

تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارتقاء مشارکت اجتماعی شهروندان

علیرضا جزینی* - دانشیار مدیریت و عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی، تهران، ایران.
منصور تقوی - دانشجوی دکتری مدیریت برنامه‌ریزی امور فرهنگی دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
الهه نوروزی - کارشناس ارشد مدیریت دولتی، تهران، ایران.

چکیده

تصمیم‌گیری پایدار، با مشارکت شهروندان امکان‌پذیر است؛ چون در قرن حاضر جمعیت و نیازهای شهری افزایش پیدا کرده و کاربرد فناوری اطلاعات هم یکی از خواسته‌های اصلی مدیران و شهروندان در عرضه کردن و مورداستفاده قرار دادن خدمات شهری است هدف از پژوهش بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارتقاء مشارکت اجتماعی شهروندان می‌باشد. روش تحقیق در این پژوهش از نظر ماهیت توصیفی و تحلیلی بود. جامعه آماری مورد مطالعه شامل کلیه شهروندان شهر تنکابن می‌باشند که بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و فرمول تعیین حجم نمونه کوکران تعداد ۳۱۹ نفر به عنوان حجم نمونه پژوهش انتخاب و برای اندازه‌گیری متغیرها، داده‌ها از طریق پرسشنامه گردآوری شده و سپس از کدگذاری و امتیازدهی با استفاده از نرم‌افزار spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. با محاسبه مشخصه‌های توصیفی متغیرها و استخراج جداول و نمودارها، توزیع صفت‌های متغیر مورد بررسی و فرضیه‌ها مورد آزمون قرار گرفت. یافته‌های تحقیق نشان داد که دسترسی به فناوری اطلاعات و ارتباطات بر میزان مشارکت تأثیر دارد. همچنین در سطح معناداری ۰/۰۵ تأیید شد که سواد اطلاعاتی شهروندان بر متغیر رضایت از خدمات فناوری اطلاعات و میزان مشارکت اجتماعی شهروندان تأثیر دارد. بر اساس یافته‌های تحقیق می‌توان نتیجه گرفت که کاربرد فناوری اطلاعات و توسعه زیرساخت‌های آن منجر به افزایش مشارکت اجتماعی شهروندان شده است.

واژگان کلیدی: مشارکت اجتماعی، کاربرد فناوری اطلاعات، سواد رسانه‌ای، رضایت از فناوری اطلاعات

The impact of information and communication technologies (ICT) to promote citizen participation

Abstract

Stable decision making is possible with the participation of citizens; Because in the present century population and the needs of the urban has increased and the application of ICT as one of the main demands of managers and citizens used in the supply of urban services. Accordingly the aim of this study is investigating the impact of ICT in promoting social participation of citizens. The research method was descriptive - analytical in nature. The statistical population consisted of all citizens in Tonekabon that is based on simple random sampling method and Cochran sample size formula, 319 students were selected as sample size and to measure the variables, the data collected through questionnaires and then coded and Voted were analyzed using spss software. By calculating descriptive characteristics of the variables and extract tables and graphs, the distribution of variable traits examined and tested hypotheses. The results showed that access to ICT has an impact on participation rates. It was confirmed at the 0.05 significance level that information literacy of citizens impacts on satisfaction of IT services and the social participation of citizens. Based on these results, it is concluded that application of IT and development of its infrastructure, leading to increased social participation by citizens.

Keywords: Community participation, use of information technology, media literacy, satisfaction of information technology

۱. مقدمه

عصر حاضر را عصر ارتباطات نامیده‌اند. گسترش چشمگیر ارتباطات و توسعه بی‌سابقه فناوری‌های نوین ارتباطی و تغییر شیوه‌های ارتباطی در بین افراد جامعه، همگی از مشخصات جامعه‌ای است که در آن زندگی می‌کنند. استفاده از این رسانه‌های نوین شرط لازم برای تغییر ساختار و ارتقای جایگاه در جوامع است. فناوری‌های نوین ارتباطی از جمله اینترنت با رشد گسترده خود، تغییر بسیاری را در ساختار جوامع فراهم آورده است. ویژگی‌های خاص این فناوری، امکان ارتباط بدون در نظر گرفتن زمان و مکان، تغییر در شیوه زندگی و همچنین تغییرات اجتماعی و فرهنگی را به دنبال دارد. اینترنت به‌مانند شمشیری دو لبه است که می‌تواند هم اطلاعات مفید و هم مضر را ردوبدل کند و ضرر و فایده آن مستقیماً به استفاده‌کنندگان و نحوه کاربرد آن‌ها بستگی دارد.

اینترنت با اختصاص فضای مجازی امکان حضور افراد را بدون محدودیت زمانی و مکانی در جوامع کنونی فراهم آورده است تا حوزه عمومی مربوط به خود را در این فضا شکل دهند و به این طریق حضور و مشارکت خود را در جامعه به اثبات برسانند. در عصر جدید، ظهور و گسترش اینترنت تأثیر به‌سزایی در پیدایش و دوام عصر اطلاعات داشته است. این رسانه جدید، ویژگی‌های منحصربه‌فردی دارد که رسانه‌های قبلی از قبیل مطبوعات، رادیو و تلویزیون فاقد آن بوده‌اند. این ویژگی‌ها عبارت‌اند از: تبادل حجم بالای اطلاعات، قدرت انتخاب اطلاعات، انتخاب نحوه ارتباط توسط مخاطب، و ایجاد رابطه تعاملی بین فرستنده و گیرنده پیام و بالأخص ایجاد ارتباط بین مخاطبان. این ویژگی‌های منحصربه‌فرد اینترنت باعث ایجاد کارکردهای متفاوتی در حوزه‌های مختلف شده است. در چنین جامعه‌ای که آن را جامعه اطلاعاتی می‌گویند، فرصت‌های اقتصادی و اجتماعی زیادی برای شهروندان، به‌ویژه برای زنان، به وجود می‌آید. بنابراین، برای آشنایی

