

مدل سازی حکمرانی شبکه های اجتماعی پیام رسان داخلی

مورد مطالعه: شهر مشهد

تانیا نیکوخصال^۱

حمید عرفانیان خاتراد^۲

مسعود احمدی^۳

نوع مقاله: علمی - پژوهشی

شماره صفحه: ۱۵۱-۱۷۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۲/۱۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۴/۲۹

چکیده

حکمرانی شبکه‌ای، فضاهاى جدیدی از حکومت را، با رفع دوگانگی‌های سنتی دولت و جامعه فراهم کرده‌است که از طریق بسیج دانش، منابع شهروندان مسئول، نهادهای جامعه مدنی، سازمان‌های عمومی و شرکت‌های خصوصی امکان‌پذیر می‌شود. هدف از پژوهش حاضر، مدل-سازى حکمرانى شبکه‌هاى اجتماعى داخلى است. روش تحقیق ترکیبی، مبتنی بر تحقیق آمیخته اکتشافی (کیفی - کمی) است. جامعه آماری در بخش کیفی، خبرگان دانشگاهی و مدیران فناوری اطلاعات سازمان‌های اجرایی و در بخش کمی، مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات سازمان‌های اجرایی منتخب شهر مشهد در تابستان سال ۱۳۹۹ و در حدود ۲۵ سازمان اجرایی به تعداد تقریبی ۱۲۵۰ نفر هستند. در بخش کیفی با استفاده از روش گلوله‌برفی تا رسیدن به اشباع نظری با ۱۲ خبره، مصاحبه عمیق انجام شد و در بخش کمی، برای سنجش مدل، پرسشنامه محقق ساخته ۶۸ گویه‌ای با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای در بین ۲۹۴ نفر از نمونه‌ها توزیع

۱. دانشجوی دکترای مدیریت دولتی، گرایش تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری

nikokhesal.tanya@gmail.com

۲. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد، نویسنده مسئول

hamiderfanian@mshdiau.ac.ir

۳. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری

m.ahmadi4502@gmail.com

شد. روایی پرسشنامه با روش صوری و محتوایی و پایایی آن با روش آلفای کرونباخ به میزان ۰/۸۴ مورد تأیید قرار گرفت. داده‌های کیفی با تحلیل داده بنیاد در نرم افزار MAXqda2018 و داده‌های کمی با استفاده از معادلات ساختاری (تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی) و با نرم-افزارهای SPSS و AMOS تحلیل شد. نتایج بخش کیفی حاکی از آن است که مدل حکمرانی شبکه‌های اجتماعی داخلی دارای ۹ بُعد است که عبارت‌اند از: شرایط علی (ارتباطات مؤثر)، شرایط زمینه‌ای (عوامل زمینه‌ای)، شرایط مداخله‌ای (سیاست‌گذاری‌های دولتی و پیشرفت اجتماعی)، راهبرد (امنیت و اعتماد و سیاست‌های راهبردی) و پیامد (خانواده، کیفیت ارتباطات و سرنوشت سیاسی). نتایج بخش کمی نشان داد تمامی ابعاد مدل پارادایمی پژوهش، مورد تأیید واقع شده‌اند.

واژه‌های کلیدی: حکمرانی خوب، حکمرانی شبکه‌های اجتماعی، دولت الکترونیک.

مقدمه

امروزه مدیریت و حکمرانی در کشورهای پیشرفته به سمت اداره الکترونیکی و مجازی پیش می‌رود و تغییرات نوین در مباحث فناوری اطلاعات و مدیریت دولتی نوین، اهمیت هرچه بیشتر نقش و تأثیر مردم‌سالاری الکترونیک، دولت الکترونیک، حکمرانی الکترونیکی و نوع خاص و نوینی از حکمرانی الکترونیکی (حکمرانی شبکه‌های اجتماعی پیام‌رسان و پیامدها و مؤلفه‌های مؤثر بر اجرای هر چه بهتر حکمرانی الکترونیک) و حکمرانی شبکه‌های پیام‌رسان که در نهایت منجر به مشارکت و تعامل شهروندان و نهادهای حاکمیتی در عرصه‌های سیاسی، دولتی و مدیریتی شده‌است، روشن‌تر می‌شود. باتوجه به شرایط سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی حاکم بر کشور، آشکارا، پرداختن به مسئله حکمرانی شبکه‌ای، ضرورت زیادی پیدا می‌کند؛ به این دلیل، نگارنده با احساس این نیاز، به این موضوع پرداخته‌است و با انتخاب نمونه موردی شهر مشهد، در پی ارائه حکمرانی شبکه‌های اجتماعی پیام‌رسان داخلی به منظور افزایش شفافیت و آگاهی مردم است؛ البته خلأ تحقیقاتی موجود هم، از دلایل پرداختن به موضوع حاضر بوده‌است. با شناخت و شناسایی یک مدل کارا و کاربردی، هم زمینه برای تحقیقات آتی محققان فراهم

شده‌است و هم می‌تواند راهکاری برای اجرایی‌کردن حکمرانی شبکه‌های اجتماعی پیام‌رسان داخلی فراهم کند.

در قرن بیست و یکم، اینترنت به‌عنوان ابزاری ارتباطی، می‌تواند چهره دولت و سازمان‌های عمومی را به‌صورت ریشه‌ای تغییر دهد (هادی پیکانی، شهبواری و نصر اصفهانی، ۱۳۹۵: ۱۳۲). مفهوم حکمرانی خوب از اواسط دهه ۱۹۸۰ میلادی به ادبیات حوزه‌های مختلفی تسری یافت (بیگی‌نیا و دیگران، ۱۳۹۱: ۷۱). حکمرانی شبکه‌ای هم به‌عنوان شکلی از مدیریت و هم به‌عنوان پاسخی برای نگرانی‌های مربوط به شکست سازوکارهای اداره سلسله‌مراتبی و متمرکز، شکل نوینی از حکمرانی در کنار حکمرانی بازاری و سلسله‌مراتبی است (Courtney, 2017: 701). اگرچه در ابتدا حکمرانی خوب را در حد تعریف مفاهیمی می‌پنداشتند که می‌کوشید ابعاد مختلف تصمیم‌گیری را با ذی‌نفعان گره بزند (قاضی طباطبایی، نصرتی و کاظمی، ۱۳۹۱: ۴۳)، با درک جوامع از ضرورت به‌کارگیری این مفهوم، توسعه‌های آتی در این حوزه‌ها وابسته به تعیین ویژگی‌هایی با جزئیات بیشتر شد (مقیمی و اعلائی اردکانی، ۱۳۹۰: ۱۷۶). با افزایش فشارهای مستقیم و غیر مستقیم ناشی از جهانی‌شدن، دولت‌ها به‌عنوان پدیده‌ای بسیار مهم، بیش از پیش مورد توجه قرار گرفتند و با پیشرفت‌های سریع و گسترده در فناوری اطلاعات و ارتباطات، حوزه‌های جدید و گسترده‌ای پیش روی دولت‌ها قرار گرفت (کشاورز و طبرسا، ۱۳۹۵: ۸). فناوری‌های دیجیتال، شهروندان را خودآگاه‌تر و قدرتمندتر از دوران پیش کرده‌اند؛ زیرا از یک طرف، دولت‌ها دیگر نمی‌توانند اقتدار پیشین را اعمال کنند و از طرف دیگر، به‌تدریج مفاهیمی مانند سرکوب، پنهان‌کاری، قانون‌گریزی، مرزهای ملی و سانسور، بی‌معنی شده‌اند (خلیلی، ۱۳۹۴: ۶). فناوری‌های دیجیتال، تأثیر دوسویه‌ای نیز دارند؛ از یک‌سو منجر به پیدایش مقوله دولت الکترونیک شده‌اند و در پدیدارشدن مفهوم مردم‌سالاری الکترونیک مدد فراوان رسانده‌اند (خلیلی، ۱۳۹۴: ۷) و از دیگرسو حکمرانی شبکه‌ای معمولاً وقتی اتفاق می‌افتد که مردم متوجه شوند، نمی‌توانند مشکل یا مسئله‌ای خاص را با کار مستقل حل کنند و تنها راه دستیابی به منافعی، همکاری فعالانه است (Scarlett & McKinney, 2016: 119).

شبکه‌های اجتماعی، فناوری‌های تحت وب و فناوری‌های همراهی هستند که ارتباطات را به‌صورت ارتباطات تعاملی تغییر می‌دهند. با استفاده از این فناوری‌ها، کاربران صرفاً استفاده‌کننده‌های

خدمات و مطالب منتشر شده در فضای مجازی نیستند؛ بلکه خود آزادانه به ایجاد مضامین مختلف می‌پردازند و این مضامین را با سایر افراد که ممکن است حتی از نظر زبانی و فرهنگی نیز متفاوت باشند در اشتراک می‌گذارند (دشتی نژاد و وظیفه، ۱۳۹۴: ۳). شبکه‌های اجتماعی می‌توانند باعث تشریک مساعی میان کارکنان سازمان‌ها شوند و می‌توان گفت شبکه‌های اجتماعی بخشی از تغییرات محیطی است که سازمان‌ها باید به آن توجه کنند (Awolusi, 2014: 4). اهمیت این مطلب زمانی دوچندان می‌شود که افراد در محیط‌های کاری از این شبکه‌ها، استفاده کنند (دشتی نژاد و وظیفه، ۱۳۹۴: ۲)؛ اما با وجود اهمیت بسیار زیاد حکمرانی شبکه‌ای و شبکه‌های حکمرانی به منظور توسعه و پیشرفت جوامع، در زمینه توسعه شبکه‌ها و حکمرانی شبکه‌ای، مطالعات اندکی انجام شده است (Imperial, et al., 2016: 132). بیان توضیحات بالا نشان می‌دهد در کشور ما نیز باید به حکمرانی الکترونیک و به‌طور خاص، شیوه نوین تر آن، حکمرانی شبکه‌های پیام‌رسان توجه ویژه‌ای شود؛ چراکه پیام‌رسان‌ها به‌عنوان رسانه‌ای نوین، هم در جهان و هم در ایران، با اقبال خوبی مواجه شده‌اند. براساس نتایج نظرسنجی ایسنا که در شهریورماه ۹۷، صورت گرفته است، ۶۶٪ مردم حداقل از یکی از شبکه‌های اجتماعی استفاده می‌کنند و درصد بالایی، فقط از پیام‌رسان خارجی استفاده می‌کنند. همچنین، در شهریورماه ۹۶، معاون مرکز فضای مجازی کشور، از اشغال ۶۰ درصدی پهنای باند کشور از طریق شبکه مجازی تلگرام خبر داده است (مؤمنی و دیگران، ۱۳۹۷: ۷۴)؛ بنابراین با توجه به این موارد، مشهد دومین کلان‌شهر جمعیتی ایران با جمعیت ۲۷۶۶۲۵۸ نفر است که دومین شهر پرجمعیت ایران است و همچنین به‌عنوان دومین کلان‌شهر مذهبی جهان، سالانه پذیرای حدود ۲۰ میلیون نفر زائر و مسافر است (رهنما و شاددل، ۱۳۹۴: ۱۲۵)؛ پس ارائه مدل حکمرانی شبکه‌های اجتماعی پیام-رسان با توجه به تراکم جمعیتی آن، می‌تواند به‌عنوان یک الگو و سرمشق برای سایر شهرهای ایران باشد و نقاط قوت و ضعف و همچنین، فرصت‌ها و تهدیدهای پیش رو را برای همه‌گیری آن در سراسر کشور، نمایان کند. در پژوهش حاضر این پرسش‌ها مطرح است:

۱. ابعاد مدل حکمرانی شبکه‌های اجتماعی پیام‌رسان در مشهد کدام‌اند؟

۲. روابط بین ابعاد مدل حکمرانی شبکه‌های اجتماعی پیام‌رسان در مشهد، چگونه است؟

۳. اولویت‌بندی هر یک از ابعاد مدل حکمرانی شبکه‌های اجتماعی پیام‌رسان در مشهد، چگونه است؟

مرور ادبیات

با ورود به عصر اطلاعات و جامعه شبکه‌ای، در بیشتر حوزه‌ها شاهد تحولات تکنولوژیکی گوناگونی هستیم. اینترنت به‌مثابه "رسانه جدید" و یکی از مهم‌ترین دستاوردهای انقلاب ارتباطات، از محدودیت‌های الگوهای چاپ و پخش در ارتباطات فراتر رفته‌است (کیا و نوری-مرادآبادی، ۱۳۹۱: ۲۰۱). شبکه‌های اجتماعی مجازی، گونه‌ای از رسانه‌های اجتماعی هستند که بیشترین شباهت را به جامعه انسانی دارند و به فرد امکان برقراری ارتباط با شمار فراوانی از افراد دیگر را، فارغ از محدودیت‌های زمانی، مکانی، سیاسی، فرهنگی و اقتصادی می‌دهند (اکبری‌تبار و اسکندری‌پور، ۱۳۹۲: ۵). حکمرانی خوب نیز ایده‌ای بود که به دنبال ناکارآمدی سازوکارهای پیشین توسعه مطرح شد (مرشدی‌زاد، ۱۳۹۶: ۱۲۷). امروزه حکمرانی شبکه‌ای ارائه‌دهنده یک راهکار است (Nochta & Skelcher, 2020: 1)؛ به‌طوری‌که به مجموعه‌ای از بازیگران دولتی و غیردولتی اشاره دارد که به‌منظور تصمیم‌گیری در رابطه با حل مسائل و مشکلات عمومی، ایجاد ارزش عمومی و ارائه خدمات عمومی با یکدیگر به‌طور رسمی یا غیر رسمی تعامل و مشارکت دارند؛ یا با اشتراک‌گذاری دانش، به هماهنگی فعالیت‌ها و ارائه راه‌حل‌های مشترک می‌پردازند (Sorensen & Torfing, 2018: 309; Fawcett, et al., 2017: 119; Palomo-Navarro & Navío-Marco, 2018: 874). در واقع حکمرانی خوب، واژه‌ای است که بیانگر تغییر پارادایم نقش دولت و حکومت‌هاست. حکمرانی مختص دستگاه‌ها یا مجریان نیست؛ بلکه آن چیزی که مهم‌تر است کیفیت حکمرانی است که توسط شاخص‌ها و ابعادی مشخص می‌شود (Haque & pathrannarakul, 2013: 33). در واقع دولت الکترونیک امکانات گسترده‌ای برای عینیت‌بخشی به آرمان‌های حکومت‌داری خوب فراهم می‌کند (مقیم‌ی و اعلائی اردکانی، ۱۳۹۰: ۱۷۴). ایجاد شبکه‌ای در ساختار دولتی می‌تواند یکی از راه‌حل‌ها برای مسائل و مشکلات جامعه در نظر گرفته شود. از این رو، از اوایل دهه نود توجه زیادی به نقش شبکه‌های حکمرانی و

حکمرانی شبکه‌ای شده‌است (Ansell & Torfin, 2016: 33). هدف از گونه‌های مختلف شبکه‌ای در حکمرانی این است که انجمن‌هایی با استانداردهای مشترک رفتاری، احترام و تعهد متقابل را ارتقا دهند و در عین حال روش‌های متداول را نیز تشویق کنند که از چارچوب مشترکی به‌منظور توسعه استفاده کنند (Weller & Tierney, 2018: 286). امروزه حکمرانی شبکه‌ای به‌عنوان چارچوبی برای درک مدیریت عمومی شناخته می‌شود (Laffin, 2015: 363). ویژگی‌های خاص شبکه نیز بر توانایی سازمان در شناخت و پاسخ به تغییرات محیطی تأثیر گذاشته است (Jedd & Bixler, 2015: 179).

در حال حاضر سازمان‌ها و مؤسسات، اینترنت را به‌عنوان فرصتی بزرگ برای گسترش و توزیع جریان اطلاعات، عقاید و همین‌طور ارائه خدمات وسیع در اختیار دارند. این امکان برای دولت‌ها در سطح کلان، سازمان‌ها در سطح میانی و افراد و گروه‌های کوچک در سطح خرد فراهم شده‌است تا با استفاده از جریان جهانی اینترنت، بیش از هر زمان دیگری، خود را در معرض جهان بیرون قرار دهند و دستاوردهای خود را به معرض استفاده عموم بگذارند که در این بین مهم‌ترین وظیفه بر عهده دولت‌هاست تا با بهره‌گیری از ظرفیت‌های فنی موجود و با تدبیر و تفکری جامعه‌مدارانه، خدمات خود را با بهترین کیفیت به شهروندان ارائه کنند. رسانه‌ها عنصر مهم مردم‌سالاری را تشکیل و عناصر مختلف گفتمان مردم‌سالاری را به هم ارتباط می‌دهند و باعث تولید رفتارها و سیاست‌های دموکراتیک می‌شوند. اینترنت و شبکه‌های اجتماعی مجازی با توجه به ویژگی‌هایی چون تعاملی بودن، همزمان بودن ارتباط، همه‌جایی بودن، نبود نظارت مرزی، نبود مالکیت بر شبکه‌ها و سانسورگریزی، فضای مناسبی برای احیای ابعاد از دست‌رفته مشارکت سیاسی و دموکراسی در جوامع پیشرفته و تقویت مردم‌سالاری در جوامع در حال توسعه به‌وجود آورده‌اند؛ به همین دلیل، نبود این‌گونه رسانه‌ها در این جوامع باعث تحلیل‌رفتن مفهوم دموکراسی می‌شود.

پیشینه پژوهش

باتوجه به همه‌گیری و نفوذ فناوری‌های نوین مانند شبکه‌های اجتماعی در جامعه و لزوم استفاده از انواع شبکه‌های اجتماعی در بحث حکمرانی، محققان در داخل و خارج از کشور، به تحقیق در خصوص دولت الکترونیک، دولت سیار، حکمرانی شبکه‌ای، حکمرانی شبکه‌های اجتماعی و ... پرداخته‌اند که به پژوهش‌های جدیدی که در این خصوص انجام شده‌است، اشاره می‌شود.

طبق نتایج تحقیق دقتی و دیگران (۱۳۹۸: ۲۲۸)، کدهای فناوری اطلاعات و ارتباطات، امنیت سایبری، سودآوری شبکه، مشارکت شهروندان در شبکه، بین ابعاد ۲۱ گانه توسعه حکمرانی شبکه‌ای، بیشترین ضریب اهمیت را به‌دست آوردند. نتایج پژوهش عزیزی‌فر (۱۳۹۶: ۱۱) حاکی از آن بود که به شرط تحقق زیرساخت‌های فنی و فرهنگی مورد نیاز دولت الکترونیک، نه تنها نیل به تسریع حکمرانی خوب میسر می‌شود؛ بلکه دولت الکترونیک خود بالذات موجب دموکراسی و استقرار حکمرانی خوب است. نتایج پژوهش قدوسی و محمودی (۱۳۹۶: ۱۱۰) نشان داد که رابطه زمانی، بین دو حوزه حکمرانی خوب و نیز حکمرانی الکترونیک به‌صورت دوجانبه وجود دارد. در پژوهشی که توسط ددیو وارد و دیگران (Dedeurwaerdere, et al., 2017: 131) انجام شد، نتایج نشان داد که فعالیت‌های شبکه‌های اجتماعی گروه‌های خرید محلی مواد غذایی نسبت به فعالیت‌های سازمانی اجتماعی منجر به ایجاد سازوکارهای خاص حکومتی شده‌است. در پژوهشی که توسط اوجو و سل ملولی (Ojo & Sehl Mellouli, 2018: 109) انجام شد، نتایج نشان داد شبکه‌های اجتماعی هنوز عمدتاً توسط دولت هدایت می‌شوند و کارآیی شبکه‌های حکمرانی به مشارکت شهروندان در شبکه‌های اجتماعی بستگی دارد. ارزیابی تحقیقات پیشین انجام‌شده داخلی و خارجی نشان می‌دهد که در خصوص استقرار دولت الکترونیک، دولت سیار و یا پیام‌رسان‌ها به‌عنوان بازوی دولت در اجرای حکمرانی خوب، تحقیقاتی انجام شده؛ اما توجه چندانی به پیام‌رسان‌های داخلی نشده‌است. باتوجه به سیاست‌های دولت در خصوص سامان‌دهی فضای مجازی، به‌نظر می‌رسد، مدل‌سازی حکمرانی شبکه‌های اجتماعی پیام‌رسان داخلی و شناسایی فاکتورهای تبیین‌کننده این امر، راهکارهای لازم را برای حکمرانی پیام‌رسان‌های داخلی، در اختیار متولیان امر قرار می‌دهد.

