

تأثیر عوامل فرهنگی - اجتماعی فناوری در خط‌مشی‌های مشارکت‌محور

امیر احسانی^۱، رضا نجفی‌یگی^{۲*}، احمدعلی یزدان‌پناه^۳، کرم‌الله دانش‌فرد^۴

۱- دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران.

۲- استاد و مدیر گروه دکتری تخصصی مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

۳- استادیار، عضو هیات علمی گروه پژوهش‌های آماری و فناوری اطلاعات، موسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی، تهران، ایران.

۴- استاد گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

چکیده

خط‌مشی‌های مشارکت‌محور در بخش دولتی سبب افزایش مشارکت عمومی و افزایش اطمینان به دولت می‌گردد یکی از روش‌های خط‌مشی‌های مشارکت‌محور استفاده از دولت الکترونیک مشارکت‌محور است که با تکیه بر تعامل و ارتباط دوسویه بین دولت و شهروندان در پی افزایش مشارکت عمومی، پاسخگویی، شفافیت، بهبود کیفیت تصمیم‌گیری، توانمندسازی شهروندان، برقراری عدالت اجتماعی، بهبود وضعیت اعتماد عمومی و بطور کلی عرضه خدمات عمومی بهینه است که ارتباط مستقیمی با خط‌مشی‌های اصل ۴۴ دارد از این‌رو پژوهش کاربردی حاضر، محقق با هدف شفاف‌سازی مفهوم دولت الکترونیک مشارکت‌محور و تعیین تأثیر عوامل فرهنگی و فناوری بر دولت الکترونیک مشارکت‌محور قوه قضائیه است، در ابتدا محقق داده‌ها و گویه‌های مورد نیاز را با استفاده از ادبیات تحقیق و روش دلفی شناسایی، آنگاه گویه‌های مرتبط با عوامل فرهنگی و فناوری را از طریق مصاحبه و پرسشنامه با خبرگان و مجریان صحنه‌گذاری شدند، سپس پرسشنامه نهایی بین جامعه آماری به تعداد صدو

دوازده نفر توزیع شد، به منظور سنجش روایی پرسشنامه از تحلیل عامل تاییدی و برای بررسی آزمون فرضیه‌ها از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج تحقیق، حاکی از تایید دو فرضیه در خط‌مشی‌های مشارکت‌محور قوه قضائیه است، عوامل فرهنگی و فناوری بترتیب بیشترین تاثیر را بر دولت الکترونیک مشارکت‌محور دستگاه قضایی داشتند.

واژه‌های کلیدی: خط‌مشی، دولت الکترونیک مشارکت‌محور، عامل فرهنگی، عامل فناوری.

مقدمه و بیان مسأله

از اوایل دهه ۹۰ میلادی و به واسطه ظهور نسل جدیدی از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، بخش خصوصی در تلاش برای بهره‌مندی از فرصت‌های ایجاد شده در عرصه تولید، فروش و ارائه خدمات خود به مشتریان برآمد و متعاقب آن بخش جدیدی از کسب و کار و فعالیت‌های تجاری به نام تجارت و کسب و کار الکترونیکی شکل گرفت. بخش خصوصی علی‌رغم تفاوت‌های اساسی که با بخش دولتی در خصوص فلسفه وجودی، محصولات و خدمات، کارایی و اثربخشی و رضایت مشتری و غیره وجود داشت، همواره به منزله یک استاندارد مطلوب در ارزیابی عملکرد بخش دولتی و سازمان‌های تابعه آن ایفای نقش می‌کرد. (پیران‌نژاد، ۱۳۹۶، ۱۱۰). بر این اساس در خط‌مشی‌ها و پارادایم‌های جدید مدیریت از قبیل مدیریت دولتی نوین بر ارزش ویژگی‌های بخش خصوصی در بخش دولتی و الزام استفاده از کسب و کارهای الکترونیکی در این بخش تاکید شده و بستری را جهت ایجاد دولت الکترونیک در بخش دولتی فراهم نموده است. در این پارادایم‌ها همواره بر سیاست‌ها و اصول مشارکت و درگیری بیشتر شهروندان در تمامی امور دولت تاکید می‌کند، برای نمونه مشارکت عمومی در دولت الکترونیک سبب کاهش هزینه‌های دولت، چابکی بیشتر سازمان، افزایش کیفیت، تعیین دقیق انتظارات شهروندان از دولت شده است. (آزبورن و همکاران، ۲۰۱۲) (دنهارت، ۲۰۱۵) مشارکت عمومی و بهره‌گیری از دیدگاه‌ها و افکار عمومی در خط‌مشی‌ها و تصمیم‌گیری‌های دولتی، یکی از راهکارهای افزایش بهره‌وری سازمانی محسوب می‌شود. (مک‌بث و دیگران، ۲۰۱۰).

با توجه به اهمیت اصل ۴۴ و محورهای اصلی خط‌مشی‌ها و سیاست‌های کلی اصل ۴۴ و پیاده‌سازی زمینه‌های لازم برای حضور بخش خصوصی، تعاونی و ۴ در عرصه‌های صنعتی، تولیدی و ۴ کشور، ضروری است، که دولت‌ها بایستی بیشتر از گذشته در جهت تعامل با بخش‌های خصوصی و ظرفیت‌های بالقوه جامعه گام بردارند لذا شاید بتوان گفت استقرار و توسعه دولت الکترونیک یکی از زمینه‌های بسیار مناسب برای ایجاد توانمندی دولت و شناسایی ظرفیت‌های کشور در جهت تحقق خط‌مشی‌ها و سیاست‌های کلی اصل ۴۴ خواهد بود، ضمن اینکه با توسعه دولت الکترونیک و ایجاد و توسعه دولت الکترونیک مشارکت‌محور باید مقرراتی را برای نظارت بر حوزه‌های الکترونیکی تهیه و گامی مهم برای نظارت الکترونیکی هم برداشته شود تا اینکه مردم با اطمینان و امنیت بیشتری از بستر دولت الکترونیک استفاده کنند.

دولت الکترونیک مشارکت‌محور^۱ ابزاری موثر در جهت عدالت اجتماعی^۲ استفاده از خدمات دولتی است که خط‌مشی‌ها و سیاست‌های دولت استفاده از آن را مورد تایید قرار داده که در نهایت سبب افزایش شفافیت، پاسخگویی و اعتماد در بین شهروندان، مردم سالاری، مشارکت عمومی می‌شود. استقرار دولت الکترونیک در حوزه قضایی، سبب تغییر محیط دادرسی شده است. (زرکلام، ۱۳۹۱: ۸۳). مشارکت عمومی در دولت الکترونیک قوه قضائیه نقش بسزایی در سرعت دادرسی و کاهش اطاله وقت و تعامل دوسویه دستگاه با مردم و منطبق با خط‌مشی‌های مقام معظم رهبری و ریاست محترم قوه قضائیه خواهد گردید و با توجه به ورودی پانزده میلیون دستگاه قضا، وجود خط‌مشی‌های مشارکت‌محور و افزایش مشارکت عمومی سبب افزایش سرعت رسیدگی‌ها می‌شود. (نذیر، ۱۳۹۵: ۲۸). با وجود اهمیت دستگاه قضا در بین دستگاه‌های اجرایی، وجود رده پایین دستگاه قضا در نظام دولت الکترونیک کشور سبب کندی قضاوت‌ها و صدور رای، افزایش تعداد پرونده‌های قضایی (اطاله دادرسی) در این دستگاه شده است و این تصور برای مردم بوجود آمده که دستگاه قضا از بهره‌وری و کارایی مناسبی برخوردار نیست. با وجود استقرار برخی از سامانه‌های الکترونیک قضایی، مردم

1 Collaborative E-government

2 Social Justice

همچنان رغبت چندانی به استفاده از این ابزارهای دولت الکترونیک نشان نمی‌دهند و مستقیماً برای تمامی امور مرتبط با داوری و رسیدگی به مراجع قضایی مراجعه می‌کنند. بر این اساس، این تحقیق در صدد شناسایی عوامل و گویه‌های فرهنگی و فنی دولت الکترونیک مشارکت محور، اولویت بندی این عوامل و ارائه الگویی در جهت ارتقا مشارکت عمومی در دولت الکترونیک قوه قضائیه است، که در نهایت سبب کاهش اطلاع دادرسی و افزایش بهره‌وری قوه قضائیه گردد. ویژگی مقاله حاضر، بررسی عوامل فرهنگی و فناوری و گویه‌های مرتبط با آنها در دولت الکترونیک مشارکت محور دستگاه قضایی و شناخت مهمترین عوامل و گویه‌ها و در نهایت ارائه الگویی در این زمینه است.

