



پردیس بین الملل
گروه مدیریت MBA
گرایش مالی

پایان نامه کارشناسی ارشد

بررسی عوامل مؤثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری
(مورد بررسی: شهرداری های کلانشهر رشت)

از
سمیرا حیدری ایمن آبادی

استاد راهنما
دکتر رضا اسماعیل پور

استاد مشاور
دکتر نورالدین عظیمی

بهمن ۱۳۹۱



تقدیم به پدر و مادرم
بخاطر اینکه امروز حاصل مشقتهای گذشته شان است

همسر مهربانم
بخاطر اینکه زیباترین لحظات زندگی را صرف دستیابی، اهدافم نمود.

استادانم
بخاطر حمایت بی دریغ و دلگرمی هایشان

تقدیر و تشکر

در آغاز، از استاد فرهیخته و بردبار، جناب آقای دکتر رضا اسماعیل پور که همواره با رهنمودهای اصلاحی خود مرا در دسته‌بندی حوزه‌ها و مقولات یاری کرد و در تمامی مراحل کار حمایت‌های خود را دریغ ننمود تشکر و قدردانی می‌کنم. همچنین از استاد مشاور نکته‌سنج خود دکتر نورالدین عظیمی که اندیشیدن را به من آموخت و در تمامی مراحل انجام این رساله همواره مرا یاری رساند، صمیمانه تشکر می‌کنم. همچنین از سایر اساتید خوبم که در طی این چند سال چگونه آموختن را به من آموختند، مراتب سپاس خویش را اعلان می‌کنم. اما خارج از حوزه‌های رسمی و دانشگاهی از دوستانی که در حوزه‌های غیررسمی و در جمع دوستانه سخاوتمندانه برای شنیدن حرف‌ها، چالش‌ها و دغدغه‌های ذهنی من در نوشتن رساله وقت و توجه گذاشتند، تشکر می‌کنم. در پایان از همدلی و همراهی مسئولان و کارکنان محترم شهرداری‌ها که در طی انجام پایان نامه کمال، همکاری را با اینجانب داشتند، سپاسگزارم. از درگاه خداوند بزرگ برای، همه‌ی این عزیزان آرزوی پیروزی و تندرستی دارم.

فهرست مطالب

صفحات	عنوان
ح.....	چکیده فارسی.....
ط.....	چکیده انگلیسی.....
	فصل اول - کلیات پژوهش
۲.....	۱-۱- مقدمه.....
۳.....	۲-۱- بیان مسئله تحقیق.....
۴.....	۳-۱- مدل مفهومی تحقیق.....
۴.....	۴-۱- ضرورت و اهمیت تحقیق.....
۵.....	۵-۱- فرضیه های تحقیق.....
۵.....	۶-۱- اهداف تحقیق.....
۵.....	۱-۶-۱- اهداف اصلی تحقیق.....
۶.....	۲-۶-۱- اهداف فرعی تحقیق.....
۶.....	۷-۱- قلمرو تحقیق.....
۶.....	۱-۸- تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق.....
۶.....	۱-۸-۱- تعریف مفهومی.....
۶.....	۲-۸-۱- تعریف عملیاتی.....
	فصل دوم - ادبیات و پیشینه تحقیق
۸.....	۱-۲- مقدمه.....
۸.....	۲-۲- مفهوم مشارکت.....
۹.....	۳-۲- تعریف مشارکت سنتی.....
۹.....	۴-۲- تعریف مشارکت جدید.....
۹.....	۵-۲- مشارکت و توسعه.....
۱۰.....	۶-۲- انواع مشارکت.....
۱۰.....	۷-۲- دولت الکترونیک.....
۱۱.....	۸-۲- دولت الکترونیک و دموکراسی الکترونیک.....
۱۳.....	۹-۲- دموکراسی الکترونیک.....
۱۴.....	۱۰-۲- اطلاع رسانی الکترونیک.....
۱۴.....	۱۱-۲- تعامل الکترونیکی.....
۱۵.....	۱۲-۲- مشارکت الکترونیکی.....
۱۵.....	۱۳-۲- تاریخچه مشارکت و مدیریت مشارکتی.....
۱۷.....	۱۴-۲- مشارکت از دیدگاه اسلام.....
۱۸.....	۱۵-۲- بررسی الگوهای مشارکت شهروندی در کشورهای جهان.....
۱۹.....	۱۶-۲- شرایط عمده تحقق مشارکت.....
۲۰.....	۱۷-۲- محدودیت ها و موانع مشارکت متشکل.....
۲۰.....	۱۸-۲- الگوهای مشارکت.....
۲۲.....	۱۹-۲- دیدگاه های جامعه و موضوع مشارکت مردم.....

۲۲	۲۰-۲- شهروندی و حقوق شهری
۲۳	۲۱-۲- مدل های مشارکت
۲۵	۲۲-۲- پیشینه تحقیق
۲۵	۲۲-۲-۱- پیشینه تحقیقات خارجی
۲۶	۲۲-۲-۲- پیشینه تحقیقات داخلی
۲۶	۲۲-۲-۱- پایان نامه ها
۲۸	۲۲-۲-۲- مقالات
۳۳	۲۴-۲- نتیجه گیری

فصل سوم - روش تحقیق

۳۴	۳-۱- مقدمه
۳۴	۳-۲- روش تحقیق
۳۴	۳-۳- جامعه آماری
۳۵	۳-۴- روش نمونه گیری
۳۵	۳-۵- روش و ابزار گردآوری اطلاعات
۳۸	۳-۶- روایی و پایایی پرسشنامه
۳۹	۳-۷- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۳۹	۳-۷-۱- آزمون اتک نمونه
۳۹	۳-۷-۲- آزمون ابرای دو نمونه مستقل
۳۹	۳-۷-۳- آزمون تحلیل واریانس تک عاملی
۴۰	۳-۸- نتیجه گیری

فصل چهارم - تجزیه و تحلیل داده ها

۴۲	۴-۱- مقدمه
۴۲	۴-۲- ویژگی های جمعیت شناختی
۴۲	۴-۲-۱- جنسیت
۴۳	۴-۲-۲- وضعیت تأهل
۴۴	۴-۲-۳- سن
۴۵	۴-۲-۴- مدرک تحصیلی
۴۶	۴-۲-۵- مناطق شهرداری
۴۷	۴-۳- آزمون نرمال بودن داده ها
۴۸	۴-۴- تحلیل عامل تأییدی مقیاس مورد استفاده
۵۲	۴-۵- آزمون فرضیه های تحقیق
۵۳	۴-۶- یافته های جانبی پژوهش
۵۳	۴-۶-۱- تأثیر وضعیت تأهل پاسخ دهندگان
۵۳	۴-۶-۲- تأثیر جنسیت پاسخ دهندگان
۵۳	۴-۶-۳- تأثیر سن پاسخ دهندگان
۵۶	۴-۶-۴- تأثیر مدرک تحصیلی پاسخ دهندگان
۵۷	۴-۷- رتبه بندی میزان اهمیت متغیر ها

۵۸۴-۸-نتیجه گیری.....

فصل پنجم - نتیجه گیری و پیشنهادات

۶۱۵-۱- مقدمه.....

۶۱۵-۲- نتایج پژوهش.....

۶۲۵-۳- محدودیت های پژوهش.....

۶۳۵-۴- پیشنهادات.....

۶۳۵-۴-۱- پیشنهادات کاربردی.....

۶۳۵-۴-۲- پیشنهادات به پژوهشگران دیگر.....

۶۵ منابع.....

۶۹ پیوست.....

فهرست جداول

صفحات

عنوان

۳۶	جدول ۳-۱- مولفه های مربوط به مشارکت الکترونیکی شهروندان	
۳۸	جدول ۳-۲- پایایی مولفه های پرسشنامه	
۳۹	جدول ۳-۳- پایایی کلی پرسشنامه	
۴۲	جدول ۴-۱- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس جنسیت	
۴۳	جدول ۴-۲- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس وضعیت تأهل	
۴۴	جدول ۴-۳- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس سن	
۴۵	جدول ۴-۴- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس تحصیلات	
۴۶	جدول ۴-۵- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس مناطق شهرداری	
۴۷	جدول ۴-۶- آزمون نرمال بودن داده ها	
۴۹	جدول ۴-۷- تحلیل عاملی تأییدی مقیاس مورد استفاده	
۵۲	جدول ۴-۸- نتایج آزمون اتک نمونه	
۵۳	جدول ۴-۹- نتایج آزمون همستقل بر اساس وضعیت تأهل	
۵۴	جدول ۴-۱۰- نتایج آزمون همستقل بر اساس جنسیت	
۵۵	جدول ۴-۱۱- نتایج آزمون تحلیل واریانس برای سن	
۵۶	جدول ۴-۱۲- نتایج تست توکی برای تأثیر زیر ساخت های الکترونیکی	
۵۷	جدول ۴-۱۳- نتایج آزمون تحلیل واریانس برای مدرک تحصیلی	
۵۷	جدول ۴-۱۴- خروجی آزمون فریدمن	
۵۸	جدول ۴-۱۵- معناداری آزمون فریدمن	

فهرست اشکال

صفحات

عنوان

- شکل ۱-۱- مدل مفهومی تحقیق ۴
- شکل ۱-۲- مدل مفهومی عوامل مؤثر بر مشارکت افراد طبق نظر کرامت اله زیاری و همکاران..... ۲۳
- شکل ۲-۲- مدل مفهومی عوامل مؤثر بر مشارکت با توجه به مدل فتاح شریف زاده و جواد صدقی..... ۲۴
- شکل ۳-۲- مدل مفهومی عوامل مؤثر بر مشارکت اقتصادی طبق رسول ربانی و همکاران..... ۲۵
- شکل ۱-۴- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس جنسیت..... ۴۲
- شکل ۲-۴- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس وضعیت تأهل..... ۴۳
- شکل ۳-۴- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس سن..... ۴۴
- شکل ۴-۴- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس مدرک تحصیلی..... ۴۵
- شکل ۵-۴- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس مناطق شهرداری..... ۴۶
- شکل ۴-۶- بار عاملی استاندارد تحلیل عاملی تأییدی مقیاس مورد استفاده..... ۵۰
- شکل ۴-۷- آماره معناداری (t-value) تحلیل عاملی مقیاس مورد استفاده..... ۵۱

(بررسی عوامل مؤثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری)
(سمیرا حیدری ایمن آبادی)

روند روز افزون و رو به رشد تحولات اجتماعی، سیاسی و فرهنگی در سطوح ملی و فرا ملی، نقش محوری و مهم تشکلهای مردمی در جوامع شهری را پر رنگ ساخته است. در حوزه مسائل شهری نیز کوچک شدن اندازه دولت، و به تبع آن شهرداریها، موجب شده است که همیاری مردم در پیشبرد مسائل شهر و شهرنشینی به امری اجتناب ناپذیر تبدیل شود. شهروندان می توانند از طریق رسانه های دیجیتال مبتنی بر اینترنت و شبکه های کامپیوتری، عقاید، ایده ها، نظرات و آراء خود را در خصوص مسایل مهم و مورد علاقه خود ارایه و پاسخ مناسب را دریافت و با آگاهی از چشم انداز شهر در پیشبرد پروژه های عمومی همکاری و مشارکت نمایند. این پژوهش با هدف بررسی عوامل مؤثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری و بصورت مطالعه موردی در شهرداری های مناطق پنجگانه و مرکز کلانشهر رشت صورت گرفت. بنابراین نخست به بررسی مطالعات انجام شده پیشین و ادبیات موضوع در زمینه مشارکت الکترونیکی شهروندان، ابعاد مشارکت و رابطه آن با مدیریت شهری پرداخته شد. سپس به شناسایی و تعیین روابط مهمترین معیارهای مؤثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری پرداخته شد. پژوهش حاضر از نظر هدف در حیطه تحقیقات کاربردی می باشد. و بر اساس ماهیت و روش، یک پژوهش توصیفی-پیمایشی است. پرسشنامه مورد استفاده یک پرسشنامه محقق ساخته بوده و جامعه آماری این تحقیق کل کارکنان شهرداری مناطق ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، و مرکز می باشد. برای تعیین تعداد نمونه آماری تحقیق حاضر از فرمول کوکران استفاده شد. جامعه آماری مورد مطالعه ۲۷۰۰ نفر می باشد، لذا طبق فرمول کوکران ۳۳۷ نفر نمونه انتخاب شدند. بعد از حصول اطمینان از پایایی و روایی پرسشنامه موجود به عنوان ابزار اصلی گردآوری داده ها، به توزیع پرسشنامه در جامعه آماری اقدام شد. در نهایت مشخص شد که اطلاع رسانی به شهروندان مهمترین عامل مؤثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان و احساس تعلق و تعهد در رتبه های بعدی قرار دارد، از سوی دیگر احساس مالکیت شهروندان از کمترین اهمیت برخوردار است.

واژگان کلیدی: مشارکت الکترونیکی شهروندی، مدیریت شهری، رشت

Abstract

Effective Factors in Citizens Electronic Participation in Urban Management (Case-Study of Rasht Municipalities, Iran)

The increasing social, political, and cultural changes on the national and international levels have underscored the pivotal and essential role of the public organizations in urban communities. Regarding the urban issues, government shrinkage, and consequently that of the municipalities, has made public participation in furthering the urban goals indispensable. The citizens can express their opinions and interests via public media like the internet and get answers to their questions and understanding the urban plans they can better participate in public projects. The present study was conducted to investigate the significant factors affecting citizens' e-participation in urban management and a case study in the municipalities of the various regions of Rasht was performed. Thus, first there came the review of former literature written on the subjects of citizens' e-participation, the aspects of participation and its relationship with urban management; then followed the identification of the most vital elements affecting citizens' e-participation. This study is of the applied research type and is a descriptive-survey research in method and nature. The questionnaire used for this study was a researcher-made one and the population under study were all the educated employees of the municipalities of regions 1, 2, 3, 4, 5. To determine the number of samples used in this study the Cochran formula was used. The population under study was 2700 people; therefore, according to Cochran the sample was to be 337. After the validity and reliability of the questionnaire, as the main medium to collect data, were ascertained, they were dispersed to the sample population. Finally, it was concluded that informing the citizens is the most significant factor in e-participation and the citizens' opinions of the consequences of their participation is the second important one. On the other hand, the citizens' sense of ownership is of the least importance.

Keywords: citizens' electronic participation, urban management, Rasht

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱ مقدمه

مشارکت^۱ اگرچه به معنای عام آن از دیر باز با زندگی انسان پیوند داشته، اما به معنای جدید از عرصه سیاست و پس از جنگ جهانی دوم آغاز شده است. این نوع مشارکت در برخی از کشورهای صنعتی جهان (بویژه آنها که در جنگ شکست خورده بودند) در قلمرو اقتصادی و صنعتی آغاز شد تا مردم را در مالکیت شریک سازد و پایه های پایدار و تداوم صنعت و اقتصاد را مستحکم سازد. با گسترش معنای مشارکت و راه یافتن آن به تمام عرصه های زندگی، امروزه سخن از شرايطی است که همه مردم در تعیین سرنوشت خویش دخالت آگاهانه و واقعی پیدا کنند. در این رابطه وسعت عملکرد و حوزه اختیارات شهرداری با اجرای ماده ۱۳۶، تعاملی وسیع و همه جانبه با مردم در حوزه های شهری را می طلبد و بدون شک مشارکت مردم و شهروندان از تمامی اقشار و گروه های سنی، اصلی ترین عامل در راه موفقیت مواد قانونی و دستیابی به شهری ایده آل در تمامی زمینه ها می باشد. روند روزافزون و رو به رشد تحولات اجتماعی و سیاسی و فرهنگی در سطوح ملی و فراملی امروزه نقش محوری و مهم تشکل های مردمی را در جوامع شهری پرنگ ساخته است.

از جمله مهمترین مسایل شهری، مشارکت مردم در اداره امور شهرواست. فناوری اطلاعات و ارتباطات نه تنها مانع این امر نیست بلکه می تواند موجب ارتقاء مشارکت مردم و تعامل بهتر بین مدیران شهری و شهروندان در ابعاد مختلف گردد. یکی از مبانی شکل گیری این مشارکت، فراهم کردن دسترسی شهروندان به اطلاعات جامع، کامل، مناسب و به موقع در قالب متنوع و جذاب است. به این ترتیب شهروندان می توانند از طریق رسانه های دیجیتال مبتنی بر اینترنت و شبکه های کامپیوتری، عقاید، ایده ها، نظرات و آراء خود را در خصوص مسایل مهم و مورد علاقه خود ارایه و پاسخ مناسب را دریافت و با آگاهی از چشم انداز شهر در پیشبرد پروژه های عمومی همکاری و مشارکت نمایند.

چنانکه شهر به مثابه یک سازمان قلمداد گردد، لازم است که در رأس آن و به منظور اداره امور شهر از فنی استفاده گردد که همان مدیریت شهری است. مدیریت شهری گروه ها را در شبکه های مختلفی که منافع آنها حکم می کند، قرار می دهد و توجه به منافع آنها در جهت دهی ساختار شهری مؤثر می افتد. بنابراین، مدیریت شهری به بررسی مسائل فضایی می پردازد که شهروندان با آن درگیر هستند. رابطه شهر و شهروندی دو سویه است. انسان ها شهر را می سازند و شرایط شهرها در زندگی آنها تاثیر قاطع و امکان ناپذیر دارد. مشارکت شهروندی از سال ۱۹۵۰، موضوع دامنه داری در حوزه برنامه ریزی بوده، برنامه ریزان شهری تلاش نمودند در تصمیم گیری های شهری از نظرات شهروندان مطلع شوند و با همکاری آنان برنامه های خود را عملی سازند. برنامه ریزان شهری معتقدند که مشارکت، باعث می شود شهروندان نسبت به تصمیم گیری های صورت گرفته در شهر مسئولیت پذیر گردند؛ یعنی حمایت عمومی از تصمیم گیری های اتخاذی از سوی مسئولان، باعث می شود متولیان امر به راحتی برنامه های خود را عملی نمایند. مشارکت از الزامات زندگی شهری است و هنگامی تحقق می یابد که شهرنشینان از حالت زندگی فردی درآمده و با احساس مسئولیت جمعی به شهروند بدل شوند.

۱ - این کلمه از ریشه لاتین participation به معنای ((با خود داشتن)) و در نفس خویش چیزی از غیر داشتن، سهمی در چیزی غیر خود داشتن اخذ شده است

در کشور ایران سابقه‌ی مشارکت مردم در مدیریت شهری، طولانی است، البته منظور، مشارکت شهروندی در مدیریت شهری نوین است که تفاوت بسیاری با والیان شهرهای قدیمی دارد. در کشور ما، هدف قانونگذاران نخستین مجلس شورای ملی نیز آن بوده که با ایجاد مدیریت شهری نوین در ایران و انجمن‌های بلدی، شهروندان در اداره امور شهرهای خود مشارکت نمایند. در این فصل موضوع و مساله مورد بررسی، مدل مفهومی، ضرورت، فرضیات، اهداف و قلمرو تحقیق بیان می‌شود و برخی از اصطلاحات به کار رفته در تحقیق حاضر تعریف می‌شود.

۱-۲- بیان مسئله تحقیق

مشارکت به معنای شراکت و همکاری در کاری، امری یا فعالیتی و حضور در جمعی، گروهی و سازمانی، جهت بحث و تصمیم‌گیری چه به صورت فعال و چه به صورت غیرفعال است. در مجموع جوهره اصلی مشارکت را باید در فرایند درگیری و فعالیت و تأثیرپذیری دانست که نتیجه آن می‌تواند به ایجاد احساس تعهد در بین افراد جامعه بیانجامد (یزدان پناه، ۱۳۸۶). رویکرد مشارکتی هم به عنوان مبنای تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری جمعی در عرصه برنامه‌ریزی و مدیریت یکی از لوازم توسعه پایدار، جامعه مدنی و دموکراسی محسوب می‌شود (نجاتی حسینی، ۱۳۸۰). مدیران و برنامه‌ریزان شهری همواره سعی کردند تا با جلب مشارکت‌های مردمی به اهداف خود در زمینه اجرای طرحها و برنامه‌ها به بهترین نحو ممکن نایل آیند. امروزه جامعه ایران دارای بخش شهروندی گسترده‌ای است. این گستردگی حاصل تحولاتی است که در چند دهه اخیر در کشور صورت گرفته و حاصل آن غلبه میزان شهرنشینی بر روستائینی است، اما با وجود این تحولات و اینکه گروه بزرگی از مردم زندگی شهروندی یافته‌اند هنوز اکثریت جامعه فاقد سنتهای شهروندی است. سنتی که خود باید با تکیه بر فرهنگ شهروندی پدید آید. نکته دیگری که دارای اهمیت است این که با وجود پیش‌بینی‌هایی که در قوانین برای مشارکت مردم دیده شده است، هنوز این مشارکت به شکل واقعی صورت نگرفته است (شریف‌زاده، صدقی، ۱۳۸۸).

مشارکت درگیری ذهنی و عاطفی اشخاص در موقعیت‌های گروهی است که آنان را برمی‌انگیزد تا برای دستیابی به هدف‌های گروهی یکدیگر را یاری دهند و در مسئولیت کار شریک شوند. به اعتبار نوع مشارکتی که که افراد در یک الگو دارند و در واقع بر حسب بخشی از انجام فعالیت که در آن سهیم می‌شوند، می‌توان الگوی های مشارکت زیر را از یکدیگر متمایز ساخت:

۱- مشارکت در تصمیم‌گیری و مدیریت: به طور معمول وقتی مشارکت افراد در مدیریت یک مجموعه یا یک سازمان مطرح می‌شود، این مشارکت ممکن است در چهار حوزه تحقق یابد. نخست افراد ممکن است در تعیین هدف ها مشارکت کنند. دوم، آنان ممکن است در گرفتن تصمیم‌ها شرکت جویند. یعنی از میان راه‌های گوناگون کنش به گزینش بپردازند. سوم، ممکن است در گشودن دشواریها شرکت کنند که این فراگردی است دربرگیرنده تعریف و تعیین موضوعها و پدید آوردن راه چاره‌ها و گزینش از میان آنها. سر انجام، مشارکت ممکن است پدید آوردن دگرگونی در مجموعه یا سازمان باشد.

۲- مشارکت در تأمین مالی هزینه انجام طرحها: در کاربردهای مشارکت گاه منظور از مشارکت در کارها (بویژه در امور شهرها) این است که افراد سعی کنند تا بخشی از بار مالی مربوط به انجام یک طرح را بر عهده گیرند.

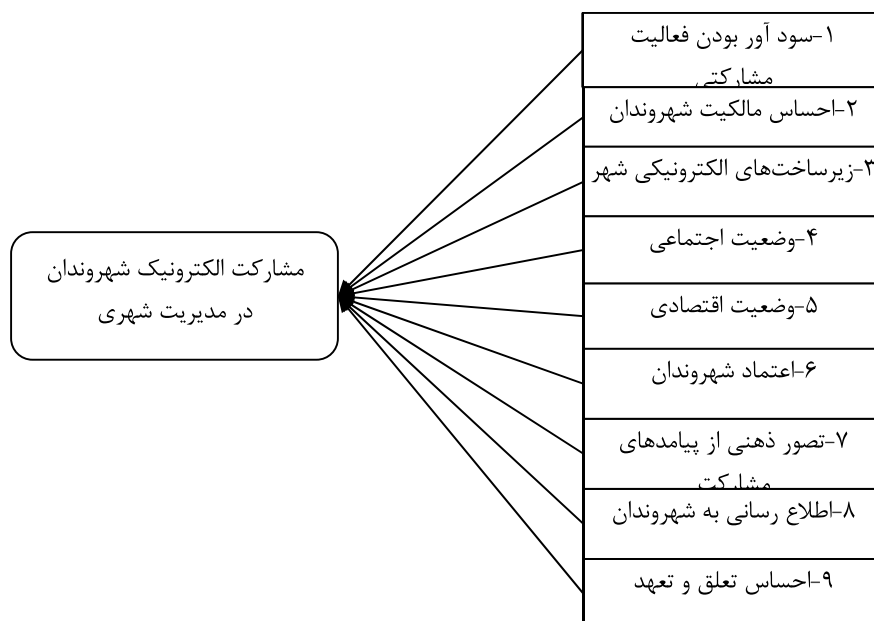
۳- مشارکت در تأمین نیروی انسانی: یکی دیگر از انواع مشارکت این است که افراد شهر نیروی انسانی لازم برای انجام یک فعالیت خاص را تأمین نمایند (علوی تبار، ۱۳۷۹).

مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها، برنامه‌ریزی‌ها و کلیه فعالیت‌ها و امور شهری، مورد توجه مدیران، برنامه‌ریزان و صاحب نظران توسعه اجتماعی است. و همچنین مشارکت عامه مردم در امور اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و... از اهداف جمهوری اسلامی ایران می‌باشد (تقوایی و همکاران، ۱۳۸۹).

کمیسیون اسکفیتگتن^۱ مشارکت را چنین تعریف میکند: مشارکت به نظر ما سهیم شدن مردم و تدوین سیاستها و پیشنهادهاست. دادن اطلاعات از طرف مسئولان و امکان اظهارنظر در مورد آن اطلاعات به هر حال بخش مهمی از فرایند مشارکت به شمار می‌آید، اما تمام ماجرا نیست. مشارکت به اندازه گفتگو، اقدام را هم دربرمی‌گیرد (شریف‌زاده، صدقی، ۱۳۸۸).

مشارکت الکترونیکی شهروندی را استفاده از فن آوری اطلاعات در جهت بهبود و گسترش مشارکت شهروندی تعریف کرده‌اند (Zissis, 2009). هدف مشارکت الکترونیکی شهروندی، توانمندسازی شهروندان جهت مشارکت در تصمیمات شهری (تصمیم‌گیری از پایین به بالا) با استفاده از فناوری اطلاعات می‌باشد و بدین ترتیب باعث افزایش مسئولیت سیاسی و اجتماعی شهروندان در قبال شهر خواهد شد (Iglesias, 2009). در این پژوهش محقق به دنبال مشارکت فکری الکترونیکی می‌باشد یعنی شهروندان برای مشارکت ایده و نظرات خود را از طریق سیستم فناوری اطلاعات ارائه دهند که در این راستا محقق با توجه به کارهای انجام شده در زمینه مشارکت بنا را بر این قرارداد که بین مردم و مسئولان شهری مشارکت وجود دارد حال با توجه به اهمیت مشارکت الکترونیکی در این مطالعه به شناسایی شاخص‌های مشارکت الکترونیکی در شهرداری‌های پنجگانه کلانشهر رشت پرداخته شده است.

۳-۱- مدل مفهومی تحقیق



شکل شماره ۱-۱: مدل مفهومی تحقیق عوامل مؤثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری

۴-۱- ضرورت و اهمیت تحقیق

یکی از مهمترین اصول دموکراسی، مشارکت در تمام امور است. با توجه به روند دموکراسی در کشورها، روند تهیه و اجرای طرح‌های شهری، همچنین مدیریت شهری، شهرهای جهان، به سوی مشارکت مردم در امر مدیریت شهری سوق پیدا کرده است. بنابراین توجه به مشارکت در مدیریت شهری، نقش عمده ای در حل بسیاری از مشکلات و مسایل شهری دارد. همچنین در حال حاضر در ایران مردم فقط از طریق شوراها در مدیریت شهری مشارکت دارند و هیچ مشارکتی نه در روند تهیه و اجرای طرح‌های شهری و نه در مدیریت شهری ندارند، در صورتی که باید به نقش مردم در مدیریت شهری توجه بیشتری شود (زیاری و همکاران، ۱۳۸۸).

امروزه مشارکت یکی از مفاهیم عمده و اصلی تو سعه پایدار به شمار می‌رود. مدیران و برنامه‌ریزان شهری همواره سعی کرده‌اند تا با جلب مشارکت‌های مردمی به اهداف خود در زمینه اجرای طرح‌ها و برنامه‌ها به بهترین نحو ممکن نایل آیند. مشارکت، مفهوم

تازه‌ای نبوده و بشر همواره به دنبال مشارکت فزاینده بوده است، از نیمه دوم قرن بیستم این مفهوم با نگرشی نو به موضوعی کلیدی بدل شده است. این نوع مشارکت در برخی از کشورهای صنعتی جهان در قلمرو اقتصادی و صنعتی آغاز شد تا مردم را در مالکیت شریک سازد و پایه‌های اصلی تداوم صنعت و اقتصاد را مستحکم سازد (شریفزاده، صدقی، ۱۳۸۸).

در الگوهای جدید برنامه‌ریزی و مدیریت شهری جهانی، پروژه‌های مشارکت شهری جایگاه خاصی یافته است. اجرای پروژه توسعه‌ی شهری یک فعالیت جمعی است مبتنی بر "نقش مشارکت شهروندی با الگوهای متفاوت مبتنی بر مشارکت افراد، خانواده‌ها، گروه‌ها، سازمان‌ها، نهادها و بخش‌های خصوصی و عمومی است. اصطلاح تخصصی توسعه پایین به بالا، نیز ناظر به نقش مشارکتی مردم است و نقش مشارکتی مردم (افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها) در فرایند توسعه از جمله توسعه شهری واقعیتی انکارناپذیر است. تجربیات جهانی نشان می‌دهد که از دهه ۱۹۸۰ میلادی به بعد در برنامه‌های توسعه شهری توجه فزاینده‌ای به رویکرد مشارکت صورت گرفته است (رجبی، ۱۳۹۰).

براساس نتایج به دست آمده از تحقیقات انجام شده در زمینه مشارکت شهروندی در چند سال اخیر موضوع مشارکت شهروندی تا حد خوبی در کشور رواج یافته است و تلاش‌های زیادی در حوزه نظری و تحقیقاتی درخصوص این موضوع انجام شده است ولی از سوی دیگر با وجود اهمیت زیاد مشارکت الکترونیکی برای مدیریت شهری بهتر هیچ گونه مطالعه دانشگاهی و مبتنی بر روش تحقیق علمی در داخل صورت نگرفته است. وجود چنین شکافی در تحقیقات داخلی نیز از دیگر جنبه‌های ضرورت انجام پژوهش حاضر است.

۱-۵- فرضیه های تحقیق

فرضیه اول: بین سودآور بودن فعالیت مشارکتی با میزان مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین احساس مالکیت شهروندان (نوع مسکن و مدت زمان سکونت) با مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه سوم: بین زیرساخت‌های الکترونیکی در شهر با مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین وضعیت اجتماعی شهروندان با مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین وضعیت اقتصادی شهروندان با مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ششم: بین اعتماد شهروندان با مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه هفتم: بین تصور شهروندان از پیامدهای مشارکت با مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه هشتم: بین اطلاع رسانی به شهروندان با مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه نهم: بین احساس تعلق و تعهد با مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری رابطه معناداری وجود دارد.

۱-۶- اهداف تحقیق

۱-۶-۱- اهداف اصلی

هدف اصلی این تحقیق بررسی عوامل مؤثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری از دیدگاه خبرگان شهرداری مناطق پنجگانه و مرکز کلانشهر رشت می باشد.

۱-۶-۲- اهداف فرعی

اهداف فرعی این تحقیق به شرح زیر است:

- ۱- بررسی وضعیت مشارکت شهروندان در شهرداری‌های رشت
- ۲- بررسی تأثیر ویژگی‌های جمعیت شناختی بر یافته‌های پژوهش
- ۳- رتبه بندی میزان اهمیت متغیرها

۱-۷- قلمرو تحقیق

قلمرو تحقیق در ۳ قسمت آمده است:

- قلمرو موضوعی: قلمرو موضوعی این تحقیق بررسی عوامل مؤثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت شهری می باشد.
- قلمرو مکانی: قلمرو مکانی این تحقیق شهرداری‌های مناطق ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ و شهرداری مرکز کلانشهر رشت است.
- قلمرو زمانی: قلمرو زمانی تحقیق در یک دوره یکساله (۱۳۹۱) می باشد.

۱-۸- تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق**۱-۸-۱- تعریف مفهومی**

مشارکت: مشارکت از حیث لغوی به معنای درگیری و تجمع برای منظور خاص می باشد (میر موسوی، ۱۳۷۵: ۸۷).

مدیریت شهری

مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده، متشکل از عناصر و اجزاء رسمی و غیررسمی مؤثر و ذیربط در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیاط شهری که اداره، کنترل و هدایت توسعه همه جانبه و پایدار شهر را عهده‌دار است (کازمیان و همکاران، ۱۳۸۷).

مشارکت الکترونیکی شهروندان

منظور از مشارکت الکترونیکی شهروندان استفاده از فناوری اطلاعات در جهت بهبود و گسترش مشارکت شهروندان در اداره شهر است. هدف مشارکت الکترونیکی شهروندان، توانمندسازی شهروندان جهت مشارکت در تصمیمات شهری برای اداره بهتر شهر با استفاده از فناوری اطلاعات می باشد. شهروندان می‌توانند با استفاده از اینترنت ایده‌ها، پیشنهادها، ابتکارات، خلاقیت‌های خود را برای حل مشکلات شهری و هرچه بهتر شدن وضعیت شهر رشت به مدیران شهری بدهند (پورا احمد و همکاران، ۱۳۸۹).

۱-۸-۲- تعریف عملیاتی

مشارکت الکترونیکی شهروندان شامل شامل ۹ مؤلفه است که عبارتند از: سودآور بودن فعالیت مشارکتی، که شامل (انتظار شهروندان از سود، آرایه امکانات و تسهیلات مادی، احترام و رعایت منزلت اجتماعی) و احساس مالکیت شهروندان که شامل (مدت زمان سکونت، نوع مالکیت شهروندان) و زیرساخت‌های الکترونیکی که شامل (دسترسی به اینترنت، برقراری ارتباط دائم و قطع نشدن اینترنت، داشتن خطوط پر سرعت اینترنت) و وضعیت اجتماعی شهروندان که شامل (احساس رضایت‌مندی اجتماعی، میزان رضایت‌مندی از خدمات بهداشتی و درمانی) و وضعیت اقتصادی شهروندان که شامل (نوع کیفیت مسکن شهروندان، وضعیت فعالیت شهروندان، تأمین مایحتاج اولیه خانوار، مطلوبیت منطقه سکونتی شهروندان، احساس محرومیت نسبی شهروندان) و اعتماد شهروندان که شامل (صراحت مسئولان شهری، صداقت مسئولان شهری، سهیم شدن شهروندان در امور، تقویت حس همکاری میان شهروندان و شهرداری) و تصور ذهنی شهروندان از پیامدهای مشارکت که شامل (تصور فرد از پیامدهای مشارکت، در دسترس بودن اطلاعات لازم برای مشارکت، سوابق فرد در زمینه مشارکت، تصور فرد از قضاوت دیگران در مورد مشارکت) و اطلاع‌رسانی به شهروندان که شامل (اطلاع‌رسانی به شهروندان از طریق نشریات و مجلات، اطلاع‌رسانی به شهروندان از طریق رسانه‌های عمومی، اطلاع‌رسانی به شهروندان از طریق شایعه پراکنی، اطلاع‌رسانی به شهروندان از طریق پوسترها و اعلامیه‌ها) و احساس تعلق و تعهد شهروندان که شامل (وفاداری به محل سکونت، وفاداری به شغل) می باشد.



فصل دوم

ادبیات و پیشینه

پژوهش

۲-۱- مقدمه

مشارکت فکری در واقع نوعی رفتار اجتماعی مبتنی بر اعتقاد و منافع شخصی یا گروهی است. مشارکت عبارتست از میزان دخالت اعضای نظام در فرایند تصمیم‌گیری. در حقیقت جوهره مشارکت، منافع مشترک گروه در جامعه و منافع مشترک فرد در گروه است. مشارکت در مدیریت شهری یعنی ارتباط متقابل مردم با مدیریت شهر به صورتی که بتوانند در شهر تأثیرگذار باشند. دخالت مردم در امور شهری از اصیل‌ترین شیوه‌های رشد ملی به شمار می‌آید.

فواید محیط‌های آن لاین به عنوان رسانه‌ای ایده‌آل برای مشارکت جامعه با اهداف و تمایلات مختلف بسیار مورد توجه قرار گرفته است. اینترنت به اشتراک‌گذاری مهمترین جزء مشارکت مردم یعنی اطلاعات را بسیار آسان کرده است. فراهم کردن امکان استفاده از اینترنت برای شهروندان امری ضروری است، لیکن ایجاد شبکه‌های محلی از زیر ساخت‌های لازم برای مشارکت الکترونیکی شهروندان می‌باشد.

سعی ما بر این بود که در این فصل نظام مشارکت را از دیدگاه (اسلام) و دیدگاه دانشمندان علم مدیریت بیان نموده و به بررسی و ارزیابی الگوهای موجود در کشور های جهان پرداختیم و سپس کارهای عملی انجام شده در این رابطه را مورد بررسی قرار دادیم.

۲-۲- مفهوم مشارکت

کلمه مشارکت معادل اصطلاح participation انگلیسی است. این کلمه از ریشه part به معنی قسمت، جزء و بخش گرفته شده است

مشارکت از نظر اشتقاق کلمه از باب مفاعله در زبان عربی یکی از ابواب ثلاثی مزید است مصادری که در این وزن در زبان فارسی بکار می‌روند معمولاً به معنی انجام عمل متقابل است. مشارکت را معادل کلمه کنوپراسیون^۱ یا کنوپرشین در زبان فارسی بکار برده‌اند. کنوپراتیو به معنی واحد و یا گروهی که مبتنی بر مشارکت فعالیت می‌کنند و عمل همکاری و شرکت در انجام یک کار مشترک است (فتحی، ۱۳۷۹).

چنین بر می‌آید که مشارکت درگیر شدن و عاطفی کردن کارکنان در موقعیت های گروهی است که آنان را برمی‌انگیزد تا به هدف‌های گروه یاری دهند و برای رسیدن به آنها احساس مسئولیت کنند. در این تعریف سه اندیشه مهم جای دارد: درگیر شدن، یاری دادن، و احساس مسئولیت کردن (خانزهی، ۲۰۰۵).

از دیدگاه جامعه‌شناسی، باید بین مشارکت به عنوان حالت یا وضع (امر شرکت کردن) و مشارکت به عنوان عمل و تعهد (عمل مشارکت) تمییز قایل شد. مشارکت در معنای اول از تعلق به گروهی خاص و داشتن سهمی در هستی آن خبر می‌دهد و در معنای دوم داشتن شرکتی فعالانه در گروه را می‌رساند و به فعالیت اجتماعی انجام شده نظر دارد (زمانی، ۱۳۸۴).

دو بعد مشارکت را می‌توان چنین برشمرد:

- ۱- مشارکت به معنای شرکت در تصمیم‌گیری، تصمیم‌سازی و نظارت اجتماعی. از این نظر مشارکت شامل تمام فعالیت‌هایی می‌شود که مستقیم یا غیرمستقیم منجر به تصمیم‌گیری در امور مربوط به جامعه انسانی خواهد شد. چنین برداشتی از مشارکت در مفهوم شهروندی و دموکراسی حاکم بر یونان باستان قرار دارد.
 - ۲- مشارکت به معنای تشریک مساعی و فعالیت‌های دسته جمعی برای رفع نیازهای روزمره چون تأمین امنیت، جمع‌آوری محصولات کشاورزی و... از این منظر مشارکت سابقه‌ای طولانی دارد که عمر آن به اندازه عمر زندگی اجتماعی بشر است. برخی از تعاریفی که از مشارکت داده شده است، مشارکت را یک کنش اجتماعی می‌دانند. در هر حال، از نظر تحلیلی می‌توانیم دو گونه کنش را از یکدیگر متمایز سازیم: "کنش فردی" و "کنش اجتماعی". در جدا ساختن کنش اجتماعی، دو دیدگاه مختلف از آغاز با هم رقابت داشته‌اند. یکی دیدگاه وبر که بیشتر بر معیارهای درونی و ذهنی تأکید می‌کند و دیگری دورکیم است که بیشتر بر معیارهای خارج از فرد و عینی تأکید دارد (احمدی، ۱۳۸۵: ۱۸).
- مشارکت در مدیریت شهری یعنی ارتباط متقابل مردم با مدیریت شهر به صورتی که بتوانند در شهر تأثیرگذار باشند. (دخالت مردم در امور شهری از اصیل‌ترین شیوه‌های رشد ملی به شمار می‌آید) (طوسی، ۱۳۷۳: ۷-۶).

۲-۳- تعریف مشارکت سنتی

این نوع مشارکت بر اساس عرف، عادت، سنت، و مذهب پدید می‌آید و میان افراد جامعه به شکل نهادی و خودجوش وجود دارد. مشارکت سنتی محصول گذشت سالیان است و از گذشته در میان مردم وجود داشته، نسل به نسل ادامه پیدا کرده است. در این نوع مشارکت دولت هیچ نقشی در هدایت و سازماندهی امور ندارد و انجام تمامی کارها بر عهده مردم است.

۲-۴- تعریف مشارکت جدید

در این نوع مشارکت محرکی افراد را به فعالیت وا می‌دارد. این محرک معمولاً از جانب سازمان‌های دولتی برای جلب و افزایش مشارکت مردم در امور مختلف در قالب برنامه‌های خاص وارد می‌شود. مشارکت جدید می‌تواند اجباری یا داوطلبانه باشد (علوی تبار، ۱۳۷۹).

۲-۵- مشارکت و توسعه

دهه ۱۹۶۰ که دهه توسعه نام گرفت، باعث مطرح شدن شور و هیجان ناشی از رویکرد‌های استعمار زدایی و استقلال سیاسی کشور های جهان سوم، اهمیت جنبش‌های مردمی، تاثیر عوامل انسانی ناشی از مشارکت، و نیز حضور مردم در فرایند توسعه گردید.

در جهت گسترش مشارکت شهروندی شهرداری‌ها با اجرای ماده ۱۳۶، خواستار تعامل و همکاری همه جانبه مردم در تمام عرصه‌های حوزه شهری شدند.

افزایش شفافیت، گشادگی و دموکراسی در برنامه‌ریزی، با وجود مشارکت همه سویه، گسترده و پیوسته مردم در فرایند های برنامه ریزی و مدیریت شهری علاوه بر دشواری، از خواسته‌هایی است که همواره مردم و صاحب‌نظران برنامه‌ریزی برای افزایش کارآمدی سیستم برنامه‌ریزی ابراز کرده‌اند (Blowers&Evans, 1997).

در صورتی که مشارکت مردمی به حق با خبر شدن و اظهار نظر محدود شود، این تفسیری تنگ نظرانه از درگیری جامعه در فرآیند تصمیم‌گیری است که بیشتر دلالت بر ارتباطات دارد تا مشارکت. به هر حال با وجودی که ارتباط کارآمد بین جامعه و تصمیم‌گیرندگان را عنصری پایه در مشارکت شمرده‌اند، مشارکت چیزی بیش از یک فرایند ارتباط معرفی شده است (Roberts, 1977).

مشارکت از الزامات زندگی شهری است و هنگامی تحقق می‌یابد که شهرنشینان از حالت زندگی فردی درآمده و با احساس مسئولیت جمعی به شهروند بدل شوند (Halachmi, 2011).