

عنوان مقاله: تاثیر اعتماد شهروندان بر مشارکت الکترونیکی آنان با تعدیل‌گری باور به فاصله قدرت و ریسک ادراک‌شده و میانجی‌گری ابهام‌پذیری و نگرش شهروندان

فرج‌اله رهنورد^۱ - مریم حسینی^۲

مقاله پژوهشی

دریافت: ۱۳۹۷/۱۲/۰۴

پذیرش: ۱۳۹۸/۰۷/۲۸

چکیده:

در دنیای کنونی، با توجه به پیشرفت فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، بخش‌های دولتی و غیردولتی به استقرار مشارکت الکترونیکی در روابط بین سازمان‌های خدمت‌رسان و ذی‌نفعان کلیدی می‌پردازند. این پژوهش با هدف تعیین تاثیر اعتماد شهروندان بر مشارکت الکترونیکی و تعدیل‌گری ریسک ادراک‌شده و باور به فاصله قدرت، و میانجی‌گری نگرش شهروندان و ابهام‌پذیری انجام می‌شود. این پژوهش از نظر هدف شناختی، کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها، پیمایشی است. جامعه آماری، شهروندان خدمت‌گیرنده از سازمان شهرداری تهران هستند. از آن جایی که در تحلیل مسیر، حجم نمونه بر مبنای تعداد نماگرهای سازه‌ها و همچنین، سطح معناداری تعیین می‌شود، برای تعیین حجم نمونه با استفاده از جدول کوهن ۳۶۴ پرسشنامه توزیع گردید. نتایج به‌دست‌آمده حاکی از آن است که مشارکت الکترونیکی در سطح زیر متوسط قرار دارد. یافته‌های پژوهش بیانگر آن است که اعتماد شهروندان بر مشارکت الکترونیکی اثر مثبت دارد و ابهام‌پذیری در روابط بین این دو متغیر در نقش میانجی ظاهر می‌شود و بر مشارکت الکترونیکی اثر مثبتی می‌گذارد. در ضمن، یافته‌های پژوهش نشانگر اثرگذار نبودن گرایش شهروندان بر مشارکت الکترونیکی است. به علاوه، نتایج نشان می‌دهد که متغیر باور به فاصله قدرت، روابط بین اعتماد شهروندان و مشارکت الکترونیکی را به‌طور مثبت تعدیل می‌کند، ولی متغیر ریسک ادراک‌شده در روابط بین نگرش شهروندان و مشارکت الکترونیکی در نقش تعدیل‌کننده ظاهر نمی‌شود.

کلیدواژه‌ها: مشارکت الکترونیکی، اعتماد شهروندان، گرایش شهروندان، ریسک ادراک‌شده، باورهای فردی.

۱. دانشیار گروه مدیریت دولتی، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی (نویسنده مسئول).
frahnavard@imps.ac.ir

۲. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.

مشارکت شهروندان یکی از پایه‌های اصلی مردم‌سالاری محسوب می‌شود و استقرار چنین نظامی به مفهوم افزایش نقش شهروندان در اداره امور عمومی است. مشارکت از الزام‌های زندگی شهری است و هنگامی تحقق می‌یابد که شهروندانی از حالت زندگی فردی درآیند و با احساس مسئولیت جمعی به شهروندان بدل شوند (Irvin & Stansbury, 2004). مطابق نظریه «ارزش ذاتی»^۱، مشارکت الکترونیکی شهروندان به انگیزه ذاتی آنان وابسته است؛ انگیزه برای مشارکت فعال به‌طور عمده از درون فرد و نه از پاداش‌های خارجی مانند دستاوردهای سیاسی حاصل می‌شود؛ و ادراک شهروندان از تاثیرهای مشارکت الکترونیکی، در انگیزه درونی آنان برای مشارکت در فرایند تصمیم‌گیری سیاسی اثرگذار است (Lee & Kim, 2012). مشارکت الکترونیکی چیز جدیدی نیست، و با گسترش اینترنت مسیر تکاملی خود را طی می‌کند و سازوکارهای نوینی را بکار می‌گیرد (Sæbø et al., 2008). به عبارت دیگر، ظهور مشارکت الکترونیکی به عنوان یک فرایند که قادر به ایجاد و حمایت از ابتکارهای مردم‌سالارانه است، به تکامل بسیاری از خدمات ارتباطی در رشد سریع و پذیرش اینترنت وابسته است (Sanford & Rose, 2008). به هر حال، در دنیای کنونی با توجه به پیشرفت فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، مشارکت الکترونیکی نه یک گزینه بلکه یک ضرورت راهبردی برای سازمان‌های عمومی است.

هرچند پژوهش در خصوص مشارکت الکترونیکی در کشورهای مختلف شروع شده است (Scherer & Wimmer, 2014; Alharbi & Kang, 2014; Alharbi et al., 2016)، اما گستره آن با در نظر گرفتن فرهنگ‌های مختلف در حدی نیست که بتوان به حکم کلی و فراگیر در این خصوص دست یافت. در ضمن، در خصوص شناسایی عوامل موثر بر مشارکت الکترونیکی بین نظریه‌پردازان اختلاف نظر وجود دارد. برای مثال، ویمر و همکاران^۲ (۲۰۱۵)، اعتماد ذی‌نفعان را عامل کلیدی در مشارکت الکترونیکی می‌دانند، در حالی که الحربی و کانگ^۳ (۲۰۱۴)، بر جنبه‌های فرهنگی - روان‌شناختی در استقرار مشارکت الکترونیکی تاکید دارند. از این‌رو، پژوهش‌هایی از این دست میتواند در رفع یا تقلیل اختلاف نظر اندیشمندان اثرگذار باشد. ریسک ادراکی از پیشینه‌های

1. Intrinsic Value
2. Wimmer et al.
3. Alharbi & Kang

رایج در تشریح رفتار است (Andrews & Boyle, 2008). پذیرش افراد برای مشارکت الکترونیکی منوط به کاهش ریسک ادراک شده است. بنابراین، مشارکت الکترونیکی به مثابه نوعی رفتار می‌تواند روابط بین نگرش فرد و تمایل به مشارکت الکترونیکی او را تحت تاثیر قرار دهد. با وجود چنین استدلالی، باید در نظر داشت که بررسی نقش تعدیل‌کنندگی ریسک ادراک شده در روابط بین نگرش فرد و مشارکت الکترونیکی در ادبیات نظری مورد توجه قرار نگرفته است. از این‌رو، نتایج این پژوهش در ترمیم چنین شکاف پژوهشی نیز قابل توجه است. به علاوه، نقش تعدیل‌گری فاصله قدرت در روابط بین متغیرهای مختلفی در سطح سازمان مانند مشارکت و رضایت شغلی مورد مطالعه قرار گرفته است (Purwanto, 2018)، اما بررسی نقش تعدیل‌گری فاصله قدرت در روابط بین اعتماد و مشارکت الکترونیکی شهروندان مغفول مانده است. در ضمن، نتایج این پژوهش در ارتقای دانش اقلیم‌گرا با ارائه مدل بومی مشارکت الکترونیکی اثرگذار است. به دیگر سخن، تنظیم روابط بین شهروندان و سازمان‌های دولتی در ایران مستلزم واقع‌نگری مبتنی بر یافته‌های پژوهشی است که نتایج این پژوهش می‌تواند در این مسیر راهگشا باشد.

