



ریاست جمهوری  
مرکز بکارهای های تحول و پیشرفت

# بررسی برترین تجارب جهانی فناوری شهروندی

شماره پنجم - ۴دی ماه ۱۳۹۸

گزارش راه‌حل‌های نوآورانه افزایش مشارکت مردمی  
در حاکمیت، بر بستر فناوری‌های داده‌محور



## در این شماره می خوانیم...

- چالش‌های فناوری شهروندی از نگاه استفانز (Stephens)
- فناوری شهروندی در خدمت مشارکت بهتر مردم در حکمرانی
- معرفی پلتفرم consul
- معرفی سامانه placespeak

در شماره‌ی قبل، گونه‌شناسی موسسه Civic Hall را در حوزه‌ی فناوری شهروندی بررسی کردیم. به نظر می‌رسد با معرفی گونه‌شناسی‌های مختلف، به نگاه جامعی در خصوص قلمرو فناوری شهروندی دست یافته‌ایم. اما یکی از سوالات مهم این است که فناوری شهروندی با چه چالش‌هایی روبروست. پژوهشگران مختلفی به این مساله ورود پیدا کرده‌اند. در این شماره به چالش‌هایی که استفانز در پژوهش خود نام برده می‌پردازیم. در شماره‌ی بعد نیز با بیان دیگر پژوهش‌ها در این حوزه، سعی داریم تا با توجه به وضعیت کشورمان، چالش‌های این حوزه در ایران را معرفی کنیم. شناخت این چالش‌ها به ما کمک می‌کند تا برای ورود به این عرصه در کشورمان، چه از دید سیاست‌گذاری و چه از دید اجرایی برنامه‌ریزی بهتر و دقیق‌تری داشته باشیم.

## چالش‌های فناوری شهروندی از نگاه استفانز (Stephens)

استفانز (Stephens) در سال ۲۰۱۷ پژوهشی با عنوان «فناوری شهروندی؛ داده‌ی باز و شهروندان داوطلب، به عنوان منابع دولت محلی کارولینای شمالی» انجام داده و در بخشی از آن به مهمترین چالش‌های فناوری شهروندی، خصوصاً در ارتباط با دولت‌های محلی پرداخته است. او عنوان می‌کند که از نگاه مقامات دولتی، دو عامل اصلی به عنوان موانع بالقوه و واقعی در ارتباط با پیشرفت فناوری شهروندی وجود دارند:

۱. محدودیت‌هایی که در وظایف مقامات دولتی و برنامه‌های کاری آن‌ها در این خصوص وجود دارد. به خصوص نوع کاری که در فضای دولتی انجام می‌شود و فرهنگ کاری آن که به صورت کامل با حوزه‌ی فناوری شهروندی متفاوت است.

۲. موضوعات مربوط به مدیریت پروژه (چه به لحاظ فنی و چه به لحاظ ادارکی) که با توجه به تفاوت رویکردهای مقامات دولتی و داوطلبان عرصه‌ی فناوری شهروندی معمولاً باعث اختلاف می‌شود.

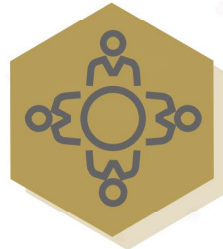
او در ادامه به شش چالش اصلی این حوزه با توجه به عوامل فوق می‌پردازد که به هر کدام به صورت مختصر اشاره می‌کنیم.



محدودیت‌ها در وظایف و قوانین بخش دولتی



تفاوت بین اهداف توسعه‌دهندگان فناوری شهروندی و نیازهای کاربران



فرهنگ کاری متفاوت بخش دولتی و عرصه فناوری شهروندی



محدودیت‌ها در استفاده از ابزار آنلاین



انتظارات و پاسخگویی



مدیریت پروژه و فرایندهای آن



## محدودیت‌ها در وظایف و قوانین بخش دولتی

کارکنان دولت و مقامات دولتی مطابق با قانون‌های مربوطه، وظایفی دارند که بسیاری از فعالیت‌های حوزه فناوری شهروندی در این قاعده نمی‌گنجد. همچنین زمان کاری کارکنان دولت نیز محدود بوده و بسیاری از آن‌ها به دلیل مشغله‌ی زیادی که دارند نمی‌توانند فکر و ذهن خود را مشغول کارهای نوآورانه و ابتکاری تیم‌های فناوری شهروندی کنند. بیشتر مدیران دولتی، برای حل مسأله از روش سنتی آن استفاده می‌کنند. در حالی که بین حل مسأله به صورت سنتی و روش حل مسأله با استفاده از روش فناوری شهروندی تفاوت ماهوی وجود دارد. بنابراین چالش اولیه پیش روی فعالان فناوری شهروندی تغییر نگاه مدیران به این موضوع است.



## فرهنگ کاری متفاوت بخش دولتی و عرصه فناوری شهروندی

فرهنگ کاری در حوزه فناوری شهروندی که عمدتاً از برنامه‌نویس‌ها و فعالان حوزه فناوری اطلاعات هستند، یک فرهنگ کاری پویا و چابک است و تفاوت چشمگیری با فرهنگ کاری کارمندی در دولت دارد. فعالین فناوری شهروندی بیشتر علاقه‌مندند در ساعات غیرکاری کار کنند و زمان مشخصی برای رفت و آمد به محیط کار نمی‌شناسند اما در سبک سنتی کار محدودیت‌های زیادی برای این موضوع لحاظ شده است که این مهم را برای فعالین این عرصه سخت و دشوار می‌کند. به خصوص زمانی که نیاز است تا فعالان این حوزه با بخش دولتی ارتباط تنگاتنگی داشته باشند.



## انتظارات و پاسخگویی

انعطاف‌پذیری و نوآوری در ذات کارهای حوزه فناوری شهروندی وجود دارد. همین باعث می‌شود تا در بسیاری از اوقات ارتباط مناسبی با مقامات دولتی (که معمولاً از این ویژگی برخوردار نیستند) برقرار نشود. این عدم ارتباط مناسب، انتظارات و پاسخگویی‌های طرفین (بخش دولتی و بخش فناوری شهروندی) را با کج‌فهمی مواجه کرده و ممکن است تا ناامیدی فعالان حوزه فناوری شهروندی ادامه پیدا کند.

## مدیریت پروژه و فرایندهای آن



سبک مدیریت پروژه سنتی با سبک مدیریت پروژه چابک (Agile) در فناوری شهروندی متفاوت است. این تفاوت در تعریف و ارزیابی پروژه‌های فناوری شهروندی بسیار حائز اهمیت است. این تفاوت سبک مدیریت پروژه باعث اختلافات زیادی بین مدیران دولتی و فعالان این عرصه می‌شود و پروژه‌های مشترک را با چالش‌های زیادی مواجه می‌کند.

## محدودیت‌ها در استفاده از ابزار آنلاین



هرچند که با گسترش روزافزون فناوری اطلاعات مواجه هستیم اما کارمندان دولت هنوز برای استفاده از ابزارهای آنلاین آماده نیستند و این تفاوت استفاده فراگیر فعالان عرصه فناوری شهروندی از این ابزارها و در مقابل، آشنا نبودن کارمندان دولت با آن، باعث بوجود آمدن چالش‌های زیادی در رابطه بین دولت و فعالان این عرصه شده است. همچنین ممکن است برای استفاده از ابزارهای آنلاین در دولت، به دلیل سیاست‌های محرمانگی، محدودیت‌های قانونی وجود داشته باشد.

## تفاوت بین اهداف توسعه‌دهندگان فناوری شهروندی و نیازهای کاربران



بسیاری از کاربران (که معمولاً افراد کم بضاعت جامعه نیز هستند) با فناوری اطلاعات آشنا نیستند، ولی توسعه‌دهندگان فناوری شهروندی تمرکز و توجه خود را روی موضوع فناوری اطلاعات گذاشته‌اند. در اینجا این چالش مطرح است که آیا هدف توسعه‌دهندگان فناوری شهروندی با نیازهای کاربران، به خصوص کاربرانی که از قشر ضعیف جامعه هستند، منطبق است یا خیر. در واقع به بیانی دیگر، بسیاری از کسانی که به عنوان مخاطب سامانه‌های فناوری شهروندی هستند حتی به برنامه‌های مبتنی بر وب دسترسی هم ندارند چه برسد به مشارکت‌شان در آن!

در شماره‌ی بعد، چالش‌های دیگر این حوزه را مطرح می‌کنیم. سپس سعی می‌کنیم با توجه به شرایط ایران، به یک جمع‌بندی از آن برسیم.





## فناوری شهروندی در خدمت مشارکت بهتر مردم در حکمرانی

پس از معرفی گونه‌شناسی‌های مختلف فناوری شهروندی، وقت آن رسیده تا با مصادیق (سامانه‌ها و پلتفرم‌ها) هر گونه بیشتر آشنا شویم. از این رو، گونه‌شناسی موسسه **CivicHall** را محور قرار داده و در هر شماره برخی از مصادیق هر حوزه از فناوری شهروندی را معرفی می‌کنیم. از معرفی سامانه‌هایی شروع می‌کنیم که بیشتر در حوزه مشارکت عمومی و ارتقای نقش مردم در حکمرانی فعال هستند. دو سامانه‌ی **consul** و **placespeak** در این شماره بررسی خواهند شد. در شماره‌های آتی به دیگر سامانه‌های با اهمیت این حوزه می‌پردازیم.



# معرفی پلتفرم Consul

نام سامانه: Consul

سال تاسیس: ۲۰۱۵، اسپانیا

حوزه‌های فعالیت: مشارکت شهروندان در حکمرانی

آدرس سایت:

<https://consulproject.org/en/>



CONSUL برای شهروندان طراحی شده تا بتوانند در حکمرانی کشور خود نقش بیشتری داشته باشند. این پلتفرم ویژگی‌هایی مانند تهیه پیشنهادات، رأی‌گیری برای قوانین جدید، بحث و گفتگو، بودجه‌ریزی مشارکتی و مشاوره دارد.

CONSUL یک پلتفرم آنلاین برای مشارکت عمومی در تصمیم‌گیری است که در ابتدا توسط شورای شهر مادرید راه‌اندازی شد. هم‌اکنون این پلتفرم در بیش از ۳۰ کشور جهان در حال استفاده است. این پلتفرم به صورت منبع باز طراحی شده و هر نهاد یا دولتی می‌تواند از آن استفاده کند.

Features Documentation Contact Community ↗

## CONSUL

Free software for citizen participation.