سرمايه‌گذاري و خط‌مشی‌های مرتبط با دولت الکترونیک مشارکت محور منافع بسیاری را برای شهروندان و دولت به ارمغان می‌آورد، رفته رفته شهروندان خواهان تغییر نقش خود از حالت منفعل به حالت فعال شدند آنان به دنبال برقراری روابط دوسویه^۱ با ویژگی‌هایی مانند مشارکت فعال در تعیین اولویت‌ها و تصمیم‌گیری‌ها، پاسخگویی دولت در برابر نتایج، حتی مشارکت در عرضه خدمات بودند. بدین ترتیب جاده یک‌طرفه دولت الکترونیکی (عرضه خدمات از دولت به شهروند) جوابگوی نیاز شهروندان نبود و مفهوم دولت الکترونیک مشارکتی شکل گرفت. (اکسنچر، ۲۰۱۱، ۱). هدف از فرایند مشارکت عمومی، آگاهی مردم از تصمیمات، لحاظ کردن نظرات مردم پیش از اتخاذ تصمیمات نهایی و تصمیم‌گیری بهتر است، در حقیقت مشارکت عمومی روشی برای کاهش عدم اطمینان و ارتقای کیفیت تصمیم‌گیری در نظر گرفته می‌شود. (کریگتون، ۲۰۱۴)

لزوم مشارکت شهروندان در زمینه‌های گوناگون، نقش قوه قضائیه، الکترونیکی کردن امور، مورد تاکید مقام معظم رهبری در سیاست‌های ابلاغی نظام اداری و خط‌مشی‌ها و سیاست‌های ریاست قوه قضائیه است، همچنین در خط‌مشی‌های برنامه‌های گوناگون توسعه کشور از قبیل برنامه سوم (ماده ۹۴) و برنامه چهارم (ماده‌های ۱۴۲، ۱۳۱) و برنامه پنجم (ماده-های ۴۶، ۲۱۱، ۲۱۲) توسعه کشور، به خط‌مشی‌ها و سیاست‌های مشارکت محور، اهمیت دولت

الکترونیک در دستگاه قضا تاکید شده، برای نمونه در فصل هشتم مواد ۲۱۱ تا ۲۱۲ به مواردی از قبیل گسترش فرهنگ حقوقی و قضایی، آموزش‌های همگانی از طریق صدا و سیما، پیش-بینی مواد درسی در دوره‌های تحصیلی راهنمایی و متوسطه، تعریف و استفاده از امضای الکترونیک، تهیه شناسنامه هویت ژنتیک افراد، عرضه خدمات الکترونیک قضایی، سامانه مدیریت پرونده‌های قضایی، کاداستر مطالبی ارائه گردیده است موفقیت هر کدام از این برنامه‌ها منوط به مشارکت مردم است. (برنامه سوم، چهارم و پنجم)

وجود دولت الکترونیک مشارکت‌محور، باز بودن، شفافیت و پاسخگویی اداره امور عمومی بهبود بخشیده شده و از این رو، مردم را به دولت نزدیک‌تر می‌کند. (پینا و همکاران، ۲۰۱۱: ۴۳). به بیانی دیگر، استقرار دولت الکترونیک مشارکت‌محور با اشتراک‌گذاری اطلاعات، آگاهی سیاسی شهروندان و توانمندسازی سیاسی و توسعه سیاسی آنها را می‌افزاید و سبب کارایی بیشتر سیستم اداری و افزایش اثربخشی سیستم می‌گردد و ایجاد دولت الکترونیک مشارکت‌محور قضایی سبب کاهش اطاله دادرسی و حتی سبب تنقیح قوانین و مقررات نیز می‌گردد. این مقاله تلاشی در جهت بهبود وضعیت دولت الکترونیک مشارکت‌محور قوه قضائیه است. از آن‌جا که پژوهش‌های علمی کشور به این موضوع توجهی کمی داشته‌اند و از طرف دیگر مشارکت عمومی در هر موضوعی از اولویت و اهمیت برخوردار است، انجام این پژوهش می‌تواند گام مثبتی در زمینه بهبود سیستم دولت الکترونیک مشارکت‌محور در ایران بشمار آید و با شناسایی عوامل و مولفه‌های فرهنگی و فناوری دولت الکترونیک مشارکت‌محور دستگاه قضایی، موانع اصلی مشارکت در این زمینه را بررسی کند و با رفع این موانع بستری را در جهت افزایش مشارکت مردم در دولت الکترونیک قوه قضائیه را فراهم کند.

ادبیات و چارچوب نظری

کلمه مشارکت معادل اصطلاح «Participation» است. این واژه از ریشه «Part» به معنی قسمت، جز و بخش گرفته شده است و به معنای سهم شدن در چیزی و یا گرفتن قسمتی از آن (آریانپور، ۱۳۹۳)، با هم شریک شدن (عمید، ۱۳۹۲) آمده است. مشارکت عمومی فرآیندی

است که براساس آن نیازها، نگرانی‌ها و ارزش‌های عموم مردم در تصمیم‌گیری‌های حکومتی بیان می‌شود. (کریگتون، ۲۰۱۴: ۵۳)

دولت الکترونیک عبارت است از متحول کردن حکومت و فرایند کشورداری از طریق دسترس‌تر، کارآمدتر و پاسخگوتر کردن آن و ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان و سایر نهادهای دولتی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (مکینتاش، ۲۰۱۴) در تعریف دیگری دولت الکترونیک عبارت است از بهبود مستمر در خدمت‌رسانی، مشارکت دائمی و اعمال حاکمیت با ایجاد دگرگونی در روابط داخلی و خارجی از طریق تکنولوژی، اینترنت و رسانه‌های جدید (حالچین، ۲۰۱۰) دولت الکترونیک مشارکت محور عبارت است از استفاده وسیع از فناوری اطلاعات برای بهینه‌سازی سازوکار دولت با افزایش شفافیت دولت، حذف فاصله و تقسیمات بین دولت و شهروندان در جهت مشارکت بالای شهروندان در دولت است. (ال-هجران و همکاران، ۲۰۱۵) و در تعریف دیگری دولت الکترونیک مشارکت محور عبارت است از بهینه‌سازی مستمر در ارائه خدمات و مشارکت و تعامل شهروندان در حکومت است که با تغییر روابط داخلی و خارجی به واسطه فناوری، اینترنت و رسانه‌های جدید امکان‌پذیر است. (بام و همکاران، ۲۰۱۴).

