



Type of Article: Research

Prioritizing the complex issues of Iranian citizens in cyberspace

Hadi Khan Mohammadi¹, Hossein Aslipour², Hamidreza Damiri^{3*}

Received: 2024/11/23

PP: 75-97

Accepted: 2025/02/16

Abstract

Cyberspace, as a platform for social interactions, has made many changes in different societies since the formation. Therefore, recognizing and prioritizing the wicked problems of citizens in this digital environment is essential to improve the quality of their presence. The present study aimed to prioritize the wicked problems of Iranian citizens in cyberspace to help the policymakers and institutions responsible for the field. The data used in this study were collected through the content analysis of 12 interviews with scientific and executive experts in the field of cyberspace. In this study, the Vikor has been used to prioritize wicked problems. The selected experts responded to a questionnaire to determine the score of options and the importance of the criteria by targeted sampling. The reliability of the questionnaire was calculated using Cronbach's alpha equal to 0.790 and its validity was confirmed. The findings show that the wicked problems facing Iranian citizens in cyberspace include filtering, deepening of government and nation divisions, legal and regulatory gaps (lack of regulation), lack of sustainable and rapid internet, and the prevalence of deviations and moral vulgarity. These problems require the attention of responsible institutions that need to improve the quality of citizens in this space by formulating effective solutions.

KeyWords: wicked Problem, Cyberspace, Citizens, Multi-Criteria Decision Making Model

Reference: Khan mohamadi, H. , Aslipour, H. & Damiri, H. (2025). Prioritizing the wicked problems of Iranian citizens in cyberspace. *Strategic management attitude*, 3(1), 75-97.

¹. Associate Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabatabaie University, Tehran, Iran Khanmohammadi@atu.ac.ir.

². Associate Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabatabaie University, Tehran, Iran. aslipour@atu.ac.ir

³ Master's degree graduate, Public Administration, Public Policy, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabatabaie University, Tehran, Iran.(Responsible author)
Hamidrezadamiri815@gmail.com

اولویت‌بندی مسائل بغرنج شهروندان ایران در فضای مجازی

هادی خان محمدی^۱، حسین اصلی‌پور^۲، حمیدرضا دمیری^{۳*}

پذیرش: ۱۴۰۳/۱۲/۲۸

صص: ۷۵-۹۷

دریافت: ۱۴۰۳/۰۵/۰۳

چکیده

فضای مجازی به‌عنوان بستری برای تعاملات اجتماعی، تحولات زیادی را در جوامع مختلف از زمان شکل‌گیری ایجاد کرده است. بنابراین شناخت و اولویت‌بندی مسائل بغرنج شهروندان در این محیط دیجیتال به‌منظور بهبود کیفیت حضور آنها ضروری است. پژوهش کنونی با هدف اولویت‌بندی مسائل بغرنج شهروندان ایرانی در فضای مجازی انجام شده است تا به سیاست‌گذاران و نهادهای مسئول در این زمینه یاری رساند. داده‌های مورد استفاده در این پژوهش از طریق تحلیل مضمون از ۱۲ مصاحبه با خبرگان علمی و اجرایی در حوزه فضای مجازی جمع‌آوری شده است. در این پژوهش، برای اولویت‌بندی مسائل بغرنج، از الگوی تصمیم‌گیری چندمعیاره (VIKOR) استفاده شده است. خبرگان انتخاب‌شده به روش نمونه‌گیری هدفمند به پرسش‌نامه برای تعیین امتیاز گزینه‌ها و اهمیت معیارها پاسخ دادند. پایایی پرسش‌نامه با استفاده از آلفای کرونباخ برابر با ۰.۷۹۰ محاسبه و روایی آن تأیید شد. یافته‌ها نشان می‌دهند که مسائل بغرنج پیش‌روی شهروندان ایران در فضای مجازی شامل فیلترینگ، تعمیق شکاف دولت و ملت، خلأهای قانونی و نظارتی (فقدان تنظیم‌گری)، فقدان اینترنت پایدار و سریع و رواج انحرافات و ابتذال اخلاقی است. این مسائل نیازمند توجه نهادهای مسئول هستند که باید با تدوین راه‌کارهای مؤثر، کیفیت حضور شهروندان را در این فضا ارتقاء دهند.

کلیدواژه‌ها: مسئله بغرنج، فضای مجازی، شهروندان، الگوی تصمیم‌گیری چندمعیاره.

استناددهی (APA): هادی، اصلی‌پور، حسین و دمیری، حمیدرضا. (۱۴۰۴). اولویت‌بندی مسائل بغرنج شهروندان ایران در فضای مجازی. *فصلنامه نگرش مدیریت راهبردی*، ۳(۱)، ۷۵-۹۷.

^۱. دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. Khanmohammadi@atu.ac.ir

^۲. دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. aslipoor@atu.ac.ir

^۳. فارغ‌التحصیل کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، گرایش خط مشی‌گذاری عمومی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول). Hamidrezadamiri815@gmail.com



انقلاب فناوری اطلاعات و ارتباطات، امکانات جدیدی را برای ارتباطات انسانی ایجاد کرده است که به شکل‌گیری‌های اجتماعی جدید منجر می‌شود. ظهور «جامعه شبکه»، نمونه‌ای از این موضوع است. انقلاب فناوری اطلاعات و ارتباطات به شیوه‌های نمادین جدیدی برای تعریف فضا و مکان منجر شده است و امکاناتی را برای فضاهای اجتماعی جدید با استفاده از «خودآرائی و بازنمایی خود» ایجاد کرده است (آپوستول^۱ و همکاران، ۲۰۱۳). درواقع عصر کنونی را می‌توان دوره‌ای از دسترسی نامحدود به اطلاعات و برطرف کردن موانع ارتباطی نامید. در دهه‌های اخیر، توسعه و پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات به قدری سریع بوده است که امروزه فناوری اطلاعات و ارتباطات به عمیق‌ترین لایه‌های زندگی انسان‌ها نفوذ کرده و دامنه تأثیر آن هر روز گسترده‌تر می‌شود (نادری، ۲۰۲۴).

در حال حاضر، با پیشرفت شتابنده فناوری اطلاعات و رایانه، اصطلاح «فضای مجازی» به یکی از جنبه‌های جذاب زندگی روزمره تبدیل شده است. این واژه در ابتدا توسط سوزان اوسینگ^۲ و کارستن هاف^۳ به کار رفت تا مفهوم «فضاهای حسی» را معرفی کند؛ اما در دهه ۱۹۸۰، ویلیان گیbson^۴ این اصطلاح را در داستان‌های علمی تخیلی خود نظیر «سوزاندن کروم» و «نورومانسر» ابداع کرد و آن را به عنوان «نمایش گرافیکی داده‌های انتزاعی از بانک‌های هر رایانه در سیستم انسانی» توضیح داد. از آن زمان، مفهوم فضای مجازی به عنوان مترادف دنیای دیجیتال ایجادشده توسط رایانه‌ها شناخته شده و توجهات زیادی را به خود جلب کرده است. امروزه این واژه به‌طور گسترده‌ای در حوزه‌های مختلف علمی و فناوری توسط پژوهشگران و تحلیلگران فضای مجازی به عنوان یک بستر منحصر به فرد در دانش بشری به‌شمار می‌آید (نینگ^۵ و همکاران، ۲۰۱۸).

¹ Apostol

² Susan Ossing

³ Carsten Hoff

⁴ Willian Gibson

⁵ Ning

فضای مجازی، ابزار جدیدی برای برقراری ارتباط از طریق دستگاه‌های دیجیتال متصل به اینترنت است. این فضا به سرعت در حال پیشی گرفتن از شیوه‌های سنتی ارتباط است. فضای مجازی، تصویری مرسوم برای فضای دیجیتالی است که در آن فعالیت‌های مبتنی بر اینترنت رُخ می‌دهد. این فضا، جوامع مجازی جدید را برای افراد ایجاد کرده است تا به راحتی در فعالیت‌های متنوعی شرکت کنند که در محیط فیزیکی نیز انجام می‌شود، زیرا با مکان و زمان مرتبط نیست (ایگه^۱ و همکاران، ۲۰۲۱). درواقع با تکامل فضای مجازی و توانمندسازی سایبری، دامنه نفوذ فضای مجازی همچنان در حال گسترش است و نفوذ آن همچنان عمیق‌تر می‌شود. روش‌های شناخت، تفکر، تولید و بقای اولیه بشریت، همگی دستخوش تغییرات انقلابی شده است. در فضای مجازی تعمیم‌یافته، محدودیت‌های زمانی و مکانی شکسته شده است، افزون‌بر جهش‌های فناورانه در جامعه بشری، تفکر انسان، شناخت علمی، شرایط زندگی و ... نیز دستخوش تغییراتی شده است. بنابراین از زمان پیدایش فضای مجازی، این فضا تأثیر زیادی بر زندگی بشر و جامعه بشری داشته است و می‌توان گفت که فضای مجازی به تدریج به فضای زندگی جدیدی تبدیل شده است که از شناخت اولیه انسان فراتر رفته و موازی با فضای سنتی فیزیکی، اجتماعی و تفکر است (بی^۲ و همکاران، ۲۰۲۰).

بنابراین با ورود فضای مجازی به سپهر ارتباطی بشر، بسیاری براین عقیده بودند که سهولت در برقراری ارتباطات آسان، بزرگ‌ترین دستاورد برای بشر خواهد بود. اما حقیقت این بود که فناوری‌های نوین ارتباطی در کنار مزایایی که برای برقراری ارتباطات آسان انسانی داشتند، مخاطراتی را نیز به دنبال داشته است، ازاین‌رو، فضای مجازی نه تنها برای سهولت در برقراری ارتباط و اهداف آموزشی و ... می‌تواند مفید باشد، بلکه می‌تواند به راحتی برای شهروندان چالش ایجاد کند. امروزه شهروندان ایران، گرایش بسیار بالایی به این فضا دارند و زمان بسیار زیادی را در این فضا سپری می‌کنند. بدیهی است در درازمدت باید شاهد اثرات بسیاری از فضای مجازی بر زندگی شهروندان باشیم. همچنین سهولت دسترسی آسان به این فضا و در دسترس بودن آن برای شهروندان، نگرانی‌هایی را برای نهادهای حاکمیتی ایجاد کرده است. ازاین‌رو یکی از موثرترین گام‌ها در راستای توسعه حضور شهروندان در این فضا، آسیب‌شناسی،

¹ Ige² Ye



استخراج و اولویت‌بندی آسیب‌ها و مسائلی است که می‌تواند به‌طور بالقوه منتج از این حضور باشد. از این‌رو در تحقیق کنونی به اولویت‌بندی مسائل بغرنج شهروندان در فضای مجازی می‌پردازیم و به این پرسش پاسخ می‌دهیم که بغرنج‌ترین مسئله شهروندان ایران در فضای مجازی چیست و کدام یک از مسائل نیازمند توجه فوری حاکمیت جمهوری اسلامی ایران می‌باشد.

پیشینه و مبانی نظری

پیشینه

مطالعه و بررسی پژوهش‌ها و تحقیقات موجود در بین منابع داخلی و خارجی با محوریت مسائل بغرنج شهروندان در فضای مجازی نشان می‌دهد که پژوهشی با این دیدگاه و موضوع، تاکنون انجام نشده است؛ بنابراین بررسی موارد مطالعاتی که نزدیک به موضوع این تحقیق بوده، مدنظر قرار گرفته است.

جدول ۲. خلاصه پژوهش‌های پیشین در زمینه مسائل شهروندان در فضای مجازی

نام نویسنده	عنوان پژوهش	نتایج
رضا شاملو و همکاران (۱۴۰۳)	شناسایی و اولویت‌بندی کارکردهای سیاسی فضای مجازی در جنگ شناختی	شبکه‌های اجتماعی به‌عنوان ابزار و محرک اصلی شورش‌ها و انقلاب‌های سیاسی، ابزار مقاومت مدنی و نقش شبکه‌های اجتماعی در بروز انقلاب‌های مهم دنیا به‌عنوان مهم‌ترین کارکرد سیاسی شناسایی شدند.
مهدیه سادات حسینی و همکاران (۱۴۰۳)	سطح سلامت جسمانی کودکان پیش‌دستانی مبتلا به اعتیاد به فضای مجازی	اعتیاد به فضای مجازی با مشکلات روانی مانند هیجانات منفی، بی‌ثباتی عاطفی، اضطراب، استرس، پرخاشگری مداوم و کاهش سلامت روان همراه بوده است.
نجمه سلطانی‌نژاد (۱۴۰۲)	شناسایی آسیب‌های اعتقادی-اخلاقی در سبک زندگی دیجیتال	آثار و پیامدها در بُعد اعتقادی-اخلاقی عبارت است از: انتشار مطالب دروغ و غیرواقعی، آموزش غیرفرهنگی و اطلاع‌رسانی نامناسب، کاهش توجه به مسائل اخلاقی، سبک زندگی نو، تغییر باور و ذهنیت نوجوانان و نبود برنامه جامع فرهنگی
مرجان کرمی و همکاران (۱۴۰۲)	تهدید شبکه‌های اجتماعی مجازی برای زیرساخت‌های حیاتی امنیت ملی	در حوزه امنیت اجتماعی: قانون‌گریزی، ترویج مصرف‌گرایی، بحران انسجام اجتماعی در حوزه امنیت اقتصادی: ناکارآمدی اقتصاد، تضعیف تولید داخلی، عدم رضایت از وضعیت کشور در زمینه سیاسی: ایجاد بحران‌های حاکمیتی، قومی، مذهبی و ارزشی

حوزه فرهنگی: تضعیف سرمایه اجتماعی و شایعه پراکنی		
تهدیدهای متوجه کارکنان شامل رواج فساد اخلاقی، تحمیل الگوها و ارزش های جوامع غربی، گسست عاطفی و طلاق، دگرگونی هویت ملی و دینی، انزوا و دوری از خانواده، ترغیب کارکنان به دخالت در امور سیاسی، قانون گریزی در کارکنان و بی اعتمادی نسبت به فرماندهان و بی اعتنائی نسبت به وظایف خود می باشد	واکوی چالش های فرماندهی انتظامی ج.ا.ایران در استفاده از فضای مجازی	امامی فر و همکاران (۱۴۰۱)
مهم ترین مسائل حوزه سیاسی شبکه های اجتماعی در افق ۱۴۰۴ مسائلی چون مطالبات سیاسی بیشتر، افشاجری و اطلاع از روابط پنهانی و زیرپوستی، شکل گیری تجمعات سیاسی مجازی خواهد بود. در حوزه اقتصادی، مهم ترین مسائل پیش رو شامل رشد کارآفرینی دیجیتال و فرصت های شغلی، افزایش تبادلات تجاری اینترنتی، ایجاد نیاز کاذب در مشتریان و ایجاد فضای رقابت تجاری می باشند و همچنین در حوزه اجتماعی مهم ترین مسائل شامل ظهور روابط جدیدی از روابط بین جنسیتی، رشد و سرگرمی دیجیتال و ظهور هویت دیجیتالی می باشند.	مهم ترین مسائل شبکه های اجتماعی مجازی در افق ۱۴۰۴ ایران بر مبنای آینده پژوهی	هومن الوندی و همکاران (۱۳۹۹)
شبکه های اجتماعی باعث تضعیف باورها و اعتقادات مذهبی، کم اهمیت شدن مفهوم حجب و حیا، بی اعتنائی به رعایت حدود ادب و احترام، تسهیل ارتباط با جنس مخالف، دسترسی به تصاویر و مطالب مستهجن و غیر اخلاقی، ترویج دروغ و پنهان کاری، قانون گریزی، انزوای ملی و کاهش تعاملات اجتماعی، تهدید سنت ها و آداب و رسوم و دور شدن از زندگی واقعی و تغییر در ظاهر و پوشش شده است	شناسایی آسیب های اخلاقی و خانوادگی استفاده از شبکه های اجتماعی مجازی در میان فرزندان پسر شهر اصفهان	عباس زمانی و همکاران (۱۳۹۶)
استفاده دانش آموزان از فضای مجازی، تأثیر منفی در ابعاد خانوادگی - تحصیلی آنها داشته است و در این بین تلفن همراه بیشترین آسیب را برای دانش آموزان در پی داشته است و بازی های رایانه ای دارای کمترین آسیب برای آنها شناخته شده است	آسیب های فضای مجاز بین دانش آموزان دختر	احمد زندونیان و همکاران (۱۳۹۲)

مبانی نظری

مسئله عمومی به وضعیتی اشاره دارد که نیازها یا نارضایتی هایی در میان مردم شکل گرفته و برای حل آن به مداخله دولت احساس نیاز می شود. تشخیص مسئله عمومی



به عنوان اولين مرحله فرايند خط مشى گذارى عمومى، نقشى بسزا بر مراحل بعدى اين فرايند دارد و به عبارتى فرايند خط مشى گذارى را تغذيه مى کند (دای^۱، ۲۰۰۵)، اما بر اساس اهميتى که برخى پژوهشگران نظير هاردی^۲ براى تشخيص مسئله قائل بوده اند، تشخيص مسئله هم وزن فرايند خط مشى گذارى در نظر گرفته شده است (هاردی^۳ و همکاران، ۲۰۰۴). بنا بر اين شناسايى مسئله به عنوان ورودى اصلى فرايند خط مشى گذارى عمومى حائز اهميت است و نمى توان انتظار داشت که يک سيستم با ورودى نادرست، نتايج مناسبى ارائه دهد. از اين رو شناسايى نادرست مسئله عمومى نه تنها موجب حل مسئله نمى شود، بلکه روند خط مشى گذارى را مختل کرده و به اتلاف منابع منجر مى شود (فقيهى و کاوه، ۱۳۹۵).

به طور کلى آنچه دولت، تصميم به انجام آن مى گيرد يا تصميم به انجام آن ندارد، خط مشى عمومى خوانده مى شود و بر مردم تأثير دارد. اين فرايند با شناسايى مسائل آغاز مى شود و تمرکز خط مشى گذارى عمومى بر شناسايى مسئله است که عموم مردم را تحت تأثير قرار مى دهد (پوپولا^۴، ۲۰۱۶) و مسئله نقطه آغازين خط مشى است و توجه خط مشى گذاران را به خود جلب مى کند (هاردی و همکاران، ۲۰۰۴).

رابرتز^۵ (۲۰۰۰) مسائل را به سه دسته تقسيم مى کند. نوع اول شامل مسائل ساده است که در آن ذى نفعان در مورد اينکه مسئله چيست، به اجماع مى رسند. نوع دوم به مسائل پيچيده تعلق دارد که در آنها تعارضاتى ميان ذى نفعان وجود دارد. در نوع سوم، که به مسائل بفرنج معروف است، سطوح تعارض ذى نفعان افزايش مى يابد و به گفته رابرتز، در اين وضعيت هيچ توافقى درباره مشکل يا راه حل هاى آن وجود ندارد (سوهيمو^۶، ۲۰۲۰). با وجود افزايش روزافزون استفاده از اين واژه، جامعه پژوهشى درباره تعريف و ارزش آن دچار دوگانگى است. برخى از پژوهشگران بر اين باورند که مفهوم مسئله بفرنج از ارزش بالايى برخوردار است؛ زيرا مى تواند محدوديت هاى رويکردهاى تقليل گرايانه در مواجهه با مشکلات پيچيده اجتماعى و محيطى را به وضوح نشان دهد. در مقابل، برخى ديگر

¹ Dye

² Hardee

³ Hardee

⁴ Popoola

⁵ Roberts

⁶ Suoheimo

معتقدند که این اصطلاح مبهم بوده و اغلب به صورت بلاغی به جای تحلیلی به کار می‌رود (لونگرن و ون پوئک^۱، ۲۰۲۱). درحقیقت چنین مسائلی منحصر به فرد بوده و نقطه مقابل مسائل رام شده هستند که دارای راه حل‌های غیرخطی و متعددی می‌باشند (سارمن^۲، ۲۰۲۱).

«مسئله بفرنج» مسئله‌ای است که به طور طبیعی حل کردن آن دشوار یا غیرممکن است. این اصطلاح برای اولین بار در اوایل دهه ۱۹۷۰ توسط دانشمندان علوم اجتماعی با مشاهده پیچیدگی فوق‌العاده تصمیم‌گیری در سازمان‌های انسان‌محور و محدودیت‌های استفاده از روش‌های الگوریتمی و تکنیکی حل مسئله در سازمان‌های متمرکز بر خدمات اجتماعی ابداع شد. اصطلاح «بفرنج» به هیچ موضع اخلاقی یا خیر در برابر شر اشاره نمی‌کند، بلکه به سادگی نشان می‌دهد که چگونه این مسائل در برابر راه حل‌ها مقاومت می‌کنند: اغلب، زمانی که راه حل‌هایی برای مسائل بفرنج ارائه می‌شود و اجرا می‌شود، پیامدهای ناخواسته ظاهر می‌شود که به مشکلات غیرقابل حل بیشتری تبدیل می‌شود (آستین و حاجی^۳، ۲۰۲۳). بر این اساس، مسائل بفرنج این گونه تعریف می‌شوند: «مسائل بفرنج، مسائلی کاملاً پویا هستند و راه حل قطعی و نهایی ندارند، منحصر به فرد هستند و برای حل آنها، امکان آزمون و خطا وجود ندارد. به عنوان خط‌مشی‌گذار، ما حق اشتباه کردن در مورد این مسائل را نداریم» (دنفورد^۴ و همکاران، ۲۰۲۴).

مونتهس^۵، (۲۰۲۱) یک مسئله را زمانی بفرنج توصیف می‌کند که ویژگی‌های زیر را داشته باشد.

- هدف نامشخص است؛
- تعریف مسئله دشوار است؛
- مسئله حل می‌شود، اما درک آن آسان نیست؛
- جایی برای آزمون و خطا یا آزمایش وجود ندارد؛
- مجموعه‌ای از راه حل‌ها یا فعالیت‌های سنجش‌پذیر برای حل مسئله وجود ندارد؛

¹ Lönngren & Van Poeck

² Sahrman

³ Austin & Háji

⁴ Denford

⁶ Montes



- مسائل منحصر به فرد بوده و قابل تکرار نیستند؛

- یک مسئله، نشانه مسئله‌ای دیگر است؛

- مسئله را نمی‌توان تنها با یک علت توضیح داد؛

امروزه، مسائلی با چنین ویژگی‌ها به دلیل پیچیدگی فزاینده و عدم قطعیت اجتماعی و همچنین اهمیت عمیق و گسترده اثرگذاری‌شان، توجه افراد، سازمان‌ها، ملت‌ها و مجامع بین‌المللی را جلب کرده‌اند. در سال‌های اخیر، نویسندگان مختلف به بررسی ابعاد متنوع مسائل بفرنج پرداخته‌اند که این ابعاد به اختصار در جدول ۱، ارائه شده است. ویژگی‌های مطرح شده نشان می‌دهد که مسائل بفرنج ممکن است دارای مشترکاتی باشند، اما می‌توان آنها را از زوایای مختلفی با راه‌حل‌های مختلف و مزایا و معایب خاص مورد بررسی قرار داد؛ بنابراین، طراحی راه‌حل برای این نوع مسائل، چالشی برای دست‌اندرکاران به‌شمار می‌آید (بیتمن و شرمن^۱، ۲۰۲۳).

جدول ۱. ابعاد مسائل بفرنج از دیدگاه نویسندگان مختلف

نویسندگان	ابعاد
هد ^۲ (۲۰۰۸)	پیچیدگی عناصر، زیرسیستم‌ها و وابستگی‌های متقابل، عدم قطعیت در رابطه با مخاطرات، پیامدهای اقدام و تغییر الگوها، واگرایی و پراکندگی در دیدگاه‌ها و ارزش‌ها و اهداف راهبردی
سالواسر ^۳ (۲۰۰۴)	پیچیدگی مشکل، پیچیدگی اهداف، سهامداران، عوامل مکرر اهداف، عدم قطعیت، خطرات نسبی، راهبرد مقابله‌ای و تحلیل تصمیم
آلفورد و هد ^۴ (۲۰۱۷)	پیچیدگی مشکل، مشکل در رابطه با ذی‌نفعان / مؤسسات
رابرتز (۲۰۰۰)	درگیری برسر مشکلات، تعارض برسر مشکلات، تعارض برسر راه‌حل‌ها و قدرت رقابتی
دانکن ^۵ (۲۰۱۷)	غیرقابل حل شدن، دشواری در تعریف مسئله و مشارکت چندین بازیگر
مزا و کرونا ^۶ (۲۰۱۸)	شناختی- سیاسی

منبع: نعیمه^۷، ۲۰۲۰

¹ Bateman & Sherman

² Head

³ Salwasser

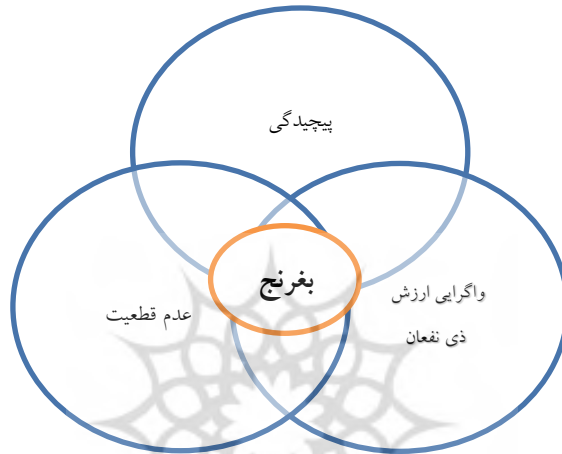
⁴ Alford & Head

⁵ Danken

⁶ Meza & Corona

⁷ Naime

پژوهشگر از میان ادبیات موجود، الگوی هد (۲۰۰۸) را به‌عنوان چارچوب نظری پژوهش انتخاب می‌کند. این الگو سه بُعد اصلی (پیچیدگی، عدم قطعیت و واگرایی ارزشی ذی‌نفعان) را برای مسائل بغرنج مطرح می‌کند و نخستین الگو در این زمینه به‌شمار می‌آید. معیاری که پژوهشگر برای انتخاب این الگو از میان سایر الگوهای موجود در مبانی نظری در نظر گرفته، جامعیت و وضوح شاخص‌هاست. به‌طوری‌که سه شاخص موجود در این الگو، نمایانگر تمامی ابعاد مسائل بغرنج در الگوهای اخیر می‌باشد.



شکل ۱. شاخص‌های مسائل بغرنج

منبع: هد، ۲۰۰۸:۱۰۴

روش‌شناسی تحقیق

در این مرحله برای اولویت‌بندی مسائل از راهبرد «تصمیم‌گیری چندمعیاره ویکور» استفاده می‌شود تا مسائل بغرنج، از میان تمام مسائل شناسایی‌شده در مرحله کیفی پژوهش، شناسایی شوند. دلیل انتخاب این روش در میان سایر روش‌های اولویت‌بندی از سوی پژوهشگر، به این جهت می‌باشد که به علت وجود شاخص‌های متعدد، مشارکت‌کنندگان نمی‌توانند به راحتی ترجیحات خود را در تصمیم‌گیری ابراز کنند. به عبارتی، این روش در مقایسه با روش‌هایی نظیر تاپسیس، در محاسبه فواصل گزینه‌ها، میزان اهمیت فاصله مطلوب را نسبت به بهترین و بدترین حالت در نظر می‌گیرد. از این‌رو، انتخاب آن با توجه به هدف پژوهش و ماهیت مسائل کاملاً مناسب می‌باشد.



جامعه پژوهش، مجموعه سازمان‌های متولی حوزه فضای مجازی در سطح کشور و استادان دانشگاهی و پژوهشگرانی است که در حوزه فضای مجازی دارای فعالیت پژوهشی می‌باشند. همچنین ابزار گردآوری داده‌ها نیز در این بخش، بر اساس راهبرد مورد استفاده، پرسش‌نامه می‌باشد که داده‌های به‌دست‌آمده با استفاده از نرم‌افزار اکسل، تحلیل شد. پایایی پرسش‌نامه یادشده، از طریق آلفای کرونباخ تعیین و معادل ۰.۷۹۰ و روایی آن نیز مورد تأیید قرار گرفت.

یافته‌های تحقیق

پژوهشگر به‌منظور شناسایی مسائل اساسی شهروندان در پنج بُعد سیاسی، اقتصادی، زیرساخت، حقوقی و اجتماعی- فرهنگی در فضای مجازی، دوازده مصاحبه نیمه ساختاریافته با خبرگان حوزه فضای مجازی انجام داد. در این مصاحبه‌ها، از کارشناسان مرکز ملی فضای مجازی، پلیس فضای تولید و تبادل اطلاعات، اندیشکده فضای مجازی و استادان دانشگاهی که دارای تجربه و شناخت عمیق در این حوزه بودند، نظرات و دیدگاه‌های ارزشمندی گردآوری شد. برای تحلیل داده‌ها، پژوهشگر از روش تحلیل مضمون استفاده کرد تا از میان انبوه اطلاعات به‌دست‌آمده، معانی و الگوهای مرتبط با مسائل شهروندان را استخراج و تبیین کند که مسائل احصاء‌شده به شرح جدول زیر برای اولویت‌بندی مورد استفاده قرار می‌گیرند.

جدول ۲. مضمون سازمان‌دهنده و فراگیر

مضامین فراگیر	مضامین سازمان‌دهنده اصلی
حقوقی	خلأهای قانونی و نظارتی (فقدان تنظیم‌گری)
	نقض حریم خصوصی افراد
	کلاهبرداری اینترنتی
اقتصادی	تضعیف کسبوکار سنتی
	ایجاد روحیه تجمل‌گرایی و توقعات فزاینده
سیاسی	تعمیق شکاف بین دولت- ملت
	تضعیف همبستگی ملی
زیرساخت	ضعف حاکمیت در تولید محتوای مناسب و فاخر
	فقدان اینترنت پایدار و سریع
	فیلترینگ
اجتماعی- فرهنگی	تهاجم فرهنگی

مضامین فراگیر	مضامین سازمان دهنده اصلی
	پایین بودن سواد رسانه ای شهروندان
	گسست نهاد خانواده
	انزوای طلبی و کاهش تعاملات اجتماعی
	اختلال در فرایند یادگیری و تفکر انتقادی
	رواج انحراف و ابتذال اخلاقی
	شایعه پراکنی
	سلبریتی گرایی شهروندان

در این پژوهش، پژوهشگر با توجه به یافته های مرحله کیفی، ۱۸ مسئله اساسی شناسایی شده شهروندان در فضای مجازی را برای اولویت بندی انتخاب می کند. در این مرحله خبرگان علمی و اجرایی حوزه فضای مجازی با استفاده از پرسش نامه تعیین درجه اهمیت معیارها و امتیازبندی گزینه ها بر اساس معیارها، به شناسایی مسائل بفرنج از میان مسائل پیش گفته می پردازد. در این پرسش نامه، معیارهای تعیین شده برای مسائل بفرنج، سه معیار اصلی «پیچیدگی»، «عدم قطعیت»، «واگرایی ارزشی ذی نفعان» می باشد که توسط هد (۲۰۰۸) مطرح شده است.

مرحله اول: تعیین وزن معیارها

در ابتدا برای تعیین وزن معیارها از الگوی آنترپی شانن^۱ و نرم افزار اکسل استفاده شد. الگوی یاد شده به وسیله شانن و ویور^۲ (۱۹۴۷) و زلنی^۳ (۱۹۸۲) برای تعیین وزن های عینی ویژگی های برجسته به کار رفته است. این روش، یکی از شیوه هایی است که به طور مستقیم برای تعیین اهمیت و وزن شاخص های تصمیم گیری در رابطه با اهمیت نسبی آنها استفاده می شود. جدول، وزن و درجه اهمیت هر یک از معیارها را نشان می دهد.

جدول ۳. تعیین وزن معیارها

معیار	پیچیدگی	عدم قطعیت	واگرایی ارزشی ذی نفعان
امتیاز	۰.۳۱۱	۰.۲	۰.۴۸۸

^۱. Shannon Entropy

^۲. Shannon & Weaver

^۳. Zelny

مرحله دوم: تشکیل ماتریس تصمیم گیری

در این بخش، هر یک از مسائل اساسی شهروندان در فضای مجازی بر اساس معیارهای سه گانه مسائل بغرنج ارزیابی می شود. جدول زیر تشکیل ماتریس تصمیم گیری بر اساس مؤلفه های مسائل بغرنج شهروندان در فضای مجازی را نشان می دهد.

جدول ۴. تشکیل ماتریس تصمیم گیری براساس معیارهای مؤثر بر بغرنج بودن مسائل

معیارها گزینه ها	پپیچیدگی ۰.۳۱۱۱۱۱۱	عدم قطعیت ۰.۲	واگرایی ارزشی ذی نفعان ۰.۴۸۸۸۸۸۸
خألهای قانونی و نظارتی (فقدان تنظیم گری)	۸	۹	۸
نقض حریم خصوصی افراد	۷	۶	۸
تضعیف کسبوکار سنتی	۷	۸	۷
ایجاد روحیه تحمل گرایی و توقعات فزاینده	۷	۷	۸
کلاهبرداری اینترنتی	۷	۸	۷
تعمیق شکاف دولت- ملت	۹	۸	۰
تضعیف همبستگی ملی	۸	۷	۸
ضعف در تولید محتوای مناسب و فاخر	۸	۷	۸
فقدان اینترنت پایدار و سریع و ارزان	۸	۸	۸
فیلترینگ	۹	۸	۹
تهاجم فرهنگی	۹	۸	۸
پایین بودن سواد رسانه ای	۸	۸	۷
گسست نهاد خانواده	۷	۶	۷
انزوای طلبی و کاهش تعاملات اجتماعی	۸	۷	۷
اختلال در فرایند یادگیری و تفکر انتقادی	۸	۷	۶
رواج انحراف و ابتذال اخلاقی	۹	۸	۸
شایعه پراکنی	۸	۸	۷
سلبریتی گرایی شهروندان	۷	۶	۷

مرحله سوم: نرمال کردن ماتریس تصمیم گیری

پس از انجام وزن دهی و تهیه وزن، مقادیر ماتریس با استفاده از رابطه زیر نرمال شدند.

$$r_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sqrt{\sum_{i=1}^m x_{ij}^2}}$$

X_{ij} = مقادیر هر معیار برای هر گزینه، که در ابتدا همه مقادیر ماتریس به توان ۲ رسیده و مجموع هر ستون جمع می شود و سپس جذر مجموع هر ستون گرفته شده و در نهایت هر یک از مقادیر بر جذر به دست آمده تقسیم می شود.

جدول ۵. نرمال سازی ماتریس تصمیم گیری گزینه ها (مرحله اول)

معیارها گزینه ها	واگرایی ارزشی ذی نفعان		
	۰.۳۱۱۱۱۱	۰.۲۰	۰.۴۸۸۸۸۸
خلأهای قانونی و نظارتی (فقدان تنظیم گری)	64	81	64
نقض حریم خصوصی افراد	49	36	64
تضعیف کسب و کار سنتی	49	64	49
ایجاد روحیه تجمل گرایی و توقعات فزاینده	49	49	64
کلاه برداری اینترنتی	49	64	49
تعمیق شکاف دولت - ملت	81	64	81
تهاجم فرهنگی	64	49	64
ضعف در تولید محتوای مناسب و فاخر	64	49	64
فقدان اینترنت پایدار و سریع و ارزان	64	64	64
فیلترینگ	81	64	81
تضعیف فرهنگ ملی	81	64	64
پایین بودن سواد رسانه ای	64	64	49
گسست نهاد خانواده	49	36	49
انزوای طلبی و کاهش تعاملات اجتماعی	64	49	49
اختلال در فرایند یادگیری و تفکر انتقادی	64	49	36
رواج انحراف و ابتذال اخلاقی	81	64	64
شایعه پراکنی	64	64	49
سلبریتی گرایی شهروندان	49	36	49
جمع	1211	1074	1102



جدول ۶. نرمال سازی ماتریس تصمیم گیری گزینه ها (مرحله دوم)

معیارها گزینه ها	پپیچیدگی	عدم قطعیت	واگرایی ارزشی ذی نفعان
	۰.۳۱۱۱۱۱	۰.۲۰	۰.۴۸۸۸۸۸
خلاهای قانونی و نظارتی (فقدان تنظیم گری)	0.229	0.274	0.240
نقض حریم خصوصی افراد	0.201	0.183	0.240
تضعیف کسبوکار سنتی	0.201	0.244	0.210
ایجاد روحیه تجمل گرایی و توقعات فزاینده	0.201	0.213	0.240
کلاهدارداری اینترنتی	0.201	0.244	0.210
تعمیق شکاف دولت - ملت	0.258	0.244	0.271
تضعیف همبستگی ملی	0.229	0.213	0.240
ضعف در تولید محتوای مناسب و فاخر	0.229	0.213	0.240
فقدان اینترنت پایدار و سریع و ارزان	0.229	0.244	0.240
فیلترینگ	0.258	0.244	0.271
تهاجم فرهنگی	0.258	0.244	0.240
پایین بودن سواد رسانه ای	0.229	0.244	0.210
گسست نهاد خانواده	0.201	0.183	0.210
انزوای طلبی و کاهش تعاملات اجتماعی	0.229	0.213	0.210
اختلال در فرایند یادگیری و تفکر انتقادی	0.229	0.213	0.180
رواج انحراف و ابتذال اخلاقی	0.258	0.244	0.240
شایعه پراکنی	0.229	0.244	0.210
سلبریتی گرایی شهروندان	0.201	0.183	0.210

مرحله چهارم: وزن دار کردن ماتریس نرمال

در این مرحله برای وزن دار کردن مقادیر ماتریس نرمال، هر یک از گزینه ها بر روی وزن معیارها (که قبلاً از روش آنتروپی شانون به دست آمده بود) ضرب می شود.

جدول ۷. وزن دار کردن ماتریس تصمیم گزینه ها

معیارها	واگرایی ذی نفعان	ارزشی	عدم قطعیت	پیچیدگی	گزینه ها
	۰.۴۸۸۸۸۸۸۸	۰.۲۰	۰.۳۱۱۱۱۱۱۱		
خلأهای قانونی و نظارتی (فقدان تنظیم گری)	0.117	0.054	0.071		
نقض حریم خصوصی افراد	0.117	0.036	0.062		
تضعیف کسب و کار سنتی	0.103	0.048	0.062		
ایجاد روحیه تجمل گرایی و توقعات فزاینده	0.117	0.042	0.062		
کلاهبرداری اینترنتی	0.103	0.048	0.062		
تعمیق شکاف دولت- ملت	0.1325	0.048	0.080		
تضعیف همبستگی ملی	0.117	0.042	0.071		
ضعف در تولید محتوای مناسب و فاخر	0.117	0.042	0.071		
فقدان اینترنت پایدار و سریع و ارزان	0.117	0.048	0.071		
فیلترینگ	0.132	0.048	0.080		
تهاجم فرهنگی	0.117	0.048	0.080		
پایین بودن سواد رسانه ای	0.103	0.048	0.071		
گسست نهاد خانواده	0.103	0.036	0.062		
انزوای اجتماعی و کاهش تعاملات اجتماعی	0.103	0.042	0.071		
اختلال در فرایند یادگیری و تفکر انتقادی	0.088	0.042	0.071		
رواج انحراف و ابتذال اخلاقی	0.117	0.048	0.080		
شایعه پراکنی	0.103	0.048	0.071		
سلبریتی گرایی شهروندان	0.103	0.036	0.062		

مرحله پنجم: تعیین مقادیر بالاترین و پایین ترین ارزش ماتریس نرمال وزنی
در این مرحله، به تعیین بزرگترین و کوچکترین عدد در هر ستون می پردازیم. بزرگترین عدد به عددی گفته می شود که بالاترین ارزش مثبت را دارد، درحالی که کوچکترین عدد به عددی اشاره دارد که بیشترین ارزش منفی را داراست. بنابراین، اگر معیارها منفی باشند، بزرگترین عدد برابر با کمترین مقدار و کوچکترین عدد برابر با بیشترین مقدار می شود و بالعکس.

رابطه (۲)

$$f^*_{ij} = \text{Max} f_{ij}$$



جدول ۸. بیشترین و کمترین مقادیر نرمال شده هر یک از معیارها

واگرایی ارزشی ذی نفعان	عدم قطعیت	پیچیدگی	F max
0.036	0.088	0.062	
0.054	0.132	0.080	F min

مرحله ششم: تعیین شاخص مطلوبیت (S) و شاخص نارضایتی (R) در این مرحله، با توجه به مقادیر مثبت و منفی محاسبه شده در مرحله قبل، فاصله هر گزینه از راه حل ایده آل محاسبه می شود و سپس جمع این فاصله ها برای تعیین ارزش نهایی بر اساس رابطه زیر انجام می گیرد. به عبارت دیگر، در این مرحله مطلوبیت و نارضایتی ناشی از انتخاب یک گزینه به عنوان رتبه برتر محاسبه می شود. مقادیر حداقل برای هر دو نوع مقدار نمایانگر کمترین فاصله از گزینه ایده آل (راه حل برتر) است که همراه با کمترین پشیمانی و بیشترین سودمندی خواهد بود.

$$S_i = \sum_{j=1}^n w_j (f_j^* - f_{ij}) / (f_j^* - f_j^-)$$

$$R_i = \text{Max}[w_j (f_j^* - f_{ij}) / (f_j^* - f_j^-)]$$

f_j^* = بزرگ ترین عدد ماتریس نرمال وزنی برای هر ستون

f_{ij} = عدد گزینه مورد نظر برای هر معیار در ماتریس نرمال وزنی

f_j^- = کوچک ترین عدد ماتریس نرمال وزنی برای هر ستون

طبیعتاً برای هر گزینه به ازای هر معیار، یک شاخص مطلوبیت به دست می آید که مجموع آنها شاخص نهایی S_j گزینه را مشخص می کند. بزرگ ترین S_j هر گزینه به ازای هر معیار، شاخص نارضایتی (R) آن گزینه می باشد.

جدول ۹. شاخص مطلوبیت (S_j) و شاخص نارضایتی (R_j)

R_j	S_j	واگرایی ارزشی ذی نفعان	عدم قطعیت	پیچیدگی	معیارها گزینه ها
		۰.۴۸۸۸۸۸۸	۰.۲۰	۰.۳۱۱۱۱۱۱	
0.331	0.854	0.331	0.206	0.316	خلأهای قانونی و نظارتی (فقدان تنظیم گری)
0.331	0.659	0.331	0.006	0.321	نقض حریم خصوصی افراد
0.321	0.628	0.167	0.139	0.321	تضعیف کسب و کار سنتی
0.331	0.725	0.331	0.073	0.321	ایجاد روحیه تجمل گرایی و توقعات فزاینده

معیارها گزینه ها	Rj	Sj	واگرایی ارزشی ذی نفعان	عدم قطعیت	پیچیدگی
			۰.۴۸۸۸۸۸۸	۰.۲۰	۰.۳۱۱۱۱۱۱
کلاه برداری اینترنتی	0.321	0.628	0.167	0.139	0.321
تعمیق شکاف دولت - ملت	0.494	0.945	0.494	0.139	0.311
تضعیف همبستگی ملی	0.331	0.720	0.331	0.073	0.316
ضعف در تولید محتوای مناسب و فاخر	0.331	0.720	0.331	0.073	0.316
فقدان اینترنت پایدار و سریع و ارزان	0.331	0.787	0.331	0.139	0.316
فیلترینگ	0.494	0.945	0.494	0.139	0.311
تهاجم فرهنگی	0.331	0.782	0.331	0.139	0.311
پایین بودن سواد رسانه ای	0.316	0.623	0.167	0.139	0.316
گسست نهاد خانواده	0.321	0.495	0.167	0.006	0.321
انزوای طلبی و کاهش تعاملات اجتماعی	0.316	0.557	0.167	0.073	0.316
اختلال در فرایند یادگیری و تفکر انتقادی	0.316	0.393	0.004	0.073	0.316
رواج انحراف و ابتذال اخلاقی	0.331	0.782	0.331	0.139	0.311
شایعه پراکنی	0.316	0.623	0.167	0.139	0.316
سلبریتی گرایی شهروندان	0.331	0.854	0.331	0.206	0.316

مرحله هفتم: محاسبه مقدار Q و رتبه بندی نهایی گزینه ها

در نهایت پس از محاسبه مقادیر سودمندی و پشیمانی، شاخص ویکور برای هر گزینه به صورت مجزا و براساس رابطه زیر محاسبه می شود و در نهایت بیشترین مقدار Q به عنوان بهترین گزینه انتخاب می شود.

$$Q = v \left[\frac{S_i - S^*}{S^- - S^*} \right] + (1 - v) \left[\frac{R_i - R^*}{R^- - R^*} \right]$$

$$v=0.5$$

$$S^* = \min S_i$$

$$S^- = \max S_i$$

$$R^* = \min R_i$$



$$R^- = \text{Max} R_i$$

جدول ۱۰. تعیین رتبه گزینه‌ها

رتبه	Q	گزینه‌ها
۱	۱	فیلترینگ
۲	۱	تعمیق شکاف دولت - ملت
۳	0.471	خلأهای قانونی و نظارتی (فقدان تنظیم‌گری)
۴	0.411	فقدان اینترنت پایدار و سریع و ارزان
۵	0.406	رواج انحراف و ابتذال اخلاقی
۶	0.406	تهاجم فرهنگی
۷	0.355	ایجاد روحیه تجمل‌گرایی و توقعات فزاینده
۸	0.351	ضعف در تولید محتوای فاخر و مناسب
۹	0.351	تضعیف همبستگی ملی
۱۰	0.295	نقض حریم خصوصی افراد
۱۱	0.240	کلاهبرداری اینترنتی
۱۲	0.240	گسست نهاد خانواده
۱۳	0.222	شایعه‌پراکنی
۱۴	0.222	پایین بودن سواد رسانه‌ای
۱۵	0.222	سلبریتی‌گرایی شهروندان
۱۶	0.162	انزوای اجتماعی و کاهش تعاملات اجتماعی
۱۷	0.120	تضعیف کسب‌وکارهای سنتی
۱۸	0.013	اختلال در فرایند یادگیری و تفکر انتقادی

بنابراین با توجه به مقدار Q محاسبه‌شده برای هر گزینه از میان مسائل اساسی شهروندان در فضای مجازی، پنج مسئله فیلترینگ، تعمیق شکاف دولت و ملت، خلأهای قانونی و نظارتی، فقدان اینترنت پایدار و سریع و رواج انحراف و ابتذال اخلاقی، بیشترین مقدار را به خود اختصاص داده که در دسته مسائل بغرنج قرار می‌گیرند.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان می‌دهد که از میان مسائل شناسایی‌شده شهروندان ایران در فضای مجازی، پنج مسئله «فیلترینگ»، «تعمیق شکاف دولت و ملت»، «خلأهای قانونی و نظارتی»، «فقدان اینترنت پایدار و سریع» و «رواج انحراف و ابتذال اخلاقی»، بیشترین امتیاز را نسبت به معیارهای سه‌گانه مسائل بغرنج کسب کردند که می‌توان از آنها به‌عنوان مسائل بغرنج شهروندان در فضای مجازی یاد کرد. حل مسائل بغرنج با استفاده

از یک رویکرد علمی و عقلانی ممکن نیست، زیرا رویکردهای منطقی در تصمیم‌گیری و اجرا بر پایه این فرض بنا شده‌اند که وضوح اهداف، کفایت اطلاعات و انتخاب روش‌های مناسب می‌تواند به اقدام‌های کارآمد و مؤثر برای رسیدن به اهداف منجر شود.

در این میان مسئله «فیلترینگ» با بیشترین مقدار Q، به‌عنوان مهم‌ترین مسئله ساختارنیافته یا بفرنج شناسایی شد. درواقع فیلترینگ به‌عنوان یک ابزار کنترل محتوا، عملاً به حقوق دسترسی آزاد به اطلاعات لطمه می‌زند و باعث سرخوردگی و نارضایتی در میان کاربران می‌شود. فیلترینگ در فضای مجازی، یکی از چالش‌های بزرگ در ایران است که هدف آن کنترل دسترسی شهروندان به اطلاعات و محتواهای خاص است. این سیاست‌های سلبی به نارضایتی‌های گسترده‌ای در بین مردم منجر شده است. محدودیت‌ها نه‌تنها آزادی بیان را مختل می‌کند، بلکه مردم را به استفاده از روش‌های دور زدن این فیلترینگ‌ها، مانند VPN ها، سوق می‌دهد.

تعمیق شکاف بین دولت و ملت به‌عنوان دومین مسئله بفرنج شهروندان در فضای مجازی شناخته شد. درواقع افزایش دسترسی به اطلاعات و همچنین انتشار اخبار نادرست یا اطلاع‌رسانی ناقص در فضای مجازی، بسیاری از شهروندان را به بی‌اعتمادی نسبت به نهادهای دولتی سوق داده است که باعث کاهش کنشگری سیاسی و مشارکت اجتماعی شهروندان شده است. این مسئله نه‌تنها به تضعیف اعتماد عمومی منجر شده است، بلکه ظرفیت‌های مدنی و اجتماعی را برای تغییرات مثبت سیاسی محدود کرده است.

خلأهای قانونی و نظارتی به‌عنوان سومین مسئله بفرنج شناسایی شده است. خبرگان بر این باورند که قوانین موجود در زمینه فضای مجازی روزآمد و کاربردی نیستند و این امر ممکن است به افزایش مشکلاتی مانند انتشار اطلاعات نادرست، نقض حریم خصوصی و ترویج محتوای نامناسب منجر شود. نبود یک چارچوب قانونی مشخص و شفاف برای نظارت بر فعالیت‌های برخط در فضای مجازی، به ایجاد عدم اعتماد و نارضایتی شهروندان کمک می‌کند. در این زمینه، ضروری است که نهادهای قانونی و نظارتی، روزآمدسازی‌هایی را در قوانین فضای مجازی انجام دهند تا از حقوق کاربران حمایت کنند و مسئولیت‌ها و تکالیف در این حوزه به‌روشنی تعریف شود. این اقدام



می تواند به جلوگیری از رفتارهای غیرمجاز و محافظت از کاربران در برابر تهدیدات مجازی کمک کند.

فقدان اینترنت سریع و پایدار و ارزان، یکی دیگر از مسائلی بود که خبرگان به آن اشاره کردند. شهروندان به شدت به زیرساخت های اینترنتی مناسب و باکیفیت نیاز دارند تا بتوانند از خدمات برخط به بهترین شکل ممکن بهره برداری کنند. نبود این زیرساخت ها باعث کاهش کارایی و افزایش نارضایتی می شود. همچنین، این مشکل می تواند بر تعاملات اجتماعی و اقتصادی تأثیر منفی بگذارد و مانع از ایجاد فرصت ها در فضای دیجیتال باشد. بر این اساس، بهبود زیرساخت های اینترنتی باید در اولویت های اصلی قرار گیرد.

رواج انحراف و ابتذال اخلاقی در فضای مجازی نیز به عنوان یک چالش جدی مطرح شده است. بسیاری از خبرگان بر این باورند که فضای مجازی به محلی برای انتشار محتوای غیراخلاقی تبدیل شده است و این امر می تواند بر روی جوانان و نوجوانان تأثیر منفی بگذارد. این رواج می تواند خطرات جدی برای سلامت روانی و اجتماعی شهروندان به همراه داشته باشد. بنابراین، باید اقدامات مؤثری در زمینه آگاهی بخشی و تولید محتوای سالم و مفید انجام شود تا فضای مجازی به محلی برای تبادل دانش و اطلاعات مثبت تبدیل شود.

در نهایت با توجه به یافته های پژوهش کنونی، پنج مسئله شناسایی شده را می توان ازجمله پیچیده ترین، نامطمئن ترین و دارای بیشترین درصد و آگرایی ارزشی میان ذی نفعان در نظر گرفت که این مسائل نیازمند توجه جدی و اصلاحات بنیادین از سوی نهادهای مسئول می باشد. برای حل این مشکلات، بایستی روزآمدسازی قوانین، تقویت زیرساخت های اینترنتی، ایجاد بسترهای شفاف و مؤثر برای ارتباط بین دولت و ملت و همچنین تولید محتوای سالم و فاخر در دستور کار قرار گیرد. اقدامات مؤثر در این راستا می تواند به بهبود کیفیت فضای مجازی و ارتقاء سطح زندگی و آگاهی شهروندان کمک شایانی کند و زمینه ساز یک جامعه دیجیتال سالم و فعال باشد.

تقدیر و تشکر

محققان از تمامی افرادی که در این پژوهش مشارکت داشته اند نهایت تشکر و قدردانی را دارند.

تعارض منافع

هیچ گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.

فهرست منابع

- Austin, Z., & Háji, A(2023). Regulation of Wicked Problems: Opportunities, Responsibilities, and Threats. *Journal of Medical Regulation*, 109(3), 6-11.
- Apostol, I., Antoniadis, P., & Banerjee, T(2013). Cyberspace design: a new challenge for planners. *Proceedings of the Institution of Civil Engineers-Urban Design and Planning*, 166(3), 156-163
- Bateman, K., & Sherman, B(2023). Working Wickedly: Wicked Problems, Transdisciplinarity, and Dialogic Reflexivitya
- Denford, J. S., Dawson, G. S., Desouza, K. C., & Manoharan, A. P(2024). Assessing the relevance of governmental characteristics to address wicked problems in turbulent times. *Public Management Review*, 26(4), 927-948.
- Dye, R. T(2005). *Understanding Public Policy*, by Person Education. Inc, Upper Saddle River, New Jersey, USA.
- Faghihi, M., & Kaveh, K(2016). *Public Issue Recognition; A Comparative Approach*. Tehran: First National Conference on Iranian Public Administration, School of Management, University of Tehran.
- Hardee, K., Feranil, I., Boezwinkle, J., & Clark, B(2004). The policy circle. *Citeseer*.
- Ige, O. A., Olulowo, T. G., & Shawe, T. G(2021). Cyber vaticinations: a systematic review of schoolchildren's activities in the cyberspace in thirty years' time.
- Lönngren, J., & Van Poeck, K(2021). Wicked problems: A mapping review of the literature. *International Journal of Sustainable Development & World Ecology*, 28(6), 481-502.
- Naderi, H(2024). The Cyberspace harms for children. *International Journal of Advanced Research in Humanities and Law*, 1(2), 58-69.
- Ning, H., Ye, X., Bouras, M. A., Wei, D., & Daneshmand, M(2018). General cyberspace: Cyberspace and cyber-enabled spaces. *IEEE Internet of Things Journal*, 5(3), 1843-1856-.
- Popoola, O. O(2016). Actors in decision making and policy process. *Global Journal of Interdisciplinary Social Sciences*, 5(1), 47-51.



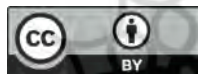
Sahrman, S(2021). Defining our diagnostic labels will help define our movement expertise and guide our next 100 years. Physical Therapy, 101(1), pzaa196.

Suoheimo, M., Vasques, R., & Rytlahti, P(2020). Deep diving into service design problems: Visualizing the iceberg model of design problems through a literature review on the relation and role of service design with wicked problems. The Design Journal, 24(2), 231-251.

Ye, X., Ning, H., Xia, B., Zhen, Z., Wan, Y., & Xu, J(2020). A Review of General Cyberspace.

COPYRIGHTS

©2024 by the authors. Published by The National Defense University. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی