

Citizen Participation Digital Platforms and Their Impact on Good Urban Governance in Iran: A Case Study of Isfahan City

Rasoul Afzali ¹  Sajad Seyedi ² 

Research Article

Received:
25 May 2026Revised:
6 June 2026Accepted:
1 July 2026Published:
11 August
2026

PP. 49-72

INTRODUCTION

In the digital era, Information and Communication Technologies (ICTs) are fundamentally reshaping interactions between governments, civil society, and citizens. Cities, as the most complex socio-spatial entities, are at the forefront of this transformation. With over 55% of the world's population living in urban areas a figure projected to reach 68% by 2050 (UN, 2022) urban management has become a critical governance challenge. Citizen participation digital platforms including mobile apps, web portals, social media and digital budgeting tools have emerged as key instruments to bridge the gap between citizens and government. They promise to enhance public participation in decision-making and improve urban governance. However, the mere existence of technology does not guarantee better governance. The fundamental question is: under what conditions and through which mechanisms can different types of digital platforms effectively contribute to good urban governance? Adopting a review-analytical approach, this study draws on theoretical and empirical literature to provide a comprehensive understanding of these platforms. It proposes an integrated conceptual framework that can serve as a practical guide for policymakers and urban managers.

THEORETICAL FRAMEWORK

Digital platforms influence several key dimensions of good governance, which are conceptualized as a mutually reinforcing cycle rather than a linear cause-and-effect relationship.

Enhancing Transparency: Transparency, defined as open access to government information, is a fundamental pillar of good governance. Digital platforms enhance it through open data portals, performance dashboards, and online publication of official decisions. Wirtz et al. (2019) show that open data directly strengthens citizen trust.

Strengthening Accountability: Accountability is the obligation of officials to justify their actions. Digital platforms reinforce this by creating digital records, facilitating direct communication, and allowing citizens to monitor the implementation of commitments. Lee and Kwak (2012) argue that

1. Professor of Political Geography, Department of Political Geography, Faculty of Geography, University of Tehran, Tehran, Iran

Email: rafzali@ut.ac.ir Orcid Code: <https://orcid.org/0000-0002-8863-044X>

2. M.A. Graduate in Political Geography, Department of Political Geography, Faculty of Geography, University of Tehran, Tehran, Iran (Corresponding Author)

Email: seyedi1234567@gmail.com Orcid Code: <https://orcid.org/0009-0009-9635-5431>



a transition from information sharing to collaboration represents a progression toward greater accountability.

Expanding Citizen Participation: The most evident contribution is broadening participation. Digital platforms make involvement more accessible than traditional public meetings. However, Nam (2012) warns that online participation often attracts already-engaged groups, a phenomenon known as "deepening without broadening," failing to include new demographics.

Improving Decision-Making Quality: Platforms integrate citizens' local knowledge with professional expertise. Meijer (2011) introduced the concept of "networked co-production", where citizens are active partners. Estevez and Janowski (2013) also confirm that e-governance improves decision-making by enhancing information flows for more informed policies.

Strengthening Social Trust: When citizens feel heard and see their input influence decisions, trust in government increases. Sadeghi and Ramezani (2020) found in Iranian cities that perceived effectiveness of participation is a strong predictor of political trust. This positive feedback reinforces the democratic legitimacy of governance.

METHODOLOGY

This study follows a qualitative design employing a descriptive-analytical approach. The primary objective was to revisit theoretical perspectives and extract conceptual patterns from existing literature and documented international experiences, rather than generating primary empirical data.

Data was collected through a systematic literature review of reputable academic databases, including Google Scholar and Scopus, as well as major Iranian scientific databases. A structured information extraction protocol was used to identify key concepts such as transparency, accountability, and participation—alongside successful smart city case studies.

To ensure credibility, the study employed qualitative validation strategies:

Data Triangulation: Evidence was cross-validated from multiple sources, including academic publications, international organization reports, and governmental policy documents.

Expert Review: The proposed conceptual framework was critically examined by experts to ensure its logical consistency and relevance to the structural realities of Iranian cities.

RESULTS & DISCUSSION

The analysis reveals that the relationship between digital platforms and good urban governance is neither automatic nor unidirectional; it is conditional and mutually reinforcing. While platforms hold significant potential, their success depends on several fundamental preconditions.

Firstly, genuine political commitment is indispensable. Chadwick (2011) argues that platforms designed merely to create political legitimacy are not only ineffective but can deepen public distrust. Secondly, platforms must be co-designed with meaningful citizen engagement. Thirdly, municipalities require adequate organizational capacity to process and respond effectively to citizen contributions. The study posits that these platforms should be viewed not merely as technological tools, but as socio-political institutions embedded within broader power relations, social norms, and institutional capacities. Their success depends as much on the quality of the governance environment as on the quality of the technology itself. For Iranian cities, this conveys a clear message: strategic integration of digital tools, coupled with appropriate institutional design and

and genuine political will, can transform digital platforms from symbolic showcases into effective instruments for improving urban governance.

CONCLUSIONS & SUGGESTIONS

Based on the findings, the following policy recommendations are proposed:

Strengthen Institutional Commitment: Municipalities must provide meaningful feedback on citizen contributions, clearly communicating which proposals were accepted or rejected and the rationale behind decisions.

Promote Inclusive and Multi-Channel Design: Platforms should be designed to accommodate vulnerable groups (e.g., older adults, those with low digital literacy) through interfaces that combine both online and offline participation mechanisms.

Address Tangible Urban Problems First: Instead of implementing complex systems, municipalities should focus on solving concrete, everyday urban issues to build trust and demonstrate value.

Strengthen Collaboration with Universities: Universities can serve as strategic partners in the design, evaluation, and continuous improvement of platforms. Urban innovation laboratories are a successful model in many countries.

Ensure Data Security and Privacy: Protecting citizens' personal data is an ethical and legal obligation. Transparent policies on data collection and use must be established from the outset.

Institutionalize Continuous Evaluation: Regular evaluation systems should assess not just the number of users, but the quality of participation and its actual influence on policy, supporting continuous organizational learning.

Key Words: Digital platforms, Citizen participation, Good urban governance, E-government, Smart City.



سکوهای دیجیتال مشارکت شهروندی و تأثیر آن بر حکمرانی خوب شهری در

ایران؛ مطالعه موردی شهر اصفهان

رسول افضلی^۱  سجاد صیدی^۲ 

چکیده

گسترش فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در دهه‌های اخیر، شیوه‌های نوینی از تعامل میان دولت و شهروندان را ممکن ساخته است. سکوهای دیجیتال مشارکت شهروندی، به عنوان یکی از مهم‌ترین مصادیق این دگرگونی، ظرفیت‌های بالقوه‌ای برای تقویت حکمرانی خوب شهری فراهم آورده‌اند. این مقاله با هدف بررسی نظری و تحلیلی نقش این سکوها در ارتقاء حکمرانی خوب شهری، با رویکرد مروری - تحلیلی و با استفاده از منابع معتبر علمی تدوین شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که سکوهای دیجیتال مشارکتی، از طریق افزایش شفافیت، تقویت پاسخگویی، گسترش مشارکت شهروندی، بهبود کیفیت تصمیم‌گیری و تسهیل تعامل چندوجهی میان ذینفعان شهری، می‌توانند به طور معناداری بر بهبود حکمرانی شهری تأثیر بگذارند. در عین حال، چالش‌هایی همچون شکاف دیجیتال، کمبود زیرساخت، موانع قانونی و اعتماد پایین شهروندان به نهادهای مدیریتی، از موانع جدی اثربخشی این سکوها به شمار می‌روند. در پایان، الگویی مفهومی یکپارچه برای پیاده‌سازی سکوهای دیجیتال مشارکتی متناسب با شرایط شهرهای ایران ارائه شده است.

واژگان کلیدی: سکوهای دیجیتال، مشارکت شهروندی، حکمرانی خوب شهری، دولت الکترونیک، شهر

هوشمند

مقاله علمی

تاریخ دریافت:

۱۴۰۵/۰۳/۰۴

تاریخ بازنگری:

۱۴۰۵/۰۳/۱۶

تاریخ پذیرش:

۱۴۰۵/۰۴/۱۰

تاریخ انتشار:

۱۴۰۵/۰۵/۲۰

۱. استاد جغرافیای سیاسی، گروه جغرافیای سیاسی، دانشکده جغرافیا، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

Email: rafzali@ut.ac.ir Orcid Code: <https://orcid.org/0000-0002-8863-044X>

۲. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد جغرافیای سیاسی، گروه جغرافیای سیاسی، دانشکده جغرافیا، دانشگاه تهران، ایران

(نویسنده مسئول)

Email: seyedi1234567@gmail.com Orcid Code: <https://orcid.org/0009-0009-9635-5431>

استناد به این مقاله: افضلی، رسول؛ صیدی، سجاد (۱۴۰۴). سکوهای دیجیتال مشارکت شهروندی و تأثیر آن بر حکمرانی

خوب شهری در ایران؛ مطالعه موردی: شهر اصفهان، فصلنامه سیاست پژوهی غرب آسیا، ۲(۳)، ۴۹-۷۲.



مقدمه

در عصر دیجیتال، فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی به سرعت در حال تغییر ماهیت روابط میان دولت، جامعه مدنی و شهروندان هستند. شهرها به‌عنوان پیچیده‌ترین و پویاترین واحدهای اجتماعی - فضایی، بیش از هر حوزه دیگری تحت تأثیر این تحول قرار گرفته‌اند. بر اساس گزارش سازمان ملل متحد، در سال ۲۰۲۲ بیش از ۵۵ درصد جمعیت جهان در شهرها زندگی می‌کردند و این رقم تا سال ۲۰۵۰ به حدود ۶۸ درصد خواهد رسید. این روند جمعیتی، مدیریت شهری را به یکی از حساس‌ترین چالش‌های حکمرانی معاصر تبدیل کرده است (United Nations, 2022).

سکوهای دیجیتال مشارکت شهروندی که طیف گسترده‌ای از برنامه‌های کاربردی موبایل، درگاه‌های تعاملی اینترنتی، شبکه‌های اجتماعی رسمی شهرداری‌ها، سیستم‌های ثبت شکایت آنلاین، و بودجه‌ریزی مشارکتی دیجیتال را شامل می‌شود به‌عنوان ابزارهایی نوین برای تقویت رابطه شهروند - حکومت مطرح شده‌اند (Linders, 2012). این سکوها وعده می‌دهند که می‌توانند فاصله میان حاکمیت و شهروندان را کاهش دهند، مشارکت عمومی در تصمیم‌گیری را تسهیل کنند و در نتیجه کیفیت حکمرانی شهری را ارتقا دهند. با این حال، صرف وجود فناوری، به‌خودی‌خود تضمینی برای بهبود حکمرانی نیست. تجارب متعدد نشان داده‌اند که پروژه‌های مشارکت الکترونیکی بسیاری علی‌رغم سرمایه‌گذاری‌های کلان، به نتایج مطلوب نرسیده‌اند (Chadwick, 2011). پرسش اساسی این است که تحت چه شرایطی، کدام نوع سکوهای دیجیتال، از چه مسیرهایی و با چه پیش‌نیازهایی می‌توانند به‌راستی بر بهبود حکمرانی شهری تأثیرگذار باشند؟

این مقاله با رویکرد مروری - تحلیلی و با بهره‌گیری از ادبیات نظری و تجربی موجود، در پی ارائه تبیینی جامع از وضعیت سکوهای دیجیتال مشارکتی و نسبت آن‌ها با حکمرانی خوب شهری است. در بخش پایانی، مدلی مفهومی یکپارچه ارائه می‌شود که می‌تواند برای سیاست‌گذاران و مدیران شهری از جمله در شهرهایی مانند اصفهان راهنمایی عملی فراهم آورد.

۱- روش‌شناسی

با توجه به هدف پژوهش که بررسی نظری و تحلیل تجارب جهانی و ارائه یک الگوی کاربردی است، این مطالعه پژوهشی کیفی با رویکرد توصیفی - تحلیلی است. از آنجا که تمرکز اصلی بر بازخوانی نظریه‌ها و استخراج الگوها از دل اسناد و تجارب موجود است، روش اصلی به‌کاررفته، روش اسنادی و مرور نظام‌مند است که اجازه می‌دهد از طریق تحلیل محتوای متون علمی، به درک عمیقی از پدیده «سکوهای دیجیتال مشارکت شهروندی» دست یابیم. جامعه و نمونه آماری پژوهش در پژوهش‌های کتابخانه‌ای و اسنادی، نه جامعه آماری به معنای افراد، بلکه شامل تمامی ادبیات پژوهشی، مقالات علمی، گزارش‌های بین‌المللی و اسناد سیاست‌گذاری مرتبط با «حکمرانی شهری» و «فناوری‌های مشارکت دیجیتال» است. نمونه‌گیری پژوهش حاضر روش نمونه‌گیری هدفمند است. در این راستا، منابع و اسناد بر اساس معیارهای مشخص (مانند اعتبار علمی، به‌روز بودن، و ارتباط مستقیم با موضوع سکوهای دیجیتال و تجارب موفق جهانی) انتخاب و استخراج شده‌اند تا نمونه‌ای غنی و معرف برای تحلیل ارائه شود.



ابزار اصلی گردآوری داده‌ها در این پژوهش، روش کتابخانه‌ای و جست‌وجو در پایگاه‌های داده علمی معتبر (مانند گوگل اسکولار، اسکوپوس و پایگاه‌های داخلی) است. برای گردآوری داده‌ها، از پروتکل‌های استخراج اطلاعات جهت شناسایی مفاهیم کلیدی (مانند شفافیت، پاسخگویی و مشارکت) و تجارب موردی کشورهای پیشرو در حوزه شهر هوشمند استفاده شده است.

بررسی روایی و پایایی (اعتبار و اعتبارسنجی) در پژوهش‌های کیفی، به جای آزمون‌های آماری، از معیارهای اعتبار و قابلیت اعتماد استفاده می‌شود. در این پژوهش، جهت تضمین کیفیت یافته‌ها از روش‌های زیر استفاده شده است:

۱- تثلیث منابع: برای رسیدن به نتایج دقیق، داده‌ها از منابع مختلف (مقالات علمی، گزارش‌های سازمان‌های بین‌المللی و اسناد دولتی) استخراج و با یکدیگر تطبیق داده شده‌اند.

۲- بررسی تخصصی: الگوی ارائه شده در پایان پژوهش، جهت اطمینان از انطباق با واقعیت‌های ساختاری شهرهای ایران، مورد بازبینی و تایید منطقی قرار گرفته است.

گام‌های انجام پژوهش: فرآیند اجرای این پژوهش شامل چهار گام اصلی است:

مرحله شناسایی: جست‌وجوی گسترده در منابع برای یافتن مفاهیم حکمرانی خوب و سکوهای دیجیتال.

مرحله تحلیل نظری: استخراج چارچوب‌های نظری و بررسی رابطه میان مشارکت دیجیتال و حکمرانی شهری.

مرحله تحلیل تجربی: بررسی تجارب جهانی و استخراج چالش‌ها و فرصت‌ها.

مرحله مدل‌سازی: ترکیب یافته‌های نظری و تجربی برای تدوین الگوی کاربردی متناسب با بافت ایران.

روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها: برای تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از اسناد، از روش تحلیل محتوای کیفی و تحلیل مضمون استفاده شده است. در این روش، متن اسناد به بخش‌های کوچک‌تر تقسیم شده و بر اساس مفاهیم تکرار شونده، کدگذاری شده و در نهایت در قالب «تم‌ها» یا موضوعات اصلی (مانند موانع قانونی، شکاف دیجیتال و...) دسته‌بندی شده‌اند تا امکان استخراج الگو فراهم گردد.

محدوده مورد مطالعه:

۱- محدوده موضوعی: تمرکز بر رابطه میان سکوهای دیجیتال مشارکت شهروندی و شاخص‌های حکمرانی خوب شهری.

۲- محدوده مکانی/زمانی: بررسی تجارب جهانی (به عنوان الگو) و تمرکز نهایی بر بستر و شرایط خاص شهرهای ایران.

۳- مبانی نظری پژوهش

۳-۱- مفهوم مشارکت شهروندی و سیر تحول آن

مشارکت شهروندی، در معنای گسترده خود، به فرآیندی اطلاق می‌شود که طی آن شهروندان عادی در تصمیم‌گیری‌های عمومی مؤثر در زندگی‌شان سهیم می‌شوند. آرنشتاین در سال ۱۹۶۹ با ارائه «نردبان مشارکت شهروندی» که از سطوح دستکاری تا کنترل شهروندی امتداد می‌یابد نشان داد که مشارکت دارای درجات و ماهیت‌های متفاوتی است (Arnstein, 1969) این مدل هنوز هم یکی از پایه‌ای‌ترین چارچوب‌های تحلیل مشارکت عمومی به شمار می‌رود که بعدها توسط فانگ (Fung, 2006) در قالب «مکعب دموکراسی» بازتعریف شد که سه بُعد اساسی مشارکت را در بر می‌گیرد: ۱- چه کسانی مشارکت می‌کنند؟ ۲- چگونه تبادل نظر صورت می‌گیرد؟ و ۳- تا چه حد نظرات شهروندان بر تصمیم‌های نهایی تأثیر



می‌گذارد؟ ظهور اینترنت و شبکه‌های اجتماعی، فصل جدیدی در تاریخ مشارکت شهروندی گشود. موسبرگر، تولبرت و مک‌نیل (Mossberger et al, 2008) این پدیده را در قالب مفهوم «شهروندی دیجیتال» نظری‌پردازی کرده‌اند که به توانایی استفاده از فناوری برای مشارکت در جامعه، سیاست و حکومت اشاره دارد.

۳-۲- مفهوم حکمرانی خوب شهری

حکمرانی خوب مفهومی چندوجهی است که از دهه ۱۹۹۰ توسط نهادهای بین‌المللی به‌عنوان چارچوبی برای ارزیابی کیفیت حکومت‌داری معرفی شده است. برنامه توسعه سازمان ملل هشت ویژگی اساسی برای حکمرانی خوب برشمرده است. جدول (۱) این اصول و ارتباط آن‌ها با سکوهای دیجیتال را نشان می‌دهد. در سطح شهری، تورفینگ، پترز، پیر و سورنسن (Torfing et al, 2012) مفهوم حکمرانی تعاملی را مطرح کرده‌اند که بر اهمیت شبکه‌های ذینفعان متعدد شهروندان، جامعه مدنی، بخش خصوصی و دولت در فرآیند حکمرانی تأکید دارد. در این چشم‌انداز، سکوهای دیجیتال به‌مثابه زیرساخت‌های ارتباطی این شبکه‌های تعاملی عمل می‌کنند.

۳-۳- طبقه‌بندی سکوهای دیجیتال مشارکت شهروندی

لیندرز (Linders, 2012) با توجه به جهت جریان اطلاعات، چهار نوع اصلی از تعاملات دیجیتال شهروند - حکومت را شناسایی کرده است: شهروند به دولت (گزارش مشکلات)، دولت به شهروند (ارائه اطلاعات و خدمات)، شهروند به شهروند (همکاری مستقیم) و دولت به دولت (هماهنگی درون‌سازمانی). مک‌اینناش (Macintosh, 2004) سطوح مشارکت الکترونیک را در سه طیف دسته‌بندی می‌کند: اطلاع‌رسانی الکترونیک، مشورت‌جویی الکترونیک و توانمندسازی الکترونیک. این تفکیک اهمیت زیادی دارد زیرا بسیاری از پروژه‌های مشارکت الکترونیکی در عمل در سطح اول یا دوم باقی می‌مانند و به توانمندسازی واقعی نمی‌رسند.



جدول ۱: اصول هشت گانه حکمرانی خوب و ارتباط با سکوهاي دیجیتال

ردیف	خوب حکمرانی اصل	دیجیتال سکوهاي با ارتباط
۱	مشارکت ^۱	تسهیل دسترسی همگانی به فرآیندهای تصمیم گیری
۲	قانون مداری ^۲	انتشار عمومی قوانین و مقررات شهری
۳	شفافیت ^۳	دسترسی آزاد به اطلاعات و داده های شهری
۴	پاسخگویی ^۴	پاسخ سریع تر به شکایات و درخواست ها
۵	اجماع محوری ^۵	تسهیل تبادل نظر میان گروه های مختلف
۶	عدالت ^۶	دسترسی برابر به خدمات و اطلاعات شهری
۷	اثربخشی ^۷	بهینه سازی خدمات با حذف واسطه های غیر ضروری
۸	پاسخگویی ^۸	نظارت مستمر شهروندان بر عملکرد مدیران

UNDP , 2021

۳-۴- انواع سکوهاي دیجیتال مشارکت شهروندی

۳-۴-۱- درگاه های اطلاعاتی و شهروندی

درگاه های رسمی شهرداری ها، از نخستین و گسترده ترین اشکال حضور دیجیتال مدیریت شهری هستند. این درگاه ها معمولاً خدماتی چون دریافت مجوزها، پرداخت آنلاین عوارض، اطلاع رسانی پروژه های شهری و دسترسی به اطلاعات عمومی را ارائه می دهند. بونسون، تورس، رویو و فلورس (Bonsón et al, 2012) نشان داده اند که دولت های محلی اروپایی که از ابزارهای دیجیتال برای افشای اطلاعات مالی استفاده می کنند، در ارزیابی های شفافیت رتبه های بالاتری کسب می کنند.

در ایران، اکثر شهرداری های بزرگ دارای درگاه های اینترنتی هستند، اما کیفیت و کامل بودن خدمات ارائه شده در آن ها متفاوت است. یافته های برخی پژوهش ها نشان می دهد بیشتر این سکوها در بهترین حالت در سطح «مشورت جویی» قرار دارند (Mohammadi & Gholipour, 2022).

۳-۴-۲- سامانه های ثبت شکایات و درخواست های شهروندی

¹ participation

² Rule of law

³ Transparency

⁴ Responsiveness

⁵ Consensus

⁶ Equity

⁷ Effectiveness

⁸ Accountability



سیستم‌های مدیریت ارتباط با شهروند به شهروندان امکان می‌دهند مشکلات شهری را گزارش دهند و پیگیری کنند. برنامه‌هایی مانند SeeClickFix در آمریکا و FixMyStreet در انگلستان از نمونه‌های موفق این نوع سکو هستند. مرگل (Mergel, 2013) در پژوهشی در سازمان‌های فدرال آمریکا نشان داد که استفاده از ابزارهای دیجیتال برای ارتباط با شهروندان، هم میزان رضایت شهروندان و هم کارایی سازمانی را بهبود می‌بخشد.

۳-۴-۳- سکوهای بودجه‌ریزی مشارکتی دیجیتال

بودجه‌ریزی مشارکتی با ظهور فناوری‌های دیجیتال شکل جدیدی یافته است. امروزه ده‌ها شهر در جهان از پلتفرم‌های دیجیتال برای این منظور استفاده می‌کنند. شهر پاریس از سال ۲۰۱۴ یکی از بزرگ‌ترین برنامه‌های بودجه‌ریزی مشارکتی دیجیتال جهان را اجرا کرده است که در هر سال ۵ تا ۱۰ درصد بودجه سرمایه‌ای شهر را در بر می‌گیرد. نام (Nam, 2012) استدلال می‌کند که موفقیت این رویکرد مستلزم طراحی دقیق انگیزه‌های مشارکتی است.

۳-۴-۴- سکوهای همکاری در طراحی و برنامه‌ریزی شهری

این نوع سکوها از ابزارهای سیستم اطلاعات جغرافیایی و واقعیت مجازی برای درگیر کردن شهروندان در فرآیندهای طراحی شهری بهره می‌برند. پورول، اوجو و برسلین (Porwol et al, 2016) در مقاله‌ای با عنوان «هستی‌شناسی برای ابتکارات مشارکت الکترونیکی نسل بعدی»، چارچوب نظری مناسبی برای این نوع سکوها ارائه داده‌اند و نشان داده‌اند که ادغام داده‌های مکانی با مشارکت شهروندی می‌تواند کیفیت تصمیم‌گیری شهری را ارتقا دهد.

۳-۴-۵- شبکه‌های اجتماعی رسمی مدیریت شهری

استفاده از شبکه‌های اجتماعی عمومی توسط شهرداری‌ها و مدیران شهری، نوعی غیررسمی‌تر اما بسیار پرتعداد از مشارکت دیجیتال را شکل داده است. کاوانا و همکاران (Kavanaugh et al, 2012) نشان داده‌اند که استفاده دولت از رسانه‌های اجتماعی در موقعیت‌های بحران می‌تواند ارتباط فوری و مؤثری با شهروندان برقرار کند. در ایران نیز کانال‌های تلگرام شهرداری‌ها و صفحات اینستاگرام مدیران شهری در برخی دوره‌ها محبوبیت بالایی کسب کرده‌اند (Hajipour & Naderi, 2021).

۴- بحث

۴-۱- تأثیر سکوهای دیجیتال بر ابعاد حکمرانی خوب

۴-۱-۱- افزایش شفافیت

شفافیت به معنای دسترسی آزاد شهروندان به اطلاعات مربوط به عملکرد و تصمیمات دولت یکی از پایه‌های حکمرانی خوب است. سکوهای دیجیتال از چند مسیر می‌توانند شفافیت را ارتقا دهند: الف- انتشار داده‌های باز؛ ب- داشبوردهای عملکردی که به شهروندان امکان رصد واقعی عملکرد شهرداری را می‌دهند؛ ج- انتشار آنلاین صورت‌جلسات و تصمیمات شورای شهر. وایرتز، وایرر و روش (Wirtz et al, 2019) نشان دادند که دسترسی به داده‌های باز دولتی، به‌طور مستقیم اعتماد شهروندان به دولت را تقویت می‌کند.

۴-۱-۲- تقویت پاسخگویی

پاسخگویی به معنای الزام حاکمان و مدیران شهری به پاسخ‌دهی در برابر اعمال و تصمیمات خود است. سکوهای دیجیتال از طریق ایجاد سابقه دیجیتال از تصمیمات، تسهیل ارتباط مستقیم شهروندان با مدیران، و امکان رصد پیگیری



وعده‌های انتخاباتی، پاسخگویی را تقویت می‌کنند. لی و کواک (Lee & Kwak, 2012) در مدل بلوغ دولت باز خود نشان می‌دهند که حرکت از «انتشار اطلاعات» به «مشارکت» و در نهایت «همکاری» مراحل تدریجی ارتقای پاسخگویی هستند.

۳-۱-۴- گسترش مشارکت شهروندی

شاید آشکارترین تأثیر سکوهای دیجیتال، گسترش دایره مشارکت شهروندی باشد. در گذشته، مشارکت در تصمیمات شهری مستلزم حضور فیزیکی در جلسات عمومی بود. سکوهای دیجیتال در اصل این امکان را دارند که مشارکت را فراگیرتر کنند. با این حال، نام هشدار می‌دهد که مشارکت آنلاین لزوماً جایگزین مشارکت آفلاین نمی‌شود و اغلب همان گروه‌هایی که قبلاً در فرآیندهای مشارکتی حضور داشتند را آنلاین می‌آورد؛ پدیده‌ای که به «تعمیق بدون گسترش» مشهور است.

۴-۱-۴- بهبود کیفیت تصمیم‌گیری

ادغام دانش محلی شهروندان با تخصص کارشناسان مدیریت شهری، یکی از مزایای بالقوه سکوهای دیجیتال مشارکتی است. میر (Meijer, 2011) مفهوم «تولید مشترک شبکه‌ای خدمات عمومی» را معرفی کرده است که در آن شهروندان به مثابه شریکان فعال در طراحی و اجرای خدمات عمل می‌کنند. استوز و ادلمان (Estevez & Janowski, 2013) نیز نشان داده‌اند که حکمرانی الکترونیک می‌تواند از طریق بهبود جریان اطلاعات، کیفیت تصمیم‌گیری را در سطح شهری ارتقا دهد.

۵-۱-۴- تقویت اعتماد اجتماعی

ادبیات تجربی نشان می‌دهد که وقتی شهروندان احساس می‌کنند صدایشان شنیده می‌شود و تأثیری واقعی بر تصمیمات دارند، اعتمادشان به نهادهای حکومتی افزایش می‌یابد. پژوهش‌های موردی در مورد شهرهای ایران نشان می‌دهد که اثربخشی ادراک شده مشارکت، قوی‌ترین پیش‌بینی‌کننده اعتماد سیاسی شهروندان است. این حلقه بازخوردی مثبت، پایه‌های مشروعیت دموکراتیک نهادهای مدیریت شهری را تقویت می‌کند (Sadeghi & Ramazani, 2020).

۲-۴- تجارب جهانی موفق

۱-۲-۴- استونی: کشور دیجیتال نمونه

استونی که گاه «جمهوری دیجیتال» نامیده می‌شود، یکی از پیشرفته‌ترین اکوسیستم‌های مشارکت دولتی در جهان را توسعه داده است. سیستم X-Road که زیرساخت تبادل داده میان سازمان‌های دولتی را فراهم می‌کند، به ۹۹ درصد از خدمات دولتی اجازه می‌دهد آنلاین ارائه شوند. بر اساس گزارش سازمان ملل استونی در رتبه‌بندی‌های جهانی مشارکت دولتی پیوسته در صدر قرار داشته است. پلتفرم TOM به شهروندان امکان می‌دهد ایده‌های سیاستی پیشنهاد داده و بر آن‌ها رأی دهند.

۲-۲-۴- شهر پاریس: بودجه‌ریزی مشارکتی در مقیاس بزرگ

پاریس از سال ۲۰۱۴ یکی از بزرگ‌ترین برنامه‌های بودجه‌ریزی مشارکتی دیجیتال جهان را اجرا کرده است. در هر سال، ۵ تا ۱۰ درصد از بودجه سرمایه‌ای شهر (معادل صدها میلیون یورو) توسط شهروندان از طریق پلتفرم آنلاین



تخصیص می‌یابد. فقط در سال ۲۰۲۱ بیش از ۱۱۳,۰۰۰ نفر در این فرآیند شرکت کردند. ادلمان، پاريسک و شوسبوک (Edelmann et al, 2017) این تجربه را به عنوان نمونه‌ای موفق از تحول دیجیتال در بخش عمومی بررسی کرده‌اند.

۳-۲-۴- سئول: شهر هوشمند مشارکتی

شهر سئول با راه‌اندازی سامانه «سیاست شهری ۱۰۰۰» توانسته است هزاران ایده شهروندی را جمع‌آوری، ارزیابی و برخی را اجرایی کند. جانسن و هلیگ (Janssen & Helbig, 2018) در تحلیل تجربه سئول استدلال می‌کنند که موفقیت آن به ادغام داده‌محوری با مشارکت شهروندی بستگی دارد رویکردی که آن‌ها از آن با عنوان «حلقه سیاستی دیجیتال» یاد می‌کنند.

۴-۲-۴- ایسلند: دموکراسی مستقیم دیجیتال

در پی بحران مالی ۲۰۰۸، ایسلند آزمایش بی‌سابقه‌ای انجام داد: نوشتن قانون اساسی از طریق مشارکت آنلاین شهروندان. هزاران نفر پیشنهادات خود را از طریق فیسبوک، توئیتر و یک درگاه اختصاصی ارائه دادند. اگرچه نتیجه نهایی به تصویب رسمی نرسید، اما این تجربه به عنوان نقطه عطفی در تاریخ مشارکت دیجیتال ثبت شده است.

۵-۲-۴- شهر ابوظبی: پلتفرم «TAMM»

دولت محلی ابوظبی با راه‌اندازی پلتفرم یکپارچه «TAMM» تلاش کرده است دسترسی شهروندان، ساکنان و کسب‌وکارها را به خدمات عمومی و فرایندهای تعاملی دولت شهری تسهیل کند. این سامانه صدها خدمت دولتی را در قالب یک درگاه واحد ارائه می‌دهد و امکان ثبت درخواست‌ها، پیگیری امور، ارائه بازخورد و ارتباط مستقیم با نهادهای مختلف شهری را فراهم می‌سازد. نسخه‌های جدید این پلتفرم با بهره‌گیری از فناوری‌های هوش مصنوعی و خدمات شخصی‌سازی شده، مشارکت کاربران در مدیریت خدمات شهری و تصمیم‌گیری‌های عمومی را تقویت کرده‌اند. گزارش‌های رسمی دولت ابوظبی نشان می‌دهد که TAMM به عنوان یکی از مهم‌ترین ابزارهای تحول دیجیتال در امارات متحده عربی، موجب افزایش کارآمدی خدمات عمومی، شفافیت اداری و تعامل شهروندان با نهادهای حکمرانی شده است (Department of Government Enablement, 2024).

۶-۲-۴- شهر استانبول: پلتفرم «Istanbul Senin»

شهرداری کلان‌شهر استانبول در سال‌های اخیر با راه‌اندازی پلتفرم دیجیتال «استانبول سنین» تلاش کرده است مشارکت شهروندان را در فرایندهای برنامه‌ریزی و مدیریت شهری افزایش دهد. این پلتفرم امکان ارائه پیشنهادات، شرکت در نظرسنجی‌ها، رأی‌گیری درباره پروژه‌های شهری و تعامل مستقیم با مدیریت شهری را فراهم می‌کند. پژوهش شاهین (Şahin, 2024) نشان می‌دهد که این سامانه یکی از مهم‌ترین نمونه‌های مشارکت الکترونیکی در برنامه‌ریزی شهری ترکیه محسوب می‌شود و از طریق گسترش دسترسی شهروندان به فرایندهای تصمیم‌گیری، به ارتقای شفافیت، تعامل دوسویه و پاسخگویی مدیریت شهری کمک کرده است (Şahin, 2024).

۷-۲-۴- شهر آمان: پلتفرم «آمان در حال شنیدن است»

شهرداری بزرگ آمان در اردن با حمایت برنامه توسعه سازمان ملل متحد و در چارچوب طرح برنده «چالش جهانی شهرداران ۲۰۲۱»، پلتفرم «Amman is Listening» را توسعه داد. این سامانه یک بستر داده‌باز و مشارکتی است که به ساکنان شهر امکان می‌دهد به صورت برخط درباره خدمات شهری، مشکلات محله‌ای و نیازهای روزمره خود بازخورد



ارائه کنند. هدف اصلی این پروژه، جمع‌آوری داده‌های شهروند محور برای بهبود خدمات شهری، مدیریت بحران و هدایت سرمایه‌گذاری‌های آینده شهر بوده است. گزارش‌های UNDP و مطالعات موردی این پروژه نشان می‌دهد که این پلتفرم با تقویت حلقه‌های بازخورد میان شهروندان و شهرداری، موجب افزایش مشارکت مدنی، اعتماد عمومی و کیفیت تصمیم‌گیری شهری شده است (UNDP, 2024; Siren Analytics, 2025).

۸-۲-۴- شهر دبی: پلتفرم «شهر خود را شکل دهید»

در چارچوب تدوین طرح جامع دبی ۲۰۴۰، پروژه «Shape Your City» در سال ۲۰۲۱ به‌عنوان یک بستر تعاملی و بازی‌وارسازی‌شده برای مشارکت عمومی راه‌اندازی شد. این سامانه به شهروندان و ذی‌نفعان اجازه می‌دهد دیدگاه‌های خود را درباره آینده توسعه شهری، فضاهای عمومی و اولویت‌های برنامه‌ریزی شهر ارائه کنند. طراحان این پروژه آن را ابزاری برای هم‌آفرینی شهری معرفی کرده‌اند که از طریق ابزارهای دیجیتال و تعاملی، مشارکت شهروندان را در شکل‌دهی آینده شهر تسهیل می‌کند. تجربه دبی نشان می‌دهد که فناوری‌های مشارکتی می‌توانند به افزایش شمول اجتماعی، شفافیت در برنامه‌ریزی و پاسخگویی بیشتر مدیران شهری کمک کنند (IBDA, 2021).

۹-۲-۴- شهر دوحه: سیاست «مشارکت الکترونیکی»

دولت قطر در سال‌های اخیر با توسعه چارچوب «مشارکت الکترونیکی» در بستر دولت هوشمند، تلاش کرده است شهروندان و ساکنان را در فرایندهای سیاست‌گذاری و تصمیم‌گیری عمومی مشارکت دهد. این سامانه مجموعه‌ای از ابزارهای دیجیتال شامل نظرسنجی‌ها، مشورت‌های عمومی، دریافت پیشنهادها و بازخوردهای مردمی را در اختیار نهادهای دولتی و شهری قرار می‌دهد. بر اساس اسناد رسمی دولت قطر، هدف اصلی این برنامه افزایش شفافیت، تقویت حکمرانی مشارکتی و اطمینان از انعکاس نیازها و مطالبات شهروندان در فرایندهای برنامه‌ریزی و ارائه خدمات عمومی است. تجربه دوحه نشان می‌دهد که بهره‌گیری از فناوری‌های دیجیتال می‌تواند زمینه مشارکت گسترده‌تر شهروندان در مدیریت شهری و توسعه پایدار را فراهم سازد (Hukoomi, 2025).

۱۰-۲-۴- شهر ریاض: پلتفرم «بلدی»

شهرداری ریاض در چارچوب برنامه‌های تحول دیجیتال و اهداف چشم‌انداز ۲۰۳۰ عربستان سعودی، از پلتفرم «بلدی» برای افزایش تعامل شهروندان با مدیریت شهری بهره گرفته است. این سامانه امکان ثبت پیشنهادها، گزارش مشکلات شهری، پیگیری درخواست‌ها و مشارکت در بهبود خدمات محله‌ای را فراهم می‌کند. پلتفرم بلدی با یکپارچه‌سازی خدمات شهری و ایجاد مسیرهای ارتباطی مستقیم میان شهروندان و شهرداری، نقش مهمی در تقویت حکمرانی دیجیتال و ارتقای پاسخگویی نهادهای محلی ایفا کرده است. مطالعات مرتبط با تحول دیجیتال در عربستان نشان می‌دهد که توسعه چنین سامانه‌هایی به افزایش مشارکت عمومی، بهبود کیفیت خدمات شهری و تسهیل فرایندهای تصمیم‌گیری محلی منجر شده است (Saudi Vision 2030, 2024).

۱۱-۲-۴- شهر الکویت: سامانه «سهل»

دولت الکترونیک کویت از طریق اپلیکیشن و پلتفرم «سهل»، بستر جامعی برای مشارکت الکترونیکی شهروندان در امور عمومی و خدمات شهری ایجاد کرده است. این سامانه امکان ارسال پیشنهادها، ارائه بازخورد، سنجش میزان رضایت از خدمات دولتی و برقراری ارتباط مستقیم با نهادهای اجرایی را فراهم می‌کند. همچنین کاربران می‌توانند از طریق بخش



«تواصل» دیدگاه‌ها و ایده‌های خود را برای بهبود خدمات عمومی و شهری ثبت کنند. اسناد رسمی دولت کویت نشان می‌دهد که هدف از توسعه این پلتفرم، تقویت ارتباط دوسویه میان دولت و جامعه، افزایش مشارکت شهروندی و ارتقای کیفیت خدمات عمومی بوده است. این تجربه بیانگر آن است که پلتفرم‌های دولت هوشمند می‌توانند به ابزاری مؤثر برای مشارکت شهروندان در فرایندهای تصمیم‌گیری و بهبود مدیریت شهری تبدیل شوند (Kuwait Government Online, 2025).

۱۲-۲-۴- شهر مسقط: پلتفرم «تجاوب»

شهرداری مسقط و دولت عمان در راستای اهداف «چشم‌انداز عمان ۲۰۴۰» در سال ۲۰۲۵ پلتفرم ملی «تجاوب» را راه‌اندازی کردند. این سامانه به‌عنوان یک کانال دیجیتال یکپارچه، امکان ثبت پیشنهادات، شکایات، گزارش‌ها و درخواست‌های شهروندان و ساکنان را فراهم می‌کند و به بیش از ۵۵ نهاد دولتی متصل است. کاربران می‌توانند ضمن پیگیری وضعیت درخواست‌های خود، کیفیت پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی را نیز ارزیابی کنند. گزارش‌های رسمی دولت عمان نشان می‌دهد که این پلتفرم با هدف تقویت مشارکت الکترونیکی، افزایش شفافیت، ارتقای پاسخگویی و بهبود کیفیت خدمات عمومی توسعه یافته است. تجربه مسقط نشان می‌دهد که ایجاد سازوکارهای دیجیتال بازخورد شهروندی می‌تواند نقش مهمی در بهبود حکمرانی شهری و افزایش اعتماد عمومی ایفا کند (Oman Government Portal, 2025; Muscat Daily, 2025).

۱۳-۲-۴- شهر منامه: سامانه «تواصل»

دولت بحرین و شهرداری‌های محلی از طریق سامانه دیجیتال «تواصل» بستری برای ارتباط مستقیم شهروندان با دستگاه‌های دولتی و نهادهای خدماتی ایجاد کرده‌اند. این سامانه به کاربران امکان می‌دهد مشکلات شهری، شکایات، پیشنهادات و درخواست‌های خود را به‌صورت برخط ثبت و روند رسیدگی به آن‌ها را پیگیری کنند. همچنین قابلیت گزارش مسائل محله‌ای و زیرساختی از طریق ابزارهای مکان‌محور و ارسال تصاویر در این سامانه فراهم شده است. گزارش‌های دولت بحرین نشان می‌دهد که تواصل به یکی از مهم‌ترین ابزارهای مشارکت الکترونیکی و پاسخگویی عمومی در کشور تبدیل شده و نقش مؤثری در ارتقای تعامل میان شهروندان و مدیریت شهری ایفا کرده است (Bahrain National Portal, 2025).

۳-۴- چالش‌ها و موانع

۱-۳-۴- شکاف دیجیتال

شکاف دیجیتال نابرابری در دسترسی و توانایی استفاده از فناوری یکی از جدی‌ترین تهدیدات برابری در مشارکت دیجیتال است. موسبرگر و همکاران (Mossberger et al, 2008) استدلال می‌کنند که شهروندی دیجیتال بدون رفع این شکاف ناقص خواهد بود. در ایران، اگرچه نرخ نفوذ اینترنت نسبتاً بالاست، اما نابرابری‌های قابل توجهی در دسترسی میان مناطق شهری - روستایی، گروه‌های سنی و اقشار اقتصادی - اجتماعی مختلف وجود دارد (Rezaei & Ahmadi, 2019).

۲-۳-۴- کمبود زیرساخت و ظرفیت سازمانی

بسیاری از شهرداری‌های ایران از کمبود زیرساخت‌های فناوری مناسب، نیروی انسانی متخصص و بودجه برای نگهداری سیستم‌ها رنج می‌برند. «برخی پژوهش‌ها، موانع اصلی پیاده‌سازی دولت الکترونیک در ایران را در پنج دسته؛ ضعف زیرساختی، کمبود منابع انسانی ماهر، موانع سازمانی، مشکلات قانونی - حقوقی و موانع فرهنگی دسته‌بندی کرده‌اند (Rezaei & Ahmadi, 2019).

مطالعات جدید نشان می‌دهد که چالش‌های تحول دیجیتال در بخش عمومی ایران فراتر از مسائل فنی بوده و مجموعه‌ای از موانع زیرساختی، نهادی، انسانی و اکوسیستمی را دربرمی‌گیرد. در این چارچوب، مهم‌ترین موانع شامل ضعف زیرساخت‌های فناوری و مالی، نارسایی‌های حکمرانی دیجیتال و هماهنگی بین‌سازمانی، کمبود مهارت‌ها و شایستگی‌های دیجیتال در کارکنان و شهروندان، محدودیت‌های قانونی و مقرراتی، و ضعف تعامل میان بازیگران مختلف اکوسیستم دیجیتال کشور است. این عوامل موجب کندی فرایند تحول دیجیتال و کاهش اثربخشی برنامه‌های دولت الکترونیک و حکمرانی دیجیتال در ایران شده‌اند (Danaeefard, Kazemi, & Karimi, 2024).

همچنین پژوهش‌های اخیر در حوزه حکمرانی دیجیتال تأکید می‌کنند که موفقیت دولت‌های دیجیتال تنها به توسعه زیرساخت‌های فناوری وابسته نیست، بلکه مستلزم ایجاد فرهنگ سازمانی نوآور، ارتقای سرمایه انسانی، تدوین چارچوب‌های حقوقی و مقرراتی روزآمد، توسعه تعامل‌پذیری سامانه‌ها و مشارکت فعال ذی‌نفعان در فرایندهای تصمیم‌گیری است. از این منظر، گذار از دولت الکترونیک به حکمرانی دیجیتال نیازمند رویکردی جامع و چندبعدی است که ابعاد فنی، مدیریتی، حقوقی و اجتماعی را به‌صورت همزمان مورد توجه قرار دهد (Chabok et al. 2024).

تحول دیجیتال در دهه اخیر به یکی از مهم‌ترین روندهای اثرگذار بر نظام‌های حکمرانی در سراسر جهان تبدیل شده است. برخلاف رویکردهای سنتی که فناوری را صرفاً ابزاری برای مکانیزه‌سازی فرایندهای اداری تلقی می‌کردند، رویکردهای نوین حکمرانی دیجیتال بر بازطراحی روابط میان دولت، شهروندان، بخش خصوصی و جامعه مدنی تأکید دارند. در این چارچوب، فناوری‌های دیجیتال نه تنها ابزار ارائه خدمات عمومی، بلکه زیرساختی برای مشارکت شهروندان، تولید ارزش عمومی، افزایش شفافیت و ارتقای پاسخگویی محسوب می‌شوند.

(Mergel, Edelmann, & Haug, 2019)

با وجود گسترش برنامه‌های دولت الکترونیک در ایران طی دو دهه گذشته، بسیاری از شاخص‌های مرتبط با مشارکت دیجیتال شهروندان، حکمرانی داده‌محور و تعامل دوسویه میان نهادهای عمومی و جامعه هنوز با چالش‌های جدی مواجه هستند. گزارش‌های بین‌المللی نشان می‌دهد که اگرچه ایران در توسعه برخی خدمات الکترونیکی پیشرفت‌هایی داشته، اما در حوزه مشارکت الکترونیکی و حکمرانی باز فاصله قابل توجهی با کشورهای پیشرو دارد.

(United Nations, 2022) این مسئله نشان می‌دهد که توسعه خدمات الکترونیکی لزوماً به معنای تحقق حکمرانی دیجیتال نیست و گذار از دولت الکترونیک به حکمرانی دیجیتال مستلزم تحولات عمیق‌تری در ساختارهای نهادی، فرهنگی و مدیریتی است.

یکی از مهم‌ترین چالش‌های موجود در ایران، غلبه نگاه فناورانه بر نگاه حکمرانی‌محور است. در بسیاری از پروژه‌های تحول دیجیتال، تمرکز اصلی بر توسعه سامانه‌ها، پورتال‌ها و زیرساخت‌های نرم‌افزاری قرار گرفته است؛ در حالی که ابعاد مرتبط با مشارکت شهروندان، تغییر فرایندهای تصمیم‌گیری، بازطراحی ساختارهای مدیریتی و ارتقای سرمایه اجتماعی کمتر مورد توجه قرار گرفته‌اند. پژوهش‌های حوزه تحول دیجیتال بخش عمومی نشان می‌دهد که شکست بسیاری از



پروژه‌های دیجیتال نه به دلیل ضعف فناوری، بلکه به دلیل مقاومت سازمانی، نبود فرهنگ نوآوری و فقدان هماهنگی نهادی رخ می‌دهد (Haug Dan & Mergel, 2023).

چالش دیگر به مسئله حکمرانی داده مربوط می‌شود. داده در عصر دیجیتال به یکی از مهم‌ترین منابع راهبردی مدیریت شهری و حکمرانی عمومی تبدیل شده است. با این حال، در بسیاری از سازمان‌های عمومی ایران هنوز نظام‌های یکپارچه مدیریت داده شکل نگرفته و بخش قابل توجهی از اطلاعات در پایگاه‌های داده پراکنده، غیرقابل تعامل و بعضاً ناسازگار ذخیره می‌شوند. این وضعیت مانع شکل‌گیری تصمیم‌گیری داده‌محور شده و ظرفیت استفاده از هوش مصنوعی، تحلیل کلان‌داده و پیش‌بینی روندهای شهری را محدود می‌کند. تجربه کشورهای موفق نشان می‌دهد که ایجاد زیرساخت‌های داده باز و استانداردهای تعامل‌پذیری اطلاعات از مهم‌ترین پیش‌نیازهای توسعه حکمرانی دیجیتال محسوب می‌شود (OECD, 2024).

در کنار چالش‌های نهادی و فناورانه، مسئله سرمایه انسانی نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. تحول دیجیتال مستلزم وجود کارکنانی است که علاوه بر مهارت‌های فنی، توانایی کار در محیط‌های شبکه‌ای، داده‌محور و مشارکتی را داشته باشند. بسیاری از سازمان‌های عمومی در ایران هنوز با کمبود نیروهای متخصص در حوزه‌های تحلیل داده، طراحی خدمات دیجیتال، امنیت سایبری و مدیریت نوآوری مواجه‌اند. افزون بر این، بخش قابل توجهی از شهروندان نیز فاقد مهارت‌های لازم برای مشارکت مؤثر در فرایندهای دیجیتال هستند. این وضعیت موجب می‌شود که ظرفیت‌های بالقوه سکوها مشارکتی به‌طور کامل بالفعل نشود.

از منظر اجتماعی، شکاف دیجیتال همچنان یکی از مهم‌ترین موانع توسعه مشارکت الکترونیکی در ایران به شمار می‌رود. شکاف دیجیتال صرفاً به معنای تفاوت در دسترسی به اینترنت نیست، بلکه شامل تفاوت در مهارت‌ها، سواد رسانه‌ای، اعتماد به فناوری و توانایی بهره‌برداری از خدمات دیجیتال نیز می‌شود. مطالعات نشان می‌دهد که سالمندان، گروه‌های کم‌درآمد و ساکنان برخی مناطق حاشیه‌ای معمولاً مشارکت کمتری در فرایندهای دیجیتال دارند. در نتیجه، اگر سیاست‌های جبرانی مناسب طراحی نشود، سکوها مشارکتی ممکن است به بازتولید نابرابری‌های اجتماعی منجر شوند.

یکی دیگر از ابعاد مهم حکمرانی دیجیتال، اعتماد عمومی است. اعتماد یکی از ارکان اصلی موفقیت هر نظام مشارکتی محسوب می‌شود. شهروندان زمانی در سامانه‌های مشارکتی مشارکت فعال خواهند داشت که اطمینان داشته باشند دیدگاه‌ها و پیشنهاد‌های آنان در تصمیم‌گیری‌های واقعی اثرگذار است. در شرایطی که مشارکت صرفاً جنبه نمادین داشته باشد یا بازخورد مناسبی به مشارکت‌کنندگان ارائه نشود، انگیزه مشارکت به‌تدریج کاهش می‌یابد. به همین دلیل، بسیاری از پژوهشگران بر ضرورت طراحی چرخه‌های بازخورد و پاسخگویی در سکوها دیجیتال تأکید کرده‌اند (Fung, 2006). در چنین شرایطی، توسعه سکوها مشارکت دیجیتال می‌تواند بخشی از چالش‌های حکمرانی شهری در ایران را کاهش دهد. این سکوها امکان تعامل مستقیم شهروندان با نهادهای عمومی را فراهم کرده و می‌توانند اطلاعات ارزشمندی درباره نیازها، اولویت‌ها و مسائل محلی در اختیار مدیران شهری قرار دهند. همچنین استفاده از فناوری‌های تلفن همراه، رسانه‌های اجتماعی و سامانه‌های گزارش مردمی می‌تواند دامنه مشارکت را نسبت به شیوه‌های سنتی افزایش دهد.

۳-۳-۴- اعتماد پایین به نهادها



مشارکت شهروندی مستلزم اعتماد است. وقتی شهروندان احساس کنند که مشارکت‌شان تأثیری ندارد، از مشارکت سر باز می‌زنند. یکی از اصلی‌ترین موانع مشارکت الکترونیک در ایران، بی‌اعتمادی شهروندان به این است که نظراتشان در تصمیمات واقعی تأثیر خواهد گذاشت (Sadeghi & Ramazani, 2020). همچنین برخی دیگر اعتماد اجتماعی را پیش شرط موفقیت هر ابتکار دیجیتال در حوزه حکمرانی شهری می‌دانند (Shafiei Sardasht & Kavianirad, 2020).

۴-۳-۴- مشارکت نمادین در برابر مشارکت واقعی

یکی از خطرات جدی که چادویک (Chadwick, 2011) در پژوهش پیشگام خود به آن اشاره کرده، «شکست ابتکارات تعامل آنلاین شهروندی» است وقتی سکوها صرفاً به ابزاری برای مشروعیت‌بخشی به تصمیماتی تبدیل می‌شوند که از پیش اتخاذ شده‌اند. آرنشتاین (Arnstein, 1969) این پدیده را در «پایین‌ترین پله‌های نردبان» مشارکت جای می‌دهد. در این حالت، مشارکت دیجیتال نه به توانمندسازی شهروندان، بلکه به ایجاد توهم مشارکت می‌انجامد.

۴-۴- وضعیت سکوهای دیجیتال مشارکتی در ایران

۴-۴-۱- وضعیت موجود

در ایران، شهرداری‌های تهران، اصفهان، مشهد و شیراز پیش‌روترین تجربه‌ها را در زمینه سکوهای دیجیتال شهری داشته‌اند. سامانه ۱۳۷ تهران، اپلیکیشن‌های شهری مبتنی بر موقعیت مکانی، و برخی تجربه‌های بودجه‌ریزی مشارکتی محدود، از نمونه‌های مثبت در این حوزه هستند. با این حال، محمدی و قلی‌پور (۱۴۰۱) در ارزیابی سکوهای مشارکت شهری در شهرهای بزرگ ایران دریافتند که بیشتر این سکوها در بهترین حالت در سطح «مشورت‌جویی» قرار دارند و عدم تداوم، ضعف در پاسخگویی و تمرکز بر اطلاع‌رسانی یک‌طرفه از کاستی‌های مشترک هستند.

۴-۴-۲- فرصت‌های شهر اصفهان

شهر اصفهان به‌عنوان یکی از مهم‌ترین کلان‌شهرهای ایران، با برخورداری از ظرفیت‌های گسترده در حوزه گردشگری، میراث فرهنگی، صنایع خلاق، دانشگاه‌های معتبر و زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، بستر مناسبی برای توسعه سکوهای دیجیتال مشارکت شهروندی فراهم کرده است. همچنین وجود سرمایه اجتماعی نسبتاً بالا و تجربه شهرداری در ارائه خدمات الکترونیکی می‌تواند زمینه را برای گذار از دولت الکترونیک به حکمرانی مشارکتی دیجیتال مهیا سازد. از این منظر، حوزه‌هایی همچون حفاظت از میراث تاریخی، مدیریت فضاهای عمومی، برنامه‌ریزی حمل‌ونقل شهری و اولویت‌بندی پروژه‌های عمرانی می‌توانند از طریق پلتفرم‌های مشارکتی برخط به‌صورت مستقیم در معرض نظرسنجی، ایده‌پردازی و رأی‌گیری شهروندان قرار گیرند (Nasiri et al. 2022).

از سوی دیگر، اصفهان در سال‌های اخیر با چالش‌هایی نظیر بحران آب زاینده‌رود، آلودگی هوا، فرونشست زمین و افزایش تقاضا برای خدمات شهری مواجه بوده است. سکوهای دیجیتال مشارکت شهروندی می‌توانند با فراهم کردن امکان گزارش‌دهی مردمی، پایش محیط‌زیست شهری، ارائه پیشنهاد‌های محله‌محور و نظارت عمومی بر عملکرد نهادهای شهری، به ارتقای شفافیت، پاسخگویی و اثربخشی مدیریت شهری کمک کنند. همچنین انتشار داده‌های باز شهری و ایجاد سامانه‌های مشارکتی برای بودجه‌ریزی و تصمیم‌گیری محلی می‌تواند اعتماد عمومی را افزایش داده و زمینه تحقق اصول حکمرانی خوب شهری از جمله مشارکت، شفافیت و مسئولیت‌پذیری را فراهم سازد.



(UN-Habitat, 2022) (Shafiei Sardasht & Kavianirad, 2020).

در میان کلان‌شهرهای ایران، اصفهان از ظرفیت ویژه‌ای برای توسعه این رویکرد برخوردار است. اصفهان نه تنها یکی از مهم‌ترین مراکز تاریخی و فرهنگی کشور محسوب می‌شود، بلکه از منظر اقتصادی، علمی و فناوری نیز جایگاه برجسته‌ای دارد. وجود دانشگاه‌های معتبر، پارک‌های علم و فناوری، شرکت‌های دانش‌بنیان و زیرساخت‌های ارتباطی مناسب، زمینه مساعدی برای توسعه اکوسیستم حکمرانی دیجیتال در این شهر فراهم کرده است (Nasiri, Rezaei, & Ahmadi, 2022; UN-Habitat, 2022).

یکی از حوزه‌های مهمی که می‌تواند از سکوهای مشارکتی در اصفهان بهره‌مند شود، مدیریت میراث فرهنگی و گردشگری شهری است. اصفهان سالانه میزبان میلیون‌ها گردشگر داخلی و خارجی است و حفاظت از میراث تاریخی آن نیازمند مشارکت گسترده شهروندان و ذی‌نفعان مختلف است (UNESCO, 2023; UN-Habitat, 2022). سکوهای دیجیتال می‌توانند بستری برای گزارش آسیب‌های وارده به بناهای تاریخی، دریافت پیشنهادهای شهروندی درباره مدیریت گردشگری و حتی مشارکت در اولویت‌بندی پروژه‌های حفاظت و مرمت فراهم کنند (Meijer & Bolívar, 2016). موضوع آب و بحران زاینده‌رود نیز یکی دیگر از زمینه‌های مهم کاربرد حکمرانی دیجیتال در اصفهان است. بحران آب نه تنها یک مسئله زیست‌محیطی، بلکه یک چالش اجتماعی، اقتصادی و سیاسی محسوب می‌شود (Madani, 2014). استفاده از سکوهای مشارکتی می‌تواند امکان جمع‌آوری دیدگاه‌های ذی‌نفعان مختلف، پایش مردمی وضعیت رودخانه، انتشار داده‌های محیط‌زیستی و ایجاد گفت‌وگوی عمومی پیرامون راهکارهای مدیریت منابع آب را فراهم کند. چنین رویکردی می‌تواند به افزایش مشروعیت سیاست‌های اتخاذشده و کاهش تعارضات اجتماعی کمک کند (OECD, 2024; United Nations, 2022).

فرونشست زمین نیز از مهم‌ترین تهدیدهای بلندمدت اصفهان محسوب می‌شود. پژوهش‌های علمی نشان داده‌اند که بخش‌هایی از دشت اصفهان با نرخ نگران‌کننده‌ای در حال فرونشست هستند (Motaghi et al., 2017; Sharifi et al., 2021). از آنجا که این پدیده آثار گسترده‌ای بر زیرساخت‌های شهری، میراث فرهنگی و کیفیت زندگی شهروندان دارد، مشارکت عمومی در پایش و گزارش پیامدهای آن می‌تواند نقش مؤثری در مدیریت ریسک ایفا کند. سکوهای دیجیتال قادرند اطلاعات تولیدشده توسط شهروندان را با داده‌های حاصل از حسگرها و سامانه‌های پایش تلفیق کرده و تصویری جامع‌تر از وضعیت شهر ارائه دهند (Meijer & Bolívar, 2016). در حوزه آلودگی هوا نیز ظرفیت‌های مشابهی وجود دارد. تجربه شهرهای پیشرو نشان داده است که مشارکت شهروندان در جمع‌آوری داده‌های محیطی و گزارش کانون‌های آلاینده‌گی می‌تواند به ارتقای کیفیت سیاست‌گذاری محیط‌زیستی کمک کند. در اصفهان، که به‌طور مستمر با معضل آلودگی هوا مواجه است (Gholampour et al., 2022)، توسعه سامانه‌های مشارکتی مبتنی بر داده‌های باز می‌تواند نقش مهمی در افزایش آگاهی عمومی و بهبود نظارت اجتماعی ایفا کند (Nam, 2012; Porwol et al., 2016).

علاوه بر مسائل محیط‌زیستی، سکوهای مشارکتی می‌توانند در حوزه برنامه‌ریزی شهری نیز کاربرد گسترده‌ای داشته باشند. یکی از مهم‌ترین تحولات سال‌های اخیر در مدیریت شهری جهان، توسعه بودجه‌ریزی مشارکتی دیجیتال بوده است (Fung, 2006; Linders, 2012). در این رویکرد، شهروندان درباره نحوه تخصیص بخشی از منابع عمومی اظهار نظر می‌کنند و حتی در برخی موارد مستقیماً درباره پروژه‌های پیشنهادی رأی می‌دهند. اجرای تدریجی چنین سازوکاری در

اصفهان می‌تواند موجب افزایش اعتماد عمومی، تقویت سرمایه اجتماعی و ارتقای پاسخگویی مدیریت شهری شود (OECD, 2024).

در مجموع، آینده حکمرانی شهری در اصفهان تا حد زیادی به توانایی این شهر در بهره‌گیری از ظرفیت‌های تحول دیجیتال وابسته است. تحقق این هدف مستلزم اتخاذ رویکردی فراتر از توسعه زیرساخت‌های فناوری و حرکت به سمت حکمرانی شبکه‌ای، داده‌محور و مشارکتی است. توسعه سواد دیجیتال، تقویت اعتماد عمومی، گسترش داده‌های باز، ایجاد سازوکارهای مؤثر بازخورد، حمایت از نوآوری شهری و بهره‌گیری از ظرفیت دانشگاه‌ها و شرکت‌های دانش‌بنیان می‌تواند زمینه شکل‌گیری الگویی موفق از حکمرانی دیجیتال شهری در اصفهان را فراهم سازد؛ الگویی که در صورت موفقیت، قابلیت تعمیم به سایر کلان‌شهرهای ایران را نیز خواهد داشت.

جدول ۲: چارچوب پیشنهادی برای پیاده‌سازی

لایه	مولفه‌های اصلی	اقدامات عملیاتی
۱. زیرساخت فنی	اتصال پایدار، امنیت سایبری، احراز هویت دیجیتال	سرمایه‌گذاری در پهنای باند، پشتیبانی ۲۴/۷
۲. قانون و مقررات	حریم خصوصی، مسئولیت‌پذیری، داده‌های باز	تدوین آیین‌نامه‌های بومی، تعریف مسئولیت‌های قانونی
۳. طراحی مشارکتی	رابط کاربری ساده، دسترسی‌پذیری چند کاناله	درگیر کردن شهروندان در طراحی خود سکو
۴. ظرفیت‌سازی	آموزش شهروندان، آموزش سواد دیجیتال کارمندان	همکاری با دانشگاه‌ها و سازمان‌های مردم‌نهاد
۵. ارزیابی مستمر	شاخص‌های عملکرد، بازخورد کاربران، اثربخشی	گزارش‌دهی منظم با مقایسه معیارهای بین‌المللی

پیاده‌سازی سکوهای دیجیتال مشارکتی نباید یکباره صورت گیرد. ادلمان و همکاران رویکرد مرحله‌ای را در تحول دیجیتال بخش عمومی پیشنهاد می‌دهند. بر این اساس مرحله اول (شروع) بر حل یک مشکل مشخص و ملموس تمرکز دارد؛ مرحله دوم (رشد) شامل گسترش سکو به حوزه‌های بیشتر است؛ و مرحله سوم (نهادینه‌سازی) به ادغام پلتفرم‌های مشارکتی در فرآیندهای رسمی تصمیم‌گیری شهری اشاره دارد (Edelmann et al, 2017).

۵-۴- مدل مفهومی یکپارچه

بر اساس مرور نظری و تحلیل تجارب جهانی، مدل مفهومی زیر ارائه می‌شود. این مدل نشان می‌دهد که سکوهای دیجیتال تحت شرایط پیش‌برنده و در غیاب موانع ساختاری از طریق سازوکارهایی مشخص به بهبود حکمرانی خوب شهری و نهایتاً



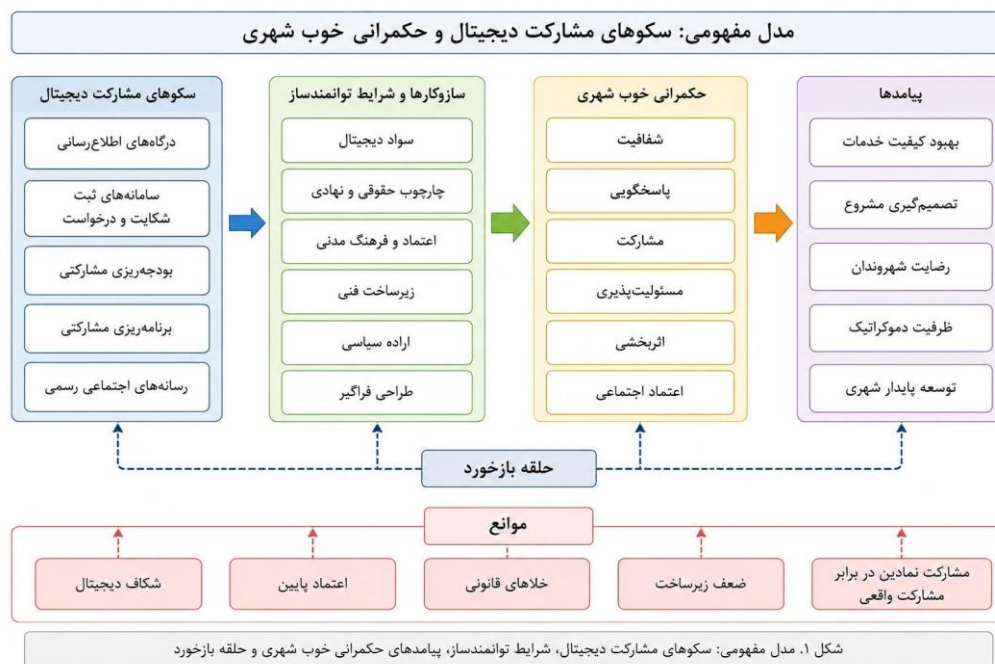
به پیامدهای توسعه‌ای مطلوب منجر می‌شوند. حلقه بازخوردی در مدل نشان می‌دهد که حکمرانی بهتر، اعتماد شهروندی را تقویت می‌کند که خود به مشارکت بیشتر در سکوها منجر می‌شود.

یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که سکوهای دیجیتال مشارکت شهروندی، فراتر از یک ابزار اطلاع‌رسانی ساده، به عنوان یک مکانیسم بازتوزیع قدرت در فرآیندهای تصمیم‌گیری شهری عمل می‌کنند. تبیین رابطه میان این سکوها و ارتقای حکمرانی خوب، نشان‌دهنده گذار از مدل‌های سنتی و سلسله‌مراتبی به سمت مدل‌های شبکه‌ای و تعاملی است که در آن «شفافیت» و «پاسخگویی» نه به عنوان مفاهیم انتزاعی، بلکه به عنوان پیامدهای مستقیم دیجیتالی شدن فرآیندها پدیدار می‌شوند.

در مقام مقایسه با تجارب جهانی، نتایج این تحقیق با یافته‌های مطالعات پیشین در مورد شهر هوشمند همسو است؛ به‌ویژه در زمینه نقش تکنولوژی در کاهش هزینه‌های نظارتی و افزایش سرعت واکنش به نیازهای شهروندان. با این حال، در حالی که بسیاری از مطالعات بین‌المللی بر «بهینه‌سازی فرآیندها» تمرکز دارند، یافته‌های این پژوهش بر اهمیت حیاتی «بازسازی اعتماد» تأکید می‌کند؛ چرا که بدون وجود اعتماد عمومی، سکوهای دیجیتال تنها به ابزارهای «مشارکت نمادین» تقلیل یافته و نمی‌توانند به حکمرانی خوب منجر شوند.

تمایز اصلی این تحقیق با پژوهش‌های موجود در این حوزه، توجه ویژه به چالش‌های ساختاری در بافت شهرهای ایران است. برخلاف مدل‌های توسعه‌یافته که در آن تمرکز بر «ارتقای تجربه کاربری» است، یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد که در بافت ایران، اولویت اصلی باید بر «رفع شکاف دیجیتال» و «اصلاح موانع قانونی» معطوف باشد. بدین‌ترتیب، در حالی که پژوهش‌های مشابه بر توانمندی‌های تکنولوژیک تأکید ورزیده‌اند، این تحقیق استدلال می‌کند که در محیط‌های در حال گذار، کارکرد اثربخش سکوها بیش از آن که تابع پیشرفت نرم‌افزاری باشد، تابع توانمندی نهادهای مدیریتی در پذیرش بازخوردهای غیررسمی و دیجیتال است. بنابراین، الگوی پیشنهادی این پژوهش، برخلاف مدل‌های صرفاً فنی، یک الگوی «فنی - اجتماعی» است که بر هم‌افزایی میان زیرساخت دیجیتال و بازسازی اعتماد اجتماعی استوار است.

شکل ۱) مدل مفهومی یکپارچه سکوهای دیجیتال



(منبع: طراحی نویسندگان)

۵- نتیجه‌گیری

تحلیل ادبیات نظری و تجارب عملی ارائه شده در این مقاله نشان می‌دهد که رابطه میان سکوهای دیجیتال مشارکتی و حکمرانی خوب شهری، رابطه‌ای نه خودکار و نه یک‌طرفه، بلکه مشروط و دوسویه است. سکوهای دیجیتال ظرفیت واقعی برای ارتقای حکمرانی خوب دارند، اما تحقق این ظرفیت مستلزم وجود پیش‌نیازهای اساسی است. اول از همه، اراده سیاسی واقعی برای اجرایی کردن نتایج مشارکت شهروندی ضروری است. چادویک هشدار می‌دهد که سکوهایی که صرفاً برای تولید مشروعیت استفاده می‌شوند نه تنها سودمند نیستند، بلکه می‌توانند به بی‌اعتمادی عمیق‌تر منجر شوند. دوم، طراحی سکو باید با مشارکت شهروندان صورت گیرد. سوم، ظرفیت سازمانی کافی در شهرداری برای پردازش و پاسخ‌دهی به مشارکت‌های شهروندی باید وجود داشته باشد.

در سطح کلان‌تر، این مقاله استدلال می‌کند که سکوهای دیجیتال مشارکتی نه تنها ابزارهای تکنیکی، بلکه نهادهای اجتماعی - سیاسی‌اند که در بستری از روابط قدرت، هنجارهای اجتماعی و ظرفیت‌های نهادی قرار دارند. موفقیت آن‌ها به همان اندازه که به کیفیت فناوری وابسته است، به کیفیت حکمرانی محیطی که در آن قرار دارند نیز بستگی دارد. برای شهرهای ایران، این یافته‌ها پیامی روشن دارند: ترکیب هوشمندانه فناوری، طراحی نهادی مناسب، ظرفیت‌سازی و اراده سیاسی، می‌تواند سکوهای دیجیتال را از ویرانه‌های تبلیغاتی به ابزارهای واقعی حکمرانی بهتر تبدیل کند.



۵-۱- توصیه‌های سیاستی

بر اساس یافته‌های این پژوهش، توصیه‌های سیاستی زیر برای مدیران و سیاست‌گذاران شهری ارائه می‌گردد:

۵-۱-۱- **ایجاد تعهد نهادی:** شهرداری‌ها باید بازخورد واقعی به مشارکت‌های شهروندی ارائه دهند. باید به روشنی اعلام

شود که کدام پیشنهادات پذیرفته شده، چرا برخی رد شده‌اند، و چه نتایجی از مشارکت شهروندان حاصل شده است.

۵-۱-۲- **طراحی فراگیر و چندکاناله:** سکوهای دیجیتال باید برای پوشش گروه‌های آسیب‌پذیر (سالمندان، افراد با سواد دیجیتال پایین، ساکنان مناطق محروم) طراحی شوند. رابط‌های چندکاناله که هم آنالین و هم آفلاین دسترسی را ممکن می‌سازند، ضروری هستند.

۵-۱-۳- **شروع از مشکلات واقعی:** به‌جای پیاده‌سازی سیستم‌های پیچیده از همان ابتدا، بر حل مشکلات ملموس شهری تمرکز شود. موفقیت در حوزه‌های کوچک، اعتماد لازم برای گسترش بعدی را می‌سازد.

۵-۱-۴- **همکاری با دانشگاه‌ها:** دانشگاه می‌تواند شریک استراتژیک مهمی در طراحی، ارزیابی و بهبود مستمر سکوهای دیجیتال شهری باشد. ایجاد آزمایشگاه‌های نوآوری شهری در دانشگاه‌ها رویکردی موفق در بسیاری از کشورها بوده است.

۵-۱-۵- **توجه به امنیت و حریم خصوصی:** حفاظت از داده‌های شهروندان یک الزام اخلاقی و قانونی است. سیاست‌های شفاف درباره جمع‌آوری، ذخیره و استفاده از داده‌ها باید از همان ابتدا وجود داشته باشد.

۵-۱-۶- **ارزیابی مستمر و یادگیری:** سیستم‌های ارزیابی منظم که نه تنها تعداد کاربران بلکه کیفیت مشارکت و تأثیر واقعی بر تصمیم‌گیری را اندازه می‌گیرند، برای بهبود مستمر ضروری هستند.

ملاحظات اخلاقی

این مقاله حامی مالی ندارد.

تعارض منافع

نویسندگان اعلام می‌کند که تعارض منافع وجود ندارد و تمام مسائل اخلاق در پژوهش را که شامل پرهیز از سرقت ادبی، نشر و یا ارسال بیش از یک بار مقاله، تکرار پژوهش دیگران، داده‌سازی یا جعل داده‌ها، منبع‌سازی و جعل منابع، رضایت ناآگاهانه سوژه یا پژوهش‌شونده، سوء رفتار و غیره می‌شوند، به‌طور کامل رعایت شده است.

تعهد کپی رایت

طبق تعهد نویسندگان، حق کپی رایت (CC) رعایت شده است.

References

- Arnstein, S. R. (1969). *A ladder of citizen participation*. Journal of the American Institute of Planners, 35(4), 216–224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Bahrain National Portal. (2025). eParticipation tools: Tawasul platform. https://bh.bh/new/en/eparticipation-govaffairs_en.html.
- Bonsón, E., Torres, L., Royo, S., & Flores, F. (2012). *Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities*. Government Information Quarterly, 29(2), 123–132. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.10.001>
- Chabok, F., Dadash-Karimi, Y., & Nezhad-Haji-Ali-Irani, F. (2024). Tadvin-e olgu-ye hokmrani-ye dowlat-e elektronik ba roykard-e ijad va tose'eh-ye kasb-o-karhaye digital



- [Developing an electronic government governance model with the approach of creating and developing digital businesses]. Amuzesh, Tarbiat va Tose'eh-ye Paydar. [In Persian]
- Chadwick, A. (2011). *Explaining the failure of an online citizen engagement initiative: The role of internal institutional variables*. Journal of Information Technology & Politics, 8(1), 21–40. <https://doi.org/10.1080/19331681.2010.507999>
- Danaeefard, H., Kazemi, S. H., & Karimi, M. (2024). *Exploring the challenges of digital transformation in the Iranian public sector: A qualitative study*. Public Organisation for Economic Co-operation and Development. (2024). 2023 OECD Digital Government Index: Results and key findings. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/01/2023-oecd-digital-government-index_b11e8e8e/1a89ed5e-en.pdf
- Department of Government Enablement. (2024). Abu Dhabi launches TAMM 3.0. <https://www.dge.gov.ae/en/news/dge-abu-dhabi-launches-tamm-3>
- Department of Government Enablement. (2024). Department of Government Enablement – Abu Dhabi enhances TAMM platform. <https://www.dge.gov.ae/en/news/department-of-government-enablement-abu-dhabi-enhances-tamm-platform>
- Edelmann, N., Parycek, P., & Schossboeck, J. (2017). *Digital transformation in public administration: A literature review*. In Proceedings of the 10th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (pp. 9–17). ACM.
- Estevez, E., & Janowski, T. (2013). *Electronic governance for sustainable development*. Government Information Quarterly, 30(Suppl. 1), S94–S109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.11.001>
- Fung, A. (2006). *Varieties of participation in complex governance*. Public Administration Review, 66(s1), 66–75. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00667.x>
- Hajipour, B., & Naderi, M. (2021). *Sakkuhaye digital-e shahri va naghsh-e anha dar tahaqqoq-e hokmrani-ye khub* [Urban digital platforms and their role in achieving good governance]. Faslnameh-ye Modiriyat-e Shahri, (62), 89–108. [In Persian]
- Haug, N., Dan, S., & Mergel, I. (2024). *Digitally induced change in the public sector: A systematic review and research agenda*. Public Management Review, 26(10), 1963–1987. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2234917>
https://bh.bh/new/en/eparticipation-govaffairs_en.html
- Hukoomi. (2025). E-participation. Government of Qatar. <https://hukoomi.gov.qa/en/e-participation>
- IBDA. (2021). Shape Your City: Citizen engagement platform for Dubai Masterplan 2040. <https://www.ibda.co/shape-your-city>
- Janssen, M., & Helbig, N. (2018). *Innovating and changing the policy-cycle: Policy-makers be prepared for the digital and data-driven future*. Government Information Quarterly, 35(4), S99–S105. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.11.009>
- Kavanaugh, A. L., Fox, E. A., Sheetz, S. D., Yang, S., Li, L. T., Shoemaker, D., Natsev, A., & Xie, L. (2012). *Social media use by government: From the routine to the critical*. Government Information Quarterly, 29(4), 480–491. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.002>
- Kuwait Government Online. (2025). E-participate through Sahel. <https://www.e.gov.kw/sites/kgoenglish/Pages/ApplicationPages/E-ParticipateThroughSAHEL.aspx>
- Kuwait Government Online. (2025). E-participation. <https://www.e.gov.kw/sites/kgoenglish/Pages/ContactUS/ContactGovernment.aspx>



- Lee, G., & Kwak, Y. H. (2012). *An open government maturity model for social media-based public engagement*. Government Information Quarterly, 29(4), 492–503.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.001>
- Linders, D. (2012). *From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media*. Government Information Quarterly, 29(4), 446–454. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003>
- Macintosh, A. (2004). *Characterizing e-participation in policy-making*. In Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (pp. 1–10). IEEE.
- Madani, K. (2014). *Water management in Iran: What is causing the looming crisis?* Journal of Environmental Studies and Sciences, 4(4), 315–328.
<https://doi.org/10.1007/s13412-014-0182-z>
- Meijer, A. (2011). *Networked coproduction of public services in virtual communities*. Public Administration Review, 71(4), 598–607. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2011.02391.x>
- Meijer, A., & Bolívar, M. P. R. (2016). *Governing the smart city: A review of the literature on smart urban governance*. International Review of Administrative Sciences, 82(2), 392–408. <https://doi.org/10.1177/0020852314564308>
- Mergel, I. (2013). *Social media adoption and resulting tactics in the U.S. federal government*. Government Information Quarterly, 30(2), 123–130.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.12.004>
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). *Defining digital transformation: Results from expert interviews*. Government Information Quarterly, 36(4), 101385.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Mohammadi, A., & Gholipour, A. (2022). *Arzyabi-ye sakkuhayeh mosharekat-e shahri dar shahrhayeh bozorg-e Iran* [Evaluation of urban participation platforms in major cities of Iran]. Nashriyeh-ye Modiriyat-e Dowlati, 14(2), 201–225. [In Persian]
- Mossberger, K., Tolbert, C. J., & McNeal, R. S. (2008). *Digital citizenship: The Internet, society, and participation*. MIT Press.
- Motaghi, M., Shamshiri, R., Haghshenas Haghighi, M., Wetzell, H. U., Akbari, B., Nahavandchi, H., Roessner, S., & Arabi, S. (2017). *Quantifying groundwater exploitation induced subsidence in the Rafsanjan plain, southeastern Iran, using InSAR and leveling measurements*. Engineering Geology, 218, 134–151.
<https://doi.org/10.1016/j.enggeo.2017.01.011>
- Muscat Daily. (2025, March 4). *Tajawob platform empowers citizens to shape the future of Oman*. <https://www.muscatdaily.com/2025/03/04/tajawob-platform-empowers-citizens-to-shape-the-future-of-oman/>
- Nam, T. (2012). *Suggesting frameworks of citizen-sourcing via Government 2.0*. Government Information Quarterly, 29(1), 12–20.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.07.005>
- Nasiri, M., Rezaei, A., & Ahmadi, S. (2022). *Zarfiathayeh shahr-e hushmand va mosharekat-e shahrivandi dar modiriyat-e shahri-ye Esfahan* [Smart city capacities and citizen participation in urban management of Isfahan]. Faslnameh-ye Motale'at-e Modiriyat-e Shahri, 14(2), 75–94. [In Persian]
- Oman Government Portal. (2025). *Tajawob*. <https://www.oman.om/en/home-top-level/eparticipation/tajawob>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2024). *2023 OECD Digital Government Index: Results and key findings*.



- https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/01/2023-oecd-digital-government-index_b11e8e8e/1a89ed5e-en.pdf
- Porwol, L., Ojo, A., & Breslin, J. G. (2016). *An ontology for next generation e-participation initiatives*. Government Information Quarterly, 33(3), 583–594.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.01.007>
- Rezaei, H., & Ahmadi, F. (2019). *Mavane' va chaleshhaye piyade-sazi-ye dowlat-e elektronik dar Iran* [Barriers and challenges to implementing electronic government in Iran]. Faslnameh-ye Motale'at-e Modiriyat-e Dowlati-ye Iran, 10(3), 55–78. [In Persian]
- Sadeghi, R., & Ramezani, M. (2020). *Hokmrani-ye shahri va mosharekat-e elektronik-e shahrivandan dar Iran* [Urban governance and citizens' electronic participation in Iran]. Faslnameh-ye Motale'at-e Shahri, (37), 45–62. [In Persian]
- Şahin, E. (2024). E-participation in urban planning: Istanbul Senin application. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 33(1), 435–453.
<https://doi.org/10.35379/cusosbil.1406561>
- Saudi Vision 2030. (2024). Digital government and smart city initiatives in Saudi Arabia. Vision Realization Programs.
<https://www.vision2030.gov.sa › explore › programs>
- Shafiei Sardasht, J., & Kaviani-Rad, M. (2021). *Naghsh-e fanavari-ye ettela'at dar erteqa-ye hokmrani-ye khub-e shahri* [The role of information technology in promoting good urban governance]. Nashriyeh-ye Amayesh-e Sarzamin, 13(1), 127–152. [In Persian]
- Siren Analytics. (2025). Building a participatory open data platform: Amman is Listening case study. <https://www.sirenanalytics.com/main-content/building-a-participatory-open-data-platform>
- Torring, J., Peters, B. G., Pierre, J., & Sorensen, E. (2012). *Interactive governance: Advancing the paradigm*. Oxford University Press.
- UNDP. (2021). Governance for sustainable development: Integrating governance in the 2030 Agenda. United Nations Development Programme.
- UNESCO. (2023). World Heritage List: Meidan Emam, Esfahan. UNESCO World Heritage Centre.
- UN-Habitat. (2022). People-centered smart cities: Digital platforms for citizen participation and urban governance. Nairobi: United Nations Human Settlements Programme.
- United Nations Development Programme. (2024). Development of the Amman is Listening open data participatory platform.
<https://www.developmentaid.org/tenders/view/1370900/138-development-of-the-amman-is-listening-open-data-participatory-platform>
- United Nations. (2022). E-government survey 2022: The future of digital government. United Nations Department of Economic and Social Affairs.
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Rösch, M. (2019). *Citizen and open government: An empirical analysis of antecedents of open government data*. International Journal of Public Administration, 42(4), 340–353.
<https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1560960>