

مدیریت شهری

شماره ۳۶ پاییز ۱۳۹۳

No.36 Autumn 2014

۲۰۳-۲۲۲

زمان پذیرش نهایی: ۱۳۹۳/۲/۱

زمان دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۳/۴

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.

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

چکیده

به منظور توسعه محله محور مشارکتی در گستره‌های وسیع کنونی که ارتباطات رودرود برای تمامی افراد جامعه محدود 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 رائے الگوی به منظور بهره‌مندی از مزایای فناوری‌های نوین ارتباطی در جهت تسهیل مشارکت عمومی است. در این پژوهش، شیوه‌های گوناگون کاربرد این ابزار توسط شهروندان در محله‌هایی از شهر تهران بررسی شده و راهکارهایی برای ارتقای سطح مشارکت الکترونیکی ارائه گردیده 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 تجرب، مصاحبه و همچنین یادداشت‌های میدانی در ۱۰ محله منتخب در شهر تهران به منظور بررسی امکانات موجود و فهم سطح تعامل الکترونیکی آنها با هدف ارتقای وضعیت کنونی بهره برده است. مطابق با پژوههای پژوهش، سطح تعامل و امکانات مشارکت الکترونیکی محلات مورد بررسی، پایین است و کلیه و بلگهای 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 قرار گرفته است. در کنار 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.

وازگان کلیدی: مشارکت، مشارکت الکترونیکی، برنامه‌ریزی، وبسایت، محله انقلاب.

* نویسنده مسئول مکاتبات، شماره تماس: ۰۹۱۲۴۲۷۴۴۸، رایانمه: mona.boloukat@gmail.com

این مقاله مستخرج از پایان نامه کارشناسی ارشد مونا بلوکات به راهنمایی دکتر ناصر برکپور در گروه شهرسازی دانشگاه هنر تهران است.

۱- مقدمه

خواهد شد، انجام شده است و طراحی وب سایت نمونه نیز مطابق با این شاخص ها و به منظور ایجاد زمینه ای برای مشارکت فعال و ارتباط دوسویه صورت گرفته است. در به ثمر رسیدن این تحقیق، از همکاری سازمان های درگیر در مدیریت شهر همچون شهرداری منطقه مورد نظر و به ویژه همکاری شورای اسلامی محله به عنوان نزدیکترین نهاد مدیریتی به اجتماعات مردمی استفاده 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 براساس آن، ارزیابی صورت گرفته است. در پایان نیز مطابق با معیارهای شاخص ابزار الکترونیکی در سطح مشاوره و مشارکت فعال، ویژگی ها و امکانات یک پایگاه الکترونیکی مشارکتی در محله انقلاب تهران ارائه شده است.

۲- روش‌شناسی

حوزه مشارکت الکترونیکی در برنامه ریزی و توسعه شهرها و محلات و به طور خاص ارزیابی سطح تعاملات الکترونیکی نهادهای مدیریتی محلات با شهروندان و نیز طراحی یک ابزار الکترونیکی ایده‌آل برای ارتقای سطح مشارکت عمومی را می‌توان حوزه‌ای با ویژگی های 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 بر عهده دارد و در پی ارائه تصویری کلی از شرایط یا پدیده مورد مطالعه است. در پژوهش حاضر نیز برای آشنایی متناسب با بستر تحقیق، در کنار 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

مشارکت عمومی، فرآیندی است که نگرانی ها، نیازها و ارزش های مردمی را در تصمیم‌گیری های جمعی و حکومتی می‌گنجاند. این موضوع، ارتباط و تعاملی دوسویه با هدف اخذ تصمیمات بهتری است که از حمایت مردم برخوردار باشد. از جمله ارزش های محوری مشارکت، همکاری متقابل میان سازمان های تصمیم‌گیرنده و مردمی است که خواستار مشارکت هستند و این مشارکت تنها مهیا کردن اطلاعات برای مردم نیست (کرایتن، ۱۳۹۲، ص ۳۱). در یک فرآیند مشارکت عمومی از آنجاکه شیوه سنتی دعوت از مردم به گردد هم آیی 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 فناوری های نوین، محدودیت های زمانی و چهارگانه 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 فرصت های برابر برای شهروندان است (Manta Conroy & Evans-Cowley, 2006).

آن چه نوشتار حاضر به آن می‌پردازد طرح مفهوم مشارکت الکترونیکی و چگونگی کاربرد کنونی آن در مدیریت و برنامه ریزی محله‌ای تعدادی از محلات منتخب شهر تهران و نیاز ارائه الگویی به منظور بهره‌مندی از مزایای فناوری های نوین ارتباطی و اطلاعاتی در جهت تسهیل مشارکت عمومی است. در این زمینه، ابتدا بر اساس شناخت و ارزیابی مشارکت الکترونیکی شهرروندان در این محلات، راهکارهایی برای ارتقای سطح کاربرد مشارکت الکترونیکی با هدف رفع کاستی های موجود ارائه شده و سپس بر همین مبنای یک پایگاه مشارکت تعاملی در سطح محله انقلاب واقع در منطقه ۱۱ تهران طراحی شده است.

ارزیابی وضعیت مشارکت الکترونیکی در محلات شهر تهران براساس معیارهای شاخص تعاملات الکترونیکی دو طرفه که به تفصیل در بخش پیشینه نظری ارائه

مدیریت شهری

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

۲۰۴

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

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

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.

به منظور 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، و بلاگ‌ها و سایر ابزار الکترونیکی؛

۲. مطالعه اسناد توسعه محلات؛

۳. انجام مصاحبه‌های تعاملی همراه با پرسش‌های باز از دبیران شورای‌یاری 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، مصاحبه‌هایی با مسئولین ستاد هماهنگی شورای‌یاری‌ها انجام شده است.

آنچه در مصاحبه با دبیران شورای‌یاری محلات برآن 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.

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

۲. تعیین پنج پهنه‌شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز شهر تهران بنابر اظهارات مسئولان ستاد هماهنگی شورای‌یاری‌ها، 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 شورای‌یاری‌ها با توجه موضوعیت داشتن این بررسی در

۳- پیشینه نظری تحقیق

۱-۳- مشارکت الکترونیکی

به عنوان یک حوزه پژوهشی، مشارکت الکترونیکی ارتباط نزدیک اما مجزا با چند حوزه پژوهشی دیگر دارد. مکینتاش^۱ 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

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

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

مدیریت شهری

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

۲۰۶

ارتباطی معرفی می‌کند (Medaglia, 2012). در تعریفی را مطابق جدول شماره ۲ چنین می‌داند:

۲-۳- برنامه‌ریزی شهری و مشارکت الکترونیکی به منظور توسعه محله محور مشارکتی در گستره‌های وسیع جمعیتی و قلمرویی کنونی که ارتباطات رودررو برای تمامی افراد مقدور نیست باید از پتانسیل ابزار ارتباطی الکترونیکی به طور بھینه استفاده کرد. از ابزار مشارکتی می‌توان هم به شکلی یک طرفه و تنها به عنوان ابزاری خبررسان استفاده کرد و هم می‌توان از مزایای آن به منظور تعامل دو طرفه با شهروندان بهره برد. در این زمینه می‌توان به مراحل تکاملی توسعه حکومت الکترونیکی که توسط سازمان ملل (UN) ^۲ تعریف شده است. او ویژگی‌هایی یک فرآیند الکترونیکی دموکراتیک از جمله کسانی که به تعریف معیارهای دموکراسی الکترونیکی پرداخته است نووک است. اثر او با عنوان طراحی دموکراسی مشورتی در فضای سایبری (Cyber Democracy) ^۳ بهترین خلاصه در ارتباط با این موضوع را ارائه کرده است. او ویژگی‌هایی یک فرآیند الکترونیکی دموکراتیک

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.

جدول ۳. مراحل تکامل یک حکومت الکترونیکی از منظر سازمان ملل، ۲۰۰۶:

منبع: نگارندگان، به نقل از Chung, 2011 و Manta Conroy & Evans-Cowley, 2006

انتقال یک طرفه اطلاعات	اظهور یک پیشگاه مجازی	وبسایتهاي حکومتی شامل اطلاعات پایه‌ای، آماری و محدود مانند پیام‌های رؤسا یا مقالات سازمانها
ارائه اطلاعات قابل دانلود درمورد سیاستها، قوانین، گزارشات وغیره	پیشگاه پیشرفتنه	ارائه اطلاعات همراه با فرم‌های قابل دانلود مانند فرم پرداخت مالیات و گواهی نوسازی و اطلاعات همگانی همراه با صدا و تصویر
تعاملات دوطرفه بین حکومتها و شهروندان در کار امکان معاملات پولی یا مناقصات آن لاین مربوط به خدمات عمومی	مرحله تعاملی تراکنشی یا تعاملی	تعاملات خدمات همراه با فرم‌های قابل دانلود مانند فرم پرداخت مالیات و گواهی نوسازی و اطلاعات همگانی همراه با صدا و تصویر
مشارکت شهروندان در پروسه تصمیم‌گیری در ماجراجات باز دوطرفه	پیشگاه شبکه‌ای	تعاملات دوطرفه بین حکومتها و شهروندان در کار امکان معاملات پولی یا مناقصات آن لاین مربوط به خدمات عمومی

به منظور بهبود عملکرد حکومتهای محلی باید میان 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، شهری، اگر اطلاعات متفاوت به‌طور هوشمندانه برای حل یک مسئله شهری ترکیب گردد، 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 برآموزش و سازمان یابی نهادهای رسمی و ساکنین تأثیر خواهد گذاشت (Van Dijk, 2006, 195).

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 هنگارها نیز تأثیرگذار است (Manta Conroy & Evans-Cowley, 2006) و (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 درداده‌ها و اختیارکاربران، امنیت انتقال الکترونیکی و احراز هویت را تضمین خواهد کرد (El-Haddadeh & Al-Shafi, 2010) و (Weerakkody, 2010).

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

دسترسی: دسترسی به اطلاعات، زیرساخت، فناوری و محتواهای قابل دسترسی بدون محدودیت (Flak, 2008).

۳-۳- زمینه‌های محلی مؤثر بر مشارکت الکترونیکی در سطح محلی، ویژگیهای اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و غیره در گنجاندن ابزار الکترونیکی در فرآیندهای برنامه‌ریزی مؤثر خواهد بود: (Evans, 2006) و (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، با توجه به دسترسی بیشتر به منابعی چون تسهیلات کامپیوتری و کارکنان آشنا با فناوری، انتظار تأثیر بیشتر بر

درست شری

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

۲۰۷

ابزار 2.0^۶، سیستم‌بلاگها، ویکی‌ها یا شبکه‌های اجتماعی از این جمله به شمار می‌آیند (2012 Sæbø, Rose & Flak, 2008 Medaglia, 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 (۲۰۱۱)^۷ یکپارچگی سیستم را در دنونه عمودی وافقی دسته‌بندی می‌کنند. یکپارچگی عمودی مربوط به ارتباط سیستمهای محلی به سیستمهایی در سطح بالاتر و با عملکردهای کوچکتر و یکپارچگی افقی سیستمهای در مردم عملکردهای مختلف 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 عموماً بیشتر از طرح‌های فنی موقتی بر تکنولوژیهای در دسترس تکیه دارد. تکنولوژیهای خاص مانند وب‌کستینگ^۸، سیستمهای اطلاعات جغرافیایی^۹ و غیره،



مدیریت شهری

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

۲۰۸

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

- 4. Webcasting
- 5. GIS

۶. Web2.0 نسخه جدیدی از وب، با رویکردی نوین به کاربرد 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.

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

بنیادین شیوه انتشار برنامه‌ها و ماهیت حکومت را متحول می‌کنند. وی این موضوع را بیشتر به عنوان تجدید عملکردهای حکومتی می‌بیند تا ایجاد دسترسی برای شهروندان (Chadwick & May, 2003). حرکت اولیه به سوی مدل مدیریتی در بخش دولتی تقیید قواعد موفق بخش خصوصی است که در کنار اصلاحات مدیریت همگانی جدید قرار می‌گیرد.(Reddick, 2010) در مدل مدیریتی دولت به عنوان منبع معتبر اطلاعات در جامعه در نظر گرفته می‌شود. این یک مدل «فشاری»^۹ انتشار اطلاعات است: دولت اطلاعات را در انجمان‌های قابل دسترس قرار می‌دهد و متعهد است دسترسی کاربر به آن را فراهم کند. مخاطبین اطلاعات بیشتر به عنوان دریافت‌کنندگانی منفعل در نظر گرفته می‌شوند تا پاسخ‌دهنده و طرف صحبت (Chadwick & May, 2003).

۲-۴-۳- 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 سیاست‌هارا شکل می‌دهد. برخی از فناوری‌های رایج مورد استفاده در این مدل رسانه‌های اجتماعی هستند(Reddick, 2010). مدل مشاوره‌ای یک مدل «کششی»^{۱۰} است. در اینجا، ICT ارتباط نظرات شهروندان با حکومت را تسهیل می‌کنند. مدل مشاوره‌ای گاهی به عنوان تسهیل‌کننده دسترسی مستقیم به حکومت، بدون میانجی‌گری گروه‌های ذی‌نفع خاص است که ممکن است نظرات را تحریف کنند. وین راش^{۱۱} نشان داده است، این واقعیت قابل قیاس با رویکرد گروه محور به سیاستها می‌باشد. در مدل مشاوره‌ای، کامپیوترهای در دسترس عموم (مثلًا در کتابخانه‌ها) و دکه‌هایی در فضاهای عمومی، عناصر فنی برای ایجاد ارتباطات بین حکومت و شهروند

۴-۳- 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 پیشرفت‌هه دو طرفه بین شهروندان و حکومت است. در مشارکت فعال، شهروندان با مشارکت در فرآیند سیاست‌گذاری به شکلی فعال و مستقل برپایه شرایط توافقنامه شوند(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 بر عکس (مشارکتی) است. این اشکال مشارکتی خود در ذیل سه مدل تعامل در حاکمیت الکترونیکی قرار می‌گیرند.

۱-۴-۳- مدل مدیریتی

در مدل مدیریتی، تعاملات خدمات عمومی مانند قبل ادامه پیدا می‌کنند اما کارتر خواهند شد و این کارایی به معنای سرعت بیشتر توزیع و انتشار در کنار راکاهش هزینه‌ها است. دان تپسکات^{۱۲} نشان می‌دهد که ICT‌هانه فقط هزینه‌های حکومت را کاهش می‌دهند بلکه به طور

8. Don Tapscott

9. Push Model Of Information Dissemination

10. Pull Model

11. Wayne Rash

و سازمان دهی نیروی مشارکت، در تصویرسازی توسعه های آینده و برگزاری جلسات مجازی نظری اتفاق های گفتگو و انجمن های مباحثه باهدف ایجاد بنیان کاربرد مشارکت الکترونیکی در دسترس قرار گرفته است. هیچ کدام از این فناوری ها منحصراً مربوط به مشارکت الکترونیکی نیستند و فناوری مختص مشارکت الکترونیکی وجود ندارد اما محققان برخی کاربردهای خاص از فناوری های عمومی را که اغلب تمرکزی سیاسی یا اجتماعی، و نه تکنیکی، بر آن وجود دارد معرفی کرده اند(Sanford & Rose, 2007). بر این مبنای ابزار مشارکت الکترونیکی را می توان در سه دسته کلی تعریف کرد:

- ۰ ابزار هسته ای مشارکت الکترونیکی
- ۰ ابزاری که به طور گسترده استفاده می شود اما نه به طور خاص در مشارکت الکترونیکی و
- ۰ ابزار پایه ای برای پشتیبانی از مشارکت الکترونیکی (wimmer, 2007)

در زمینه مشارکت الکترونیکی باید دید چگونه می توان این ابزار و روش ها را در کاراترین شکل خود در پژوهش های مشارکت الکترونیکی و متناسب با سطوح متفاوت تعاملی را به کار گرفت. OECD در سال ۲۰۰۳ ابزار خاص مورد استفاده در اشکال مختلف مشارکتی را طبقه بندی کرده است. برخی از این ابزار در مراحل مختلف چرخه سیاست گذاری در سطوح مختلف اطلاع رسانی، مشاوره و مشارکت فعال استفاده می شوند. اتحادیه بین المللی مشارکت عمومی^{۱۱} نیز برای غلبه بر محدودیتهای موجود مشارکت الکترونیکی در کشورهای استونی، فنلاند و سوئد راهنمایی ایجاد کرده است که در هر مرحله نوع ابزار آن لاین قابل استفاده در این مراحل را نشان می دهد. باید توجه داشت که ممکن است این ابزار در طولانی مدت موضوعیت خود را از دست دهد و ابزار جدیدی جایگزین آنها گردد.^{۱۲} مطابق این فهرست در سطح اطلاع رسانی استفاده از فهرست ایمیل، وبسایت ها، بلاگ ها^{۱۳}،

هستند. مدل مشاوره ای ممکن است به ورودی های متناسب با عواملی اجازه دخالت دهد که از قبل توسط سیاست گذاران تنظیم شده اند. May, 2003 (Chadwick & Reddick, 2010). یک چالش مهم دیگر این مدل است که جامعه ممکن است نخواهد در مباحثه مربوط به سیاستها درگیر شود و نهایتاً تعداد محدودی از اشخاص بر تصمیمات تأثیر خواهد گذاشت.

۳-۴-۳- مدل مشارکتی

مدل مشارکتی بالاترین درجه مشارکت الکترونیکی را دارد و در آن، تعامل شهروندی برای توسعه سیاست عمومی مهم است. بازیگران دخیل در مدل مشارکتی طیف متنوعی از سازمان های غیرانتفاعی، گروه های ذی نفع، شهروندان، رسانه و کسب و کار را تشکیل می دهد. در این مدل شهروندان آغازگر تغییرات پایین به بالا هستند. برخی فناوری های رایج مورد استفاده در مدل مشارکتی رأی گیری مشارکتی، نظرسنجی و جلسات شهری آن لاین هستند(2010 Reddick, 2010). در این مدل در حالیکه دولتها بحث و تعامل را تسهیل می کنند، تنها عضوی در میان اعضای جامعه مدنی به شمار می آیند. به شکل گیری نظرات و فعالیت سیاسی در انجمن ها و گروه ها توجه می شود. در نهایت همه تعاملات با کمک 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 دسته بندی 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- فناوری های مشارکت الکترونیکی

طیف وسیعی از فناوری ها برای سازمان دهی وب سایت ها

12. International Association of Public Participation

13. برای دستیابی به فهرست جدیدی از این ابزار می توانید سایت زیر را چک کنید. supportingdiversity.eu

14. ابزاری که اغلب برای بیان نظرات و تسهیل بحث و گفتگو در مورد یک مسئله مطرح شده استفاده می شوند. از مزایای بلاگ ها سازمان دادن مطالب به ترتیب زمانی، آماده برای استفاده بعد از ثبت نام در یک بلاگ آن لاین می باشد.

جدول ۴. خلاصه‌ای از ابزار مورد کاربرد در مشارکت الکترونیکی؛ منبع: wimmer, 2007

ابزار هسته‌ای مشارکت الکترونیکی	چترمهای مشارکتی	امکان گفتگوی همزمان به‌طور خاص برای اهداف مشارکت الکترونیکی.
ابزار مورد استفاده گشته‌ده مشارکت الکترونیکی	انجمن‌های بحث مشارکت الکترونیکی	گروههای بحث آن‌لاین با کاربرانی با علاقه مشترک که پیامهای در مورد مسائل مشارکت الکترونیکی در آن تبادل می‌شود.
ابزار مورد استفاده گشته‌ده مشارکت الکترونیکی	بازهای تصمیم‌سازی	امکان دیدن آنی‌میشن، تعامل و توصیف یا شبیه‌سازی ابعاد مربوط به یک مسئله در یک حوزه خاص تصمیم‌سازی.
ابزار مورد استفاده گشته‌ده مشارکت الکترونیکی	دادخواست‌های الکترونیکی	امکان ثبت‌نام شهروندان برای یک پیشنهاد با اضافه کردن نام و نشانی به‌صورت آن‌لاین.
ابزار مورد استفاده گشته‌ده مشارکت الکترونیکی	نظرسنجی مشورتی الکترونیکی	امکان مشورت در بحث‌های گروهی کوچک برای تسهیل مداخله جامعه در مورد مسائل خاص با نمونه‌برداری به‌طور تصادفی.
ابزار مورد استفاده گشته‌ده مشارکت الکترونیکی	رأی‌گیری الکترونیک	رأی دادن از راه دور یا رأی دادن با تلفن همراه.
ابزار مورد استفاده گشته‌ده مشارکت الکترونیکی	وب‌کستها	ضبط همزمان جلسات برای پخش در اینترنت.
ابزار مورد استفاده گشته‌ده مشارکت الکترونیکی	پادکستها	نشر فایلهای چندسانه‌ای در اینترنت که به‌طور اتوماتیک با استفاده از نرم‌افزاری که قابلیت خواندن خوارکهای RSS را دارد، قابل دانلود است.
ابزار مورد استفاده گشته‌ده مشارکت الکترونیکی	ویکی	به کاربر اجازه می‌دهد مطالبی را به‌طور جمعی اضافه و یا ویرایش کند.
ابزار مورد استفاده گشته‌ده مشارکت الکترونیکی	بلاگها	صفحات ویرایش‌شونده که به ترتیب زمانی معکوس فهرست شده است.
ابزار مورد استفاده گشته‌ده مشارکت الکترونیکی	نظرسنجی سریع	پیمایش‌ها و نظرسنجی‌های وبمحور.
ابزار مورد استفاده گشته‌ده مشارکت الکترونیکی	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.
ابزار پایه‌ای پشتیبان فعالیتهای مشارکت الکترونیکی	خدمات یادآور	اعلاناتی برای ارتباط یک طرفه به‌منظور اطلاع‌رسانی به مردم در مورد اخبار یا یک رویداد مانند یادآورهای ایمیلی و خوارکهای RSS.
ابزار پایه‌ای پشتیبان فعالیتهای مشارکت الکترونیکی	خبرنامه‌های آن‌لاین	ابزار ارتباط یک طرفه اطلاع‌رسانی به مخاطبین عام یا مخاطبینی که از قبل ثبت نام کرده‌اند.
ابزار پایه‌ای پشتیبان فعالیتهای مشارکت الکترونیکی	پرسش‌های متداول (FAQ)	درختی از سوالات و پاسخها که می‌تواند با کمک کلیدواژه یا با وارد کردن یک پرسش یا جمله جستجو شود.
ابزار پایه‌ای پشتیبان فعالیتهای مشارکت الکترونیکی	پورتالهای وب	وبسایتهایی که دروازه‌ای به سمت مجموعه‌ای از برنامه‌ها و اطلاعات خاص فراهم می‌کنند.
ابزار پایه‌ای پشتیبان فعالیتهای مشارکت الکترونیکی	ابزار گروه‌افزاری	محیط ابزاری برای پشتیبانی از کارهای گروهی کامپیوتری.

دریشت شری

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

۲۱۱

مشارکت فعال	مشاوره	اطلاع‌رسانی
<ul style="list-style-type: none"> - ساخت جوامع مجازی - استفاده از دادخواست‌های الکترونیکی در مورد مسائل مختلف - همپرسی الکترونیکی در مورد مسائل مختلف - راهاندازی قضاوت‌های آن‌لайн - کاربرد فهرست توزیع این‌میل برای گروههای هدف 	<ul style="list-style-type: none"> - انجام پیمایش و نظرسنجی به صورت آن‌لайн - راهاندازی فورومهای بحث - نمایش پرسش‌های مکرر پرسیده شده - ارائه تسهیلات و امکانات مدیریت مدارک - راهاندازی قضاآهای آن‌لайн - استفاده از ابزار جوامع الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> - استفاده از موتورهای جستجوی در سایت - ارسال این‌میل و خبرنامه‌های این‌میلی - پشتیبانی از ترجمه برای زبانهای مختلف - تفسیر اصطلاحات فنی و حقوقی - انتشار آن‌لайн گزارشات سالانه

شکل ۲. ابزار تعامل آن‌لайн در هر مرحله از سیاستگذاری:

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

میکروبلاگها^{۱۵}، ولاگها^{۱۶}، شبکه‌های اجتماعی^{۱۷}، ابزار برنامه‌های کاربردی یک جنبه مهم طراحی راه حل‌های مشارکت الکترونیکی است. ویژگیها، نیازها، ترجیحات کاربر، ارزش جمعی تجهیزات و فناوریهای باید به دقت برای توسعه ابزار مورد استفاده در حوزه مورد هدف تحلیل شود(2007 Wimme). یکی از رایجترین و پرکاربردترین ابزار در زمینه مشارکت الکترونیکی که می‌تواند بسیاری از امکانات موردنظر را در خود جای

۱۵. مینی بلاگها به خاطر فورومی که برای محتوای محدود شده‌تری در یک زمان ارائه می‌دهند بابلگهای سنتی متفاوتند. مثلاً برای اعلام پیامهای کوتاه و فشرده استفاده می‌شوند. مانند توییتر.com، twitter.com، facebook.com، Google+.

۱۶. ولاگها (بلاگهای ویدیو / یا ابزار اشتراک ویدیو) اطلاعاتی به شکل ویدیو در یک محیط وب ۲ اشتراکی ارائه می‌کند که می‌تواند برای افرادی که در خواندن یا زبان مشکل دارند، مفید باشد مانند YouTube و Vimeo.

۱۷. شامل اشخاص و سازمانهایی که 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 Google+، facebook.

۱۸. یا Aggregating tools محتواهای مختلف رسانه اجتماعی را در یک آمیخته، بلاگهایی به وجود می‌آورد که همه انواع خوارکه‌ها را گردآورده و در یک صفحه نمایش می‌دهد. مانند flavors.me یا about.me.

۱۹. برای کاربران محتوای به روز فراهم می‌کند، برای مثال خبرهایی از دیگر بلاگها با وبسایتهای عمومی بدون دیدن آنها. RSS رایجترین آنهاست برای مثال بروزرهای مختلف تغییرات به وجود آمده را با ارسال این‌میلاطلاع می‌دهد.

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

۲۱. برای مدیریت آن‌لайн اسناد و کار افراد زیادی بر روی یک سند در یک زمان، برای ثبت صورت جلسات، طوفانهای ذهنی، برنامه‌ریزی پروژه، پیش‌نویس‌ها و غیره. همه تغییرات فوراً بر روی صفحه مشارکت کنندگان معکوس می‌شود. هر نویسنده‌ای می‌تواند یک رنگ مخصوص داشته باشد. ویکی‌ها یا ابزار تصویرسازی که امکان طراحی یا اسکریپس زدن ایده‌ها را به صورت همکارانه فراهم می‌کند نیز این جمله‌اند.

مدیریت شهری

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

۲۱۲

دریافت شده می‌تواند به طور خلاصه برای بررسی ارائه شود.

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

دهد، طراحی یک وبسایت است) Askounis, & 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 خواهد کرد: در انتشار اطلاعات برای دستیابی به کاربر بیشتر بهتر است بر شیوه‌های شخصی تر تمرکز شود.

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

۵ تعداد موضوعات مورد بحث آن‌لاین باید به حداقل برسد.

۵ موضوعات موربد بحث بهتر است متناسب با نیازهای محلی باشد تمثلاً مسائل بین‌المللی.

۵ ارتباط مستقیم بهترین وسیله برای جذب شهروندان بوده است.

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

۵ در یک وبسایت صفحه اصلی اهمیت حیاتی دارد، هر صفحه و باید مستقل باشد و اطلاعات ضروری در بالای صفحه قرار گیرد.

۵ وبسایت‌های برنامه‌ریزی باید نه تنها شامل کپی‌هایی از کدهای منطقه‌بندی یا گزارشات فنی مفصل باشد بلکه به دنبال توضیح معنای سیاست‌ها و پاسخ به موارد مورد علاقه مردم براساس داده‌های آماری و نظرسنجی نیز باشد (Goodspeed, 2008).

۵ وبسایت باید در دسترس افراد با بینایی ضعیف با فراهم کردن گزینه‌های مناسب در سایت باشد.

۵ اطلاعات ارسال شده در یک وبسایت باید در طول فرآیند مشارکت به روزنگاری داشته شوند. برای مثال ایمیل و شماره‌های تلفن و فکس ارائه شده باید دقیق باشند.

۵ تعداد افرادی 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.

۵ گزارشی از میزان فعالیت بازدیدکنندگان توسط وبسایت و هر نظر و پیشنهادی که از طریق ایمیل

میر شهری

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

۲۱۳

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 عمدها از وبسایت متعلق به پortal محلات شهرداری تهران با آدرس www.mytehran.ir بهره برده‌اند که از طرف مدیریت و سرای محله مورد استفاده قرار می‌گیرد. تعدادی وبلاگ و یا در موارد معده‌دی و بسایت نیز از طرف مسئولین شورایاری و به صورت خودانگیخته راه اندازی شده است. همچنین در مصاحبه با دیگران شورایاری مشخص گردید بیشترین ابزار مورد کاربرد به صورت غیرحضوری، ارسال پیامک به کد پستی ساکنین این محلات است.

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

منتخب مشخص گردید:

- تمامی وبلاگها 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 شناخته شده این سطح نظیر قابلیت دانلود و خوانش اسناد و یا توزیع خدمات به صورت الکترونیکی نیز به طور کامل تأمین نشده است. به عنوان مثال در محله منصوریه در منطقه ۲۰ تهران که ابزار الکترونیکی به کارگرفته شده در سطح اطلاع‌رسانی

مدیریت شهری

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

۲۱۴

مشکلات محله نیز مطرح می‌گردد. در قسمت بیان مشکلات نیز نظرات شوراییاران و بازخورد شکایات و درخواست‌های اهالی ارسال گشته است. در پایگاه‌هایی نظیر وبسایت محله دکتر هوشیار، منطقه نه که شامل بخشی تحت عنوان پیشنهادات بوده است، زیرمجموعه‌های مختلف این بخش نظیر املاک، ترافیک و غیره تنها پیشنهادات و نظرات اعضا شوراییاری را پوشش داده است.

- از دیگر امکانات مشاهده شده در محلات، به عنوان مثال بخشی در وبسایت شهرداری با نام عملکرد شامل زیربخش‌های برنامه‌ها، صورت جلسات، 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 دو طرفه یا ارسال بازخورد شهروندان وجود ندارد و از این رو این‌گونه سایتها را نیز می‌توان در زمرة ابزار یک‌طرفه ارتباطی قرار داد که هیچ‌گونه تعامل یا اقدام مشارکتی الکترونیکی در اداره آن دیده نمی‌شود.

بررسی‌های به عمل آمده درخصوص تمامی محلات به جز مثال‌های مطرح شده، 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.

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

محله منتخب این بررسی به منظور طراحی یک وبسایت مشارکتی، محله انقلاب است. بنا بر اظهارات مسئولین ستاد هماهنگی شوراییاری‌ها با توجه به استقبال شوراییاران 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 عمومی شهروندان را دارد.

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

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 شوراییاری 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 شوراییاری خلاصه کرد. مطابق اظهارات دبیر شوراییاری محله جلیلی در منطقه ۱۷ نیز، 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 از کاربران 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 گفت‌وگو میان ساکنین محلات انجام نگرفته و موضوعات مورد بحث در تعداد محدودی از محلات راجع به مسائلی غیر مرتبط با محله مانند فناوری اطلاعات شکل گرفته که در این موارد نیز گفتگویی صورت نگرفته است.

به عنوان مثال تنها در محله چاله‌هز، 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 مشاهده کرد با توجه به گزینه‌های پرسش و نظرسنجی ذکر شده، امکان تعامل الکترونیکی در محله وحیدیه نسبت به سایر محلات بیشتر فراهم شده است. تعداد و بلاغ‌ها و وبسایت‌های مرتبط با محله وحیدیه بیش از سایر محلات است. در این محله یک و بلاغ خبررسانی مردمی و یک و بلاغ خبررسانی شوراییاری مورد استفاده قرار می‌گیرد. اخبار و

جنوب به خیابان جمهوری اسلامی، از غرب به خیابان کارگر جنوبی و از شرق به خیابان ولی عصر(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 ۷۰۰۰۰ متر مربع بوده است. محله انقلاب در حال حاضر به عنوان 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).

۱-۲-۴- مشارکت الکترونیکی در محله انقلاب

شورایاری محله انقلاب برای اطلاع‌رسانی درخصوص مسائل محله و اقدامات شورایاری و بلاگی 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.englishlab.mytehran.ir است. تمرکز فعالیت

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 به صورت شخصی و بدون کمک مسئولان یا منابع مشخص مالی انجام می‌گیرد.

۴-۲-۴- وبسایت مشارکتی محله انقلاب

۱-۲-۴- اهداف و وبسایت

هدف اصلی طراحی وبسایت مشارکتی، معرفی سیستمی است که مشارکت ساکنین محلات را تاسطوح مشاوره و مشارکت فعلی ارتقا دهد. به طور کلی، اهداف زیر در طراحی وبسایت محله انقلاب مدنظر قرار گرفته است:

۴-۲-۴- طراحی و وبسایت

وبسایت مشارکتی محله انقلاب به نشانی www.mahalle-englishlab.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 فعلی 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 تمامی محلات به معرفی نیازمندی‌های تمامی شهروندان نظیر مکان‌یابی فعالیت‌ها، قیمت املاک و غیره خواهد پرداخت.

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 نتیجه‌گرفت مشخص شدن خدمات و وظایف شورایاری‌ها و نیز معرفی این نهاد به شهروندان در هر پروژه مشارکتی و اطلاع‌رسانی دارای



۱. طراحی پایگاه تعاملی بدون تمرکز بر امر خبرسازی.
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 به عنوان 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 محلاًت که لزوم توجه به موضوعات اقتصادی و کاهش هزینه‌های طراحی و ساخت این سایتها را مشخص خواهد کرد.

۵. کاربرد افرونه‌هایی چون شبکه اجتماعی در کنار طراحی وب‌سایت اصلی.
۶. راهنمایی انجمن‌های بحث و گفتگوی مشارکتی درخصوص موضوعات مختلف مورد علاقه و نیاز شهروندان و مسئولین.
۷. اقدام به نظرسنجی در وب‌سایت درباره مطالب مورد نیاز از جمله انتظارات شهروندان از وب‌سایت یا موارد نارضایتی آنها از تجربیات سابق، به منظور بهبود عملکرد وب‌سایت، نظرسنجی‌های موضوعی مختلف از جمله 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 مکم 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 استشها).
۱۰. اطلاع‌رسانی درباره مشاغل محله، به عنوان عامل جذب اولیه کاربران برای بازدید از وب‌سایت و نیز تأمین مخارج و وب‌سایت با استفاده از تبلیغ املاک و غیره.
۱۱. ارائه اطلاعات مؤثر در جلب اعتماد کاربران، به عنوان مثال اطمینان از امنیت اطلاعات، نحوه کار، مخارج، درآمدها و نحوه معافی یا دریافت پول در شورای‌بازارها.
۱۲. اطلاع‌رسانی و انعکاس اخبار رویدادهای محله از طرف مدیریت و ساکنین.
۱۳. اهمیت دادن به تصویر ارائه شده از وب‌سایت و راهه اهداف و عملکرد نهادهای مرتبط.
۱۴. تأمین دسترسی آسان به بخش‌های مختلف سایت و تسهیل کار با آن برای جمعیت حداقلی، حتی کسانی که تجربه زیادی در زمینه اینترنت و ایزار اطلاعاتی و ارتباطی نداشته‌اند، کاربرد نشانه‌های ساده و مشخص.

مدیریت شهری

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

۲۱۶



تصویر ۱. صفحه اصلی وب‌سایت محله انقلاب.

میراث شهری

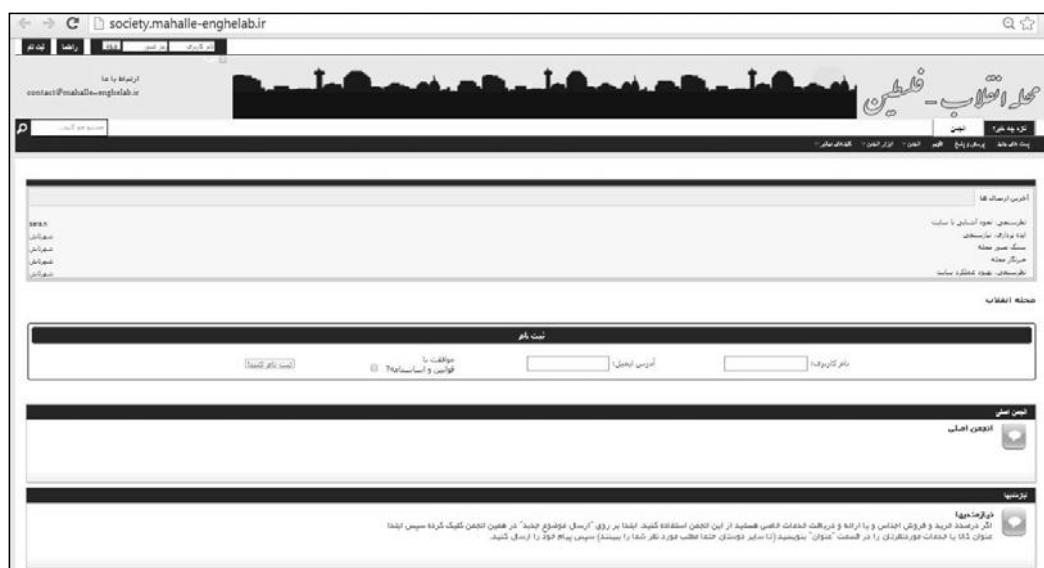
فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۶ پاییز ۱۳۹۳
No.36 Autumn 2014

۲۱۷

- محله یا نیازمندی‌ها در خصوص زندگی و فعالیت خود را در این انجمن مطرح و علاوه بر اطلاع‌رسانی به مسئولین آن را به سایر شهروندان اطلاع داده و نظراتشان را جویا شوند، بدین ترتیب زمینه عملیاتی شدن این ابتکارات فراهم خواهد گشت.
۲. آن دسته از مسائل، مشکلات و درخواستهای خود را که مایل به طرح عمومی آن هستند در این قسمت ارسال کنند.
۳. اخبار و تصاویر روز دادهای روزمره را با سایر ساکنین و با مسئولین به اشتراک گذاشته و خبر رسانی نمایند.
۴. در قسمت نظرسنجی‌ها در مقدمه دو پرسش مطرح گردیده است، اطلاع از نحوه آشنایی با وب‌سایت و نظرسنجی در مردم عملکرد آن و راهکارهای بهبود ارتباط با مسئولین.
- در انجمن دوم، انجمن نیازمندی‌ها، از کاربران خواسته شده است در صورت تمایل خدمات و کالای مورد نیازشان را با درج عنوان فعالیتی خود ارسال و بدون هیچ هزینه‌ای و شخصاً برای تبلیغات از این وب‌سایت بهره‌مند گردند. حتی این امکان وجود دارد که افراد جویای کار و یا افراد در جستجوی نیروی همکار نیز از این بخش استفاده نمایند. سایر امکانات این وب‌سایت به شرح زیر است:
- ۵ امکان استفاده از خوارک RSS و دنبال نمودن مطالب

صفحات تعاملی:

۱. امکان ارتباط مستقیم با مسئولین برای ارسال نامه، طرح درخواست‌ها، مشکلات و سایر موضوعات در حوزه‌های مختلف سکونتی ساکنین به صورت نامه contact@mahalle-enghelab.ir.
 ۲. بخش انجمن‌ها به عنوان قلب وب‌سایت و بخش‌های زیرمجموعه‌ای با قابلیت اضافه شدن مباحث و موضوعات مختلف توسط مدیر وب‌سایت یا سایر کاربرانی که به وب‌سایت وارد و ثبت‌نام خواهند کرد. موضوعات مورد بحث مشخص شده در صفحه اول انجمن و بسیاری از آنها به شرح زیر است:
 ۱. ایده‌پردازی و نیازسنجی؛
 ۲. خبرنگاری محله؛
 ۳. سنگ صبور محله؛
 ۴. نظرسنجی‌ها.
- گزینه‌های نظرسنجی و پرسش‌های مطروحه قابلیت انعطاف دارد. همچنین شهروندان کاربر قادر خواهند بود موضوعات مورد علاقه‌ی خود را به گفتمان‌های انجمن افزوده و یک تالار بحث و گفتگو برای نظردهی سایر دوستان و هم‌ محلان خود را هندزای نمایند.
- در وب‌سایت انجمن‌ها علاوه بر انجمن اصلی، انجمن نیازمندی‌ها طراحی شده است. در انجمن اصلی به ترتیب از کاربران درخواست گردیده است:
۱. ایده‌های جدید در مورد موضوعات مختلف در سطح



تصویر ۲. صفحه اول بخش انجمن‌ها در وب‌سایت محله انقلاب

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

ویسایت جدید اقلام ز.	منصوبه	بیانی	جهان	اقلام	دسترسی هشدار	وچیده	بزیف آباد	بنیان فیض	کل	معیارهای شناسایی	سطح
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	انتقال یک طرفه اطلاعات	۹ پیشنهاد
✓										برجسته بودن توزیع خدمات	
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	تبليغات	
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	نمایش سیاست‌ها	
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	شكل ساده و آماری اطلاعات	
✓										قابلیت دانلود و خوانش استناد	
✓										استفاده از فهرست ایمیل	
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	وجود اطلاعات تماس تلفنی	
✓										دسترسی مستقیم به مسئولان	
✓										بازخورد عمومی به گزینه‌ها و طرحها	مشاوره‌ای
✓										وجود گزینه‌های پرسشی بسته	
✓										تهده 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	
✓										آشکار کردن طرحهای مختلف و امکان ارسال نظرات	مشارکتی
✓										عنصر ارتباطی موبایل یا همراه	
✓										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	
✓										قضاؤت الکترونیک	
✓										فهرست توزیع ایمیل	۹
✓										بخش‌هایی برای گروههای هدف مختلف و خاص	
✓										دسترسی و نرم‌افزار با تجهیزات موبایل	
✓										پیام‌رسانی سریع و استفاده از منابع شنیداری و دیداری	

مدیریت شهری

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

۲۱۸

۹

مشارکتی

دریس شهری

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

۲۱۹

- و نا آشنایی کامل ساکنان یک محله با وب سایت جدید،
۵ عدم تمایل معمول شهروندان به سطوح مشاوره و
مشارکت الکترونیک و نبود تجربه پیشین افراد در زمینه
چنین تجارب مشارکتی،
۵ نبود تجربه مشارکت حتی به شیوه سنتی در اداره امور
شهرکه می توان گفت جایگاه واقعی مشارکت شهروندان
در این امور کاملاً مشخص نیست،
۵ پایین بودن سطح نفوذ اینترنت در کشور و محدودیت
دسترسی به شبکه های اجتماعی در ایران و در نتیجه
عدم دسترسی به ظرفیت بالا و کم هزینه این وب سایت ها
به منظور تبلیغات یا ارتقای مشارکت فعال شهروندان،
در این زمینه می توان از شناسایی محدودیت های 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 و کارکردهای آن ها، تعریف پژوهه های اجرایی
مشخص و تعریف بودجه مناسب برای انجام پژوهه های
مشارکتی دارای امکانات پیشرفته تر با توجه به سایر
پیشنهادات ارائه شده نظری اتصال سیستم های نظردهی
به سامانه های مکان مبنا و یکپارچه شدن پیشنهادات در
یک سیستم مدیریت اسناد، تعریف یک بازه زمانی
مناسب همراه با تبلیغات بیشتر برای افزایش آشنایی
ساکنان محلات با پایگاه های مشارکتی از جمله
اولویت های پژوهشی این زمینه نام برداشت.

ماخذ 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: ناصر برک پور، افشین خاکباز، مرjan شرفی، نریمان زرین پناه). تهران: مؤسسه نشر شهر.
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

خبرنامه های آن لاین با ثبت ایمیل.

۵ امکان مشاهده پرسشهای متداول کاربران در
انجمن های وب سایت.

۵ امکان ارسال ویدیو و تصاویر از جانب مدیران وب سایت
و کاربران در مورد موضوعات روز و خبر رسانی درباره محله.

۵ امکان استفاده از وب سایت با استفاده از تجهیزات
همراه (موبایل).

در نهایت می توان امکانات مشاهده شده در محلات
منتخب شهر تهران و امکانات پیش بینی شده در
وب سایت جدید محله انقلاب را با توجه به خلاصه ای از
معیارهای مطرح سطوح مدیریتی، مشاوره و مشارکت
فعال را به شرح جدول ۵ مقایسه کرد:

۵- نتیجه گیری و جمعبندی

از دلایل اصلی عدم گرایش ساکنان یا مسئولان محلات
به فناوری های ارتباطی و اطلاعاتی، نا آشنایی با نحوه کار با
این فناوری ها و به ویژه شناخت اندک شهروندان از ساختار
شورایاری یا مدیریت محله و یا شناخت محدود از وظایف
این انجمن هاست که این مورد خود نیازمند بررسی های
گسترده تر در جهت ایجاد تغییرات مؤثر در سازوکار و
ساختار این نهادهای مردمی و همچنین معرفی هرچه
بیشتر آن ها به ساکنان است. مورد دیگر در خصوص
تعاملات مسئولین محلی و شهروندان، ارتباط محدود با
معدود گروه های اجتماعی نظیر سالمندان یا بانوان
خانه دار به دلیل داشتن زمان یا اشتیاق بیشتر نسبت به
سایر اشاره های همچون جوانان و گرایش بیشتر به ارتباطات
چهره به چهره نسبت به روش های جدید تر ارتباطی، به
ویژه در میان اقشاری است که همواره از مخاطبین
تجربیات مشارکتی بوده اند. با وجود محدودیت های
سطح مدیریتی تعاملات آن لاین نظیر نبود صرفه جویی
در هزینه و نبود مشارکت واقعی در میان شهروندان، در
سطوح بالاتر مشورت و مشارکت ممکن است نشانه ای از
تغییرات بنیادین یا رادیکال مشاهده نشود یا طرح های
مشارکتی با بی اعتمایی جامعه رو برو گردد. این
محدودیت های اسلامی توان چنین بر شمرد:

۵ وارد نشدن کاربران به سطوح بالای فعالیت بنا به
دلایل نظیر زمان ناکافی برای معرفی مناسب وب سایت

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-Cowley, 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(libp),

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.



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

۲۲۰

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

میر شهری

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

۲۲۱

مدیریت شهری

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

۲۲۲