

تاریخ دریافت: ۹۶/۸/۸

تاریخ پذیرش: ۹۷/۲/۱۷

فصلنامه خطمشی‌گذاری عمومی در مدیریت

سال نهم / شماره بیست و نهم / بهار ۱۳۹۷

## بررسی مولفه‌های تاثیرگذار بر خطمشی‌های دولت الکترونیک مشارکت‌محور

امیر احسانی<sup>۱</sup> - رضا نجف‌بیگی<sup>۲</sup> - احمدعلی یزدان‌پناه<sup>۳</sup>

### چکیده

زمینه: وجود خطمشی‌های مشارکت‌محور در بخش دولتی سبب افزایش مشارکت عمومی و افزایش اطمینان به دولت می‌گردد یکی از روش‌های خطمشی‌های مشارکت‌محور استفاده از دولت الکترونیک مشارکت‌محور است که با تکیه بر تعامل و ارتباط دوسویه بین دولت و شهروندان در پی افزایش مشارکت عمومی، پاسخگویی، شفافیت، بهبود کیفیت تصمیم‌گیری، بطور کلی عرضه خدمات عمومی بهینه است که ارتباط مستقیمی با خطمشی‌های اصل ۴۴ قانون اساسی دارد،

هدف: پژوهش کاربردی حاضر، با هدف شفاف‌سازی مفهوم دولت الکترونیک مشارکت‌محور تعیین تاثیر مولفه‌های فرهنگی و فناوری بر دولت الکترونیک با مورد کاوی در قوه قضائیه است،

روش‌ها: ابتدا داده‌ها و گویه‌های مورد نیاز را با استفاده از ادبیات تحقیق و روش دلفی شناسایی، آنگاه گویه‌های مرتبط با مولفه‌های فرهنگی و فناوری را از طریق مصاحبه و پرسشنامه با خبرگان و مجریان صحنه‌گذاری شدند، یافته‌ها: سپس پرسشنامه نهایی بین جامعه آماری به تعداد صد و دوازده نفر توزیع شد، به منظور سنجش روایی پرسشنامه از تحلیل عامل تاییدی و برای بررسی آزمون فرضیه‌ها از روش مدلیابی معادلات ساختاری استفاده شد.

نتایج: حاکی از تایید دو فرضیه در خطمشی‌های مشارکت‌محور قوه قضائیه است، مولفه‌های فرهنگی و فناوری بر ترتیب بیشترین تاثیر را بر دولت الکترونیک مشارکت‌محور دستگاه قضایی داشتند.

کلیدواژه: دولت الکترونیک، مشارکت‌محور، خطمشی، مولفه‌های تاثیرگذار

<sup>۱</sup> دانشجوی دکترای مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات تهران

<sup>۲</sup> استاد و مدیر گروه دکترای تخصصی مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات تهران (نویسنده مسئول)

[najafbeigi@gmail.com](mailto:najafbeigi@gmail.com)

<sup>۳</sup> استادیار، عضو هیات علمی گروه پژوهش‌های آماری و فناوری اطلاعات، موسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی

## مقدمه

جهت تعامل با بخش‌های خصوصی و ظرفیت‌های بالقوه جامعه گام بردارند لذا شاید بتوان گفت استقرار و توسعه دولت الکترونیک یکی از زمینه‌های بسیار مناسب برای ایجاد توانمندی دولت و شناسایی ظرفیت‌های کشور در جهت تحقق خط‌مشی‌ها و سیاست‌های کلی اصل ۴۴ خواهد بود، ضمن اینکه با توسعه دولت الکترونیک و ایجاد و توسعه دولت الکترونیک مشارکت‌محور باید مقرراتی را برای نظارت بر حوزه‌های الکترونیکی تهیه و گامی مهم برای نظارت الکترونیکی هم برداشته شود تا اینکه مردم با اطمینان و امنیت بیشتری از بستر دولت الکترونیک استفاده کنند.

دولت الکترونیک مشارکت‌محور<sup>۱</sup> ابزاری موثر در جهت عدالت اجتماعی<sup>۲</sup> استفاده از خدمات دولتی است که خط‌مشی‌ها و سیاست‌های دولت استفاده از آنرا مورد تایید قرار داده که در نهایت سبب افزایش شفافیت، پاسخگویی و اعتماد در بین شهروندان، مردم سالاری، مشارکت عمومی می‌شود. استقرار دولت الکترونیک در حوزه قضایی، سبب تغییر محیط دادرسی شده است. (زرکلام، ۱۳۹۱: ۸۳). مشارکت عمومی در دولت الکترونیک قوه قضائیه نقش بسزایی در سرعت دادرسی و کاهش اطاله وقت و تعامل دوسویه دستگاه با مردم و منطبق با خط‌مشی‌های مقام معظم رهبری و ریاست محترم قوه قضائیه خواهد گردید و با توجه به ورودی پانزده میلیونی دستگاه قضا، وجود خط‌مشی‌های مشارکت‌محور و افزایش مشارکت عمومی سبب افزایش سرعت رسیدگی‌ها می‌شود. (نذیر، ۱۳۹۵: ۲۸). با وجود اهمیت دستگاه قضا در بین دستگاه‌های اجرایی، وجود رده پایین دستگاه قضا در نظام دولت الکترونیک کشور سبب کندی قضاوت‌ها و صدور رای، افزایش تعداد پرونده‌های قضایی (اطاله دادرسی) در این دستگاه شده است و این تصور برای مردم بوجود آمده که دستگاه قضا از بهره‌وری و کارایی مناسبی برخوردار نیست. با وجود استقرار برخی از

در سازمان‌های بزرگ و پیچیده‌ای که با دیدگاه سنتی اداره می‌شوند، مشارکت کارکنان و مشتریان ارزش کمی دارد و از مشارکت بعنوان ابزاری در جهت تحقق اهداف سازمان و نه شهروندان و مشتریان استفاده می‌شود. در واقع مشارکت وقتی اهمیت دارد که اطلاعات را برای بهبود کیفیت تصمیم‌گیری فراهم سازد، یا امکان اجرای موفقیت‌آمیز امور را بهبود بخشد (دنهارت، ۲۰۱۵). در پارادایم‌های جدید مدیریت از قبیل مدیریت دولتی نوین بر ارزش مشارکت عمومی در تصمیم‌گیری‌های سازمانی تاکید شده و مشارکت عمومی را صرفاً ابزاری برای تدبیر زیرکانه مدیریت نمی‌داند، بلکه بر تحقق مشارکت و درگیری بیشتر شهروندان در بازسازی سازمانها تاکید دارد، و دولت الکترونیک بر تحقق مشارکت شهروندان بسیار موثر است (آزبورن و همکاران، ۲۰۱۲). وجود این فناوری سبب شده که کارکنان و مراجعه‌کنندگان روزانه با یکدیگر در ارتباط باشند و عبارتی در حال تغییر و غیرمتمرکز شدن باشند (نجف‌بیگی، ۱۳۹۴: ۳۵۸). ارائه خدمات الکترونیکی و مجازی پدیده‌ای نوین و در حال گسترش در اجتماعات انسانی می‌باشد که در سایه همین تحولات، در دهه‌های اخیر تحولی عمیق در سازماندهی نیروی کار، مبنای اقتصادی، قواعد سیاسی و حتی ماهیت خاص جوامع صنعتی پدید آمده و جنبه حیاتی پیدا نموده است. مشارکت عمومی و بهره‌گیری از دیدگاه‌ها و افکار عمومی در تصمیم‌گیری‌ها، یکی از راهکارهای مورد توجه در مواجهه با چنین شرایطی است، که سبب افزایش بهره‌وری سازمانی می‌شود (مک‌بث و دیگران، ۲۰۱۰).

با توجه به اهمیت اصل ۴۴ و محورهای اصلی خط‌مشی‌ها و سیاست‌های کلی اصل ۴۴ و پیاده سازی زمینه‌های لازم برای حضور بخش خصوصی، تعاونی و ... در عرصه‌های صنعتی، تولیدی و ... کشور، ضروری است، که دولت‌ها بایستی بیشتر از گذشته در

سامانه‌های الکترونیک قضایی، مردم همچنان رغبت چندانی به استفاده از این ابزارهای دولت الکترونیک نشان نمی‌دهند و مستقیماً برای تمامی امور مرتبط با داوری و رسیدگی به مراجع قضایی مراجعه می‌کنند. بر این اساس، این تحقیق در صدد شناسایی مولفه‌های و گویه‌های فرهنگی و فنی دولت الکترونیک مشارکت محور، اولویت‌بندی این مولفه‌های و ارائه الگویی در جهت ارتقا مشارکت عمومی در دولت الکترونیک قوه قضائیه است، که در نهایت سبب کاهش اطلاع‌دادرسی و افزایش بهره‌وری قوه قضائیه گردد. ویژگی مقاله حاضر، بررسی مولفه‌های فرهنگی و فناوری و گویه‌های مرتبط با آنها در دولت الکترونیک مشارکت‌محور دستگاه قضایی و شناخت مهمترین مولفه‌های و گویه‌ها و در نهایت ارائه الگویی در این زمینه است.

سرمایه‌گذاری و خط‌مشی‌های مرتبط با دولت الکترونیک مشارکت‌محور منافع بسیاری را برای شهروندان و دولت به ارمغان می‌آورد، رفته رفته شهروندان خواهان تغییر نقش خود از حالت منفعل به حالت فعال شدند آنان به دنبال برقراری روابط دوسویه<sup>۳</sup> با ویژگی‌هایی مانند مشارکت فعال در تعیین اولویت‌ها و تصمیم‌گیری‌ها، پاسخگویی دولت در برابر نتایج، حتی مشارکت در عرضه خدمات بودند. بدین ترتیب جاده یک‌طرفه دولت الکترونیکی (عرضه خدمات از دولت به شهروند) جوابگوی نیاز شهروندان نبود و مفهوم دولت الکترونیک مشارکتی شکل گرفت. (اکسنچر<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱، ۱). هدف از فرایند مشارکت عمومی، آگاهی مردم از تصمیمات، لحاظ کردن نظرات مردم پیش از اتخاذ تصمیمات نهایی و تصمیم‌گیری بهتر است، در حقیقت مشارکت عمومی روشی برای کاهش عدم اطمینان و ارتقای کیفیت تصمیم‌گیری در نظر گرفته می‌شود. (کریگتون<sup>۵</sup>، ۲۰۱۴)

#### اهمیت و ضرورت تحقیق

هدف از فرایند مشارکت عمومی، آگاهی مردم از

تصمیمات و لحاظ کردن نظرات مردم پیش از اتخاذ تصمیمات نهایی است. در حقیقت، مشارکت عمومی به عنوان راهی برای کاهش عدم اطمینان و ارتقای کیفیت تصمیم‌گیری در سیاست‌گذاری در نظر گرفته می‌شود (لورنسو<sup>۶</sup> و دیگران، ۲۰۰۷). با وجود ضرورت دولت الکترونیک برای شفافیت، پاسخگویی، خدمات عمومی بهتر مشکل اصلی و اساسی در خیلی از کشورهای در حال توسعه مشارکت عمومی در دولت الکترونیک است (ال‌هجران و همکاران، ۲۰۱۶). لزوم مشارکت شهروندان در زمینه‌های گوناگون، نقش قوه قضائیه، الکترونیکی کردن امور در کشور ما بسیار مورد تاکید است. لزوم مشارکت شهروندان در زمینه‌های گوناگون، نقش قوه قضائیه، الکترونیکی کردن امور، مورد تاکید مقام معظم رهبری و ریاست قوه قضائیه است، همچنین در برنامه‌های سوم (ماده ۹۴) و برنامه چهارم (ماده‌های ۱۳۱، ۱۴۲) و برنامه پنجم (ماده‌های ۴۶، ۲۱۱، ۲۱۲) در زمینه نکاتی در خصوص دولت الکترونیک و مشارکت مردم در دستگاه قضا نکاتی اشاره شده است. برای نمونه در فصل هشتم مواد ۲۱۱ تا ۲۱۲ به مواردی از قبیل گسترش فرهنگ حقوقی و قضایی، آموزش‌های همگانی از طریق صدا و سیما، پیش‌بینی مواد درسی در دوره‌های تحصیلی راهنمایی و متوسطه، تعریف و استفاده از امضای الکترونیک، تهیه شناسنامه هویت ژنتیک افراد، عرضه خدمات الکترونیک قضایی، سامانه مدیریت پرونده‌های قضایی، کاداستر مطالبی ارائه گردیده است (موفقیت هر کدام از برنامه‌های منوط به مشارکت مردم است برای نمونه در زمینه کاداستر در برخی از استان‌ها مردم تمایلی به استفاده از سند رسمی ندارند) (برنامه سوم و چهارم و پنجم توسعه).

در صورت مشارکت مردم در دولت الکترونیک، باز بودن، شفافیت و پاسخگویی اداره امور عمومی بهبود بخشیده شده و از این‌رو مردم را به دولت نزدیک‌تر سازد (پینا و همکاران، ۲۰۱۱: ۴۳) به بیانی دیگر، با

در حکومت است که با تغییر روابط داخلی و خارجی به واسطه فناوری، اینترنت و رسانه‌های جدید امکان-پذیر است. (بام و همکاران<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۴).

بنابراین در دولت الکترونیک مشارکت محور به مفاهیمی از قبیل شفافیت دولت، تعامل و ارتباط دوسویه یا مشارکت الکترونیک بین شهروند و دولت افزایش پاسخگویی و ارتباطات الکترونیک مطرح می-گردد. در مفهوم شفافیت الکترونیکی از روش بکارگیری داده باز حاکمیتی<sup>۱۱</sup> استفاده می‌شود که عبارت از امکان دسترسی به اطلاعات دولتی و استفاده و بهره‌برداری از آنها بصورت برخط برای آحاد جامعه است. دولت‌ها بعد از تصویب قوانین و مقررات لازم برای به‌کارگیری این ابزار، علاوه بر فراهم کردن امکان نظارت مردمی بر عملکرد، امکان بکارگیری بهینه از اطلاعات عمومی (مانند آمار و اطلاعات در حوزه‌های بهداشت و سلامت، آموزش، اقتصاد، جمعیت و غیره) را برای مردم، همچنین همه ارگان‌های دولتی و خصوصی فراهم کرده و بعبارتی فرصت سود جستن از اطلاعاتی را که دولت به دلایل گوناگون به اندازه کافی مورد استفاده و توجه قرار نگرفته‌اند، نیز ایجاد می‌کند (سازمان ملل، ۲۰۱۴، ۱۶۳) در مفهوم مشارکت الکترونیک نیز به سرمایه‌گذاری عمومی در فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ترویج تعامل میان دولت، نهادهای خصوصی و مردم با هدف ارتقای سطح کیفی تصمیم‌ها و خدمات و بطور کلی عملیات دولتی اشاره می‌کند که در سه سطح عرضه اطلاعات، مشورت و گفتگوی دوجانبه اجراشدنی است (زامبرانو و همکاران<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۳، ۹)

در عصر کنونی، دولت‌ها نیازمند نوعی شهروند آگاه و فعال<sup>۱۳</sup> در اداره امور عمومی و آگاه از قانون اساسی می‌باشند که با مشارکت خودش سبب پیشبرد بهتر امور و از طرفی تعیین و تشخیص نیازهای عمومی توسط دولت‌ها شود. این ایده شهروندی، عامه را ترغیب می‌کند که نه تنها منفعت شخصی خود را، بلکه

مشارکت مردم در این فناوری‌ها با تأثیرگذاری بر میزان اطلاعات، آگاهی سیاسی شهروندان را افزایش یافته و بر توانمندسازی سیاسی شهروندان و توسعه سیاسی آنها می‌افزاید، حال اگر این مشارکت در زمینه دولت الکترونیک باشد، سبب کارایی بیشتر سیستم اداری و افزایش اثربخشی سیستم می‌گردد و در صورتی که در زمینه دولت الکترونیک قضایی باشد سبب کاهش اطاله دادرسی و حتی سبب تنقیح قوانین و مقررات نیز می-گردد.

کلمه مشارکت معادل اصطلاح «Participation» است. این واژه از ریشه «Part» به معنی قسمت، جز و بخش گرفته شده است و به معنای سهیم شدن در چیزی و یا گرفتن قسمتی از آن (آریانپور، ۱۳۹۳)، با هم شریک شدن (عمید، ۱۳۹۲) آمده است. مشارکت عمومی فرآیندی است که براساس آن نیازها، نگرانی‌ها و ارزش‌های عموم مردم در تصمیم‌گیری‌های حکومتی بیان می‌شود. (کریگتون، ۲۰۱۴: ۵۳).

دولت الکترونیک عبارت است از متحول کردن حکومت و فرایند کشورداری از طریق دسترس‌تر، کارآمدتر و پاسخگوتر کردن آن و ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان و سایر نهادهای دولتی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (مکیتاش<sup>۱۴</sup>، ۲۰۱۴) در تعریف دیگری دولت الکترونیک عبارت است از بهبود مستمر در خدمت‌رسانی، مشارکت دائمی و اعمال حاکمیت با ایجاد دگرگونی در روابط داخلی و خارجی از طریق تکنولوژی، اینترنت و رسانه‌های جدید (حالچین<sup>۱۵</sup>، ۲۰۱۰) دولت الکترونیک مشارکت محور عبارت است از استفاده وسیع از فناوری اطلاعات برای بهینه‌سازی سازوکار دولت با افزایش شفافیت دولت، حذف فاصله و تقسیمات بین دولت و شهروندان در جهت مشارکت بالای شهروندان در دولت است. (ال-هجران و همکاران<sup>۱۶</sup>، ۲۰۱۵) و در تعریف دیگری دولت الکترونیک مشارکت محور عبارت است از بهینه‌سازی مستمر در ارائه خدمات و مشارکت و تعامل شهروندان

منفعت عامه را نیز دنبال کنند که این هدف با استفاده از فناوری‌های جدید از قبیل دولت الکترونیک امکان‌پذیر می‌گردد. (فریدریکسون<sup>۱۴</sup>، ۲۰۱۵)

سازمان توسعه و همکاری اقتصادی<sup>۱۵</sup> به منظور بررسی‌های تطبیقی و مطالعات موردی در سطح کشورها این چارچوب تحلیلی را تدوین کرده است. این چارچوب تحت عنوان "شهروندان به عنوان شرکا: آگاهی‌رسانی، مشاوره و مشارکت عمومی در سیاست-گذاری عمومی"<sup>۱۶</sup> منتشر گردید. که این چارچوب شامل عوامل ذیل است: آگاهی‌رسانی، ارتباطی یک‌سویه است که در آن حکومت، اطلاعاتی را در اختیار شهروندان قرار می‌دهد. نمونه‌های آن، دسترسی به اسناد عمومی و وبسایت‌های حکومتی است. مشاوره، ارتباطی دوسویه است، در این شیوه، تعیین موضوع مشاوره، انتخاب پرسش‌ها و مدیریت فرایند به وسیله حکومت انجام می‌گیرد و از شهروندان جهت ارائه دیدگاه‌ها دعوت به عمل می‌آید. اساس مشارکت فعال بر ارتباط مشارکت با حکومت استوار است و شهروندان به طور فعال در تعیین فرایند و محتوای خط‌مشی‌گذاری دخالت دارند. شهروندان از مرحله شناسایی مشکل تا شکل‌گیری خط‌مشی حق دخالت دارند برای نمونه می‌توان به دولت الکترونیک اشاره کرد. (Oecd, 2011: 9-22) (ابلسون و همکاران<sup>۱۷</sup>، ۲۰۰۳: ۶۹-۸۲)

در زمینه تبادل اطلاعات و مشارکت عمومی در زمینه‌های گوناگون بین دولت و مردم از شیوه‌های گوناگونی استفاده می‌شود، که عبارتند از: بانک اطلاعات، جلسات توجیهی/اطلاع‌رسانی، پیوست صورت‌حساب، تماس‌های اطلاعاتی اصلی، میزگردهای تخصصی، گزارش‌های بلند، کیوسک‌های اطلاعاتی، ایجاد ایستگاه‌های اطلاع‌رسانی در مورد پروژه، خطوط مستقیم<sup>۱۸</sup>، ادارات پاسخگو<sup>۱۹</sup>، پست الکترونیکی، کنفرانس خبری، بسته‌های رسانه‌ای، تبلیغات چاپی، تماس‌های اطلاعاتی فنی، گزارش‌های فنی، سایت

اینترنتی، تلویزیون. (oecd,2012) در سیاست‌ها و راهبردهای مرتبط با دولت الکترونیک در خیلی از کشورها مهمترین جنبه، مشارکت شهروندی است که سبب ایجاد و تحول دولت الکترونیک می‌گردد بدون توجه به این عامل، دولت الکترونیک بطور ناقص به اجرا گذاشته شده و یا حتی اجرا نمی‌شود (اسچندر و همکاران<sup>۲۰</sup>، ۲۰۱۵) و حتی برخی از محققین عنوان نموده‌اند که مشارکت عمومی را بعنوان نیروی محرکه دولت الکترونیک عنوان نموده‌اند. (اکسلسون و همکاران<sup>۲۱</sup>، ۲۰۱۲: ۲۱۸-۲۰۹)

با توجه به اینکه در این تحقیق تنها به بررسی مولفه‌های فرهنگی و فناوری پرداخته می‌شود فرهنگ سازمانی عبارت از اعتقادات، مفروضات، ارزش‌ها و رفتارهای اعضای سازمانی است که بعنوان منابع مهم مزیت‌های رقابتی شناخته می‌شود و آثار مثبت و منفی گوناگونی بر کارایی فردی و کلی سازمان دارد (احتشام و همکاران، ۲۰۱۱، ۷۹) و منظور از عامل فناوری عبارت از زیرساخت‌های فنی و آمادگی لازم برای پیاده‌سازی کاربردهای فناوری اطلاعات توسط دولت است که از جمله ابعاد آن می‌توان به زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات اشاره کرد (محمدی همکاران، ۱۳۸۹، ۱۰۲)

مولفه‌های گوناگونی در در دولت الکترونیک مشارکت محور نقش ایفا می‌کنند که در این تحقیق به مولفه‌های فرهنگی و فناوری دولت الکترونیک مشارکت محور پرداخته می‌شود. مبتنی بر این مولفه-های پژوهش‌های مختلفی در حوزه مشارکت عمومی در دولت الکترونیک انجام شده که در جدول شماره (۱) مولفه‌های اصلی مشارکت عمومی در دولت الکترونیک در برخی از پژوهش‌ها ارائه شده است.

الکترونیک مشارکت محور قضایی در دو بعد فرهنگی و فناوری آورده شده است. گویه‌ها با استفاده از ادبیات تحقیق و در جلسات متعدد با انجام مصاحبه، تدوین و تکمیل پرسشنامه‌ها توسط خبرگان و کارشناسان انجام شد، در نهایت بیست و چهار گویه شناسایی شدند و برای هر گویه از نشانه S استفاده گردید.

### روش پژوهش

این پژوهش، از نظر هدف کاربردی و از لحاظ گردآوری اطلاعات از نوع پیمایشی است. برای شناسایی مولفه‌های ارتقاء مشارکت در دولت الکترونیک قوه قضائیه، پیشینه پژوهش مطالعه شده و با استفاده از روش دلفی و مصاحبه با خبرگان بیست و چهار گویه مرتبط با دو مولفه شناسایی شدند. جامعه آماری پژوهش شامل اعضای هیات علمی مرکز آموزش قوه قضائیه، معاونین، مدیران قوه قضائیه و مدیران دفاتر خدمات قضایی استان تهران که به تعداد یکصد و دوازده نفر شناسایی شدند. در این پژوهش برای بررسی روایی پرسشنامه از روایی محتوایی و صوری از طریق اساتید و خبرگان بهره گرفته شد،

جدول (۱): مولفه‌های اصلی مشارکت عمومی در دولت الکترونیک در پژوهش‌های پیشین

محقق	مولفه‌های مورد بررسی
چان و همکاران <sup>۲۲</sup> (۲۰۱۱)	فرهنگی، فناوری، شهروندی
گیوندی <sup>۲۵</sup> (۲۰۱۵)	قانونی، هزینه‌ای، فناوری
بککرز <sup>۲۳</sup> (۲۰۰۹)	قانونی، هزینه‌ای، فناوری
الهجران <sup>۲۴</sup> (۲۰۱۵)	فرهنگی
اکسلسون و همکاران <sup>۲۶</sup> (۲۰۱۲)	فناوری و شهروندی

مولفه‌های اصلی و گویه‌های ارتقای مشارکت عمومی در دولت الکترونیک قوه قضائیه

بررسی تحلیلی ادبیات نظری پژوهش، با تشکیل جلسات کارشناسی برای تدوین مدل دولت الکترونیک مشارکت محور قضایی صورت گرفت، به طوری که با تشکیل جلسات کارشناسی و کسب نظرات خبرگان، بررسی اجزای مدل، مورد مطالعه قرار گرفت و در همین راستا، مولفه‌ها از مدل که باید مورد بررسی و تحلیل بیشتر قرار گیرند، بررسی شد. ابزار بررسی تحلیل مدل با تشکیل جلسات کارشناسی و کسب نظرات متخصصان و توزیع پرسشنامه انجام شده است. در جدول (۱) مولفه‌های اصلی و گویه‌های دولت

جدول (۲): مولفه‌های اصلی و گویه‌های مرتبط با ارتقا مشارکت در دولت الکترونیک

محقق	گویه‌های مرتبط	مولفه
S43 نظرخواهی فردی، S35 انسجام، S40 توجه به توانمندسازی، چان و همکاران <sup>۲۴</sup> (۲۰۱۱) شفیق، چان، اتلوری <sup>۲۵</sup> ، S33 پذیرش و توافق عمومی در زمینه دولت الکترونیک، S31 توجه به رای‌گیری و نظرخواهی اولیه، S30 برنامه‌های تلویزیونی، S42 توجه به توسعه قابلیت‌های فردی، S37 مشتری‌گرایی، S39 توجه به تغییر سازمانی، S32 توجه به ارزش‌های بنیادی دستگاه قضایی، S38 توجه به یادگیری سازمانی، S41 توجه به تیم‌سازی، S36 وجود چشم‌انداز روشن، S34 استفاده از شخصیت‌ها در ترغیب مردم	فرهنگی	
S1 طراحی زیبا سایت، S2 داشتن پیوست‌های صورتحساب، چان و همکاران <sup>۲۴</sup> (۲۰۱۱) سورن-این، تومساک، S3 دسترسی به اینترنت، S4 وجود کیوسک‌های اطلاعاتی، S5 پیمایش- چائوپون <sup>۳۳</sup> (۲۰۱۴) یونگ سو <sup>۳۴</sup> (۲۰۱۰) چان، های الکترونیک، S6 وجود بانک‌های اطلاعاتی، S7 قابلیت اطمینان به سایت، S8 سرعت اینترنت، S9 وجود گزارش‌های فنی، S10 وجود بسته‌های چاپی	فناوری	
همکاران <sup>۲۸</sup> (۲۰۱۴) هجران (۲۰۱۵) مقیمی و همکاران <sup>۲۹</sup> (۲۰۰۹) آلن و همکاران <sup>۳۰</sup> (۲۰۱۴)، توماس <sup>۳۱</sup> (۲۰۱۶)		
همکاران <sup>۳۲</sup> (۲۰۱۴) یونگ سو <sup>۳۳</sup> (۲۰۱۰) چان، لوناریز، سندووال <sup>۳۳</sup> (۲۰۱۲)، میلرد جی <sup>۳۴</sup> (۲۰۱۳) جعفری و همکاران <sup>۳۵</sup> (۱۳۹۴) نوری کرمانی و همکاران <sup>۳۶</sup> (۱۳۹۱) فقیهی و معمارزاده <sup>۳۷</sup> (۱۳۹۴) مقیمی و همکاران <sup>۳۸</sup> (۱۳۹۰) اسلامی <sup>۳۹</sup> (۱۳۹۳)		

جدول (۳): مشخصات جمعیت آماری

جنسیت	سن	تحصیلات	آشنایی با فناوری اطلاعات	سابقه کار
۸۷٪(مرد)	۹٪(۲۰ تا ۳۰ سال)	۱۴٪(کارشناسی)	-----	۱۰٪(زیر ۵ سال)
۱۳٪(زن)	۷۵٪(۳۰ تا ۴۰ سال)	۴۷٪(کارشناسی ارشد)	۱۰٪(کم)	۵۱٪(۵ تا ۱۰ سال)
-----	۱۴٪(۴۰ تا ۵۰ سال)	۳۹٪(دکتر)	۱۰٪(متوسط)	۲۶٪(۱۰-۱۵ سال)
-----	۲٪(بالای ۵۰ سال)	-----	۲۶٪(زیاد)	۳٪(۱۵ تا ۲۰ سال)
-----	-----	-----	۵۴٪(خیلی زیاد)	۱۰٪(۲۰ تا ۲۵ سال)

بدین ترتیب که پس از طراحی پرسشنامه اولیه، تعداد سی پرسشنامه بصورت آزمایشی توزیع و جمع‌آوری شد که میزان اعتبار آن با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ، در کل ۰.۸۶۳ بدست آمد که بیانگر اعتبار قابل قبول آن بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، بعد از استخراج مولفه‌های از ادبیات پژوهش توسط روش دلفی، جهت استخراج مولفه‌های موثر بر ارتقا مشارکت از روش معادلات ساختاری استفاده شد.

دفاتر خدمات قضایی، مدیران آمار و فناوری اطلاعات و اعضای هیات علمی دانشگاه و مرکز آموزش قوه قضاییه بودند، که مشخصات آنها بصورت جدول شماره(۳) آورده شده است

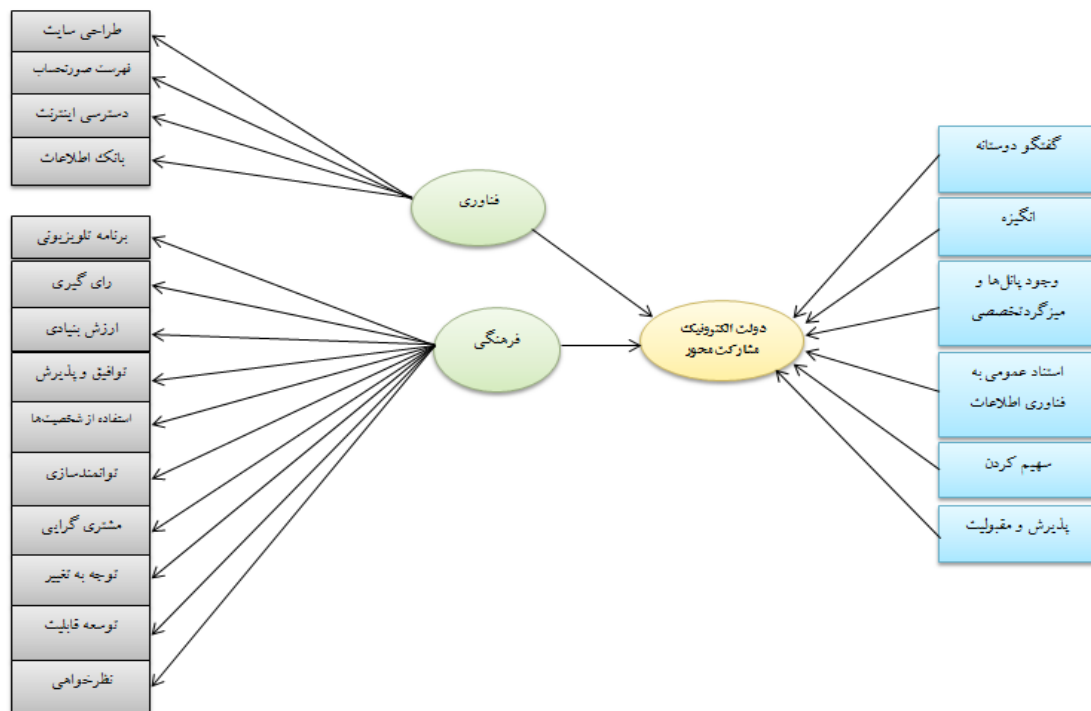
### ارزیابی الگوی مفهومی پژوهش

گویه‌های مرتبط با مولفه‌های فرهنگی و فناوری دولت الکترونیک مشارکت‌محور قضایی با استفاده از روش دلفی مشخص گردید. با استفاده از این روش برخی از مولفه‌های و گویه‌های بی‌ارزش حذف شدند و با توجه به نظر خبرگان گویه‌های مرتبط با هر عامل