بنابراین در دولت الکترونیک مشارکت محور به مفاهیمی از قبیل شفافیت دولت، تعامل و ارتباط دوسویه یا مشارکت الکترونیک بین شهروند و دولت افزایش پاسخگویی و ارتباطات الکترونیک مطرح می‌گردد. در مفهوم شفافیت الکترونیکی از روش بکارگیری داده باز حاکمیتی^۱ استفاده می‌شود که عبارت از امکان دسترسی به اطلاعات دولتی و استفاده و بهره‌برداری از آنها بصورت برخط برای آحاد جامعه است. دولت‌ها بعد از تصویب قوانین و مقررات لازم برای به کارگیری این ابزار، علاوه بر فراهم کردن امکان نظارت مردمی بر عملکرد، امکان بکارگیری بهینه از اطلاعات عمومی (مانند آمار و اطلاعات در حوزه‌های بهداشت و سلامت، آموزش، اقتصاد، جمعیت و غیره) را برای مردم، همچنین همه ارگان‌های دولتی و خصوصی فراهم کرده و عبارتی فرصت سود جستن از اطلاعاتی را که دولت به دلایل

گونگون به اندازه کافی مورد استفاده و توجه قرار نگرفته‌اند، نیز ایجاد می‌کند (سازمان ملل، ۲۰۱۴، ۱۶۳) در مفهوم مشارکت الکترونیک نیز به سرمایه‌گذاری عمومی در فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ترویج تعامل میان دولت، نهادهای خصوصی و مردم با هدف ارتقای سطح کیفی تصمیم‌ها و خدمات و بطور کلی عملیات دولتی اشاره می‌کند که در سه سطح عرضه اطلاعات، مشورت و گفتگوی دوجانبه اجرایشده است (زامیرانو و همکاران، ۲۰۱۳، ۹)

در عصر کنونی، دولت‌ها نیازمند نوعی شهروند آگاه و فعال^۱ در اداره امور عمومی و آگاه از قانون اساسی می‌باشند که با مشارکت خودش سبب پیشبرد بهتر امور و از طرفی تعیین و تشخیص نیازهای عمومی توسط دولت‌ها شود. این ایده شهروندی، عامه را ترغیب می‌کند که نه تنها منفعت شخصی خود را، بلکه منفعت عامه را نیز دنبال کنند که این هدف با استفاده از فناوری‌های جدید از قبیل دولت الکترونیک امکان‌پذیر می‌گردد. (فریدریکسون، ۲۰۱۵)

سازمان توسعه و همکاری اقتصادی^۲ به منظور بررسی‌های تطبیقی و مطالعات موردی در سطح کشورها این چارچوب تحلیلی را تدوین کرده است. این چارچوب تحت عنوان "شهروندان به عنوان شرکا: آگاهی‌رسانی، مشاوره و مشارکت عمومی در سیاست‌گذاری عمومی"^۳ منتشر گردید. که این چارچوب شامل عوامل ذیل است: آگاهی‌رسانی، ارتباطی یک‌سویه است که در آن حکومت، اطلاعاتی را در اختیار شهروندان قرار می‌دهد. نمونه‌های آن، دسترسی به اسناد عمومی و وبسایت‌های حکومتی است. مشاوره، ارتباطی دوسویه است، در این شیوه، تعیین موضوع مشاوره، انتخاب پرسش‌ها و مدیریت فرایند به وسیله حکومت انجام می‌گیرد و از شهروندان جهت ارائه دیدگاه‌ها دعوت به عمل می‌آید. اساس مشارکت فعال بر ارتباط مشارکت با حکومت استوار است و شهروندان به طور فعال در تعیین فرایند و محتوای خط‌مشی‌گذاری دخالت دارند. شهروندان از مرحله شناسایی مشکل تا شکل‌گیری خط‌مشی حق دخالت دارند برای نمونه می‌توان به دولت الکترونیک اشاره کرد. (OECD, 2011)

(۱۹-۲۲) (ابلسون و همکاران، ۲۰۰۳: ۶۹-۸۲)

1 Active & Awareness citizens

2 The Organization for Economic Co-operation and Development(OECD)

3 Citizens as Partners - Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making

در زمینه تبادل اطلاعات و مشارکت عمومی در زمینه‌های گوناگون بین دولت و مردم از شیوه‌های گوناگونی استفاده می‌شود، که عبارتند از: بانک اطلاعات، جلسات توجیهی/اطلاع-رسانی، پیوست صورتحساب، تماس‌های اطلاعاتی اصلی، میزگردهای تخصصی، گزارش‌های بلند، کیوسک‌های اطلاعاتی، ایجاد ایستگاه‌های اطلاع‌رسانی در مورد پروژه، خطوط مستقیم^۱، ادارات پاسخگو^۲، پست الکترونیکی، کنفرانس خبری، بسته‌های رسانه‌ای، تبلیغات چاپی، تماس‌های اطلاعاتی فنی، گزارش‌های فنی، سایت اینترنتی، تلویزیون. (oecd,2012) در سیاست‌ها و راهبردهای مرتبط با دولت الکترونیک در خیلی از کشورها مهمترین جنبه، مشارکت شهروندی است که سبب ایجاد و تحول دولت الکترونیک می‌گردد بدون توجه به این عامل، دولت الکترونیک بطور ناقص به اجرا گذاشته شده و یا حتی اجرا نمی‌شود (اسچندر و همکاران، ۲۰۱۵) و حتی برخی از محققین عنوان نموده‌اند که مشارکت عمومی را بعنوان نیروی محرکه دولت الکترونیک عنوان نموده‌اند. (اکسلسون و همکاران، ۲۰۱۲: ۲۱۸-۲۰۹)

با توجه به اینکه در این تحقیق تنها به بررسی عوامل فرهنگی و فناوری پرداخته می‌شود فرهنگ سازمانی عبارت از اعتقادات، مفروضات، ارزش‌ها و رفتارهای اعضای سازمانی است که بعنوان منابع مهم مزیت‌های رقابتی شناخته می‌شود و آثار مثبت و منفی گوناگونی بر کارایی فردی و کلی سازمان دارد (احتشام و همکاران، ۲۰۱۱، ۷۹) و منظور از عامل فناوری عبارت از زیرساخت‌های فنی و آمادگی لازم برای پیاده‌سازی کاربردهای فناوری اطلاعات توسط دولت است که از جمله ابعاد آن می‌توان به زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات اشاره کرد (محمدی همکاران، ۱۳۸۹، ۱۰۲)

عوامل گوناگونی در در دولت الکترونیک مشارکت محور نقش ایفا می‌کنند که در این تحقیق به ابعاد فرهنگی و فناوری دولت الکترونیک مشارکت محور پرداخته می‌شود. مبتنی بر این عوامل پژوهش‌های مختلفی در حوزه مشارکت عمومی در دولت الکترونیک انجام شده که در جدول شماره (۱) عوامل اصلی مشارکت عمومی در دولت الکترونیک در برخی از پژوهش‌ها ارائه شده است.

