



بررسی برترین تجارب جهانی فناوری شهروندی

شماره ششم - ۱۱ دی ماه ۱۳۹۸

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



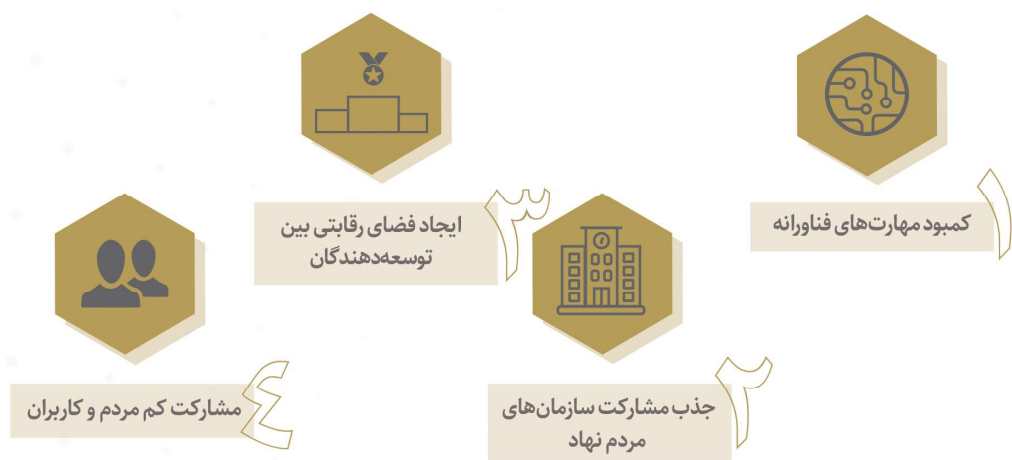
در این شماره می‌خوانیم...

- چالش‌های فناوری شهروندی (ادامه)
- چالش‌های فناوری شهروندی از نگاه کارویچ (Karović)
- چالش‌های فناوری شهروندی از نگاه پوپرت (Poppert)
- فناوری شهروندی در خدمت مشارکت بهتر مردم در حکمرانی (ادامه)
- معرفی پلتفرم delib
- معرفی پلتفرم ConsultVox

همانگونه که در شماره‌ی قبل عنوان شد، یکی از سوالات مهم این است که فناوری شهروندی با چه چالش‌هایی روبروست. پژوهشگران مختلفی به این مساله ورود پیدا کرده‌اند. در شماره‌ی قبل به شش چالشی که استفانز در پژوهش خود نام برده بود پرداختیم. در این شماره نظرات دیگر در این خصوص را مطرح می‌کنیم. سعی می‌کنیم پس از بررسی این چالش‌ها در چند شماره، به مهمترین چالش‌های موجود در ایران نیز اشاره 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 کارویچ (Karović)

دنیرا کارویچ (Karović) در سال ۲۰۱۸، به موضوع ابزارها و سامانه‌های فناوری شهروندی می‌پردازد که مطابق با انتظارات پیش‌نرفته و شکست خورده‌اند. این محقق، درس‌هایی که می‌توان از این شکست‌ها گرفت را جمع‌آوری و به چالش‌های اصلی این حوزه اشاره کرده است. در ادامه به مهمترین چالش‌های اشاره شده در این نوشتار می‌پردازیم:



چالش اول

کمبود مهارت‌های فناورانه

تکنولوژی، هسته‌ی اصلی فناوری شهروندی است. از این رو، یکی از چالش‌های اصلی حوزه فناوری شهروندی، کمبود مهارت‌های فناورانه بازیگران این حوزه است. در واقع چه از سمت کاربران و عموم مردم و چه از سمت سازمان‌هایی که قصد دارند از فناوری شهروندی استفاده کنند این مشکل گزارش شده است. همچنین با بررسی سامانه‌های شکست خورده‌ی این حوزه می‌توان دریافت که فناوری استفاده شده در آن بسیار پیچیده بوده است.

💡- راه حل: برای شناسایی مشکلاتی که ممکن است کاربران با آن روبرو شوند و برای تطبیق ابزارهای استفاده شده با سطح کاربران، قبل از انتشار آن، بر روی آن تحقیق و آزمون کنید.

چالش دوم

جذب مشارکت سازمان‌های مردم‌نهاد

یکی از چالش‌های اصلی پروژه‌های فناوری شهروندی، جذب همکاران و مشارکت‌کنندگانی هستند که هم بتوانند تامین مالی پروژه را بر عهده بگیرند و هم از اعتبار و برند خود برای پیشبرد پروژه استفاده کنند. به عنوان مثال، در کشور بوسنی و هرزگوین، سازمان Zastone در تلاش بود تا پلتفرم Alaveteli (پلتفرم دسترسی آزاد به اطلاعات که در شماره‌های قبلی نیز معرفی شده است) را بومی‌سازی و توسعه دهد. اما متأسفانه به دلیل نیافتن شریک مناسب در این حوزه پروژه‌ی آن‌ها شکست خورده و هم‌اکنون، وبسایت <http://pravodaznam.ba/> که براساس پلتفرم Alaveteli ایجاد شده بود به صورت کامل از بین رفته است.

💡- راه حل: شیوه و انواع مشارکت‌های خود را تعریف و به صورت رسمی اعلام کنید تا همه شرکا از ابتدا در مورد نقش، مسئولیت‌ها و سهم خود (از نظر مالی یا انواع دیگر) در پروژه مطلع باشند.

ایجاد فضای رقابتی بین توسعه‌دهندگان

یکی از مشکلات پروژه‌های فناوری شهروندی، رقابتی شدن آن در یک جامعه است. به عنوان مثال، در اوکراین، یکی از سازمانهای غیردولتی پیشرو در زمینه مبارزه با فساد، برای تهیه ابزاری با هدف ردیابی، تجزیه و تحلیل و شفافیت منابع مالی احزاب سیاسی اوکراین با رقیبی در این حوزه روبرو شد. در نتیجه، این سازمان‌ها برای کسب منابع مالی باهم رقابت کرده و هیچکدام نتوانستند به اندازه کافی منابع مالی مدنظر خود را جمع‌آوری کنند. در نهایت هیچکدام نتوانستند پروژه‌ی فناوری شهروندی خود را به پیش ببرند.

💡 راه‌حل: بجای رقابت، یک شبکه‌ی همکاری ایجاد کنید. تجربیات پروژه‌های مشابه را باهم در میان بگذارید. با رقبای بالقوه تماس برقرار کنید و با آن‌ها ارتباط داشته باشید. با آن‌ها مذاکره کنید.

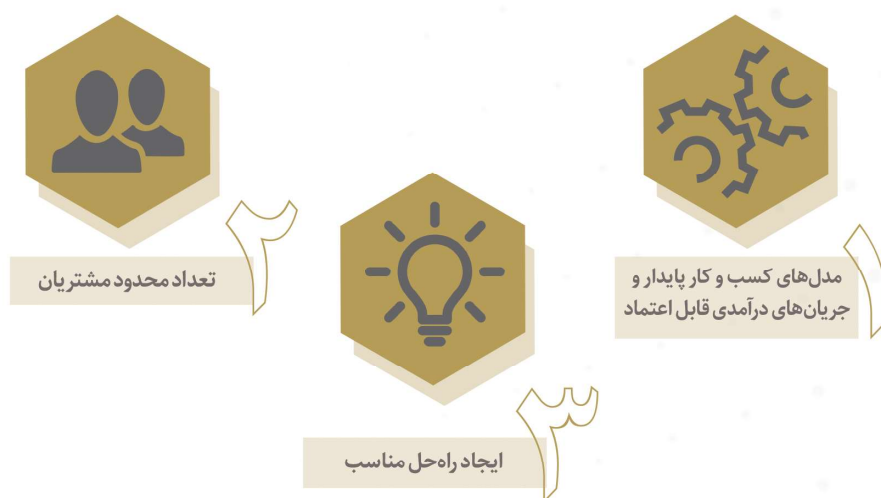
مشارکت کم مردم و کاربران

یکی از چالش‌هایی که در همه‌ی جای دنیا وجود دارد، بحث مشارکت مردم و کاربران در پروژه‌های فناوری شهروندی است. همه توسعه‌دهندگان فکر می‌کنند پس از انتشار پروژه و سامانه‌شان، به سرعت کاربران در آن مشارکت کرده و هزاران کاربر جدید از وبسایت آن‌ها بازدید می‌کنند. در حالی که باید این جذب کاربر به صورت پله‌ای بوده و نباید انتظار هجوم یکباره کاربران را داشت. البته در بسیاری اوقات، کاربران نمی‌دانند مشارکت آن‌ها مثلاً در بحث افشای رشوه، تأثیری خواهد داشت یا خیر. از طرف دیگر شاید کاربران به دلیل فرهنگ محلی و زمینه‌ی سیاسی، علاقه‌ای به مشارکت نداشته باشند. در هر صورت مشارکت مردم یکی از مهمترین چالش‌های فناوری شهروندی است.

💡 راه‌حل: سامانه مربوطه باید بسیار ساده و کاربرپسند طراحی شده باشد. باید کاربران را در طراحی این ابزارها مشارکت داد. همچنین می‌بایست قبل از انتشار پروژه، آزمون‌هایی مختلفی با حضور کاربران بر روی آن انجام شود.

چالش‌های فناوری شهروندی از نگاه پوپرت (Poppert)

درک پوپرت (Derek Poppert) در یادداشتی تفصیلی با عنوان مروری بر فناوری شهروندی به سه سوال اصلی چيستی فناوری شهروندی، بازیگران این عرصه، چالش‌ها، فرصت‌ها و آینده‌ی آن پرداخته است. در این بخش متناسب با موضوع مورد بحث، به چالش‌های اشاره در این یادداشت اشاره می‌گردد.



چالش اول

مدل‌های کسب و کار پایدار و جریان‌های درآمدی قابل اعتماد

چالش اول اشاره شده در این یادداشت، به بحث مدل‌های کسب و کار پروژه‌ها و سامانه‌های فناوری شهروندی اشاره دارد. از آنجاییکه فناوری شهروندی، ذاتاً برای حل مسائل عمومی بوجود آمده، سخت بتوان همانند پروژه‌های بخش خصوصی، با دید سودگرایانه به آن نگریست. با این حال، می‌توان با نگاه به پروژه‌های موفق در این زمینه، برای رسیدن به مدل‌های کسب و کار پایدار و همچنین جریان‌های درآمدی قابل اعتماد تلاش کرد. در صورتی که پروژه‌ی فناوری شهروندی به یک مدل کسب و کار خوب و جریان درآمدی مطمئن نرسد، پایدار ماندن آن دور از ذهن خواهد بود.