### یافته‌ها

با توجه به آمار جمعیت مورد مطالعه، که تعداد صدودوازده نفر بودند که در قالب سه گروه مدیران

فصلنامه خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت



نمودار (۱): چارچوب مفهومی پژوهش

پرداخته شود. در جداول ۴، ۵، ۶ و ۷ به تحلیل عامل اکتشافی و تاییدی مولفه‌های تحقیق پرداخته می‌شود. در جدول شماره (۴) آزمون کیسیر-مایر اوکلین برای کفایت اندازه نمونه گیری ۰/۶۸۵ است (۰/۶) و بیشتر) ماتریس همبستگی برای گرفتن تحلیل عامل مناسب بوده یا قابل تحلیل عاملی است و آزمون بارتلت در سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار است (۶۷/۲۹) و نشانگر آن است که بین متغیرها همبستگی وجود دارد. در جدول فوق مولفه تک عاملی مشارکت با ارزش ویژه (۱/۶۰۷) می‌تواند ۱۷/۸۵۸ درصد واریانس را تبیین کند. در ماتریس مولفه‌ها از ۹ گویه مربوط به این مولفه فقط ۶ گویه (به ترتیب بار عاملی ۱۴-۱۵-۱۷-۲۱-۱۶ و ۲۸) دارای بار عاملی ۰/۳ و بیشتر می‌باشند بنابراین این ۶ گویه‌ها حفظ و سه گویه دیگر (۲۰-۲۹-۴۵) حذف می‌گردد در بخش ضریب اعتبار به روش آلفای کرونباخ نیز مشخص شد که ۶ گویه مشارکت دارای ضریب اعتبار ۰/۶۵۵ (بیش از ۰/۶) قابل قبول است.

شناسایی شدند و این نتایج بعنوان ورودی تحلیل‌های بعدی در نظر گرفته شدند. در واقع تایید مولفه‌های استخراجی در این مرحله بوده است. بر اساس نتایج دلفی، چارچوب مفهومی پژوهش با دو فرضیه بصورت زیر، شکل گرفت، که با تحلیل عاملی اکتشافی تاییدی مورد آزمون قرار گرفت. فرضیات مورد بررسی عبارتند از:

فرضیه اول: مولفه فرهنگی بر ارتقای مشارکت در دولت الکترونیک قضایی اثرگذار است.

فرضیه دوم: مولفه فناوری بر ارتقای مشارکت در دولت الکترونیک قضایی اثرگذار است.

#### تحلیل استنباطی داده‌ها

در این بخش به منظور سنجش نرمال بودن توزیع داده‌ها، کفایت اندازه نمونه‌گیری از آزمون کیسیر-مایر اوکلین برای کفایت اندازه نمونه گیری ۰/۶۸۵ است (۰/۶) و بیشتر) ماتریس همبستگی برای گرفتن تحلیل عامل مناسب بوده یا قابل تحلیل عاملی است و آزمون بارتلت در سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار است (۶۷/۲۹)

جدول (۴): تحلیل عامل اکتشافی مشارکت

ضریب اعتبار	ماتریس مولفه		توضیح واریانس	کفایت اندازه نمونه گیری					
	بار عاملی	گویه		معیاری	درجه آزادی	مقدار	کیسیر اوکلین		
۰/۶۴۴	۹	۰/۷۷۷	S14	۱۷/۸۵۸	۱/۶۰۷	۰/۰۰۱	۳۶	۶۷/۲۹	۰/۶۸۵
		۰/۶۹۵	S15						
		۰/۳۷۹	S17						
		۰/۳۴۷	S21						
		۰/۳۲۴	S16						
۰/۳۲۲	S28								
۰/۶۴۴	۹	-۰/۱۹۸	S20	۱۷/۸۵۸	۱/۶۰۷	۰/۰۰۱	۳۶	۶۷/۲۹	۰/۶۸۵
		-۰/۰۹۴	S29						
		-۰/۰۱۱	S45						



جدول (۵): جدول تحلیل عامل اکتشافی فرهنگی

ضریب اعتبار		ماتریس مولفه		توضیح واریانس		کفایت اندازه نمونه گیری			
الفای کرونیخ	تعداد گویه	گویه	بار عاملی	درصد واریانس	ارزش ویژه	معنای	درجه آزادی	نخی دو	کیسر اوکلین
		۰/۸۲۱	۱۰						
		S35	۰/۶۴۵						
		S40	۰/۶۳۲						
		S33	۰/۶						
		S31	۰/۵۹۶						
		S30	۰/۵۳۷						
		S42	۰/۴۴۹						
		S37	۰/۴۴۹						
		S39	۰/۳۸۷						
		S32	۰/۳۱۶						
		S38	۰/۲۵۲						
		S41	۰/۲۵۱						
		S36	-۰/۱۵۳						
		S34	۰/۰۳۲						

جدول (۶): تحلیل عامل اکتشافی فناوری

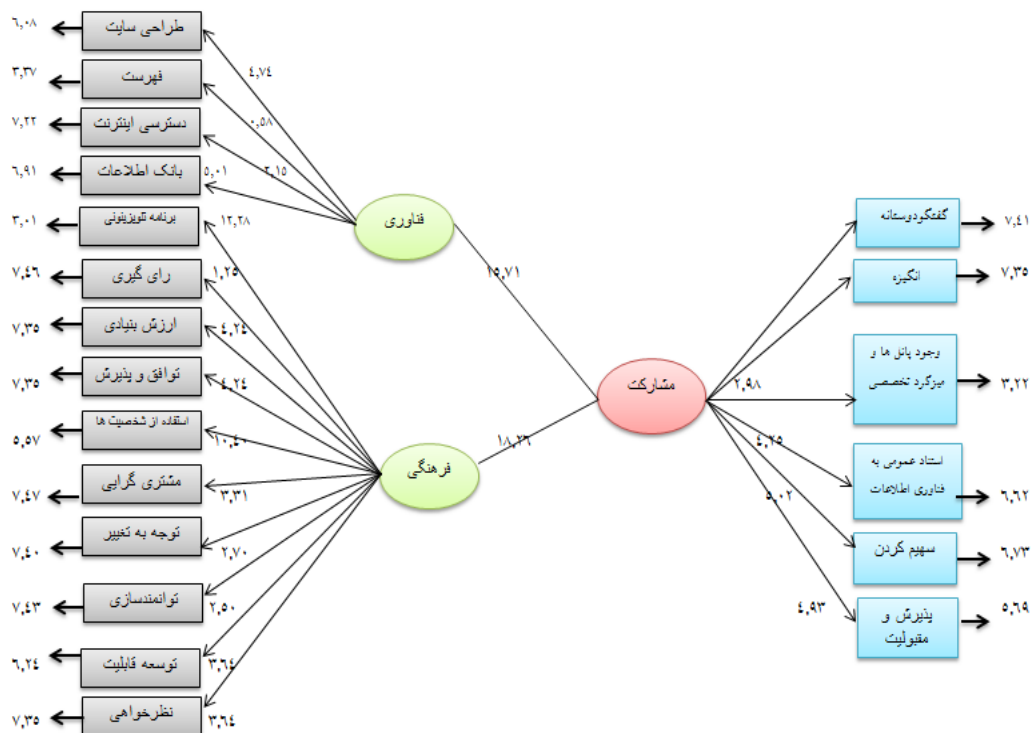
ضریب اعتبار		ماتریس مولفه		توضیح واریانس		کفایت اندازه نمونه گیری			
الفای کرونیخ	تعداد گویه	گویه	بار عاملی	درصد واریانس	ارزش ویژه	معنای	درجه آزادی	نخی دو	کیسر اوکلین
		۰/۸۳۲	۴						
		S3	۰/۵۵۹						
		S6	۰/۴۵۴						
		S1	۰/۴۳						
		S7	۰/۲۰۴						
		S9	۰/۲۰۲						
		S5	۰/۱۹۷						
		S4	۰/۱۸۵						
		S8	-۰/۰۶۵						
		S10	۰/۰۱۲						

