

دوفصلنامه علمی «پژوهش سیاست نظری»

شماره بیست و هشتم، پاییز و زمستان ۱۳۹۹: ۳۶۹-۴۰۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۱/۱۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۱۲/۱۱

نوع مقاله: پژوهشی

## تبیین تأثیر فناوری‌های «وب ۲» بر عملکرد دولت

سعیده مرادی فر\*

نوذر شفیعی\*\*

### چکیده

دنیایی که امروزه در آن زندگی می‌کنیم، از منظر فناوری‌های ارتباطاتی و اطلاعاتی، دنیای مجازی خوانده می‌شود. این دنیای مجازی به شدت تحت تأثیر «فناوری‌های وب ۲» قرار دارد. فناوری‌های وب ۲ به ابزار رسانه‌ای الکترونیکی و اینترنتی اشاره دارد که امکان مشارکت شهروندان در امور مختلف، به‌ویژه امور سیاسی را افزایش می‌دهد. این فناوری‌ها به عنوان نسل دوم سرویس‌های اینترنت دارای بعد اجتماعی است که در شکل رسانه‌های اجتماعی متجلی می‌شود. از این‌رو بحث تأثیر این فناوری‌ها بر عملکرد دولت، اهمیت دارد. این مقاله در پی پاسخ به این پرسش است که فناوری‌های وب ۲ علاوه بر مشارکت شهروندان، چه تأثیری می‌تواند بر عملکرد خود دولت داشته باشد؟ و اثرگذاری آن در دولت به چه شکلی متجلی می‌گردد؟ فرضیه مقاله حاکی از آن است که فناوری‌های وب ۲ به طور بالقوه، روش و عملکرد دولت سنتی را دگرگون کرده، منجر به شکل‌گیری نوع جدیدی از دولت شده است که در ادبیات مربوط به علوم ارتباطات و سیاسی از آن به عنوان «دولت ۲» یاد می‌شود. این پژوهش نشان می‌دهد که وب ۲ منجر به افزایش سطح عملکرد دولت می‌شود. در واقع دولت ۲ نه تنها از ادغام فناوری‌های ارتباطاتی و اطلاعاتی جدید تأثیر پذیرفته، بلکه از آثار این فناوری‌ها نیز بهره‌مند شده است. مکانیسم‌هایی که وب ۲ از

moradi3005@yahoo.com

N.shafiee@ase.ui.ac.ir

\* دانشجوی دکتری روابط بین‌الملل، دانشگاه اصفهان، ایران

\*\* نویسنده مسئول: دانشیار گروه علوم سیاسی، دانشگاه اصفهان، ایران



طریق آن باعث افزایش سطح عملکرد دولت ۲ می‌شود، عبارتند از: ایجاد فرهنگ باز، افزایش مشارکت شهروندان، ارتقای شفافیت دولت، شهروندمحور کردن دولت و ترویج دموکراسی. در این مقاله سعی شده تا با استفاده از منابع کتابخانه‌ای و به شیوه توصیفی - تحلیلی، پرسش و فرضیه پژوهش ارزیابی شود.

**واژه‌های کلیدی:** وب ۲، وب ۱، دولت ۲، شهروندمحوری و شفافیت.

## مقدمه

بشر، موجودی اساساً اجتماعی است و دلیل اصلی کاربرد این توصیف برای بشر در ارتباطاتی است که انسان‌ها با هم برقرار می‌کنند. همین ارتباطات انسانی باعث شکل‌گیری پدیده‌ای به نام «جامعه» شده است. به عبارت دیگر، ویژگی اصلی یک جامعه در عنصر «ارتباطات» نهفته است. از گذشته‌های دور تاکنون، شکل ارتباطات و حتی محتوای آن بین اعضای انسانی جوامع و به تبع آن نهادهای مستقر در جامعه و نوع ارتباط نهادها با مردم، تغییر مستمر و رو به پیشرفتی داشته است. دسترسی به «رسانه‌های اجتماعی»، مهم‌ترین تحولی است که جامعه امروزی بشری در حوزه ارتباطات فردی و جمعی بدان دست یافته است. جریان‌های چندجهته از طریق وسایل الکترونیک بین افراد مختلف به همراه جریان‌های یک‌جهته نظیر تلویزیون و ماهواره، رشد روزافزون دسترسی به اینترنت از طریق کامپیوتر و گوشی‌های همراه، رسانه‌های اجتماعی به‌ویژه شبکه‌های اجتماعی (یوتیوب، فیس‌بوک، توئیتر و...) همگی نشان از تغییرات چشمگیر در حوزه ارتباطات اجتماعی دارد. مجموعه این ابزار، اصطلاحاً «فناوری وب ۲» خوانده می‌شود.

فناوری‌های وب ۲ به مجموعه‌ای از رسانه‌های اجتماعی اشاره می‌کند که از طریق آن افراد می‌توانند در ایجاد، سازمان‌دهی، ترکیب و اشتراک‌گذاری، ویرایش، نظر دادن، رتبه‌بندی محتوا و همچنین تعامل و ارتباط با یکدیگر از طریق شبکه‌های اجتماعی، مشارکت فعال داشته باشند (Chun & et al, 2010: 2). این فناوری‌ها، ابزار کاربرمحور نسل دومی هستند که قابلیت همکاری، گسترش تعامل و تبادل ایمن اطلاعات را فراهم می‌کنند (Engin & et al, 2016: 215). این فناوری‌های جدید از محتوایی که کاربر تولید کرده، پشتیبانی می‌کنند و به راحتی توزیع می‌شوند. همچنین افراد می‌توانند به آسانی محتوا را ترکیب، ویرایش و بایگانی کنند (Power & Phillips-Wren, 2011: 251).

هرچند این فناوری‌ها در ابتدای امر به وسیله بخش خصوصی کشف شد و مورد استفاده قرار گرفت، رسانه‌های اجتماعی، توجه بازیگران سیاسی و نهادهای دولتی را نیز به خود جلب کرده است؛ زیرا رسانه‌های اجتماعی، این فرض را در بطن خود دارند که آگاهی شهروندان به عنوان پیش‌شرط‌های دولت شفاف و باز هستند. سوباجی استدلال

می‌کند که «امروزه استفاده از رسانه‌های اجتماعی در دولت، یک روند رو به رشد دارد. متفاوت از وب ۱ با ماهیت ارتباطی خاص خود، در حال حاضر رسانه‌های اجتماعی، فرصت‌های جدیدی را برای نهادهای عمومی از جمله نهادهای دولتی در جهت انتشار سریع اطلاعات، شفافیت در اداره عمومی، بهبود تصویر خود در افکار عمومی و نیز برای طراحی و ارائه خدمات به شهروندان فراهم می‌کنند» (Sobaci, 2016: 4). این رسانه‌ها می‌توانند دسترسی آسان به ارتباطات با جهان خارج و گفت‌وگوی دیجیتالی افراد را فراهم کنند. این «گفت‌وگوی دیجیتالی» می‌تواند شکاف بین دولت و جامعه را کاهش دهد و همچنین باعث افزایش اثربخشی سیاست‌های دولت شود. علاوه بر این رسانه‌های اجتماعی می‌توانند مشارکت و خود-سازمان‌دهی را تسهیل و تحریک کنند. از این دیدگاه، ما می‌توانیم تغییر از کاربران و مصرف‌کنندگان به تولیدکنندگان و سازندگان را مشاهده کنیم (Kool, 2014: 160).

با توجه به اینکه بعد مهمی از فناوری‌های الکترونیکی از جمله وب ۲ دارای بعد اجتماعی است و دولت به عنوان رکن اساسی در تعاملات اجتماعی ایفای نقش می‌کند و نوع کنشگری آن می‌تواند بر سرنوشت فردی و اجتماعی اعضای یک جامعه تأثیر داشته باشد، این پرسش مطرح می‌شود که فناوری‌های وب ۲، چه تأثیری می‌تواند بر عملکرد دولت داشته باشد؟ و اثرگذاری آن در دولت به چه شکلی متجلی می‌گردد؟

## وب ۲

اصطلاح وب ۲ را تیم اورایلی در سال ۲۰۰۴ برای توصیف مجموعه‌ای از خدمات نوین به کار برده است که تغییر تدریجی خدمات موجود در وب ۱ را توضیح می‌داد (ر.ک: O'Reilly, 2005, Addison, 2006: 624). وب ۱، نسل اول وب است (Patel, 2013: 410) که در اوایل دهه ۱۹۹۰ ظهور کرد و محتوای آن بیشتر شبیه آثار انتشار یافته سنتی بود (Agichtein & et al, 2008: 183). در واقع در وب ۱ یا وب خواندنی (Naik & Shivalingaiah, 2008: 500; Hall & Tiropanis, 2012: 3860) صفحات وب را برای تعداد زیادی از خوانندگان ایجاد می‌کنند (Hassan & et al, 2012: 3860; Naik & Shivalingaiah, 2008: 500; Hall & Tiropanis, 2012: 3860). در نتیجه افراد

به طور مستقیم می‌توانند به منبع این اطلاعات دسترسی یابند ( Hassan & et al, 2012: 54). هرچند این وب به فرد، اجازه جست‌وجوی اطلاعات و خواندن اطلاعات را می‌دهد، تعامل کاربران و اشتراک‌گذاری محتوا در این وب بسیار کم است ( Hassan & et al, 2012: 54; Patel, 2013: 410). و کاربران نقش بسیار منفعلی دارند (Patel, 2013: 410). اکثر کاربران وب ۱، مصرف‌کنندگان محتوایی هستند که تعداد نسبتاً کمی از تولیدکنندگان، آن را ایجاد می‌کنند (Agichtein & et al, 2008: 183).

برعکس وب ۱، در وب ۲، اطلاعاتی که در دسترس مخاطبان قرار می‌گیرد، گسترده و در عین حال مبتنی بر جنبه‌های تعاملی افراد (Jackson & Lilleker, 2009: 233) و دوطرفه است (Aghaei & et al, 2012: 3; Patel, 2013: 411). به عبارت دیگر وب ۲ نه تنها نسخه جدیدتری از وب ۱ محسوب می‌گردد ( Hiremath & Kenchakkanavar, 2016: 411; Patel, 2013: 411; Aghaei & et al, 2012: 3; 708)، بلکه استفاده فراگیرتری از آن به عمل می‌آید (Engin & et al, 2016: 215).

