

# فرصت‌های نوین مشارکت در مدیریت







امیررضا دانش‌پور، کارشناس  
ارشد شهرسازی، دانشگاه  
شیراز.  
a.daneshpour@yahoo.com



حمیدرضا دانش‌پور، کارشناس  
ارشد شهرسازی.  
hamidrezadaneshpour@yahoo.com

# شهر الکترونیک

**چکیده:** دموکراسی در سراسر جهان متداول‌ترین شیوه اداره حکومت است و می‌توان گفت که دموکراسی‌سازی دولت‌ها و جوامع جهانی با استفاده از فن آوری اطلاعات، حرکتی رو به پیشرفت داشته است. دولت الکترونیک یا دولت دیجیتال، به استفاده دولت از فن آوری اطلاعات برای جابجایی اطلاعات بین مردم، سازمان‌ها، بازار و ارکان دیگر دولتی گفته می‌شود. به عنوان بخشی از دولت الکترونیک، مشارکت الکترونیک، نشان‌دهنده یک شیوه تعاملی نوین میان مدیریت شهری از یک سو و شهروندان از سوی دیگر است. این شیوه مشارکت می‌بایست با نیازها و مهارت‌های استفاده‌کنندگان و ترکیب مناسبی از فن آوری‌ها، فرایندها و شیوه‌های تعبیه شده در یک ساختار سازمانی موجود شامل ملاحظات استراتژیک گروه‌های هدف، هماهنگی و سازگاری داشته باشد.

در پژوهش پیش روی، مفاهیم، زمینه‌های فنی و فرهنگ مشارکت الکترونیک تبیین شده و جایگاه مشارکت الکترونیک در شهرهای هلسینکی و فرانکفورت مورد مطالعه و ارزیابی قرار گرفته است. این تحقیق با استفاده از پرسشنامه الکترونیکی بین ۵۰۰ خانوار ساکن در شهر هلسینکی و استفاده از سیستمی تلفیقی برای تعاملات فضایی در یک شرایط آزمایشی (آزمایشگاه ارتباطات آنلاین)، در شهر فرانکفورت، مورد ارزیابی قرار گرفت. از مهم‌ترین نتایج پژوهش، لزوم استفاده از شبکه محلی با سرعت بالا و در دسترس برای همه شهروندان، ایجاد یک جامعه مجازی و پدید آوردن شرکت‌های خانگی و همچنین توجه به مسایلی از قبیل کیفیت، چارچوب زمانی، هزینه‌ها، روش و ابزار در هنگام تدارک زیرساخت‌های لازم جهت مشارکت الکترونیکی شهروندان است.

واژگان کلیدی: مشارکت الکترونیک، دولت الکترونیک، مدیریت شهری، شهر الکترونیک.

تصویر ۱: عکس هوایی از منطقه عربین رانتا در شهر هلسینکی. مأخذ: [www.panoramio.com](http://www.panoramio.com)

Pic1. Aerial photographs of the area in the city of Helsinki Rbynraanta, Source: [www.panoramio.com](http://www.panoramio.com)



تصویر ۱

Pic 1

یکی از مفاهیم اساسی مطرح در هر جامعه‌ای، بحث ارزشی دموکراسی است که به معنای فراهم آوردن امکانات برابر و همگانی برای همه اعضای یک نظام سیاسی، به منظور شکل دادن به سرنوشت خود است. امروزه تکنولوژی‌های اطلاعات و ارتباطات الکترونیک همچون ایمیل، گستره جهانی وب، تلویزیون‌های دیجیتال و ... فرصت‌های متعددی را برای ارتباط بین حکومت و شهروندان ایجاد کرده است و می‌توان اثرات آن را در فراهم کردن بهتر خدمات عمومی و همچنین در زمینه فعالیت‌ها و ارتباطات سیاسی به گونه‌ای آشکار، مشاهده کرد. در واقع می‌توان گفت اگر دموکراسی در قالب یک برنامه دیجیتالی پیاده شود، واژه جدیدی به وجود می‌آید که در اصطلاح به آن دموکراسی الکترونیک (e-democracy) گفته می‌شود. دموکراسی الکترونیک یک پیشرفت سیاسی محسوب می‌شود که هنوز دوران طفولیت خود را می‌گذراند. بنابراین هنوز سؤال اساسی برای دولت‌ها در بحث‌های مشارکتی، پیدا کردن روش‌های مناسبی در جهت صورت پذیرفتن و ارتقای این مهم در جوامع خود است. حرکتی که در صورت اجرای صحیح و مناسب، سبب افزایش مشارکت و فعالیت شهروندان در تصمیم‌گیری‌هایی است که برای خود آنها انجام می‌گیرد (Leggewie & Bieber, 2003).

طرح پژوهشی «مشارکت الکترونیک و سیار در برنامه‌ریزی و مدیریت شهری» یک پژوهش مبتنی بر توسعه شهری تکنولوژیک است که تجربه مشارکت الکترونیک شهروندان در اتحادیه اروپا را مورد بررسی و تحلیل قرار می‌دهد. طرح کار خود را با تبیین جایگاه مشارکت الکترونیک در بستر جوامع دموکراتیک آغاز می‌کند. سپس با ارایه نمونه‌های موردی مشارکت الکترونیک/ تلفنی<sup>۲</sup>، کاربرد این شیوه نوین برنامه‌ریزی و مدیریت شهری را در شهرهای هوشمند<sup>۳</sup> تبیین می‌کند. در مقاله حاضر که برگرفته از این طرح پژوهشی است فرهنگ مشارکت الکترونیک و جایگاه آن در شهرهای هلسینکی و فرانکفورت مورد مطالعه و ارزیابی قرار گرفته است.<sup>۴</sup>

در این ارتباط و برای موفقیت در پروژه‌های مشارکت الکترونیک، می‌بایست رویکردهای اجتماعی- فنی موجود در جلسات مشارکتی آنلاین مردم به همراه فرایندهای انتقال نتایج جلسات به برنامه‌ریزان و مدیران شهری مدنظر قرار گیرد. به طور کلی، رویدادهایی که برگرفته از فن‌آوری است، از سوی جامعه با مخالفت مواجه می‌شود و این خود منجر به مشارکت اندک مردم و در نتیجه سطح پایین تأثیرگذاری مباحث از یک سو و عدم تعهد کارکنان دولت و چهره‌های سیاسی از سوی دیگر می‌شود.

لذا حکومت‌های محلی نیازمند استراتژی‌ها، منابع و مشارکت مدیریت ارشد در هدایت و توسعه زیرساخت‌های شهر الکترونیک به عنوان یک فناوری جدید در مدیریت شهری در جوامع دموکراتیک هستند. از این رو، سیستم الکترونیک شهرداری‌ها و شیوه‌های طراحی و تصمیم‌گیری موجود در آنها می‌بایست به گونه‌ای اثربخش، راه‌اندازی و به روزرسانی شود.

## دموکراسی و مشارکت الکترونیک

دموکراسی در سراسر جهان متداول‌ترین شیوه اداره حکومت است و می‌توان گفت که دموکراسی‌سازی دولت‌ها و جوامع جهانی از ۱۹۸۹ حرکتی رو به پیشرفت داشته است (Leggewie & Bieber, 2003: 124, 127). با این وجود دموکراسی به عنوان یک شیوه حکومتی و یک راه آزاد برای زندگی، با نوعی فرسایش درونی تهدید می‌شود که دموکراسی پایه‌گذاری شده کشورهای اروپای غربی را به مخاطره می‌اندازد. شهروندان به طور روزافزون نسبت به توانایی‌های دولت‌های دموکراتیک برای حل مسایل پیچیده جوامع مدرن بدبین‌تر می‌شوند. علاوه بر آن نسبت به این مسئله که آیا صدای آنها شنیده می‌شود و کسی از وجود آنها آگاهی دارد یا خیر حساس شده‌اند. از سوی دیگر، تأثیر مشارکت مؤسسات غیردولتی نظیر NGOها، گروه‌های فشار و دیگر اجتماعات افزایش پیدا می‌کند (Leggewie & Bieber, 2003: 124). شهروندان و یا حداقل آنهایی که تمایل به مشارکت دارند- که به آنها «شهروندان حساس»<sup>۵</sup> اطلاق می‌شود- با بروز مشکلاتی چون کاهش مشارکت دموکراتیک در تمام سطوح و عدم تعهد نسبت به فرایندهای سیاسی نظیر رأی دادن، ملحق شدن به احزاب و پیگیری خبرهای سیاسی، ناامید می‌شوند. در جهت تقویت دموکراسی می‌بایست با افزایش مشارکت در تمام سطوح برای افزایش تأثیر همه شهروندان در فرایند سیاست‌گذاری، اقدام کرد.