جدول (۷): تحلیل عامل تاییدی کلیه متغیرها

متغیر	شاخص	X <sup>2</sup>	RMSEA	X <sup>2</sup> /df	GFI	AGFI	NFI	NNFI
مشارکت	مقدار	۴۰/۰۲	۰/۰۷۵	۴/۴۵	۰/۸۶	۰/۸۴	۰/۸۹	۰/۹۲
	برازش	-	خوب	متوسط	متوسط	خوب	عالی	عالی
فرهنگی	مقدار	۱۰۱/۷۵	۰/۰۶	۲/۹	۰/۹۹	۰/۹۱	۰/۸۸	۰/۹۸
	برازش	-	خوب	عالی	عالی	عالی	عالی	عالی
فناوری	مقدار	۱۰۱/۷۵	۰/۰۶	۲/۹	۰/۸۸	۰/۹۸	۰/۹	۰/۸۸
	برازش	-	خوب	عالی	متوسط	خوب	عالی	متوسط
مدل کلی	مقدار	۴۷۰۶/۲۹	۰/۰۸۵	۲/۲۴	۰/۸۵	۰/۸۲	۰/۹۴	۰/۹۶
	برازش	-	خوب	خوب	متوسط	متوسط	عالی	عالی

صحت سنجش سازه مولفه‌های مختلف توسط شاخص‌های برازش مدل مورد بررسی قرار داده شد. در نهایت، شاخص‌های برازندگی بدست آمده در جدول شماره (۷) حاکی از آن است که آزمون برازش در اکثر شاخص‌ها در حد مطلوبی است، عبارتی داده-های جمع‌آوری شده و براساس مدل تجزیه و تحلیل نرم‌افزار، اشاره به وضعیت معقول و منطقی مدل یا چارچوب نظری مدل دارد.

شرایط برازش عالی مدل عبارتند از: نسبت کای اسکوئر مدل به درجه آزادی کوچکتر یا مساوی ۳، ریشه خطای میانگین مجذورات (RMSEA) کوچکتر از ۰/۰۸، شاخص نیکویی برازش (GFI) بزرگتر از ۹۰ درصد، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI) بزرگتر از ۹۰ درصد، شاخص نرم‌شده برازندگی (NFI) بزرگتر از ۰/۸۵، شاخص نرم‌نشده برازندگی (NNFI) بزرگتر از ۹۰ درصد است (سلطانی تیرانی، ۱۳۹۱). با استفاده از مدل‌های اندازه‌گیری معادلات ساختاری،



نمودار (۲): مدل ساختاری روابط بین مولفه‌های و مولفه‌های تحقیق

ظرفیت‌های کشور در جهت تحقق خط‌مشی‌ها و سیاست‌های کلی اصل ۴۴ خواهد بود، یکی از مهمترین مولفه‌های موفقیت و شکست در زمینه پروژه‌های مرتبط با دولت الکترونیک مشارکت‌محور، عامل درگیری و مشارکت کاربر (مشارکت عمومی) است، تعامل و مشارکت شهروندان سبب گسترش مردم‌سالاری، تسهیم اطلاعات و ایجاد دولت پاسخگو و شفاف می‌گردد (مفدی، ۲۰۱۰، ۲)، اصولاً پیدایش و استقرار دولت الکترونیک و دولت الکترونیک مشارکت‌محور موانع ارتباطی میان مردم و سازمان دولتی را کنار می‌زند، ساختار سلسله‌مراتبی نظام دیوان‌سالاری سنتی را زیر سوال می‌برد و در عین حال تماس و ارتباط با همه بخش‌های سازمان و حرکت آزاد اطلاعات و تقویت شفافیت در نظام اداری را فراهم می‌کند. چنین تغییراتی، طبیعتاً ثبات قدرت سیاسی را در اغلب کشورهای در حال توسعه را که عمدتاً بر عدم شفافیت و فاصله قدرت بین مردم و مسئولان استوار است، را برهم می‌زند. در کشورهایی که فرهنگ اکثر سازمان‌ها طوری است که مدیران در پی حفظ قدرت برای خود هستند، ایجاد مشارکت عمومی و شفافیت کار آسانی نخواهد بود که هدف از دولت الکترونیک مشارکت‌محور است. از طرفی کمبودهای فناوری و شکاف دیجیتالی نیز مزید بر علت شده و اجرای اقدامات الکترونیکی را با چالش مواجه کرده است (شمس، ۱۳۹۱، ۱۵۷) عوامل و موانع زیادی در زمینه تاثیر بر دولت الکترونیک مشارکت‌محور وجود دارد که در این تحقیق به بررسی مولفه‌های فرهنگی و فناوری پرداخته می‌شود. همانطور که نتایج تحقیق نشان داد دو مولفه فرهنگی و فناوری بر دولت الکترونیک مشارکت‌محور تاثیر مثبت و معناداری می‌گذارد در این تحقیق مولفه فرهنگی تاثیر بیشتری را نسبت به مولفه فناوری بر دولت الکترونیک مشارکت‌محور دارد، که بسیاری از مطالعات محققان پیشین نیز موید این نتایج است (جدول شماره ۱) همچنین در تحقیقات کریشان و همکاران، حیدری و همکاران و

نتایج نمودار شماره (۲) نشان می‌دهد که از بین مولفه‌های تاثیرگذار بر دولت الکترونیک مشارکت‌محور بترتیب مولفه‌های فرهنگی، فناوری بترتیب با مقدار ۱۸/۲۶، ۱۵/۷۱، بیشترین تاثیر را دارا می‌باشند و در ارتباط با گویه‌های مرتبط با هر مولفه، در صورتی که رابطه بالاتر از ۰/۳ باشد، گویه‌های مورد نظر از قدرت تبیین خوبی برخوردار است از مدل ضرایب استاندارد شده در قالب مدل پایه می‌توان این برداشت را نمود که بین مولفه‌های مکنون مربوطه و شاخص‌های متناظر با آن‌ها همبستگی معناداری وجود دارد. نتایج آزمون t نشان می‌دهد که آهای مشاهده شده در تمامی مولفه‌های یاد شده معنادار بوده، بدین دلیل که اعداد معناداری پارامترهای مدل از قدر مطلق ۱/۹۶ بزرگتر است. لذا فرضیات مولفه‌های مربوط به آن تایید می‌شود.

جدول (۸): نتایج روابط بین مولفه‌های مکنون براساس

مدل ساخته شده

مولفه‌های مشارکت	ضریب استاندارد	ارزش T	نتیجه
فناوری	۰/۵۲	۱۵/۷۱**	تایید
فرهنگی	۰/۵۵	۱۸/۲۶**	تایید

تحلیل مسیر تاییدی با توجه به ضرایب استاندارد و اعداد معناداری در سطح معناداری ۰/۰۵ مورد تایید قرار گرفته است و حاکی از آن است که تمامی فرضیات مذکور مورد تایید قرار گرفته‌اند.

#### بحث

با توجه به اهمیت و محورهای خط‌مشی‌ها و سیاست‌های کلی اصل ۴۴ ضروری است، که دولت بیشتر از گذشته در جهت تعامل با بخش‌های خصوصی و ظرفیت‌های بالقوه جامعه گام بردارند لذا شاید بتوان گفت استقرار و توسعه دولت الکترونیک و دولت الکترونیک مشارکت، یکی از زمینه‌های بسیار مناسب برای ایجاد توانمندی دولت و شناسایی

مولفه‌های موثر دولت الکترونیک مشارکت محور معرفی شده‌اند که در این تحقیق الگوی حاصله، الگویی کامل‌تر بعلت بررسی افزایش تعداد وگویه‌ها نسبت به موارد مشابه پیشین است.

بر اساس فرضیه مولفه‌های فرهنگی بر ارتقای مشارکت در دولت الکترونیک قضایی اثرگذار است مشخص می‌گردد این فرضیه با بالاترین ضریب تاثیر بر روی مشارکت در دولت الکترونیک اثرگذار است. در زمینه فرهنگی با توجه به ضرایب تاثیر گویه‌ها پیشنهاد می‌گردد: با توجه به فرهنگ ایران به نظرخواهی فردی، توانمندسازی افراد، وجود بستری در زمینه توافق و پذیرش در زمینه دولت الکترونیک، استفاده از شخصیت‌های تاثیرگذار پیشنهاد می‌گردد، در زمینه‌های افزایش مشارکت براساس نتایج از افراد نظرخواهی فردی شود. برای نمونه مردم در بعد از رسیدگی یا در هر مرحله نظراتشان احصا شود، همچنین افراد در جهت افزایش مشارکت عمومی در دولت الکترونیک از شخصیت‌های تاثیرگذار گوناگون جهت ترغیب عمومی استفاده شود و در جهت افزایش توانمندی‌های افراد در زمینه مشارکت در دولت الکترونیک از طریق بروشورها، کتابچه‌ها، ایجاد فضای رسانه‌ای از قبیل صدای مشاور، رادیو و تلویزیون عدالت مشارکت عمومی را ترغیب کرد.

بر اساس فرضیه مولفه فناوری بر ارتقای مشارکت در دولت الکترونیک قضایی اثرگذار است، مشخص می‌گردد این فرضیه با دومین رتبه بر روی مشارکت در دولت الکترونیک اثرگذار است در زمینه فناوری بایستی به طراحی زیبای سایت، داشتن پیوست‌های صورت‌حساب، دسترسی به اینترنت (افزایش پهنای باند اینترنت، طراحی سایت زیبا و کاربرپسند)، پیمایش-های الکترونیک، وجود بانک‌های اطلاعاتی، قابلیت اطمینان به سایت توجه کرد در این صورت برای افزایش مشارکت باید به طراحی و جذاب بودن سایت توجه بیشتری داشت و از طرفی برای تمام عملیات

عبداللهیان و همکاران که به بررسی مولفه‌های مشارکت عمومی پرداخته‌اند مهمترین مولفه در تعامل و مشارکت عمومی با دولت الکترونیک را مولفه‌های فرهنگی شناسایی کرده‌اند. البته در پژوهش حاضر در مولفه فرهنگی، گویه یا زیر عامل برنامه تلویزیونی و استفاده از شخصیت‌ها در استفاده و مشارکت عمومی در دولت الکترونیک مشارکت محور نقش بسزایی دارد و از سویی دیگر در بعد فناوری، گویه یا زیر عامل وجود بانک‌های اطلاعاتی که مردم به راحتی و آسانی فرایندهای دادرسی و وضعیت پرونده قضایی خود را مشاهده کنند و گویه طراحی زیبای سایت (که ممکن است به علت وجود متغیرهای میانجی سطح بلوغ پاسخ‌دهندگان، وجود رده سنی، درجه اهمیت بالای این گویه) نقش بسزایی در مشارکت عمومی در دولت الکترونیک مشارکت محور دارد.

### نتیجه‌گیری

یکی از روش‌های خط‌مشی‌های مشارکت محور استفاده از دولت الکترونیک مشارکت محور است و مشارکت عمومی مهمترین عامل در پیاده‌سازی و اجرای موفقیت‌آمیز پروژه‌های دولت الکترونیک است، یکی از دستگاه‌های اداره عمومی کشور که مشارکت عمومی در دولت الکترونیک آن نسبتا پایین است، دستگاه قضایی است، هدف اصلی این پژوهش بررسی تاثیر مولفه‌های فرهنگی و فناوری بر دولت الکترونیک مشارکت محور و گویه‌های مرتبط با آن در دستگاه قضایی و طراحی الگویی مفهومی می‌باشد. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که دولت الکترونیک مشارکت محور قضایی بر اساس نظر خبرگان در مولفه‌های فرهنگی و فناوری متاثر از بیست و چهار گویه می‌باشد. مولفه‌های موثر بر ارتقاء مشارکت عمومی در دولت الکترونیک قضایی بترتیب مولفه‌های فرهنگی، فناوری بترتیب بیشترین تاثیر را دارا می‌باشند. برخی از این گویه‌ها در پژوهش‌های دیگران به عنوان

شمس، عبدالحمید (۱۳۹۱). نظری بر پیامدهای دولت الکترونیکی با نگرش مدیریتی - حقوقی، تهران: موسسه عالی آموزش و پژوهش، مدیریت و برنامه‌ریزی، چاپ دوم.

عبداللهیان، امید و عامری، فائزه (۱۳۹۳)، خدمات قضایی الکترونیک با تاکید بر کشورهای کره جنوبی و ایران، تهران، قوه قضائیه، مرکز مطبوعات و انتشارات.

عمید، حسن (۱۳۹۲)، فرهنگ فارسی عمیده، تهران: امیرکبیر.

فقیهی، مهدی و معمارزاده، غلامرضا (۱۳۹۴)، مدل توسعه دولت الکترونیک در ایران ۱۴۰۴، ماهنامه مدیریت فن‌آوری اطلاعات، دوره ۷، شماره ۱، صص ۱۲۵-۱۴۲.

محمدی، نفیسه؛ پورابراهیمی، علیرضا؛ عباس (۱۳۸۹). ارائه چارچوبی از عوامل موثر بر موفقیت ارائه خدمات دولت سیار در ایران، نشریه مدیریت فرهنگی، دوره چهارم، شماره نهم، صفحات ۱۱۶-۹۵.

مقیمی، سید محمد و اعلائی اردکانی، مصطفی (۱۳۹۰)، سنجش شاخص‌های حکمرانی خوب و نقش دولت الکترونیک در ارتقای آن، مدیریت فن-آوری اطلاعات، ۸(۳)، صص ۱۷۱-۱۸۸.

نذیر، (۱۳۹۵)، نشریه داخلی قوه قضائیه، شماره ۱۳۷، مرکز مطبوعات و انتشارات قوه قضائیه.

نوری کرمانی، علی، رضایی، علی اکبر و با اوش، مهین (۱۳۹۱)، عوامل موثر بر اثربخشی دفاتر خدمات الکترونیک شهر در رضایتمندی شهروندان (مطالعه موردی: منطقه یک شهرداری تهران)، نشریه مطالعات شهری، دوره ۴، شماره ۲ (پیاپی ۱۰) صص ۱۳۹-۱۲۳.

Abelson J, Forest P-G, Eyles J., Smith P., Martin E and Gauvin F. (2003) Deliberations about Deliberation: Issues in the Design and Evaluation of Public Consultation Processes, McMaster University Centre for Health Economics and Policy Analysis Research

پیوست صورت‌حساب مربوط به عملیات را ارائه کرد تا اطمینان فرد افزایش یابد همچنین سهولت و دسترسی به اینترنت برای گروه‌های مختلف افراد افزایش یابد برای مثال می‌توان از کیوسک‌های اینترنتی جهت تسهیل استفاده افراد در زمینه مشارکت بکار گرفت برای نمونه می‌توان از باکس‌های اطلاعاتی در دادگستری‌ها جهت استفاده عمومی از قبیل سامانه سنا استفاده کرد.

## منابع

آریانپور کاشانی، عباس و منوچهر (۱۳۹۳)، فرهنگ دانشگاهی انگلیسی-فارسی، تهران: سپهر.

اسلامی، مصور (۱۳۹۳)، عوامل موثر در استفاده شهروندان از خدمات دولت الکترونیک، نشریه منابع انسانی ناجا، سال ششم، شماره ۱۷ صص ۳۲-۱۸.

پیران‌نژاد، علی (۱۳۹۶). حکومت الکترونیک، تهران: دانشگاه تهران، موسسه انتشارات، چاپ دوم.

جعفری، حمیدرضا، یعقوبی، نورمحمد، سالارزایی، امیرحمزه (۱۳۹۴)، بررسی تاثیر کیفیت خدمات الکترونیک قضایی بر رضایتمندی شهروندان، نشریه پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال هفتم، شماره ۲۴، صص ۱۷۴-۱۵۳.

حیدری، سمیرا، اسماعیل‌پور، رضا و عظیمی نورالدین (۱۳۹۴)، ارزیابی عوامل موثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت امور شهری، نشریه مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، دوره ۷، شماره ۲۶ صص ۲۰۶-۱۸۹.