مبانی نظری پژوهش

اگر دولت الکترونیک را به کاربرد فناوری اطلاعاتی و ارتباطی در ارائه خدمات به شهروندان تعریف کنیم، باید گفت مردم‌سالاری الکترونیکی^۱ پسایند دولت الکترونیکی است که از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی برای کارکرد مشارکتی در حاکمیت مردم‌سالارانه استفاده می‌کند (Gunter, 2006). اندیشمندان مردم‌سالاری الکترونیکی (Sæbø *et al.*, 2011; Coleman, 2005)، عناصر کلیدی در راه‌اندازی خدمات مشارکت الکترونیکی را شامل شهروند، حکومت، سازمان، و رسانه می‌دانند. برخی از اندیشمندان (Nchise *et al.*, 2011)، در تبیین مشارکت الکترونیکی بر مدل‌های پذیرش فناوری تکیه می‌کنند، در حالی که برخی دیگر (Edelmann & Cruickshank, 2012) آن را ناکافی می‌دانند و بر نظریه‌های روان‌شناختی و جامعه‌شناختی، مباحث خود را استوار می‌سازند. سرانجام، گروهی از پژوهشگران با استفاده از نظریه انتخاب عقلایی بر این نکته تاکید دارند که منافع سیاسی، توانایی شناختی، و شخصیت شهروندان، قصد مشارکت الکترونیکی آنان را تبیین می‌کند (Denny & Doyle, 2008).

مفهوم مشارکت الکترونیکی

مشارکت الکترونیکی یکی از مفاهیم جدیدی است که در پی گسترش فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی مطرح شده است و مراد از آن برقراری رابطه الکترونیکی بین سازمان‌ها و ذی‌نفعان آن است. مشارکت الکترونیکی، زیرمجموعه‌ای از دولت الکترونیکی، و پدیده‌ای مشترک در دولت‌هاست که به‌طور جدی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) را برای تقویت روابط دولت - شهروندان مدنظر قرار می‌دهد و شهروندان را قادر می‌سازد که به‌طور فعال، در روند خط‌مشی‌گذاری دخیل باشند (AI- harbi et al., 2016). مشارکت الکترونیکی ارتباط بین دولت و شهروندان را افزایش می‌دهد و آن‌ها را قادر می‌سازد که در فرایند خط‌مشی‌گذاری درگیر شوند. مشارکت الکترونیکی به عنوان اصل اساسی مردم‌سالاری الکترونیکی دیده می‌شود که به معنای شرکت در فعالیت‌های جمعی و سیاسی برای دستیابی به اهداف مشترک است (Al-Dalou & Abu-Shanab, 2013). برخی از اندیشمندان با تأکید بر نقش مشارکت الکترونیکی در تعمیق مردم‌سالاری آن را تعریف می‌کنند. فرض بر این است که مشارکت برخط یک ابزار کمکی برای تعمیق سیستم مردم‌سالارانه نماینده‌ای است که به صورت مشارکتی‌تر و مستقیم به فعال کردن شهروندان در تصمیم‌گیری برای دستیابی به راه‌حل منطقی می‌پردازد. به‌زعم اونی و همکاران^۲ (۲۰۱۷)، مشارکت الکترونیکی استفاده از اینترنت و فناوری‌های تلفن همراه به منظور ارتقای دولت مردم‌سالارانه است. از دیدگاه اسلام^۳ (۲۰۰۸)، مشارکت الکترونیکی زیرمجموعه‌ای از دولت الکترونیک و مردم‌سالاری الکترونیکی، و مجموعه‌ای حمایت‌شده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور تسهیل مشارکت در دولت و حکومت است. دیگر تعاریف ارائه‌شده در خصوص مشارکت الکترونیکی در جدول (۱)، منعکس شده است که وجه مشترک آن‌ها استفاده نفوذ و کنترل شهروندان در فرایندهای تصمیم‌گیری دولتی با استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی است.

جدول ۱: تعریف مشارکت الکترونیکی از دیدگاه اندیشمندان

منبع	تعریف
سابو و همکاران (۲۰۰۸: ۴۰۲)	گفتگو به واسطه فناوری بین شهروندان و حوزه سیاست، و همچنین بین شهروندان و دولت برای تأثیرگذاری در فرایندهای تصمیم‌گیری.
توندجانگ‌ساری ^۴ (۲۰۱۱: ۵۵)	مشارکت الکترونیکی یک تعامل فناورانه بین جامعه مدنی و حوزه سیاست رسمی، و بین حوزه جامعه مدنی و حوزه مدیریت است.

1. Information and Communication Technology (ICT)
2. Oni et al.
3. Islam
4. Tundjungsari

ادامه جدول ۱: تعریف مشارکت الکترونیکی از دیدگاه اندیشمندان

منبع	تعریف
سوشا و گرولوند ^۱ (۲۰۱۲: ۳۷۳)	مشارکت الکترونیکی شامل مشارکت شهروندان با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، تقریباً در تمامی خدمات عمومی و نه لزوماً سیاسی است.
هانسن و فورست ^۲ (۲۰۱۳: ۳)	مشارکت الکترونیکی، استفاده از فناوری‌های رایانه‌ای و شبکه‌ای برای حمایت از فرایند و توسعه روند سیاسی است.
فرانکولی ^۳ (۲۰۰۸: ۱۵۵۴)	استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی برای تعامل شهروندان با خط‌مشی‌گذاران و ایفای نقش فعال‌تر در دولت.
ژنگ ^۴ (۲۰۱۷: ۱)	استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای گسترش و تعمیق مشارکت سیاسی از راه برقراری ارتباط شهروندان با یکدیگر و با نمایندگان منتخب خود.
داموراسکی ^۵ (۲۰۱۲: ۴۰)	دخالت شهروندان در فرایند تصمیم‌گیری عمومی از راه اینترنت.
آلبرشت و همکاران ^۶ (۲۰۰۸: ۱۳)	مشارکت افراد و اشخاص حقوقی در فرایند تصمیم‌گیری سیاسی و اداری با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات.

عوامل موثر بر مشارکت الکترونیکی

پژوهش‌های قابل توجهی در خصوص شناسایی متغیرهای اثرگذار بر مشارکت الکترونیکی صورت گرفته است. از دیدگاه الحربی و همکاران (۲۰۱۶)، عوامل موثر بر مشارکت الکترونیکی عبارت‌اند از طراحی سایت، هنجارهای ذهنی، اعتماد، و نگرش شهروندان. پژوهش وایمر و همکاران (۲۰۱۵)، نشانگر اثرگذاری اعتماد سیاسی، اعتماد اجتماعی، اعتماد فناورانه، اعتماد اخلاقی، و اعتماد اقتصادی بر مشارکت الکترونیکی است. وگت و همکاران^۷ (۲۰۱۴)، رسانه‌های اجتماعی و ارائه اطلاعات توسط رسانه‌ها را از عوامل تعیین‌کننده مشارکت الکترونیکی می‌دانند. کریشنن و همکاران^۸ (۲۰۱۷)، با در نظر گرفتن نظریه فناوری - سازمان - محیط (TOE)^۹ بر تاثیر زیست‌ساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات (زمینه فناورانه)، حاکمیت (زمینه سازمانی)، و سرمایه انسانی (زمینه محیطی) بر مشارکت

1. Susha & Grönlund
2. Hansson & Fürst
3. Francoli
4. Zheng
5. Damurski
6. Albrecht *et al.*
7. Vogt *et al.*
8. Krishnan *et al.*
9. Technology-Organization-Environment (TOE)

الکترونیکی تاکید می‌کنند. دیگر پژوهش‌ها نیز با هدف شناسایی عوامل موثر بر ارتقای مشارکت الکترونیکی صورت گرفته است که نتایج آن‌ها در جدول (۲)، منعکس شده است.

