مدیریت شهری
شماره ۳۶ پاییز ۱۳۹۳
No.36 Autumn 2014
۲۰۳-۲۲۲
زمان دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۳/۴ زمان پذیرش نهایی: ۱۳۹۳/۲/۱

مشارکت الکترونیکی در برنامه‌ریزی و مدیریت محله‌ای

ناصر برک‌پور - دانشیار گروه شهرسازی دانشگاه هنر تهران، تهران، ایران.
مونا بلوکات* - کارشناس ارشد برنامه‌ریزی شهری دانشگاه هنر تهران، تهران، ایران.

چکیده
به منظور توسعه محله‌محور مشارکتی در گستره‌های وسیع کنونی که ارتباطات رودررو برای تمامی افراد جامعه مقدور نیست، بهره‌مندی از پتانسیل ارتباطات الکترونیکی با هدف مشارکت در برنامه‌ریزی و مدیریت شهر، امکان سطح بالاتری از مشارکت، به علت افزایش میزان اطلاعات و تعداد مشارکت‌کنندگان در فرآیندها را به وجود می‌آورد. هدف از این پژوهش، طرح مفهوم مشارکت الکترونیکی و ارزیابی کاربرد آن در مدیریت و برنامه‌ریزی محلات تهران و ارائه الگویی به‌منظور بهره‌مندی از مزایای فناوری‌های نوین ارتباطی در جهت تسهیل مشارکت عمومی‌است. در این پژوهش، شیوه‌های گوناگون کاربرد این ابزار توسط شهروندان در محله هایی از شهر تهران بررسی شده و راهکارهایی برای ارتقای سطح مشارکت الکترونیکی ارائه‌گردیده است. علاوه بر این‌ها، یک پایگاه مشارکت تعاملی در سطح محله انقلاب واقع در منطقه ۱۱ تهران طراحی شده است. تحقیق حاضر به لحاظ رویکرد، تحقیقی کیفی و از منظر هدف، تحقیقی کاربردی است و از مطالعات اسنادی، مشاهده، بررسی تجارب، مصاحبه و همچنین یادداشت‌های میدانی در ۱۰ محله منتخب در شهر تهران به‌منظور بررسی امکانات موجود و فهم سطح تعامل الکترونیکی آنها با هدف ارتقای وضعیت کنونی بهره برده است. مطابق با یافته‌های پژوهش، سطح تعامل و امکانات مشارکت الکترونیکی محلات مورد بررسی، پایین‌است و کلیه وبلاگها و وبسایت‌های مورد بررسی صرفاً در حد اطلاع‌رسانی فعالیت می‌کنند. در طراحی پایگاه نمونه محله انقلاب بر دسترسی شهروندان به یک پایگاه مشارکتی همراه با امکانات بحث، نظردهی و سایر تسهیلات مشارکتی مورد تأکید قرارگرفته است. درکنار شناسایی محدودیت‌های ارتباط واقعی شهروندان و مسئولان و اجرای پیشنهادات ارائه شده در خصوص امکانات سطوح بالای مشارکت الکترونیکی می‌توان انتظار داشت استقبال ساکنان محلات از پایگاه‌های مشارکتی نیز افزایش یابد.
واژگان کلیدی: مشارکت، مشارکت الکترونیکی، برنامه‌ریزی، وبسایت، محله انقلاب.

E-participation in neighborhoods management and planning

Abstract
To obtain participatory community based development in recent major areas where face to face interactions are not available for all members of society, participation of ICT services in urban planning and management offers a higher level of partnership due to increase in the amount of information and the quantity of partners in processes. This article is trying to propose an electronic participation concept and evaluation of its applications in Tehran's neighborhood management and planning. In addition, it attempts to introduce a pattern to derive benefit from advantages of novel communication technologies to facilitate public participation. In this research, various methods of applying these tools will be discussed and some solutions are suggested to promote the e-participation level of people along with designing an interactive website for Enghelab neighborhood (District 11) in Tehran. This inquiry has a qualitative approach and uses library research, field works, observational studies, interviews and will study existing experiments. Based on research findings in selected neighborhoods, the interaction level and e-participation facilities have been evaluated inadequate. All under study and neighborhood related weblogs and websites have an informative role rather than two way interactions between neighborhood and residents. Thus, the goals and approaches for Enghelab Website are based on access to a participatory website with discussion forums and other participatory facilities. Along with identifying the real communication constraints among citizens and officials; by implementing the suggestions in high levels of e-participation, it is expected that residents' acceptance of participatory websites will be increased.
Keywords: participation, Electronic participation, planning, website, Enghelab neighborhood

* نویسنده مسئول مکاتبات، شماره تماس: ۰۹۱۲۴۲۷۴۲۴۸، رایانامه: mona.boloukat@gmail.com
این مقاله مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی ارشد مونا بلوکات به راهنمایی دکتر ناصر برک پور در گروه شهرسازی دانشگاه هنر تهران است.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]

۱- مقدمه

مشارکت عمومی، فرآیندی است که نگرانی‌ها، نیازها و ارزش‌های مردمی را در تصمیم‌گیری‌های جمعی و حکومتی می‌گنجاند. این موضوع، ارتباط و تعاملی دوسویه با هدف اخذ تصمیمات بهتری است که از حمایت مردم برخوردار باشد. از جمله ارزش‌های محوری مشارکت، همکاری متقابل میان سازمان‌های تصمیم‌گیرنده و مردمی است که خواستار مشارکت هستند و این مشارکت تنها مهیاکردن اطلاعات برای مردم نیست (کرایتن، ۱۳۹۲، ص ۳۱). در یک فرآیند مشارکت عمومی از آنجاکه شیوه سنتی دعوت از مردم به گردهم‌آیی در یک اتاق برای شرکت در یک جلسه عمومی ممکن است در جذب شهروندان، ناکارآمد و بی اثر باشد، زمانبندی و فرم این ملاقاتها اغلب به خاطر سطح پایین مشارکت از جانب عموم اجتماع مورد انتقاد قرار گرفته است. استفاده از فناوری‌های نوین، محدودیت‌های زمانی و جغرافیایی شهروندانی را که خواهان مشارکت هستند کم خواهد کرد. منافع مورد انتظار از گذار از وظایف سنتی به عرصه دیجیتال، افزایش کارایی، بهبود وضعیت پراکنده اطلاعاتی و بالا بردن فرصتهای برابر برای شهروندان است(Manta Conroy & Evans-Cowley, 2006).

آن‌چه نوشتار حاضر به آن می‌پردازد طرح مفهوم مشارکت الکترونیکی و چگونگی کاربرد کنونی آن در مدیریت و برنامه‌ریزی محله‌ای تعدادی از محلات منتخب شهر تهران و نیز ارائه الگویی به‌منظور بهره‌مندی از مزایای فناوری‌های نوین ارتباطی و اطلاعاتی در جهت تسهیل مشارکت عمومی‌است. در این زمینه، ابتدا بر اساس شناخت و ارزیابی مشارکت الکترونیکی شهروندان در این محلات، راهکارهایی برای ارتقای سطح کاربرد مشارکت الکترونیکی با هدف رفع کاستی‌های موجود ارائه شده و سپس بر همین مبنا یک پایگاه مشارکت تعاملی درسطح محله انقلاب واقع در منطقه ۱۱ تهران طراحی شده است.

ارزیابی وضعیت مشارکت الکترونیکی در محلات شهر تهران بر اساس معیارهای شاخص تعاملات الکترونیکی دوطرفه که به تفصیل در بخش پیشینه نظری ارائه خواهد شد، انجام شده است و طراحی وب‌سایت نمونه نیز مطابق با این شاخص‌ها و به‌منظور ایجاد زمینه‌ای برای مشارکت فعال و ارتباط دوسویه صورت گرفته است. در به ثمر رسیدن این تحقیق، از همکاری سازمان‌های درگیر در مدیریت شهر همچون شهرداری منطقه‌مورد نظر و به ویژه همکاری شورایاری محله به عنوان نزدیکترین نهاد مدیریتی به اجتماعات مردمی‌استفاده شده است. در این مقاله، پس از بررسی مفاهیم، رویکردها و تجارب جهانی مشارکت الکترونیکی، معیارهای مورد نیاز برای ارزیابی سطح تعامل و کاربرد مشارکت الکترونیکی در محلات منتخب شهر تهران شناسایی شده و بر اساس آن، ارزیابی صورت گرفته است. در پایان نیز مطابق با معیارهای شاخص ابزار الکترونیکی در سطوح مشاوره و مشارکت فعال، ویژگی‌ها و امکانات یک پایگاه الکترونیکی مشارکتی در محله انقلاب تهران ارائه شده است.

۲- روش‌شناسی

حوزه مشارکت الکترونیکی در برنامه‌ریزی و توسعه شهرها و محلات و به‌طور خاص ارزیابی سطح تعاملات الکترونیکی نهادهای مدیریتی محلات با شهروندان و نیز طراحی یک ابزار الکترونیکی ایده‌آل برای ارتقای سطح مشارکت عمومی‌را می‌توان حوزه‌ای با ویژگی‌های کیفی خاص و مطابق با معیارهای مشخص دانست که نیازمند شناخت زمینه مورد بررسی مطابق با این معیارها می‌باشد. این تحقیق به لحاظ رویکرد، تحقیقی کیفی و از منظر هدف، تحقیقی کاربردی است. تحقیق کیفی مبتنی بر واقعیت‌های تجربی، مشاهده و مصاحبه است و پژوهشگر نقش مهمی در تفسیر و فهم داده‌ها برعهده دارد و در پی ارائه تصویری کلی از شرایط یا پدیده مورد مطالعه است. در پژوهش حاضر نیز برای آشنایی متناسب با بستر تحقیق، درکنار کار میدانی، مشاهده و مصاحبه، پژوهشگر در فرآیند تحقیق در نقش ابزار اصلی سنجش عمل خواهد کرد. ابزار مرور پیشینه نظری تحقیق و گردآوری اطلاعات در مراحل مختلف تحقیق حاضر متفاوت بوده است. مفاهیم پایه حوزه مشارکت الکترونیک، تحولات نظری و تجارب جهانی، با مرور

مدیریت شهری
فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۶ پاییز ۱۳۹۳
No.36 Autumn 2014

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]

کتاب‌ها و مقاله‌های جدید و وب‌سایت‌های معتبر بررسی شده و اطلاعات مورد نیاز از طریق مطالعه اسناد و منابع، مصاحبه و مشاهده در سطح محلات شهر تهران دریافت گردیده است.

به‌منظور ارزیابی چگونگی تعاملات الکترونیکی در سطح محلات منتخب شهر تهران، اقدامات زیر صورت گرفته است:

۱. مشاهده امکانات و سطح ابزار الکترونیکی مورد استفاده در محلات شامل بررسی تجربیات و وضعیت کنونی وبسایت‌ها، وبلاگ‌ها و سایر ابزار الکترونیکی؛

۲. مطالعه اسناد توسعه محلات؛

۳. انجام مصاحبه‌های تعاملی همراه با پرسش‌های باز از دبیران شورایاری و تحلیل این مصاحبه‌ها با هدف شناخت مسائل اصلی این موضوع؛

در پایان نیز مطابق با معیارهای ابزار الکترونیکی مورد کاربرد در سطح مشاوره و مشارکت فعال، یک پایگاه الکترونیکی مشارکتی در محله انقلاب، منطقه ۱۱، طراحی شده است. سنجه‌های مورد کاربرد در ارزیابی وضعیت مشارکت الکترونیکی محلات منتخب، معیارهای مناسبی برای برنامه‌ریزی و طراحی پایگاه تعاملی بوده است. در طی این فرآیند برای آشنایی با نحوه تعامل شهروندان و جایگاه ابزار الکترونیک مشارکت در سطح محلات شهر تهران، مصاحبه هایی با مسئولین ستاد هماهنگی شورایاری‌ها انجام شده است. انتخاب محلات برای دستیابی به تصویری جامع از امکانات الکترونیکی مشارکت در سطح آن‌ها براساس معیارها و مراحل زیر انجام گرفته است:

۱. در نظر گرفتن زمینه‌های نسبتاً مشترک اقتصادی و اجتماعی در یک دسته‌بندی اولیه از محلات،

۲. تعیین پنج پهنه شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز شهر تهران بنابر اظهارات مسئولان ستاد هماهنگی شورایاری‌ها، به دلیل همگنی نسبی امکانات و محدودیتها و نوع استفاده از امکانات الکترونیکی در این مناطق،

۳. انتخاب محلات دارای تجربه مشارکت الکترونیکی در هر یک از این پهنه‌ها با راهنمایی ستاد هماهنگی شورایاری‌ها با توجه موضوعیت داشتن این بررسی در محلاتی که هرچند به‌شکل حداقلی ولی دارای تجربه مشارکت الکترونیکی بوده‌اند.

جدول ۱. محلات منتخب شهر تهران به منظور ارزیابی سطح مشارکت الکترونیکی

پهنه	منطقه	محله
شمال	۲	طرشت
	۳	چالهرز
جنوب	۱۷	جلیلی
	۲۰	منصوریه و منگل
شرق	۸	وحیدیه
	۱۴	مینای جنوبی
غرب	۵	باغ فیض
	۹	دکتر هوشیار
مرکز	۶	یوسف‌آباد
	۱۱	انقلاب

به این ترتیب، محلات منتخب برای بررسی و ارزیابی سطح مشارکت الکترونیکی در محلات شهر تهران به شرح جدول شماره یک بوده است. مشاهده سطح ابزار الکترونیکی مورد استفاده در این محلات، با جستجو در وبسایت‌ها، وبلاگ‌ها و سایر ابزار الکترونیکی مورد اشاره در اینترنت آغاز شده و با مطالعه اسناد توسعه محلات و مصاحبه با دبیران شورایاری محلات تکمیل شده است. آنچه در مصاحبه با دبیران شورایاری محلات بر آن تأکید گردید، اطلاع از ابزار الکترونیکی مورد کاربرد و نحوه عمل این ابزار در مشارکت عمومی بوده است. شناخت مسائل پیش‌رو، ساختار سازمانی و فرهنگ محلات مورد نظر از دیگر اهداف این مصاحبه‌ها بوده است.

۳- پیشینه نظری تحقیق

۳-۱- مشارکت الکترونیکی

به‌عنوان یک حوزه پژوهشی، مشارکت الکترونیکی ارتباط نزدیک اما مجزا باچند حوزه پژوهشی دیگر دارد. مکینتاش[1] در تعریفی، مشارکت الکترونیکی را در ارتباط با ایجاد فرصتهای مشورت و گفتگو میان حاکمیت و شهروندان با استفاده از طیفی از فناوری‌های اطلاعاتی و

1. A. Macintosh

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]

جدول ۲. ویژگی‌های فرآیندهای الکترونیکی دموکراتیک؛ منبع: نگارندگان به نقل از Brabham, 2010

در دسترس	فضا برای مشورت، چه فیزیکی چه مجازی باید تا حد ممکن در دسترس دامنه وسیعی از مشارکت‌کنندگان قرار گیرد.
خودمختار	باید با مشارکت‌کنندگان به عنوان افرادی فعال در یک پروسه عمومی برخورد کند.
بدون سانسور	حافظ آزادی بیان و اندیشه باشد.
پاسخگو و مرتبط	اعضای اجتماع در مباحث به‌شکلی پاسخگو و مرتبط و بدون نام مستعار با یکدیگر تعامل کنند.
شفاف	ساختار و قواعد فضا عمومی باشد و شهروندان کسی را که فضا را کنترل می‌کند بشناسند.
برابر	همه مشارکت‌کنندگان فرصت‌های مشابه برای صحبت داشته و طراحی برای یک گروه در برابر گروه دیگر مزیت ایجاد نکند.
تکثرگرا	قوانین یا فناوری موجب تنظیم فضای مناسب مشورت باشند تا نظرات طیف گسترده‌ای به طور واضح بیان شود.
فراگیر	هر مشارکت‌کننده باید حداقل شانس شنیده شدن را داشته و فرآیند الکترونیکی همه‌شمول و برای همه اعضا باز باشد.
آگاه و مطلع	یک گفتگوی مشورتی از اطلاعات جدا نیست و مشارکت‌کنندگان باید دسترسی به نظرات مختلف به منظور اخذ تصمیمات دانشی داشته باشند.
عمومی	گفتگو باید قابل دسترسی باشد و بیشتر از اینکه به‌دنبال منفعت خاص اشخاص باشد به منافع گروه اختصاص داده شود.
آسان	برای میانجی‌گری در مدیریت تیمهای آن‌لاین یا غیرآن‌لاین و مدیریت صداهای در حال رقابت، برجسته کردن آن‌چه کارا و مؤثر است و سرکوب آن‌چه مخرب است، مهم است.

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۶ پاییز ۱۳۹۳
No.36 Autumn 2014

ارتباطی معرفی می‌کند(Medaglia, 2012). در تعریفی دیگر، گسترش مشارکت در فرآیندهای مشاوره‌ای باکمک فناوریهای ارتباطی و اطلاعاتی به‌خصوص اینترنت با هدف پشتیبانی از شهروندی فعال با استفاده از آخرین فناوریها که منجر به افزایش دسترسی و دستیابی به مشارکت به‌منظور ارتقای عدالت و جامعه و حکومتی کارآمد می‌شود، بیان شده است (Rose & Flak, 2008 ;Sæbø,).

از جمله کسانی که به تعریف معیارهای دموکراسی الکترونیکی پرداخته است نووک است. اثر او با عنوان طراحی دموکراسی مشورتی در فضای سایبری(۲۰۰۳)[۲] بهترین خلاصه در ارتباط با این موضوع را ارائه کرده است. او ویژگی‌هایی یک فرآیند الکترونیکی دموکراتیک را مطابق جدول شماره ۲ چنین می‌داند:

۳- ۲- برنامه‌ریزی شهری و مشارکت الکترونیکی

به‌منظور توسعه محله‌محور مشارکتی در گستره‌های وسیع جمعیتی و قلمرویی کنونی که ارتباطات رودررو برای تمامی‌افراد مقدور نیست باید از پتانسیل ابزار ارتباطی الکترونیکی به‌طور بهینه استفاده کرد. از ابزار مشارکتی می‌توان هم به‌شکلی یک‌طرفه و تنها به‌عنوان ابزاری خبررسان استفاده‌کرد و هم می‌توان از مزایای آن به‌منظور تعامل دو طرفه با شهروندان بهره برد. در این زمینه می‌توان به مراحل تکاملی توسعه حکومت الکترونیکی که توسط سازمان ملل(۲۰۰۶)[۳] تعریف شده است اشاره‌کرد:

2. Noveck, B. S. (2003). Designing deliberative democracy in cyberspace: The role of the cyber-lawyer.
Boston University Journal of Science and Technology Law, 9(1), 1-91.
3. United Nations. (2006). Global E-Government Readiness Report 2005: From Egovernment To E-Inclusion. New York, Ny: United Nations.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]

جدول ۳. مراحل تکامل یک حکومت الکترونیکی از منظر سازمان ملل، ۲۰۰۶؛
منبع: نگارندگان، به نقل از Manta Conroy& Evans-Cowley, 2006 و Chung, 2011

انتقال یک‌طرفه اطلاعات	ظهور یک پیشگاه مجازی	وب‌سایت‌های حکومتی شامل اطلاعات پایه‌ای، آماری و محدود مانند پیام‌های رؤسا یا مقالات سازمانها
	پیشگاه پیشرفته	ارائه اطلاعات قابل دانلود درمورد سیاستها، قوانین، گزارشات و غیره
انتقال تعاملی اطلاعات	مرحله تعاملی	ارائه خدمات همراه با فرم‌های قابل دانلود مانند فرم پرداخت مالیات و گواهی نوسازی و اطلاعات همگانی همراه با صدا و تصویر
	مرحله تراکنشی یا تعاملی	تعاملات دوطرفه بین حکومتها و شهروندان درکنار امکان معاملات پولی یا مناقصات آن‌لاین مربوط به خدمات عمومی
	پیشگاه شبکه‌ای	مشارکت شهروندان در پروسه تصمیم‌سازی در مباحثات باز دوطرفه

به‌منظور بهبود عملکرد حکومتهای محلی باید میان استفاده از سیستمهای رایانه‌ای و سیستمهای یکپارچه مدیریتی تفاوت قائل شد. در استفاده از سیستمهای اطلاعاتی شهری و فناوری اطلاعاتی در یک مدیریت شهری، اگر اطلاعات متفاوت به‌طور هوشمندانه برای حل یک مسئله شهری ترکیب گردند، این ابزار وسیله‌ای مناسب برای مدیریت شهری خواهد بود، عملکرد اقتصادی و مدیریتی شهر را تغییر خواهد داد و همچنین در شیوه ارتباط مردم و نهادهای قدرت و بر آموزش و سازمان‌یابی نهادهای رسمی و ساکنین تأثیر خواهد گذاشت(Van Dijk, 2006, 195)

۳-۳- زمینه‌های محلی مؤثر بر مشارکت الکترونیکی

در سطح محلی، ویژگیهای اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و غیره در گنجاندن ابزار الکترونیکی در فرآیندهای برنامه‌ریزی‌مؤثر خواهد بود: (Evans, 2006 :Conroy and)

جمعیت: اجتماعات بزرگتر به دلایل داشتن منابع بیشتر همچون کارکنان، تسهیلات رایانه‌ای و یا بودجه، بیش از اجتماعات کوچکتر ابزار حکومت الکترونیکی را به شهروندانشان ارائه می‌دهند(Kaylor et al, 2001).

میانگین درآمد خانوار: در اجتماعات با درآمد بیشتر، باتوجه به دسترسی بیشتر به منابعی چون تسهیلات کامپیوتری وکارکنان آشنا با فناوری، انتظار تأثیر بیشتر بر ابزار الکترونیکی تعامل می‌رود.

نژاد و قومیت: محدودیتهای زبانی و فنی که در جمعیت اقلیت دیده می‌شود ممکن است مانع از مشارکت شود. درنتیجه ممکن است برای مثال گزینه‌های ترجمه، ارزش بیشتری در این مناطق داشته باشد(2006 ,Manta Conroy & Evans-Cowley).

تحصیلات: عواملی مانند تحصیلات والدین، سن، جنس و پیشینه مهاجران بر شکل فعالیت سیاسی تأثیرگذارند. تحصیلات همچنین بر متغیرهایی مانند سرمایه اجتماعی، جهت‌گیری مدنی و ارزشی و پذیرش هنجارها نیز تأثیرگذار است(Rosenberger, 2007 & Walter).

تأمین امنیت و حریم شخصی: مسائل مربوط به امنیت در ساخت یک محیط مورد اعتماد با ایجاد سطح بالایی از حریم برای اطلاعات، امانت در داده‌ها و اختیارکاربران، امنیت انتقال الکترونیکی و احراز هویت را تضمین خواهد کرد(El-Haddadeh & Al-Shafi, 2010 ,Weerakkody).

شکاف دیجیتال: تفاوت بین دسترسی داشتن و یا نداشتن به اینترنت و اطلاعات و خدمات آن‌لاین حکومتی به‌خاطر عواملی مانند درآمد، تحصیلات، نژاد و جنس(Reddick, 2010).

دسترسی: دسترسی به اطلاعات، زیرساخت، فناوری و محتوای قابل دسترسی بدون محدودیت (Flak, 2008

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]

(Sæbø, Rose &.

سن: تحقیقات نشان داده است افراد در دهه‌های ۳۰ و ۴۰ زندگی خود، از اینترنت به عنوان فرصت مشارکت فعال استفاده می‌کنند. ساکنان مسن تر که به ارتباطات بی‌واسطه معتقدند عموماً از طریق جلسات سنتی قدیمی مشارکت می‌کنند (Gudes & Svoray, 2009 .(Stern,

زیرساخت: زیربنای سیستمهای فیزیکی و مفهومی فعالیتهای مشارکت الکترونیکی مانند پروتکلهای اینترنت، ساختارهای دموکراتیک و قراردادهای مشورتی است(Sæbø, Rose & Flak, 2008).

فناوریهای اساسی: طرح‌های مشارکت الکترونیکی معمولاً بیشتر از طرح‌های فنی موقتی بر تکنولوژیهای در دسترس تکیه دارد. تکنولوژی‌های خاص مانند وب‌کستینگ[۴]، سیستمهای اطلاعات جغرافیایی[۵] و غیره، ابزار Web 2.0[۶]، سیستم‌بلاگها، ویکی‌ها یا شبکه‌های اجتماعی از این جمله به شمار می‌آیند (2012 ,Medaglia و Sæbø, Rose & Flak, 2008).

سازمان‌های حکومتی: چگونگی سازماندهی و عمل دولت و اندازه آن، جهت‌گیری و شفافیت، دسترسی به اطلاعات مربوط به شهروندان، در خلال زمان بر مشارکت الکترونیکی اثر می‌گذارد. بودجه حکومتی و تعهد حکومت همراه با طرحهای ارتباطی مترقی و کامل، فاکتورهای کلیدی موفقیت طرح‌های مشارکت الکترونیکی را تشکیل می‌دهند(Medaglia, 2012).

یکپارچگی سیستم: لین و لی (۲۰۰۱)[۷] یکپارچگی سیستم را در دو نوع عمودی و افقی دسته‌بندی می‌کنند. یکپارچگی عمودی مربوط به ارتباط سیستمهای محلی به سیستمهایی در سطح بالاتر و با عملکردهای کوچکتر و یکپارچگی افقی سیستمها درمورد عملکردهای مختلف

سازمان توسعه و همکاری‌های اقتصادی، ۲۰۰۱	اطلاعات و سوداگری– مشورت و رایزنی – تعامل مشورتی مشارکت فعال حاکمیت محور – مشارکت فعال شهروند محور
مکینتاش، ۲۰۰٤	تواناسازی الکترونیکی – مداخله یا تعامل الکترونیکی – توانمندسازی الکترونیکی
دپارتمان امور اقتصادی و اجتماعی DESA، ۲۰۰۵	اطلاع‌رسانی الکترونیکی – مشاوره الکترونیکی – تصمیم‌سازی الکترونیکی
Demo-net، ۲۰۰٦	اطلاع‌رسانی الکترونیکی – مشاوره الکترونیکی – همکاری الکترونیکی – توانمندسازی الکترونیکی
اتحادیه بین‌المللی مشارکت عمومی، ۲۰۰۷	اطلاع‌رسانی – مشاوره – مداخله – همکاری – توانمندی
فانگ، ۲۰۰۸	تبادل اطلاعات – آموزش و جلب پشتیبانی – تکمیل تصمیم‌سازی – بررسی و کاوش ورودی

شکل ۱. سطوح مشارکت الکترونیکی؛ منبع: Kingston, 2007، Macintosh, 2004، DESA, 2005، Participation, 2007، International Association For Public

4. Webcasting
5. GIS

۶. Web2.0 نسخه جدیدی از وب، با رویکردی نوین به‌کاربرد آن با استفاده از ابزار، تکنیک‌ها و فن‌آوری‌های نوین ارائه شده در آن است، استفاده از اینترنت و وب به عنوان یک بستر برای ارتباط، تعامل و ارایه خدمات

7. Layne, K. and Lee, J. (2001), "Developing fully functional e-government: a four-stage model", Government Information Quarterly, Vol. 18, pp. 112-13.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]

و ایجاد یک سیستم کامل و یک مرحله‌ای است(Weerakkody, El-Haddadeh & Al-Shafi, 2010).

۳-۴- سطوح تعامل الکترونیکی

در حوزه مشارکت الکترونیکی تعاریف متعددی از سطوح مختلف تعاملی بیان شده است که از جمله مهمترین این تعاریف می‌توان به سطوح مطرح شده توسط سازمان توسعه و همکاری‌های اقتصادی، دپارتمان امور اقتصادی و اجتماعی سازمان ملل، اتحادیه بین‌المللی مشارکت عمومی و آثار اشخاصی چون آن مکینتاش اشاره کرد.

سه سطح اصلی مشارکت الکترونیکی را می‌توان اطلاع‌رسانی، مشاوره و مشارکت فعال دانست. مراحل اطلاع‌رسانی و مشاوره را می‌توان در اکثر طرح‌های الکترونیک مشارکت مشاهده کرد. ورود شهروندان به سیاستگذاری و قرارگرفتن تصمیم‌سازی نهایی در دستان جامعه، نشان‌دهنده مجرای تعاملی پیشرفته دوطرفه بین شهروندان و حکومت است. در مشارکت فعال، شهروندان با مشارکت در فرآیند سیاستگذاری به‌شکلی فعال و مستقل برپایه شراکت توانمند می‌شوند(Islam, 2008). بر این اساس می‌توان گفت اشکال مختلف مشارکت در حکومت را طیفی تشکیل می‌دهد که از تعامل یک‌طرفه (مدیریتی) آغاز می‌شود، پس از آن تعامل دوطرفه است که از طرف حکومت هدایت می‌شود (مشاوره‌ای) و سرانجام بالاترین شکل مشارکت الکترونیکی که تعامل دوطرفه هدایت‌شونده از طرف شهروندان به طرف حکومت و برعکس (مشارکتی) است. این اشکال مشارکتی خود در ذیل سه مدل تعامل در حاکمیت الکترونیکی قرار می‌گیرند.

۳-۴-۱- مدل مدیریتی

در مدل مدیریتی، تعاملات خدمات عمومی‌مانند قبل ادامه پیدا می‌کنند اما کاراتر خواهند شد و این کارایی به معنای سرعت بیشتر توزیع و انتشار در کنار کاهش هزینه‌ها است. دان تپسکات[8] نشان می‌دهد که ICTها نه فقط هزینه‌های حکومت را کاهش می‌دهند بلکه به‌طور بنیادین شیوه انتشار برنامه‌ها و ماهیت حکومت را متحول می‌کنند. وی این موضوع را بیشتر به‌عنوان تجدید عملکردهای حکومتی می‌بیند تا ایجاد دسترسی برای شهروندان (Chadwick & May, 2003). حرکت اولیه به سوی مدل مدیریتی در بخش دولتی تقلید قواعد موفق بخش خصوصی است که در کنار اصلاحات مدیریت همگانی جدید قرار می‌گیرد.(Reddick, 2010) در مدل مدیریتی دولت به‌عنوان منبع معتبر اطلاعات در جامعه در نظر گرفته می‌شود. این یک مدل «فشاری»[9] انتشار اطلاعات است: دولت اطلاعات را در انجمن‌های قابل دسترس قرار می‌دهد و متعهد است دسترسی کاربر به آن‌را فراهم کند. مخاطبین اطلاعات بیشتر به‌عنوان دریافت‌کنندگانی منفعل در نظر گرفته می‌شوند تا پاسخ‌دهنده و طرف صحبت (Chadwick & May, 2003).

۳-۴-۲- مدل مشاوره‌ای

در این مدل بر نقش حکومت در خلق تصمیمات بهتر با استفاده از نیروی شهروندان تمرکز می‌شود. تمرکز کمتری بر مشتریان و تمرکز بیشتری بر تأمین منافع ذی‌نفعان مختلف قرار دارد. در مدل مشاوره‌ای مشارکت توسط حکومت هدایت می‌شود ولی برخلاف مدل مدیریتی نیروی شهروندان سیاست‌ها را شکل می‌دهد. برخی از فناوری‌های رایج مورد استفاده در این مدل رسانه‌های اجتماعی هستند(Reddick, 2010). مدل مشاوره‌ای یک مدل «کششی»[10] است. در اینجا، ICTها ارتباط نظرات شهروندان با حکومت را تسهیل می‌کنند. مدل مشاوره‌ای گاهی به‌عنوان تسهیل‌کننده دسترسی مستقیم به حکومت، بدون میانجی‌گری گروه‌های ذی‌نفع خاص است که ممکن است نظرات را تحریف کنند. وین راش[11] نشان داده است، این واقعیت قابل قیاس با رویکرد گروه‌محور به سیاستها می‌باشد. در مدل مشاوره‌ای، کامپیوترهای در دسترس عموم (مثلاً در کتابخانه‌ها) و دکه‌هایی در فضاهای عمومی، عناصر فنی برای ایجاد ارتباطات بین حکومت و شهروند

8. Don Tapscott
9. Push Model Of Information Dissemination
10. Pull Model
11. Wayne Rash

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]

هستند. مدل مشاوره‌ای ممکن است به ورودی‌هایی متناسب با عواملی اجازه دخالت دهدکه از قبل توسط سیاست‌گذاران تنظیم شده‌اند. (May, 2003 & Chadwick). یک چالش مهم دیگر این مدل این است که جامعه ممکن است نخواهد در مباحث مربوط به سیاستها درگیر شود و نهایتاً تعداد محدودی از اشخاص بر تصمیمات تأثیر خواهند گذاشت(2010 ,Reddick).

۳-۴-۳- مدل مشارکتی

مدل مشارکتی بالاترین درجه مشارکت الکترونیکی را دارد و در آن، تعامل شهروندی برای توسعه سیاست عمومی‌مهم است. بازیگران دخیل در مدل مشارکتی طیف متنوعی از سازمان‌های غیرانتفاعی، گروه‌های ذی‌نفع، شهروندان، رسانه و کسب‌وکار را تشکیل می‌دهد. در این مدل شهروندان آغازگر تغییرات پایین به بالا هستند. برخی فناوری‌های رایج مورد استفاده در مدل مشارکتی رأی‌گیری مشارکتی، نظرسنجی و جلسات شهری آن‌لاین هستند(Reddick, 2010). در این مدل در حالیکه دولتها بحث و تعامل را تسهیل می‌کنند، تنها عضوی در میان اعضای جامعه مدنی به شمار می‌آیند. به شکل‌گیری نظرات و فعالیت سیاسی در انجمن‌ها و گروه‌ها توجه می‌شود. در نهایت همه تعاملات باکمک ICT به ساخت یک جامعه مدنی مجازی جدید که پتانسیل مشارکت را برای همه شهروندان بالا خواهد برد کمک خواهد کرد. بنابراین مجموعه محدود تعاملی فعلی(که در دو مدل بالا دسته‌بندی شد) مشخصه یک دوره از تحول است: جامعه مجازی واقعی در منطق و عمل خود مشارکتی خواهد بود، با وجود مقاومتی که ممکن است در ابتدای کار خود با آن مواجه شود(2003 ,Chadwick & May).

۳-۵- فناوری‌های مشارکت الکترونیکی

طیف وسیعی از فناوری‌ها برای سازمان‌دهی وب‌سایت‌ها و سازمان‌دهی نیروی مشارکت، در تصویرسازی توسعه‌های آینده و برگزاری جلسات مجازی نظیر اتاق‌های گفتگو و انجمن‌های مباحثه باهدف ایجاد بنیان کاربرد مشارکت الکترونیکی در دسترس قرارگرفته است. هیچ‌کدام از این فناوری‌ها منحصراً مربوط به مشارکت الکترونیکی نیستند و فناوری مختص مشارکت الکترونیکی وجود ندارد اما محققان برخی کاربردهای خاص از فناوری‌های عمومی‌راکه اغلب تمرکزی سیاسی یا اجتماعی، و نه تکنیکی، بر آن وجود دارد معرفی کرده‌اند(Sanford & Rose, 2007). بر این مبنا ابزار مشارکت الکترونیکی را می‌توان در سه دسته‌کلی تعریف کرد:

- o ابزار هسته‌ای مشارکت الکترونیکی
- o ابزاری‌که به‌طورگسترده استفاده می‌شود اما نه به‌طور خاص در مشارکت الکترونیکی و
- o ابزار پایه‌ای برای پشتیبانی از مشارکت الکترونیکی (wimmer, 2007)

در زمینه مشارکت الکترونیکی باید دید چگونه می‌توان این ابزار و روش‌ها را درکاراترین شکل خود در پروژه‌های مشارکت الکترونیکی و متناسب با سطوح متفاوت تعاملی را به‌کارگرفت. OECD در سال ۲۰۰۳ ابزار خاص مورد استفاده در اشکال مختلف مشارکتی را طبقه‌بندی کرده است. برخی از این ابزار در مراحل مختلف چرخه سیاست‌گذاری در سطوح مختلف اطلاع‌رسانی، مشاوره و مشارکت فعال استفاده می‌شوند. اتحادیه بین‌المللی مشارکت عمومی[12] نیز برای غلبه بر محدودیتهای موجود مشارکت الکترونیکی در کشورهای استونی، فنلاند و سوئد راهنمایی ایجادکرده است‌که در هر مرحله نوع ابزار آن‌لاین قابل استفاده در این مراحل را نشان می‌دهد. باید توجه داشت‌که ممکن است این ابزار در طولانی‌مدت موضوعیت خود را از دست دهد و ابزار جدیدی جایگزین آنها گردد.[13] مطابق این فهرست در سطح اطلاع‌رسانی استفاده از فهرست ایمیل، وبسایت‌ها، بلاگها[14]،

12. International Association of Public Participation

۱۳. برای دستیابی به فهرست جدیدی از این ابزار می‌توانید سایت زیر را چک‌کنید. supportingdiversity.eu

۱۴. ابزاری‌که اغلب برای بیان نظرات و تسهیل بحث وگفتگو در مورد یک مسئله مطرح شده استفاده می‌شوند. از مزایای بلاگ‌ها سازمان دادن مطالب به ترتیب زمانی، آماده برای استفاده بعد از ثبت نام در یک بلاگ آن‌لاین می‌باشد.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]

جدول۴. خلاصه‌ای از ابزار مورد کاربرد در مشارکت الکترونیکی؛ منبع: wimmer, 2007

ابزار هسته‌ای مشارکت الکترونیکی	چت‌رومهای مشارکتی	امکان گفتگوی هم‌زمان به‌طور خاص برای اهداف مشارکت الکترونیکی.
	انجمن‌های بحث مشارکت الکترونیکی	گروههای بحث آن‌لاین با کاربرانی با علائق مشترک که پیامهایی در مورد مسائل مشارکت الکترونیکی در آن تبادل می‌شود.
	بازیهای تصمیم‌سازی	امکان دیدن انیمیشن، تعامل و توصیف یا شبیه‌سازی ابعاد مربوط به یک مسئله در یک حوزه خاص تصمیم‌سازی.
	دادخواست‌های الکترونیکی	امکان ثبت‌نام شهروندان برای یک پتیشن با اضافه کردن نام و نشانی به‌صورت آن‌لاین.
	نظرسنجی مشورتی الکترونیکی	امکان مشورت در بحثهای گروهی کوچک برای تسهیل مداخله جامعه در مورد مسائل خاص با نمونه‌برداری به‌طور تصادفی.
	رأی‌گیری الکترونیک	رأی دادن از راه دور یا رأی دادن با تلفن همراه.
ابزار مورد استفاده گسترده مشارکت الکترونیکی	وب‌کستها	ضبط هم‌زمان جلسات برای پخش در اینترنت.
	پادکستها	نشر فایلهای چندرسانه‌ای در اینترنت که به‌طور اتوماتیک با استفاده از نرم‌افزاری که قابلیت خواندن خوراکهای RSS را دارد، قابل دانلود است.
	ویکی	به کاربر اجازه می‌دهد مطالبی را به‌طور جمعی اضافه و یا ویرایش کند.
	بلاگها	صفحات ویرایش‌شونده که به ترتیب زمانی معکوس فهرست شده است.
	نظرسنجی سریع	پیمایش‌ها و نظرسنجی‌های وب‌محور.
	ابزار GIS (سرور نقشه)	برنامه‌های وب که این امکان را برای کاربران به وجود می‌آورد که از نقشه‌ها که زیربنای مسائل برنامه‌ریزی‌اند به شیوه‌های مختلف استفاده کنند.
ابزار پایه‌ای پشتیبان فعالیتهای مشارکت الکترونیکی	موتورهای جستجو	امکان یافتن و بازیابی و اصلاح اطلاعات مرتبط برای کاربران با استفاده از کلمات کلیدی.
	خدمات یادآور	اعلاناتی برای ارتباط یک طرفه به‌منظور اطلاع‌رسانی به مردم در مورد اخبار یا یک رویداد مانند یادآورهای ایمیلی و خوراکهای RSS.
	خبرنامه‌های آن‌لاین	ابزار ارتباط یک طرفه اطلاع‌رسانی به مخاطبین عام یا مخاطبینی که از قبل ثبت نام کرده‌اند.
	پرسشهای متداول(FAQ)	درختی از سوالات و پاسخها که می‌تواند با کمک کلیدواژه یا با وارد کردن یک پرسش یا جمله جستجو شود.
	پورتالهای وب	وبسایتهایی که دروازه‌ای به سمت مجموعه‌ای از برنامه‌ها و اطلاعات خاص فراهم می‌کند.
	ابزار گروه‌افزاری	محیط ابزاری برای پشتیبانی از کارهای گروهی کامپیوتری.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]



شکل۲. ابزار تعامل آن‌لاین در هر مرحله از سیاستگذاری؛

منبع: Organisation For Economic Co-Operation And Development, 2003

میکروبلاگها[۱۵]، ولاگها[۱۶]، شبکه‌های اجتماعی[۱۷]، ابزار گردآوری‌شده[۱۸]، خوراک وبسایت[۱۹] و در سطح مشاوره و مشارکت فعال نیز ابزار رأی‌دهی، ابزار برنامه‌ریزی[۲۰]، ابزار کار همکارانه[۲۱]، پیام‌رسانی سریع و تماس شنیداری به این فهرست اضافه می‌شود(Ocampo, 2012).

برپایه این ابزار وکاربرد آنها خدمات مشارکت الکترونیکی از طریق مجراها و تجهیزات مختلفی مانندکامپیوترهای شخصی، تلویزیون دیجیتال و تلفنهای همراه ممکن می‌شوند. وابستگی میان تجهیزات، فناوریها، ابزار و برنامه‌های کاربردی یک جنبه مهم طراحی راه‌حلهای مشارکت الکترونیکی است. ویژگیها، نیازها، ترجیحات کاربر، ارزش جمعی تجهیزات و فناوریهای باید به‌دقت برای توسعه ابزار مورد استفاده در حوزه مورد هدف تحلیل شود(Wimme, 2007). یکی از رایجترین و پرکاربردترین ابزار در زمینه مشارکت الکترونیکی که می‌تواند بسیاری از امکانات موردنظر را در خود جای

۱۵. مینی‌بلاگها به‌خاطر فورومی‌که برای محتوای محدود شده‌تری در یک زمان ارائه می‌دهند بابلاگهای سنتی متفاوتند. مثلاً برای اعلام پیامهای‌کوتاه و فشرده استفاده می‌شوند. مانند توییتر twitter.com، facebook، +Google.

۱۶. ولاگ‌ها (بلاگهای ویدیو/ یا ابزار اشتراک ویدیو) اطلاعاتی به شکل ویدیودر یک محیط وب۲ اشتراکی ارائه می‌کندکه می‌تواند برای افرادی‌که در خواندن یا زبان مشکل دارند، مفید باشد مانند YouTube و Vimeo.

۱۷. شامل اشخاص و سازمانهایی‌که به شیوه‌های مختلف بر اساس نوع سایت در ارتباط با هم قرار می‌گیرند. از مزایای این سایتها می‌توان به افزایش تعامل و مشارکت را نام برد سایت‌هایی مثل facebook، +Google.

۱۸. یا Aggregating tools محتواهای مختلف رسانه اجتماعی را در هم آمیخته، بلاگهایی به وجود می‌آوردکه همه انواع خوراکها را گرد آورده و در یک صفحه نمایش می‌دهد. مانندflavors.me یا about.me.

۱۹. برای‌کاربران محتوای به‌روز فراهم می‌کند، برای مثال خبرهایی از دیگر بلاگها یا وبسایتهای عمومی‌بدون دیدن آنها. RSS رایجترین آنهاست برای مثال بروزرهای مختلف تغییرات به وجود آمده را با ارسال ایمیلاطلاع می‌دهد.

۲۰. برای‌کمک به انتخاب شیوه‌های مناسب در مراحل مختلف برنامه‌ریزی نیازمند نظرات مردم. مثل doodle.comکه بدون ثبت نام دامنه‌ای از تاریخ‌ها برای یک جلسه انتخاب می‌کند و ترجیح همه را می‌پرسد.

۲۱. برای مدیریت آن‌لاین اسناد وکار افراد زیادی بر روی یک سند در یک زمان. برای ثبت صورت‌جلسات، طوفانهای ذهنی، برنامه‌ریزی پروژه، پیش‌نویس‌ها و غیره. همه تغییرات فورا بر روی صفحه مشارکت‌کنندگان منعکس می‌شود. هر نویسنده‌ای می‌تواند یک رنگ مخصوص داشته باشد. ویکی‌ها یا ابزار تصویرسازی‌که امکان طراحی یا اسکیس زدن ایده‌ها را به‌صورت همکارانه فراهم می‌کند نیز از این جمله‌اند.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]

دهد، طراحی یک وبسایت است(Askounis, 2011 & Koussouris, Charalabidis).

برای طراحی یک وب‌سایت مشارکتی می‌توان به موارد دیگری نیز توجه کرد که به تلاشگران در این زمینه در دستیابی به یک طراحی ایده‌آل کمک خواهدکرد:

o در انتشار اطلاعات برای دستیابی به کاربر بیشتر بهتر است بر شیوه‌های شخصی‌تر تمرکز شود.

o مشارکت شهروندان در بحث‌های آن‌لاین با تعامل فعال تصمیم‌سازان در بحث‌ها افزایش می‌یابد.

o تعداد موضوعات مورد بحث آن‌لاین باید به حداقل برسد.

o موضوعات موردبحث بهتر است متناسب با نیازهای محلی باشد تا مثلاً مسائل بین‌المللی.

o ارتباط مستقیم بهترین وسیله برای جذب شهروندان بوده است.

o بازاریابی آن‌لاین و غیرآن‌لاین (بروشور، پوستر و غیره) تکنیک خوبی برای رسیدن به کاربر می‌باشد(2011 Koussouris, Charalabidis & Askounis,).

o در یک وبسایت صفحه اصلی اهمیت حیاتی دارد، هر صفحه وب باید مستقل باشد و اطلاعات ضروری در بالای صفحه قرارگیرد.

o وب‌سایت‌های برنامه‌ریزی باید نه‌تنها شامل کپی‌هایی ازکدهای منطقه‌بندی یاگزارشات فنی مفصل باشد بلکه به‌دنبال توضیح معنای سیاست‌ها و پاسخ به موارد مورد علاقه مردم براساس داده‌های آماری و نظرسنجی نیز باشد(Goodspeed, 2008).

o وب‌سایت باید در دسترس افراد با بینایی ضعیف با فراهم‌کردن گزینه‌های مناسب در سایت باشد.

o اطلاعات ارسال شده در یک وبسایت باید در طول فرآیند مشارکت به‌روز نگه داشته شوند. برای مثال ایمیل و شماره‌های تلفن و فکس ارائه شده باید دقیق باشند.

o تعداد افردی که از وب‌سایت بازدید کرده‌اند پیگیری شوند. تعیین بیشترین و کمترین بازدید از بخش‌های مختلف می‌تواند در به روزرسانی وب‌سایت و تضمین اینکه این ابزار توسط عموم استفاده شود، مفید باشد.

o گزارشی از میزان فعالیت بازدیدکنندگان توسط وب‌سایت و هر نظر و پیشنهادی که از طریق ایمیل دریافت شده می‌تواند به‌طور خلاصه برای بررسی ارائه شود.

o برای تضمین فراگیری باید اطمینان حاصل شود اطلاعات از نظر جنسیت، نژاد، سن، درآمد، قومیت و دیگر موضوعات مربوطه به عوامل اقتصادی و اجتماعی در زبانی ساده و واضح تأمین گردد(Levac, 2007 Michel Frojmovic, Brent Elliott, Louis-Martin)

۴- یافته‌های پژوهش

۴-۱- شناخت و ارزیابی سطوح مشارکت الکترونیکی در محلات منتخب شهر تهران

۴-۱-۱- نتایج مشاهدات اینترنتی و مصاحبه با اعضای شورایاری

ابزار الکترونیکی مورد استفاده در محلات مورد اشاره در سه شکل وبسایت، وبلاگ و نامه الکترونیکی بوده است. این محلات عمدتاً از وبسایت متعلق به پورتال محلات شهرداری تهران با آدرس www.mytehran.ir بهره برده‌اندکه از طرف مدیریت و سرای محله مورد استفاده قرار می‌گیرد. تعدادی وبلاگ و یا در موارد معدودی وبسایت نیز از طرف مسئولین شورایاری و به‌صورت خودانگیخته راه‌اندازی شده است. همچنین در مصاحبه با دبیران شورایاری مشخص گردید بیشترین ابزار مورد کاربرد به‌صورت غیرحضوری، ارسال پیامک به‌کدپستی ساکنین این محلات است.

پس از انجام مشاهده و مصاحبه‌ها، سطح پایین تعاملاتی وب‌سایت‌ها و وب‌لاگ‌های مورد بررسی در محلات منتخب مشخص گردید:

- تمامی‌وبلاگها و وبسایت‌ها اقدام به اطلاع‌رسانی و خبررسانی و معرفی محلات خود نموده‌اند و می‌توان مشاهده کرد این ابزار در سطح اطلاع‌رسانی که اصلی‌ترین معیارهای آن انتقال یک‌طرفه و شکل ساده و آماری اطلاعات است، در دسترس کاربران قرار گرفته است و برخی امکانات شناخته‌شده این سطح نظیر قابلیت دانلود و خوانش اسناد و یا توزیع خدمات به‌صورت الکترونیکی نیز به‌طورکامل تأمین نشده است. به‌عنوان مثال در محله منصوریه در منطقه ۲۰ تهران که ابزار الکترونیکی به‌کارگرفته شده در سطح اطلاع‌رسانی

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]

قرار داشته است، نوعی رویکرد نخبه‌گرا به بحث مشارکت شهروندان وجود دارد. در این محله از پست الکترونیکی استفاده نمی‌شود و اعتقاد بر این است که استقبال شهروندان از چنین ابزار ارتباطی کم خواهد بود چراکه مطابق ارزیابی دبیر شورایاری از ویژگی‌های اجتماعی و فرهنگی این محله، در میان ساکنین و متولیان این امر آشنایی کمی با فناوریهای نوین ارتباطی و اطلاعاتی وجود دارد. می‌توان امکانات مشاهده شده در وبسایت محله را در اخبار منطقه، ناحیه و محله و اطلاعات کارگروه‌ها و اخبار شورایاری خلاصه‌کرد. مطابق اظهارات دبیر شورایاری محله جلیلی در منطقه ۱۷نیز، با وجود استقبال نسبی اهالی از ارتباطات الکترونیکی، موضوع محرومیت و بافت سنتی این محدوده کماکان از عوامل تمایل بیشتر به حضور فیزیکی و چهره‌به‌چهره برشمرده شد.

- مطابق ویژگی‌های سطوح فعال مشارکتی کاربرد فناوری‌های ارتباطی اجتماعی نظیر شبکه‌های اجتماعی و انجمن‌های مباحثه و گفتگو ضروری است. در این خصوص نشانه‌ای از علاقه‌مندی به نظرسنجی ازکاربران و یا نیازسنجی در مورد مسائل گوناگون با بهره‌مندی از ابزار الکترونیکی مشاهده نمی‌شود. در صورت وجود امکانات مباحثه و گفتگو و یا تالارهای گفتگو، بحث و گفت‌وگومیان ساکنین محلات انجام نگرفته و موضوعات مورد بحث در تعداد معدودی از محلات راجع به مسائلی غیر مرتبط با محله مانند فناوری اطلاعات شکل گرفته‌که در این موارد نیزگفتگویی صورت نگرفته است.

به‌عنوان مثال تنها در محله چالهرز، منطقه سه، دو پرسش درخصوص نام محله و نام یک میدان و در محله وحیدیه، منطقه هشت پرسشی درخصوص مشکلات عمده از دید ساکنین با گزینه‌های پاسخ محدود، دیده شد. در همین ارتباط می‌توان مشاهده‌کرد با توجه به گزینه‌های پرسش و نظرسنجی ذکر شده، امکان تعامل الکترونیکی در محله وحیدیه نسبت به سایر محلات بیشتر فراهم شده است. تعداد وبلاگ‌ها و وبسایت‌های مرتبط با محله وحیدیه بیش از سایر محلات است. در این محله یک وبلاگ خبررسانی مردمی‌و یک وبلاگ خبررسانی شورایاری مورد استفاده قرار می‌گیرد. اخبار و مشکلات محله نیز مطرح می‌گردد. در قسمت بیان مشکلات نیز نظرات شورایاران و بازخورد شکایات و درخواست‌های اهالی ارسال گشته است. در پایگاه‌هایی نظیر وبسایت محله دکتر هوشیار، منطقه نه‌که شامل بخشی تحت‌عنوان پیشنهادات بوده است، زیرمجموعه‌های مختلف این بخش نظیر املاک، ترافیک و غیره تنها پیشنهادات و نظرات اعضای شورایاری را پوشش داده است.

- از دیگر امکانات مشاهده شده در محلات، به‌عنوان مثال بخشی در وبسایت‌شهرداری با نام عملکرد شامل زیربخش‌های برنامه‌ها، صورت‌جلسات، قوانین و مقررات و گزارش سالیانه است و در آن مستنداتی در اختیار شهروندان قرار گرفته است، از جمله در محله مینای جنوبی در منطقه ۱۴، اما در این قسمت امکان تعامل دوطرفه یا ارسال بازخورد شهروندان وجود ندارد و از این رو این‌گونه سایت‌ها را نیز می‌توان در زمره ابزار یک‌طرفه ارتباطی قرار داد که هیچ‌گونه تعامل یا اقدام مشارکتی الکترونیکی در اداره آن دیده نمی‌شود.

رسی‌های به‌عمل آمده درخصوص تمامی‌محلات به جز مثال‌های مطرح‌شده، همگی امکانات مشابه الکترونیکی ارتباط شهروندان و مسئولین را نشان می‌دهد و در مجموع سطح تعاملاتی این محلات سطح اول یا سطح اطلاع‌رسانی ارزیابی می‌گردد.

۴-۲- طراحی وب‌سایت مشارکتی در محله منتخب (محله انقلاب، منطقه ۱۱)

محله منتخب این بررسی به‌منظور طراحی یک وب‌سایت مشارکتی، محله انقلاب است. بنا بر اظهارات مسئولین ستاد هماهنگی شورایاری‌ها با توجه به استقبال شورایاران و مسئولین محله انقلاب از ابتکارات نوین ارتباطی، تجربه فناوریهای نوین در این زمینه و نیز موقعیت خاص محله و سکونت اقشار فرهنگی و دانشجو در آن به واسطه نزدیکی به مراکز آموزش عالی نظیر دانشگاه تهران، پیش‌بینی می‌گردد این محله ظرفیت پذیرش روش‌های نوین ارتباطی برای افزایش مشارکت عمومی‌شهروندان را دارا باشد.

محله انقلاب یا فلسطین از جمله محلات ناحیه یک منطقه ۱۱ است. این محله از شمال به خیابان انقلاب، از

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]

جنوب به خیابان جمهوری اسلامی، از غرب به خیابان کارگر جنوبی و از شرق به خیابان ولی‌عصر(عج) محدود می‌شود. این محله از جنوب با محله پاستور از شرق با محله شیخ هادی و از غرب با محله جمالزاده در منطقه ۱۱ و از شمال با منطقه‌های دانشگاه تهران و ولیعصر انقلاب در منطقه شش همسایه است. جمعیت محله در سال ۱۳۹۰، ۸۵۷۴ نفر و مساحت آن ۷۰۰۰۰۰ متر مربع بوده است. محله انقلاب در حال حاضر به‌علت هم‌جواری با دانشگاه تهران به مکانی فرهنگی تبدیل شده است و بخشی از آن را بازار نشر کتاب و محصولات فرهنگی تشکیل می‌دهد(عبدی، ۱۳۹۲).

۴-۲-۱- مشارکت الکترونیکی در محله انقلاب

شورایاری محله انقلاب برای اطلاع‌رسانی درخصوص مسائل محله و اقدامات شورایاری وبلاگی به نشانی www.shorayarienghelab.blogfa.com راه‌اندازی نموده است. آنچه در این وبلاگ اهمیت دارد اطلاع‌رسانی و معرفی اقدامات انجام گرفته توسط مسئولین است و امکان مشارکت یا تعامل دوسویه با هدف ارتباط با ساکنین در آن پیش‌بینی نشده است اما برطبق اظهارات دبیر شورایاری این محله، اعضای شورایاری از پست الکترونیکی برای ارتباط با ساکنان محله بهره می‌برند. ابزار دیگر مورد کاربرد، وب‌سایت محله متعلق به پورتال شهرداری تهران به نشانی www.enghelab.mytehran.ir است. تمرکز فعالیت این پایگاه نیز بر فعالیت‌های سرا و مدیریت محله قرار دارد، معرفی کانون‌ها و کارگروه‌های سرای محله نیز به‌طور کامل انجام نمی‌گیرد. در محله انقلاب، سرای محله به عنوان قلب شورایاری شناخته می‌شود. مخاطبین اصلی عملکرد این مراکز نیز بانوان و یا افراد مسن ارزیابی شده‌اند. این موضوع، کارکرد خوب اجتماعی به حساب می‌آید ولی نشان از سطح بالاتر ارتباطات چهره به چهره نسبت به ارتباطات مجازی دارد. در مصاحبه انجام شده بر عدم شناخت مردم از سازوکار شورایاری‌ها تأکید شد، امری که در بسیاری از محلات نمود داشته است. می‌توان نتیجه گرفت مشخص شدن خدمات و وظایف شورایاری‌ها و نیز معرفی این نهاد به شهروندان در هر پروژه مشارکتی و اطلاع‌رسانی دارای اولویت خواهد بود. چنان‌چه شرح وظایف این انجمن تعریف گردد اشکال الکترونیکی این نهاد نیز بیشتر شناخته خواهد شد. از دیگر مسائل موجود، ناآشنایی بیشتر اعضای شورایاری با سیستم‌های رایانه‌ای و شبکه و نبود متخصصان فنی بوده است. مشکلات تأمین محتوا و نیز پشتیبانی فنی از این ابزار از جمله عوامل صرف‌نظر از کاربرد این امکان ارتباطی با ساکنین ذکرگردید. در محله انقلاب نیز همانند سایر محلات تأمین بودجه برای تأمین فناوریهای نوین ارتباطی و اطلاعاتی به‌صورت شخصی و بدون کمک مسئولان یا منابع مشخص مالی انجام می‌گیرد.

۴-۲-۲- وب‌سایت مشارکتی محله انقلاب

۴-۲-۲-۱- اهداف وب‌سایت

هدف اصلی طراحی وب‌سایت مشارکتی، معرفی سیستمی است که مشارکت ساکنین محلات را تا سطوح مشاوره و مشارکت فعال ارتقا دهد. به طور کلی، اهداف زیر در طراحی وب‌سایت محله انقلاب مدنظر قرارگرفته است:

۴-۲-۲-۲طراحی وب‌سایت

وب‌سایت مشارکتی محله انقلاب به نشانی www.mahalle-enghelab.ir شامل بخش‌ها و قسمتهای زیر طراحی شده است:

■ صفحات اطلاع‌رسانی:

۱. معرفی محله و جایگاه آن در منطقه.

۲. معرفی شورایاری، سرا، مدیریت و برنامه‌های محله، اعضا و نحوه تماس با آن‌ها.

۳. معرفی تلفن‌ها و آدرس‌های ضروری در سطح منطقه.

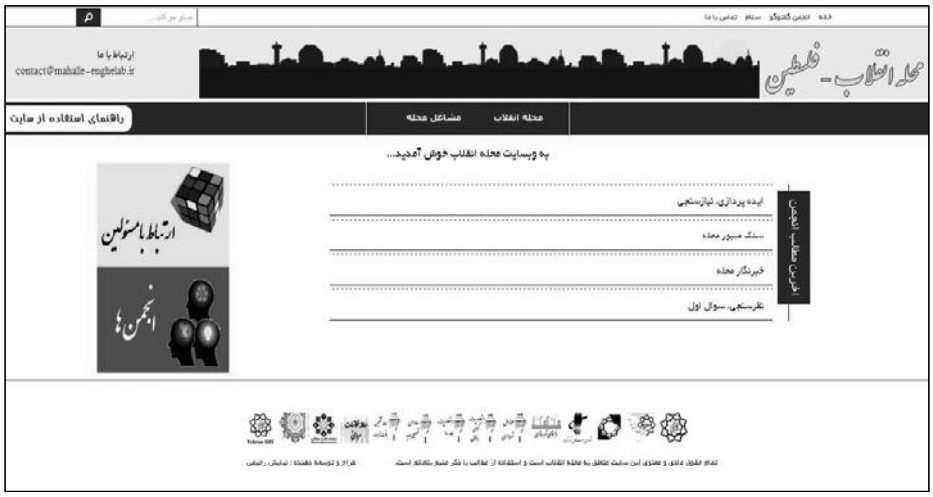
۴. معرفی شاغلین فعال در سطح محله به تفکیک اصناف و گروه‌های مختلف شغلی از کاربری‌های کلان موجود در محله تا خردترین فعالیت مورد نیاز اهالی و شماره تلفن و نشانی آنها. این امکان با در نظر داشتن چشم‌اندازی بلندمدت همانند راهنمای تمامی‌محلات به معرفی نیازمندی‌های تمامی‌شهروندان نظیر مکان‌یابی فعالیت‌ها، قیمت املاک و غیره خواهد پرداخت.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]

۱. طراحی پایگاه تعاملی بدون تمرکز بر امر خبررسانی.
۲. ایجاد تعامل با شهروندان با هدف دستیابی به سطح مشارکت الکترونیکی فعال و دستیابی به مشاوره، بحث و نظردهی.
۳. اطلاع‌رسانی و آگاهی‌رسانی الکترونیکی به ساکنین به‌عنوان بخش ضروری هرگونه ارتباط و تعامل مجازی که از دلایل اصلی جذب کاربران نیز به حساب خواهد آمد.
۴. افزایش تعداد کاربران و گسترش الگوی الکترونیک پیشنهادی به سایر محلات که لزوم توجه به موضوعات اقتصادی و کاهش هزینه‌های طراحی و ساخت این سایت‌ها را مشخص خواهد کرد.

۵. کاربرد افزونه‌هایی چون شبکه اجتماعی در کنار طراحی وب‌سایت اصلی.
۶. راه‌اندازی انجمن‌های بحث و گفتگوی مشارکتی درخصوص موضوعات مختلف موردعلاقه و نیاز شهروندان و مسئولین.
۷. اقدام به نظرسنجی در وب‌سایت درباره مطالب مورد نیاز از جمله فهم انتظارات شهروندان از وب‌سایت یا موارد نارضایتی آنها از تجربیات سابق، به‌منظور بهبود عملکرد وب‌سایت، نظرسنجی‌های موضوعی مختلف ازجمله درمورد طرحها و برنامه‌های مصوب یا تحت بررسی.
۸. ایجاد امکان طرح و ثبت ایده‌های شهروندان در حوزه‌های مختلف، قرار گرفتن در معرض دید و ارزش‌گذاری و ایجاد زمینه عملیاتی شدن این ایده‌ها با کمک سازمانهای ذی‌ربط و اختصاص پاداش برای ایده‌های برتر.
۹. امکان درج آسان مشکلات، ارسال درخواستها، امضای دادخواست‌های الکترونیکی در ارتباط با موضوعات عمرانی، اجتماعی و غیره(جمع‌آوری استشهاد).
۱۰. اطلاع‌رسانی در باره مشاغل محله، به‌عنوان عامل جذب اولیه کاربران برای بازدید از وب‌سایت و نیز تأمین مخارج وب‌سایت با استفاده از تبلیغ املاک و غیره.
۱۱. ارائه اطلاعات مؤثر در جلب اعتماد کاربران، به‌عنوان مثال اطمینان از امنیت اطلاعات، نحوه کار، مخارج، درآمدها و نحوه معاش یا دریافت پول در شورایاری‌ها.
۱۲. اطلاع‌رسانی و انعکاس اخبار رویدادهای محله از طرف مدیریت و ساکنین.
۱۳. اهمیت‌دادن به تصویر ارائه‌شده از وب‌سایت و ارائه اهداف و عملکرد نهادهای مرتبط.
۱۴. تأمین دسترسی آسان به بخش‌های مختلف سایت و تسهیل کار با آن برای جمعیت حداکثری، حتی کسانی که تجربه زیادی در زمینه اینترنت و ابزار اطلاعاتی و ارتباطی نداشته‌اند، کاربرد نشانه‌های ساده و مشخص.

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۶ پاییز ۱۳۹۳
No.36 Autumn 2014



تصویر ۱. صفحه اصلی وب‌سایت محله انقلاب.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]

■ صفحات تعاملی:

۱. امکان ارتباط مستقیم با مسئولین برای ارسال نامه، طرح درخواست‌ها، مشکلات و سایر موضوعات در حوزه‌های مختلف سکونتی ساکنین به‌صورت نامه الکترونیکی به نشانی contact@mahalle-enghelab.ir

و ۲. بخش انجمن‌ها به‌عنوان قلب وب‌سایت و بخش‌های زیرمجموعه‌ای با قابلیت اضافه شدن مباحث و موضوعات مختلف توسط مدیر وب‌سایت یا سایرکاربرانی که به وب‌سایت وارد و ثبت‌نام خواهند کرد. موضوعات مورد بحث مشخص شده در صفحه اول انجمن وب‌سایت، به شرح زیر است: ۱. ایده‌پردازی و نیازسنجی؛ ۲. خبرنگارمحله؛ ۳. سنگ صبور محله؛ و ۴. نظرسنجی‌ها.

گزینه‌های نظرسنجی و پرسش‌های مطروحه قابلیت انعطاف دارد. همچنین شهروندان‌کاربر قادر خواهند بود موضوعات موردعلاقه‌ی خود را به گفتمان‌های انجمن افزوده و یک تالار بحث و گفتگو برای نظردهی سایر دوستان و هم‌محلان خود راه‌اندازی نمایند.

در وب‌سایت انجمن‌ها علاوه‌بر انجمن اصلی، انجمن نیازمندی‌ها طراحی شده است. در انجمن اصلی به ترتیب ازکاربران درخواست‌گردیده است:

۱. ایده‌های جدید در مورد موضوعات مختلف در سطح محله یا نیازمندی‌ها درخصوص زندگی و فعالیت خود را در این انجمن مطرح و علاوه بر اطلاع‌رسانی به مسئولین آن‌را به سایر شهروندان اطلاع داده و نظراتشان را جویا شوند، بدین ترتیب زمینه عملیاتی شدن این ابتکارات فراهم خواهدگشت.

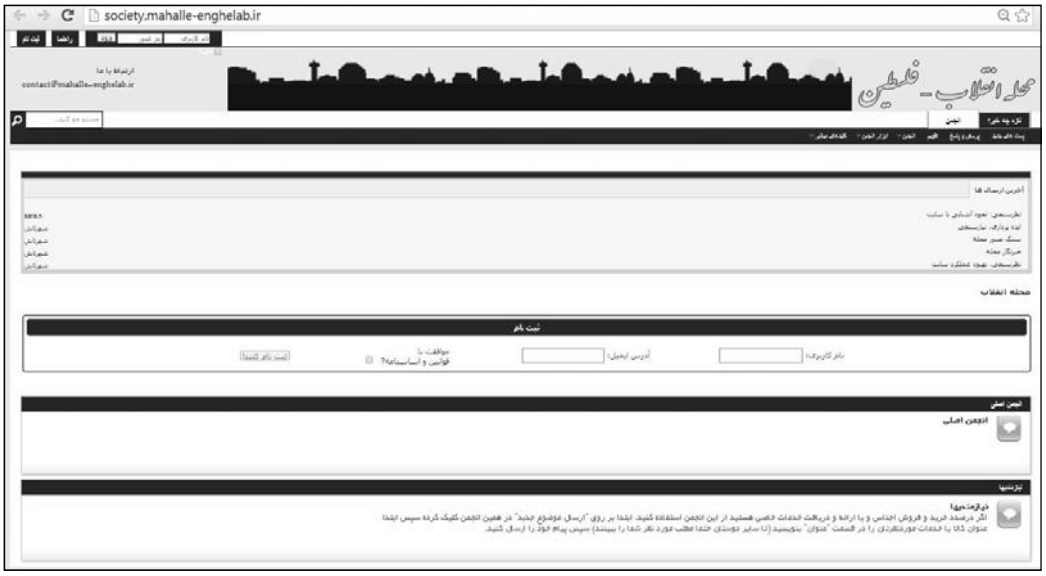
۲. آن دسته از مسائل، مشکلات و درخواستهای خود راکه مایل به طرح عمومی‌آن هستند در این قسمت ارسال کنند.

۳. اخبار و تصاویر رویدادهای روزمره را با سایر ساکنین و با مسئولین به اشتراک‌گذاشته و خبررسانی نمایند.

۴. در قسمت نظرسنجی‌ها در مقدمه دو پرسش مطرح گردیده است، اطلاع از نحوه آشنایی با وب‌سایت و نظرسنجی درمورد عملکرد آن و راه‌کارهای بهبود ارتباط با مسئولین.

در انجمن دوم، انجمن نیازمندی‌ها، ازکاربران خواسته شده است درصورت تمایل خدمات وکالای موردنیازشان را با درج عنوان فعالیتی خود ارسال و بدون هیچ هزینه‌ای و شخصاً برای تبلیغات از این وب‌سایت بهره‌مند گردند. حتی این امکان وجود داردکه افراد جویای‌کار و یا افراد در جستجوی نیروی همکار نیز از این بخش استفاده نمایند. سایر امکانات این وب‌سایت به شرح زیر است:

o امکان استفاده از خوراک RSS و دنبال نمودن مطالب



تصویر۲. صفحه اول بخش انجمن‌ها در وب‌سایت محله انقلاب

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]

جدول ۵. تحلیل سطح مشارکتی وبلاگ‌ها و وبسایت‌های محلات بر اساس شاخص‌های موردنظر

سطح	معیارهای شناسایی	طرشت	چالهرز	باغ فیض	یوسف‌آباد	وحیدیه	دکتر هوشیار	انقلاب	مینا	جلیلی	منصوریه	وبسایت جدید انقلاب
مدیریتی	انتقال یک‌طرفه اطلاعات	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	برجسته بودن توزیع خدمات											✓
	تبلیغات	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	نمایش سیاست‌ها	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	شکل ساده و آماری اطلاعات	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	قابلیت دانلود و خوانش اسناد		✓	۱					۱			✓
	استفاده از فهرست ایمیل											✓
	وجود اطلاعات تماس تلفنی	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	✓
مشاوره‌ای	دسترسی مستقیم به مسئولان											✓
	بازخورد عمومی به گزینه‌ها و طرحها											✓
	وجود گزینه‌های پرسشی بسته											✓
	تعهد به در نظر گرفتن نتایج مشاوره											✓
	پیمایش و نظرسنجی آن‌لاین											✓
	پیشنهاددهی و پیگیری روند آن											✓
	وجود فورومهای بحث											✓
	نمایش پرسشهای مکرر پرسیده شده											✓
	ارتباط با نامه، فکس، تلفن و ایمیل											✓
	دانلود و درخواست فرمهای مختلف											✓
	آشکارکردن طرحهای مختلف و امکان ارسال نظرات											✓
	عناصر ارتباطی موبایل یا همراه											✓
مشارکتی	تعامل چندجهته، و پیچیدگی اطلاعات											✓
	مشارکت همه یا تعداد زیاد افراد											✓
	ساخت جامعه مجازی و ایجاد فعالیت در آن											✓
	امکان تولید اخبار و اطلاعات در شبکه اجتماعی											✓
	همه‌پرسی و نظرسنجی الکترونیک											✓
	قضاوت الکترونیک											✓
	فهرست توزیع ایمیل											✓
	بخشهایی برای گروه‌های هدف مختلف و خاص											✓
	دسترسی و نرم‌افزار با تجهیزات موبایل											✓
	پیام‌رسانی سریع و استفاده از منابع شنیداری و دیداری											✓

و

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]

خبرنامه‌های آن لاین با ثبت ایمیل.
o امکان مشاهده پرسشهای متداول کاربران در انجمن‌های وب‌سایت.
o امکان ارسال ویدیوو تصاویر از جانب مدیران وب‌سایت وکاربران درمورد موضوعات روز و خبررسانی درباره محله.
o امکان استفاده از وب‌سایت با استفاده از تجهیزات همراه(موبایل).

در نهایت می‌توان امکانات مشاهده شده در محلات منتخب شهر تهران و امکانات پیش‌بینی شده در وب‌سایت جدید محله انقلاب را با توجه به خلاصه‌ای از معیارهای مطرح سطوح مدیریتی، مشاوره و مشارکت فعال را به شرح جدول ۵ مقایسه‌کرد:

۵- نتیجه‌گیری و جمعبندی

از دلایل اصلی عدم‌گرایش ساکنان یا مسئولان محلات به فناوریهای ارتباطی و اطلاعاتی، ناآشنایی با نحوه‌کار با این فناوریها و به‌ویژه شناخت اندک شهروندان از ساختار شورایاری یا مدیریت محله و یا شناخت محدود از وظایف این انجمن‌هاست‌که این مورد خود نیازمند بررسی‌های گسترده‌تر در جهت ایجاد تغییرات مؤثر در سازوکار و ساختار این نهادهای مردمی‌و همچنین معرفی هرچه بیشتر آن‌ها به ساکنان است. مورد دیگر درخصوص تعاملات مسئولین محلی و شهروندان، ارتباط محدود با معدود گروه‌های اجتماعی نظیر سالمندان یا بانوان خانه‌دار به دلیل داشتن زمان یا اشتیاق بیشتر نسبت به سایر اقشار همچون جوانان وگرایش بیشتر به ارتباطات چهره‌به‌چهره نسبت به روش‌های جدیدتر ارتباطی، به ویژه در میان اقشاری است که همواره از مخاطبین تجربیات مشارکتی بوده‌اند. با وجود محدودیت‌های سطح مدیریتی تعاملات آن‌لاین نظیر نبود صرفه‌جویی در هزینه و نبود مشارکت واقعی در میان شهروندان، در سطوح بالاتر مشورت و مشارکت ممکن است نشانه‌ای از تغییرات بنیادین یا رادیکال مشاهده نشود یا طرح‌های مشارکتی با بی اعتنایی جامعه روبرو گردد. این محدودیت‌ها را می‌توان چنین برشمرد:
o وارد نشدن کاربران به سطوح بالای فعالیت بنا به دلایلی نظیر زمان ناکافی برای معرفی مناسب وب‌سایت و ناآشنایی کامل ساکنان یک محله با وبسایت جدید،
o عدم تمایل معمول شهروندان به سطوح مشاوره و مشارکت الکترونیک و نبود تجربه پیشین افراد در زمینه چنین تجارب مشارکتی،
o نبود تجربه مشارکت حتی به شیوه سنتی در اداره امور شهرکه می‌توان‌گفت جایگاه واقعی مشارکت شهروندان در این اموراکاملاً مشخص نیست،
o پایین بودن سطح نفوذ اینترنت درکشور و محدودیت دسترسی به شبکه‌های اجتماعی در ایران و در نتیجه عدم دسترسی به ظرفیت بالا وکم‌هزینه این وب‌سایت‌ها به‌منظور تبلیغات یا ارتقای مشارکت فعال شهروندان،

در این زمینه می‌توان از شناسایی محدودیت‌های ارتباط واقعی شهروندان و مسئولین محلات در راستای برقراری تعامل دو طرفه و مشارکتی، بررسی سازوکارهای نهادهای متولی مدیریت محلات همانند مدیریت و سرای محله یا شورایاری وکارکردهای آن‌ها، تعریف پروژه‌های اجرایی مشخص و تعریف بودجه مناسب برای انجام پروژه‌های مشارکتی دارای امکانات پیشرفته‌تر با توجه به سایر پیشنهادات ارائه شده نظیر اتصال سیستم‌های نظردهی به سامانه‌های مکان‌مبنا و یکپارچه شدن پیشنهادات در یک سیستم مدیریت اسناد، تعریف یک بازه زمانی مناسب همراه با تبلیغات بیشتر برای افزایش آشنایی ساکنان محلات با پایگاه‌های مشارکتی از جمله اولویت‌های پژوهشی این زمینه نام برد.

مآخذ و منابع

۱. عبدی، سجاد (۱۳۹۲) سند پژوهشی محله انقلاب. خانه پژوهش محله انقلاب.

۲.کرایتن، جیمز. ال. (۱۳۹۲) راهنمای مشارکت عمومی، گرفتن تصمیمات بهتر با مشارکت شهروندان (مترجمان: ناصربرک‌پور، افشین خاکباز، مرجان شرفی، نریمان زرین‌پناه). تهران: مؤسسه نشرشهر.

3. Brabham, Daren C. (2010).The Effectiveness Of Crowdsourcing Public Participation In A Planning Context, University Of North Carolina At Chapel Hill.

4. Chadwick, Andrew & May, Christopher. (2003). Interaction Between States And Citizens In The Age Of The Internet: “E-Government” In

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]

The United States, Britain, And The European Union, An International Journal Of Policy, Administration, And Institutions, Vol. 16, No. 2, April 2003 (Pp. 271–300).
5. Chung, So Yoon. (2011). Fostering Citizen Participation Though Innovative Mechanisms In Governance, Policy, And Decision Making: Comparing Washington, Dc And Seoul, Arizona State University.
6. Department Of Economic And Social Affairs(DESA). (2005). UN Global E-Government Readiness Report 2005 From E-Government To E-Inclusion.
7. Evans-Cowly, Jennifer & Hollander, Justin. (2010). The New Generation Of Public Participation: Internet-Based Participation Tools, Planning Practice & Research, Vol. 25, No. 3, Pp. 397–408, June 2010.
8. Goodspeed, Robert C.(2008). Citizen Participation And The Internet In Urban Planning, Final Paper Urban Studies And Planning Program University Of Maryland For The Degree Of Master Of Community Planning.
9. International Association For Public Participation(Iap2). (2007). IAP2 Spectrum Of Public Participation.
10. Islam, M.S.(2008), Towards A Sustainable E-Participation Implementation Model, European Journal Of E-Practice.
11. Kaylor, Charles, Randy Deshazo, And David Van Eck.2001. Gauging E- Government:A Report On Implementing Services Among American Cities. Government Information Quarterly 18, No.4:293-307.
12. Kingston, Richard. (2007). Public Participation In Local Policy Decision-Making: The Role Of Web-Based Mapping, The Cartographic Journal Vol. 44 No. 2 Pp. 138–144.
13. Koussouris, Sotirios, Charalabidis, Yannis & Askounis, Dimitrios. (2011). A Review Of The European Union Eparticipation Action Pilot Projects, Transforming Government: People, Process And Policy, Vol. 5 No. 1, 2011, Pp. 8-19.
14. Macintosh, A. (2004), Characterizing e-participation in policy-making, Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS-37), (January 5-8,2004).
15. Manta Conroy, Maria & Evans-Cowley, Jennifer.(2006). E-Participation In Planning: An Analysis Of Cities Adopting On-Line Citizen Participation Tools, Environment And Planning C: Government And Policy2006, Volume 24, Pages 371 -384.
16. Medaglia, Rony. (2012). Eparticipation Research: Moving Characterization Forward (2006–2011), Government Information Quarterly 29 (2012) 346–360.
17. Organisation For Economic Co-Operation And Development. (2003). Promise And Problems Of E-Democracy: Challenges Of Online Citizen Engagement. Paris:Oecd Publications.
18. Ocampo, Sergio. (2012). E-Participation Guidelines: Supporting Diversity, Immigrant Inclusion By Eparticipation(Iibp),
19. Reddick, Christopher G.(2010). Citizen Interaction And E-Government, Evidence For The Managerial, Consultative, And Participatory Models, Transforming Government: People, Process And Policy Vol. 5 No. 2, 2011, Pp. 167-184.
20. Sæbø, Øystein, Rose, Jeremy & Flak, Leif Skiftenes. (2008). The Shape Of Eparticipation: Characterizing An Emerging Research Area, Government Information Quarterly 25 (2008) 400–428.
21. Sanford, Clive & Rose, Jeremy. (2007). Characterizing Eparticipation, International Journal Of Information Management 27 (2007) 406–421.
22. Stern, Eliahu, Gudes, Ori & Svoray, Tal. (2009). Web-Based And Traditional Public Participation In Comprehensive Planning, Environment And Planning B: Planning And Design 2009, Volume 36, Pages 1067 – 1085.
23. Susha, Iryna & Grönlund, Åke. (2012). Eparticipation Research: Systematizing The Field, Government Information Quarterly 29 (2012) 373–382.
24. Van Dijk, Meine Pieter. (2006). Managing Cities In Developing Countries The Theory And Practice Of Urban Management, Edward Elgar Publishing-Ma-Usa.
25. Walter, Florian & Rosenberger, Sieglinde. (2007). Skilled Voices? Reflections On Political Participation And Education In Austria, Organisation For Economic Co-Operation And Development, 2007.
26. Weerakkody, Vishanth, El-Haddadeh, Ramzi & Al-Shafi, Shafi. (2010). Exploring The Complexities Of E-Government Implementation And Diffusion In A Developing Country. Some Lessons From The State Of Qatar, Journal Of Enterprise Information Management, Vol. 24 No. 2, 2011, Pp. 172-196.
27. Wimmer, Maria A., (2007), Ontology For An E-Participation Virtual Resource Centre, University Of Koblenz-Landau, Institute For Is Research, Germany.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]

28. www.bankmahle.blogfa.com
29. www.baq-feyz.mytehran.ir
30. www.chalharz.blogspot.com
31. www.dr-hushyar.mytehran.ir
32. www.enghelab.mytehran.ir
33. www.hammahalei.blogfa.com
34. www.jalili.mytehran.ir
35. www.mytehran.ir
36. www.mangol.mytehran.ir
37. www.minaye-jonubi.mytehran.ir
38. www.qoba.mytehran.ir
39. www.region6.tehran.ir
40. www.shorayari9.ir
41. www.shorayari17.parsiblog.com
42. www.shorayaribaghfeyz.blogfa.com
43. www.shorayarienghelab.blogfa.com
44. www.tarasht.parsiblog.com
45. www.tarasht.mytehran.ir
46. www.vahidiyeh.com
47. www.vahidiyeh.mytehran.ir
48. www.yusefabad.mytehran.ir

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-24]