Download CONSUL (github)

Try a demo of CONSUL



## تاریخچه‌ای کوتاه اما جالب

شکل‌گیری این پلتفرم به سال ۲۰۱۱ در اسپانیا برمی‌گردد؛ جایی که جنبش 15-M اسپانیایی‌ها (جنبش ضد رضایت اقتصادی اسپانیا) شکل گرفت و باعث شد هزاران اسپانیایی خشمگین به خیابان‌های این کشور ریخته و فریادهای «ما یک دموکراسی واقعی می‌خواهیم» را سر دهند. خشم آن‌ها به خاطر مسائلی مانند: بحران مالی، بحران مسکن، نرخ بیکاری بالا، عدم چشم‌انداز شغلی برای جوانان، فساد و احساس فقدان مشروعیت سیاسی نهادهای دموکراتیک، بود.

این جنبش به دنبال بهبود فرایندها و نهادهای دموکراتیک، به خصوص با افزایش شفافیت، پاسخگویی و مشارکت بود. شورای شهر مادرید تصمیم گرفت تا راهی برای برون رفتن از این بحران پیدا کند. آن‌ها به دنبال روشی جدید برای تعامل با شهروندان و ترویج مشارکت فعال آنان در حوزه‌ی حکمرانی بودند.



پس از افول اعتماد در نهادهای دولتی که به دلیل رسوایی‌های مرتبط با فساد اقتصادی در اسپانیا رخ داده بود، شورای شهر مادرید توسعه نرم افزار CONSUL را در دستور کار خود قرار داد و اولین نسخه‌ی آن را با عنوان **Decide Madrid** در سال ۲۰۱۵ منتشر کرد. **Decide Madrid** یک پلتفرم رسمی حکمرانی باز است که سعی شده تا همه فرایندهای حکمرانی باز به خصوص در حوزه اداری شهرها در آن گنجانده شوند؛ فرایندهایی مانند شفافیت، داده‌ی باز و مشارکت عمومی.

Idioma: Español

Transparencia | Datos abiertos | Blog



DECIDE  
MADRID

Entrar

Registrarse

[Debates](#) [Propuestas](#) [Votaciones](#) [Procesos](#) [Presupuestos participativos](#) [Ayuda](#)

## Apoya las mejores ideas ciudadanas para Madrid

Apoya propuestas

Propuestas más activas



استفاده ۱۳۰  
موسسه از این پلتفرم



استفاده شده در ۳۳  
کشور مختلف جهان



دریافت جایزه  
خدمات عمومی سازمان ملل



ارائه خدمات به بیش از  
۹۰ میلیون شهروند  
در سراسر جهان

## موفقیت‌های جالب توجه این پلتفرم

این پلتفرم و به خصوص اولین نسخه‌ی آن یعنی Decide Madrid به موفقیت‌های زیادی دست یافته است. برخی از آن‌ها عبارتند از:



تا سال ۲۰۱۷، بیش از ۲۰ هزار طرح در نسخه‌ی شهر مادرید آن ثبت شده است. یکی از این طرح‌ها، پروژه‌ی موفق بازسازی شهر Plazade España بود که نزدیک به ۲۷ هزار نفر در رای‌گیری طرح مربوطه شرکت داشتند.



نرخ مشارکت بالای شهروندان به خصوص در شهر مادرید با ۴۰۰ هزار نفر ثبت‌نام کننده تا سال ۲۰۱۸



استفاده از طرح موفق بودجه‌ریزی مشارکتی در شهر مادرید اسپانیا که هر ساله، بیش از ۱۰۰ میلیون یورو از بودجه‌ی این شهر با مشارکت ۱۰۰ هزار نفر از شهروندان در چگونگی آن انجام می‌پذیرد.

## گستره‌ی استفاده از این پلتفرم در جهان

همانگونه که بیان شد، این پلتفرم، فعالیت خود را از شهر مادرید اسپانیا شروع کرده و هم‌اکنون در بسیاری از کشورهای جهان از آن استفاده می‌شود؛ گرچه در کشورهای با زبان اسپانیولی بیشتر از آن استقبال شده است.



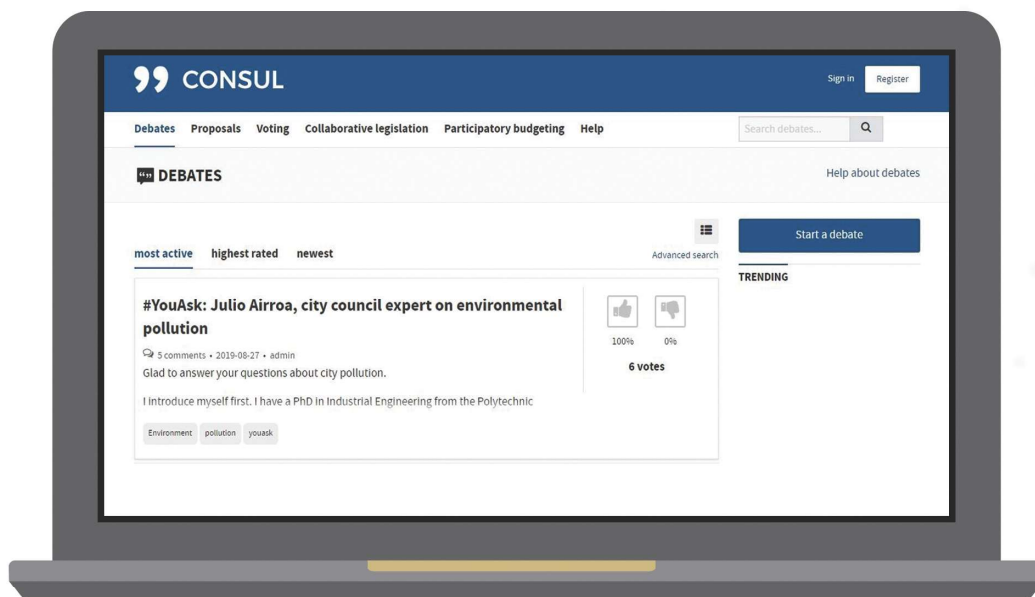
## مشخصات و خدمات پلتفرم Consul

پلتفرم Consul خدمات متنوعی را در جهت حکمرانی باز ارائه می‌کند. برخی از این خدمات به شرح زیر هستند:



## فضای بحث و گفتگو

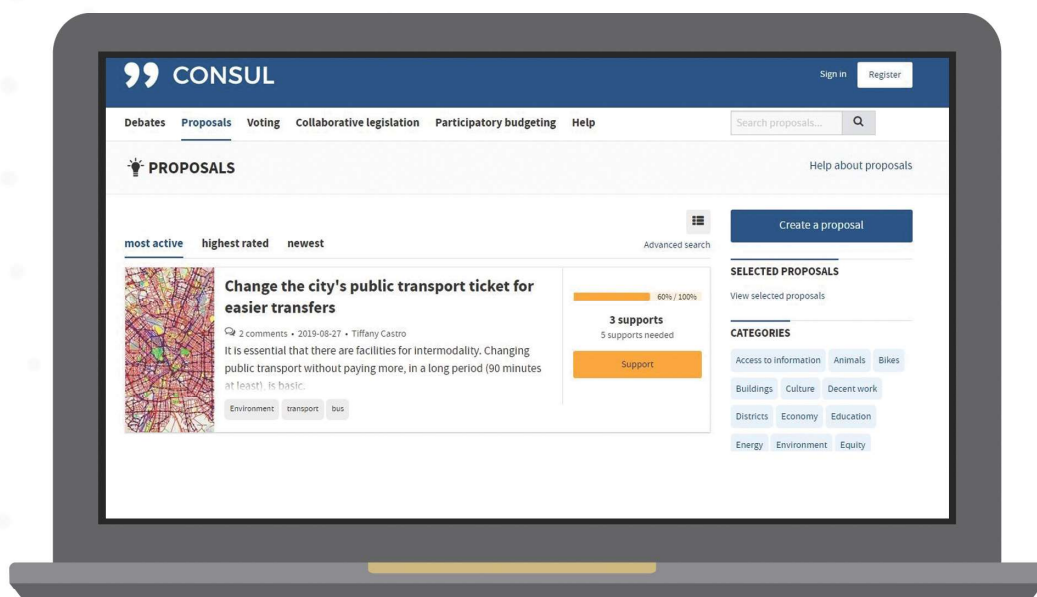
هر شهروندی در این سامانه می‌تواند موضوع بحث و گفتگوی مجزای خود را ایجاد کرده و از دیگران درخواست کند تا در آن مشارکت کنند. همچنین سایر شهروندان نیز می‌توانند روی این موضوعات نظر خود را اعلام کنند. هر بحث می‌تواند توسط شهروندان ارزش‌گذاری شده و در نهایت مهم‌ترین مسائل مشخص خواهند شد.



نمونه بحث در پلتفرم Consul

## ارائه طرح‌های پیشنهادی

شهروندان می‌توانند طرح پیشنهادی خود راجع به مسائل مختلف (مثلا حمل و نقل یک منطقه) را ایجاد کنند. همچنین جایی برای جستجوی طرح‌های پیشنهادی نیز وجود دارد. برای طرح‌های پیشنهادی که از حمایت کافی برخوردار بودند رای‌گیری انجام شد و در صورت داشتن شرایط قابل قبول مسئولان مربوطه راجع به آن تصمیم‌گیری خواهند کرد. همچنین بقیه شهروندان علاوه بر حمایت می‌توانند راجع به آن نیز نظر خود را اعلام کنند.

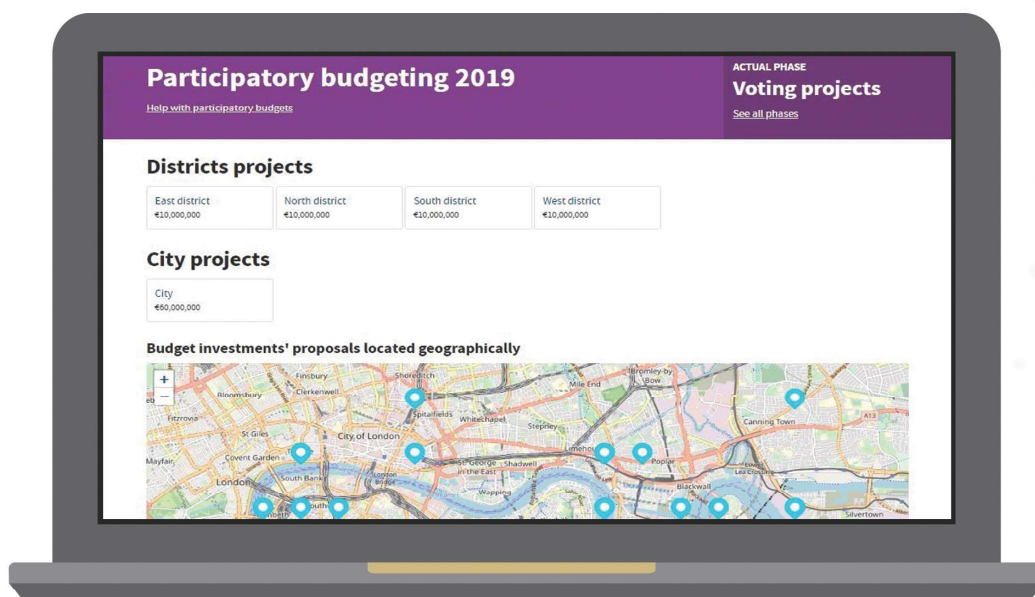


نمونه طرح پیشنهادی در سامانه Consul



## بودجه‌ریزی مشارکتی

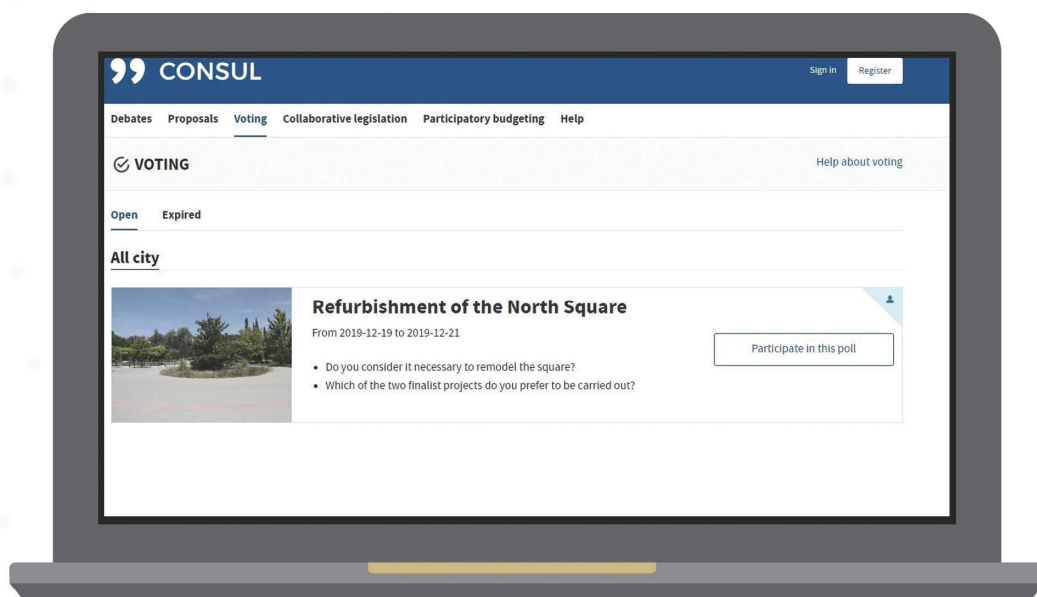
یکی از ایده‌ها و ابتکارات جالب این سامانه، بحث بودجه‌ریزی مشارکتی است. به عنوان مثال شهرداری مادرید هر سال چگونگی برنامه‌ریزی برای مقدار مشخصی از بودجه را از طریق این سامانه انجام می‌دهد. در واقع مردم می‌توانند خود مشخص کنند که پول مشخص شده در کجا و چگونه هزینه شود.



نمونه بودجه‌ریزی مشخص شده در سامانه Consul

## رای دهی

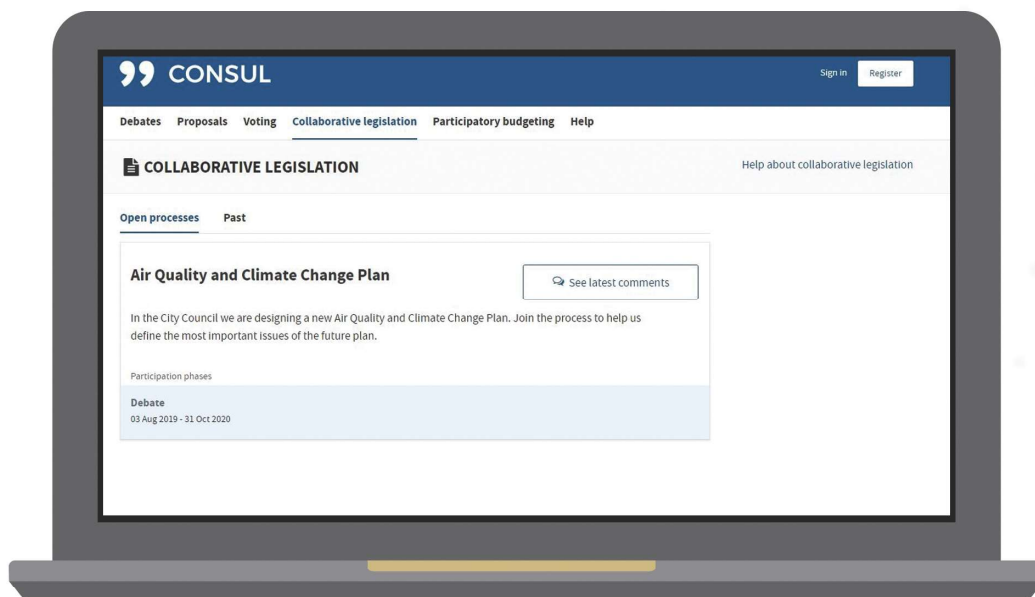
یکی از خدمات این سامانه، ایجاد نظرسنجی برای مسائل مختلف شهروندی است. هر شهروند و نهادی می‌تواند این نظرسنجی را ایجاد کرده و عموم شهروندان نیز می‌توانند در آن شرکت کنند.



نمونه رای‌دهی در سامانه Consul

## قانون گذاری جمعی

یکی از مباحثی که امروزه در حوزه‌ی قانون‌نویسی بسیار مورد توجه قرار گرفته، بحث قانون‌گذاری جمعی و با مشارکت عموم مردم است (Crowd Law). در سامانه Consul نیز فضایی برای مشارکت مردم در حوزه قانون‌گذاری دیده شده و عموم مردم می‌توانند نظر خود را در مورد قوانین مشخص شده اعلام کنند. نظرات مورد توجه واقع شده در روز بررسی آن در صحن شورا مورد بررسی قرار می‌گیرد.



نمونه بحث در پلتفرم Consul

# معرفی سامانه Placespeak

نام سامانه: Placespeak

سال تاسیس: ۲۰۱۰، کانادا

حوزه‌های فعالیت: مشارکت مردم در حل مسائل

هر منطقه

آدرس سایت:

<https://www.placespeak.com>



مشورت‌گیری از شهروندان مطرح شد چرا که بسیاری از روش‌های قدیمی از جمله حضور در جلسات با مشارکت کم مردم و بعضاً به صورت گزینشی و با حضور برخی افراد خاص برگزار می‌شد. این سامانه که به صورت کاملاً رایگان خدمات خود را ارائه می‌دهد، باعث می‌شود تا هر فردی نسبت به مسائل منطقه، شهر و یا کشور خود کاملاً آگاه باشد و در هر یک از تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌های آتی مشارکت فعالانه داشته‌باشد.

سامانه PlaceSpeak محلی برای مشاوره و نظرخواهی برای حل مشکلات هر منطقه و محله است که از طریق آن افراد هر منطقه می‌توانند در مورد پروژه‌ها، برنامه‌ها، مشکلات و مسائل مربوط به محله خود اظهار نظر کنند و در حل هر چه بهتر آن‌ها بکوشند. این پایگاه در اصل محلی برای دریافت بازخورد و ایجاد یک حلقه مشورتی بین مردم و مسئولین برای مسائل هر منطقه و در یک کلام پایگاهی برای «تعامل باز و شفاف مردم و مسئولین» است.

این سامانه در سال ۲۰۱۰ توسط یک شرکت فعال در حوزه فناوری در شهر ونکوور کانادا تاسیس شد. ایده اصلی این سامانه به منظور مشارکت فعالانه‌تر و نظرخواهی و

PlaceSpeak

Email

Password

Log in

Sign up

Forgot Password?

Welcome to

# PlaceSpeak

Impact public concerns that affect you and your neighbours

Claim your place. Speak your mind. Influence the outcome.

Sign Up

For Organizations

First Name

Last Name

Email

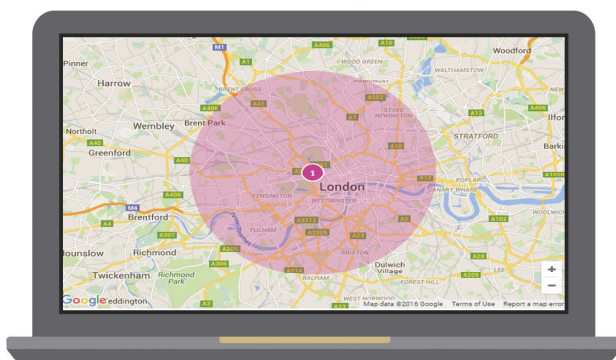
Password

Sign Up

روش‌های مشارکت مردمی در این سامانه بسته به مساله و برنامه مطرح شده توسط سازمان مربوطه می‌تواند به طرق مختلفی باشد. برای مثال فعالیت در تالار گفتگوها و نظردهی، نظر سنجی، تحقیقات جامع و مشارکت حضوری در جلسات برگزار شده، از روش‌های مشارکت افراد ثبت نام شده در پایگاه هستند. البته این روش‌ها تنها محدود به موارد ذکر شده نمی‌گردد و بسته به نظر سازمان مربوطه می‌تواند روش‌های دیگری را نیز در برگیرد. این سامانه، سه مرحله ساده را به عنوان راهنمای هر شهروند انتخاب کرده است:

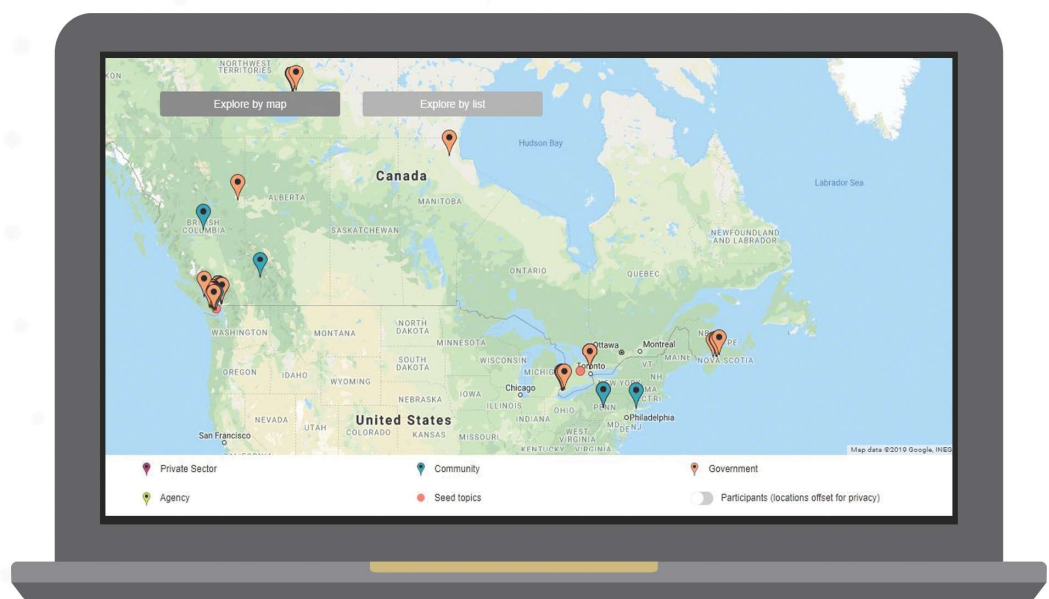


در ابتدای ورود و ثبت نام در این سامانه، از شما خواسته می‌شود تا با ورود منطقه محل سکونت خود و تعیین یک شعاع مشخص از محل زندگی، به صورت خودکار اطلاعات و مسائل محله برایتان ارسال شود.



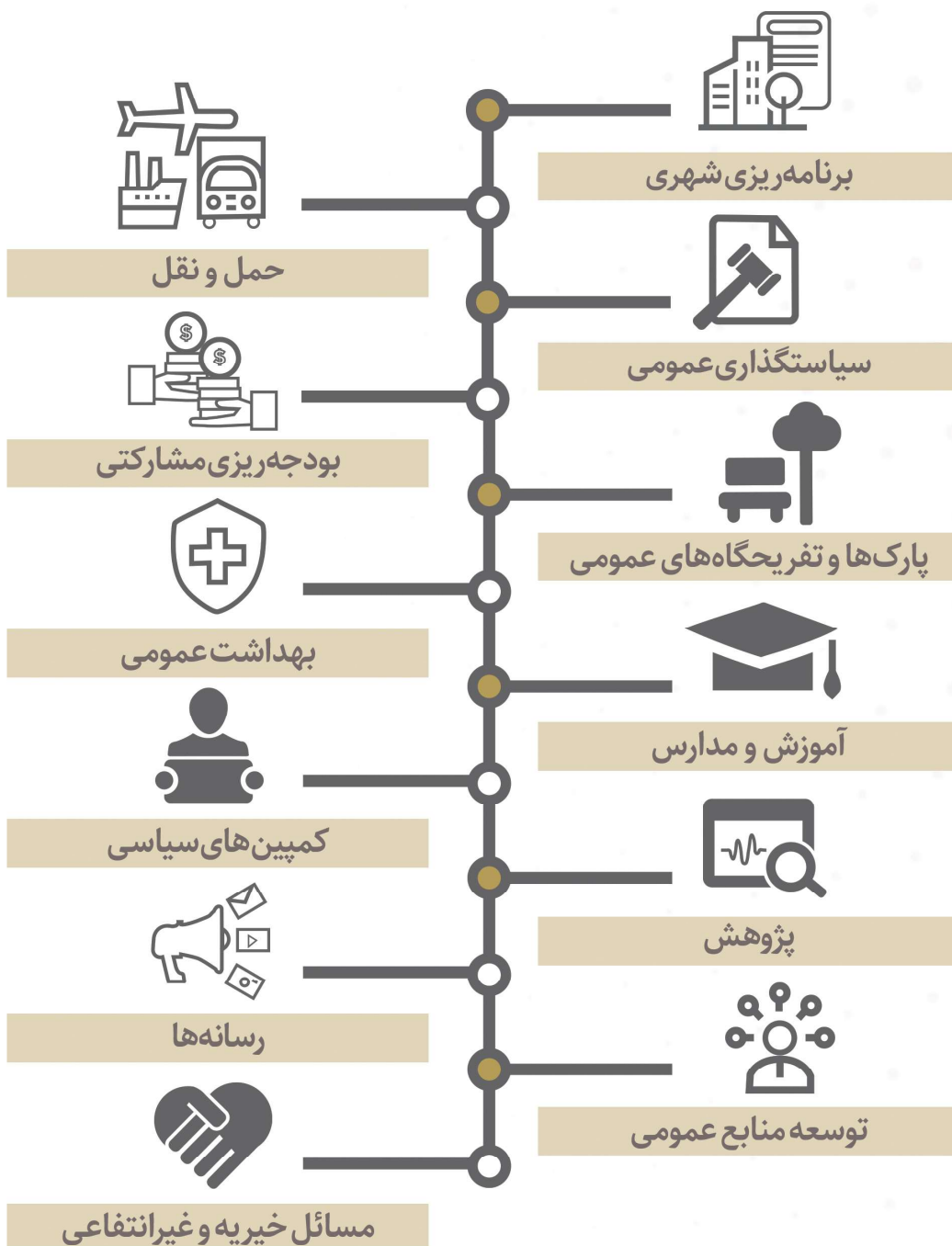
برای مثال در صورتی که محل سکونت خود را همانند تصویر بالا یک منطقه از شهر لندن انتخاب کنید و دایره شعاع مسائل شهری را در حومه پنج مایلی محل زندگی خود انتخاب کنید، تمام مسائل و برنامه‌هایی که در این منطقه در حال اجرا یا توسط یک سازمان اعلام شده باشد، به اطلاع شما می‌رسد و می‌توانید در بحث‌های مربوطه وارد مشارکت فعالانه با مسئولین شوید.

در تصویر زیر نقشه موضوعات فعال در حال حاضر را مشاهده می‌کنید. نکته‌ی جالب در این سامانه بحث استفاده‌کنندگان از آن است. همانطور که در تصویر مشخص است، علاوه بر بخش دولتی سایر بخش‌ها مانند بخش خصوصی و دیگر سازمان‌ها نیز می‌توانند مسائل خود را در این سامانه مطرح کنند.



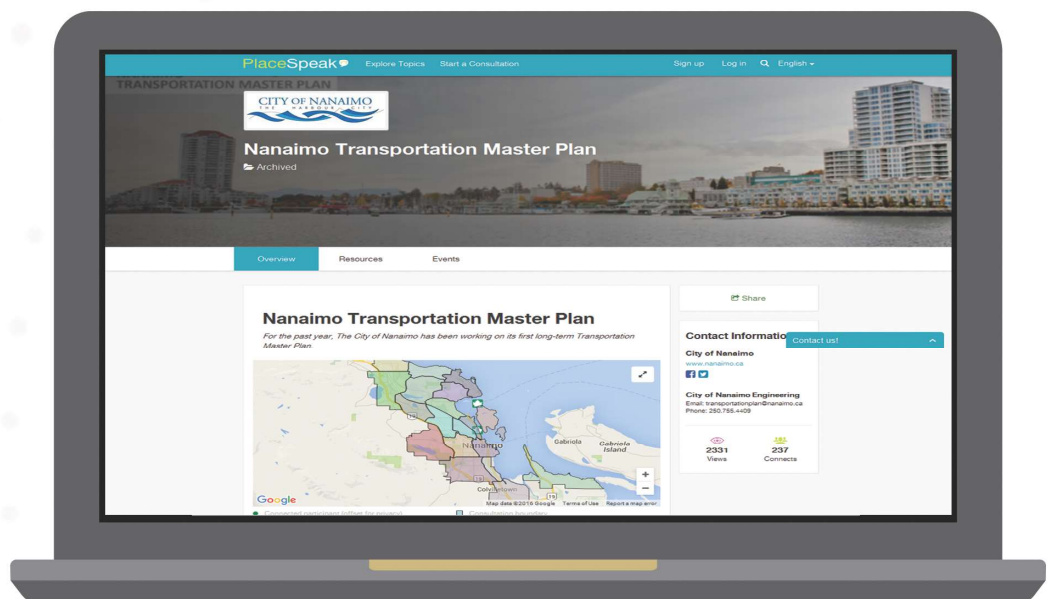
## حوزه‌های فعالیت

در این سامانه تاکنون به حوزه‌های مختلفی از مسائل پرداخته شده و از شهروندان خواسته تا در حل و ارتقای آن مشارکت کنند. این حوزه‌ها به شرح زیر است:




## یک نمونه در زمینه حمل و نقل

برای نمونه یکی از مسائل مطرح شده توسط این سامانه، که می‌توانید به آرشیو و نتایج مباحث صورت گرفته و خروجی نهایی آن دسترسی پیدا کنید، طرح جامع حمل و نقل شهر نانیمو کانادا است که در سال ۲۰۱۳ و در بازه ماه‌های اکتبر تا دسامبر مطرح شده است.



همانطور که در تصویر مشاهده می‌نمایید در این طرح ۲۳۷ نفر به طرق مختلف از جمله شرکت در نظرات و بحث‌ها، نظرسنجی‌ها، تحقیقات و سایر روش‌ها مشارکت داشته‌اند و ۲۳۳۱ نفر نیز از این طرح بازدید کرده‌اند. در قسمت‌های مختلف این بخش، می‌توان به منابع مختلفی از جمله فایل‌های مربوط به طرح، ویدئوها و ارائه‌ها، نظرات سایرین، نظرسنجی‌ها و غیره دسترسی پیدا کرد.





فناوری، دارای پتانسیل گسترده‌ای برای تغییر نحوه ارتباط شهروندان با یکدیگر، ارتباط شهروندان با دولت و تقویت جوامع و حکومت‌ها است. امروزه شهروندان، سازمان‌ها و دولت‌ها از فناوری برای اطلاع‌رسانی و تشویق مشارکت شهروندی استفاده می‌کنند؛ مواردی مانند انتخابات و رأی‌دهی، دولت الکترونیک و یا راه‌اندازی کمپین‌های جمع‌سپاری. این دسته از فعالیت‌های در حال رشد به عنوان «فناوری شهروندی» مشهور شده‌اند.