



## The Role of Cyberspace in Redefining Urban Governance; from Accountability to Participation (Case Study: Tehran Metropolis)

Roshank Ezzati<sup>1</sup> | Garineh Keshishian Siraki<sup>2\*</sup> | Seyyed Mostafa Abtahi<sup>3</sup>

1. Political Science department, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. Email: [Ezzati.Roshanak@gmail.com](mailto:Ezzati.Roshanak@gmail.com)

2. Corresponding Author, Department of Political Science and International Relations, Tehran South Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. Email: [G.keshishyan@iau.ir](mailto:G.keshishyan@iau.ir)

3. Department of Political Science, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. Email: [M.abtahi100@gmail.com](mailto:M.abtahi100@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

**Article type:**  
Research Paper

**Article History:**  
Received 06 April 2026  
Revised 08 May 2026  
Accepted 09 June 2026  
Published Online 10 June 2026

**Keywords:**  
Cyberspace,  
Urban Governance,  
Accountability,  
Participation,  
Network Society,  
Thematic Analysis.

---

### ABSTRACT

The aim of this study is to analyze the role of cyberspace in redefining the governance of Tehran metropolis, with an emphasis on two components: accountability and participation. In the contemporary era, metropolitan cities—due to population density, complexity of urban issues, and high volume of interactions—have become more dependent on modern communication technologies than any other environment. Cyberspace, characterized by interactivity, trans-spatiality, trans-temporality, and decentralization, has provided an unprecedented platform for transforming traditional power structures, accountability, and participation in urban governance. Tehran metropolis was selected as the case study for two main reasons: first, its pioneering role in establishing digital citizen systems (such as the "Man Shahrdaram" application and the 137 complaint system); second, the simultaneous coexistence of participatory approaches with restrictive policies (filtering). The research employs a qualitative approach using thematic analysis. Data were collected through semi-structured interviews with 25 experts and subsequently coded. The findings indicate that cyberspace plays the role of an "incomplete catalyst" in Tehran: on the one hand, it has broken down the traditional boundaries of communication between urban management and citizens; on the other hand, due to structural barriers—namely symbolic and inequitable participation (accompanied by the digital divide and coerced participation), episodic and non-binding accountability (lacking tracking codes and enforcement mechanisms), and institutional challenges (institutional overlap, predominance of a control-oriented approach, lack of financial transparency)—it has failed to establish a stable and equitable system. These findings suggest that Tehran's main problem is not a lack of technology, but a misalignment between technological capacity and the institutional framework. The most important solution is the transition from a control-oriented approach to smart regulation, coupled with the institutionalization of binding accountability and the establishment of a unified urban window for citizen participation and oversight.

---

**Cite this article:** Ezzati, R.; Keshishian Siraki, G. & Abtahi, M. (2026). The Role of Cyberspace in Redefining Urban Governance; from Accountability to Participation (Case Study: Tehran Metropolis). *Urban Development Policy Making*, 3 (2), 339-357. DOI: <http://doi.org/10.22034/judpm.2026.581954.1104>



© Roshank Ezzati, Garineh Keshishian Siraki, Seyyed Mostafa Abtahi  
DOI: <http://doi.org/10.22034/judpm.2026.581954.1104>

---

## **1. Introduction**

This study investigates how cyberspace transforms urban governance in Tehran, focusing on two core components: accountability and participation. The main research question examines through which mechanisms cyberspace redefines local government-citizen relations and to what extent this redefinition is shaped by the institutional and policy context.

## **2. Methodology**

This applied research uses a descriptive-analytical method with a qualitative approach (thematic analysis). Data were collected through semi-structured interviews with 25 experts (university faculty in political science, sociology, communications, and governance researchers) and analyzed using thematic coding. The theoretical framework is Manuel Castells' network society theory.

## **3. Results And Discussion**

Cyberspace acts as a catalyst in Tehran's urban governance, yet its impact remains partial and ambiguous. Regarding participation, the "Man Shahrđāram" (I am the Mayor) participatory budgeting app has enabled citizens to prioritize local projects. However, expert interviews reveal that participation remains largely symbolic and consultative rather than empowering. Key barriers identified include: a deep digital divide between northern and southern Tehran (unequal access to internet and smartphones); coerced/incentivized participation (schools encouraging students to vote without informed consent); superficial local councils with no decision-making power; and exclusion of marginalized areas from digital processes. Over 70% of interviewees emphasized that participation is neither equitable nor genuinely power-sharing. Regarding accountability, platforms such as the "137" complaint system and "1888" public oversight center have facilitated grievance registration. Nevertheless, accountability remains selective (focused on urgent services like waterlogging or waste removal, not financial complaints or administrative violations); episodic (mayors react individually on social media without institutional follow-up); and non-binding (no unified tracking codes, legal response deadlines, or enforcement mechanisms). Citizens often bypass official systems, preferring to raise issues on Instagram or X (Twitter) due to perceived faster responses. Thematic analysis highlights "episodic and non-binding accountability," "lack of transparency in follow-up processes," and "absence of binding mechanisms" as the most critical qualitative codes.

The findings reveal a significant gap between Tehran's technological capacity and its institutional-policy framework. Overarching structural challenges affect both accountability and participation: institutional overlap among the city council, municipality, and Ministry of Interior (parallel decision-making without clear responsibility); a predominantly control-oriented approach (filtering/surveillance) instead of smart regulation, which restricts citizen access and weakens public oversight; lack of financial transparency (large advertising budgets for participatory projects without public disclosure of fund allocation); and insufficient media literacy among citizens and municipal staff. Importantly, experts rated these structural barriers as even more critical than the specific shortcomings in participation and accountability. The core problem in Tehran is not technological deficit but institutional fragmentation, absence of a coherent digital governance strategy, and weak policy-implementation linkage.

## **4. Conclusion**

Cyberspace has produced an incomplete and ambiguous redefinition of urban governance in Tehran. While it has shattered traditional top-down communication boundaries and created new expectations for transparency and responsiveness, it has failed to establish a stable, binding, and equitable system due to misalignment between technological affordances and institutional frameworks. Thus, cyberspace has become a tool for episodic demands rather than an institution for sustained participatory governance. The study proposes five strategies: (1) redefining the state's role from controller to smart regulator; (2) strengthening data governance and financial transparency; (3) institutionalizing digital accountability through binding platforms with tracking codes, legal deadlines, and enforcement; (4) enhancing media literacy and digital social capital, especially in underprivileged areas; (5) reducing institutional parallelism by creating a unified "single window" for urban accountability. The future of Tehran's governance depends on an indigenous model of balanced digital governance that harmonizes efficiency, stability, transparency, and accountability—neither through technology restriction nor unregulated laissez-faire.



## نقش فضای مجازی در بازتعریف حکمرانی شهری؛ از پاسخ‌گویی تا مشارکت (مورد مطالعه: کلان‌شهر تهران)

روشنک عزتی<sup>۱</sup> | گارینه کشیشیان سیرکی<sup>۲\*</sup> | سید مصطفی ابطحی<sup>۳</sup>

۱. واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. رایانامه: [Ezzati.Roshanak@gmail.com](mailto:Ezzati.Roshanak@gmail.com)

۲. نویسنده مسئول، گروه علوم سیاسی و روابط بین‌الملل، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. رایانامه: [G.keshishyan@iau.ir](mailto:G.keshishyan@iau.ir)

۳. گروه الهیات، حقوق و علوم سیاسی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. رایانامه: [M.abtahi100@gmail.com](mailto:M.abtahi100@gmail.com)

### اطلاعات مقاله

### چکیده

نوع مقاله:

پژوهشی

تاریخ‌های مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۹/۰۵

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۴/۱۰/۰۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۱۲/۰۱

تاریخ انتشار: ۱۴۰۵/۰۳/۱۱

کلیدواژه:

جامعه شبکه‌ای،

حکمرانی،

کلان‌شهر تهران،

شهروند،

تحلیل مضمون.

هدف پژوهش حاضر، تحلیل نقش فضای مجازی در بازتعریف حکمرانی کلان‌شهر تهران با تأکید بر دو مؤلفه پاسخ‌گویی و مشارکت است. در عصر کنونی، کلان‌شهرها به دلیل تراکم جمعیت، پیچیدگی مسائل شهری و حجم بالای تعاملات، بیش از هر زیست‌بوم دیگری به کاربری فناوری‌های ارتباطی نوین وابسته شده‌اند. فضای مجازی با ویژگی‌هایی نظیر تعامل دوسویه، فرامکانی، فرازمانی و تمرکززدایی، بستر بی‌سابقه‌ای برای دگرگونی ساختارهای سنتی قدرت، پاسخ‌گویی و مشارکت در حکمرانی شهری فراهم آورده است. در این میان، کلان‌شهر تهران به دو دلیل اصلی به عنوان مورد مطالعه انتخاب شده است: نخست، پیشگامی در استقرار سامانه‌های شهروندی دیجیتال (اپلیکیشن «من شهردارم» و سامانه ۱۳۷)؛ دوم، تقابل هم‌زمان رویکردهای مشارکت‌محور با سیاست‌های کنترلی. پژوهش با رویکرد کیفی و روش تحلیل مضمون، انجام و داده‌ها از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با ۲۵ نفر از خبرگان گردآوری و کدگذاری شد. یافته‌های پژوهش نشان داد فضای مجازی در تهران نقش «کاتالیزوری ناقص» ایفا کرده است: از یک‌سو مرزهای سنتی ارتباط مدیریت شهری و شهروند را در هم شکسته، اما از سوی دیگر به دلیل موانع ساختاری یعنی مشارکت نمادین و ناعادلانه (همراه با شکاف دیجیتال و مشارکت اجباری)، پاسخ‌گویی مقطعی و غیرالزام‌آور (فاقد کد رهگیری و ضمانت اجرایی)، و چالش‌های نهادی (موازی کاری، غلبه رویکرد کنترلی، نبود شفافیت مالی) نتوانسته نظامی پایدار و عادلانه ایجاد کند. این یافته‌ها نشان می‌دهد مسئله اصلی تهران نه کمبود فناوری، بلکه عدم تطابق میان ظرفیت فناوریانه و چارچوب نهادی است. مهم‌ترین راهکار، گذار از رویکرد کنترلی به تنظیم‌گری هوشمند همراه با نهادینه‌سازی پاسخ‌گویی الزام‌آور و ایجاد پنجره واحد شهری برای مشارکت و نظارت شهروندان است.

**استناد:** عزتی، روشنک؛ کشیشیان سیرکی، گارینه و ابطحی، سید مصطفی (۱۴۰۵). نقش فضای مجازی در بازتعریف حکمرانی شهری؛ از پاسخ‌گویی تا مشارکت (مورد مطالعه: کلان‌شهر تهران). *سیاست‌گذاری پیشرفت شهری*، ۳ (۲) ۳۳۹-۳۵۷.

DOI: <http://doi.org/10.22034/judpm.2026.581954.1104>

© روشنک عزتی، گارینه کشیشیان سیرکی، سید مصطفی ابطحی  
DOI: <http://doi.org/10.22034/judpm.2026.581954.1104>



## ۱. مقدمه و بیان مسئله

شهرها در چند دهه اخیر با رشد بی‌سابقه شهرنشینی و افزایش تراکم جمعیت، به کانون اصلی زندگی اقتصادی، اجتماعی و سیاسی تبدیل شده‌اند. این تحول جمعیتی، فشار فزاینده‌ای بر زیرساخت‌ها، منابع و نظام مدیریت شهری وارد کرده و ضرورت بازنگری در الگوهای سنتی حکمرانی را دوچندان ساخته است. در چنین بستری، انقلاب اطلاعات و گسترش فراگیر فضای مجازی، نه تنها سبک زندگی شهروندان، بلکه ماهیت روابط میان دولت محلی و جامعه را دگرگون کرده است. فضای مجازی با ویژگی‌هایی نظیر تمرکززدایی، تعامل دوسویه، فرامکانی و فرازمانی، بستری نوین برای بازتعریف حکمرانی شهری فراهم آورده است؛ بستری که می‌تواند پاسخ‌گویی را نهادی‌تر و مشارکت را واقعی‌تر سازد. حکمرانی شهری در چند دهه اخیر دستخوش تحولات بنیادینی شده است. اگر زمانی اداره شهرها عمدتاً در انحصار نهادهای دولتی و برنامه‌های متمرکز بود، امروزه با ظهور شبکه‌های پیچیده‌ای از کنشگران دولتی، خصوصی و مدنی روبه‌رو هستیم. در این میان، انقلاب اطلاعات و گسترش بی‌سابقه فضای مجازی، نقشی کاتالیزوری در دگرگونی الگوهای تعامل بین دولت محلی و شهروندان ایفا کرده است. به اعتقاد مانوئل کاستلز در نظریه «جامعه شبکه‌ای»، قدرت در عصر اطلاعات نه در ساختارهای سلسله‌مراتبی سنتی، بلکه در شبکه‌های سیال ارتباطات و جریان‌های داده متمرکز می‌یابد [۱]. فضای مجازی با ویژگی‌هایی نظیر تمرکززدایی، تعامل دوسویه، فرامکانی و فرازمانی، بستری نوین برای بازتعریف روابط قدرت، پاسخ‌گویی و مشارکت شهروندان فراهم آورده است. از این رو، حکمرانی شهری دیگر نمی‌تواند خود را خارج از این زیست‌جهان دیجیتال تعریف کند و ناگزیر از پذیرش منطق شبکه‌ای و بهره‌گیری از ظرفیت‌های فضای مجازی برای افزایش شفافیت، کارایی و مشروعیت خود است [۲]. در این میان، کلان‌شهرها به دلیل تراکم بالای جمعیت، پیچیدگی ذاتی مسائل شهری، حجم انبوه تعاملات روزمره و وابستگی روزافزون به زیرساخت‌های دیجیتال، بیش از هر زیست‌بوم دیگری به کاربرست فناوری‌های ارتباطی نوین محتاج شده‌اند. از این منظر، نحوه مواجهه با ظرفیت‌های فضای مجازی و چگونگی تنظیم‌گری آن، به یکی از دالان‌های مهم تحول در حکمرانی شهری عصر دیجیتال تبدیل شده است.

کلان‌شهر تهران با جمعیتی حدود ۹ میلیون نفر و داشتن بیش از ۵۰ درصد کاربران اینترنت کشور، از نظر نفوذ اینترنت در جایگاه ویژه‌ای قرار دارد. بر اساس آخرین آمارهای بین‌المللی در سال ۲۰۲۵، نفوذ اینترنت در میان جمعیت بزرگسال ایران حدود ۸۵ تا ۹۰ درصد برآورد شده است. با این حال، کیفیت اینترنت در ایران رتبه ۹۷ از ۱۰۰ کشور جهان را به خود اختصاص داده است. از سوی دیگر، نزدیک به ۸۷ درصد کاربران ایرانی برای دسترسی به شبکه‌های اجتماعی جهانی ناگزیر از استفاده از وی‌پی‌ان هستند و ایران در شاخص جهانی محدودیت‌های اینترنتی رتبه ۹۹ از ۱۰۰ را کسب کرده است. این آمار نشان‌دهنده سه واقعیت مهم است: نخست، ظرفیت بالقوه بالای تهران برای بهره‌گیری از حکمرانی دیجیتال به دلیل نفوذ قابل توجه اینترنت؛ دوم، وجود شکاف دیجیتال عمیق میان مناطق شمال و جنوب تهران که دسترسی عادلانه به خدمات و مشارکت را با مانع مواجه ساخته است؛ سوم، تقابل دو رویکرد سیاستی «مشارکت‌محوری» (از طریق ابزارهایی مانند اپلیکیشن «من شهردارم» و سامانه ۱۳۷) و «رویکرد کنترلی» (فیلترینگ، محدودیت‌های گسترده) در یک بافت شهری واحد که آن را به موردی منحصربه‌فرد در سطح جهانی تبدیل کرده است. سؤال اصلی پژوهش آن است که: فضای مجازی از طریق چه سازوکارهایی موجب بازتعریف حکمرانی شهری در کلان‌شهر تهران شده است؟ با وجود توسعه روزافزون کاربران اینترنت و شبکه‌های اجتماعی در کلان‌شهر تهران و استقرار سامانه‌های پیشرفته شهروندی دیجیتال، هنوز الگوی روشنی از عملکرد فضای مجازی و اتخاذ سیاست‌های مطلوب با توجه به عصر دیجیتال در بازتعریف مناسبات دولت محلی شهروندان در دست نیست. خلأ اصلی پژوهش‌های پیشین، نخست غلبه رویکرد توصیفی بر تحلیلی، دوم عدم تفکیک میان «ظرفیت فناورانه» (که در تهران موجود است) و «چارچوب نهادی» (که دچار موازی‌کاری، نبود شفافیت و رویکرد کنترلی است)، و سوم فقدان پژوهش کیفی عمیق با نمونه خبرگی برای آشکارسازی تناقض‌های درونی سیاستگذاری است. مقاله حاضر با مفهوم‌پردازی «کاتالیزوری ناقص» و شناسایی «تناقض درونی سیاستگذاری فضای مجازی در ایران» (هم‌زیستی ابزارهای مشارکت‌محور با رویکردهای محدودیت‌محور) و نیز ارائه راهکارهای عملیاتی مبتنی بر یافته‌های تجربی، در صدد پر کردن این خلأ برآمده است.

مسئله اصلی پژوهش حاضر را می‌توان در قالب یک پارادوکس نظری تجربی صورت‌بندی کرد: شکاف میان ظرفیت‌های فناورانه فضای مجازی در تهران (نفوذ بالای اینترنت، سامانه‌های پیشرفته شهروندی) از یک‌سو و چالش‌های ساختاری و نهادی (پاسخ‌گویی مقطعی، مشارکت نمادین، موازی‌کاری، رویکرد کنترلی). از سوی دیگر، به گونه‌ای است که فضای مجازی نتوانسته است به بازتعریفی پایدار، الزام‌آور و عادلانه در حکمرانی شهری منجر شود. تبیین علل و سازوکارهای این ناکامی، مسئله اصلی پژوهش را تشکیل می‌دهد.

## ۲. ضرورت و نوآوری پژوهش

آنچه به عنوان یک مسئله علمی نیازمند بررسی و تبیین است، نه فقط «وجود داشتن یا نداشتن» ظرفیت‌های فناورانه در تهران، بلکه تبیین علل ناتوانی این ظرفیت‌ها در ایجاد تحولی پایدار در حکمرانی شهری با تأکید بر دو مؤلفه کلیدی «مشارکت» و «پاسخ‌گویی» است. از نظر راهبردی کاربردی، مدیران شهری تهران با چالش‌های عینی و فوری مواجه هستند و این پژوهش با ارائه پنج راهکار عملیاتی، دارای شاخص و مستند به یافته‌های تجربی به این نیاز پاسخ می‌دهد که ضرورت این پژوهش را بیشتر نمایان می‌سازد. به خلاف پژوهش‌های پیشین که به روش‌های کمی یا پیمایشی بسنده کرده‌اند، این پژوهش با رویکرد کیفی و روش تحلیل مضمون انجام شده است که غالباً به توصیه‌های کلی بسنده نکرده و راهکارهای عملیاتی، بومی‌شده و دارای شاخص اجرایی مشخص را ارائه می‌دهد. به خلاف پژوهش‌های پیشین که عمدتاً به توصیف سطحی شاخص‌های حکمرانی خوب شهری بسنده کرده و فضای مجازی را به عنوان متغیری یکپارچه فرض کرده‌اند، این پژوهش برای نخستین بار میان «ظرفیت فناورانه» (امکانات فنی موجود در تهران) و «چارچوب نهادی و سیاستی» (ترتیبات نهادی، قوانین و رویه‌های اجرایی) تفکیک قائل شده و به شناسایی و مفهوم‌پردازی «تناقض درونی سیاست‌گذاری فضای مجازی در ایران می‌پردازد و مفهوم جدیدی (کاتالیزوری ناقص) را برای تبیین نقش دوپهلوی فضای مجازی در تهران ارائه می‌دهد.

## ۳. یافته‌های توصیفی پژوهش

### ۳-۱. فضای مجازی؛ ویژگی‌ها و کارکردها

برای درک بهتر مفهوم فضای سایبر، ابتدا باید دو واژه «سایبر» و «فضا» را جداگانه تعریف کرده و ابعاد آن‌ها را مشخص کنیم. کلمه «سایبر» از ریشه یونانی «کیوبرنتس» گرفته شده که به معنای سکاندار، راهنما یا کنترل‌کننده است. در واقع، این واژه نامی است که بسیاری از کاربردهای فناوری‌های نوین ارتباطی را شامل می‌شود. اصطلاح «سایبرنتیک» برای نخستین بار در سال ۱۹۴۸ توسط ریاضیدانی به نام نوربرت واینر در کتاب *سایبرنتیک و کنترل در ارتباط بین حیوان و ماشین* به کار رفت. این اصطلاح به سیستم‌های کنترلی، فناوری‌های رایانه‌ای متصل به هم و واقعیت‌های مصنوعی همراه با استراتژی‌های دستیابی و کنترل سیستم اشاره دارد. همچنین، «ویلیام گیسون»، نویسنده کانادایی، اصطلاح «فضای سایبر» را برای اولین بار در سال ۱۹۸۴ در کتاب *نورومانس مطرح کرد*. از نظر او، فضای سایبر فضای تخیلی‌ای است که از اتصال رایانه‌ها تشکیل شده و تمامی انسان‌ها، ماشین‌ها و منابع اطلاعاتی جهان را به هم متصل می‌کند. این معنا بسیار شبیه به مفهوم امروزی «فضای مجازی» است [۳]. برخی نظریه‌پردازان معتقدند که جامعه اطلاعاتی پدیده جدیدی نیست و پیشرفت جدید تکنولوژی مانند گذشته در خدمت سرمایه‌داری، نابرابری اجتماعی و اقتصادی است. گروهی نیز معتقدند که در سایه این پیشرفت‌ها جامعه‌ای با ساختار دموکراتیک شکل گرفته است. این اندیشمندان ظهور جامعه‌ای نو را نوید می‌دهند که در آن تولید پیام از انحصار عده‌های محدود خارج شده است. از نظر این گروه در چنین جامعه‌ای حاکمیت اصلی با رسانه‌های الکترونیک است.

منظور از فضای مجازی، فراتر از جغرافیا و فضای غیرواقعی است که مبتنی بر تصویر، کلام یا صوت، مفهوم یا متن و موسیقی است و می‌تواند ارتباط یک‌سویه یا دوسویه و هم‌زمان یا غیرهم‌زمان را بین دو طرف که می‌توانند هویت مشخصی داشته باشند و در فواصل نامشخصی از هم قرار دارند، برقرار کنند فضای مجازی دارای ظرفیت‌ها و امکانات خاصی است که رسانه‌های سنتی فاقد آن‌ها هستند. فقدان کنترل و مرجعیت متمرکز، فقدان سلسله‌مراتب، گسترده‌ای سیاره‌ای، دسترسی بالقوه همگانی و محو یا کاهش محدودیت‌های مکانی و زمانی از جمله این ویژگی‌هاست. می‌توان مهم‌ترین ویژگی‌های آن را جهانی

بودن و بی‌مرز بودن، سرعت، دسترسی دائم، فراگیری، فرازمانی و فرامکانی بودن، چندرسانه‌ای بودن، تمرکززدایی، تکه‌تکه بودن، مجازی بودن و تعاملی بودن بیان کرد [۴]. در ادامه، به برخی از کارکردهای فضای مجازی اشاره خواهیم کرد:

کارکردهای تجاری فضای مجازی؛ استراتژی‌های تجاری و کسب‌وکار را به‌شدت متأثر از توسعه فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و ظهور اینترنت، از یک‌سو نوع و ماهیت بازارها را متحول کرده است و از سوی دیگر، راهبردهایی که بر مبنای آن جهت ورود به بازارها و کسب‌وکارهای جدید اتخاذ می‌شود، بسیار کارآمد است و هزینه کمی را برای ایجاد مشاغل جدید فراهم می‌کند.

کارکردهای اجتماعی فضای مجازی؛ فضای مجازی با توسعه امکان ارتباطات بدون مرز میان کاربران و اشتراک‌گذاری انواع محتوا و تبادل نظر، نقش بسزایی در همگن‌سازی و همچنین، رهبری‌کننده وسایل ارتباطی و تأثیر در بیداری و ارشاد افکار عمومی دارد و به عنوان آیینۀ تمام‌نمای افکار عمومی در جلب همکاری مردم و شرکت دادن آن‌ها در امور اجتماعی مؤثر واقع می‌شوند.

کارکردهای فرهنگی و آموزشی فضای مجازی؛ یکی از رویکردهای فرهنگی و آموزشی فضای مجازی، رویکرد آگاه‌سازی سیاسی است. رویکرد دیگری که می‌توان از آن به عنوان کارکرد فرهنگی و آموزشی فضای مجازی اشاره کرد، رویکرد آموزشی یا انتقال فرهنگی است. با ایجاد و توسعه فضای مجازی آموزش موازی، گستره جدیدی یافت که به دلیل ویژگی‌های انحصاری آن مانند تعاملی بودن، در دسترس بودن در تمام زمان‌ها و مکان‌ها، چندرسانه‌ای بودن و... مورد توجه قرار گرفت.

کارکردهای سیاسی، امنیتی فضای مجازی؛ رسانه‌ها نقش هدایت و تأثیرگذاری بر افکار عمومی، ساختن ایدئولوژی و فرهنگ توده‌ای، پرورش شهروندانی نقاد و ایجاد همبستگی اجتماعی در جامعه‌ای باز و کثرت‌گرا را دارد؛ لذا فضای مجازی با ایجاد تغییرات اساسی در ماهیت و شکل‌های رفتار سیاسی در جوامع مختلف از یک‌سو، اطلاعات و نگرش‌های مردم‌سالارانه را گسترش می‌دهد و از سوی دیگر، نوعی مشارکت سیاسی جدید را موجب می‌شود [۵]. فضای مجازی ظرفیت بالایی در بسیج عمومی مردم دارد. بنابراین، حاکمان نه تنها باید مراقب باشند که دشمنان از آن برای شوراندن مردم بهره‌گیرند، بلکه از آن در جهت آرمان‌های سرزمین خود و مقابله و حل و فصل بحران‌های اجتماعی بهره‌گیرند. رسانه‌های گروهی می‌توانند در عرصه مقابله با بحران‌های اجتماعی، به ایفای نقش بپردازند و در کاهش بحران‌های مختلفی مانند بحران هویت یا حوادث تهدیدکننده ثبات اجتماعی، کارکرد مؤثری داشته باشند [۶].

### ۳-۲. رویکردها و چالش‌های سیاستگذاری فضای مجازی در ایران

از ابتدای شکل‌گیری و فعالیت فضای مجازی و ابزارهای ارتباطی آن از جمله اینترنت، پیرامون امکان سیاستگذاری فضای مجازی در جامعه دو دیدگاه عمده مطرح شده است: برخی صاحب‌نظران معتقدند که ظهور و توسعه فناوری‌های نوین ارتباطی به‌ویژه رسانه‌های اجتماعی، سیاستگذاری رسانه‌ای را از ماهیت متمرکز و حاکمیتی خود خارج ساخته و فضای مجازی را «برون‌ایستاده» از امکان سیاستگذاری کرده است. در مقابل، دیدگاهی دیگر معتقد است که به دلیل اهمیت یافتن رسانه در عرصه‌های کسب‌وکار، ارتباطات راهبردی، دولت الکترونیک و... بازیگران جدید ذی‌نفع به این حوزه افزوده شدند و در نتیجه، سیاستگذاری رسانه‌ای برای فضای مجازی مهم‌تر از پیش شده است. از میان این دو رویکرد، رویکرد دوم که بر لزوم سیاستگذاری و نیز بر ضرورت سیاستگذاری مشارکتی (با همکاری دولت و مردم) تأکید داشته، مورد نظر پژوهش حاضر است. این رویکرد می‌تواند مبتنی بر «مدل سیاستگذاری نهادی» و یا «مدل سیاستگذاری گروهی» باشد. علی‌رغم وجود سیاستگذاری‌های سلبی در کشور، نوع مواجهه با فضای مجازی به عنوان ابزاری مدرن با امکانات و کارکردهای مثبت و منفی محل اختلاف نظر میان متولیان فضای مجازی و مسئولان است. اما آنچه مشخص شده این است که برخورد سلبی با فضای مجازی نمی‌تواند راهکار مناسبی برای مقابله با آسیب‌های احتمالی آن باشد و اینجاست که برخورد و رویکرد موجهه با فضای مجازی اهمیت ویژه‌ای می‌یابد. باید به دنبال راهکار منطقی و کاربردی بود که تنها جنبه سلبی نداشته باشد و در اینجا لزوم توجه به رویکرد ایجابی اهمیت پیدا می‌کند که نمونه آن را می‌توان برنامه‌ها و پروژه‌های مبتنی بر تولید و مدیریت محتوای فضای مجازی، آموزش و افزایش سواد رسانه‌ای، بومی‌سازی دانست که ضمن ایجاد تعامل و همکاری بیشتر بین مردم و سیاستگذاران، نگاه از بالا به پایین سیاستگذاران

به نگاه مبتنی بر توازن و از پایین به بالا تغییر یابد. به بیانی دیگر، دولت و نهادهای دولتی در کنار مردم، عهده‌دار سیاستگذاری باشند [۷].

### ۳-۳. نقش فضای مجازی در حکمرانی شهری

#### ۳-۳-۱. مشارکت

امروزه اینترنت افراد جامعه را بیش از پیش در زندگی اجتماعی درگیر ساخته، شبکه‌های اجتماعی را تسهیل کرده و به دموکراسی مبتنی بر گفت‌گو و مشارکت کمک قابل توجهی کرده و برای اقلیت مدنی در حوزه عمومی مجازی، فرصت‌های فزاینده مشارکت مدنی فراهم آورده است. به بیانی دیگر، اینترنت به تغییر و تحول بنیادی در عرصه اجتماعی و مناسبات شهروندان با یکدیگر و با حکومت و ایجاد و گسترش الگوهای نوین مشارکت مجازی انجامیده است [۸]. شبکه‌های اجتماعی مجازی به عنوان یک جامعه باز رسانه‌ای با ویژگی انتشار آزاد اطلاعات، باز بودن فضای گفت‌وگو، انتقاد از حاکمیت، افشاگری و انعکاس مسائل مدنی شهروندان، می‌تواند مقدمه‌ای برای شکل‌گیری و تقویت جامعه مدنی باشد. این شبکه‌ها ممکن است اساسی‌ترین زمینه‌های تحقق جامعه مدنی، بسط و توسعه دموکراسی و مردم‌سالاری در جامعه را بین مردم ایجاد کنند. بنابراین، با توجه به ویژگی ذاتی این شبکه‌ها می‌توان ادعا داشت که این رسانه‌های نوظهور می‌توانند در ایجاد و تقویت جامعه مدنی نقش ویژه‌ای داشته باشند [۹]. کاستلز نیز معتقد است که شبکه‌های اجتماعی با تشکیل ساختارهای اجتماعی، اقتصادی و سیاسی شکل ساختارانه نوینی به آن‌ها اعطا کرده و کنشگری جدیدی ایجاد می‌کند [۱۰].

یکی از عوامل موفقیت‌آمیز حکومت‌ها حضور فعال و آگاهانه مردم در امور کشور است. مردمی که بی‌هیچ تشکل و انجمنی نظاره‌گر تصمیم‌های حکمرانان هستند، خطر بالقوه‌ای برای ثبات حکومت‌ها تلقی می‌شوند [۱۱]. شبکه‌های اجتماعی از مهم‌ترین وسایل موجود برای انتقال مفاهیم و مشارکت سیاسی محسوب می‌شوند و همه نظام‌های سیاسی در تلاش برای در اختیار گرفتن و نظارت کامل بر آن هستند تا دیدگاه و نظرات خود را به مردم منتقل کنند. با توجه به کارکرد آگاهی‌بخشی شبکه‌های اجتماعی، از طریق این آگاهی‌بخشی به شهروندان، مشارکت و دخالت فعال آن‌ها فراهم آید. مشارکت فعال شهروندان علاوه بر اینکه باعث تأمین نیازهای خود آن‌ها می‌شود باعث شفافیت در عملکرد و رویه‌ها نیز می‌شود و کارکنان و مسئولان را پاسخ‌گوتر می‌کند. پس می‌توان ادعا کرد که آگاهی شهروندی از طریق ایجاد شهروند فعال موجب شفافیت و پاسخ‌گویی می‌شود [۱۲].

#### بودجه‌ریزی مشارکتی در تهران؛ طرح «من شهردارم»

بودجه‌ریزی مشارکتی فرایندی است که در آن شهروندان به طور مستقیم در تصمیم‌گیری درباره تخصیص منابع عمومی مشارکت می‌کنند. این رویکرد که در دهه‌های اخیر در شهرهایی مانند پورتو آگره برزیل و نیویورک اجرا شده، مبتنی بر این ایده است که شهروندان به عنوان ساکنان محلات، از دانش و آگاهی بالایی نسبت به نیازها و اولویت‌های محل زندگی خود برخوردارند. از این منظر، مشارکت شهروندان در تخصیص منابع بودجه نه‌تنها کارایی و اثربخشی هزینه‌های عمومی را افزایش می‌دهد، بلکه اعتماد میان نهادهای حکمران و جامعه را تقویت می‌کند و حس تملک و مسئولیت را در شهروندان برمی‌انگیزد. هدف اصلی بودجه‌ریزی مشارکتی، افزایش شفافیت، پاسخ‌گویی، عدالت در توزیع منابع عمومی و همچنین، تقویت مشارکت شهروندان در فرایندهای تصمیم‌گیری و نظارت بر عملکرد دولت‌های محلی است [۱۳]. استفاده از پلتفرم‌های دیجیتال و ابزارهای نوآورانه، امکان مشارکت گسترده‌تر و دسترسی آسان‌تر شهروندان به فرایند بودجه‌ریزی را فراهم آورده و اثربخشی این مکانیزم را دوچندان کرده است. طرح «من شهردارم» نمونه‌ای از بودجه‌ریزی مشارکتی است که از نیمه دوم سال ۱۴۰۱ در تهران آغاز شده است [۱۴].

طرح «من شهردارم» با این هدف طراحی شده است که «مشارکت حقیقی شهروندان در اداره کلان‌شهر تهران» تحقق یابد. مدیران شهری تهران از این طرح به عنوان «مهم‌ترین تجربه مردم‌سالاری شهری در تهران» یاد کرده‌اند و معتقدند که این طرح «بازتعریف رابطه شهرداری با شهروندان» است. این طرح مستند به برنامه تحولی شهردار تهران در دوره جدید مدیریت شهری و در راستای اجرای حکم ۱۳۴ برنامه چهارم تحول و پیشرفت که بیان می‌دارد: «توسعه و بهره‌برداری از سامانه بودجه‌ریزی

مشارکتی و دخیل کردن مطالبات، ترجیحات و خواسته‌های مردم در تدوین برنامه و بودجه سالیانه شهرداری و افزایش سهم اعتبارات برنامه‌های محله‌محور طی سال‌های برنامه» انجام گرفته است. طرح من شهردارم به شهروندان تهرانی فرصت داده تا در فرایند تصمیم‌گیری و تخصیص بودجه برای پروژه‌های عمرانی، خدماتی و توسعه‌ای در محلات و مناطق خود، مشارکت داشته باشند. به طور کلی، اهداف کلیدی این طرح را می‌توان افزایش مشارکت مردمی در مدیریت شهری، شفافیت در تخصیص بودجه، بهبود کیفیت زندگی شهری، تقویت عدالت اجتماعی برشمرد. در واقع با این طرح، مشارکت حقیقی شهروندان در اداره کلان‌شهر تهران تحقق یافت و مدیران شهری تهران از این طرح به عنوان مهم‌ترین تجربه مردم‌سالاری شهری در تهران یاد کرده‌اند و معتقدند که این طرح، بازتعریف رابطه شهرداری با شهروندان است [۱۵].

### ۳-۳-۲. پاسخ‌گویی

یکی از ارکان اصلی مدیریت دولتی که می‌تواند برای بهبود شرایط و اثربخشی مدیریت دولتی مورد استفاده قرار گیرد، پاسخ‌گویی است که تصویری از عدالت، انصاف، برابری را به ذهن متبادر می‌سازد. با توجه به شرایط حاکم بر هر جامعه و میزان اهمیت پاسخ‌گویی در آن جامعه، روش‌های مختلفی را برای پاسخ‌گویی در قبال شهروندان مد نظر قرار می‌دهند که در ادامه به برخی از آن‌ها پرداخته شده است.

**مطبوعات و رسانه‌های گروهی؛** مطبوعات و رسانه‌های گروهی یکی از اهرم‌های مؤثر بر پاسخ‌گویی دولت و بیان‌کننده خواسته‌های مردم به شمار می‌روند. این ابزار اجتماعی در یک نظام مردمی، امکان تبادل افکار و اطلاعات را فراهم می‌کند و دولت و مردم را جریان در مواضع و خواسته‌های یکدیگر قرار می‌دهد. قانون اساسی جمهوری اسلامی در اصل بیست و چهارم مقرر می‌دارد: «نشریات و مطبوعات در بیان مطالب آزادند مگر آنکه محل به میانی یا حقوق عمومی باشند». علاوه بر آن، اصل یکصد و هفتاد و پنجم قانون اساسی مقرر می‌دارد: «در صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران آزادی بیان و نشر افکار با رعایت موازین اسلامی و مصالح کشور باید تأمین شود».

**احزاب و تشکلهای سیاسی و صنفی؛** در قانون اساسی، نظام‌های دموکراتیک و پارلمانی، آزادی احزاب و عضویت در آن‌ها حق اجتناب‌ناپذیر ملت‌ها شناخته شده است. احزاب می‌توانند نقش بسیار مؤثری در پاسخ‌گویی دولت و نظام سیاسی ایفا کنند. در این خصوص اصل بیست و ششم قانون اساسی جمهوری اسلامی تشکیل احزاب و انجمن‌های سیاسی و عضویت در آن‌ها را به شرط آنکه اصول آزادی، وحدت ملی موازین اسلامی و اساس جمهوری اسلامی را نقض نکنند، به رسمیت شناخته است.

**اجتماعات و راهپیمایی‌ها؛** اصل بیست و هفتم قانون اساسی مقرر می‌دارد: «تشکیل اجتماعات راهپیمایی‌ها بدون حمل سلاح به شرط آنکه محل به میانی اسلام نباشد، آزاد است». توجه به این اصل نشان می‌دهد قانون‌گذار، تشکیل اجتماعات راهپیمایی‌ها را به عنوان یکی از حقوق شهروندان پذیرفته است. تجربه نشان می‌دهد بیشتر اجتماعات خودجوش و مردمی به منزله‌ی اختلال به دولت درباره‌ی امور اجتماعی و حقوق جمعی مردم در زمینه‌های مربوطه است.

**شوراهای اسلامی؛** شوراهای از مناسب‌ترین و بهترین بسترهای لازم برای مشارکت مردم در تعیین سرنوشت خود و اداره جامعه و همچنین، نهادینه کردن پاسخ‌گویی و مردم‌سالاری هستند. به موجب اصل ۱۰۳ «استانداران، فرمانداران، بخشداران و سایر مقامات کشوری که از طرف دولت تعیین می‌شوند، در حدود اختیارات شوراهای ملزم به رعایت تصمیمات آن‌ها هستند» [۱۶].

فضای مجازی زمینه‌های تازه‌ای برای طرح مطالبات، پرسش‌گری و دریافت توضیح از سوی نهادهای مسئول فراهم می‌کند. ابزارهایی نظیر سامانه‌های ثبت شکایت‌ها، شبکه‌های اجتماعی، بسترهای گفت‌وگوی برخط و رسانه‌های دیجیتال، مرزهای سنتی ارتباط میان حاکمیت و جامعه را دگرگون کرده‌اند. در این چارچوب، شهروندان دیگر فقط دریافت‌کننده تصمیمات نیستند، بلکه می‌توانند نسبت به پیامدهای سیاست‌ها واکنش نشان دهند و انتظار توضیح و توجیه داشته باشند. بنابراین، کیفیت حکمرانی تا حد زیادی به این موضوع وابسته می‌شود که نهادهای متولی تا چه اندازه قادرند در این محیط جدید، سازوکارهای مؤثر و قابل اعتمادی برای پاسخ دادن به افکار عمومی طراحی کنند. شبکه‌های اجتماعی به عنوان عرصه‌ای برای بیان عمومی مطالبات، امکان طرح سریع پرسش‌ها از نهادهای حکمرانی را فراهم کرده‌اند. نظام پاسخ‌گویی نیز به عنوان یکی از ارکان مردم‌سالاری و توسعه سیاسی در چنین فضایی امکان تحقق می‌یابد. به بیان دیگر، بدون وجود رسانه‌ها نمی‌توان از وجود چنین نظامی سخن

گفت، به گونه‌ای که لازم و ملزوم یکدیگر محسوب می‌شوند [۱۷]. همچنین، فضای مجازی امکان بی‌سابقه‌ای برای انتشار اطلاعات، تبیین سیاست‌ها، دسترسی عمومی به مقررات و آگاهی شهروندان از فرایندهای تصمیم‌گیری فراهم می‌آورد. مسئولان می‌توانند از طریق درگاه‌های دیجیتال، پایگاه‌های داده و سامانه‌های اطلاع‌رسانی، اطلاعات مربوط به عملکرد، بودجه‌ها، برنامه‌ها و مصوبات را به شکلی سریع و فراگیر منتشر کنند. چنین ظرفیتی، قابلیت پیش‌بینی‌پذیری سیاست‌ها را افزایش می‌دهد و زمینه را برای نظارت عمومی و تخصصی فراهم می‌سازد. همچنین، با فراهم آوردن زمینه‌های تازه‌ای برای طرح مطالبات، پرسشگری و دریافت توضیح از سوی نهادهای مسئول و ابزارهایی نظیر سامانه‌های ثبت شکایات، شبکه‌های اجتماعی، بسترهای گفت‌وگوی برخط و رسانه‌های دیجیتال، مرزهای سنتی ارتباط میان حاکمیت و جامعه را دگرگون کرده‌اند. در این چارچوب، شهروندان دیگر فقط دریافت‌کننده تصمیمات نیستند، بلکه می‌توانند نسبت به پیامدهای سیاست‌ها واکنش نشان دهند و انتظار توضیح و توجیه داشته باشند. بنابراین، کیفیت حکمرانی تا حد زیادی به این وابسته می‌شود که نهادهای متولی تا چه اندازه قادرند در این محیط جدید، سازوکارهای مؤثر و قابل اعتمادی برای پاسخ دادن به افکار عمومی طراحی کنند. شبکه‌های اجتماعی به عنوان عرصه‌ای برای بیان عمومی مطالبات، امکان طرح سریع پرسش‌ها از نهادهای حکمرانی را فراهم کرده‌اند. این فضا در بسیاری موارد مسئولان را وادار به واکنش و توضیح می‌کند، اما نبود سازوکار رسمی برای تبدیل این واکنش‌ها به پاسخ‌های نهادی و قابل پیگیری، موجب می‌شود پاسخ‌گویی بیشتر جنبه مقطعی داشته باشد تا ساختاری.

#### ۴. مبانی نظری پژوهش

##### ۴-۱. جامعه شبکه‌ای

در جامعه امروزی تحول عمده‌ای که به واسطه گسترش اینترنت ایجاد شده به خلاف جامعه تک‌فضایی گذشته، اطلاعات همه‌جا و به همه شکل در دسترس همگان قرار دارد. به اعتقاد کاستلز جایگاه اینترنت به عنوان زیرساخت اساسی جامعه اطلاعاتی بسیار مهم است چرا که اینترنت به تقویت همه‌جانبه جامعه اطلاعاتی کمک فراوانی می‌کند. اینترنت باعث تمرکززدایی، تنوع بی‌شمار مطالب، مجازی بودن، کاهش اهمیت زمان و مکان و... می‌شود و سبب شکل‌گیری هویت جدیدی می‌شود. اینترنت و کاربرد آن تأثیر مستقیمی بر روابط و مناسبات سیاسی دارد و می‌تواند از راه برقراری و افزایش ارتباطات دوسویه، به نوعی باعث ایجاد تعاملات سیاسی اثربخش شود و اسباب افزایش تعهد بین‌المللی، اعتماد و مشارکت بین دولت‌ها را فراهم سازد و باعث ایجاد جامعه‌ای مبتنی بر شبکه نه فقط مبتنی بر گروه باشد [۱۸]. به دنبال توسعه فضای مجازی و ظهور شبکه‌های اجتماعی، مطالبه‌گری مردم از دولت‌مدان افزایش یافته و خواهان پاسخ‌گویی و شفافیت مسئولان در برابر انتظارات خود هستند و در بسیاری موارد از طریق شبکه‌های اجتماعی مسئولان را نسبت به اقداماتشان وادار به پاسخ‌گویی می‌کنند. چنین وضعیتی نیازمند وجود شهروند فعال و آگاه است شهروندی که از حالت انفعالی و مصرف‌کنندگی به حالت فعال و کنشگری ارتقا یافته است که لازمه آن، داشتن مهارتی به نام «سواد رسانه‌ای» است. سواد رسانه‌ای کمک می‌کند شهروندان در گفتمان عمومی و اجتماعی مسائل جامعه حضوری فعال داشته باشند. همچنین، باعث می‌شود شهروندان از خود و دیگران در برابر محتوای مضر محافظت کنند و نیز نوعی مشارکت را به جریان می‌اندازد که شهروندان پذیرندگان منفعلی نباشند [۱۹].

«مانوئل کاستلز» جامعه‌شناس نام‌آشنای جامعه اطلاعاتی و نخستین فلسفه‌پرداز بزرگ فضای سایبر، در کتاب *عصر اطلاعات* به ظهور جامعه شبکه‌ای به وسیله فناوری ارتباطات و اطلاعات اشاره دارد و معتقد است که فضای ارتباطی جدید، توانایی مردم را افزایش می‌دهد و افراد در جامعه شبکه‌ای از قدرت کنشگری بیشتری برخوردار شده‌اند [۲۰]. اینترنت و شبکه‌های ارتباطی رایانه‌ای به تدریج فرهنگ کاربران شبکه و الگوهای ارتباطی را نیز شکل می‌دهند. از نظر وی فضای اینترنت نقش مهمی در گسترش حوزه عمومی ایفا می‌کند. حوزه عمومی را عرصه تبادل ایده‌ها و برنامه‌هایی می‌داند که از جامعه، ظهور می‌کنند و تصمیم‌سازان را در نهادهای جامعه مخاطب قرار می‌دهند. حوزه عمومی شبکه‌ای است برای تبادل اطلاعات و نظراتی که در حد فاصل میان دولت و جامعه قرار دارند و عرصه‌ای است که مردم به‌مثابه شهروندان گرد هم می‌آیند و دیدگاه‌های مستقل خود را به منظور تأثیرگذاری بر نهادهای سیاسی جامعه مفصل‌بندی می‌کنند. کاستلز منبع اصلی قدرت را در اختیار شبکه‌های اطلاعاتی

می‌داند. فضا در جریان حل می‌شود و شهرها به سایه مبدل می‌شوند و تماس‌های رویارو کم و سنت گفت‌وگو از بین می‌رود و افراد فقط از طریق شبکه‌ها به هم مرتبط می‌شوند. این فضای جدید همراه با استفاده از ابزارهای ارتباطی مانند موبایل، شبکه‌های اجتماعی و اینترنت همراه است و فرامتغیرهای آن سرعت دسترسی‌پذیری دائمی، امکان ارتباطات و تعاملات هم‌زمان، فرامکانی و فرازمانی، همه‌جا حاضر و چندرسانه‌ای شدن است [۲۱].

همان‌گونه که کاستلز بیان می‌دارد، فضای مجازی باعث گسترش حوزه عمومی می‌شود حوزه‌ای که عرصه تبادل ایده‌ها و نظرات است؛ امروزه به واسطه شبکه‌های اجتماعی مجازی سهولت و بهبود روابط دولت و مردم را شاهد هستیم روابطی دوسویه با مطالبه‌گری و پاسخ‌گویی که مهم‌ترین پیامد مطلوب پاسخ‌گویی را می‌توان جلب اعتماد دانست. تمامی نظام‌های سیاسی برای بقای خود نیازمند سطح مطلوبی از اعتماد مردم هستند. بنابراین، همان‌گونه که ویژگی الگوی حکمرانی خوب شراکت بین بخش‌های مختلف جامعه (بخش دولتی، نهادهای مدنی، بخش خصوصی) ذکر شد؛ «رسانه‌ها به عنوان یکی از اجزای قدرتمند جامعه مدنی و تأثیرگذار بر افکار عمومی در واداشتن حکومت به پاسخ‌گویی نقش مهمی به عهده دارند» [۲۲].

#### ۴-۲. سیاست در جامعه شبکه‌ای

هندسه شبکه بر ساختار جدید قدرت، چیرگی یافته که در آن، روابط قدرت همواره به پیکربندی معینی از کنشگران و نهادها محدود می‌شود و جهانی شدن سرمایه، چندسویگی نهادهای قدرت، چندپاره شدن دولت، پیش‌بینی‌ناپذیر شدن نظام‌های سیاسی، منفرد شدن سیاست و تمرکززدایی از اقتدار به نفع دولت‌های منطقه‌ای و محلی باعث ایجاد یک هندسه جدید قدرت می‌شود که شاید خود به ایجاد شکل جدیدی از دولت یعنی دولت شبکه‌ای منجر شود. دولت شبکه‌ای دولتی است که ویژگی آن اشتراک قدرت در یک شبکه است. بنابراین دارای نقاط اتصال است نه مرکز. در عصر اطلاعات نبردهای قدرت نبردهای فرهنگی هستند که عمدتاً در رسانه و یا از طریق آن صورت می‌گیرند؛ اما رسانه‌ها صاحبان قدرت نیستند و به مثابه توانایی تحمیل رفتار در شبکه‌های مبادله اطلاعات نهفته است. کاستلز در مقاله‌ای چنین استدلال داشته است که سیستم سیاسی جدید در یک دنیای جهانی‌شده از فرایند شکل‌گیری یک جامعه مدنی جهانی و دولت جهانی شبکه‌ای که جانشین شکل‌های پیشین دولت - ملت است ظهور کرده است؛ بدون آنکه آن‌ها را در یک جامعه جهانی حل کند [۱۰].

#### ۴-۳. حکمرانی شهری

حکمرانی شهری، مفهومی چندلایه است که به فرایندها، ساختارها و نهادهای هدایت‌کننده تصمیم‌سازی و سیاستگذاری در عرصه شهرها اشاره دارد. این رویکرد بر تعامل سه‌جانبه میان دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی تأکید دارد و هماهنگی نهادی و مشارکت فعال شهروندان را در فرایندهای تصمیم‌گیری ضروری می‌داند [۲۳]. به بیان دیگر، حکمرانی شهری الگویی مشارکتی و غیرمتمرکز است که با تکیه بر شفافیت و پاسخ‌گویی، در پی بهبود کیفیت زندگی ساکنان شهرها است. از مؤلفه‌های کلیدی این الگو، مشارکت شهروندان است که می‌تواند به شکل مستقیم یا غیرمستقیم تحقق یابد. چنین مشارکتی نه تنها شفافیت و پاسخ‌گویی را افزایش می‌دهد، بلکه به مشروعیت بخشیدن به تصمیمات شهری و ارتقای کارایی مدیریت شهری نیز کمک می‌کند. افزون بر این، حکمرانی شهری بر توانایی تخصیص بهینه منابع و خدمات شهری تأکید دارد؛ به گونه‌ای که نیازهای کنونی شهروندان برآورده شده و زمینه بهبود کیفیت زندگی آنان فراهم شود [۲۴]. بنابراین، حکمرانی شهری فرایندی پویا و تکاملی است که مستلزم همکاری میان نهادهای دولتی و غیردولتی برای حل مسائل پیچیده شهری است و در نهایت، به تقویت ظرفیت‌های محلی و توسعه پایدار می‌انجامد [۲۵] غایت نهایی حکمرانی شهری، تحقق توسعه پایدار است؛ به این معنا که ضمن پاسخ‌گویی به نیازهای نسل کنونی، به حقوق و منافع نسل‌های آینده نیز توجه شود. دستیابی به این هدف، رویکردی یکپارچه و همکاری تمامی ذی‌نفعان و نهادهای مرتبط را طلب می‌کند.

#### ۴-۴. شاخص‌های حکمرانی شهری

به طور کلی، از برآیند نظرات مختلف و شاخص‌های حکمرانی خوب، حکمرانی شهری باید مشارکت‌گرا، اجماع‌گرا، پاسخ‌گو،

شفاف، کارآمد و پیرو قانون باشد. بر اساس مطالعاتی که در زمینه حکمرانی خوب شهری و مطابقت آن با شرایط شهرهای ایران انجام شده است، آنچه حکمرانی خوب را از سنت‌های مدیریتی پیش از آن متمایز می‌سازد اصول و ارزش‌هایی است که ترویج می‌کند؛ اصولی که مبنای تحول در حکمرانی و دستیابی به توسعه مطلوب می‌شود. این اصول، معیارهایی چون مشارکت شهروندان، اثربخشی و کارایی، پاسخ‌گویی، شفافیت، قانونمندی، عدالت، بینش راهبردی و تمرکززدایی را نشان می‌دهد [۲۴]. در این پژوهش، وضعیت دو شاخص مشارکت شهروندان و پاسخ‌گویی متأثر از فضای مجازی بررسی می‌شود.

**مشارکت:** قدرت تأثیرگذاران بر تصمیم‌گیری‌ها و سهم شدن شهروندان در قدرت است.

**پاسخ‌گویی:** مردم بتوانند مسئولان را در برابر اقداماتی که بر مردم تأثیر می‌گذارد، مورد سؤال و بازخواست قرار دهند و بر حساب پس دادن مسئولان و پاسخ تصمیم‌گیران و مسئولان در قبال شهروندان استوار است.

## ۵. پیشینه پژوهش

با توجه به پژوهش‌های انجام‌شده، در این قسمت به بخشی از پژوهش‌های مرتبط و نزدیک به موضوع مورد بحث حاضر که در آن فضای مجازی در ارتباط با حکمرانی خوب و یا مؤلفه‌های آن بررسی شده است، اشاره می‌شود:

- حیات‌نیا و میرنظامی (۱۴۰۴) [۲۶] در پژوهش خود با عنوان «راهکارهای ارتقای مشارکت شهروندی و سرمایه‌گذاری در مدیریت شهری تهران: بررسی موانع، فرصت‌ها و تجارب موفق» نشان داده شده که ضعف در شفافیت، ناکارآمدی ساختارهای ارتباطی با شهروندان و ضعف در مشوق‌های اقتصادی، از مهم‌ترین موانع موجود هستند. در مقابل، ظرفیت‌های گسترده فناوری‌های نوین، تجربه‌های جهانی در بودجه‌ریزی مشارکتی و تمایل سرمایه‌گذاران به پروژه‌های زیرساختی، به عنوان فرصت‌های کلیدی شناسایی شدند.

- برداران خانیان و همکاران (۱۴۰۳) [۲۷] در مقاله‌ای با عنوان «بررسی شاخص‌های حکمرانی خوب شهری با تأکید بر هوشمندسازی مورد مطالعه: کلان‌شهر تبریز» بررسی کرده‌اند که وضعیت شاخص‌های حکمرانی خوب در کلان‌شهر تبریز با توجه به تغییرات جدید در حوزه فناوری به چه صورت است. در پژوهش یادشده با روش کمی و کیفی نشان داده شده که از میان شاخص‌های معرفی‌شده از سوی سازمان ملل، اثربخشی مطلوب‌ترین و شاخص تساوی نامطلوب‌ترین وضعیت را در میان سایر شاخص‌ها به خود اختصاص داده است.

- شیخ انصاری (۱۴۰۰) [۲۸] در پژوهش خود تحت عنوان «جامعه ایرانی و فضای مجازی» نشان می‌دهد فضای مجازی مشارکت سیاسی و سرمایه اجتماعی، کاربران را افزایش می‌دهد و کاربران از نظم اطلاعاتی باز که فضای مجازی به وجود آورده است برای گسترش دموکراسی و حوزه عمومی استفاده می‌کنند.

- بشیری و ابطحی (۱۳۹۹) [۴] در پژوهش خود با عنوان «نقش فضای مجازی بر وضعیت شفافیت در ایران» نشان دادند فضای مجازی و شبکه‌های اجتماعی از طریق آگاهی‌بخشی، افزایش نظارت در جامعه و تعامل دوسویه میان دولت و مردم و انعکاس خواسته‌های آنان موجب بهبود و افزایش شفافیت در ایران می‌شود.

- حسینی (۱۳۹۲) [۲۹] در مقاله خود با عنوان «سواد رسانه‌ای، راهبرد استحکام هویت فردی و ملی» نشان می‌دهد سواد رسانه‌ای به عنوان یکی از ابزارهای کارآمد هدایتی و نظارتی است و با برخورداری از آن این امکان برای مخاطب فعال فراهم می‌شود که در برابر القای سوگیرانه بازنمایی رسانه‌های رقیب هویت ملی را با تفسیرهای یادشده همسان در نظر بگیرد و کنترل خود را به نظام بازنمایی رسانه‌ای غرب نسپارد.

- سلطانی‌نژاد و گودرزی (۱۳۹۶) [۳۰] در پژوهشی با عنوان «فناوری اطلاعات و تحول مفهوم حکمرانی خوب» نشان دادند تنها از رهگذر کاربست فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی می‌توان به تحقق شاخص‌های حکمرانی خوب در جامعه امید داشت.

- متانی و حسن‌پور (۱۳۹۳) [۲۲] در پژوهش خود با عنوان «نقش رسانه‌های جمعی در ارتقای سطح پاسخ‌گویی سازمان‌های دولتی» با ذکر رسانه‌ها به عنوان رکن چهارم مردم‌سالاری معتقدند که رسانه‌ها در کنار ارکان سه‌گانه حکمرانی سهم

عمده‌ای در ممانعت از فاصله انداختن بین جامعه و مردم دارند و رسانه‌ها می‌توانند از طریق هدایت افکار عمومی، تجمیع خواسته‌ها، نظارت و آگاهی‌بخشی در واداشتن سازمان‌های دولتی به پاسخ‌گو بودن مؤثر واقع شوند.

- خوان لیو (۲۰۱۷) [۳۱] در رساله دکتری خود با عنوان «نقش رسانه‌ها در ترویج حکمرانی خوب و ایجاد درک عمومی» به این نتیجه دست یافته است که چارچوب‌بندی خبری مسائل حاکمیتی در رسانه‌ها بر نظرات افراد و ارزیابی عملکرد دولت تأثیر می‌گذارد.

- سینگه و کارن (۲۰۱۲) [۳۲]. در «بررسی چگونگی دستیابی به حکمرانی خوب از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات»، به ایجاد حق دسترسی اطلاعات از طریق فناوری اطلاعات و در نهایت بهبود شاخص حکمرانی خوب اشاره دارند.

## ۶. روش‌شناسی

### ۶-۱. نوع پژوهش و رویکرد روش‌شناختی

در این پژوهش، فضای مجازی متغیر مستقل و مؤلفه‌های مشارکت و پاسخ‌گویی از حکمرانی شهری متغیر وابسته است. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی از نظر ماهیت، توصیفی - تحلیلی و از نظر رویکرد کیفی است که با بهره‌گیری از روش تحلیل مضمون (Thematic Analysis) الگوی براون و کلارک (۲۰۰۶) انجام شده است. از این‌رو، امکان شناسایی الگوهای معنایی (مضامین) نهفته در مصاحبه‌ها را فراهم می‌کند.

- جامعه آماری و روش انتخاب مصاحبه‌شوندگان جامعه هدف شامل خبرگان و متخصصان حوزه حکمرانی شهری، سیاستگذاری فضای مجازی، علوم سیاسی، جامعه‌شناسی و ارتباطات بود. نمونه‌گیری به روش هدفمند و با راهبرد «گلوله برفی» انجام شد. در این روش، ابتدا ۵ خبره کلیدی شناسایی و مصاحبه شدند و سپس، از آنان خواسته شد سایر متخصصان مطلع و مسلط به موضوع را معرفی کنند. این فرایند تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت.
- حجم نمونه و اشباع نظری مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته تا جایی پیش رفت که داده‌های جدید تغییر قابل توجهی در مضامین ازیپش استخراج شده ایجاد نکردند. این وضعیت پس از ۲۵ مصاحبه حاصل شد. برای تأیید اشباع، دو مصاحبه اضافی انجام شد که هیچ مضمون جدیدی به شبکه مضامین نیفزود. به این ترتیب، حجم نمونه از نظر روش‌شناختی کفایت دارد.
- ابزار گردآوری داده‌ها: داده‌ها با استفاده از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته (عمیق) جمع‌آوری شد. راهنمای مصاحبه شامل ۱۲ سؤال باز مبتنی بر چارچوب نظری (جامعه شبکه‌ای کاستلز و مؤلفه‌های مشارکت و پاسخ‌گویی) بود. مدت هر مصاحبه بین ۴۵ تا ۹۰ دقیقه متغیر بود. کلیه مصاحبه‌ها با اجازه مشارکت‌کنندگان ضبط و سپس به صورت متن، پیاده‌سازی شد.

### ۶-۲. فرایند تحلیل مضمون و استخراج کدها

مراحل سه‌گانه کدگذاری تحلیل به صورت دستی و با بهره‌گیری از نرم‌افزار MAXQDA (نسخه ۲۰۲۰) انجام شد. مراحل تحلیل طبق الگوی شش مرحله‌ای براون و کلارک به ترتیب زیر طی شد:

۱. آشنایی با داده‌ها: خواندن چندباره متن مصاحبه‌ها
۲. کدگذاری اولیه (باز): استخراج کدهای اولیه از متن مصاحبه‌ها
۳. جست‌وجوی مضامین (محوری): دسته‌بندی کدهای اولیه به صورت مضمون فرعی
۴. مرور مضامین (انتخابی): ترکیب مضامین فرعی و ایجاد مضامین اصلی
۵. تعریف و نام‌گذاری مضامین: تعیین ابرمضامین نهایی
۶. نگارش گزارش: تدوین یافته‌ها همراه با شواهد متنی

### ۶-۳. اعتبار‌سنجی و قابلیت اعتماد یافته‌ها

به منظور تأمین روایی یا اعتبار یافته‌ها در این پژوهش کیفی، از ترکیبی از راهبردهای رایج استفاده شده است:

الف) روایی صوری و محتوایی؛ پرسش‌های مصاحبه بر اساس چارچوب نظری «جامعه شبکه‌ای» مانوئل کاستلز و مؤلفه‌های اصلی حکمرانی شهری (مشارکت و پاسخ‌گویی) طراحی شدند. سپس، نسخه اولیه راهنمای مصاحبه در اختیار ۵ نفر از اساتید دانشگاهی آشنا با حوزه حکمرانی و فضای مجازی قرار گرفت و پس از دریافت بازخوردهای اصلاحی (حذف، ادغام یا بازنگری در ۳ سؤال)، نسخه نهایی تأیید شد.

ب) بازبینی توسط مشارکت‌کنندگان؛ پس از پیاده‌سازی مصاحبه‌ها و استخراج کدهای اولیه، خلاصه‌ای از یافته‌ها به همراه ۵ کد اصلی و نمونه گزاره‌های مرتبط، در اختیار ۸ نفر از مصاحبه‌شوندگان (۳۲ درصد نمونه) قرار داده شد. از آنان خواسته شد تا صحت انطباق کدها با دیدگاه خود را تأیید یا اصلاح کنند.

ج) بررسی هم‌تا؛ دو پژوهشگر آشنا با روش تحلیل مضمون (خارج از تیم تحقیق) روند کدگذاری و طبقه‌بندی مضامین را بررسی و تأیید کردند.

د) مثلث‌سازی؛ در این پژوهش از مثلث‌سازی منابع داده استفاده شد: هم از اسناد و متون نظری و پیشینه پژوهش، هم از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با خبرگان با تخصص‌های مختلف (علوم سیاسی، جامعه‌شناسی، ارتباطات، پژوهشگران حکمرانی) که این امر به غنای داده‌ها و کاهش سوگیری روش‌شناختی منجر شد. برای محاسبه پایایی یا قابلیت تکرارپذیری کدگذاری‌ها، از روش هالستی<sup>۱</sup> استفاده شد که از ساده‌ترین و رایج‌ترین روش‌های محاسبه پایایی بین دو کدگذار در تحلیل محتوای کیفی است.

$$\text{پایایی} = \frac{2M}{N_1 + N_2}$$

$M$  = تعداد توافقات بین دو کدگذار

$N_1$  = تعداد کل کدهای اختصاص‌یافته توسط کدگذار اول

$N_2$  = تعداد کل کدهای اختصاص‌یافته توسط کدگذار دوم

#### مراحل اجرا

۱. انتخاب کدگذاران: دو کدگذار مستقل شامل محقق اصلی (کدگذار اول) و یک دانشجوی دکتری رشته علوم سیاسی آموزش‌دیده در روش تحلیل مضمون (کدگذار دوم) انتخاب شدند.
۲. آموزش و توافق اولیه: هر دو کدگذار راهنمای کدگذاری شامل تعریف مفاهیم، فهرست اولیه کدها و نمونه‌هایی از گزاره‌ها را دریافت کردند.
۳. نمونه پایایی: از مجموع ۲۵ مصاحبه، ۶ مصاحبه (حدود ۲۴ درصد) به طور تصادفی انتخاب و به صورت جداگانه توسط دو کدگذار کدگذاری شد. هر مصاحبه شامل گزاره‌هایی بود که در جدول‌های ۲، ۳ و ۴ مقاله آمده است. تعداد کل گزاره‌های کدگذاری‌شده در این نمونه = ۸۷ گزاره

$$\text{پایایی} = \frac{2M}{N_1 + N_2} = \frac{2 \times 74}{87 + 89} = \frac{148}{176} = 0/84$$

مقدار پایایی ۰/۸۴ بالاتر از حد استاندارد قابل قبول (۰/۰۷) بوده و نشان‌دهنده پایایی عالی است.

## ۷. یافته‌های تحلیلی پژوهش

### ۷-۱. ظرفیت فضای مجازی در حکمرانی شهری

گسترش فضای مجازی و توسعه فناوری‌های ارتباطی، فقط تحولی در ابزارهای اطلاع‌رسانی ایجاد نکرده، بلکه ماهیت رابطه میان مسئولان، شهروندان و سایر ذی‌نفعان را نیز دگرگون ساخته است. در الگوهای نوین حکمرانی، دسترسی گسترده به اطلاعات، امکان تعامل دوسویه و سرعت گردش داده‌ها سبب شده است انتظارات جدیدی در خصوص نحوه تصمیم‌گیری عمومی

و مسئولیت‌پذیری نهادهای حکمران شکل گیرد. از این منظر، فضای مجازی به بستری تبدیل شده است که می‌تواند ظرفیت‌های تحقق مؤلفه‌های اصلی حکمرانی شهری را تقویت یا در صورت مدیریت نامناسب، تضعیف کند. این ظرفیت عمدتاً در سه حوزه خود را نشان می‌دهد: نخست، شفافیت از طریق انتشار گسترده و سریع اطلاعات مربوط به بودجه، مصوبات و عملکرد نهادهای شهری؛ دوم، پاسخ‌گویی از طریق شبکه‌های اجتماعی و سامانه‌های ثبت شکایت‌ها (مانند سامانه ۱۳۷) که فاصله میان مدیران شهری و شهروندان را کاهش داده است؛ سوم، مشارکت از طریق اپلیکیشن‌هایی مانند «من شهردارم» و بسترهای بودجه‌ریزی مشارکتی که شهروندان را از مصرف‌کنندگان منفعل به کنشگرانی فعال تبدیل کرده است. با این حال، تجربه تهران نشان می‌دهد در نبود چارچوب نهادی الزام‌آور، شفافیت مالی پایدار و ساختار یکپارچه سیاستگذاری، فضای مجازی بیشتر به ابزاری برای مطالبات مقطعی تبدیل می‌شود تا نهادی برای حکمرانی مشارکتی پایدار. در ادامه، یافته‌های حاصل از مصاحبه‌ها در قالب جدول‌ها، کدها و مضامین ارائه می‌شود.

### اطلاعات مصاحبه‌شوندگان

پژوهش حاضر با رویکرد کیفی و روش تحلیل مضمون انجام شده است. نمونه‌گیری به صورت هدفمند و با استفاده از روش گلوله برفی تا حد اشباع نظری ادامه یافت که در نهایت ۲۵ نفر به عنوان مشارکت‌کننده (شامل خبرگان و متخصصان حوزه حکمرانی شهری، سیاستگذاری فضای مجازی، علوم سیاسی، جامعه‌شناسی و ارتباطات) انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، مصاحبه نیمه‌ساختاریافته عمیق بود که با راهنمای تدوین شده بر اساس چارچوب نظری (جامعه شبکه‌ای کاستلز و مؤلفه‌های حکمرانی شهری) انجام گرفت. مشخصات مصاحبه‌شوندگان به شرح جدول ۱ است:

جدول ۱. اطلاعات مصاحبه‌شوندگان

رتبه تحصیلی	میزان تحصیلات	سمت	تعداد مصاحبه‌شوندگان
علوم سیاسی و روابط بین‌الملل، جامعه‌شناسی، ارتباطات	دکتری	اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های تهران، شهید بهشتی، علامه طباطبایی پژوهشگران حوزه حکمرانی و فضای مجازی	۲۵

### کدگذاری گزاره‌های منتج از مصاحبه

پس از پیاده‌سازی متن مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با ۲۵ نفر از خبرگان، تمامی گفت‌وگوها وارد نرم‌افزار MAXQDA شد و فرایند کدگذاری در سه مرحله انجام گرفت: در مرحله کدگذاری باز، ۱۳۶ کد اولیه از دل متن مصاحبه‌ها استخراج شد. در مرحله کدگذاری محوری، کدهای مرتبط در ۲۲ مقوله فرعی دسته‌بندی شدند. در مرحله کدگذاری انتخابی، در نهایت سه مضمون اصلی (مشارکت، پاسخ‌گویی و چالش‌های ساختاری) به عنوان مضامین فراگیر پژوهش شناسایی شدند.

جدول ۲. کدهای مستخرج مربوط مؤلفه «مشارکت» در حکمرانی شهری تهران

گزاره‌ها	کدها	تفسیر
طرح من شهردارم توانسته شهروندان را در اولویت‌بندی پروژه‌های محله‌شان دخیل کند.	بودجه‌ریزی مشارکتی	مشارکت در تخصیص منابع، حس تملک و مسئولیت را افزایش می‌دهد.
استقبال از اپلیکیشن من شهردارم در مناطق شمال شهر بسیار بیشتر از جنوب است.	شکاف دیجیتال	نابرابری در دسترسی و سواد دیجیتال، مشارکت را ناعادلانه می‌کند.
شهروندان فقط می‌توانند رأی بدهند، اما سرنوشت نهایی پروژه‌ها دست کارشناسان شهرداری است.	مشارکت نمادین	عدم واگذاری واقعی قدرت، مشارکت را به سطح مشورتی تنزل می‌دهد.
برخی مدارس دانش‌آموزان را به شرکت در نظرسنجی‌های من شهردارم تشویق می‌کنند.	مشارکت اجباری	فشارهای تشویقی یا اجباری، اصالت مشارکت را مخدوش می‌سازد.
سامانه تهران من امکان ثبت پیشنهاد برای بهبود خدمات شهری را فراهم کرده است.	نظرسنجی آنلاین	ابزارهای دیجیتال، کانال‌های مشارکت را گسترش داده‌اند.
در مناطق حاشیه‌ای مردم به دلیل نداشتن اینترنت و گوشی هوشمند از طرح من شهردارم بی‌خبرند.	انحصار مشارکت دیجیتال	گروه‌های کم‌برخوردار از فرایند مشارکت کنار گذاشته می‌شوند.
شوراهای محله در بستر شبکه‌های اجتماعی تشکیل شده‌اند، اما قدرت تصمیم‌گیری ندارند.	مشارکت صوری در نهادهای محلی	وجود ساختار بدون اختیار مشارکت را به تشریفات تبدیل می‌کند.

## جدول ۳. کدهای مستخرج مربوط به مؤلفه «پاسخ‌گویی» در حکمرانی شهری تهران

گزاره‌ها	کدها	تفسیر
سامانه ۱۳۷ در مواردی مثل آبرفتگی و نخاله‌برداری سریع عمل می‌کند، اما برای شکایت‌های مالی و تخلفات اداری پاسخ‌گو نیست.	پاسخ‌گویی گزینشی	پاسخ‌گویی محدود به امور فوری و خدمات سطحی، نه مسائل ساختاری
شهردار در شبکه‌های اجتماعی به برخی انتقادهای واکنش نشان می‌دهد، اما هیچ سازوکار رسمی برای پیگیری این وعده‌ها وجود ندارد.	پاسخ‌گویی مقطعی و غیرالزام‌آور	واکنش‌های فردی و رسانه‌ای جایگزین نظام نهادی پاسخ‌گویی نشده است.
مرکز نظارت همگانی ۱۸۸۸ سالانه هزاران گزارش تخلف دریافت می‌کند، اما میزان پیگیری و برخورد شفاف نیست.	نبود شفافیت در فرایند پاسخ‌گویی	عدم انتشار نتایج پیگیری‌ها، اعتماد به سامانه‌ها را کاهش می‌دهد.
در سامانه ۱۳۷ پلاس امکان بازگذاری عکس و فیلم هست، ولی گاهی پیام‌ها به واحد اشتباه ارجاع می‌شود.	نقص فنی در سامانه‌ها	ضعف طراحی و یکپارچگی، کارایی پاسخ‌گویی را مختل می‌کند.
پس از ثبت شکایت در سامانه ۱۳۷ هیچ کد رهگیری یا مهلت مشخصی برای پاسخ وجود ندارد.	فقدان سازوکار الزام‌آور	نبود ضمانت اجرایی، پاسخ‌گویی را غیرقابل پیگیری می‌کند.
شهروندان ترجیح می‌دهند مشکل خود را در شبکه ایکس یا اینستاگرام مطرح کنند چون فکر می‌کنند مسئولان سریع‌تر واکنش نشان می‌دهند.	جانمایی رسانه‌های اجتماعی به جای سامانه‌های رسمی	ضعف سامانه‌های دولتی، مردم را به شبکه‌های اجتماعی سوق می‌دهد

## جدول ۴. کدهای مستخرج مربوط به «چالش‌های ساختاری» حکمرانی شهری

گزاره‌ها	کدها	تفسیر
تصمیم‌گیری درباره بودجه مشارکتی بین شورا، شهرداری و وزارت کشور دست‌به‌دست می‌شود.	موازی‌کاری نهادی	پراکندگی مسئولیت‌ها، پاسخ‌گویی را ناممکن می‌کند.
فیلترینگ شبکه‌های اجتماعی باعث شده بسیاری از شهروندان نتوانند نظرات خود را درباره عملکرد شهرداری منعکس کنند.	رویکرد کنترلی به جای تنظیم‌گری	محدودیت دسترسی، مشارکت و نظارت عمومی را تضعیف می‌کند.
شهرداری بودجه کلانی برای تبلیغات طرح من شهردارم هزینه کرده، اما آمار شفافی از نحوه تخصیص اعتبارات منتشر نشده است.	نبود شفافیت مالی	بدون شفافیت، مشارکت به ابزاری برای مشروعیت‌سازی تبدیل می‌شود.
سواد رسانه‌ای شهروندان پایین است، بسیاری بدون اطلاع از جزئیات پروژه‌ها رأی می‌دهند.	ضعف سرمایه اجتماعی دیجیتال	مشارکت آگاهانه نیازمند آموزش و توانمندسازی است.

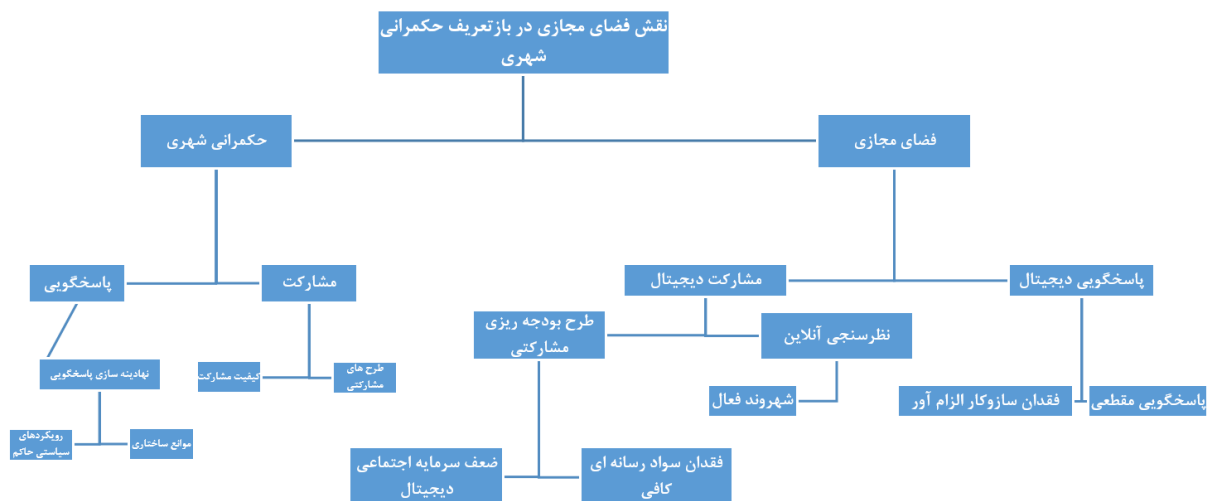
پس از استخراج مضامین پایه و سازمان‌دهنده از مجموع ۱۳۶ کد اولیه و ۲۲ مقوله فرعی، تمامی مفاهیم استخراج شده در قالب آبرواژگان تحلیل دسته‌بندی شدند. این آبرواژگان نشان‌دهنده سطح انتزاعی‌ترین مفاهیم پژوهش هستند که از ترکیب مضامین پایه‌ای و سازمان‌دهنده به دست آمده‌اند. در مجموع، ۹ آبرواژگان اصلی شناسایی شد که طیف وسیعی از نقش فضای مجازی در بازتعریف حکمرانی شهری تهران را پوشش می‌دهد: از مشارکت الکترونیک شهری و پاسخ‌گویی دیجیتال گرفته تا عدالت دیجیتال در شهر، کیفیت مشارکت، نهادینه‌سازی پاسخ‌گویی، سرمایه اجتماعی دیجیتال، حکمرانی چندنهادی در فضای مجازی شهری، و رویکردهای سیاستی حاکم. در ادامه، آبرواژگان تحلیل نقش فضای مجازی در بازتعریف حکمرانی شهری در جدول ۵ ارائه می‌شود.

## جدول ۵. آبرواژگان تحلیل نقش فضای مجازی در بازتعریف حکمرانی شهری

آبرواژگان تحلیل نقش فضای مجازی در بازتعریف حکمرانی شهری
مشارکت الکترونیک شهری؛ بودجه‌ریزی مشارکتی (من شهردارم)، نظرسنجی‌های آنلاین، اپلیکیشن شهروندی (تهران من، شهرداد) شوراها محله دیجیتال پاسخ‌گویی دیجیتال؛ سامانه ۱۳۷، پلاس، مرکز نظارت همگانی ۱۸۸۸، شبکه‌های اجتماعی شهرداران، کد رهگیری شکایت‌ها شفافیت مالی و عملکردی؛ انتشار آنلاین بودجه، گزارش‌های شفافیت پروژه‌ها، سامانه‌های ثبت تخلفات مالی
عدالت دیجیتال در شهر؛ شکاف دیجیتال شمال - جنوب تهران، دسترسی نابرابر به اینترنت و گوشی هوشمند، انحصار مشارکت در مناطق برخوردار
کیفیت مشارکت؛ مشارکت آگاهانه در مقابل مشارکت اجباری/تشیویی، مشارکت نمادین در مقابل تفویض قدرت
نهادینه‌سازی پاسخ‌گویی؛ الزام‌آوری سامانه‌ها، مهلت قانونی پاسخ، ضمانت اجرایی، شفافیت فرایند پیگیری
سرمایه اجتماعی دیجیتال؛ سواد رسانه‌ای شهروندان، اعتماد به سامانه‌های شهرداری، فرهنگ مطالبه‌گری آنلاین
حکمرانی چندنهادی در فضای مجازی شهری؛ موازی‌کاری شورا، شهرداری، وزارت کشور، فقدان پنجره واحد پاسخ‌گویی
رویکردهای سیاستی حاکم؛ فیلترینگ در برابر تنظیم‌گری هوشمند، کنترل محتوا در برابر پاسخ‌گویی شفاف

## ساختار شبکه مضامین

پس از استخراج مضامین سازمان‌دهنده از مجموع مضامین پایه‌ای، هر یک از مضمون‌های اصلی در جدولی مجزا توصیف و تحلیل شد و اکنون می‌توان روابط میان این مفاهیم را در قالب یک شبکه مضامین ترسیم کرد. ساختار شبکه مضامین این پژوهش بر اساس سه سطح عمودی سازماندهی شده است: سطح پایین شامل گزاره‌های خام مستخرج از مصاحبه‌ها (که در جدول‌های ۲ - ۴ نمونه آن ارائه شد)، سطح میانی شامل مضامین سازمان‌دهنده (مانند بودجه‌ریزی مشارکتی، شکاف دیجیتال، پاسخ‌گویی مقطعی، موازی‌کاری نهادی، نبود شفافیت مالی و...) و سطح بالایی شامل سه مضمون فراگیر «مشارکت»، «پاسخ‌گویی» و «چالش‌های ساختاری» است. این شبکه مضامین نشان می‌دهد مقوله «چالش‌های ساختاری» به عنوان مضمون فراگیر مرکزی، بر دو مضمون دیگر (مشارکت و پاسخ‌گویی) سایه انداخته و مهم‌ترین عامل در ناقص و دوپهلوی ماندن بازتعریف حکمرانی شهری در تهران محسوب می‌شود. به بیان دیگر، به خلاف برداشت اولیه که ممکن است ضعف مشارکت و پاسخ‌گویی را ناشی از کمبود فناوری تلقی کند، شبکه مضامین این پژوهش آشکار می‌سازد که ریشه اصلی مسائل، چالش‌های نهادی، سیاستی و ساختاری است. سپس، تمامی مضامین فراگیر سازمان‌دهنده و مضامین پایه‌ای کاربردی برای پژوهش حاضر به صورت شبکه مضامین ارائه می‌شود.



## ۸. بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف تبیین و تحلیل نقش فضای مجازی در بازتعریف حکمرانی شهری کلان‌شهر تهران، با تأکید بر دو مؤلفه کلیدی مشارکت و پاسخ‌گویی انجام شد. پرسش اصلی این بود که فضای مجازی از طریق چه سازوکارهایی به بازتعریف حکمرانی شهری در کلان‌شهر تهران انجامیده است؟ با مطالعه پژوهش‌های پیشین، می‌توان به غلبه رویکرد توصیفی بر تحلیلی و عدم تفکیک میان ظرفیت فناوریانه و چارچوب نهادی و توجه ناکافی به رابطه دیالکتیکی میان فیلترینگ و کاهش کیفیت مشارکت و پاسخ‌گویی؛ و مهم‌تر از همه، فرض گرفتن فضای مجازی به عنوان متغیری یکپارچه و مستقل از بستر نهادی اشاره داشت، در حالی که تأثیر آن کاملاً به بستر سیاستی، توزیعی و فرهنگی وابسته است. مقاله حاضر با مفهوم‌پردازی «کاتالیزوری ناقص» و شناسایی «تناقض درونی سیاستگذاری فضای مجازی در ایران» (هم‌زیستی ابزارهای مشارکت‌محور با رویکردهای محدودیت‌محور) و نیز ارائه راهکارهای عملیاتی مبتنی بر یافته‌های تجربی، در صدد پر کردن این خلأ برآمده است. در پردازش به پرسش اصلی پژوهش، از رویکرد کیفی و روش تحلیل مضمون از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با ۲۵ نفر از خبرگان و تحلیل عمیق گزاره‌های مستخرج استفاده شد. با توجه به مسئله پژوهش که کیفیت این بازتعریف تا چه اندازه متأثر از چارچوب نهادی و سیاستی حاکم است، یافته‌های پژوهش نشان داد فضای مجازی در حکمرانی شهری تهران نقشی دوگانه دارد: از یک‌سو، به عنوان کاتالیزور، ظرفیت‌های بی‌سابقه‌ای برای گسترش مشارکت و پاسخ‌گویی فراهم آورده است؛ از سوی دیگر، در

غیاب چارچوب‌های نهادی الزام‌آور و رویکردهای سیاستی هوشمند، این ظرفیت‌ها عمدتاً به صورت مقطعی، نمادین و ناقص تحقق یافته‌اند که می‌توان آن را کاتالیزوری ناقص نامید. اما همین کاتالیزوری ناقص بودن، نشان‌دهنده پتانسیل عظیمی برای تحول است به شرط آنکه بازطراحی نهادی هماهنگ با ظرفیت‌های دیجیتال صورت گیرد. از یک‌سو، ابزارهایی مانند اپلیکیشن «من شهردارم» و سامانه‌های ۱۳۷ و ۱۸۸۸ مرزهای سنتی ارتباط شهروندان و مدیریت شهری را در هم شکسته و ظرفیت‌های تازه‌ای برای مشارکت و پاسخ‌گویی ایجاد کرده‌اند. از سوی دیگر، به دلیل ناهمخوانی عمیق با چارچوب نهادی و سیاستی موجود، فضای مجازی نتوانسته است به نظامی پایدار، عادلانه و الزام‌آور تبدیل شود و بیشتر به ابزاری برای مطالبات مقطعی و نمایشی بدل شده است. همچنین، شکاف دیجیتال عمیق میان مناطق شمال و جنوب تهران، مشارکت اجباری/تشویقی در برخی موارد، و مشارکت صوری در شوراهای محله از جمله موانعی هستند که اصالت و عدالت‌محوری مشارکت را خدشه‌دار ساخته‌اند. هسته مرکزی این ناکامی در عدم تطابق میان ظرفیت فناوریانه تهران و ساختار نهادی حاکم نهفته است.

در سطح ساختاری، پژوهش به موانع فرامضمونی دست یافت که بر هر دو مؤلفه مشارکت و پاسخ‌گویی سایه انداخته‌اند: موازی‌کاری نهادی میان شورا، شهرداری و وزارت کشور، رویکرد عمدتاً کنترلی (فیلترینگ) به جای تنظیم‌گری هوشمند، نبود شفافیت مالی در پروژه‌های مشارکتی، و سطح ناکافی سواد رسانه‌ای در میان شهروندان و کارکنان. تحلیل مصاحبه‌ها نشان داد این موانع ساختاری از حیث شدت تأکید، حتی از خود مؤلفه‌های مشارکت و پاسخ‌گویی نیز بحرانی‌تر ارزیابی می‌شوند. به بیان دیگر، مسئله اصلی در تهران «کمبود فناوری» یا «نبود زیرساخت» نیست، بلکه فقدان یکپارچگی نهادی، نبود راهبرد منسجم حکمرانی دیجیتال و ضعف در پیوند میان سیاست‌گذاری و اجراست. در نهایت، پژوهش حاضر به این جمع‌بندی می‌رسد که فضای مجازی در تهران نتوانسته است نظامی پایدار، الزام‌آور و عادلانه برای حکمرانی شهری ایجاد کند، گذار از وضعیت موجود، مستلزم پنج اقدام راهبردی است که برآمده از دل یافته‌های تجربی و کدهای مستخرج از مصاحبه‌های خبرگان است:

۱. بازتعریف نقش دولت محلی از کنترل‌کننده صرف به تنظیم‌گر هوشمند که از ظرفیت‌های فضای مجازی برای پاسخ‌گویی و مشارکت استفاده کند، نه فقط محدودسازی.
۲. تقویت حکمرانی داده و شفافیت نظام گردش اطلاعات به گونه‌ای که شهروندان به داده‌های بودجه، عملکرد و پروژه‌های شهری دسترسی آزاد و قابل فهم داشته باشند.
۳. نهادینه‌سازی پاسخ‌گویی دیجیتال از طریق طراحی سامانه‌های الزام‌آور با کد رهگیری یکپارچه، مهلت قانونی مشخص و ضمانت اجرایی (نه فقط واکنش‌های مقطعی در شبکه‌های اجتماعی).
۴. توسعه سواد رسانه‌ای و سرمایه اجتماعی دیجیتال در میان شهروندان (به‌ویژه در مناطق کم‌برخوردار) و کارکنان شهرداری به عنوان پیش‌شرط مشارکت آگاهانه و پاسخ‌گویی مؤثر.
۵. کاهش موازی‌کاری نهادی و ایجاد ساختار منسجم تنظیم‌گری با پنجره واحد پاسخ‌گویی شهری.

## منابع

1. Castells M. Jame'e-ye Shabake'i (Motale'at-e 'Asr-e Ettela'at) [The rise of the network society]. Trans. Aligholijan A, Khakbaz A. Tehran: Tarh-e Now; 2010. (Original work published 1996) [Persian]
2. United Nations Development Programme (UNDP). Governance for sustainable human development: A policy paper. New York. 2015: UNDP.
3. Bell D, Kennedy BM, editors. The Cybercultures Reader. 2nd ed. London: Routledge; 2008.
4. Abtahi SM, Bashiri S, Morshedizad A. The role of cyberspace on the transparency situation in Iran. Farhang Dar Daneshgah-e Eslami. 2020;10(1):129-152. [Persian]
5. Mohseni M. Sociology of the Information Society. Tehran: Didar Publications; 2001; p.20 [Persian]
6. karimi S. Media and ways to strengthen people's participation in political and social scenes. Qom: Bustan-e Ketab; 2003 [Persian]
7. Farhangi MM, et al. Clarification of cyberspace policymaking in the Islamic Republic of Iran (requirements and modifications, within the scope of the objectives in the upstream documents). Journal of Islamic Revolution Research. 2019;8(30). [Persian]
8. Jafari A. The Impact of Social Networks on Civil Participation (Case study: Ardabil Citizens). Q J New Media Stud. 2021;7(27):241-265. [Persian]
9. Khaniki H, Khojir Y. The role of virtual social networks in the development of civil society in Iran. Quarterly Journal of Culture-Communication Studies. 2018;19(44):7-34. [Persian]
10. Castells M. Informationalism, networks, and the network society: a theoretical blueprint. In: Castells M, editor. The network society: a cross-cultural perspective. Northampton (MA): Edward Elgar; 2004. p. 3-45.
11. Ashtarian K, Amirzadeh MR. Investigation of the effects of social networks on political participation (Case study: Tehran). Polit Q. 2015;45(4):825-841. [Persian]
12. Pourezzat AA, Gholipour A, Baghestani Barzaki H. The relationship between citizen's awareness of citizenship rights and organizational accountability and transparency. Q J Soc Welf. 2010;10(38):163-194. [Persian]
13. Alaedini A, Heydari Ghareh Bolagh H. Requirements for implementing participatory governance in urban management. Quarterly Journal of Urban Progress Policy. 2026;3(1):97-111. [Persian]
14. Davis R. Leveraging Digital Technologies for Participatory Budgeting: Challenges and Opportunities. Gov Inf Q. 2024;41(1):Article 101805
15. Jalili SM, et al. Participatory Governance and Citizen Participation Platforms. Tehran: Tehran Urban Studies and Planning Center; 2024. [Persian]
16. Alikhani AA. Accountability in the Islamic Republic of Iran system. Research Quarterly of Imam Sadiq University (AS). 2005;(26). [Persian]
17. Rahbari M. Media and Accountability of Governmental Institutions. Q J Res Eval. 2005;12(41). [Persian]
18. Nasrollahi A, Sharifi F, Haghigi MR. The impact of cyberspace on political communication. Media Stud. 2013;8(23):35-48. [Persian].
19. Shirali E. Investigating the role of media literacy in governance. Farhang va Ertebatat. 2020;5(1). [Persian]
20. Castells M. The Power of Communication. Basirian Jahromi H, translator. 2nd ed. Tehran: Institute of Communication Arts and Culture; 2017.
21. Ameli SR. Internet and the Dual-Spacization of Sciences. Tehran: Amirkabir Publications; 2017. [Persian]
22. Matani M, Hassanpour M. The role of mass media in promoting the accountability of government organizations. Q J Manage. 2014;11(34):59-72. [Persian].
23. Wu, F. & Zhang, F. Rethinking China's urban Governance: The Role of the state in neighbourhoods, Cities and reigens. Progress in Human Geography. 2022., 46(3), 775-797.
24. Dehghanian M, Rafieian M. Tahlil-e Ab'ad va Shakhse-haye Hokmrani-ye Shahri Mo'aser bar Hoviyat-e Shahri: Yek Motale'e-ye Faratarakib [Analysis of dimensions and indicators of urban governance affecting urban identity: A meta-synthesis study]. Faslname-ye Hoviyat-e Shahr. 2025;19(62):95-114.

25. Wijaya, F A Comparative Study on Urban Governance in a Global City Phenomena Using Paradigm Analysis and Urban Development Principles. Aerican Journal of Civil Engineering. 2023. 11. 9-13.
26. Hayat Nia A, Mirnezami NS. Strategies for Enhancing Citizen Participation and Investment in Tehran Urban Management. Quarterly Journal of Urban Progress Policy. 2025;2(4):445-464. [Persian]
27. Baradaran Khanian Z, Azari Z, Asgharpour H. Examining good urban governance indicators with emphasis on smartening (Case study: Tabriz metropolis). Geography and Development Quarterly. 2024;22(75):193-219. [Persian]
28. Sheikhsari M. Iranian society and cyberspace: Secondary analysis of the social science research on cyberspace. Iran J Sociol. 2021;22(4):3-32. [Persian]
29. Hoseini SB. The media literacy as a strategy to strengthen individual and national identity. Natl Stud. 2013;14(2(54)):99-120. [Persian]
30. Soltaninejad A, Goodarzi S. Information Technology and Transformation in the Concept of Good Governance. Polit Q. 2017;47(1). [Persian]
31. Liu J. The Role of Media in Promoting Good Governance and Building Public Perception about Governance: A Comparison of China and the United States [dissertation]. Detroit (MI): Wayne State University; 2017.
32. Singh S, Karn B. "Right to Information Act" – a tool for good governance through ICT. J Inf Commun Ethics Soc. 2012;10(4):273-287.