چالش سوم

تعداد محدود مشتریان

صنعت فناوری‌های شهروندی، مشتریان بسیار محدودی دارد. در واقع در بسیاری از اوقات، تنها دولت‌ها و سازمان‌های بخش عمومی هستند که به عنوان مشتری پروژه‌های فناوری شهروندی مطرح می‌شوند. به عنوان مثال در کشور آمریکا، ۱۹ هزار شهر، ۳ هزار منطقه و صدها اداره ایالتی و فدرال وجود دارند. بیش از ۹۰ درصد شهرها نیز جمعیتی کمتر از ۲۵ هزار نفر دارند. در واقع باید گفت، فناوری‌های شهروندی که در ارتباط با دولت ایجاد می‌شوند، تنها بازاری با حجم ۲۳ هزار مشتری دارند.

چالش سوم

ایجاد راه حل مناسب

چالش سوم در رابطه با ماهیت خود فناوری‌های شهروندی است. پروژه‌های فناوری شهروندی به منظور ارائه یک راه حل مناسب برای مسائل عمومی ایجاد شده‌اند. نرخ شکست راه حل‌ها برای مسائل عمومی بیشتر از دیگر مسائل است. چراکه این مسائل از پیچیدگی بالایی برخوردار بوده و باید با بازیگرانی همچون دولت، احزاب سیاسی و نهادهای عمومی و غیرانتفاعی در تعامل باشد.



فناوری شهروندی در خدمت مشارکت بهتر مردم در حکمرانی (ادامه)

همانگونه که در شماره‌ی قبل بیان شد، از این پس برای معرفی محصولات و خدمات فناوری شهروندی، گونه‌شناسی موسسه **Civic Hall** را محور قرار داده و در هر شماره برخی از مصادیق هر حوزه از فناوری شهروندی را معرفی می‌کنیم. از معرفی سامانه‌هایی شروع کردیم که بیشتر در حوزه مشارکت عمومی و ارتقای نقش مردم در حکمرانی (اولین گونه‌ی معرفی شده توسط موسسه **Civic Hall**) فعال هستند. دو سامانه‌ی **consul** و **placespeak** در شماره‌ی قبل معرفی شد، در این شماره سامانه‌های **delib** و **consultvox** را بررسی خواهیم کرد.



معرفی پلتفرم delib

نام سامانه: delib

سال تاسیس: ۲۰۰۱، اتحادیه اروپا، بریتانیا
حوزه‌های فعالیت: مشارکت شهروندان در حکمرانی و
سایر حوزه‌ها
آدرس سایت:

<https://www.delib.net/>



آنها به مردم کمک می‌کنند تا دیدگاه‌های خود را در مورد تصمیماتی که روی آنها اثر می‌گذارند به دولت‌ها و سازمان‌های تصمیم‌گیر اعلام کنند. این پلتفرم به عنوان یک شرکت اجتماعی انتفاعی آغاز به کار کرده و علاوه بر هدف اجتماعی خود به سودآوری مشخص شده نیز دست یافته است.

Delib یک پلتفرم در زمینه ارتقای دموکراسی از طریق ابزارهای دیجیتالی است. این پلتفرم به سازمان‌ها و دولت‌ها کمک می‌کند تا با استفاده از اینترنت، مشارکت مردم و مخاطبان در تصمیم‌گیری‌ها را ارتقا دهند. این پلتفرم که محصولات متعددی نیز ارائه کرده است، تاکنون در بیش از ۴۰۰ سازمان دولتی در سراسر جهان استفاده شده است. آنها با شعار تصمیمات بهتر، جوامع قوی‌تر، مأموریت خود را کمک به دولت‌ها برای جلب مشاوره‌های عمومی موثر تعریف کرده‌اند.



Citizen Space

Simulator

Dialogue

Who uses Delib?

About

Contact

Relax. It's all in Citizen Space.

Transform your public involvement.
Join hundreds of organisations changing the way they consult.

[Learn More](#)

Tools for Democracy



ایجاد بیش از ۳۵ هزار
مشاوره در بستر این پلتفرم



مشاوره در خصوص
۸۰ میلیارد دلار بودجه
در سازمان‌های دولتی



استفاده بیش از ۴۰۰
سازمان دولتی از این پلتفرم
در سراسر جهان



خلق ۱۰۰ هزار ایده و
ارائه نظرات توسط شهروندان

چه کسانی از Delib استفاده می‌کنند؟



طیف متنوعی از دولت‌های ملی و محلی، اداره‌های محلی، ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی و سلامت، سازمان‌های خدمات شهری و زیربنایی، پلیس و آتش نشانی، انجمن‌های مسکن، نهادهای غیرانتفاعی، سازمان‌های مردم‌نهاد، اتحادیه‌ها و غیره تاکنون از ابزارهای Delib استفاده کرده‌اند. در عکس زیر، گستره‌ی استفاده از این پلتفرم در سراسر جهان مشخص شده است. در قاره‌ی اروپا، 233 سازمان و نهاد دولتی از این پلتفرم استفاده کرده‌اند. البته بیشترین استفاده در کشور بریتانیا بوده (خاستگاه این پلتفرم) و شهرها و سازمان‌های مختلفی از این کشور از این پلتفرم برای انجام کارهای خود بهره برده‌اند.



در ادامه به مهمترین نهادها و سازمان‌ها و همچنین حوزه‌های مختلفی که از این پلتفرم در آن استفاده شده معرفی می‌گردند. چگونگی استفاده‌ی این نهادها از این پلتفرم نیز در وبسایت آن به صورت کامل شرح داده شده است و بیانگر تجربیات خوبی در زمینه‌ی مشارکت عمومی است.