و استفاده مناسب از امتیازات موجود در یک جامعه اطلاعاتی باید اقدامات فرهنگی و آموزشی انجام داد (مجیدی-قهرودی و آذری، ۱۳۸۹، ص ۸۸). امروزه تصمیم‌گیری‌های پایدار با مشارکت‌های شهروندان امکان‌پذیر است؛ چون امروزه جمعیت و نیازهای شهری افزایش پیدا کرده و فاوا هم یکی از خواسته‌های اصلی مدیران و شهروندان در عرضه کردن و مورداستفاده قرار دادن خدمات شهری است که ادارات دیجیتالی جایگزین ادارات سنتی می‌شود و سازمان‌ها و دستگاه‌ها بیشتر خدمات خود را به‌صورت مجازی به مشتریان خود ارائه می‌دهند، مهم‌ترین کار در مدیریت شهری تحقق مشارکت معنی‌دار شهروندان و دستیابی شهروندان به فاوا می‌باشد. بنابراین اطلاعات و اطلاع‌رسانی از مهم‌ترین ابزار استراتژیک مدیریت اثربخش و کارآمد تمامی سازمان‌های دولتی و خصوصی محسوب می‌گردند. بنابراین از اهداف برجسته و مهم در کاربری فاوا در جوامع، ساده‌سازی و آسان کردن فرآیندهای اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و بهره‌گیری از تأثیر مثبت آن در خدمت‌رسانی است. نقش فناوری در مشارکت در عصر حاضر یکی از مهم‌ترین رکن‌های اصلی قدرت، اطلاعات است. پیشرفت فاوا منجر به پیدایش ابزارهای نوین ارتباطی و اطلاع‌رسانی شگرفی در دنیای امروز گردیده است که اشکال متفاوتی را از نحوه انجام فعالیت‌ها و ارائه خدمات در تمام عرصه‌ها پدید می‌آورد. این روش‌های نوین انجام خدمات موجب افزایش دقت، سرعت، شفافیت و کاهش زمان و هزینه در نتیجه بهبود کیفی و کمی انجام خدمات گردیده است و در نتیجه آن مدیریت شهری دچار تحول عظیمی می‌گردد و به‌سوی مدیریت پایدار شهری حرکت می‌کند (سعادت، ۱۳۸۳، ص ۲۲). مشارکت اساس زندگی بشری است و یکی از حقوق بنیادی انسان به شمار می‌آید. انسان موجودی هوشیار است و باید آگاه و خودهدایت‌گر باشد از سوی دیگر، انسان موجودی اجتماعی است و در جامعه به دنیا می‌آید، در آن زندگی می‌کند

و مهارت‌های زندگی را در کنار دیگران می‌آموزد و توانمند می‌شود (محمدی-شاه‌بلاغی، ۱۳۹۲، ص ۴۶). در کشورهای توسعه یافته، دولت و شهر صرفاً با تکیه بر مکان و جغرافیایی واقعی تعریف نمی‌شوند بلکه بر اساس فضای تولیدشده در قالب واقعیت مجازی معنا پیدا می‌کنند در نگاه اولیه شهرهای الکترونیک متأثر از، ایده شهر اطلاعات بود. در شهر اطلاعاتی، تلاش می‌شد که یک جایگاه مورد انتظار از دستیابی به اطلاعات مربوط به شهر به وجود بیاید این شهر اطلاعات منشأ ظهور مدیریت‌های جدید شد که از آن تعبیر به مدیریت «دانش‌محور» می‌شد. شهر دو فضایی با نگاه آینده‌گرا مبتنی بر همین مدیریت دانش‌محور می‌باشد و مدیریت دانش‌محور بر خواسته از راه‌حل‌های اداره شهر مبتنی بر مراکز منابع الکترونیک می‌باشد (رهبری، ۱۳۸۶، ص ۸). مهم‌ترین هدف مدیریت شهری را می‌توان در ارتقای شرایط کار و زندگی جمعیت ساکن در قالب اقشار و گروه‌های مختلف اجتماعی و اقتصادی و حفاظت از حقوق شهروندان، تشویق به توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار و حفاظت از محیط کالبدی دانست. روند مسائل جهان حاکی از آن است فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش بنیادی و زیربنایی را در توسعه، پیشرفت و ارتقا زندگی مردم در جوامع امروز و آینده ایفا می‌کند. بنابراین برنامه‌ریزان و مدیران شهری با این پرسش مواجه شدند که آیا به‌راستی ساختار کنونی برنامه‌ریزی و مدیریت شهری جوابگوی نیازهای آینده مردم خواهد بود. این پدیده نیاز به یک چارچوب جدید برای برنامه‌ریزی و مدیریت شهری قطعی ساخته و تأکید دارد که فناوری اطلاعات و ارتباطات باید هرچه زودتر به مدیریت و برنامه‌ریزی شهری وارد شود و طبعاً در این راستا شهرداران به‌عنوان بزرگ‌ترین متولیان از این برنامه‌ریزی شهری جدا نیستند (محمدی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۲۲۹). تمرکززدایی مدیریتی، واگذاری مسئولیت‌های برنامه‌ریزی از سطوح دولتی به نهادهای محلی و بالاخره مشارکت دادن

مردم در فرآیندهای توسعه شهری از طریق تدوین قوانین و فرآیندهای رسمی برای اخذ نظرات مردم در امر برنامه‌ریزی و مدیریت شهری در کشورهای توسعه یافته و یا در حال توسعه به‌طور جدی مطرح است. از نظر مارکس وبر، شهروند بودن به معنای توانایی مشارکت مردم در تصمیم‌گیری، تنظیم سیاست‌ها و نیز شرکت داشتن در انتخاب رهبران بود و امتیازات ویژه‌ی آن‌ها شامل حق شهروندی به انضمام انحصارات بازار، حقوق تجارت آزاد، جواز مبادله و حق کاهش دادوستد رقابت‌آمیز، مشارکت در امور قضایی و موقعیت‌های ویژه برای مقاصد چون اهداف نظامی بود. از نظر حقوق اقتصادی مهم‌ترین امتیازات مدنی در قالب حقوق صوری به معنای حق داشتن انجمن‌های نیمه آزاد شهروندان نبود، بلکه ضامن مالکیت اربابی شهر به شمار آمد. بنابراین، وبر بیشتر بر حق سیاسی شهروندان مانند حق رأی و انتخابات نمایندگان توجه داشته است و مشارکت شهروندی را رکنی اساسی در این زمینه می‌داند (هزارجوبی و همکار ۱۳۹۰، ص ۱۴-۱۰). مسئله اصلی تحقیق این است که فناوری اطلاعات و ارتباطات چه تأثیری در ارتقاء مشارکت اجتماعی شهروندان دارد؟

مروری بر ادبیات نظری

از اواخر دهه ۵۰ میلادی، به دنبال شکست برنامه‌های توسعه مبتنی بر دیدگاه نوسازی مفهوم مشارکت و توسعه مشارکتی در ادبیات توسعه مطرح شد. عدم موفقیت این برنامه‌ها در رسیدن به اهداف خود، این باور را تقویت کرد که فقدان مشارکت‌های مردمی در طراحی، اجرا و ارزیابی برنامه‌ها، موجب ناکامی آن‌ها شده است. از این رو در واکنش به این امر، مفهوم مشارکت مورد توجه برنامه‌ریزان قرار گرفت و فرآیندهای تقویت‌کننده مشارکت مردم، به‌عنوان زمینه اصلی توسعه مطرح شد. این دیدگاه که در بررسی مفهوم مشارکت دیدگاهی ابزارگرایانه محسوب می‌شود، مشارکت را به‌خودی‌خود هدف نمی‌داند، بلکه آن را ابزاری جهت توفیق برنامه‌های



توسعه در نظر می‌گیرد. از این رو برای توجیه لزوم مشارکت، بر آثار آن در توسعه تأکید دارد و کاهش هزینه‌ها، پذیرش اجتماعی برنامه‌ها، جذب منابع بیشتر و... را به‌عنوان مزایای اصلی آن برمی‌شمارد. برنامه‌ها و اقداماتی که بر اساس چنین رویکردی به اجرا درآمدند با توفیق زیادی در جلب مشارکت مردم مواجه نشدند و به تدریج رویکردهای دیگری در این زمینه مطرح شد که مشارکت را نه به‌عنوان ابزار، بلکه در مقام هدف مورد توجه قرار می‌دادند. در این دیدگاه مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی و سیاسی به‌خودی‌خود هدف محسوب می‌شود و از طریق آن توانایی‌ها و خلاقیت‌های انسان به‌عنوان موجودی عقلانی و ارتباط جو فعلیت می‌یابد. از این رو مشارکت در سیاست و در فعالیت سازمان‌های اجتماعی وظیفه شهروند فعال به‌شمار می‌رود و نه صرفاً وسیله‌ای برای تأمین نیازها و منافع شخصی یا کسب فایده (احمدی، توکلی، ۱۳۸۲، ص ۷۵).

مشارکت اجتماعی

امروزه شعار تمام جامعه‌شناسان شهری این است که واژه شهروندی یعنی اینکه فرد خود را از شهر و شهر را از خود بداند و در این شرایط است که بهتر می‌تواند زندگی کند، که البته در تحقق واژه شهروندی و آگاه‌سازی مردم یک جامعه از این اصل و همچنین بحث حقوق شهروندی، آموزش، نقش انکارناپذیری دارد که در کشور ما نیز اگرچه طی سال‌های اخیر رسانه‌های جمعی گام‌های مؤثری در این زمینه برداشتند، اما به نظر می‌رسد که باید اصل آموزش با جدیت بیشتر از سوی مسئولان پیگیری شود (تقوایی، بابانسیب، ۱۳۸۸، ص ۲۵). مشارکت اجتماعی یکی از عناصر تشکیل‌دهنده قدرت جوامع و توانمندسازی جامعه است و با بحث توسعه و مخصوصاً توسعه پایدار جایگاه ویژه‌ای در برنامه‌ریزی و جریان‌های توسعه در کشورهای در حال توسعه پیدا کرده است (رهنما، ۱۳۸۸، ص ۳۹۹). و به لحاظ نظری عبارت است از مشارکت آگاهانه، داوطلبانه، جمعی و مبتنی بر برنامه‌ها

و اهداف مشخص که در قالب انجمن‌ها، گروه‌ها، تشکل‌ها و سازمان‌های معین دولتی و غیردولتی در توسعه اجتماعی تأثیرگذارند (سیف‌الدینی، ۱۳۷۵، ص ۳۱۵ به نقل از محمدی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۲۲۷-۲۲۶). در زمینه سابقه مشارکت در ایران باید گفت، در ایران باستان و در میان اقوام مختلف آریایی، مشارکت‌هایی به‌صورت عشیره‌ای و محلی صورت می‌گرفته است. به‌طور کلی در ارتباط با مشارکت ایرانیان سه دیدگاه اساسی وجود دارد: در دیدگاه اول، ایرانیان اساساً افرادی فردگرا و غیر مشارکتی معرفی شده‌اند. صاحب‌نظران این دیدگاه معتقدند، روند تاریخی و ساخت سیاسی، اجتماعی و اقتصادی ایران موجب عدم رشد فرهنگ مشارکت گردیده است. این دیدگاه معتقد است ایرانیان به‌واسطه ساخت اجتماعی، سیاسی و فرهنگی دارای روحیه فردگرایی و قبیله‌گرایی بوده و اکثریت مردم اعتقادی به مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها و امور اجتماعی نداشته‌اند. در واقع، ساختار استبدادی سلطنتی و عدم امنیت اجتماعی ناشی از آن در طی ۲۵ قرن اخیر اجازه مشارکت فعال به توده‌ها را نداده است از این رو گویی، شخصیت قدرت طلب، اساس جامعه ایرانی بوده و نوعی روحیه قبیله‌گرایی، اسطوره‌سازی و گریز از قانون، مسئولیت‌پذیری و مشارکت در بین مردم وجود داشته است (نیازی، ۱۳۸۵، ص ۱۳۴). در دیدگاه دوم، ایرانیان افرادی جمع‌گرا و مشارکت‌جو معرفی شده‌اند که بدون روحیه و فعالیت مشارکتی اساساً قادر به رشد مراحل تمدنی نبوده‌اند (مسجد جامع، ۱۳۷۷، ص ۱۵). در این دیدگاه میل به مشارکت و انجام کار گروهی یکی از الگوهای فرهنگی قالب در فرهنگ ایران بیان شده است، به‌گونه‌ای که بنیان‌های مشارکت اجتماعی - فرهنگی مانند تعاون و فرهنگ تعاونی، واحدهای بهره‌برداری جمعی و نیز سنت‌های مشارکتی مانند عروسی‌ها و عزاداری‌ها در ایران سابقه‌ای کهن دارد. علاوه بر سن پذیرش دین مبین اسلام توسط ایرانیان و تأکید این دین انسان‌ساز بر انسجام، مشارکت و

همیاری تشکلهایی مانند شوراهای مزارعه، مضاربه، وقف، مشاع و... را پدید آورده و سبب ایجاد واحدهای جمعی و مشارکتی در جامعه گردیده است. در دیدگاه سوم به تناقضی مهم در مورد مشارکت ایرانیان اشاره گردیده و معتقد است ایرانیان در عرصه‌های عمومی و اجتماعی، نامشارکت‌جو و در عرصه‌های خصوصی، محلی و مذهبی به‌شدت مشارکت‌جو هستند. در این دیدگاه این نکته مورد توجه قرار گرفته است که ایرانیان در گستره تاریخ خود به علت حاکمیت زورمداری و شناخته نشدن به‌عنوان شهروندان صاحب حقوق، از عرصه‌های رسمی اجتماعی چشم پوشیده‌اند و برعکس در حیطه‌های خانوادگی، محلی و مذهبی مشارکت ایرانیان فوق‌العاده بوده است (نیازی، ۱۳۸۵، ص ۱۳۴). پذیرش مشارکت مردم و اعمال دقیق و صحیح آن، مشروعیت و مقبولیت سازمان‌های خدماتی، دستگاه‌های اجرایی و حکومت را در نظر مردم تقویت و تحکیم می‌بخشد (انصاری، ۱۳۸۴، ص ۴۵). علاوه بر این مشارکت مردم در امور اجتماعی ضمن ایجاد نوعی احساس تعهد و مسئولیت نسبت به امور پیرامونی و افزایش وفاق و همدلی بین مردم، موجب می‌شود که مردم بر نحوه فعالیت و عملکرد دولت و نهادهای رسمی نظارت داشته باشند و از این طریق مانع از کم‌کاری یا انحراف آن‌ها از اهداف و وظایف خویش گردند. سواد رسانه‌ای:

سواد رسانه‌ای توانایی واری و تحلیل از میان پیام‌هایی است که روزانه به ما اطلاع می‌دهند، سرگرم می‌کنند، می‌فروشند. یک نوع توانایی است که موجب می‌شود مهارت‌های تفکر انتقادی، همه رسانه‌ها را در برگیرد. همچنین سواد رسانه‌ای درباره پرسیدن سؤال‌هایی مربوط به آنچه وجود دارد و توجه به آنچه که نیست، می‌باشد. به عبارتی نوعی گزینه است؛ اینکه برسیم چه دروغی پشت تولید رسانه‌ها نهفته است (انگیزه، پول، ارزش‌ها و مالکیت) و آگاه شویم چطور این عوامل تأثیرگذارند، از نظر بعضی از کارشناسان، سواد رسانه‌ای به معنای

فراگیری چگونگی تولید پیام با استفاده از رسانه‌های چاپی، سمعی، بصری و... است (سپاسگر، ۱۳۸۴، ص ۱۲۲ به نقل از عباسی-قادی و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۱۲۰). از نظر جیمز پاتر، مجموعه چشم‌اندازهایی که ما به‌طور فعالانه برای قرار گرفتن در مقابل رسانه‌ها از آن بهره‌برداری می‌کنیم تا معنای پیام‌هایی را که با آن‌ها مواجه می‌شویم تفسیر کنیم؛ سواد رسانه‌ای نامیده می‌شود. از نظر پاتر سواد رسانه‌ای الگویی چندعاملی است و «ساختار دانش»، «منبع شخص»، «وظایف پردازش اطلاعات» و «مهارت‌ها و توانایی‌ها» عامل‌های مدل سواد رسانه‌ای هستند و بر اساس دیدگاه پاتر، ارتباط این عوامل، فضایی و حلزونی (نه سطحی) است. در هر برش عرضی، یکی از عوامل سواد رسانه‌ای قرار دارند و از این‌رو هریک از عوامل عامل دیگر را پشتیبانی می‌کنند. همچنین از نظر جیمز پاتر سواد رسانه‌ای دارای چهار بعد شناختی، احساسی، زیباشناختی و اخلاقی می‌باشد (عباسی قادی و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۱۲۰). کسب منزلت‌های بالاتر اجتماعی، احساس توانایی را در فرد تقویت می‌کند و نگرش او را نسبت به توانایی او در تأثیر نهادن بر تصمیم‌گیری‌ها مساعد می‌سازد. این نگرش‌ها، زمینه مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی را تقویت می‌کند. در این حالت، منزلت اجتماعی نهایتاً از طریق اثری که بر احساس توانایی و یا نگرش بی‌قدرتی می‌گذارد، بر مشارکت مؤثر می‌افتد. در این میان، متغیر سواد بیش از سایر متغیرهای منزلتی بر مشارکت اثر دارد. فرآیند توسعه همچنین از طریق سازمانی نیز بر مشارکت اثر می‌گذارد. عضویت فرد در گروه‌ها و سازمان‌ها احتمال مشارکت در فعالیت اجتماعی و سیاسی را بیشتر می‌کند. این عامل در جوامعی که فرصت‌های تحرک فردی در آن‌ها محدودتر است، اهمیت بیشتری دارد (غفاری و جمشید زاده، ۱۳۹۰، ص ۳۴).

رضایتمندی از فناوری اطلاعات

رضایت مشتری پیامد اصلی فعالیت‌های بازاریابی

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۶ بهار ۹۶
No.46 Spring 2017

۴۴۹

و فرآیندهای مرتبط با خدمات، افزایش حداکثری خرید و میزان مصرف با پدیده پست خرید مانند تغییر نگرش، حفظ مشتری، وفاداری به نام تجاری، ارتباطات مثبت دهان به دهان و رفتار شکایت گونه، در نظر گرفته شده است. مطالعه در زمینه رضایت مشتری دو نوع گسترده از ارزیابی را توسعه داده است: اول، تبادل خاص رضایت و دوم، اعتقاد به رضایت که شبیه به نگرش رضایتمندی است. مشتری کسی است که سازمان ها و شرکت ها مایل هستند با ارزش هایی که می آفرینند بر رفتار وی تأثیر گذارند (ضیایی و زیویار، ۱۳۹۱).

فناوری اطلاعات و مشارکت اجتماعی

امروزه لزوم حرکت به سمت جامعه مبتنی بر دانش برای دستیابی به توسعه پایدار انکارناپذیر است. اما فرآیند تولید دانش از داده بدون ایجاد زیرساخت ارتباطی و اطلاعاتی مطمئن امکان پذیر نیست؛ چراکه این فرآیند نیازمند بستری مناسب جهت تبادل شبکه ای اطلاعات است. فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) چنین وظیفه ای را بر عهده دارد. این فناوری ابزار ایجاد، گسترش و نگهداری زیرساخت رشد و نمو فناوری های دیگر و رهیافت توسعه پایدار است. شهر الکترونیک یکی از خاستگاه های مدیران شهری و شهروندان در عرضه کردن و مورد استفاده قرار دادن خدمات شهری است. شهر الکترونیک عبارت است از شهری که اداره امور شهروندان شامل خدمات و سرویس های دولتی و سازمان های بخش خصوصی به صورت برخط و شبانه روزی، در هفت روز هفته با کیفیت و ضریب ایمنی بالا با استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربردهای آن انجام می شود. به عبارتی در شهر الکترونیک تمامی خدمات مورد نیاز ساکنان از طریق شبکه های اطلاع رسانی تأمین می شود. به این ترتیب دیگر نیازی به حرکت فیزیکی شهروندان برای دسترسی به خدمات دولت و نهادهای خصوصی نیست. در این شهر الکترونیک ادارات دیجیتالی جایگزین ادارات فیزیکی می شوند (حضرتی لیان و خدیوی، ۱۳۸۹، ص ۱۳۶). دسترسی

فناوری اطلاعات، عبارت است از همه اشکال فناوری ساخت، ذخیره سازی، تبادل و به کارگیری اطلاعات در شکل های گوناگون: اطلاعات تجاری، مکالمات صوتی، تصاویر ساکن و متحرک، ارائه چندرسانه ای و سایر اشکالی که هنوز به وجود نیامده اند (فتحیان، ۱۳۸۴، ص ۱۷ و رسولی نژاد و نوری، ۱۳۸۸، ص ۸۹). در عصر حاضر یکی از مهم ترین رکن های اصلی قدرت، اطلاعات است پیشرفت فاوا منجر به پیدایش ابزارهای نوین ارتباطی و اطلاع رسانی شگرفی در دنیای امروز گردیده است که اشکال متفاوتی را از نحوه انجام فعالیت ها و ارائه خدمات در تمام عرصه ها پدید می آورد. این روش های نوین انجام خدمات موجب افزایش دقت، سرعت، شفافیت و کاهش زمان و هزینه در نتیجه بهبود کیفی و کمی انجام خدمات گردیده است و در نتیجه آن مدیریت شهری دچار تحول عظیمی می گردد و به سوی مدیریت پایدار شهری حرکت می کند چون مردم شهری در تصمیم گیری ها به کمک مدیران شهری می آیند (سعادت، ۱۳۸۳، ص ۲۲).

روش اجرای پژوهش

روش تحقیق در این مطالعه توصیفی به روش پیمایشی است. زیرا با این روش از یک سو می توان تعداد زیادی از افراد را مورد مطالعه قرارداد و از طرف دیگر قابلیت تعمیم پذیری و مقایسه جواب پاسخ گوینان امکان پذیر است. جامعه آماری مورد مطالعه شامل کلیه شهروندان شهر تنکابن می باشند که تعدادشان ۲۰۱۵۳۱ نفر است (آمارنامه تفصیلی سال ۱۳۹۰). برای دقت در تعیین حجم نمونه بر اساس روش نمونه گیری تصادفی ساده و فرمول تعیین حجم نمونه کوکران تعداد ۳۱۹ نفر حجم نمونه پژوهش حاضر را تشکیل خواهد داد. ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه محقق ساخته می باشد. پرسش های پرسشنامه، با توجه به ادبیات و چارچوب نظری، پرسش تحقیق و سؤالات آن و به منظور عملیاتی کردن متغیرها و تسهیل در اندازه گیری آن ها طراحی شده اند. برای طیف بندی

جدول ۱. پیشینه تحقیق

مشخصات	سال	عنوان	نتایج
محمدحسین حسنی	۱۳۸۲	مطالعه استفاده از اینترنت و گرایش دانشجویان به ارزش‌های سیاسی	اینترنت در تقویت برخی از ارزش‌های سیاسی مثل آزادی بیان مؤثر است نتایج این مطالعه تنها به سنجش ارزش‌های سیاسی و به‌خصوص آزادی بیان در فضای مجازی پرداخته است
احمد گنجی	۱۳۸۴	مطالعه الگوی کاربران اینترنت و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن	نتایج این پژوهش حاکی از آن است که نوجوانان و جوانان از تمایل متوسطی به الگوی اطلاعاتی استفاده از اینترنت برخوردارند و تمایل آن‌ها به الگوی ارتباطی از اینترنت نیز متوسط رو به پایین می‌باشد
احسن حق‌گوی	۱۳۸۷	مطالعه میزان و کیفیت استفاده از اینترنت در ایران و تأثیر آن بر میزان مشارکت سیاسی	نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که ۵۶ درصد افراد مورد مطالعه در سطح متوسط به فعالیت سیاسی می‌پردازند، اینترنت می‌تواند نقشی بسیار متفاوت در کنش سیاسی افراد ایفا کند
دنيس وگي-نور ^۲	۱۹۹۶	مطالعه حوزه عمومی در چارچوب کلی نظریه کنش ارتباطی هابرماس	اینترنت ذاتاً دارای قابلیت آزادی‌بخش حوزه عمومی است ولی عوامل بیرونی و ذاتی نظیر منافع صاحبان قدرت در حوزه دولت و بنگاه‌های اقتصادی و صنایع ارتباطات و سرگرمی ممکن است این پتانسیل را تضعیف کنند
توماس هاگ ^۳	۱۹۹۷	آیا تکانه‌های رایانه دموکراسی را به حرکت درمی‌آورد؟	هاگ چنین برداشت می‌کند که اینترنت راه‌های تازه و مختلفی برای فعالیت سیاسی مردم و مشارکت آنان در فرآیندهای سیاسی ارائه می‌کند.
جی وودی استنلی و کریستوفر ویر ^۴	۲۰۰۸	اثرات اینترنت بر مشارکت سیاسی	نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که مشارکت مردم در اثر استفاده از اینترنت در تصمیم‌گیری‌های سیاسی به‌خصوص شرکت در انتخابات افزایش می‌یابد.

مدیریت شهری

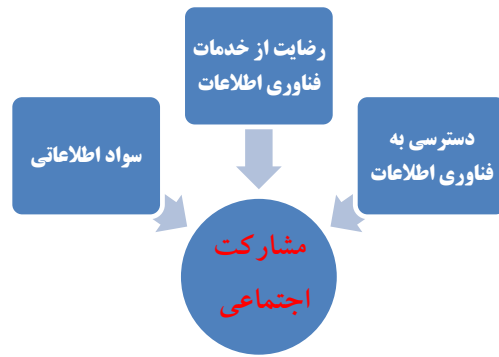
فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۶ بهار ۹۶
No.46 Spring 2017

۴۵۱

سؤالات پرسشنامه از طیف لیکرت استفاده شده که محقق متناسب با موضوع تحقیق تعدادی گوئی در اختیار پاسخگو قرار می‌دهد تا گرایش خود را درباره آن مشخص نماید. طیف از گرایش کاملاً موافق تا گرایش کاملاً مخالف کشیده می‌شود، هدف این طیف اندازه‌گیری گرایش به یک موضوع بر اساس ارزش‌های جامعه می‌باشد و کاربرد این طیف نیز در جهت بررسی گرایش‌ها نسبت به مسئله اجتماعی می‌باشد که در سطح ترتیبی نیز مورد سنجش قرار

دارد. برای تعیین روایی ابزار، از روش صوری و نظر خبرگان استفاده شد و جهت تعیین پایایی ابزار، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد لذا ۳۰ نمونه از پرسشنامه در اختیار خبرگان قرار گرفت و پس از جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها، ضریب پایایی حاصل محاسبه شد که نتایج آزمون آلفا در جدول زیر ارائه شده است:

با استفاده از آزمون کولموگراف اسمیرنوف (KS) به بررسی نرمال بودن توزیع جامعه می‌پردازیم و



نمودار ۱. مدل تحقیق

ارتباطات و میزان مشارکت اجتماعی شهروندان در سطح ۹۵٪ رابطه معنی دار می باشد، شدت این رابطه برابر ۲۳ درصد می باشد. جهت تعیین جهت این تأثیر با توجه به ضریب بتا مشاهده می شود که این تأثیر مستقیم و مثبت می باشد. از سویی ضریب تعیین در این فرضیه برابر با ۰/۰۵ می باشد یعنی متغیر مستقل حدود ۵ درصد تغییرات متغیر وابسته را می تواند پیش بینی کند. پس می توان مدل رگرسیون را به شکل زیر نوشت:

$$Y = 0.23 X + 2.74$$

فرضیه ۲. سواد اطلاعاتی شهروندان در زمینه فناوری و میزان بر مشارکت اجتماعی شهروندان تأثیر دارد با توجه به مقدار sig که کمتر از پنج صدم می باشد، بین دو متغیر سواد اطلاعاتی شهروندان در زمینه فناوری و میزان مشارکت اجتماعی شهروندان در سطح ۹۵٪ رابطه معنی دار می باشد، شدت این رابطه برابر ۲۹ درصد می باشد. جهت تعیین جهت این تأثیر با توجه به ضریب بتا مشاهده می شود که این تأثیر مستقیم و مثبت می باشد. از سویی ضریب تعیین در این فرضیه برابر با ۰/۰۸ می باشد یعنی متغیر مستقل حدود ۸ درصد تغییرات متغیر وابسته را می تواند پیش بینی کند. پس می توان مدل رگرسیون را به شکل زیر نوشت:

$$Y = 0.29 X + 2.52$$

فرضیه ۳. رضایت از خدمات فناوری اطلاعات بر میزان مشارکت اجتماعی شهروندان تأثیر دارد. با توجه به مقدار sig که کمتر از پنج صدم می باشد، بین دو متغیر رضایت از خدمات فناوری اطلاعات و

در صورت نرمال بودن از آزمون های پارامتریک و در صورت نرمال نبودن از آزمون های نا پارامتریک استفاده خواهد شد. لازم به ذکر است که کلیه مراحل فوق با استفاده از نرم افزار آماری Spss انجام خواهد شد.

جداول فوق بیانگر نتایج آزمون کموگروف - اسمیرنوف (KS) متغیرها می باشد بر اساس نتایج به دست آمده و با توجه به مقدار Z که بالاتر از ۰/۰۵ است مشخص شد که متغیرها در جامعه آماری از توزیع نرمالی برخوردارند و در نتیجه می توانیم از آزمون رگرسیون جهت سنجش ارتباط متغیرها استفاده کنیم.

یافته های پژوهش تحلیل اطلاعات

فرضیه ۱. دسترسی به فناوری اطلاعات و ارتباطات بر میزان مشارکت اجتماعی شهروندان تأثیر دارد. با توجه به مقدار sig که کمتر از پنج صدم می باشد، بین دو متغیر دسترسی به فناوری اطلاعات و

جدول ۲. آلفای کرونباخ متغیرها، ماخذ: یافته های تحقیق

آلفای کرونباخ	متغیرهای تحقیق
۰/۸۷۰	مشارکت اجتماعی
۰/۷۰۶	سواد اطلاعاتی شهروندان:
۰/۷۱۳	رضایت از فناوری:
۰/۸۱۹	دسترسی به فناوری اطلاعات و ارتباطات:

جدول ۳. آزمون کلموگروف - اسمیرنوف، ماخذ: یافته های تحقیق.

تعداد	استفاده از خدمات فاوا	مشارکت اجتماعی	سواد اطلاعاتی	رضایت از فاوا
۳۱۹	۳۱۹	۳۱۸	۳۱۶	۳۱۹
میانگین	۳/۴۹۰۶	۳/۳۵۲۶	۳/۵۲۵۹	۳/۵۴۵۶
انحراف معیار	۰/۹۵۷۰۰	۰/۷۰۳۰۱	۰/۹۰۹۱۲	۰/۰۳۹
مقدار Z	۱/۱۵۸	۰/۷۳۸	۱/۰۰۶	۰/۷۰۱
سطح معناداری (sig)	۰/۱۳۷	۰/۵۷۲	۰/۲۶۴	۰/۷۱۰

جدول ۴. توصیف اطلاعات جمعیت شناختی، ماخذ: یافته های تحقیق.

متغیرها	طبقه بندی	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۱۲۸	۴۰/۱
	زن	۱۸۶	۵۸/۳
	اظهار نشده	۵	۱/۶
سن	۱۶ تا ۱۸ سال	۱۰	۳/۱
	۱۹ تا ۲۱ سال	۱۵	۴/۷
	۲۲ تا ۲۴ سال	۴۵	۱۴/۱
	۲۵ سال و بالاتر	۲۱۴	۶۷/۱
	اظهار نشده	۳۵	۱۱
تحصیلات	دیپلم و پایین تر	۴۱	۱۲/۹
	فوق دیپلم	۴۸	۱۵
	لیسانس	۱۴۸	۴۶/۴
	فوق لیسانس و بالاتر	۷۱	۲۲/۳
جمع	اظهار نشده	۱۱	۳/۴
		۳۱۹	۱۰۰

$$Y = ۰/۶۲ X + ۱/۲۱$$

بحث و نتیجه گیری

مشارکت اساس زندگی بشری است و یکی از حقوق بنیادی انسان به شمار می آید. انسان موجودی هوشیار است و باید آگاه و خود هدایت گر باشد از سوی دیگر، انسان موجودی اجتماعی است و در جامعه به دنیا می آید، در آن زندگی می کند و مهارت های زندگی را در کنار دیگران می آموزد و توانمند می شود. مشارکت به معنی درگیر

و میزان مشارکت اجتماعی شهروندان در سطح ۹۵٪ رابطه معنی دار می باشد، شدت این رابطه برابر ۶۲ درصد می باشد. برای تعیین جهت این تأثیر با توجه به ضریب بتا مشاهده می شود که این تأثیر مستقیم و مثبت می باشد. از سویی ضریب تعیین در این فرضیه برابر با ۰/۳۸ می باشد یعنی متغیر مستقل حدود ۳۸ درصد تغییرات متغیر وابسته را می تواند پیش بینی کند. پس می توان مدل رگرسیون را به شکل زیر نوشت:

جدول ۵. توصیف متغیرها، ماخذ: یافته های تحقیق.

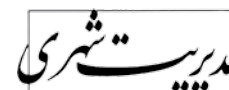
توصیف متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس	مینیم	ماکزیمم
مشارکت اجتماعی	۳۱۱	۳/۳۲	۰/۷۶	۰/۵۸	۱	۵
مشارکت در امور شهری	۳۱۳	۳/۴	۰/۹۱	۰/۸۳	۱	۵
مزایای فاوا	۳۱۷	۳/۴۹	۰/۹۵	۰/۹۱	۱	۵
سواد اطلاعاتی	۳۱۶	۳/۵۲	۰/۹	۰/۸۲	۱	۵
رضایت از فناوری	۳۱۱	۳/۵۴	۰/۷۲	۰/۵۲	۱	۵
میزان استفاده از خدمات فاوا	۲۸۴	۳/۶۳	۰/۷۴	۰/۵۵	۱	۴
ارزیابی شهروندان از خدمات فناوری اطلاعات	۳۱۴	۳/۶۶	۰/۸۳	۰/۷	۱	۵

جدول ۶. آزمون رگرسیون بین دسترسی به فناوری اطلاعات و ارتباطات و میزان مشارکت اجتماعی شهروندان

مقدار R	ضریب تعین	ضریب بتا	مقدار ثابت	سطح معنی داری
۰/۲۳	۰/۰۵	۰/۲۳	۲/۷۴	۰/۰۰۰

جدول ۷. آزمون رگرسیون بین سواد اطلاعاتی شهروندان در زمینه فناوری و میزان مشارکت اجتماعی شهروندان

مقدار R	ضریب تعین	ضریب بتا	مقدار ثابت	سطح معنی داری
۰/۲۹	۰/۰۸	۰/۲۹	۲/۵۲	۰/۰۰۰



شدن بسیار نزدیک مردم در فراگردهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی مؤثر بر زندگی آنان است. فناوری اطلاعات و ارتباطات در واقع فناوری غالب در هزاره جدید است. از آنجاکه عصر دانایی و بحث تعلیم و تربیت در تمامی دوره ها، بحث اساسی جوامع بوده و در قرون اخیر، جایگاه خاصی در گفتمان های مختلف برای خود باز کرده است (محمدی شاهبلاغی، ۱۳۹۲، ص ۴۶). امروزه یکی از تئوری های جدید شهری مورد توجه سیاستمداران علوم شهری استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در سطح شهرها می باشد. در صورت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات فضای مکان ها تبدیل به فضای جریان ها می شود؛ که این خود به معنی محقق شدن شهر الکترونیک است که در آن شهروندان در فضای جریان ها سیال اند. در چنین فضایی شهرها با مدیریتی مبتنی بر دانش، عقلانیت و اداره می شوند. همانطور که نتایج پژوهش حاضر نیز نشان داد دسترسی فناوری اطلاعات و ارتباطات موجب افزایش مشارکت شهروندان تکنابین در ابعاد اجتماعی شده است. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که فناوری اطلاعات بر مشارکت اجتماعی تأثیر دارد. نتایج فرضیه های تحقیق با نتایج تحقیقات پیشین همسو می باشد به عنوان مثال؛ تحقیق «جی وودی استنلی» و «کریستوفر ویر» (۲۰۰۸) نشان داد مشارکت مردم در اثر استفاده از اینترنت در تصمیم گیری های سیاسی به خصوص شرکت در انتخابات افزایش می یابد. «توماس هاگ» (۱۹۹۷) چنین برداشت می کند که اینترنت راه های تازه و مختلفی برای فعالیت سیاسی مردم و مشارکت آنان در فرآیندهای سیاسی ارائه می کند. «دنيس وگی نور» (۱۹۹۶) نشان داد که اینترنت ذاتاً دارای قابلیت آزادی بخش حوزه عمومی است ولی عوامل بیرونی و ذاتی نظیر منافع صاحبان قدرت در حوزه دولت و بنگاه های اقتصادی و صنایع

جدول ۸. آزمون رگرسیون بین رضایت از خدمات فناوری اطلاعات و میزان مشارکت اجتماعی شهروندان

مقدار R	ضریب تعین	ضریب بتا	مقدار ثابت	سطح معنی داری
۰/۶۲	۰/۳۸	۰/۶۲	۱/۲۱	۰/۰۰۰

ارتباطات و سرگرمی ممکن است این پتانسیل را تضعیف کنند. «سعیدی و همکاران» (۱۳۹۲) نیز تأیید کردند بین میزان مهارت استفاده از اینترنت با مشارکت اجتماعی رابطه معناداری وجود ندارد بین مکان و میزان استفاده از اینترنت با مشارکت اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد. بین قابلیت و پتانسیل اینترنت به عنوان حوزه عمومی؛ بین کیفیت و منابع اطلاعات اجتماعی و بین میزان استفاده از اینترنت با سطوح مشارکت اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد. در مجموع یافته ها نشان می-دهد بین اینترنت و مشارکت اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج پژوهش «حسینی» (۱۳۸۲) نشان داد که؛ اینترنت در تقویت برخی از ارزش های سیاسی مثل آزادی بیان مؤثر است البته لازم به ذکر است که پژوهش حاضر به مطالعه مشارکت اجتماعی به صورت کلی می پردازد که مشارکت سیاسی نیز بخشی از آن می باشد. «حق گوئی» (۱۳۸۷) نشان می دهد که اینترنت می تواند نقشی بسیار متفاوت در کنش سیاسی افراد ایفا کند. این پژوهش تنها به مطالعه تأثیر اینترنت بر مشارکت سیاسی پرداخته است که در مقایسه با پژوهش حاضر به مطالعه مشارکت اجتماعی به صورت کلی پرداخته که مشارکت سیاسی نیز بخشی از آن می باشد. پیشنهادهای تحقیق عبارتند از:

- آموزش شهروندان در استفاده از این فناوری برای بالا بردن سطح سواد اطلاعاتی.
- اینترنت پرسرعت یکی از نشانه های توسعه است و نقشی مؤثر در تسهیل انجام کارها دارد، پیشنهاد میشود در افزایش سرعت اینترنت پیگیری اقدام نمایند
- افزایش تعداد کافی نت ها، دفاتر پیشخوان، پست بانک ها، جهت حمایت از ایجاد توانایی در شهروندان
- آموزش افزایش مشارکت شهروندان در راستای خدمات رسانی بهتر از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات
- جلب مشارکت روزافزون شهروندان در تصمیم گیری ها با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات.
- افزایش رضایت شهروندان با ارائه خدمات فناوری
- ارزیابی مستمر از خدمات ارائه شده فناوری اطلاعات از شهروندان

محقق با توجه به مشاهدات و تجربیات خود رد روند انجام تحقیق پیشنهاد می کند که مشوق های مختلفی فرهنگی و تفریحی در جهت ارتقاء مشارکت شهروندان تکابنی توسط مسئولین مدیریت شهری در نظر گرفته شود. همچنین پیشنهاد می شود که از طریق رسانه های ارتباط جمعی زمینه های آگاه سازی شهروندان در زمینه نحوه استفاده از فناوری اطلاعات ارائه گردد.

منابع و ماخذ

احمدی، اصغر و توکلی، محمود (۱۳۸۲) بررسی میزان مشارکت اجتماعی شهروندان در اداره بهینه امور شهری، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، پرتال جامع علوم انسانی.

انصاری، حمید (۱۳۸۴) پژوهشی در عوامل مؤثر بر مشارکت مردم در امور مربوط به ناجا در شهرستان تهران؛ مجموعه مقالات همایش امنیت اجتماعی، جلد دوم، چاپ اول، انتشارات معاونت اجتماعی ناجا، تهران

تقوایی، مسعود، رسول بابا نسب و چمران موسوی (۱۳۸۸) تحلیلی بر سنجش عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت شهری مطالعه موردی، منطقه



۴ شهر تبریز، مجله علمی پژوهشی مطالعات شهری و منطقه‌ای، سال اول، شماره دوم پاییز.

حسنى، ف (۱۳۸۶) دوران گذار فناوری اطلاعات ایران، سایت اینترنتی: <http://itmanagmant.persinblog.com>

حضرتی لیلان، اکرم و دکتر اسدالله خدیوی (۱۳۸۹)، بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات (شهر الکترونیک) بر ساختار کالبدی شهر از دیدگاه کارکنان منطقه ۱ شهرداری تبریز، فصلنامه فراسوی مدیریت سال سوم، شماره ۱۲، بهار.

حق‌گویی، احسن (۱۳۷۸) مطالعه میزان و کیفیت استفاده از اینترنت در ایران و تأثیر آن بر میزان مشارکت سیاسی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران دانشکده علوم اجتماعی
رسولی نژاد، احسان و مهدی نوری (۱۳۸۸) اثر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر اشتغال ایران، مجله تحقیقات اقتصادی شماره ۸۹، زمستان صص ۱۰۷ - ۸۷.

رهبری، مهرداد (۱۳۸۶) شهر الکترونیک و مدیریت شهری، اولین اجلاس بین‌المللی شهر الکترونیک.
رهنما، محمدرحیم (۱۳۸۸) برنامه‌ریزی مناطق مرکزی شهرها (اصول، مبانی، نظریه‌ها، تجربیات و فن‌ها) انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد.

سپاسگر، ملیحه (۱۳۸۴) رویکردی نظری به سواد رسانه‌ای، فصلنامه پژوهش و سنجش، سال دوازدهم، شماره ۴۴.

سعادت‌تی، لیلا (۱۳۸۲) رفع بحران با فناوری اطلاعات، نشریه فرهنگ و پژوهش، شماره ۱۰۵.

سعیدی، بهمن؛ اسلام پناه، مریم و دارابی، آزاد (۱۳۹۲) بررسی رابطه بین میزان استفاده از اینترنت با مشارکت اجتماعی دانشجویان دانشگاه‌های پیام نور استان کرمانشاه، مجله آموزش و یادگیری؛ شناسنامه علمی شماره، دوره ۱، شماره ۱.

سیف، حمیدرضا (۱۳۷۹) جامعه مدنی و راه‌های رسیدن به آن، نشر جوانان موفق.

سیف‌الدینی، فرانک (۱۳۷۵) برنامه‌ریزی محلی و

مشارکت مردم در توسعه کشاورزی، مجموع مقالات اولین اجلاس اقتصاد کشاورزی در ایران، دانشگاه سیستان و بلوچستان.

ضیایی، م؛ زیوریار، ف.و نرگسیان، ج (۱۳۹۱) بررسی عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان با استفاده از مدل سروکوال، مجله تحقیقات بازاریابی نوین، شماره ۳، صص ۱۸۶ - ۱۷۳.

عباسی قادی، مجتبی؛ میرعلی سیدخوندی، زینب (۱۳۹۱) سواد رسانه‌ای مخاطبان رسانه‌های نوشتاری در شهر تهران، نشریه مطالعات فرهنگ و ارتباطات، سال ۱۳، شماره ۲۰.

غفاری، غلامرضا؛ جمشید زاده، ابراهیم (۱۳۹۰) مشارکت‌های مردمی و امور شهری (بررسی موانع، مشکلات و راهکارهای توسعه مشارکت‌های مردمی)، تهران: جامعه و فرهنگ.

فتحیان، محمد (۱۳۸۴) مدیریت و برنامه‌ریزی فناوری اطلاعات: جوامع بشری و عصر اطلاعات، ماهنامه عصر فناوری اطلاعات، سال اول شماره ۳، مهرماه.

مجیدی قهرودی، نسیم و آذری، فاطمه (۱۳۸۹) بررسی نقش اینترنت در ارتقاء جایگاه زنان، پژوهش نامه زنان، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، سال اول، شماره دوم، پاییز و زمستان، صص ۱۰۹ - ۸۷.

محمدی، جمال؛ ضرابی، اصغر؛ علیزاده اصل، جبار؛ صمصام شریعت، جمال‌الدین (۱۳۹۲) تحلیلی بر سنجش فناوری اطلاعات و ارتباطات و نقش آن در تحقق مشارکت اجتماعی و توانمندسازی مدیریت شهری: مطالعه موردی منطقه ۶ شهر اصفهان، دو فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۳۱، بهار و تابستان، صص ۲۴۰ - ۲۲۳.

محمدی‌شاهبلاغی، فرحناز؛ ستاره فروزان، آمنه؛ همتی، ساحل و کریم‌لو، مسعود (۱۳۹۲) عوامل مرتبط با مشارکت اجتماعی در ارتقای سلامت، فصلنامه علمی - پژوهشی رفاه اجتماعی، سال سیزدهم، شماره ۴۸، صص ۷۰ - ۴۵.

نیازی، محسن (۱۳۸۵) تبیین وضعیت مشارکت اجتماعی شهروندان کاشان، فصلنامه کاشان شناخت، شماره ۲، زمستان، صص ۱۴۷ - ۱۲۷.

هزار جریبی، جعفر و امانیان، ابوالفضل (۱۳۹۰) آگاهی زنان از حقوق شهروندی، و عوامل مؤثر بر آن، مجله مطالعات پژوهش های شهری منطقه‌ای، سال سوم، شماره ۹.

Gaynor, Denis (1996). Democracy in the Age of Information: A Reconciliation of The Public Sphere. Retrieved November 12, 2007 from

Hug,Thomas (1997).Can Computer Shocks Activate Democracy? Diss.Mastergrade Society, Science and Technology in Euroupe

Stanley, J.Woody & wear, Christopher (2008).The Effect of Internet Use On Political Participation Re-tieved January 27, 2008 from

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management

شماره ۴۶ بهار ۹۶
No.46 Spring 2017

■ ۴۵۷ ■

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management

شماره ۴۶ بهار ۹۶
No.46 Spring 2017

■ ۴۵۸ ■