روش تحقیق

در این پژوهش روش تحقیق از نوع ترکیبی و طرح تحقیق نیز از نوع طرح تحقیق آمیخته اکتشافی (کیفی- کمی) است. جامعه آماری پژوهش، در بخش کیفی گروهی از خبرگان دانشگاهی (اساتید رشته مدیریت دولتی و مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی کشور) و مدیران فناوری اطلاعات سازمان‌های اجرایی هستند که مورد مصاحبه عمیق قرار گرفتند. این انتخاب و انجام مصاحبه، تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت و پس از آن متوقف شد. خصوصیات مورد نظر برای خبره بودن افراد، شامل این موارد بود: اشراف به رویکرد دولت الکترونیکی، اشراف به مبحث حکمرانی شبکه‌ای و اشراف به مبحث شبکه‌های اجتماعی داخلی. با روش نمونه‌گیری کیفی گلوله‌برفی، ۱۲ نفر تا رسیدن به اشباع نظری انتخاب شدند. جامعه آماری پژوهش، در بخش کمی شامل مدیران و کارشناسان بخش فناوری اطلاعات سازمان‌های اجرایی منتخب شهر مشهد در تابستان سال ۱۳۹۹، در حدود ۲۵ اداره به تعداد تقریبی ۱۲۵۰ نفر بودند. تعداد نمونه منتخب ۲۹۴ نفر بود که روش نمونه‌گیری پژوهش با توجه به جامعه آماری مورد نظر، به صورت نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای بود. روش تحقیق در این پژوهش ترکیبی است:

الف. بخش کیفی: برای شناسایی مدل پژوهش، با مصاحبه عمیق از خبرگان و به کارگیری تئوری داده‌بنیاد (GT¹) در محیط نرم‌افزار مکس.کیو.دی.ای^۲.

ب. بخش کمی: برای آزمودن و کمی‌سازی مدل شناسایی شده، با نظرسنجی از نمونه‌های آماری و به کارگیری معادلات ساختاری (SEM³) در محیط نرم‌افزار AMOS⁴.

-
1. Grounded theory
 2. MAXqda
 3. Structural Equation Modeling
 4. Analysis Of Moment Structures

یافته‌ها و بحث

یافته‌های بخش کیفی

در بخش کیفی پژوهش، محور اصلی پرسش‌های مصاحبه در خصوص کاوش و اکتشاف ابعاد و مؤلفه‌های تبیین‌کننده حکمرانی شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر شبکه‌های پیام‌رسان داخلی بود. برای رسیدن به این منظور، در مرحله اول، مقوله‌های اصلی و مؤلفه‌های فرعی بر اساس کدگذاری باز و محوری داده‌های حاصل از مصاحبه‌های عمیق و اکتشافی با خبرگان کلیدی و انجام پالایش کدهای مفهومی، ارائه می‌شود. بر این اساس برای انجام کدگذاری باز و محوری در مرحله اول، داده‌ها در سطح جمله و عبارت برای هر یک از مصاحبه‌ها مورد بررسی قرار گرفت و کدهای مفهومی از رونوشت مصاحبه‌ها استخراج شد. جدول ۱، فراوانی درصد پاسخ‌دهندگان خبرگان در مصاحبه‌ها و انجام کدگذاری باز را نشان می‌دهد.

جدول ۱) ابعاد و شاخص‌های مدل

مصادق	شماره کد	مقوله‌های اصلی
سهولت استفاده از آن و راحتی کار با آن و اینکه اطلاعات با سرعت، انتقال داده می‌شود و می‌توان خیلی از مسایل را به راحتی انتشار داد و ارتباط دوطرفه در لحظه و بدون منتظرماندن برقرار می‌شود.	۱	سهولت استفاده از آن و راحتی کار با شبکه‌های پیام‌رسان سرعت انتقال اطلاعات ارتباط دوطرفه در لحظه
شبکه‌های پیام‌رسان هم پیامدهای مثبت دارد و هم پیامدهای منفی. با توجه به اطلاعاتی که فرد لازم دارد اگر درست استفاده شود باعث ارتقای آگاهی افراد جامعه و هوش اجتماعی می‌شود. در مورد پیامدهای منفی، می‌توان به طلاق‌های عاطفی و ایجاد سردی در روابط خانواده‌ها اشاره کرد.	۱	ارتقای آگاهی افراد ارتقای هوش اجتماعی افراد ایجاد سردی در روابط خانواده‌ها افزایش دوستی‌های مخرب و مجازی ایجاد کانال‌های سازنده و جذاب از طریق خود دولت فرهنگ‌سازی استفاده از شبکه‌های پیام‌رسان
همان‌طور که مشخص است، خانواده از دو نفر تشکیل شده‌است و گاهی به بیش از چند نفر (مانند خانواده‌های سنتی، خانواده‌های حاشیه‌نشین و خانواده‌های روستایی) می‌رسد و بالطبع تأثیر آن در خانواده‌ها متفاوت، ولی انکارناپذیر است.	۲	تأثیر بهتر در خانواده‌های با سطح آگاهی بالا تأثیر بیشتر در خانواده‌های منسجم‌تر
هر چه فناوری بیشتر و به‌روزتر باشد پیام‌رسان‌ها نیز دچار تحول می‌شوند؛ برای نمونه، قبلاً یاهو مسنجر فقط امکان ارسال پیام متنی داشت و بسیار نیز پرمخاطب بود؛ اما با پیشرفت علم پیام‌رسان‌ها، امکانات دیگری مانند ارسال عکس، صدا، فیلم، فایل و ارتباط زنده صدا و تصویر را نیز فراهم کرده‌است.	۲	فناوری بیشتر و به‌روزتر سیاست‌گذاری‌های دولتی

<p>شبکه‌های پیام‌رسان نیز مانند تمام امکانات بشری مثل چاقو که هم می‌توان از آن جهت کشتار و قتل و دعوا استفاده کرد و هم جهت استفاده در آشپزی و غیره، دارای معایب و محاسنی است.</p>	<p>۲</p>	<p>تنهایی و گریز از خانواده اجتماعی شدن در جامعه مجازی فرهنگ‌سازی و نهادینه‌کردن استفاده درست و به‌هنگام از پیام‌رسان‌ها</p>
<p>شبکه‌های پیام‌رسان بر حکومت تأثیر می‌گذارند؛ براب نمونه، کانال‌هایی بودند که باعث اغتشاش و آشوب در کشور شدند که از این جهت بر حکومت تأثیر منفی داشتند و اگر حکومت بتواند از این پیام‌رسان‌ها به نفع خود استفاده کند، ثمربخش است.</p>	<p>۳</p>	<p>اثرگذاری منفی برخی از کانال‌ها با ایجاد اغتشاش و آشوب استفاده صحیح و انتقال آموزه‌ها در جهت تقویت بنیان حکومت</p>
<p>ضرورت شبکه‌های پیام‌رسان و وجود شبکه‌های پیام‌رسان ضرورت کاملاً مشخصی است؛ چون در دنیایی که این همه اطلاعات و مسایل مختلف در حال وقوع است اگر بخواهد سنتی اطلاع‌رسانی شود عملاً شدنی نیست.</p>	<p>۳</p>	<p>حجم زیاد اطلاعات و مسائل گوناگون در حال وقوع</p>
<p>چند مسئله باید حل شود؛ ۱. بحث زیرساختی و سرعت و افزایش پهنای باند، ۲. دغدغه‌های امنیتی تصمیم‌گیرندگان و حاکمان و ۳. مخاطب و کاربر اطمینان خاطر داشته باشد که چقدر در فضایی امن و مطمئن قرار دارد.</p>	<p>۴</p>	<p>زیرساخت بهبود سرعت اینترنت با افزایش پهنای باند ایجاد فضای رقابتی همگون برای پیام‌رسان‌ها</p>
<p>در همه زمینه‌ها نمی‌توانیم فیلتر کنیم؛ شبکه‌های پیام‌رسان آمده است تا بتوان هر چیزی را نشر داد؛ حال ممکن است برخی گروه‌ها، پورنو و برخی نیز گروه‌های دانشگاهی ایجاد کنند؛ در واقع این به معنای تأیید این نیست که دولت اصلاً نباید فیلتر کند.</p>	<p>۴</p>	<p>رفع محدودیت‌ها و آزادی ارتباطات آموزش فرهنگ استفاده از پیام‌رسان‌ها در مدارس</p>
<p>اگر منظور راهبردها و راهکارهای دولت در خصوص توسعه شبکه‌های پیام‌رسان داخلی است، باید توجه کنیم که از نظر تعداد پیام‌رسان داخلی، نیازی به سرمایه‌گذاری و توسعه بیشتر نداریم. پیام‌رسان‌هایی چون بله، ایتا، سروش و مانند آن‌ها در کشور با ارائه خدماتی کمابیش مشابه پیام‌رسان‌های خارجی توسعه داده شده‌اند.</p>	<p>۵</p>	<p>اعتمادسازی در استفاده امن از پیام‌رسان‌های داخلی اصلاح و به‌روزرسانی قانون فناوری اطلاعات رعایت حقوق بین‌المللی پیام‌رسان‌های جهانی الهام‌بخش مشخص بودن مدیریت نگهداری اطلاعات توسط پیام‌رسان‌ها</p>
<p>سیاست‌گذاری دولتی بزرگ‌ترین عامل مداخله در توسعه شبکه‌های پیام‌رسان است. در بسیاری از کشورها تنها عامل توسعه پیام‌رسان‌ها رقابت و توانمندی پیام‌رسان است؛ اما در ایران اولین متغیر تأثیرگذار سیاست‌گذاری دولتی است.</p>	<p>۵</p>	<p>سیاست‌گذاری دولتی فیلترینگ ارائه دستورالعمل کار پیام‌رسان‌ها عدم رعایت قانون کپی‌رایت در کشور</p>
<p>بررسی همه‌جانبه این شبکه‌ها مخصوصاً بررسی قابلیت‌های آن در حوزه آموزش و یادگیری باید در اولویت قرار گیرد. شکی نیست که موفقیت آموزشی هر یادگیرنده‌ای تا حدودی وابسته به ویژگی‌های فردی اوست؛ اما نباید فراموش کرد که یادگیرنده، به‌عنوان عضوی از خانواده و اجتماع، ممکن است به منابع و حمایت‌های مختلفی دسترسی داشته باشد که در موفقیت آموزشی او اثر مهمی بگذارند.</p>	<p>۶</p>	<p>به‌کارگیری قابلیت‌های حوزه آموزش و یادگیری</p>
<p>امروزه ارتباط مردم با شبکه‌های اجتماعی، قطعی است؛ بنابراین خواسته یا ناخواسته اطلاعاتی را از منابع مختلف به‌دست می‌آورند و اگر حکومت‌ها شفاف‌سازی را سرلوحه خود قرار دهند، مسلماً با اهداف مردم</p>	<p>۶</p>	<p>به‌چالش کشیدن حکومت و اشخاص سیاسی جهت شفاف‌سازی بیشتر</p>

