

# Global Lessons of Government as a Platform for Enhancing Citizen Participation: Implications for National Policymakers

Mohammad Karimi Dehkordi\*, Komail Gheidarloo\*\* and Mohammad

Reza Atarodi\*\*\*

Research Article	Receive Date: 2024.04.04	Accept Date: 2024.08.21	Online Publication Date: 2024.08.27	Page: 187-232
------------------	-----------------------------	----------------------------	--	---------------

Given that few deny the importance of participation in achieving countries' development, one of the serious challenges facing participation is adopting appropriate mechanisms and tools for its realization. "Government as a Platform" refers to a governance model that uses digital platforms to deliver efficient and effective public services. In this model, the government acts as a foundation for innovation and collaboration, providing a range of digital tools and services that enable citizens, businesses, and other stakeholders to co-create and deliver public services. Among the advantages that make this model more attractive compared to other participation models is the accessibility, ease, and inclusiveness of virtual space platforms. Although various experts and researchers introduce "Government as a Platform" as one of the most effective mechanisms for promoting citizen participation, no comprehensive study has been conducted on its advantages as well as challenges in fostering public participation. Lack of familiarity with the costs and benefits of implementing citizen participation platforms and numerous ambiguities can hinder recommendation or lead to improper implementation of this participation model. To ensure that all valid available sources on the research issues are examined, this study uses the systematic review method and performs meta-synthesis of the collected data to achieve a comprehensive and broad view of the conducted studies.

**Keywords:** *Government as a Platform; Platform Government; Open Government; Citizen Participation; Participation*

---

\* PhD Student in Culture and Communication, Faculty of Culture and Communication, Imam Sadiq University (Corresponding Author); Email: mohammadkd1999@gmail.com

\*\* Assistant Professor, Faculty of Culture and Communication, Imam Sadiq University; Email: gheidarloo@isu.ac.ir

\*\*\* Associate Professor, Faculty of Management, Imam Sadiq University; Email: atarodi@isu.ac.ir

**Majlis and Rahbord, Volume 32, No. 124, Winter 2026**

**How to cite this article:** Karimi Dehkordi, M., K. Gheidarloo and M. R. Atarodi (2026). "Global Lessons of Government as a Platform for Enhancing Citizen Participation: Implications for National Policymakers", *Majlis and Rahbord*, 32(124), p. 187-232.

**doi: 10.22034/MR.2024.16675.5778**

# آموزه‌های جهانی دولت به‌مثابه پلتفرم برای افزایش مشارکت شهروندی؛ دلالت‌هایی برای خط‌مشی‌گذاران ملی

محمد کریمی دهکردی، \* کمیل قیدرلو\*\* و محمدرضا عطاردی\*\*\*

نوع مقاله: پژوهشی	تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۱/۱۶	تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۵/۳۱	تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۰۶/۰۶	شماره صفحه: ۲۳۲-۱۸۷
-------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------------	---------------------

با توجه به آنکه کمتر کسی منکر اهمیت مشارکت در تحقق توسعه کشورها است، اما یکی از چالش‌های جدی پیش روی مشارکت، اتخاذ سازوکارها و ابزارهای مناسب برای تحقق آن است. «دولت به‌مثابه پلتفرم» به مدلی از حکمرانی اشاره دارد که از پلتفرم‌های دیجیتال برای ارائه خدمات عمومی کارآمد و مؤثر استفاده می‌کند. در این مدل، دولت به‌عنوان بستری برای نوآوری و همکاری عمل می‌کند و طیفی از ابزارها و خدمات دیجیتالی را ارائه می‌کند که شهروندان، کسب‌وکارها و سایر ذی‌نفعان را قادر می‌سازد تا خدمات عمومی را به‌طور مشترک ایجاد و ارائه کنند. از جمله مزایایی که این الگو را نسبت به سایر الگوهای جلب مشارکت، جذاب‌تر می‌کند، در دسترس، آسان و فراگیر بودن پلتفرم‌های فضای مجازی است. هرچند کارشناسان و پژوهشگران مختلف «دولت به‌مثابه پلتفرم» را از مؤثرترین سازوکارها در ارتقای مشارکت شهروندی معرفی می‌کنند، اما پژوهش‌های جامع در مورد مزیت‌ها و همین‌طور چالش‌های آن انجام نشده است که این مدل می‌تواند در مسیر مشارکت مردمی گام بردارد. ناآشنایی با هزینه و فایده‌های پیاده‌سازی پلتفرم‌های مشارکت شهروندی و ابهام‌های فراوان می‌تواند مانع توصیه یا پیاده‌سازی نادرست این مدل از مشارکت شود. این پژوهش برای حصول اطمینان از اینکه تمامی منابع معتبر موجود در خصوص مسائل پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است از روش مرور نظام‌مند استفاده می‌کند و برای دستیابی به دیدی فراگیر و گسترده از پژوهش‌های انجام شده به فراترکیب داده‌های جمع‌آوری شده اقدام می‌کند.

**کلیدواژه‌ها:** دولت به‌مثابه پلتفرم؛ دولت پلتفرمی؛ دولت باز؛ مشارکت شهروندی؛ مشارکت

\* دانشجوی دکتری فرهنگ و ارتباطات، دانشکده فرهنگ و ارتباطات، دانشگاه امام صادق (ع) (نویسنده مسئول)؛

Email: mohammadkd1999@gmail.com

\*\* استادیار، دانشکده فرهنگ و ارتباطات، دانشگاه امام صادق (ع)؛

Email: gheidarloo@isu.ac.ir

\*\*\* دانشیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه امام صادق (ع)؛

Email: atarodi@isu.ac.ir

فصلنامه مجلس و راهبرد، سال سی و دوم، شماره یکصد و بیست و چهارم، زمستان ۱۴۰۴

روش استناد به این مقاله: کریمی دهکردی، محمد، کمیل قیدرلو و محمدرضا عطاردی (۱۴۰۴). «آموزه‌های جهانی دولت به‌مثابه پلتفرم برای افزایش مشارکت شهروندی؛ دلالت‌هایی برای خط‌مشی‌گذاران ملی». مجلس و راهبرد، (۱۲۴) ۲۳۲-۱۸۷، ص. ۱۸۷-۲۳۲.

doi: 10.22034/MR.2024.16675.5778

## مقدمه

در عصر حاضر، سیطره پلتفرم‌های دیجیتال بر مناسبات اقتصادی و اجتماعی، زمینه‌ساز گذار از دیوان‌سالاری سنتی به پارادایم «دولت به‌مثابه پلتفرم» شده است؛ مفهومی که ریشه در تکامل فناوری اطلاعات و نظریات تیم اورایی داشته و با تغییر نقش حاکمیت از «متصدی انحصاری خدمات» به «تسهیل‌گر و فراهم‌کننده زیرساخت»، ظرفیت‌های بی‌بدیلی را برای ارتقای شفافیت، چابکی و نوآوری در کیفیت حکمرانی آزاد کرده است. این معماری نوین با گشودن داده‌ها و استانداردسازی روابط، بستر را برای هم‌آفرینی ارزش مهیا می‌سازد، اما تحقق غایی این الگو در گرو نقش‌آفرینی فعال جامعه است؛ از این‌رو، ضروری است تا ابعاد و لایه‌های مختلف دولت پلتفرمی، نه صرفاً به‌عنوان یک راهکار فنی، بلکه مشخصاً در راستای تعمیق و تسهیل «مشارکت شهروندی» مورد کنکاش و پژوهش قرار گیرد تا چگونگی تبدیل شهروندان از مصرف‌کنندگان منفعل به شرکای فعال در اداره امور عمومی تبیین گردد.

## ۱. پیشینه

با بررسی کلیدواژه دولت به‌مثابه پلتفرم و دولت پلتفرمی در پایگاه نورمگز، گنج (ایراندک)، پایگاه جامع علوم انسانی تنها سه منبع یافت شد؛ مقاله «واکاو ویژگی‌های دولت به‌مثابه پلتفرم با استفاده از مرور نظام‌مند و فراترکیب» نوشته طهماسبی و همکاران است که با استفاده از روش مرور سیستماتیک به بررسی منابع موجود و با ادبیات مختلف این حوزه به تعریف واحدی از دولت به‌مثابه پلتفرم و ویژگی‌های آن پرداخته‌اند. فدایی و همکاران نیز در مطالعه‌ای با عنوان «گذار از دولت مدرن به دولت پلتفرمی؛ مطالعه دلالت‌پژوهانه و مبتنی بر آموزه‌های اقتصاد اشتراکی» سعی در ارائه چارچوب مفهومی از دولت پلتفرمی داشتند که می‌تواند چالش‌هایی که دولت مدرن با آن مواجه است را پاسخ دهد و همین‌طور سعی کرده تا با بررسی تعاریف مختلف دولت پلتفرمی به تعریفی جامع با همه خصوصیت‌های آن دست یابد. منبع دیگری

که به فارسی موجود است کتاب راهنمای اجرایی دولت به‌مثابه پلتفرم نوشته ریچارد پوپ است که پیشنهادهای و راهنمایی‌های عملی برای توسعه پلتفرم‌های دولتی ارائه می‌دهد؛ راهنمایی‌هایی که بتواند از بین رفتن سیلوهای سازمانی، صرفه‌جویی در هزینه‌ها و تغییر در نوع خدمات دولتی را موجب شود. در زمینه بررسی دولت به‌مثابه پلتفرم و پلتفرم‌های شهری و مشارکت شهروندی هیچ منبعی به فارسی یافت نشد. با جستجو در منابع انگلیسی به روش مرور سیستماتیک، هشت منبع یافت شد که به‌صورت مستقیم و هفت منبع نیز به‌صورت عام به بررسی مشارکت شهروندی در بستر پلتفرم‌های شهری پرداخته است. در این پانزده منبع که به‌عنوان منابع اصلی فراترکیب در این پژوهش از فرایند مرور نظام‌مند استخراج شده است، هریک از این پژوهش‌ها با سؤال‌های متفاوتی به بررسی نسبت مشارکت و دولت به‌مثابه پلتفرم اقدام کرده‌اند، اما در این پژوهش با استفاده از روش مرور نظام‌مند و فراترکیب به شناسایی دقیق روابط بین این دو مفهوم اقدام شده است. همچنین مزایا، چالش‌ها و الزامات ارتقای مشارکت دولت به‌مثابه پلتفرم از دل پژوهش‌های جهانی انجام شده در این زمینه استخراج شده است و سعی دارد تصویر جامع و دسته‌بندی شده از حوزه‌های موضوعی این پژوهش‌ها ارائه دهد.

## ۲. ادبیات پژوهش

### ۲-۱. توسعه و مشارکت

مشارکت شهروندان در امور اداره کشور، به‌عنوان عناصر اساسی توسعه پایدار جوامع مورد توجه بسیاری از نظریه‌پردازان قرار گرفته است. از نظر آنها مشارکت احتمال موفقیت برنامه‌های توسعه را افزایش داده و علاوه بر آن به ارتقای سرمایه اجتماعی کمک می‌کند که برای توسعه جامعه و پایداری بلندمدت آن ضروری است. برای مثال نظریه توسعه انسانی معتقد است که توسعه انسان‌محور تنها با مشارکت فعال و گسترده جامعه حاصل می‌شود (United Nations Development Programme, 1990).

مشارکت مردم در پاسخ به نیازهای فعلی و آینده و دستیابی به پایداری در توسعه، مؤلفه مهمی قلمداد می‌شود (Development, 1987).

علاوه بر آن بسیاری از نظریه‌پردازان هم خاصاً به بررسی رابطه بین مشارکت و توسعه پرداخته‌اند؛ آمارتیا سن<sup>۱</sup> (۱۹۹۹) معتقد است توسعه به‌معنای گسترش توانایی‌های افراد است و مشارکت برای دستیابی به این امر ضروری است. او استدلال می‌کند که مشارکت فعال مردم در فرایند توسعه برای شناسایی نیازها و اولویت‌های خود و ایجاد راه‌حل‌هایی ضروری است که آن نیازها را برآورده می‌کند. پائولو فریره<sup>۲</sup> (۲۰۰۰) بر اهمیت مشارکت مردم در توسعه تأکید و استدلال می‌کند که مردم نباید دریافت‌کنندگان منفعل برنامه‌های توسعه باشند، بلکه باید مشارکت‌کنندگان فعال در شکل‌دهی و اجرای آن برنامه‌ها باشند. رابرت چمبرز<sup>۳</sup> (۱۹۹۴) استدلال می‌کند که مشارکت مردم برای درک نیازها و اولویت‌های آنها و همچنین ایجاد راه‌حل‌هایی حیاتی است که مناسب و مؤثر هستند.

در مجموع، بسیاری از نظریه‌پردازان توسعه اهمیت مشارکت مردمی دستیابی به توسعه پایدار و موفق را مورد تأکید قرار داده‌اند.

## ۲-۲. دولت به‌مثابه پلتفرم

مفهوم «دولت به‌مثابه پلتفرم» به مدلی از حکمرانی اشاره دارد که از فناوری و پلتفرم‌های دیجیتال برای ارائه خدمات عمومی کارآمدتر و مؤثرتر استفاده می‌کند. در این مدل، دولت به‌عنوان بستری برای نوآوری و همکاری عمل می‌کند و طیفی از ابزارها و خدمات دیجیتالی را ارائه می‌کند که شهروندان، کسب‌وکارها و سایر ذی‌نفعان را قادر می‌سازد تا خدمات عمومی را به‌طور مشترک ایجاد و ارائه دهند. دولت به‌مثابه پلتفرم در سال‌های اخیر توجه بسیار زیادی را به خود جلب کرده است.

---

1. Amartya Sen

2. Paulo Freire

3. Robert Chambers

به طوری که بسیاری از دولت‌ها در سراسر جهان این رویکرد را برای مدرن‌سازی ارائه خدمات عمومی خود اتخاذ کرده‌اند.

تیم اوریلی<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) استدلال می‌کند که دولت باید به‌عنوان پلتفرم نوآوری عمل کند و شهروندان و کسب‌وکارها را قادر سازد تا برنامه‌ها و خدمات جدید را روی پلتفرم دولتی ایجاد کنند. این رویکرد می‌تواند به هدایت نوآوری، کاهش هزینه‌ها و بهبود ارائه خدمات عمومی کمک کند و درعین حال مشارکت شهروندان را تقویت کند.

دولت به‌مثابه پلتفرم این امکان را فراهم می‌کند تا دولت‌ها فرایندهای اداری خود را ساده‌سازی کنند و توانایی خود را برای رفع نیازهای شهروندان بهبود بخشند. دولت با ارائه طیف وسیعی از ابزارها و خدمات دیجیتالی، شهروندان، مشاغل و سایر ذی‌نفعان را به ایجاد و ارائه مشترک خدمات عمومی قادر می‌کند. علاوه بر آن ظرفیت دولت برای تعامل با شهروندان و پاسخگویی افزایش می‌یابد.

### ۳-۲. برخی از انواع مشارکت اجتماعی در بستر دولت به‌مثابه پلتفرم

دولت‌ها با استفاده از ظرفیت‌های دولت به‌مثابه پلتفرم این امکان را به‌دست می‌آورند که انواع مختلفی از مشارکت شهروندی را محقق کنند، برای مثال با استفاده از پرتال‌های داده باز امکان دسترسی شهروندان به داده‌های دولتی برای تحلیل و تحقیق فراهم می‌شود که خود به ارتقای شفافیت و مسئولیت‌پذیری و افزایش نوآوری کمک کند. پلتفرم‌های مشاوره آنلاین، شهروندان را در فرایندهای سیاستگذاری و تصمیم‌گیری مشارکت داده و امکان ارائه بازخورد، اشتراک‌گذاری نظرها و شرکت در بحث حول مسائل سیاسی را فراهم می‌کند. پلتفرم‌های جمع‌سپاری امکان اشتراک‌گذاری مهارت‌ها، دانش‌ها و منابع شهروندان را در تولید مشترک و ارائه خدمات عمومی به‌وجود می‌آورد. پلتفرم‌های رسانه‌های اجتماعی امکان بحث و گفتگو درباره سیاستگذاری و حکومت‌داری عمومی را فراهم می‌کند. رسانه‌های اجتماعی

1. Tim O'Reilly

می‌تواند دولت‌ها را قادر سازد تا مخاطبان بیشتری دسترسی داشته باشند و شفافیت و مسئولیت‌پذیری بیشتری را ترویج دهند.

### ۳. بیان مسئله و اهداف تحقیق

با وجود اینکه کمتر اندیشمندی در اهمیت مشارکت در تحقق توسعه و دستیابی به حکمرانی کارآمد اختلاف نظر دارد، مسئله مهمی که پیش روی مشارکت مردمی وجود دارد، شناسایی مدل مناسبی از مشارکت مردم در عرصه حکمرانی کشور است. دولت به‌مثابه پلتفرم یکی از مدل‌های حکمرانی دولتی است که ظرفیت‌های مردمی را با بهره‌گیری از فضای مجازی و پلتفرم‌ها در حکمرانی مشارکت می‌دهد.

یکی از اهداف جدی پیاده‌سازی الگوی پلتفرمی حکمرانی در بسیاری از کشورها تحقق مشارکت مردمی بوده است. اوریلی (۲۰۱۰) با تأکید بر نقش دولت در ایجاد اکوسیستم مشارکتی، مفهوم 'GaaP' را معرفی می‌کند. او نشان می‌دهد که چگونه فناوری‌های دیجیتال و داده‌های باز می‌تواند شهروندان را توانمند کرده و نوآوری را از طریق تلاش‌های مشترک تقویت کند.

این مدل حکمرانی امکان ارائه راه‌های در دسترس‌تر و کارآمدتر برای مشارکت در فرایندهای دولتی را ایجاد می‌کند. با استفاده از ابزارهای دیجیتال، دولت‌ها می‌توانند فراگیری خدمات عمومی را گسترش دهند و امکان شنیدن طیف متنوع‌تری از نظرها در فرایند سیاستگذاری فراهم می‌شود (Smith, 2019). داده‌های باز مورد استفاده در پلتفرم‌ها می‌تواند شفافیت، مسئولیت‌پذیری و مشارکت شهروندان را در حکومت بهبود بخشد (Janssen and Helbig, 2018) علاوه بر این، پلتفرم‌های دیجیتال می‌تواند بازخورد و تعامل بی‌درنگ بین شهروندان و مقامات دولتی را تسهیل کند (Mergel, 2013). پلتفرم‌های دیجیتال با ماژولار بودن و مقیاس‌پذیری می‌تواند کارایی را افزایش و هزینه‌ها را کاهش دهد و مشارکت شهروندان را در حکومت ارتقا دهد (Brown, Fishenden and Thompson, 2014).

هرچند مزایای بسیاری برای این الگو نظیر در دسترس بودن، سهولت در استفاده، امکان ایجاد شفافیت، امکان به اشتراک‌گذاری داده‌های دولتی و امکان ارتباط مردم با یکدیگر و مسئولان در پژوهش‌های مختلف مورد اشاره قرار گرفته است، اما تحقیق جامعی در مورد همه مزایایی که این سازوکار در اختیار مشارکت مردمی قرار می‌دهد انجام نشده است. برخی از پژوهش‌ها در برشمردن مزیت‌ها، نسبت به یکدیگر اختلاف نظر دارند. بنابراین نگاه دقیق، جامع و صحیحی از مزیت‌های مورد انتظار پلتفرم‌های شهروندی در راستای مشارکت در دسترس نیست.

از جانب دیگر، پیاده‌سازی این الگو به‌مانند سایر الگوهای حکمرانی، با چالش‌هایی مواجه خواهد بود. شناسایی این چالش‌ها، به حکمرانان این امکان را می‌دهد، تا با نگاه واقع‌گرایانه به توصیه، تجویز و پیاده‌سازی این مدل حکمرانی اقدام کنند. مشکلات امنیت سایبری (Brown, 2023)، نابرابری سواد دیجیتال و مهارت استفاده از پلتفرم‌ها در میان شهروندان (Smith, 2022)، مقاومت درون‌سازمانی در مقابل پیاده‌سازی این مدل حکمرانی (Johnson and Lee, 2023)، فقدان قوانین و سیاست‌های مناسب برای حمایت از مشارکت الکترونیکی (Smith, 2022) از چالش‌های پیش روی مشارکت در بستر پلتفرم‌های شهروندی است. اما تمامی چالش‌های پیش روی دولت به‌مثابه پلتفرم مورد احصا قرار نگرفته است، یا موارد احصا شده در پژوهش‌های مختلف دارای تضاد و تعارض با یکدیگر است. بنابراین برای دستیابی به نگاه جامع و دقیق از چالش‌های پیش روی مشارکت مردمی در این الگوی حکمرانی باید پژوهشی انجام شود.

برای پیاده‌سازی هر مدل حکمرانی باید مزایا و چالش‌های پیش روی آن در ابتدا مورد شناسایی قرار گیرد. آگاهی نسبت به ابعاد مختلف پیاده‌سازی دولت پلتفرمی و نسبتی که می‌تواند با مقوله مشارکت داشته باشد، به حکمرانان این امکان را می‌دهد تا تشخیص دهند این مدل در چه بستر و زیست‌بومی به تحقق مشارکت و در چه بستر و زیست‌بومی بی‌اثر خواهد بود. علاوه بر آن توجه به چالش‌ها و مزایا، الزاماتی را در اختیار حکمرانان قرار می‌دهد تا با سیاستگذاری و وضع قوانین ناظر به آن،

امکان هرچه بیشتر برای تحقق مشارکت مردمی مؤثر فراهم شود. بنابراین اهداف این پژوهش دستیابی به نگاهی جامع و دقیق نسبت به مزایا، چالش‌ها و الزامات پیش روی دولت به‌مثابه پلتفرم برای تحقق مشارکت مردمی است.

#### ۴. روش

این پژوهش از نوع بنیادی به روش کیفی بوده و شیوه انجام آن، مرور نظام‌مند ادبیات با رویکرد فراترکیب است. برای جمع‌آوری اطلاعات از روش‌های کتابخانه‌ای و اسنادی استفاده شده و با مرور نظام‌مند ادبیات، منابع مناسب پالایش و انتخاب شده است. این پژوهش از آن جهت روش مرور نظام‌مند را انتخاب کرده که بتوان با اطمینان دید جامعی از تمامی منابعی داشت که به‌صورت پراکنده به احصای مزایا، چالش‌ها و الزامات این الگو از مشارکت اقدام کرده‌اند. برای دستیابی به دید گسترده و فراگیر درخصوص این مسائل، داده‌های جمع‌آوری شده با روش فراترکیب مورد تحلیل قرار گرفت.

#### ۴-۱. مرور نظام‌مند و فراترکیب

پژوهش‌های مرور نظام‌مند، عمدتاً با هدف ترکیب کردن پژوهش‌ها و دستیابی به تصویر بزرگی از دانش موجود در موضوعی خاص و همین‌طور شناسایی تنوع‌ها و تفاوت‌ها در نتایج و یافتن علل تفاوت‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد. در مرور سیستماتیک، جامع بودن و اطمینان یافتن از پوشش مناسب منابع بسیار مهم است (کشتکار، ۱۳۹۶). همچنین برای جمع‌بندی و تحلیل نتایج پژوهش‌های کیفی از روش فراترکیب استفاده می‌شود (Humphreys, 2007).

روش فراترکیب ذیل فرامطالعه مطرح می‌شود. این روش کیفی یافته‌های سایر مطالعات مرتبط و مشابه را مورد بررسی قرار می‌دهد و با فراهم کردن دیدگاهی نظام‌مند برای پژوهشگران با درهم آمیختن پژوهش‌های کیفی به موضوع‌ها و استعاره‌های نو و اساسی دست می‌یابد و به ارتقای دانش فعلی اقدام می‌کند و دید

فراگیر و گسترده‌ای را در زمینه مسائل به‌دست می‌دهد. درنهایت نمونه مدنظر برای فراترکیب از مطالعات کیفی منتخب و با توجه به ارتباط آنها با سؤال پژوهش ساخته می‌شود (کمالی، ۱۳۹۶).

#### ۲-۴. مراحل مرور نظام‌مند

با تعریف پروتکل مرور، مرور نظام‌مند شروع می‌شود. ناظر به حوزه موضوع مشارکت در دولت به‌مثابه پلتفرم از فرایندی استفاده می‌شود که کیتچنهام<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) ارائه کرده است. در این فرایند ابتدا به طراحی سؤال‌های پژوهش مبتنی بر هدف‌ها و مسئله‌های پژوهش اقدام شده، سپس در قدم بعدی با بررسی منابع اطلاعاتی و در فرایندی به ارزیابی و گزینش پژوهش‌ها پرداخته می‌شود. در قدم کیفیت، پژوهش‌ها مورد ارزیابی قرار می‌گیرد تا در مرحله بعد داده‌ها از دل پژوهش‌ها استخراج و درنهایت براساس پرسش‌های پژوهش تحلیل شود.

#### ۳-۴. سؤال‌های پژوهش

براساس مسئله و هدف مدنظر، این پژوهش به‌دنبال پاسخ به پرسش‌های زیر است:

۱. دولت به‌مثابه پلتفرم چه مزایایی را در اختیار مشارکت مردمی قرار می‌دهد؟
۲. چالش‌های مربوط به استفاده از این بستر برای مشارکت مردمی کدام‌اند؟
۳. چه ملاحظات راهبردی را در اجرا، وضع سیاست‌ها و قوانین در عرصه مشارکت ناظر به این الگو باید مورد توجه قرار داد؟

#### ۴-۴. مرحله شناسایی

در این مرحله، برای دستیابی به جامعیت جستجو با موضوع دولت به‌مثابه پلتفرم تمامی کتب، مقالات، مقاله‌های کنفرانسی، گزارش‌های سیاستی و مؤسسه‌های بین‌المللی معتبر با

---

1. Kitchenham

جستجو در موتور جستجوگر گوگل و Researchgate و Google Scholar (با ضرب سه دسته کلیدواژه (Open Governance Open, Government, Governance Government) (Platform) و (Emocracy, Participation Engagement) شناسایی و گردآوری شده و پژوهشگران این منابع را در بستر نرم‌افزار Citavi ذخیره و طبقه‌بندی کرده‌اند. به‌منظور بهره‌مندی مرور انجام شده از منابع رساله و پایان‌نامه‌های دانشگاهی، این دسته از کلیدواژه‌ها در سامانه پروکوئست<sup>۱</sup> جستجو شد و رساله‌ها و پایان‌نامه‌ها نیز به این منابع ملحق شد. این نکته بدیهی است که بسیاری از منابع شناسایی شده تکراری بوده و در مرحله غربالگری از فرایند مرور حذف شد.

مرور سیستماتیک براساس استراتژی جستجوی از پیش تعیین‌شده‌ای انجام گرفت. سپس استراتژی جستجو مستندسازی می‌شود تا دقیق و کامل بودن آن قابل ارزیابی باشد (Kitchenham, 2004). در جستجوی اولیه کلیدواژه‌های مدنظر در تمامی فیلدها (کلیدواژه، عنوان، چکیده، فهرست و متن) مورد استفاده قرار گرفت. در پایان، ۶۸ عنوان منبع یافت شد که حداقل یک کلمه از هر دو گروه کلمات را دارا باشند.

#### ۴-۵. مرحله غربالگری

در این مرحله منابع یافت شده در پایگاه‌های داده در صورتی که تکراری بود پس از مقایسه با منابع جمع‌آوری شده در سیتاوی و همین‌طور نتایج جستجو در پایگاه‌های قبلی حذف شد. با بررسی عناوین، چکیده‌ها، سرفصل‌ها و جستجوی کلیدواژه‌های مورد نظر در متن منبع‌ها، منابع غیرمرتبط حذف شد. علاوه بر آن، منابعی که از قالب مقالات مجله‌های علمی، مقالات کنفرانسی، کتب، رساله‌ها، پایان‌نامه‌ها، گزارش‌های نهادها و مؤسسه‌های معتبر بین‌المللی و دولتی خارج بود مانند مقالات ژورنال، وبسایت‌ها، مصاحبه و مانند آن، از این فرایند خارج شد. درنهایت، منابع باقی‌مانده، پس از این مرحله به ۲۳ عدد رسید.

#### ۶-۴. مرحله واجد شرایط بودن

در این مرحله، متن منابع منتخب در مرحله قبل بررسی و برخی از منابع با تطابق نداشتن معیارهای پذیرش، مخصوصاً غیرمرتبط بودن با سؤال‌های پژوهش حذف شد. در این راستا باید معیارهای پذیرش و استثنا کردن دقیقاً معین شود. شناسایی معیارها با هدف معین کردن منطقی برای انتخاب منابع پژوهش از میان منابع شناسایی شده است، به‌گونه‌ای که در اثنای اجرای مرور سیستماتیک به بررسی گزینش منابع مورد نیاز با هدف یافتن سؤال‌های پژوهش پرداخته شد. این مرحله منابع باقی‌مانده به ۱۵ عدد رسید.

شکل ۱. جریان اطلاعات در فرایند مرور سیستماتیک



منابع مورد بررسی بعد از مرحله غربالگری، در نرم‌افزار سیتاوی ذخیره و دسته‌بندی شد تا امکان دسترسی به منابع و ارجاع‌دهی آسان شود.

#### ۴-۷. مرحله آخر

در این مرحله، شاخص‌های ارزیابی کیفیت مورد توجه قرار گرفت، معتبر بودن پایگاه داده، معتبر بودن مجله نشردهنده، تصریح یا تخصیص موضوع به «دولت به‌مثابه پلتفرم» و مشارکت و نه صرفاً پرداختن به آن در بخشی از منابع مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین از بین ۱۵ مقاله، همه آنها برای تحلیل کیفی و کدگذاری تأیید شد.

#### ۵. متن

بعد از بررسی و استخراج مضمون‌های ناظر به مشارکت اجتماعی از مقالات منتخب، مقوله‌بندی مضامین استخراج شده است و درنهایت ذیل سه مقوله ظرفیت‌ها، چالش‌ها و الزامات تقسیم شد؛ یعنی در این مقالات، عمده مسائل مورد توجه نویسندگان این سه مسئله بوده است. ظرفیت‌ها به‌معنای امکانات و فرصت‌هایی است که دولت به‌مثابه پلتفرم در اختیار مشارکت اجتماعی و دستگاه حکمرانی می‌گذارد، چالش‌ها به‌معنای مسائل و موانعی است که در راستای تحقق مدل مشارکتی دولت به‌مثابه پلتفرم وجود دارد و الزامات، آن دسته از نکاتی است که برای تحقق هرچه بهتر مشارکت در بستر دولت به‌مثابه پلتفرم ضروری است. بنابراین در ذیل به احصا و توضیح هر یک از این مقولات سه‌گانه پرداخته شده است.

#### ۵-۱. مزایای دولت به‌مثابه پلتفرم در راستای ارتقای مشارکت مردمی

در جدول زیر به‌صورت نمونه به برخی مزایای دولت به‌مثابه پلتفرم در راستای ارتقای مشارکت مردمی اشاره می‌شود که در فرایند فراترکیب استخراج شده است. از جمله مزیت‌هایی که مکرراً در مقالات مختلف مورد اشاره قرار گرفته است، دسترسی

گسترده عموم مردم به فناوری اطلاعات، ایجاد دسترسی به منابع و اطلاعات دولتی و تحقق شفافیت، ایجاد فرصت و تسهیل ارتباط دولت و شهروندان و درنهایت کاهش هزینه‌های مشارکت سیاسی برای دولت است.<sup>۱</sup>

جدول ۱. نمونه برخی از مزایای دولت به‌مثابه پلتفرم در راستای ارتقای مشارکت مردمی

ارجاع	تعریف	مزیت	دسته‌بندی
Theocharis et al. (2022)	دولت‌ها می‌توانند با حمایت از فعالیت‌های مدنی و مشارکتی به افراد کمک کنند تا هویت‌های سیاسی خود را شکل دهند و تقویت کنند. این امر می‌تواند به افزایش انگیزه افراد برای مشارکت سیاسی کمک کند.	تقویت هویت‌های سیاسی	تقویت هویت‌های سیاسی
Shofia, Trisetyarso and Saleh Abbas (2020)	این فناوری می‌تواند به ایجاد اعتماد و مشارکت شهروندان کمک کند.	ایجاد اعتماد و مشارکت شهروندان	
...	...	...	...
Schmidhuber et al. (2019)	پلتفرم‌های مشارکت اجتماعی، مشارکت سیاسی را از طریق کاهش هزینه‌های اجتماعی تسهیل می‌کند. برای مثال، افراد می‌توانند در این بستر در مورد مسائل سیاسی با دیگران صحبت کنند، بدون اینکه مجبور باشند نگران قضاوت دیگران باشند.	کاهش هزینه‌های اجتماعی	کاهش هزینه‌های اجتماعی
Grönlund (2020)	می‌توانند به افراد کمک کنند تا با یکدیگر ارتباط برقرار کنند و شبکه‌های اجتماعی ایجاد کنند.	تسهیل ارتباط بین افراد و گروه‌ها	
...	...	...	...
...	...	...	...

مأخذ: یافته‌های تحقیق.

## ۲-۵. چالش‌های ارتقای مشارکت به‌واسطه دولت به‌مثابه پلتفرم

ساختار دولت به‌مثابه پلتفرم با چالش‌هایی مواجه است که می‌تواند مانعی در مقابل ارتقای مشارکت باشد. از این رو باید به بررسی و احصای این چالش‌ها پرداخته شود تا بتوان در راستای ارتقای مشارکت گام برداشت. در جدول ۲ به‌صورت مختصر نمونه‌ای از چالش‌های احصا شده پیش روی مشارکت مردم در دولت به‌مثابه پلتفرم آورده شده است. از چالش‌هایی که مکرراً در مقالات مختلف مورد اشاره قرار گرفته، مسئله اعتماد مردم به دولت، مسئله دسترسی مردم به فناوری‌های مشارکتی، مسئله

۱. جدول کامل تمامی مقولات مستخرج در پیوست قرار داده شده است.

عدم آگاهی و آموزش در استفاده از پلتفرم‌های مشارکت و سواد دیجیتال و مسئله شفافیت است (جدول مربوط به احصای چالش‌های دولت به‌مثابه پلتفرم در راستای ارتقای مشارکت مردمی، به‌صورت کامل در پیوست آورده شده است).

جدول ۲. نمونه برخی از چالش‌های پیش روی دولت به‌مثابه پلتفرم در راستای ارتقای مشارکت مردمی

دسته‌بندی	چالش	تعریف	رفرنس‌ها
فرهنگ و اقتدارگرا	فرهنگ سیاسی اقتدارگرا	در کشورهایی با فرهنگ سیاسی اقتدارگرا که مردم به حاکمیت دولت اعتقاد دارند، ممکن است به مشارکت در پلتفرم‌ها و ابراز نظر درباره تصمیم‌گیری‌ها راضی نباشند.	Farina et al. (2014)
	کم سواد و بی‌سوادی	افراد بی‌سواد به‌دلیل محدودیت در دسترسی به اطلاعات نمی‌توانند در پلتفرم‌های آنلاین مشارکت کنند.	Farina et al. (2014)
	...	...	...
تمرکز بر گروه‌های خاص	تمرکز بر گروه‌های خاص	دولت‌ها ممکن است در طراحی پلتفرم‌های مشارکت آنلاین بر گروه‌های خاصی از شهروندان تمرکز کنند، مانند شهروندان تحصیل کرده یا شهروندان جوان. این امر می‌تواند به نابرابری در مشارکت شهروندان منجر شود.	Van den Berg (2022)
	تعصب و تبعیض	دولت‌ها ممکن است در دسترسی به پلتفرم‌های خود تبعیض قائل شوند و دسترسی افراد از اقشار مختلف جامعه را محدود کنند. این امر می‌تواند به کاهش مشارکت سیاسی و تقویت نابرابری منجر شود.	Theocharis et al. (2022); Hale et al. (2018)
	...	...	...
...	...	...	...

مأخذ: همان.

### ۳-۵. الزامات مربوط به ارتقای مشارکت مردمی در دولت به‌مثابه پلتفرم

در جدول ۳ برخی الزامات و توصیه‌های سیاستی پژوهش‌های مختلف مطرح شده که به‌صورت نمونه آورده شده است.<sup>۱</sup> از جمله این الزامات می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱. جدول کامل الزامات استخراج شده، در پیوست آورده شده است.

جدول ۳. نمونه برخی از الزامات سیاستگذارانه ارتقای مشارکت در بستر دولت به مثابه پلتفرم

ارجاعات	توضیحات	الزامات	دسته بندی
Theocharis et al. (2022)	دولت‌ها باید از سوءاستفاده پلتفرم‌های مشارکتی برای اهداف غیردمکراتیک یا سرکوب آزادی بیان جلوگیری کنند. این امر می‌تواند با ایجاد سازوکارهای نظارتی مناسب برای جلوگیری از سوءاستفاده از این پلتفرم‌ها انجام شود.	حفظ دموکراسی و آزادی بیان	الزامات بنیادین <sup>۱</sup>
Esselimani, Sagsan and Kiralp (2021)	دولت باید از نگرش سنتی خود به‌عنوان ارائه‌دهنده خدمات به نگرش جدید به‌عنوان تسهیل‌کننده مشارکت تغییر کند. این تغییر نگرش مستلزم آن است که دولت به شهروندان به‌عنوان شرکای خود در فرایندهای تصمیم‌گیری نگاه کند.	تغییر نگرش دولت از ارائه‌دهنده خدمات به تسهیل‌کننده مشارکت	
...	...	...	
Schmidhuber et al. (2019) Santini and Carvalho (2019)	دولت‌ها می‌توانند از مشارکت شهروندان با بخش خصوصی و جوامع مدنی حمایت کنند. این امر می‌تواند به افزایش مشارکت شهروندان کمک کند. دولت‌ها می‌توانند از بخش خصوصی و جوامع مدنی برای توسعه و نگهداری پلتفرم‌های مشارکتی، آموزش شهروندان برای مشارکت و حمایت از مشارکت شهروندان در فرایندهای تصمیم‌گیری و اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های دولتی حمایت کنند.	حمایت از مشارکت شهروندان از طریق بخش خصوصی و جوامع مدنی	الزامات نهادی <sup>۲</sup>
Santini and Carvalho (2019)	دولت باید اقدام‌هایی برای محدود کردن دسترسی خود به قدرت انجام دهد. این اقدام‌ها می‌تواند شامل ایجاد مکانیسم‌های نظارتی و تقویت حقوق شهروندان باشد.	محدودیت دسترسی به قدرت	
...	...	...	
...	...	...	⋮

مأخذ: همان.

### ۶. جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

الگوی حکمرانی دولت به‌مثابه پلتفرم یکی از مدل‌های نوین حکمرانی است که به‌دنبال ارائه خدمات دولتی در بستر پلتفرم‌های فضای مجازی است. پلتفرم‌های دولتی ظرفیت‌های بسیاری را در اختیار دولت‌ها قرار داده تا در راستای ارتقای مؤلفه‌های حکمرانی گام بردارند. از نتایج بهره‌مندی ظرفیت‌های دولت پلتفرمی می‌توان به افزایش کارایی، ارتقای شفافیت و افزایش مشارکت مردمی اشاره کرد. مسئله مشارکت مردمی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های جدی ارتقای حکمرانی است. این مفهوم در بسیاری از نظریات توسعه و در توصیه‌های مربوط به سازمان‌ها و نهادهای جهانی در راستای تحقق

۱. این الزامات، پایه و اساس سایر الزامات هستند و بدون تحقق آنها، تحقق سایر الزامات نیز دشوار خواهد بود.  
 ۲. این الزامات، به ایجاد زیرساخت‌های نهادی لازم برای ارتقای فرهنگ مشارکت در دولت به‌مثابه پلتفرم اشاره دارد.

توسعه و ارتقای نظام حکمرانی مورد تأکید قرار گرفته است. اما پیاده‌سازی هر مدل حکمرانی نیازمند تحقیق و بررسی ابعاد مختلف آن الگو است تا بتوان ضمن احصای مزایای مربوط به پیاده‌سازی آن برای ارتقای مشارکت مردمی، با نگاهی واقع‌گرایانه به چالش‌های پیش روی پیاده‌سازی این بستر آشنایی یافت. بنابراین با استفاده از ظرفیت‌ها و چالش‌های احصا شده پژوهشگران و سیاستگذاران، راهبردها و سیاست‌های موفق‌تری در حوزه افزایش مشارکت با ابزار پلتفرم‌های مشارکت شهروندی اتخاذ خواهد شد.

در این پژوهش با استفاده از روش مرور سیستماتیک سعی شده تا به‌صورت جامع پژوهش‌هایی شناسایی شود که به موضوع مشارکت شهروندی در بستر دولت به‌مثابه پلتفرم می‌پردازد و با روش فراترکیب به این مسائل پاسخ داده شود که مزایای قابل احصای دولت به‌مثابه پلتفرم برای ارتقای مشارکت کدام‌اند؟ دولت‌ها برای دستیابی به مشارکت اجتماعی به‌وسیله این بسترها با چه چالش‌هایی مواجه‌اند؟ و درنهایت برای دستیابی هرچه بیشتر به مزایای احصا شده و مقابله مناسب با چالش‌ها، چه راهبردها و سیاست‌هایی را می‌توان به دولت‌ها پیشنهاد داد؟

## ۱-۶. مزایای دولت به‌مثابه پلتفرم جهت ارتقای مشارکت مردمی

دولت پلتفرمی مزایایی را در اختیار مشارکت مردمی می‌گذارد، این مزایا در شش دسته‌بندی قرار می‌گیرد که در قالب شکل ۲ به تصویر کشیده شده است.

### ۱. فرهنگی: این دسته از مقولات به‌دنبال احصای آثار مثبت پیاده‌سازی الگوی دولت

به پلتفرم در ارتقای فرهنگ مشارکت مردمی است که در ادامه ذکر می‌شود:

پلتفرم‌های مشارکت شهروندی می‌تواند به افزایش آگاهی شهروندان برای مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سیاسی کمک کند این آگاهی زمینه‌های اعتماد بیشتر مردم را به نظام حکمرانی دربردارد. در کنار افزایش آگاهی، شاهد آن خواهیم بود که احساسات مردم برای مشارکت در تصمیم‌گیری سیاسی برانگیخته می‌شود. دولت‌ها با پیاده‌سازی پلتفرم‌های مشارکت شهری می‌توانند با حمایت از فعالیت‌های مدنی و مشارکتی، به افراد

کمک کنند تا هویت‌های سیاسی خود را شکل دهند و تقویت کنند. مشارکت در این بستر می‌تواند افزایش اعتماد به نفس عمومی و همین‌طور افزایش احساس مالکیت مردم نسبت به جامعه را برانگیزد. علاوه بر آن شهروندان ناظر به تصمیمات اتخاذ شده احساس تعلق کرده و به حمایت آن اقدام می‌کنند. همه این موارد به‌نوعی ارتقای مشارکت شهروندان را در اداره شهر سبب می‌شود.

**۲. اجتماعی:** پیاده‌سازی دولت به‌مثابه پلتفرم بر مؤلفه‌های اجتماعی مؤثر مشارکت مردم اثر می‌گذارد:

پلتفرم‌های مشارکت اجتماعی، مشارکت سیاسی را از طریق کاهش هزینه‌های اجتماعی (مثلاً ترس از قضاوت‌های دیگران) تسهیل می‌کند و این تسهیلگری به شکل‌گیری شبکه‌های ارتباطات اجتماعی منجر می‌شود و پاسخگویی دولت به نیازها و خواسته‌های مردم، به افزایش رضایتمندی مردم منجر می‌شود.

شرکت در تصمیم‌سازی‌ها احساس مسئولیت و اعتماد به نفس شهروندان را بالا می‌برد. آنها قادر خواهند بود مسائل مهم اجتماعی و اولویت‌های سیاسی و اقتصادی جامعه را بهتر تشخیص دهند و با مشارکت فعال، مهارت‌های حل مسئله و تصمیم‌گیری را در خود افزایش دهند.

**۳. ناظر:** مزایایی که دولت به‌مثابه پلتفرم به‌دلیل ساختار پلتفرمی بودن خود در اختیار مشارکت قرار می‌دهد از قرار زیر است:

پلتفرم‌ها امکان جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها و بازخورد شهروندان ناظر به سیاست‌ها را امکان‌پذیر می‌کند. داده‌های جمع‌آوری شده از طریق پلتفرم‌ها برای شناخت نیازها و خواسته‌های شهروندان مورد استفاده قرار می‌گیرد. این امر می‌تواند به دولت کمک کند تا سیاست‌هایی را تدوین کند که پاسخگوی نیازهای شهروندان باشد. جمع‌آوری و تحلیل بازخوردهای شهروندان با ابزارهای موجود در این بستر می‌تواند برای بهبود سیاست‌ها و برنامه‌های دولتی استفاده شود. پلتفرم‌های مشارکت می‌تواند به افزایش ظرفیت شهروندان برای مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سیاسی کمک کند. علاوه بر آن مشارکت را برای همه، صرف‌نظر از سطح تخصص یا مهارت‌های فنی، در دسترس کند. این پلتفرم‌ها ظرفیت

آن را دارد تا متناسب با سلايق و نیازهای مختلف شخصی‌سازی شود که همه این موارد می‌تواند به افزایش مشارکت منجر شود.

**۴. فنی-زیرساختی:** زیرساخت‌ها و امکانات فنی که لازمه پیاده‌سازی پلتفرم‌هاست، امکاناتی را در اختیار مشارکت قرار می‌دهد:

دسترسی گسترده به فناوری اطلاعات در بسیاری از جوامع می‌تواند به تسهیلگری در مشارکت شهروندان منجر شود. دولت‌ها با بستر فضای مجازی می‌توانند امکان دسترسی به اطلاعات و منابعی را دهند که می‌تواند به افراد کمک کند تا در مورد مسائل سیاسی آگاه شوند و تصمیمات آگاهانه‌تری گیرند. علاوه بر آن فرصت تسهیل تعامل و ارتباط بین شهروندان و دولت فراهم می‌آید. دولت‌ها می‌توانند پلتفرم‌های مشارکت آنلاین را به‌سرعت و به‌راحتی ایجاد و تغییر دهند. این امر می‌تواند به دولت‌ها اجازه دهد تا به‌سرعت به تغییرات در نیازهای شهروندان پاسخ دهند.

**۵. سیاسی:** مزیت‌ها از جنس مؤلفه‌های سیاسی که دولت به‌مثابه پلتفرم برای ارتقای مشارکت در اختیار نهاد حکمرانی می‌گذارد از قرار زیر است:

پلتفرم‌های مشارکت شهری فضای دیجیتالی را برای مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌های دولتی ارائه می‌دهد. این پلتفرم‌ها شفافیت را افزایش و به ساکنان اجازه می‌دهد روند رو به جلو ببینند. این امر باعث تقویت اعتماد می‌شود زیرا شهروندان درک عمیق‌تری از اقدام‌های دولت به‌دست می‌آورند و می‌توانند آنها را مسئول بدانند.

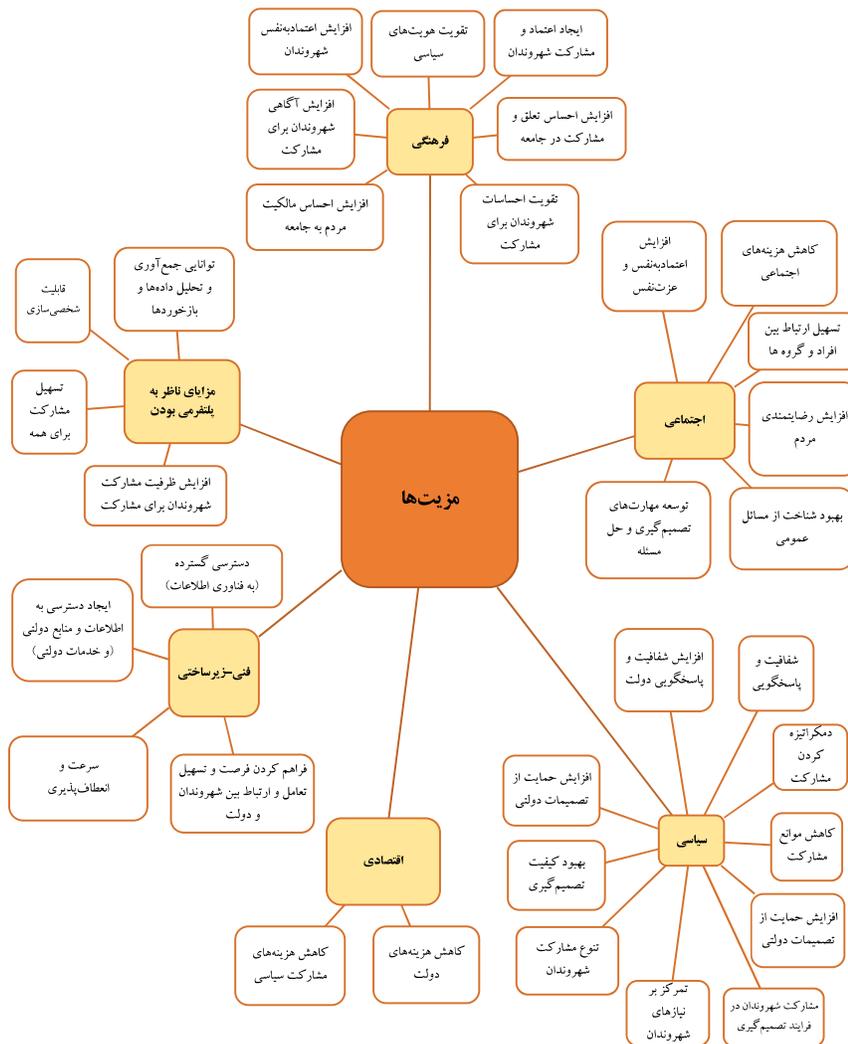
علاوه بر این، پلتفرم‌ها با تسهیل مشارکت مردم، بدون توجه به محدودیت‌های زمانی یا مکانی، موانع مشارکت را از بین می‌برد. این فراگیری به شنیده شدن طیف وسیع‌تری از صداها منجر می‌شود که در نهایت تصمیم‌گیری‌های آگاهانه‌تر و افزایش حمایت عمومی از طرح‌های دولت را در پی دارد.

این پلتفرم‌ها با مشارکت ساکنان در شکل‌دهی جوامع خود، شهروندان را توانمند و حس‌تعلق را تقویت می‌کند. این رویکرد مشارکتی به دولت‌ها اجازه می‌دهد تا بر نیازهای مردم خود تمرکز کنند و به خدمات پاسخگوتر و مؤثرتر منجر شود.

**۶. اقتصادی:** مزیت‌های اقتصادی پلتفرم‌های مشارکت شهری افزایش مشارکت را به

ارمغان می‌آورد و در ادامه ذکر می‌شود: دولت‌ها می‌توانند پلتفرم‌های مشارکت آنلاین را با هزینه کم ایجاد و اداره کنند. پلتفرم‌های دولتی می‌تواند هزینه‌های دولت را با کاهش نیاز به برگزاری جلسات عمومی و نظرسنجی‌های حضوری کاهش دهد. دولت‌ها می‌توانند با فراهم کردن زیرساخت‌های لازم، از جمله دسترسی به اینترنت و فناوری‌های دیجیتال، هزینه‌های مشارکت سیاسی را کاهش دهند. این امر می‌تواند به افراد بیشتری امکان دهد تا در فعالیت‌های سیاسی شرکت کنند.

شکل ۲. مزایای دولت به‌مثابه پلتفرم جهت ارتقای مشارکت شهروندی



مأخذ: یافته‌های تحقیق.

## ۲-۶. چالش‌های پیش روی دولت به‌مثابه پلتفرم برای ارتقای فرهنگ مشارکت

هرچند دولت به‌مثابه پلتفرم ظرفیت‌های فراوانی را در اختیار مشارکت مردمی و ارتقای فرهنگ مشارکت قرار می‌دهد، خود با چالش‌هایی برای تحقق این مهم روبه‌رو است، این چالش‌ها در شکل ۳ مورد اشاره قرار گرفته است که در ادامه به‌صورت مفصل مورد اشاره قرار می‌گیرد:

۱. **فرهنگی:** این دسته از چالش‌ها به مواردی اشاره دارد که مؤلفه‌های فرهنگی مانعیتی در مقابل پلتفرم‌های مشارکت شهری برای افزایش مشارکت ایجاد می‌کند: ممکن است مردم به‌دلیل عملکرد ضعیف دولت‌ها در گذشته، یا به‌دلیل سوءاستفاده دولت‌ها از قدرت خود، عدم پاسخگویی دولت به نیازها و خواسته‌های مردم، نگرانی‌هایی در مورد حریم خصوصی، امنیت و بی‌طرفی و عدم شفافیت و پاسخگویی دولت، نسبت به مشارکت در فرایندهای مشارکتی دولتی اعتماد نداشته باشند.

در برخی از کشورها، فرهنگ مشارکت مدنی ضعیف است. این امر می‌تواند استفاده از پلتفرم‌های دولتی برای مشارکت را دشوار کند. در کشورهایی با فرهنگ سیاسی اقتدارگرا که مردم به حاکمیت دولت اعتقاد دارند، ممکن است حاضر به مشارکت در پلتفرم‌ها و ابراز نظر درباره تصمیم‌گیری‌ها نباشند.

یکی دیگر از چالش‌های مهم پلتفرم‌های مشارکت شهری، ناآگاهی مردم از مسائل است. این امر می‌تواند به مشارکت غیرمطلعانه مردم در فرایندهای مشارکتی منجر شود. بسیاری از شهروندان به‌دلیل عدم دسترسی به اینترنت یا آموزش کافی در زمینه فناوری، به مشارکت در فرایندهای دولتی قادر نیستند. علاوه بر آن افراد بی‌سواد به‌دلیل محدودیت در دسترسی به اطلاعات نمی‌توانند در پلتفرم‌های آنلاین مشارکت کنند.

## ۲.۲ اجتماعی: در ذیل به چالش‌های اجتماعی اشاره می‌شود که دولت پلتفرمی

برای ارتقای مشارکت پیش روی خود می‌بیند:

پلتفرم‌های مشارکت شهری، اگرچه امیدوارکننده است، اما برای دستیابی به

مشارکت فراگیر با موانعی روبه‌رو است. طراحی پلتفرم ممکن است به سمت برخی از جمعیت‌شناختی‌ها، مانند افراد جوان یا تحصیل‌کرده منحرف شود و ناخواسته دیگران را کنار گذارد. این یک زمین بازی نابرابر برای مشارکت شهروندان ایجاد می‌کند. علاوه بر این، نگرانی‌هایی در مورد دسترسی عادلانه وجود دارد در صورتی که پلتفرم‌ها علیه کاربران با پیشینه‌های مختلف تبعیض قائل شود، می‌تواند به موانع تبدیل شود. همچنین، فضاهاى آنلاین می‌تواند حامل آسیب‌های اجتماعی مانند اعتیاد، قلدری و سوءاستفاده باشد و خود گفتمان سیاسی ممکن است با سکوهایی به تفرقه و منفی‌گرایی دامن زند. افزایش افراط‌گرایی آنلاین مسائل را پیچیده‌تر می‌کند. درنهایت، اتکای بیش از حد به فناوری می‌تواند به کاهش مشارکت حضوری منجر شود و به‌طور بالقوه احساس اجتماعی را تضعیف کند که این پلتفرم‌ها قصد پرورش آن را دارند.

**۳. سیاسی:** چالش‌های سیاسی برای ارتقای مشارکت با پلتفرم‌های شهری از قرار زیر است:

پلتفرم‌های مشارکت شهری که برای توانمندسازی شهروندان طراحی شده با موانع سیاسی روبه‌رو است. عدم شفافیت در مورد نحوه استفاده از داده‌ها و فرایند تصمیم‌گیری، اعتماد را از بین می‌برد، درحالی‌که برخی از این پلتفرم‌ها ممکن است برای سرکوب مخالفان استفاده شود. همکاری با جامعه مدنی و همسو کردن سیاست‌ها با نیازهای شهروندان بسیار مهم است. باین‌حال، محدودیت‌های قانونی و پلتفرم‌های پراکنده باعث سردرگمی می‌شود. دسترسی محدود به اطلاعات، مشارکت را بیشتر محدود می‌کند. درنهایت، اگر شهروندان دانش کافی برای مسائل مورد بحث نداشته باشند، این پلتفرم‌ها می‌تواند به ورودی با کیفیت پایین منجر شود. با رسیدگی به این چالش‌ها، این پلتفرم‌ها می‌تواند به مکان‌هایی واقعی برای مشارکت دمکراتیک تبدیل شود.

**۴. اقتصادی:** برای ارتقای مشارکت در بستر پلتفرم‌ها موانع اقتصادی وجود دارد که از قرار زیر است:

بسیاری از دولت‌ها بودجه کافی برای توسعه، نگهداری و مدیریت پلتفرم‌های مشارکت الکترونیکی ندارند. از طرفی مشارکت مردم در نوآوری اجتماعی می‌تواند برای دولت پرهزینه باشد و افراد فقیر نیز به دلیل محدودیت مالی برای تأمین نیازهای اولیه زندگی، امکان دسترسی به فناوری و اینترنت را ندارند. علاوه بر این، فقر می‌تواند باعث کاهش سطح سواد و آگاهی افراد شود.

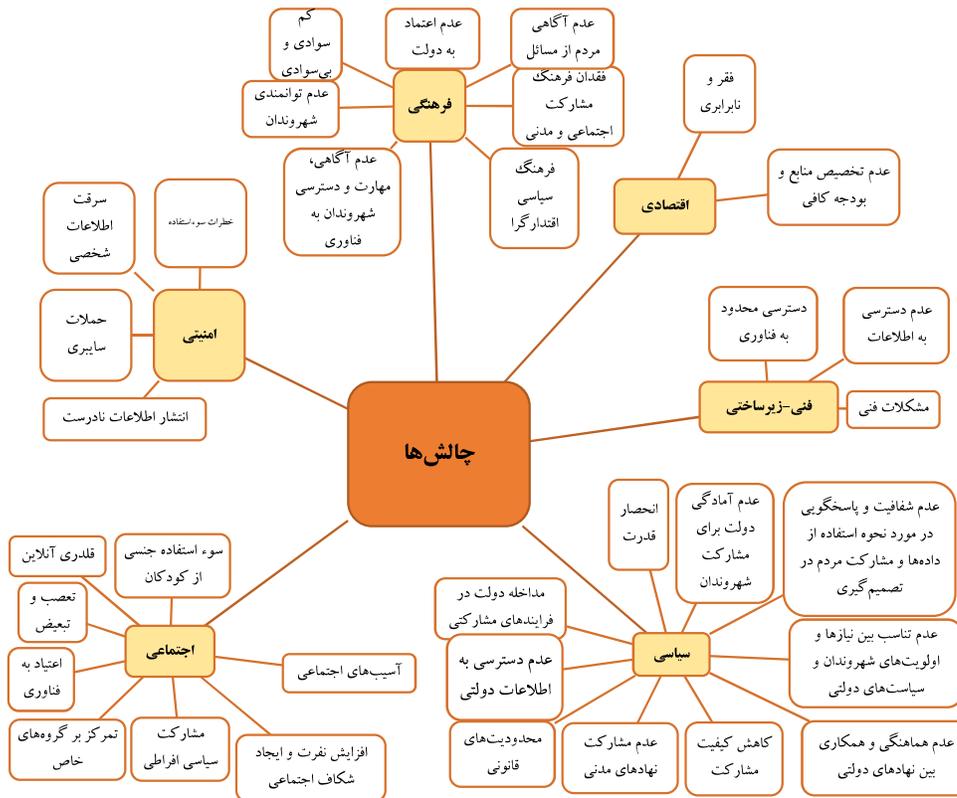
**۵. فنی-زیرساختی:** موانع و مشکلات فنی و زیرساختی پیش روی این بسترها برای تحقق مشارکت از قرار زیر است:

دولت‌ها ممکن است در ایجاد و اداره پلتفرم‌های مشارکت آنلاین با مشکلات فنی مواجه شوند. در برخی از کشورها، دسترسی به اطلاعات دولتی محدود است. شکاف دیجیتال در دسترسی به اینترنت و فناوری باعث محرومیت بخشی از جامعه می‌شود. همه اینها موانعی فنی در مقابل مشارکت در بستر پلتفرم‌ها است.

**۶. امنیتی:** پلتفرم‌های مشارکت شهری با تهدیدهای امنیتی از سوی شهروندان و دولت‌ها مواجه است که در ادامه ذکر می‌شود:

بازیگران مخرب می‌توانند با انتشار اطلاعات نادرست، اعتماد را از بین برند و به شهروندان آسیب رسانند. خود دولت‌ها نیز ممکن است از این پلتفرم‌ها برای منافع سیاسی یا سرکوب مخالفان استفاده کنند که باعث کاهش شفافیت و پاسخگویی می‌شود. همچنین، حفظ حریم خصوصی شهروندان نیز دغدغه مهمی است، زیرا به اشتراک گذاشتن اطلاعات شخصی به صورت آنلاین می‌تواند خطرناک باشد. علاوه بر این، اخبار جعلی و حملات هکرها می‌تواند باعث سردرگمی و اختلال در مشارکت شده و این پلتفرم را ناکارآمد کند.

شکل ۳. چالش‌های پیش روی دولت به‌مثابه پلتفرم برای ارتقای فرهنگ مشارکت



مأخذ: همان.

### ۳-۶. الزامات راهبردی قانونی و سیاستی

برای استفاده از مزیت‌های دولت به‌مثابه پلتفرم در راستای ارتقای مشارکت مردمی و غلبه بر چالش‌های پیش روی آن در بستر دولت به‌مثابه پلتفرم الزاماتی باید مورد نظر دستگاه‌های اجرایی و قانونگذار قرار گیرد که در قالب شکل ۴ گنجانده شده است.

#### ۱. الزامات بنیادین: در ذیل به آن دسته از الزاماتی اشاره می‌شود که در ایجاد و

اداره پلتفرم‌ها به‌صورت بنیادی مدنظر است:

برای افزایش مشارکت شهروندان، پلتفرم‌های شهری باید برپایه دموکراسی بنا

شود. دولت و مجلس باید با وضع قوانین شفاف و ایجاد فضایی برای گفتگوی باز از سوءاستفاده این پلتفرم‌ها جلوگیری کند. این امر مستلزم تغییر رویکرد دولت از ارائه‌دهنده خدمات به تسهیلگر مشارکت باشد، به‌گونه‌ای که شهروندان را به‌عنوان شریک در فرایند تصمیم‌گیری ببیند.

خود پلتفرم‌ها نیز باید در دسترس و همه‌گیر باشد، گفتگوهای سازنده و مشارکت مسئولانه را تشویق کند. تبعیض در دسترسی باید از بین برود تا فرصت برابر برای همه تضمین شود. ایجاد اعتماد بلندمدت کلیدی است که از طریق مشارکت‌های پایدار بین شهروندان و دولت قابل دستیابی است.

بخش خصوصی نیز می‌تواند نقش مهمی ایفا کند همکاری با دولت‌ها برای ایجاد پلتفرم‌ها و توسعه راهبردهای روابط عمومی، می‌تواند شهروندان را توانمند سازد و ارتباط دولت و شهروند را تقویت کند. این رویکرد چندوجهی که شامل قوانین، ذهنیت دولت، طراحی پلتفرم، شمولیت و مشارکت‌های بخش عمومی و خصوصی است، محیطی پویا برای مشارکت شهروندان در برنامه‌ریزی شهری ایجاد می‌کند.

**۲. الزامات نهادی:** این دسته از الزامات به مواردی اشاره می‌کند که برای افزایش مشارکت در پلتفرم‌های مشارکت شهری باید ناظر به نهادهای حکمرانی از جمله دولت، مجلس باشد.

برای افزایش مشارکت شهروندان از طریق پلتفرم‌های شهری، رویکردی چندوجهی ضروری است. همکاری با جامعه مدنی و بخش خصوصی کلیدی است که باید در قالب قوانین گنجانده شود. این همکاری می‌تواند شامل توسعه و نگهداری پلتفرم‌های مشارکت‌آمیز، آموزش شهروندان برای مشارکت در فرایندهای تصمیم‌گیری و اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های دولتی باشد. شفافیت برای دولت‌ها الزامی است. قانونگذاران باید با ایجاد سازوکارهای نظارتی و تقویت حقوق شهروندی، دسترسی دولت به قدرت از طریق این پلتفرم‌ها را محدود کند. شفافیت شامل اطلاع‌رسانی در مورد تصمیمات دولت، ایجاد فرصت‌های مشارکت عمومی و پاسخگویی به بازخورد شهروندان است. دولت‌ها باید شفافیت خود را در مورد نحوه استفاده از داده‌های جمع‌آوری شده از

پلتفرم‌های مشارکت تقویت کنند. این کار از طریق انتشار گزارش‌های شفاف و ایجاد سازوکارهای پاسخگویی برای شهروندان قابل انجام است. درنهایت، ایجاد همکاری آسان‌تر بین دولت‌های محلی، شهروندان و کسب‌وکارها با استفاده از این پلتفرم‌ها ضروری است.

**۳. الزامات اجرایی:** برای اجرایی‌سازی مدل دولت به‌مثابه پلتفرم این الزامات باید لحاظ شود:

برای رونق پلتفرم‌های مشارکت شهری، به یک اکوسیستم تعریف شده دقیق نیاز است. چارچوب حقوقی قوی از دخالت بیش از حد دولت در بحث‌های شهروندمحور جلوگیری می‌کند. علاوه بر این، برای مدیریت رفتار نامناسب کاربران، وضع قوانین شفاف و اجرای مؤثر آن ضروری است. موفقیت این پلتفرم‌ها به همکاری ذی‌نفعان وابسته است. شهروندان، دولت‌ها و کسب‌وکارها باید نقش‌ها و منافع خود را در پلتفرم به‌طور مؤثر مدیریت کنند. همکاری با سازمان‌های مردم‌نهاد و سایر نهادهای مرتبط در فرایند سیاستگذاری می‌تواند این امر را تقویت کند. شمولیت<sup>۱</sup> کلیدی است. همکاری با مراکز اجتماعات محلی می‌تواند دسترسی را برای همه شهروندان افزایش دهد.

خود پلتفرم باید روش‌های مشارکت متنوعی را ارائه دهد، از جمله نظرسنجی‌ها، جلسات طوفان فکری و بحث‌های عمومی. مشارکت شهروندان را می‌توان با تشویق همکاری با مقامات دولتی و ارائه فرصت‌هایی برای مشارکت در فرایندهای گزارش‌دهی، مانند ارائه پیشنهاد در مورد مسائل مختلف، بیشتر تشویق کرد. این پلتفرم همچنین می‌تواند از تحلیل داده‌ها برای شناسایی نقاط ضعف در سیستم‌های دولتی و پیشنهاد بهبود استفاده کند. درنهایت، ایجاد تعامل بین شهروندان از طریق بحث‌های گروهی می‌تواند انگیزه مشارکت را بیشتر کند.

**۴. الزامات ناظر به مدیریت و ارزیابی پلتفرم:** الزامات ناظر به مدیریت و ارزیابی این پلتفرم‌ها در راستای ارتقای مشارکت است:

برای افزایش مشارکت شهروندان، پلتفرم‌های مشارکت شهری به ارزیابی مستمر نیاز دارد. این شامل ارزیابی کیفیت خدمات، نیازهای کاربران و سازگاری با سیاست‌ها است. همچنین، این پلتفرم باید انعطاف‌پذیر باشد تا از همکاری‌های مداوم و نیازهای اجتماعی در حال تغییر پشتیبانی کند.

برای جذب شهروندان، این پلتفرم باید به آنها ابزارهایی برای مشارکت فعال در فرایند سیاست‌گذاری و احساس شنیده شدن صدایشان را دهد. این امر را می‌توان با ابزارها، ارتباط شفاف و حتی برنامه‌های پاداش محقق کرد. درنهایت، ارائه بازخورد بموقع در مورد نحوه استفاده از مشارکت شهروندان، اعتماد آنها را تقویت و مداوم می‌کند.

**۵. الزامات ناظر به طراحی و ساختار پلتفرم:** این الزامات به این مسئله می‌پردازد که در طراحی و ساختار پلتفرم‌های مشارکت شهروندی باید چه نکاتی مدنظر قرار گیرد:

پلتفرم‌های مشارکت شهری برای رونق به شمولیت و سهولت استفاده نیاز دارد. این پلتفرم‌ها باید با زبانی واضح، رابط کاربری قابل دسترس و توجه به کاربران با سطوح مختلف سواد دیجیتال، محدودیت‌های زمانی و توانایی‌های فیزیکی طراحی شود. شفافیت کلیدی است. دسترسی عموم به اطلاعات، تصمیمات و احکام دولتی ضروری است. همچنین، این پلتفرم‌ها باید از طریق ابزارهای مشارکت فعال مانند نظرسنجی‌های آنلاین، بحث‌های آنلاین و جلسات مشارکتی، شهروندان را توانمند سازد.

تعامل را می‌توان از طریق ارائه اطلاعات شفاف و مختصر، محتوای متنوع که منعکس‌کننده دیدگاه‌های مختلف است و عناصر طراحی تعاملی و خلاقانه تقویت کرد. این پلتفرم‌ها باید ابزارهای مشارکت مناسب مانند نظرسنجی‌ها، رأی‌گیری‌ها و بحث‌های گروهی را برای تناسب با اهداف مشارکتی ارائه دهد. درنهایت، ایجاد فضایی برای بحث آزاد با مقامات دولتی و سایر شهروندان، مشارکت را بیشتر تشویق می‌کند.

**۶. ناظر به زیرساخت و جنبه فنی:** دولت باید زیرساخت‌های فناوری مناسب را برای تسهیل مشارکت شهروندان فراهم کند. این زیرساخت‌ها شامل پلتفرم‌های مشارکت الکترونیکی، افزایش دسترسی به اینترنت، ابزارهای مشارکت الکترونیکی

و زیرساخت‌های ارتباطی و فناوری است. دولت‌ها باید منابع کافی برای حمایت از مشارکت شهروندان تخصیص دهند. این منابع می‌تواند شامل منابع مالی، انسانی و فنی باشد.

**۷. ناظر به فرهنگ و جامعه:** الزامات زیر مربوط به مواردی است که باید ناظر به فرهنگ و جامعه باشد تا بتوان از دولت به‌مثابه پلتفرم انتظار ارتقای مشارکت داشت: پلتفرم‌های مشارکت شهری، با وجود پتانسیل فوق‌العاده برای مشارکت شهروندان در برنامه‌ریزی شهری، برای موفقیت به رویکردی چندوجهی نیاز دارد. در وهله اول، دولت‌ها باید فرهنگ قوی از مشارکت شهروندی را پرورش دهند. این کار مستلزم آموزش شهروندان در مورد حقوق و مسئولیت‌هایشان، مزایای مشارکت الکترونیکی و مهارت‌های لازم برای مشارکت مؤثر است. برنامه‌های آموزشی و فعالیت‌های اجتماعی می‌تواند از این هدف حمایت کند. علاوه بر این، ارائه پشتیبانی به کاربرانی که سواد دیجیتال محدودی دارند، شمولیت را تضمین می‌کند.

دوم اینکه، دولت‌ها باید نشان دهند برای مشارکت شهروندان ارزش قائل هستند. این امر را می‌توان با استفاده از مشارکت شهروندان برای بهبود عملکرد و ارائه مشوق‌هایی برای مشارکت، مانند پاداش‌های مالی یا حق مشارکت در تصمیم‌گیری‌های مهم، به‌دست آورد. سوم، طراحی خود پلتفرم و اعتماد به آن بسیار مهم است. پلتفرم‌ها باید براساس اصول دمکراتیک و نیازهای کاربر ساخته شود و شفافیت و پاسخگویی در اولویت قرار گیرد. آموزش کاربر در مورد مشارکت مسئولانه نیز مهم است. درنهایت، کمپین‌های بازاریابی مؤثر با استفاده از رسانه‌های سنتی و اجتماعی می‌تواند مخاطبان بیشتری را به این پلتفرم‌ها جذب کند. با اجرای این استراتژی‌ها، دولت‌ها می‌توانند محیطی پویا برای مشارکت شهروندان در برنامه‌ریزی شهری ایجاد کنند، جایی که شهروندان احساس قدرت می‌کنند و صدای آنها شنیده می‌شود.

**۸. ناظر به امنیت و ایمنی:** این الزامات ناظر به مواردی است که برای حفظ امنیت داده‌ها و اطلاعات کاربران و حفظ حریم خصوصی آنها در پلتفرم‌ها باید لحاظ شود:

امنیت اطلاعات و داده‌های مربوط به مشارکت‌ها و بحث‌های مردمی و پایگاه‌های داده را باید دولت تضمین کند. در پلتفرم‌های مشارکتی، حفظ حریم خصوصی و امنیت اطلاعات شهروندان بسیار مهم است و باید برای پیشگیری از تهدیدهای امنیتی و محافظت از حریم خصوصی شهروندان اقدام‌های مورد نیاز صورت گیرد و پلتفرم باید از اطلاعات مردم به‌نحوی استفاده کند که حریم خصوصی آنها محفوظ ماند.

شکل ۴. الزامات سیاستگذارانه ارتقای مشارکت مردمی در دولت به‌مثابه پلتفرم



مأخذ: همان.

### پیشنهادها

- بررسی نسبت، اهمیت و جایگاه ظرفیت‌ها، چالش‌ها و الزامات ارتقای مشارکت شهروندی با پلتفرم‌های مشارکت شهروندی،
  - بررسی جایگاه مؤلفه‌های استخراج شده در زیست‌بوم‌های سیاسی و اجتماعی جمهوری اسلامی،
  - طراحی مدل بومی مشارکت پلتفرمی ناظر به زیست‌بوم جمهوری اسلامی ایران با در نظر گرفتن مؤلفه‌های استخراج شده در این پژوهش،
- امکان‌سنجی پیاده‌سازی مشارکت شهروندی به‌واسطه دولت به‌مثابه پلتفرم در قوانین جمهوری اسلامی ایران.

## پیوست

## جدول ۱. مزایای دولت به‌مثابه پلتفرم در راستای ارتقای مشارکت مردمی

ارجاع	تعریف	مزیت	دسته‌بندی
Theocharis et al. (2022)	دولت‌ها می‌توانند با حمایت از فعالیت‌های مدنی و مشارکتی، به افراد کمک کنند تا هویت‌های سیاسی خود را شکل دهند و تقویت کنند. این امر می‌تواند به افزایش انگیزه افراد برای مشارکت سیاسی کمک کند.	تقویت هویت‌های سیاسی	تقویت مشارکت
Shofia Trisetyarso and Saleh Abbas (2020)	این فناوری می‌تواند به ایجاد اعتماد و مشارکت شهروندان کمک کند.	ایجاد اعتماد و مشارکت شهروندان	
Santini and Carvalho (2019)	پلتفرم‌های آنلاین مشارکت شهروندان می‌تواند به افزایش آگاهی شهروندان برای مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سیاسی کمک کند.	افزایش آگاهی شهروندان برای مشارکت	
Santini and Carvalho (2019)	پلتفرم‌های آنلاین مشارکت شهروندان می‌تواند به تقویت احساسات شهروندان برای مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سیاسی کمک کند.	تقویت احساسات شهروندان برای مشارکت	
Schmidhuber et al. (2019)	مشارکت شهروندان در این بستر می‌تواند به افزایش اعتماد به نفس عمومی منجر شود که این امر می‌تواند انگیزه بیشتری برای مشارکت آنها در فعالیت‌های اجتماعی ایجاد کند.	افزایش اعتماد به نفس شهروندان	
Schmidhuber et al. (2019)	مشارکت شهروندان در این بستر می‌تواند به افزایش احساس مالکیت مردم نسبت به جامعه منجر شود که این امر می‌تواند انگیزه بیشتری برای مشارکت آنها در فعالیت‌های اجتماعی ایجاد کند.	افزایش احساس مالکیت مردم به جامعه	
Farina et al. (2014)	مشارکت در فرایندهای مربوط به اداره جامعه در دولت به‌مثابه پلتفرم، احساس تعلق شهروندان به تصمیم‌های اتخاذ شده، مسیر کلی جامعه و مشارکت در آن را دربردارد.	افزایش احساس تعلق و مشارکت در جامعه	
Schmidhuber et al. (2019)	پلتفرم‌های مشارکت اجتماعی، مشارکت سیاسی را از طریق کاهش هزینه‌های اجتماعی تسهیل می‌کنند. برای مثال، افراد می‌توانند در این بستر در مورد مسائل سیاسی با دیگران صحبت کنند، بدون اینکه مجبور باشند نگران قضاوت دیگران باشند.	کاهش هزینه‌های اجتماعی	تسهیل ارتباط بین افراد و گروه‌ها
Grönlund (2020)	می‌توانند به افراد کمک کنند تا با یکدیگر ارتباط برقرار کنند و شبکه‌های اجتماعی ایجاد کنند.	تسهیل ارتباط بین افراد و گروه‌ها	
Piperagkas, Angarita and Issamy (2020)	دولت به‌مثابه پلتفرم می‌تواند با افزایش رضایتمندی مردم، مشروعیت دولت را تقویت کند. این امر می‌تواند از طریق پاسخگویی دولت به نیازها و خواسته‌های مردم انجام شود.	افزایش رضایتمندی مردم	
Farina et al. (2014)	با مشارکت شهروندان در پلتفرم‌های دولتی، آنها قادر خواهند بود مسائل مهم اجتماعی و اولویت‌های سیاسی و اقتصادی جامعه را بهتر تشخیص دهند.	بهبود شناخت از مسائل عمومی	
Farina et al. (2014)	شهروندان می‌توانند با مشارکت فعال، مهارت‌های حل مسئله و تصمیم‌گیری را در خود افزایش دهند.	توسعه مهارت‌های تصمیم‌گیری و حل مسئله	
Farina et al. (2014)	شرکت در تصمیم‌سازی‌ها احساس مسئولیت و اعتماد به نفس شهروندان را بالا می‌برد.	افزایش اعتماد به نفس و عزت‌نفس	

دسته‌بندی	مزیت	تعریف	ارجاع
شفافیت و پاسخگویی	شفافیت و پاسخگویی	دولت‌ها می‌توانند پلتفرم‌های مشارکت آنلاین را به‌گونه‌ای طراحی کنند که به شهروندان امکان دهد روند تصمیم‌گیری‌های سیاسی و اجتماعی را به‌صورت شفاف مشاهده کنند. این امر می‌تواند به مردم کمک کند تا تصمیمات دولت را بهتر درک کنند و از دولت مطالبه‌گری کنند که به افزایش اعتماد شهروندان به دولت منجر خواهد شد.	Van den Berg (2022) Luciano, Wiedenhöft and Dos Santos (2018) Esselimani, Sagsan and Kiralp (2021)
	امکان مشارکت در تصمیم‌گیری	پلتفرم‌های دولتی می‌تواند به همه شهروندان فرصت دهد تا در فرایند تصمیم‌گیری دولتی نقش داشته باشند.	Farina et al. (2014)
	کاهش موانع مشارکت	پلتفرم‌های دولتی می‌تواند مشارکت بیشتری را از طریق کاهش موانع مشارکت، مانند زمان و مسافت، تسهیل کند.	Farina et al. (2014)
	افزایش حمایت از تصمیمات دولتی	پلتفرم‌های دولتی می‌تواند حمایت از تصمیمات دولتی را با ارائه فرصتی به شهروندان برای ارائه نظرات خود افزایش دهد.	Farina et al. (2014)
	مشارکت شهروندان در فرایند تصمیم‌گیری	پلتفرم‌های حکمرانی محلی می‌تواند به شهروندان امکان دهد تا در اقدام‌ها و برنامه‌های دولتی مشارکت داشته باشند. این امر می‌تواند به شهروندان کمک کند تا احساس کنند بخشی از جامعه هستند و می‌تواند برای بهبود آن مشارکت کنند.	Sahamies, Haver and Anttiroiko (2022)
	تمرکز بر نیازهای شهروندان	دولت به‌منابه پلتفرم می‌تواند بر نیازهای شهروندان تمرکز کند. این امر می‌تواند به ارائه خدمات دولتی بهتر و پاسخگوتر منجر شود.	Linders (2012)
	تنوع مشارکت شهروندان	دولت می‌تواند با ایجاد بستری مناسب، امکان مشارکت شهروندان از همه طیف‌های جامعه را فراهم کند.	Lin and Kant (2021)
	افزایش حمایت از تصمیمات دولتی	هنگامی که مردم در تصمیم‌گیری‌ها حضور پیدا می‌کنند، احتمال حمایت آنان از تصمیمات افزایش می‌یابد.	Farina et al. (2014)
	بهبود کیفیت تصمیم‌گیری	استفاده از نظرات عمومی باعث بهبود کیفیت تصمیمات می‌شود.	Farina et al. (2014)
	افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت	مشارکت عمومی می‌تواند دولت را به پاسخگویی و افزایش شفافیت ملزم کند.	Farina et al. (2014)
کاهش هزینه‌های دولتی	کاهش هزینه‌های دولت	دولت‌ها می‌توانند پلتفرم‌های مشارکت آنلاین را با هزینه کم ایجاد و اداره کنند.	Van den Berg (2022) Farina et al. (2014)
	کاهش هزینه‌های مشارکت سیاسی	پلتفرم‌های دولتی می‌تواند هزینه‌های دولت را با کاهش نیاز به برگزاری جلسات عمومی و نظرسنجی‌های حضوری کاهش دهد.	Theocharis et al. (2022) Piperagkas, Angarita and Issarny (2020) Lin and Kant (2021)
	کاهش هزینه‌های مشارکت سیاسی	دولت‌ها می‌توانند با فراهم کردن زیرساخت‌های لازم، از جمله دسترسی به اینترنت و فناوری‌های دیجیتال، هزینه‌های مشارکت سیاسی را کاهش دهند. این امر می‌تواند به افراد بیشتری امکان دهد تا در فعالیت‌های سیاسی شرکت کنند.	Van den Berg (2022, 2019) Santini and Carvalho (2019) Linders (2012) Shofia, Trisetarso and Saleh Abbas (2020) Schmidhuber et al. (2019) Piperagkas, Angarita and Issarny (2020)
دسترسی گسترده (به فناوری اطلاعات)	امروزه دسترسی به فناوری اطلاعات در بسیاری از جوامع گسترده است. این امر می‌تواند به دولت کمک کند تا مشارکت شهروندان را از طریق پلتفرم‌های آنلاین تسهیل کند.		

ارجاع	تعریف	مزیت	دسته‌بندی
Theocharis et al. (2022) Schmidhuber et al. (2019) Sahamies, Haver and Anttiroiko (2022) Luciano, Wiedenhöft and Dos Santos (2018) Hale et al. (2018) Esselimani, Sagsan and Kiralp (2021)	دولت‌ها می‌توانند به افراد امکان دسترسی به اطلاعات و منابعی را دهند که می‌تواند به افراد کمک کند تا در مورد مسائل سیاسی آگاه شوند و تصمیمات آگاهانه‌تری بگیرند.	ایجاد دسترسی به اطلاعات و منابع دولتی (و خدمات دولتی)	توانایی جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها و بازخوردها
Van den Berg (2022, 2019) Theocharis et al. (2022) Luciano, Wiedenhöft and Dos Santos (2018) Hale et al. (2018)	دولت‌ها می‌توانند پلتفرم‌های مشارکت آنلاین را به‌گونه‌ای طراحی کنند که به شهروندان امکان دهد به‌صورت تعاملی یا یک‌دیگر و یا دولت ارتباط برقرار کنند. این امر می‌تواند به افزایش مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌های سیاسی و اجتماعی کمک کند. این امر می‌تواند به افراد کمک کند تا دیدگاه‌های خود را با دیگران به اشتراک گذارند و حمایت اجتماعی برای فعالیت‌های سیاسی خود کسب کنند.	فراهم کردن فرصت و تسهیل تعامل و ارتباط بین شهروندان و دولت	
Van den Berg (2022)	دولت‌ها می‌توانند پلتفرم‌های مشارکت آنلاین را به‌سرعت و به‌راحتی ایجاد و تغییر دهند. این امر می‌تواند به دولت‌ها اجازه دهد تا به‌سرعت به تغییرات در نیازهای شهروندان پاسخ دهند.	سرعت و انعطاف‌پذیری	
Van den Berg (2019) Schmidhuber et al. (2019)	دولت می‌تواند از داده‌های جمع‌آوری شده از طریق پلتفرم‌های آنلاین برای شناخت نیازها و خواسته‌های شهروندان استفاده کند. این امر می‌تواند به دولت کمک کند تا سیاست‌هایی را تدوین کند که پاسخگوی نیازهای شهروندان باشد. دولت‌ها می‌توانند از فناوری‌های جدید برای جمع‌آوری و تحلیل بازخورد شهروندان استفاده کنند. این بازخورد می‌تواند برای بهبود سیاست‌ها و برنامه‌های دولتی استفاده شود.	توانایی جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها و بازخوردها	توانایی شخصی‌سازی
Shofia, Trisetarso and Saleh Abbas (2020)	پلتفرم را براساس نیازهای خود شخصی‌سازی کنند. این امر می‌تواند باعث افزایش مشارکت کاربران شود.	قابلیت شخصی‌سازی	
Santini and Carvalho (2019)	پلتفرم‌های آنلاین مشارکت شهروندان می‌تواند به افزایش ظرفیت شهروندان برای مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سیاسی کمک کند.	افزایش ظرفیت مشارکت شهروندان برای مشارکت	
Farina et al. (2014)	پلتفرم‌های دولتی می‌تواند مشارکت را برای همه، صرف‌نظر از سطح تخصص یا مهارت‌های فنی، قابل دسترسی کند.	تسهیل مشارکت برای همه	

مأخذ: یافته‌های تحقیق.

جدول ۲. چالش‌های پیش روی دولت به مثابه پلتفرم در راستای ارتقای مشارکت مردمی

دسته‌بندی	چالش	تعریف	رفرنس‌ها
فرهنگ و مشارکت اجتماعی و مدنی	عدم اعتماد به دولت	ممکن است مردم به دلیل عملکرد ضعیف دولت‌ها در گذشته، یا به دلیل سوءاستفاده دولت‌ها از قدرت خود، عدم پاسخگویی دولت به نیازها و خواسته‌های مردم، نگرانی‌هایی در مورد حریم خصوصی، امنیت و بی‌طرفی و عدم شفافیت و پاسخگویی دولت، نسبت به مشارکت در فرایندهای دولتی اعتماد نداشته باشند.	Van den Berg (2022, 2019) Theocharis et al. (2022) Shofia, Trisetyarso and Saleh Abbas (2020) Schmidhuber et al. (2019) Santini and Carvalho (2019) Sahamies, Haver and Anttiroiko (2022) Piperagkas, Angarita and Issarny (2020) Linders (2012) Lin and Kant (2021) Hale et al. (2018) Esselimani, Sagsan and Kiralp (2021) Farina et al. (2014)
	فقدان فرهنگ مشارکت اجتماعی و مدنی	در برخی از کشورها، فرهنگ مشارکت مدنی ضعیف است. این امر می‌تواند استفاده از پلتفرم‌های دولتی برای مشارکت را دشوار کند.	Luciano, Wiedenhöft and Dos Santos (2018) Farina et al. (2014)
	عدم آگاهی مردم از مسائل	یکی دیگر از چالش‌های مهم دولت به مثابه پلتفرم، عدم آگاهی مردم از مسائل است. این امر می‌تواند به مشارکت غیرمطلوبانه مردم در فرایندهای مشارکتی منجر شود.	Piperagkas, Angarita and Issarny (2020)
	عدم توانمندی شهروندان	اگر شهروندان توانمند نباشند، نمی‌توانند به‌طور مؤثر در فرایند تصمیم‌گیری مشارکت کنند.	Esselimani, Sagsan and Kiralp (2021)
	عدم آگاهی، مهارت و دسترسی شهروندان به فناوری	یکی از چالش‌های اصلی مشارکت الکترونیکی، عدم آگاهی و دسترسی شهروندان به فناوری است. بسیاری از شهروندان به دلیل عدم دسترسی به اینترنت یا آموزش کافی در زمینه فناوری، به مشارکت در فرایندهای دولتی قادر نیستند. مردم ممکن است از نحوه استفاده از فناوری‌های دیجیتال برای مشارکت اجتماعی آگاه نباشند. این امر می‌تواند مشارکت اجتماعی را برای این افراد دشوار کند.	Shofia, Trisetyarso and Saleh Abbas (2020) Van den Berg (2019) Sahamies, Haver and Anttiroiko (2022) Piperagkas, Angarita and Issarny (2020) Luciano, Wiedenhöft and Dos Santos (2018) Linders (2012) Hale et al. (2018)
	فرهنگ سیاسی اقتدارگرا	در کشورهایی با فرهنگ سیاسی اقتدارگرا که مردم به حاکمیت دولت اعتقاد دارند، ممکن است حاضر به مشارکت در پلتفرم‌ها و ابراز نظر درباره تصمیم‌گیری‌ها نباشند.	Farina et al. (2014)
	کم‌سوادی و بی‌سوادی	افراد بی‌سواد به دلیل محدودیت در دسترسی به اطلاعات نمی‌توانند در پلتفرم‌های آنلاین مشارکت کنند.	Farina et al. (2014)

دسته‌بندی	چالش	تعریف	رفرنس‌ها
آسیب‌های اجتماعی	تمرکز بر گروه‌های خاص	دولت‌ها ممکن است در طراحی پلتفرم‌های مشارکت آنلاین بر گروه‌های خاصی از شهروندان تمرکز کنند، مانند شهروندان تحصیل کرده یا شهروندان جوان. این امر می‌تواند به نابرابری در مشارکت شهروندان منجر شود.	Van den Berg (2022)
	تعصب و تبعیض	دولت‌ها ممکن است در دسترسی به پلتفرم‌های خود تبعیض قائل شوند و دسترسی افراد از اقشار مختلف جامعه را محدود کنند. این امر می‌تواند به کاهش مشارکت سیاسی و تقویت نابرابری منجر شود.	Theocharis et al. (2022) Hale et al. (2018)
	آسیب‌های اجتماعی	ICT ها می‌تواند به آسیب‌های اجتماعی، مانند اعتیاد به فناوری، قلدری آنلاین و سوءاستفاده جنسی از کودکان منجر شود.	Grönlund (2020)
	افزایش نفرت و ایجاد شکاف اجتماعی	پلتفرم‌های آنلاین مشارکت شهروندان می‌تواند به ایجاد شکاف‌های اجتماعی، تقویت نفرت و خشونت و کاهش کیفیت بحث‌های سیاسی منجر شود.	Santini and Carvalho (2019)
	مشارکت سیاسی افراطی	پلتفرم‌های مشارکت اجتماعی می‌تواند به شکل‌گیری مشارکت سیاسی افراطی نیز کمک کند. <sup>۱</sup>	Theocharis et al. (2022)
	اعتیاد به فناوری	با افزایش وسواس فناوری در جوامع، ممکن است مردم به‌جای مشارکت حضوری، تنها در فضای مجازی حضور پیدا کنند.	Grönlund (2020)
	قلدری آنلاین	شکلی از آزار و اذیت است که از طریق اینترنت یا سایر فناوری‌های دیجیتال انجام می‌شود. قلدری آنلاین می‌تواند شامل ارسال پیام‌های متنی آزاردهنده، ارسال عکس‌ها یا فیلم‌های آزاردهنده، یا انتشار اطلاعات نادرست یا توهین‌آمیز در مورد فرد باشد.	Grönlund (2020)
	سوءاستفاده جنسی از کودکان	هرگونه فعالیت جنسی با یک کودک است که در آن کودک رضایت قانونی ندارد. سوءاستفاده جنسی از کودکان می‌تواند شامل تماس فیزیکی، تماس تلفنی، تماس تصویری یا ارسال پیام‌های متنی باشد.	Grönlund (2020)
عدم شفافیت (در استفاده از داده) در تصمیم‌گیری (در مورد نحوه استفاده از مشارکت) و پاسخگویی	دولت ممکن است در ارائه اطلاعات به شهروندان در مورد نحوه استفاده از داده‌های جمع‌آوری شده از پلتفرم‌های مشارکت شفافیت نداشته باشد. این امر می‌تواند به کاهش اعتماد شهروندان به دولت منجر شود. در برخی از کشورها، تصمیم‌گیری‌های دولت به‌صورت شفاف انجام نمی‌شود. این امر می‌تواند مشارکت سیاسی مردم را در این کشورها کاهش دهد. ممکن است شفافیت کافی در مورد نحوه استفاده از مشارکت ارائه شده در پلتفرم‌های دولتی وجود نداشته باشد. به‌عنوان مثال، ممکن است آژانس‌های دولتی به‌طور کامل به نظرهای ارائه شده پاسخ ندهند یا از آنها برای تصمیم‌گیری استفاده نکنند.	Santini and Carvalho (2019) Linders (2012) Hale et al. (2018) Farina et al. (2014)	

۱. مشارکت سیاسی می‌تواند عواقب منفی مختلفی برای افراد، جامعه و دموکراسی داشته باشد. خشونت و افراط‌گرایی، تضعیف دموکراسی که به کاهش اعتماد به نهادهای سیاسی و افزایش انزوای سیاسی منجر می‌شود و همچنین تعارضات اجتماعی که به کاهش همبستگی اجتماعی منجر می‌شود.

دسته‌بندی	چالش	تعریف	رفرنس‌ها
حکومت‌داری	انحصار قدرت	دولت‌ها ممکن است از پلتفرم‌های خود برای تقویت قدرت خود و سرکوب مخالفان استفاده کنند. این امر می‌تواند به کاهش دموکراسی و آزادی بیان منجر شود.	Theocharis et al. (2022)
	عدم مشارکت نهادهای مدنی	نهادهای مدنی نقش مهمی در مشارکت شهروندان ایفا می‌کنند. دولت باید از مشارکت نهادهای مدنی در طراحی و اجرای پلتفرم‌های مشارکت حمایت کند.	Santini and Carvalho (2019)
	عدم تناسب بین نیازها و اولویت‌های شهروندان و سیاست‌های دولتی	گاهی اوقات سیاست‌های دولتی با نیازها و اولویت‌های شهروندان تناسب ندارد. این امر می‌تواند به کاهش مشارکت شهروندان در نوآوری اجتماعی منجر شود.	Schmidhuber et al. (2019)
	مداخله دولت در فرایندهای مشارکتی	دولت باید از مداخله غیرضروری در فرایندهای مشارکتی خودداری کند. این امر برای حفظ استقلال شهروندان ضروری است.	Linders (2012)
	عدم آمادگی دولت برای مشارکت شهروندان	دولت ممکن است از نظر فنی، مالی و سازمانی آمادگی لازم برای مشارکت شهروندان را نداشته باشد.	Lin and Kant (2021)
	محدودیت‌های قانونی	دولت‌ها ممکن است در استفاده از پلتفرم‌ها برای افزایش مشارکت شهروندان با محدودیت‌های قانونی مواجه شوند. این محدودیت‌ها ممکن است شامل قوانین حفظ حریم خصوصی، قوانین انتخابات و سایر قوانین باشد. علاوه بر آن ممکن است چارچوب قانونی مناسب برای حمایت از مشارکت شهروندان در دولت وجود نداشته باشد.	Van den Berg (2022) Lin and Kant (2021)
	عدم هماهنگی و همکاری بین نهادهای دولتی	بسیاری از نهادهای دولتی دارای پلتفرم‌های مشارکت الکترونیکی مستقلی هستند که باعث سردرگمی و ناکارایی می‌شود.	Shofia, Trisetyarso and Saleh Abbas (2020)
	عدم دسترسی به اطلاعات دولتی	در برخی از کشورها، دسترسی به اطلاعات دولتی محدود است. این امر می‌تواند مشارکت سیاسی مردم را در این کشورها کاهش دهد.	Hale et al. (2018)
	کاهش کیفیت مشارکت	پلتفرم‌های دولتی می‌تواند به مشارکت با کیفیت پایین منجر شوند. به‌عنوان مثال، اگر مردم بتوانند بدون هیچ‌گونه دانش قبلی در مورد موضوع، نظرات خود را در مورد مقررات پیشنهادی ارسال کنند، نظرات آنها ممکن است آموزنده یا مفید نباشد.	Farina et al. (2014)
	توانمندسازی	عدم تخصیص منابع و بودجه کافی	بسیاری از دولت‌ها بودجه کافی برای توسعه و نگهداری و مدیریت پلتفرم‌های مشارکت الکترونیکی ندارند هرچند مشارکت مردم در نوآوری اجتماعی می‌تواند پرهزینه باشد.
فقر و نابرابری		افراد فقیر به دلیل محدودیت مالی برای تأمین نیازهای اولیه زندگی، امکان دسترسی به فناوری و اینترنت را ندارند. علاوه بر این، فقر می‌تواند باعث کاهش سطح سواد و آگاهی افراد شود. بنابراین آنها توانایی مشارکت در فرایندهای سیاسی، اجتماعی و اقتصادی را ندارند.	Farina et al. (2014)

دسته‌بندی	چالش	تعریف	رفرنس‌ها
مشکلات فنی	مشکلات فنی	دولت‌ها ممکن است در ایجاد و اداره پلتفرم‌های مشارکت آنلاین با مشکلات فنی مواجه شوند. این امر می‌تواند به اختلال در عملکرد پلتفرم‌ها و کاهش مشارکت شهروندان منجر شود.	Van den Berg (2022)
	عدم دسترسی به اطلاعات	در برخی کشورها، دسترسی به اطلاعات دولتی محدود است. این امر می‌تواند مشارکت سیاسی مردم را در این کشورها کاهش دهد.	Hale et al. (2018)
	دسترسی محدود به فناوری	شکاف دیجیتال در دسترسی به اینترنت و فناوری باعث محرومیت بخشی از جامعه می‌شود.	Farina et al. (2014)
خطرات سوءاستفاده	خطرات سوءاستفاده	افراد یا گروه‌هایی می‌توانند با پلتفرم‌های مشارکت آنلاین از شهروندان سوءاستفاده کنند. این امر می‌تواند با انتشار اطلاعات نادرست، تضعیف اعتماد به دولت و سایر پیامدهای منفی باشد. علاوه بر آن دولت‌ها ممکن است از پلتفرم‌های مشارکتی برای اهداف سیاسی خود استفاده کنند، مانند تبلیغات انتخاباتی یا سرکوب مخالفان. این امر می‌تواند به کاهش شفافیت و پاسخگویی دولت منجر شود. به‌علاوه دولت ممکن است از پلتفرم‌های مشارکت برای سوءاستفاده از قدرت خود استفاده کند. این امر می‌تواند به کاهش دموکراسی منجر شود.	Van den Berg (2022) Theocharis et al. (2022) Santini and Carvalho (2019) Grönlund (2020)
	سرقت اطلاعات شخصی	شهروندان به‌دلیل نگرانی از حفظ حریم خصوصی، از اشتراک‌گذاری اطلاعات حساس شخصی در پلتفرم‌های دولتی و مشارکت خودداری کنند.	Grönlund (2020)
	انتشار اطلاعات نادرست	محتوای جعلی و خبرهای اغراق‌آمیز می‌تواند باعث ایجاد ابهام و سردرگمی در میان شهروندان شود و مشارکت آنان را تحت تأثیر قرار دهد.	Grönlund (2020)
	حملات سایبری	پلتفرم‌های دولتی در معرض حملات هکرها هستند که می‌تواند باعث خارج شدن پلتفرم از دسترس شود که موجب کاهش مشارکت شود.	Grönlund (2020)

مأخذ: همان.

جدول ۳. الزامات سیاستگذارانه ارتقای مشارکت در بستر دولت به‌مثابه پلتفرم

ارجاعات	توضیحات	الزامات	دسته‌بندی
Theocharis et al. (2022)	دولت‌ها باید از سوءاستفاده از پلتفرم‌های مشارکتی خود برای اهداف غیردمکراتیک یا سرکوب آزادی بیان جلوگیری کنند. این امر می‌تواند با ایجاد سازوکارهای نظارتی مناسب برای جلوگیری از سوءاستفاده از این پلتفرم‌ها انجام شود.	حفظ دمکراسی و آزادی بیان	الزامات پایه‌ای
Shofia, Trisetyarso and Saleh Abbas (2020) Esselimani, Sagsan and Kiralp (2021)	دولت باید از نگرش سنتی خود به‌عنوان ارائه‌دهنده خدمات به نگرش جدید خود به‌عنوان تسهیل‌کننده مشارکت تغییر کند. این تغییر نگرش مستلزم آن است که دولت به شهروندان به‌عنوان شرکای خود در فرایندهای تصمیم‌گیری نگاه کند.	تغییر نگرش دولت از ارائه‌دهنده خدمات به تسهیل‌کننده مشارکت	
Santini and Carvalho (2019)	پلتفرم‌های آنلاین مشارکت شهروندان باید از طریق اقدام‌هایی مانند افزایش دسترسی، ترویج گفتگوی سازنده و حمایت از مشارکت مسئولانه به‌طور مسئولانه استفاده شود.	حمایت از مشارکت مسئولانه	
Theocharis et al. (2022) Linders (2012)	دولت‌ها باید از تبعیض در دسترسی به پلتفرم‌های مشارکتی خود جلوگیری کنند. این امر می‌تواند با ارائه دسترسی عادلانه به این پلتفرم‌ها برای همه افراد، صرف‌نظر از نژاد، قومیت، جنسیت، یا سایر عوامل، انجام شود.	جلوگیری از تبعیض	
Linders (2012)	دولت باید از مشارکت‌های پایدار حمایت کند. این امر می‌تواند به ایجاد اعتماد و مشارکت طولانی‌مدت بین شهروندان و دولت کمک کند.	حمایت از مشارکت‌های پایدار	
Linders (2012)	بخش خصوصی می‌تواند به‌عنوان یکی از تأثیرگذارترین عوامل در مشارکت شهروندان در حکومت الکترونیکی عمل کند. این بخش می‌تواند به‌عنوان پشتیبان و حامی برای حکومت در ارائه خدمات بهتر به شهروندان و ایجاد ارتباط بین دولت و مردم عمل کند. در این راستا، دولت‌ها می‌توانند از روش‌هایی مانند ایجاد پلتفرم‌های مشارکتی مبتنی بر شراکت‌های عمومی و خصوصی و توسعه روابط عمومی با بخش خصوصی برای افزایش مشارکت شهروندان استفاده کنند.	تقویت تعامل دولت و بخش خصوصی	
Schmidhuber et al. (2019) Santini and Carvalho (2019)	دولت‌ها می‌توانند از مشارکت شهروندان از طریق بخش خصوصی و جوامع مدنی حمایت کنند. این امر می‌تواند به افزایش مشارکت شهروندان کمک کند. دولت‌ها می‌توانند از بخش خصوصی و جوامع مدنی برای توسعه و نگهداری پلتفرم‌های مشارکتی، آموزش شهروندان برای مشارکت و حمایت از مشارکت شهروندان در فرایندهای تصمیم‌گیری و اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های دولتی حمایت کنند.	حمایت از مشارکت شهروندان از طریق بخش خصوصی و جوامع مدنی	الزامات پیشرفته
Santini and Carvalho (2019)	دولت باید اقدام‌هایی برای محدود کردن دسترسی خود به قدرت انجام دهد. این اقدام‌ها می‌تواند شامل ایجاد مکانیسم‌های نظارتی و تقویت حقوق شهروندان باشد.	محدودیت دسترسی به قدرت	

- این الزامات، پایه و اساس سایر الزامات است و بدون تحقق آنها، تحقق سایر الزامات نیز دشوار خواهد بود.
- این الزامات، به ایجاد زیرساخت‌های نهادی لازم برای ارتقای فرهنگ مشارکت در دولت به‌مثابه پلتفرم اشاره دارد.

ارجاعات	توضیحات	الزامات	دسته‌بندی
Van den Berg (2019)	این امر می‌تواند شامل انتشار اطلاعات در مورد تصمیم‌گیری‌های دولت، ارائه فرصت‌های مشارکت عمومی و پاسخگویی به بازخورد شهروندان باشد.	ایجاد شفافیت در روند تصمیم‌گیری	ایجاد شفافیت و پاسخگویی
Santini and Carvalho (2019) Lin and Kant (2021)	دولت باید شفافیت خود را در مورد نحوه استفاده از داده‌های جمع‌آوری شده از پلتفرم‌های مشارکت تقویت کند. این امر می‌تواند از طریق انتشار گزارش‌های شفافیت و ایجاد مکانیسم‌های پاسخگویی به شهروندان انجام شود.	تقویت شفافیت و پاسخگویی	
Sahamies, Haver and Anttiroiko (2022)	دولت‌ها باید با استفاده از پلتفرم‌ها امکان همکاری آسان‌تر بین دولت‌های محلی، شهروندان و کسب‌وکارها را فراهم کنند.	تسهیل همکاری بین دولت‌های محلی، شهروندان و کسب‌وکارها	
Linders (2012) Lin and Kant (2021)	دولت باید چارچوب‌های قانونی و نظارتی مناسب را برای دولت به‌منابه پلتفرم ایجاد کند. این امر می‌تواند به جلوگیری از مداخله غیرضروری دولت در فرایندهای مشارکتی کمک کند.	ایجاد چارچوب‌های قانونی و نظارتی مناسب	توانایی مذاکره ذی‌نفعان
Van den Berg (2022)	دولت باید رفتار مضر یا توهین‌آمیز کاربران را مدیریت کند. این امر شامل ایجاد قوانین و مقرراتی برای رفتار کاربران و اجرای مؤثر این قوانین است.	مدیریت رفتار کاربران	
Esselimani, Sagsan and Kiralp (2021)	برای موفقیت در مشارکت الکترونیکی [...] لازم است که شرایط زیرساختی و قوانین و مقررات مناسب در نظر گرفته شود.	وضع قوانین مناسب	
Sahamies, Haver and Anttiroiko (2022)	اصلی‌ترین عامل موفقیت پلتفرم‌های حکمرانی محلی، توانایی ذی‌نفعان (شهروندان، دولت شهری و کسب‌وکارها) در مذاکره و هدایت نقش‌ها و منافع مربوطه خود است.	توانایی مذاکره ذی‌نفعان	
Farina et al. (2014)	پلتفرم باید همکاری‌هایی با نهادهای مرتبط، از جمله دولت، سازمان‌های مردم‌نهاد و سایر نهادهای مرتبط را برای بهبود مشارکت شهروندان در فرایند سیاستگذاری پیشنهاد دهد.	ایجاد همکاری با نهادهای مرتبط	
Van den Berg (2019)	همکاری با مراکز اجتماعی محلی مانند کتابخانه‌ها، مراکز مردم‌نهاد و مراکز خدماتی، می‌تواند به افزایش فراگیری در پلتفرم‌های مشارکت مستقیم آنلاین (DPP) کمک کند.	همکاری با مراکز اجتماعی	
Lin and Kant (2021)	تشویق به شرکت شهروندان در فرایند تصمیم‌گیری و همکاری با مسئولان دولتی در تعیین اولویت‌ها و تعیین راهکارهای مورد نیاز.	مشارکت مردمی در تعیین اولویت‌ها	
Lin and Kant (2021)	توسعه ابزارهای ارزیابی عملکرد و استفاده از داده‌های حجیم برای شناسایی الگوها و نقاط ضعف در سیستم‌های دولتی و پیشنهاد راهکارهای بهبودی.	ارزیابی	

۱. این الزامات به اقدام‌های اجرایی لازم برای ارتقای مشارکت شهروندان در دولت به‌منابه پلتفرم اشاره دارد.

ارجاعات	توضیحات	الزامات	دسته‌بندی
Linders (2012)	برای افزایش مشارکت در حکومت الکترونیکی، ارائه فرصت‌های گسترده‌تری برای مشارکت شهروندان در فرایندهای گزارش‌دهی دولتی از جمله ایده‌های مؤثر است. به‌عنوان مثال، دولت‌ها می‌توانند از ابزارهایی مانند سامانه‌های گزارش‌دهی مشارکتی استفاده کنند تا شهروندان را به ارائه نظرها و پیشنهادهای خود درخصوص مسائل مختلف دعوت کنند.	فرایندهای گزارش‌دهی دولتی باید با مشارکت مردمی همراه باشد	الزامات ایجابی
Farina et al. (2014)	پلتفرم باید فرصت‌های متنوعی برای مشارکت شهروندی را ارائه دهد، از جمله نظرسنجی‌ها، جلسات تحلیلی، گفتگوهای عمومی و دیگر فعالیت‌های مشابه.	فراهم کردن فرصت‌هایی برای مشارکت شهروندی متنوع	
Van den Berg (2019)	تعامل با سایر شهروندان و شرکت در گفتگوهای جمعی و گروه‌های بحث و تبادل نظر می‌تواند برای برخی افراد جذاب باشد و به تحریک آنها برای مشارکت در پلتفرم‌های آنلاین کمک کند.	لزوم ایجاد فضای تعامل افراد با سایر شهروندان	
Piperagkas, Angarita and Issarny (2020)	برای ارزیابی مداوم شبکه‌های مشارکت اجتماعی و اصلاح آن، باید آیین سازوکارا به‌نحوی طراحی شود که بتواند مواردی از جمله کیفیت خدمات، قابلیت اعتماد، پایداری و سازگاری با سیاست‌ها و دستورالعمل‌های مربوط به مشارکت اجتماعی را به‌طور مداوم ارزیابی کند.	ارزیابی مداوم برخی شاخص‌ها	ناظر به مدیریت و ارزیابی پلتفرم
Piperagkas, Angarita and Issarny (2020)	همچنین نیاز است شبکه‌های مشارکت اجتماعی بتواند به مداومت و انعطاف‌پذیری مورد نیاز برای پشتیبانی از فرایندهای مشارکتی پاسخ دهد و بتواند به تغییرات درخواست‌های کاربران و نیازهای اجتماعی پاسخ دهد.	انعطاف‌پذیری	
Farina et al. (2014)	برای جذب و تحریک شهروندان برای مشارکت در سیاستگذاری‌های عمومی، پلتفرم باید ابزارها و فرایندهایی را ارائه دهد که شهروندان را به‌طور فعال در فرایند سیاستگذاری مشارکت داده شوند و احساس کنند که صدایشان شنیده می‌شود.	لزوم استفاده از ابزار و فرایندهای جذاب مشارکتی	
Farina et al. (2014)	برنامه‌های پاداش می‌تواند برای تشویق به مشارکت در پلتفرم مفید باشد. این برنامه‌ها می‌تواند از جمله امتیازات، جوایز، تخفیف‌های ویژه و غیره باشد.	تشویق به مشارکت با برنامه‌های پاداش	
Farina et al. (2014)	پلتفرم باید بازخورد مؤثر و بموقع به شهروندان ارائه دهد تا آنها متوجه این موضوع شوند که نظرها و پیشنهادهای آنها به چه صورتی در فرایند سیاستگذاری به‌کار گرفته شده‌اند.	ارائه بازخورد مؤثر	

۱. این دسته شامل نکاتی است که به مدیریت و ارزیابی پلتفرم مشارکتی شهروندی مربوط می‌شود و می‌تواند به بهبود عملکرد پلتفرم و اطمینان از تحقق اهداف آن کمک کند.

ارجاعات	توضیحات	الزامات	دسته‌بندی
Van den Berg (2022, 2019) Sahamies, Haver and Anttiroiko (2022)	پلتفرم‌های مشارکت مستقیم آنلاین باید به‌گونه‌ای طراحی شود که مشارکت افراد از همه گروه‌ها را آسان کند. این امر شامل استفاده از زبان و اصطلاحاتی است که برای همه گروه‌ها قابل دسترس است، علاوه بر آن در طراحی پلتفرم‌ها باید به‌گونه‌ای عمل کرد که برای کاربران با مهارت‌ها و پیشینه‌های مختلف قابل دسترسی باشد. به‌گونه‌ای طراحی شود که پاسخگوی نیازهای مختلف شهروندان از جمله شهروندانی با سواد دیجیتال پایین، شهروندانی با کمبود وقت و شهروندانی با شرایط جسمی خاص باشند.	توجه به نیازها و توانایی همه گروه‌های اجتماعی	توسعه مشارکت
Sahamies, Haver and Anttiroiko (2022) Linders (2012)	این پلتفرم‌ها باید کاربرپسند و آسان برای استفاده باشد.	طراحی پلتفرم کاربرپسند و با دسترسی آسان	
Linders (2012) Hale et al. (2018) Farina et al. (2014)	یکی از لوازم مشارکت آنلاین آن است که دسترسی عمومی به اطلاعات، مصوبه‌ها و تصمیمات دولتی فراهم باشد.	فراهم کردن دسترسی به اطلاعات و داده‌های دولتی	
Van den Berg (2019)	دولت‌ها باید به شهروندان امکان دهد تا به‌صورت فعال در تصمیم‌گیری‌های سیاسی و اجتماعی مشارکت داشته باشند. این امر می‌تواند شامل برگزاری نظرسنجی‌های آنلاین، بحث‌های آنلاین و جلسات مشارکتی باشد.	ایجاد مکانیسم‌های تعاملی و مشارکتی	
Hale et al. (2018)	طراحی‌های دیجیتالی که اطلاعات سیاسی را به‌صورت خلاصه و ساده ارائه می‌دهد، ممکن است افراد را برای مشارکت در فرایند سیاسی تشویق کند زیرا این طراحی‌ها اطلاعات سیاسی را برای افراد قابل‌فهم‌تر می‌کند. دوم، طراحی‌های دیجیتالی که اطلاعات سیاسی را به‌صورت خلاصه و ساده ارائه می‌دهد، ممکن است افراد را برای مشارکت در فرایند سیاسی تشویق کند زیرا این طراحی‌ها می‌تواند افراد را به‌راحتی از طریق این اطلاعات به اطلاعات بیشتری دسترسی دهد.	لزوم طراحی ساده	
Van den Berg (2022)	پلتفرم‌های مشارکت مستقیم آنلاین باید محتوایی را ارائه دهد که منعکس‌کننده دیدگاه‌ها و تجربیات افراد از همه گروه‌ها باشد.	محتوای متنوع	
Van den Berg (2019)	نوع مشارکت در پلتفرم‌های آنلاین می‌تواند بر قصد شهروندان برای مشارکت تأثیرگذار باشد. مشارکت در پلتفرم‌هایی که به‌شکلی تعاملی و خلاقانه طراحی شده باشد، می‌تواند مشارکت بیشتری از سوی شهروندان جذب کند.	طراحی تعاملی و خلاقانه	
Esselimani, Sagsan and Kiralp (2021)	باید برای جلب مشارکت شهروندان، ابزارهای مشارکتی مناسب و برنامه‌ریزی شده در اختیار آنها قرار داده شود. پویای‌های اجتماعی، رأی‌گیری، بحث گروهی و ... هر یک باید متناسب با هدف مشارکتی استفاده شود.	ابزارهای مشارکتی مناسب	
Lin and Kant (2021)	ایجاد فضاهایی برای بحث و تبادل نظر با مسئولان دولتی و دیگر شهروندان.	فضای بحث بین مسئولان و مردم	

۱. این دسته شامل نکاتی است که به طراحی و ساختار پلتفرم مشارکتی شهروندی مربوط می‌شود. این نکات می‌تواند به افزایش دسترسی، سهولت استفاده، جذابیت و کارایی پلتفرم کمک کند.

ارجاعات	توضیحات	الزامات	دسته‌بندی
Shofia, Trisetarso and Saleh Abbas (2020) Piperagkas, Angarita and Issarny (2020) Grönlund (2020) Esselimani, Sagsan and Kiralp (2021)	دولت باید زیرساخت‌های فناوری مناسب را برای تسهیل مشارکت شهروندان فراهم کند. این زیرساخت‌ها شامل پلتفرم‌های مشارکت الکترونیکی، افزایش دسترسی به اینترنت، ابزارهای مشارکت الکترونیکی و زیرساخت‌های ارتباطی و فناوری است.	توسعه زیرساخت‌های فناوری مناسب	ناظر به زیرساخت و جنبه فنی <sup>۱</sup>
Schmidhuber et al. (2019) Sahamies, Haver and Anttiroiko (2022) Lin and Kant (2021) Shofia, Trisetarso and Saleh Abbas (2020)	دولت‌ها باید منابع کافی برای حمایت از مشارکت شهروندان تخصیص دهند. این منابع می‌تواند شامل منابع مالی، انسانی و فنی باشد.	تخصیص منابع کافی	
Shofia, Trisetarso and Saleh Abbas (2020) Sahamies, Haver and Anttiroiko (2022) Piperagkas, Angarita and Issarny (2020) Linders (2012) Lin and Kant (2021) Esselimani, Sagsan and Kiralp (2021) Van den Berg (2019)	دولت باید شهروندان را در زمینه مشارکت الکترونیکی آموزش دهد و فرهنگ مشارکت را در جامعه تقویت کند. دولت باید آموزش‌های لازم را در مورد حقوق و مسئولیت‌های شهروندی، مهارت‌های حل مسئله و تصمیم‌گیری برای مشارکت در فرایند تصمیم‌گیری ارائه دهد. این آموزش و فرهنگ‌سازی می‌تواند از طریق رسانه‌های مختلف، برنامه‌های آموزشی و فعالیت‌های اجتماعی انجام شود.	تقویت فرهنگ مشارکت الکترونیکی	ناظر به فرهنگ و جامعه <sup>۲</sup>
Van den Berg (2019) Grönlund (2020) Linders (2012) Esselimani, Sagsan and Kiralp (2021)	ارائه آموزش و پشتیبانی برای کاربرانی که مهارت‌های فناوری یا سواد دیجیتال کمتری دارند.	ارتقای آموزش و سواد دیجیتال	
Lin and Kant (2021)	دولت باید مشارکت شهروندان را ارزشمند بداند و از آن به‌عنوان یک فرصت برای بهبود عملکرد خود استفاده کند.	ارزشمند دانستن مشارکت شهروندان	
Van den Berg (2019)	دولت باید انگیزه‌های مناسبی برای مشارکت شهروندان ایجاد کند، مانند ارائه پاداش‌های مالی یا غیرمالی، یا مشارکت در تصمیم‌گیری‌های مهم.	ایجاد انگیزه برای مشارکت شهروندان	
Santini and Carvalho (2019)	ارائه طرح‌های مشارکتی مبتنی بر ارزش‌های شهروندی و اصول دموکراتیک و بهبود ساختارهای پلتفرم‌های آنلاین بسیار مهم است.	لزوم توجه به ارزش‌های شهروندی و اصول دموکراتیک	

۱. این موارد از الزامات مربوط به زیرساخت‌ها و جنبه‌های فنی است که باید تهیه شود تا امکان ارتقای مشارکت مردمی میسر شود.  
 ۲. شامل مواردی است که دولت باید برای ایجاد زمینه‌های فرهنگی و اجتماعی لازم جهت مشارکت دادن مردم در فرایندهای دولت به‌مثابه پلتفرم مورد توجه قرار دهد.

ارجاعات	توضیحات	الزامات	دسته‌بندی
Van den Berg (2019)	نگرش به فناوری اطلاعاتی، اعتماد به سیستم، درک از اهمیت مشارکت در فرایندهای سیاسی در افزایش مشارکت مؤثر است.	لزوم اصلاح نگرش مردم به مشارکت الکترونیک	تأثیر به فرهنگ و جامعه
Theocharis et al. (2022) Van den Berg (2022) Santini and Carvalho (2019) Sahamies, Haver and Anttiroiko (2022)	دولت‌ها باید اقدام‌هایی را برای افزایش اعتماد مردم به خود انجام دهند. این امر می‌تواند با شفافیت و پاسخگویی بیشتر دولت و همچنین با احترام به حقوق و آزادی‌های اساسی افراد انجام شود. این اقدام‌ها می‌تواند شامل آموزش کاربران در مورد اهمیت جامعیت و مشارکت فعال کاربران در ایجاد محیطی جامع و فراگیر شود. این امر می‌تواند رعایت قوانین و مقررات، پاسخگویی به بازخورد شهروندان و ارائه خدمات عمومی باکیفیت و مشارکت شهروندان در توسعه پلتفرم‌ها باشد.	ایجاد اعتماد به دولت	
Van den Berg (2019)	تبلیغات مؤثر در وسایل ارتباط جمعی مانند تلویزیون، رادیو و شبکه‌های اجتماعی می‌تواند افراد را به پلتفرم‌های مشارکت مستقیم آنلاین (DPP) جذب کند.	لزوم تبلیغات برای ارتقای مشارکت	
Linders (2012) Grönlund (2020)	لازم است امنیت اطلاعات و داده‌های مربوط به مشارکت‌ها و بحث‌های مردمی و پایگاه‌های داده توسط دولت تضمین شود.	ارتقای امنیت پلتفرم	تأثیر به امنیت امنیتی
(2012) Linders Luciano, Wiedenhöft and Dos Santos (2018) Farina et al. (2014)	در پلتفرم‌های مشارکتی، حفظ حریم خصوصی و امنیت اطلاعات شهروندان بسیار مهم است و باید برای پیشگیری از تهدیدهای امنیتی و محافظت از حریم خصوصی شهروندان اقدام‌های مورد نیاز انجام گیرد و پلتفرم باید از اطلاعات مردم به‌نحو استفاده کند که حریم خصوصی آنها محفوظ ماند.	حریم خصوصی	

مأخذ: همان.

## منابع و مآخذ

۱. ریچارد، پوپ (۱۴۰۰). *راهنمای اجرایی دولت به‌مثابه پلتفرم*، ترجمه مهدی یخچالی و محمد واثقی بادی، تهران، پژوهشگاه فضای مجازی، مرکز ملی فضای مجازی.
۲. کشتکار، عباسعلی (۱۳۹۶). *چگونه یک مقاله مرور سیستماتیک و متاآنالیز بخوانیم*، تهران، دانشگاه علوم پزشکی.
۳. کمالی، یحیی (۱۳۹۶). «روش‌شناسی فراترکیب و کاربرد آن در سیاستگذاری عمومی»، فصلنامه سیاست، دوره ۴۷، ش ۳.

4. Brown, A. (2023). "Cybersecurity in Government Platforms: Challenges and Solutions", *Journal of Digital Governance*.
5. Brown, A., J. Fishenden and M. Thompson (2014). *Digitizing Government: Understanding and Implementing New Digital Business Models*, In Part of: *Business in the Digital Economy*, Palgrave Macmillan UK.
6. Chambers, R. (1994). "The Origins and Practice of Participatory Rural Appraisal", *World Development*, 22 (7).
7. Development, W.C. (1987). *Our Common Future*, United Nations.
8. Esselimani, S., M. Sagsan and S. Kiralp (2021). "E-Government Effect on Participatory Democracy in the Maghreb: Indirect Effect and Government-led Participation", *Discrete Dynamics in Nature and Society*, (1).
9. Farina, C.R., D. Epstein, J. Heidt and M.J. Newhart (2014). "Designing an Online Civic Engagement Platform", *International Journal of E-politics*, 5 (1).
10. Freire, P. (2000). *Pedagogy of the Oppressed*, Continuum.
11. Grönlund, Å. (2020). *Participating in the Digital Society*, School of Business, Örebro University, Örebro, Sweden, Res Pract, Vol. 1, No. 2.
12. Hale, S.A., P. John, H. Margetts and T. Yasserli (2018). "How Digital Design Shapes Political Participation: A Natural Experiment With Social Information", *PloS one*, 13 (4), e0196068.
13. Humphreys, A.J. (2007). "A Systematic Review and Meta-Synthesis: Evaluating the Effectiveness of Nurse, Midwife/Allied Health Professional Consultants", *Journal of Clinical Nursing*, 16.
14. Janssen, M. and N. Helbig (2018). "Innovating and Changing the Policy-cycle: Policy-makers be Prepared", *Government Information Quarterly*, 35 (4).
15. Johnson, M. and S. Lee (2023). "Organizational Change and Digital Transformation in Public Sector", *Public Administration Review*.
16. Kitchenham, B. (2004). *Procedures for Performing Systematic Reviews*, Keele Uni-

- versity Technical Report.
17. Lin, Y. and S. Kant (2021). "Using Social Media for Citizen Participation: Contexts, Empowerment, and Inclusion", *Sustainability*, 13 (12).
  18. Linders, D. (2012). "From E-government to We-government: Defining a Typology for Citizen Coproduction in the Age of Social Media", *Government Information Quarterly*, 29 (4), from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X12000883>.
  19. Luciano, E.M., G.C. Wiedenhöft and F.P. Dos Santos (2018). "Promoting Social Participation Through Digital Governance: Identifying Barriers in the Brazilian Public Administration", Conference: the 19th Annual International Conference.
  20. Mergel, I. (2013). "Social Media Adoption and Resulting Tactics in the U.S. Federal Government", *Government Information Quarterly*, Vol. 30, Iss. 2.
  21. Moher, D., A. Liberati, J. Tetzlaff, D. Altman and Prisma Group (2009). "Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement", *Annals of Internal Medicine*, 6 (7).
  22. O'Reilly, T. (2010). *Government as a Platform*, O'Reilly Media.
  23. Piperagkas, G., R. Angarita and V. Issarny (2020). "Social Participation Network: Linking Things, Services and People to Support Participatory Processes", In book: *Advanced Information Systems Engineering Workshops*.
  24. Sahamies, K., A. Haver and A.V. Anttiroiko (2022). "Local Governance Platforms: Roles and Relations of City Governments, Citizens, and Businesses", *Sage Journal*, Vol. 54, Iss. 9.
  25. Santini, R.M. and H. Carvalho (2019). "Online Platforms for Citizen Participation: Meta-synthesis and Critical Analysis of Their Social and Political Impacts", *Open Edition Journal*.
  26. Schmidhuber, L., F. Piller, M. Bogers and D. Hilgers (2019). "Citizen Participation in Public Administration: Investigating Open Government for Social Innovation", *R&D Management*, Vol. 49, Iss. 3.
  27. Sen, A. (1999). *Development as Freedom*, Oxford University Press.
  28. Shofia, S., A. Trisetarso and B. Saleh Abbas (2020). "E-participation Platform Model for E-government Case Study in Karawang City", *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, Vol. 410.
  29. Smith, N.J. (2019). *Strengthening Citizen Participation in Public Policy*, Routledge.
  30. Smith, R. (2022). "Bridging the Digital Divide: Ensuring Inclusive Public Participation in Government Platforms", *International Journal of E-Government Research*.
  31. Theocharis, Y., S. Boulianne, K. Koc-Michalska and B. Bimber (2022). "Platform Affordances and Political Participation: How Social Media Reshape Political Engagement", *West European Politics*, Vol. 46, Iss. 4.

32. UK Government Digital Service (2012). "GOV.UK: Revolutionising Government Digital Services".
33. United Nations Development Programme (1990). "Human Development Report".
34. Van den Berg, A.C. (2019). "Participation in Online Platforms: Examining Variations in Intention to Participate across Citizens from Diverse Sociodemographic Groups", *Perspectives on Public Management and Governance*, Vol. 4, Iss. 3.
35. ----- (2022). "Inclusivity in Online Direct Participation Platforms", University Leiden.
36. World Bank (2018). "World Development Report 2018: Learning to Realize Equality".