زرکلام، ستار (۱۳۹۱)، دادرسی‌های الکترونیکی: ضرورت‌ها، الزامات و چالش‌ها، مجله آموزه‌های حقوق کیفری دانشگاه علوم اسلامی رضوی، سال دوم، شماره ۳، صص ۱۲۹-۱۵۰.

سلطانی تیرانی، فلورا (۱۳۹۱). کاربرد تجزیه و تحلیل علی در پژوهش‌های علوم اجتماعی و رفتاری، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

- Governing, 19 (6).
- Gunadi(2015). Modelling Impacts of Maintenance, Staff Management and Collaboration on E-government Website Availability: A Quantitative System Dynamics Approach. No,72 www.sciencedirect.com.Pp: 145-153.
- Halchin, L. E.(2010). Electronic Government: Government capability and terrorist resource. Government Information Quarterly, 21(4), 406-419.
- Krishnan Satish, S.H.Teo Thompson, Lymm John.(2017). Determinants of electronic participation and electronic government maturity: Insights from cross-country data. International Journal of Information Management ,No 37 Pp: 297-312.
- Macintosh, A., Smith, E.(2014). Citizen Participation in public affairs. In Electronic Government (256-263). Springer Berlin Heidelberg.
- McBeth, M.K. Lybecker, D.L. Garner, K.A. (2010). The Story of Good Citizenship: Framing Public Policy in the Context of Duty-Based versus Engaged Citizenship: Politics and Policy, Vol 3,NO 8, Pp:117-139.
- Millard, J.(2013), E-Government Strategies: Best Practice Reports from the European front Line, Danish Technological Institute, Denmark Press.
- Mphidi, H.(2010). Digital Divide and E-governance in South Africa. Tshwane University Technology.
- OECD (2011). Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making, OECD (www.oecd.org).
- OECD (2012). Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making, OECD (www.oecd.org).
- Osborne, D. and Plastrik,P(2012), The Reinventors Fieldback: Tools for Transforming Your Government .San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Peanna, Teama(2011). Measuring at work research report. Research electronic Journal, vol 1.
- Roberts,c Nancy(2015). The Age of Direct Citizen Participation, New York, Routledge Press.
- Schedler,K. & Summermatter, L.(2015). Customer Orientation in electronic Government: Motives and effects, Government Information Quarterly,35,298-314.
- Shafiqul Ahmed, and Yep Ray(2012).Globalization and Reunification: Administrative Reform and the China-Hong Kong Convergence Challenge. Public Administration Review 63(2):Pp: 141-52.
- Steange H, Jhon(2014). Citizen Participation in Community Action and Model Cities Working Paper,Vol 7,N0 2, Pp: 239-51.
- Al-Hujran Omar , M. Al-Debei Mutaz, Chatfield Akemi, Mahmoud Migdadi.(2015)The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. Computers in Human Behavior 53,Pp:189-203.
- Ann Allen, Barbara, Juillet Luc, Gilles Paquet, Jeffrey Roy(2014). E-government as a Collaborative Governance: Structural, Accountability, Cultural Reform., Idea Group Publishing.
- Axelsson Karin, Melin Ulf and Lindgren Ida (2012), Exploring the importance of citizen participation and involvement in e-government projects: practice, incentives and organization. Journal of Transforming Government: People, Process and policy, Vol 6, No1. Pp: 299-321.
- Accenture(Institute for Health and Public Service Value)(2011). From E-government to E-governance Using New Technologies to Strengthen Relationships with Citizens. Institute for Health and Public Service Value, 1-98, Available Online at <https://www.accenture.com/us-en>
- Baum, S., Mahizhnan, A.(2014). Government-with-you: E-Government in Singapore. E-Governance and Social Inclusion: Concepts and Cases, 229.
- Bekkers, Victor.(2009). Flexible information infrastructures in Dutch E-Government collaboration arrangements: Experiences and policy implications, Government Information Quarterly, 26, Pp:60-68.
- Chun Soon Ae, Luna-Reyes Luis F., Sandoval Rodrigo(2012),Collaborative e- Government. Journal of Transforming Government: People, Process and policy, Vol 6, No1.Pp: 118-234.
- Chung, So Yoon (2012), Fostering Citizen Participation Through Innovative Mechanisms In Governance, Policy, And Decision Making: Comparing Washington, DC And Seoul: Arizona State University, A Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy.
- Creighton, James (2014), The Public Participation Handbook: Making better Decisions Through Citizen Involvement (6<sup>th</sup> end), San Francisco: John Wiley & Sone.
- Denhardt, J.V and R.B. Denhardt (2015). The new public service: serving not steering(4<sup>th</sup> edn).New York: Taylor & Francis Group Publication.
- Ehtesham, M.; Muhammad, T.; Muhammad, Sh. (2011). Relationship Between Organizational Culture and Performance Management Practices: a case of university in Pakistan. Journal of Competitiveness, 4, 78-87.
- Frederickson, H.George. (2015), The Recovery of Civism in Public Administration, Journal of

## یادداشت‌ها

- <sup>1</sup> Collaborative E-government
- <sup>2</sup> Social Justice
- <sup>3</sup> Two-way
- <sup>4</sup> Accenture
- <sup>5</sup> Creighton, James
- <sup>6</sup> Lorenzo
- <sup>7</sup> Macintosh, A.
- <sup>8</sup> Halchin, L. E
- <sup>9</sup> Al-Hujran Omar , M. Al-Debei Mutaz, Chatfield Akemi, Mahmoud Migdadi
- <sup>10</sup> Baum, S., Mahizhnan, A
- <sup>11</sup> Open Government Data
- <sup>12</sup> Zambrano, R, Seward, R.K
- <sup>13</sup> Active & Awareness citizens
- <sup>14</sup> Frederickson, H.George
- <sup>15</sup> The Organization for Economic Co-operation and Development(OECD)
- <sup>16</sup> Citizens as Partners - Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making
- <sup>17</sup> Abelson J, Forest P-G, Eyles J., Smith P., Martin E and Gauvin F.
- <sup>18</sup> Direct lines
- <sup>19</sup> Responsive offices
- <sup>20</sup> Schedler, K. & Summermatter, L
- <sup>21</sup> Axelsson Karin, Melin Ulf and Lindgren Ida
- <sup>22</sup> Chun Soon Ae, Luna-Reyes Luis F., Sandoval Rodrigo
- <sup>23</sup> Bekkers, Victor
- <sup>24</sup> Chung, So Yoon
- <sup>25</sup> Shafiqul Ahmed, and Yep Ray
- <sup>26</sup> Thomas Clayton
- <sup>27</sup> Roberts, c Nancy
- <sup>28</sup> Steange H, Jhon
- <sup>29</sup> Zailani, S., Ramayah, T. and Fernando, Y.
- <sup>30</sup> Ann Allen, Barbara, Juillet Luc, Gilles Paquet, Jeffrey Roy
- <sup>31</sup> Thomas Clayton
- <sup>32</sup> Sorn-in Kanda , Tuamsuk Kulthida , Chaopanon Wasu
- <sup>33</sup> Chun Soon Ae, Luna-Reyes Luis F., Sandoval Rodrigo
- <sup>34</sup> Millard, J.

- Programs, London Press.
- Sorn-in Kanda , Tuamsuk Kulthida , Chaopanon Wasu ,(2015) Factors affecting the development of e-government using a citizen-centric approach , Journal of Science & Technology Policy Management, Vol. 6 Issue: 3, Pp:206-222.
- Thomas Clayton(2016). Citizen, Customer, Partner Engaging the Public in Public Management. 3<sup>rd</sup> edition, New York, Routledge Press.
- UN(2014). United Nations E-government Survey, E-government for the future we want. United Nations Department of Economic And Social Affairs. 1 -284
- Young Suh Sam(2010). Promoting Citizen Participation in e-Government, Online Information Review, 29(7): Pp:44-67
- Zailani, S., Ramayah, T. and Fernando, Y. (2009). Factors influencing intention to use e-government services among citizens in Malaysia, International Journal of Information Management, Vol. 29 No. 6, Pp. 458-75.
- Zambrano, R, Seward, R.K.(2013). From Connectivity to service delivery: case studies in e-governance. United Nations Development Program, Available. [Http://www.undpegov.org/](http://www.undpegov.org/).