دولت‌ها همچنین برای تقویت موقعیت خود در برابر ساختارهای شرکتی به مشارکت باقی‌مانده جمعیت مردم شهر (شهروندان غیرحساس<sup>۶</sup>) نیز نیاز دارند (Priddat, 2002: 18). از این رو، افزایش مشارکت به معنای اجرای مستقیم دموکراسی نیست، بلکه بیشتر درک مذاکرات مستقیم با شهروندان است که «بازخورد مستقیم» و یا «مشاوره مستقیم» نیز

نامیده می‌شود (Coleman, 1999).

دولت الکترونیک یا دولت دیجیتال، به استفاده دولت از فن‌آوری اطلاعات برای جابجایی اطلاعات بین مردم، سازمان‌ها، بازار و ارکان دیگر دولتی گفته می‌شود. مشارکت الکترونیک بخشی از دولت الکترونیک است و بدین ترتیب توسط سازمان حکومتی الکترونیک به شرح ذیل تعیین می‌شود<sup>۷</sup>: در یک دولت الکترونیک، شهروندان، سازمان‌ها و انجمن‌ها می‌توانند مستقیماً در فرایند تصمیم‌گیری با استفاده از تعاملات پایه در شبکه‌های تکنولوژیک مشارکت داشته باشند. جلسات بحث و تبادل نظر<sup>۸</sup>، نظرسنجی آنلاین، مشاوره و سیستم رأی‌دهی الکترونیک راه‌حل‌های فن‌آورانه‌ای است که مشارکت شهروندان و دیگر نقش‌آفرینان جامعه را بر پایه یک زمینه غنی از اطلاعات افزایش می‌دهد. جدول ۱ نشان می‌دهد که چگونه مشارکت در یک دولت الکترونیک از مشارکت در رویکردهای یک دولت متعارف متفاوت است. در سال‌های اخیر انتشار و ارزیابی پروژه‌های آزمایشی<sup>۹</sup> بیانگر ویژگی‌های عمیق اجتماعی- فنی مشارکت الکترونیک است.

(Kubicek and Hagen, 1999; Kubicek and Hagen, 2000; Marker, et al.)  
(2002; Wetholm, 2003)

جدول ۱: مشارکت مردمی در دولت‌های سنتی و الکترونیک، مأخذ: سازمان حکومت الکترونیک.

مدل دولت الکترونیک	مدل دولت سنتی	شاخص‌های مشارکت
با افراد جامعه	با نمایندگان جامعه	الگوی مشارکت
در هر مکان	در محل انتخابات	دامنه مشارکت
فعال/ تعاملی	انفعالی/ واکنشی	رهیافت مشارکت
مستقیم/ سریع	غیرمستقیم/ با تأخیر	تأثیر مشارکت

## بررسی نمونه موردی

طرح پژوهشی «مشارکت الکترونیک و سیار در برنامه‌ریزی و مدیریت شهری» یک پژوهش مبتنی بر توسعه شهری تکنولوژیک است که تجربه مشارکت الکترونیک شهروندان در اتحادیه اروپا را مورد بررسی و تحلیل قرار می‌دهد. طرح کار خود را با تبیین جایگاه مشارکت الکترونیک در بستر جوامع دموکراتیک آغاز می‌کند. سپس با ارایه نمونه‌های موردی مشارکت الکترونیک/ تلفنی، کاربرد این شیوه نوین برنامه‌ریزی و مدیریت شهری را در شهرهای هوشمند تبیین می‌کند. در مقاله حاضر که برگرفته از این طرح پژوهشی است فرهنگ مشارکت الکترونیک و جایگاه آن در شهرهای هلسینکی و فرانکفورت مورد مطالعه و ارزیابی قرار گرفته است.

## مشارکت الکترونیک در عربین‌رانتا<sup>۱۱</sup>

«عربین‌رانتا» یک منطقه مسکونی جدید است که بر روی زمین‌های یک کارخانه قدیمی ظروف شیشه‌ای (کارخانجات Arabia) ساخته شده است. این منطقه تحت ساخت و ساز است و در حدود سال ۲۰۲۰ میلادی زمانی که طرح آن تکمیل شود؛ ۱۰ هزار نفر ساکن، ۷ هزار شغل و ۶ هزار نفر دانش‌آموز را در خود جای خواهد داد (تصاویر ۱ و ۲). در عربین‌رانتا یک شبکه کابل نوری ثابت برای تمامی خانه‌ها ارایه می‌شود. سازمان‌های مهم حال حاضر این منطقه شامل دانشگاه هنر و طراحی هلسینکی<sup>۱۲</sup>، کتابخانه آرالیس<sup>۱۳</sup>، مرکز اطلاعات و ... است.

برنامه توسعه شهری هلسینکی برای خدمات شهروندی بر پایه اینترنت (از ۲۰۰۳ تا ۲۰۰۶)، اهداف توسعه جامع (شامل زیرساخت‌های ICT<sup>۱۴</sup> شهر و اهدافی برای خدمات الکترونیک) را مدنظر قرار می‌دهد. عربین‌رانتا در فرایند توسعه خود از جوانب مختلف به عنوان یک «آزمایشگاه زنده»<sup>۱۵</sup> عمل می‌کند به طوری که از دانش و آگاهی به دست آمده از آنجا به عنوان پایه‌ای برای طراحی و توسعه کاری با در نظر گرفتن مناطق توسعه یافته جدید به خصوص در بخش‌های شرقی شهر، استفاده می‌شود.

احتمال انتقال راه‌حل‌های فن‌آورانه عربین‌رانتا (شبکه محلی، ارتباطات VPN، درگاه ناحیه‌ای شهر با اکسترانت<sup>۱۶</sup>) در واحد توسعه دفتر شهر<sup>۱۷</sup> مورد بررسی قرار گرفته است. راه‌حل‌های ICT محلی در عربین‌رانتا به شرح ذیل است:

- شبکه محلی (بسیار سریع، موجود برای تمامی شهروندان و شرکت‌ها با هزینه پایین و تحت مالکیت شرکت خدمات محلی عربین پالولو<sup>۱۸</sup>)

- پروژه دهکده مجازی هلسینکی (درگاه<sup>۱۹</sup> خدمات محلی که شهروندان و دیگر نقش‌آفرینان در منطقه را به یک جامعه مجازی متصل می‌کند و تحت مدیریت ADC<sup>۲۰</sup> است).

- شرکت‌های خانگی (به طور معمول خانه‌های مسکونی است و وبسایت و جلسات مباحثه‌ای مختص به خود را برگزار می‌کند).

برای بررسی نیازهای توسعه خدمات ICT محلی، تحقیقی از ساکنین عربین‌رانتا در ماه مارس سال ۲۰۰۴ میلادی صورت پذیرفت. این تحقیق به شکل یک پرسشنامه الکترونیکی از طریق درگاه‌های محلی قابل دسترس بود. نسخه چاپی پرسشنامه تقریباً بین ۵۰۰ خانوار ساکن منطقه توزیع شد؛ به طوری که تمامی ۵ آپارتمان موجود در یک بلوک (شرکت‌های خانگی) را در عربین‌رانتا پوشش می‌داد. این پرسشنامه از سه سری پرسش تشکیل شده بود که نکات ذیل را مدنظر قرار می‌داد:

۱- نیازهای شهروندان ۲- استفاده از ابزارها ۳- تمایل به خدمات جدید  
بر اساس این پژوهش، ۹۲ درصد ساکنین از اینترنت استفاده می‌کردند و میانگین استفاده از اینترنت در بین مردم منطقه ۳۵۰ دقیقه در هفته تخمین زده شد. بنابراین، زیرساخت‌های لازم برای توسعه خدمات اینترنتی شهری در عربین‌رانتا موجود بود.

### مشارکت الکترونیک با استفاده از ابزار تعاملات فضایی در فرانکفورت

خدمات برنامه‌ریزی مشارکتی در فرانکفورت بیانگر آن است که اجازه مشارکت به شهروندان در فرایند برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری از طریق جلسات مباحثه‌ای بر پایه شبکه بسیار سودمند است. از آنجایی که فرایند برنامه‌ریزی منطقه‌ای شرایط جغرافیایی معین آن منطقه را در نظر می‌گیرد، بدین ترتیب فرایند مشارکت الکترونیک می‌تواند از یک تعاملات فضایی<sup>۲۱</sup> بهره‌بردار تا جلسات تبادل نظر شهروندان را گسترش دهد.

سیستمی بر پایه نرم‌افزار دیتو<sup>۲۲</sup> برای تعاملات فضایی در فرایند مشارکت الکترونیک فرانکفورت ارایه شد که خود تحت GIS توسعه یافته و یک سیستم تلفیقی است. این سیستم در یک شبیه‌سازی مورد آزمایش قرار گرفت که از لحاظ موضوعی با فرایند برنامه‌ریزی منطقه‌ای پیشین مشارکت الکترونیک فرانکفورت مرتبط بود.

سیستم تلفیقی برای تعاملات فضایی در یک شرایط آزمایشی که مشابه با یک "آزمایشگاه ارتباطات آنلاین"<sup>۲۳</sup> بود، مورد ارزیابی قرار گرفت. هدف از این کار تجربه و بررسی عوامل در شرایط واقعی بود. این آزمایش برای بررسی ضروریات و الزامات سیستم GIS تلفیقی انجام و بر طبق رویکرد "نقش‌گذاری"<sup>۲۴</sup> (Whyte, 1991) اجرا شد که در آن محققین مستقیماً در بازی مشارکت داشته و سیستم را در حین کار مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهند. این رویکرد با هدف بررسی مدل فرایند مشارکتی و نیز سیستم نرم‌افزاری صورت پذیرفت.

یکی از بارزترین ویژگی‌های جلسات آنلاین این است که خطوط کلی مذاکره برای تجزیه و تحلیل در دسترس است و مسیر مباحث، پیش از اینکه توسط یک گزارشگر تعبیر و تفسیر شود، قابل مشاهده است. ضمن آنکه تمامی داده‌های مرتبط برای مقایسه کمی و کیفی در طول زمان انجام آزمایش در سیستم ثبت می‌شود. بر طبق سؤالات و مسایل تحقیق و با مقایسه فرایند سنتی و فرایند آزمایشی جدید، مزایا و معایب مباحث فضایی روشن می‌شود.

در پروژه برنامه‌ریزی مشارکتی فرانکفورت، سیستم مشارکت الکترونیک بر پایه اینترنت برای مباحث فضایی مورد بررسی قرار گرفت. مشارکت الکترونیک، اطلاعات و عناصر مشاوره‌ای را ارایه داد و برنامه‌ریزی در یک فرایند نقش‌گذاری که چهار هفته به طول انجامید، شبیه‌سازی شد. در این پروژه، هدف شناسایی مناطقی بود که در آن سازه‌هایی با نیروی باد می‌توانستند در آینده در آنجا قرار گیرند. برای چنین کاری، مناطق نامناسب، نظیر مناطق مسکونی و صنعتی و مناطق حفاظت شده مستثنی و آنگاه مناسب‌ترین سایت برای سازه‌های بادی تعیین شد.

نقش‌گذاری از یک سری الگوهای معینی پیروی می‌کرد که بیش از هر چیز به مشارکت اهمیت می‌داد. دستورالعمل نقش‌گذاری برای هر نقش متفاوت بود و تنها به فرد مربوطه ارایه می‌شد. دستورالعمل‌ها شامل تفسیر و توضیح نقش و استراتژی ارتباطات بود که می‌بایست در طول آزمایش اجرا می‌شد. در حقیقت، این آزمایش برای پاسخ به مسایل تحقیقاتی ذیل در محدوده کیفیت، چارچوب زمانی، هزینه‌ها، شیوه و ابزارها صورت پذیرفت:

### کیفیت

چگونه جلسات آنلاین می‌تواند کیفیت مشارکت فردی را افزایش دهد؟

چگونه جلسات آنلاین می‌تواند کیفیت مباحث را افزایش دهد؟

چگونه جلسات آنلاین می‌تواند کیفیت نتایج و برآمدها را افزایش دهد؟

استفاده از ابزارهای اطلاعاتی اینترنتی، یک وجه جدانشدنی از عملکردهای حکومت‌های محلی است؛ شهرداری‌ها به استراتژی، منابع و مشارکت مدیریت ارشد در هدایت توسعه و پیشرفت این ابزارها و زیرساخت‌ها در مسیر برنامه‌ریزی شهر نیاز دارند.



## چارچوب زمانی

چگونه فرایند تصمیم‌گیری می‌تواند تسریع شود؟

## هزینه‌ها

آیا می‌توان ریسک‌ها و خطرات کلی را از طریق تصویرسازی پویای نقاط متضاد کاهش داد؟  
آیا این احتمال وجود دارد که بتوان ریسک‌های کلی را از طریق تأثیرات جمعی کاهش داد؟  
آیا مشاوره زود هنگام در مورد مخالفت‌ها و موانع می‌تواند از تلاش‌ها در فاز برنامه‌ریزی حمایت کند؟

## روش

چگونه می‌توان برنامه‌ریزی منطقه‌ای سنتی و فرایند مشارکت الکترونیک را با هم ادغام کرد؟ (تمرکز بر روی سطح فرایند)

## ابزارها

چگونه ابزارهای برنامه‌ریزی (GIS) و ابزارهای ارتباطی (جلسات) می‌توانند با هم تلفیق شوند؟ (تمرکز بر روی سطح کاربرد پذیری)

این ویژگی‌ها برای نشان دادن قابلیت اجرای سیستم PPGIS<sup>۲۵</sup> و کشف الزامات ضروری دیگر برای یک جایگاه مباحثه آنلاین آماده‌سازی شده است. در این سیستم تعریف نقش‌ها عبارت است از:

مدیر/ برنامه‌ریز منطقه‌ای/ سیاستمدار محلی/ سرمایه‌گذار/ شهروند ساکن/ مالک/ سازمان حفاظت محیط طبیعی

این فرایند به عنوان یک فرایند تعدیل شده، کاملاً بر پایه شبکه<sup>۲۶</sup> قرار دارد. مدیر بر روی جریان کار به خصوص شروع و نتیجه یک فاز معین تصمیم‌گیری می‌کند و مسئول حفظ اهداف مباحث تعیین شده در هر فاز است.

در آزمایش، یک شیوه دآوری فعال به کار گرفته شد؛ بدین معنا که مدیر به گونه‌ای فعال فرایند ارتباطی را شکل می‌دهد، سؤالات را تعبیه می‌کند و به مشارکت‌ها واکنش نشان می‌دهد. مدیر همچنین جایگاه عملکردی تدوینگری و مسئولیت پیگیری مسایل فنی در مورد بودجه و یا ساختارهای شهری و انتقال آنها به مدیران و برنامه‌ریزان شهری و دریافت و تدوین پاسخ‌های آنها را بر عهده دارد. دآوری به وسیله یک شخص بی‌طرف می‌تواند اعتماد شرکت کنندگان را به خود جلب کند و به نظر می‌رسد که تأثیر زیادی بر روی انگیزه‌های آنها دارد. این رویکرد سبب می‌شود از جمع‌آوری تمامی اطلاعات به شکلی کاربرپسند<sup>۲۷</sup> و یک کتابخانه آنلاین اطمینان حاصل کنیم.

نتیجه مباحث لیستی از مناطق انتخاب شده و سایت‌هایی است که به طور رسمی در مورد آنها توافق شده است و به عنوان یک ورودی برای طرح توسعه منطقه‌ای به کار گرفته می‌شود.

## نتایج و پیشنهادات

از مجموعه مباحث ارائه شده پیرامون بحث مشارکت الکترونیک در شهرهای هلسینکی و فرانکفورت پیشنهادات ذیل منتج می‌شود:

• استفاده از ابزارهای اطلاعاتی اینترنتی، یک وجه جدانشدنی از عملکردهای حکومتی محلی است: حکومت‌های محلی نیاز به استراتژی، منابع و مشارکت مدیریت ارشد در هدایت توسعه و پیشرفت این ابزارها و زیرساخت‌ها در یک مسیر انتخاب شده دارند.

• سیستم شهرداری‌ها و شیوه‌های طراحی و تصمیم‌گیری می‌بایست در کنار نیازهای شهروندان به گونه‌ای مؤثر توسعه پیدا کند: بازخورد شهروندان و مشارکت آنان با انتقال شیوه‌های نوین و به کارگیری آنها میسر می‌شود که خود نیاز به تصمیم‌گیری‌های استراتژیک دارد و منابعی را برای کارآموزان در جهت آموزش و کار با شهروندان شرکت‌کننده ایجاد می‌کند.

• ارائه‌دهندگان خدمات الکترونیک می‌بایست بصیرت و شناختی نسبت به فرصت‌های تجاری داشته باشند، به عبارت دیگر مشتریان باید تمایل به پرداخت هزینه برای خدمات مشارکت الکترونیک را داشته باشند. بدون چنین آشنایی، بازیگران صنعتی نمی‌توانند سرمایه ضروری برای پروژه‌های R&D<sup>۲۸</sup> مربوطه را تعیین کنند.

• در نظر شهروندان ممکن است سیستم‌های اطلاعاتی جامع و بزرگ جدید که جایگزین نمونه‌های قدیمی شده است، برای مشارکت شهری دورتر از نگاه واقع‌گرایانه باشد. مدیران و برنامه‌ریزان شهری بایستی سیستم‌های موجود شبکه‌ها و خط مشی‌ها را برای جامعه بازگو کرده و از توانایی‌ها و قابلیت‌های این رویکرد به گونه‌ای مؤثر بهره‌برداری کنند.

