

پژوهش‌های جغرافیای برنامه‌ریزی شهری، دوره ۹، شماره ۴، زمستان ۱۴۰۰

ص ۱۰۷۷-۱۰۵۷

DOI: 10.22059/JURBANGEO.2021.315699.1425

تحلیلی بر ارتباط مشارکت آنلاین شهروندان و سرمایه اجتماعی (مطالعه موردی: شهر رشت)

محمد اسکندری نوده* - استادیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
یاسر قلی‌پور - دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران
سلمان فیضی - دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران

تأیید مقاله: ۱۴۰۰/۰۶/۰۴

پذیرش مقاله: ۱۳۹۹/۰۹/۳۰

چکیده

در سال‌های اخیر سازمان‌های عمومی شهری به صورت روزافزونی از پیشرفت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات برای گشودن فرایندهای سازمانی و اجرایی به روی کنشگران بیرونی و شریک کردن آنان در این فرایندها استفاده می‌کنند. دسترسی آبی به فناوری‌های ارتباطاتی، شکل‌های متفاوتی از مشارکت در تصمیم‌سازی‌های شهری را مطرح کرده و به بهبود ارائه خدمات عمومی کمک می‌کند. در این تحقیق، تأثیر سرمایه اجتماعی، انگیزه‌های مشارکت و قصد استفاده از ابزار مشارکت بر مشارکت آنلاین شهروندان در شهر رشت بررسی و تحلیل شده است. مطالعه حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی-تحلیلی است و جامعه آماری این پژوهش، شامل ساکنان شهر رشت در سال ۱۳۹۹ است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر در نظر گرفته شد که پس از تعیین نمونه‌ها براساس نمونه‌گیری هدفمند، بین نمونه آماری توزیع شد. همچنین برای سنجش متغیرهای تحقیق از پرسشنامه‌های سرمایه اجتماعی، انگیزه‌های مشارکت، قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین و مشارکت آنلاین استفاده شد. شاخص‌های پرسشنامه‌های تحقیق از مطالعات مرتبط و پیشینه تحقیق اخذ شد. سپس براساس شرایط تحقیق و شهر مورد مطالعه بومی‌سازی صورت گرفت. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد، سرمایه اجتماعی تأثیر معناداری بر قصد استفاده از ابزار مشارکت و نیز مشارکت آنلاین دارد. علاوه بر این نتایج تحقیق نشان می‌دهد که انگیزه‌های مشارکت تأثیر معناداری بر قصد استفاده از ابزار مشارکت و نیز مشارکت آنلاین دارد. همچنین قصد استفاده از ابزار مشارکت نیز تأثیر معناداری بر مشارکت آنلاین دارد.

واژه‌های کلیدی: انگیزه‌های مشارکت، رشت، سرمایه اجتماعی، قصد استفاده، مشارکت آنلاین.

مقدمه

مشارکت شهروندان در فرایندهای مشورتی و تصمیم‌سازی سازمان‌های محلی عامل کلیدی در تقویت و حمایت از جوامع شهری مدرن محسوب می‌شود (Kipenis and Askounis, 2016: 602). در واقع مشارکت شهروندان در سطح حاکمیت‌های محلی در هر دو واحد دولت‌های متمرکز یا غیرمتمرکز از اهمیت بسیاری برخوردار بوده و دولت‌ها و سازمان‌های حاکمیت محلی نه تنها در بهبود عملکرد خود بلکه برای حفظ اعتماد عمومی به اجرای خدمات عمومی به مشارکت شهروندان توجه می‌کنند (Suebvises, 2018: 236). بر این اساس مشارکت شهروندان در سازمان‌های محلی و عمومی می‌تواند انعکاس‌دهنده نظرات و نیازهای افرادی باشد که باید به آن‌ها خدمات‌رسانی صورت گیرد؛ بنابراین مشارکت شهروندان از نظر بهبود ارائه خدمات نیز منبع مهمی به شمار می‌رود و به این دلیل که درپیش گرفتن و اجرای تصمیم‌های جدید برآمده از نظرات شهروندان، تناسب بهتری با راهکارهای مشکلات محلی دارد، الحاق یا اتصال شهروندان در بخش مدیریت عمومی جامعه به اثربخشی قوی‌تر ارائه خدمات عمومی منجر می‌شود. بر این اساس در سال‌های اخیر نیز سازمان‌های عمومی شهری به صورت روزافزون از پیشرفت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات برای گشودن فرایندهای سازمانی و اجرایی به روی کنشگران بیرونی و شریک کردن آنان در این فرایندها استفاده می‌کنند (Schmidhuber et al., 2017: 459).

مبتنی بر چنین دیدگاهی، نهادهای حاکمیت محلی در جهان سعی می‌کنند در رابطه میان خود و شهروندان که دربرگیرنده اطلاعات شفاف در حوزه عمومی و فرایندهای تصمیم‌گیری مشارکتی است، از اشکال جدید مشارکت که مبتنی بر نرم‌افزارهای پیشرفته بوده و بستری برای فعالیت‌های مشارکتی است، استفاده کنند (Mergel, 2015: 601). در این میان مشارکت آنلاین به‌عنوان شاخه‌ای از دولت الکترونیکی برای مشاوره و تصمیم‌گیری در نظر گرفته شده است (Welch, 2012: 348) و درپیش گرفتن مشارکت آنلاین در جوامع شهری ممکن است در بلندمدت نتایج مثبتی را به همراه داشته باشد. بر این اساس چنین امری نیازمند مشارکت فعال شهروندان است. همچنین به این دلیل که سازمان‌های عمومی نیازمند توسعه شهرت خود برای تأمین مداوم انتظارات شهروندان از کیفیت خدمات هستند، مشارکت شهروندان در ارائه اطلاعات در زمینه ادراک عمومی از خدمات می‌تواند به افزایش پاسخگویی سازمان‌های عمومی و دولتی منجر شود (Allen et al., 2020: 3). از سوی دیگر تحقیقات نشان داده است در چنین شرایطی شهروندسپاری موفق نیازمند شهروندان با انگیزه‌ای است که به صورتی فعال درباره مسائل شهری مشارکت کرده و با سازمان‌های مدیریت شهری تعامل آنلاینی برقرار می‌کنند. بر این اساس دانش در زمینه انگیزه‌های کاربران به توسعه و اجرای مؤثر طرح‌ها و در نتیجه افزایش مشارکت منجر می‌شود (Mergel and Desouza, 2013: 884)، اما با وجود پیشرفت‌های فنی و سهولت استفاده از ابزارهای متفاوت مشارکت آنلاین، اتخاذ و استفاده موفق از آن تنها با عوامل مرتبط با فناوری اطلاعات قابل توضیح نیست، بلکه اتکای زیادی بر عواملی مانند سرمایه اجتماعی و انگیزه‌های مشارکت افراد جوامع شهری دارد. با وجود این تحقیقات اندکی تأثیر این عوامل بر استفاده از ابزارهای مشارکت آنلاین را بررسی کرده‌اند (Zolotov et al., 2018: 352). بیشتر مطالعات انجام گرفته در زمینه مشارکت آنلاین تنها بر نظریه‌های مرتبط با فناوری اطلاعات برای توضیح قصد مشارکت آنلاین اکتفا کرده‌اند (Zolotov et al., 2018: 352). از سوی دیگر نیز در سال‌های اخیر، با رشد

شبکه‌های اجتماعی آنلاین و عضویت و فعالیت روزافزون کاربران در آن‌ها، بحث در مورد اشکال مشارکت مدنی و سیاسی و ابعاد و زوایای آن جنبه‌های تازه و نوینی یافته و بسیاری نیز بر اهمیت این فضای تازه در جهت‌دهی به مشارکت‌ها و فعالیت‌های مدنی تأکید کرده‌اند؛ از این رو تأثیر اینترنت و فناوری‌های مرتبط با ارتباطات آنلاین و البته سرمایه اجتماعی موجود در این فضا بر فعالیت‌های مدنی به‌ویژه اشکال جدید بسط یافته است (احمدی و علی‌پور، ۱۳۹۸: ۳۴). بر این اساس در صورت استفاده منظم و افزایش قصد استفاده اعضای جوامع شهری از سیستم‌ها و سامانه‌های آنلاین، مشارکت آنلاین می‌تواند نتایج مثبتی برای چنین جوامعی به ارمغان آورد. استفاده از چنین سامانه‌های کاملاً داوطلبانه بوده و به این معناست که انگیزه شهروندان برای استفاده از آن باید افزایش یابد. با وجود مطالب ذکر شده تأثیر انگیزه‌های فردی بر فرایندهای مشاوره‌ای و مشارکت آنلاین در حوزه‌های تصمیم‌سازی و سیاست‌گذاری سازمان‌های عمومی به صورت مناسبی ارزیابی نشده و مطالعه سرمایه اجتماعی شهروندان در چارچوب مشارکت آنلاین، موضوع تحقیقات اندکی بوده است. بر این اساس نیز در تحقیق حاضر بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و انگیزه‌های مشارکت به‌عنوان عوامل محرک قصد استفاده و مشارکت آنلاین موضوع جدید و نوآورانه‌ای در این زمینه محسوب می‌شود.

همچنین در سال‌های اخیر، مدیران شهر رشت برای کاهش مشکلات و مسائل این شهر بر ارائه طرح‌ها و برنامه‌های نوآورانه توجه کرده‌اند. این شهر در دهه‌های گذشته با افزایش جمعیت و توسعه شهری روبه‌رو بوده و بر این اساس نیز تغییر رویکردها به ارائه خدمات و نیز جلب مشارکت شهروندان برای کاهش معضلات شهری از اهمیت بالایی برخوردار شده است. همچنین گسترش دسترسی شهروندان شهر رشت به ابزارهای الکترونیک، افزایش ضریب نفوذ اینترنت پرسرعت و نیز استفاده ساکنان این شهر از ابزارها و نرم‌افزارهای رسانه‌های اجتماعی ضمن آشنا کردن آنان با فضای آنلاین، زمینه‌های گسترش مشارکت آنلاین شهروندان شهر رشت را ایجاد کرده است. با وجود این افزایش مشارکت ساکنان شهر رشت در استفاده از خدمات دولت الکترونیک و نیز تعامل آنلاین آنان با مدیران و برنامه‌ریزان نیازمند بررسی و توجه به عوامل و مفاهیم اصلی تأثیرگذار مانند سرمایه اجتماعی انگیزه و قصد مشارکت آنلاین در میان ساکنان شهر رشت است.

مبانی نظری

مشارکت آنلاین شهروندان

اعتماد و مشارکت اساس شکل‌گیری روابط اجتماعی و توسعه یک جامعه محسوب می‌شود و کاهش یا افزایش آن می‌تواند تأثیر فراوانی بر ساختارهای مختلف جامعه و روابط اجتماعی افراد داشته باشد. مشارکت اجتماعی دربرگیرنده انواع کنش‌های فردی و گروهی به‌منظور دخالت در تعیین سرنوشت خود و جامعه و تأثیر گذاشتن بر فرایندهای تصمیم‌گیری درباره امور عمومی است (موسوی و همکاران، ۱۳۹۶: ۶۳۲). مبتنی بر این دیدگاه، مشارکت آنلاین شهروندان در فرایندهای تصمیم‌گیری سازمان‌های عمومی شهری را می‌توان گونه‌ای از مشارکت اجتماعی قلمداد کرد. همچنین موسوی و همکاران (۱۳۹۶) مشارکت اجتماعی را فرایند سازمان‌یافته‌ای دانسته‌اند که افراد جامعه به صورت آگاهانه، داوطلبانه و جمعی با در نظر داشتن هدف‌های معین و مشخص که به سهیم‌شدن در منابع قدرت منجر می‌شود، در آن

درگیر می‌شوند. چنین خصوصیت‌هایی با ویژگی‌های مشارکت آنلاین شهروندان که می‌تواند به منظور پیگیری اهداف عمومی و خصوصی مشخص و در راستای سهیم‌شدن در تصمیم‌های کلان سازمان‌های عمومی شهری صورت گیرد، مطابقت دارد. از سوی دیگر به‌وضوح می‌توان ادعا کرد که استفاده گسترده از اینترنت امکان بسیاری را برای مشارکت ایجاد کرده است که در گذشته به این سادگی در دسترس نبود (Allen et al., 2020: 3). مبتنی بر این دیدگاه نیز بخشی از ادبیات نظری موجود، مشارکت آنلاین را استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای حمایت از تصمیم‌سازی عمومی تعریف کرده‌اند (Porumbescu and Grimmeliikhuijsen, 2018: 904). شفیع (۱۳۹۵) در تحقیق خود استدلال کرده است که مشارکت آنلاین کاربران به سازمان‌ها اجازه می‌دهد که محصولات و خدمات جدید را سریع‌تر و بهتر به بازار عرضه کنند و هدف مشارکت آنلاین، بهبود دسترسی افراد به اطلاعات و خدمات عمومی و ترویج مشارکت در تصمیم‌گیری‌های عمومی است که سبب افزایش رفاه اجتماعی و فردی می‌شود. سازمان ملل (۲۰۱۶) مشارکت آنلاین را به‌عنوان فرایند درگیرشدن شهروندان از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات در سیاست، تصمیم‌سازی و طراحی و ارائه خدمات به‌منظور مشارکتی، همگانی و مشورتی کردن آن، تعریف کرده است. ردیکز (۲۰۱۱) در تحقیق خود اقدامات سلسله‌مراتبی مشارکت آنلاین در دولت را ارائه داد که دربرگیرنده تعاملات یک‌سویه (مدیریتی)، تعامل دوسویه آغاز شده توسط دولت‌ها (مشورتی) و درنهایت شکل نهایی آن مشارکت آنلاین بود که در این نوع از تعامل (مشارکتی) شهروندان آغازگر تعامل دوسویه‌ای با دولت یا برعکس است. درحالی‌که سائبو و همکاران (۲۰۰۸) مشارکت آنلاین را به‌عنوان دگرگونی مشارکت در فرایندهای مشورتی با میانجی‌گری فناوری اطلاعات و ارتباطات دانسته‌اند. همچنین به‌دلیل اینکه مشارکت آنلاین بر استفاده جامع‌مورد نظر متکی است، این احتمال وجود دارد که جوامع ممکن است تأثیر مثبتی بر رفتار استفاده از مشارکت آنلاین داشته باشند (Naranjo Zolotov et al., 2019: 305). در این زمینه نیز برخی از مطالعات (Allen et al., 2020: 3) به‌جای پیشنهاد دگرگونی مشارکت از طریق درگیرشدن آنلاین، ادعا کرده‌اند که افزایش تدریجی بیشتر در مشارکت با حمایت از شهروندی فعال از طریق فناوری روی می‌دهد.

سرمایه اجتماعی

در مبانی نظری موجود، سرمایه اجتماعی از دیدگاه‌ها و در چارچوب‌های متفاوت بررسی شده است؛ برای مثال آکدو و همکاران (۲۰۱۷) سرمایه اجتماعی را براساس رویکرد جغرافیایی بررسی کرده‌اند. چنگ و چانگ (۲۰۱۱) و هائو و همکاران (۲۰۱۳) در مطالعات خود شواهدی مبنی بر این ارائه داده‌اند که سرمایه اجتماعی قصد ضمنی و صریح اشتراک دانش کارکنان را در چارچوب صنعتی افزایش می‌دهد. مبانی نظری موجود مفهوم سرمایه اجتماعی را به‌عنوان مجموعه‌ای از ابعاد دربرگیرنده مؤلفه‌های ساختاری، عقلانی و شهودی بررسی کرده‌اند (Putnam, 2000: 233). همچنین ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) سرمایه اجتماعی را به مجموعه‌ای از منابع واقعی و احتمالی نهفته، در دسترس و ناشی از شبکه‌ای از روابط ایجادشده از طریق یک فرد یا واحد اجتماعی تعریف کرده‌اند. در واقع سرمایه اجتماعی را می‌توان به‌عنوان منابعی که در شبکه‌های موجود میان افراد و جوامع آنان نهفته است، در نظر گرفت (Wang et al., 2019: 226). از سوی دیگر نیز فغفوری‌آذر و همکاران (۱۳۹۸) ضمن ارائه تعریفی جدید از سرمایه اجتماعی، آن را نمود

اقتصادی و موجد ارزش حاصل از ارتباطات انسانی دانسته و معتقدند منافع و مزایای ناشی از وجود و انباشت سرمایه اجتماعی از مجرای برقراری ارتباطات بین افراد از طریق سه مکانیسم کنش متقابل مبتنی بر اعتماد، کانال‌های ارتباطی و هنجارها و ضمانت‌های اجرایی مؤثر به وجود می‌آیند. همچنین وجود سرمایه اجتماعی با بهبود عملکرد فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی، از طریق ایجاد سهولت همکاری و کاهش هزینه‌های مبادله، ارتباط مستقیم دارد. در واقع هرچه سطح تولید سرمایه اجتماعی بالاتر برود و روند انباشت آن تسهیل شود، هزینه‌های مبادله کاهش می‌یابد و کارایی سیستم‌های انسانی نیز در پی آن گسترش پیدا می‌کند؛ یعنی مردم سریع‌تر، راحت‌تر و کم‌هزینه‌تر می‌توانند مبادله کنند. از دیدگاه بیات و همکاران (۱۳۹۹) نیز سرمایه اجتماعی زیربنای توسعه جامعه و دربرگیرنده معانی و مفاهیمی است که توجه مناسب به آن می‌تواند توسعه و ثبات یک جامعه را تضمین کند. همچنین با افزایش سرمایه اجتماعی میان افراد، جامعه شاهد مشارکت فعال آنان خواهد بود.

انگیزه‌های مشارکت آنلاین شهروندان

انگیزه را می‌توان ساختاری تئوریک برای تشریح آغاز، جهت، شدت، پایداری و کیفیت رفتار به‌ویژه رفتار هدفمند تعریف کرد (Hartnett, 2012: 34). با وجود نبود تحقیقات کیفی درمورد نگرش و انگیزه شهروندان به مشارکت آنلاین و نوع محتوایی که آن‌ها تولید یا منتشر می‌کنند (Borger et al., 2013: 121)، برخی از محققان به سوگیری شهروندان اشاره کرده‌اند (Hermida, 2012: 821). جو و همکاران (۲۰۱۹) انگیزه مشارکت را فواید ادراک‌شده‌ای می‌دانند که شهروندان را به مشارکت ترغیب می‌کنند. همچنین مشارکت آنلاین شهروندان نوعی رفتار اجتماعی است و محققان سه انگیزه متفاوت برای رفتار اجتماعی افراد شامل درونی، بیرونی و مرتبط با تصویر ذکر کرده‌اند (Ariely et al., 2009: 549). انگیزه‌های درونی نوعی نوع‌دوستی خالص است که با ترجیحات شخصی برای خدمت به جامعه و افزایش رفاه همکاران مشخص می‌شود. انگیزه‌های بیرونی خودمحور بوده و براساس آن افراد به دنبال کسب پاداش‌های مادی یا مزایای مرتبط با در معرض دید همکاران قرار دادن هستند. انگیزه‌های تصویر نیز مرتبط با ادراک افراد از قضاوت همکاران و تمایل به دوست داشته شدن و مورد احترام قرار گرفتن از جانب همکاران است (Ju et al., 2019: 4). در واقع مشارکت آنلاین شهروندان نوعی مبادله شهروند-دولت محسوب می‌شود که به صورت ایده‌آلی با تعامل دوطرفه، متقابلاً مشروط و دارای پاداش متقابل قابل توصیف است (Alford, 2002: 339) و بخش عمومی نیازمند امور خاصی مانند همکاری و انطباق از سوی شهروندان است که برای ایجاد مشترک ارزش‌های عمومی ضروری محسوب می‌شوند. انتخاب چنین اموری برای جلوگیری از استفاده بدون صلاحیت یا بهره‌مندی بدون زحمت، مستلزم فراهم کردن مشوق‌های خاصی برای شهروندان است (Olson, 2009: 3). مشوق‌ها (برای مثال پاداش‌های مادی یا پولی، تخفیف‌های مالیاتی و ارتقای شهرت اجتماعی) برای تأمین نیازهای مادی و نمادین شهروندان گسترش می‌یابند (Ashraf, Bandiera and Jack, 2014: 1). ایجاد ارزش‌های عمومی از سوی شهروندان به این دلیل مورد ادراک و توجه قرار می‌گیرد که مشارکت آنان به سازمان‌های عمومی (برای مثال بهبود کارایی و اثربخشی) یا جامعه (برای مثال حکومت‌داری مردم‌سالار) کمک می‌کند و کسب ارزش‌های خصوصی زمانی که مشارکت افراد مزایای شخصی را ایجاد می‌کند، مورد ادراک قرار می‌گیرد (Ju et al., 2019: 4).

4: 2019; al.). همچنین مطابق نظریه ارزش ذاتی، مشارکت آنلاین شهروندان به انگیزه ذاتی آنان وابسته است و براساس استدلال کیم و لی (۲۰۱۲) انگیزه برای مشارکت فعال به‌طور عمده از درون فرد و نه از پاداش‌های خارجی مانند دستاوردهای سیاسی حاصل می‌شود و ادراک شهروندان از تأثیرات مشارکت الکترونیکی، در انگیزه درونی آنان برای مشارکت در فرایند تصمیم‌گیری سیاسی اثرگذار است.

قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین

مشارکت آنلاین برای شهروندان و استفاده آنان طراحی شده است. همچنین با وجود اینکه مشارکت آنلاین داوطلبانه است و کاربران زمان خود را برای مزایایی اختصاص می‌دهند که در سطح فردی منعکس نمی‌شود، اما احتمالاً ادراک این تلاش‌ها در سطح اجتماعی که نیازمند استفاده از مشارکت آنلاین است، نقش مهمی در قصد استفاده از ابزارهای آن داشته باشد (Zolotov et al., 2018: 353). از سوی دیگر می‌توان گفت یکی از موانع اصلی استفاده از ابزارهای مشارکت آنلاین سطح مهارت شهروندان به شمار می‌رود (Van Deursen and van Dijk, 2009: 334). شهروندانی که دسترسی راحت و آسانی به منابعی مانند رایانه‌ها، تلفن‌های هوشمند، ارتباط به اینترنت، اتاق‌های گفت‌وگوی آنلاین، خطوط تلفن یا شرایط مطلوب داشته باشند، قصد خود برای استفاده از مشارکت آنلاین را افزایش می‌دهند. همچنین در چارچوب مشارکت آنلاین، محیط تسهیلگر (Venkatesh et al., 2012: 163) می‌تواند در میان شهروندان به دلیل ابزارهای فناورانه و ابزارهای متفاوت در دسترس و متناسب با اهداف و سطوح مشارکت متفاوت باشد؛ برای مثال منابع مورد نیاز به هنگام گزارش یک حادثه از طریق یک برنامه تلفن همراه، کمتر از مواردی مانند شرکت در بحث‌ها یا ایده‌ها و پیشنهاد طرح‌های آنلاین است (Zolotov et al., 2018: 352). شهروندان علاوه بر دسترسی به فناوری و اینترنت، نیازمند دسترسی اطلاعات مربوط به کاربرد فرایندهای استفاده از مشارکت آنلاین است. ادراک از دسترسی داشتن به این منابع یعنی فناوری و اطلاعات به‌عنوان شرایط تسهیلگر شناخته می‌شود (Venkatesh et al., 2012: 163)؛ برای مثال زمانی که شهروندان از نرم‌افزارهای مشارکت آنلاین استفاده می‌کنند، ممکن است به اطلاعاتی درباره خدمات ارائه‌شده نیازمند باشند. شرایط تسهیلگر مناسب ممکن است به افزایش قصد و دفعات استفاده از فناوری‌های مشارکت آنلاین منجر شود (Zolotov et al., 2018: 354).

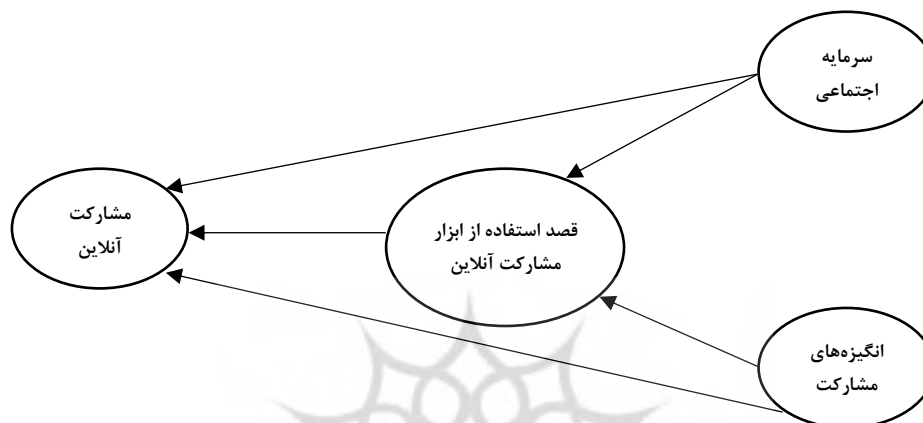
همچنین در بسیاری از مطالعات، انتظار عملکرد نیز به‌عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار بر قصد استفاده در زمینه‌های مختلف پذیرش و استفاده از فناوری اطلاعات معرفی شده است (Luo et al., 2010: 225). انتظار عملکرد ادراک شهروندان از منافع و مزایای استفاده مشارکت آنلاین برای کمک به جامعه در نظر گرفته شده است (Zolotov et al., 2018: 352). از آنجا که استفاده از مشارکت آنلاین داوطلبانه است و به منافع عمومی گرایش دارد، این تصور که تلاش برای استفاده از مشارکت آنلاین مانعی در این زمینه محسوب نمی‌شود، می‌تواند بر قصد استفاده مؤثر باشد (Luo et al., 2010: 225). همچنین انتظار تلاش میزان سهولت در استفاده از فناوری‌های مشارکت آنلاین است (Venkatesh et al., 2012: 163). به‌علاوه تأثیر اجتماعی نیز می‌تواند بر قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین تأثیرگذار باشد. چنین تأثیری از دوستان، اعضای اجتماع یا حتی اعضای خانواده ناشی می‌شود. تأثیر اجتماعی به‌عنوان تأثیر همکاران بر استفاده

از مشارکت آنلاین تعریف می‌شود (Graf-Vlachy et al., 2018: 41). عقاید و توصیه‌های مثبت از سوی افراد اجتماع، ممکن است بر رفتار افراد تأثیرگذار باشد و در نتیجه استفاده از ابزارهای مشارکت آنلاین را افزایش دهد.

رهنورد و حسینی (۱۳۹۸) در تحقیقی نشان دادند که اعتماد شهروندان بر مشارکت الکترونیکی اثر مثبتی دارد و گرایش شهروندان بر مشارکت الکترونیکی مؤثر نیست. همچنین باور به فاصله قدرت، روابط بین اعتماد شهروندان و مشارکت الکترونیکی را به‌طور مثبت تعدیل می‌کند، اما متغیر ریسک ادراک‌شده در روابط میان نگرش شهروندان و مشارکت الکترونیکی در نقش تعدیل‌کننده ظاهر نمی‌شود. احمدی و علی‌پور (۱۳۹۸) در تحقیقی مشارکت سیاسی آنلاین در شبکه‌های مجازی را بررسی کرده‌اند. تحقیق آنان حاکی از ارتباط معنادار و مستقیم میان سرمایه اجتماعی آنلاین و مشارکت سیاسی در ابعاد سه‌گانه و به‌ویژه نوع متوسط آن بود. شفیع (۱۳۹۶) در تحقیقی عوامل مؤثر بر مشارکت الکترونیک مشتریان در جمع‌سپاری و ارتقای عملکرد شرکت را بررسی کرده است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد انگیزه مشارکت در جمع‌سپاری بر استفاده از جمع‌سپاری و میزان پاداش در نظر گرفته‌شده برای جمع‌سپاری بر ایجاد انگیزه برای مشارکت در جمع‌سپاری تأثیر معناداری ندارد. رحمت‌الهی و همکاران (۱۳۹۵) کاهش سرمایه اجتماعی از دید دولت و مشارکت مردم را بررسی کردند. تحقیق آنان نشان می‌دهد با توجه دولت‌ها و سازمان‌های دولتی به مشارکت افراد، سرمایه اجتماعی نیز تقویت می‌شود.

خانیکی و الوندی (۱۳۹۰) مشارکت اجتماعی آنلاین و توسعه اجتماعات محلی در ایران را بررسی کردند. نتایج مطالعه آنان نشان می‌دهد مشارکت آنلاین تأثیر مثبتی بر توسعه اجتماعات محلی در ایران داشته است. جو و همکاران (۲۰۱۹) در تحقیقی عوامل متعدد انگیزش شهروندان برای مشارکت در دولت الکترونیک سفر سبز و نیز نقش تعدیلگر ارزش‌های عمومی و خصوصی را بررسی کرده‌اند. آنان در این تحقیق ارزش ادراک‌شده و ارزش شخصی ادراک‌شده را به‌عنوان اجزای کلیدی مشارکت آنلاین شهروندان ذکر کرده‌اند. ویسنه و نوو (۲۰۱۴) در تحقیقی نشان دادند که گرچه مشارکت آنلاین شهروندان عمدتاً با مهارت‌های استفاده از اینترنت مرتبط است، تفاوت جنسیتی قابل توجهی در این زمینه وجود دارد. اشمیت‌تامبر و همکاران (۲۰۱۷) در تحقیقی نقش فرایندها و بسترهای ارتباطی و مشارکتی جدید در ظهور دولت‌ها و سازمان‌های محلی باز را بررسی کرده‌اند. نتایج تحقیق آنان حاکی از آن بود که جذابیت و مزیت درک‌شده از استفاده از فرایندهای مشارکتی جدید، سطح بالاتری از مشارکت شهروندان و در نتیجه سازمان‌های محلی و شهری باز را ایجاد می‌کند. الحربی و همکاران (۲۰۱۶) در تحقیق تأثیر اعتماد و هنجارهای ذهنی بر اهداف شهروندان برای مشارکت آنلاین را بررسی کردند. نتایج تحقیق آنان نشان می‌دهد که اعتماد و هنجارهای ذهنی بر قصد مشارکت آنلاین شهروندان مؤثر هستند. هارنت و همکاران (۲۰۱۲) در تحقیق روابط میان انگیزه، مشارکت آنلاین و دستیابی خواسته‌ها را بررسی کردند. مطالعه آنان نشان می‌دهد مشارکت فعال مانند ارسال پیام به مباحث آنلاین می‌تواند تأثیر انگیزه مشارکت را تشریح کند. با توجه به مطالب ذکر شده می‌توان گفت، سرمایه اجتماعی و انگیزه‌های مشارکت بر قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین و مشارکت آنلاین شهروندان تأثیر معناداری دارد. مبتنی بر این دیدگاه، در شکل ۱ ارتباطات پیشنهادی میان متغیرهای تحقیق در قالب مدل مفهومی ارائه شده است. همچنین مطابق با مبانی نظری موجود فرضیه‌های تحقیق تدوین شده و در قالب پنج فرضیه ارائه شدند:

۱. سرمایه اجتماعی تأثیر معناداری بر قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین دارد.
۲. سرمایه اجتماعی تأثیر معناداری بر مشارکت آنلاین دارد.
۳. انگیزه‌های مشارکت تأثیر معناداری بر قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین دارد.
۴. انگیزه‌های مشارکت تأثیر معناداری بر مشارکت آنلاین دارد.
۵. قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین تأثیر معناداری بر مشارکت آنلاین دارد.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

روش پژوهش

مطالعه حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش توصیفی-تحلیلی است و برای جمع‌آوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. سوالات پرسشنامه با استفاده از طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف طراحی شده‌اند. جامعه آماری این پژوهش ساکنان شهر رشت در زمستان سال ۱۳۹۸ بوده‌اند. حداقل حجم نمونه برای تکمیل پرسشنامه‌های این پژوهش با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر از ساکنان در نظر گرفته شده و با روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. همچنین برای سنجش متغیرهای تحقیق از پرسشنامه‌های سرمایه اجتماعی، انگیزه‌های مشارکت، قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین و مشارکت آنلاین استفاده شد. شاخص‌های پرسشنامه‌های تحقیق از مطالعات مرتبط و پیشینه تحقیق اخذ و سپس براساس شرایط تحقیق و شهر مورد مطالعه بومی‌سازی شد. روایی ابزار پرسشنامه با استفاده از روایی صوری و پایایی آن به کمک آزمون آلفای کرونباخ محاسبه شده است. نتایج این آماره برای شاخص‌های مکنون تحقیق بالاتر از ۰/۷ به‌دست آمده است. در این تحقیق برای تحلیل داده‌ها از روش معادلات ساختاری استفاده شده است تا علاوه بر سنجش روابط مستقیم میان متغیرها، روابط شبکه‌ای آن‌ها برای تبیین بهتر یافته‌ها نیز محاسبه شود. در همین راستا از نرم‌افزارهای SPSS و Lisrel استفاده شده است.

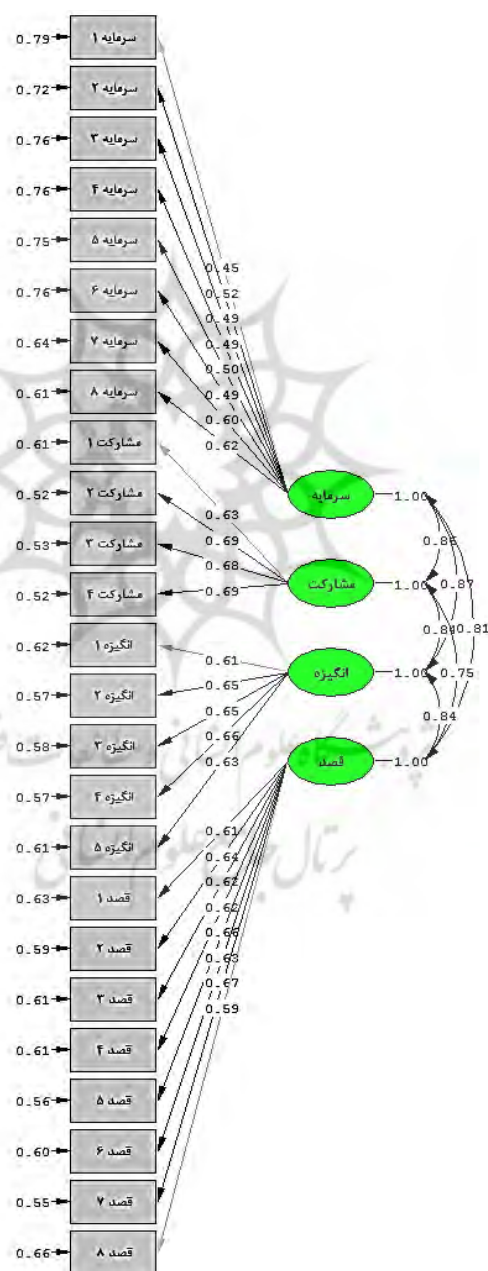
جدول ۱. متغیرها و گویه‌های تحقیق

متغیرها	گویه‌ها	منابع	مقدار آلفا
سرمایه اجتماعی	۱. من به سازمان‌های دولتی برای مشارکت الکترونیک اعتماد می‌کنم.	Zolotov et al., (2019), Yan et al., (2019), Robert, Dennis and Ahuja (2008), Diep et al., (2016), Chang and Chuang (2011), Carter and Bélanger (2005)	۰/۷۵
	۲. من معتقدم سازمان‌هایی که برای مشارکت آنلاین بسترسازی می‌کنند، به منافع شهروندان اهمیت می‌دهند.		
	۳. من احساس خوبی به مشارکت الکترونیک دارم.		
	۴. من به عضو بودن در گروه‌هایی که اقدام به مشارکت الکترونیک می‌کنند، افتخار می‌کنم.		
	۵. من با برخی از افرادی که اقدام به مشارکت آنلاین می‌کنند، آشنا هستم.		
	۶. من با افراد دیگری که اقدام به مشارکت آنلاین می‌کنند، ارتباط دارم.		
	۷. من به سایر افراد برای مشارکت آنلاین کمک می‌کنم.		
	۸. من معتقدم که سایر افراد در صورت نیاز به من برای مشارکت آنلاین کمک خواهند کرد.		
مشارکت آنلاین	۱. من برای کسب اطلاعات در مورد طرح‌های شهر محل زندگی‌ام در فضای مجازی اقدام به جست‌وجوی اطلاعات می‌کنم.	Phang et al. (2014), Ju, Liu and Feng (2019), Chen et al., (2020), Diep et al., (2016), Song and McNary (2011)	۰/۸۱
	۲. من در نظر سنجی‌هایی الکترونیک مرتبط با شهر محل زندگی‌ام مشارکت می‌کنم.		
	۳. من در مورد مسائل و طرح‌های شهر محل زندگی خودم در فضای مجازی نظرات خودم را منتشر می‌کنم.		
	۴. در موردی که طرح‌های شهری به اطلاعات من نیاز داشته باشند، من آن را به صورت الکترونیک در اختیار آن‌ها قرار می‌دهم.		
انگیزه‌های فردی	۱. همکاران با مشارکت الکترونیک من را تحسین می‌کنند.	Zolotov et al., (2019), Chang and Chuang (2011), Phang et al., (2014), Chen et al., (2020), Simonofski et al., (2020), Schmidhuber et al., (2017)	۰/۷۷
	۲. احساس می‌کنم مشارکت الکترونیک جایگاه من را در میان همکاران بهبود می‌بخشد.		
	۳. مشارکت الکترونیک شهرت من در زمینه‌های حرفه‌ای را افزایش می‌دهد.		
	۴. من تمایل دارم به سایر شرکت‌کنندگان در مشارکت الکترونیکی تمایل دارم.		
	۵. از اینکه از طریق مشارکت الکترونیک به حل مشکلات همکاران کمک می‌کنم، حس خوب دارم.		
قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین	۱. به نظر من مشارکت الکترونیک در زندگی روزانه من مفید است.	Zolotov et al., (2019), Phang et al. (2014), Ju, Liu and Feng (2019), Schmidhuber et al., (2017), Venkatesh, Thong and Xu (2012)	۰/۸۶
	۲. استفاده از ابزارهای مشارکت الکترونیک حضور و مشارکت من در جامعه را بیشتر می‌کند.		
	۳. یادگرفتن استفاده از ابزارهای مشارکت الکترونیک برای من آسان است.		
	۴. تعامل با ابزارهای مشارکت الکترونیک برای من آسان است.		
	۵. افرادی که بر رفتار من مؤثر هستند، من را به مشارکت الکترونیک دعوت می‌کنند.		
	۶. من از دانش لازم برای استفاده از ابزارهای مشارکت الکترونیک برخوردار هستم.		
	۷. من هر جا در استفاده از ابزار مشارکت الکترونیک با مشکل برخورد می‌کنم، می‌توانم از کمک همکاران استفاده کنم.		
	۸. من قصد استفاده (ادامه استفاده) از ابزار مشارکت الکترونیک را دارم.		

یافته‌های پژوهش

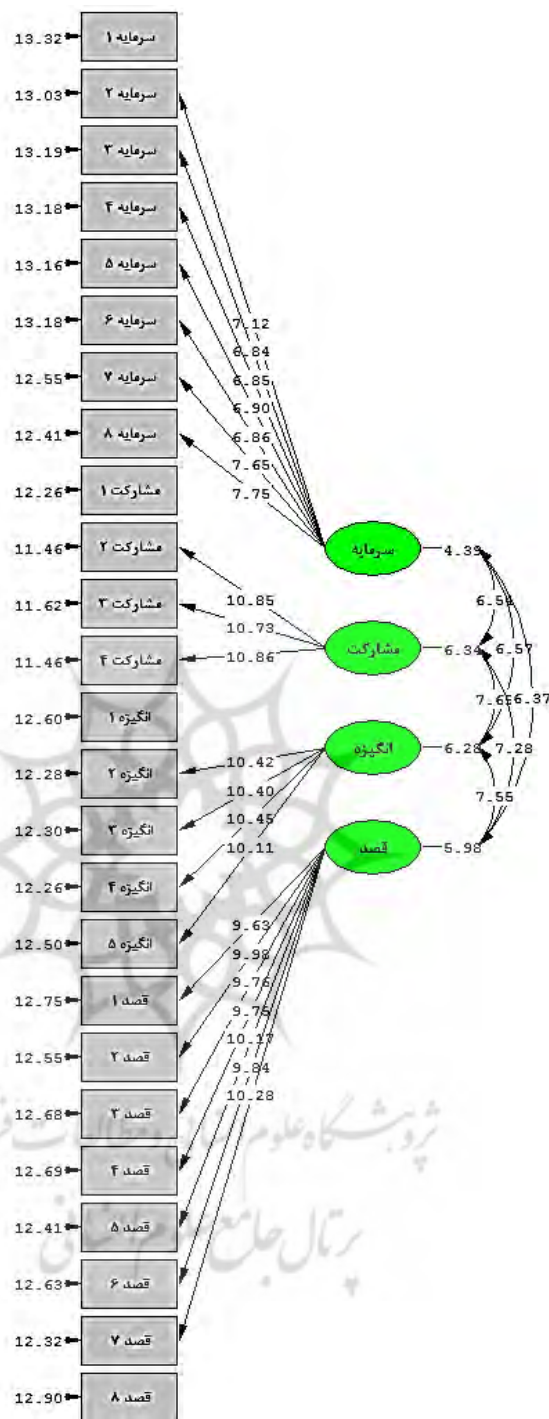
در بخش ارائه نتایج نخست ویژگی‌های جمعیتی جامعه آماری تحقیق ارائه شده است. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که از نظر جنسیت ۲۳۷ نفر از شرکت‌کنندگان مرد و ۱۴۷ نفر آنان زن و همچنین بیشتر اعضای نمونه آماری تحقیق به تعداد ۱۸۹ نفر متأهل بوده‌اند. بیشترین افراد در رده سنی ۲۱ تا ۳۰ سال به تعداد ۱۵۱ نفر قرار داشته‌اند. بیشتر شهروندان مشارکت‌کننده، تحصیلاتی در سطح فوق‌لیسانس به تعداد ۱۴۵ نفر داشته‌اند. همچنین ۱۶۸ نفر از شهروندان شهر رشت، برای بین ۲ تا ۳ بار در سال از خدمات آنلاین سازمان‌های عمومی شهر رشت استفاده کرده بودند.

در ادامه با استفاده از مدل اندازه‌گیری مدل معادلات ساختاری، صحت سنجش سازه‌ها توسط شاخص‌های مربوط بررسی شده‌اند. در این قسمت با استفاده از مدل تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول مشخص شده است که سوالات طراحی شده در هر سازه می‌تواند به‌خوبی آن را سنجید. متغیر مکنون سرمایه اجتماعی با ۸ گویه، متغیر مشارکت آنلاین با ۴ گویه، متغیر مکنون انگیزه‌های مشارکت با ۵ گویه و متغیر مکنون قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین با ۸ گویه وارد مدل اندازه‌گیری تحقیق شده و ارتباط بین سازه‌ها و گویه‌ها تأیید شده است؛ به‌طوری‌که میزان بار عاملی و مقادیر t به‌ترتیب بالاتر از ۰/۵ و ۱/۹۶ بوده و نشان‌دهنده تأیید روایی سازه‌های اندازه‌گیری متغیرهای مربوط در سطح معناداری ۰/۰۵ بوده است.



$\chi^2=914.26$, $df=269$, $P\text{-value}=0.00000$, $RMSEA=0.079$

شکل ۲. تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول (مدل اندازه‌گیری) سازه‌های پرسشنامه در حالت تخمین استاندارد

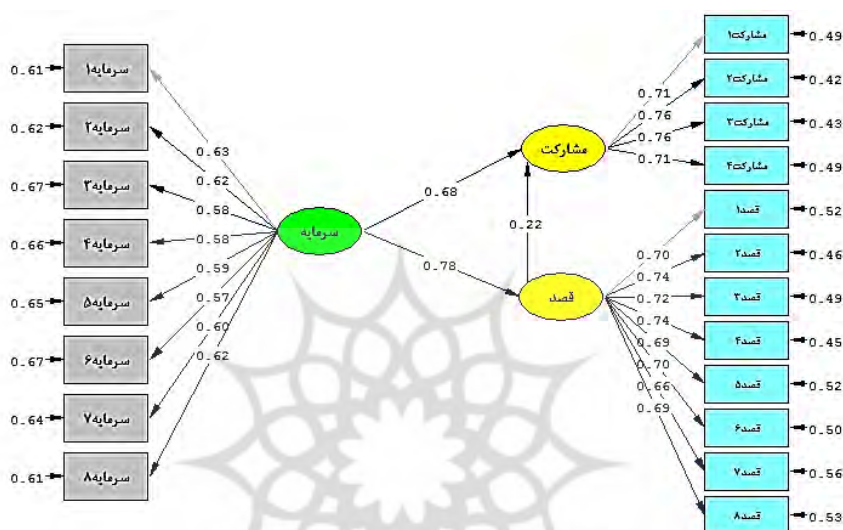


Chi-Square=914.26, df=269, P-value=0.00000, RMSEA=0.079

شکل ۳. تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول (مدل اندازه‌گیری) سازه‌های پرسشنامه در حالت اعداد معناداری

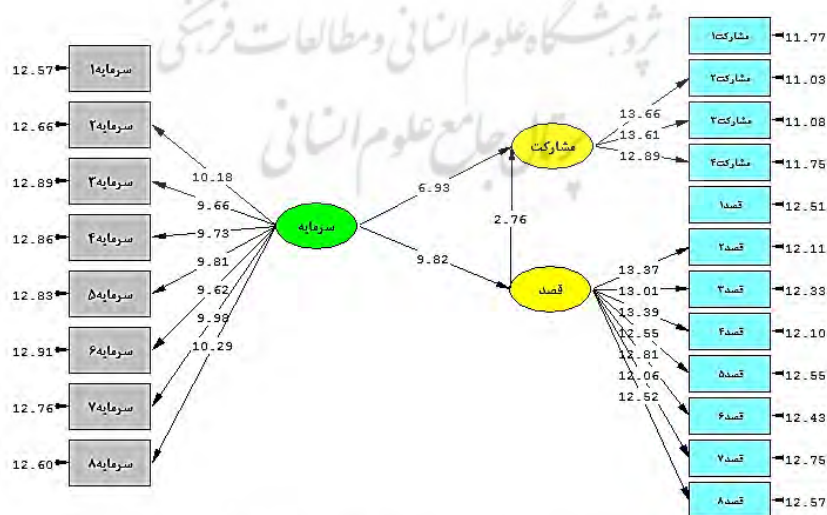
برای آزمون فرضیات تحقیق از مدل معادلات ساختاری استفاده کرده‌ایم. در این مدل و در مرحله اول، سرمایه اجتماعی به‌عنوان متغیر مکنون مستقل، قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین و مشارکت آنلاین ارزیابی شده‌اند. شاخص‌های برازش مدل نشان‌دهنده برازش مطلوب مدل ساختاری تحقیق است؛ به‌طوری‌که شاخص ریشه میانگین

مربعات خطای برآورد برابر با ۰/۰۶۲، نسبت کای‌اسکوئر به درجه آزادی برابر با ۲/۴۹، شاخص برازش تطبیقی برابر با ۰/۹۱، شاخص برازش افزاینده برابر با ۰/۹۲، شاخص برازش نسبی برابر ۰/۹۳ و شاخص برازش هنجاریافته برابر با ۰/۹۰ به‌دست آمده است. در این مدل ساختاری، متغیر سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری بر قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین دارد. ضریب استاندارد این رابطه مستقیم برابر ۰/۷۸ و مقدار t برابر ۹/۸۲ است. همچنین قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین با ضریب استاندارد ۰/۲۲ و مقدار t ۲/۷۶ بر مشارکت آنلاین شهروندان اثر مستقیم دارد. سرمایه اجتماعی نیز با ضریب استاندارد ۰/۶۸ و مقدار t ۶/۹۳ بر مشارکت آنلاین شهروندان تأثیرگذار بوده است.



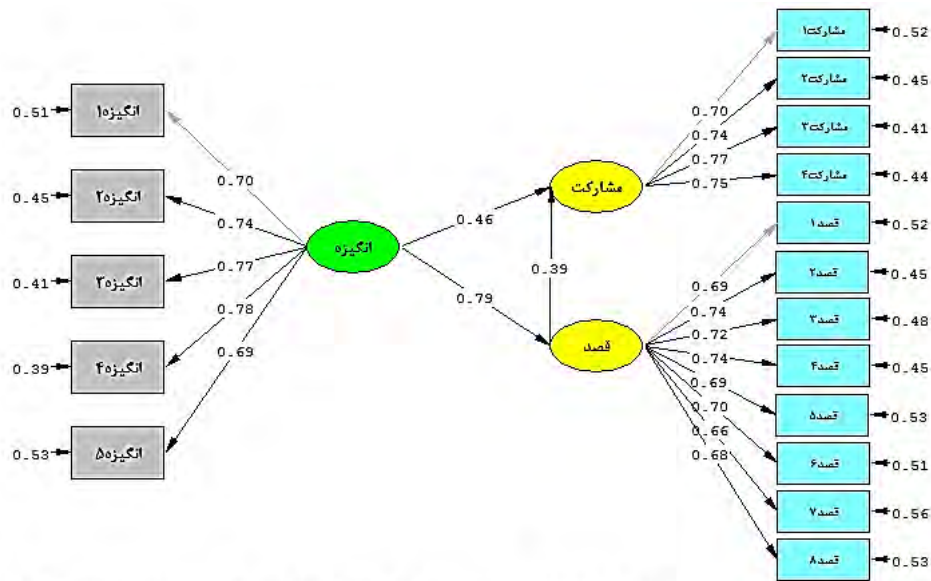
Chi-Square=417.36, df=167, P-value=0.00000, RMSEA=0.062

شکل ۴. تحلیل مسیر تأییدی روابط متغیرهای سرمایه اجتماعی، قصد استفاده از ابزار آنلاین و مشارکت آنلاین شهروندان در حالت تخمین استاندارد



Chi-Square=417.36, df=167, P-value=0.00000, RMSEA=0.062

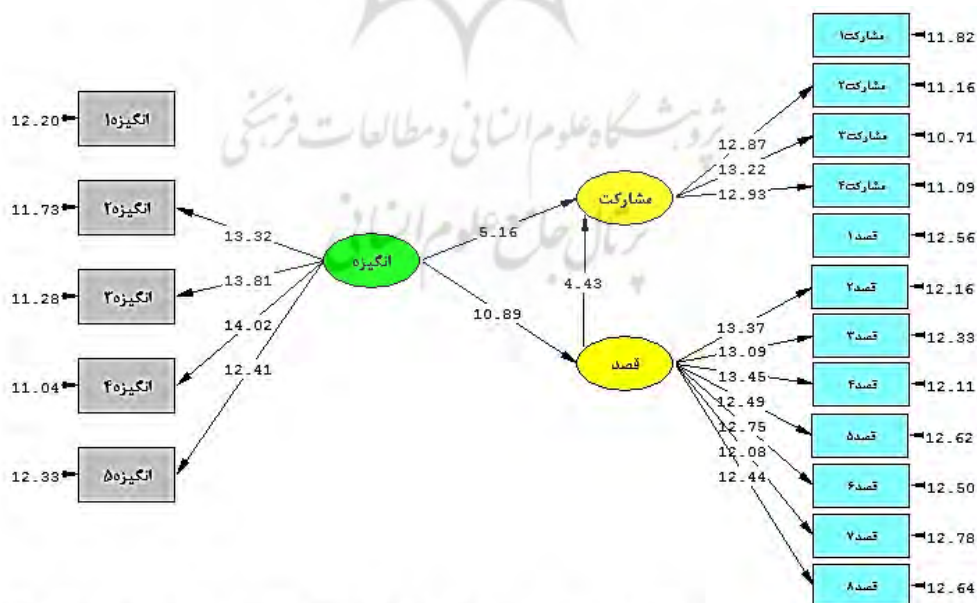
شکل ۵. تحلیل مسیر تأییدی روابط متغیرهای سرمایه اجتماعی، قصد استفاده از ابزار آنلاین و مشارکت آنلاین شهروندان در حالت اعداد معناداری



Chi-Square=405.16, df=116, P-value=0.00000, RMSEA=0.081

شکل ۶. تحلیل مسیر تأییدی روابط متغیرهای انگیزه‌های فردی، قصد استفاده از ابزار آنلاین و مشارکت آنلاین شهروندان در حالت تخمین استاندارد

متغیر انگیزه‌های مشارکت بر قصد استفاده از ابزار آنلاین تأثیر مثبت و معناداری دارد. ضریب استاندارد این رابطه ۰/۷۹ و مقدار t برابر ۱۰/۸۹ است. همچنین انگیزه‌های مشارکت بر مشارکت آنلاین شهروندان تأثیرگذار بوده است. ضریب استاندارد این رابطه ۰/۴۶ و مقدار t برابر ۱۰/۸۹ است.



Chi-Square=405.16, df=116, P-value=0.00000, RMSEA=0.081

شکل ۷. تحلیل مسیر تأییدی روابط متغیرهای انگیزه‌های فردی، قصد استفاده از ابزار آنلاین و مشارکت آنلاین شهروندان در حالت اعداد معناداری

بحث

توسعه و گسترش زیرساخت‌های ارتباطات آنلاین، زمینه‌های جدیدی برای مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها و سیاست‌های حوزه مدیریت شهری از طریق سامانه‌های و رسانه‌های آنلاین ایجاد کرده است. براین اساس نیز بررسی تأثیرات مفاهیم مؤثر بر مشارکت آنلاین شهروندان و ارائه دیدگاه‌های جدید با اتکا بر نتایج تحقیقات موجود ضروری به نظر می‌رسد. با وجود این احمدی و علی‌پور (۱۳۹۸) معتقدند با ظهور جامعه شبکه‌ای و فضای اجتماعی مجازی، شکل، محتوا و کیفیت تعاملات انسانی و به تبع آن کنش‌های مدنی و سیاسی دچار تغییرات فراوانی شده است؛ از این رو مطالعه و تحلیل آن‌ها مبتنی بر مبانی نظری پیشین تاحدودی دشوار است. آکدو و همکاران (۲۰۱۷) معتقدند به دلیل اینکه شهرها و جوامع موجود در آن‌ها نوعی ساختار اجتماعی محسوب می‌شوند، سرمایه اجتماعی به عنوان عاملی کلیدی برای شهروندان در مشارکت آنلاین در نظر گرفته می‌شود. وارن و همکاران (۲۰۱۴) پیشنهاد کرده‌اند که نهادهایی مانند سازمان‌های محلی می‌توانند اعتماد شهروندان را از طریق توسعه سرمایه اجتماعی با استفاده از مشارکت مدنی آنلاین افزایش دهند و مشارکت آنلاین تضمین مناسبی برای فرصت مشارکت مدنی آنلاین محسوب می‌شود. همچنین انگیزه‌های فردی نیز به عنوان عامل مهمی برای مشارکت آنلاین تئوری پردازی شده است. مبتنی بر نظریه مشارکت آنلاین، انتظار روابط متقابل (برای مثال انتظار دریافت اطلاعات مفید در مقابل اشتراک اطلاعات ارزشمند)، افزایش شناخت (افراد خواستار کسب شناخت کامل و بیشتر از سایر افراد و سازمان‌ها هستند)، حس اثربخشی (افراد تصور می‌کنند تأثیر بر گروه و حمایت از آن‌ها، تصویر فردی مؤثر از آن‌ها ارائه می‌دهند)، سه انگیزه اصلی مشارکت آنلاین به شمار می‌روند (دباغ و همکاران، ۱۳۹۹: ۱۷۰). ادلستون و کلرمنز (۲۰۰۷) به شواهدی دست یافتند که انگیزه فردی نوع دوستی فرایند مشارکتی را ارتقا بخشیده و تعارضات رابطه‌ای را کاهش می‌دهد. شهرت نیز به عنوان عامل پیش‌بینی‌کننده برای اشتراک دانش آنلاین در وبلاگ‌ها محسوب می‌شود. همچنین برخی از تحقیقات نیز این موضوع را تأیید کرده‌اند که سطح انگیزه‌های فردی جزء مهمی از مشارکت عمومی شهروندان در جوامع آنلاین به حساب می‌آید (Du et al., 2017: 3). فرانکلین و ابدون (۲۰۰۲) استدلال کرده‌اند که اگر دولت‌ها از این موضوع آگاهی نداشته باشند که شهروندان خواستار چه نوع از خدماتی هستند، قادر به تأمین نیازهای آنان نخواهند بود.

گزارش سازمان ملل متحد (۲۰۱۸) نیز حاکی از توجه روزافزون مدیران و سیاست‌گذاران شهرهای جهان به فرصت‌های موجود در زمینه استفاده از پیشرفت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات برای افزایش مشارکت شهروندان در فرایندهای برنامه‌ریزی و تصمیم‌سازی است؛ به گونه‌ای که براساس این گزارش از ۴۰ شهر مهم در سراسر جهان، ۸۵ درصد شهرداری‌های این شهرها تاکنون ویژگی‌های شبکه‌سازی اجتماعی آنلاین را اجرا کرده، ۵۵ درصد دارای فرایندهای ارائه خدمات آنلاین هستند و ۲۳ درصد نیز پروژه‌های مشارکت آنلاین را اجرا کرده‌اند. این گزارش نشان می‌دهد، با وجود مشکلاتی که سازمان‌های محلی در سطح تصمیم‌سازی با آن‌ها دست به گریبان هستند، این سازمان‌ها پیشرفت چشمگیری در اجرای مشارکت آنلاین در قالب دولت الکترونیک و در سطح اطلاعاتی و مشورتی داشته‌اند؛ درحالی‌که رسانه‌های اجتماعی و آنلاین بستری را برای مشارکت و تشویق افراد به فعالیت‌های مدنی ایجاد کرده و شواهد مشهودی نیز وجود دارد که نشان می‌دهد افراد برای مشارکت عمومی گرایش بیشتری به استفاده از رسانه‌های

اجتماعی آنلاین دارند (Warren et al., 2014: 293). براین اساس این رسانه‌ها پتانسیل زیادی برای مشارکت آنلاین عموم جامعه فراهم می‌کنند (Wicks et al., 2014: 175).

رسانه‌های آنلاین مشارکتی همراه با اشتراک‌گذاری اخبار، عکس‌ها، ویدئوها و پادکست‌ها و با فرایند نظردهی، فضایی ارائه می‌دهد که دو جنبه کلیدی این رسانه‌های اجتماعی، مفهوم «جامعه» و «همکاری» است که پرداختن به این دو سبب رشد چشمگیر آن‌ها شده است. در مشارکت اجتماعی نیز پایه مفاهیم بر این دو اصل استوار است (دباغ و همکاران، ۱۳۹۹: ۱۷۰). در واقع با پیشرفت‌های فناورانه موجود و دسترسی آنی افراد به خدمات آنلاین کارایی دولت الکترونیک در سازمان‌های شهری افزایش یافته و این موضوع شکل‌های متفاوتی از مشارکت در حوزه تصمیم‌سازی شهری را ممکن کرده است. براین اساس نیز نرگسیان و همکاران (۱۳۹۴) ادعا کرده‌اند که مشارکت در گستره اجتماعی به دنبال توانمندسازی مردم در تولید، توسعه و نقد فرایندها و تصمیم‌گیری‌های گوناگون است و در رسانه‌های آنلاین، مانند رسانه‌های جمعی از جمله رادیو، تلویزیون و مطبوعات، نمود مشارکت اجتماعی یا توسعه همه‌جانبه آن بسیار کم‌رنگ و محدود است و عموم نمی‌توانند در آن شرکت کرده یا آن را لمس کنند، اما در فضای آنلاین که رسانه‌های اجتماعی در آن ظهور کرده‌اند، مفهوم و ساختار مشارکت اجتماعی تحول یافته است.

همچنین ژنگ (۲۰۱۷) پیشنهاد کرده است که مشارکت شهروندان با استفاده از امکانات موجود در فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند به بهبود ارائه خدمات منجر شود. این استدلال با نتایج تحقیق ردیکز (۲۰۱۱) هم‌راستا است که نشان می‌دهد بهبود ارائه خدمات تحت تأثیر مشارکت آنلاین است. اسپیرر (۲۰۱۵) استدلال کرده است که مشارکت آنلاین را در این چارچوب می‌توان به‌عنوان بخش مهمی از توسعه دولت باز یا دولت اجتماعی دانست. در واقع فناوری‌های حوزه اطلاعات و ارتباطات، به‌عنوان ابزارهای جدید سازمان‌های حاکمیتی به توسعه فعالیت‌های شهروندسپاری نیز کمک می‌کنند؛ فعالیت‌هایی که در آن سازمان‌های عمومی با فراخوان همگانی از شهروندان درخواست می‌کنند تا در حل مسائل (برای مثال از طریق انتقال دانش، ایده‌ها یا راه‌حل‌ها) درگیر شوند یا در اجرای وظایف (برای مثال کمک به سازمان‌ها در نظارت بر مسائل نگهداری شهری) همکاری کنند. شهروندسپاری به دلیل اینکه سازمان‌های شهری را قادر به کنترل مداخله شهروندان در نوآوری‌های عمومی و ارتقای خدمات می‌کند، موجب افزایش پاسخگویی و اثربخشی در این سازمان‌ها می‌شود (Schmidhuber et al., 2017: 459).