حوزه‌هایی که در آن از این پلتفرم استفاده شده



نگاهی به محصولات و خدمات پلتفرم Delib

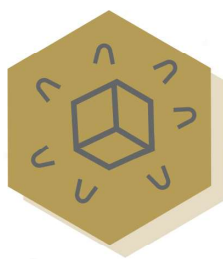
این پلتفرم، سه محصول ویژه دارد که در ادامه هر کدام را به اختصار معرفی خواهیم کرد.



گفتگو

Dialogue

ابزاری برای ایده‌پردازی و گفتگوی سازنده مخاطبان و شهروندان



شبیه‌ساز

Simulator

ابزاری برای اولویت‌بندی و همچنین بودجه‌ریزی مشارکتی



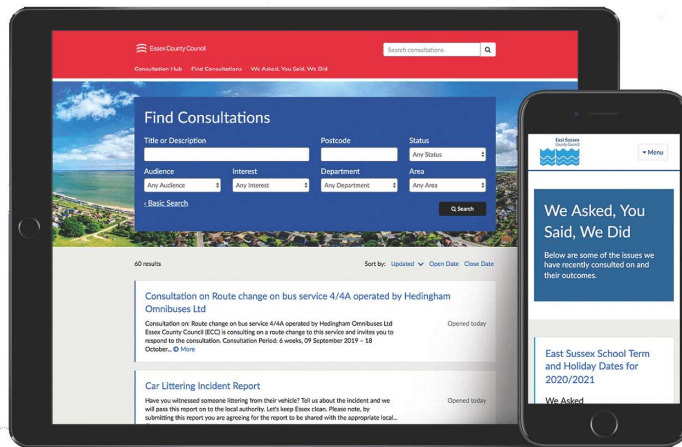
فضای شهروندی

Citizen Space

ابزاری برای مشارکت شهروندان

معرفی ابزار فضای شهروندی (Citizen Space)

فضای شهروندی (Citizen Space) ابزاری برای جلب مشاوره و مشارکت عمومی است. در واقع اولین و مهمترین محصول Delib برای مشارکت دموکراتیک شهروندان ایجاد شده است. در این سامانه می‌توان به صورت یکجا، موضوعی را ایجاد، منتشر، مدیریت، تجزیه و تحلیل و بازخوردگیری کرد. این ابزار هم برای مشارکت‌کنندگان آسان طراحی شده و هم برای مدیران.

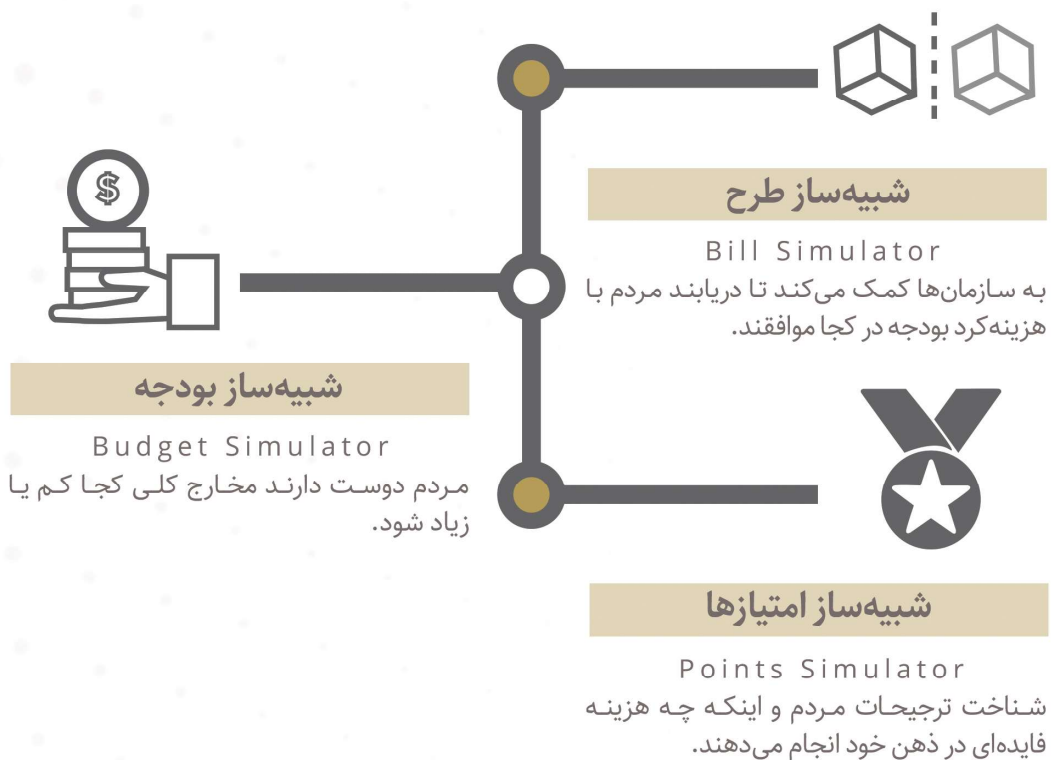


این ابزار دارای مشخصات و ویژگی‌های زیر است:



معرفی ابزار شبیه‌ساز (Simulator)

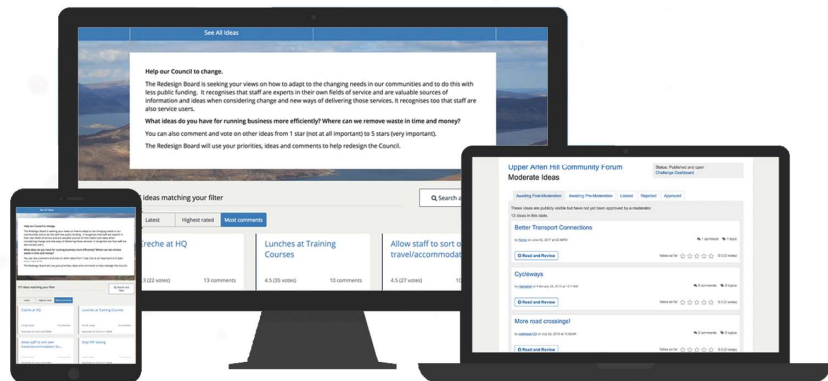
شبیه‌ساز (Simulator)، یک پلتفرم برای اولویت‌بندی مسائل به صورت دیجیتال است. در واقع با این ابزار، می‌توان عموم مردم را در تصمیم‌گیری‌های پیچیده مشارکت داد. این پلتفرم خود سه خدمت جداگانه می‌تواند ارائه کند:



معرفی ابزار گفتگو (Dialogue)

گفتگو (Dialogue)، یک ابزار برای مکالمه سازنده‌ی بین شهروندان است. در واقع این پلتفرم، کمک می‌کند تا شهروندان و مخاطبان در تصمیمات خود به صورت شفاف مشارکت کنند. این پلتفرم مزایای زیر را دارد:





یکی از کارهای مفیدی که Delib انجام می‌دهد بحث برگزاری رویدادهایی برای ارتقای مشارکت مردم و مفهوم دموکراسی در کشورهای مختلف است. معمولاً هر دو یا سه ماه، این رویدادها برگزار شده و در آن موضوعات عملیاتی مدنظر بحث می‌شود. Delib این پروژه را دموکراسی عملیاتی (The Practical Democracy Project) نامیده است.



The Practical Democracy Project

Informal, insightful events to improve democracy

- Hear short, practical talks by passionate speakers, sharing from their first-hand expertise
- Ask any questions in a panel discussion and relaxed networking session afterwards
- Free food and drink!
- All welcome

معرفی سامانه ConsultVox

نام سامانه: ConsultVox

سال تاسیس: ۲۰۱۵، فرانسه

حوزه‌های فعالیت: مشارکت و مشاوره مردم در

حل مسائل هر منطقه

آدرس سایت:

<https://www.consultvox.co/>



کارفرمایان مطرح می‌کند:

- از طریق کارهای آنلاین و میدانی به دستاوردهای واقعی و محلی برسید.
- به کاربران خود اطلاعات مفیدی در مورد پروژه‌ها ارائه می‌کنید.
- به هر فرد این فرصت را داده‌اید تا خود را نشان داده و در پروژه‌ها مشارکت کند.
- نتیجه را به پاسخ‌دهندگان اعلام می‌کنید و به آنها بازخورد می‌دهید.

پلتفرم ConsultVox یک ابزار آنلاین برای جلب مشارکت شهروندان است. ایده‌ی این پلتفرم اینگونه بیان شده است: «با بسیج هوش جمعی و مشارکت شهروندان، محله و منطقه‌ی خود را باهم می‌سازیم». تاکنون بیش از ۵۰ سازمان مختلف در فرانسه از این پلتفرم برای جلب مشارکت مردم استفاده کرده‌اند. این پلتفرم تاکنون برای این دسته از سازمان‌ها و مخاطبان استفاده شده است: نمایندگان منتخب مردم، سازمان‌های دولتی و عمومی، انجمن‌های مردمی و جمعی، دانشگاه‌ها، سازمان‌های مشاوره تخصصی، عموم شهروندان. این پلتفرم چهار مزیت اصلی خود را به عنوان تعهد برای

Municipales 2020 : la participation citoyenne sur votre site de campagne

ConsultVox

Solutions

Accompagnement

Réalisations

À propos

Contact

Blog

Démonstration

ConsultVox

Co-construire les territoires
en mobilisant l'intelligence collective
et la participation citoyenne

Sept modules participatifs, accessibles via une plateforme dédiée ou directement intégrables sur vos sites, pour réussir l'élaboration et la réalisation de vos projets. Spécialistes de la consultation en ligne, nous vous aidons à construire votre démarche de participation citoyenne et d'intelligence collective.

Demander une démo

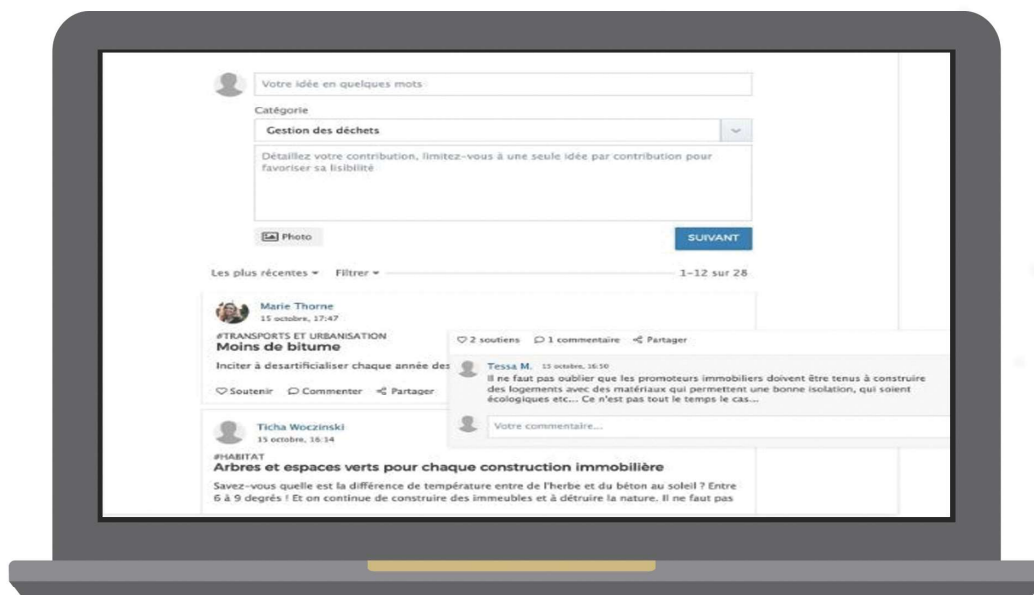
این پلتفرم چه خدماتی ارائه می‌کند؟

این پلتفرم، ۷ خدمت مختلف در جهت جلب مشارکت شهروندان به سازمان‌های دولتی ارائه می‌کند. در ادامه به هر کدام از این خدمات می‌پردازیم.



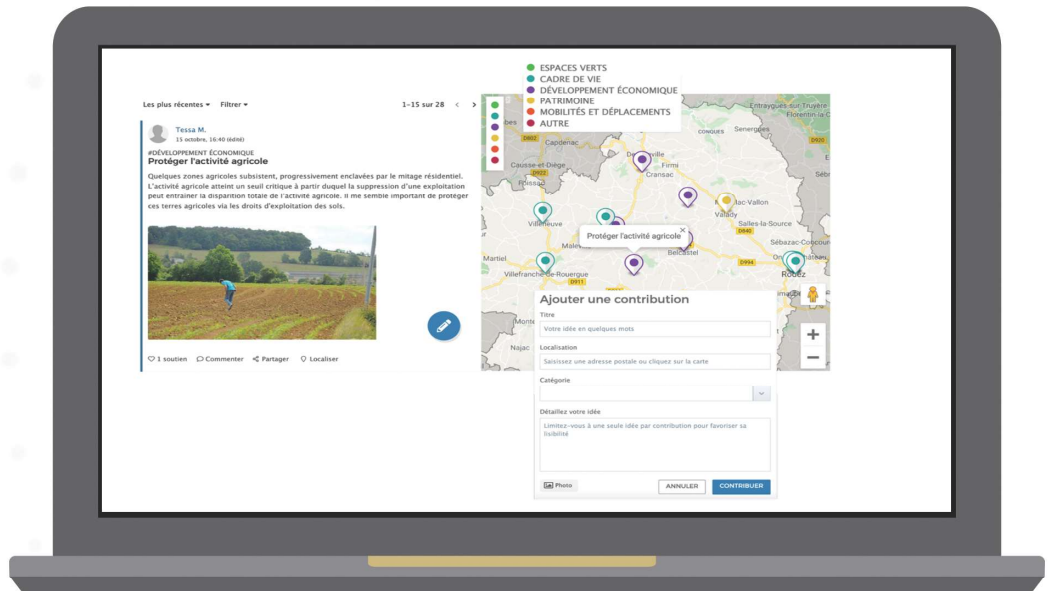
ایده‌پردازی و درخواست ایده (Call for ideas)

با استفاده از این بخش، کاربران می‌توانند ایده‌های خود را راجع به یک موضوع مطرح کنند. همچنین آن‌ها می‌توانند درخواست داشته باشند تا راجع به یک موضوع، طوفان فکری داشته باشند. این پلتفرم، سپس مشارکت‌های انجام شده را براساس آراء، رتبه‌بندی می‌کند. در واقع به زبان ساده، کاربران طرح‌ها و ایده‌هایی مطرح می‌کنند و جامعه و مخاطبان، آن‌ها را ارزیابی می‌کنند. در این پلتفرم، همچنین کارکردهایی مانند، مخزن ایده‌ها (جایی برای ذخیره‌سازی مناسب ایده‌ها در مورد یک موضوع و امکان دسته‌بندی آن‌ها) و داشبورد تجزیه و تحلیل آن‌ها برای کارفرما وجود دارد که کار را برای پردازش و تصمیم‌گیری بهتر، بسیار آسان کرده است.



کارت مشارکت (Participatory card)

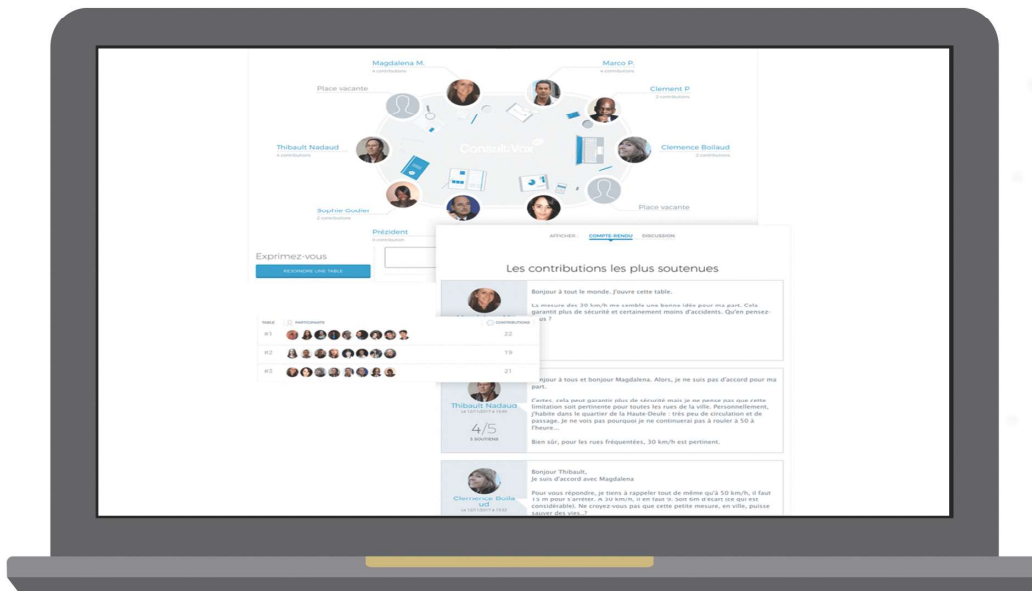
کارت مشارکت این امکان را برای شهروندان بوجود می‌آورد تا در مورد پروژه‌هایی که اطراف‌شان در حال انجام (و یا در حال برنامه‌ریزی) هستند مشارکت کرده و اظهار نظر کنند. همچنین آن‌ها می‌توانند از طریق نقشه جغرافیایی، حتی پروژه‌هایی را با مشخص کردن مکان آن‌ها پیشنهاد دهند.



میزگرد (Round tables)

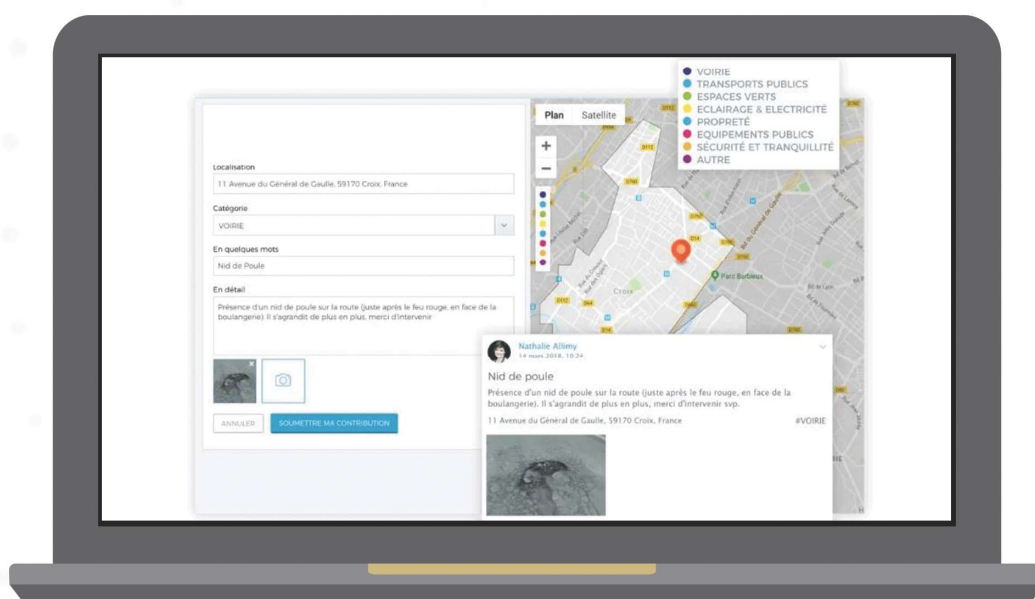
در این پلتفرم، همچنین شهروندان و مشارکت‌کنندگان می‌توانند به صورت مجازی یک میزگرد داشته باشند. این میزگردها می‌توانند در مورد پروژه‌ای خاص و همچنین توسط مجری پروژه برگزار شود. در اینجا، سازمان مربوطه، مشارکت‌کنندگان و کاربرانی که تحت تاثیر پروژه مربوطه هستند را دعوت می‌کند تا یک صحبت مشترک دوستانه حول موضوع پروژه داشته باشند و نظرات آن‌ها را راجع به پروژه اخذ کنند. در این میزگردها معمولاً نقشه‌های زیر وجود دارند:

- یک موضوع مشخص
- تعداد محدودی مشارکت‌کننده (دقت کنید اگر تعداد زیاد باشد معمولاً مفید نیست)
- یک برنامه‌ی زمانی
- یک نفر تسهیل‌گر



گزارش شهروندی (Citizen reporting)

در بخش گزارش شهروندی، شهروندان می‌توانند مسائل و مشکلاتی که پیرامون خود مشاهده می‌کنند را گزارش کنند. این گزارش هم برای سازمان‌های دولتی مربوطه مفید خواهد بود و هم برای سایر اعضای جامعه مدنظر. این پلتفرم این گزارش‌ها را دسته‌بندی کرده و آن‌ها را برای سازمان مربوطه ارسال می‌کند. در این سامانه به راحتی می‌توان با استفاده از نقشه، محل دقیق مشکل را نیز گزارش کرد. همچنین می‌توان تصویر مربوطه را نیز بارگذاری و آن را به صورت دقیق دسته‌بندی کرد.