مدل سازی حکمرانی شبکه‌های اجتماعی پیام‌رسان داخلی ... | ۱۶۱

همسو خواهند شد و شبکه‌های اجتماعی، حکومت‌ها را مجبور به شفاف-سازی و راستی می‌کنند.		
اطلاع‌رسانی در خصوص بیان محاسن و معایب شبکه‌های پیام‌رسان، راه-اندازی کسب‌وکارهای جدید بر بستر این شبکه‌ها، فیلترینگ شبکه‌های معاند و غیراخلاقی و ایجاد شبکه آموزشی از طریق این اپلیکیشن‌ها از راهبردها و راهکارهایی برای شبکه‌های پیام‌رسان در ایران به‌شمار-می‌روند.	۷	راه‌اندازی کسب‌وکارهای جدید فیلترینگ شبکه‌های معاند و غیر اخلاقی ایجاد شبکه آموزشی
وجود شبکه‌های پیام‌رسان به شکل کنترل‌شده به همراه ارتقای آگاهی و دانش عمومی از نحوه بهره‌برداری از آن از اهم واجبات دنیای امروز است.	۷	ارتقای آگاهی و دانش افراد جامعه
مهم‌ترین راهبرد تدوین سیاست‌های کلان توسعه جهت بومی‌سازی شبکه‌های پیام‌رسان و نیز قانونمند کردن تبادل اطلاعات در فضای مجازی از طریق این شبکه‌هاست. راهبرد دوم به‌روزرسانی قوانین موجود، خصوصاً در زمینه جرم‌شناسی در شبکه‌های پیام‌رسان است.	۸	تدوین سیاست‌های کلان توسعه جهت بومی-سازی شبکه‌های پیام‌رسان اصلاح و به‌روزرسانی قانون فناوری اطلاعات
مسئله شبکه‌های پیام‌رسان در پیشرفت یک جامعه تأثیرات زیادی دارند؛ هم از نظر کاهش شکاف دیجیتالی هم از نظر افزایش آگاهی‌های عمومی همچون در زمینه بهداشت عمومی، سلامت فردی، تندرستی و ورزش، کارآفرینی و غیره.	۸	کاهش شکاف دیجیتالی افزایش آگاهی و سبک زندگی مناسب‌تر
هر رسانه‌ای با جهت‌دهی (مثلاً مباحث مربوط به تأثیرگذاری در انتخابات گذشته ریاست جمهوری آمریکا) می‌تواند بر سرنوشت حکومت-ها اثر بگذارد که شبکه‌های پیام‌رسان نیز از آن جدا نیستند.	۹	تأثیر بر رأی مردم در انتخابات
شبکه‌های پیام‌رسان در رابطه با ساختار خانواده هیچ‌گونه هدفی را دنبال نمی‌کنند. تنها تأثیراتی که می‌توانند متصور باشند این است که با توجه به زمانی که خانواده به کار با این شبکه‌ها اختصاص می‌دهد، تعاملات بین اعضا کمتر می‌شود.	۹	کاهش تعاملات اعضای خانواده در یک خانه
شبکه‌های پیام‌رسان برای تسهیل ارتباطات ایجاد شده‌اند. ارتباطات تسهیل شده، هم دارای فرصت هستند هم تهدید؛ فرصت‌هایی مانند خرید و فروش‌هایی که در قالب این شبکه‌ها انجام می‌شود (نتورک مارکتینگ) و مشاغل خانگی و همچنین فروش غذاهای خانگی و محصولاتی که زنان خانه‌دار خود درست می‌کنند و در این کانال‌ها به فروش می‌گذارند.	۹	تسهیل ارتباطات ایجاد و توسعه اقتصادی کسب‌وکارهای کوچک و بسیار کوچک ارتقای آگاهی و دانش افراد ترویج و توسعه و اشاعه محتوای ناهنجار توسعه زیرساخت‌های ارتباطی
شبکه‌های پیام‌رسان به‌خودی‌خود، به‌عنوان یک پیام‌رسان تأثیری بر روی خانواده‌ها ندارند؛ بلکه محتوای این شبکه‌هاست که می‌تواند بر روی آن‌ها تأثیر بگذارد. طبیعتاً وقتی این شبکه‌ها در کشور فعال باشند ولی محتوایی از سوی مردم و نهاد فرهنگی یا حاکمیت تولید نشود، تهدیدی برای خانواده است.	۱۰	افزایش سواد اطلاعاتی اعضای خانواده
وجود شبکه‌های پیام‌رسان در دنیای ارتباطات امروز ضرورت است و هر چه پیش می‌رویم خدمات‌دهنده‌ها تغییر می‌کنند. یکی از این خدمات-دهنده‌ها، پیام‌رسان‌ها هستند که بتوانند آن دهکده جهانی را ایجاد کنند و انسان‌ها را به هم نزدیک کنند.	۱۰	ایجاد دهکده جهانی اطلاعاتی و ارتباطات نزدیک‌تر

سرعت انتقال شایعات	۱۱	با توجه به اینکه هر روز به تعداد مخاطبین این شبکه‌ها افزوده می‌شود، می‌توانند بر سرعت انتقال شایعه کمک کنند و در واقع باید بر روی هریک از این ارتباط‌دهندگان یک کنترل‌گر قرار داده شود تا از انتشار شایعه جلوگیری شود.
سرعت به اشتراک‌گذاری و انتقال اطلاعات	۱۱	شایعه هم همیشه بد نیست و شایعه مثبت و منفی داریم که اکثر سیاستمداران از آن به نفع اهداف خود برای خارج کردن رقیب استفاده می‌کنند؛ از آن جمله ترامپ در انتخابات توانست رقیب خود، خانم هیلاری کلینتون را از صحنه رقابت بیرون نماید.
تسهیل ارتباط با عضو دور از خانواده افزایش سواد اطلاعاتی اعضای خانواده ارتباطات نامشروع مصرف‌گرایی	۱۲	شبکه‌های مجازی تأثیرات فرهنگی و اجتماعی زیادی دارند که بستگی به نحوه استفاده از آن دارد و می‌تواند مثبت و یا منفی باشد؛ مثبت: کمک به خانواده در برقراری ارتباط با یکدیگر در همه زمان‌ها و مکان‌ها و دریافت دانش و اطلاعات جهت توسعه خانواده.
مدیریت فضای شبکه نظارت بر پیام‌رسان‌ها به جای مالکیت آن‌ها	۱۲	برای بهتر شدن ارتباطات، باید کوشید فضای این شبکه‌ها را مدیریت کرد، به جای سرکوب کردن و محدود کردن این فضا، باید آن را پذیرفت و آن را به فرصتی برای حاکمیت بهتر تبدیل کرد.
درک مشکلات و کمک‌رسانی به مردم ترویج شایعات و اخبار غلط	۱۲	امروزه فعالیت پیام‌رسان‌ها در دامنه وسیعی تعریف شده؛ از انتقال پیام، اخبار، اطلاعات و تصاویر گرفته تا برقراری تماس‌های صوتی و تصویری که همه در بستر شبکه‌های مجازی میسر شده‌است.

در مرحله بعدی با انجام پالایش و عمل کاهش، این مؤلفه‌ها در قالب مقوله‌های فرعی سازمان‌دهی و با بررسی مستمر نام‌گذاری شدند. به‌منظور اطمینان از سازمان‌دهی مناسب هر یک از مفاهیم و مقولات، مجدداً رونوشت مصاحبه‌ها بررسی شد و با مرور این مقوله‌ها به‌منظور رسیدن به اشیاع منطقی برای مقوله‌های اصلی و مقوله‌های فرعی صورت گرفت. نتایج مربوط به کدگذاری محوری و انتخابی در جدول ۲، نشان داده شده‌است.

جدول ۲) مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل

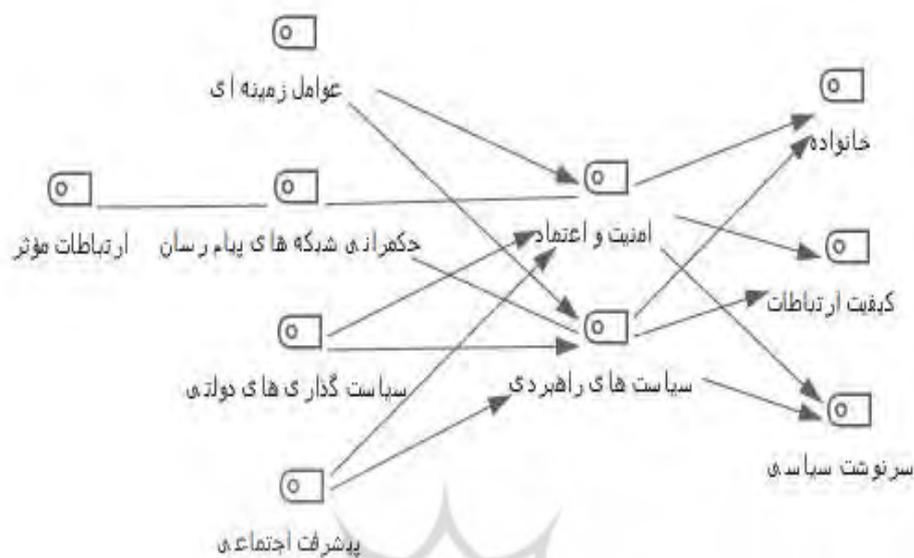
مؤلفه (کدگذاری محوری)	شاخص (کدگذاری باز)
ارتباطات مؤثر	دسترسی همیشگی به اطلاعات و دیتا
	شفافیت در اطلاع‌رسانی
	دسترسی فراگیر و سهولت استفاده از پیام‌رسان‌ها
	سرعت به اشتراک‌گذاری و انتقال اطلاعات
	ارتباط دوطرفه در لحظه
عوامل زمینه‌ای	علاقه به برقراری ارتباط و اجتماعی‌بودن
	نیازها و تقاضاهای کاربران
	آموزش فرهنگ استفاده از پیام‌رسان‌ها در مدارس
	تأثیرات فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی
	درنظرگرفتن اصول انسانی