1 Direct lines

2 Responsive offices

جدول ۱- عوامل اصلی مشارکت عمومی در دولت الکترونیک در پژوهش‌های پیشین

عوامل مورد بررسی	محقق
فرهنگی، فناوری، شهروندی	چان و همکاران (۲۰۱۱)
قانونی، هزینه‌ای، فناوری	گیوندی (۲۰۱۵)
قانونی، هزینه‌ای، فناوری	بککرز (۲۰۰۹)
فرهنگی	الهجران (۲۰۱۵)
فناوری و شهروندی	اکسلسون و همکاران (۲۰۱۲)

ارتقای مشارکت عمومی در دولت الکترونیک قوه قضائیه

بررسی تحلیلی ادبیات نظری پژوهش، با تشکیل جلسات کارشناسی برای تدوین مدل دولت الکترونیک مشارکت محور قضایی صورت گرفت، به طوری که با تشکیل جلسات کارشناسی و کسب نظرات خبرگان، بررسی اجزای مدل، مورد مطالعه قرار گرفت و در همین راستا، عواملی از مدل که باید مورد بررسی و تحلیل بیشتر قرار گیرند، بررسی شد. ابزار بررسی تحلیل مدل با تشکیل جلسات کارشناسی و کسب نظرات متخصصان و توزیع پرسشنامه انجام شده است. در جدول (۱) عوامل اصلی و گویه‌های دولت الکترونیک مشارکت محور قضایی در دو بعد فرهنگی و فناوری آورده شده است. گویه‌ها با استفاده از ادبیات تحقیق و در جلسات متعدد با انجام مصاحبه، تدوین و تکمیل پرسشنامه‌ها توسط خبرگان و کارشناسان انجام شد، در نهایت بیست و چهار گویه شناسایی شدند و برای هر گویه از نشانه S استفاده گردید.

جدول ۲- عوامل اصلی و گویه‌های مرتبط با ارتقا مشارکت در دولت الکترونیک

عامل	گویه‌های مرتبط	محقق
فرهنگی	S43 نظرخواهی فردی، S35 انسجام، S40 توجه به توانمندسازی، S33 پذیرش و توافق عمومی در زمینه دولت الکترونیک، S31 توجه به رای‌گیری و نظرخواهی اولیه، S30 برنامه‌های تلویزیونی، S42 توجه به توسعه قابلیت‌های فردی، S37 مشتری	چان و همکاران (۲۰۱۱) شفیق، چان، اتلوری، (۲۰۱۲) توماس (۲۰۱۶)، رابرتز (۲۰۱۵)، استینج (۲۰۱۴) هجران (۲۰۱۵) مقیمی و همکاران (۱۳۹۰) یانگ

<p>سو(۲۰۱۰) زیبالانی و همکاران(۲۰۰۹) آلن و همکاران(۲۰۱۴)، توماس(۲۰۱۶)</p>	<p>گرایی، S39 توجه به تغییر سازمانی، S32 توجه به ارزش های بنیادی دستگاه قضایی، S38 توجه به یادگیری سازمانی، S41 توجه به تیم سازی، S36 وجود چشم انداز روشن، S34 استفاده از شخصیت ها در ترغیب مردم)</p>	
<p>چان و همکاران(۲۰۱۱) سورن-این، تومساک، چائونون(۲۰۱۴) یونگ سو(۲۰۱۰) چان، لوناریز، سندووال(۲۰۱۲)، میلرد جی(۲۰۱۳) جعفری و همکاران(۱۳۹۴) نوری کرمانی و همکاران(۱۳۹۱) فقیهی و معمارزاده(۱۳۹۴) مقیمی و همکاران(۱۳۹۰) اسلامی(۱۳۹۳)</p>	<p>(S1 طراحی زیبا سایت، S2 داشتن پیوست های صورت حساب، S3 دسترسی به اینترنت، S4 وجود کیوسک های اطلاعاتی، S5 پیمایش های الکترونیک، S6 وجود بانک های اطلاعاتی، S7 قابلیت اطمینان به سایت، S8 سرعت اینترنت، S9 وجود گزارش های فنی، S10 وجود بسته های چاپی)</p>	<p>فناوری</p>

روش پژوهش

این پژوهش، از نظر هدف کاربردی و از لحاظ گردآوری اطلاعات از نوع پیمایشی است. برای شناسایی عوامل ارتقاء مشارکت در دولت الکترونیک قوه قضائیه، پیشینه پژوهش مطالعه شده و با استفاده از روش دلفی و مصاحبه با خبرگان بیست و چهار گویه مرتبط با دو عامل شناسایی شدند. جامعه آماری پژوهش شامل اعضای هیات علمی مرکز آموزش قوه قضائیه، معاونین، مدیران قوه قضائیه و مدیران دفاتر خدمات قضایی استان تهران که به تعداد یکصد و دوازده نفر شناسایی شدند. در این پژوهش برای بررسی روایی پرسشنامه از روایی محتوایی و صوری از طریق اساتید و خبرگان بهره گرفته شد، بدین ترتیب که پس از طراحی پرسشنامه اولیه، تعداد سی پرسشنامه بصورت آزمایشی توزیع و جمع آوری شد که میزان اعتبار آن با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ، در کل ۰.۸۶۳ بدست آمد که بیانگر اعتبار قابل قبول آن بود.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، بعد از استخراج عوامل از ادبیات پژوهش توسط روش دلفی، جهت استخراج عوامل موثر بر ارتقا مشارکت از روش معادلات ساختاری استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

با توجه به آمار جمعیت مورد مطالعه، که تعداد صدودوازده نفر بودند که در قالب سه گروه مدیران دفاتر خدمات قضایی، مدیران آمار و فناوری اطلاعات و اعضای هیات علمی دانشگاه و مرکز آموزش قوه قضاییه بودند، که مشخصات آنها بصورت جدول شماره (۳) آورده شده است.

جدول (۳): مشخصات جمعیت آماری

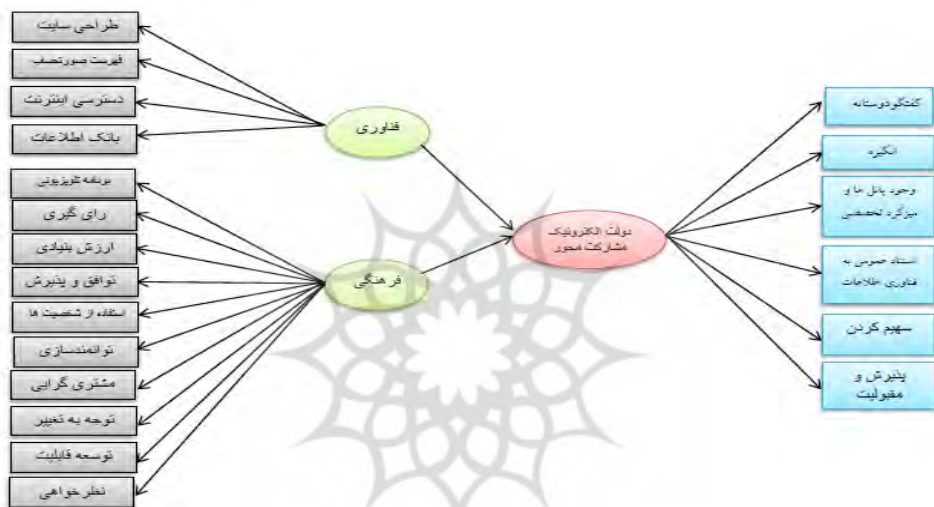
جنسیت	سن	تحصیلات	آشنایی با فناوری اطلاعات	سابقه کار
۸۷٪ (مرد)	۹٪ (۲۰ تا ۳۰ سال)	۱۴٪ (کارشناسی)	-----	۱۰٪ (زیر ۵ سال)
۱۳٪ (زن)	۷۵٪ (۳۰ تا ۴۰ سال)	۴۷٪ (کارشناسی ارشد)	۱۰٪ (کم)	۵۱٪ (۵ تا ۱۰ سال)
-----	۱۴٪ (۴۰ تا ۵۰ سال)	۳۹٪ (دکتر)	۱۰٪ (متوسط)	۲۶٪ (۱۰-۱۵ سال)
-----	۲٪ (بالای ۵۰ سال)	-----	۲۶٪ (زیاد)	۳٪ (۱۵ تا ۲۰ سال)
-----	-----	-----	۵۴٪ (خیلی زیاد)	۱۰٪ (۲۰ تا ۲۵ سال)

