افزارهای LISREL و SPSS استفاده شد. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که کیفیت خدمات شهر الکترونیک شیراز تأثیر مستقیم و معناداری بر قصد استفاده مداوم از خدمات الکترونیک و رضایت شهروندان از این خدمات دارد. همچنین، تأثیر مثبتی از کیفیت درک شده از خدمات الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از این خدمات نیز تأیید شده است. در نتیجه، مدیران شهرداری می‌توانند از یافته‌های این تحقیق بهره‌برداری کنند تا توانمندی دولت الکترونیک را بهبود بخشند و رضایت شهروندان را تضمین کنند. رضایت مشتریان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و می‌تواند به ایجاد رابطه بلندمدت با مشتریان و استفاده مداوم از خدمات الکترونیکی منجر شود.

جعفری (۱۳۹۹) در پژوهشی تحت عنوان طراحی راهبردی مدل مدیریت مشارکتی شهر به بررسی پرداخت. هدف این پژوهش داده بنیاد، استخراج مؤلفه‌ها و ارائه یک مدل مدیریت مشارکتی خدمات شهری با رویکرد راهبردی توسعه اجتماعی محل‌های PLSD است. در این پژوهش کیفی داده بنیاد اعضای جامعه هدف با دو روش نمونه‌گیری هدفمند و نمونه‌گیری مبتنی بر معیار انتخاب شدند. تعداد اعضای جامعه بر اساس فن اشباع مشخص شد لیکن بنا به نظر سفارش‌دهنده طرح پژوهشی تا یک‌صد نفر افزایش یافت. جامعه هدف سه گروه بودند: سه گروه از شهروندان - هیئت علمی دانشگاه‌ها، ارباب‌رجوع، کارشناسان و مدیران ذی‌ربط خدمات شهری در شهرداری. هر سه نوع اعتبار توصیفی، تفسیری، نظری و قابلیت اعتماد پژوهش احراز گردید. ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه ساخت‌یافته حاوی ۹۹ پرسش باز پاسخ بود که طی سه ماه به‌صورت حضوری اعضای گروه پژوهش انجام شد. تعداد یک‌صد و شصت مضمون، استخراج و به سیزده مضمون اصلی تجمیع و تقلیل داده شدند. از تحلیل آن‌ها تعداد هفت یافته به دست آمد که مبنای طراحی دو مدل مدیریت مشارکتی خدمات شهری تعیین - تحلیل شدند. دو مدل مکمل، اولی «گروه شهروندی - محور» و دومی بر اساس رویکرد راهبردی محله - محور PLSD طراحی و ارائه شد.

جلوخوانی نیارکی، فاضلیان، نواحی (۱۳۹۸) به بررسی میزان علاقه شهروندان نسبت به استفاده از داده‌ها و تحلیل‌های مکان-محور و همچنین تولید داده‌ها در قالب سامانه‌های GIS شهروند-محور پرداختند. در همین راستا، منطقه ۶ تهران به‌عنوان یکی از پرجمعیت‌ترین و پویاترین مناطقی که در مرکز شهر تهران قرار دارد، به‌عنوان منطقه مورد مطالعه انتخاب گردید. نتایج حاکی از آن است که ۹۳/۶ درصد شهروندان تمایل به مشارکت در گزارش مشکلات شهری، تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌های شهری را دارند. با توجه به یافته‌های پژوهش، ۵۳ درصد شهروندان معتقدند تبلیغات رسانه‌ای بهترین روش فرهنگ‌سازی و ترویج استفاده از این سامانه‌ها می‌باشد. از بین عوامل مؤثر در ایجاد انگیزه در شهروندان برای استفاده از این سیستم‌ها، ساده و جذاب بودن سیستم با ۴۴/۶ درصد، مؤثرترین عامل در ایجاد انگیزه مشارکت و استفاده از این سیستم‌ها می‌باشد. به عقیده اکثریت شهروندان (۵۶/۹ درصد) مهم‌ترین مانع در استفاده از این سیستم‌ها، عدم اعتماد به شهرداری‌ها در ترتیب اثر و اعمال نظرات شهروندان است. ارزیابی نگرش شهروندان نشان می‌دهد که ۹۳/۶ درصد آن‌ها (موافق و کاملاً موافق) تمایل به مشارکت در گزارش مشکلات شهری، تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌های شهری از طریق این سامانه‌ها را دارند. همچنین نتایج نشان می‌دهند که ۷۰/۸ درصد از شهروندان، تمایل به گفت‌وگو و تعامل با سازمان‌های مختلف شهری دارند. ارائه خدمات شهری از طریق این سامانه‌ها نیز با استقبال خوبی از سوی پاسخ‌دهندگان مواجه گردید بطوریکه ۸۹/۶ درصد از شهروندان با ارائه بسیاری از خدمات شهری از طریق این سامانه‌ها موافق و کاملاً موافق هستند.

میر جعفری، اجزاء شکوهی (۱۳۹۷) در مقاله خود به تحلیل و اولویت‌بندی عوامل مؤثر در جهت ارائه خدمات الکترونیک

پرداختند. هدف از این مقاله تحلیل و اولویت‌بندی عوامل مؤثر در جهت ارائه خدمات الکترونیک در مناطق یک و شش شهر مشهد می‌باشد. این مقاله از نوع پیمایشی بوده و جامعه آماری آن شامل ۳۸۳ نفر از شهروندان مناطق یک و شش و ۳۳ نفر از مدیران شهری شهر مشهد هست. ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه‌ای است که دارای پنج بعد سازمانی (شامل ۷۱ گویه)، اجتماعی (شامل ۵ گویه)، تکنولوژیکی (شامل ۵ گویه)، سیاسی (شامل ۱ گویه) و فردی (شامل ۴ گویه) و به‌طور کلی ۳۸ گویه می‌باشد که بر اساس طیف لیکرت (پنج گزینه‌ای) طراحی شده است. تجزیه و تحلیل اطلاعات در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی (Test Friedman) انجام گردید. نتایج حاصل از تحقیق حاضر نشان می‌دهد که ترتیب اولویت گویه‌های عوامل مؤثر در جهت ارائه خدمات الکترونیک از نظر هر سه گروه شهروندان منطقه یک، شهروندان منطقه شش و جامعه مدیران با یکدیگر متفاوت هست، با این وجود شهروندان منطقه یک و جامعه مدیران شهری شهر مشهد در مورد ترتیب اولویت گویه‌های ابعاد اجتماعی و تکنولوژیکی نظرات یکسانی دارند.

هادیانی، رفیعیان، یغفوری (۱۳۹۷) به بررسی ظرفیت و قابلیت‌های مشارکت شهروندان فسایی در امور شهری پرداختند. در این تحقیق که از نوع کاربردی و توسعه‌ای است، از روش تحقیق توصیفی-تحلیلی برای پاسخ به سؤالات و ارائه راه‌حل برای مسئله مورد نظر استفاده شده است. برای گردآوری اطلاعات از دو روش مختلف اسنادی و پیمایشی استفاده شده است. در پژوهش حاضر ابتدا به مطالعه ادبیات مربوطه پرداخته شد، پس از شناخت نظریات و الگوهای مختلف، در تحقق عملی مشارکت دو پیش‌شرط ضروری یعنی: ۱- گرایش و تمایل به مشارکت و ۲- امکان مشارکت، تشخیص داده شد. در نتیجه تمرکز اصلی این مقاله بر میزان گرایش و تمایل به مشارکت (ظرفیت مشارکتی شهروندان) معطوف شد. سپس جهت شناسایی و سنجش متغیرهای ضروری نشان‌دهنده ظرفیت مشارکت شهروندان در امور شهری هشت متغیر اصلی تشخیص داده شد که در کل برای سنجش این هشت متغیر ۳۴ سؤال طرح گردید. بر این اساس، پرسشنامه سنجش متغیرهای ظرفیت مشارکت شهروندان فسایی تدوین، اجرا و تجزیه و تحلیل شد. نتایج حاصل از پژوهش حاضر نشان می‌دهد که شهروندان فسایی دارای ظرفیت مشارکت‌پذیری متوسط به بالا هستند و در بین شاخص‌های مشخص‌کننده ظرفیت مشارکت شهروندان، فقط در شاخص‌های اوقات فراغت، اعتماد اجتماعی و تصور از خویشتن رتبه متوسط و در بقیه شاخص‌ها رتبه بیش از حد متوسط کسب کرده‌اند.

سیمونوفسکی و همکاران (۲۰۱۹) نیز، در مطالعه‌ای، به بررسی عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندی در شهرهای سوئد و بلژیک پرداخته و "هوشمند بودن شهر"، "محرک‌های مشارکت (تمایل شورای شهر و مجریان، رقابت شهری، چالش‌های شهری و...)"، "درجه تمرکز (میزان هماهنگی مشارکت بین ذینفعان)"، "الزامات قانونی و ویژگی‌های شهروندان (بلوغ شهروندان)" را از مهم‌ترین عوامل اثرگذار بر مشارکت شهروندی معرفی می‌کنند.

پروتیک، نیکولاس، بترمن، استلون (۲۰۱۸) در مقاله‌ای با عنوان "پرکردن شکاف اطلاعات بین شهروندان و دولت‌های محلی: شواهدی از تقویت مشارکت مدنی در رواندا" با معرفی شش شاخص مشارکت شهروندی (آگاهی از جلسات دولت محلی، آشنایی با مقامات دولت محلی، دانش درباره امور دولت محلی، میزان دسترسی به اطلاعات دولت محلی، میزان نفوذ بر سیاست‌ها و سیاست‌گذاران و رضایت شهروندان از خدمات محلی)، با استفاده از ابزار پرسشنامه، به نمونه آماری مراجعه و شاخص‌ها را مورد سنجش قرار می‌دهند. نگارندگان، سه مؤلفه مهم را به‌عنوان عناصر اصلی مشارکت مدنی معرفی می‌نمایند



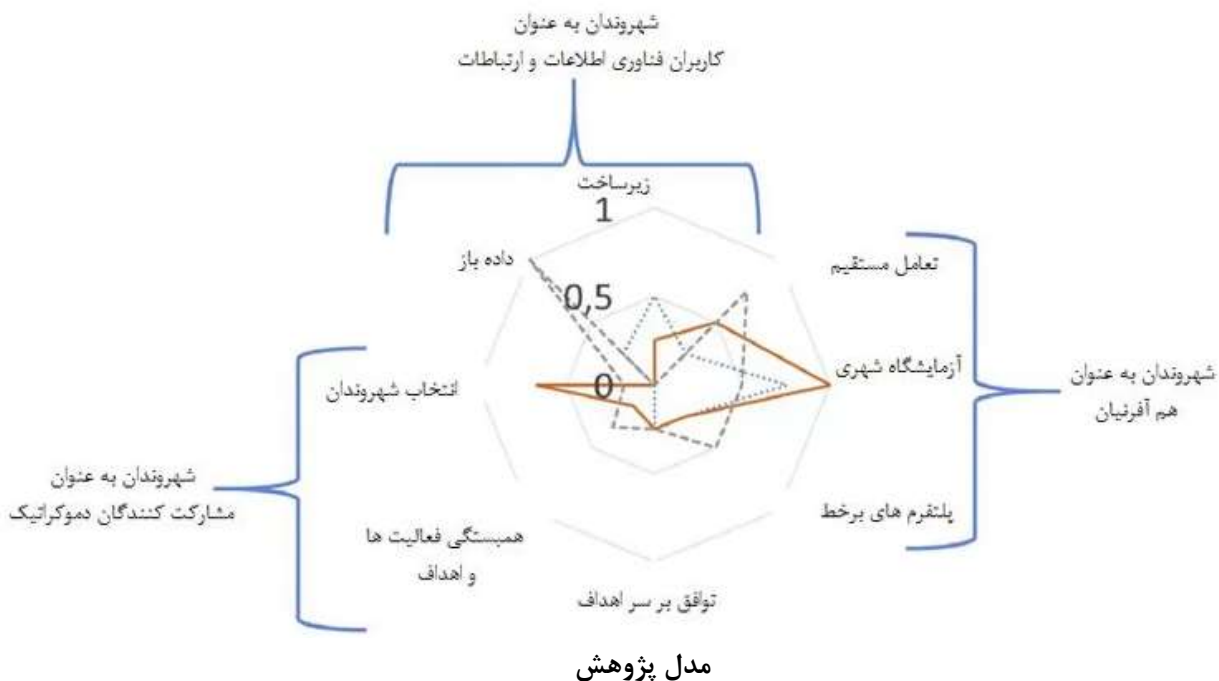
که عبارتند از: ۱- آموزش مقامات دولت محلی برای افزایش پاسخگویی به نگرانی ها و اولویت های شهروندان، ۲- حمایت از تلاش های سازمان های جامعه مدنی برای دفاع از مسائل محلی و ۳- درگیر کردن شهروندان به طور مستقیم از طریق ارائه اطلاعات بیشتر و ترتیب دادن رویدادهای مشارکتی.

### مبانی نظری

توسعه چشمگیر فناوری های اطلاعات و ارتباطات و گسترش اینترنت از یک سو و نیاز مدیریت شهری به ایده های نو در اداره شهرها و ضرورت ارتقاء مشارکت شهروندان از سوی دیگر، ما را در برابر دروازه های شهرهای الکترونیک قرار داده است. اساس پیدایش شهر الکترونیک در تکنولوژی اطلاعات نهفته است با تغییر و تحول در ساختار انتقال اطلاعات که سرعتها و فضاها را در نوردیده است. بسیاری از حرکتها برای جاری شدن کالا، انرژی و اطلاعات در کالبد شهر از موضوعیت ساقط و امکان دسترسی الکترونیکی شهروندان را به کلیه ادارات، و اماکن درون شهری و اطلاعات مختلف فراهم نموده است. از جمله مهمترین مسائل شهری، مشارکت مردم در اداره امور شهرهاست. فناوری اطلاعات و ارتباطات نه تنها مانع این امر نیست بلکه می تواند موجب ارتقاء مشارکت مردم و تعامل بهتر بین مدیریت شهری و شهروندان در ابعاد مختلف گردد. یکی از مبانی شکل گیری این مشارکت، فراهم کردن دسترسی شهروندان به اطلاعات کامل، مناسب و به موقع در قالبهای متنوع و جذاب است. به این ترتیب شهروندان می توانند از طریق رسانه های دیجیتال مبتنی بر اینترنت و شبکه های کامپیوتری، عقاید، ایده ها، نظرات و آراء خود را در خصوص مسائل مهم و مورد علاقه خود ارائه و پاسخ مناسب و خدمات مناسب را دریافت و با آگاهی از چشم انداز شهر در پیشبرد پروژه های عمومی همکاری و مشارکت نمایند (سعیدی نژاد و موسی خانی، ۱۳۸۸).

مطالعات تجربی قبلی رابطه مثبتی بین اندازه شهرداری و میزان پذیرش دولت الکترونیک نشان داده است. به طور خاص، برخی از مطالعات نشان داده اند که شهرداری های بزرگتر نسبت به هم تایان کوچکتر خود بیشتر تمایل به ایجاد یک وبسایت برای حفظ اطلاعات الکترونیکی دارند. با این حال، این رابطه مثبت در همه مطالعات انجام شده وجود ندارد، در حالی که دا کوستا و همکاران یک رابطه معکوس پیدا کردند.

از سوی دیگر، برخی از مطالعات نشان دادند که شهرهای بزرگتر احتمال بیشتری برای ارائه خدمات عمومی آنلاین دارند. به همین ترتیب، سایر مطالعات متعدد نشان داده اند که توسعه مشارکت الکترونیکی در شهرداری های بزرگتر بیشتر است. در نهایت، اینگرمز و همکاران نشان دادند که اندازه جمعیت ارتباط مثبتی با اطلاعات الکترونیکی بالاتر، خدمات الکترونیکی و توسعه مشارکت الکترونیکی از ۸۰ شهر جهانی دارد.



8

### فرضیه‌ها و سؤالات پژوهش

با در نظر گرفتن این رویکردها و باهدف پاسخگویی به سه سؤال پژوهشی ما - آیا شهرداری‌ها متعهد و درگیر ترویج ابتکارات تعامل آنلاین هستند؟ آیا این مکانیسم‌ها در طول زمان بهبود می‌یابند؟ تأثیر اندازه شهرداری‌ها بر توسعه طرح‌های تعامل آنلاین شهروندان چیست؟ - فرضیه‌های زیر را بیان می‌کنیم:

**فرضیه اول:** بین توسعه ابتکارات آنلاین و مشارکت شهروندان رابطه معناداری وجود دارد.

**فرضیه دوم:** بین سابقه فعالیت شهرداری‌ها و افزایش سازوکارهای مشارکت شهروندان رابطه معناداری وجود دارد.

**فرضیه سوم:** بین اجرای طرح‌های مشارکت شهروندان آنلاین و اندازه جمعیت شهرداری رابطه معناداری وجود دارد.

**فرضیه چهارم:** بین اندازه شهرداری‌ها با توسعه ابتکارات و سازوکارهای مرتبط با اطلاعات در دسترس شهروندان تفاوت معناداری دارد.

### روش پژوهش

روش پژوهش حاضر پیمایشی توصیفی-تبیینی و تکنیک گردآوری داده‌های مورد نیاز پرسش‌نامه بوده است. به منظور بررسی طرح‌های مشارکت شهروندان اجراشده توسط شهرداری‌های استان بوشهر در طول زمان، و تعیین تأثیر احتمالی اندازه شهرداری‌ها در پذیرش طرح‌های الکترونیکی مشارکت شهروندان، یک نظرسنجی از تکامل طرح‌ها در طول زمان به اجرا رسید. و مکانیسم‌های مربوط به تعامل شهروندان و جامعه در رابطه با اندازه شهرداری‌ها مورد بررسی واقع شد. همچنین در جهت تحلیل داده‌های پژوهش، با استفاده از تحلیل تک متغیره و دومتغیره، وجود تفاوت‌های معنی‌دار در طول زمان و با توجه به اندازه جمعیت مورد بررسی قرار گرفت.



### جامعه آماری پژوهش

جامعه آماری پژوهش مشتمل است بر مجموعه افراد ( اعم از زن و مرد) ۱۸ ساله و بالاتر ساکن در مناطق ۱۲ گانه مسکونی استان بوشهر. برای تعیین تعداد نمونه موردنیاز برای برآورد پارامتر موردنظر باید میزان اشتباه مجاز در برآورد پارامتر را در نظر گرفت. مقدار اشتباه مجاز (d) معمولاً به صورت تفاوت میان پارامتر و برآورد آن بیان می‌شود. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده گردید. بنابراین نمونه آماری به طور خوشه‌ای و از فرمول کوکران و به تعداد ۳۸۴ نفر انتخاب گردید، که البته به منظور افزایش دقت پژوهش ۴۰۰ نفر در نظر گرفته شد. با توجه به تمایز ویژگی‌های اجتماعی و اقتصادی موجود میان افراد ساکن در استان بوشهر و پراکندگی آن‌ها در نواحی و محلات منطقه مسکونی با استفاده از نمونه‌گیری کوکران، متناسب با حجم جمعیتی هر یک از مناطق و با عنایت به محاسبات آماری و اجتماعی-اقتصادی مربوطه، مناطق ۱۲ گانه استان بوشهر بر اساس شاخص‌های توسعه‌یافتگی ( نرخ رشد خانوار، نرخ اشتغال، درآمد خانوار و ...) به ۴ خوشه تقسیم شد و از هر خوشه یک منطقه به عنوان نماینده خوشه برای نمونه‌گیری انتخاب گردید. در واقع در این پژوهش روش نمونه‌گیری خوشه‌ای است.

### ابزار پژوهش

#### پرسشنامه مشارکت شهروندی ملکشاهی، نیک پور و غلامی (۱۳۹۷)

پرسشنامه تهیه‌شده شامل دو بخش است: بخش اول شامل سؤالات مربوط به سنجش متغیر وابسته مشارکت، که خود از پنج بعد مشارکت فیزیکی (۵ سؤال)، مشارکت فکری و ذهنی (۵ سؤال)، مشارکت سیاسی (۴ سؤال)، مشارکت مالی (۴ سؤال) و مشارکت اجتماعی (۵ سؤال) تشکیل شده است. بخش دوم شامل سؤالات مربوط به متغیرهای مستقل پژوهش که سنجش رابطه آن‌ها با متغیر وابسته این پژوهش مدنظر است. این متغیرهای مستقل شامل پایگاه اجتماعی-اقتصادی (۳۱ سؤال)، عضویت انجمنی (۷ سؤال)، خود اثربخشی (۴ سؤال)، بی‌قدرتی (۶ سؤال)، اعتماد (۳ سؤال)، هزینه-فایده (۲ سؤال)، آگاهی اجتماعی (۴ سؤال) و رضایت از خدمات شهری (۹ سؤال) می‌باشد. نحوه ارزش‌گذاری داده‌ها با استفاده از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت با حداکثر امتیاز ۵ و حداقل امتیاز ۱ انجام شده است

### یافته‌های پژوهش

مشخصات جمعیت نمونه: با توجه به نتایج به‌دست آمده، مشخص شد که در میان پاسخ‌گویان ۱۸ سال به بالای استان بوشهر در مناطق ۱۲ گانه مورد بررسی که ۳۵/۵٪ زن و ۶۴/۵٪ مرد بوده‌اند، بیشترین فراوانی میانگین سنی مربوط به رده سنی ۲۰-۳۰ سال با ۴۲/۸٪ است. ۵۸/۵٪ از افراد مورد بررسی متأهل و ۴۰/۸٪ مجردند. در بررسی مدت‌زمان اسکان مشخص گردید ۴۲/۲٪ شهروندان بوشهری سابقه کمتر از ۵ سال اسکان رادارند. همچنین ۴۳/۵٪ شهروندان بوشهری مسکن شخصی، ۵۱٪ دارای مسکن استیجاری و مابقی دارای مسکن سازمانی هستند. در بررسی وضع اشتغال نیز مشخص شد ۶۴٪ افراد مورد بررسی شاغل در بخش خصوصی و دولتی بوده‌اند. ۵۴/۵٪ از شهروندان مورد مطالعه تحصیلات دانشگاهی داشته‌اند. همچنین ۱۵/۸٪ از نمونه آماری درآمدی کمتر از ۵ میلیون تومان و ۵٪ نیز درآمدی بالاتر از ۹ میلیون تومان دارند.

## تحلیل متغیرهای اجتماعی مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان

جدول شماره ۱: شاخص‌های توصیفی متغیرهای سه گانه مستقل

شاخص متغیرهای مستقل	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین وزنی
میزان توسعه ابتکارات آنلاین	۲۶,۸۳	۷,۲۴	۲,۶۵
بهبود و افزایش سازوکارهای مشارکت شهروندان	۴۱,۸۹	۹,۰۳	۲,۹۸
توسعه ابتکارات و سازوکارهای مرتبط با اطلاعات	۵۰,۳۷	۱۱,۰۹	۳,۱۴

با توجه به مندرجات جدول ۱، میزان توسعه ابتکارات آنلاین ضعیف، میزان بهبود و افزایش سازوکارهای مشارکت شهروندان متوسط و میزان توسعه ابتکارات و سازوکارهای مرتبط با اطلاعات در شهرداری‌های استان بوشهر با نیازهای شهروندان نیز متوسط است.

## تحلیل و بررسی فرضیه‌ها

آزمون فرضیه اول: «فرضیه اول: بین توسعه ابتکارات آنلاین و مشارکت شهروندان رابطه معناداری وجود دارد.»  
به‌منظور پاسخ‌گویی به این فرضیه میانگین وزنی میزان اعتماد شهروندان را محاسبه می‌کنیم:

جدول ۲: شاخص‌های آماری میزان تعهد به توسعه ابتکارات آنلاین از دید شهروندان

N	میانگین وزنی	انحراف استاندارد	واریانس
۴۰۰	۲,۴۷	۴,۰۳	۱۷,۷۷

با توجه به مندرجات جدول ۲، میانگین وزنی ۲,۴۷ بیانگر وضعیت ضعیف است، بنابراین فرضیه اول پژوهش (H<sub>1</sub>) رد می‌شود و می‌توان گفت بین توسعه ابتکارات آنلاین و مشارکت شهروندان رابطه معناداری وجود ندارد (H<sub>0</sub>).

## آزمون فرضیه دوم تا چهارم:

جدول شماره ۳: همبستگی بین متغیرهای مستقل سه‌گانه و تعامل و مشارکت در خدمات الکترونیک شهری

متغیرهای مستقل سه‌گانه	تعامل و مشارکت در خدمات الکترونیک شهری	سطح معناداری	N
میزان توسعه ابتکارات آنلاین	۰,۴۹	۰,۰۰	۴۰۰
بهبود و افزایش سازوکارهای مشارکت شهروندان	۰,۵۲	۰,۰۰	۴۰۰
توسعه ابتکارات و سازوکارهای مرتبط با اطلاعات	۰,۳۳	۰,۰۰	۴۰۰

**فرضیه دوم:** « بین سابقه فعالیت شهرداری‌ها و افزایش سازوکارهای مشارکت شهروندان رابطه معناداری وجود دارد. »  
برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. با توجه به مندرجات جدول ۳ ملاحظه می‌شود که میان میزان سابقه فعالیت شهرداری‌ها و افزایش سازوکارهای مشارکت شهروندان رابطه مثبت وجود دارد و فرضیه پژوهش در سطح معناداری ۰,۰۱ با ۹۹٪ اطمینان تأیید می‌شود. لذا می‌توان نتیجه گرفت که هر سابقه فعالیت شهرداری‌ها بیشتر باشد، میزان سازوکارهای مشارکت شهروندان نیز افزایش می‌یابد.

**فرضیه سوم:** « بین اجرای طرح‌های مشارکت شهروندان آنلاین و اندازه جمعیت شهرداری رابطه معناداری وجود دارد. »  
برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است؛ با توجه به مندرجات جدول ۳ ملاحظه می‌شود که بین میزان اثربخشی عملکرد مدیریت شهری و اعتماد شهروندان به مدیریت شهر بوشهر رابطه معنادار مثبتی وجود دارد و فرضیه پژوهش در سطح معناداری ۰,۰۱ با ۹۹٪ اطمینان تأیید می‌شود. لذا می‌توان نتیجه گرفت که هر چه اندازه شهرداری بزرگ‌تر باشد، مدیریت شهری بیشتر باشد، اجرای طرح‌های مشارکت شهروندان آنلاین شهرهای استان بوشهر نیز افزایش می‌یابد.  
فرضیه چهارم: « بین اندازه شهرداری‌ها با توسعه ابتکارات و سازوکارهای مرتبط با اطلاعات در دسترس شهروندان تفاوت معناداری دارد. »

11

جدول شماره ۴: نتایج تحلیل واریانس تفاوت تعداد دفعات مراجعه با میزان تعامل و مشارکت در خدمات الکترونیک شهری

شاخص	میانگین مجزورات (SS)	درجه آزادی (df)	مجذور میانگین (MS)	F	sig
منبع تغییرات					
بین گروهی	۵۷,۴۴	۱	۵۷,۴۴	۳,۲۲	۰,۰۷
درون گروهی	۷۱۱,۳۶	۳۹۸	۱۷,۸۱		
کل	۷۱۱۵,۱۰	۳۹۹			

با توجه به مندرجات جدول ۴ و سطح معناداری بزرگ‌تر از ۰,۰۵ (۰,۰۷) فرضیه پژوهش رد شده و فرضیه صفر تأیید می‌شود؛ بنابراین می‌توان ادعا کرد میان اندازه شهرداری‌ها و توسعه ابتکارات و سازوکارهای مرتبط با اطلاعات در دو گروه مورد بررسی ( شهروندانی که به شهرداری کوچک مراجعه داشته‌اند و شهروندانی که به شهرداری بزرگ مراجعه داشته‌اند) تفاوت معناداری وجود ندارد.

### بحث و بررسی

هدف این مقاله ارائه شواهد تجربی در مورد چگونگی استفاده شهرداری‌ها در استان بوشهر از رسانه‌های آنلاین برای بهبود شفافیت شهرداری، باز کردن فضای جدیدی برای ارتباطات و مشارکت سیاسی و در نتیجه بهبود تعامل آن‌ها با جامعه بود. هدف تجزیه و تحلیل تکامل در استفاده از این مکانیسم‌های ارتباطی و مشارکت شهروندان و همچنین مقایسه اینکه آیا اندازه شهرداری عاملی است که سطح افشا و مشارکت مشاهده شده را تعیین می‌کند یا خیر بود. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که شهرداری‌ها به‌طور فزاینده‌ای متعهد به توسعه طرح‌های مشارکت شهروندان آنلاین، افزایش شفافیت و مکانیسم‌های مشارکت



به‌طور قابل توجهی در طول سال‌ها هستند. با این حال، هنوز کار برای بهبود سطح فعلی شفافیت و مشارکت در شهرداری‌های استان بوشهر وجود دارد.

دیدن شهروندان به عنوان مشارکت کنندگان مستقیم دموکراتیک در یک شهر هوشمند دارای مزایای متعددی است. شهروندان با درگیر شدن در روند تصمیم‌گیری، می‌توانند در مورد مشکلات فنی دشوار اطلاعات کسب کنند. علاوه بر این، کارمندان دولت می‌توانند از شهروندان در مورد علت عدم محبوبیت یک راهکار و سیاست و راه‌های ممانعت از بروز آن اصلاحات دریافت کنند. مشارکت دموکراتیک شهروندان موجب کاهش احتمال شکایات می‌شود و همچنین از سرمایه‌گذاری‌های بلااستفاده که برای عموم مردم مفید نیستند جلوگیری می‌کند و به همین دلیل مقرون به صرفه است (کرمانشاهی، ۱۳۹۹). علیرغم فرصت‌های بالقوه ارائه‌شده توسط رسانه‌های اجتماعی برای ایجاد و تقویت روابط با جامعه، استفاده از رسانه‌های اجتماعی توسط مدیران شهری بوشهر تنها در مرحله اولیه است. سطح توسعه اساساً به سمت انتقال اطلاعات و کمتر به سمت اجرای کانال‌های مشارکت شهروندان مبتنی بر دولت الکترونیک است. بنابراین می‌توانیم فرضیه سوم را بپذیریم. این با نتایج یافت شده توسط Ramírez و همکاران مطابقت دارد.

در رابطه با شاخص اول یعنی شاخص اطلاعات، نتایج به دست آمده به ما اجازه می‌دهد تا تأیید کنیم که آگاهی و تمایل بیشتر مدیران شهرداری برای اجرای ابتکارات و مکانیسم‌های مربوط به ارائه اطلاعات به شهروندان و جامعه وجود دارد. این نتایج با یافته‌های دیگر مطالعات مانند مطالعات کارکابا و گارسیا، گیلامون و همکاران؛ سرانو و همکاران؛ ناوارو و همکاران؛ کوادادو و همکاران مطابقت دارد.

این افزایش اطلاعات آنلاین در دسترس شهروندان، مزایایی را برای شهروندان و سایر ذینفعان ارائه می‌دهد، از جمله شفافیت و پاسخگویی بیشتر، توانمندسازی شهروندان، و همچنین مشارکت بیشتر شهروندان در فعالیت‌های دولت از نظر شفافیت اطلاعاتی شهرداری‌ها، تقریباً در تمام وبسایت‌های شهرداری‌های بوشهر می‌توان به وجود موتور جستجو اشاره کرد، در حالی که وجود دستگاه‌های اطلاعاتی یا انتشار ساعات کاری شهرداری به دوسوم کل کاهش می‌یابد. با افزایش وسعت شهرداری با حضور بیشتر. انتشار پروتکل‌ها و مصوبات یارانه‌ها و استفاده از اموال منقول توسط انجمن‌ها، تنها در نیمی از شهرداری‌هایی که به صورت آنلاین اطلاعات منتشر می‌کنند وجود دارد و با وسعت شهرداری افزایش می‌یابد. بنابراین، ما فرضیه چهارم خود را تأیید می‌کنیم.

این بدان معناست که نیاز به انتقال اطلاعات به شهروندان، کسانی که به سیاستمداران رأی می‌دهند، باهدف حفظ اعتمادی است که به آن‌ها داده شده است و شفافیت اطلاعاتی کافی را نشان می‌دهد که آن‌ها خواستار آن هستند. تمایل دولت‌ها به مشروعیت بخشیدن به موجودیت خود در جامعه، بر اساس نظریه مشروعیت، چیزی است که آن‌ها را به افزایش اطلاعاتی که در اختیار شهروندان قرار می‌دهند، سوق می‌دهد. در رابطه با شاخص مشارکت، به ما اجازه می‌دهد تا فرضیه ۴ را در مورد وجود تفاوت‌های قابل توجه در اجرای طرح‌های مشارکت آنلاین شهروندان بسته به اندازه شهرداری‌ها تأیید کنیم. علاوه بر این، تأیید می‌شود که این مرحله از مدیریت الکترونیک با توجه به اجرای مکانیسم‌های آنلاین شفافیت اطلاعات تأخیر قابل توجهی دارد. با توجه به ابتکارات و سازوکارهای مرتبط با تعامل با شهروندان و جامعه، تنها وجود پیوند به شبکه‌های اجتماعی فعال به‌طور مثبت خودنمایی می‌کند. این‌ها در ۹۰ درصد شهرداری‌ها موجود است. هر چه شهرداری‌ها بزرگ‌تر باشند، تعداد طرح‌ها بیشتر می‌شود. وجود کانال‌های شکایت و پیشنهاد در دوسوم شهرداری‌ها وجود دارد. این تفاوت به‌ویژه در میان شهرداری‌های بزرگ‌تر قابل توجه است.

## نتیجه گیری

با توجه به این که شهرداری نزدیکترین نهاد به مردم در زمینه ارائه خدمات عمومی و رفاهی است لذا با توسعه خدمات شهری الکترونیک زمینه ایجاد مدیریت یکپارچه شهری و در نهایت کوچک سازی دامنه فعالیت های دولت فراهم می شود و می توان انتظار داشت که این قبیل نهادها در قبال عملکرد خود احساس مسئولیت بیشتری داشته باشند. بر همین اساس کارشناسان، مدیران و سیاستگذاران شهرداری های کشور باید به وسعت، کارایی و اهمیت دستاوردهای حاصل از به کارگیری صحیح و اصولی این گونه فناوری ها توجه بیشتری نموده و در جهت بکارگیری آن ها عزم جدی تری داشته باشند. علی رغم این که سالیان متمادی از روند توسعه فناوری اطلاعات در کشورهای توسعه یافته می گذرد و در عصر کنونی کشورهای توسعه یافته پروژه الکترونیکی شدن شهرها را به طور کامل طی کرده اند اما در اکثر کشورهای در حال توسعه مانند ایران هیچ روند منظم و منسجمی برای پیاده سازی پروژه هایی با این اهمیت وجود نداشته است. عامل اصلی این کاستی ها، پایین بودن سطح آمادگی الکترونیکی جامعه برای پذیرش و استفاده از فناوری های نوین اطلاعات است. یکی از بهترین راهکارها جهت تسریع توسعه شهرهای الکترونیکی در کشور دخالت دادن بیش از پیش بخش خصوصی در توسعه شهرهای الکترونیکی و کاربردهای آن در کشور می باشد. لذا در راستای تحقق سیاست های کلی اصل ۴۴، با تکثیر و توزیع امکانات شرکتها و سازمان های دولتی در این حوزه بین شرکت های بخش خصوصی، می توان امیدوار بود تا افق های تازه ای در راه توسعه فناوری های نوین باز شود. از طرفی برگزاری کنفرانس ها و سمینارهای مختلف برای معرفی دستاوردهای جدید و مطالعه و بررسی دستاوردهای بکارگیری این تکنولوژی ها در سایر نقاط جهان و استفاده از نقطه نظرات کارشناسان امر در این حوزه بسیار مؤثر و سازنده خواهد بود.

13

## پیشنهادات پژوهشی

- پیشنهاد می گردد در پژوهش های آتی از روش های دیگر جمع آوری اطلاعات همچون مصاحبه نیز بهره بگیرند.
- پیشنهاد می گردد تحقیقات آتی با انجام متد های آماری دیگر مانند آزمون فریدمن به رتبه بندی و الویت بندی مولفه های رفتار شهروندی، مشارکت شهروندی و همچنین تعیین اولویت هر یک از مولفه ها در نمونه مورد بررسی بپردازند تا مدیران و کارکنان نمونه مورد بررسی بتوانند از نتایج بدست آمده به بهترین شکل بهره برداری کنند.
- پیشنهاد می گردد مشارکت شهروندی به تفکیک نحوه عملکرد کارکنان واحدهای مختلف واحدهای شهرداری مورد بررسی قرار گیرد (سطح تحلیل گروهی مد نظر باشد).

## منابع

- اجزاء شکوهی، محمد، میر جعفری، راضیه السادات (۱۳۹۴) تحلیل و اولویت بندی عوامل مؤثر در جهت ارائه خدمات الکترونیک (مطالعه موردی: مناطق یک و شش شهر مشهد). هفتمین کنفرانس ملی برنامه ریزی و مدیریت شهری. ۱۳۹۴.
- اسماعیلیپور، رضانیان، م، رضایی، ز (۱۳۹۲). تحلیل و بررسی مفاهیم، ویژگیها و فرآیند توسعه مشارکت شهروندی الکترونیک با تأکید بر کالانشهرهای ایران. پنجمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری. دانشگاه فردوسی مشهد.
- پوراحمد، احمد، محمدپور، صابر، بوچانی، محمدحسین. (۱۳۸۹). بررسی مفهوم مشارکت شهروندان در امور شهر الکترونیکی. فصلنامه علمی پژوهشی جغرافیای انسانی - سال دوم، شماره چهارم، پاییز ۱۳۸۹. ۱۰۶.
- جعفری، مصطفی (۱۳۹۹). طراحی راهبردی مدل مدیریت مشارکتی شهر، مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۴۲ - تابستان ۹۳۱۱، صص ۵۱-۷۶.
- جلوآخی نیارکی محمدرضا، فاضلیان منصوره، علی اکبر نواحی فاطمه. (۱۳۹۸). ارزیابی نگرش شهروندان نسبت به سامانه های

اطلاعات جغرافیایی (GIS) شهروند-محور (مطالعه موردی: منطقه ۶ تهران). علوم و فنون نقشه برداری. ۱۳۹۸؛ ۹ (۲) ۱۱۷-۱۲۹:

خیری، محمد، پرون، صدیقه. (۱۴۰۲). تاثیر کیفیت خدمات الکترونیک در شهرداری بر قصد استفاده مداوم و رضایت شهروندان (مطالعه موردی شهرداری شیراز). (فصلنامه علمی و پژوهشی پژوهش و برنامه ریزی شهری. پاییز، ۱۴۰۲. یغفوری، حسین، هادیانی، زهره، و رفیعیان، سجاد. (۱۳۹۳). بررسی ظرفیت و قابلیت های مشارکت شهروندان در امور شهری مطالعه موردی: شهر فسا. جغرافیا و توسعه، ۱۲ (پیاپی ۳۴)، ۸۳-۹۷. <https://sid.ir/paper/fa77094>

## References

- Adam., I.O. (2020). Examining E-Government development effects on corruption in Africa: the mediating effects of ICT development and institutional quality Technol. Soc., ۶۱, p. ۱۰۱-۱۴۵.
- Alcaraz . F.J., Navarro A., D. (2021). Factors determining online sustainability reporting by local governments Int. Rev. Adm. Sci., ۸۱(۱), pp. ۱۰۹-۷۹.
- Bayona, S. & Morales V. (2017). E-government development models for municipalities J. Comput. Methods Sci. Eng., ۱۷(۲۰۱۷), pp. ۵۹-۴۷.
- Chen,J.C. Roberts. R.W.(2010). Toward a more coherent understanding of the organization society relationship: a theoretical consideration for social and environmental accounting research J. Bus. Ethics, ۹۷(۴), pp. -۶۵۱ ۶۶۵.
- Corrêa Gomes, R. Joyce Liddle . Oliveira Miranda Gomes J., L.(2010). A five-sided model of stakeholder influence Publ. Manag. Rev., ۱۲(۵), pp. ۷۲۴-۷۰۱.
- Cuadrado .B., Frías J., Martínez J. (2014). The role of media pressure on the disclosure of sustainability information by local governments Online Inf. Rev., ۳۸(۱), pp. .۱۳۵-۱۱۴
- Gallego-Álvarez, Rodríguez-Domínguez, I., García-Sánchez L., I.M. (2010). Are determining factors of municipal E-government common to a worldwide municipal view? An intra-country comparison Govern. Inf. Q., ۲۷(۴), pp. ۴۳۰-۴۲۳.
- Khan,S. Umer, R. Umer,S. Naqvi S. (2021). Antecedents of trust in using social media for E-government services: an empirical study in Pakistan Technol. Soc., ۶۴.
- Naranjo-Zolotov, M. Oliveira, T. Casteleyn, S. Irani Z. (2019). Continuous usage of e-participation: the role of the sense of virtual community Govern. Inf. Q., ۳۶(۳) (۲۰۱۹), pp. ۵۴۵-۵۳۶.
- Suchman, M.C. (1995). Managing legitimacy: strategic and institutional approaches Acad. Manag. Rev., ۲۰(۳), pp. ۶۰۶-۵۷۱.
- Talukder, M.S. Shen, L. Talukder, M.F.H. Bao, Y.(2019). Determinants of user acceptance and use of open government data (OGD): an empirical investigation in Bangladesh Technol. Soc., ۵۶, pp. ۱۵۶-۱۴۷.
- Pina,. V. Torres, L. Royo., S.(2010). Is E-government promoting convergence towards more accountable local governments ?Int. Publ. Manag. J., ۱۳(۴), pp. .۳۸۰-۳۵۰.
- Ramírez, Y. Tejada, A. Sánchez , M.P. (2022). Determinants of online intellectual capital disclosure by Spanish local governments J. Intellect. Cap., ۲۳(۲) (۲۰۲۲), pp. ۲۸۹-۲۴۹.
- Reddick. C.G., Norris . D.F.(2013). Social media adoption at the American grass roots: web ۲,۰or ?۱,۵ Govern. Inf. Q., ۳۰(۴), pp. ۵۰۷-۴۹۸.
- Silva. P., Tavares . A.F., T. Silva, Lameiras . M. (2019). The good, the bad and the ugly: three faces of social





media usage by local governments Govern. Inf. Q., ۳۶(۳), pp. ۴۷۹-۴۶۹.

Simelio-Solá .N., Ferré-Pavia . Herrero-Gutiérrez . C., F.J.(2021). Transparent information and Access to citizen participation on municipal websites Profesional de la Información, ۳۰(۲), pp. ۱۰-۱.

Tejedo-Romero, F., Araujo , J.F.F.E. (2018). Determinants of local governments' transparency in times of crisis: evidence from municipality-level panel data Adm. Soc., ۵۰(۴), pp. ۵۵۴-۵۲۷.