رفع محدودیت‌ها و آزادی ارتباطات	
ایجاد دهکده جهانی اطلاعاتی و ارتباطات نزدیک‌تر	حکمرانی شبکه‌های پیام‌رسان
تبلیغات و ترویج گسترده‌تر کسب‌وکارها و گروه‌های ورزشی و علمی	
حجم زیاد اطلاعات و مسائل گوناگون در حال وقوع	
صرفه‌جویی در زمان افراد به دلیل سهولت دسترسی	
نیاز اجتناب‌ناپذیر به پیشرفت ارتباطات و سرعت بیشتر اطلاعات	
بالا بردن سواد رسانه‌ای و اطلاعاتی کاربران	پیشرفت اجتماعی
کاهش شکاف دیجیتالی	
ایجاد و توسعه اقتصادی کسب‌وکارهای کوچک و بسیار کوچک	
افزایش آگاهی و سبک زندگی مناسب‌تر	
آزادی بیشتر گردش اطلاعات	
انجام وظایف به طور صحیح توسط پیام‌رسان‌ها	سیاست‌گذاری‌های دولتی
فرهنگ‌سازی جهت استفاده درست و مفید	
ایجاد فضای رقابتی همگون برای پیام‌رسان‌ها	
نظارت بر پیام‌رسان‌ها به جای مالکیت آن‌ها	
ایجاد کانال‌های سازنده و جذاب از طریق خود دولت	
عدم رعایت قانون کپی‌رایت در کشور	
خارج کردن از دسترس در مواقع ناآرامی‌های سیاسی	
تأثیرات منفی و مثبت تحریم‌ها	
محدودیت سطح دسترسی و اعمال فیلترینگ	
پیشرفت فناوری‌ها با گردش آزاد اطلاعات	
ارائه دستورالعمل کار پیام‌رسان‌ها	امنیت و اعتماد
ارائه بسته‌های تشویقی توسط دولت جهت افزایش کاربران و اعتبار بیشتر	
تدوین و اطلاع‌رسانی سطح دسترسی به اطلاعات توسط نهادهای امنیتی	
مشخص بودن مدیریت نگهداری اطلاعات توسط پیام‌رسان‌ها	
رعایت حقوق بین‌المللی پیام‌رسان‌های جهانی الهام‌بخش	
اصلاح و به‌روزرسانی قانون فناوری اطلاعات	
اعتمادسازی در استفاده امن از پیام‌رسان‌های داخلی	سیاست‌های راهبردی
به‌کارگیری قابلیت‌های حوزه آموزش و یادگیری	
تدوین سیاست‌های کلان توسعه جهت بومی‌سازی شبکه‌های پیام‌رسان	
ورود بخش خصوصی و سازمان‌های غیردولتی در راه‌اندازی پیام‌رسان‌ها	
توسعه زیرساخت‌های ارتباطی	
دریافت محتوا از سمت مردم جهت توسعه پیام‌رسان‌های داخلی	
ایجاد محرک‌ها و انگیزاننده‌های داخلی در اپلیکیشن جهت جذب کاربر	
توجه به مؤلفه‌های فرهنگی کشور	
به‌روزرسانی و توسعه مداوم نرم‌افزارهای پیام‌رسان	
بهبود سرعت اینترنت با افزایش پهنای باند	
افزایش مصرف‌گرایی	خانواده

افزایش سواد اطلاعاتی اعضای خانواده	
تسهیل ارتباط با عضو دور از خانواده	
ایجاد سرگرمی	
تأثیر بیشتر در خانواده‌های منسجم	
تأثیر مثبت در خانواده‌های با سطح آگاهی بالا	
افزایش دوستی‌های مخرب و مجازی	
کاهش تعاملات اعضای خانواده در یک خانه	
درک مشکلات و کمک‌رسانی به مردم	کیفیت ارتباطات
امکان مشارکت اقشار گوناگون در زمینه مسائل مختلف	
تسهیل ارتباطات متنی، صوتی و تصویری در جامعه	
افزایش جعل اخبار و پخش شایعات و اطلاعات اشتباه	
ارتقای هوش اجتماعی افراد	
ارتقای آگاهی و دانش افراد جامعه	سرنوشت سیاسی
بیان دیدگاه‌های حاکمیت به تمامی اقشار جامعه	
به‌چالش کشیدن حکومت و اشخاص سیاسی جهت شفاف‌سازی بیشتر	
انتشار گسترده‌تر اخبار و اتفاقات سیاسی	
استفاده صحیح و انتقال آموزه‌ها در جهت تقویت بنیان حکومت	
اثرگذاری منفی برخی از کانال‌ها با ایجاد اغتشاش و آشوب	
اثرگذاری بر انواع مشارکت سیاسی مردم	
تأثیر بر رأی مردم در انتخابات	

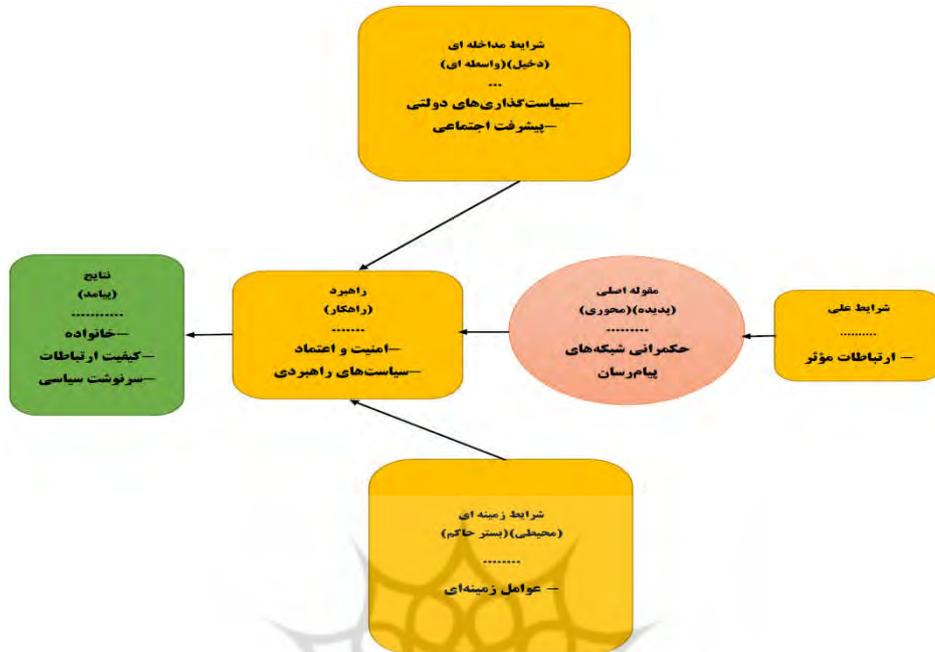
کدگذاری باز و محوری، زمانی متوقف شد که یک طبقه‌بندی معنادار پس از چندین بررسی درباره رونوشت مصاحبه‌ها، حاصل شد. به‌طور کلی از تحلیل داده‌های کیفی پژوهش در مرحله کدگذاری، ۲۱۸ کد مفهومی اولیه استخراج شد. شکل ۱، مدل پارادایمی حاصل از تحلیل کیفی داده‌هاست.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



شکل (۱) مدل پارادایمی پژوهش در محیط نرم‌افزار مکس کیودا

با توجه به نتایج حاصل از مرحله کیفی، می‌توان مدل حکمرانی شبکه‌های اجتماعی پیام‌رسان داخلی را ترسیم کرد که در شکل ۲ نمایش داده شده‌است.



شکل ۲) مدل پارادایمی پژوهش

یافته های بخش کمی

آمار توصیفی: در بررسی توصیفی آزمودنی های تحقیق، ۲۶۳ نفر مرد (۸۹/۴۶٪) و ۳۱ نفر زن (۱۰/۵۴٪) و ۴۳ نفر مجرد (۱۴/۶۳٪) و ۲۵۱ نفر متأهل (۸۵/۳۷٪) بوده اند. در رده های سنی آزمودنی ها، ۲۶ نفر کمتر از ۳۰ سال (۸/۸۴٪)، ۸۴ نفر بین ۳۱-۴۰ سال (۲۸/۵۷٪)، ۱۱۳ نفر ۴۱-۵۰ سال (۳۸/۴۴٪) و ۷۱ نفر (۲۴/۱۵٪) بیشتر از ۵۰ سال داشتند. در میزان تحصیلات، ۱۷ نفر کاردانی و کمتر (۵/۸۷٪)، ۱۸۲ نفر کارشناسی (۶۱/۹۰٪) و ۹۵ نفر (۳۲/۳۱٪) کارشناسی ارشد و بالاتر بودند. در سابقه خدمت هم، ۲۸ نفر ۵ سال و کمتر (۹/۵۲٪)، ۵۸ نفر بین ۶-۱۰ سال (۱۹/۷۳٪)، ۷۶ نفر بین ۱۱-۱۵ سال (۲۵/۸۵٪)، ۷۱ نفر (۲۴/۱۵٪) ۱۶-۲۰ سال و ۶۱ نفر (۲۰/۷۵٪) بیشتر از ۲۰ سال سابقه داشتند.

آمار استنباطی: در شروع آمار استنباطی، ابتدا روایی صوری پرسشنامه کمی که از مرحله کیفی تحقیق، بدست آمده، طی نظرسنجی از چندین خبره، محاسبه گردید و اصلاحات مورد

نظر خبرگان انجام شد. بر اساس محاسبه CVR^1 (ضریب روایی محتوایی) و CVI^2 (شاخص روایی محتوایی) برای هر یک از گویه‌ها، روایی محتوایی پرسشنامه، مورد تأیید یک گروه ۲۰ نفره متشکل از خبرگان دانشگاهی و سازمان‌های اجرایی قرار گرفت؛ به طوری که محدوده CVR و CVI برای هر یک از گویه‌ها به ترتیب بین ۰/۷ تا ۱/۰ و ۰/۸۵ تا ۱/۰ به دست آمد. لازم به ذکر است که برای تعیین روایی محتوایی بایستی دو عامل ضریب روایی محتوایی و شاخص روایی محتوایی را تعیین کرد و براساس نتایج حاصله در مورد روایی محتوایی تصمیم‌گیری نمود. برای سنجش مدل، پرسشنامه حاصل از مرحله کیفی بعد از تأیید پایایی، با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی در بین ۲۹۴ تن از نمونه‌ها توزیع و داده‌ها با روش تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی با نرم‌افزارهای SPSS و AMOS تحلیل شد.

پرسش نخست: ابعاد مدل حکمرانی شبکه‌های اجتماعی پیام‌رسان در مشهد، کدام‌اند؟

برای تشخیص این مسئله که تعداد داده‌های مورد نظر (اندازه نمونه‌ها و رابطه بین متغیرها) برای تحلیل عاملی مناسب هستند یا خیر، از شاخص آزمون تناسب کایزر-مایر^۳ و آزمون بارتلت^۴ استفاده شد. مقدار KMO (کفایت نمونه‌برداری) برابر ۰/۸۰۱، ۰/۸۳۳، ۰/۸۹۹، ۰/۸۱۳، ۰/۸۹۷ و ۰/۹ برای هر یک از شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌ای، مقوله اصلی، راهبرد و پیامد و سطح معناداری آزمون بارتلت برابر ۰/۰۰۹ است؛ بنابراین، علاوه بر کفایت نمونه‌برداری، اجرای تحلیل عاملی بر پایه ماتریس همبستگی مورد مطالعه نیز قابل توجیه خواهد بود. جدول ۳ نتایج مربوط به عوامل استخراج‌شده و درصد واریانس تبیین‌شده توسط ابعاد شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌ای، راهبرد و پیامد را نشان می‌دهد.