ارزیابی الگوی مفهومی پژوهش

گویه‌های مرتبط با عوامل فرهنگی و فناوری دولت الکترونیک مشارکت‌محور قضایی با استفاده از روش دلفی مشخص گردید. با استفاده از این روش برخی از عوامل و گویه‌های بی-ارزش حذف شدند و با توجه به نظر خبرگان گویه‌های مرتبط با هر عامل شناسایی شدند و این نتایج بعنوان ورودی تحلیل‌های بعدی در نظر گرفته شدند. در واقع تایید عوامل استخراجی در

این مرحله بوده است. بر اساس نتایج دلفی، چارچوب مفهومی پژوهش با دو فرضیه بصورت زیر، شکل گرفت، که با تحلیل عاملی اکتشافی تاییدی مورد آزمون قرار گرفت. فرضیات مورد بررسی عبارتند از:

- فرضیه اول: عامل فرهنگی بر ارتقای مشارکت در دولت الکترونیک قضایی اثرگذار است.
- فرضیه دوم: عامل فناوری بر ارتقای مشارکت در دولت الکترونیک قضایی اثرگذار است.



نمودار ۱- چارچوب مفهومی پژوهش

تحلیل استنباطی داده‌ها

در این بخش به منظور سنجش نرمال بودن توزیع داده‌ها، کفایت اندازه نمونه گیری از آزمون کیسر^۳ مایر اوکلین برای کفایت اندازه نمونه گیری ۰/۶۸۵ است (۰/۶ و بیشتر) ماتریس همبستگی برای گرفتن تحلیل عامل مناسب بوده یا قابل تحلیل عاملی است و آزمون بارتلت در سطح اطمینان ۹۹ معنادار است (۶۷/۲۹) پرداخته شود. در جداول ۴، ۵، ۶ و ۷ به تحلیل عامل اکتشافی و تاییدی عوامل تحقیق پرداخته می‌شود.

جدول ۴- تحلیل عامل اکتشافی مشارکت

ضریب اعتبار		ماتریس مولفه		توضیح واریانس		کفایت اندازه نمونه گیری			
الفای کروباخ	تعداد گویه	بار عاملی	گویه	درصد واریانس	ارزش ویژه	معنازاری	درجه آزادی	خنی دو	کیسر اوکلین
		۰/۷۷۷	S14						
		۰/۶۹۵	S15						
		۰/۳۷۹	S17						
۰/۶۴۴	۶	۰/۳۴۷	S21	۱۷/۸۵۸	۱/۶۰۷	۰/۰۰۱	۳۶	۹۷/۴۹	۰/۶۸۵
		۰/۳۲۴	S16						
		۰/۳۲۲	S28						
		-۰/۱۹۸	S20						
		-۰/۰۹۴	S29						
		-۰/۰۱۱	S45						

در جدول شماره (۴) آزمون کیسر^۰ مایر اوکلین برای کفایت اندازه نمونه گیری ۰/۶۸۵ است (۰/۶ و بیشتر) ماتریس همبستگی برای گرفتن تحلیل عامل مناسب بوده یا قابل تحلیل عاملی است و آزمون بارتلت در سطح اطمینان ۹۹ معنادار است (۶۷/۲۹) و نشانگر آن است که بین متغیرها همبستگی وجود دارد. در جدول فوق مولفه تک عاملی مشارکت با ارزش ویژه (۱/۶۰۷) می‌تواند ۱۷/۸۵۸ درصد واریانس را تبیین کند. در ماتریس مولفه‌ها از ۹ گویه مربوط به این مولفه فقط ۶ گویه (به ترتیب بار عاملی ۱۴-۱۵-۱۷-۲۱-۱۶ و ۲۸) دارای بار عاملی ۰/۳ و بیشتر می‌باشند بنابراین این ۶ گویه‌ها حفظ و سه گویه دیگر (۲۰-۲۹-۴۵) حذف می‌گردد در بخش ضریب اعتبار به روش آلفای کروباخ نیز مشخص شد که ۶ گویه مشارکت دارای ضریب اعتبار ۰/۶۵۵ (بیش از ۰/۶) قابل قبول است.

جدول ۵- جدول تحلیل عامل اکتشافی فرهنگی

ضریب اعتبار		ماتریس مولفه		توضیح واریانس		کفایت اندازه نمونه گیری				
الفای کرونباخ	تعداد گویه	بار	گویه	درصد واریانس	ارزش ویژه	معنای	درجه آزادی	سخی دو	کیسز او کلین	
		عاملی	S43							۰/۷۱۸
			S35							۰/۶۴۵
			S40							۰/۶۳۲
			S33	۰/۶						
۰/۸۲۱	۱۰		S31	۲۲/۴۰۹	۳/۱۳۷	۰/۰۰۱	۹۱	۸۲۵/۲۴۸	۰/۲۶۶	
			S30							۰/۵۳۷
			S42							۰/۴۴۹
			S37							۰/۴۴۹
			S39							۰/۳۸۷
			S32							۰/۳۱۶
			S38							۰/۲۵۲
			S41							۰/۲۵۱
			S36							-۰/۱۵۳
			S34							۰/۰۳۲

جدول ۶- تحلیل عامل اکتشافی فناوری

ضریب اعتبار		ماتریس مولفه		توضیح واریانس		کفایت اندازه نمونه گیری				
الفای کرونباخ	تعداد گویه	بار	گویه	درصد واریانس	ارزش ویژه	معنای	درجه آزادی	سخی دو	کیسز او کلین	
		عاملی	S2							۰/۷۰۸
			S3							۰/۵۵۹
			S6							۰/۴۵۴
			S1							۰/۴۳
			S7							۰/۲۰۴

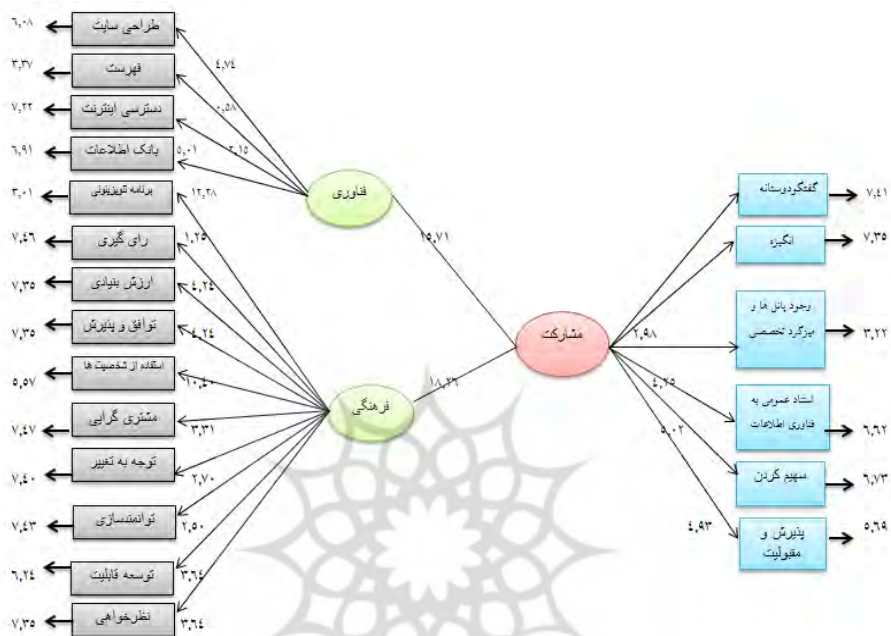
۰/۸۸۷	۴	۰/۲۰۲	S9	۱۴/۹۲۲	۱/۴۶۲	۰/۰۰۸	۴۵	۷۰/۸۹۲	۰/۷۲۹
		۰/۱۹۷	S5						
		۰/۱۸۵	S4						
		-۰/۰۶۵	S8						
		۰/۰۱۲	S10						

جدول ۷- تحلیل عامل تاییدی همه متغیرها

متغیر	شاخص	X ²	RMSEA	X ² /df	GFI	AGFI	NFI	NNFI
مشارکت	مقدار	۴۰/۰۲	۰/۰۷۵	۴/۴۵	۰/۸۶	۰/۸۴	۰/۸۹	۰/۹۲
	برازش	-	خوب	متوسط	متوسط	خوب	عالی	عالی
فرهنگی	مقدار	۱۰۱/۷۵	۰/۰۶	۲/۹	۰/۹۹	۰/۹۱	۰/۸۸	۰/۹۸
	برازش	-	خوب	عالی	عالی	عالی	عالی	عالی
فناوری	مقدار	۱۰۱/۷۵	۰/۰۶	۲/۹	۰/۸۸	۰/۹۸	۰/۹	۰/۸۸
	برازش	-	خوب	عالی	متوسط	خوب	عالی	متوسط
مدل کلی	مقدار	۴۷۰۶/۲۹	۰/۰۸۵	۲/۲۴	۰/۸۵	۰/۸۲	۰/۹۴	۰/۹۶
	برازش	-	خوب	خوب	متوسط	متوسط	عالی	عالی

شرایط برازش عالی مدل عبارتند از: نسبت کای اسکوئر مدل به درجه آزادی کوچکتر یا مساوی ۳، ریشه خطای میانگین مجذورات (RMSEA) کوچکتر از ۰/۰۸، شاخص نیکویی برازش (GFI) بزرگتر از ۹۰ درصد، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI) بزرگتر از ۹۰ درصد، شاخص نرم شده برازندگی (NFI) بزرگتر از ۰/۸۵، شاخص نرم نشده برازندگی (NNFI) بزرگتر از ۹۰ درصد است (سلطانی تیرانی، ۱۳۹۱). با استفاده از مدل‌های اندازه‌گیری معادلات ساختاری، صحت سنجش سازه عوامل مختلف توسط شاخص‌های برازش مدل مورد بررسی قرار داده شد. در نهایت، شاخص‌های برازندگی بدست آمده در جدول شماره (۷) حاکی از آن است که آزمون برازش در اکثر شاخص‌ها در حد مطلوبی است، عبارتی داده‌های

جمع آوری شده و براساس مدل تجزیه و تحلیل نرم افزار، اشاره به وضعیت معقول و منطقی مدل یا چارچوب نظری مدل دارد.



نمودار ۲- مدل ساختاری روابط بین عوامل و مولفه های پژوهش

نتایج نمودار شماره (۲) نشان می دهد که از بین عوامل تاثیر گذار بر دولت الکترونیک مشارکت محور بترتیب عوامل فرهنگی، فناوری بترتیب با مقدار ۱۸/۲۶، ۱۵/۷۱، بیشترین تاثیر را دارا می باشند و در ارتباط با گویه های مرتبط با هر مولفه، در صورتی که رابطه بالاتر از ۰/۳ باشد، گویه های مورد نظر از قدرت تبیین خوبی برخوردار است از مدل ضرایب استاندارد شده در قالب مدل پایه می توان این برداشت را نمود که بین عوامل مکنون مربوطه و شاخص های متناظر با آنها همبستگی معناداری وجود دارد. نتایج آزمون t نشان می دهد که آهای مشاهده شده در تمامی عوامل و مولفه های یاد شده معنادار بوده، بدین دلیل که اعداد معناداری

پارامترهای مدل از قدر مطلق ۱/۹۶ بزرگتر است. لذا فرضیات عوامل مربوط به آن تایید می‌شود.

جدول ۸- نتایج روابط بین عوامل مکنون بر اساس مدل ساخته شده

عوامل مشارکت	ضریب استاندارد	ارزش T	نتیجه
فناوری	۰/۵۲	**۱۵/۷۱	تایید
فرهنگی	۰/۵۵	**۱۸/۲۶	تایید

تحلیل مسیر تاییدی با توجه به ضرایب استاندارد و اعداد معناداری در سطح معناداری ۰/۰۵ مورد تایید قرار گرفته است و حاکی از آن است که تمامی فرضیات مذکور مورد تایید قرار گرفته‌اند.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به اهمیت و محورهای خط‌مشی‌ها و سیاست‌های کلی اصل ۴۴ ضروری است، که دولت بیشتر از گذشته در جهت تعامل با بخش‌های خصوصی و ظرفیت‌های بالقوه جامعه گام بردارند لذا شاید بتوان گفت استقرار و توسعه دولت الکترونیک و دولت الکترونیک مشارکت، یکی از زمینه‌های بسیار مناسب برای ایجاد توانمندی دولت و شناسایی ظرفیت‌های کشور در جهت تحقق خط‌مشی‌ها و سیاست‌های کلی اصل ۴۴ خواهد بود، یکی از مهمترین عوامل موفقیت و شکست در زمینه پروژه‌های مرتبط با دولت الکترونیک مشارکت‌محور، عامل درگیری و مشارکت کاربر (مشارکت عمومی) است، تعامل و مشارکت شهروندان سبب گسترش مردم‌سالاری، تسهیم اطلاعات و ایجاد دولت پاسخگو و شفاف می‌گردد (مفدی، ۲۰۱۰: ۲)، اصولاً پیدایش و استقرار دولت الکترونیک و دولت الکترونیک مشارکت‌محور موانع ارتباطی میان مردم و سازمان دولتی را کنار می‌زند، ساختار سلسله‌مراتبی نظام دیوان‌سالاری سنتی را زیر سوال می‌برد و در عین حال تماس و ارتباط با همه بخش‌های سازمان و حرکت آزاد اطلاعات و تقویت شفافیت در نظام اداری را فراهم می‌کند. چنین تغییراتی، طبیعتاً ثبات قدرت سیاسی را در اغلب

کشورهای در حال توسعه را که عمدتاً بر عدم شفافیت و فاصله قدرت بین مردم و مسئولان استوار است، را برهم می‌زند. در کشورهایی که فرهنگ اکثر سازمان‌ها طوری است که مدیران در پی حفظ قدرت برای خود هستند، ایجاد مشارکت عمومی و شفافیت کار آسانی نخواهد بود که هدف از دولت الکترونیک مشارکت محور است. از طرفی کمبودهای فناوری و شکاف دیجیتال نیز مزید بر علت شده و اجرای اقدامات الکترونیکی را با چالش مواجه کرده است (شمس، ۱۳۹۱: ۱۵۷) عوامل و موانع زیادی در زمینه تاثیر بر دولت الکترونیک مشارکت محور وجود دارد که در این تحقیق به بررسی عوامل فرهنگی و فناوری پرداخته می‌شود. همانطور که نتایج تحقیق نشان داد دو عامل فرهنگی و فناوری بر دولت الکترونیک مشارکت محور تاثیری مثبت و معناداری می‌گذارد در این تحقیق عامل فرهنگی تاثیر بیشتری را نسبت به عامل فناوری بر دولت الکترونیک مشارکت محور دارد، که بسیاری از مطالعات محققان پیشین نیز موید این نتایج است (جدول شماره ۱) همچنین در تحقیقات کریشنان و همکاران، حیدری و همکاران و عبداللهیان و همکاران که به بررسی عوامل مشارکت عمومی پرداخته‌اند مهمترین عامل در تعامل و مشارکت عمومی با دولت الکترونیک را عوامل فرهنگی شناسایی کرده‌اند. البته در پژوهش حاضر در بعد فرهنگی، گویه یا زیر عامل برنامه تلوزیونی و استفاده از شخصیت‌ها در استفاده و مشارکت عمومی در دولت الکترونیک مشارکت محور نقش بسزایی دارد و از سویی دیگر در بعد فناوری، گویه یا زیر عامل وجود بانک‌های اطلاعاتی که مردم به راحتی و آسانی فرایندهای دادرسی و وضعیت پرونده قضایی خود را مشاهده کنند و گویه طراحی زیبای سایت (که ممکن است به علت وجود متغیرهای میانجی سطح بلوغ پاسخ دهندگان، وجود رده سنی، درجه اهمیت بالای این گویه) نقش بسزایی در مشارکت عمومی در دولت الکترونیک مشارکت محور دارد.

یکی از روش‌های خط‌مشی‌های مشارکت محور استفاده از دولت الکترونیک مشارکت محور است و مشارکت عمومی مهترین عامل در پیاده‌سازی و اجرای موفقیت‌آمیز پروژه‌های دولت الکترونیک است، یکی از دستگاه‌های اداره عمومی کشور که مشارکت عمومی در دولت الکترونیک آن نسبتاً پایین است، دستگاه قضایی است، هدف اصلی این پژوهش بررسی تاثیر عوامل فرهنگی و فناوری بر دولت الکترونیک مشارکت محور و

گویه‌های مرتبط با آن در دستگاه قضایی و طراحی الگویی مفهومی است. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که دولت الکترونیک مشارکت محور قضایی بر اساس نظر خبرگان در عوامل فرهنگی و فناوری متاثر از بیست و چهار گویه است. عوامل موثر بر ارتقا مشارکت عمومی در دولت الکترونیک قضایی بترتیب عوامل فرهنگی، فناوری بترتیب بیشترین تاثیر را دارا می‌باشند. برخی از این گویه‌ها در پژوهش‌های دیگران به عنوان عوامل موثر دولت الکترونیک مشارکت محور معرفی شده‌اند که در این تحقیق الگوی حاصله، الگویی کامل‌تر به علت بررسی افزایش تعداد و گویه‌ها نسبت به موارد مشابه پیشین است.

بر اساس فرضیه عوامل فرهنگی بر ارتقای مشارکت در دولت الکترونیک قضایی اثرگذار است مشخص می‌گردد این فرضیه با بالاترین ضریب تاثیر بر روی مشارکت در دولت الکترونیک اثرگذار است. در زمینه فرهنگی با توجه به ضرایب تاثیر گویه‌ها پیشنهاد می‌گردد: با توجه به فرهنگ ایران به نظرخواهی فردی، توانمندسازی افراد، وجود بستری در زمینه توافق و پذیرش در زمینه دولت الکترونیک، استفاده از شخصیت‌های تاثیرگذار در پیشنهاد می‌گردد، در زمینه‌های افزایش مشارکت براساس نتایج از افراد نظرخواهی فردی شود برای نمونه مردم در بعد از رسیدگی یا در هر مرحله نظراتشان احصا شود، همچنین افراد در جهت افزایش مشارکت عمومی در دولت الکترونیک از شخصیت‌های تاثیرگذار گوناگون جهت ترغیب عمومی استفاده شود و در جهت افزایش توانمندی‌های افراد در زمینه مشارکت در دولت الکترونیک از طریق بروشورها، کتابچه‌ها، ایجاد فضای رسانه‌ای از قبیل صدای مشاور، رادیو و تلویزیون عدالت مشارکت عمومی را ترغیب کرد.

بر اساس فرضیه عوامل فناوری بر ارتقای مشارکت در دولت الکترونیک قضایی اثرگذار است، مشخص می‌گردد این فرضیه با دومین رتبه بر روی مشارکت در دولت الکترونیک اثرگذار است در زمینه فناوری بایستی به طراحی زیبا سایت، داشتن پیوست‌های صورتحساب، دسترسی به اینترنت (افزایش پهنای باند اینترنت، طراحی سایت زیبا و کاربرپسند)، پیمایش‌های الکترونیک، وجود بانک‌های اطلاعاتی، قابلیت اطمینان به سایت توجه کرد در این صورت برای افزایش مشارکت باید به طراحی و جذاب بودن سایت توجه بیشتری داشت و از طرفی برای تمام عملیات پیوست صورتحساب مربوط به عملیات را ارائه کرد تا اطمینان فرد افزایش

یابد همچنین سهولت و دسترسی به اینترنت برای گروه‌های مختلف افراد افزایش یابد برای مثال می‌توان از کیوسک‌های اینترنتی جهت تسهیل استفاده افراد در زمینه مشارکت بکار گرفت برای نمونه می‌توان از باکس‌های اطلاعاتی در دادگستری‌ها جهت استفاده عمومی از قبیل سامانه سنا استفاده کرد.

منابع

- ۱- آریانپور کاشانی، عباس و منوچهر (۱۳۹۳)، فرهنگ دانشگاهی انگلیسی-فارسی، تهران: سپهر.
- ۲- اسلامی، مصور (۱۳۹۳)، عوامل موثر در استفاده شهروندان از خدمات دولت الکترونیک، نشریه منابع انسانی ناجا، سال ششم، شماره ۱۷ صص ۱۸-۳۲.
- ۳- پیران‌نژاد، علی (۱۳۹۶). حکومت الکترونیک، تهران: دانشگاه تهران، موسسه انتشارات، چاپ دوم.
- ۴- جعفری، حمیدرضا، یعقوبی، نورمحمد، سالارزایی، امیرحمزه (۱۳۹۴)، بررسی تاثیر کیفیت خدمات الکترونیک قضایی بر رضایتمندی شهروندان، نشریه پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال هفتم، شماره ۲۴، صص ۱۷۴-۱۵۳.
- ۵- حیدری، سمیرا، اسماعیل‌پور، رضا و عظیمی نورالدین (۱۳۹۴)، ارزیابی عوامل موثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت امور شهری، نشریه مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، دوره ۷، شماره ۲۶ صص ۱۸۹-۲۰۶.
- ۶- زرکلام، ستار (۱۳۹۱)، دادرسی‌های الکترونیکی: ضرورت‌ها، الزامات و چالش‌ها، مجله آموزه‌های حقوق کیفری دانشگاه علوم اسلامی رضوی، سال دوم، شماره ۳، صص ۱۲۹-۱۵۰.
- ۷- سلطانی تیرانی، فلورا (۱۳۹۱). کاربرد تجزیه و تحلیل علی در پژوهش‌های علوم اجتماعی و رفتاری، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ۸- شمس، عبدالحمید (۱۳۹۱). نظری بر پیامدهای دولت الکترونیکی با نگرش مدیریتی-حقوقی، تهران: موسسه عالی آموزش و پژوهش، مدیریت و برنامه‌ریزی، چاپ دوم.

- ۹- عبداللهیان، امید و عامری، فائزه (۱۳۹۳)، خدمات قضایی الکترونیک با تاکید بر کشورهای کره جنوبی و ایران، تهران، قوه قضائیه، مرکز مطبوعات و انتشارات.
- ۱۰- عمید، حسن (۱۳۹۲)، فرهنگ فارسی عمید، تهران: امیرکبیر.
- ۱۱- فقیهی، مهدی و معمارزاده، غلامرضا (۱۳۹۴)، مدل توسعه دولت الکترونیک در ایران ۱۴۰۴، ماهنامه مدیریت فن آوری اطلاعات، دوره ۷، شماره ۱، صص ۱۲۵-۱۴۲.
- ۱۲- محمدی، نفیسه؛ پورا براهیمی، علیرضا؛ عباس (۱۳۸۹). ارائه چارچوبی از عوامل موثر بر موفقیت ارائه خدمات دولت سیار در ایران، نشریه مدیریت فرهنگی، دوره چهارم، شماره نهم، صفحات ۹۵-۱۱۶.
- ۱۳- مقیمی، سید محمد و اعلائی اردکانی، مصطفی (۱۳۹۰)، سنجش شاخص‌های حکمرانی خوب و نقش دولت الکترونیک در ارتقای آن، مدیریت فن آوری اطلاعات، ۸(۳)، صص ۱۷۱-۱۸۸.
- ۱۴- نذیر، (۱۳۹۵)، نشریه داخلی قوه قضائیه، شماره ۱۳۷، مرکز مطبوعات و انتشارات قوه قضائیه.
- ۱۵- نوری کرمانی، علی، رضایی، علی اکبر و با اوش، مهین (۱۳۹۱)، عوامل موثر بر اثربخشی دفاتر خدمات الکترونیک شهر در رضایت‌مندی شهروندان (مطالعه موردی: منطقه یک شهرداری تهران)، نشریه مطالعات شهری، دوره ۴، شماره ۲ (پیاپی ۱۰) صص ۱۳۹-۱۲۳.
- 16- Abelson J, Forest P-G, Eyles J., Smith P., Martin E and Gauvin F. (2003) Deliberations about Deliberation: Issues in the Design and Evaluation of Public Consultation Processes, McMaster University Centre for Health Economics and Policy Analysis Research Working Paper, Vol 7, N0 2, Pp: 239-51.
- 17- Al-Hujran Omar , M. Al-Debei Mutaz, Chatfield Akemi, Mahmoud Migdadi.(2015)The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. Computers in Human Behavior 53,Pp:189-203.
- 18- Ann Allen, Barbara, Juillet Luc, Gilles Paquet, Jeffrey Roy(2014). E-government as a Collaborative Governance: Structural, Accountability, Cultural Reform., Idea Group Publishing.
- 19- Axelsson Karin, Melin Ulf and Lindgren Ida (2012), Exploring the importance of citizen participation and involvement in e-government projects: practice, incentives and organization. Journal of Transforming

- Government: People, Process and policy, Vol 6, No1. Pp: 299-321.
- 20- Accenture(Institute for Health and Public Service Value)(2011). From E-government to E-governance Using New Technologies to Strengthen Relationships with Citizens. Institute for Health and Public Service Value, 1-98, Available Online at [Https://Www.Accenture.Com/Us-En](https://www.accenture.com/us-en)
 - 21- Baum, S., Mahizhnan, A.(2014). Government-with-you: E-Government in Singapore. E-Governance and Social Inclusion: Concepts and Cases, 229.
 - 22- Bekkers, Victor.(2009). Flexible information infrastructures in Dutch E-Government collaboration arrangements: Experiences and policy implications, *Government Information Quarterly*, 26, Pp:60-68.
 - 23- Chun Soon Ae, Luna-Reyes Luis F., Sandoval Rodrigo(2012), Collaborative e- Government. *Journal of Transforming Government: People, Process and policy*, Vol 6, No1.Pp: 118-234.
 - 24- Chung, So Yoon (2012), *Fostering Citizen Participation Through Innovative Mechanisms In Governance, Policy, And Decision Making: Comparing Washington, DC And Seoul: Arizona State University, A Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy.*
 - 25- Creighton, James (2014), *The Public Participation Handbook: Making better Decisions Through Citizen Involvement* (6th end), San Francisco: John Wiley & Sone.
 - 26- Denhardt, J.V and R.B. Denhardt (2015). *The new public service: serving not steering*(4th edn).New York: Taylor & Francis Group Publication.
 - 27- Ehtesham, M.; Muhammad, T.; Muhammad, Sh. (2011). *Relationship Between Organizational Culture and Performance Management Practices: a case of university in Pakistan.* *Journal of Competitiveness*, 4, 78-87.
 - 28- Frederickson, H.George. (2015), *The Recovery of Civism in Public Administration*, *Journal of Governing*, 19 (6).
 - 29- Gunadi(2015). *Modelling Impacts of Maintenance , Staff Management and Collaboration on E-government Website Availability: A Quantitative System Dynamics Approach.* No,72 www.sciencedirect.com.Pp: 145-153.
 - 30- Halchin, L. E.(2010). *Electronic Government: Government capability and terrorist resource.* *Government Information Quarterly*, 21(4), 406-419.
 - 31- Krishnan Satish, S.H.Teo Thompson, Lymm John.(2017). *Determinants of electronic participation and electronic government maturity: Insights from cross-country data.* *International Journal of Information Management* ,No 37 Pp: 297-312.
 - 32- Macintosh, A., Smith, E.(2014). *Citizen Participation in public affairs.* In *Electronic Government* (256-263). Springer Berlin Heidelberg.
 - 33- McBeth, M.K. Lybecker, D.L. Garner, K.A. (2010). *The Story of Good Citizenship: Framing Public Policy in the Context of Duty-Based versus Engaged Citizenship: Politics and Policy*, Vol 3,NO 8, Pp:117-139.

- 34- Millard, J.(2013), E-Government Strategies: Best Practice Reports from the European front Line, Danish Technological Institute, Denmark Press.
- 35- Mphidi, H.(2010). Digital Divide and E-governance in South Africa. Tshwane University Technology.
- 36- OECD (2011). Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making, OECD (www.oecd.org).
- 37- OECD (2012). Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making, OECD (www.oecd.org).
- 38- Osborne, D. and Plastrik,P(2012), The Reinventors Fieldback: Tools for Transforming Your Government .San Francisco, CA: Jossey Bass.
- 39- Peanna, Teama(2011). Measuring at work research report. Research electronic Journal, vol 1.
- 40- Roberts,c Nancy(2015). The Age of Direct Citizen Participation, New York, Routledge Press.
- 41- Schedler,K. & Summermatter, L. (2015). Customer Orientation in electronic Government: Motives and effects, Government Information Quarterly,35,298-314.
- 42- Shafiqul Ahmed, and Yep Ray(2012).Globalization and Reunification: Administrative Reform and the China-Hong Kong Convergence Challenge. Public Administration Review 63(2):Pp: 141-52.
- 43- Steange H, Jhon(2014). Citizen Participation in Community Action and Model Cities Programs, London Press.
- 44- Sorn-in Kanda , Tuamsuk Kulthida , Chaopanon Wasu ,(2015) Factors affecting the development of e-government using a citizen-centric approach , Journal of Science & Technology Policy Management, Vol. 6 Issue: 3, Pp:206-222.
- 45- Thomas Clayton(2016). Citizen, Customer, Partner Engaging the Public in Public Management. 3rd edition, New York, Routledge Press.
- 46- UN(2014). United Nations E-government Survey, E-government for the future we want. United Nations Department of Economic And Social Affairs. 1 -284
- 47- Young Suh Sam(2010). Promoting Citizen Participation in e-Government, Online Information Review, 29(7): Pp:44-67
- 48- Zailani, S., Ramayah, T. and Fernando, Y. (2009). Factors influencing intention to use e-government services among citizens in Malaysia,, International Journal of Information Management, Vol. 29 No. 6, Pp. 458-75.
- 49- Zambrano, R, Seward, R.K.(2013). From Connectivity to service delivery: case studies in e-governance. United Nations Development Program, Available. [Http://Www.Undpegov.Org/](http://Www.Undpegov.Org/).



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی