



فصلنامه علمی - پژوهشی سیاست‌گذاری عمومی، دوره ۴، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۷، صفحات ۱۰۳-۸۱

تبیین الگوی بومی توسعه مشارکت الکترونیک در سیاست‌گذاری ایران

حبیب رودساز^۱

استادیار مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی

وجه الله قربانی زاده

دانشیار مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی

نیکتا شادمهری

دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی

سید حسن سید موسوی

استادیار برق و مخابرات دانشگاه آزاد اسلامی

(تاریخ دریافت: ۹۶/۱۲/۷ - تاریخ پذیرش: ۹۷/۳/۲۰)

چکیده

پژوهش حاضر با هدف دستیابی به الگوی توسعه مشارکت الکترونیک در سیاست‌گذاری کشور انجام پذیرفته است. روش تحقیق مورد استفاده در این پژوهش نظریه داده بنیاد می‌باشد. بدین منظور ۱۵ مصاحبه عمیق و نیمه ساختاریافته با خبرگان انجام پذیرفته است. تحلیل یافته‌ها با استفاده از نرم‌افزار MaxQDA ۱۲ در دو فرآیند کدگذاری باز و انتخابی بر اساس روش اشتراک و کوربین به ظهور ۱۹۰۱ کدباز، ۳۹۴ مفهوم انتزاعی در قالب ۲۷ مقوله اصلی منجر گردید که در مرحله کدگذاری محوری روابط بین این مقوله‌ها با استفاده از پارادایم کدگذاری محوری تبیین گردید و در نهایت با کدگذاری انتخابی ۶ قضیه اصلی به دست آمد. نتایج حاصل مبین این است که شرایط موجود سیستم سیاست‌گذاری کشور و الزامات داخلی و خارجی از یک‌سو و ظهور ابزارهای نوین مشارکت الکترونیک و تغییر پارادایم‌های مدیریت و مطالبات جدید شهروندان از سوی دیگر به‌عنوان شرایط علی موجب ضرورت یافتن توسعه مشارکت الکترونیک در کشور گردیده است. همچنین توسعه مشارکت الکترونیک در ایران شامل توسعه سه مؤلفه خط‌مشی مشارکت الکترونیک، سیستم مشارکت الکترونیک و چرخه مشارکت الکترونیک می‌باشد که در صورت به‌کارگیری راهبرد اصلی پذیرش و گفت‌وگو سازی ملی در بستر اجتماعی، سیاسی، فناورانه داخلی کشور و با در نظر گرفتن ملاحظات سیاسی و فنی در طراحی و پیاده‌سازی می‌تواند منجر به ظهور پیامدهای جامعه مشارکت‌جو و حکمرانی مشارکتی گردد.

واژگان کلیدی: خط‌مشی‌گذاری عمومی، مشارکت عمومی، مشارکت الکترونیک، نظریه داده بنیاد نظام‌مند.

مقدمه

امروزه یکی از دغدغه‌های اساسی دولتمردان و سیاست‌گذاران نزدیک ساختن مردم به خود، ارتباط با آن‌ها، شناسایی مسائل عمومی و همراهی عمومی آن‌ها و در یک کلام مشارکت عامه مردم با دولت و سیاست‌گذاران می‌باشد (de Reuver, Stein, Hampe, & Bouwman, 2010). مشارکت عمومی در تصمیم‌گیری‌ها و اتخاذ خط‌مشی‌های عمومی همواره یکی از شیوه‌های انسجام اجتماعی معرفی شده است. در واقع یکی از مؤثرترین روش‌ها برای تنش‌زدایی بین دولت‌ها و حکومت‌ها با شهروندان، مشارکت عمومی است. در این روش تهدیدات و مقاومت‌های احتمالی از سوی شهروندان از طریق مشارکت به یک فرصت برای یاری حکومت و متعهد ساختن مردم به اجرای تصمیمات اتخاذ شده تبدیل می‌شود (Selznick, 1949). در حال حاضر در ایران، شهروندان کمتر در فرآیند خط‌مشی‌گذاری عمومی کشور نقش ایفا می‌نمایند به طوری که این کمبود به عنوان یک چالش و ضرورت تعامل سیستم سیاستگذاری عمومی با شهروندان و جامعه مدنی به عنوان یک نیاز اساسی مطرح گردیده است و توجه تحلیل‌گران حوزه سیاستگذاری عمومی را به خود معطوف داشته است (قلی‌پور و پیران‌نژاد، ۱۳۸۹). مشارکت عمومی مقوله‌ای است که می‌تواند در هر یک از مراحل فرآیند خط‌مشی‌گذاری عمومی مورد توجه قرار گیرد و موجب بهبود کیفیت خط‌مشی‌ها و نیز همگام ساختن مردم با سیاست‌های در حال تدوین گردد (الوانی، ۱۳۸۱). در همین راستا می‌توان به ضعف موجود در زمینه ارتباط بین مردم و نمایندگان مجلس به عنوان یکی از اصلی‌ترین بازیگران خط‌مشی و بازوی دموکراسی در کشور و عدم وجود سازوکار مناسب برای مداخله مردم در فرآیند سیاستگذاری عمومی اشاره نمود. در این راستا مشارکت الکترونیک^۱ به عنوان راهکار جهت ارتقا سطح مشارکت عمومی و احیای اصول دموکراسی با به‌کارگیری فناوری‌های نوین ارتباطی اطلاعاتی مطرح گردیده است تا با کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات، بستر مناسب جهت برقراری ارتباط و نیز ارائه خدمات الکترونیک فراهم گردد. مشارکت الکترونیک به منزله پدیده‌ای نو می‌باشد که با پیشرفت روزافزون فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات در کشور و تقاضای رو به رشد شهروندان برای دخالت مستقیم در امور خط‌مشی‌گذاری مطرح گردیده است. در پژوهش حاضر هدف اصلی رسیدن به یک الگو برای توسعه مشارکت الکترونیک در خط‌مشی‌گذاری عمومی در ایران بوده است که پژوهشگر این هدف را در طول پژوهش با تمرکز بر سؤال اصلی زیر دنبال نموده است: «الگوی مناسب توسعه مشارکت الکترونیک در ایران با توجه به اقتضانات بومی کشور چیست؟»

مبانی نظری پژوهش

مشارکت الکترونیک

مشارکت الکترونیک از جمله مفاهیمی است که به دلیل گستردگی و برخورداری از ابعاد چندگانه تعاریف متعددی برای آن ارائه گردیده است. به طور مثال برخی از اندیشمندان از دیدگاه خدمات الکترونیک بین دولت و شهروندان به تعریف مشارکت الکترونیک پرداخته‌اند. در این تعاریف مشارکت الکترونیک صرفاً یک امکان فراهم آمده در کلیه وب سایت‌های دولتی است (ربانی، ۱۳۹۰). بر اساس این دیدگاه‌ها، این دولت است که آغازکننده مشارکت می‌باشد و نقش اصلی را در فرآیند مشارکت الکترونیک ایفا می‌نماید. نظرسنجی‌های بر خط و همه‌پرسی‌ها از جمله این نوع مشارکت الکترونیک می‌باشند. تعریف دیگری از مشارکت الکترونیک به مفهوم به‌کارگیری فناوری‌ها جهت فراهم ساختن امکان مشارکت پایین به بالای شهروندان در امور عمومی و توانمندسازی شهروندان برای مشارکت فعال از طریق در دسترس قرار دادن اطلاعات و آگاه ساختن آن‌ها می‌باشد. در این تعریف، مشارکت از شهروندان آغاز می‌شود (Macintosh, Davenport, Malina & Whyte, 2002). ارسال ایمیل به سیاست‌گذاران، دولت و انجمن‌های خط‌مشی بر خط در صورت تأثیرگذاری و مدنظر قرار گرفته شدن در فرآیند تصمیمی‌گیری‌های عمومی، نمونه‌هایی از این شکل مشارکت الکترونیک می‌باشند. مشارکت الکترونیک همچنین در برخی از متون مدیریت دولتی به‌عنوان بخشی از فرآیند خط‌مشی‌گذاری شامل تنظیم دستور کار، شکل‌گیری خط‌مشی، اجرا و ارزیابی مطرح گردیده است. به‌ویژه در مراحل اولیه شناسایی مسئله و تنظیم دستور کار (de Reuver et al, 2010; ربانی، ۱۳۹۰). تعریف دیگری از مشارکت الکترونیک توسط (White, 1996) مطرح گردیده است. در این تعریف مشارکت الکترونیک به معنای به‌کارگیری فناوری اطلاعات برای تبادل نظر به‌ویژه در زمان انتخابات در رابطه با مسائل عمومی می‌باشد. در این تعریف، دامنه مشارکت الکترونیک، تعامل شهروندان را نیز در برمی‌گیرد. در واقع مشارکت الکترونیک به‌عنوان یک کانال ارتباطی بین دولت، سیاستمداران و شهروندان به‌صورت ارتباطات چندگانه مدنظر قرار گرفته شده است. در این تعریف، مشارکت‌کننده به‌عنوان عضوی از جامعه بر خط می‌باشد که می‌تواند شبکه ارتباطی موردنظر خود را ایجاد و گسترش دهد. مشارکت الکترونیک می‌تواند به‌عنوان سازوکاری جهت برپا سازی ارزش‌های دموکراسی نیز مدنظر قرار گیرد. در واقع مشارکت الکترونیک نوعی از فعالیت سیاسی داوطلبانه و مشارکت در تصمیم‌گیری‌های عمومی از طریق فرآیندهای سیاسی رسمی و غیررسمی است که در آن علاوه بر مشارکت صرف، دخیل کردن شهروندان در فرآیند خط‌مشی‌گذاری نیز مدنظر می‌باشد (Tuzzi, Padovani, & Nesti, 2002). مشارکت الکترونیک را بر اساس میزان درجه مشارکت و

دخالت شهروندان در سه سطح طبقه‌بندی می‌کنند. در طبقه اول؛ تأکید بر دسترسی شهروندان به اطلاعات مرتبط از طریق فاوا^۱ است. در طبقه دوم؛ تأکید بر تعامل بین دولت و شهروندان برای گفتگو در خصوص مباحث خط‌مشی گذاری از طریق ابزاری چون انجمن‌های برخط و پلت فرم‌های اینترنتی می‌باشد و طبقه سوم مربوط به مشارکت فعال شهروندان در کلیه فرآیندهای خط‌مشی گذاری و تصمیم‌گیری عمومی می‌باشد.

به‌طور کلی می‌توان گفت مشارکت الکترونیک به استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در راستای گسترش و غنی ساختن مشارکت سیاسی از طریق توانمندسازی سازی شهروندان برای برقراری ارتباط با یکدیگر و با نمایندگان منتخب خود تأکید دارد. ابزارهای مورد استفاده در مشارکت الکترونیک علاوه بر ابزارهای رایج در سیستم‌های مشورت الکترونیک، شامل ویکی‌ها^۲، انجمن‌های مباحثه و گفتگوی آنلاین و وب لاگ‌ها می‌باشند. آنچه در خصوص توسعه مشارکت الکترونیک در خط‌مشی گذاری حائز اهمیت است؛ ضرورت رعایت اقتضائات بومی در طراحی و پیاده‌سازی سیستم‌های مشارکت الکترونیک در محیط‌های مختلف است. در واقع کشورهای مختلف با استفاده از راهکارهای متنوع و در سطوح مختلف اقدام به توسعه مشارکت الکترونیک می‌نمایند (Silva, 2016). برخی از معتبرترین چارچوب‌های ارائه شده در حوزه مشارکت الکترونیک عبارت‌اند از: مدل سه مرحله‌ای مکی‌تاش ۲۰۰۲-۲۰۰۸ (که مبنای ارزیابی سطح توسعه مشارکت الکترونیک توسط سازمان ملل است)، مدل مشارکت ان لاین C's^۳ که با تأکید بر انگیزه‌ها، رفتار و نتایج مشارکت‌کنندگان در خط‌مشی گذاری در هر یک از سطوح مشارکت الکترونیک ارائه شده است، مدل چرخه مشارکت الکترونیک در خط‌مشی که در آن مشارکت الکترونیک در چرخه خط‌مشی گذاری عمومی تعریف شده است. مدل کلمنت و شید^۳ با تأکید بر اهمیت سطوح دسترسی، دسترسی به مشارکت الکترونیک را در یک مدل هفت لایه‌ای "رنگین کمان دسترسی" نشان داده است. بررسی مدل‌ها و چارچوب‌های ارائه شده برای مشارکت الکترونیک نشان می‌دهد که در اکثر آن‌ها مشارکت الکترونیک یک طیف است که از سطح پایین اطلاع‌رسانی الکترونیک آغاز شده و در مرحله تصمیم‌گیری الکترونیک و دخالت مستقیم شهروندان در فرآیند خط‌مشی گذاری به بلوغ خود می‌رسد.

پیشینه پژوهش

مقوله مشارکت الکترونیک از جمله حوزه‌های میان‌رشته‌ای جدید و رو به رشد مطالعاتی است که در سال‌های اخیر توجه بسیاری از پژوهشگران حوزه‌های مدیریت دولتی و خط‌مشی گذاری،

۱- فناوری اطلاعات و ارتباطات

2- Wiki

3- Clement&shade

مدیریت فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی - اجتماعی را به خود مشغول نموده است و پژوهشگران تحت عناوین مختلف و با رویکردهای متفاوت به آن پرداخته‌اند. پژوهش‌های اولیه تا قبل از سال ۲۰۰۰ بیشتر به صورت غیرتجربی و از دیدگاه نظری به این موضوع پرداخته‌اند (Budge, 1997; Rheingold, 1993). درحالی‌که در تحقیقات بعدی جریانی از پژوهش‌های تجربی در این حوزه به راه افتاده است و تا امروز ادامه دارد. این پژوهش‌ها با محدوده‌های مختلف از سازمانی، محلی و ملی انجام پذیرفته است (Cantijoch & Gibson, 2011). نوع دیگری از تحقیقات نیز از همان اواخر دهه ۹۰ مطرح گردید که در آن هدف بیشتر بررسی نقش اینترنت بر روی رفتار سیاسی شهروندان و دولت بود. در بیشتر این پژوهش‌ها فعالیت سیاسی مشارکتی متغیر وابسته بوده که بسیاری از انواع اقدامات را اعم از آنلاین و آفلاین در برمی‌گیرد (Henriks et al, 2007). اما آنچه هنوز در بسیاری از پژوهش‌ها مغفول مانده است، خود موضوع مشارکت الکترونیک در خط‌مشی‌گذاری و معیارهای سنجش آن از دید نظری است. این امر توسط برخی از محققین نیز مورد تأکید واقع شده است. از جمله کنتیج‌اچ و گیبسون^۱ در پژوهش خود به این خلاً در تحقیقات اشاره کرده و درصد ارائه گونه شناسی از مشارکت الکترونیکی به‌عنوان یک پدیده اجتماعی - فناورانه بوده‌اند. میر^۲ نیز در مدل جامعه اطلاعاتی خود سطح سوم (آخر) توسعه جامعه اطلاعاتی را مشارکت می‌داند که خود شامل سه مرحله همکاری الکترونیک^۳، دموکراسی الکترونیک^۴ و جوامع الکترونیک^۵ می‌باشد. جدول ۱ خلاصه‌ای از مطالعات انجام‌شده در حوزه مشارکت الکترونیک در خط‌مشی‌گذاری عمومی را نشان می‌دهد.

جدول ۱- پیشینه مطالعات در زمینه مشارکت الکترونیک در خط‌مشی‌گذاری عمومی

نویسندگان	یافته‌های کلیدی
Hacker and Dijk, 2000	ارائه مدل شبکه سیستم‌های پویای مشارکت الکترونیک و معرفی اقدامات ارتباطی مربوطه شامل اکتساب، تخصیص و تبادل منابع و قواعد توسط ذی‌نفعان خط‌مشی
Clement & Shade, 2000	ارائه مدل رنگین‌کمان دسترسی شامل لایه‌های توصیف‌کننده نیازمندی‌های اصلی دسترسی و زیرساخت اطلاعاتی ارتباطی مشارکت عمومی که شامل تجهیزات نگهداری اطلاعات-دستگاه‌ها-تامین محتوا-دسترسی به خدمت-سواد اطلاعاتی-حکمرانی می‌باشد
Macintosh, 2004-2008	سنجش کیفی توسعه مشارکت الکترونیک در تصمیم‌گیری‌های عمومی از طریق سه فرآیند اصلی توانمندسازی الکترونیکی، مداخله الکترونیکی و قدرت الکترونیکی و تعیین سه سطح اطلاع‌رسانی الکترونیک [۱]، مشورت الکترونیکی [۲] و تصمیم‌گیری الکترونیک از طریق بررسی دو پروژه انجام‌شده در اسکاتلند

- 1- Contijoch & Gibson
- 2- Meier
- 3- Collaboration
- 4- Democracy
- 5- Community

نویسندگان	یافته‌های کلیدی
Eklin, 2007	شناخت پدیده مشارکت الکترونیک به عنوان یک پدیده اجتماعی فنی و ارائه مدل ۷ لایه: امکانات ذخیره و تأمین اطلاعات-تجهیزات فیزیکی-نرم افزارها-محتوا و خدمت-ارائه خدمت و دسترسی-سواد دیجیتالی و تسهیلات اجتماعی-حکمرانی
NewZealandState Service, 2007	مدل مشارکت ۲ خدمات ایالتی نیوزلند، در این مدل روابط بین شهروندان و نقش این روابط در ارتباط با دولت و فرآیند خطمشی گذاری مورد تأکید قرار گرفته است
Josh Bernoff and Charlene Li 2010	ارائه مدل نردبان مشارکت عمومی ان لاین، در این مدل مراحل مشارکت لزوماً ترتیبی نبوده و با یکدیگر تداخل دارند، در این مدل اقدامات مشارکت الکترونیک ان لاین در هر پله مشخص شده است.
Cantijoch & Gibson, 2011	بررسی اشکال مختلف مشارکت الکترونیکی در فرآیند خطمشی گذاری با توجه به سطوح فعال یا منفعل بودن و تفاوت مشارکت ان لاین و اف لاین پرداخته‌اند
A. Meier, 2012	ارائه مدل هرمی مشارکت الکترونیک در دولت الکترونیک که از پایین به بالا شامل مشارکت از طریق پورتال دولت، مباحثه الکترونیک، مشارکت الکترونیک، رأی‌گیری الکترونیک و انتخابات الکترونیک می‌باشد.
Jeitziner, 2012	مطالعه موردی یک سیستم هوشمند مبتنی بر وب که باهدف پیاده‌سازی مشورت الکترونیک در انتخابات مجلس کشور سوئیس ایجاد شده است و بررسی فرصت‌ها و چالش‌های این سیستم
Scherer, Sabrina; Wimmer, Maria A.; Schepers, Johanna, 2012	بررسی مشارکت الکترونیک و ارائه چارچوب زمانی که برای تصمیم‌گیری منطقه‌ای (بین کشورهای اتحادیه اروپا) ذی‌نفعان متعدد و پراکنده وجود دارد، از طریق مطالعه دو پروژه تجربی آزمایشگاهی انجام شده در اتحادیه اروپا
Lee, Kim, 2014	بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و مدیریت مشارکت شهروندان بر روی مشارکت الکترونیک فعال شهروندان در خطمشی گذاری عمومی، از طریق مطالعه میدانی بر روی داده‌های ۱۰۷۹ مشارکت‌کننده در برنامه اجرایی دولت کره جنوبی و شناسایی عوامل: اعتماد به حاکمیت، تجربه داوطلبانه مشارکت‌کننده، ارتباطات اجتماعی ضعیف در دنیای واقعی و کیفیت پاسخگویی درک شده توسط مشارکت‌کننده طی فرآیند مشارکت الکترونیک به عنوان عوامل مؤثر بر مشارکت فعال
Alarabiatet al, 2016	تجمیع مطالعات انجام شده در زمینه مشارکت الکترونیک با تمرکز بر مطالعات انجام شده در زمینه نقش رسانه‌های اجتماعی در مشارکت الکترونیک در خطمشی گذاری عمومی
(Scherer & Wimmer, 2016)	ارائه فرامدل مشارکت الکترونیک با بهره‌گیری از مفاهیم معماری سیستم که دران مشارکت الکترونیک از دیدگاه‌های مختلف شامل دامنه، مشارکت‌کننده، نوع مشارکت، ابزار، داده‌ها و حاکمیت و پیاده‌سازی مورد بررسی قرار گرفته و در قالب چارچوب‌های متداول معماری فناوری اطلاعات نگاشت شده است.

روش‌شناسی پژوهش

به منظور مطالعه پدیده مشارکت الکترونیک در فرآیند سیاستگذاری عمومی ایران از رویکرد کیفی و استراتژی نظریه داده بنیاد بهره گرفته شده است و پژوهشگر با استفاده از روش‌های مطالعه کتابخانه‌ای اسناد و مصاحبه عمیق و نیمه ساختاریافته به جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز پرداخته است. به‌طور کلی در تحقیقات تئوری داده بنیاد نیز همچون سایر مطالعات کیفی جمع‌آوری داده یا نمونه‌گیری باید انتخابی و هدف‌دار صورت پذیرد. در پژوهش حاضر نیز

نمونه‌گیری به صورت هدف‌دار و انتخابی و با استفاده از دو روش گلوله برفی و انتخابی از میان خبرگان حوزه که شامل اساتید دانشگاه و محققینی که در زمینه مباحث مشارکت عمومی، دولت الکترونیک و حکمرانی الکترونیک دارای کار پژوهشی مرتبط می‌باشند و نیز کارشناسان مرکز پژوهش‌های مجلس که در زمینه مشارکت الکترونیک و مباحث مشابه نظیر دولت الکترونیک و خط‌مشی‌های مربوط به مشارکت عمومی صاحب‌نظر بوده‌اند و با در نظر گرفتن سه معیار برخورداری از دانش علمی و تخصصی در حوزه مباحث مشارکت عمومی، خط‌مشی‌گذاری عمومی یا دولت الکترونیک (دارای مدرک دکتری)، برخورداری از سابقه اجرایی در حوزه خط‌مشی‌گذاری عمومی یا سیاستگذاری فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌ویژه مباحث دولت الکترونیک، حکمرانی الکترونیک و مشارکت سیاسی و دارای سوابق پژوهشی در حوزه مباحث مشارکت الکترونیک، انجام پذیرفت، جدول ۲، پراکنش مصاحبه‌شوندگان را با توجه به معیار خبرگی موردنظر نشان می‌دهد.

جدول ۲- پراکنش مصاحبه‌شوندگان با توجه به معیارهای خبرگی

خبره	مدرک	دارای سوابق پژوهشی- آموزشی	دارای سوابق اجرایی
A	دکتری	پژوهشگر ارشد مرکز پژوهش‌های مجلس	
B	دکتری		مدیر پروژه پیاده‌سازی سامانه‌های اطلاعاتی دولتی و مشاور مدیرعامل شرکت خدمات انفورماتیک
C	دکتری	هیئت علمی دانشگاه، پژوهشگر حوزه مشارکت شهروندی	
D	دکتری	هیئت علمی دانشگاه، محقق در حوزه توسعه دولت الکترونیک و دولت همراه	مدیرکل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان البرز، معاون اسبق تجاری‌سازی و ارتباط با صنعت و کارآفرینی
E	دکتری	پژوهشگر ارشد دفتر فناوری‌های نوین مرکز پژوهش‌های مجلس	
F	دکتری	پژوهشگر ارشد مرکز پژوهش‌های مجلس	
G	دکتری	پژوهشگر ارشد مرکز پژوهش‌های مجلس	
H	دکتری	هیئت علمی دانشگاه	دبیر شورای عالی فضای مجازی و رئیس مرکز ملی فضای مجازی
I	کارشناسی ارشد		مدیر تحقیق و توسعه یک اپراتور مجازی و کارشناس توسعه کسب‌وکار موبایل
J	دانشجوی دکتری	پژوهشگر حوزه مشارکت شهروندی	مشاور طرح‌های برندسازی درون‌سازمانی

K	کارشناسی ارشد	معاون پژوهش‌های زیربنایی و امور تولیدی مرکز پژوهش‌های مجلس
L	دکتری	محقق حوزه امنیت فناوری اطلاعات و حکمرانی شبکه‌ای
M	دکتری	هیئت علمی دانشگاه، محقق در حوزه خط‌مشی گذاری عمومی
N	دکتری	هیئت علمی دانشگاه محقق و صاحب‌نظر در حوزه مشارکت عمومی
O	دکتری	هیئت علمی دانشگاه، محقق در حوزه خط‌مشی گذاری عمومی

۱۵ مصاحبه نیمه ساختاریافته با تأکید حداقلی بر سؤال‌های از پیش تعیین‌شده و به‌صورت حضوری صوت گرفته است. کلیه مصاحبه‌ها ابتدا به‌صورت کامل توسط محقق پیاده‌سازی و در نرم‌افزار MaxQDA12 کدگذاری شده است. روال انجام کار کدگذاری و طبقه‌بندی مطابق با دستورالعمل انجام تحقیقات تئوری داده بنیاد اشتراس و کوربین، ۱۹۹۴^۱ بوده است، به‌طوری‌که با استفاده از فن مقایسه و تحلیل مستمر بعد از انجام هر مصاحبه، تحلیل و کدگذاری باز داده‌های به‌دست‌آمده آن به‌طور کامل انجام‌شده و مقوله‌های فرعی و اصلی تا جایی که امکان‌پذیر بوده استخراج گشته است. همچنین در طول فرآیند تحلیل هر جا که نیاز بوده پژوهشگر اقدام به نگارش یادداشت‌های مربوط به هر کد یا مقوله نموده است. در پایان الگوی مفهومی و نظریه پیشنهادی مطابق با پارادایم پیشنهادی اشتراس و کوربین و با پیروی از روش نظریه داده بنیاد نظام‌مند ارائه شده است.

روایی و پایایی پژوهش

اعتمادپذیری پژوهش حاضر چنانکه لینکلن و گوبا^۲، ۱۹۸۶ پیشنهاد می‌کنند با استفاده از سه شاخص، انتقال‌پذیری، ممیزی قابلیت اطمینان، قابل قبول بودن (روایی) سنجیده شده است. از نظر کرسول^۳ پژوهشگران کیفی باید حداقل از دو راهبرد برای افزایش اعتبار پژوهش خود استفاده کنند در پژوهش حاضر اقدامات زیر در این راستا انجام شد:

- کثرت‌گرایی: رعایت تنوع سطوح مصاحبه‌شوندگان (خبرگان علمی، اجرایی)

1- Strauss, Corbin
2- Lincoln, Guba
3- Creswell

- تطبیق اعضا: ارائه گزارش پژوهش به مشارکت‌کنندگان و دریافت بازخور ایشان و اصلاح موارد بیان‌شده و به‌کارگیری نظرات ایشان.
- نمونه‌گیری نظری: نمونه‌گیری هدفمند و انتخاب مصاحبه‌شوندگان از بین افراد معتبری چون اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌ها.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

کدگذاری باز

کدگذاری باز، اصلی‌ترین بخش ایجاد تئوری داده بنیاد می‌باشد. در این مرحله محقق از طریق کدگذاری، روندها و مفاهیم مکنون در داده‌ها را شناسایی و طبقه‌بندی می‌نماید. مقایسه مستمر، فرآیندی برای تحلیل استقرایی داده‌ها از جزئی به کلی است که در آن مقوله‌های اطلاعات به آهستگی ایجاد می‌شود (کرسول و همکاران، ۲۰۰۵). در پژوهش حاضر ابتدا کدگذاری باز درخصوص نکات کلیدی مصاحبه‌ها انجام شد، سپس با توجه به شباهت‌ها و تفاوت‌ها، این کدهای اولیه در قالب مفاهیم انتزاعی طبقه‌بندی گردیدند. در مرحله بعدی با مقایسه مستمر مفاهیم با یکدیگر میان طبقات ارتباط برقرار شد تا بر اساس آن مفاهیم در قالب مقوله‌ها طبقه‌بندی شوند. جدول ۳ نمونه‌ای از نحوه رسیدن به یک مقوله فرعی را از داده‌های اولیه به‌عنوان نمونه نشان می‌دهد.

جدول ۳- نحوه رسیدن به مفاهیم مستخرج از مصاحبه‌ها

مفهوم	کدگذاری باز	نکات کلیدی
اقبال عمومی به فناوری‌های موبایل	استقبال از شبکه‌های اجتماعی موبایلی	بسیاری از مردم نیازهای خودشان را با همین شبکه‌های اجتماعی موبایلی برآورده می‌کنند
	استقبال از موبایل در تجارت الکترونیک ایران	استفاده از موبایل در تجارت به بالای ۶۰ درصد رسیده
	دسترسی آسان‌تر به اینترنت از طریق موبایل، نفوذ بیشتر کانال موبایل	خیلی‌ها به اینترنت و کافی‌نت سخت‌تر رجوع می‌کنند و دسترسی دارند تا اینترنت موبایل خودشان یا نزدیکانشان. بنابراین می‌تواند خیلی کانال پرنفوذتری نسبت به سایر کانال‌ها باشد.
	نفوذ خوب گوشی‌های هوشمند، دسترسی به گوشی هوشمند در نقاط دورافتاده	گوشی‌های هوشمند هم حدود ۵۰٪ افراد گوشی‌های هوشمند دارند حتی در روستاها و جاهای دورافتاده

کدگذاری محوری

کدگذاری محوری، فرآیند ربط دهی مقوله‌ها به زیر مقوله‌هایشان و پیوند دادن مقوله‌ها در سطح ویژگی و ابعاد است. این کدگذاری به این دلیل محوری نامیده شده است که کدگذاری حول محور یک مقوله تحقق می‌یابد. در این مرحله؛ مقوله‌ها، ویژگی‌ها و ابعاد حاصل از کدگذاری باز تدوین شده و سر جای خود قرار می‌گیرد تا دانش فزاینده‌ای در مورد روابط ایجاد گردد. در پژوهش حاضر کدگذاری محوری بر اساس دیدگاه اشتراس و کوربین انجام پذیرفت و مقوله‌ها در قالب محوری‌های راهبردها، شرایط علی شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر و پیامدها نسبت به پدیده محوری دسته‌بندی شدند.

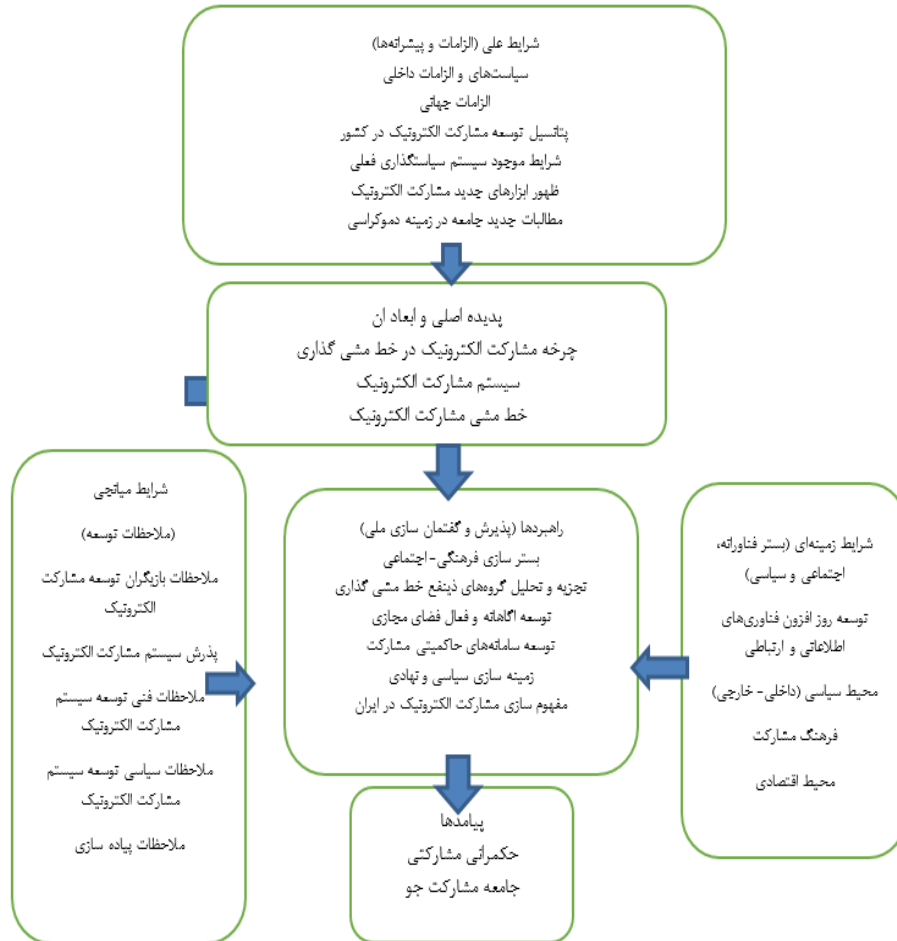
کدگذاری انتخابی

کدگذاری انتخابی فرآیند یکپارچه‌سازی و بهبود مقوله‌هاست. در این مرحله، نظریه پرداز داده بنیاد یک نظریه از روابط فی مابین مقوله‌های موجود در مدل کدگذاری محوری به نگارش درمی‌آورد. در واقع پژوهشگر بررسی می‌کند که چگونه عوامل مخصوصی بر پدیده اثر می‌گذارند و منجر به استفاده از راهبردهایی خاص با خروجی‌هایی ویژه می‌شوند (الوانی، دانایی فرد، ۱۳۹۲).

یافته‌های پژوهش

مدل پارادایمی مبتنی بر دیدگاه اشتراس و کوربین

همان‌طور که بیان شد پژوهش حاضر بر اساس الگوی پیشنهادی اشتراس و کوربین انجام شده که نتیجه آن در قالب پارادایم کدگذاری محوری در شکل ۱ قابل مشاهده است.



شکل ۱- پارادایم کدگذاری محوری.

شرایط علی

در پژوهش حاضر مصاحبه‌شوندگان در پاسخ به این که چرا و چگونه باید حاکمیت و نهادهای دولتی به سمت توسعه مشارکت الکترونیک حرکت نمایند و چه عواملی موجب توسعه مشارکت الکترونیک در کشور می‌گردد موارد گوناگونی را بیان نمودند.

جدول ۴- مقوله‌های اصلی و فرعی مرتبط با شرایط علی

عنوان مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی
الزام اسناد بالادستی و سیاست‌های داخلی	اصل مردم‌سالاری دینی، توسعه دولت الکترونیک، توسعه نظام پایش شاخص‌های توسعه کاربرد فاوا، شفافیت اطلاعاتی، بهبود و مشارکت بخش غیردولتی در خدمات عمومی

الزامات (رژیم) جهانی	روند الکترونیکی شدن در دنیا، روند مدیریت دولتی شهروند محور در دنیا، مشارکت الکترونیک ضعیف در کشور نسبت به سطح بین الملل
شرایط موجود سیستم سیاستگذاری کشور	شکاف بین سیاستمداران و مردم، سیاستگذاری بسته، سیاستگذاری غیر مبتنی بر داده‌های واقعی جامعه، نیازمندی‌های جدید سیستم سیاستگذاری، وضعیت نامطلوب مشارکت عمومی
ظهور ابزارهای جدید مشارکت الکترونیک	تنوع کانال مشارکت، ابزارهای فناورانه مشارکت الکترونیک، مزیت‌های مشارکت الکترونیک
مطالبات جدید جامعه در زمینه دموکراسی و حقوق شهروندی	بازتعریف مفهوم خدمات عمومی، لزوم جلب مشارکت عمومی، تغییر پارادایم‌های مدیریت دولتی و مطالبات جدید شهروندان
پتانسیل توسعه مشارکت الکترونیک در کشور	آمادگی الکترونیک، پتانسیل مشارکت عمومی در کشور، ظرفیت زیرساخت فنی موجود کشور، ظرفیت قانونی

وضعیت موجود سیاستگذاری در کشور

«شکاف بین سیاستگذاران و مردم که حاصل فقدان فضای گفتمان عمومی و کانال‌های اثربخش ارتباطی می‌باشد، تصمیم‌گیری غیر مبتنی بر داده‌های واقعی جامعه، سیاستگذاری بسته، دموکراسی بخشی»، برخی از ضعف‌های سیستم جاری سیاستگذاری کشور از دیدگاه مصاحبه‌شوندگان می‌باشند. "شما می‌بینید که یک برنامه توسعه و یک چشم‌انداز تا ۱۴۰۴ نوشته شده با اهداف آرمانی نوشته شده اما به این اهداف نرسیدیم، شکاف بین جامعه و سیاست‌ها خیلی زیاد است. سیاستگذاری‌ها و برنامه‌های توسعه‌ای که دولت دارد اتخاذ می‌کند هیچ‌وقت آن نتیجه مطلوب حاصل نمی‌شود و در کشور توسعه‌ای اتفاق نمی‌افتد، م ۸". علاوه بر این رشد روزافزون فناوری موجب به وجود آمدن نیازمندی‌های جدید گردیده است که از جمله این نیازمندی‌ها ضرورت حفظ سوابق و ارائه تاریخچه تصمیمات و همچنین نیاز به فناوری‌های تحلیل داده‌ها به‌ویژه داده‌های انبوه می‌باشد که امروزه به جهت افزایش حجم داده تبدیل به یکی از نیازمندی‌های اساسی تصمیم‌گیران کلان در دنیا شده است.

الزامات (رژیم خط‌مشی) جهانی

یکی از شاخص‌هایی که در گزارش‌های بین‌المللی توسعه دولت الکترونیک به‌طور سالانه موردسنجش قرار می‌گیرد شاخص مشارکت الکترونیک می‌باشد که در حال حاضر این شاخص برای ایران پایین‌تر ۰/۲۵ است و این بیانگر وضعیت نامطلوب مشارکت الکترونیک در ایران (رتبه ۱۹۶ در میان ۱۹۸ کشور جهان) می‌باشد.

ظهور ابزارهای جدید مشارکت الکترونیک

پیشرفت لحظه‌ای فناوری‌های نوین ارتباطی اطلاعاتی و نفوذ این فناوری‌ها در زندگی روزمره افراد جامعه، موجب ظهور ابزارهای پر قابلیت در زمینه ارتباطات و در نتیجه مشارکت الکترونیک گردیده است که می‌توان به‌عنوان یکی از شرایط مشوق و تسهیل‌گر در زمینه توسعه مشارکت الکترونیک از آن نام برد.

پتانسیل توسعه مشارکت الکترونیک

خود به دو مقوله فرعی قابل طبقه‌بندی می‌باشد. مقوله اول عبارت است از آمادگی الکترونیک که بیشتر معطوف به آمادگی جامعه برای کاربری سامانه‌های مشارکت الکترونیک می‌باشد و مقوله دوم مربوط به زیرساخت فنی و الکترونیکی موجود کشور می‌باشد. یکی از مهم‌ترین عوامل علی توسعه مشارکت الکترونیک، وجود زیرساخت فنی قابل قبول اعم از کانال‌های ارتباطی، مراکز داده و اینترنت قابل قبول با ضریب نفوذ بالا برای کاربری چنین سیستم‌هایی است. به نظر خبرگان وضعیت زیرساخت فنی موجود کشور در حال حاضر جوابگوی توسعه سامانه‌های مشارکت الکترونیک می‌باشد.

توسعه سامانه‌های مشارکت الکترونیک

به‌طور قطع توسعه مشارکت الکترونیک در کشور نیازمند طراحی و توسعه ابزارهای ویژه مشارکت الکترونیک کاربرپسند و با کاربری آسان از سوی نهادهای حاکمیتی و عمومی می‌باشد که پیاده‌سازی این‌گونه ابزارها باید در توسعه خط‌مشی مشارکت الکترونیک کشور لحاظ گردد.

مطالبات جدید شهروندان در زمینه حقوق شهروندی و دموکراسی و معرفی پارادایم‌های جدید مدیریت دولتی

امروزه با تغییر پارادایم‌های مدیریت و ظهور مطالبات جدید مردم در حوزه حقوق شهروندی، بسیاری از شهروندان خواستار حضور جدی و مؤثر در تصمیم‌گیری‌های عمومی می‌باشند، از طرف دیگر دولت‌ها نیز برای اجرای درست و کامل سیاست‌های خود نیازمند همراهی مردم هستند.

پدیده اصلی و ابعاد آن

همان‌طور که بیان شد پژوهش حاضر حول محور توسعه مشارکت الکترونیک انجام شده است. در جدول ۵ مقوله‌های تبیین‌کننده توسعه مشارکت الکترونیک در کشور ارائه شده است.

جدول ۵- مقولات اصلی و فرعی زیرمجموعه پدیده اصلی (توسعه مشارکت الکترونیک)

عنوان مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی
تبیین چرخه مشارکت الکترونیک در خط‌مشی گذاری	مشارکت الکترونیک در مسئله یابی، مشارکت الکترونیک در دستور کارگذاری، مشارکت الکترونیک در شکل‌گیری خط‌مشی، مشارکت الکترونیک در تصمیم‌گیری و تصویب، مشارکت الکترونیک در اجرا، مشارکت الکترونیک در ارزیابی
تدوین خط‌مشی مشارکت الکترونیک	حوزه‌های مشارکت الکترونیک، سطوح مختلف مشارکت الکترونیک، فرآیند خط‌مشی گذاری مشارکت الکترونیک
توسعه سیستم (ابزار) مشارکت الکترونیک	ویژگی‌های کارکردی سیستم مشارکت الکترونیک، ویژگی‌های غیر کارکردی سیستم مشارکت الکترونیک، نیازمندی‌های اطلاعاتی، نیازمندی‌های ارتباطی

درواقع بر اساس نظر کلیه مصاحبه‌شوندگان، مشارکت الکترونیک خود یک مسئله عمومی است. مسئله‌ای که نیازمند خط‌مشی گذاری متناسب با آن می‌باشد. خط‌مشی‌ای که در راستای اجرای آن، اقدامات متعدد و پروژه‌های مختلف در سطوح مختلف قابل تعریف می‌باشد. موضوع دیگری که می‌توان در خصوص توسعه مشارکت الکترونیک بیان نمود این است که فرآیند مشارکت الکترونیک در فرآیند خط‌مشی گذاری عمومی طی چرخه‌ای مطابق با چرخه خط‌مشی گذاری شامل مشارکت الکترونیک در شناسایی مسئله و دستور کارگذاری، مشارکت در تدوین و شکل‌گیری خط‌مشی، مشارکت در مشروعیت بخشی، مشارکت در اجرا و مشارکت در ارزیابی و نظارت انجام می‌پذیرد. بر همین اساس پیاده‌سازی سیستم مشارکت الکترونیک در فرآیند خط‌مشی گذاری باید با حفظ این جامعیت و در نظر گرفتن امکان مشارکت الکترونیک در کل چرخه خط‌مشی گذاری صورت پذیرد، چراکه بدون حفظ این جامعیت نمی‌توان به یک مشارکت الکترونیک معنادار دست پیدا نمود. از طرفی بدون شک، توسعه مشارکت الکترونیک منوط به طراحی و توسعه ابزارهای مشارکت الکترونیک می‌باشد. به همین جهت یکی از مقوله‌های اصلی در تئوری داده بنیاد «توسعه سیستم مشارکت الکترونیک» می‌باشد. سیستمی که خود دارای مجموعه ای ویژگی‌های کارکردی و غیر کارکردی می‌باشد که این ویژگی‌ها ذیل کدهای مستخرج از مصاحبه‌های انجام‌شده در پژوهش حاضر به‌دست‌آمده است.

شرایط زمینه‌ای

شرایط زمینه‌ای درواقع همان عوامل مربوط به محیط کلان سیستم موردبررسی می‌باشند. به‌طورکلی می‌توان گفت عوامل محیطی متعددی بر توسعه مشارکت الکترونیک تأثیرگذار می‌باشند. جدول ۶ مقولات تبیین‌کننده شرایط زمینه‌ای توسعه مشارکت الکترونیک را نشان می‌دهد.

جدول ۶- مقوله‌های اصلی و فرعی مرتبط با شرایط زمینه‌ای

عنوان مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی
توسعه روزافزون فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی	پذیرش فناوری‌های نوین توسط جامعه، فناوری‌های جدید فاوا، قابلیت‌های پیشرفته ابزار الکترونیک، نقش‌آفرینی فاوا در دنیای امروز
محیط اقتصادی	وضعیت توسعه اقتصادی کشور، شاخص‌های رفاهی
فرهنگ مشارکت	فرهنگ اجتماعی مشارکت، فرهنگ سیاسی مشارکت
محیط سیاسی	روابط بین‌الملل، شرایط سیاسی داخلی

فرهنگ مشارکت

خود شامل فرهنگ اجتماعی مشارکت و فرهنگ سیاسی مشارکت در جامعه می‌باشد. فرهنگ اجتماعی در اینجا ناظر بر مواردی چون فرهنگ جمع‌گرایی، اعتماد عمومی و تعهد ملی می‌باشد و فرهنگ سیاسی مشارکت مبین مواردی چون اراده حاکمیت برای توسعه مشارکت عمومی، فرهنگ سیاسی پویا، نگرش مردم نسبت به مشارکت در حکمرانی می‌باشد...

محیط سیاسی

شرایط سیاسی داخلی و خارجی که شامل مواردی چون روابط بین‌الملل، وضعیت انتقال فناوری و جایگاه کشور در منطقه و بحران‌های سیاسی درون‌مرزی و برون‌مرزی می‌باشند.

توسعه روزافزون فناوری‌های اطلاعاتی و اطلاعاتی

توسعه روزافزون فناوری‌های اطلاعاتی و اطلاعاتی و رشد بسیار سریع فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی به‌ویژه در حوزه ارتباطات از راه دور و موبایل و قابلیت‌های پیشرفته این ابزارهای الکترونیکی در پاسخگویی به نیازمندی‌های حوزه خط‌مشی گذاری و تصمیم‌گیری عمومی منجر به تغییرات اساسی در شیوه زندگی و انجام امور چه در سطح افراد عادی و چه در سطح سازمان‌ها و دولت‌ها گردیده است. در زمینه خط‌مشی گذاری عمومی نیز بسیاری از ناممکن‌ها را چون دموکراسی مستقیم. ممکن کرده همچنین خود، بدعت‌گذار مفاهیم نوین و ساختارهای جدید گردیده است. مفاهیمی از جمله حکمرانی الکترونیک، جمع‌سپاری، شهروندی از راه دور و... از این جمله می‌باشند. نکته بسیار مهم در رابطه با روند توسعه‌ای فناوری اطلاعات و ارتباطات، نحوه برخورد و عکس‌العمل جامعه در قبال این روند رو به رشد است. پذیرش فناوری‌های نوین توسط جامعه، عاملی است که به‌کرات مورد تأکید پاسخ‌دهندگان قرار گرفت. از نقطه‌نظر خبرگان حوزه سطح پذیرش عمومی جامعه نسبت به فناوری‌های جدید به‌ویژه فناوری‌های ارتباطی و موبایل نسبتاً بالا بوده و شاید بیشترین چالش در این زمینه مربوط به پذیرش نهادها

و ارگان‌های دولتی و عمومی باشد و نه عامه مردم و نه حتی بخش خصوصی چراکه به گفته یکی از مصاحبه‌شوندگان «الآن کسب‌وکارهای الکترونیکی و کسب‌وکارهای دیجیتال تقریباً جای خودش را باز کرده در ایران هرچند با یک تأخیر و مقاومت‌های بود ولی الآن دیگر کارهاش دارد انجام می‌شود و استفاده از موبایل در تجارت به بالای ۶۰ درصد رسیده، م ۵».

محیط اقتصادی

محیط اقتصادی آخرین عامل زمینه‌ای مطرح شده در مصاحبه‌ها می‌باشد که بیانگر وضعیت شاخص رفاهی مردم و وضعیت توسعه اقتصادی کشور می‌باشد. این عامل از دو جهت بر روی مشارکت الکترونیکی تأثیرگذار می‌باشد. از یک سو امکان دسترسی به ابزار الکترونیکی نظیر رایانه و یا گوشی‌های هوشمند که خود نیازمند بهره‌مندی از یک سطح قابل قبول رفاهی برای کلیه افراد جامعه می‌باشد. از سوی دیگر «نیاز به مشارکت عمومی و اجتماعی - سیاسی را می‌توان جز نیازهای سطوح بالای افراد نظیر نیازهای اجتماعی طبقه‌بندی نمود، لذا بر اساس هرم نیازهای مزلو، این نیاز در صورتی در جامعه به صورت فعال مطرح می‌گردد که سطوح اولیه نیاز افراد تا حدودی تأمین گردیده باشد م ۱۵».

شرایط مداخله‌گر (ملاحظات توسعه)

بر اساس آنچه مصاحبه‌شوندگان بیان داشتند انتخاب مکانیسم‌های توسعه مشارکت الکترونیکی متأثر از برخی ملاحظات اساسی است. مقولات مربوط به این بخش در جدول ۷ آورده شده است.

جدول ۷- مقولات اصلی و فرعی زیرمجموعه شرایط میانجی

عنوان مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی
پذیرش سیستم مشارکت الکترونیکی	پذیرش ابزارهای الکترونیکی مشارکت در جامعه، پذیرش مشارکت الکترونیکی در حاکمیت
ملاحظات بازیگران توسعه مشارکت الکترونیکی	بازیگران فرا قوه‌ای، بازیگران اجتماعی، بازیگران سطح نظام اداری، مشارکت بازیگران سیستم در تدوین خط‌مشی مشارکت الکترونیکی
ملاحظات پیاده‌سازی سیستم مشارکت الکترونیکی	برنامه‌ریزی برای توسعه مشارکت الکترونیکی، برون‌سپاری پیاده‌سازی سیستم مشارکت، پیاده‌سازی آزمایشی و مرحله‌ای، پیاده‌سازی در اشکال متفاوت، تسهیل شرایط مشارکت، تنوع کانال‌های مشارکت، در نظر گرفتن اقبال آسب‌پذیر، رویکرد اجتماعی - فنی در پیاده‌سازی، طراحی اقتضایی سیستم مشارکت، ملاحظات پشتیبانی و توسعه سیستم
ملاحظات سیاسی توسعه سیستم مشارکت الکترونیکی	ملاحظات سیاسی طراحی، طراحی اقتضایی سیستم مشارکت، ملاحظات محتوایی
ملاحظات فنی توسعه سیستم مشارکت الکترونیکی	معماری سیستم مشارکت الکترونیکی ملاحظات امنیتی و محرمانگی، ملاحظات یکپارچگی و تمرکز

ملاحظات سیاسی

به جهت حساسیت موضوع مشارکت عمومی و ارتباط تنگاتنگ آن با مقوله مشارکت سیاسی، در نظر گرفتن سازوکار مناسب جهت تشخیص صلاحیت مشارکت‌کنندگان و سطح مشارکت مطلوب برای گروه‌های مختلف به عبارت دیگر لایه‌بندی مشارکت الکترونیک از جمله موارد بسیار مهم در طراحی سیستم می‌باشند که البته حضور مردم در کلیه مراحل خط‌مشی‌گذاری و در سطوح مختلف تأثیرگذاری در مراحل مختلف به عنوان یک اصل مورد تأکید خبرگان قرار گرفت. همچنین در طراحی فرآیند مشارکت الکترونیک، تطابق کامل این فرآیند با فرآیند اصلی خط‌مشی‌گذاری نیز از موارد حائز اهمیت بشمار می‌آیند. تعیین مالکیت سیستم و نقش دولت در توسعه سیستم مشارکت الکترونیک، صحت سنجی محتوای الکترونیکی و مسئولیت محتوای به اشتراک گذاشته‌شده، از جمله مواردی است که در انتخاب راهکار توسعه مشارکت الکترونیک باید مدنظر قرار گیرند.

ملاحظات فنی

از جمله این ملاحظات نحوه طراحی و معماری سیستم که نشانگر نحوه تعاملات کنشگران سیستم و نحوه قرار گرفتن زیرسیستم‌ها و ارتباط آن‌ها با یکدیگر است. ملاحظات امنیتی و محرمانگی به جهت حساسیت بالای سیستم و ملاحظات یکپارچگی و تمرکز می‌باشند.

ملاحظات بازیگران توسعه مشارکت الکترونیک

در توسعه مشارکت الکترونیک بازیگران متعددی نقش ایفا می‌کنند که موفقیت پروژه یا پروژه‌های توسعه مشارکت الکترونیک می‌تواند به شدت متأثر از نگرش و عملکرد آن‌ها گردد.

پذیرش سیستم مشارکت الکترونیک

دیگر عامل میانجی که بر روی موفقیت توسعه مشارکت الکترونیک تأثیرگذار است خود پذیرش سیستم می‌باشد. چه از طرف آحاد ملت و چه از طرف حاکمیت و نهادهای عمومی.

ملاحظات پیاده‌سازی

بسیاری ملاحظات اجرایی باید در زمان اجرا و پیاده‌سازی سیستم مشارکت الکترونیک مدنظر قرار گیرند مواردی چون نحوه برنامه‌ریزی، برون‌سپاری یا عدم برو سپاری، روش پیاده‌سازی از این دست می‌باشند.

راهبردها

مصاحبه‌شوندگان در خصوص راهبردها و اقدامات اصلی که باید در راستای توسعه مشارکت الکترونیک انجام شود موارد متعددی را بیان نمودند. مقولات به دست آمده در این بخش در جدول ۸ نشان داده شده است.

جدول ۸- مقولات اصلی و فرعی زیرمجموعه راهبردها

عنوان مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی
بسترسازی فرهنگی - اجتماعی	توانمندسازی و ارتقای آگاهی‌های عمومی، ضرورت بسترسازی قبل از توسعه ابزار، فرهنگ‌سازی مشارکت عمومی
توسعه جامعه اطلاعاتی	توسعه دسترسی به فاوا، فرهنگ الکترونیکی، توسعه حکمرانی الکترونیک، توسعه زیرساخت فاوا
زمینه‌سازی سیاسی و نهادی	بسترسازی قانونی، تحول نظام اداری، فراهم آوردن فضای مردم‌سالاری
توسعه آگاهانه و فعال فضای مجازی	آسیب‌شناسی توسعه فضای مجازی، درک درست از فضای مجازی، سیاستگذاری فعالانه حاکمیت در قبال فضای مجازی
بومی‌سازی مشارکت الکترونیک در ایران	ضرورت بومی‌سازی مشارکت الکترونیک، مطالعه وضعیت مشارکت الکترونیک در سطح بین‌الملل، مفهوم‌سازی مشارکت الکترونیک در ایران، آینده‌پژوهی مشارکت الکترونیک
توسعه سامانه‌های حاکمیتی مشارکت	توسعه سیستم‌های مشارکت الکترونیک در نهادهای حاکمیتی، رسانه‌های اجتماعی حاکمیتی
تجزیه و تحلیل گروه‌های ذینفع خط‌مشی‌گذاری	شناسایی گروه‌های ذی‌نفع و انگیزه‌هایشان در سطح ملی، مطالعه رفتار گروه‌های ذی‌نفع، منابع در اختیار گروه‌های ذی‌نفع

از نظر تقریباً اکثر مصاحبه‌شوندگان، مهم‌تر از آن‌که ابزارهای مشارکت الکترونیک توسعه یابد، لازم است بستر آن ایجاد شود تا بتوان به نتایج اثربخشی در این رابطه دست یافت. لذا راهبردهای این بخش در دو بخش راهبردهای عمومی یا بسترساز و راهبردهای اختصاصی ارائه می‌شوند. **بسترسازی فرهنگی - اجتماعی:** «برای استفاده مؤثر از ابزارهای الکترونیک ابتدا باید فرهنگ مشارکت عمومی در کشور بالا برود، م ۴».

توسعه آگاهانه و فعال فضای مجازی: به مفهوم درک درست از آسیب‌ها و فرصت‌های فضای مجازی و اتخاذ رویکرد فعال به‌جای منفعل در برخورد با این فضا می‌باشد.

زمینه‌سازی سیاسی و نهادی: اقداماتی چون تبیین زیرساخت قانونی مشارکت، تغییر نگرش سیاستمداران نسبت به مشارکت عمومی از یک دیدگاه تزئینی و غیرضروری به یکی از عناصر اصلی سیاستگذاری، اعتمادسازی و فراهم آوردن فضای مردم‌سالاری از طریق ایجاد فضای آزادی

بیان تقویت رسانه‌ها و توسعه احزاب و تشکل‌ها از جمله اقدامات زمینه‌سازی سیاسی - نهادی به شمار می‌آیند.

علاوه بر راهبردهای عمومی مطرح‌شده، اتخاذ برخی راهبردهای اختصاصی نیز به‌منظور توسعه مشارکت الکترونیک ضروری می‌باشد:

تجزیه و تحلیل گروه‌های ذی‌نفع خط‌مشی‌گذاری: توسعه مشارکت الکترونیک بسیاری از روابط و مناسبات را دستخوش تغییر می‌نماید «وقتی مشارکت الکترونیکی عمومی داشته باشیم آن‌وقت باید گروه‌های مختلف ذی‌نفع را بتوانید قانع کنید و این می‌تواند بازی‌های سیاسی را تجدید کند، م ۱»

توسعه سامانه‌های حاکمیتی مشارکت: مشارکت الکترونیک به تعریف سازمان ملل مشارکت فعالانه مردم در امور حاکمیتی است که حاکمیت با بهره‌گیری از فرصت‌ها و قابلیت‌های فاوا در اختیار شهروندان خود قرار می‌دهند در نتیجه یکی از وظایف اصلی حاکمیت توسعه سامانه‌های حاکمیتی چه از طریق پورتال‌های دولتی و چه ارائه برنامه‌های کاربردی موبایل یا ایجاد شبکه‌های اجتماعی و انجمن‌های گفتگو می‌باشد.

مفهوم‌سازی مشارکت الکترونیک: یکی از راهبردهای اساسی برای توسعه خط‌مشی مشارکت الکترونیک در کشور مفهوم‌سازی مشارکت الکترونیک در کشور با توجه به مقتضیات بومی می‌باشد. در نظر گرفتن ابعاد سیاسی، اسلامی، مدیریتی، طراحی خدمت، طبیعت سلسه‌مراتبی و طراحی شاخص ارزیابی الکترونیک و تعیین سطح مطلوب مشارکت برای هدف‌گذاری با توجه به فرهنگ و نیازمندی‌های خاص مردم و در نظر گرفتن ساختار حاکمیت و فرآیند موجود خط‌مشی‌گذاری در ایران صورت پذیرد و اتکای صرف به مطالعات بین‌المللی پاسخگو نخواهد بود. با این‌وجود باید اذعان داشت که هیچ پروژه توسعه مشارکت الکترونیکی بی‌نیاز از مطالعه پروژه‌ها و تجارب اجرایی قبلی نبوده و نیست.

پیامدها

توسعه مشارکت الکترونیک بی‌شک پیامدهای زیادی برای جامعه خواهد داشت که این پیامدها را می‌توان در دو سطح مردم و حاکمیت مورد بررسی و مطالعه قرارداد. در جدول ۹ مقولات مربوط به پیامدها ارائه شده است.

جدول ۹- مقوله‌های اصلی و فرعی مرتبط با پیامدها

عنوان مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی
حکمرانی مشارکتی	رابطه نزدیک مردم و حاکمیت، ساختار سیاسی مشارکت‌جو، سیاستگذاری مشارکتی
جامعه مشارکت‌جو	ارتقای سرمایه اجتماعی ملی، ظهور رفتار شهروندی در جامعه، وحدت و تعلق ملی

توسعه جامعه مشارکت‌جو: عنوانی است که پژوهشگر تحت آن پیامدهای مربوط به جامعه مدنی اعم از سازمان‌های مردم‌نهاد، رسانه‌ها و احاد ملت را طبقه‌بندی کرده است. حکمرانی مشارکتی: مهم‌ترین پیامد توسعه مشارکت الکترونیک در کشور را می‌توان در حوزه حاکمیت و تحول و حرکت به سوی حکمرانی مشارکتی انتظار داشت.

قضایای تئوریک

قضیه ۱: الزامات داخلی و خارجی و پیش‌رانه‌های فناورانه- اجتماعی موجب حرکت کشور به سمت توسعه مشارکت الکترونیک گردیده است.

- زیر قضیه ۱-۱: سیاست‌های داخلی و الزامات اسناد بالادستی از یک‌سو و رژیم خط‌مشی جهانی، توسعه مشارکت الکترونیک را در کشور از یک امر تزئینی به موضوعی حیاتی و ضروری تبدیل نموده است.

- زیر قضیه ۱-۲: توسعه مشارکت الکترونیک یک راهکار اثربخش برای برطرف ساختن بسیاری از ضعف‌های موجود در سیستم سیاستگذاری کشور می‌باشد.

- زیر قضیه ۱-۳: ظهور ابزارهای نوین مشارکت الکترونیک، توسعه مشارکت الکترونیک را تسهیل نموده است.

- زیر قضیه ۱-۴: توسعه مشارکت الکترونیک پاسخی برای مطالبات جدید مردم در زمینه تحقق دموکراسی و مداخله مستقیم در تصمیم‌گیری‌های عمومی است.

قضیه ۲: اجرای راهبردهای توسعه مشارکت الکترونیک به‌طور خاص متأثر از کلان‌روندهای فرهنگی- اجتماعی و فشار توسعه فناوری‌های اطلاعاتی ارتباطی در جامعه می‌باشد.

- زیر قضیه ۲-۱: فرهنگ مشارکت در جامعه بر روی اثربخشی مشارکت الکترونیک مؤثر است.

- زیر قضیه ۲-۲: توسعه روزافزون فناوری‌های اطلاعاتی، ارتباطی و پذیرش و فشار این فناوری‌ها در جامعه موجب تسریع پیاده‌سازی راهبردهای توسعه مشارکت الکترونیک در کشور می‌گردد.

قضیه ۳: توسعه مشارکت الکترونیک نیازمند اتخاذ راهبرد پذیرش و گفتمان‌سازی ملی می‌باشد.

- زیر قضیه ۳-۱: توسعه مشارکت الکترونیک نیازمند راهبردهای عمومی بسترسازی اجتماعی، سیاسی، فراهم ساختن زیرساخت فنی- قانونی، ایجاد زمینه پذیرش در حاکمیت و جامعه و توانمندسازی شهروندان می‌باشد.

- زیر قضیه ۳-۲: توسعه مشارکت الکترونیک در ایران نیازمند بومی‌سازی مفهومی و عملیاتی یا توجه به مقتضیات بومی سیاسی- فرهنگی ایران می‌باشد.
- **قضیه ۴:** توسعه مشارکت الکترونیک شامل مؤلفه‌های توسعه سیستم مشارکت الکترونیک، تدوین خط‌مشی مشارکت الکترونیک و تبیین چرخه مشارکت الکترونیک در خط‌مشی‌گذاری می‌باشد.
- زیر قضیه ۴-۱: فرآیند مشارکت الکترونیک در فرآیند خط‌مشی‌گذاری عمومی طی چرخه‌ای مطابق با چرخه خط‌مشی‌گذاری صورت می‌پذیرد.
- زیر قضیه ۴-۲: توسعه مشارکت الکترونیک خود یک خط‌مشی عمومی است که حاصل فرآیند خط‌مشی‌گذاری مشارکت الکترونیک در فضای پذیرش و گفتمان‌سازی ملی می‌باشد.
- زیر قضیه ۴-۳: توسعه مشارکت الکترونیک نیازمند توسعه سیستم (ابزار) مشارکت الکترونیک می‌باشد.
- **قضیه ۵:** انتخاب سازوکارهای توسعه مشارکت الکترونیک باید با توجه به ملاحظات متعدد فنی، سیاسی و اجتماعی صورت پذیرد.
- زیر قضیه ۵-۱: در توسعه مشارکت الکترونیک لازم است ملاحظات بازیگران اصلی توسعه مشارکت الکترونیک مدنظر قرار گیرد.
- زیر قضیه ۵-۲: در انتخاب سازوکارهای توسعه مشارکت الکترونیک باید به ملاحظات سیاسی توجه ویژه داشت.
- زیر قضیه ۵-۳: طراحی سیستم مشارکت الکترونیک باید به صورت اقتضایی و متناسب با مسئله مشارکت و سازمان مشارکت پذیر صورت پذیرد.
- زیر قضیه ۵-۴: در طراحی سیستم مشارکت الکترونیک باید ملاحظات امنیتی و یکپارچگی لحاظ شود.
- زیر قضیه ۵-۵: ملاحظات اجرایی متعددی بر پیاده‌سازی سیستم مشارکت الکترونیک از نظر اجرایی و انتخاب نوع و روش پیاده‌سازی مترتب است.
- **قضیه ۶:** راهبردهای توسعه مشارکت الکترونیک منجر به ظهور جامعه مشارکت‌جو و حکمرانی مشارکتی می‌گردد.
- زیر قضیه ۶-۱: اجرا و پیاده‌سازی مشارکت الکترونیک گام اساسی‌ای در جهت تحقق حکمرانی مشارکتی در کشور می‌باشد.
- زیر قضیه ۶-۲: توسعه مشارکت الکترونیک منجر به ظهور جامعه مشارکت‌جو می‌گردد.

توصیه‌های سیاستی

- خط‌مشی (سند راهبردی) توسعه مشارکت الکترونیک و با مشارکت کلیه بازیگران سیستم مشارکت الکترونیک و در نظر گرفتن دیدگاه‌های گروه‌های ذی‌نفع و در فضای گفتمان سازی ملی تدوین گردد، به طوری که در هر مرحله از فرآیند خط‌مشی گذاری اجماع نظر بازیگران اصلی کسب شود چه در خصوص مفاد خط‌مشی و چه نحوه اجرایی سازی و نظارت بر اجرای آن
- بر اساس نظر خبرگان یکی از اصلی‌ترین اقدامات مورد نیاز برای توسعه مشارکت الکترونیک آموزش و فرهنگ سازی می‌باشد که لازم است هم‌زمان و یا حتی پیش از فراهم آوردن ابزارهای مشارکت الکترونیک صورت پذیرد. اقداماتی چون برگزاری دوره‌های آموزشی رایگان سواد دیجیتالی و تولید و به اشتراک گذاری محتواهای آموزشی و فرهنگی در زمینه حقوق شهروندی و توانمندسازی شهروندان در رسانه‌های اجتماعی از جمله این موارد می‌باشند.
- یک نهاد به‌عنوان نهاد نظارت و کنترل، روابط بین ذی‌نفعان را کنترل نماید و بر روی فرآیند پیاده‌سازی و اجرای مشارکت الکترونیک نظارت داشته باشد و بتواند نتایج و پیامدهای اجرای خط‌مشی مشارکت الکترونیک را در حین و پس از پیاده‌سازی مورد ارزیابی قرار دهد.
- تدوین ضوابط قانونی و اجرایی تضمین‌کننده در فرآیند خط‌مشی گذاری عمومی در خصوص نحوه و لزوم به‌کارگیری نظرات مردم و نتایج مشارکت در فرآیند تصمیم‌گیری عمومی و نیز حفظ محرمانگی و حریم شخصی مشارکت‌کنندگان
- تسهیل فرآیند تشکیل سازمان‌های مردم‌نهاد و فعالیت این نوع سازمان‌ها و حذف سخت‌گیری‌های اداری موجود در این رابطه
- شاخص بومی برای ارزیابی وضعیت توسعه مشارکت الکترونیک در کشور تدوین و کلیه نهادها ملزم به ارزیابی سالانه از طریق این شاخص گردند. این کار خود به‌نوعی اقدام تضمینی برای جلب همکاری نهادهای عمومی و اجرایی در اجرای خط‌مشی توسعه مشارکت الکترونیک بشمار می‌آید.
- به‌منظور ارتقای سطح دسترسی به سیستم‌های مشارکت الکترونیک علاوه بر دفاتر پیشخوان دولت، در اماکن عمومی «ایستگاه‌های دولت الکترونیک» ایجاد گردد و در آنها مشارکت‌کنندگان با دسترسی به اینترنت رایگان پرسرعت بتوانند وارد سامانه‌های دولتی و حاکمیتی شده و نظرات و درخواست‌های خود را در این سامانه‌ها ثبت نمایند.
- تولید پلتفرم‌های یکپارچه بومی مشارکت الکترونیک که قابلیت یکپارچه‌سازی نسخ مختلف وب بیس و موبایلی سامانه مشارکت الکترونیک را داشته باشند.
- توسعه سامانه‌های حاکمیتی مشارکت به طوری که با فرآیندهای داخلی نهادها یکپارچگی کامل داشته باشند.

منابع

الف) فارسی

- ۱- قلی پور، آرین، پیران نژاد، علی. (۲۰۱۰). ارتقای اعتماد عمومی و دموکراسی الکترونیکی: تبیین نقش دولت الکترونیک. پژوهش‌های مدیریت در ایران، ۱۲، ۲۱۹-۲۵۶.
- ۲- الوانی، مهدی (۱۳۸۱)، راهکارهای مشارکت عامه مردم در خط‌مشی‌گذاری عمومی، مجله مجتمع آموزش عالی قم، شماره ۱۳.
- ۳- الوانی، مهدی، آذر، عادل، دانایی‌فرد، حسن (۱۳۹۲)، روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت، رویکردی جامع، نشر اشراقی.

ب) انگلیسی

- 4- Alarabiat, A., Soares, D. S., & Estevez, E. (2016). Electronic participation with a special reference to social media-a literature review. Paper presented at the International Conference on Electronic Participation.
- 5- Josh Bernoff and Charlene Li 2010.
- 6- Bimber, B. (1999). The Internet and citizen communication with government: Does the medium matter? Political communication, 16(4), ۴۰۹-۴۲۸.
- 7- Budge, I. (1997). The new challenge of direct democracy. Electoral Studies, 16(2), 267-26.
- 8- Cantijoch, M., & Gibson, R. (2011). Conceptualising and measuring e-participation. Paper presented at the Internet, Voting and Democracy Conference.
- 9- Charmaz, K., & Belgrave, L. L. (2007). Grounded theory: Wiley Online Library.
- 10- de Reuver, M., Stein, S., Hampe, F., & Bouwman, H. (2010). Towards a service platform and business model for mobile participation. Paper presented at the Mobile Business and 2010 Ninth Global Mobility Roundtable (ICMB-GMR), 2010 Ninth International Conference on.
- 11- Ekelin, A. (2007). The work to make eParticipation work: Department of Systems and Interaction Design, Blekinge Institute of Technology.
- 12- Hanson, W. E., Creswell, J. W., Clark, V. L. P., Petska, K. S., & Creswell, J. D. (2005). Mixed methods research designs in counseling psychology. Journal of counseling psychology, 52(2), 224.
- 13- Henriksen, H. J., Rasmussen, P., Brandt, G., Von Buelow, D., & Jensen, F. V. (2007). Public participation modelling using Bayesian networks in management of groundwater contamination. Environmental Modelling & Software, 22(8), 1101-1113. Admin., 6, 251.
- 14- Lee, J. and S. Kim (2014). Active citizen e-participation in local governance: Do individual social capital and e-participation management matter? System Sciences (HICSS), 2014 47th Hawaii International Conference on, IEEE.
- 15- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1986). But is it rigorous? Trustworthiness and authenticity in naturalistic evaluation. New directions for evaluation, 1986(30), 73-84.
- 16- Macintosh, A., & Whyte, A. (2008). Towards an evaluation framework for eParticipation. Transforming government: People, process and policy, 2(1), 16-30.
- 17- Meier, A. (2012). eDemocracy & eGovernment Stages of a Democratic Knowledge Society, Springer.
- 18- Rheingold, H. (1993). The Virtual Communication: Homesteading on the Electronic Frontier Reading, MA: Addison-Wesley.
- 19- Scherer, Sabrina; Wimmer, Maria A.; Schepers, Johanna (2012): Regional Participation Model to Engage Citizens in Distant Decision Making. In: Charalabidis, Yannis; Koussouris, Sotiris: Empowering Open and Collaborative Governance. Springer Berlin Heidelberg. S. 139-155.
- 20- Scherer, S., & Wimmer, M. A. (2016). A metamodel for the e-participation reference framework. Paper presented at the International Conference on Electronic Participation.
- 21- Selznick, P. (۱۹۴۹). The cooptative mechanism. 2004). Classics of Public Administration, 5, 155-161.
- 22- Silva, C. N. (2017). United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development: IGI GLOBAL 701 E CHOCOLATE AVE, STE 200, HERSHEY, PA 17033-1240 USA.
- 23- Strauss, A., & Corbin, J. (1994). Grounded theory methodology. Handbook of qualitative research, 17, 273-285.
- 24- TSONEV, E. B. I. (2016). RE-DESIGNING PUBLIC SERVICES FOR THE 21ST CENTUR.