-
1. Content Validity Ratio
 2. Content Validity Index
 3. KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of sampling Adequacy)
 4. Bartlett's Test of sphericity

جدول ۳) عوامل استخراج شده و درصد واریانس تبیین شده توسط ابعاد مدل پارادایمی

مجموع توان دوم بارهای عاملی بعد از چرخش واریماکس			مجموع توان دوم بارهای عاملی استخراج شده			مقادیر ویژه اولیه			ابعاد
درصد از واریانس تجمعی	درصد از واریانس	مقدار ویژه	درصد از واریانس تجمعی	درصد از واریانس	مقدار ویژه	درصد از واریانس تجمعی	درصد از واریانس تبیین شده	مقدار ویژه	
۶۸/۳۶	۱۷/۲۸	۱/۰۴	۶۸/۳۶	۱۷/۲۷	۱/۰۴	۶۸/۳۶	۱۷/۲۷	۱/۰۴	ارتباطات مؤثر
۶۵/۱۰	۶۵/۱۰	۳/۲۶	۶۵/۱۰	۶۵/۱۰	۳/۲۶	۶۵/۱۰	۶۵/۱۰	۳/۲۶	عوامل زمینه‌ای
۶۴/۷۷	۶۴/۷۷	۳/۲۴	۶۴/۷۷	۶۴/۷۷	۳/۲۴	۶۴/۷۷	۶۴/۷۷	۳/۲۴	مقوله اصلی
۳۰/۲۷	۳۰/۲۷	۴/۸۴	۳۶/۹۶	۳۶/۹۶	۵/۹۱	۳۶/۹۶	۳۶/۹۶	۵/۹۱	پیشرفت اجتماعی
۵۴/۱۳	۲۳/۸۷	۳/۸۲	۵۴/۲۳	۱۷/۲۷	۲/۷۶	۵۴/۲۳	۱۷/۲۷	۲/۷۶	سیاست‌گذاری‌های دولتی
۳۱/۷۶	۳۱/۷۶	۴/۷۶	۳۹/۸۱	۳۹/۸۱	۵/۹۷	۳۹/۸۱	۳۹/۸۱	۵/۹۷	امنیت و اعتماد
۵۶/۹۳	۲۵/۱۷	۳/۷۸	۵۷/۰۶	۱۷/۲۵	۲/۵۹	۵۷/۰۶	۱۷/۲۵	۲/۵۹	سیاست‌های راهبردی
۲۶/۹۱	۲۶/۹۱	۵/۶۵	۳۷/۰۸	۳۷/۰۸	۷/۷۹	۳۷/۰۸	۳۷/۰۸	۷/۷۹	خانواده
۴۷/۷۵	۲۰/۸۴	۴/۳۸	۵۱/۸۶	۱۴/۷۸	۳/۱۰	۵۱/۸۶	۱۴/۷۸	۳/۱۰	سرنوشت سیاسی
۶۴/۳۸	۱۶/۶۲	۳/۴۹	۶۴/۳۹	۱۲/۵۳	۲/۶۳	۶۴/۳۹	۱۲/۵۳	۲/۶۳	کیفیت ارتباطات

برای بررسی مدل پژوهش از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم استفاده شده که نتایج مربوطه در جدول ۴ آمده است.

جدول ۴) تحلیل عاملی مرتبه دوم ابعاد تبیین‌کننده مدل پارادایمی پژوهش

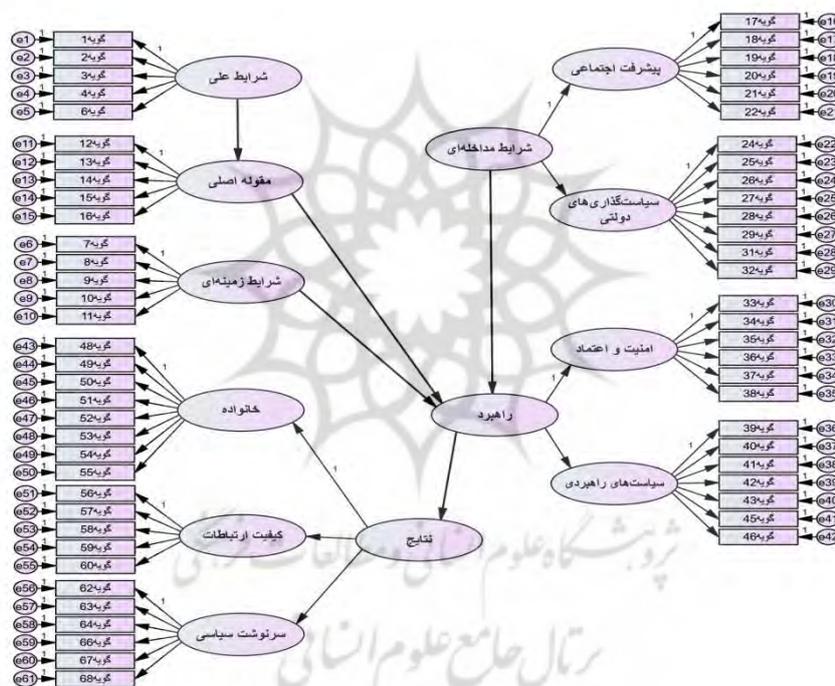
نتایج	P-Value	مقادیر t	ضرایب استاندارد	ابعاد نهایی سازه
معنی‌دار است.	۰/۰۰۰۹	۶/۳۲۳	۰/۵۸	خانواده
معنی‌دار است.	۰/۰۰۰۹	۵/۸۷۶	۰/۵۰	کیفیت ارتباطات
معنی‌دار است.	۰/۰۰۰۹	۶/۶۰۹	۰/۶۵	سرنوشت سیاسی

این جدول نشان می‌دهد هر یک از ابعاد (خانواده، کیفیت ارتباطات و سرنوشت سیاسی، به‌طور قابل توجهی معنی‌دار هستند. با توجه به اینکه فقط نتایج (پیامد) دارای بیش از دو بُعد و بقیه دارای ابعادی کمتر از دو هستند، انجام تحلیل عاملی مرتبه دوم برای شرایط علی، مقوله اصلی، زمینه‌ای، مداخله‌ای و راهبردی امکان‌پذیر نیست. از دیدگاه نمونه‌ها، ابعاد نه‌گانه مدل اکتشافی

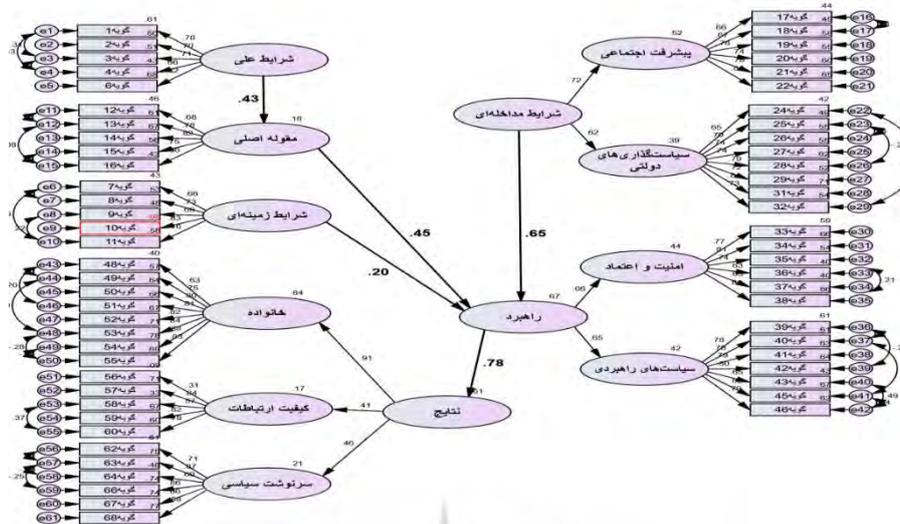
به‌عنوان سازه‌های مدل در تبیین مدل حکمرانی شبکه‌های پیام‌رسان در شهر مشهد، تأثیر معناداری دارند.

پرسش دوم: روابط بین ابعاد مدل حکمرانی شبکه‌های اجتماعی پیام‌رسان در مشهد، چگونه است؟

برای بررسی سؤال دوم پژوهش با استفاده از تحلیل مسیر در مدل پژوهش، به بررسی روابط بین ابعاد مدل حکمرانی شبکه‌های اجتماعی پیام‌رسان پرداخته‌شد. شکل‌های ۳ و ۴، خروجی اثرات و روابط میان هر یک از ابعاد مدل را در حالت کلی و ضرایب استاندارد نشان می‌دهند.



شکل ۳) مدل پارادایمی پژوهش در محیط نرم‌افزار



شکل ۴) مدل پارادایمی پژوهش در حالت ضرایب استاندارد

جدول ۵ خروجی اثرات و روابط میان هر یک از ابعاد مدل را در حالت کلی و ضرایب استاندارد نشان می‌دهد که به‌طور قابل ملاحظه‌ای معنادار و قابل قبول است.

جدول ۵) تحلیل مسیر مدل پارادایمی پژوهش

مسیرها	ضرایب استاندارد	مقادیر t	P-Value	نتایج
شرایط علی بر مقوله اصلی	۰/۴۳	۵/۹۰۳	۰/۰۰۰۹	معنی دار است.
مقوله اصلی بر راهبردها (راهکارها)	۰/۴۵	۵/۶۱۹	۰/۰۰۰۹	معنی دار است.
شرایط زمینه‌ای بر راهبردها (راهکارها)	۰/۲۰	۳/۳۰۴	۰/۰۰۱	معنی دار است.
شرایط مداخله‌ای بر راهبردها (راهکارها)	۰/۶۵	۴/۸۵۳	۰/۰۰۰۹	معنی دار است.
راهبردها (راهکارها) بر نتایج (پیامدها)	۰/۷۸	۷/۲۸۲	۰/۰۰۰۹	معنی دار است.

پرسش سوم: اولویت‌بندی هر یک از ابعاد مدل حکمرانی شبکه‌های اجتماعی پیام-رسان در مشهد چگونه است؟

در این بخش، بررسی اولویت‌ها با استفاده از آزمون فریدمن انجام شد. بیشترین اولویت از لحاظ عملکردی مربوط به شرایط مداخله‌ای با میانگین رتبه ۴/۲۶، دومین اولویت مربوط به راهبردها با میانگین رتبه ۳/۶۷، سومین اولویت مربوط به شرایط علی با میانگین رتبه ۳/۵۲، چهارمین اولویت مربوط به مقوله اصلی با میانگین رتبه ۳/۴۱، پنجمین اولویت مربوط به پیامد (نتایج) با

میانگین رتبه ۳/۴۰ و کمترین اولویت از لحاظ عملکردی مربوط به شرایط زمینه‌ای با میانگین رتبه ۲/۷۳ بوده‌است. در شرایط مداخله‌ای، اولویت اول از لحاظ عملکردی مربوط به مؤلفه سیاست‌گذاری‌های دولتی با میانگین رتبه ۱/۶۵ و اولویت دوم مربوط به مؤلفه پیشرفت اجتماعی با میانگین رتبه ۱/۳۵ بوده‌است. در راهبردها، اولویت اول از لحاظ عملکردی مربوط به مؤلفه سیاست‌های راهبردی با میانگین رتبه ۱/۷۳ و اولویت دوم مربوط به مؤلفه امنیت و اعتماد با میانگین رتبه ۱/۲۷ بوده‌است. در نتایج، بیشترین اولویت از لحاظ عملکردی مربوط به مؤلفه کیفیت ارتباطات با میانگین رتبه ۲/۲۶ و کمترین اولویت، مربوط به مؤلفه سرنوشت سیاسی با میانگین رتبه ۱/۸۲ بوده‌است.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر در پی مدل‌سازی حکمرانی شبکه‌های اجتماعی پیام‌رسان داخلی بود که با بهره‌گیری از روش‌های کیفی و کمی به پرسش‌های آن پاسخ داده‌شد. طبق نتایج بخش کیفی، مدل پارادایمی پژوهش دارای نه بُعد است و طبق نتایج بخش کمی، شرایط علی (ارتباطات مؤثر) (ضریب استاندارد ۰/۴۳، مقدار تی ۵/۹۰۳ و مقدار احتمال ۰/۰۰۰۹)، شرایط زمینه‌ای (عوامل زمینه‌ای) (۰/۲، ۳/۳۰۴ و ۰/۰۰۱)، شرایط مداخله‌ای (سیاست‌گذاری‌های دولتی و پیشرفت اجتماعی) (۰/۶۵، ۴/۸۵۳ و ۰/۰۰۰۹)، راهبرد (امنیت و اعتماد و سیاست‌های راهبردی) (۰/۷۸، ۷/۲۸۲ و ۰/۰۰۰۹) و پیامد (خانواده، کیفیت ارتباطات و سرنوشت سیاسی)، تبیین‌کننده مدل پارادایمی پژوهش هستند. در اینجا به مقایسه نتایج حاصل از این پژوهش با مطالعات سایر پژوهشگران می‌پردازیم. طبق نتایج تحقیق دقتی و دیگران (۱۳۹۸: ۲۰۳)، فناوری اطلاعات و ارتباطات، امنیت سایبری، مشارکت شهروندان در شبکه، درگیری و تعامل سازنده میان اعضای شبکه، پاسخ‌گویی و چارچوب ساختاری شبکه و چشم‌انداز توسعه شبکه، دارای اهمیت بالایی تعیین شدند. طبق نتایج مدل پارادایمی پژوهش حاضر، ارتباطات مؤثر مؤلفه تبیین‌کننده شرایط علی، سیاست‌گذاری‌های دولتی مؤلفه شرایط مداخله‌ای و سیاست‌های راهبردی مؤلفه راهبرد، تعیین شد که دربردارنده مؤلفه‌های ذکرشده در تحقیق مورد اشاره هستند؛ پس نتایج دو تحقیق با یکدیگر قرابت و همسویی دارند. در تحقیق منوریان، نرگسیان و حسینی مکارم (۱۳۹۸: ۸۳)

عوامل علی مؤثر بر حکمرانی شبکه‌ای؛ شامل تشکل‌های مردمی، عوامل زمینه‌ای؛ شامل زیرساخت‌های فرهنگی و اعتمادسازی، راهبردهای حکمرانی شبکه‌ای؛ شامل توسعه کانال‌های اطلاعات و پویای محیطی و پیامدها؛ شامل اثربخشی سازمانی بود که این مؤلفه‌ها در مدل پارادایمی پژوهش حاضر نیز، بررسی شد که البته در نام‌گذاری مؤلفه تا حدودی متفاوت هستند. نتایج تحقیق سلطانی‌نژاد و گودرزی (۱۳۹۶: ۹۵) در خصوص فناوری اطلاعات و تحول در مفهوم حکمرانی خوب، بر نقش مهم ارتباطات مناسب در بستر مجازی تأکید کردند. در تحقیق حاضر هم ارتباطات مؤثر به‌عنوان مؤلفه شرایط علی تعیین شد. نتایج تحقیق قدوسی و محمودی (۱۳۹۶: ۱۰۶) سیاست‌های راهبردی تدوین‌شده را در بحث حکمرانی، مهم برشمردند. سیاست‌های راهبردی، جزء دو مؤلفه راهبردهای مدل پژوهش حاضر بوده‌اند. در پژوهش یعقوبی (۱۳۹۶: ۲۰۴)، نتایج بر ایجاد اعتماد و شفافیت در بین مردم تأکید می‌کند. مؤلفه امنیت و اعتماد، از راهبردهای شناسایی‌شده در مدل نهایی پژوهش حاضر است. طبق نتایج تحقیق شهرستانی (۱۳۹۵: ۱) فناوری اطلاعات و ارتباطات در تحقیق حکمرانی خوب شهری، نقش مهمی دارد که همسو با تحقیق حاضر است؛ چراکه ارتباطات مؤثر مؤلفه شرایط علی در پژوهش حاضر بوده‌است. یافته‌های پژوهش جعفری، زارعی‌متین و جوکار (۱۳۹۵: ۱۰۳) نشان داد که ارتقای امنیت شبکه اطلاعات و گسترش عدالت اجتماعی جزء ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی هستند. در تحقیق حاضر، پیشرفت اجتماعی از مؤلفه‌های شرایط مداخله‌ای و امنیت و اعتماد از مؤلفه‌های شرایط زمینه‌ای بوده‌اند؛ پس بین دو تحقیق، قرابت بالایی وجود دارد. در پژوهش پیتمن و آرمیتیگ (Pittman & Armitage, 2019: 67) و در مورد حکمرانی شبکه‌ای، محققان دریافتند که حکومت در حال حاضر در حال انتقال به یک حالت شبکه‌ای است و سیاست‌گذاری‌های دولت برای مدیریت شبکه، مهم است. در مدل پژوهش، سیاست‌گذاری دولت در امر حکمرانی شبکه‌های اجتماعی از مؤلفه‌های شرایط مداخله‌ای بوده‌است. از این جهت، دو پژوهش، با یکدیگر همخوانی دارند. نتایج تحقیق هارو دی روساریو، سیز مارتین و ماریا دل کارمن (Haro-de-Rosario, Sández-Martín & María del Carmen, 2018: 37) بر تأثیرگذاری رسانه‌های اجتماعی در ایجاد شفافیت و امنیت تأکید کرده‌اند. مؤلفه امنیت و اعتماد، جزء دو مؤلفه راهبردهای حکمرانی شبکه‌ای، تعیین شد که همسو با پژوهش مذکور است. از آنجا که تحقیق و پژوهش مذکور مربوط

به شبکه‌های اجتماعی داخلی (مطالعه موردی شهر مشهد) است؛ می‌توان گفت به‌خاطر جمعیت گردشگری که سالانه برای زیارت و تفریح به این شهر می‌روند، وجود حکمرانی شبکه‌ها به‌عنوان یک برنامه‌ی راهبردی جهت ارائه خدمات با کیفیت و اطلاع‌رسانی و ایجاد فضای مناسب برای مراجعه‌کنندگان، لازم است؛ تا جایی که زائرین امام‌رضا (ع) با استفاده از این شبکه‌ها، به‌راحتی از هتل‌ها، مکان‌های تفریحی و گردشگری، مراکز خرید، سرویس‌های حمل‌ونقل و قطار شهری و برون‌شهری، رزرو بلیط قطار، هواپیما و اتوبوس و همچنین رستوران‌ها و غذاخوری‌ها مطلع شوند و به‌صورت برخط به آن‌ها خدمات‌رسانی شود و حتی امکانات رفاهی برای کسانی که برای درمان به این شهر سفر می‌کنند فراهم شود که این امر نیاز به ایجاد بستری مناسب و امن برای ارتباطات و اینترنت رایگان دارد که موجب ایجاد حکمرانی خوب و ارائه خدمات بهتر و پاسخگویی و شفاف‌سازی رضایت شهروندان و مشارکت عمومی می‌شود.

با استناد به نتایج حاصل از سؤال‌های پژوهش، پیشنهادهاتی به شرح زیر ارائه می‌شود:

الف. تقویت شرایط علی: ایجاد شرایط مناسب برای دسترسی همیشگی به اطلاعات، شفافیت در اطلاع‌رسانی به اقشار مختلف مردم و دسترسی فراگیر و سهولت استفاده از پیام‌رسان‌ها برای افراد با سطح تحصیلات مختلف.

ب. تقویت شرایط محیطی: توجه متولیان امر به نیازها و تقاضاهای به‌روز و واقعی کاربران، آموزش فرهنگ استفاده از پیام‌رسان‌ها در مدارس برای دانش‌آموزان در سنین پایین و توجه به تأثیرات فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی به‌کارگیری شبکه‌های اجتماعی داخلی بر مردم.

ج. تقویت شرایط مداخله‌ای: همکاری و تعامل با صداوسیما برای بالابردن سواد رسانه‌ای و اطلاعاتی کاربران، ایجاد و توسعه اقتصادی کسب‌وکارهای کوچک و استفاده آن‌ها از محیط شبکه‌های اجتماعی داخلی، آزادی بیشتر گردش اطلاعات و عدم سانسورهای غیر ضروری و ایجاد فضای رقابتی همگون برای پیام‌رسان‌ها توسط دولت.

د. تقویت راهبردها (راهکارها): ارائه بسته‌های تشویقی توسط دولت جهت افزایش کاربران و اعتبار بیشتر، تدوین و اطلاع‌رسانی سطح دسترسی مردم به اطلاعات توسط نهادهای امنیتی و مشخص‌بودن سازوکار مربوط به مدیریت نگهداری اطلاعات توسط پیام‌رسان‌ها.