• نیاز استفاده‌کنندگان به مشاهده منافع و دریافت بازخورد<sup>۲۹</sup>‌های مربوطه مهم‌تر از

هر چیز دیگر است. هر اندازه که تأثیر منفعتی برای شهروندان مشهودتر باشد، خدمات متداول تر و موفق تر خواهد شد. شهروندان می‌بایستی نسبت به دست‌یابی به خدمات احساس اطمینان داشته باشند تا در جهت تعهد انجام طرح توسعه گام بردارند.

• رابطه استفاده‌کنندگان طرح و سیستم‌های جدید حایز اهمیت است. کاربری‌ها (به لحاظ سخت‌افزاری و نرم‌افزاری) می‌بایست به دقت طراحی شوند و قابلیت استفاده آنها پیش از «اجرای زنده»<sup>۳۰</sup> مورد بررسی و آزمایش قرار گیرد. همچنین استفاده‌کنندگان باید بتوانند به سادگی نقش و جایگاه خود را به عنوان یک مشارکت‌کننده فعال در توسعه شهری تشخیص دهند. ■

# ment of Electronic City



تصویر ۲: طرح ۳ بعدی منطقه عربین‌رانتا در شهر هلسینکی. مأخذ: [www.elisanet.fi](http://www.elisanet.fi).

Pic2. 3D model of Arabianranta in Helsinki, Source: [www.elisanet.fi](http://www.elisanet.fi)

۱. Electronic and Mobile Participation in City planning and Management. این طرح برآیند همکاری سه مؤسسه پژوهشی زیر در اروپاست:  
VTT Technical Research Center of Finland  
City of Helsinki Economic and Planning Center, Development Division  
City of Helsinki Urban Facts, Urban Research Unit
۲. E/M Participation. Intel Cities. لازم به توضیح است که به منظور حفظ یکپارچگی این نوشته، مشارکت بر مبنای اینترنت بیان شده و از مشارکت شهری بر پایه تلفن همراه صرف نظر شده است.
۳. Sensitive Insensitive Citizens. Citizens
۴. Pilot Projects. Arabianranta (Helsinki) Arabianranta. Forum TIES, 2004
۵. در زبان فنلاندی به معنای ساحل عربی است. این منطقه در گذشته صرفاً با عنوان Arabia شناخته می شده است (م). ۱۲.
۶. Aralis Library (University of Art and Design Helsinki (UIAH Development. ۱۳.
۷. Extranet. Helsinki Living Lab. ۱۴.
۸. Communication Technologies Analog- to- Portal. ۱۹ (Arabian Palvelu (Arabia Service. ۱۸ Unit of the City Office
۹. Digital Converter مدار الکترونیکی برای تبدیل داده های پیوسته آنالوگ به داده های گسسته دیجیتال (م) ۲۱.
۱۰. Role- play. ۲۴ Online Communication laboratory. ۲۳ Dito. ۲۲ Spatial discourse
۱۱. Research and Development. ۲۸ User-friendly. ۲۷ Web. ۲۶ Public Participation GIS
۱۲. Live Performance. ۳۰ Feedback. ۲۹

Translation & Compilation by:

Amirreza Daneshpour, M.A. in urban planning, Shiraz University, Shiraz, Iran.

a.daneshpour@yahoo.com

Hamidreza Daneshpour, M.A. in urban planning, Shiraz, Iran.

hamidrezadaneshpour@yahoo.com

# New Opportunities for Participation in the Manage

**Abstract:** Throughout the world, democracy is the most popular system of government, and it can be stated that the democratization of the states and the world community has moved forward since 1989. Nevertheless, democracy as a system of government and democratic way of life is threatened by an inner erosion endangering the established democracies of Western European countries.

The term e-participation stands for procedures, in which decision makers consult with citizens in a communication process in order to prepare a decision. As a part of e-Government, e-participation represents an electronically supported mode of interaction between the political administrative system on the one hand, and the citizens on the other hand.

E-participation is a part of e-governance and is as thus defined by the Digital Governance organization as following. In the digital Governance, citizens, associations, and community can directly participate in the decision-making process by exploiting the interactive base of network technologies. Forum, online polls, consultations or e-voting systems are technology solutions that increase the involvement of citizens and other players, in a rich virtual context in terms of information. Table 1 illustrates how participation in digital governance differs from participation in conventional government approaches.

