



Research Paper

The Circumstances and Factors Contributing to the Development of Good Governance in Social Media with a Focus on Transparency Component: A Grounded Theory Study

Hamidreza Emadi¹, SeyedAlireza Afshani^{*2}, Hossein Eslami³

Received: Jun. 3, 2022; Accepted: Nov. 12, 2022

ABSTRACT

This study employs grounded theory (GT) to qualitatively explore preconditions for good governance in social media with an emphasis on accountability. The study sample consists of 20 media activists and social media managers who were selected using a theoretical or purposive sampling strategy. The data were collected through in-depth interviews with participants. The data collection process continued until saturation, i.e., no new pieces of information could add to the final model. The data were analyzed using open, axial, and selective coding, and then a paradigm model and a theoretical schema were developed based on the 15 main themes and the final theme extracted. The results indicated that the “tamed power of sovereignty” is the fruit of a set of factors such as accountability soft punch, reverse control and monitoring, popular network activism, and networked pressure groups, influenced by a set of contextual and intervening factors. What can cause public trust and social solidarity as the ultimate goal is the adoption of strategies such as normalization of accountability, good pragmatism, the networked activity of governing bodies, and institutional accountability of the government and then moving towards the establishment of an online accountability system. The theoretical schema and paradigm model proposed in this study can interpret the results more accurately.

Keywords: good governance, online accountability, tamed power of sovereignty, social media

1. PhD Student of Media Management, Yazd Islamic Azad University, Yazd, Iran

✉ hamidrezaemadi@yahoo.com

2. Professor of Sociology, Department of Social Sciences, Yazd University, Yazd, Iran (Corresponding Author)

✉ afshanalireza@yazd.ac.ir

3. Assistant Professor of Government Management, Department of Human Sciences, Yazd Islamic Azad University, Yazd, Iran

✉ h.eslami@iau.ac.ir



INTRODUCTION

Accountability is one of the qualities, by which, democracy and good governance are assessed and is regarded as a significant challenge for democratic administrations. Due to its dependency on citizens for power, legitimacy, and its very survival, the government is continually compelled to submit itself to accountability. Today, the accountability of the government is done through the media, and the media facilitate the people's awareness of actions and decisions made by the government. Access to government information and services through e-participation enables individuals to monitor government actions and hold service providers accountable. Because of this, good governance often refers to a system that does not operate hierarchically, and the media is believed to play a significant and influential part in constructing such a system.

PURPOSE

The goal of the study is to examine the circumstances and situations that lead to the development of good governance in social media, paying close attention to the media's potential as well as the active engagement of users in social media in pressing for answers from the government or governance and emphasizing the element of accountability. This issue must be answered: what social processes in the media environment demand and arrange the government's accountability, and what are the consequences?

METHODOLOGY

Qualitative methodology and the grounded theory method have been used in this research. 20 social network activists and specialists were interviewed in-depth using a form of theoretical sampling targeted and based on particular criteria. The data were evaluated by open, axial, and selective coding. This research evaluated ethical factors, including a comprehensive description of the research aims, how to disseminate the findings, nonviolence, informed consent, respect for privacy, and maintaining anonymity and confidentiality. For the respondents' convenience, the timing and duration of the interviews were left up to accommodate their schedules. Various methods, such as long-term involvement, member control, peer evaluation, and detailed description were utilized to ensure the dependability of the study findings. The research's validity was further confirmed by carefully observing the essential elements of a successful interview, thorough event documentation, and implementation. Additionally, it was tried not to record the interviews and to schedule them far apart.

FINDINGS

The study's findings were presented by the storyline (including 15 main themes and 1 final theme), the paradigm model, and the theoretical scheme. "Online

Accountability System" has been selected as the government's final subject for attaining good governance through the media. In addition, based on the paradigm model of "tamed power of governance," it is what the government or governance encounters through the online response system or choices more effectively. This phenomenon, prevalent mainly in the media and social networks, objectively transfers a portion of the government's authority to the media-consuming public. Tamed power of governance, on the one hand, indicates that the government is using softer techniques to convince the people, but, on the other hand, depending on soft persuasive power places the government not in front of but alongside the people, so deriving its legitimacy and existence from them. This central phenomenon manifests as a result of elements including the soft staple of accountability, reverse control and supervision, network activism of individuals and network pressure groups, and a combination of contextual and intervening situations. Therefore, strategies such as normalization of rulers' accountability, desirable pragmatism, network activity of governing bodies and institutional accountability are created to create trust and solidarity after creating an online accountability system.

CONCLUSION

The results indicate that the government's accountability in social media is always contingent on the extent of citizen activity in this arena. By offering an interactive environment centered on the interaction of people and government, social media, on the one hand, educates the people about government failures and brings their responses to the attention of the ruling class. On the other hand, by focusing on central accountability, the government will reconsider its words and deeds to clear the way for good governance, which places accountability at its core.

NOVELTY

Despite academic researchers' interest in studying good governance and its different components, one of the research's flaws is that each component has been less specifically and independently examined using qualitative methodology and grounded theory. Therefore, the innovation and originality of the current research are revealed when it examines the platforms that offer the possibility of establishing accountability as one of the fundamental components of good governance from the perspective of individuals who have shared experiences in the fields of interaction between people and governance. The article's turning point is the emphasis on the media as a new area, in which, the government should come up with good governance.

CONFLICT OF INTEREST

The authors declare no conflict of interest.



Iranian Cultural Research

Abstract



BIBLIOGRAPHY

- Afshani, S., Ruhani, A., & Kiani-Dehkiani, H. (2019). Exploring job powerlessness of nurses. *Strategic Research on Social Problems in Iran*, 8(3), 1-18. doi: 10.22108/srsp.2020.120991.1487
- Aldons, M. (2001). Responsible, representative and accountable government. *Australian Journal of Public Administration*, 60(1), 34-42. doi:10.1111/1467-8500.00196
- Asongu, S. A., & Odhiambo, N. M. (2019). Governance and social media in African countries: An empirical investigation. *Telecommunications Policy*, 43(5), 411-425. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3271787>
- Aucoin, P., & Heintzman, R. (2000). The dialectics of accountability for performance in public management reform. *International Review of Administrative Sciences*, 66(1), 45-55. doi: 10.1177/0020852300661005
- Bryant, A., & Charmaz, K. (2007). *Handbook of grounded theory*. London: Sage.
- Chon, M. G., & Fondren, E. (2019). Seeing a crisis through colored glasses: How partisan media leads to attribution of crisis responsibility and government trust. *Journal of Public Affairs*, 19(4), 1-9. doi: 10.1002/pa.1950
- Damavandi Kenari, A., Tabatabaiepanah, S., & Safaverdi, S. (2021). Explanation of the possibilities and tools of mass media on the formation of good governance in developing societies with emphasis on global experiences. *Journal of Iranian Social Development Studies*, 13(1), 43-61.
- Faber, B., Budding, T., & Gradus, R. (2020). Assessing social media use in Dutch municipalities: Political, institutional, and socio-economic determinants. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101484. doi: 10.1016/j.giq.2020.101484
- Flick, U. (2016). *An introduction to qualitative, research* (H. Jalili, Trans.). Tehran, Iran: Ney.
- Hartmann, J., & Uhlenbruck, K. (2015). National institutional antecedents to corporate environmental performance. *Journal of World Business*, 50(4), 729-741. doi: 10.1016/j.jwb.2015.02.001
- Hashemian, S. M. H., Rahmati, M. H., Hamidzadeh, A., & Moradi, P. (2020). Recognizing a comprehensive pattern for assessing the accountability of the government by Meta-synthesis method. *Iranian Journal of Public Policy*, 6(4), 241-260. doi: 10.22059/jppolicy.2020.75199
- Homburg, V., & Moody, R. (2021). Government There's a pothole in my street!: Canadian citizens' adoption choices of social media use in citizen-government relations. *Canadian Public Administration*, 64(4), 631-656. doi: 10.1111/capa.12436
- Howitt, D. & Cramer, D. (2011). Grounded Theory. In D. Howitt & D. Cramer (Eds), *Introduction to Research Methods in Psychology* (pp. 343-357). Essex: Pearson Education.

- Iman, M., & Ghafarinasab, E. (2016). A new approach to the social construction of new technologies. *Methodology of Social Sciences and Humanities*, 21(85), 145-164.
- Ingrams, A., & Schachter, H. L. (2019). E-participation opportunities and the ambiguous role of corruption: A model of municipal responsiveness to sociopolitical factors. *Public Administration Review*, 79(4), 601-611. doi: 10.1111/puar.13049
- Jafari, S., & Abdollahzadeh, Z. (2019). Investigating the effect of gamification mechanisms on the success of crowdsourcing projects in e-governance: The case study of Shahrekord's citizens participation in beautifying the city. *Journal of Iranian Cultural Research*, 12(1), 131-154. doi: 10.22035/jicr.2019.382
- Jalali, M., & Azhar, Z. (2016). Government accountability: Position, dimensions and pre-conditions. *Comparative law Research Quarterly*, 20(1), 21-43.
- Kanyane, M., Mutema, E. P., & Zikhali, T. (2020). Social accountability in local government: lessons from Vuwani (South Africa) and Gweru (Zimbabwe). *Journal of Public Affairs*, e2581. doi: 10.1002/pa.2581
- Kasadha, J. (2020). Does social media matter in developing democracies? Examining its impact on citizen political participation and expression in Uganda. *Journal of Public Affairs*, 20(1), 1-10. doi: 10.1002/pa.1981
- Kaufmann, W., & Lafarre, A. (2021). Does good governance mean better corporate social performance? A comparative study of OECD countries. *International Public Management Journal*, 24(6), 762-791. doi: 10.1080/10967494.2020.1814916
- khanbashi, M., Zahedi, S., & M. Alvani, S. (2011). Accountability: The basis for public trust improvement. *Quarterly of Order & Security Guards*, 4(14), 29-54.
- Matani, M., & Hasanpour, M. (2013). Investigating mass media in improving the level of accountability of government organizations. *Management Quarterly*, 11(34), 60-72.
- Mazidi, M., Taghipuo, F., & Afshani, SA. (2018). A qualitative study of youth use of social media, a grounded theory. *Societal Security Studies*, 9(53), 87-130.
- Moghimi, J., Safavardi, S., Naderpour, B., & Mohebbinia, J. (2021). The place of the principle of accountability in the realization of citizenship rights in the political system. *MLJ*, 15, 183-195.
- Newman, L.W. (2010). *Social research methods: qualitative and quantitative approaches* (A. Faqih, & A. Aghaz, Trans.). Tehran, Iran: Termeh.
- Noroozpour, H., Parvin, K., Rostami, V., Hosseini, I. (2021). Investigating the role of accountability on sustainable development Emphasizing on the parliamentary accountability of the Islamic Republic of Iran. *Journal of Iranian Social Development Studies*, 13(4), 291-304. doi: 10.30495/jisds.2021.19455



Iranian Cultural Research

Abstract



- Olsen, J. P. (2013). The institutional basis of democratic accountability. *West European Politics*, 36(3), 447-473. doi: 10.1080/01402382.2012.753704
- Pourezzat, A., & Taheriattar, G. (2010). Application of good governance for nation building in light of interdisciplinary studies. *Interdisciplinary Studies in the Humanities*, 3(1), 173-193. doi: 10.7508/isih.2011.09.006
- Rahnavard, F., Jokar, A., Taherpour, H., rasouli, M. (2019). Developing a social accountability framework for public organizations in Iran. *Quarterly Journal of Public Organizations Management*, 7(2), 115-134. doi: 10.30473/ipom.2019.36912.2905
- Rangriz, H. (2020). Governments' accountability discourse in the administrative system using critical discourse analysis. *Public Policy*, 6(1), 203-222. doi: 10.22059/jppolicy.2020.77000
- Rezaee, N., Saeidi, R. (2021). Media literacy and its impact on new governance in the age of postmodern state. *Letter of Culture and Communication*, 5(1), 289-312. doi: 10.30497/lcc.2021.240098.1025
- Schatz, F. (2013). Fighting corruption with social accountability: A comparative analysis of social accountability mechanisms' potential to reduce corruption in public administration. *Public Administration and Development*, 33(3), 161-74. doi: 10.1002/pad.1648
- Seidman, S. (2016). *Contested knowledge: Social theory today* (H. Jalili, Trans.) Tehran, Iran: Ney.
- Shipilov, A. V., Greve, H. R., & Rowley, T. J. (2019). Is all publicity good publicity? The impact of direct and indirect media pressure on the adoption of governance practices. *Strategic Management Journal*, 40(9), 1368-1393. doi: 10.1002/smj.3030
- Strauss, A., & Corbin, J. (2017). *Basics of qualitative research: techniques and procedures for grounded theory* (E. Afshar. Trans.). Tehran, Iran: Ney.
- Vaezi, R., Azmandian, M. (2011). Three _dimensional accountability model: A different vision toward accountability. *Police Management Studies Quarterly*, 6(1), 131-155.
- waheduzzaman, W., & Khandaker, S. (2022). E-participation for combating corruption, increasing voice and accountability, and developing government effectiveness: A cross-country data analysis. *Australian Journal of Public Administration*, 1-21. doi: 10.1111/1467-8500.12544
- Zeimaran, M. (2016). *Michel Foucault: Knowledge and Power*. Tehran, Iran: Hermes.



مقاله پژوهشی

شرایط و زمینه‌های شکل‌گیری حکمرانی خوب در رسانه‌های اجتماعی با تأکید بر مؤلفه پاسخ‌گویی؛ یک مطالعه داده‌بنیاد

حمیدرضا عمادی^۱، سیدعلیرضا افشانی^{۲*}، حسین اسلامی^۳

دریافت: ۱۴۰۱/۰۳/۱۳؛ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۸/۲۱

چکیده

مقاله حاضر، شرایط و زمینه‌های شکل‌گیری حکمرانی خوب را در رسانه‌های اجتماعی با تأکید بر مؤلفه پاسخ‌گویی، واکاوی کرده است؛ با استفاده از رویکرد کیفی و روش نظریه زمینه‌ای، و از طریق نمونه‌گیری نظری و هدفمند، تعداد ۲۰ نفر از فعالان حوزه رسانه و مدیران شبکه‌های اجتماعی انتخاب شده و با آن‌ها مصاحبه‌های عمیقی انجام شد. نمونه‌گیری در این پژوهش تا مرحله اشباع داده‌ها ادامه یافت. داده‌های گردآوری شده با استفاده از کدگذاری باز، محوری، و گزینشی، تحلیل شده و در قالب خط داستان (شامل ۱۵ تم اصلی و ۱ تم نهایی)، الگوی پارادایمی و طرح‌واره نظری ارائه شدند. نتایج پژوهش نشان می‌دهند که «قدرت رام‌شده حاکمیت» در پی مجموعه عواملی مانند منگنه نرم پاسخ‌گویی، کنترل و نظارت معکوس، کنشگری شبکه‌ای مردم، و گروه‌های فشار شبکه‌ای به‌همراه تأثیرپذیری از مجموعه عوامل زمینه‌ای و مداخله‌گر ایجاد می‌شود و پس از به‌کارگیری راهبردهایی چون بهنجارسازی پاسخ‌گویی، عمل‌گرایی مطلوب، فعالیت شبکه‌ای ارکان حاکمیتی، پاسخ‌گویی نهادی حاکمیت، و حرکت به‌سوی ایجاد یک نظام پاسخ‌گویی برخط، اعتماد عمومی و همبستگی اجتماعی به‌عنوان نتیجه نهایی بروز می‌یابد. طرح‌واره نظری و همچنین، الگوی پارادایمی پژوهش، این نتایج را به‌گونه‌ای دقیق‌تر تفسیر خواهند کرد. نتیجه نهایی اینکه، پاسخ‌گویی در فضای رسانه، علاوه بر توسعه حکمرانی خوب باعث زایش اعتماد عمومی خواهد شد.

کلیدواژه‌ها: حکمرانی خوب، پاسخ‌گویی برخط، قدرت رام‌شده حاکمیت، رسانه اجتماعی

۱. دانشجوی دکتری مدیریت رسانه، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یزد، یزد، ایران

hamidrezaemadi@yahoo.com ✉

۲. استاد جامعه‌شناسی، گروه تعاون و رفاه اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه یزد، یزد، ایران

(نویسنده مسئول)

afshanalireza@yazd.ac.ir ✉

۳. استادیار مدیریت رسانه، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یزد، یزد، ایران

h.eslami@iau.ac.ir ✉

۱. مقدمه

پاسخ‌گویی^۱، به‌عنوان سنگ‌بنای حاکمیت و مدیریت دولتی (آکوین و هاینتزمن^۲، ۲۰۰۰، ۴۵) امروزه یکی از مهم‌ترین چالش‌های پیش‌روی دولت‌های دموکراتیک به‌شمار می‌آید و از جمله ویژگی‌هایی است که با دموکراسی و حکمرانی خوب^۳ رابطه تنگاتنگی دارد (جلالی و اژئر، ۱۳۹۵، ۲۶) و دموکراسی و حکمرانی خوب، به‌وسیله آن ارزیابی می‌شوند (نوروزپور و همکاران، ۱۴۰۰). پاسخ‌گویی، زمانی به‌وجود می‌آید که اعمال، تصمیم‌ها، و کارکردهای فرد یا نهادهای دولتی در معرض نظارت، راهنمایی، و پاسخ‌خواهی قرار گیرد، اطلاعات کافی درباره این اعمال و تصمیم‌ها فراهم شده باشد، و مردم قادر باشند درباره آن‌ها داوری کنند (هاشمیان، رحمتی، و مرادی، ۱۳۹۸). باین‌حال، می‌توان گفت، پاسخ‌گویی به‌این‌دلیل اهمیت دارد که شهروندان، به‌عنوان گروهی از افراد مستقل، با هدف جلوگیری از فساد و کج‌روی مجریان و مدیران، آن‌ها را کنترل و بر آنان نظارت می‌کنند (اولسن^۴، ۲۰۱۳، ۲۴۸)؛ زیرا تقاضای پاسخ‌گویی می‌تواند در مقابله با فساد مؤثر باشد (شاتز^۵، ۲۰۱۳، ۸۰)؛ بنابراین، هرچه درک و آگاهی مردم از مشکلات و بدکارکردی‌های نظام حاکمیتی بیشتر باشد، تقاضا برای پاسخ‌گویی آن‌ها نیز افزایش می‌یابد.

پاسخ‌گویی، بخشی از فرایند بازتاب‌دهنده قدرت سازمانی و همچنین، قدرت حاکمیت برای کنترل، حذف، یا جایگزین کردن یک مدیر اجرایی برای بهبود عملکردها است (آلدونس^۶، ۲۰۰۱، ۴۰). امروزه بخشی از پاسخ‌گویی‌های حاکمیت از طریق رسانه‌ها بازتاب می‌یابد و رسانه‌ها، فرایند آگاه شدن مردم از اعمال و تصمیم‌های انجام‌شده توسط حکومت را تسهیل می‌کنند. درواقع، مشارکت الکترونیکی و دسترسی به اطلاعات و خدمات دولتی، به شهروندان امکان می‌دهد که بر فعالیت‌های دولتی نظارت داشته باشند و ارائه‌دهندگان خدمات را به‌سوی جواب‌گویی سوق دهند (واحدوزمان و خنداگر^۷، ۲۰۲۲،



1. Accountability
2. Aucoin and Heintzman
3. Good Governance
4. Olsen
5. Schatz
6. Aldons
7. Waheduzzaman and Khandaker

۶). افزون‌براین، فشار ضمنی مردم برای پاسخ‌گویی بیشتر، دولت را وادار به ارائه مسیرهای ارتباطی از طریق رسانه‌های اجتماعی و شبکه‌های برخط می‌کند که این امر به‌نوبه خود، موجب افزایش مشارکت اجتماعی و تکیه بر مردم به‌عنوان ستون فقرات یک حکومت مردم‌سالار می‌شود (اینگرام و شاختر^۱، ۲۰۱۹، ۶۰۳). به‌همین دلیل، حکمرانی خوب به نظامی اشاره دارد که از حالت سلسله‌مراتبی خارج شده و نقش عوامل اجتماعی دیگری مانند رسانه‌ها نیز در شکل‌گیری آن بسیار مؤثر و بااهمیت به‌شمار می‌آید (دماوندی کناری، طباطبایی‌پناه، و صفاوردی، ۱۳۹۹، ۴۵).

با توجه به اینکه نخستین گام برای درخواست پاسخ‌گویی از سوی افراد، دسترسی آن‌ها به اطلاعات است (جلالی و اثر، ۱۳۹۵، ۲۹)، رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی، نه تنها به‌عنوان محور اصلی برای دراختیار گذاشتن این اطلاعات موردتوجه هستند، بلکه به‌عنوان ابزارهای اصلی پاسخ‌گویی نیز در دسترس پارلمان، دولت، و حکومت قرار می‌گیرند (آلدونس، ۲۰۰۱، ۳۹). به‌طور معمول، فعالیت مردم در رسانه‌ها سبب اعمال فشار به دولت‌ها برای افزایش بهره‌وری و مفیدتر بودن آن‌ها می‌شود. این امر هم برای دستیابی به بالاترین درجه کارایی و هم برای تضمین نتایج مطلوب در راستای توسعه همه‌جانبه اقتصادی، سیاسی، اجتماعی، و... است؛ ازاین‌رو، گروه‌های ذی‌نفع، جنبش‌های اجتماعی، و رسانه‌های جمعی به‌گونه‌ای تهاجمی‌تر و مداخله‌جویانه‌تر در یک محیط بسیار رقابتی، در جست‌وجو و پردازش اطلاعات گوناگونی هستند که عملکرد و تصمیمات حاکمیت، بخشی از آن است (آکوین و هاینتزمن^۲، ۲۰۰۰، ۴۶) تا با نفوذ و تداوم فشار خود، حاکمیت را در برابر عملکردها و تصمیم‌هایش، پاسخ‌گو و مسئولیت‌پذیر کنند.

رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی، نقش بسیار مهمی در پاسخ‌گوسازی صاحبان قدرت در برابر اعمالشان دارند؛ به‌گونه‌ای که در کشورهای دارای قابلیت‌های پاسخ‌گویی بالا، بیشتر به رسانه‌های آزاد و مستقل توجه می‌شود (کافمن و لافار^۳، ۲۰۲۱، ۳). پژوهش‌های انجام‌شده نیز نشان داده‌اند که ارتباط مثبتی بین آزادی رسانه و ابعاد گوناگون حکمرانی

1. Ingrams and Schachter
2. Aucoin and Heintzman
3. Kaufmann and Lafarre



خوب وجود دارد؛ به‌گونه‌ای که سازوکارهای مختلف درخواست و دادن پاسخ، تأثیر مثبتی بر حکمرانی خوب دارند (هارتمن و اولنبروک^۱، ۲۰۱۵، ۴۶). به‌همین دلیل، رسانه‌های اجتماعی در کنار ارائه خدمات ابتدایی، به دلیل رسوخ در ابعاد گوناگون زندگی اجتماعی مردم، تأثیر بسزایی بر روند دگرگونی‌های اجتماعی و سیاسی دارند؛ به‌گونه‌ای که کنترل کردن ابزار رسانه و زیرمجموعه‌های گوناگون آن، نه تنها قدرت ایجاد تغییرات اجتماعی ژرف را در اختیار افراد قرار می‌دهد، بلکه سلطه بر افراد را نیز امکان‌پذیر می‌کند.

بنابراین، با توجه به قدرت رسانه‌ها می‌توان گفت، بسیاری از مردم به‌سبب آگاهی روزافزون خود، خواستار استفاده از رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی گوناگون برای ایجاد فشار بر حاکمیتی هستند که خودشان آن را از طریق روندهای گوناگون دموکراتیک انتخاب کرده‌اند تا پیگیر منافع آن‌ها بوده و شرایط مطلوب اجتماعی را برایشان فراهم کند. براین اساس، شهروندان یک جامعه، از ابزار رسانه برای وادار کردن حاکمیت به پاسخ‌گویی استفاده می‌کنند. به‌همین دلیل در پژوهش حاضر تلاش شده است تا ضمن توجه به ظرفیت رسانه‌ها و همچنین، نقش فعال مردم در رسانه‌های اجتماعی برای پاسخ‌خواهی از دولت یا حاکمیت، شرایط و زمینه‌های شکل‌گیری حکمرانی خوب در رسانه‌های اجتماعی با تأکید بر مؤلفه پاسخ‌گویی، واکاوی شود. دراین راستا، در پژوهش حاضر با تکیه بر نظر فعالان عرصه رسانه و شبکه‌های اجتماعی، مسیرها و شرایطی را تفسیر و بررسی کرده‌ایم که شبکه‌های اجتماعی از طریق آن‌ها، پاسخ‌گویی حاکمیت را امکان‌پذیر می‌کنند. افزون‌براین، تلاش شده است با استفاده از یک رویکرد تفسیری و روش شناختی کیفی، کشف شود که در چه شرایطی پاسخ‌گویی می‌تواند به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های حکمرانی خوب در فضای رسانه‌ها بر ساخته شود؛ بنابراین، با توجه به هدف پژوهش، پرسش اساسی این‌گونه طراحی شده است که: «کدام فرایندهای اجتماعی در محیط رسانه، پاسخ‌گویی حاکمیت را ایجاد و سازماندهی میکند و پیامدهای آن چه خواهد بود؟ همچنین، این پژوهش درصدد پاسخ‌گویی به دو پرسش فرعی است: ۱) پاسخ‌گویی حاکمیت از طریق رسانه‌ها، چه راهبردهایی را طلب می‌کند؟ ۲) این پاسخ‌گویی ممکن است چه پیامدهایی داشته باشد؟



۲. چارچوب نظری

پژوهش حاضر متکی به نظریه‌های قرارداد اجتماعی ژان ژاک روسو، نظریه میشل فوکو، و ساسکیا ساسن بوده است.

• **ژان ژاک روسو^۱**: بر پایه نظریه قرارداد اجتماعی روسو (۱۳۸۸)، حکومت‌ها قدرتشان را از مردم تحت حکومت خود می‌گیرند، و دولت مشروع، دولتی است که نیازها و خواسته‌های شهروندان را برآورده کند. این بحث مطرح است که شکل‌های عمیق پاسخ‌گویی عمومی، از نظریه قرارداد اجتماعی سرچشمه می‌گیرد. قرارداد اجتماعی، هم به مشروعیت قواعد سیاسی و هم توانایی شهروندان برای اعمال نفوذ بر حاکمان اشاره دارد؛ از این رو، پاسخ‌گویی اجتماعی، ابزاری است برای تنظیم رابطه دولت - مردم تا اطمینان حاصل شود که دولت، به‌عنوان نماینده مردم، در راستای افکار شهروندان حرکت می‌کند (رهنورد، ۱۳۹۸، ۱۱۸)؛ بنابراین، نظریه روسو، به دلیل تأکید بر تعاملات دوگانه حاکمیت و مردم و همچنین، مشخص کردن جایگاه پاسخ‌گویی، مؤلفه‌ای کلیدی برای بررسی حکمرانی خوب به‌شمار می‌آید. افزون‌براین، پاسخ‌گویی حاکمیت در این نظریه، به این معنا خواهد بود که دولت‌ها با پاسخ‌گویی در برابر مردم، نه تنها مسئولیت‌پذیری خود را نشان می‌دهند، بلکه پاسخ‌گویی‌ای که در پی قرارداد اجتماعی ایجاد شده است، امکان نظارت مردم بر حاکمان را فراهم می‌کند.

• **میشل فوکو^۲**: به نظر فوکو، نظارت انضباطی و نظام دیده‌بانی قدرت^۳، اعمال نظارت را تسهیل می‌کند؛ به این معنا که نوعی سراسری^۴ یا نظارت فراگیر در این فضای خاص گسترده شده است. مشاهده‌پذیر بودن، یکی از اصول این نوع سراسری به‌شمار می‌آید (ضمیران، ۱۳۹۶، ۱۵۰). به نظر فوکو، حفظ نظم، بیش از آنکه توسط سلسله‌مراتبی از فرمانروا و فرمانبردار باشد، به وسیله دستگاهی از فنون و گفتمان‌های انضباطی انجام می‌شود (سیدمن، ۱۳۹۶، ۲۴۸)؛ بنابراین، با توجه به نظریه میشل فوکو می‌توان گفت،

1. Jean-Jacques Rousseau
2. Michel Foucault
3. optics of power
4. Panopticon



رسانه‌های اجتماعی، با قرار دادن اطلاعات گوناگون در اختیار مردم، سبب شده‌اند که مردم بتوانند بر اعمال و تصمیم‌های حاکمیت نظارت کرده و آن را مجبور به اجرای نظم در کنش و گفتار خود کنند؛ از این رو، به سبب مشاهده‌پذیر بودن اعمال حاکمیت در فضای رسانه‌ها، مردم با قدرت دیدبانی‌ای که فضای مجازی در اختیارشان قرار داده است، قادر خواهند بود نظام نظم‌آفرین خود را برای پاسخ‌گویی دولت، بهتر اعمال کنند.

• **ساسکیا ساسن**^۱: ساسن بر این نظر است که فضای مجازی، نیروی چشمگیری به شکل‌های نوین مشارکت مدنی بخشیده است. جامعه مدنی — چه در شکل فردی و چه به صورت سازمانی — حضور نیرومندی در فضای مجازی دارد؛ از این رو، در فضای مجازی، مسائل گوناگونی از جمله مبارزه برای دستیابی به حقوق انسانی و محیط، اعتصاب‌های کارگری، و مسائل پیش‌پاافتاده مطرح است. بر این اساس، این شبکه‌ها در قالب یک رسانه نیرومند برای غیرنخبگان عمل می‌کنند؛ زیرا افراد از طریق رسانه می‌توانند ایده‌های خود را انتقال دهند و از مبارزات گروه‌های دیگر پشتیبانی کنند. به نظر ساسن، آنچه در فضای رسانه رخ می‌دهد، به شدت تحت تأثیر فرهنگ و عملکردهای انضمامی و ملموسی است که در خارج از فضای مجازی صورت می‌گیرد و چنانچه ما جهان خارج را از فضای مجازی حذف کنیم، آنچه روی خواهد داد، بی‌معنا خواهد بود. با این حال، شاید بتوان گفت، فضای مجازی شرایط انضمامی‌تر و واقعی‌تری از نظام سیاسی برای مبارزات اجتماعی فراهم می‌آورد؛ زیرا جایی است که کنشگران غیررسمی می‌توانند بخشی از صحنه سیاسی باشند (ایمان و غفاری‌نسب، ۱۳۹۴، ۱۳۸-۱۳۷). دلیل انتخاب نظریه ساسن برای انجام پژوهش حاضر، تأکید آن بر فضای مجازی به عنوان مکانی برای مشارکت جمعی مردم، و همچنین، ظرفیت آن برای سازماندهی افراد در راستای گرفتن حقوقشان در قالب کنشگری‌های مجازی بوده است؛ بنابراین، درخواست پاسخ‌گویی از حاکمیت در فضای مجازی نیز از این قاعده مستثنا نیست.



۳. پیشینه پژوهش

در این بخش، ابتدا پژوهش‌های داخلی و سپس تحقیقات خارجی‌ای را که پژوهش حاضر به‌کمک آن‌ها به‌سرانجام رسیده است، بررسی و بازبینی خواهیم کرد.

نتایج پژوهش‌های مقیمی، صفاوردی، نادرپور، و محبی‌نیا (۱۴۰۰)، نوروزپور، پروین، رستمی، حسینی (۱۴۰۰)، دماوندی‌کناری و همکاران (۱۳۹۹)، سعیدی و رضایی (۱۳۹۹)، رنگریز (۱۳۹۸)، رهنورد، جوکار، طاهرپور، و رسولی (۱۳۹۸)، هاشمیان و همکاران (۱۳۹۸)، متانی و حسن‌پور (۱۳۹۳)، خانباشی، زاهدی، و الوانی (۱۳۹۰) حاکی از این است که رسانه‌ها با آموزش دادن به افکار عمومی، تجمیع خواسته‌ها و آگاهی‌بخشی، و آگاهی از حقوق مدنی و شهروندی، در واداشتن دولت‌ها و سازمان‌های دولتی به پاسخ‌گو بودن در برابر عملکردشان مؤثر هستند؛ ازاین‌رو، پاسخ‌گویی دولت‌ها به‌گونه‌ای مستقیم و غیرمستقیم از رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی تأثیر می‌پذیرد. همچنین، این رسانه‌ها و شبکه‌ها نقش بسزایی در تحقق حکمرانی خوب در چارچوب تعهد و پاسخ‌گو بودن آن دارند. این پژوهش‌ها افزون‌بر تأثیرگذاری پاسخ‌گویی بر افزایش سطح اعتماد عمومی مردم به حاکمیت، سیاست‌گذاری‌های حاکمیت و خط‌مشی آن‌ها را برای حکمرانی خوب، مؤثر و تعیین‌کننده دانسته‌اند. همچنین، رسیدن به حکمرانی خوب جز از راه توجه به رسانه‌های جمعی، افکار عمومی، و مشارکت پیوسته مردم در این حوزه، امکان‌پذیر نیست. به‌همین دلیل، این رسانه‌ها با فراهم کردن زمینه‌های تعامل و گفت‌وگوی دولت و مردم در حوزه‌های اجتماعی، سیاسی، و اقتصادی، نقش چشمگیری در توسعه الگوهای دموکراسی دارند. همچنین، این پژوهش‌ها ضمن بیان چالش‌های موجود برای پاسخ‌گویی دولت‌ها، تأکید می‌کنند که با تقویت قواعد رفتاری، شفافیت عملکرد، نظارت عمومی، نظارت حقوقی، وجود قوانین الزام‌آور، بهبود زیرساخت‌های ارتباطی مردم و دولت، دسترسی آزاد به اطلاعات، و... می‌توان پاسخ‌گویی را تقویت کرد. باوجوداین، پاسخ‌گویی در صورتی مؤثر خواهد بود که دربرگیرنده دو بعد توضیحی و اصلاحی باشد و نبودن تقارن بین دو جنبه پاسخ‌گویی، موجب بی‌اعتمادی خواهد شد. به‌همین دلیل، دولت‌ها نه تنها در گفتار، بلکه در مقام عمل نیز باید پاسخ‌گو باشند. همچنین، پاسخ‌گویی



از طریق شفافیت در امور سیاسی، آزادی عمل جامعه مدنی، آزادی نقد و انتقاد، تمرکززدایی از فعالیت‌ها و اقدامات دولت‌ها، و وجود روابط مبتنی بر اعتماد امکان‌پذیر می‌شود. در کنار آن، تحقق حقوق شهروندی نیز به پاسخ‌گویی دولت و همچنین، تمایل دولت به کاستن از قدرت خود و قدرت بخشیدن به جامعه و گروه‌های حزبی گوناگون در راستای خواسته‌های واقعی مردم وابسته است. براین اساس، تقویت نظام پاسخ‌گویی در دولت‌ها و سازمان‌های دولتی، موجب افزایش رضایت عمومی، همبستگی، و تعالی جامعه خواهد شد.

در مقاله حاضر، برخی پژوهش‌های خارجی، از جمله پژوهش‌های هامبورگ و مودی^۱ (۲۰۲۱)، فابر، بادینگ، و گرادوس^۲ (۲۰۲۰)، کنیانه، ماتیمبا، و زیخالی^۳ (۲۰۲۰)، کسادا^۴ (۲۰۲۰)، آسونگو و ادھیامبو^۵ (۲۰۱۹)، شپیلوو، گریو، و راولی^۶ (۲۰۱۹)، چون و فاندرن^۷ (۲۰۱۹)، بررسی شده است. نتایج این پژوهش‌ها حاکی از این است که وجود زیرساخت رسانه‌های اجتماعی، سبب اعتماد شهروندان به رسانه‌ها، تداوم ارتباط با حاکمیت، شکل‌گیری گفت‌وگوی مدنی، و درخواست پاسخ‌گویی و اصلاحات دموکراتیک می‌شود. همچنین، استفاده پیوسته حاکمیت از رسانه‌های اجتماعی، سبب افزایش کارکردهای مثبت آن خواهد شد و حاکمیت می‌تواند از طریق آن، بسیاری از مسائل را با مردم در میان بگذارد و عملکرد خود را برای نقد و بررسی، در معرض دید و قضاوت مردم بگذارد، بازخورد و پیشنهاد دریافت کند، و نقاط ضعف و قوت جایگاه مدیریتی خود را بهتر بشناسد. همچنین، رسانه‌ها برای حفظ سطح مطلوبی از شفافیت و پاسخ‌گویی، انتشار شواهد سوءمدیریت نهادهای دولتی، انتشار اطلاعات گوناگون و قابل اعتماد درباره فعالیت‌های اقتصادی، کمک به نظارت عمومی بر عملکرد مسئولان و مقامات دولتی،



1. Homburg and Moody
2. Faber, Budding and Gradus
3. Kanyane, Mutema and Zikhali
4. Kasadha
5. Asongu and Odhiambo
6. Shipilov, Greve and Rowley
7. Chon and Fondren

ایجاد بسترهای پرسش و پاسخ، طرح مسائل و گفت‌وگو درباره آن، انتقال اطلاعات از دولت و حاکمان به ذی‌نفعان، کمک به انجام اقدامات جمعی و مشارکت‌های سیاسی، ایجاد کمپین، فراهم کردن زمینه آزادی بیان مبتنی بر ایده‌های مشترک، و... می‌توانند مسیر حرکت به سوی پاسخ‌گویی و حکمرانی خوب را هموار کنند. این پژوهش‌ها همچنین بیان می‌کنند که فعالیت مردم در شبکه‌های اجتماعی، از جمله توئیتر و فیس‌بوک، موجب پویایی حاکمیت می‌شود. این پویایی، در بردارنده پاسخ‌گویی، بالا بردن کیفیت خدمات و در پی آن، افزایش اثربخشی دولت، کنترل و کاهش فساد، و حاکمیت قانون خواهد بود. در کنار نتایج یادشده می‌توان به ظرفیت رسانه‌های اجتماعی برای برانگیختن احساسات و عواطف اشاره کرد. در واقع، برانگیختن عواطف منفی مردم در فضای رسانه سبب تغییر تصمیم‌های دولتی می‌شود، در حالی که عواطف مثبت در فضای رسانه، ادامه روند موجود توسط مدیران دولتی را در پی دارد.



۴. روش

با توجه به اینکه یافته‌های یک پژوهش کیفی با توسل به عملیات آماری یا روش‌های شمارشی دیگر به دست نمی‌آیند (استراوس و کربین، ۱۳۹۷، ۳۳)، این پژوهش از روش‌شناسی کیفی با رویکرد داده‌بنیاد استفاده می‌کند. رویکرد داده‌بنیاد، پژوهش کیفی را انعطاف‌پذیر کرده و امکان تعامل میان نظریه و داده را فراهم می‌کند (نیومن، ۱۳۹۰، ۵۴). در این رویکرد، گردآوری داده‌ها، تحلیل و نظریه‌نهایی با یکدیگر ارتباط تنگاتنگی دارند (افشانی، روحانی، و کیانی، ۱۳۹۸، ۶). پژوهشگر در این روش، در پی توسعه نظریه با بررسی و مطالعه کسانی است که در فرایند کنش یا تعامل مشترکی درگیرند. در واقع، نظریه تولیدشده در این روش، از خارج بر پژوهش تحمیل نمی‌شود، بلکه تولیدشده و متکی به داده‌های دریافت‌شده از مشارکت‌کنندگانی است که فرایندی را تجربه کرده‌اند (مزیدی شرف‌آبادی، تقی‌پور، و افشانی، ۱۳۹۷، ۹۸). نظریه زمینه‌ای، در بردارنده دستورکارهایی برای گردآوری داده‌ها، تجزیه و تحلیل داده‌ها، و نظریه‌سازی است که ممکن است منجر به پژوهش‌هایی شود که آن‌گونه که داده‌ها نشان می‌دهد کاملاً با واقعیت اجتماعی ادغام



شده باشد (هاویت و کرامر^۱، ۲۰۱۱، ۳۴۵). نظریهٔ زمینه‌ای، دو معنای مرتبط دارد: (۱) مجموعه‌ای از راهبردهای روش‌شناختی نظام‌مند که روشی متمایز برای انجام پژوهش و تجزیه و تحلیل داده‌های استقرایی است؛ (۲) دستاورد این فرایند، تجزیه و تحلیل نظری کامل این داده‌ها است. در واقع، راهبردهای نظریهٔ زمینه‌ای از روش‌های مقایسه‌ای برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده می‌کنند و نیازمند فرایند تکراری گردآوری و تجزیه و تحلیل هم‌زمان داده‌ها هستند (برایانت و چارمز^۲، ۲۰۰۷، ۴۰۶).

نمونه‌گیری در این پژوهش، به شیوهٔ نظری و هدفمند انجام شده است. معیارهای شمول مشارکت‌کنندگان نیز این‌گونه بود: مشارکت‌کنندگان، فعال حوزهٔ رسانه باشند؛ مدیر کانال‌های تلگرامی و صفحه‌های اینستاگرامی باشند؛ در شبکه‌های اجتماعی گوناگون عضویت داشته باشند؛ بیش از ۵ سال از این شبکه‌ها استفاده کرده باشند؛ تاحدامکان، با مؤلفه‌های حاکمیت خوب آشنایی داشته باشند (پژوهشگران در ابتدای مصاحبه، مؤلفه‌های حاکمیت خوب، از جمله پاسخ‌گویی را برای کسانی که با آن‌ها آشنایی نداشتند، تشریح کردند)؛ و با مردان و زنان مصاحبه شود. در این مسیر، برای رعایت اصول نمونه‌گیری نظری، پس از انجام هر مصاحبه و تحلیل متن آن، (به‌گونه‌ای رفت‌وبرگشتی) دوباره برای انجام مصاحبه به میدان پژوهش برگشتیم تا سویه‌ها و ابعاد گوناگون نظریهٔ نهایی برای نویسندگان مقاله روشن‌تر شود. این فرایند تا زمانی ادامه یافت که مصاحبه‌های جدید، فاقد اطلاعات جدید برای پیشبرد اهداف نظری پژوهش بودند؛ از این‌رو، اشباع داده‌ها زمانی حاصل شد که داده‌های تکراری در طول مصاحبه به دست می‌آمد؛ بنابراین، ۲۰ تن از فعالان و خبرگان شبکه‌های اجتماعی انتخاب شدند و با آن‌ها مصاحبه‌های عمیقی انجام شد.

پس از انجام هر مصاحبه، داده‌های به دست آمده که ابتدا ضبط شده بودند، پیاده و به صورت متن درآمدند. در ادامه، داده‌ها به وسیلهٔ کدگذاری باز، محوری، و گزینشی در فرایندی نظام‌مند، زنجیره‌وار، و زمان‌مند، تحلیل شدند. در این پژوهش، ملاحظات اخلاقی همچون توضیح دقیق اهداف پژوهش، نحوهٔ انتشار یافته‌ها، عدم تخلف، رضایت

1. Howitt and Cramer
2. Bryant and Charmaz

آگاهانه، رعایت حریم شخصی، حفظ گمنامی و رازداری در نظر گرفته شد (فلیک، ۱۳۹۶)؛ بنابراین، تنها با کسانی مصاحبه شد که رضایت کامل داشتند. برای حفظ معیار گمنامی، از اسامی مستعار استفاده شده و برای حفظ معیار رازداری، اطلاعات خصوصی مشارکت‌کنندگان منتشر نشده است. افزون‌براین، پیش از هماهنگی با افراد پاسخ‌گو برای مصاحبه، به منظور حفظ راحتی و آسایش آن‌ها، زمان انجام مصاحبه‌ها، تاحدامکان توسط خودشان تنظیم شده و پایان مصاحبه نیز به پاسخ‌گویان واگذار شد. قابلیت اعتماد یافته‌های پژوهش با به‌کارگیری راهبردهایی مانند مشارکت طولانی‌مدت، کنترل اعضا، بررسی همکاران، و توصیف غنی به‌آزمون گذاشته شد. تأیید پایایی پژوهش نیز با رعایت اصول و نکات مصاحبه‌مطلوب، ثبت کامل رخدادها، و پیاده‌سازی آن‌ها انجام شد. افزون‌براین، سعی شد ثبت و پیاده‌سازی مصاحبه‌ها با فاصله زمانی زیاد از یکدیگر انجام نشود.

۵. یافته‌ها

با تحلیل و بررسی دقیق و خط‌به‌خط متن مصاحبه‌های پژوهش، مفاهیم، تم‌های فرعی، تم‌های اصلی، و سرانجام تم نهایی در فرایندی جزئی، دقیق، و طولانی مفهوم‌پردازی و ارائه شدند. در این فرایند، تم نهایی «نظام برخط پاسخ‌گویی» از ۱۵ تم اصلی، ۴۵ تم فرعی و ۱۲۴ مفهوم برساخته شده است (به دلیل محدودیت حجم مقاله، مفاهیم حذف شدند). یافته‌های به‌دست آمده در دو بخش خط داستان و الگوی پارادایمی ارائه خواهد شد.

جدول ۱. فرایند استخراج مقوله هسته‌ای پژوهش (تم نهایی: نظام برخط پاسخ‌گویی)

تم‌های اصلی	تم‌های فرعی
منگنه نرم پاسخ‌گویی	ایجاد فشار پاسخ‌گویی
	پاسخ‌گویی جبرگرایانه
گفت‌وگوی شبکه‌ای مردم و حاکمیت	گفت‌وگوی شبکه‌ای مردم و حاکمان
	تسهیل تعاملات گفتمان‌محور
	مردم‌گرایی مسئولان و مجریان
روابط دوگانه خرد و کلان	ارتباط با مردم از طریق شبکه‌ها
	همکاری مردم و مسئولان
	روابط دوسویه مردم و حکام



تم‌های اصلی	تم‌های فرعی
کنترل و نظارت معکوس	نظارت مردم بر مسئولان
	نظارت بر اجرای عدالت اجتماعی
	تداوم نظارت بر مسئولان
	امکان نظارت بر عملکرد حاکمیت
کنشگری شبکه‌ای مردم	دغدغه‌مندی و کنشگری مردم
	مطالبه‌گری در بستر فضای مجازی
	تشکیل پوشش‌های پاسخ‌گوطلبانه
بهنجارسازی پاسخ‌گویی حاکمان	بهنجارسازی پاسخ‌گویی مسئولان
	پاسخ‌گویی همدلانه مدیران در شبکه‌ها
	تعقیب کژکارکردی‌های مدیریتی در شبکه‌ها
	گزارش مسائل و بدکارکردی‌های کلان
نشر بدکارکردی‌های کلان	آگاهی شبکه‌ای حاکمان از مسائل مهم
	فعالیت شبکه‌ای ارکان حاکمیتی
	افزایش مطلوبیت عملکرد
عمل‌گرایی مطلوب حاکمان	مشاهده عمل‌گرایی مسئولان
	شفافیت کارکردهای مثبت
	اعتمادسازی با مطالب مستند
	اعتمادسازی پاسخ‌گویی حکام
اعتماد‌داری و همبستگی آفرینی پاسخ‌گویی	همبستگی و اعتماد‌داری پاسخ‌گویی
	کمیت و کیفیت توجه عمومی
نگرش منطقی به مسائل	نقد منطقی مسائل و نشر پرسش‌ها
	منفی‌انگاری عملکرد و شخصیت مسئولان
	برانگیختن عواطف منفی و برجسته‌سازی حواشی
	شایعه‌پراکنی و زوال امید
گروه‌های فشار شبکه‌ای	بیان آزاد عقاید و نگرش‌ها
	آزادی عمل در نشر رویدادها
	نشر اطلاعات و بیان حقایق
	نشر گسترده و بدون سانسور مسائل
	شجاعت و امانت‌داری در نشر اطلاعات
	فشار گروه‌ها بر مسئولان
	تعقیب مسائل به‌وسیله خبرنگاران
تضمین قانونی پاسخ‌گویی	لزوم جواب‌گویی به مطالبات
	تضمین قانونی پاسخ‌گویی
	پاسخ‌گویی اقناع‌کننده
پاسخ‌گویی نهادی	مسئولیت‌پذیری در پاسخ‌گویی جامع
	پاسخ‌گویی در برابر عملکردها و سیاست‌ها
	پاسخ‌گویی دستگاه‌های اجرایی



فصلنامه تحقیقات فرهنگی ایران

۶۰

دوره ۱۶، شماره ۱
بهار ۱۴۰۲
پیاپی ۶۱

۵-۱. خط داستان

فهم دقیق‌تر مسیرهای پیموده‌شده برای برساخت تم نهایی، نیازمند بیان این مسیرها و فرایندها در قالب خط داستان است؛ بنابراین، در پژوهش حاضر، به موازات طرح خط داستان، تلاش شده است برای هر یک از مقوله‌هایی که بخشی از تم نهایی را پوشش می‌دهند، یک نقل قول از نظرات پاسخ‌گویان ارائه شود.

• **منگنه نرم پاسخ‌گویی:** پاسخ‌گویی در برابر سیاست‌گذاری‌ها، برنامه‌ها، و عملکرد دولت و نظام حاکمیتی در بسیاری از موارد، در پی مطالبه آن از سوی مردم و از طریق شبکه‌های اجتماعی ایجاد می‌شود. در واقع، ایجاد شرایط لازم برای پاسخ‌گویی دولتمردان از طریق مطالبه‌گری، ایجاد هشتگ، رفتن به صفحه‌های شخصی مدیران، مطالبه از طریق نخبگان (نمایندگان)، اجباری‌سازی پاسخ‌گویی، بیان انتقادهای و پخش آن در فضای مجازی، و... مدیران و مسئولان را در تنگنا قرار داده و آن‌ها را وادار به پاسخ‌گویی و ارائه توضیحات لازم درباره عملکردشان می‌کند. این نوع پاسخ‌گویی می‌تواند به گونه‌ای دائمی از سوی همه افرادی که به سطحی از اطلاعات در شبکه‌های مجازی دسترسی دارند، درخواست شود. علی، ۳۵ ساله درباره فشار مردم برای پاسخ‌گویی می‌گوید:

«معمولاً توی شبکه‌های مجازی، یک موضوع مطرح می‌شود، یک شنیده، یک شایعه یا حتی یک واقعیت؛ و زمانی که تعداد زیادی از افراد جامعه روی این مسئله مانور می‌دهند، این یعنی فشار شبکه‌های مجازی برای پاسخ‌گویی مسئولین».

• **کنترل و نظارت معکوس:** اگر در جامعه مدرن، دولت وظیفه نظارت بر مردم و کنترل آن‌ها را به عهده داشت، امروزه این فرایند، معکوس شده و نظامی سراسر بین برای بهنجار کردن حاکمان و دولتمردان و رسیدن به مطلوبیت اجرایی در فضای جامعه به کار می‌رود. فضای مجازی و رسانه‌ها، امکان این کنترل و نظارت معکوس را فراهم می‌کنند. رسانه‌ها با دردسترس قرار دادن اطلاعات و همچنین، امکان‌پذیر کردن مشاهده اقدامات حاکمان از طریق گزارش‌های خبرنگاران، اخبار، مصاحبه‌ها، نشست‌ها، و جلسه‌های تصمیم‌گیری، زمینه نظارت مردم بر اعمال و رفتارهای مجریان و رهبران سیاسی را فراهم می‌کنند. همایون، ۳۰ ساله در این باره می‌گوید: «معمولاً به کمک رسانه‌ها، کوچک‌ترین



حرکت مدیران و اهالی حاکمیت زیر ذره‌بین قرار می‌گیرد. حتی شاید شخصی که اخبار عکس و فیلمی منتشر می‌کند، مطالبه خاصی نداشته باشد، ولی گاهی می‌بینید همان عکس یا فیلم، تبدیل به یک مطالبه عمومی در سطح کشور شد؛ بنابراین، مسئولین و مدیران سعی می‌کنند با دقت بیشتری در جامعه و محل‌های کاری ظاهر شوند و وظایف خودشان رو بهتر انجام بدن».

• **کنشگری شبکه‌ای مردم:** فعالیت پیوسته افراد جامعه در رسانه‌های اجتماعی، دسترسی روزافزون آن‌ها به اطلاعات و اخبار، و تمایل آن‌ها به شرکت فعال و پویا در فرایند تصمیم‌گیری درباره امور اجتماعی-سیاسی، آن‌ها را به کنشگرانی فعال در حوزه‌های گوناگون تبدیل می‌کند. در این بین، فضای آزاد رسانه به آن‌ها امکان کنش‌هایی را می‌دهد که می‌توانند از طریق آن، دغدغه‌ها و خواسته‌های خود را بیان کرده و فضای مجازی را به بستری برای پاسخ‌گویی مسئولان تبدیل کنند. توجه به مسائل حیاتی و مهم، بیان خواسته‌ها، درخواست احقاق حقوق افراد و گروه‌ها و سرانجام، کنشگری افراد، ... فرایند تبدیل قدرت سخت حاکمیتی به قدرت رام‌شده و پاسخ‌گور تسهیل می‌کند. حتی این کنشگران می‌توانند در فضای مجازی به توسعه و شکل‌گیری هویتی مشترک در قالب ملت‌سازی کمک کنند (پورعزت و طاهری عطار، ۱۳۸۹، ۱۷۵). نرگس، ۲۹ ساله می‌گوید: «مطالبه‌گری رسانه‌ای و مردمی، یعنی بی‌تفاوت نبودن افراد نسبت به مسائل و دغدغه‌های جامعه که در حوزه‌های مختلف می‌تواند شرایط را به سمت تقویت زمینه‌های پاسخ‌گویی مسئولین افزایش دهد».

• **گروه‌های فشار شبکه‌ای:** وجود خرده‌گروه‌ها و گروه‌های فشار (کانال‌ها، گروه‌ها، تجمعات مجازی) همواره میزان پاسخ‌گویی دولتمردان را در برابر وعده‌ها و اقدامات انجام‌شده افزایش داده است. در این میان، خبرنگاران و شهروندخبرنگاران را می‌توان افرادی به‌شمار آورد که با مراجعه حضوری، تلنگر به مسئولان، تعقیب مسائل مهم، پیگیری‌های پیاپی، داشتن استقلال عمل در نشر اطلاعات، و... هم سبب افزایش سرعت عملکرد نظام‌های حاکمیتی و هم موجب پاسخ‌گویی و ارائه گزارش عملکرد آن‌ها می‌شوند. این گروه‌ها به دلیل آزادی عمل نسبی در نشر واقعیت‌ها، ایجاد آگاهی و پاسداری از حقیقت،



پشتوانه مردمی، شجاعت و پشتکار در بازنمایی رخدادها، صداقت و امانت‌داری در نشر اخبار و اطلاعات، و... هم به‌عنوان گروه‌های آگاهی‌بخش عمل می‌کنند و هم به‌عنوان نمایندگان مردم، ابزار فشاری برای پاسخ‌گویی دولتمردان به‌شمار می‌آیند. نسیم، ۴۱ ساله، با اشاره به ویژگی آگاهی‌بخشی خبرنگاران می‌گوید: «خبرنگار، مظهر و نماد آگاهی و آگاهی‌بخشی و پاسداری از حقیقت در عصر ارتباطات است. رسالت خبرنگاری، خطرتر و وظیفه اطلاع‌رسانی صحیح، سنگین‌تر شده؛ چراکه خبرنگار متعهد باید با تشخیص درست از نادرست، اخبار مجهول را از واقعی تمییز داده و به مخاطبان برساند».

• **روابط دوگانه خرد و کلان:** برای تحقق بخشیدن به حاکمیت خوب در فضای رسانه‌ها، لازم است که ارکان حاکمیتی و سطوح گوناگون مدیریت کلان، پیوسته ارتباط خود را با سطوح خرد (مردم) حفظ کنند. در واقع، روابط دوگانه خرد و کلان از یک‌سو موجب درخواست پاسخ‌گویی از جانب مردم شده و عملکردهای مدیریتی را سنجش و ارزیابی می‌کنند و از سوی دیگر، نظام حاکمیتی با بیان شیوه اجرای سیاست‌های خود و جواب‌گویی در مقابل نتایج مثبت و منفی آن‌ها، اعتماد سطوح خرد و در نتیجه، مشروعیت لازم را برای ادامه روند مدیریتی خود کسب خواهد کرد. به‌طور کلی، این روابط دوگانه در پی افزایش تعامل با مردم، مشارکت با آن‌ها، ارتباطات مجازی و تداوم آن ارتباطات و سرانجام، همکاری مردم و مسئولان، زمینه‌های حرکت به سوی قدرت رام‌شده حاکمیتی را — که پاسخ‌گویی محور اصلی آن است — فراهم می‌کند. هومن، ۳۲ ساله، در این باره می‌گوید: «در این شبکه‌ها مردم می‌توانند بدون واسطه و مستقیم با مسئولین صحبت کرده و حتی راهکارهای جدید و مبدعانه‌ای برای مشکلات پیشنهاد دهند، پس این راه، یک راه دوطرفه و پرسود به شرط استفاده بهینه از این راهکار است، اگر مسئولین به مردمی که برایشان پیام می‌فرستند، پاسخ بگویند، مطمئناً حس اعتماد به نفس اجتماعی رشد خواهد کرد و مسئولین را پاسخ‌گوتر خواهد کرد».

• **گفت‌وگوی شبکه‌ای مردم و حاکمی:** با تلقی رسانه‌ها به‌عنوان بستری که ارتباطات گوناگون افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها، و حتی نهادهای دولتی را تسهیل می‌کند، می‌توان ایجاد فضای گفت‌وگو محور میان مردم و حاکمیت را نیز پیش‌بینی کرد. این فضای برساخته‌شده



جدید، به سبب ماهیت تعاملی خود و ایجاد شرایط نظارت دائمی مردم بر عملکرد مسئولان و مشاهده‌پذیر شدن ابعاد گوناگون سیاست‌های اجرایی آن‌ها، از یک‌سو، زمینه پاسخ‌گو کردن مجریان و مدیران دولتی، و از سوی دیگر، امکان مشارکت بهتر مردم در فرایند تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری‌ها را فراهم خواهد کرد. مهتاب، ۲۹ ساله، درباره گفت‌وگوی آزاد در رسانه‌ها می‌گوید: «یکی از قابلیت‌های فضای مجازی، ایجاد گفت‌وگوی آزاد و شکستن سد سانسورهاست و در این فضا، اگر موضوعات موردنظر در قالب مردمی مطرح و مطالبه شود، می‌تواند اهرم خوبی برای پاسخ‌گویی مدیران باشد».

• **تضمین قانونی پاسخ‌گویی:** برای پاسخ‌گو شدن پیوسته و افشایی دولت در برابر خواسته‌ها مردمی و حتی لزوم شفافیت در عملکردهای آن لازم است این پاسخ‌گویی و شفافیت، در بطن قوانین قرار گیرد و ضمانت اجرایی برای پاسخ‌گو بودن مجریان دولتی وجود داشته باشد. بر پایه یافته‌های پژوهشی، تبدیل شدن شفافیت و پاسخ‌گویی به قانون، نه تنها گام برداشتن حاکمیت به سوی منافع شهروندان و در نتیجه، شکل‌گیری حکمرانی خوب را امکان‌پذیر می‌کند، بلکه این نکته را یادآور می‌شود که مجریان دولتی نمی‌توانند از نتایج و پیامدهای بد تصمیم‌هایشان فرار کنند؛ زیرا، در مورد تصمیم خود مسئول بوده و همواره قوانین و مردم بر عملکردها و نتایج آن نظارت دارند؛ از این رو، تضمین قانونی پاسخ‌گویی، نه تنها سبب نظارت بر قدرت مشروع تفویض شده به حکومت و مجریان آن می‌شود، بلکه زمینه لازم را برای جواب‌گویی و رام کردن آن قدرت نیز فراهم می‌کند. حامد، ۴۵ ساله، در این باره می‌گوید: «طبیعیه وقتی توی یه کشور، قانون حاکم باشه و این قانون فقط مردم رو مجازات نکنه، شامل اون بالادستی‌ها هم بشه و اونا رو مجبور کنه در برابر تصمیم‌اشون جوابگو باشن، این به مردم دلگرمی می‌ده؛ چون مطمئن می‌شن یه قانونی داره از حقشون دفاع می‌کنه».

• **نگاه منطقی به مسائل:** برای پاسخ‌گویی مؤثر دولت در برابر اقدامات خود، ضروری است مردم و فعالان رسانه‌ای، در مورد مسائلی که بر زندگی فردی و اجتماعی آن‌ها تأثیر می‌گذارند، نگاهی منطقی و درعین‌حال، انتقادی داشته باشند. مسئله‌مند شدن کاربران، انتقاد منطقی و مثبت، و انتشار پرسش‌ها و ابهامات در فضای رسانه در نتیجه بهبود کمیت و کیفیت توجه مردم به مسائل، سبب بازاندیشی انتقادی حاکمیت در مورد اقدامات و



عملکردهایش خواهد شد و پاسخ‌گویی منطقی آن را در پی خواهد داشت. حسن، ۳۳ساله، با اشاره به کمیت توجه به مسائل می‌گوید: «پیام‌های ارسالی مردم در شبکه‌های مجازی، زمانی که پربیننده و پربازدید و در راستای حل مشکل مردم باشد، نقش سازنده در راستای پاسخ‌گویی دارند؛ چون هرچه بازدید توی شبکه‌ها و اخبار به‌وسیله عموم مردم بیشتر باشد، اهمیت آن مسئله را بیشتر نشان خواهد داد».

• **برانگیختن عواطف منفی عملکردها:** در کنار عوامل و شرایطی که می‌توانند تأثیر مثبتی بر پاسخ‌گویی دولت و مجریان آن داشته باشند، برخی از شرایط نیز موجب تعدیل پاسخ‌گویی یا به‌بیان بهتر، تحریف آن خواهند شد. به‌طورکلی هر گونه منفی‌نگری درباره سیاست‌گذاری‌ها، برنامه‌ها، و طرح‌های اجرایی مجریان دولتی، همواره آن‌ها را فاقد کارایی جلوه خواهد داد و این امر پاسخ‌گویی و شفافیت مسئولان را نیز بی‌اثر و بی‌ارزش می‌کند. عاطفه، ۳۱ساله، با اشاره به تخریب نقش افراد می‌گوید: «متأسفانه در برخی موارد، استفاده‌های نادرستی از فضای مجازی می‌شود و بعضی به تخریب شخصیت‌ها در این فضا دست می‌زنند که موجب ترویج بدبینی سطح جامعه در بین مدیران می‌شود که این رفتارها می‌تواند نقش بازدارندگی برای پاسخ‌گویی داشته باشد و بالعکس».

• **نشر بدکارکردی‌های کلان:** قابلیت رسانه‌های اجتماعی در نشر کژکارکردی‌های مدیریتی که در سطوح کلان رخ می‌دهد، بسیار اهمیت دارد. در صورت وجود مشکل در بسیاری از تصمیم‌گیری‌های کلان در حوزه سیاست، اقتصاد، جامعه، فرهنگ، قانون‌گذاری، محیط زیست، و... که امکان به‌خطر انداختن منافع عمومی را داشته باشد و یک مسئله اجتماعی را به‌وجود آورد، کاربران رسانه (خبرنگاران، شهروندخبرنگاران، مردم عادی، و...) همواره با به‌گردش درآوردن اطلاعات، اسناد، فیلم، عکس، صدا، و... بدکارکردی‌های مدیریتی را مشخص می‌کنند و آن‌ها را برای اعضای جامعه نمایش می‌دهند. در اختیار گذاشتن این اطلاعات که یک باور تعمیم‌یافته درباره وجود مشکلات کلان را در میان اعضای جامعه به‌وجود می‌آورد، سبب واکنش عمومی در برابر مسائل گوناگون شده و مدیران اجرایی و سیاست‌گذاران مربوطه را وادار به پاسخ‌گویی می‌کند. خشایار، ۳۵ساله، در این‌باره می‌گوید: انتشار فیش‌های حقوقی نامتعارف و به‌دنبال آن،



افشای برخی مفاسد پنهان سال‌های قبل نظیر پاداش‌های غیرقانونی و واگذاری غیرقانونی املاک شهرداری، اهمیت فضای مجازی را به‌عنوان بستری برای شفاف‌سازی‌های حکومتی بیش‌ازپیش نمود. به‌همین دلیل گفته می‌شود، تقویت و توجه شایان به این گستره می‌تواند عمل مهمی در پیشبرد اصول دموکراسی و مردم‌سالاری باشد.