منابع

- اکبری تبار، علی اکبر؛ اسکندری پور، ابراهیم (۱۳۹۲). *رسانه‌های اجتماعی و شبکه‌های اجتماعی مجازی*. تهران: مرکز توسعه فناوری اطلاعات و رسانه‌های دیجیتال؛ مؤسسه فرهنگی هنری تقارب و تبادل فرهنگی.
- بیگی نیا، عبدالرضا، و دیگران (۱۳۹۱). "شناسایی و اولویت‌بندی شاخص‌های حکمرانی خوب". *چشم‌انداز مدیریت دولتی*، دوره ۳، ش ۴، پیاپی ۴ (بهار): ۶۵-۸۶.
- جعفری، محمدباقر؛ زارعی‌متین، حسن؛ جوکار، شهناز (۱۳۹۵). "شناسایی و اولویت‌بندی ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی در شهرداری‌ها". *پژوهش‌های مدیریت در ایران*، دوره ۲۰، ش ۳، پیاپی ۹۳ (پاییز): ۸۳-۱۰۴.
- خلیلی، محسن (۱۳۹۴). "کشاکش دولت الکترونیک با دموکراسی الکترونیک". *دولت پژوهی*، دوره ۱، ش ۳، پیاپی ۳ (پاییز): ۱-۳۲.
- دشتی‌نژاد، رضا؛ وظیفه، زهرا (۱۳۹۴). "بررسی استفاده از شبکه‌های اجتماعی بر انگیزه‌های کارکنان سازمان‌ها". در: *مجموعه مقالات اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، اقتصاد و سامانه‌های مالی*. دبی: شرکت پنداران‌دیش رهپو.
- دقتی، عادل، و دیگران (۱۳۹۸). "ارائه الگوی توسعه مرحله‌ای حکمرانی شبکه‌ای با استفاده از رویکرد فراترکیب". *مدیریت دولتی*، دوره ۱۱، ش ۲ (بهار): ۲۰۳-۲۳۰.
- رهنما، محمدرحیم؛ شاددل، لیا (۱۳۹۴). "ارزیابی پایداری و تعیین اندازه بهینه جمعیت شهر مشهد بر اساس وضعیت منابع آبی". *پژوهش‌های جغرافیای برنامه‌ریزی شهری*، دوره ۳، ش ۲ (تابستان): ۱۲۳-۱۴۳.
- سلطانی‌نژاد، احمد؛ گودرزی، سهیل (۱۳۹۶). "فناوری اطلاعات و تحول در مفهوم حکمرانی خوب". *فصلنامه سیاست*، دوره ۴۷، ش ۱ (بهار): ۷۹-۹۷.
- شهرستانی، رضا (۱۳۹۵). "بررسی نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در تحقق حکمروایی خوب شهری (مطالعه موردی: منطقه ۶ تهران)". در: *دومین کنفرانس سالانه پژوهش‌های معماری، شهرسازی و مدیریت شهری*. تهران: مؤسسه معماری و شهرسازی سفیران راه مهرازی: ۱-۱۰.

- عزیزی‌فر، محمدجواد (۱۳۹۶). "نگرشی بر توانمندی‌های دولت الکترونیک در افزایش و توسعه حکمرانی خوب". در: *اولین همایش ملی توسعه پایدار و مدیریت شهری با رویکرد آرامش شهروندی*. سیرجان: شهرداری سیرجان: ۱۱-۲۱.
- قاضی طباطبایی، محمود؛ نصرتی، روح‌الله؛ کاظمی، علی (۱۳۹۱). "ارزیابی الگوی نظری حکمرانی خوب در تبیین وضعیت توسعه انسانی". *توسعه روستایی*، دوره ۴، ش ۱ (بهار و تابستان): ۳۹-۵۲.
- قدوسی، محمدرضا؛ محمودی، جعفر (۱۳۹۶). "الکترونیکی‌شدن مسبب گرایش به حکمرانی نیک یا حکمرانی نیک مسبب گرایش به الکترونیکی‌شدن: روندهای کنونی و پیش‌بینی‌های آتی". *آینده‌پژوهی مدیریت*، دوره ۲۸، ش ۳، پیاپی ۱۱۰ (پاییز): ۱۰۵-۱۱۲.
- کشاورز، محمد؛ طبرسا، غلامعلی (۱۳۹۵). "نقش دولت الکترونیک در رسیدن به حکمرانی خوب". در: *اولین همایش بین‌المللی انسجام مدیریت و اقتصاد در توسعه شهری*. تبریز: دانشگاه اسوه؛ دانشگاه آتاترک ترکیه.
- کیا، علی‌اصغر؛ نوری مرادآبادی، یونس (۱۳۹۱). "عوامل مرتبط با گرایش دانشجویان به شبکه اجتماعی فیس‌بوک (بررسی تطبیقی دانشجویان ایران و آمریکا)". *مطالعات فرهنگ-ارتباطات*، دوره ۱۳، ش ۱۷، پیاپی ۴۹ (بهار): ۱۸۱-۲۱۲.
- مرشدی‌زاد، علی (۱۳۹۶). "حکمرانی خوب، و حکمرانی مطلوب در تمدن نوین اسلامی". *آینده‌پژوهی/ایران*. دوره ۲، ش ۲، پیاپی ۳ (پاییز و زمستان): ۱۲۵-۱۴۰.
- مقیمی، محمد؛ اعلائی اردکانی، مصطفی (۱۳۹۰). "سنجش شاخص‌های حکمرانی خوب و نقش دولت الکترونیک در ارتقای آن". *مدیریت فناوری اطلاعات*، دوره ۳، ش ۸ (پاییز): ۱۷۱-۱۸۸.
- منوریان، عباس؛ نرگسیان، عباس؛ حسینی مکارم، عاطفه (۱۳۹۸). "طراحی مدل حکمرانی شبکه‌ای در شهرداری تهران". *اقتصاد و مدیریت شهری*، دوره ۷، ش ۲۷ (تابستان): ۷۶-۸۵.
- مؤمنی، داود، و دیگران (۱۳۹۷). "تدوین مدل راهکارهای تجاری‌سازی پیام‌رسان‌های ایرانی". *پژوهش‌های ارتباطی*، دوره ۲۵، ش ۴ (زمستان): ۷۳-۱۰۸.

- هادی پیکانی، مهربان؛ شهسواری، قاسم؛ نصر اصفهانی، مهدی (۱۳۹۵). "حکمرانی الکترونیک؛ چالش‌های مردم‌سالاری". *چالش‌های جهان*، دوره ۲، ش ۳، پیاپی ۷ (پاییز): ۱۲۷-۱۵۴.
- یعقوبی، اسماعیل (۱۳۹۶). "حکمرانی خوب و ارتقای سلامت نظام اداری؛ تبیین نقش دولت الکترونیک". *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، دوره ۱۰، ش ۳۷ (پاییز): ۲۰۳-۲۲۲.
- Ansell, C.; Torfing, J. (2016). *Handbook on theories of governance*. Cheltenham: Edward Elgar.
- Awolusi, F. (2014). "The Impacts of Social Networking Sites on Workplace Productivity". *The Journal of Technology Management, and Applied Engineering*, Vol. 28, No. 1: 1-6.
- Courtney, R. (2017). "Network governance in the heritage ecology". *Journal of Management and Governance*, Vol. 22, No. 3: 689-706.
- Dedeurwaerdere, T., et al. (2017). "The Governance Features of Social Enterprise and Social Network". *Ecological Economics*, Vol. 140, No. 2017: 123-135.
- Fawcett, P., et al. (2017). *Anti-politics, de-politicization and governance*. Oxford: Oxford Scholarship Online.
- Haque, P.; Pathrannarakul, P. (2013). "E-government towards good governance: A global appraisal". *Journal of E-Governance*, Vol. 36, No. 1: 25-34.
- Haro-de-Rosario, A.; Sáez-Martín, A.; María del Carmen, C. (2018). "Using social media to enhance citizen engagement with local government: Twitter or Facebook?". *New media & society*, Vol. 20, No. 1: 29-49.
- Imperial, C.; et al. (2016). "Understanding leadership in a world of shared problems: advancing network governance in large landscape conservation". *Journal of Frontiers in Ecology and the Environment*, Vol. 14, No. 3: 126-134.
- Jedd, T.; Bixler, P. (2015). "Accountability in Networked Governance: Learning from a case of landscape-scale forest conservation". *Journal of Environmental Policy and Governance*, Vol. 23, No. 3: 172-188.
- Laffin, M. (2015). "Planning in England: New Public Management, Network Governance or Post-Democracy?". *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 82, No. 2: 354-372.

- Nochta, T.; Skelcher, C. (2020). "Network governance in low-carbon energy transitions in European cities: A comparative analysis". *Energy Policy*, Vol. 138, No. 2020: 111298.
- Ojo, A.; Sehl Mellouli, S. (2018). "Deploying governance networks for societal challenges". *Government Information Quarterly*, Vol. 35, No. 4: 106-112.
- Palomo-Navarro, A.; Navío-Marco, J. (2018). "Smart city networks' governance: The Spanish smart city network case study". *Telecommunications Policy*, Vol. 42, No. 10: 872-880.
- Pittman, J.; Armitage, D. (2019). "Network Governance of Land-Sea Social-Ecological Systems in the Lesser Antilles". *Ecological Economics*, Vol. 157, No. 2019: 61-70.
- Scarlett, L.; McKinney, M. (2016). "Connecting people and places: The emerging role of network governance in large landscape conservation". *Ecol Environ*, Vol. 14, No. 3: 116-125.
- Sorensen, E.; Torfing, J. (2018). "The democratizing impact of governance networks: From pluralization, via democratic anchorage, to interactive political leadership". *Journal of Public Administration*, Vol. 96, No. 2: 302-317.
- Weller, T.; Tierney, J. (2018). "Evidence in the Networked Governance of Regional Decarbonisation: A Critical Appraisal". *Journal of Public Administration*, Vol. 77, No. 2: 280-293.

The Modeling of Governance of Internal Messaging Social Networks (Case Study: Mashhad City)

Tanya Nikokhesal¹
Hamid Erfanian Khanzad²
Masoud Ahmadi³

Abstract

The Governance provides networks of new spaces of government by eliminating the traditional dichotomies of government and society, which are made possible through the mobilization of knowledge, the resources of responsible citizens, civil society institutions, public organizations and private companies. purpose of this study is to model the governance of internal social networks, a combined research method based on exploratory mixed research (qualitative-quantitative). The statistical population in the qualitative part of academic experts and information technology managers of executive organizations and in the quantitative part, managers and information technology experts of selected executive organizations in Mashhad in the summer of 1399 were about 25 executive organizations with an approximate number of 1250 people. In the qualitative part, using the snowball method to achieve theoretical saturation, in-depth interviews were conducted with 12 experts, and in the quantitative part, to measure the model, a 68-item researcher-made questionnaire using stratified random sampling method among 294 Samples were distributed. The validity of the questionnaire was confirmed by face and content method and its reliability was confirmed by Cronbach's alpha method by 0.84. Qualitative data were analyzed using grounded theory technique in MAXqda2018 software and quantitative data were analyzed using structural equations (exploratory and confirmatory factor analysis) with SPSS and AMOS software. The results of the qualitative part indicate that the governance model of internal social networks has 9 dimensions: causal conditions (effective communication), contextual conditions (contextual factors), intervention conditions (government policies and social progress), strategy (security). And trust and strategic policies (and consequences) (family, quality of communication, and political destiny). The results of the quantitative section showed that all dimensions of the research paradigm model were confirmed.

Keywords: Good governance, social media governance, e-government.

1. Ph.D student in Governmental Management, Islamic Azad university, Sari Branch
nikokhesal;tanya@gmail.com

2. Assitant professor, Governmental Management, Islamic Azad university, Mashhad Branch,
Corresponding Author; hamiderfanian@mshdiau.ac.ir

3. Assitant professor, Governmental Management, Islamic Azad university, Sari Branch;
m.ahmadi4502@gmail.com