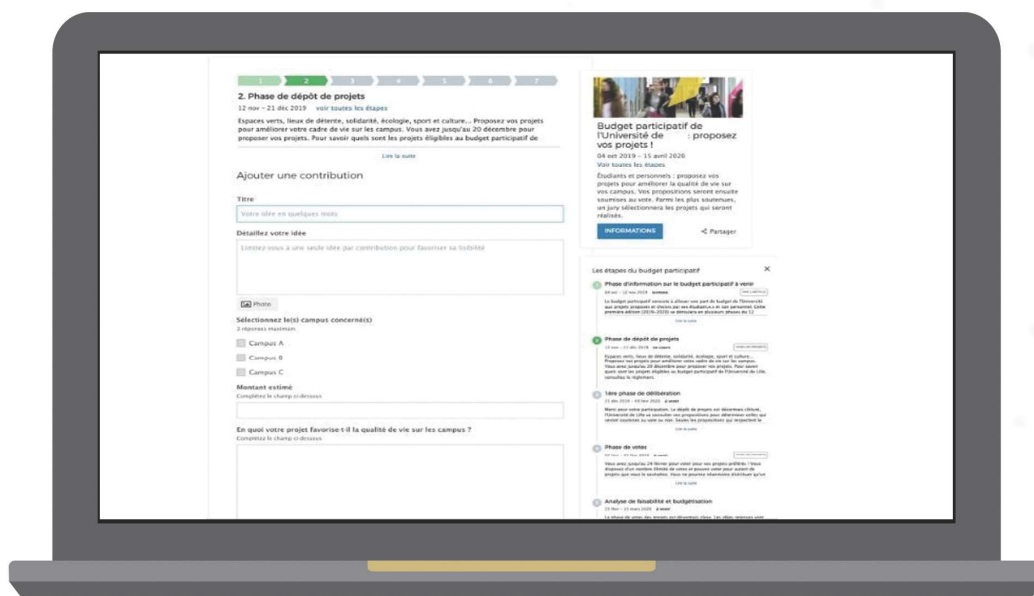
بودجه‌ریزی مشارکتی (Participatory budgeting)

در این پلتفرم، همچنین قابلیت بودجه‌ریزی مشارکتی ایجاد شده است. در واقع سازمان‌ها و نهادهای می‌توانند بخشی بودجه‌ی خود را از طریق این پلتفرم اختصاص دهند. سه مرحله برای این کار وجود دارد:

۱. ارسال پروژه‌های پیشنهادی توسط سازمان‌ها و دیگر مشارکت‌کنندگان

۲. رای‌دهی و نظرسنجی توسط شهروندان

۳. اعلام تصمیم‌گیری در خصوص تخصیص بودجه‌ی مدنظر

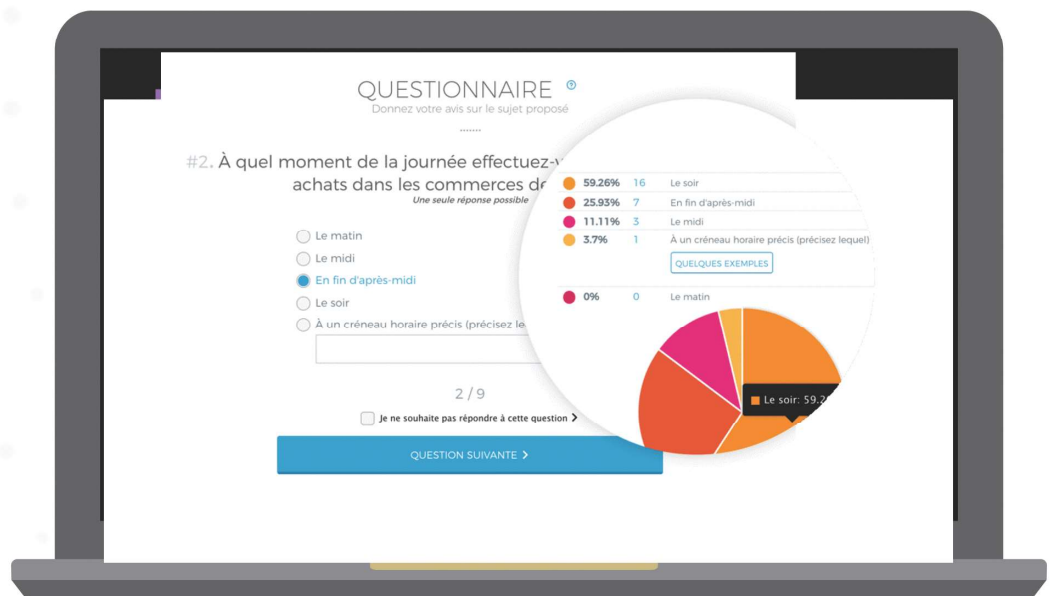


پیمایش (Survey)

در این بخش از پلتفرم، می‌توان هر نوع پیمایشی را با مشارکت شهروندان و مخاطبان انجام داد. به عنوان مثال پیمایش‌های زیر را می‌توان انجام داد:

- سوالات چندگزینه‌ای
- سوالات پاسخ کوتاه و بلند
- رتبه‌دهی به گزاره‌ها
- روش‌های سلسه‌مراتبی
- انتخاب تصاویر

در نهایت نیز گزارش‌های آماری مربوطه به صورت دقیق و علمی برای سازمان کارفرما ارسال می‌شود.



پوسترهای تعاملی و ارتباطی (interactive and connected posters)

پوسترهای تعاملی و ارتباطی، پوسترهایی هستند که شهروندان می‌توانند در لحظه نظر خود را در پوستر بیان کنند. در واقع این پوسترها برای جلب مشارکت و نظرات مردم در مکان‌های عمومی نصب شده و به صورت آنلاین نظرات را جمع‌آوری می‌کند.





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.