وب ۲، بستری است که کاربران از کنترل‌های به کار رفته در وب ۱ رهایی می‌یابند. به عبارت دیگر کاربران وب ۲، تعامل بیشتری با یکدیگر دارند و در عین حال کمتر کنترل می‌شوند (Aghaei & et al, 2012: 3; Patel, 2013: 411). وب ۲ دارای چند ویژگی مهم است که عبارتند از: اینترنت به عنوان بستر، محتوای تولیدشده توسط کاربر و رسانه‌های اجتماعی (McNutt, 2008: 81-82). بنابراین می‌توان در مجموع گفت که ویژگی اساسی وب ۲، غنی‌سازی تجربه اینترنتی از طریق مشارکت کاربران در محتوای اینترنتی دریافتی است (O'Reilly & Battelle, 2009: 1). ابزار وب ۲ برخلاف سایر نرم‌افزارها از طریق اینترنت راه‌اندازی می‌شود و کاربران با دانش محدود، به مشارکت و همکاری در رسانه‌های اجتماعی می‌پردازند (Kauffman, 2009: 13). با توجه به این امر، وب ۲ انقلاب فناورانه نیست، بلکه پیشرفت اجتماعی است (Sun & et al, 2015: 505; Thomas & Sheth, 2011: 1292).

وب ۲ گاهی وب مشارکتی (McNutt, 2008: 82)، وب اجتماعی (Chun & et al, 2010: 2)، وب کاربرمحور (Aghaei & et al, 2012: 3; Patel, 2013: 411) و وب خواندن/نوشتن (Hall & Tiropanis, 2012: 3860; Aghaei & et al, 2012: 3; Patel, 2013: 411; Harrison & Barthel, 2009: 158) نیز نامیده می‌شود. اصطلاح وب ۲ مرتبط با برنامه‌هایی از وب

است که سطح بالایی از مشارکت و همکاری‌های جمعی را دارد (Harrison & Barthel, 2009: 158) که تعاملات را با اشتراک‌گذاری اطلاعات، قابلیت‌های همکاری و طراحی کاربر در شبکه جهانی اینترنت تسهیل می‌کند (Hiremath & Kenchakkanavar, 2016: 708). در واقع ایجاد محتوا و ارتباط متقابل، جوهرهٔ وب ۲ است (Harrison & Barthel, 2009: 167).

بنابراین نه تنها سطح تعامل در وب ۲ بالاست، بلکه اطلاعات موجود در وبسایت‌ها، محتوای پویایی دارند و در ضمن تمایز دقیقی بین تهیه‌کنندگان و کاربران اطلاعاتی وجود ندارد. تمرکز در وب ۲ بر مشارکت است؛ زیرا ویژگی اصلی وب ۱، «مصرف» است، حال آنکه ویژگی اصلی وب ۲، «مشارکت» است. به عبارت دیگر با تحول از وب ۱ به وب ۲، کاربران در حال تغییر از مصرف‌کننده اطلاعات به مشارکت‌کننده در تولید اطلاعات هستند (Kool & Wamelen, 2008: 4). از این‌رو وب ۲ برای توصیف هرگونه فناوری‌هایی به کار گرفته می‌شود که اشتراک‌گذاری و همکاری را ترویج می‌کنند. این روند جدیدی در فناوری اطلاعاتی و ارتباطاتی است که نه تنها کاربران اینترنتی را از فناوری‌های ایستا به فناوری‌های وب پویا منتقل می‌کند، بلکه امکانات وسیعی را در جهت استفاده از برنامه‌های وب در اختیار آنها قرار می‌دهد (Mrabet, 2016: 4).

## وب ۲ و رسانه‌های اجتماعی

وب ۲ و رسانه‌های اجتماعی اغلب به جای یکدیگر به کار گرفته می‌شوند. با وجود این، این دو می‌توانند اندکی متفاوت باشند. هسته اصلی رسانه‌های اجتماعی مبتنی بر مفهوم وب ۲ است. به عبارت دیگر رسانه‌های اجتماعی بر مبنای وب ۲ تحقق می‌یابند (Khan, 2017: 2-3). در همین راستا برخی معتقدند که اصطلاح وب ۲ به طور عمده به برنامه‌های کاربردی آنلاین و اصطلاح رسانه‌های اجتماعی به جنبه‌های اجتماعی برنامه‌های کاربردی وب ۲ (مشارکت، گشودگی، گفت‌وگو، اتصال و اجتماع) اطلاق می‌شود (Constantinides & Fountain, 2008: 232).

یکی از اولین تعاریف رسانه‌های اجتماعی در متون علمی، مربوط به کاپلان و هینلین است: «رسانه‌های اجتماعی، گروهی از برنامه‌های کاربردی مبتنی بر اینترنت است که بر

پایه‌های فکری و فناورانه وب ۲، اجازه خلق و تبادل محتوا را به کاربران می‌دهد» (Kaplan & Haenlein, 2010: 61; Dong & et al, 2016: 4). این تعریف به طور کلی، انواع گوناگونی از رسانه‌های اجتماعی را در برمی‌گیرد. با این حال ویکی‌پدیا، یوتیوب، فیس‌بوک و زندگی دوم<sup>۱</sup>، بخشی از این گروه بزرگ هستند. در عین حال هیچ روش نظام‌مندی وجود ندارد که بتوان در آن برنامه‌های رسانه‌های اجتماعی را طبقه‌بندی کرد؛ زیرا سایت‌های جدید هر روز در فضای مجازی ظاهر می‌شوند (Kaplan & Haenlein, 2010: 61).

## وب ۲ و شبکه‌های اجتماعی

رشد فناوری‌های وب ۲ که شبکه‌های اجتماعی نیز بخشی از این فناوری‌ها هستند، بر میزان تأثیرگذاری شبکه‌های اجتماعی افزوده است. «حسن ترکیب و تلاقی وب ۲ با شبکه‌های اجتماعی در این است که اجزا و عناصر وب ۲ برای رشد، تغذیه و نگهداری شبکه‌های اجتماعی ساخته شده‌اند» (Dasgupta & Dasgupta, 2009: 8). از این‌رو رشد سریع شبکه‌های اجتماعی، روشی را که مردم با آن با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کردند، تغییر داده است. این شبکه‌ها همچنین تأثیر عمیقی بر اینکه مردم چگونه امور زندگی خود از جمله خرید، تولید و ارائه خدمات را انجام می‌دهند، گذاشته است. با استفاده از این ابزار، مردم می‌توانند فوراً اطلاعات خود را بارگذاری کرده، به اشتراک گذارند و انتشار داده‌ها نیز بسیار راحت‌تر شده است (Al-Badi, 2014: 2).

شبکه‌های اجتماعی، پایگاه یا مجموعه پایگاه‌هایی هستند که امکانی فراهم می‌آورد تا کاربران بتوانند علاقه‌مندی‌ها، افکار و فعالیت‌های خودشان را با دیگران به اشتراک بگذارند و دیگران هم این افکار و فعالیت‌ها را با آنان سهیم شوند. یک شبکه اجتماعی، مجموعه‌ای از سرویس‌های مبتنی بر وب است که این امکان را برای اشخاص فراهم می‌آورد که توصیف‌های عمومی یا خصوصی برای خود ایجاد کنند، یا با دیگر اعضای شبکه ارتباط برقرار کنند، منابع خود را با آنها به اشتراک بگذارند و از میان توصیف‌های عمومی دیگر افراد، برای یافتن اتصالات جدید استفاده کنند. به طور کلی در تعریف شبکه‌های اجتماعی

می‌توان گفت که شبکه‌های اجتماعی، سایت‌هایی هستند که از یک سایت ساده مانند موتور جست‌وجوگر با اضافه شدن امکاناتی مانند چت و ایمیل و سایر امکانات، خاصیت اشتراک‌گذاری را به کاربران خود ارائه می‌دهند (معمار و دیگران، ۱۳۹۱: ۱۵۸). در تحلیل نهایی، برنامه‌های وب ۲ شامل وبلاگ‌ها، ویکی‌ها، آر.اس.اس<sup>۱</sup>، پادکست<sup>۲</sup>، اشتراک‌گذاری تصاویر و فیلم<sup>۳</sup>، نقشه آنلاین<sup>۴</sup>، سایت‌های سوشال بوک‌مارکینگ<sup>۵</sup>، شبکه‌های اجتماعی<sup>(۱)</sup>، جهان مجازی اینترنت و... هستند (McNutt, 2008: 82-84). در جدول زیر، انواع برنامه‌ها و فناوری‌های وب ۲ آمده است:

جدول ۱- برنامه‌ها و فناوری‌های وب ۲

مجله‌های آنلاین، شناخته‌شده‌ترین و گسترده‌ترین طبقه‌بندی برنامه‌های وب ۲ است. بلاگ‌ها اغلب با پادکست‌ها و ویدئوکست‌ها ترکیب می‌شوند که می‌توانند از طریق دستگاه‌های قابل حمل دانلود شوند.	وبلاگ‌ها	برنامه‌های کاربردی
برنامه‌های کاربردی اجازه می‌دهد تا کاربران، وبسایت‌های شخصی قابل دسترسی برای سایر کاربران به منظور تبادل محتوا و ارتباطات شخصی ایجاد کنند. این شبکه‌ها، نقش مهمی در توزیع اطلاعات ایفا می‌کنند و به کاربران، امکان برقراری ارتباط و تعامل را می‌دهد، نظیر مای‌اسپیس، فیس‌بوک، لینکدین و... .	شبکه‌های اجتماعی	
شامل وبسایت‌های سازمان‌دهی‌شده و اشتراک‌گذاری انواع خاصی از محتواست. نظیر اشتراک‌گذاری ویدئو: یوتیوب، اشتراک‌گذاری عکس: فلیکر، سوشیال بوک مارکینگ، دایره‌المعارف‌های عمومی: ویکی‌ها.	اجتماعات	
شامل سایت‌های تعاملی برای تبادل ایده‌ها و اطلاعات برای منافع خاص است، نظیر <a href="http://epinions.com">epinions.com</a> .	انجمن‌ها	

1. Rich Site Summary or Really Simple Syndication
2. Podcasting
3. Image and Videosharing
4. On-line Mapping
5. Social Bookmarking Sites



<p>می‌توانند به دو شکل متفاوت باشند. یک گروه شامل برنامه‌های کاربردی است که به کاربر اجازه می‌دهد به آسانی به تمام محتوای سفارشی و سندیکایی (مختص به گروه خود) دسترسی داشته باشند. این سایت‌ها عمدتاً از فنی استفاده می‌کنند که در قالب «ار.اس.اس» شناخته می‌شوند، مانند: <a href="http://uk.my.yahoo.com">uk.my.yahoo.com</a>. گروه دوم، وبسایت‌هایی هستند که داده‌ها و مواد را از منابع مختلف گردآوری کرده، یک محصول یا خدمات جدید ایجاد می‌کنند. گوگل‌مپ مثال بسیار خوبی از این نوع از جمع‌کننده‌هاست.</p>	<p>جمع‌کننده‌های محتوا</p>	
<p>روشی برای سفارشی کردن محتوای آنلاین است.</p>	<p>ار.اس.اس</p>	<p>فناوری‌های توانمندساز</p>
<p>یک برنامه کاربردی است که اجازه انتشار محتوا به صورت مشترک را می‌دهد.</p>	<p>ویکی‌ها</p>	
<p>یک اصطلاح عمومی برای قسمتی از یک رابط گرافیکی است که به کاربران اجازه می‌دهد تا با برنامه‌های کاربردی و سیستم عملیاتی ارتباط برقرار کنند.</p>	<p>ویجت‌ها</p>	
<p>یک جمع‌کننده محتوا از منابع آنلاین مختلف برای ایجاد خدمات جدید است.</p>	<p>مش‌آپ</p>	
<p>یکی از فنون توسعه وب است که برای ایجاد برنامه‌های تعاملی وب استفاده می‌شود.</p>	<p>AJAX</p>	

(Constantinides, 2009: 9-12)

## دولت ۲

دولت ۲ یا دولت الکترونیک ۲، برای توصیف پارادایم جدیدی از دولت به کار گرفته می‌شود که در مقابل دولت و حکمرانی سنتی قرار دارد. دولت ۲ توسط اصول وب ۲ و در محیط دیجیتال شکل گرفته است (Sivarajah & et al, 2015: 474). در ساده‌ترین تعریف، دولت ۲ عبارت از دولتی است که در نتیجه به کارگیری ابزار مشارکتی وب ۲ (Gruen, 2009: 4; McNutt, 2012: 14; Wigand, 2011: 307; Gibby & et al, 2014) در شیوه فرایندهای دولتی به وجود آمده است. فناوری‌ها و رسانه‌های اجتماعی دولت ۲، بیانگر یک تغییر پارادایمی در تکامل خدمات دولت الکترونیک است؛ زیرا کاربران

(مصرف‌کننده و تولیدکننده اطلاعات) برای تولید، کنترل و بازترکیب اطلاعات با یکدیگر همکاری می‌کنند (Wigand, 2011: 307-309). این مهم، امکان تعامل دوطرفه میان دولت و شهروندان را از طریق نظرهای آنلاین و چت زنده فراهم می‌آورد (Nam, 2012b: 349). با تمام توصیف‌هایی که درباره دولت ۲ گفته می‌شود، هنوز درباره دولت ۲، تعریف جهانی پذیرفته‌شده‌ای وجود ندارد (Gibby & et al, 2014). از این حیث تعاریف متفاوتی در متون علمی دیده می‌شود. در سال ۲۰۱۰، اورایلی اعلام کرد که دولت ۲، نوع جدیدی از دولت نیست. از دید وی، دولت ۲ استفاده از فناوری‌ها - به‌ویژه فناوری‌های مبتنی بر همکاری در بطن وب ۲ - برای حل بهتر مشکلات جمعی در سطوح شهری، دولتی، ملی و بین‌المللی است (O'Reilly, 2010: 14). همچنین وی، دولت ۲ را به عنوان گفت‌وگویی باز در نظر می‌گیرد که اجازه نوآوری به افراد در داخل و خارج از دولت را می‌دهد و پتانسیل تغییر روابط در میان همه ذی‌نفعان با دولت را فراهم می‌کند (Wigand, 2011: 308).

تاپسکات<sup>۱</sup> مدعی است که دولت ۲، نسل بعد از دولت الکترونیک است. میلارد، استفاده فعلی دولت از وب ۲ را چیزی در میانه دولت ۱ و دولت ۲ توصیف می‌کند. وی با استفاده از استعاره دولت یک و نیم<sup>۲</sup>، برآوردش را از فناوری‌های مبتنی بر وب به عنوان لیوان نیمه پر و نیمه خالی توصیف می‌کند (Nam, 2012b: 349). لیندرز معتقد است که ما در حال گذار از دولت الکترونیک (شهروند به عنوان مشتری) به «دولت ما»<sup>۳</sup> (شهروند به عنوان شریک) هستیم. در این گذار ممکن است شاهد ظهور نوع جدیدی از قرارداد اجتماعی باشیم که در آن دولت، اعتماد بیشتری به شهروندان می‌کند و در عین حال شهروندان را قدرتمند می‌سازد تا تأثیرگذاری بیشتری بر عملکرد دولت داشته باشند. در این موافقت‌نامه، دولت همچنان به ارائه قوانین، بسترها و دسترسی‌ها می‌پردازد، در حالی که شهروندان، مسئولیت بیشتری در قبال دولت و در نتیجه همکاری بیشتری با دولت خواهند داشت (Linders, 2012: 453). خان و همکاران معتقدند که تعاملات بین دولت‌ها و شهروندان/شرکت‌ها و بین

---

1. Tapscott  
2. Government 1.5  
3. We-Government

سازمان‌های دولتی، از رسانه‌های اجتماعی سرچشمه می‌گیرد که از آن به عنوان دولت ۲ یا دولت اجتماعی<sup>۱</sup> یاد می‌کنند. این امر تحت لوای دولت الکترونیک و به طور عمده وابسته به رسانه‌های اجتماعی، فناوری‌هایی نظیر نرم‌افزارهای اجتماعی و سیستم‌عامل‌های وب ۲ (فیس‌بوک و توئیتر) برای تعاملات روزانه بین دولت‌ها و کاربران است (Khan & et al, 2014). در نهایت امر، این اتفاق نظر وجود دارد که دولت ۲ صرفاً درباره رسانه‌های اجتماعی و فناوری‌های وب ۲ نیست (Bonson & et al, 2012: 124)، بلکه بیشتر از پذیرش این فناوری‌هاست (McNutt, 2012: 14)؛ زیرا سبب تغییر اساسی در پیاده‌سازی مفهوم دولت و حرکت به سوی یک دولت باز، مشارکتی و همراه با همکاری می‌گردد (Bonson & et al, 2012: 124). در مجموع می‌توان دولت ۲ را به عنوان «به کارگیری فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی برای عمومی‌سازی و بهبود خدمات دولتی، فرایندها و داده‌ها» تعریف کرد (Karakiza, 2015: 386).

## تفاوت دولت ۱ و دولت ۲

دولت الکترونیک با اصطلاحاتی نظیر حکمرانی الکترونیکی، دولت دیجیتال، دولت آنلاین (Alshehri & Drew, 2010: 35) و یا به عنوان دولت ۱ شناخته می‌شود. ابتکار عمل در دولت ۱ عمدتاً بر اساس فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی ایستا و وب ۱ است. این فناوری‌ها موجب می‌شود که دولت، شفاف‌تر، کارآمدتر و مؤثرتر باشد و این می‌تواند به توسعه اقتصادی، سیاسی و اجتماعی سرعت ببخشد (Khan, 2015: 137; Chun & et al, 2010: 1-2). از جمله عواملی که استقرار دولت الکترونیک را شتاب می‌بخشد، عبارتند از: انتظارات شهروندان از دولت، انقلاب فناوری اطلاعات و ارتباطات، فشارهای رقابتی، ناکارآمدی دولت، کاهش شکاف کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه. این عوامل سبب فاصله گرفتن از الگوی سنتی پذیرش اطلاعات و بازآفرینی دولت متناسب با عصر اطلاعات می‌شود (یعقوبی، ۱۳۸۵: ۱۰۲). هدف نهایی دولت الکترونیک (دولت ۱) و دولت ۲، بهبود خدمات دولتی، شفافیت و کارآمدی بیشتر دولت است. با وجود این دولت الکترونیک و دولت ۲ می‌توانند متفاوت باشند.

---

1. social government (s-government)

۱. از نظر فناوری، دولت الکترونیک مبتنی بر فناوری‌های خاص وب ۱ و ایستاست. در حالی که دولت ۲ مبتنی بر مفهوم وب ۲ و ناشی از مصرف این فناوری‌هاست.
  ۲. از دیدگاه استراتژیک، دولت الکترونیک بر رویکرد از درون به بیرون تمرکز دارد. یعنی تبدیل و به کارگیری منابع داخلی دولت (نظیر کامپیوتری کردن فرایندها و سیستم‌های دولتی) برای ارائه خدمات شهروندی، تجاری و سایر خدمات دولتی. در حالی که دولت ۲ مبتنی بر رویکردی از بیرون به درون است؛ به معنی بهره‌برداری از منابع خارجی (نظیر رسانه‌های اجتماعی، فناوری‌های مشارکتی و منابع جمعی) برای ارائه خدمات شهروندی، تجاری و سایر خدمات دولتی. استراتژی رسانه‌های اجتماعی (به معنی از بیرون به درون) در بخش دولتی می‌تواند به استراتژی فشار، استراتژی کشیدن و استراتژی شبکه طبقه‌بندی شود:
    - استراتژی فشار: برای فشار بر محتویات (نظیر اخبار و به‌روزرسانی) به سمت شهروندان از طریق سیستم‌عامل رسانه اجتماعی (نظیر فیس‌بوک و توییتر) به کار گرفته می‌شود.
    - استراتژی کشیدن: برای اینکه کاربران رسانه‌های اجتماعی را به سمت وبسایت‌های دولت بازگردانند.
    - استراتژی شبکه: روی ارتباط دوطرفه و اشتراک‌گذاری محتوای مشارکتی و ایجاد دانش از طریق رسانه‌های اجتماعی متمرکز است.
  ۳. در محیط دولت ۲، کاربر نهایی نه تنها کاربر خدمات دولت الکترونیک است، بلکه مشارکت‌کننده‌ای فعال با استفاده از ابزار مختلف وب ۲ است (Khan, 2015: 138).
- در نتیجه به کارگیری این فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی به عنوان عوامل تأثیرگذار، منجر به دگرگونی در کیفیت و کارایی دولت شده است؛ زیرا این فناوری‌های نوین سبب تکامل و ظهور دولت‌های ۱ و ۲ با ویژگی‌های خاص خود شده است (Veljković & et al, 2012: 3).