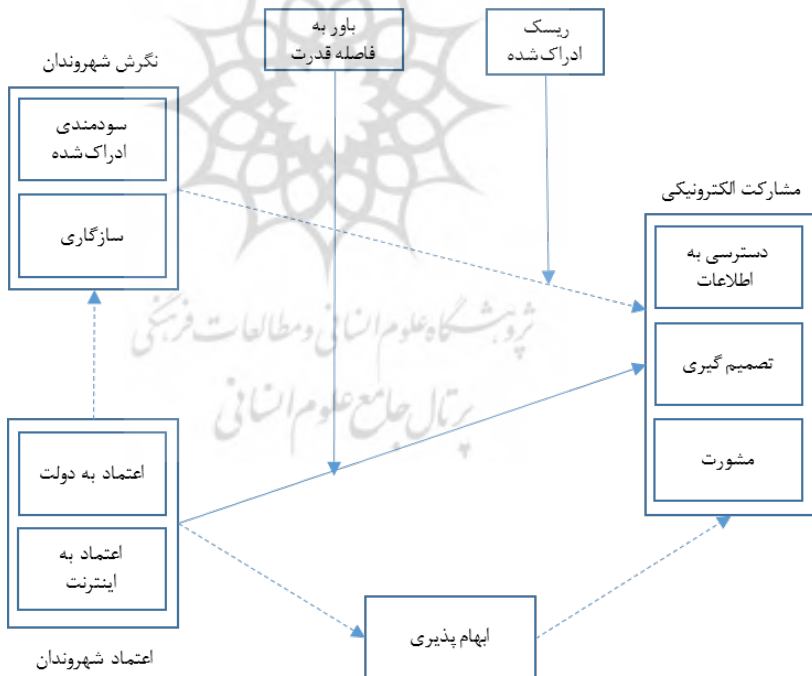
جدول ۲: عوامل موثر بر قصد مشارکت الکترونیکی شهروندان

منبع	عوامل موثر
شیرر و ویمر (۲۰۱۴)	اعتماد شهروندان.
استیگلitz و برکمن ^۱ (۲۰۱۳)	استفاده موثر شهروندان از تلفن‌های هوشمند و همچنین، امکان به‌اشتراک‌گذاری به‌موقع اطلاعات.
اونی و همکاران (۲۰۱۷)	منابع، تعامل روان‌شناختی با سیاست، نگرش، و هنجارهای ذهنی.
نام ^۲ (۲۰۱۴)	ذهنیت مدنی، خواص روان‌شناختی، اعتماد به دولت، کانال‌های اطلاعاتی، ویژگی‌های جمعیتی.
الحرابی و کانگ (۲۰۱۴)	نگرش، اعتماد، طراحی وب‌سایت، و فرهنگ.
ژو و سانگ ^۳ (۲۰۱۵)	شرایط نهادی و فناورانه.
لی و لوی ^۴ (۲۰۱۴)	اعتماد به خدمات و فناوری اطلاعات و ادراک شهروندان از کیفیت خدمات در دولت الکترونیک.
ژنگ و همکاران (۲۰۱۴)	شکل حکومت، ساختارهای دولتی، شرایط مختلف قانونی و اجتماعی.
ویلیامز و همکاران ^۵ (۲۰۱۳)	حاکمیت اثربخش دولتی، خط‌مشی توسعه و توزیع ICT.
آلاتور و همکاران ^۶ (۲۰۱۶)	توانایی مشارکت‌کننده، سیستم ارزشی فرد، کاردانی دستگاه اجرایی، درجه شمولیت، محیط حمایت‌گر، حمایت حقوقی، سلامت ابزارهای مشارکت، باز بودن، حفظ حریم خصوصی، حمایت فنی، و استانداردهای فناورانه.
رابرت و دنیس ^۷ (۲۰۰۵)	غناي رسانه و اثرهای اجتماعی آن.
سابو و همکاران (۲۰۱۱)	اضطرار زمانی.
هولگرسون و کارلسون ^۸ (۲۰۱۴)	تمایل و توانایی مشارکت شهروندان.
الحرابی و همکاران (۲۰۱۶)	اعتماد (اعتماد به دولت، اعتماد به اینترنت، و اعتماد اجتماعی)، و هنجارهای ذهنی (نفوذ خانواده، نفوذ دوستان، و نفوذ رسانه).

1. Stieglitz & Brockmann
2. Nam
3. Jho & Song
4. Lee & Levy
5. Williams *et al.*
6. Alathur *et al.*
7. Robert & Dennis
8. Holgersson & Karlsson

مدل مفهومی پژوهش

پژوهش شرر و ویمر (۲۰۱۴)، در زمینه مشارکت الکترونیکی شهروندان در گفت‌وگوهای سیاسی و تصمیم‌گیری‌های مردم‌سالارانه موجب شده است که نظر پژوهشگران به حوزه مشارکت الکترونیکی بیش‌تر جلب شود. برای مثال، نتایج الحربی و همکاران (۲۰۱۶)، نشان می‌دهد که اعتماد و هنجارهای ذهنی نقش مهمی در استقرار سازوکارهای مشارکت الکترونیکی بین شهروندان و دولت ایفا می‌کنند. جدول (۲)، نشانگر تاثیرگذاری عوامل در سطوح مختلف فردی، سازمانی، و دولتی بر مشارکت الکترونیکی شهروندان است. در این پژوهش، تنها بر عوامل کلیدی در سطح فردی تاکید می‌شود و مدل مفهومی به شرح شکل (۱)، به‌دست می‌آید. باید در نظر داشت که مدل طراحی شده یک مدل تلفیقی است که در آن برخی از متغیرهای میانجی و تعدیل‌کننده بر مبنای استدلال عقلی مبتنی بر نظریه اقتضایی لحاظ شده‌اند. همچنین، باید در نظر داشت، همان‌طور که هرون^۱ (۱۹۹۶) اشاره می‌کند، پژوهشگران ارزش‌های خود را به‌عنوان پایه‌ای برای قضاوت در خصوص پژوهش‌ها و چگونگی انجام آن اعمال می‌کنند.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

1. Heron

- با توجه به مدل مفهومی پژوهش، پرسش‌های زیر قابل طرح هستند:
- پرسش ۱: آیا نگرش شهروندان بر مشارکت الکترونیکی آنان اثرگذار است؟
- پرسش ۲: آیا اعتماد شهروندان بر مشارکت الکترونیکی آنان اثرگذار است؟
- پرسش ۳: آیا اعتماد شهروندان بر نگرش آنان اثرگذار است؟
- پرسش ۴: آیا اعتماد شهروندان بر ابهام‌پذیری آنان اثرگذار است؟
- پرسش ۵: آیا ابهام‌پذیری شهروندان بر مشارکت الکترونیکی آنان اثرگذار است؟
- پرسش ۶: آیا باور به فاصله قدرت روابط بین اعتماد و مشارکت الکترونیکی را تعدیل می‌کند؟
- پرسش ۷: آیا ریسک ادراک‌شده روابط بین نگرش شهروندان و مشارکت الکترونیکی را تعدیل می‌کند؟
- پرسش ۸: آیا ابهام‌پذیری در رابطه بین اعتماد شهروندان و مشارکت الکترونیکی در نقش میانجی ظاهر می‌شود؟
- پرسش ۹: آیا نگرش کارکنان در رابطه بین اعتماد شهروندان و مشارکت الکترونیکی در نقش میانجی ظاهر می‌شود؟

روش‌شناسی پژوهش

بر اساس پیاز پژوهش ساندرز و همکاران^۱ (۲۰۰۳)، این پژوهش از نظر جهت‌گیری پژوهش، کاربردی؛ از نظر فلسفه پژوهش، اثبات‌گرایی؛ از نظر رویکردهای پژوهش، قیاسی؛ از نظر راهبردهای پژوهش، پیمایشی؛ از نظر اهداف پژوهش، توصیفی؛ از نظر افق‌های پژوهش، تک‌مقطعی؛ و از نظر شیوه‌های جمع‌آوری داده‌های پژوهش، میدانی است. جامعه آماری این پژوهش، شهروندان مناطق یکم، دوم، سوم، پنجم، و بیست‌ودوم شهرداری تهران هستند که از ظرفیت لازم برای مشارکت الکترونیکی و دسترسی به زیرساخت‌های الکترونیکی برخوردارند. واحد تحلیل در این پژوهش فرد است. روش نمونه‌گیری، تصادفی-ناحیه‌ای است. مطابق سایت شهرداری، مناطق ۱، ۲، ۳، ۵، و ۲۲ به ترتیب دارای ۱۰، ۹، ۶، ۷، و ۴ ناحیه هستند. بدین صورت که با توجه جدول کوهن^۲ (۱۹۹۲)، حجم نمونه ۳۲ ناحیه از میان ۳۶ ناحیه به‌دست آمد و بر مبنای اعداد تصادفی^۳ نواحی انتخاب، و در هر ناحیه پرسشنامه‌ها به صورت حضوری در طول هفته و در ساعات مختلف کاری به‌مدت دو ماه و نیم به روش نمونه در دسترس، توزیع و در مجموع ۳۶۴ پرسشنامه جمع‌آوری شد. نیاز به توضیح

1. Saunders *et al.*

2. Cohen

۳. با استفاده از فرمول $Rand() \times (a-b) + b$ در نرم‌افزار اکسل که در آن a دامنه پایین و b دامنه بالا در اعداد تصادفی است، ۲۲ عدد تصادفی از میان ۴۰ عدد انتخاب شد و با در نظر گرفتن شماره ردیف هر ناحیه، نمونه‌های مورد نظر به‌دست آمد.

است که پرسشنامه‌ها در اختیار افرادی قرار می‌گرفت که حاضر به تکمیل پرسشنامه در محل بودند. بنابراین، نرخ بازگشت پرسشنامه‌ها ۱۰۰ درصد بود و تمامی پرسشنامه‌های تکمیل شده، معتبر و قابل استفاده بود. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان در جدول (۳)، منعکس شده است.

جدول ۳: ویژگی‌های پاسخ‌دهندگان

پاسخ‌دهندگان	سن		جنسیت		قومیت فرهنگی		ماهیت شغل		تحصیلات									
	۲۰-۳۰ سال	۳۱-۴۰ سال	مرد	زن	کرد	آذری	سایر	کارمند دولت	شغل آزاد	دیپلم و فوق کارشناسی	کارشناسی ارشد							
فراوانی	۷۸	۱۴۳	۷۴	۶۹	۵۱	به بالا	۱۴۰	۲۲۴	۷۸	۲۳	۲۳۹	۲۴	۱۸۸	۱۷۶	۷۳	۱۵۱	۱۲۵	۱۵
درصد (%)	۲۱	۴۰	۲۰	۱۹	۳۱/۵	۶۱/۵	۲۱	۶	۶۶	۷	۵۲	۴۸	۲۰	۴۲	۳۴	۴		

سنجش متغیرهای پژوهش

چندین ابزار برای سنجش مشارکت الکترونیکی وجود دارد (Beaumaster, 2007; Krishnan et al., 2017; Vidasova et al., 2016)، اما نیاز است که بر ابزارهایی متمرکز شویم که از روایی بالایی برخوردار هستند. معروف‌ترین ابزار سنجش مشارکت الکترونیکی، مقیاس (UNDESA) (2013) است که دارای سه زیرمقیاس تصمیم‌گیری الکترونیکی، مشورت الکترونیکی، و تامین اطلاعات الکترونیکی است:

تصمیم‌گیری الکترونیکی: درگیر شدن مستقیم شهروندان در فرایندهای تصمیم‌گیری؛

مشورت الکترونیکی: سازماندهی برخط مشاوره‌های عمومی؛ و

تامین اطلاعات الکترونیکی: ارائه اطلاعات از راه اینترنت.

تعریف عملیاتی دیگر متغیرهای پژوهش به شرح زیر است:

اعتماد: نشان‌دهنده تمایل شهروندان برای درگیر شدن در مشارکت الکترونیکی بر مبنای باورهای آنان در مورد سلامت، خیرخواهی، و شایستگی سازمان‌های عمومی است (Alharbi & Kang, 2014). اعتماد شهروندان بر مبنای دو بُعد اعتماد به دولت و اعتماد به اینترنت سنجش‌پذیر است (Bélanger & Carter, 2008).

نگرش^۱: نشان‌دهنده احساس‌های مثبت یا منفی است که شخص نسبت به رفتار معینی دارد (Wu & Chen, 2015). در حوزه مشارکت الکترونیکی، نگرش به معنای احساس مثبت یا منفی شهروندان برای مشارکت الکترونیکی در فرایندهای تصمیم‌گیری سازمان‌های عمومی است. در این پژوهش، نگرش شهروندان بر مبنای مدل شین^۲ (۲۰۱۲)، با دو بُعد سودمندی ادراک‌شده و سازگاری سنجیده می‌شود.

ریسک ادراک‌شده^۳: ریسک، نشان‌دهنده وجود نبود قطعیت درباره نتیجه اقدامی است که احتمال وقوع آسیب فیزیکی یا خسارت‌های دیگر را به دنبال دارد.

باورهای فردی^۴: باورها، ایده‌ها، و نتیجه‌گیری‌هایی که مردم در مورد فرد یا چیزی می‌پندارند را نشان می‌دهند که این موضوع، حسی را به یک فرد منتقل می‌کند (Schermerhorn *et al.*, 2002). باورهای فرهنگی بخش مهمی از باورهای ما را تشکیل می‌دهند که می‌توان آن‌ها را به این شرح تبیین کرد: ۱. فاصله قدرت^۵: نشان می‌دهد که افراد تا چه حد حاضر هستند که وجود نابرابری در توزیع قدرت را در محیط تحمل کنند؛ ۲. ابهام‌پذیری^۶: به میزان پذیرش افراد از ناشناخته‌ها و میزان تمایل آن‌ها به سازگاری با شرایط پیش‌بینی‌ناپذیر رویدادها اطلاق می‌شود.

سنجه‌های پرسشنامه از نوع بسته هستند. با در نظر گرفتن این احتمال که فرهنگ تمایل به وسط در تکمیل پرسشنامه وجود دارد، برای پاسخ به پرسش‌ها از طیف شش‌تایی استفاده شده است. برای سنجش روایی محتوایی پرسشنامه علاوه بر استفاده از مبانی نظری، در مرحله مطالعه مقدماتی بر مبنای نظر خبرگان نسبت روایی محتوایی^۷ (CVR) محاسبه شد و مقدار آن به‌دست آمد که نشانگر روایی قابل‌قبول است (جدول ۴). باید در نظر داشت که فرمول لاوشه^۸ (۱۹۷۵)، به صورت $(N/2) / (Ne - N/2) = CVR$ است که در آن CVR نسبت روایی محتوا، Ne تعداد ارزیابان است که بیان می‌کنند سنجه مورد نظر اساسی یا سودمند است، و N تعداد کل ارزیابان است. پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ در نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ محاسبه شد که از حد نصاب لازم برخوردار بود (جدول ۴). در ضمن، برای کاهش سوء‌گیری روش مشترک^۹ (CMB)، از رویه‌هایی مانند ایجاد اطمینان از گمنام بودن فرد، محرمانه

1. Attitude
2. Shin
3. Perceived Risk
4. Individual Beliefs
5. Power Distance
6. Uncertainty Acceptance
7. Content Validity Ratio (CVR)
8. Lawshe
9. Common Method Bias (CMB)

بودن داده‌ها، و تخصیص تصادفی ارقام مقیاس استفاده شد. به علاوه، برای کشف احتمالی سوءگیری روش مشترک، در تحلیل مدل PLS از عامل روش مکنون (متغیر نشانگر) استفاده شده است.

