

## Studying the relationship between electronic government with public participation and public accountability among the citizens of District 5 of Tehran

Javad Nargesian <sup>1\*</sup>

PhD in Higher Education Management, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

Abbas Ghorbian

PhD in Public Administration, University of Tehran, Tehran, Iran

DOI: 10.22098/CPA.2023.13108.1007

### Abstract

**Background and purpose:** Electronic government is an opportunity to bridge the gap between the government and the nation (citizens), which provides the opportunity for citizens to participate in decision-making processes. The purpose of this research is to examine the relationship between electronic government and public participation and public accountability.

**Methodology:** In this research, a descriptive-correlation method based on the structural equation model was used. The statistical population of this research includes citizens in District 5 of Tehran, who were determined through simple random sampling. And the required data were collected using a questionnaire. And 385 people were monitored and investigated as a statistical sample.

**Findings:** According to the collected data, the hypothesis test of the research variables (electronic government, public participation, public accountability) was done in the form of structural equation modelling and using Lisrel software. And the findings of this research show that there is a significant relationship between these three variables and public participation plays a mediating role.

**Conclusion:** By playing the role of fair distribution of information among citizens and their equal access to information and providing quality services, as well as providing a suitable platform for mutual interaction with citizens by

<sup>1</sup>. Corresponding Author: [javadnargesian@yahoo.com](mailto:javadnargesian@yahoo.com) - <https://orcid.org/0009-0003-2531-9077>

**How to Cite:** Nargesian, J., Ghorbian, A., (2023). Studying the relationship between electronic government with public participation and public accountability among the citizens of District 5 of Tehran. *Comparative Public Administration Quarterly*, 1(2), PP 38-68. doi: 10.22098/CPA.2023.13108.1007

using information technology, the electronic government has provided the basis for increasing the participation of citizens in government decisions. And when the citizens are aware of the government's decisions, then the government will be accountable to the citizens for its actions.

**Keywords:** electronic government, public participation, public accountability, public administration, Tehran city

## Extended Abstract

### INTRODUCTION

Electronic government is the use of information and communication technology to improve the efficiency, effectiveness, transparency of information exchanges and interactions between governments and within the government. E-government is a form of electronic commerce used by the government sector, which refers to the service and exchange of information internally or externally. In fact, electronic government is an opportunity to bridge the gap between the government and the nation (citizens), which provides an opportunity for citizens to participate in decision-making processes. It also increases the transparency and accountability of governments, and as a result, the nation is more satisfied with the effects and other positive functions of electronic government (Caba, et.al, 2005). Therefore, the main issue of the current research is that, firstly, does the electronic government affect the level of public participation of citizens and public accountability of government officials? And secondly, what is the nature of this relationship? Is public participation a mediator of the relationship between electronic government and public accountability? Is there a connection between these three concepts (electronic government, public participation, public accountability) and which one affects the other? Clarifying the nature of these relationships will help the country's officials to make better decisions to improve these three variables (electronic government, public participation, public accountability).

### METHODS

Since the purpose of the research is to determine the causal relationships between the variables of electronic government, public participation and public accountability, then the research in terms of practical purpose and in terms of the method of collecting field information (questionnaire) and in terms of the method of conducting descriptive research and of the type of correlation and to Specifically, it is based on the structural equation model, which was carried out by the survey method. The statistical population

includes the citizens of the 5th district of Tehran city, which has been investigated due to the researcher's familiarity with it. Sampling was done by cluster random method. The size of the statistical sample is estimated to be around 384 people based on Morgan's table. In the conceptual model of electronic government research, an exogenous variable and public participation and public accountability are endogenous variables. The main tool for collecting information is a questionnaire, based on which 8, 8 and 9 questions have been considered for the studied variables, i.e., electronic government, public participation and public accountability.

### **RESULTS**

In order to test the hypotheses, first, Spearman's rank correlation test was used using SPSS 16 software to measure the correlation between variables. Then, the causal relationship between the independent and dependent variables of the research was tested using the structural equation modeling method, using Lisrel 8.54 software. As graphs 2 and 3 show, the effect of electronic government on public participation and public accountability is significant and confirmed. Also, the relationship between public participation and public accountability is significant and confirmed, hence the mediating role of public participation variable is also confirmed. All t values are higher than 1.96 and are significant. The t values show that the research hypotheses are confirmed.

### **CONCLUSION**

According to the results obtained from the first hypothesis, it is clear that the electronic government is one of the main factors in creating public participation among citizens; People will be willing to participate in the administration of their society when they feel that they are able to have an effect and the transparency of government activities will increase, which will become possible with the realization of electronic government. Transparency and direct participation of citizens in public decision-making processes is to a large extent a prerequisite for accountability and responsibility in the management and allocation of government resources. Efforts to improve transparency and citizen participation in government management have been delayed by a wide range of challenges. It is suggested that government portals be designed in such a way that different sections are designed to facilitate communication between citizens and officials. It is also suggested that documents and general information about the relevant organization, including vision, mission, amount of budget and amount of service provided in the past



| فصلنامه مدیریت دولتی تطبیقی | سال اول | دوره ۱ | شماره ۲

years, etc., be presented in various government portals, so that the public can improve with its operation.

**Keywords:** electronic government, public participation, public accountability, public administration, Tehran city

## بررسی رابطه بین دولت الکترونیک با مشارکت عمومی و پاسخگویی عمومی در بین شهروندان منطقه ۵ شهر تهران

جواد نرگسیان

دکتری مدیریت آموزش عالی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

عباس قربیان

دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۳/۲۰

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۴/۱۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۶/۰۵

نوع مقاله: پژوهشی

صص: ۳۸-۶۸

### چکیده

**زمینه و هدف:** دولت الکترونیک فرصتی برای پل زدن بر روی شکاف بین دولت و ملت (شهروندان) است که فرصت مشارکت در فرایندهای تصمیم‌گیری را برای شهروندان مهیا می‌سازد. هدف از این تحقیق بررسی رابطه دولت الکترونیک با مشارکت عمومی و پاسخگویی عمومی می‌باشد.

**روش‌شناسی:** در این تحقیق از روش توصیفی-همبستگی و بطور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل شهروندان در منطقه ۵ شهر تهران می‌باشد که از طریق روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعیین گردیدند. و با استفاده از پرسشنامه داده‌های مورد نیاز جمع‌آوری گردیدند. و تعداد ۳۸۵ نفر به عنوان نمونه آماری مورد پایش و بررسی قرار گرفتند. **یافته‌ها:** با توجه به داده‌های جمع‌آوری شده، آزمون فرض متغیرهای تحقیق (دولت الکترونیک، مشارکت عمومی، پاسخگویی عمومی) در قالب مدلسازی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل صورت پذیرفت. و یافته‌های تحقیق حاضر نشان می‌دهد که بین این سه متغیر رابطه معناداری وجود داشته و مشارکت عمومی نقش میانجی را ایفا می‌کند.

**نتیجه‌گیری:** دولت الکترونیک با ایفای نقش توزیع عادلانه اطلاعات بین شهروندان و دسترسی برابر آنها به اطلاعات و ارائه خدمات کیفی و همچنین فراهم ساختن بستر مناسب برای تعامل دوجانبه با شهروندان با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات زمینه را برای افزایش مشارکت شهروندان در تصمیمات دولت فراهم ساخته و زمانی که شهروندان از تصمیمات دولت آگاه و مطلع شوند، به تبع آن، دولت نیز در قبال اقدامات خود به شهروندان پاسخگو خواهند بود.

**واژگان کلیدی:** دولت الکترونیک، مشارکت عمومی، پاسخگویی عمومی، مدیریت دولتی، شهر تهران

## مقدمه

ما در حال ورود به یک عصر جدید تحت عنوان جامعه اطلاعاتی یا جامعه الکترونیکی هستیم. مانوئل کستلز، جامعه اطلاعاتی را به عنوان یک جامعه ای که فعالیت ها و تولید اقتصادی آن در یک پارادایم فناورانه رخ می دهد، حول محور فناوری اطلاعات و ارتباطات تشکیل می شود (Homburg, 2008). در اواخر دهه ۱۹۹۰ بخش خصوصی به منظور اینکه محصولاتی بهتر به مشتریان خود ارائه نماید با بهره گیری از تکنولوژی اطلاعات توانسته بر رقبای خود غلبه و در این زمینه مزیت رقابتی ایجاد نماید، که این اقدامات منجر به ظهور تجارت الکترونیک و به تبع آن دولت دیجیتال شد. دولت الکترونیکی کاربرد اطلاعات فناوری به منظور ارائه خدمات و اطلاعات عمومی به شهروندان، مشاغل و دولت‌ها به صورت الکترونیکی است (Ayanso & Mengesha, 2021) و هدف آن ایجاد شفافیت و پاسخگویی بیشتر نهادهای عمومی است. دولت الکترونیک یک شکل پاسخگویی از دولت می‌باشد که بهترین خدمات دولتی را به صورت بلاواسطه به شهروندان ارائه می‌دهد و آنها را در فعالیت‌های اجتماعی شرکت می‌دهد، بنابراین مردم دولتشان را بر سرانگشتان خویش خواهند داشت. شهروندان خواهان این هستند که کیفیت خدمات موسسات دولتی افزایش یابد و آنان هر زمان که خواستند بتوانند خدمات با کیفیت تری دریافت کنند، خدمات ارزان تری به دستشان برسد و مواردی از این دست که پاسخگو ترین شکل دولت برای این انتظارات در حال حاضر دولت الکترونیک است (Ayanso & Mengesha, 2021). هیکس (۲۰۰۱) توسعه دولت الکترونیک را در چهار مرحله میداند: ۱. ایجاد تعهد و آگاهی نسبت به دولت الکترونیکی، ۲. ایجاد ظرفیت های استراتژیک مورد نیاز دولت الکترونیکی، ۳. ظرفیت ایجاد های اجرای دولت الکترونیکی، ۴. اجرای آزمایشی طرح های دولت الکترونیکی (Heeks, 2001).