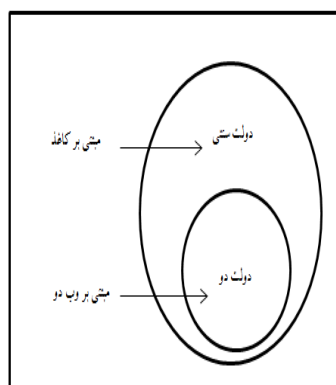
### جدول ۲- ویژگی‌های دولت ۱ و دولت ۲

دولت ۲ (وب ۲)	دولت الکترونیک (دولت ۱) (شبکه جهانی وب)
شهر وندمحور	دولت محور
تعاملات دوجانبه	تعاملات یک‌جانبه
خدمات همراه	محدودیت زمان و مکان برای عرضه خدمات
ارتباطات کاربران	ارتباطات کامپیوتری
تقاضا مبتنی بر خدمات	عرضه مبتنی بر خدمات
کاربر تولیدکننده محتوا	دولت تولیدکننده محتوا
مبتنی بر خواندن/نوشتن	مبتنی بر خواندن

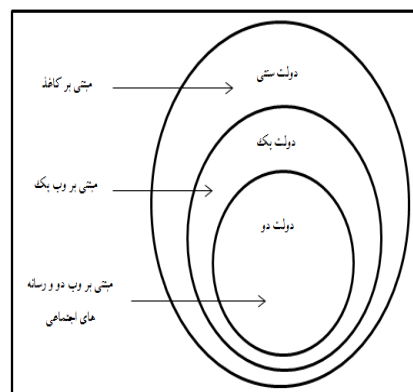
(NISA, 2008; Veljković & et al, 2012: 3)

### سناریوهای اجرای دولت ۲

شیوه‌های مختلفی برای اجرای دولت ۲ وجود دارد. این شیوه‌ها به شدت از کیفیت به کارگیری رسانه‌های جمعی تأثیر می‌پذیرند. به کارگیری رسانه‌های اجتماعی نیز دارای سه مرحله است: عمومی‌سازی اطلاعات، همکاری‌های جمعی و تعاملات اجتماعی<sup>(۱)</sup>. با در نظر داشتن این سه مرحله برای اجرای دولت ۲ از سه سناریو می‌توان نام برد: دولت ۲ مستقل، دولت ۲ تودرتو و دولت ۲ ترکیبی<sup>۱</sup>.



سناریو بک: دولت دو مستقل



سناریو دو: دولت دو تودرتو

1. standalone government 2.0, nested government 2.0, hybrid government 2.0



سناریو سه: دولت دو ترکیبی

شکل ۱- سناریوهای دولت ۲ (Khan, 2015: 140-144)

### سناریو ۱: دولت ۲ مستقل

در سناریوهای اجرای مستقل، دولت ۲ اطلاعاتی<sup>۱</sup> (مطابق با مرحله ۱: عمومی سازی اطلاعات) می تواند به طور مستقیم بر اساس تنظیمات دولت سنتی (دولت مبتنی بر کاغذ) اجرا شود. به عبارت دیگر اجرای این دولت نیازی به زیرساخت های دولت الکترونیک ندارد. این سناریو نامحتمل منعکس کننده کشورهایی است که در آنها دولت الکترونیک هنوز به طور کامل اجرا نشده است (کشورهایی نظیر زیمبابوه، رومندا و فیجی). با وجود این چون این سناریو نیاز به زیرساخت های دولت الکترونیک ندارد، این دولت (دولت ۲ مستقل) می تواند مزایای کامل رسانه های اجتماعی را در جهت ایجاد بستری برای حضور آنلاین و آغاز ارتباطات دوطرفه با شهروندان به همراه داشته باشد. دولت هایی با امکانات و دسترسی محدود به اینترنت می توانند از کانال های رسانه های اجتماعی (صفحات فیس بوک و توییتر) برای انتشار و ارائه اطلاعات و اخبار به عموم مردم استفاده کنند. اجرای این ساختار نیاز به منابع محدودی دارد؛ نظیر چند کامپیوتر با دسترسی به اینترنت و چند کارمند ماهر که ارتباطات مربوط به شبکه های اجتماعی را مدیریت کنند. دولت برای حرکت به فراسوی سطح اطلاع رسانی، نیاز به زیرساخت های دولت الکترونیک و کارشناسان رسانه های اجتماعی دارد، تا از

1. Informational Government 2.0

همکاری‌های جمعی (مرحله ۲) و تعاملات اجتماعی (مرحله ۳) که از طریق رسانه‌های اجتماعی و در آن انجام می‌گیرد، حمایت کند.

#### **سناریو ۲: دولت ۲ تودرتو**

اجرای این نوع دولت، سناریوی احتمالی است، زیرا دولت ۲ تحت لوای دولت الکترونیک اجرا می‌شود. بر اساس این سناریو، دولت‌ها از زیرساخت‌ها و توانایی‌های دولت الکترونیک موجود بهره‌مند هستند و از قدرت نفوذ رسانه‌های اجتماعی در حکمرانی خود استفاده می‌کنند. این سناریو بیشتر در کشورهایی که اقتصادهای در حال توسعه و گذار دارند، نظیر استونی، هند، پاکستان، قزاقستان، لیتوانی، لهستان، آفریقای جنوبی و تایلند دیده می‌شود. درباره کشورهای در حال توسعه، این سناریو تاحدودی از جمله از طریق ایجاد مراحل مانند اجتماعی شدن اطلاعات و همکاری‌های جمعی اجرا می‌شود و درباره اقتصادهای در حال گذار، این سناریو از طریق مراحل مانند اجتماعی شدن اطلاعات، همکاری‌های جمعی و تعاملات اجتماعی به طور کامل اجرا می‌شود. دولت ۲ در کشورهای در حال توسعه صرفاً با ترکیب فناوری‌های رسانه‌های اجتماعی درون وبسایت‌های دولت الکترونیک یا ایجاد حضور رسانه‌های اجتماعی قابل مشاهده از طریق صفحات یا حساب‌های فیس‌بوکی و توییتری اختصاصی تاحدی اجرا شده است. از ابزار رسانه‌های اجتماعی برای انتشار اطلاعات و اخبار دولتی، افزایش آگاهی یا مشارکت سیاسی و مشورت از طریق نظرها، بازخوردها و وبلاگ‌های سیاسی استفاده می‌شود. در سناریوی اجرای کامل، دولت‌ها به فراتر از حضور در رسانه‌های اجتماعی می‌روند و از رسانه‌های اجتماعی به عنوان ابزاری برای همکاری‌های داخلی و خارجی و ارائه خدمات استفاده می‌کنند.

#### **سناریو ۳: دولت ۲ ترکیبی**

دولت ۲ ترکیبی، سناریویی ایده‌آل است که در آن، تمام دولت‌ها در نهایت به سمت آن تکامل خواهند یافت. البته برخی از دولت‌ها پیشتر بدان دست یافته‌اند. دولت ۲، فناوری‌های رسانه‌های اجتماعی را با استفاده از زیرساخت‌های دولت الکترونیک و فناوری‌های همراه یا سیار در فرایند حکمرانی ادغام یا ترکیب می‌کند. این نوع دولت در اقتصادهای پیشرفته نظیر کره جنوبی، هلند، انگلستان، دانمارک، آمریکا و... دیده

می‌شود؛ دولت‌هایی که قبلاً دستاوردهای قابل توجهی را در زمینه دولت الکترونیک و دولت همراه یا سیار<sup>۱</sup> به دست آورده بودند. دولت ۲ ترکیبی از نظر مفهومی به عنوان زیرمجموعه‌ای از دولت مبتنی بر فناوری اطلاعاتی و ارتباطی است که از ابزار رسانه‌های اجتماعی برای ایجاد دولت باز، شفاف و مشارکتی استفاده می‌کند. دولت ۲ ترکیبی از ابزار پیشرفته متعدد رسانه‌های اجتماعی برای اهداف اطلاع‌رسانی و مشارکتی، همکاری و تعاملاتی استفاده می‌کند (Khan, 2015: 140-145).

### تأثیر وب ۲ بر عملکرد دولت

همان‌طور که در بالا ذکر شد، «دولت ۲ از اصطلاح عمومی‌تری به نام وب ۲ مشتق می‌شود» (Mintz, 2008: 18) که از ادغام فناوری‌های وب ۲ (وب مشارکتی) با کارکردهای معمول دولت‌های محلی ایجاد می‌شود (Dougall, 2012: 5). از این‌رو ابتکارات دولت ۲، افزایش سطح عملکرد دولت را مورد هدف قرار می‌دهد. کاربرد مناسب این ابتکارات منجر به افزایش خدمات دولتی و همکاری‌های داخلی اثربخش و گسترش مشارکت ذی‌نفعان در فرایند تصمیم‌گیری می‌گردد (Sun & et al, 2015: 506). با توجه به این موضوع، «مشارکت» مشخصه اصلی این دولت است که روی پایه‌های شفافیت و اعتماد بنا می‌شود. همچنین دولت ۲ بر پایه‌های فرهنگی، همکاری، دسترسی و عدم تمرکز ساخته شده است (McNutt, 2012: 14-15). در مجموع ترکیب وب ۲ و کارکرد دولت، منجر به مفهوم دولت ۲ شده است. این دولت، ویژگی و فرصت‌هایی را که توسط وب ۲ فراهم شده، در خود جای داده است (Dougall, 2012: 5). مکانیسم‌هایی که وب ۲ از طریق آن بر عملکرد دولت تأثیر گذاشته، باعث افزایش سطح عملکرد دولت (دولت ۲) می‌شوند، عبارتند از:

### ایجاد فرهنگ باز

به کارگیری فناوری‌های نوین وب ۲، سبب بروز تحول در فرهنگ دولت (McNutt, 2012: 14) و شکل‌گیری «فرهنگ باز» در دولت می‌گردد. منظور از فرهنگ باز آن است که دولت ناچار به شنیدن و تعامل با شهروندان خویش خواهد شد. به عبارت دیگر وب

---

1. Mobile government (M-government)



۲، رابطه میان شهروندان و دولت را دگرگون می‌سازد. این دگرگونی سبب ایجاد رابطه‌ای باز می‌شود تا فرصتی برای شهروندان به منظور افزایش مشارکت مستقیم و همکاری با کارکنان دولتی را فراهم کند (Gruen, 2009: 4). از این‌رو با به کارگیری ابزار جدید توسط دولت، فرهنگ باز و نوینی ایجاد می‌شود که سبب ارتقای شفافیت و کاهش فساد می‌گردد. این فرهنگ با توانمندسازی اعضای جامعه سبب مشارکت عمومی اعضا در نظارت بر عملکردهای دولت می‌شود (Bertot & et al, 2012: 86).

همان‌طور که گفته شد، تعامل و تولید اطلاعات از عوامل کلیدی تمایز میان دولت ۱ و دولت ۲ است. گذار از فرهنگ «نیاز به دانستن» به فرهنگ «نیاز به اشتراک گذاشتن» (Meijer & et al, 2012: 64; Aladalah & et al, 2015: 80; Nam, 2010: 3) چارچوب‌بندی مجدد روابط میان شهروندان و دولت و ایجاد بنیادی برای مشارکت عمومی می‌گردد. از جمله مزایایی که وب ۲ می‌تواند در دولت ۲ ایجاد کند، ارائه اطلاعات به‌روز در زمان خویش (زمان واقعی) و تبادل اطلاعات با شهروندان برای ترویج خدمات جدید است. علاوه بر این وب ۲، بستری برای دولت ۲ فراهم می‌کند که اجازه ورود شهروندان به فرایند تصمیم‌گیری یکپارچه، افزایش شفافیت و اشتراک‌گذاری اطلاعات را می‌دهد، که توجیهی برای روند شفافیت و در نتیجه افزایش رضایت شهروندان می‌شود. وب ۲ در این دولت، ابزاری ارزان برای دستیابی به تخصص و بازخورد افراد است که در آن، شهروندان و دولت در حال تبدیل شدن به شریک هستند (Aladalah & et al, 2015: 80).

### شفافیت و پاسخگویی

بسیاری از ابتکارات وب ۲ برای افزایش شفافیت فرایندهای عمومی تنظیم شده است. بدین معنی که از این فناوری‌ها برای تحلیل و جمع‌آوری مجدد داده‌های عمومی و نظارت بر رفتار کارمندان و سیاست‌مداران دولتی استفاده می‌شود (Osimo, 2008: 31). همچنین دولت ۲ از دسترسی اطلاعات در بخش عمومی استفاده می‌کند و از به کارگیری مجدد شهروندان از این اطلاعات حمایت می‌نماید. به علاوه ارگان‌های مدیریتی باید اصول باز بودن برای تسهیل و افزایش دسترسی به اطلاعات بخش عمومی را تنظیم کنند و به کار گیرند؛ زیرا دولت باز و اصولی، به دسترسی به اطلاعات عمومی

و وضوح، شفافیت و پاسخگویی بیشتر کمک می‌کند و این تلاش‌ها توسط ابزار وب ۲ و فرهنگ همراه آن آسان‌تر می‌شود (McNutt, 2012: 18). شفافیت در دولت با ارائه اطلاعات به شهروندان درباره آنچه دولت انجام می‌دهد، به دست می‌آید که موجب افزایش گسترده پاسخگویی می‌گردد. سازمان‌های دولتی باید اطلاعاتی درباره عملکردها و تصمیم‌های خود منتشر کنند، به گونه‌ای که عموم مردم به آسانی آن را پیدا کنند و به کار گیرند (Chun & et al, 2010: 2). از این‌رو معیار اندازه‌گیری شفافیت، میزان دسترسی شهروندان به منبع اطلاعاتی است. در اینجا منبع اطلاعات، دولت است. دولت باید اطلاعاتش را در اختیار مردم قرار دهد. نتیجه این رفتار، چیزی جز شفافیت نخواهد بود. دولتی که این کار را انجام دهد، ویژگی یک دولت باز را خواهد داشت. دولت باز یعنی دولت شفاف، مسئولیت‌پذیر و پاسخگو (Nam, 2012a: 17).

اینترنت به‌ویژه فناوری‌های وب ۲ و رسانه‌های اجتماعی روی تسهیل تبادل اطلاعات درون شبکه‌های مردمی تأثیرگذار هستند؛ زیرا رسانه‌های اجتماعی نه تنها از اینکه دولت‌ها صرفاً از کانال‌های رسمی ارتباطی خویش استفاده کنند، ممانعت می‌کنند، بلکه مانع کنترل انتقال جریان اطلاعات توسط دولت‌ها به شهروندان و به کارگیری دیدگاه سنتی از بالا به پایین می‌شوند. شهروندان می‌توانند به آسانی سیستم‌عامل‌های خویش را برای اشتراک‌گذاری نظرها و بحث درباره موضوعات عمومی راه‌اندازی کنند. بدین شکل در دولت ۲، جریان اطلاعات از پایین به بالا اتفاق می‌افتد (Meijer & et al, 2012: 64).

جریان پایین به بالای اطلاعات به عنوان گفت‌وگوی آگاهانه‌ای قلمداد می‌شود که به نوبه خود می‌تواند فرایند تصمیم‌گیری مشارکتی را ارتقا دهد (Nam, 2012a: 17). به همین دلیل جاگر و برتوت معتقدند که دولت ۲ دارای قابلیت «شفافیت و شهروندمحور» است و ریشه‌های تأکید بر این شفافیت در اطراف «ایده شهروندی آگاه» است. این شهروند آگاه می‌تواند در گفتمان‌های سیاسی درگیر شود و جهت‌گیری‌های آینده دولت را شکل دهد (Jaeger & Bertot, 2010: 374). در واقع شفافیت و اشکال جدید پاسخگویی به عنوان عناصر اصلی حکمرانی خوب معرفی شده‌اند. نقش بالقوه اینترنت و رسانه‌های اجتماعی برای افزایش تعاملات، شفافیت، حوزه‌های عمومی باز و ترویج اشکال جدید پاسخگویی به مثابه ارزش‌های مثبتی قلمداد می‌شود که اعتماد شهروندان به دولت‌ها را

افزایش می‌دهد (Bonson & et al, 2012: 123). از سوی دیگر وب ۲، سطح همکاری بین دولت‌ها را افزایش می‌دهد. حتی برخی معتقدند که وب ۲ ممکن است پتانسیل بیشتری برای ارائه شفافیت و پاسخگویی بیشتر در بین دولت‌ها ایجاد کند (Reddick & Norris, 2013: 499).

#### افزایش مشارکت شهروندان

ایده اصلی «دولت ۲»، مشارکت شهروندان است (Chun & et al, 2010: 6, Sun et al, 2015: 505). فناوری‌های «وب ۲» قابلیت افزایش مشارکت شهروندان در فرایندهای سیاسی و بخش عمومی از جمله سیاست‌گذاری، اجرای سیاست و انتخابات را دارد (Bonson & et al, 2012: 126). در همین راستا اندرسون، شش ایده را مطرح می‌کند که مربوط به تسهیل فعالیت‌هایی است که با فناوری‌های «وب ۲» صورت می‌گیرد:

۱- وب ۲ بستری برای گفتمان فراهم می‌کند که سبب ترغیب کاربران برای تولید محتوا می‌شود. کاربران می‌توانند به آسانی نظریه‌ها، تصاویر و فیلم‌ها را با حداقل تلاش و توانایی‌های فناوری آپلود کنند و این می‌تواند همه یا بخشی از محیط آنلاین در مبارزات انتخاباتی باشد (Lilleker & Jackson, 2010: 74). بنابراین وب ۲، تغییرهای عمده‌ای را در تفکر نشان می‌دهد که در آن به هر فردی اجازه اشتراک‌گذاری محتوای خود را می‌دهد. این اشتراک‌گذاری به نوبه خود جایگاه کاربر (فرد) را افزایش می‌دهد و اعتماد به مشارکت و تغییر برای همکاری‌های مشترک را ایجاد می‌کند (Mansor, 2012: 429).

۲- ایده دوم، کنترل قدرت یا هوش جمعی جمعیت است. احزاب قادر هستند برای ارتقای کمپین خود، حامیان خود را از طریق نظرها و به اشتراک‌گذاری محتوا تحت کنترل درآورند. واضح است که کمپین‌ها می‌توانند منبع جمعیتی خود را از طریق شبکه‌های اجتماعی به دست آورند. در این مبارزات، استفاده از اینترنت، اهرم قدرتمندی است که صدای کاربران شنیده می‌شود و کاربران توانمند می‌شوند (Lilleker & Jackson, 2010: 74)؛ زیرا کاربران از طریق فناوری‌هایی نظیر وب ۲ از فضای خصوصی و شخصی به فضای عمومی می‌روند (Meijer & et al, 2012: 63). فعالان انتخاباتی می‌توانند در پی جمعیت حمایت‌کننده برای ارتقا کمپین‌های خود باشند که به لحاظ نظری یک موقعیت برد - برد هم برای سازمان‌ها و هم برای بخش عمومی فعال ایجاد می‌شود (Lilleker &

74: Jackson, 2010). از این حیث این فناوری‌ها، توانایی ایجاد اجتماعات سیاسی را دارند که «پاسخی سیال، پویا و سریع به مسائل می‌دهند» (Steinberg, 2015: 103-104).

نامزدها و احزاب سیاسی برای اهداف سیاسی خود و ارتباط مستقیم با رأی‌دهندگان از سایت‌های شبکه‌های اجتماعی استفاده می‌کنند. از این‌رو این شیوه ارتباطی در قیاس با سایر رسانه‌های سنتی، هزینه کمتری دارد. آنها اطلاعات مبارزات انتخاباتی خود را به راحتی در دسترس همه، به‌ویژه جوانان قرار می‌دهند. آنها می‌توانند حامیان خود را بسیج کنند، رأی بیشتری به دست آورند و توجه برخی از رسانه‌های سنتی نظیر تلویزیون، روزنامه و سایر سیاستمداران و روزنامه‌نگاران را جلب کنند. هرچند تلویزیون به عنوان منبع عمده اطلاعاتی برای مبارزات انتخاباتی و اخبار انتخاباتی برای بسیاری از نامزدها، احزاب و حتی مردم باقی می‌ماند، برخی از احزاب، از ویژگی‌های وب ۲ و شبکه‌های اجتماعی به جای رسانه‌های سنتی استفاده می‌کنند (Raouf & et al, 2013: 1144).

۳- اینترنت، دسترسی به اطلاعات را در مقیاس وسیعی فراهم می‌آورد و به کاربران اجازه می‌دهد تا به طور کامل درباره هر موضوعی آگاهی یابند. این منابع اطلاعاتی عمدتاً از وب ۱ به وب ۲ تغییر می‌کند و منبع اصلی این اطلاعات در محیط وب ۲ توسط جامعه ارائه می‌شود (Lilleker & Jackson, 2010: 75). فعالیت کاربران در وب ۲، موجب افزایش تعداد نظرها، جریان آزاد اطلاعات و آزادی بیان می‌گردد (Bonson & et al, 2012: 124) و آگاهی سیاسی کاربران را افزایش می‌دهد (Polat, 2005: 442).

۴- این سه ایده مهم درون مفهومی تعبیه شده که ایده چهارم را تشکیل می‌دهد: اینترنت به یک ساختار مشارکتی تبدیل شده که تجربه این مشارکت را ترغیب می‌کند. کارکرد این شبکه‌ها به گونه‌ای است که فضایی را به منظور تولید محتوا برای افراد ارائه می‌کند و این فضا بدون کاربران، چشم‌انداز بی‌ثمری خواهد داشت. مسلماً هر فردی می‌تواند سایت و فضای خاص خود را ایجاد کند و به مشارکت عمومی اختصاص دهد (Lilleker & Jackson, 2010: 75). به علاوه همه مقامات دولتی از وب ۲ به طور فعال برای مبارزات سیاسی و بحث‌های ویژه زمان انتخابات استفاده می‌کنند (Sivarajah & et al, 2016). از این‌رو رؤسای جمهور کشورهای مختلف با به کارگیری رسانه‌های اجتماعی وب ۲، پایه‌های دولت ۲ را فراهم می‌کنند. این رسانه‌ها به عنوان بخش جدایی‌ناپذیر مبارزات انتخاباتی آنها محسوب می‌گردد؛ از جمله صفحات وب برای ارتباطات آنلاین،

فیس‌بوک، مای‌اسپیس برای شبکه‌های اجتماعی و یوتیوب برای انعقاد بحث‌های ریاست‌جمهوری (3: Sharma & Kharel, 2015).

۵- مشارکت در قلب پنجمین ایده مهم است: تأثیر شبکه. در شبکه‌های آنلاین، اعضای جامعه به عنوان مجراهای اطلاعاتی، اشتراک‌گذاری لینک‌ها، ایده‌ها و مهم‌تر از همه ارتباطات در مبارزات انتخاباتی عمل می‌کنند. اقدامات طراحان، تجارب غنی‌تری برای کاربران فراهم می‌کند. همچنین کاربران را برای شرکت در همکاری از طریق تولید یا اشتراک‌گذاری محتوا ترغیب می‌کند (75: Lilleker & Jackson, 2010). فناوری‌های وب ۲ به افراد، فرصتی آسان برای اظهار نظر سیاسی و بیان سایر عقایدشان را می‌دهد که در نتیجه آن، معنای گفت‌وگو شکل می‌گیرد. همچنین این فناوری‌ها برای افرادی که نمی‌خواهند با سایرین برای مشارکت در گفتمان روبه‌رو شوند و شهروندان را برای مشارکت تشویق کنند، فرصت مناسبی فراهم می‌کند (18: Kauffman, 2009). بدین ترتیب گفت‌وگوی شهروندان با شهروندان و شهروندان با دولت می‌تواند اثرات مثبت فراوانی روی افزایش علاقه شهروندان به سیاست، مشارکت شهروندان در سیاست، گسترش تعداد و تنوع شرکت‌کنندگان، تولید پشتیبانی برای یک موقعیت یا پروژه و ایجاد هویت و اعتماد داشته باشد (126: Bonson & et al, 2012).

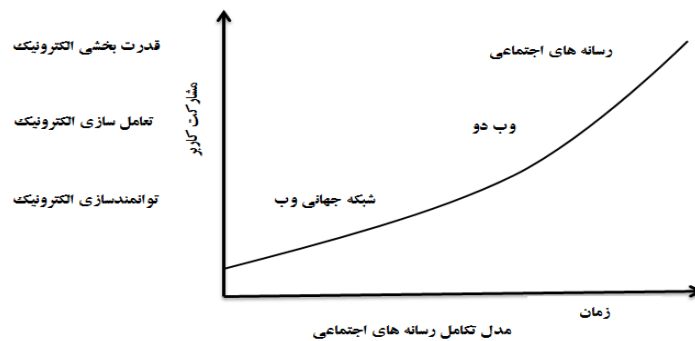
۶- آخرین ایده مهم وب ۲ که ممکن است برخلاف میل فعالان سیاسی باشد، «گشودگی» است. منظور از گشودگی آن است که «افزایش شفافیت و قابلیت دسترسی»، امکان کنترل پیام را دشوار می‌سازد و این می‌تواند چالش‌هایی را برای سیاستمداران به وجود آورد (75: Lilleker & Jackson, 2010). وبلاگ‌ها و سایت‌های شبکه‌های اجتماعی نشان دادند که ابزار قدرتمند و مؤثری برای دستیابی به حقایق درباره نامزدهای انتخاباتی، گسترش شایعات سیاسی، برقراری ارتباط با حوزه انتخاباتی و گروه‌های حمایت‌کننده هستند. از طریق این وبسایت‌ها و وبلاگ‌ها می‌توان هر اطلاعاتی را به بیرون درز داد (126: Bonson & et al, 2012). به دلیل وجود چنین چالش‌هایی، مکینتاش سه سطح برای مشارکت آنلاین در رابطه با به کارگیری فناوری‌های نوین قائل است:

- اولین سطح استفاده از فناوری‌ها، توانمندسازی مشارکتی است. توانمندسازی الکترونیک معطوف به افرادی است که به طور معمول به اینترنت دسترسی ندارند و نمی‌توانند از انبوه اطلاعات موجود استفاده کنند. مکینتاش در این

سطح معتقد است که چگونه می‌توان از فناوری‌های موجود برای تأمین مهارت‌های مختلف فنی و ارتباطی به شهروندان استفاده کرد. این فناوری‌ها نیاز به ارائه اطلاعات در قالبی دارد که هم قابل دسترس و هم قابل فهم‌تر باشد. این دو جنبه (دسترسی و فهم) با استفاده از توانمندسازی الکترونیک امکان‌پذیر می‌گردد. توانمندسازی مشارکتی به ما کمک می‌کند تا دارای مخاطبانی گسترده‌تر و آگاه‌تر برای تأثیرگذاری بیشتر بر دولت باشیم.

- سطح دوم استفاده از فناوری‌ها، تعامل با شهروندان است. تعامل‌سازی الکترونیکی با شهروندان، هدفش مشاوره به مخاطبان گسترده‌تر برای مشارکت عمیق‌تر و حمایت از بحث‌های مشورتی درباره موضوعات سیاسی است. استفاده از اصطلاح «تعامل»، اشاره به مشاوره بالا به پایین شهروندان توسط دولت یا مجلس دارد.

- سطح سوم استفاده از فناوری‌ها، قدرت‌بخشی به شهروندان است. قدرت‌بخشی الکترونیکی به شهروندان کمک می‌کند تا در فرایندی از پایین به بالا، تأثیرگذاری بیشتری روی برنامه‌های سیاسی دولت داشته باشند. در دیدگاه پایین به بالا، شهروندان به عنوان تولیدکنندگان در حال ظهور به جای مصرف‌کنندگان صرف سیاسی محسوب می‌شوند. در این سطح، نیاز به اجازه شهروندان برای تأثیرگذاری و مشارکت در شکل‌گیری سیاست‌ها دیده می‌شود (Macintosh, 2004: 2-3).



شکل ۲- نمودار تکامل رسانه‌های اجتماعی (Effing & et al, 2011: 29)

### شهروندمحوری

«دولت ۲»، نتیجه به کارگیری دولت از فناوری‌هایی است که شهروندان را در قلب مسائل قرار می‌دهد. این دولت با ایجاد تعامل بالا میان دولت و شهروندان (Karakiza, 2010: 828; Citron, 2010: 386; Karakiza, 2015: 386). با حذف مرزها، باز بودن، شفافیت و مشارکت کاربران ترویج می‌یابد. باز بودن مرزهای دولت به معنای دعوت از ذی‌نفعان برای شرکت در دولت ۲ است. در این چارچوب است که فرهنگ باز و شفافیت شکل می‌گیرد، دولت را آماده تعهد می‌کند تا به شهروندان گوش فرادهد و اطلاعات غیر حساس در بخش عمومی را در دسترس شهروندان قرار دهد (Sun & et al, 2015: 505). دولت‌های امروزی از فناوری‌های «وب ۲» برای تغییر خود از سازمان‌های دولت‌محور به سازمان‌های شهروندمحور استفاده می‌کنند. این شهروندمحوری از طریق همکاری بر اساس اشتراک‌گذاری خدمات، اطلاعات جدید دولتی و تسهیل مشارکت شهروندان توصیف می‌گردد (Sun & et al, 2008; NISA, 2015: 505).

وب ۲ به ظهور و تولید محتوای اطلاعاتی ایجادشده توسط شهروندان رجحان می‌بخشد و بحث‌های اجتماعی و سیاسی را غنی‌تر می‌کند. همچنین از این ابزار می‌توان برای جذب شهروندان، تبادل نظرها، تحریک شهروندان به بحث و اشتراک اطلاعات درباره مسائل اجتماعی و سیاسی استفاده کرد (Bonson & et al, 2012: 124)؛ زیرا این نوع وب می‌تواند بستری برای بحث درباره ایده‌ها، آگاه‌سازی سیاسی و حتی شاید متقاعد کردن افراد فراهم کند (Steinberg, 2015: 103-104). علاوه بر این ادارات دولتی می‌توانند از شکوفایی این فرهنگ مشارکتی جدید که در بسیاری از شهروندان در حال گسترش است، برای توجه شهروندان به مدیریت شهری، درگیری آنها در تصمیم‌گیری جمعی محلی و بهبود روابط دولت و شهروندان سود ببرند. در مجموع دولت ۲ برای برخی از روال‌های قدیمی دولتی، چالش ایجاد می‌کند و توانایی تغییر روابط میان دولت و شهروندان را دارد (Bonson & et al, 2012: 124).

### ترویج دموکراسی

طی ده سال گذشته، پذیرش فناوری‌های مبتنی بر وب ۲، تغییراتی در نحوه اداره دولتی خدمات عمومی به وجود آورده است. دولت ۲ می‌تواند از سوی سلف خود یعنی

دولت ۱، به علت تعدادی از ویژگی‌های آن متمایز گردد. کنترل در فضای دولت ۲، غیر متمرکز و دموکراتیک است. در این فضا، محتوا توسط کاربران ایجاد می‌شود. این محتوا نه تنها توسط دولت انتشار می‌یابد، بلکه ارتباطات چندجانبه و تعاملی ایجاد می‌کند (Gardini & et al, 2012: 122). با توجه به این امر در دولت ۲، فرصت بیشتری برای پاسخگویی دموکراسی‌های نمایندگی و مشارکت وجود دارد (Gruen, 2009: 4). دموکراسی الکترونیک (دیجیتال) را می‌توان به عنوان استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و بیشتر از همه اینترنت در فرایند سیاست‌گذاری، روابط دولت - شهروندان برای تشویق مشارکت مستقیم و فعال تر شهروندان در زندگی عمومی و فرایند تصمیم‌گیری در نظر گرفت. اصطلاحات دیگری برای اشاره به دموکراسی الکترونیک وجود دارد، نظیر دموکراسی آنلاین، دموکراسی دیجیتال یا سایبر دموکراسی (Breindl & Francq, 2008: 15). دموکراسی الکترونیک به عنوان فعالیت‌های مشارکت مدنی دیجیتال درک می‌شود که بخشی از قدرت دولت را پراکنده می‌سازد تا مردم به طور فعال در تصمیم‌گیری‌های سیاسی نفوذ کنند (Freeman & Quirke, 2013: 143).

برایندل و فرانک، رابطه روشنی میان دو مفهوم دموکراسی الکترونیک و وب ۲ برقرار کرده‌اند. آنها معتقدند که هر دو بر اهمیت روزافزون نقش کاربران تأکید دارند. همان‌گونه که دموکراسی الکترونیک تمایل دارد تا به طور روزافزون شهروندی اینترنتی را در فرایند سیاسی وارد کند، برنامه‌های کاربردی وب ۲ نیز ممکن است به افزایش نفوذ کاربران اینترنتی در نظام دموکراتیک کمک کند (Breindl & Francq, 2008: 15). در چند سال اخیر می‌توان شاهد سه ادعا و دستاورد به نفع دموکراسی دیجیتال بود:

۱. دموکراسی دیجیتال سبب بهبود بازیابی و تبادل اطلاعات سیاسی بین دولت‌ها، نهادهای دولتی، نمایندگان، سازمان‌های سیاسی و اجتماعی و شهروندان می‌شود.
۲. دموکراسی دیجیتال از بحث‌های عمومی، مشورتی و شکل‌گیری اجتماعات پشتیبانی می‌کند.
۳. دموکراسی دیجیتال، مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌های سیاسی را افزایش می‌دهد (Van Dijk, 2013).



## نتیجه‌گیری

وب ۲، برای توصیف نسل دوم شبکه جهانی وب به کار می‌رود که تمرکز بیشتری روی توانایی مردم برای همکاری و اشتراک‌گذاری اطلاعات آنلاین در مقابل نسخه وب ۱ (کاربر به طور عمده فقط اطلاعات به دست می‌آورد) دارد. فناوری‌های وب ۲ و توسعه رسانه‌های اجتماعی موجب مشارکت و تعامل کاربران نظیر اظهارنظر، بررسی و رتبه‌بندی محتوا، اشتراک‌گذاری عکس‌ها و فیلم‌ها، رأی‌گیری و تحقیق، ساخت گروه‌هایی با منافع خاص و یافتن دوستان جدید شده است. این فناوری‌ها منحصر به افراد و نهادهای خصوصی نیست و افزایش تأثیرگذاری آنها باعث شده است که دولت به عنوان رکن اساسی تعاملات اجتماعی نیز از این فناوری‌ها استفاده کند.

دولتی که فناوری‌های وب ۲ را به کار می‌گیرد، دولت ۲ خوانده می‌شود. چنین دولتی با به کارگیری وب ۲ می‌تواند با افزایش خدمات عمومی، فرصت‌های جدیدی برای تغییر و نوآوری ایجاد کند. این فناوری، برنامه‌های جدید و نوآوری را توسعه می‌دهد و فرصتی برای جذب کاربران در دولت ۲ برای ارزیابی و توسعه خدمات عمومی فراهم می‌کند.

همان‌طور که در متن مقاله نیز اشاره شد، وب ۲ از طریق مکانیسم‌های مختلفی که ایجاد می‌کند، سبب افزایش سطح عملکرد دولت (دولت ۲) می‌شود. این مکانیسم‌ها عبارتند از: فرهنگ باز؛ به این معنی که دولت ناچار به شنیدن و تعامل با شهروندان خویش خواهد شد. شفافیت و پاسخگویی؛ از طریق این مکانیسم میزان دسترسی شهروندان به اطلاعات دولتی افزایش می‌یابد و دولت در مقابل مردم پاسخگو است. مشارکت؛ از این طریق مشارکت شهروندان در بخش‌های مختلف از جمله سیاست‌گذاری، اجرای سیاست‌ها و انتخابات افزایش می‌یابد. شهروندمحوری؛ از طریق حذف مرزهای بین دولت و شهروندان، دولت خواسته‌های شهروندان را مدنظر قرار می‌دهد. و در نهایت ترویج دموکراسی؛ از طریق بستر اینترنت و سایر بسترهای وب، ایده‌ها و ارزش‌های دموکراتیک را به صورت مجازی و آنلاین ترویج می‌کند. سناریوهای مختلفی هم برای اجرای دولت ۲ وجود دارد که در این پژوهش به سه مورد از آنها در قالب دولت ۲ مستقل، دولت ۲ تودرتو و دولت ۲ ترکیبی اشاره شد.

وب ۲ با تعامل دوسویه با شهروندان، لحاظ کردن دیدگاه شهروندان در فرایندهای تصمیم‌گیری، در دسترس قرار دادن اطلاعات برای مردم به گونه‌ای که نوعی شفافیت از عملکرد دولت از آن استنباط شود، فراهم کردن شرایط پاسخگویی دولت نسبت به مطالبات مردم آنگونه که در فضای مجازی منعکس می‌شود و در نهایت فراهم کردن زمینه‌های مناسب برای بهره‌برداری بیشتر مردم از فضای مجازی تأکید دارد، به گونه‌ای که تعداد بیشتری از مردم بتوانند دیدگاه خود را مطرح و به اشتراک بگذارند. این فرایندها بر عملکرد دولت‌ها تأثیرگذار بوده و سطح عملکرد آنها را افزایش می‌دهد.

### پی‌نوشت

۱. رسانه‌های اجتماعی و شبکه‌های اجتماعی در عین داشتن برخی شباهت‌ها، از هم متمایزند. به عبارت دیگر وجود برخی ویژگی‌ها، آنها را از هم جدا می‌کند. از جمله: ۱- رسانه در مقابل شبکه: زمانی که کلمه اجتماعی را از دو اصطلاح رسانه‌های اجتماعی و شبکه‌های اجتماعی حذف کنیم، تنها رسانه‌ها و شبکه‌ها می‌ماند و این دو کلمه اصلی‌ترین تفاوت آنهاست. رسانه‌ها مسئول پخش پیام به توده‌ها هستند، در حالی که شبکه‌ها مسئول تعامل با مردم به صورت جداگانه هستند. ۲- سبک ارتباطات: سبک ارتباطات رسانه‌های اجتماعی، بیشتر شبیه کانال‌های ارتباطی است و مانند فرمت ارائه پیام است، مانند رادیو و تلویزیون؛ در حالی که در شبکه‌های اجتماعی، ارتباط دوطرفه است. ۳- پاسخ لحظه‌ای: کار در رسانه‌های اجتماعی یک برند طاقت‌فرسا و وقت‌گیر است. مکالمات شخصی اتوماتیک نمی‌شود، مگر اینکه نام تجاری محرز وجود داشته باشد. این در حالی است که در شبکه‌های اجتماعی، ارتباط مستقیم میان گوینده و شنونده برقرار می‌شود و در آن، مکالمات غنی‌تر، هوشمند و بیشتر شخصی است. ۴- دستکاری اطلاعات: دستکاری نظرها و بیان آن در رسانه‌های اجتماعی، گول‌زننده است. در رسانه‌های اجتماعی، هر کسی نمی‌تواند مخاطب خوبی برای هر کسی باشد. در حالی که در شبکه‌های اجتماعی، افراد می‌توانند درباره همسالان، کسب و کار با طرح مسائل به موفقیت برسند. مکالمات افراد می‌تواند سایرین را به طرفداران آنها تبدیل کند (افتاده، ۱۳۹۱: ۷۰-۷۱).

۲. در مرحله اول که همان عمومی‌سازی اطلاعات است، بخش عمومی از کانال‌های رسانه‌های جمعی مانند توئیتر، فیس‌بوک و فن‌پیج‌ها و وبلاگ‌ها برای انتشار اطلاعات و اخبار برای شهروندان استفاده می‌کنند. در مرحله دوم که همکاری‌های جمعی است، دولت یک گام

فراتر از انتشار اطلاعات رفته و تلاش می‌کند همکاری‌های جمعی را از طریق رسانه‌های اجتماعی محقق سازد و فنونی نظیر جمع‌آوری و تولید برای ایجاد و توزیع کالاهای عمومی مورد استفاده قرار می‌گیرد. مرحله سه یعنی تعاملات اجتماعی، مرحله پیشرفته‌ای است که دولت از ابزاری مانند رسانه‌های اجتماعی و وب ۲ برای فراهم کردن خدمات آنلاین محسوس برای شهروندان استفاده می‌کند (Khan, 2017: 16-17).

## منابع

- افتاده، جواد (۱۳۹۱) «تفاوت بین رسانه‌های اجتماعی با رسانه‌های جمعی»، نشریه علوم اجتماعی، شماره ۵۶، صص ۶۷-۷۲.
- معمار، ثریا و دیگران (۱۳۹۱) «شبکه‌های اجتماعی مجازی و بحران هویت، با تأکید بر بحران هویتی ایران»، فصلنامه مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران، شماره ۴، صص ۱۵۶-۱۷۶.
- یعقوبی، نورمحمد (۱۳۸۵) «دولت الکترونیک؛ الگوی انتقالی»، فصلنامه مطالعات مدیریت، دوره سیزدهم، شماره ۵۰، صص ۹۷-۱۱۷.
- Al-Badi, Ali H (2014) "The adoption of social media in government agencies: Gulf Cooperation Council case study" *Journal of Technology Research*, vol.5, pp1-26.
- Addison, Chris (2006) "Web 2.0: A New Chapter in Development in Practice?", *Development in Practice*, Vol. 16, No. 6, pp.623-627.
- Aghaei, Sareh. Mohammad Ali Nematbakhsh and HadiKhosraviFarsani (2012) "Evolution of the world wide web: from Web 1.0 to Web 4.0", *International Journal of Web & Semantic Technology*. Vol.3, No.1, pp.1-10.
- Agichtein, E., Castillo, C., Donato, D, Gionis, A., &Mishne, G. (2008) "Finding high quality content in social media". In *Proceedings of the 2008 internationalconference on web search and web data mining*, Standford: ACM, pp.183-194.
- Aladalah M, Cheung Y and Lee V (2015) "Enabling Citizen Participation in Gov. 2.0: An Empowerment Perspective", *The Electronic Journal of e Government*, Vol. 13, Issue. 2, pp.77-93.
- Alshehri, Mohammed and Steve Drew (2010) "E-Government Fundamentals", *IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings*, pp.35-42.
- Bertot, John Carlo and Paul T. Jaeger and Justin M. Grimes (2012) "Promoting transparency and accountability through ICTs, social media, and collaborative e-government", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 6 Issue: 1, pp.78-91.
- Breindl, Yana and Pascal Francq (2008) Can Web 2.0 applications save e-democracy? A study of how new internet applications may enhance citizen participation in the political process online, *Int. J. ElectronicDemocracy*, Vol. 1, No. 1, pp.14-31.
- Bonson, Enrique, Lourdes Torres, Sonia Royo, Francisco Flores (2012) "Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities", *Government Information Quarterly*, Vol. 29, pp.123-132.
- Chun, Soon Ae. Stuart Shulman, Rodrigo Sandovaland Eduard Hovy (2010) "Government 2.0: Making connections between citizens, data and government", *Information Polity*, Vol. 15, pp.1-9.
- Citron, Danielle Keats (2010) "Fulfilling Government 2.0's Promise with Robust

- Privacy Protections”, *The George Washington Law Review*, June, Vol. 78, No. 4, pp.822-845.
- Constantinides, E., & Fountain, S. J. (2008) “Web 2.0: Conceptual foundations and marketing issues”. *Journal of direct, data and digital marketing practice*, 9 (3), pp.231-244.
- Constantinides, E. (2009) “Social Media/Web 2.0 as marketing parameter: An introduction”, In *Proceedings of 8th international congress marketing trends*, pp.15-17.
- Dasgupta, Diptiman. and Dasgupta, Rudranil (2009) “social networks using web.2.0”, IBM corporation, developer works, no.23, pp.1-8.
- Dong, Tiance. Chenxi Liang, Xu He (2016), “Social media and internet public events”, *Telematics and Informatics*, pp.1-14. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tele.2016.05.024>.
- Dougall, Chandra (2012) “GOV 2.0: Exploring the Use of Web 2.0 Tools by Local Government in Southwestern Ontario”, MPA Research Report, The University of Western Ontario.
- Effing, Robin and Jos van Hillegersberg, and Theo Huibers (2011) “Social Media and Political Participation: Are Facebook, Twitter and YouTube Democratizing Our Political Systems?”, *International Federation for Information Processing*, pp.25-35.
- Engin, Melih, FatihGurses, Fatmaİgdeli (2016) “The Use Of Web 2.0 Tools In Local Government: An Empirical Study In Turkish Municipalities”, *The Journal of Academic Social Science Studies*, No. 44 , pp.213-232.
- Freeman, Julie and SharnaQuirke (2013) “Understanding E-Democracy”, *JeDEM* 5 (2), pp.141-154.
- Gardini, Silvia. Marco M. Mattei and Rebecca L. Orelli (2012) “Gov 2.0 theory and practice for service delivery”, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 62, pp.122 – 127.
- Gibby, Aaron; Smith, Stephen; Pang, Vincent; and Toorn, Christine Van (2014), “The Impact of WEB 2.0 (GOV 2.0) and Social Media Technologies on Engagement in Local Government”, *PACIS 2014 Proceedings*
- Gruen, Nicholas (2009) “Engage: Getting on with Government 2.0”, *Draft Report of the Government 2.0 Taskforce*, The Taskforce, Australia.
- Hall, Wendy and Thanassis Tiropanis (2012) “Web evolution and Web Science”, *Computer Networks*, Vol. 56, pp.3859–3865.
- Harrison, Teresa and Brea Barthel (2009) “Wielding new media in Web 2.0: exploring the history of engagement with the collaborative construction of media products”, *new media & society*, Vol.11 (1&2), pp.155-178.
- Hassan, Mohammed.K. and Amany.M.Sarhan and Ali.I.El-Dosouki (2012) “Semantic Web a gainst Classic Web (Contender or Natural Evolution)”, *International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering*, Vol.2, Issue 9, pp.54-61.
- Hiremath, B. K. & Anand Y. Kenchakkanavar (2016) “An Alteration of the Web 1.0, Web 2.0 and Web 3.0: A Comparative Study”, *Imperial Journal of*

- Interdisciplinary Research, Vol. 2, Issue. 4, pp.705-710.
- Jackson, Nigel A. & Darren G. Lilleker (2009) "Building an Architecture of Participation? Political Parties and Web 2.0 in Britain", *Journal of Information Technology & Politics*, Vol. 6, pp.232-250.
- Jaeger, Paul T. and John Carlo Bertot (2010) Transparency and technological change: Ensuring equal and sustained public access to government information, *Government Information Quarterly* 27, pp.371-376.
- Kaplan, Andreas M. and Michael Haenlein (2010) "Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media", *Business Horizons*, Vol. 53, pp.59-68.
- Karakiza, Maria (2015) "The impact of Social Media in the Public Sector", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 175, pp.384 - 392.
- Kauffman, Heather J. (2009) "Political Discourse and Participation Utilizing Web 2.0 Technologies", A Thesis Presented to the Faculty in Communication and Leadership Studies School of Professional Studies Gonzaga University.
- Khan, GoharFeroz and Ho Young Yoon, Ji Young Kim and Han Woo Park (2014) "From e-government to social government: Twitter use by Korea's central government", *Online Information Review*.
- Khan, GoharFeroz (2015) "The Government 2.0 utilization model and implementation scenarios", *Information Development*, Vol. 31 (2), pp.135-149.
- (2017) *Social Media for Government*, Springer Nature Singapore Pte Ltd.
- Kool, Dennis de (2014) "The Use of Social Media in the Public Sector: Some Lessons from the Netherlands." In *Measuring E-government Efficiency*, pp.157-170, Springer, New York.
- Kool, Dennis de and Johan van Wamelen (2008) "Web 2.0: A New Basis for E-Government?", *Conference: Information and Communication Technologies: From Theory to Applications*.
- Lilleker, Darren G. & Nigel A. Jackson (2010) "Towards a More Participatory Style of Election Campaigning: The Impact of Web 2.0 on the UK 2010 General Election", *Policy & Internet*, Vol. 2: Iss. 3, pp.69-98.
- Linders, Dennis (2012) "From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media", *Government Information Quarterly* 29, pp.446-454.
- Macintosh, Ann (2004) "Characterizing e-participation in policy-making. In *System Sciences*", 2004.Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on, pp.1-10.
- Mansor, Ahmad Zamri (2012) "Top five creative ideas using web 2.0", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 59, pp.429 - 437.
- McNutt, John G. (2008) "Web 2.0 Tools for Policy Research and Advocacy", *Journal of Policy Practice*, Vol. 7, No. 1, pp.81-85.
- McNutt, Kathleen (2012) "Social Media & Government 2.0", [https://www.schoolofpublicpolicy.sk.ca/documents/research/archived\\_publication/government\\_reports/2012\\_Social%20Media%20and%20Government%20Final](https://www.schoolofpublicpolicy.sk.ca/documents/research/archived_publication/government_reports/2012_Social%20Media%20and%20Government%20Final)

- \_2012.pdf
- Meijer A, Koops B, Pieterse W, Overman S and ten Tije S. (2012) «Government 2.0: Key Challenges to Its Realization», *Electronic Journal of e-Government*, Vol.10, Issue. 1, pp.59 – 69.
- Mintz, Daniel (2008) “Government 2.0—Fact or Fiction? The Quarterly for Practitioners”, *the Public Manager*, pp.17-20.
- Mrabet, Rim Gharbi (2016) “Web 2.0 as a New Channel For Innovation Diffusion: the Case Study of Renew Able Energy Products”, *International Journal of Innovation*, Vol. 4, No. 2, pp.1-10.
- Naik, Umesha, D Shivalingaiah (2008) “International CALIBER-2008, Comparative Study of Web 1.0, Web 2.0 and Web 3.0”, *International CALIBER*, pp.499-507.
- Nam, Taewoo (2010) “The Wisdom of Crowds in Government 2.0: Information Paradigm Evolution toward Wiki-Government”, *Proceedings of the Sixteenth Americas Conference on Information Systems*, Lima, Peru, August, pp.1-10.
- (2012a) “Suggesting frameworks of citizen-sourcing via Government 2.0”, *Government Information Quarterly*, Vol. 29, pp.12–20.
- (2012b) “Citizens' attitudes toward Open Government and Government 2.0”, *International Review of Administrative Sciences*, 78 (2), pp.346–368.
- O'Reilly, Tim (2010) “Government as a Platform, innovations”, *Inc.* Vol. 6, No.1, pp.13-41.
- (2005) “What Is Web 2.0”, available at <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>
- O'Reilly, Tim, and John Battelle (2009) “Web squared: Web 2.0 five years on”, O'Reilly Media, Inc. available at: <https://conferences.oreilly.com/web2summit/web2009/public/schedule/detail/10194>
- Osimo, David (2008) “Web 2.0 in Government: Why and How?”, *European Communities, JRC Scientific and Technical Reports*, pp.1-58.
- Patel, Karan (2013) “Incremental Journey for World Wide Web: Introduced with Web 1.0 to Recent Web 5.0 – A Survey Paper”, *International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering*, Vol. 3, Iss. 10, pp.410-417.
- Polat, RabiaKarakaya (2005) “The Internet and Political Participation: Exploring the Explanatory Links”, *European Journal of Communication*, Vol. 20 (4), pp.435–459.
- Power, Daniel J., and Gloria Phillips-Wren (2011) “Impact of social media and Web 2.0 on decision-making”, *Journal of decision systems*, vol.20, no.3, pp.249-261.
- Raof, Jihan K. and Halimah Badioze Zaman, Azlina Ahmad and Ammar Al-Qaraghuli (2013) “Using social network systems as a tool for political change”, *International Journal of Physical Sciences*, Vol. 8 (21), pp.1143-1148.

- Reddick, Christopher G and Donald F. Norris (2013) "Social media adoption at the American grass roots: Web 2.0 or 1.5?", *Government Information Quarterly*, Vol. 30, pp.498–507.
- Sharma, Gajendra and Purusottam Kharel (2015) "E-Participation Concept and Web 2.0 in E-government", *General Scientific Researches*, Vol.3, No.1, pp.1-4.
- Sivarajah, Uthayasankar, Weerakkody, Vishanth and ZahirIrani (2016) "Opportunities and Challenges of Using Web 2.0 Technologies in Government", available at: <http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-45234-0-53>.
- Sivarajah, Uthayasankar, ZahirIrani, VishanthWeerakkody (2015), "Evaluating the use and impact of Web 2.0 technologies in local government", *Government Information Quarterly*, Vol. 32, pp.473–487.
- Sobaci, M. Z. (2016) "Social media and local governments: An overview" In *Social Media and Local Governments* (pp.3-21), Springer, Cham.
- Steinberg, Alan (2015) "Exploring Web 2.0 political engagement: Is new technology reducing the biases of political participation?", *Electoral Studies*, Vol. 39, pp.102-116.
- Sun, Po-Ling and Cheng-Yuan Ku, Dong-Her Shih (2015) "An implementation framework for E-Government 2.0", *Telematics and Informatics*, Vol. 32, pp.504-520.
- The National Information Society Agency (2008) "Concepts and Features of Government 2.0 and 3.0", available at: <http://www.mikekujawski.ca/ftp/Government2.0and3.0.pdf>.
- Thomas, Christopher, AmitSheth (2011) *Web Wisdom: An essay on how Web 2.0 and Semantic Web can foster a global knowledge society*, *Computers in Human Behavior*, Vol. 27, pp.1285–1293.
- Van Dijk, Jan A.G.M (2013) "Digital Democracy: Vision and Reality", To be Published in I. Snellen & W. van de Donk 'Public Administration in the Information Age: Revisited', IOS- Press.
- Veljkovic, N., Bogdanovic-Dinic, S., & Stoimenov, L. (2012) "Building e-government 2.0-A step forward in bringing government closer to citizens". *Journal of e-Government Studies and Best Practices*, Vol. 2012, pp.1-18.
- Wigand, F. Dianne Lux (2011) "Gov 2.0 and Beyond: Using Social Media for Transparency", *Participation and Collaboration*, Springer, pp.307-318.