



Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)

مجله جغرافیا و توسعه فضای شهری، سال یازدهم، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۳، شماره پیاپی ۲۵

## تحلیلی بر چالش‌های مشارکت الکترونیکی شهروندان در تصمیم‌گیری شورای شهر بجنورد<sup>۱</sup>

زهره حق‌جویان (کارشناس ارشد مدیریت شهری، دانشگاه هنر، تهران، ایران، نویسنده مسئول)

[monahaghjoyan@gmail.com](mailto:monahaghjoyan@gmail.com)

غلامرضا حقیقت‌نایینی (دانشیار برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه هنر، تهران، ایران)

[haghighat@art.ac.ir](mailto:haghighat@art.ac.ir)

تاریخ تصویب: ۱۴۰۱/۰۶/۱۶

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۵/۰۵

صص ۱۳۷-۱۱۹

### چکیده

در بسیاری از مواقع کشورها شاهد شکست برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌های خود هستند بنابراین نیاز به الگوهای مشارکت در جوامع بسیار احساس می‌شود. در ایران نبود مشارکت باعث عدم پذیرش طرح‌های توسعه شهری از سوی مردم، بالا رفتن هزینه‌های تحقق برنامه‌ها، طرح‌ها و نهایتاً ناکامی نظام شهرسازی کشور شده است. با گسترش استفاده از اینترنت و عدم امکان برگزاری جلسات با حضور تمامی شهروندان، مشارکت الکترونیکی می‌تواند منتخبین شورای شهر را در ارائه خدمات بهتر و رسیدگی به نظرات و مشکلات شهروندان یاری رساند. امکانات شورای شهر بجنورد در زمینه مشارکت الکترونیک، محدود به وب‌سایت، گروه‌های تلگرام و صفحات اینستاگرام اعضای شورا است. پژوهش حاضر به دنبال بررسی چالش‌های مشارکت الکترونیکی شهروندان در تصمیم‌گیری شورای شهر بجنورد است. این پژوهش از نظر نوع، کاربردی بوده و در زمره پژوهش‌های تحلیلی است و از لحاظ روش‌شناسی در دسته تحقیقات آمیخته قرار دارد. جهت تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه از تحلیل محتوا، پرسش‌نامه‌ها از نرم‌افزار اسپ‌اس‌اس، انجام آزمون تی‌تک نمونه‌ای و آزمون‌های توصیفی استفاده شده، برای یافتن وضعیت مشارکت الکترونیک نیز از روش دی‌پی‌اس‌آر و سوات بهره گرفته شده است. بررسی‌ها نشان داد در خصوص اخبار و مصوبات شورای شهر بجنورد اطلاع‌رسانی الکترونیکی کامل انجام شده و اخبار جلسات روزانه برای شهروندان منتشر می‌شود اما در خصوص حضور اعضای شورای شهر در پلتفرم‌های مختلف و ارتباط‌گیری الکترونیکی با آنان به شهروندان اطلاعی داده نشده تا آن‌جا که بسیاری از شهروندان از

۱. این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد زهره حق‌جویان با عنوان «امکان‌سنجی تحقق مشارکت الکترونیک شهروندان در تصمیمات و عملکرد شوراهای شهر (مطالعه موردی: شهر بجنورد)» است که با راهنمایی دکتر غلامرضا حقیقت‌نایینی در دانشکده معماری و شهرسازی دانشگاه هنر دفاع شده است.

حضور اعضای شورای شهر در فضای مجازی اطلاعی نداشته و علی‌رغم تمایل به تعامل الکترونیک راه‌های ارتباطی را نمی‌دانستند. مجموعاً می‌توان گفت شورای شهر بجنورد در مرحله اطلاع‌رسانی الکترونیکی است.

**کلیدواژه‌ها:** مشارکت، مشارکت الکترونیک، اطلاع‌رسانی الکترونیکی، شورای شهر، شهر بجنورد

#### ۱. مقدمه

باتوجه به آن‌که در بسیاری مواقع کشورها شاهد شکست برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌های خود هستند، نیاز به الگوهای مشارکت در جوامع بیش از پیش احساس می‌شود (زیاری و همکاران، ۱۳۹۸، ص. ۵۲)، نبود مشارکت باعث بروز مشکلاتی از قبیل عدم پذیرش طرح‌های توسعه شهری از سوی مردم و بالا رفتن هزینه‌های تحقق برنامه‌ها و طرح‌ها و نهایتاً ناکامی نظام شهرسازی کشور شده است (نبی، ۱۳۹۵، ص. ۴) و شورای شهر و به تبع آن مدیریت شهری نتوانسته‌اند اعتماد شهروندان را جلب کنند (زیاری و همکاران، ۱۳۹۷، ص. ۱۰۸). به‌علاوه مشارکت فعال در اداره‌ی امور محلی می‌تواند برای تصمیم‌گیری موثر و شفاف و حل مسئله در مدیریت محلی موثر باشد (لی، کیم، ۲۰۱۴، ص. ۲۰۵۰). بررسی رویکردهای مدیریت شهری نشان داد که با جلو آمدن و نزدیک شدن به زمان حال رویکردها انعطاف‌پذیری بیشتری یافتند. رویکرد موجود، حکمروایی شهری است که از جمله اصول حکمروایی شهری مشارکت است، اعتقاد کلی بر این است که با بهره‌گیری از مشارکت شهروندان می‌توان تصمیمات آگاهانه‌تر و قانونی‌تر گرفت. به‌طور کلی مشارکت را می‌توان به‌عنوان شرکت در برخی از بحث‌های مشترک یا فعالیت‌ها، یا به معنای نقش داشتن در تصمیم‌گیری دانست و هدف از آن، هم‌فکری و همکاری افراد در جهت بهبود کمیت و کیفیت زندگی در تمامی زمینه‌های اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و... است. در دهه‌های اخیر با پیشرفت فناوری‌های اطلاعاتی و گسترش استفاده از اینترنت از جمله ابزارهای مشارکت، به‌منظور گستردگی و شفافیت بیشتر دولت و در نتیجه افزایش اعتماد شهروندان به دولت، مشارکت الکترونیکی شکل گرفت. به‌طور کلی مشارکت الکترونیکی با ابتکار شهروندان غالباً شامل یک حالت ارتباط مشورتی است که شرکت‌کنندگان نه‌تنها با مدیران دولتی ارتباط برقرار می‌کنند، بلکه آن‌ها مشاهده نیز می‌کنند، در مورد نظرات دیگران اظهار نظر می‌کنند و به نظرات دیگران پاسخ می‌دهند. شورای شهر به‌عنوان نهادی متشکل از نمایندگان مردم یکی از ارکان اساسی در نظام مدیریت شهری ایران است که به‌منظور رفع نیازهای مردم نیاز به کسب آرا و نظرات مردم دارد. لازمه کسب نظرات مردم، مشارکت مردم در امور مدیریت شهری است. با گسترش روزافزون استفاده از اینترنت و فضای مجازی و عدم امکان برگزاری جلسات با حضور تمامی شهروندان و باتوجه به هدف مشارکت الکترونیک که افزایش توانایی مشارکت شهروندان در حاکمیت دیجیتال است؛ مشارکت الکترونیکی شهروندان می‌تواند مسئولان از جمله منتخبین شورای شهر را در ارائه‌ی خدمات بهتر و رسیدگی به نظرات و مشکلات مردم یاری رساند. امکانات شورای شهر بجنورد در زمینه مشارکت الکترونیک، محدود به وب‌سایت، گروه‌های تلگرام و صفحات اینستاگرام اعضای شورای شهر است که هدف این پژوهش بررسی

چالش‌های مشارکت الکترونیکی شهروندان در تصمیم‌گیری شورای شهر بجنورد و ارائه‌ی راهکارهایی جهت ارتقای مشارکت الکترونیک شهروندان است.

در حوزه نظام عهده‌دار مسئولیت اداره شهرها سه رویکرد بنیادین اداره شهر<sup>۱</sup>، مدیریت شهری<sup>۲</sup> و حکمروایی شهری<sup>۳</sup> به ترتیب تقدم زمانی مطرح و ارائه شده‌اند (کاظمیان و همکاران، ۱۳۹۲، ص. ۱۰۲). در رویکرد حکمروایی شهری حضور نهادهای مختلف دولتی، عمومی، خصوصی و مردمی برای تصمیم‌گیری در سطح محلی به رسمیت شناخته می‌شود، تمامی گروه‌های ذی‌نفع و ذی‌نفوذ می‌توانند بر تصمیمات و برنامه‌های شهری اثرگذار باشند؛ بنابراین، رویکرد برنامه‌ریزی، برنامه‌ریزی مشارکتی است و غلبه‌ی تصمیم‌گیری بر مبنای اجماع میان گروه‌های مختلف است، ساختار شبکه‌ای در این الگو، تنظیم‌کننده روابط میان نهادهاست (جلیلی، عبدالهی ثابت، ۱۳۹۶، ص. ۱۵). حکمروایی خوب ۱۳ اصل دارد که شامل: پاسخگویی، شفافیت، اثربخشی و کارایی، برابری، برنامه‌ریزی و چشم‌انداز، پایداری، مشروعیت و بروکراسی، ظرفیت مدنی، خدمات‌رسانی، اقتصاد کارآمد، ارتباط و مشارکت است (کاظمیان و همکاران، ۱۳۹۲، ص. ۱۲۴-۱۲۳؛ بیسواس و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۸، ص. ۴-۵؛ کارکابا<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۷، ص. ۴). بنابراین مشارکت، از ابعاد اصلی حکمرانی است (بلانس<sup>۶</sup>، ۲۰۲۰، ص. ۴). منظور از مشارکت، درگیری ذهنی و عاطفی اشخاص در موقعیت‌های گروهی است که آنان را برانگیزد تا برای دستیابی به هدف‌های گروهی و با مسئولیت‌پذیری مشترک، به کنش اجتماعی روی آورند (کاظمیان و همکاران، ۱۳۹۲، ص. ۳۵۰). انواع مشارکت‌ها متفاوت هستند، از تماشاچیان صرف که اطلاعاتی راجع به برخی سیاست‌ها یا پروژه‌ها دریافت می‌کنند، تا مشارکت موثر در مذاکره‌های سیاست‌های عمومی (کارکابا و همکاران، ۲۰۱۷، ص. ۵). اکثریت مشارکت را به‌عنوان درجه یا سلسله مراتب عملکرد، با یک تعامل ساده و انتشار اطلاعات در یک انتها و تقسیم قدرت واقعی و تصمیم‌گیری مشترک، در مفهوم دیگر تصور کرده‌اند (ابیلدگارد<sup>۷</sup> و همکاران، ۲۰۲۰، ص. ۷۴۸). هررا و همکاران مشارکت شهروندان را به‌عنوان بروز و حضور افراد و گروه‌های اجتماعی در مراحل مختلفی دانسته‌اند که در آن امور مربوط به منافع عمومی یعنی مشاوره، بحث، پیشنهاد و انواع فعالیت‌های کشور حل شده است. مبنای مدیریت دولتی مشارکت شهروندان را به‌عنوان بخشی از فرایندهای تصمیم‌گیری سیاست شامل تعیین دستور کار سیاست، شکل‌گیری سیاست، اجرای سیاست و ارزیابی سیاست‌ها مشخص کرده است (کالاهان<sup>۸</sup>، ۲۰۰۷، ص. ۱۱۸۱؛ لین<sup>۹</sup>، ۲۰۰۵، ص. ۲۸۶؛ هررا<sup>۱۰</sup> و همکاران، ۲۰۱۹،

1. City Administration
2. Urban Management
3. Urban Governance
4. Biswas
5. Cárcaba
6. Blanc
7. Abildgaard
8. Callahan
9. Lane
10. Herrera

ص. ۱۶۹؛ لی و کیم<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴، ص. ۲۰۴۴؛ عزیزی، ۱۳۹۷، ص. ۴۸). کارگروه مشارکت در سال ۲۰۱۳ ابزار مشارکت را به ۲۵ گروه دسته‌بندی کرده است، که از جمله این ابزار مشارکت از طریق فناوری است (کارگروه مشارکت<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳، ص. ۷۴-۲۱). بنابراین از جمله ابزارهای مشارکت، مشارکت الکترونیک<sup>۳</sup> است. مشارکت الکترونیکی، در اصل، از طریق فناوری گفتگو میان شهروندان و حوزه سیاست و همچنین بین شهروندان و دولت، برای امکان مشارکت و بازخورد موثر و همزمان مردم به کار می‌گیرد (پورول<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۶، ص. ۱). مشارکت الکترونیکی معمولاً با نوعی مشورت سیاسی یا تصمیم‌گیری همراه است. مشارکت می‌تواند در فرایند سیاسی رسمی (به‌عنوان مثال رأی دادن)، یا خارج از آن (به‌عنوان مثال فعالیت سیاسی) انجام شود (سنفورد و رز<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷، ص. ۴۰۶). در زیر به تعدادی از تعاریف مشارکت الکترونیک پرداخته شده است (آلن<sup>۶</sup>، ۲۰۱۹، ص. ۳؛ لی و کیم، ۲۰۱۴، ص. ۲۰۴۴-۲۰۴۵؛ چوی و سانگ<sup>۷</sup>، ۲۰۲۰، ص. ۲-۱؛ نوو و وینسته<sup>۸</sup>، ۲۰۱۴، ص. ۳۸۱):

- سازمان ملل (۲۰۱۶) مشارکت الکترونیکی را به‌عنوان فرایند مشارکت شهروندان از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات در سیاست‌گذاری، تصمیم‌گیری و طراحی و ارائه‌ی خدمات به‌منظور مشارکت و مشورت کردن تعریف می‌کند.
- مکتب‌تاش مشارکت الکترونیکی را به‌عنوان استفاده از فناوری‌های وب برای ارائه‌ی اطلاعات و حمایت از مشارکت "از بالا به پایین"، یا برای تقویت تلاش‌های "پایه" برای توانمندسازی شهروندان برای جلب حمایت خود اشاره می‌کند.
- سازمان همکاری اقتصادی و توسعه سازمانی سه روش عملی اطلاع‌رسانی (رابطه یک‌طرفه)، مشاوره (رابطه دوطرفه) و مشارکت فعال (رابطه دوطرفه پیشرفته) را برای تقویت تعاملات شهروندان در دموکراسی تعریف کرده است. سازمان ملل با افزودن عنصر الکترونیکی به سه راه سازمان همکاری اقتصادی و توسعه سازمانی برای تقویت تعاملات شهروندان دولت، یک چارچوب مفهومی برای مشارکت الکترونیکی ایجاد کرد (لیرونی<sup>۹</sup>، ۲۰۱۶، ص. ۱۲):
- اطلاع‌رسانی الکترونیکی<sup>۱۰</sup>: امکان مشارکت از طریق ارائه‌ی اطلاعات عمومی به شهروندان و دسترسی به اطلاعات بدون تقاضا یا در صورت تقاضا.

---

1. Lee & Kim  
 2. Participation Working Group  
 3. E\_participation  
 4. Porwol  
 5. Sanford & Rose  
 6. Allen  
 7. Choi & Song  
 8. Novo & Vicente  
 9. Lironi  
 10. E-information

- مشاوره الکترونیکی<sup>۱</sup>: مشارکت شهروندان در مشارکت و مشورت در مورد سیاست‌ها و خدمات عمومی.
- تصمیم‌گیری الکترونیکی<sup>۲</sup>: توانمندسازی شهروندان از طریق طراحی مشترک گزینه‌های سیاست‌گذاری و تولید مولفه‌های خدمات.

مشارکت در مفهوم عام آن از زمان پیدایش شهرها وجود داشته و از دیرباز با زندگی انسان پیوند داشته و از مباحث مهم و بسیار تأثیرگذار در مدیریت شهر بوده است (حبیبی، سعیدی رضوانی، ۱۳۸۴، ص. ۱۶). رشد فزاینده شهرنشینی و گسترش روند شهرگرایی و پیچیده‌تر شدن نظام جامعه شهری از جمله عواملی هستند که ضرورت مشارکت شهروندان در مدیریت شهری را بیش از پیش کرده‌اند (فخرایی، مرزی، ۱۳۹۶، ص. ۱۸). امروزه با توجه به جهانی شدن روابط و مجازی شدن ارتباطات، مشارکت الکترونیکی توجه بسیاری را به خود جلب نموده است (بلوکات، ۱۳۹۲، ص. ۳). در ادامه به سیر مطالعات در زمینه مشارکت الکترونیک شهروندان پرداخته شده است.