جدول ۴: ارزیابی روایی و پایایی پرسشنامه

متغیرهای پژوهش	ابعاد / مولفه‌ها	نماگرها	نسبت روایی محتوایی (CVR)	آلفای کرونباخ
مشارکت الکترونیکی	تامین اطلاعات	۴	۰/۷۶	۰/۸۸
	تصمیم‌گیری	۳	۰/۶۰	۰/۷۹
	مشورت	۶	۰/۵۰	۰/۹۴
اعتماد شهروندان	اعتماد به شهرداری	۷	۰/۶۷	۰/۹۳
	اعتماد به اینترنت	۵	۰/۷۱	۰/۸۹
گرایش شهروندان به مشارکت الکترونیکی سودمندی ادراک شده		۸	۰/۵۷	۰/۸۴
	سازگاری	۵	۰/۷۶	۰/۸۵
باور به تعدیل فاصله قدرت	-	۴	۰/۷۵	۰/۷۵
ابهام‌پذیری	-	۵	۰/۶۳	۰/۶۳
ریسک ادراک شده	---	۴	۰/۷۵	۰/۸۶

یافته‌های پژوهش

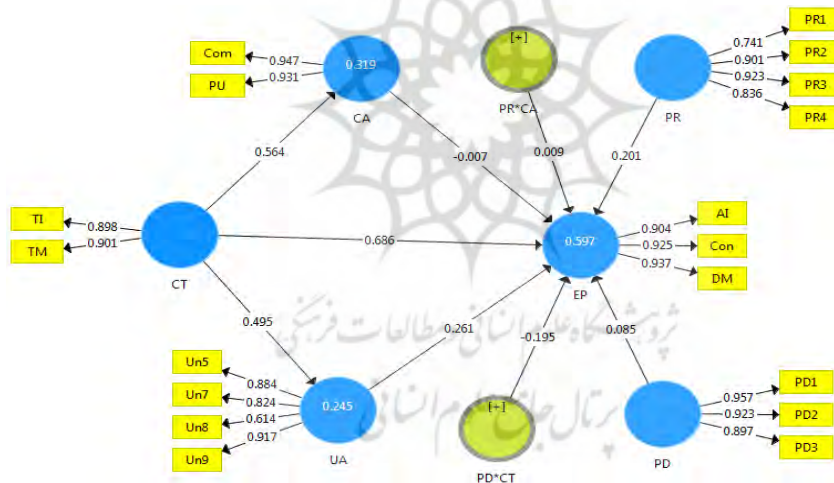
آمارهای توصیفی ابعاد مشارکت الکترونیکی (تامین اطلاعات، تصمیم‌گیری، و مشورت) به ترتیب دارای میانگین $۳۳/۳$ ، $۳۰/۳$ ، و $۳۷/۳$ هستند که در مجموع زیر میانگین مفروض ($۵/۳$) هستند (جدول ۵). به دیگر سخن، مشارکت الکترونیکی در سطح مطلوبی قرار ندارد. برای ارتقای سطح مشارکت الکترونیکی، به شناخت متغیرهای کلیدی اثرگذار بر مشارکت الکترونیکی در شرایط اقتصادی، سیاسی، و اجتماعی تهران نیاز است.

جدول ۵: نتایج مربوط به سنجش مشارکت الکترونیکی

فاصله اطمینان ۹۵٪		درجه آزادی سطح معناداری میانگین		ابعاد مشارکت الکترونیکی	
کراانه پایین	کراانه بالا	t			
۰/۰۱۶۸	۰/۲۵۲۴	۳/۶۳	۰/۰۲۵	۳۶۳	۲/۲۴۷
-۰/۳۴۵۴	-۰/۰۵۰۲	۳/۳۰	۰/۰۰۹	۳۶۳	-۲/۶۳۵
-۰/۲۶۵۳	۰/۰۲۲۶	۳/۳۷	۰/۰۹۸	۳۶۳	-۱/۶۵۷

1. Latent Method Factor

همان‌طور که در جدول (۵) دیده می‌شود، سطح معناداری متغیرهای دسترسی به اطلاعات و تصمیم‌گیری کوچک‌تر از ۰.۵/۰ است. بنابراین، در فاصله اطمینان ۹۵ درصد فرض صفر رد می‌شود. یعنی، میانگین دو متغیر پیشگفته در سطح به‌نسبت قابل‌قبولی قرار دارد، اما میانگین متغیر مشورت با توجه به سطح معناداری مشاهده‌شده، در سطح قابل‌قبولی نیست. با توجه به این‌که مشارکت الکترونیکی شهروندان در سطح متوسط است، برای ارتقای آن نیاز است که با شناسایی متغیرهای کلیدی اثرگذار در قالب تدوین مدل ساختاری اقدام شود. دو رویکرد در تخمین روابط در یک مدل معادله ساختاری وجود دارد. یکی از آن‌ها رویکرد مبتنی بر کوواریانس (CB-SEM) است که به‌طور گسترده بکار گرفته می‌شود، و دیگری رویکرد مبتنی بر حداقل مربع‌های جزئی (PLS-SEM) یا رویکرد مبتنی بر واریانس است. در این پژوهش، برای دستیابی به راه‌حل بهینه با سطح بالایی از توان آماری (Hair *et al.*, 2014)، از تحلیل مسیر مبتنی بر PLS^۱ استفاده می‌شود که نتایج آن پس از حذف نماگرها با بار عاملی زیر ۰.۵/۰ (۲) منعکس شده است.



شکل ۲: مدل معادله‌های ساختاری مشارکت الکترونیکی شهروندان با ضرایب مسیر

برای بررسی معناداری ضرایب مسیر، از آماره t استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول (۶) منعکس می‌شود. متغیر اعتماد شهروندان (CT) و ابهام‌پذیری (UA)، بر مشارکت الکترونیکی (EP)

۱. برای مدل‌سازی ساختاری در این پژوهش از نرم‌افزار Smart PLS 3 استفاده شده است.

آنان اثرگذار است، اما نگرش شهروندان (CA) اثرگذار نیست. به عبارت دیگر، مقادیر t بزرگتر از ۱/۹۶ نشانگر تایید روابط اثرگذار و مقادیر کوچکتر از ۹۶/۱ نشانگر نبود اثرگذاری است. در ضمن، باور به فاصله قدرت (PD)، رابطه بین اعتماد شهروندان و مشارکت الکترونیکی را تعدیل می‌کند، در حالی که ریسک ادراک شده (PR)، با وجود اثرگذاری بر مشارکت الکترونیکی، در رابطه بین نگرش شهروندان و مشارکت الکترونیکی، نقش تعدیل کننده ندارد. اثر غیرمستقیم اعتماد شهروندان بر مشارکت الکترونیکی ۰/۱۲۶ به دست آمد که با احتساب اثر مستقیم آن (۰/۶۸)، اثر کل ۰/۸۱۲ به دست می‌آید که نشانگر اثر کلیدی اعتماد شهروندان بر مشارکت الکترونیکی است. همان طور که در شکل (۲) دیده می‌شود، اعتماد شهروندان با ضریب رگرسیونی ۰/۶۸۶ متغیر کلیدی اثرگذار بر مشارکت الکترونیکی شهروندان است. در ضمن، باور به فاصله قدرت، رابطه اعتماد شهروندان و مشارکت الکترونیکی را تعدیل می‌کند، اما این تعدیل گری ضریب منفی دارد (۰/۱۹۵-).

جدول ۶: بررسی معناداری ضرایب مسیر و آزمون روابط متغیرها

نوع متغیر	روابط متغیرها	ضریب t آماره مسیر	سطح معناداری	نتیجه	
اثرگذاری اعتماد شهروندان بر مشارکت الکترونیکی	اعتماد شهروندان ← مشارکت الکترونیکی	۰/۶۸۶	۷/۹۴۹	۰/۰۰۰	تایید
نقش میانجی گری نگرش شهروندان در رابطه بین اعتماد شهروندان و مشارکت الکترونیکی	اعتماد شهروندان ← مشارکت الکترونیکی	۰/۶۸۶	۷/۹۴۹	۰/۰۰۰	تایید
	اعتماد شهروندان ← نگرش شهروندان	۰/۵۶۴	۶/۵۵۸	۰/۰۰۰	تایید
نگرش شهروندان و مشارکت الکترونیکی	نگرش شهروندان ← مشارکت الکترونیکی	-۰/۰۰۷	۰/۱۱۸	۰/۹۰۶	تاییدنشده
نقش میانجی گری ابهام‌پذیری در روابط بین اعتماد شهروندان و مشارکت الکترونیکی	اعتماد شهروندان ← مشارکت الکترونیکی	۰/۶۸۶	۷/۹۴۹	۰/۰۰۰	تایید
	اعتماد شهروندان ← ابهام‌پذیری	۰/۴۹۵	۶/۴۹۶	۰/۰۰۰	تایید
مشارکت الکترونیکی	ابهام‌پذیری ← مشارکت الکترونیکی	۰/۲۶۱	۳/۲۹۱	۰/۰۰۱	تایید
نقش تعدیل گری فاصله قدرت در روابط بین اعتماد شهروندان و مشارکت الکترونیکی	باور به فاصله قدرت ← مشارکت الکترونیکی	۰/۰۸۵	۱/۲۹۴	۰/۱۹۶	تاییدنشده
	باور به فاصله قدرت × اعتماد شهروندان ← مشارکت الکترونیکی	-۰/۱۹۵	۲/۷۶۹	۰/۰۰۶	تایید
نقش تعدیل گری ریسک ادراک شده در روابط بین نگرش شهروندان و مشارکت الکترونیکی	ریسک ادراک شده ← مشارکت الکترونیکی	۰/۲۰۱	۲/۳۷۶	۰/۰۱۸	تایید
	ریسک ادراک شده × نگرش شهروندان ← مشارکت الکترونیکی	۰/۰۰۹	۰/۲۰۷	۰/۸۳۶	تاییدنشده