نتیجه‌گیری

همان‌طور که اشاره شد، موضوع تحقیق حاضر تحلیلی بر عوامل مؤثر مشارکت آنلاین، با تأکید بر سرمایه اجتماعی در میان ساکنان شهر رشت بوده است. با توجه به مدل نظری تحقیق، فرضیه اول تحقیق (سرمایه اجتماعی تأثیر معناداری بر قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین دارد) ارزیابی و تأیید شد. یافته‌های حاصل از آزمون این فرضیه نشان می‌دهد، سرمایه اجتماعی در میان ساکنان شهر رشت بر قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین آنان تأثیر مثبتی داشته است. براین اساس با افزایش سرمایه اجتماعی در میان شهروندان تمایل و قصد آنان برای استفاده از ابزار مشارکت آنلاین نیز بیشتر می‌شود. می‌توان گفت اعتماد به خدمات سازمان‌های عمومی در میان شهروندان می‌تواند بر قصد آنان به استفاده از

ابزار مشارکت آنلاین تأثیرگذار باشد. چنین یافته‌ای با نتایج تحقیق زولتوف و همکاران (۲۰۱۹) همسو است. همچنین در فرضیه دوم تحقیق تأثیر سرمایه اجتماعی بر مشارکت آنلاین شهروندان ارزیابی و تأیید شد. یافته‌های حاصل از آزمون این فرضیه با نتایج تحقیق زولتوف و همکاران (۲۰۱۹)، آکدو و همکاران (۲۰۱۷) و وارن و همکاران (۲۰۱۴) همراستا است. نتایج حاصل از آزمون این فرضیه نشان می‌دهد، سرمایه اجتماعی بر مشارکت آنلاین شهروندان تأثیر مثبتی داشته است. براین اساس با افزایش سرمایه اجتماعی، میزان مشارکت آنلاین شهروندان در طرح‌ها، نظرسنجی‌ها و طرح ایده‌های مرتبط با مسائل و مشکلات شهرهای محل زندگی افزایش می‌یابد. درواقع حتی اگر شهروندانی که به مشارکت آنلاین اقدام می‌کنند، یکدیگر را نشناسند، اما ممکن است در هنگام استفاده از فناوری‌های مشارکت آنلاین اهداف مشابهی را دنبال کنند. این موضوع می‌تواند این تصور را در آنان ایجاد کند که همکاران از اهداف مشابه برای جامعه حمایت می‌کنند. چینی تصوری می‌تواند به افزایش مشارکت آنان کمک کند. در فرضیه سوم تحقیق تأثیر انگیزه‌های مشارکت بر قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین ارزیابی و تأیید شد. یافته‌های این فرضیه با نتایج تحقیق زولتوف و همکاران (۲۰۱۹) همراستا است. نتایج حاصل از آزمون این فرضیه نشان می‌دهد انگیزه‌های مشارکت در میان شهروندان شهر رشت بر قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین تأثیر مثبتی داشته است. درواقع با افزایش انگیزه مشارکت در میان شهروندان، قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین تقویت می‌شود. همچنین برای سازمان‌های شهری که می‌خواهند استفاده از ابزارهای مشارکت آنلاین را ترویج کنند، شناسایی انگیزه‌های مشارکت آنلاین شهروندان و تقویت آن بسیار حیاتی است و این امر می‌تواند به کارآمدی سامانه‌های مشارکت آنلاین کمک کند.

در فرضیه چهارم تحقیق تأثیر انگیزه‌های مشارکت بر مشارکت آنلاین ارزیابی و تأیید شد. یافته‌های این فرضیه با نتایج تحقیق زولتوف و همکاران (۲۰۱۹)، آکدو و همکاران (۲۰۱۷) و وارن و همکاران (۲۰۱۴) همراستا است. نتایج این فرضیه نشان می‌دهد که انگیزه مشارکت شهروندان شهر رشت بر مشارکت آنلاین تأثیر مثبتی داشته و آن را افزایش داده است. براین اساس در شهرها با افزایش فواید ادراک شده شهروندان از مشارکت آنلاین که زمینه‌ساز انگیزه‌های درونی و بیرونی آنان به شمار می‌رود، مشارکت آنلاین آنان افزایش می‌یابد. مبتنی بر این دیدگاه مدیران سازمان‌های عمومی شهری می‌توانند از طریق تأمین نیازهای شهروندان و نیز توجه به منافع موردنظر آنان مشارکت آنلاین شهروندان را ارتقا دهند. همچنین در فرضیه پنجم تحقیق تأثیر قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین بر مشارکت آنلاین ارزیابی و تأیید شد. یافته‌های این فرضیه با نتایج تحقیق زولتوف و همکاران (۲۰۱۹) همراستا بوده و نشان می‌دهد قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین در میان شهروندان شهر رشت تأثیر مثبتی بر مشارکت آنلاین آنان داشته و آن را تقویت کرده است. براین اساس عواملی مانند سطح مهارت، دسترسی به منابعی مانند رایانه‌ها، تلفن‌های هوشمند و ارتباط با اینترنت و نیز دسترسی به اطلاعات مرتبط با استفاده از فرایندهای استفاده از مشارکت آنلاین می‌تواند ضمن افزایش قصد استفاده از ابزار مشارکت آنلاین در میان شهروندان به مشارکت آنلاین بیشتر آنان منجر شود. مدیران سازمان‌های عمومی شهری می‌توانند با تأثیر مثبت تقویت شرایط و محیط تسهیل‌کننده مشارکت آنلاین شهروندان را افزایش دهند. همچنین افزایش دسترسی شهروندان به ابزارهای ارتباطی جدید ضمن گسترده کردن مشارکت شهروندان امکان تأثیرگذاری طیف‌های بیشتری از جوامع شهری در سیاست‌گذاری‌های مدیران سازمان‌های شهری و استفاده برابر از خدمات آنان را ایجاد می‌کند.

منابع

- احمدی، یعقوب و پروین علی پور (۱۳۹۸). «شبکه‌های مجازی، گزینش عقلانی و مشارکت سیاسی آنلاین». مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران، ۸(۱)، ۳۳-۵۷.
- بیات، میترا، خیری، حسن و محمدحسین پوریانی (۱۳۹۹). «بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی تشکل‌های مردم‌نهاد استان مرکزی بر مردم‌سالاری». مجله علمی مدیریت سرمایه اجتماعی، ۷(۱)، ۱۱۱-۱۳۴.
- خانیک، هادی و پدارم الوندی (۱۳۹۰). «مشارکت اجتماعی آنلاین و توسعه اجتماعات محلی در ایران». رفاه اجتماعی، ۱۱(۴۱)، ۳۹-۶۷.
- دباغ، علیرضا، عقیلی، سید وحید و سید محمد دادگران (۱۳۹۹). «مشارکت اجتماعی ایرانیان در اینستاگرام از منظر رسانه و فرهنگ: با بررسی موردی زلزله کرمانشاه». فصلنامه علمی رسانه‌های دیداری و شنیداری، ۱۴(۳۶)، ۱۶۱-۱۹۲.
- رحمت‌الهی، حسین، آقامحمدآقایی، احسان و مهدی بالوی (۱۳۹۵). «کاهش سرمایه اجتماعی، دولت و مشارکت مردم». مجله علمی مدیریت سرمایه اجتماعی، ۳(۳)، ۴۶۱-۴۳۵.
- رهنورد، فرج اله و مریم حسینی. (۱۳۹۸). «تأثیر اعتماد شهروندان بر مشارکت الکترونیکی آنان با تعدیل‌گری باور به فاصله قدرت و ریسک ادراک شده و میانجی‌گری ابهام‌پذیری و نگرش شهروندان». فصلنامه علمی-پژوهشی فرایند مدیریت و توسعه، ۳۲(۳)، ۲۷-۴۸.
- شفیعی، ساناز (۱۳۹۶). «عوامل مؤثر بر مشارکت الکترونیک مشتریان در جمع‌سپاری و ارتقای عملکرد شرکت (مطالعه موردی: مدیران بازاریابی شهر اصفهان)». تحقیقات بازاریابی نوین، ۷(۲)، ۱۱۵-۱۳۴.
- فغفوری آذر، امین، باکویی، فاطمه، مهدوی عادل، محمدحسین، رادفر، رضا و محمدعلی افشار کاظمی (۱۳۹۸). «طراحی مدلی پویا برای تحلیل سرمایه اجتماعی با رویکرد پویایی‌شناسی سیستم‌ها». مجله علمی مدیریت سرمایه اجتماعی، ۶(۴)، ۴۴۵-۴۷۳.
- موسوی، سید نجم‌الدین، سپهوند، رضا، جعفری، سلیمان و افسانه جعفری (۱۳۹۷). «بررسی نقش دینداری در اعتماد و مشارکت اجتماعی دانشجویان دانشگاه لرستان». مجله علمی مدیریت سرمایه اجتماعی، ۵(۴)، ۶۲۹-۶۴۹.
- نرگسیان، عباس، هژیرافکن خلاری، حسن و محمدرضا معینی کربکندی (۱۳۹۴). «مطالعه تأثیر رسانه‌های اجتماعی آنلاین بر شفافیت و اعتماد عمومی با اثر میانجی‌گری مشارکت عمومی (مطالعه موردی: دانشجویان دانشگاه تهران)». مدیریت دولتی، ۷(۳)، ۶۳۷-۶۵۶.
- رهنورد، فرج‌اله و مریم حسینی (۱۳۹۸). «تأثیر اعتماد شهروندان بر مشارکت الکترونیکی آنان با تعدیل‌گری باور به فاصله قدرت و ریسک ادراک شده و میانجی‌گری ابهام‌پذیری و نگرش شهروندان». فرایند مدیریت و توسعه، ۳۲(۳)، ۲۷-۴۸.
- Acedo, A., Painho, M., & Casteleyn, S. (2017). Place and city: Operationalizing sense of place and social capital in the urban context. *Transactions in GIS*, 21(3), 503-520.
- Ahmadi, Y., & Alipoor, P. (2019). Virtual networks, rational selection, and online political participation. *Quarterly of Social Studies and Research in Iran*, 8(1), 33-57. (In Persian)
- Alford, J. (2002). Defining the client in the public sector: A social-exchange perspective. *Public Administration Review*, 62(3), 337-346.
- Alharbi, A., Kang, K., & Hawryszkiewicz, I. (2016). *The influence of trust and subjective norms on citizens intentions to engage in e-participation on e-government websites*. Australasian Conference on Information Systems, Adelaide.

- Allen, B., Tamindael, L. E., Bickerton, S. H., & Cho, W. (2020). Does citizen coproduction lead to better urban services in smart cities projects? An empirical study on e-participation in a mobile big data platform. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101412.
- Amirkhanyan, A. A., & Lambright, K. T. (2017). *Citizen participation in the age of contracting: When service delivery trumps democracy*. Routledge.
- Ariely, D., Bracha, A., & Meier, S. (2009). Doing good or doing well? Image motivation and monetary incentives in behaving prosocially. *American Economic Review*, 99(1), 544-555.
- Ashraf, N., Bandiera, O., & Jack, B. K. (2014). No margin, no mission? A field experiment on incentives for public service delivery. *Journal of Public Economics*, 120, 1-17.
- Bayat, M., Kheiri, H., & Puryani, M. (2020). An investigation of the effect of Markazi ooonnree OOO'' social capital on democracy. *Social Capital Management*, 7(1), 111-134.
- Borger, M., van Hoof, A., Costera Meijer, I., & Sanders, J. (2013). Constructing participatory journalism as a scholarly object. *Digital Journalism*, 1(1), 117-134.
- Campbell, R., Vansteenkiste, M., Delesie, L. M., Mariman, A. N., Soenens, B., Tobbacq, E., ..., & Vogelaers, D. P. (2015). Examining the role of psychological need satisfaction in sleep: A self-determination theory perspective. *Personality and individual differences*, 77, 199-204.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25.
- Chang, H. H., & Chuang, S. S. (2011). Social capital and individual motivations on knowledge sharing: Participant involvement as a moderator. *Information & Management*, 48(1), 9-18.
- Chen, B., Feng, Y., Sun, J., & Yan, J. (2020). Motivation analysis of online green users: Evidence from "....." tt oorttt .. *Frontiers in Psychology*, 11, 1335.
- Choi, S. O., & Kim, B. C. (2012). Voter intention to use e-voting technologies: security, technology acceptance, election type, and political ideology. *Journal of Information Technology & Politics*, 9(4), 433-452.
- aaaaa aaa .. , iiiiii i .. , & aaaaa aaaa aa 000... rraaaas' ooiil rrr tcdiiii ii nn nmaar mmrrmm eee perspective of media and culture: A case study of the Kermanshah earthquake. *Quarterly Scientific Journal of Audio-Visual Media*, 14(36), 161-192. (In Persian)
- Des Nations Unies, O. (2018). *United Nations e-government survey 2018: Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies*. New York, NY: United Nations.
- Diep, N. A., Cocquyt, C., Zhu, .. , & aa ,, ,, , 000... .. eiiii ii auutt eennr's' nleee aaccüiii iii Effects of altruism, performance expectancy, and social capital. *Computers & Education*, 101, 84-101.
- Du, G., Degbelo, A., & Kray, C. (2017). Public displays for public participation in urban settings: a survey. *Proceedings of the 6th ACM international symposium on pervasive displays*, pp. 1-9.
- Eddleston, K. A., & Kellermanns, F. W. (2007). Destructive and productive family relationships: A stewardship theory perspective. *Journal of Business Venturing*, 22(4), 545-565.
- Faghfour Azar, A., Bakouie, F., Mahdavi Adeli, M., Radfar, R., Afshar Kazemi, M. (2019). Designing a dynamic model to analyze social capital with system dynamics approach. *Social Capital Management*, 6(4), 445-473. (In Persian)
- Franklin, Aimee L., & Ebdon, Carol (2002). Citizen participation: Look good onpaper but hard to do in practice. *Journal of Public Administration*, 24(4), 385-403.
- Graf-Vlachy, L., Buhtz, K., & König, A. (2018). Social influence in technology adoption: Taking stock and moving forward. *Management Review Quarterly*, 68(1), 37-76.
- Hartnett, M. (2012). Relationships between online motivation, participation and achievement: More complex than you might think. *Journal of Open, Flexible, and Distance Learning*, 16(1), 28-41.

- Hartnett, M. (2012). Relationships between online motivation, participation and achievement: More complex than you might think. *Journal of Open, Flexible, and Distance Learning*, 16(1), 28-41.
- Hau, Y. S., Kim, B., Lee, H., & Kim, Y. G. (2013). The effects of individual motivations and social tttt tt nn mnoœe''' aait ddd eiiii iit nneeee eee siiii gg eeee..... *International Journal of Information Management*, 33(2), 356-366.
- Hermida, A., Fletcher, F., Korell, D., & Logan, D. (2012). Share, like, recommend. *Journalism Studies*, 13(5-6), 815-824.
- Ju, J., Liu, L., & Feng, Y. (2019). Public and private value in citizen participation in E-governance: Evidence from a government-sponsored green commuting platform. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101400.
- Khaniki, H., & Alvand, P. (2011). Online civic participation and development of local communities in Iran. *refahj*, 11(41), 39-67. (In Persian)
- Kipenis, L., & Askounis, D. (2016). Assessing e-rrr iiiii aaiinn aaa sse's ttt ttttt ttt mrrrrr rr :::: The case of our space platform. *Annals of Operations Research*, 247(2), 599-615.
- Lee, J., & Kim, S. (2012, October). E-participation in the era of web 2.0: Factors affecting citizens' active e-participation in local governance. *Proceedings of the 6th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, pp. 44-47.
- Luo, X., Li, H., Zhang, J., & Shim, J. P. (2010). Examining multi-dimensional trust and multi-faceted risk in initial acceptance of emerging technologies: An empirical study of mobile banking services. *Decision Support Systems*, 49(2), 222-234.
- Mergel, I. (2015). Opening government: Designing open innovation processes to collaborate with external problem solvers. *Social Science Computer Review*, 33(5), 599: 612.
- Mergel, I., & Desouza, K. C. (2013). Implementing open innovation in the public sector: The case of challenge gov. *Public Administration Review*, 73(6), 882-890.
- Michalovic, E., Rocchi, M., & Sweet, S. N. (2019). Motivation and participation in daily and social activities among adults with spinal cord injury: Applying self-determination theory. *Disability and Health Journal*, 12(3), 489-494.
- Mousavi, S., Sepahvand, R., Jafari, S., & Jafari, A. (2018). Investigating the Role of Religiosity in Trust and Social Participation of Students of Lorestan University. *Social Capital Management*, 5(4), 629-649. (In Persian)
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
- Naranjo-Zolotov, M., Oliveira, T., Cruz-Jesus, F., Martins, J., Gonçalves, R., Branco, F., & Xavier, N. (2019). Examining social capital and individual motivators to explain the adoption of online citizen participation. *Future Generation Computer Systems*, 92, 302-311.
- Nargesian, A., Hozhabrafkan Kholari, H., & Moeieni, M. (2015). Study effect of social media on transparency & public trust with moderating role of public participation (Case study: Tehran university students). *Journal of Public Administration*, 7(3), 637-656. (In Persian)
- Olson, M. (2009). *The logic of collective action: Public goods and the theory of groups* (Vol. 124). Harvard University Press.
- Phang, C. W., Kankanhalli, A., & Huang, L. (2014). Drivers of quantity and quality of participation in online policy deliberation forums. *Journal of Management Information Systems*, 31(3), 172-212.
- Porumbescu, G. A., & Grimmelikhuijsen, S. (2018). Linking decision-making procedures to decision acceptance and citizen coice: Evidence from two studies. *The American Review of Public Administration*, 48(8), 902-914.
- uummmmm gggggll :::: mmssssss ssssssgg ooii ll tttt tt. *Culture and politics* (pp. 223-234). New York: Palgrave Macmillan.

- Rahmatollahi, H., Aghamohammadaghaee, E., & Balavi, M. (2016). Reducing social capital; state and participation of people. *Social Capital Management*, 3(3), 435-461. (In Persian)
- Rahnavard, F., & Hosseini, M. (2019). The effect of citizens' trust on their e-participation: moderating role of belief in power distance and perceived risk and mediating role of ambiguity acceptance and citizens' attitudes. *Journal of Management and Development Process*, 32(3), 27-48. (In Persian)
- Reddick, C. G. (2011). Citizen interaction and e-government. Evidence for managerial, consultative, and participatory models. *Transform. Gover. People Process Policy*, 5(2), 167-184.
- Robert Jr, L. P., Dennis, A. R., & Ahuja, M. K. (2008). Social capital and knowledge integration in digitally enabled teams. *Information Systems Research*, 19(3), 314-334.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2017). *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. Guilford Publications.
- Sæbø, Ø. Rose, J., & Flak, L. S. (2008). The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area. *Government Information Quarterly*, 25(3), 400-428.
- Scherer, S., Wimmer, M. A., & Strykowski, S. (2015). Social government: A concept supporting communities in co-creation and co-production of public services. *Proceedings of the 16th annual international conference on digital government research*, pp. 204-209.
- Schmidthuber, L., Hilgers, D., Gegenhuber, T., & Etzelstorfer, S. (2017). The emergence of local open government: Determinants of citizen participation in online service reporting. *Government Information Quarterly*, 34(3), 457-469.
- Shafiee, S. (2017). The factors influencing customer e-participation in crowdsourcing and improving company's performance (Case study: Marketing managers of Isfahan city). *New Marketing Research Journal*, 7(2), 115-134. (In Persian)
- Simonofski, A., de Sousa, V. A., Clarival, A., & Vanderose, B. (2020). Participation in hackathons: A multi-methods view on motivators, demotivators and citizen participation. *International Conference on Research Challenges in Information Science* (pp. 229-246). Cham: Springer.
- Song, L., & McNary, S. W. (2011). Understanding students' online interaction: Analysis of discussion board postings. *Journal of Interactive Online Learning*, 10(1), 1-14.
- Suebvises, P. (2018). Social capital, citizen participation in public administration, and public sector performance in Thailand. *World Development*, 109, 236-248.
- Van Deursen, A. J., & van Dijk, J. A. (2009). Improving digital skills for the use of online public information and services. *Government Information Quarterly*, 26(2), 333-340.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36, 157-178.
- Vicente, M. R., & Novo, A. (2014). An empirical analysis of e-participation. The role of social networks and e-government over citizens' online engagement. *Government Information Quarterly*, 31(3), 379-387.
- Wang, Y. S., & Shih, Y. W. (2009). Why do people use information kiosks? A validation of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Government Information Quarterly*, 26(1), 158-165.
- Wang, Z., McNally, R., & Lenihan, H. (2019). The role of social capital and culture on social decision-making constraints: A multilevel investigation. *European Management Journal*, 37(2), 222-232.
- Warren, A. M., Sulaiman, A., & Jaafar, N. I. (2014). Social media effects on fostering online civic engagement and building citizen trust and trust in institutions. *Government Information Quarterly*, 31(2), 291-301.
- Welch, E. W. (2012). The rise of participative technologies in government. Transformational government through eGov practice. *Socioeconomic, Cultural, and Technological Issues*, pp. 347-367.
- Wicks, R. H., Wicks, J. L., Morimoto, S. A., Maxwell, A., & Schulte, S. R. (2014). Correlates of political

- and civic engagement among youth during the presidential campaign. *American Behavioral Scientist*, 7, 173-208.
- Yan, J., Leidner, D. E., Benbya, H., & Zou, W. (2019). Social capital and knowledge contribution in online user communities: One-way or two-way relationship? *Decision Support Systems*, 127, 113131.
- Zhang, X., Liu, S., Deng, Z., & Chen, X. (2017). Knowledge sharing motivations in online health communities: A comparative study of health professionals and normal users. *Computers in Human Behavior*, 75, 797-810.
- Zolotov, M. N., Oliveira, T., & Casteleyn, S. (2018). E-participation adoption models research in the last 17 years: A weight and meta-analytical review. *Computers in Human Behavior*, 81, 350-365.
- Zolotov, M., Oliveira, T., Cruz-Jesus, F., Martins, J., Gonçalves, R., Branco, F., & Xavier, N. (2019). Examining social capital and individual motivators to explain the adoption of online citizen participation. *Future Generation Computer Systems*, 92, 302-311.
- Zuiderwijk, A., Janssen, M., & Dwivedi, Y. K. (2015). Acceptance and use predictors of open data technologies: Drawing upon the unified theory of acceptance and use of technology. *Government Information Quarterly*, 32(4), 429-440.