دولت الکترونیک عبارت از کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ارتقاء کارایی، اثر بخشی، شفافیت تبادلات و تعاملات اطلاعاتی میان دولت‌ها و درون دولت. دولت الکترونیک صورتی از تجارت الکترونیکی است که توسط بخش دولتی مورد استفاده قرار می‌گیرد که خدمات‌دهی و تبادل اطلاعات به صورت درون یا برون سازمانی اطلاق

می‌گردد. در واقع دولت الکترونیک فرصتی برای پل زدن بر روی شکاف بین دولت و ملت (شهروندان) است که فرصت مشارکت در فرایندهای تصمیم‌گیری را برای شهروندان مهیا می‌سازد. به عبارتی دیگر، دولت الکترونیک از این طریق می‌تواند باعث افزایش مشارکت و دخالت مستقیم شهروندان در تصمیم‌گیری‌های عمومی شود. همچنین باعث افزایش شفافیت و پاسخ‌گویی دولت‌ها و در نتیجه رضایت مندی بیشتر ملت از اثرات و سایر کارکردهای مثبت دولت الکترونیک می‌شود (Caba, et.al, 2005).

در حقیقت، برنامه‌های مشارکت عمومی، عامه مردم را از اطلاع‌رسانی بیشتر درباره استدلال پشت تصمیمات رها می‌سازد. یکی از مزایای مشارکت عمومی این است که عامه مردم بهتر پرورش و توسعه می‌یابند. مشارکت‌کنندگان نه تنها موضوع مورد بحث را یاد می‌گیرند، بلکه آنها یاد می‌گیرند که چگونه و چرا تصمیمات به وسیله دولت اتخاذ می‌شوند. لذا، درگیر ساختن شهروندان در فرآیند تصمیمات خود باعث افزایش پاسخگویی دولت نسبت به نیازهای شهروندان و همچنین مشروعیت دولت در محافل بین‌المللی می‌شود. بنابراین به نوعی می‌توان گفت که دولت الکترونیک با اثرگذاری بر مشارکت عمومی نیز می‌تواند بر سطح پاسخگویی عمومی اثرگذار باشد. در حقیقت، دولت الکترونیک با ایفای نقش توزیع عادلانه اطلاعات بین شهروندان و دسترسی برابر آنها به اطلاعات و ارائه خدمات کیفی و همچنین فراهم ساختن بستر مناسب برای تعامل دوجانبه با شهروندان با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات زمینه را برای افزایش مشارکت شهروندان در تصمیمات دولت فراهم ساخته و زمانی که شهروندان از تصمیمات دولت آگاه و مطلع شوند، به تبع آن، دولت نیز در قبال اقدامات خود به شهروندان پاسخگو خواهند بود. لذا این مباحث ضرورت انجام تحقیق حاضر را روشن می‌سازد. به عبارتی دیگر، زمانی که شهروندان تمایلی به مشارکت در امور عمومی جامعه نداشته باشند، دولت‌مردان نیز لزومی به پاسخگو بودن در برابر ملت نمی‌بینند. همان‌طور که مشاهده می‌شود حالت‌های مختلفی از روابط میان این سه متغیر (دولت الکترونیک، مشارکت عمومی، پاسخگویی عمومی) متصور است. هدف این تحقیق بررسی این روابط می‌باشد. هدف اصلی دولت الکترونیک، بستر سازی مناسب برای دسترسی بهتر و بیشتر شهروندان به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح

کیفیت خدمات و ارائه فرصتهای مشارکت بیشتر در فرآیندها و نمادهای مردم سالار است (میرغفاری و همکاران، ۱۳۹۵) و پیاده سازی دولت الکترونیک برای ارتقای ارتباط دولت و جامعه، دولت و کسب و کار و سایر فعالیتهای مرسوم جامعه انجام می شود (Juliantari, Dantes, Divayana, 2019).

هر دولتی نیازمند یک نظام پاسخگو است و لازمه دموکراسی، داشتن یک نظام پاسخگویی مناسب است. رابطه بین دولت و شهروندان، نظام پاسخگویی را شکل می دهد که به موجب آن، سازمان های دولتی وظایف مربوط را انجام می دهند و شهروندان اجازه می دهند که این وظایف انجام شوند، مشروط بر اینکه وکیل از حد خود تجاوز نکند و پاسخگو باشد. اما اگر در رابطه بین دولت و شهروندان شکافی ایجاد شود، نظام پاسخگویی نیز دچار اختلال شده و بر هم می خورد. یکی از الگوهای اداره که خاستگاه شکل گیری و ظهور آن به تحکیم رابطه بین دولت و ملت و از بین بردن شکاف ایجاد شده بین این دو جهت تقویت و تحکیم نظام پاسخگویی عمومی مربوط می شود، دولت الکترونیک است. این رویکرد در جستجوی نزدیک تر کردن اداره به شهروندان از طریق افزایش مشارکت شهروندان در مباحث سیاسی و عمومی است. در واقع، دولت الکترونیک معتقد است که یک دموکراسی واقعا قوی و قدرتمند باید دربرگیرنده ایده گفتمان سیاسی و عمل سیاسی بوده و برای شنیدن صداهای گوناگون و متضاد و فعالیت سیاسی شهروندان، چنین بستری را تسهیل و شهروندان را ترغیب و تهییج نماید. لذا دولت الکترونیک به عنوان یکی از الگوهای نوین اداره با افزایش مشارکت شهروندان از طریق فناوری اینترنت می تواند هم به تحکیم رابطه دولت و شهروندان و همچنین تحکیم نظام پاسخگویی کمک نماید (Homburg, 2008).

در حقیقت، دولت الکترونیک با ایفای نقش توزیع عادلانه اطلاعات بین شهروندان و دسترسی برابر آنها به اطلاعات و ارائه خدمات کیفی و همچنین فراهم ساختن بستر مناسب برای تعامل دوجانبه با شهروندان با بهره گیری از فناوری اطلاعات زمینه را برای افزایش مشارکت شهروندان در تصمیمات دولت فراهم ساخته و زمانی که شهروندان از تصمیمات دولت آگاه و مطلع شوند، به تبع آن، دولت نیز در قبال اقدامات خود به



شهروندان پاسخگو خواهند بود. به عبارتی دیگر، زمانی که شهروندان تمایلی به مشارکت در امور عمومی جامعه نداشته باشند، دولتمردان نیز لزومی به پاسخگو بودن در برابر ملت نمی بینند. بنابراین مسئله‌ی اصلی تحقیق حاضر این است که اولاً، آیا دولت الکترونیک بر میزان مشارکت عمومی شهروندان و پاسخگویی عمومی دولتمردان اثرگذار است؟ و ثانیاً، ماهیت این رابطه چگونه است؟ آیا مشارکت عمومی میانجی رابطه میان دولت الکترونیک و پاسخگویی عمومی می‌باشد؟ آیا بین این سه مفهوم (دولت الکترونیک، مشارکت عمومی، پاسخگویی عمومی) ارتباط وجود دارد و اینکه کدام یک بر دیگری اثر گذار هستند؟ روشن شدن ماهیت این روابط به مسئولان کشور کمک می‌کند تا تصمیمات بهتری جهت بهبود این سه متغیر (دولت الکترونیک، مشارکت عمومی، پاسخگویی عمومی) اتخاذ کنند.

در ادامه ابتدا ادبیات و تحقیقات مختلف در رابطه با این سه متغیر اصلی این تحقیق (دولت الکترونیک، مشارکت عمومی، پاسخگویی عمومی) مرور گردیده و سپس با تبیین روابط میان این سه متغیر شش مدل فرضی از این روابط و نیز فرضیات تحقیق ارائه می‌شوند.

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

#### دولت الکترونیک: تداوم اصلاحات بخش دولتی

دولت الکترونیک به آن دسته از فرآیندها و ساختارهای اداری-سیاسی اشاره دارد که از فناوری اطلاعات و ارتباطات استفاده می‌کنند. قدرت تحولی اقدامات الکترونیکی تنها در جریان فرآیندهای موجود نیست، بلکه درباره بازاندیشی و بازمهندسی همه جنبه های دولت و حکمرانی دولتی است. در این حالت، دولت الکترونیک به حل مشکلات جدید و بهبود ظرفیت، عملکرد و نوآوری سازمانی کمک می‌نماید. اگر تحول عملیات دولت و روابط تعاملی با سهامداران (مردم به عنوان ذینفعان) در ذهن نگاه داشته شود، دولت الکترونیک تنها به عنوان یک ساختار افزوده شده به فرآیندها و ساختارهای سنتی دولت باقی می‌ماند. بنابراین، دولت الکترونیک، ابزار تحول دولت است، اما تشخیص این امر بالقوه نیازمند این است که سازمان های دولتی، ساختارها و فرآیندهای اداری شان را

بازسازی نموده و ظرفیت سهامداران شان را به منظور استفاده از خدمات دولت الکترونیک تقویت نمایند (Annttiroiko, 2008).

دولت دیجیتال، یا به طور متداول تر دولت الکترونیک، به عنوان استفاده دولت از فناوری های اطلاعات و ارتباطات برای تولید و ارائه اطلاعات و خدمات تعریف می شود (Fountain, 2001). دولت دیجیتال اغلب به عنوان یک ساز و کار نوآوری جهت احراز سطوح بیشتر کارایی و اثربخشی به کار گرفته می شود. از لحاظ مفهومی، دولت دیجیتال، یکی از عناصر اصلی اصلاحات اطلاعاتی- تکنولوژیکی بخش دولتی فعلی محسوب می شود. این عنصر، نیاز سازمان بخش دولتی را برای یافتن شیوه های رفع چالش های مدرنیزه شدن، جهانی شدن و توسعه جوامع اطلاعاتی انعکاس می دهد. دولت الکترونیک به عنوان الگوی حکمرانی (بر خلاف اغلب الگوهای حکمرانی) یک موضوع انتخابی به نظر نمی رسد، اما برای هر کشوری به لحاظ سیاسی و اجتماعی که تمایل به ورود به قرن بیست و یکم را به عنوان یک ملت رقابتی در عرصه جهانی دارد، یک الزام ضروری است (نرگسیان، ۱۳۹۰).

### ابعاد دولت الکترونیک

در یکی از جامع ترین تحقیقاتی که در ارتباط با دولت الکترونیک صورت گرفته (Holzer and Melitski, 2003)، چهار عامل اصلی را برای ارزیابی دولت های الکترونیکی برشمرده اند که در این تحقیق نیز به عنوان ابعاد دولت الکترونیک در نظر گرفته شده اند (پیران نژاد، ۱۳۸۶). البته باید این نکته را عنوان نمود که مشارکت شهروندان که یکی از متغیرهای اصلی تحقیق به شمار می رود به عنوان یکی از ابعاد دولت الکترونیک نیز مطرح شده است، به همین دلیل سه بعد امنیت، محتوا و خدمت رسانی به عنوان ابعاد اصلی دولت الکترونیک در این تحقیق مد نظر قرار گرفته اند:

۱. امنیت: از جمله معضلاتی که در دولت الکترونیک می توان به آن اشاره کرد بحث امنیت و حفظ حریم خصوصی افراد<sup>۲</sup> می باشد. چراکه دولت الکترونیک پایگاه اطلاعاتی بسیار ارزشمند و دقیقی از اعضاء جامعه را در بر دارد و

<sup>1</sup>. security

<sup>2</sup>. privacy

دولتمردان می توانند از این پایگاه برای تصمیم گیری هر چه بهتر در جهت منافع جامعه استفاده نمایند. علی رغم این مزیت عمده، در صورت عدم مدیریت صحیح این پایگاه اطلاعاتی، معایبی چند، گریبان گیر دولت الکترونیک خواهد شد که در کارائی و اثربخشی آن نقش منفی خواهد داشت (West, 2001). از جمله این معایب بحث امنیت اطلاعات می باشد، یعنی اطلاعات شخصی افراد جامعه نباید در اختیار کسانی که قصد ناشایست دارند قرار گیرد، که همین عامل، باعث کاهش اعتماد مردم به دولت الکترونیک و نهایتاً نظام حاکم بر جامعه خواهد شد. از جمله راهکارهای مقابله با این بحران می توان به طبقه بندی اطلاعات اشاره کرد که در آن اطلاعاتی که از اهمیت بالایی برخوردارند در طبقه محرمانه جایگذاری شده و از دسترسی همگان به آنها جلوگیری می شود.

۲. محتوا: محتوای یکی از اجزای اساسی هر وب سایت می باشد. هنگام بررسی محتوای یک وب سایت باید چهار حوزه اصلی را در نظر داشت که عبارتند از: ۱- حوزه ارتباط با ما: که در این بخش به کسب اطلاعات به منظور برقراری ارتباط با قسمتی از دولت که در آن وب سایت معرفی شده پرداخته می شود. ۲- حوزه مدارک عمومی: که در این بخش اطلاعاتی در مورد چشم انداز و رسالت سازمان مذکور و همچنین میزان بودجه آن و... ارائه می شود. ۳- حوزه چند رسانه ای: در این بخش اطلاعات به شکل‌های متفاوت مانند فیلم، موسیقی و... در اختیار استفاده کنندگان قرار می گیرد. ۴- حوزه غیر قابل دسترسی: باید دقت داشت که عامل اساسی افزایش اعتماد مردم به دولت الکترونیک، شفافیت آن می باشد و در وب سایتهای دولتی باید بخشی را طراحی کرد که در آن مشخص شود که یکسری از اطلاعات محرمانه بوده و از دسترس همگان بدور هستند.

۳. خدمت رسانی<sup>۴</sup>: دو نوع وب سایت دولتی وجود دارد. در نوع اول شهروندان به صورت یک طرفه به وب سایت متصل شده و فقط اطلاعات دریافت می کنند.

<sup>4</sup>. content

<sup>5</sup>. service

مثل دریافت فرمها و اسناد و... نوع دوم شامل ارتباط دوطرفه بین شهروندان و دولت می باشد. یعنی کاربران همزمان که اطلاعات از وب سایت دریافت می کنند، اطلاعات نیز به آن می دهند. یعنی می توانند خدمات خاصی را درخواست نمایند یا کالای خاصی را به صورت اینترنتی خریداری کنند یا فرمها و مدارک خاصی را به صورت الکترونیکی تکمیل کرده و از طریق وب سایت دولتی ارسال نمایند (West, 2001).

مشارکت شهروندان<sup>۱</sup>: شاید مهمترین هدف از دولت الکترونیک، بهره گیری از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات به منظور افزایش مشارکت شهروندان در فرآیندهای دموکراتیک باشد (West, 2001).

جدول ۱: ویژگی های مدل های دولت الکترونیک (Young-Jin and Seang-Tae, 2008).

مدل ملاک	حوزه	ایدئولوژی	مشارکت	درجه جامعه مدنی
مدل بوروکراسی	سازمان بوروکراتیک و کارکنان دولتی	کارآیی درون دولت	خیلی کم	خیلی کم
مدل مدیریت اطلاعات	دولت با شهروندان در خدمات عمومی محدود	پیوند کارآمد بین شهروندان و دولت	کم	کم
مدل مشارکت شهروندان	مشارکت شهروندان در همه خدمات دولتی به صورت تعامل دو طرفه	مشارکت مدنی و دموکراسی ضعیف و شفافیت	زیاد	زیاد
مدل حکمرانی	مشارکت کامل و مشارکت دموکراتیک	دموکراسی قوی و شفافیت	خیلی زیاد	خیلی زیاد

<sup>6</sup>. citizen participation

## مشارکت عمومی

تاریخ حیات انسان تاریخ همکاری و ستیز است. زمانی که نخستین بار انسان دریافت که با تجمیع توان خود با دیگران می‌تواند بر مشکلات فائق آید مشارکت زاده شد. دموکراسی‌های اولیه دنیا همچون دموکراسی آتن تبلور مشارکت شهروندان در تعیین سرنوشت خود بود. امروزه مشارکت در بستر جامعه ای دموکراتیک و مدنی صورتی نهادینه به خود می‌گیرد. مشارکت نهادینه‌شده در سه بستر جامعه مدنی، شهروندی و دموکراسی شکل گرفته است (Nader, 2004).

در واژه‌نامه آکسفورد مشارکت به عنوان «عمل یا واقعیت شرکت کردن، بخشی از چیزی را داشتن یا تشکیل دادن» تعریف شده است. یکی از موسسات تحقیقاتی سازمان ملل متحد مشارکت را «کوشش‌های سازمان یافته برای افزایش کنترل بر منابع و نهادهای نظم دهنده در شرایط اجتماعی معین از سوی مردم، گروه‌ها و جنبش‌هایی که تا کنون از حیطه اعمال چنین کنترلی محروم و مستثنی بوده‌اند» تعریف می‌کند (غفاری، ۱۳۸۰). بر مبنای این تعریف کلیه افراد جامعه حق دارند در تصمیمات اثرگذار بر سرنوشت‌شان مشارکت داشته باشند (منوریان و همکاران، ۱۳۸۹).

به گفته رابرت دال دموکراسی فرصت «مشارکت واقعی» را فراهم می‌سازد تعامل بین نهادهای مدنی با دولت در یک فرایند دموکراتیک صورت می‌گیرد. محصول این تعامل دموکراسی مدرنی است که خود را به شکل جمهوری ای نشان می‌دهد که در آن انسانها محقاند و دولت نماینده و پاسخگوی شهروندان است. از این رو مشارکت در عین اینکه به وجود آورنده دموکراسی است محصول آن نیز می‌باشد. در گونه شناسی مشارکت می‌توان به انواع مشارکت‌های اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی اشاره کرد. با جمع‌بندی موارد ذکر شده مشارکت عمومی را می‌توان «میزان آگاهی و تمایل مردم جهت دخالت و اثرگذاری بر خط‌مشی‌های عمومی، اداره امور عمومی و تعیین سرنوشت خود و کشور خود به صورت جمعی» تعریف کرد (دال، ۱۳۷۸).

مشارکت به معنی واگذاری و اجازه دادن به تعداد زیادی از حوزه‌های مرکزی سازمان‌های اجتماعی بدون تطبیق خود برای تحلیل در سطوح عمیق تر است. بنابراین، مشارکت

در ساختارهای سیاسی در همه دموکراسی های پیشرفته الزامی است، اما مفهوم دموکراسی توجه تحلیلی نزدیکی را دریافت نمی کند. مشارکت به طور آبرومندانه ای در مبادلات فرهنگی، در بلاغت سیاسی و در هر معاهده بین المللی یادآوری می شود. اگر موجودات بشری باید آزادانه دست به انتخاب روش های خودشان بزنند، بنابراین انتخاب سازمان سیاسی برای آنها حیاتی است. لذا، برای اینکه انتخاب واقعی باشد، آن باید در پایین ترین و فوری ترین سطحی که تصمیم سازمانی اتخاذ می شود، انجام شود. مشارکت در حوزه سیاسی در تمام سطوح دولت و نه صرفاً در سطح دولت مرکزی حق همه مردم است (Lewis, 1999).

در تحقیق حاضر مشارکت عمومی بر اساس دو بعد تمایل به مشارکت و عمل مشارکت معرفی و ارائه شده است. منظور از تمایل به مشارکت میزان علاقه و انگیزه مردم برای دخالت و اثرگذاری بر خطمشی های عمومی، اداره امور عمومی و تعیین سرنوشت خود و کشور خود به صورت جمعی می باشد. همچنین منظور از عمل مشارکت، نوع و میزان رفتارهای مشارکتی مردم جهت دخالت و اثرگذاری بر خطمشی های عمومی، اداره امور عمومی و تعیین سرنوشت خود و کشور خود به صورت جمعی می باشد.

### پاسخگویی عمومی

پاسخگویی عمومی از نشانه های اداره مدرن و دموکراتیک می باشد. اگر آنهایی که قدرت دارند در رابطه با اعمال، اشتباهات و تصمیم گیری هایشان به مردم پاسخگو نباشند، دموکراسی و مردم سالاری در حد حرف و شعار باقی می ماند. بنابراین، پاسخگویی عمومی به عنوان یک نهاد، مکمل مدیریت دولتی در یک حکومت دموکراتیک و مردم سالار می باشد (Bovens, 2005).

### پیدایش پاسخگویی عمومی

واژه انگلیسی پاسخگویی به دوران پیروزی نورمن ها در انگلستان در سال های بعد از سال ۱۰۶۶ میلادی برمی گردد. در سال ۱۰۸۵ میلادی ویلیام اول، پادشاه انگلستان از همه مالکان زمین در سرتاسر قلمرو خود درخواست کرد تا صورت زمین و اموال خود را ارائه کنند. بعدها از این مالکان خواسته شد تا سوگند وفاداری به شاه بخورند. یعنی این

سرشماری علاوه بر اهداف حسابرسی مالیاتی، اهدافی سیاسی را نیز تعقیب می‌کرد. از آن هنگام به بعد کم‌کم نوعی سیستم پاسخگویی به حکومت پادشاهی متمرکز شکل گرفت که به صورت بازرسی‌های متمرکز در هر شش ماه برای حساب پس‌دهی رعایا انجام می‌گرفت (Dubnick, 2002). از اواخر قرن بیستم، دنیای انگلوساکسون‌ها (آمریکا، انگلستان، استرالیا و ...) شاهد یک تحول از دفترداری و حسابداری سنتی به نوعی اداره عمومی همراه با پاسخگویی وسیع بوده است. این تحول همزمان با معرفی مدیریت دولتی نوین در دولت تاجر در انگلستان و نیز اصلاحات دولتی صورت گرفته در جهت مدیریت‌گرایی در دولت کلینتون - ال‌گور در آمریکا بوده است. در هر دو این اصلاحات انواع روش‌ها و ابزارهای بخش خصوصی همچون پاسخگویی وارد بخش عمومی شده است (Pollitt and Bouckaert, 2005).

### پاسخگویی عمومی و ابعاد آن

از منظر جامعه‌شناسی می‌توان پاسخگویی عمومی را این گونه تعریف کرد: «یک رابطه اجتماعی که در آن یک بازیگر الزام دارد که اقدامات و عملکرد خود را برای «دیگران مهم» توضیح دهد و توجیه کند» (Romzek and Dubnick, 1998). اُکونل (۲۰۰۵) عقیده دارد، پاسخگویی عمومی وقتی وجود دارد که خدمات عمومی با کیفیت بالا، هزینه پایین و روش مناسب ارائه شوند. کاپل (۲۰۰۵) نیز پاسخگویی عمومی را متشکل از پنج بعد شفافیت، تعهد، کنترل پذیری، مسئولیت و جوابگویی می‌داند. به نظر می‌رسد پاسخگویی عمومی از مفاهیم کلانی است که مجموعه‌ای از معانی مثبت را در خود دارد و تعریف دقیق آن مشکل است. با این حال، به منظور سنجش این متغیر ناگزیر از بکارگیری یک تعریف قراردادی و محدودکننده می‌باشیم. در این تحقیق پاسخگویی عمومی الزام دولت و مسئولان حکومت و سازمان‌های دولتی نسبت به توضیح و توجیه اقدامات و تصمیمات خود به مردم و نمایندگان آنها تعریف می‌شود. بر همین اساس پاسخگویی متشکل از چهار بعد تعهد، تکریم، شفافیت، و کنترل‌پذیری مفهوم‌سازی می‌شود. این چهار بعد از ادبیات تحقیق و به ویژه از مدل پنج‌بعدی کاپل (۲۰۰۵) برگرفته شده است. منظور از تعهد، احساس مسئولیت مقامات سازمان‌های دولتی در قبال

شهروندان می‌شود. تکریم دلالت بر مورد احترام قرار گرفتن شهروندان در مواجهه با مسئولان و سازمان‌های دولتی می‌باشد. شفافیت، اطلاع‌رسانی صادقانه و عدم مخفی‌کاری مسئولان نسبت به مردم می‌باشد. بعد کنترل‌پذیری نیز میزان انتقادپذیری دولت و مسئولان سازمان‌های دولتی و حساسیت آنها به نظرات مردم را نشان می‌دهد.

### کارکردها و پیامدهای پاسخگویی عمومی

در اغلب جوامع پاسخگویی عمومی از طریق انتخابات انجام می‌شود. در واقع مردم به نمایندگان خود در قوه مقننه این اختیار را می‌دهند که مدیران سیاسی و کارکنان دولتی را از طریق ساز و کارهای نظارتی و ممیزی پاسخگو نمایند. مدیران سیاسی نیز مأموران فرودست خود را از راه سلسله مراتب اختیار و مسئولیت و همچنین دادگاه‌ها و محاکم اداری نیز، مجریان را در برابر قانون پاسخگو نگه می‌دارند (Aucoin and Heintzman, 2000). می‌توان پیامدها و کارکردهای پاسخگویی را تحت این شش عنوان بیان کرد:

۱. کنترل دموکراتیک: مهم‌ترین کارکرد پاسخگویی کنترل دموکراتیک می‌باشد. از طریق کنترل دموکراتیک بر قدرت بخش عمومی نظارت می‌شود و از سوءاستفاده از اختیارات عمومی پیشگیری به عمل می‌آید. هر کدام از عناصر زنجیره تفویض اختیار سعی دارند تا بکارگیری و اعمال این قدرت انتقال یافته را، از طریق پاسخگو نگه داشتن عوامل و کارگزاران کنترل کنند. بر اساس همین روابط پاسخگویی است که شهروندان عملکرد دولت را قضاوت می‌کنند و می‌توانند با نوع رأی دادن خود نمایندگان سیاسی خود را جریمه کنند. بنابراین پاسخگویی و حساب پس‌دادن بخش عمومی یک شرط ضروری فرایند دموکراسی می‌باشد، زیرا که در نهایت پاسخگویی عمومی داده‌های لازم برای قضاوت درباره عدالت، اثربخشی و کارایی دولت را برای هم نمایندگان سیاسی و هم رأی‌دهندگان مشخص می‌کند (بوون، ۲۰۰۳).

۲. یکپارچگی در اداره عمومی و تضمین استفاده صحیح از منابع عمومی: از مهم‌ترین کارکردهای پاسخگویی عمومی آن است که مردم مطمئن می‌شوند کارگزاران در بکارگیری و استفاده بهینه از منابع عمومی، از حدود قوانین موضوعه و ارزش‌های خدمات عمومی



عدول نکرده‌اند (فقیهی، ۱۳۸۰). پاسخگویی عمومی یکپارچگی اداره عمومی را افزایش می‌دهد و اداره عمومی را در برابر فساد، خویشاوندگرایی، و سوء استفاده از قدرت و دیگر رفتارهای نامرتبط ایمن می‌سازد (بوون، ۲۰۰۵).

۳. بهبود خدمات و عملکرد دولتی: پاسخگویی عمومی به معنای پرورش یادگیری فردی و نهادی است (آکوین و هینتزن، ۲۰۰۰). پاسخگویی عمومی فقط درباره کنترل و تنبیه نیست، بلکه درباره یادگیری و پیش‌گیری نیز می‌باشد. در این فرایند هنجارهایی تازه تولید می‌شوند یا هنجارهای قدیمی بهبود می‌یابند، درونی می‌شوند و تطابق می‌یابند. مدیران، استانداردهایی که باید رعایت کنند و حقایقی که در آینده باید در برابر آنها پاسخگو باشند، را می‌آموزند. برای مثال، در رسیدگی‌ها و بازرسی‌های پارلمان درباره کوتاهی یک وزارتخانه و قصور در اجرای خط‌مشی‌های عمومی، مدیران دولتی اجرای صحیح خط‌مشی‌ها و رویه‌های عمومی را یاد می‌گیرند و احتمال بروز این نوع قصور در اجرای خط‌مشی‌های عمومی کاهش می‌یابد.

۴. افزایش مشروعیت و اعتماد عمومی: سه کارکرد قبلی در کنار یکدیگر منجر به افزایش مشروعیت و اعتماد عمومی می‌شوند. دولت‌ها به طور روز افزونی با انتظارات و انتقادات گوناگونی مواجه هستند. پاسخگویی عمومی با مفهوم شفافیت، جوابگویی و مسئولیت‌آزمایی است برای اطمینان یافتن از اعتماد عمومی مردم به دولت. در واقع پاسخگویی عمومی مانند پلی عمل می‌کند که شکاف بین شهروندان و نمایندگان و نیز شکاف بین اداره‌کننده و اداره‌شونده را از بین می‌برد و منجر به افزایش مشروعیت و اعتماد می‌گردد (آکوین و هینتزن، ۲۰۰۰).

۵. افزایش مشارکت عمومی: زمانی که یک دولت نسبت به انتظارات مردم و عملکرد خود پاسخگو باشد، مردم نیز با افزایش سطح مشارکت عمومی در امور کشور و جامعه، رضایت خود را از دولت و مسئولین ابراز می‌دارند.

۶. به پایان رساندن حوادث و بحران‌ها: در موارد شکست خط‌مشی‌ها، کوتاهی دولت‌ها در بحران‌ها، ضعیف عمل کردن دولت در موارد بلایای طبیعی و ... پاسخگویی عمومی از

مهم‌ترین اقدامات است. پاسخگویی عمومی به مردم کمک می‌کند تا شکایات و نارضایتی‌های خود را به گوش مسئولان برسانند. در واقع از طریق حساب پس‌دادن، مقصران شناسایی و مجازات می‌شوند و این کمک می‌کند تا مردم پایان این بحران و کوتاهی‌ها را بپذیرند و آنها را فراموش کنند. جستجوهای پارلمانی، بررسی‌های اداری و ملاحظه و شنیدن افکار عمومی در مورد بلاای طبیعی، شکست برنامه‌ها، حوادث حمل و نقل مثل سقوط هواپیما، بحران‌ها و ... در جهت رفع همین مشکل صورت می‌گیرند (بوون، ۲۰۰۳).

لازم به ذکر است که در این تحقیق از بین شش پیامد ذکر شده تنها ارتباط پاسخگویی عمومی با پیامد مشارکت عمومی بررسی شده است.

#### **رابطه بین دولت الکترونیک، مشارکت عمومی و پاسخگویی عمومی**

دولت الکترونیک و مشارکت عمومی. شاید مهمترین هدف از دولت الکترونیک، بهره‌گیری از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات به منظور افزایش مشارکت شهروندان در فرآیندهای دموکراتیک باشد. از جمله شاخص‌هایی که در وب سایت‌های دولتی نشان‌دهنده نقش مشارکت شهروندان در شکل‌دهی سیاست‌های اجتماعی است، می‌توان به بخش انتقادات و پیشنهادات اشاره کرد. همچنین برخی وب سایت‌ها درصدد نظرخواهی در مورد یک موضوع خاص از مردم شده‌اند که در صورت موافقت مردم با آن، به اجرای یا عدم اجرای آن بپردازند. دولت الکترونیک به عنوان یک الگوی اداره، مشارکت قوی و مثبت شهروندان در تصمیمات خط‌مشی را از طریق تعاملات دو طرفه در بر گرفته است. این الگو در تلاش جهت تاکید بر دموکراسی و شفافیت به وسیله استفاده از فناوری اطلاعات است. در حقیقت، ارائه خدمات به صورت الکترونیکی به شهروندان توسط دولت منجر به رضایت بیشتر مردم از دولت و همچنین انعطاف‌پذیری بیشتر دولت می‌شود که در نهایت منجر به بهبود تصور اجتماع از دولت می‌شود و روابط جامعه و دولت را نزدیکتر کرده که خود عامل اساسی در افزایش مشارکت شهروندان در امور مملکتی می‌باشد. بنابراین فرضیه اول تحقیق به شکل زیر تدوین می‌شود:

فرضیه اول: دولت الکترونیک بر روی مشارکت عمومی اثر مثبت و معناداری دارد.

دولت الکترونیک و پاسخگویی عمومی. پاسخگویی و مسئولیت پذیری، هنجارهای کلیدی مدیریت مالی دولتی معاصر برای اندیشمندان و کاربران مدیریت دولتی در دموکراسی ها بوده اند. همچنین تعامل دوطرفه حاصله از فناوری ها در دولت الکترونیک منجر به بهبود خدمت‌رسانی و همچنین منجر به بالا رفتن مسئولیت‌پذیری به شهروندان به عنوان راهی برای ارتقاء اعتماد عمومی به دولت برشمرده می‌شود و همچنین منجر به انجام بهتر وظایف دولت نسبت به آنچه که انجام می‌دهد، می‌شود و این تعامل دوطرفه از طریق اینترنت منجر به افزایش پاسخگویی دولت نسبت به نیازها و تقاضاهای شهروندان می‌شود. بنابراین فرضیه دوم تحقیق به شکل زیر تدوین می‌شود:

فرضیه دوم: دولت الکترونیک بر روی پاسخگویی عمومی اثر مثبت و معناداری دارد.

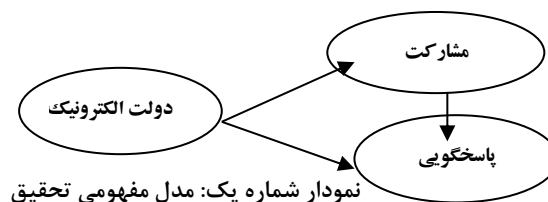
دولت الکترونیک، مشارکت عمومی و پاسخگویی عمومی. یکی دیگر از حالت‌های قابل تصور آن است که مشارکت عمومی به عنوان میانجی در رابطه بین دولت الکترونیک و پاسخگویی عمومی عمل کند. یعنی دولت الکترونیک علاوه بر این که مستقیماً بر پاسخگویی عمومی اثرگذار است، به طور غیرمستقیم و از طریق متغیر میانجی مشارکت عمومی نیز بر پاسخگویی عمومی تاثیر می‌گذارد. در واقع، دولت الکترونیک زمینه‌ساز ایجاد دولتی پاسخگو می‌شود و سطوح بالای مشارکت عمومی خود سطوح بالای تمایل و اقدام دولتمردان به پاسخگو بودن نسبت به نیازها و دغدغه‌های مردم را پدید می‌آورد. به نظر می‌رسد، مشارکت عمومی نیز نقشی مؤثر در رابطه بین دولت الکترونیک و پاسخگویی عمومی مردم داشته باشد. دلیل این امر آن است که دولت الکترونیک با ارتقاء مشارکت شهروندان در تصمیمات عمومی زمینه ارتقاء پاسخگویی عمومی مدیران دولتی را فراهم می‌سازد. شاید از مهم‌ترین جنبه‌های مشارکت عمومی تمایل و اقدام مردم به انتقاد و پرسش درباره تصمیمات و عملکرد دولت و مسئولان دولتی می‌باشد. بدیهی است شهروندانی که نسبت به چنین مشارکت‌هایی تمایل نشان می‌دهند، انتظار دارند که دولت و مسئولان دولتی نسبت به عملکرد خود و نیز خواسته‌های مردم پاسخگو و مسئولیت‌پذیر می‌باشند. بنابراین، می‌توان انتظار داشت که مشارکت عمومی باعث شکل‌گیری انتظار افزایش پاسخگویی عمومی شود. بنابراین فرضیه سوم تحقیق به شکل زیر تدوین می‌شود:

فرضیه سوم: در رابطه بین دولت الکترونیک و پاسخگویی عمومی، مشارکت عمومی نقش میانجی دارد.

### چارچوب نظری پژوهش

در حقیقت، ارائه خدمات به صورت الکترونیکی به شهروندان توسط دولت منجر به رضایت بیشتر مردم از دولت و همچنین انعطاف پذیری بیشتر دولت می شود که در نهایت منجر به بهبود تصور اجتماع از دولت می شود و روابط جامعه و دولت را نزدیکتر کرده که خود عامل اساسی در افزایش مشارکت شهروندان در امور مملکتی می باشد. از طرفی، پاسخگویی و مسئولیت پذیری، هنجارهای کلیدی مدیریت مالی دولتی معاصر برای اندیشمندان و کاربران مدیریت دولتی در دموکراسی ها بوده اند. همچنین تعامل دوطرفه حاصله از فناوری ها در دولت الکترونیک منجر به بهبود خدمت رسانی و همچنین منجر به بالا رفتن مسئولیت پذیری به شهروندان به عنوان راهی برای ارتقاء اعتماد عمومی به دولت برشمرده می شود و همچنین منجر به انجام بهتر وظایف دولت نسبت به آنچه که انجام می دهد، می شود و این تعامل دوطرفه از طریق اینترنت منجر به افزایش پاسخگویی دولت نسبت به نیازها و تقاضاهای شهروندان می شود (نرگسیان، ۱۳۹۰).

البته باید این نکته را عنوان نمود که در اغلب نوشته های مدیریت دولتی به رابطه بین دولت الکترونیک و مشارکت عمومی اشاره شده است ولی به رابطه مستقیم دولت الکترونیک و پاسخگویی عمومی به صورت مستقیم کمتر اشاره شده است. به همین دلیل محققان نقش مشارکت را به عنوان متغیر میانجی بیشتر پذیرفته و رابطه مستقیم دولت الکترونیک و پاسخگویی را با حساسیت بیشتری مد نظر قرار می دهند. با توجه به تعاریف ارائه شده و ذکر تحقیقات گذشته، محققین، مدل مفهومی زیر را برای تبیین ماهیت روابط میان دولت الکترونیک، مشارکت عمومی و پاسخگویی عمومی و به شرح زیر ارائه کردند:



### روش شناسی پژوهش

از آنجایی که هدف پژوهش تعیین روابط علی میان متغیرهای دولت الکترونیک، مشارکت عمومی و پاسخگویی عمومی می باشد، پس تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات میدانی (پرسشنامه) و از نظر روش انجام تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی و به طور مشخص مبتنی برمدل معادلات ساختاری<sup>۱</sup> است که به روش پیمایشی انجام شده است. برای بررسی روابط میان متغیرها در دهه های اخیر روش های فراوانی (همبستگی، رگرسیون، تحلیل عاملی و...) ارائه شده است. یکی از این روش ها مدل معادلات ساختاری یا تحلیل چند متغیری با متغیرهای مکنون است. مدل معادلات ساختاری یک رویکرد آماری جامعی برای آزمون فرضیه هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده<sup>۲</sup> و متغیرهای مکنون<sup>۳</sup> می باشد. از طریق این رویکرد می توان قابل قبول بودن مدل های نظری را در جوامع خاص آزمون کرد و از آنجایی که اکثر متغیرهای موجود در تحقیقات مدیریتی به صورت مکنون یا پوشیده و پنهان می باشد، ضرورت استفاده از این مدلها روز به روز بیشتر می شود (Segares, 1997).

**جامعه و نمونه پژوهش:** جامعه آماری شامل شهروندان منطقه ۵ شهر تهران می باشد که به دلیل شناخت محقق به آن مورد بررسی قرار گرفته است. نمونه گیری به روش تصادفی خوشه ای صورت گرفته است. حجم نمونه آماری بر اساس جدول مورگان حدود ۳۸۴ نفر برآورد شده است. بر اساس تجربیات محققین تعداد بیشتری از حجم نمونه پرسشنامه پخش شد که برای اطمینان بیشتر ۴۰۰ پرسشنامه توزیع گردید و در نهایت ۳۸۵ پرسشنامه جمع آوری شد.

**ابزار گردآوری داده ها:** در مدل مفهومی تحقیق دولت الکترونیک، یک متغیر برونزا و مشارکت عمومی و پاسخگویی عمومی، متغیرهای درونزا هستند. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات پرسشنامه است که بر این اساس برای متغیرهای مورد بررسی یعنی دولت الکترونیک، مشارکت عمومی و پاسخگویی عمومی به ترتیب ۸، ۸ و ۹ سوال در نظر گرفته شده است. به منظور سنجش پایایی یک نمونه اولیه شامل ۴۰ پرسشنامه پیش آزمون شد

<sup>1</sup>. Structural equation modeling

<sup>2</sup>. Observed variables

<sup>3</sup>. Latent variables

و سپس با استفاده از داده های بدست آمده از پرسشنامه، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که این ضریب به ترتیب، ۰/۹۰۲ برای دولت الکترونیک، ۰/۸۱۱ برای مشارکت عمومی و ۰/۷۴۲ برای پاسخگویی عمومی بدست آمد. این اعداد نشان دهنده این است که پرسشنامه از قابلیت اعتماد و به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار است.

مقیاس دولت الکترونیک از پایان نامه کارشناسی ارشد آقای علی پیران نژاد (۱۳۸۶) استفاده شده است و مقیاس مشارکت عمومی و پاسخگویی عمومی توسط محققان این مقاله و با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی ساخته شد. بدین منظور با توجه به تعریف عملیاتی و ابعاد هر متغیر (پاسخگویی عمومی و مشارکت عمومی) سوالاتی طراحی و پرسشنامه ها مورد تحلیل عاملی تأییدی نیز قرار گرفتند. نتایج تحلیل عاملی تأییدی که با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری صورت می گیرد نیز، مناسب بودن پرسشنامه های طراحی شده را تأیید می کند. جداول ۱ تا ۲ نتایج تحلیل عاملی تأییدی یا همان مدل اندازه گیری را نشان می دهند. همچنین جهت آزمون روایی سوالات هم از اعتبار محتوا و هم از اعتبار سازه (عاملی) استفاده شد. برای سنجش اعتبار محتوای پرسشنامه از نظرات متخصصان، اساتید دانشگاهی و کارشناسان خبره استفاده شده است و اصلاحات لازم به عمل آمده است.

آزمون اعتبار عاملی پرسشنامه نیز همان طور که پیش تر ذکر شد، با کمک تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم افزار لیزرل انجام گرفت. لازم به ذکر است که برای اینکه مدل اندازه گیری یا همان تحلیل عاملی تأییدی، تأیید شود، اولاً باید شاخص های آن برازش مناسبی داشته باشند و ثانیاً مقادیر  $t$ -value ضرایب استاندارد آن باید معنی دار باشند. اگر مقدار مجذور کای کم، نسبت مجذور کای به درجه آزادی (df) کوچکتر از ۳، RMSEA کوچکتر از ۰.۰۸ و نیز GFI و AGFI بزرگتر از ۰.۹۰ نباشند، می توان نتیجه گرفت که مدل برازش بسیار مناسبی دارد. مقادیر  $t$  نیز اگر از ۱/۹۶ بزرگتر یا کوچکتر از ۱/۹۶- باشند، معنی دار خواهند بود.

جدول ۲. نتایج تحلیل عاملی تأییدی (مدل اندازه‌گیری) پاسخگویی عمومی

شماره	عامل‌های بدست‌آمده	سؤال	ضریب استاندارد	ارزش t
۱	تعهد	شهروندان به طور مناسبی از خدمات دولت و سازمانهای دولتی برخوردار می‌شوند.	۰/۵۷	۵/۸۶
۲	تعهد	دولت و سازمانهای دولتی در برابر عملکرد خود پاسخگو هستند.	۰/۶۱	۷/۱۱
۳	تعهد	دولت و سازمانهای دولتی در قبال شهروندان خود احساس مسئولیت می‌کنند.	۰/۵۸	۶/۱۲
۴	تکریم	به عقیده من دولت و سازمانهای دولتی نسبت به شهروندان خود وفادارند.	۰/۶۴	۷/۳۹
۵	تکریم	شهروندانی که به سازمانهای دولتی مراجعه می‌کنند، از احترام کافی برخوردار می‌شوند.	۰/۶۳	۷/۳۲
۶	شفافیت	دولت و سازمانهای دولتی وظایف خود را به طور واضح و شفاف انجام می‌دهند.	۰/۷۹	۹/۲۲
۷	شفافیت	دولت و سازمانهای دولتی در اطلاع‌رسانی به مردم کاملاً واضح و شفاف عمل می‌کنند.	۰/۷۲	۸/۰۹
۸	کنترل‌پذیری	به نظر من دولت و سازمانهای دولتی انتقاد پذیرند.	۰/۸۱	۹/۲۹
۹	کنترل‌پذیری	دولت و سازمانهای دولتی، انتقادات و پیشنهادات شهروندان را با حساسیت مد نظر قرار می‌دهند.	۰/۷۸	۸/۹۶
$\chi^2 = 32/44$ $df = 23$ $RMSEA = 0/047$ $GFI = 0/95$ $AGFI = 0/93$				

جدول ۳. نتایج تحلیل عاملی تأییدی (مدل اندازه‌گیری) مشارکت عمومی

شماره	عامل‌های بدست‌آمده	سؤال	ضریب استاندارد	ارزش t
۱	تمایل به مشارکت	من تمایل دارم آراء خود را درباره بهبود اداره دولت و سازمان‌های دولتی به گوش مسئولان برسانم	۰/۶۵	۶/۲۴
۲	تمایل به مشارکت	مردم باید جهت بهبود اداره دولت و سازمان‌های دولتی، پیشنهادات و انتقادات خود را به آنها ارائه دهند	۰/۵۷	۵/۱۰
۳	تمایل به مشارکت	مردم باید نسبت به بهبود اداره جامعه خود، احساس مسئولیت داشته باشند.	۰/۸۳	۸/۴۹
۴	تمایل به مشارکت	مردم باید برای تعیین سرنوشت جامعه خود، با هم بحث و تبادل نظر داشته باشند.	۰/۶۹	۶/۸۹
۵	عمل مشارکت	من به صورت آگاهانه و داوطلبانه در فعالیت‌های اجتماعی شرکت می‌کنم.	۰/۵۸	۴/۴۶
۶	عمل مشارکت	من به صورت آگاهانه و داوطلبانه با سازمان‌های خیریه همکاری می‌کنم.	۰/۸۶	۸/۷۸

۴/۲۶	۰/۵۲	۲۲	من به صورت آگاهانه و فعال در راهپیماییها ( مثل ۲۲ بهمن ) شرکت می کنم.	عمل مشارکت	۷
۵/۹۲	۰/۶۷		من به صورت آگاهانه و داوطلبانه درانتخابات شرکت می کنم.	عمل مشارکت	۸
$\chi^2 = ۵۹/۳۶$	$df = ۲۲$	$RMSEA = ۰/۰۵۹$	$GFI = ۰/۹۶$	$AGFI = ۰/۹۴$	

### یافته های پژوهش

به منظور آزمون فرضیات، ابتدا از آزمون همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن با استفاده از نرم افزار SPSS 16، جهت سنجش همبستگی بین متغیرها استفاده شد. سپس رابطه علی بین متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق، با استفاده از روش مدل سازی معادلات ساختاری، با استفاده از نرم افزار Lisrel 8.54 آزمون شد. جدول ۳ نتایج همبستگی میان ۳ متغیر اصلی تحقیق را نشان می دهد.

جدول ۴. ماتریس همبستگی اسپیرمن میان متغیرهای تحقیق

	دولت الکترونیک	مشارکت عمومی	پاسخگویی عمومی
دولت الکترونیک	۱		
مشارکت عمومی	۰/۵۷۲	۱	
پاسخگویی عمومی	۰/۴۲۴	۰/۵۴۰	۱

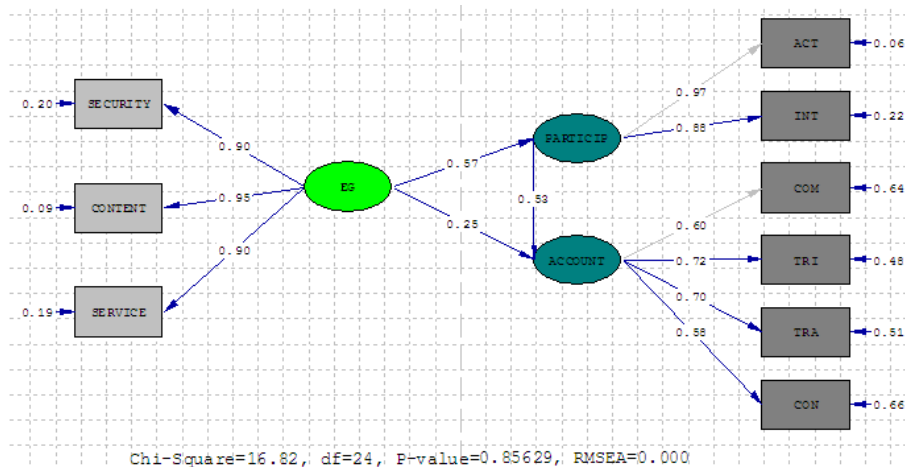
همه ضرایب در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی دار هستند.

### مدل معادلات ساختاری

به منظور سنجش رابطه علی که در فرضیات ذکر شده بودند، از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده می شود. لازم به ذکر است که برای اینکه مدل ساختاری یا همان نمودار مسیر، تأیید شود، اولاً باید شاخص های آن برازش مناسبی داشته باشند و ثانیاً باید مقادیر  $t$ -value و ضرایب استاندارد معنی دار باشند. اگر مقدار  $\chi^2$  کم، نسبت  $\chi^2$  به درجه آزادی (df) کوچکتر از ۳، RMSEA کوچکتر از ۰.۰۸ و نیز GFI و AGFI بزرگتر از ۰.۹۰ باشند، می توان نتیجه گرفت که مدل، برازش بسیار مناسبی دارد. مقادیر  $t$  نیز اگر از ۱/۹۶ بزرگتر یا از ۱/۹۶- کوچکتر باشند، در سطح اطمینان ۹۹٪ معنی دار خواهند بود. همانطور که در نمودار شماره ۲ و ۳ مشاهده می شود، اعتبار و برازندگی مناسب مدل ها تأیید می شود، چرا که مقدار مجذور کای، مقدار RMSEA و نسبت کای دو به درجه آزادی

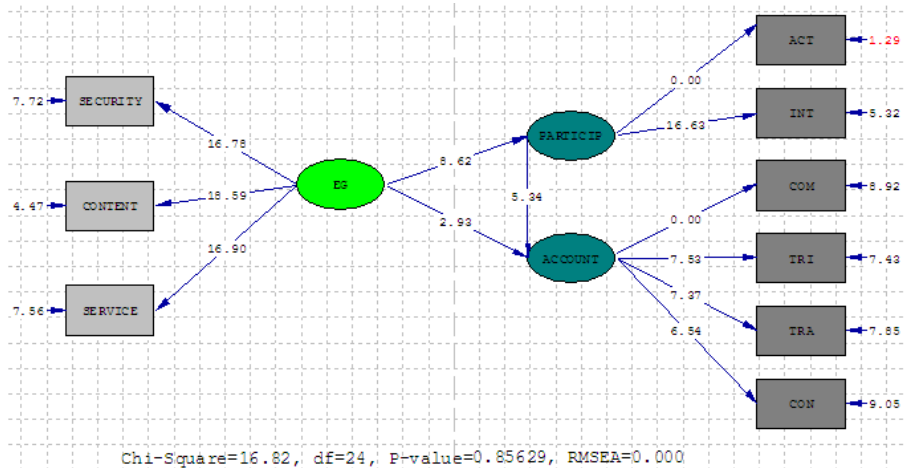


در همه مدل ها کم تر از ۳ بوده و نیز مقدار GFI و AGFI در همه مدل ها بالای ۹۰ درصد است.



نمودار شماره ۲: مدلسازی معادلات ساختاری (ضرایب استاندارد شده)

دولت الکترونیک با EG، مشارکت عمومی با PARTICIP و پاسخگویی عمومی با ACCOUNT در نمودار شماره ۲ و ۳ نشان داده شده‌اند.



نمودار شماره ۳: مدلسازی معادلات ساختاری (معنی داری)

همانطور که نمودار شماره ۲ و ۳ نشان می‌دهد اثر دولت الکترونیک بر مشارکت عمومی و

پاسخگویی عمومی معنی دار است و تایید می شود. همچنین رابطه بین مشارکت عمومی و پاسخگویی عمومی نیز معنی دار بوده و تایید می شوند، از این رو نقش میانجی متغیر مشارکت عمومی نیز تایید می شود. مقادیر  $t$  هر همه بالاتر از  $1/96$  بوده و معنی دار است. مقادیر  $t$  نشان می دهد که فرضیات تحقیق تایید می شوند. همچنین جدول شماره ۴ یافته های تحلیل علی با استفاده از مدل معادلات ساختاری برای آزمون فرضیات تحقیق را نشان می دهد. جدول شماره ۵: یافته های حاصل از مدل معادلات ساختاری در آزمون فرضیات تحقیق

نتیجه	t- value	ضریب استاندارد (R)	مدل اصلی تحقیق
قبول	۵.۶۲	۰.۵۷	دولت الکترونیک ← مشارکت عمومی
قبول	۲.۹۳	۰.۲۵	دولت الکترونیک ← پاسخگویی عمومی
قبول	۵.۳۴	۰.۵۳	مشارکت عمومی ← پاسخگویی عمومی

$\chi^2 = 16.12$  df = 24 RMSEA = 0.000 GFI = 0.98 AGFI = 0.97  
 ارزش  $t$  در سطح اطمینان ۹۹٪ معنی دار می باشد.

### نتیجه گیری و پیشنهادها

هدف این مقاله بررسی روابط میان دولت الکترونیک، مشارکت عمومی و پاسخگویی عمومی بوده است. با توجه به نتایج بدست آمده از فرضیه اول مشخص می شود که دولت الکترونیک از عوامل اصلی ایجاد مشارکت عمومی در شهروندان می باشد؛ مردم زمانی تمایل به مشارکت در امور اداره جامعه خود خواهند داشت و نیز زمانی اقدام به مشارکت خواهند کرد که احساس کنند قادر به اثرگذاری می باشند و شفافیت فعالیت های دولت افزایش یابد که تمام این امور با تحقق دولت الکترونیک امکان پذیر می شود. شفافیت و مشارکت مستقیم شهروندان در فرآیندهای تصمیم گیری عمومی تا حد زیادی به عنوان پیش شرط لازم برای پاسخگویی و مسئولیت پذیری در مدیریت و تخصیص منابع دولتی

می باشد. تلاش ها جهت بهبود شفافیت و مشارکت شهروندان در حوزه مدیریت دولتی به وسیله دامنه گسترده ای از چالش ها به تاخیر انداخته شده اند. لذا دولت الکترونیک به عنوان یکی از الگوهای نوین اداره با افزایش مشارکت شهروندان از طریق فناوری اینترنت می تواند هم به تحکیم رابطه دولت و شهروندان و همچنین تحکیم نظام پاسخگویی کمک نماید در کل، کسی ممکن است چنین استنباط کند که نوع و سطح خدمات در بستر ابتکار عمل های دولت الکترونیک به وسیله دیدگاه های غالب درباره دموکراسی و مشارکت عمومی شکل می گیرد. در حقیقت، امروزه مشارکت در بستر جامعه ای دموکراتیک و مدنی صورتی نهادینه به خود می گیرد. اصلاحات تکنولوژیکی و تغییر شبه پارادایم اداره و ظهور شیوه های نوین حکمرانی همچون دولت الکترونیک به طور بالقوه بسیاری از این موانع و چالش ها را کاهش داده اند. لذا برخی معتقدند که دولت الکترونیک با ارتقاء شفافیت و مشارکت شهروندان به طور بالقوه باعث تقویت این پیش شرط ها یعنی پاسخگویی و مسئولیت پذیری می شوند. در واقع تحت پارادایم جدید دولت الکترونیک، دولت و سازمان های عمومی در معرض آزمون های جدی تری از پاسخگویی و پرسش مسئولیت قرار دارند. رابطه میان دولت الکترونیک و پاسخگویی عمومی نیز معنادار بوده است؛ یعنی فرضیه دوم تحقیق نیز تایید می شود و با نتایج تحقیق زینالی صومعه و همکاران (۱۳۹۲) مطابقت دارد. هر دولتی نیازمند یک نظام پاسخگو است و لازمه دموکراسی، داشتن یک نظام پاسخگویی مناسب است. رابطه بین دولت و شهروندان، نظام پاسخگویی را شکل می دهد که به موجب آن، سازمان های دولتی وظایف مربوط را انجام می دهند و شهروندان اجازه می دهند که این وظایف انجام شوند، مشروط بر اینکه وکیل از حد خود تجاوز نکند و پاسخگو باشد. اما اگر در رابطه بین دولت و شهروندان شکافی ایجاد شود، نظام پاسخگویی نیز دچار اختلال شده و بر هم می خورد. یکی از الگوهای اداره که خاستگاه شکل گیری و ظهور آن به تحکیم رابطه بین دولت و ملت و از بین بردن شکاف ایجاد شده بین این دو جهت تقویت و تحکیم نظام پاسخگویی عمومی مربوط می شود، دولت الکترونیک است. بر اساس نتایج تحقیق حاصل از فرضیه سوم، نقش میانجی مشارکت عمومی نیز در این تحقیق تایید شد که با نتایج تحقیق منوریان و

همکاران (۱۳۸۹) مطابقت دارد؛ یعنی دولت الکترونیک نیز به عنوان یکی از الگوی نوین حکمرانی جهت تحقق دموکراسی سعی نموده است که با بهره گیری از فناوری اطلاعات در ارائه خدمات کیفی به شهروندان، آنها را در فرآیندهای خط مشی گذاری عمومی درگیر ساخته و از این طریق به ارتقاء پاسخگویی و مسئولیت پذیری مدیران دولتی به عنوان یک الزام کمک نماید. رفتار مسئولانه و پاسخگو نیازمند این است که مدیران دولتی با شهروندان تبعه خودشان نه به عنوان مشتری بلکه به عنوان اعضای یک جامعه دموکراتیک تعامل برقرار نمایند. در حقیقت، مشارکت شهروندان و تعامل دوطرفه شهروندان با مدیران دولتی از طریق بهره گیری از فناوری اطلاعات در دولت الکترونیک باعث شکل گیری فرآیند پاسخ خواهی شهروندان از مدیران دولتی و به تبع آن نیز باعث شکل گیری فرآیند پاسخگویی مدیران دولتی به شهروندان می شود. در واقع، پیامد مشارکت شهروندان، خود نوعی پاسخگوتر ساختن اداره نسبت به عامه مردم و افزایش مشروعیت برنامه ها و عوامل دولتی است. پیشنهاد می شود درگاههای دولتی به گونه ای طراحی شوند که در آن بخشهای مختلفی بزی تسهیل برقراری ارتباط شهروندان با مسئولان طراحی شده باشد. همچنین پیشنهاد می شود در درگاههای دولتی یکسری مدارک و اطلاعات کلی درباره سازمان مربوطه اعم از چشم انداز، رسالت، میزان بودجه و میزان خدمت رسانی در سنوات گذشته و... آن سازمان ارائه شود تا عموم با کارکرد آن بهتر شوند. توضیه می شود سازمانهای دولتی به گونه ای طراحی شوند که اطلاعات و مدارک اولیه مورد نیاز عامه مردم از طریق اینترنت در اختیارشان قرارگیرد تا در وقت و هزینه مردم صرفه جویی به عمل آید و همچنین از حضور مستقیم مردم در سازمان مربوطه کاسته شده و سازمان مربوطه در کیفیت خدمت رسانی خود توانمندتر شود. همچنین می توان از مشوقهای مادی و معنوی برای سوق دادن مردم به مشارکت در امور سازمانها استفاده کرد. مثلاً برای تعدادی از افراد که با سازمان تماس داشته اند، جایزه یا تسهیلاتی خاص قائل شد. و همچنین در راستای افزایش مشارکت شهروندان در برنامه ها و فرآیندهای دولتی و به تبع آن افزایش مطالبات شهروندان از دولتمردان اقدام کرد.

## تعارض منافع

نویسنده مسئول اعلام می دارد که هیچ تضاد منافی در رابطه با نویسندگی و یا انتشار این مقاله ندارد.

## منابع و مأخذ

- Anttiroiko, A.-V. (2008). "Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications", Hershey, Information Science Reference, pp. 1-4337.
- Aucoin, P. & R. Heintzman (2000). The dialectics of accountability for performance in public management reform. *International Review of Administrative Sciences*. 66: 343-50.
- Bovens, M. (2005). *Accountability*. Part of the *Oxford Handbook of Public Management*, Oxford: Oxford University Press.
- Bovens, Mark. (2003). *Public Accountability*. Paper presented at the EGPA annual conference. Oeiras Portugal September 3-16.
- Bovens, Mark. (2005). *Analysing and assessing public accountability*. Paper presented at *Accountable Governance: An International Research Colloquium*, Queens University. Belfast October 20-22.
- Caba, M. C., López Hernández, A. M., & Rodríguez Bolívar, M. P. (2005). "Citizens' access to on-line governmental financial information: Practices in the European Union countries", *Government Information Quarterly*, 22(2), 258-276.
- Dahl, Robert (1999). *About Democracy*, translated by Hassan Shoharaki, Shirazeh Publications, Tehran. [In Persian]
- Dubnick, Melvin J. (2002). *Seeking Salvation for Accountability*. paper presented at the 2002 Annual Meeting of the American Political Science Association. Boston.
- Faghihi, Abul Hassan. 2001. *Accountability systems in the government sector*, *Management Studies*, No. 44: 53-61. [In Persian]
- Fountain, J. (2001). "Building the Virtual State", Washington, DC: Brookings Institution.
- Ghaffari, Gholamreza (2001). *Investigating socio-cultural barriers affecting organized socio-economic participation in the rural society of Iran: a case study of the villages of Kashan city*, Institute of Social Studies and Research, University of Tehran, Tehran. [In Persian]
- Heeks, R. (2001). *Building E-governance for development: A framework for National and Donor Actions*. *iGovernment Working Paper*, 12, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3540057> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3540057>

- Holzer, M. and Melitski, J. (2003). "A Comparative E-Government Analysis of New Jersey's 10 Largest Municipalities". The National Center for Public Productivity.
- Homburg, V. (2008). "Understanding E-government Information systems in public administration ", Routledge Publishing in Taylor and Francis Group, pp. 1-140.
- Juliantari, P., Divayana, D.G.H., and Dantes, G.R. (2019). "Analysis of E-Government Governance in Bangli District's Government Using the COBIT 5 Framework, Advances in Social Science", Education and Humanities Research, 3rd International Conference on Innovative Research Across Disciplines, 394: 347-353.
- Justice, J. B., Melitski, J. & Smith, D. L. (2006). "E-Government as an Instrument and Responsiveness Do the Best Practitioners Employ the Best Practices? ", American Review of Public Administration, 36, pp. 301-322.
- Kapucu, N. (2008). "Ethics of Digital Government ", In A.-V. Anttiroiko, Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications ", Hershey, Information Science Reference.
- Koppell, J. (2005). Pathologies of Accountability: ICANN and the Challenge of "Multiple Accountabilities Disorder". Public Administration Review. 65, 1: 94-107.
- Lewis, N. D. (1999). "The Constitutional Implications of Participation ", in Handbook of Promoting Participation Law or Politics? by N Douglas Lewis and David Campbell, Cavendish Publishing Limited.
- Manourian, Abbas, Nargesian, Abbas, Fatahi, Mehdi, and Vasegh, Bahareh (1389). Investigating the relationship between public accountability, public participation and public trust in government organizations: 22 districts of Tehran, Modares Human Sciences Quarterly - Management Research in Iran, 14th volume, 3rd issue, pp. 251-274. [In Persian]
- Mengesha, N., & Ayanso, A. (2021). Examining the Evolution of EGovernment Development of Nations Through Machine Learning Techniques. In Handbook of Research on Applied Data Science and Artificial Intelligence in Business and Industry, 85-107. IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-6985-6.ch004>
- Mirghafouri, S., Morovati, H., sharifabadi, A., Boroumandzad, Y., and Zamani, F. (2017). "Analysis of effective factors on delivering service in E-Gov; Case Studu: Yazd University E-Services", Production and Operations Management, 2(13): 117-136. [In Persian]

- Nader, R (2004). Public Participation and the Erosion of Democracy, *The Humanist*, 64, 1.
- Nargesian, Abbas (2010). *State Management Theories*, Negah Danesh Publications, Tehran. [In Persian]
- O'Connell, L. (2005). Program Accountability as an Emergent Property: The Role of Stakeholders in a Program's Field. *Public Administration Review*. 65, 1: 85-93.
- Pirannejad, Ali (1386). Investigating the relationship between electronic government and public trust, Master's Thesis of Public Management, University of Tehran. [In Persian]
- Pollitt, Christopher & Geert Bouckaert (2005). *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. Second Edition, Oxford: OUP.
- Romzek, B. S. and M. J. Dubnick. (1998). Accountability. In: J. M. Shafritz (ed.), *International Encyclopaedia of Public Policy and Administration*. Volume 1: A-C. Westview Press.
- Segares A.H. (1997). Assessing the unidimensionality of measurement: a paradigm and illustration within the context of information system; *International Journal of Management Science*, Vol.25, No.1.
- West, D. (2001). "Assessing E-Government: The Internet democracy and service delivery by state and federal governments". Brown University Report.
- Young-Jin, S. and Seang-Tae, K. (2008). "E-Government Concepts, Measures, and Best Practices", In A.-V. Anttiroiko, *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*, Hershey, Information Science Reference.
  - Zainali Soumea, Parvaneh, Pourezat, Ali Asghar and Dodangeh, Parvin (2012). The functions of establishing electronic government in Iran (case study: electronic banking), *Future Management Research Quar*