To be successful, e-participation projects should base on a multi-dimensional socio-technical approach regarding their internal relevance, indicated by the quantitative and qualitative outcomes of the online- discourse, and their external relevance, which targets the probability on how deliberative produced knowledge is being heard and regarded by political actors. Mainly approaches are characterized by absence of acceptance which leads to a lack of participation and thereby to a low level of productivity of the discourse on one side, and missing commitment by civil servants and political actors on the other side. The les-

son learned so far is that e-participation should be adapted to the needs and skills of the users by a tailored mix of technologies, procedures, or methods embedded into the existing institutional structures including strategic considerations of the target groups or initiators.

In recent years evaluated pilot projects revealed the deep socio-technical character of e-participation.

The Helsinki/Arabianranta and the Germany/Frankfurt cases highlight the importance of understanding the interrelationships of the three enabling and constraining structures within which the development of e-participation takes place; firstly the policy context, secondly the concrete technological structures and solutions, and thirdly the organizational and social structures sustaining e-participation on the municipal and the local level. The experience from Arabianranta/Helsinki shows that intermediary level organizations such as the local development agency Art and Design City Helsinki Ltd., residential associations, and active citizen groups, such as the voluntary e-moderators, are playing a very significant role in the development of the citizen's e-services.

Therefore the following main conclusions and recommendations are offered in this article:

The use of various information tools and services is becoming an integral aspect of all functions of local governance. Local governments need strategies, resources and involvement of the top management in guiding the development of these tools and infrastructures to a chosen direction. The municipal systems and practices of planning and decision making need to be actively developed hand in hand with the user applications.

**Keywords:** Electronic Participation, Electronic Government, Urban Management, Electronic City.

#### Reference list

- Coleman, S. (1999). *Cutting out the middle man:*

*from virtual representation to direct deliberation.*

*der Wissensgesellschaft und professioneller Staat* [E-Government as strategy of virtualization of the state. democratization of the knowledge society and professional state]. *Technikfolgenabschätzung- Theorie und praxis* 11(3/4):14:22 (in German).

- Erneuerung bei? [Democracy 2.0, How Contribute New Media to Democratical Renewal?]. *Demokratisierung der Demokratie. Diagnosen und Reformvorschläge* [Democratization of Democracy/ Diagnosis and reform suggestions]. C. Offe. Frankfurt, New York, Campus, 124:151. (in German).

- Hague, B. N. & Loader, B. D. *Digital Democracy. Discourse and Decision Making in the Information Age.* London & New York: Routledge.

- Kubicek, H. & Hagen, M. (1999). *Gesellschaftliche Partizipation per Internet? Zur Anschlussbedürftigkeit interaktiver Medien. Mitbestimmung- Gesellschaftlicher Auftrag und ökonomische Ressource* [Social participation via the Internet? Need to connect interactive media. Purpose and participation- economic resource]. *Festschrift für Hartmut Wächter.* T. Breisig. München und Mering, Hampp Verlag, 374:406. (in German).

- Kubicek, H. & Hagen, M. (2000). *Gesellschaftliche Voraussetzungen für die informationstechnische Unterstützung politischer Beteiligung* [Requirements for information technology support for political participation]. *Unterwegs zur Wissensgesellschaft: Grundlagen- Trends- Probleme.* C. Hubig. Berlin, edition sigma. 3:181:207 (in German).

- Leggewie, C. & Bieber, C. (2003). *Demokratie 2.0/ Wie tragen neue Medien zur demokratischen.*

- Märker, O. et al. (2002). *Internet-based Citizen Participation in the City of Esslingen. Relevance-Moderation- Software. CORP 2002- Who plans Europe's future?* Wien, Selbstverlag des Instituts für EDV-gestützte Methoden in Architektur und Raumplanung der Technischen Universität Wien.

- Priddat, B. P. (2002). *E-Government als Virtualisierungsstrategie des Staates. Demokratisierung*

- Westholm, H. (2003). *Adaptability in online democratic engagement: A multi-channel strategy to enhance deliberative policy.* *Communications,* 28:205:227.

- Whyte, W. F. (Ed). (1991). *Participatory Action Research.* Newbury Park, Calif, Sage. ÖGUT (2005). *Austrian society for environment and technology (ÖGUT): Environmental mediation. Negotiation and dialogue as a way to consensus.*