

مشارکت الکترونیکی در عرصه دولت الکترونیک



مؤلفین:

مریم سلمانی

دکتر مهریار احمدی

(عضو هیئت علمی دانشگاه)



۱۳۹۶

سرشناسه	: سلمانی، مریم
عنوان و نام پدیدآور	: مشارکت الکترونیکی در عرصه دولت الکترونیک / مریم سلمانی، مهرداد احمدی.
مشخصات نشر	: تهران : سخنوران، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	: ۱۳۶ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۴۵۵-۳۲۱-۶
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: اینترنت در مدیریت دولتی
موضوع	: Internet in public administration
موضوع	: اینترنت در مدیریت دولتی -- جنبه‌های اجتماعی
موضوع	: Internet in public administration--Social aspects
موضوع	: اطلاع رسانی الکترونیکی دولتی
موضوع	: Electronic government information
موضوع	: مشارکت اجتماعی
موضوع	: Social participation
شناسه افزوده	: بندی، مهرداد
رده بندی کنگره	: JF۱۵۲۵ / س۸ ۱۳۹۶
رده بندی دیویی	: ۳۸۰ / ۸۳۷۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۷۱۹۴۵۲



مشارکت الکترونیکی در عرصه دولت الکترونیک

مؤلفه: مریم سلمانی، مهرداد احمدی

ناشر: سخنوران

صفحه‌آرایی و طراحی جلد: سخنوران

سال و نوبت چاپ: ۱۳۹۶ اول

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۵۰۰۰ تومان

کلیه حقوق این اثر اعم از چاپ و تکتیر،

نسخه‌برداری، ترجمه و اقتباس محفوظ می‌باشد.

تهران، میدان انقلاب خیابان کارگر شمالی، بعد از فرصت شماره ۱۴۰۷

تلفن: ۶۶۴۷۳۰۶ - ۹۱۹۳۶۱۶۶۱۳ - ۰۹۱۲۰۶۱۱۷۲۸۳

www.chapketab.com



پیشگفتار ۱۳

فصل اول



مقدمه

۱۹

دولت الکترونیک	۲۶
مشارکت الکترونیکی	۲۶
اعتماد الکترونیکی	۲۶
رسانه های اجتماعی	۲۷
مؤلفه های دولت الکترونیک	۲۷
مؤلفه های مشارکت الکترونیکی	۲۷
مؤلفه های اعتماد الکترونیکی	۲۸
انواع رسانه های اجتماعی	۲۹

فصل دوم



دولت الکترونیک

۳۱

۳۳	فن آوری اطلاعات و ارتباطات
۳۳	ماهیت دولت الکترونیک
۳۵	دیدگاه های مختلف درباره ی دولت الکترونیک
۳۷	مدل های پیاد سازی دولت الکترونیک
۳۹	مدل سازمان ملل
۴۱	مدل لاینه - لی
۴۳	ساختار دولت الکترونیک
۴۵	دولت الکترونیک و تفاوت آن با دولت بروکرانیک
۴۶	اهداف بکارگیری دولت الکترونیک
۴۷	مزایای بکارگیری دولت الکترونیک
۴۹	کانون های بکارگیری دولت الکترونیک
۵۰	ارتباط با شهروندان
۵۰	شهروند الکترونیک و خدمات الکترونیک
۵۰	برقراری روابط بیرونی
۵۰	جامعه الکترونیکی
۵۲	ابعاد تعاملی دولت الکترونیک
۵۳	ابعاد تعاملی دولت الکترونیک در بخش داخلی
۵۴	ابعاد تعاملی دولت الکترونیک در بخش خارجی
۵۵	دولت الکترونیک در ایران
۵۷	مدل تقسیم بندی دولت الکترونیک در ایران بر اساس خدمات
۵۸	دیدگاه های ارزیابی عملکرد دولت الکترونیک
۵۹	ارزیابی دولت الکترونیک از دیدگاه دنگ
۶۱	شاخص های ارزیابی دولت الکترونیک از دیدگاه سازمان ملل

۶۲	شاخص توسعه دولت الکترونیک در ارزیابی دولت الکترونیک
۶۲	شاخص سرویس آنلاین
۶۴	شاخص زیر ساخت
۶۴	شاخص سرمایه انسانی
۶۴	شاخص مشارکت الکترونیکی در ارزیابی دولت الکترونیک

فصل سوم



مشارکت الکترونیکی

۶۷

۶۷	مفهوم مشارکت و مشارکت - رمی
۶۸	نظریه ها و الگوهای معروف مشارکت عمومی
۷۰	زنجیره مشارکت مردمی
۷۱	گستره پنج سطحی انجمن بین المللی مشارکت مردمی
۷۲	نقش بکارگیری دولت الکترونیک در ارتقاء مشارکت عموم شهروندان
۷۴	مفهوم مشارکت الکترونیکی
۷۴	دیدگاه های مختلف درباره ی مشارکت الکترونیکی
۷۶	مفروضات مشارکت الکترونیکی
۷۶	توانایی های فنی و زیر ساخت های الکترونیکی
۷۷	آزادی بیان و اینترنت
۷۸	فرآیندهای دموکراتیک
۷۸	اهداف مشارکت الکترونیکی
۷۸	مدل های مشارکت الکترونیکی
۸۰	سطوح مشارکت الکترونیکی
۸۳	شاخص های ارزیابی مشارکت الکترونیکی از دیدگاه سازمان ملل
۸۳	شاخص تصمیم سازی الکترونیکی
۸۳	شاخص مشاوره الکترونیکی

۸۳	شاخص اطلاعات الکترونیک
۸۴	عوامل موثر بر میزان مشارکت الکترونیکی

فصل چهارم



اعتماد الکترونیکی

۸۷

۸۷	مفهوم اعتماد و اعتماد عمومی
۸۹	نظریه های اعتماد عمومی
۸۹	نظریه کلان اعتماد عمومی
۸۹	نظریه خرد اعتماد عمومی
۹۱	انواع اعتماد عمومی
۹۱	اعتماد اعتباری
۹۱	اعتماد متقابل
۹۱	اعتماد اجتماعی
۹۲	اعتماد فردی و اعتماد جمعی
۹۳	مولفه های اعتماد عمومی
۹۳	توانایی درک شده
۹۳	خیرخواهی
۹۳	صداقت
۹۳	مفهوم اعتماد الکترونیکی
۹۴	دیدگاه های مختلف درباره ی اعتماد الکترونیکی
۹۶	مولفه های اعتماد الکترونیکی
۹۷	اعتماد به دولت
۹۹	اعتماد به اینترنت
۱۰۰	اعتماد اجتماعی
۱۰۰	رابطه بین بکارگیری دولت الکترونیک و اعتماد الکترونیکی و مشارکت الکترونیکی



۱۰۵.....	مفهوم رسانه
۱۰۶.....	مفهوم رسانه های اجتماعی
۱۰۷.....	دیدگاه های نظری رسانه های اجتماعی
۱۰۸.....	عناصر کلیدی رسانه های اجتماعی
۱۰۹.....	محتوا
۱۰۹.....	ارتباطات
۱۱۱.....	نظریه های ارتباطات و رسانه
۱۱۱.....	نظریه استفاده و رضایت مندی
۱۱۲.....	نظریه برجسته سازی
۱۱۲.....	ویژگی رسانه های اجتماعی
۱۱۳.....	انواع رسانه های اجتماعی
۱۱۳.....	شبکه های اجتماعی
۱۱۴.....	وبلاگ ها/ وب سایت ها
۱۱۴.....	ویکی ها
۱۱۵.....	پادکست ها
۱۱۵.....	فروم ها
۱۱۶.....	کامیونیتی های محتوایی
۱۱۶.....	معیارهای سنجش در رسانه اجتماعی
۱۱۷.....	دلایل استفاده از رسانه های اجتماعی
۱۱۷.....	قشر بندی کاربران رسانه های اجتماعی بر اساس نوع فعالیت
۱۱۹.....	هماهنگی رسانه ها با نهادهای مشارکت جو
۱۲۰.....	رابطه بین دولت الکترونیک با رسانه های اجتماعی و مشارکت الکترونیکی

فصل ششم



سخن پایانی

۱۲۵

منابع و مأخذ



۱۳۳

www.ketab.ir

پیشگفتار

مهمترین چالش پیش روی کارگزاران بخش عمومی و دولتی، پاسخ به خواسته ها و انتظارات در حال تغییر شهروندانی است که بخش عمومی، مشروعیت خود را از وجود آن ها کسب می کند و از طرفی با گسترش روز افزون علوم و نیز به کارگیری سریع اینترنت در تمام ابعاد زندگی انسان و به تبع آن بالا رفتن سطح توقعات مردم از دولت ها مباحث جدیدی مطرح شده است که، یکی از آن ها موضوعات مرتبط با دولت الکترونیک می باشد (قدمی، کریم، ۱۳۹۱: ۷۵). امروزه رشد فزاینده ی فناوری اطلاعات و ارتباطات این فرصت را پدید آورده است که دولت ها بتوانند با تغییرات بنیادی در بدنه ی خود راه را برای ارائه ی هر چه بهتر خدمات به شهروندان فراهم سازند (ایران زاده، داوودی، ۱۳۹۱: ۵۶).

دولت جمهوری اسلامی ایران نیز با تهیه طرح تکفای مصمم است با گام برداشتن به سوی دولت الکترونیک، جایگاه قابل قبولی را در عرصه های جهانی داشته باشد. در سند چشم انداز ۲۰ ساله دولت جمهوری اسلامی ایران در سال ۱۳۸۲ نیز جایگاه اول اقتصادی، علمی و تکنولوژیکی کشور در منطقه در افق ۲۰ ساله مورد تاکید و ضرورت قرار گرفته است (ره نورد، محمدی، ۱۳۸۶: ۵۶). همچنین یکی از نواحی مهم عملکرد در مجموعه کلیدی شاخصهای فناوری اطلاعات و ارتباطات ایران که در نظام پایش شاخصهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در مردادماه ۱۳۹۲ از سوی مقام محترم وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات به کلیه دستگاه های اجرایی ابلاغ شده

است، اهمیت و ضرورت دولت الکترونیک و شاخصهای مرتبط با آن است (مرکز برنامه ریزی و نظارت راهبردی فناوری اطلاعات سازمان فناوری اطلاعات ایران، ۱۳۹۳) و یکی از شاخصهای مهم دولت الکترونیک، مشارکت الکترونیکی است که به ظرفیت و تمایل دولتها به تشویق شهروندانشان به مشارکت در فرآیند تصمیم سازی اشاره دارد (مهبانیان، ۱۳۹۴: ۳). در طول دهه گذشته محققان بسیاری به اهمیت مشارکت الکترونیکی شهروندان در تصمیم گیری های عمومی دولت به عنوان ابزار همکاری با شهروندان برای ترویج ارزشهای دموکراسی تاکید کرده اند (کیم و همکاران، ۲۰۱۲: ۱). یکی از اهداف ضروری و مهم مشارکت الکترونیکی بهبود دسترسی شهروندان به اطلاعات و سرویسهای عمومی و تشویق آنها به مشارکت در تصمیم گیریهای سیاسی است (سونتاگبایر^۱ و سونتگبایر^۲، ۲۰۱۴: ۳). ضرورت مشارکت الکترونیکی شهروندان در امور دولتی این است که باعث افزایش شور و شوق مردم برای بکارگیری در امور شهری شده و به ابتکار و به دنبال دارد چراکه مردم به واسطه قرار گرفتن در بطن زندگی الکترونیکی خوب می توانند خواسته ها را شناسایی کرده و راه حل های پیشنهادی ارائه نمایند (سونتاگبایر و خوراسگانی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۹۸). خدمات مشارکت الکترونیکی به ارتباط بین شهروندان و دولت اشاره دارد و در این ارتباط تضمین اعتماد الکترونیکی بین شهروندان و حکومت ضروری است (الهربی و همکاران، ۲۰۱۵: ۲). بر این اساس کاهش اعتماد می تواند به نوبه خود منجر به کاهش مشارکت شهروندان شود (منوریان و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۵۲). با توجه به اهمیت تاثیر اعتماد الکترونیکی بر مشارکت الکترونیکی که هر دو از مولفه های مهم در ارزیابی موفقیت بکارگیری دولت الکترونیک هستند و توجه دولتمردان در سالهای اخیر به این مقوله، ضروری است که تاثیر این متغیر بر مشارکت الکترونیکی مورد

1. Susanne Sonntagbauer

2. Peter Sonntagbauer

تبیین قرار گیرد تا دولت بتواند از این ظرفیت برای بازسازی روابط خود با شهروندان و افزایش سطح تعامل شهروندان با خود استفاده نماید. با وجود اینکه دولت ها به صورت نسبی سطح خوبی از شفافیت و گستره ی مناسبی از روش های نوآورانه خدمت رسانی را ارائه می کنند اما برخی از مردم نسبت به استفاده از فناوری اطلاعات در ارتباط با دولت، شهرداری و یا بخش خصوصی بدگمان باقی می مانند، به طوری که بهره مندی از خدمات دولت الکترونیک و مشارکت به خصوص در ایران به شدت وابسته به میزان اعتماد کاربران است (شریف نژاد، ۱۳۹۳: ۱۷۵). امروزه به سبب ظهور و بروز خدمات عظیم تکنولوژیکی کشورهایی خواهند توانست به ترقی و پیشرفت نائل آیند که شرکت افراد جامعه آنها در امور مهم و در عرصه های متفاوت اجتماعی، به دلیل اعتماد متقابل بین افراد و گروه ها و دولت در حد بسیار بالایی باشد. بنابر این مقوله، اعتماد به تمامی اعصار و قرون یکی از موضوعات مهم حیات بشری بوده و با گذشت زمان بر اهمیت آن افزوده شده است (شفیعی حسن آبادی، ۱۳۸۹: ۶). علی رغم اینکه تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات امکان تحقق اهداف دولت الکترونیک را فراهم کرده ولی عامل مهمی که در میزان تمایل مردم به مشارکت در امور جامعه نقش مهمی ایفا می کند میزان اعتمادی است که مردم نسبت به یکدیگر و نسبت به دولتمردان دارند. پایین بودن سطح اعتماد در بین مردم، انسجام ملی و متعاقب آن مشارکتشان در امور جامعه را کمرنگ تر خواهد کرد (قلی پور، پیران نژاد، ۱۳۸۷: ۲۲۰). امروزه بیشترین توافق در این زمینه جری دارد که اعتماد مولفه ای ضروری در همه انواع روابط اجتماعی است و از آن جهت مورد توجه است که این متغیر با بسیاری از متغیرهای موجود در جامعه مدنی از جمله مشارکت دارای همبستگی است (علی پور، زاهدی، شیانی، ۱۳۸۸: ۱۱۰). طبق گزارش وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات جمهوری اسلامی ایران در سال ۱۳۹۳، افزایش مشارکت کاربران و تعامل آنها با دولت در فضای مجازی از طریق تأمین فضای امن در آن یکی

از اهداف ضروری در برنامه توسعه دولت الکترونیک در ایران می باشد . همچنین یکی از مبانی شکل گیری مشارکت الکترونیکی فراهم کردن دسترسی شهروندان به اطلاعات جامع ، کامل ، مناسب و به موقع در قالب های متنوع و جذاب است . عصر حاضر به عصر رسانه های جدید اجتماعی معروف شده است. چون رسانه های اجتماعی اغلب تولید کننده اطلاعات نبوده بلکه در اشتراک گذاری اطلاعات نقش اساسی دارند و نقش جدی در رهبری شبکه های جهانی ، سیاسی ، دیپلماتیک ، فرهنگی ، اقتصادی ، مالی و سایر عرصه ها داشته و در ارائه خبرهای فوری و توزیع اطلاعات جزئی نقش کلیدی ایفا می کنند.

بررسی های سال ۲۰۱۲ درمورد دولت الکترونیک برای مردم نشان داده است که کشورهایی با ارائه رسانه های آنلاین قوی ظرفیت بالاتری از معرفی ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات برای افزایش مشارکت و تعامل با شهروندان خود در تصمیم گیری و سیاست گذاری دارند (کنراد ، سوئیتزرلاند^۲، ۲۰۱۳ : ۳). به این ترتیب شهروندان می توانند از طریق رسانه های اجتماعی مبتنی بر اینترنت و شبکه های اجتماعی ، عقاید ، ایده ها ، نظرات و آراء خود را در خصوص مسائل مهم و مورد علاقه خود ارائه و پاسخ مناسب و خدمات مناسب را دریافت کنند. در پروژه های عمومی مشارکت و همکاری نمایند (پور احمد و همکاران ، ۱۳۸۹ : ۱۰۰). همچنین توسعه رسانه های اجتماعی باعث شده دولت ها در سراسر جهان از یک راه ارتباطی جدید بهره مند شوند (خاساونه و همکاران ، ۲۰۱۳ : ۱۰) . هزینه های پایین و دسترسی آسان به اینترنت به گسترش سریع منابع آنلاین رسانه های اجتماعی منجر شده و همچنین توانایی شهروندان برای دسترسی به یک بدنه غنی و متنوع از اطلاعات افزایش یافته است. در حقیقت این گسترش منابع رسانه های اجتماعی آنلاین باعث

افزایش پوشش شهروندی در بخش دولتی شده است (گرگوری^۱، ۲۰۱۳: ۴۲۲). براین اساس جایگاه شبکه‌های اجتماعی بسیار مهم و حائز اهمیت است زیرا امروزه جای تولید محتوا توسط سازمان‌های بزرگ را مردم گرفته‌اند و به عبارت دیگر در حال حاضر در فضای نسل دوم وب به جای اینکه سازمان‌ها تولید محتوا کنند مردم تولید محتوا می‌کنند که متأسفانه در ایران اغلب رسانه‌های اجتماعی فیلتر هستند و هنوز نتوانسته‌ایم این رسانه‌ها را بومی‌سازی کنیم و علاوه بر این از ظرفیت‌هایشان برای ارائه خدمات در بخش دولتی اصلاً استفاده نکرده‌ایم و شبکه‌ها و رسانه‌های اجتماعی بیشتر به عنوان یک کلمه ممنوعه دیده می‌شوند، به‌طوری که حضور و فعالیت در آن‌ها به شکل جرم نگریسته می‌شود. این در حالی است که در بیشتر کشورهای توسعه یافته مانند ایالات متحده، کانادا، هلند، کره جنوبی و... از رسانه‌های اجتماعی استفاده گسترده‌ای برای بهراری تعامل با شهروندان و مشارکت صورت می‌گیرد. بر این اساس شبکه‌ها و رسانه‌های اجتماعی جایگاه مهمی در برنامه‌های توسعه و بکارگیری دولت الکترونیک شده، دانش و اصول می‌توان از ظرفیت‌های اینگونه ابزارها برای توسعه مشارکت مردم با دولت الکترونیک استفاده کرد. لذا با توجه به مزایای بهره‌گیری از رسانه‌های اجتماعی و ضرورت مشارکت شهروندان از طریق آن اهمیت و ضرورت بررسی تاثیر آن بر مشارکت الکترونیک، روشن می‌شود. نگاهی به آمار مقایسه‌ای ایران که از گزارشات سازمان ملل بدست آمده نشان می‌دهد ایران در شاخص مشارکت الکترونیکی، طی سالهای ۲۰۰۵، ۲۰۰۸، ۲۰۱۰ به ترتیب با رتبه‌های ۴۲، ۹۸، ۱۱۷ در جدول رتبه‌بندی قرار گرفته و بین سالهای ۲۰۰۵ تا ۲۰۰۸ سقوط شدیدی داشته و اگرچه دارای رشد بوده ولی پیشرفت بسیار مطلوب کشورهای دیگر باعث شده رشد اندک ایران نتواند جایگاه کشور را حفظ کند. در رابطه با سال‌های ۲۰۰۸ تا ۲۰۱۰ نیز تمام کشورها دارای رشد مشارکت بوده‌اند ولی

امتیاز ایران نشان دهنده کاهش امتیاز آن و در نتیجه تنزل جایگاه از ردیف ۹۸ به ردیف ۱۱۷ است. ایران در سال ۲۰۱۴ در رتبه ۱۱۰ و در سال ۲۰۱۵ در رتبه ۱۰۴ قرار گرفت و طبق آخرین رتبه بندی کشورها در حوزه دولت الکترونیک در سال ۲۰۱۶ که طبق گزارش جامع اندیس جهانی ابتکار و خلاقیت منتشر شد متأسفانه در میان ۱۴۱ کشور به رتبه ۱۰۵ نزول پیدا کرده است (گزارش جامع اندیس جهانی ابتکار، خلاقیت^۱ در حوزه مشارکت الکترونیکی، ۲۰۱۶: ۴). هرچند در این گزارش جایگاه ایران به طور کلی حاکی از رشد است اما همچنان ایران یکی از ضعیف ترین کشورهای جهان در این رتبه بندی است. متأسفانه با وجود اهمیت رو به رشد مشارکت الکترونیکی در ایران مطالعات زیادی در مورد عوامل بالقوه موثر در تعامل شهروندان و مشارکت الکترونیک، آنها انجام نگرفته است.