همان‌طور که در جدول (۶) دیده می‌شود، بررسی معناداری تاثیر میانجی متغیر نگرش شهروندان در رابطه بین دو متغیر اعتماد شهروندان (مستقل) و مشارکت الکترونیکی (وابسته)، با استفاده از روش خودراه‌اندازی^۱ در PLS به دلیل معنادار نبودن تاثیر نگرش شهروندان بر مشارکت الکترونیکی تایید نمی‌شود، در حالی که ابهام‌پذیری در روابط بین دو متغیر اعتماد شهروندان و مشارکت الکترونیکی در نقش میانجی ظاهر می‌شود. نیاز به توضیح است که در صورت بالا بودن حجم نمونه می‌توان از آزمون سوبل^۲ برای میانجی بودن یک متغیر در روابط بین دو متغیر مستقل و وابسته استفاده کرد، که مدنظر این پژوهش نیست. در ضمن، مقدار شدت اثر تعدیل‌کنندگی ($f^2=0/012$) متغیر باور به فاصله قدرت نشانگر اثر ضعیف این متغیر تعدیل‌کننده در روابط بین اعتماد شهروندان و مشارکت الکترونیکی است. نیاز به توضیح است که شدت اثر متغیر تعدیل‌گر بر مبنای فرمول $f^2=(R_1^2-R_2^2)/(1-R_1^2)$ محاسبه می‌شود که در آن R_1^2 ضریب تعیین مدل با متغیر تعدیل‌کننده و R_2^2 ضریب تعیین بدون متغیر تعدیل‌کننده است. مقادیر $0/015$ ، $0/02$ و $0/35$ به ترتیب اثرهای ضعیف، متوسط، و قوی را نشان می‌دهند.

ارزشیابی مدل ساختاری

برای ارزشیابی کلی مدل ساختاری در رویکرد مبتنی بر واریانس، شاخص نیکویی برازش (GOF)، توسط تنهاوس و همکاران^۳ (۲۰۰۴) پیشنهاد شده است، اما مفید بودن این شاخص از نظر مفهومی و تجربی به چالش کشیده شده است (Henseler & Sarstedt, 2013). بنابراین، استفاده از این شاخص به پژوهشگران توصیه نمی‌شود (Hair et al., 2014). دیگر معیارهای متداول در ارزشیابی مدل ساختاری عبارت‌اند از پایایی سازواری داخلی (پایایی مرکب)، روایی همگرا، روایی تشخیصی، و ضریب تعیین (R^2).

1. Bootstrapping
2. Sobel
3. Tenenhaus et al.

جدول ۷: بررسی پایایی و روایی مدل پژوهش

متغیر مکنون	آلفای کرونباخ	پایایی مرکب (CR)	روایی همگرا (AVE)	روایی تشخیصی (DV)
نگرش شهروندان (CA)	۰/۸۶۷	۰/۹۳۷	۰/۸۸۲	بلی
اعتماد شهروندان (CT)	۰/۷۶۳	۰/۸۹۴	۰/۸۰۹	بلی
مشارکت الکترونیکی (EP)	۰/۹۱۲	۰/۹۴۵	۰/۸۵۰	بلی
باور به فاصله قدرت (PD)	۰/۹۱۷	۰/۹۴۸	۰/۸۵۸	بلی
ریسک ادراک شده (PR)	۰/۸۷۶	۰/۹۱۴	۰/۷۲۸	بلی
ابهام‌پذیری (UA)	۰/۸۲۹	۰/۸۸۸	۰/۶۷۰	بلی

شرط برقراری پایایی این است که اندازه پایایی (آلفای کرونباخ) و پایایی مرکب (CR)، از ۰/۷ بزرگ‌تر باشند. پس از آزمون الگوهای اندازه‌گیری و اصلاح الگو، نتایج در جدول (۷)، گزارش شده است که حاکی از قابل قبول بودن پایایی و پایایی مرکب است. در ضمن، برای بررسی روایی همگرا، اندازه متوسط واریانس استخراج شده (AVE)، باید از ۰/۵ بزرگ‌تر باشد (Fornell & Larcker, 1981). سرانجام، در ستون آخر جدول (۷)، روایی تشخیصی بررسی شده است. روایی تشخیصی (بیانگر)، حدودی است که یک سازه از دیگر سازه‌ها به وسیله استانداردهای تجربی متمایز می‌شود. یک روش برای ارزیابی روایی تشخیصی، استفاده از معیار فورنل - لاکر است. مقادیر به دست آمده، روایی واگرایی سازه‌ها را تایید می‌کند.

ضریب تعیین

ضریب تعیین (R^2)، بیانگر میزان واریانس تبیین شده در متغیر وابسته بر حسب متغیرهای مستقل است. طبق نظر چین^۱ (۱۹۹۸)، مقادیر بالای ۰/۶۷ مطلوب، نزدیک به ۰/۳۳ را معمولی، و زیر ۰/۱۹ ناشی از ضعیف بودن مدل قلمداد می‌شود. مطابق با شکل (۲)، مقدار ضریب تعیین (R^2)، برای متغیر مشارکت الکترونیکی ۰/۵۹۷ است که طبق نظر چین (۱۹۹۸)، مدل معمولی است، ولی متغیرهای میانجی مدل یعنی ابهام‌پذیری و نگرش شهروندان به ترتیب دارای ضریب تعیین ۰/۳۴۵ و ۰/۳۱۹ هستند که در سطح معمولی متمایل به ضعیف هستند.

1. Chin

بحث و نتیجه گیری

امروزه با گسترش فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در عصر اطلاعات، گذر از سازوکارهای سنتی به روش‌های الکترونیکی نه یک گزینه، بلکه یک ضرورت راهبردی است. هرچند سازمان‌های عمومی در ایران تلاش دارند که روابط خود را با شهروندان با استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی بازتعریف کنند، اما سرعت این تغییرها متناسب با انتظار مردم نیست. هدف این پژوهش، تبیین اثرگذاری اعتماد شهروندان بر مشارکت الکترونیکی آنان در فرایندهای تصمیم‌گیری امور عمومی با در نظر گرفتن دو متغیر میانجی ابهام‌پذیری و نگرش شهروندان و همچنین، نقش تعدیل‌گری فاصله قدرت و ریسک ادراک شده است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که مشارکت الکترونیکی شهروندان در فرایند تصمیم‌گیری شهرداری و ارائه نظرهای مشورتی زیر سطح متوسط است. بنابراین، انجام تمهیدهای لازم برای ارتقای مشارکت الکترونیکی در فرایندهای تصمیم‌گیری سازمان‌های عمومی یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر است. نتایج این پژوهش نشانگر اثرگذاری اعتماد شهروندان بر مشارکت الکترونیکی آنان با ضریب مسیر ۰/۶۸۶ است. به سخن دیگر، اعتماد شهروندان به دولت و اینترنت یک متغیر کلیدی در ارتقای مشارکت الکترونیکی است. این اثرگذاری به صورت مستقیم و از طریق متغیر میانجی ابهام‌پذیری صورت می‌گیرد. به علاوه، این پژوهش نشان می‌دهد که رابطه بین اعتماد شهروندان و مشارکت الکترونیکی از طریق باور به فاصله قدرت به‌طور منفی تعدیل می‌شود. بنابراین، با تغییر فاصله قدرت بین دولت و مردم در طول زمان و تغییر باور آنان، انتظار می‌رود که نقش تعدیل‌گری این متغیر مثبت شود. به هر حال، این پژوهش بیان می‌کند که اعتماد شهروندان یک متغیر کلیدی اثرگذار بر مشارکت الکترونیکی است. بنابراین، ضروری است که سازمان‌های عمومی سازوکارهای لازم را برای ارتقای اعتماد شهروندان به اینترنت و دولت فراهم سازند تا از این راه بتوانند مشارکت الکترونیکی شهروندان را بهبود بخشند. همچنین، ضروری است که بهبود اولویت‌دار اعتماد شهروندان در دستور کار مدیران ارشد سازمان‌های عمومی قرار گیرد.

با در نظر گرفتن نماگرهای سنجش متغیرها، پیشنهاد می‌شود که در ابتدا سازوکارهای الکترونیکی مبتنی بر مشورت و تامین مشارکت شهروندان در فرایندهای تصمیم‌گیری از سوی سازمان‌های عمومی طراحی و بکار گرفته شود. دستگاه‌های اجرایی با تامین دسترسی شهروندان به داده‌های باز و اطلاع‌رسانی در مورد عملکرد خود، در مسیر شفاف‌سازی حرکت کنند. همچنین، توصیه می‌شود که نظرسنجی ادواری از شهروندان در خصوص عملکرد سازمان‌های عمومی با هدف تعمیق حاکمیت عمومی دنبال شود. الگوهای مشارکت الکترونیکی به‌گونه‌ای طراحی

شوند که ریسک ادراک‌شده پائینی از نظر ایمن بودن اطلاعات راهبردی، پیگیری ارائه خدمات الکترونیکی، و سرقت ایده‌ها در اذهان عمومی شکل بگیرد. و از طریق ارتقای اعتماد شهروندان به سازمان‌های عمومی، برای تعمیق سرمایه اجتماعی تلاش جدی صورت گیرد. نیاز به توضیح نیست که چنین اعتمادسازی در درجه اول منوط به تلاش صادقانه دولت‌ها برای عملی ساختن وعده‌هایی است که در برنامه‌های انتخاباتی خود مطرح می‌کنند.

اثرگذاری اعتماد شهروندان بر مشارکت الکترونیکی در این پژوهش اثبات می‌کند که با نتایج الحربی و همکاران (۲۰۱۶)، منطبق است. این پژوهش و پژوهش‌های مشابه نشان‌دهنده آن است که شهروندان با اعتماد بالا به دولت و سازمان‌های عمومی و اینترنت، تمایل بالایی برای مشارکت در فرایندهای تصمیم‌گیری به وسیله فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی دارند. این پژوهش نشان می‌دهد که ابهام‌پذیری در رابطه بین اعتماد شهروندان و مشارکت الکترونیکی در نقش میانجی ظاهر می‌شود که با پژوهش آلتور و همکاران (۲۰۱۶)، در خصوص اثرگذاری سیستم ارزشی فرد همسوست. نتایج این پژوهش نشانگر اثرگذار نبودن نگرش شهروندان بر مشارکت الکترونیکی است که با اونی و همکاران (۲۰۱۷)، ناهمسوست. مطابق یافته‌های اونی و همکاران (۲۰۱۷)، منابع تعامل روان‌شناختی با سیاست، نگرش، و هنجارهای ذهنی از عوامل اثرگذار بر مشارکت الکترونیکی هستند. سرانجام، یافته‌های ما نشان می‌دهد که باور به فاصله قدرت، رابطه بین اعتماد شهروندان و مشارکت الکترونیکی را تعدیل می‌کند که در پژوهش‌های پیشین مورد توجه قرار نگرفته بود. در ضمن، نقش تعدیل‌کنندگی ریسک ادراک‌شده در روابط بین نگرش شهروندان و مشارکت الکترونیکی به اثبات نرسید. بنابراین، توصیه می‌شود که پژوهش‌های مکملی در این خصوص صورت گیرد و علل آن در زمینه فرهنگ ایرانی مشخص شود.

هرچند در این پژوهش، تأثیر اعتماد شهروندان با در نظر گرفتن متغیرهای میانجی نگرش شهروندان و ابهام‌پذیری آنان در سطح فردی مدلسازی شد، و ضریب تعیین به‌دست آمده (۰/۵۹۷)، نشانگر مطلوبیت نسبی مدل در پیش‌بینی مشارکت الکترونیکی است، اما برای دستیابی به مدل بومی و جامع ضروری است که مدلسازی در سطح سازمانی و فراسازمانی دنبال شود. از آنجایی که یافته‌های این پژوهش ناظر بر شهرداری تهران، به عنوان یک سازمان عمومی در ایران است، در خصوص تعمیم یافته‌های آن به دیگر سازمان‌های بخش دولتی باید جانب احتیاط را رعایت کرد. با توجه به این‌که روابط بین متغیرهای پژوهش بر مبنای واریانس مدلسازی شده است، نباید محدودیت این روش را در مقایسه با مدلسازی ساختاری مبتنی بر کوواریانس، و همچنین سوءگیری احتمالی روش مشترک نادیده گرفت.

الف) انگلیسی

- Alathur, S., Ilavarasan, P. V., & Gupta, M. (2016). Determinants of E-Participation in the Citizens and the Government Initiatives: Insights from India. *Socio-Economic Planning Sciences*, 55(1), 25-35.
- Albrecht, S., Kohlrausch, N., Kubicek, H., Lippa, B., Märker, O., Trénel, M., Vorwerk, V., Westholm, H.H., Wiedwald, C. (2008). E-Participation-Electronic Participation of Citizens and the Business Community in E-Government. *Study on Behalf of the Federal Ministry of the Interior (Germany), Division IT*, 1(1).
- Al-Dalou, R., & Abu-Shanab, E. (2013). *E-Participation Levels and Technologies*. Paper Presented at the 6th International Conference on Information Technology (ICIT 2013).
- Alharbi, A., & Kang, K. (2014). *E-Participation Service in Saudi Arabian E-Government Websites: The Influencing Factors from Citizens' Perspective*. Paper Presented at the European Conference on E-Government.
- 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.
- Andrews, L., & Boyle, M. V. (2008). Consumers' Accounts of Perceived Risk Online and the Influence of Communication Sources. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 11(1), 59-75.
- Beaumaster, S. (2007). E-Participation. *Models Modern Public Information Technology Systems: Issues and Challenges* (127-142): IGI Global.
- Bélanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and Risk in E-Government Adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165-176.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295-336.
- Cohen, J. (1992). A Power Primer. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155-159.
- Coleman, S. (2005). The Lonely Citizen: Indirect Representation in an Age of Networks. *Political Communication*, 22(2), 197-214.
- Damurski, L. (2012). E-Participation in Urban Planning: Online Tools for Citizen Engagement in Poland and in Germany. *International Journal of E-Planning Research (IJEPR)*, 1(3), 40-67.
- Denny, K., & Doyle, O. (2008). Political Interest, Cognitive Ability and Personality: Determinants of Voter Turnout in Britain. *British Journal of*

- Political Science*, 38(2), 291-310.
- Edelmann, N., & Cruickshank, P. (2012). Introducing Psychological Factors into E-Participation Research. *E-Governance and Civic Engagement: Factors and Determinants of E-Democracy* (338-361): IGI Global.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Francoli, M. (2008). E-Participation and Canadian Parliamentarians. *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 1547-1554): IGI Global.
- Gunter, B. (2006). *Advances in E-Democracy: Overview. Aslib Proceedings*. 58(5), 361-70.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*: Los Angeles: SAGE.
- Hansson, K., & Fürst, J. G. (2013). *Methodology for Sustainable E-Participation: Redistribution, Representation and Recognition*. Paper Presented at the MeTTeG 2013 7th International Conference on Methodologies, Technologies and Tools Enabling E-Government.
- Henseler, J., & Sarstedt, M. (2013). Goodness-of-Fit Indices for Partial Least Squares Path Modeling. *Computational Statistics*, 28(2), 565-580.
- Heron, J. (1996). *Co-Operative Inquiry: Research into the Human Condition*: Sage.
- Holgerson, J., & Karlsson, F. (2014). Public E-Service Development: Understanding Citizens' Conditions for Participation. *Government Information Quarterly*, 31(3), 396-410.
- Irvin, R. A., & Stansbury, J. (2004). Citizen Participation in Decision Making: Is it Worth the Effort? *Public Administration Review*, 64(1), 55-65.
- Islam, M. S. (2008). Towards a Sustainable E-Participation Implementation Model. *European Journal of E-Practice*, 5(10), 1-12.
- Jho, W., & Song, K. J. (2015). Institutional and Technological Determinants of Civil E-Participation: Solo or Duet? *Government Information Quarterly*, 32(4), 488-495.
- Krishnan, S., Teo, T. S., & Lymm, J. (2017). Determinants of Electronic Participation and Electronic Government Maturity: Insights from Cross-Country Data. *International Journal of Information Management*, 37(4), 297-312.
- Lawshe, C. H. (1975). A Quantitative Approach to Content Validity 1. *Personnel Psychology*, 28(4), 563-575.
- Lee, A., & Levy, Y. (2014). The Effect of Information Quality on Trust in E-Government Systems' Transformation. *Transforming Government*:

- People, Process and Policy*, 8(1), 76-100.
- Lee, J., & Kim, S. (2012). *E-Participation in the Era of Web 2.0: Factors Affecting Citizens' Active E-Participation in Local Governance*. Paper Presented at the Proceedings of the 6th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance.
- Nam, T. (2014). Determining the Type of E-Government Use. *Government Information Quarterly*, 31(2), 211-220.
- Nchise, A., Ngwa, O., & Mbarika, V. (2011). *Toward a Sustainable E-Participation Model in Sub Saharan Africa*. Paper Presented at the Conference for E-Democracy and Open Government.
- Oni, A. A., Oni, S., Mbarika, V., & Ayo, C. K. (2017). Empirical Study of User Acceptance of Online Political Participation: Integrating Civic Voluntarism Model and Theory of Reasoned Action. *Government Information Quarterly*, 34(2), 317-328.
- Purwanto, E. (2018). Moderation Effects of Power Distance on the Relationship Between Job Characteristics, Leadership Empowerment, Employee Participation and Job Satisfaction: A Conceptual Framework. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(1), 1-9.
- Robert, L. P., & Dennis, A. R. (2005). Paradox of Richness: A Cognitive Model of Media Choice. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 48(1), 10-21.
- Sæbø, Ø., Flak, L. S., & Sein, M. K. (2011). Understanding the Dynamics in E-Participation Initiatives: Looking through the Genre and Stakeholder Lenses. *Government Information Quarterly*, 28(3), 416-425.
- Sæbø, Ø., Rose, J., & Flak, L. S. (2008). The Shape of E-Participation: Characterizing an Emerging Research Area. *Government Information Quarterly*, 25(3), 400-428.
- Sanford, C., & Rose, J. (2008). Designing the E-Participation Artefact. *International Journal of Electronic Business*, 6(6), 572-589.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2003). *Research Methods for Business Students Instructors Manual*: FT Prentice Hall.
- Scherer, S., & Wimmer, M. A. (2014). *Conceptualising Trust in E-Participation Contexts*. Paper Presented at the International Conference on Electronic Participation.
- Schermerhorn Jr, J., Hunt, J., & Osborn, R. (2002). *Organizational Behavior*. United States/New York: John Wiley&Sons: Inc.
- Shin, E. (2012). *Attitudinal Determinants of E-Government Technology Use among US Local Public Managers*. Paper Presented at the 2012 45th Hawaii International Conference on System Sciences.

- Stieglitz, S., & Brockmann, T. (2013). *The Impact of Smartphones on E-Participation*. Paper Presented at the 2013 46th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Susha, I., & Grönlund, Å. (2012). E-Participation Research: Systematizing the Field. *Government Information Quarterly*, 29(3), 373-382.
- Tenenhaus, M., Amato, S., & Esposito Vinzi, V. (2004). *A Global Goodness-of-Fit Index for PLS Structural Equation Modelling*. Paper Presented at the Proceedings of the XLII SIS Scientific Meeting.
- Tundjungsari, V., Istiyanto, J. E., Winarko, E., & Wardoyo, R. (2011). E-Participation Modeling and Developing with Trust for Decision Making Supplement Purpose.
- UNDESA (2013). DPADM Concept Paper 'Developing Capacity for Participatory Governance through E-Participation. Report from the Working Group for E-Participation, *UN Department of Economic and Social Affairs*, 1-13.
- Vidiasova, L., Kachurina, P., Ivanov, S., & Smith, G. (2016). E-Participation Tools in Science and Business Sphere Implementation: The Case of XPIR-Platform for Participation in Education Policy. *Procedia Computer Science*, 101(1), 398-406.
- Vogt, S., Förster, B., & Kabst, R. (2014). Social Media and E-Participation: Challenges of Social Media for Managing Public Projects. *International Journal of Public Administration in the Digital Age (IJPADA)*, 1(3), 85-105.
- Williams, C. B., Gulati, G. J. J., & Yates, D. J. (2013). *Predictors of On-line Services and E-Participation: A Cross-National Comparison*. Paper Presented at the Proceedings of the 14th Annual International Conference on Digital Government Research.
- Wimmer, M. A., Scherer, S., & Appel, M. (2015). The Role of Trust in E-Participation: Predictors, Consequences, and Design. *Tambouris, E.; Scholl, HJ; Janssen, M.; Wimmer; MA*, 3-10.
- Wu, L., & Chen, J.-L. (2005). An Extension of Trust and TAM Model with TPB in the Initial Adoption of On-line Tax: An Empirical Study. *International Journal of Human-Computer Studies*, 62(6), 784-808.
- Zheng, Y. (2017). Explaining Citizens' E-Participation Usage: Functionality of E-Participation Applications. *Administration & Society*, 49(3), 423-442.
- Zheng, Y., Schachter, H. L., & Holzer, M. (2014). The Impact of Government form on E-Participation: A Study of New Jersey Municipalities. *Government Information Quarterly*, 31(4), 653-659.

The Effect of Citizens' Trust on their E-Participation: Moderating Role of Their Belief in Power Distance and Perceived Risk and Mediating Role of Their Ambiguity Acceptance and Attitudes

Farajollah Rahnavard¹ Associate Professor. in Public Administration, Institute for Management and Planning Studies (IMPS), Tehran, Iran. (corresponding Author).

Maryam Hosseini² M.A. in Public Administration, Institute for Management and Planning Studies (IMPS), Tehran, Iran.

Abstract

With the advancement of information and communication technologies in the present world, organizations in both public and non-public sectors have embarked on developing e-participation in the relationships between service organizations and main stakeholders. The purpose of this study is to determine the impact of citizens' trust in e-participation with regard to the moderating roles of perceived risk and belief in power distance, and mediating roles of citizens' attitudes and ambiguity acceptance. It was an applied research and survey method was used to collect data. The recipients of Tehran Municipality services comprised the statistical population. In path analysis the sample size is determined on the basis of the number of structural indicators and the level of significance. Accordingly, the sample size of 364 was applied using Cohen's table. The results indicate that e-participation is at a moderate level. Research findings suggest that citizens' confidence in e-participation is positive and ambiguity in the relationship between these two variables appears as a mediator with a positive impact on e-participation. Meanwhile, the findings indicate that e-participation is not affected by citizens' attitudes and that belief in power distance moderates the relationship between citizens' trust and e-participation. However, the perceived risk variable does not play a role as a moderator in the relationship between citizen's attitudes and e-participation.

Keywords: E-Participation, Citizens' Trust, Citizens' Attitude, Perceived Risk, Individual Belief.

1. frahnavard@imps.ac.ir