در ادامه مروری بر مطالعات صورت گرفته در خصوص مشارکت و مشارکت الکترونیک انجام شده است، نارنجو زولوتوا و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان "استفاده مداوم از مشارکت الکترونیکی: نقش حس جامعه مجازی" باهدف بررسی اشکال مختلف مشارکت سنتی، نتیجه گرفتند: مزایای مشارکت الکترونیکی شامل موارد مقابل است: ۱. وجود ارتباط مثبت با استفاده از ابزارهای مشارکت الکترونیکی ۲. مشارکت الکترونیکی مستقل از مکان و زمان است و اجازه می‌دهد تا شهروندان بیشتری در روند مشارکت در منطقه جغرافیایی وسیع‌تری قرار گیرند، که در عین حال ممکن است از قدرت احساس جامعه به‌عنوان محرک تعامل شهروندان در مشارکت الکترونیکی بکاهد. همچنین در رابطه با مشارکت آنلاین در حکومت‌های محلی (شورای شهر) نیز باید اندازه جامعه را در طراحی استراتژی‌های پخش و تبلیغ خود مورد توجه قرار داد. میجیل نارنجو زولوتوا و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی دیگر تحت عنوان "بررسی سرمایه اجتماعی و انگیزه‌های فردی برای توضیح پذیرش مشارکت آنلاین شهروندان" باهدف بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و انگیزه‌های فردی، ادغام شده در UTAUT، در استفاده و کاربرد مشارکت الکترونیکی، دریافتند این اثر جزئی است زیرا همه متغیرها از سرمایه اجتماعی و یا انگیزه‌های فردی نتیجه معنی‌داری ندارند. علاوه بر آن مشارکت الکترونیکی بسیار فراگیرتر از فرایندهای مشارکت سنتی به‌صورت آفلاین از نظر تعداد شرکت کنندگان و اندازه جامعه است. یوپینگ ژانگ<sup>۵</sup> و همکاران نیز (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان "تأثیر شکل دولت بر مشارکت الکترونیکی: مطالعه شهرداری‌های نیوجرسی" باهدف بررسی داده‌های ۹۷ شهرداری نیوجرسی جهت تجزیه و تحلیل تأثیر مشارکت الکترونیکی در ساختار دولت محلی، نتیجه گرفتند شهرداری با ساختار شورای شهرداری

1. E-consultation
2. E-decision-making
3. Naranjo Zolotova
4. Mijail Naranjo-Zolotov
5. Yueping Zheng

به احتمال زیاد دارای سطوح بالاتری از مشارکت الکترونیکی است و نقش یک مدیر منتخب در این ساختار، اراده برای فراهم آوردن فرصت‌های بیشتر جهت مشارکت آنلاین شهروندان است. جو هو لی و سونیه کیم<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان "مشارکت الکترونیکی شهروندان فعال در حکومت محلی: آیا سرمایه اجتماعی فردی و مدیریت مشارکت الکترونیکی اهمیت دارد؟" باهدف توسعه مشارکت الکترونیکی فعال در حکومت محلی با تمرکز بر نقش سرمایه اجتماعی فردی و مدیریت مشارکت الکترونیکی، نتیجه گرفتند مشارکت الکترونیکی فعال تحت تأثیر عوامل اعتماد شهروندان به دولت، تجارب داوطلبانه، ارتباطات اجتماعی آفلاین ضعیف و درک کیفیت پاسخگویی در طی فرایند مشارکت الکترونیکی قرار دارد. در ادامه به بررسی دو پژوهش در زمینه‌ی مشارکت و مشارکت الکترونیکی که در کشور ایران انجام شده است، پرداخته شده است: عاقل (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان "پیشایندهای مشارکت الکترونیکی شهروندان؛ مورد مطالعه شهر رفسنجان" باهدف تبیین نقش عوامل شناختی، سرمایه‌ی اجتماعی و فناوری بر مشارکت الکترونیکی فعال شهروندان، نتیجه گرفت ویژگی‌های مشارکت‌کنندگان شامل دانش اطلاعاتی، سواد دیجیتال، داوطلبانه‌گرایی و ارتباط نهادی در مشارکت الکترونیکی فعال شهروندان تأثیر معنادار دارند. همچنین در بررسی نقش متغیرهای عامل فناورانه بودن، متغیرهای فراهم بودن ابزار مشارکت، زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و محرمانگی و ملاحظات امنیتی در ارتقای مشارکت الکترونیکی شهروندان تأیید شده است. عظیمی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان "ارزیابی عوامل موثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت امور شهری" باهدف بررسی عوامل موثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری، نتیجه گرفتند پنج عامل دانش لازم از امکانات فناوری و اطلاع‌رسانی به‌موقع به شهروندان، احساس تعلق شهروندان به محل سکونت، تصور ذهنی شهروندان از پیامدهای مشارکت، زیرساخت‌های لازم الکترونیکی شهر و سودآور بودن فعالیت مشارکت به ترتیب بیشترین اهمیت را در مشارکت فناورانه شهروندان در امور مدیریت شهری دارند.

## ۲. روش‌شناسی

### ۱.۲. روش تحقیق

از لحاظ روش‌شناسی پژوهش حاضر در دسته تحقیقات آمیخته (کمی و کیفی) قرار دارد. داده‌ها در این پژوهش از روش‌های متنوع کتابخانه‌ای (شامل مطالعه مقالات، پایان‌نامه‌ها و قوانین مرتبط) و میدانی (شامل مشاهده، مصاحبه و پرسشنامه جمع‌آوری شده از شهروندان) گردآوری شده است. مشاهده: جهت مشاهده امکانات و سطح ابزار الکترونیکی مورد استفاده در شهر بجنورد شامل بررسی وب‌سایت شورا، گروه‌های تلگرام و صفحات اینستاگرام اعضای شورای شهر جهت بررسی میزان تعاملات الکترونیکی شهروندان و مدیران شهری و شرکت در جلسات جهت بررسی تأثیر جایگاه مشارکت شهروندان در تصمیمات شورای شهر استفاده شده است.

مصاحبه: در این پژوهش مصاحبه نیمه ساختاریافته در سه بخش استفاده شده است. بخش اول شامل مصاحبه با کارشناسان روابط عمومی (مسئولان وبسایت) شورای شهر جهت بررسی وضعیت وبسایت انجام شده است. بخش دوم شامل مصاحبه‌های تعاملی همراه با پرسش‌های باز با اعضای شورای شهر و متخصصان و مدیران شهری در خصوص مشارکت شهروندان است، برای انجام این بخش با تعدادی از اعضای شورای شهر و مدیران شهری مصاحبه شده است. در بخش نهایی نیز جهت یافتن دسترسی شهروندان بجنوردی به ابزار الکترونیکی، بررسی سواد مجازی شهروندان و میزان آموزش‌های موجود مصاحبه‌ای با یکی از کارمندان سراج استان خراسان شمالی انجام شده است. در جدول شماره ۱ مشخصات مصاحبه‌شوندگان عنوان شده است.

جدول ۱. مشخصات مصاحبه‌شوندگان

سمت	ارگان
عضو هیئت رئیسه شورای شهر	شورای شهر
عضو هیئت رئیسه شورای شهر	
عضو هیئت رئیسه شورای شهر	
عضو شورای شهر	
کارشناس روابط عمومی	شهرداری
کارشناس روابط عمومی	
کارشناس شهرسازی	
کارشناس روابط عمومی	
کارشناس روابط عمومی	سازمان فضای مجازی سراج خراسان شمالی
کارمند	

پرسشنامه: از ابزار اصلی گردآوری داده‌ها در پژوهش حاضر مبتنی بر پرسشنامه از شهروندان بوده است. گروه هدف پرسشنامه پژوهش حاضر تمامی شهروندان بالای ۱۸ سال بجنوردی است به جهت آن‌که در انتخاب اعضای شورای شهر دخیل هستند. اما با توجه به آن‌که امکان دسترسی به آمار جمعیتی ۱۸ تا ۲۰ سال شهر بجنورد وجود نداشته است جامعه آماری تمامی شهروندان بالای ۲۰ سال در نظر گرفته شده‌اند که بر اساس آخرین سرشماری عمومی نفوس و مسکن در سال ۱۳۹۵ برابر ۱۵۳۱۲۲ نفر هستند. که با توجه به فرمول کوکران و با ضریب اطمینان ۹۵ درصد تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان حجم نمونه برآورد شده است. با توجه به ماهیت پژوهش حاضر پرسشنامه‌ها در دو بخش حضوری و مجازی منتشر گردید در بخش حضوری ۱۵۰ پرسشنامه در فاصله یک ماهه (از ۲۹ آذر ۱۴۰۰ تا اول بهمن ۱۴۰۰) در شورای شهر بجنورد و در بین مراجعان حضوری به دفاتر اعضای شورای شهر پخش گردید. در همین زمان لینک مجازی پرسشنامه تعریف شده و در هشت گروه سطح شهر منتشر شده و بازه چهار هفته‌ای برای دریافت پاسخ‌ها در نظر گرفته شد که هفته‌ای یک بار پیام مربوط به لینک پرسشنامه مجدداً در گروه‌ها ارسال و

سنجاق<sup>۱</sup> می‌شد. جهت سنجش پایایی پرسشنامه‌ها و باتوجه به وجود سؤالات دو گزینه‌ای و پنج گزینه‌ای، برای هر بخش از سؤالات ضریب آلفای کرونباخ جدا محاسبه شده و ضریب پایایی در هر دو بخش (دو گزینه‌ای ها ۰/۷۹ و پنج گزینه‌ای ها ۰/۷۱ شده) ضریب اطمینان قابل قبول بوده و می‌توان نتیجه گرفت پرسشنامه از پایایی لازم برخوردار است.

روش تحلیل داده‌های بدست آمده تحلیل محتوا جهت تحلیل مصاحبه‌های انجام شده، آزمون تی تک نمونه‌ای و آزمون‌های توصیفی با استفاده از نرم‌افزار اسپاس جهت تحلیل پرسشنامه‌ها است. برای یافتن وضعیت کنونی مشارکت الکترونیک و پاسخ در جهت تحقق مشارکت الکترونیک در نمونه مطالعاتی از روش دی‌اس‌آر<sup>۲</sup> و همچنین برای بررسی نقاط قوت، ضعف، فرصت و تهدید از تحلیل سوات استفاده شده است. پژوهش حاضر به جهت بررسی سؤالاتی نظیر میزان پیگیری شهروندان و رضایت‌مندی آنان از ابزار موجود الکترونیک جهت تعاملات با استفاده از نرم‌افزار اسپاس از آزمون تی تک‌نمونه‌ای مستقل استفاده شده است. در این آزمون میانگین فرضی برای سؤالات با توجه به پنج گزینه‌ای بودن سؤالات که کدهای یک تا پنج (بسیار کم تا بسیار زیاد) را به خود اختصاص داده‌اند، سه در نظر گرفته شد. جهت پوشش خطای تعداد جواب‌های "پاسخ داده نشده"، از روش جایگزینی میانگین‌ها<sup>۳</sup> در نرم‌افزار اسپاس برای این قبیل سؤالات و به‌جای داده‌های خالی استفاده شد. با توجه به آن‌که حجم نمونه آماری ۳۸۴ نفر است بنابر قضیه‌های حد مرکزی و قانون اعداد بزرگ توزیع به سمت نرمال میل کرده است و برای انجام تحلیل تی تک نمونه‌ای داده‌ها نرمال هستند. مصاحبه‌های انجام شده نیز از طریق تحلیل محتوای کیفی کدگذاری و سپس تحلیل شده‌اند بدین صورت که متن داده‌های خام از مصاحبه‌ها خارج شده و تبدیل به کدهای سطح اول شده پس از آن تبدیل به مقوله و کدهای سطح دوم گردیده و در نهایت به مفاهیم انتزاعی در سطح سوم رسیده و در تحلیل‌ها وارد شده‌اند.

## ۲.۲. نمونه مطالعاتی

در ۱۷ اسفند سال ۱۳۷۷ اولین دوره انتخابات شوراهای اسلامی شهر برگزار شد و شروع به کار شوراهای اسلامی از ۹ اردیبهشت سال ۱۳۷۸ آغاز گردید. از آن پس تاکنون در کشور و به‌تبع آن در شهر بجنورد شش دوره انتخابات برای شورای اسلامی شهر برگزار گردیده است و از شهریور ۱۴۰۰ دوره ششم شورای شهر در شهر بجنورد مشغول فعالیت هستند. غالب ارتباطات شهروندان با اعضای شورای شهر بجنورد از طریق مراجعه به دفاتر اعضا واقع در ساختمان شورای شهر و با استفاده از شماره شخصی اعضا که در اختیار شهروندان قرار می‌گیرد انجام می‌شود. از جنبه‌ی الکترونیکی شورای شهر بجنورد بستر واحدی جهت برقراری ارتباط الکترونیک با شهروندان ندارد و بسترهای موجود جهت ارتباط الکترونیک که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته‌اند شامل وب‌سایت (پورتال شورای شهر)،

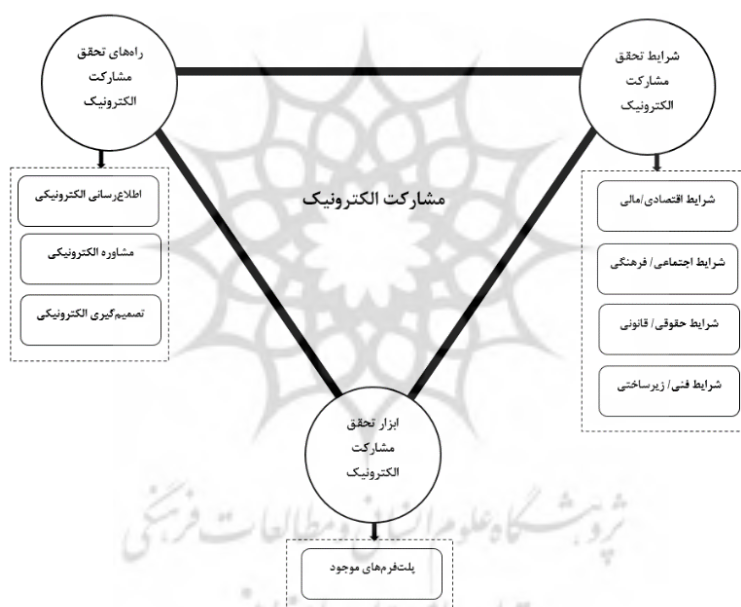
1. Pin  
2. DPSIR  
3. Replace Missing values



گروه‌های تلگرام برخی از اعضای شورای شهر، صفحات اینستاگرام اعضای شورای شهر و ارتباط‌گیری در پی‌وی تلگرام، واتس‌اپ و ای‌تا اعضای شورای شهر است.

### ۳.۲. چارچوب مفهومی پژوهش

جهت تحقق مشارکت الکترونیک نیاز به سه بخش: شرایط یا پیش‌نیازهای تحقق مشارکت الکترونیک، راه‌های تحقق مشارکت الکترونیک و ابزار تحقق مشارکت الکترونیک است. همانطور که در نمودار مشخص است، جهت تحقق مشارکت الکترونیک سه بخش عنوان شده در تعامل و ارتباط با یکدیگر هستند برای مثال جهت استفاده از پلت‌فرم‌های موجود بایستی تمامی پیش‌نیازهای اقتصادی، اجتماعی (فردی)، حقوقی و فنی تحقق یابند تا نمونه مطالعاتی در راه‌های تحقق مشارکت الکترونیک از اطلاع‌رسانی الکترونیک پیش‌تر رفته و به مراحل تصمیم‌گیری الکترونیک برسد.



شکل ۱. نمودار چارچوب مفهومی پژوهش

### ۳. یافته‌ها

#### ۳.۱. شرایط تحقق مشارکت الکترونیک

جهت تحقق مشارکت الکترونیک نیاز به شرایط اولیه‌ای از جمله شرایط اجتماعی/فرهنگی، شرایط اقتصادی/مالی، شرایط حقوقی/قانونی و شرایط فنی/زیرساختی است که در ادامه به بررسی این موارد پرداخته شده است.

## ۳.۱.۱. شرایط اجتماعی / فرهنگی

جهت بررسی انگیزه و تمایل شخصی به بررسی موثر بودن حضور و همراهی شهروندان در مصوبات شورا از دید شهروندان، تمایل شهروندان جهت نظرخواهی در رابطه با مصوبات شورا و تمایل شهروندان به برقراری ارتباط الکترونیک با مدیران شهری پرداخته شده است.

جدول ۲. بررسی انگیزه و تمایل شخصی شهروندان

پاسخ‌ها	درصد تأثیر حضور و همراهی شهروندان در مصوبات شورا از دید شهروندان	درصد تمایل شهروندان جهت نظرخواهی در رابطه با مصوبات شورا	درصد تمایل به برقراری ارتباط الکترونیک با مدیران شهری
بله	۷۴	۷۵/۵	۴۴/۲
خیر	۲۴/۵	۲۴	۵۵/۸
کل	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

باتوجه به جدول فوق ۷۴ درصد پاسخ‌دهندگان اعتقاد داشته‌اند که حضور و همراهی آنان در مصوبات شورای شهر تأثیر دارد. همچنین ۷۵/۵ درصد پاسخ‌دهندگان مایل هستند که در رابطه با مصوبات شورای شهر از آنان نظرخواهی شود. بنابراین شهروندان آمادگی و تمایل لازم جهت نظر دادن درخصوص مصوبات را دارند. اما بررسی نوع ارتباط (حضوری یا الکترونیک) شهروندان با اعضای شورای شهر نشان داد حدود ۵۶ درصد شهروندان جلسات حضوری را برای ارتباط با اعضای شورای شهر مناسب‌تر عنوان کرده‌اند. که مشاهدات محقق نشان داد بنابر دلایلی چون رسیدگی نشدن به درخواست‌های الکترونیکی، شهروندان جهت رسیدگی سریع‌تر به مطالبات خود راه‌های حضوری را موثر دیده‌اند.

یکی از اعضای هیئت رئیسه شورای شهر بیان کرد: «با توجه به عملکرد پنج دوره قبلی و ماهیت شورا بیشتر مردم به صورت حضوری میان و پیگیر امور هستند.» عضوی دیگر از اعضای شورای شهر: «بخش باسواد جامعه در فضای مجازی و الکترونیکی فعال‌تر و پررنگ‌تر هستند اما بخش عمده جامعه نمی‌تواند از این بستر استفاده کنند.» در واقع شهروندان بجزوردی با توجه به پیشینه‌ی ارتباطات حضوری با مدیران شهری در حال حاضر نیز علی‌رغم اینکه اعضای شورای شهر در فضای الکترونیک فعالیت داشته و پاسخگو مشکلات هستند، هم‌چنان حضوری پیگیر مشکلات خود هستند. و از طرفی دیگر همه مردم جامعه توانایی بهره‌گیری از بسترهای موجود را ندارند. و مسئله بعدی نداشتن سواد فضای مجازی در نمونه مطالعاتی است و مردم ارتباط الکترونیک را تنها در اینستاگرام و فرستادن پیام می‌دانند.

جدول ۳. بررسی فرهنگ شهروندان در فضای الکترونیک

شاخص	فاصله اطمینان ۹۵ درصدی میانگین‌ها		اختلاف میانگین‌ها	معناداری	درجه آزادی	عدد تی
	بالا تر	پایین تر				
رضایت‌مندی شهروندان از ارتباط با یکدیگر	-۰/۸۱۶۰	-۱/۰۴۳۶	-۰/۹۲۹۸۲	۰/۰۰	۳۸۳	-۱۶/۱۱۰
رضایت‌مندی شهروندان از لحن سایر شهروندان در فضای الکترونیک	-۰/۶۶۱۵	-۰/۸۵۳۶	-۰/۷۵۷۵۸	۰/۰۰	۳۸۳	-۱۵/۵۵۱

بررسی فرهنگ اجتماعی مناسب مشارکت الکترونیک شهروندان جهت بررسی تمهیدات اندیشیده شده توسط مدیران شهری برای مقابله با دریافت پیام‌های توهین‌آمیز در گروه‌های تلگرام نشان داد راه‌هایی چون ربات و ادمین‌هایی که بلافاصله پیام‌های نامناسب را پاک کنند، استفاده می‌شود. علاوه بر آن مشاهده محقق نشان داد برخی از اعضای شورای شهر جهت جلوگیری از دریافت نظرات نامناسب در صفحات اینستاگرام خود قابلیت گذاشتن کامنت زیر پست‌های خود را بسته‌اند. با توجه به اعداد بدست آمده برای تی که منفی است و کوچکتر از میانگین بوده می‌توان ادعا کرد شاخص‌های بررسی شده وضعیت مطلوبی در شهر بجنورد ندارند و شهروندان رضایت کافی از برقراری ارتباط با هم‌شهریان خود در فضای الکترونیک نداشته و از لحن سایر شهروندان در فضای الکترونیک رضایت کافی ندارند.

### ۳. ۱. ۲. شرایط اقتصادی/مالی

بررسی نتایج حاصل از مصاحبه‌های مدیران شهری در زمینه آمادگی مالی شورای شهر نشان داد جهت ایجاد زیرساخت‌های مشارکت الکترونیک محدودیت مالی وجود دارد و بایستی در تدوین بودجه سال‌های آتی ردیف بودجه‌ای به این بخش اختصاص داده شود. نظر یکی از اعضای هیئت رئیسه شورای شهر این است که: «اشکال اصلی کمبود منابع مالی است و باید در بودجه ۱۴۰۱ این بخش به صورت ویژه دیده شود».

### ۳. ۱. ۳. شرایط حقوقی / قانونی

قوانین کلان کشوری از جمله اصل ۱۰۰ قانون اساسی، بند «ت» ماده ۱۶۷ قانون برنامه پنج ساله ششم توسعه و بند ۲۲ ماده ششم لایحه مدیریت شهری بر تحقق امر الکترونیک شدن امور در شورای شهر تاکید دارند، که در نمونه مطالعاتی پژوهش، شهر بجنورد، نیز قابلیت اجرایی دارند. در حقیقت از مجموع متن قوانین مطالعه شده می‌توان نتیجه گرفت ماهیت شوراها بر اصل همکاری و مشارکت با شهروندان است و لزوم الکترونیک شدن امور در فصل سیزدهم برنامه پنج ساله ششم توسعه عنوان شده است که از جمله سازمان‌هایی که بایستی جهت ثبت اطلاعات خود در سامانه‌های مربوط به خود اقدام کند شورای شهر است و شورای شهر موظف به داشتن وبسایت و ابزار الکترونیکی مناسب است. همچنین بررسی موانع و محرک‌های قانونی تحقق مشارکت الکترونیک شهروندان در نمونه مطالعاتی

نشان داد هیچ مانع قانونی برای این امر وجود ندارد و محرک‌های قانونی متفاوت از جمله: تاکید دولت، جو عمومی حاکم بر جامعه و قرارگیری شهر بجنورد در پایلوت شهر هوشمند، برای این امر وجود دارند.

### ۳. ۱. ۴. شرایط فنی / زیرساختی

بررسی امکانات وبسایت شورای شهر نشان داد امکاناتی چون بارگذاری عکس و فیلم توسط شهروندان و پخش زنده جلسات شورای شهر را ندارد. درخصوص آمادگی سخت‌افزاری مجموعه نیز به بررسی زیرساخت‌ها و ابزار مشارکت الکترونیک پرداخته شد، مجموعاً باتوجه به قرار گرفتن شهرداری بجنورد در پایلوت شهر هوشمند از سال ۹۸ آمادگی حدودی در شهرداری وجود دارد. باتوجه به مصاحبه‌های انجام‌شده و بررسی‌های محقق روشن گردید شورای شهر بجنورد به اینترنت پرسرعت دسترسی دارد. اما ازجمله نقاط ضعف در نمونه مطالعاتی امکانات و تجهیزات لازم جهت پخش مستقیم و آنلاین جلسات را شورای شهر بجنورد ندارد.

جدول ۴. دسترسی شهروندان بجنوردی به ابزار الکترونیکی

پاسخ‌ها	درصد دسترسی به تلفن همراه هوشمند	درصد دسترسی به اینترنت
بله	۹۴/۷	۹۵/۲
خیر	۵/۳	۴/۸
کل	۱۰۰	۱۰۰

بررسی دسترسی شهروندان به ابزار الکترونیکی در جدول بالا نشان داد در مجموع حدود ۹۵ درصد شهروندان بجنوردی به اینترنت و به تلفن همراه به‌عنوان دسترسی به حداقل ابزارهای لازم جهت برقراری ارتباط الکترونیک بین شهروندان وجود دارد. همچنین بررسی سطح امکانات شهر بجنورد نشان داده است که در همه نقاط شهر بجنورد حداقل اینترنت تیری جی<sup>۱</sup> وجود دارد و بخش‌هایی پوشش اینترنتی مناسب را ندارند. تعداد متخصصان فعال در شورای شهر و شهرداری نشان داد نسبت متخصصان آبی تی در شهرداری ۱/۵ درصد کارمندان مجموعه و در شورای شهر ۱۲/۵ درصد کارمندان شورای شهر است اما نقطه ضعف شورای شهر در این زمینه نداشتن واحد مجزا است و واحد روابط عمومی مسئولیت این بخش را بر عهده دارد.

### ۳. ۲. راه‌های تحقق مشارکت الکترونیک

راه‌های تحقق مشارکت الکترونیک شامل سه بخش اطلاع‌رسانی الکترونیکی، مشاوره الکترونیکی و تصمیم‌گیری الکترونیکی است که در ادامه به بررسی آن‌ها پرداخته شده است.

## ۳.۲.۱. اطلاع‌رسانی الکترونیکی

جدول ۵. اطلاع شهروندان از وجود ابزار الکترونیک

پاسخ‌ها	درصد اطلاع از وجود وب‌سایت	درصد عضویت در وب‌سایت	درصد اطلاع از وجود گروه‌های تلگرامی	درصد پیگیری الکترونیک شهروندان
بله	۳۷	۱۱/۱	۲۶/۳	۲۱/۶
خیر	۶۳	۸۸/۹	۷۳/۷	۷۷/۹
کل	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

با توجه به جدول فوق ۶۳ درصد شهروندان از وجود وب‌سایت شورای شهر اطلاعی نداشتند. به تبع زمانی که تنها ۳۷ درصد از وجود وب‌سایت اطلاع دارند تنها ۱۱ درصد پاسخ‌دهندگان عضو وب‌سایت هستند. بنابر گفته یکی از کارشناسان روابط عمومی شورای شهر بجنورد: «در بازه ده ساله فقط ۱۵۰ عضو در وب‌سایت ثبت‌نام کرده‌اند.» همان‌طور که در جدول فوق نشان داده شده است علی‌رغم آن‌که مشاهدات محقق نشان داده است اعضای شورای شهر و شهردار صفحات اینستاگرام با نام خود دارند اما حدود ۷۸ درصد از پاسخ‌دهندگان هیچ‌یک از اعضای شورای شهر و شهردار را در اینستاگرام دنبال نمی‌کنند. همچنین حدود ۷۴ درصد از پاسخ‌دهندگان از وجود گروه‌های تلگرام اعضای شورای شهر بی‌اطلاع بودند یعنی علی‌رغم وجود بسترهای اولیه مشارکت الکترونیک در شهر بجنورد از جمله نقاط ضعف نمونه مطالعاتی عدم اطلاع‌رسانی عمومی در خصوص فعالیت الکترونیکی مدیران شهری است. بررسی نقاط قوت وب‌سایت شورای شهر نشان داد ۹۰ درصد اطلاعات و اخبار جلسات همان روز توسط روابط عمومی شورای شهر ویرایش و تولید محتوا می‌شوند و برای اطلاع عموم در وب‌سایت و پس از آن صفحات اعضای شورای شهر منتشر می‌شوند و مسئول وب‌سایت شورای شهر عنوان کرد: «سالانه بین ۳۵۰ تا ۴۰۰ خبر در سایت شورای شهر بارگذاری می‌شود.» نقطه قوت دیگر نمونه مطالعاتی در زمینه اطلاع‌رسانی الکترونیکی ماهنامه انتشاری شورای شهر به صورت پیدی‌اف است که در سایت شورا قرار می‌گیرد و برای همه شهروندان قابلیت دانلود دارد.

## ۳.۲.۲. مشاوره الکترونیکی

کارمند سازمان سراج استان خراسان شمالی: «در سال ۱۴۰۰، ۱۰۰۰ کلاس آموزش سواد مجازی برای آموزش و پرورش و خانواده‌های نظامی برگزار شده همچنین در نمایشگاه محرم (بازده ده شب محرم) در امامزاده، ۵۰ بزرگوار آموزش سواد مجازی و ۲۰۰ پوستر اخلاق در فضای مجازی نصب شده بوده.»

بنابر متن مصاحبه فوق در رابطه با تمهیدات در نظر گرفته شده برای آموزش الکترونیکی شهروندان از روش‌های مختلف برای آموزش سواد مجازی در نمونه مطالعاتی بهره گرفته شده است اما مشکل و مسئله اصلی عدم چاپ بزرگ و پوسترهای مربوطه در فضای شهر و استفاده همه شهروندان است و مختص بازدیدکنندگان از مکان‌های خاص

مانند نمایشگاه بوده است. بررسی روند انتخابات شهردار اخیر نشان داد که تمامی جلسات مرحله نهایی و مصاحبه با پنج گزینه نهایی (مجموعاً ۳۰ درصد جلسات) به صورت لایو در صفحات خبرگزاری‌ها منتشر شد.

#### جدول ۶. رضایت شهروندان از پاسخ‌های دریافتی خود از مدیران شهری

عدد تی	درجه آزادی	معناداری	اختلاف میانگین‌ها		فاصله اطمینان ۹۵ درصدی میانگین‌ها
			پایین‌تر	بالا‌تر	
-۱۷/۱۴۶	۳۸۳	۰/۰۰	-۱/۰۳۰۱	-۰/۶۲۲۹	-۰/۸۲۶۵۳

بررسی‌های محقق نشان داد تنها ۲۰ درصد از پاسخ‌دهندگان درخواست‌های خود را از یکی از بسترهای الکترونیک به مدیران شهری رسانده‌اند که این خود نشان از ارتباط الکترونیکی کم‌رنگ اعضا و شهروندان دارد. از جمله دلایل آن عدم رضایت شهروندان از پاسخ‌های خود از مدیران شهری است که بررسی‌ها نشان داد شهروندان از پاسخ‌های دریافتی در فضای الکترونیک از طرف مدیران شهری رضایت کافی ندارند و عدد تی بدست آمده از میانگین نیز پایین‌تر است.

#### ۳.۲.۳. تصمیم‌گیری الکترونیکی

بررسی‌های محقق نشان داد تنها سه عضو شورای شهر گروه‌هایی در تلگرام جهت چت و بیان ایده شهروندان دارند که یکی از این گروه‌ها متعلق به عضو سابق شورای شهر است. البته نتیجه عضویت ۲۲ درصدی در گروه‌های تلگرامی اعضا نشان از اطلاع‌رسانی ضعیف در خصوص وجود این گروه‌هاست. که دلیل آن عدم اطلاع‌رسانی عمومی مبنی بر وجود این گروه‌ها است. جهت بررسی جایگاه شهروندان در تصمیمات شورای شهر رضایت مدیران شهری از حضور و همراهی شهروندان و شیوه‌های اطلاع‌رسانی به شهروندان جهت حضور در جلسات بررسی شد. عضو شورای شهر بجنورد: «در حالت خوش‌بینانه ده درصد مردم در شبکه‌های اجتماعی فعالیت دارند.» و مدیران شهری انتظارات بسیار بیشتر از شهروندان دارند و معتقدند در جهت کاهش هزینه‌هایی نظیر چاپ و صرفه‌جویی در زمان، شهروندان بایستی مطالبات خود را در بسترهای موجود عنوان کنند اما تنها ده درصد کل شهروندان بجنوردی از این راه‌ها (اینستاگرام، تلگرام، واتس‌آپ و ایتا) با اعضای شورای شهر ارتباط می‌گیرند. که این بیانگر شکاف بین مردم و مدیران شهری است. از طرفی پیروی شیوه‌های اطلاع‌رسانی برای حضور شهروندان در جلسات مشخص شد علی‌رغم آن‌که مانعی برای اطلاع‌رسانی همگانی وجود ندارد اما از شهروندان برای حضور در جلسات دعوت نمی‌شود و تنها افراد فعال و ان‌جی‌اوها و خبرنگاران در جلسات رسمی و کمیسیون‌ها دعوت می‌شوند و هیچ‌گونه اطلاع‌رسانی عمومی مبنی بر روز و ساعت جلسات وجود ندارد.

جدول ۷. پیگیری مصوبات شورای شهر توسط شهروندان

عدد تی	درجه آزادی	معناداری	اختلاف میانگین‌ها	فاصله اطمینان ۹۵ درصدی میانگین‌ها	
				پایین‌تر	بالا‌تر
-۹/۸۴۷	۳۸۳	۰/۰۰	-۰/۸۴۰۵۸	-۱/۰۰۸۹	-۰/۶۷۲۳

همچنین با توجه به آن که عدد تی به دست آمده منفی است یعنی شهر بجنورد در این زمینه وضعیت مطلوبی نداشته و شهروندان بجنوردی پیگیری قابل قبولی از مصوبات شورای شهر نداشته و نسبت به مصوبات بی تفاوت هستند.

### ۳.۳. ابزار تحقق مشارکت الکترونیک

بررسی‌ها نشان داد در شهر بجنورد بستر واحدی برای ارتباط الکترونیکی شهروندان با مدیران شهری وجود ندارد و از پلت‌فرم‌های موجود برای ارتباط‌گیری با شهروندان استفاده می‌شود. که بررسی نظر دو گروه هدف یعنی شهروندان و اعضای شورای شهر نشان داد، شهروندان بین شیوه‌های مجازی ارتباط‌گیری با مدیران شهری اینستاگرام ۳۳/۳ درصد و وبسایت ۲۲/۶ درصد را بین پلت‌فرم‌ها می‌پسندند. اما اعضای شورای شهر معتقدند: «اینستاگرام بیشترین بازخورد را دارد و بعد از آن به جهت دسترسی آسان، واتس‌آپ بیشترین کاربرد را دارد.» تمایل شهروندان در دو پلت‌فرم اینستاگرام و واتس‌آپ بیش از دیگر شیوه‌هاست و سعی بر حداکثر نمودن ارتباطات خود با شهروندان در این دو پلت‌فرم دارند. علاوه بر آن اعضای شورای شهر برخلاف شهروندان توجه چندانی به وبسایت نداشته‌اند و از این شیوه تنها به عنوان بستری جهت اطلاع‌رسانی اقدامات خود توسط روابط عمومی به شهروندان استفاده می‌کنند.

### ۴. بحث

همان‌طور که در انتهای بخش مقدمه ذکر شد در رابطه با مشارکت الکترونیک، تحقیقات مختلفی انجام شده است که هر کدام به ابعاد مختلفی در این زمینه پرداخته‌اند. با توجه به بررسی‌ها و مطالب یاد شده، بسیاری از پژوهش‌ها به بررسی مشارکت الکترونیک در شهرهای هوشمند و شهرداری پرداخته‌اند اما پژوهش حاضر به بررسی چالش‌های مشارکت الکترونیکی شهروندان در تصمیم‌گیری شورای شهر بجنورد پرداخته است. نتایج این پژوهش نشان داد عوامل مختلفی بر مشارکت الکترونیک تأثیرگذارند که این عوامل در نتایج پژوهش‌های پیشین همچون جوهری و سونیه کیم (۲۰۱۴)، عاقل (۱۳۹۶) و عظیمی و همکاران (۱۳۹۴) عنوان شده‌اند. علاوه بر آن بنابر نتایج حاصل از مصاحبه‌های انجام شده در پژوهش حاضر تجربه بهره‌گیری از مشارکت الکترونیک مزایای بسیاری چون ایجاد دید جامع‌تر نسبت به مشکل و حتی رفع تخصصی‌تر مشکل، دارد. که با نتایج حاصل از پژوهش‌های نارنجو زولوتوا و همکاران (۲۰۱۹) و میجیل نارنجو زولوتوا و همکاران (۲۰۱۹) همخوانی دارد.

## ۵. نتیجه گیری

نتایج پژوهش حاضر نشان داد در جهت مشروعیت بخشی به مصوبات شورای شهر و به جهت ایجاد دید کامل تر و جامع تر نسبت به مشکلات برای اعضای شورای شهر و حفظ ارتباط میان شهروندان و نمایندگان منتخب خود در شورای شهر ایجاد مشارکت شهروندان امری ضروری است از طرفی دیگر جو حاکم بر جامعه و تاکیدات قوانین کشوری بر این است که این ارتباط و مشارکت از راه های الکترونیک انجام پذیرد و سعی بر حداکثر کردن خدمات الکترونیک مدیران شهری است. بررسی وضعیت ارتباطات الکترونیک شهر بجنورد نشان داد از لحاظ اطلاع رسانی در خصوص اخبار و مصوبات شورای شهر بجنورد اطلاع رسانی الکترونیکی را کامل انجام داده است و اخبار جلسات را روزانه برای شهروندان منتشر می سازد اما در خصوص حضور اعضای شورای شهر در پلت فرم های مختلف و چگونگی ارتباط الکترونیکی با آنان به شهروندان اطلاعی داده نشده است تا آنجا که بسیاری از شهروندان از حضور اعضای شورای شهر در فضای مجازی اطلاعی نداشته و علی رغم تمایل به تعامل الکترونیک با آنان راه های ارتباطی را نمی دانستند. مجموعاً می توان گفت شهر بجنورد در مرحله اطلاع رسانی الکترونیکی بوده و تا مراحل بالاتر و تصمیم گیری الکترونیکی که منجر به ارتباطات دوستانه تر اعضای شورای شهر و شهروندان، رفع سریع تر مشکلات شهری و اعتماد شهروندان گردد، فاصله بسیاری دارد. لذا جهت افزایش تأثیر مشارکت الکترونیک شهروندان بر تصمیمات و عملکرد شورای شهر بایستی بستری واحد و آنالیزه شده با حضور تمامی مدیران شهری تعریف شده و در جهت ارتقای مشارکت الکترونیک در بودجه مصوب سال های آینده ردیفی به این بخش اختصاص داده شود که به شهروندان اطلاع داده شود تا در بستر مورد نظر عضو شوند. راهکارهایی جهت رفع بازدارنده ها و تقویت نقاط قوت جهت استفاده در تمامی شوراهای شهر با شرایط مشابه که فاقد بستر واحد برای انجام مشارکت الکترونیک هستند، تعریف شده است که شامل موارد زیر است:

- اطلاع رسانی مناسب و همگانی از حضور اعضای شورای شهر در رسانه های الکترونیکی.
- انجام برخی از وظایف تعریف شده برای هر عضو شورای شهر به صورت الکترونیک که خود موجب تشویق شهروندان به برقراری ارتباط الکترونیک شهروندان با اعضای شورای شهر گردد.
- ایجاد واحد فناوری و به کارگیری متخصصین این حوزه در شورای شهر.
- ارتقای امکانات وبسایت شورای شهر و تجهیز به امکان ارسال ایمیل به شهروندان و امکان بارگذاری عکس و فیلم توسط شهروندان و امکان پخش آنلاین جلسات شورای شهر در وبسایت.
- استفاده از ظرفیت نمایندگان شورای شهر در شورای عالی استان ها جهت قانون گذاری در حوزه ارتقای مشارکت الکترونیک شهروندان.



## کتاب‌نامه

۱. بلوکات، م. (۱۳۹۲). کاربرد مشارکت الکترونیک در مدیریت و برنامه‌ریزی محله‌ای، نمونه موردی محله انقلاب، منطقه ۱۱ تهران. پایان‌نامه اخذ کارشناسی ارشد. گروه شهرسازی. دانشکده معماری و شهرسازی. دانشگاه هنر.
۲. جلیلی، س.م.، و عبدالمهدی ثابت، م.م. (۱۳۹۶). تبیین الگوهای غالب مدیریت شهری (۱) مبادی و مدل‌های مدیریت شهری، تهران: مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، دانش شهر شماره ۴۷۴.
۳. زاهد زاهدانی، س.س.، وزهری بیدگلی، س.م. (۱۳۹۱). مدیریت شهری و تبیین مشارکت اجتماعی شهروندان در شهرداری. مطالعات جامعه‌شناختی شهری، ۲ (۵)، ۱۲۰-۸۳.
۴. زیاری، ک.، بیک محمدی، ح.، و رضایی کوچی، م. (۱۳۹۸). بررسی نقش مشارکت شهروندان در افزایش موفقیت مدیریت شهری (مورد: کلانشهر شیراز). فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، ۱۰ (۳۸)، ۶۲-۵۱.
۵. زیاری، ک.، حاتمی، ا.، عاشوری، ح.، و بوتهریگی، م. (۱۳۹۷). بررسی علل ناکارآمدی شوراهای اسلامی شهر در مدیریت شهری (نمونه موردی: شهر زاهدان). فصلنامه پژوهش‌های نوین علوم جغرافیایی. معماری و شهرسازی، ۲ (۱۳)، ۹۳-۱۱۱.
۶. شرفی، م. (۱۳۸۹). بررسی و شناخت شیوه‌های مشارکتی و کاربرد آن‌ها در برنامه‌ریزی توسعه شهری نمونه موردی: محله چهار منطقه شش شهر تهران. پایان‌نامه اخذ کارشناسی ارشد. تهران: گروه شهرسازی. دانشکده معماری و شهرسازی. دانشگاه هنر.
۷. عاقل، خ. (۱۳۹۶). پیش‌بینی‌های مشارکت الکترونیکی شهروندان؛ شهر رفسنجان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. رفسنجان: دانشگاه ولی عصر (عج) رفسنجان.
۸. عزیزی، م.ص. (۱۳۹۷). امکان‌سنجی توسعه پارک‌های جیبی با رویکرد مشارکت شهروندان مطالعه موردی: محلات (زیباشهر و امیرکبیر) شهر زنجان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. زنجان: دانشگاه زنجان.
۹. عظیمی، ن.، اسماعیل‌پور، ر.، و وحیدری، س. (۱۳۹۴). ارزیابی عوامل موثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت امور شهری. مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، ۷ (۲۶)، ۲۰۶-۱۸۹.
۱۰. فخرایی، ع.، و مرزی، ر. (۱۳۹۶). بررسی رابطه مشارکت شهروندان و فاکتورهای اصلی مدیریت شهری مطالعه موردی: شهر تهران. مطالعات محیطی هفت حصار، ۶ (۲۱)، ۲۶-۱۷.
۱۱. کاظمیان، غ.، صالحی، ا.، ایازی، س.م.، نوذری‌پور، ع.، ایمانی جاجرمی، ح.، سعیدی رضوانی، ن.، و عبدالمهدی، م. (۱۳۹۲). مدیریت شهری. جلد اول. چاپ دوم. تهران: تیسرا.
۱۲. گلکار، ک. (۱۳۸۵). مناسب سازی تکنیک تحلیلی سوات (SWOT) برای کاربرد در طراحی شهری. نشریه علمی پژوهشی صفا، ۴۱، ۲-۲۱.
۱۳. مهندسین مشاور نقش جهان پارس. (۱۳۸۹). طرح توسعه و عمران شهر بجنورد. جلد اول. بجنورد: سازمان مسکن و شهرسازی استان خراسان شمالی.

۱۴. نبی، ص. (۱۳۹۱). ارزیابی عملکرد دوره سوم شورای شهر تهران بر اساس وظایف و اختیارات قانونی آن در حوزه برنامه‌ریزی شهری. پایان‌نامه اخذ کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه هنر.
۱۵. نوری سیله، ن.، سبحانی، ن.، و بیرانوندزاده، م. (۱۳۹۵). بررسی عملکرد شورای شهر در کلان شهرها با رویکرد مشارکت شهروندان (نمونه موردی: کلان شهر اهواز). فصلنامه پژوهش‌های نوین علوم جغرافیایی. معماری و شهرسازی، ۱(۳)، ۱۸۲-۱۶۵.
16. Abildgaard, J.S., Hasson, H., Schwarz, U.T., Løvseth, L.T., Ala-Laurinaho, A., Nielsen, K. (2018). Forms of participation: The development and application of a conceptual model of participation in work environment intervent. *Economic and Industrial Democracy*, 3(41), 746-769.
17. Allen, B.E., Tamindael, L.H., Bickerton, S., Cho, W. (2020). Does citizen coproduction lead to better urban services in smart cities projects? An empirical study on e-participation in a mobile big data platform. *Government Information Quarterly*, 37(1), 1-10.
18. Biswas, R., Jana, A., Arya, K., Ramamritham, K. (2018). A good-governance framework for urban management. *Journal of Urban Management*, 1-13.
19. Blanc, D.L. (2020). E-participation: a quick overview of recent qualitative trends. New York: *United Nations DESA Working Papers*.
20. Callahan, K. (2007). Citizen Participation: Models and Methods. *International Journal of Public Administration*, 1179-1196.
21. Cárcaba, A., González, E., Ventura, J., Arrondo, R. (2017). How Does Good Governance Relate to Quality of Life? Sustainability, 1-16.
22. Choi, J., Song, Ch. (2020). Factors explaining why some citizens engage in E-participation, while others do not. *Government Information Quarterly*, 37(3), 1-15.
23. City Partners (City of Atlanta, City of Albuquerque, City of Baltimore, City of New Orleans, City of Seattle). (2016). 1-70.
24. Citizen Vision eParticipation Institute, Netherlands. (2012). The eCitizen Charter as a tool for public sector innovation through citizen engagement and social accountability Matt Poelmans, 1-3.
25. Herrera, A.A., Díaz, M.C., Paronyan, H., Murillo, V. (2019). Use of the neutrosophic IADOV technique to diagnose the real state of citizen participation and social control, exercised by young people in Ecuador. *Neutrosophic Sets and Systems*, (26), 169-174.
26. IAP2. (2018). IAP2 Spectrum of Public Participation.
27. Lane, M.B. (2012). Public participation in planning: an intellectual history. *Australian Geographer*, 283-299.
28. Lee, J., Kim, S. (2014). Active Citizen E-Participation in Local Governance: Do Individual Social Capital and E-Participation Management Matter?. *Hawaii International Conference on System Science*, (7), 2044-2053.
29. Lironi, E. (2016). Potential and Challenges of e-Participation in the European Union. Directe for internal policies Policy department C: citizen's rights and constitutional affairs.
30. Macintosh, A., & Whyte, A. (2008). Towards an Evaluation Framework for eParticipation, *Transforming Government: People. Process & Policy*, 2 (1), 16-30.
31. Naranjo Zolotova, M., Oliveira, T., Casteleyn, S., Irani, Z. (2019). Continuous usage of e-participation: The role of the sense of virtual community. *Government Information Quarterly*, (36)4, 536-545.

32. Naranjo-Zolotov, M., Oliveira, T., Cruz-Jesus, F., Martins, J., Gonçalves, R., Branco, F., & Nuno, X. (2019). Examining social capital and individual motivators to explain the adoption of online citizen participation. *Future Generation Computer Systems*, 92, 302-311.
33. Participation Working Group. (2013). *Participation Toolkit*. Participation Working Group.
34. Porwol, L., Ojo, A., & Breslin, J.G. (2016). An ontology for next generation e-Participation initiatives. *Government Information Quarterly*, 33(3), 583-594.
35. Royo, S., Pina, V., & Garcia-Rayado, J. (2020). Decide Madrid: A Critical Analysis of an Award-Winning e-Participation Initiative. *Sustainability*, 12, 1-19.
36. Sachs, M., Schossböck, J. (2015). Perspectives on Electronic Identity Applications in Online Engagement. Conference for E-Democracy and Open Government, 373-376.
37. Sæbø, Ø., Rose, J., Molka-Danielsen, J. (2014). eParticipation: Designing and Managing Political Discussion Forums, 1-45.
38. Sanford, C., & Rose, J. (2007). Characterizing eParticipation. *International Journal of Information Management*. *Social Science Computer Review*, 28(4), 403-426.
39. Vicente, M.R., & Novo, A. (2014). An empirical analysis of e-participation. The role of social networks and e-government over citizens' online engagement. *Government Information Quarterly*, 379-387.
40. World bank group. (2017). An assessment of service delivery and performance drivers in the west bank and Gaza. *The performance of Palestinian local governments*.
41. Zhang, Y., Schachter, H.L., & Holzer, M. (2015). The impact of government form on e-participation: A study of New Jersey municipalities. *Government Information Quarterly*, 31(4), 653-659.
42. <http://nkhbojnord.ir/index.php>
43. <https://rc.majlis.ir/fa>