• **بهنجارسازی پاسخ‌گویی حاکمان:** پاسخ‌گویی به‌مثابه مؤلفه‌ای برای حاکمیت خوب، نیازمند فرایندی برای بهنجارسازی آن است. پاسخ‌گویی، سازوکاری با ساختار انگیزشی است؛ به‌این‌معنا که این سازوکار، انگیزه‌هایی را در تصمیم‌سازان ایجاد می‌کند که برپایه آن باید در مورد نیازها و خواسته‌های مردم با کارآمدی تصمیم بگیرند؛ زیرا، آن‌ها می‌دانند که مردم، قدرت و توانایی انتقاد و مجازات آن‌ها را دارند (جلالی و اژدر، ۱۳۹۵). به‌همین دلیل، حاکمیت لازم می‌داند که به پاسخ‌گویی همچون یک امر بهنجار و لازم‌الاجرا نگاه کند تا افزون‌بر در دست داشتن قدرت مشروع، در ظاهر، حداقلی از قدرت خود را نیز به مردمی واگذار کند که از او جواب می‌خواهند. این امر، جدا از اشاره به شهروندان مقتدر که بخشی از قدرت را به‌واسطه رسانه‌ها به‌دست می‌گیرند، همواره راهبردی برای حاکمیتی جهت حفظ قدرت موجود نیز است. حمزه، ۲۸ساله، با اشاره به پاسخ‌گویی همدلانه مدیران می‌گوید: حاکمیت به‌نسبت آنچه که در رابطه دوطرفه حاکمیت و مردم خوانده می‌شود، بایستی پاسخ‌گو باشد. مخصوصاً حاکمیتی که از آموزه‌های دینی بهره می‌گیرد، سطح توقعات افراد جامعه را بالاتر می‌برد؛ چراکه خود را وابسته به نظام حاکمیت اجباری نمی‌داند، بلکه حاکمیت را در چارچوب رأفت اسلامی تعریف می‌نماید و در جامعه اسلامی همه مسئول هستند و همه بایستی نسبت به آنچه می‌گویند، یا انجام می‌دهند، مسئول و پاسخ‌گو باشند؛ پس به‌صورت اتوماتیک، بایستی پاسخ‌گوی هرآنچه که به او مربوط می‌شود، باشد.

• **عمل‌گرایی مطلوب حاکمان:** پس از شکل‌گیری شرایط و زمینه‌هایی که قدرت رام‌شده حاکمیتی را برمی‌سازند، دولت و حاکمیت از عمل‌گرایی مطلوب به‌منزله راهی برای تأیید قدرت رام‌شده خود در راستای حرکت به‌سوی تصمیم‌های دموکراتیک استفاده می‌کنند. درواقع، عمل‌گرایی مطلوب، نشانه‌ای از صداقت در پاسخ‌گویی و استفاده از



دیدگاه‌های ارائه‌شده در فضای رسانه‌هایی است که در قالب گروه‌های مجازی، فشار گروه‌های خبری، انتقادات و ایده‌ها، و... بر تصمیم‌ها و سیاست‌های حاکمیت تأثیر می‌گذارند. به‌همین دلیل، انجام خواسته‌های مردمی، ارائه مداوم بازخورد درباره خدمات دولتی، بالا بردن کیفیت خدمات عمومی، تلاش برای ایجاد توازن بین حرف و عمل، و آگاه‌سازی مردم از کیفیت عملکردها، همواره راهبرد قدرت دموکراتیک رام‌شده را به‌ذهن می‌رساند. سوگل، ۳۳ساله، در این باره می‌گوید: «مردم، واقعی و یا مجازی، برایشون مهم نیست، بلکه عملکرد اون ارگان یا مسئول بعد از پاسخ‌گویی برایشون مهم است که آیا در زمانی که اعلام می‌کنند، عمل هم می‌کنند یا فقط حرف هست».

• **پاسخ‌گویی نهادی:** در ساحت قدرت رام‌شده دولتی و با نظارت رسانه‌ها و گروه‌های فشار رسانه‌ای، پاسخ‌گویی نهادها و سازمان‌های دولتی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های حاکمیت خوب به‌وجود خواهد آمد. دستگاه‌های اجرایی دولتی و همچنین، نهادهای کلان، با صداقت در پاسخ‌گویی، ارزشمند تلقی کردن دلمشغولی‌های مردمی، پاسخ‌گویی در برابر عملکردها، مسئولیت‌پذیری در برابر سیاست‌ها، بالا بردن ظرفیت پاسخ‌گویی دستگاه‌های اجرایی، و... پیوسته عملکردهای خود را به‌واسطه رسانه‌ها برای عموم قابل مشاهده خواهند کرد. امید، ۲۹ساله، می‌گوید: حکمرانی خوب، در اتخاذ سیاست‌های پیش‌بینی‌شده، آشکار، و صریح دولت، بوروکراسی شفاف، پاسخ‌گویی صادقانه دستگاه‌های اجرایی در قبال فعالیت‌های خود، مشارکت فعال مردم در امور اجتماعی و سیاسی و نیز برابری همه افراد در برابر قانون، نمایان می‌شود؛ مثلاً آگه نظام قضایی کشور در مورد عملکرد خودش در رسانه‌ها گزارش بدهد، این یعنی اینکه هم قانون توی کشور وجود دارد و هم به مشکلات مردم توجه کرده است.

• **فعالیت شبکه‌ای ارکان حاکمیتی:** برپایه دیدگاه‌های پاسخ‌گویان، فعالیت مسئولان در فضای رسانه، حس مودت، دوستی، و نزدیکی را به مردم القا می‌کند؛ از این رو، فعالیت شبکه‌ای ارکان حاکمیت به آن‌ها امکان می‌دهد که طرح‌ها، برنامه‌ها، و سیاست‌گذاری‌های گوناگون را در معرض انتقادات و پیشنهادهای مردمی قرار دهند. در کنار آن، این فعالیت‌های شبکه‌ای با دریافت دیدگاه‌های مردم در مسیر برنامه‌ریزی‌ها، بنیان‌های



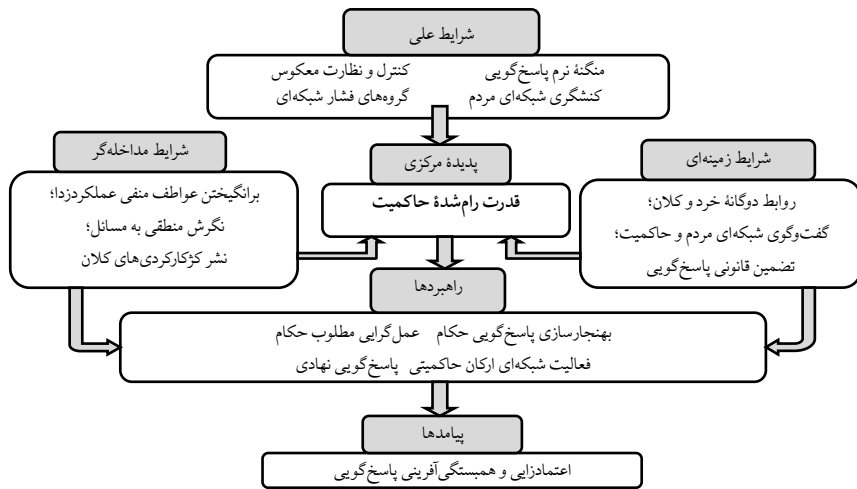
دموکراتیک نظام سیاسی را نیز قوی تر می‌کند. این کار همواره این نکته را به ذهن افراد می‌رساند که فرایند تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی در دایره حکمرانی، مقتدرانه و سخت نیست و حاکمیت همواره باید برای ادامه حیات، به گونه‌ای نرم‌تر از قدرت خود برای فرایند تصمیم‌گیری استفاده کند. علیرضا، ۴۰ ساله، می‌گوید: «مسئولین باید از این درگاه عالی و کم هزینه، بهره کافی را ببرند و با مردم با تعامل رفتار کنند. حاکمیت خوب، یعنی احترام به نظر و درخواست مردم، همین و بس».

• **اعتمادزایی و همبستگی آفرینی:** هرچند خواسته‌ها، کنش‌ها، پیگیری‌ها، و نظارت مردمی در فضای مجازی برای پاسخ‌گویی، نرم شدن قدرت حاکمیت را نشانه می‌رود، اما به نظر مشارکت‌کنندگان این پژوهش، این قدرت نرم‌شده که در پی اعمال اقتدار مردمی با استفاده از ابزار رسانه ایجاد می‌شود، یک پیامد مطلوب دارد و آن، اعتمادزایی و همبستگی آفرینی پاسخ‌گویی است. به بیان ساده‌تر، پاسخ‌گویی مطلوب نهادهای حاکمیتی و معجریان آن، در نهایت نه تنها موجب زایش اعتماد اجتماعی به مسئولان خواهد شد، بلکه افزایش همگرایی و همبستگی بین مردم و حاکمیت را نیز در پی خواهد داشت. فریبا، ۳۶ ساله، با اشاره به اعتماد به مسئولان می‌گوید: وقتی مردم به شهر یا استان یا حتی به کشور ببینند حرفشون یا اعتراضشون به یه گرونی یا بیکاری یا هر مسئله دیگه‌ای خریدار داره و خیلی از مدیران به حرفاشون گوش می‌دن، خب معلومه به حرف و عمل اون مسئول اعتماد می‌کنن و بعداً اگه انتخاباتی باشه، مردم به اون کسی رأی می‌دن که بدونن ارزش‌های مردم رو ارزش‌های خودش می‌دونه.

• **الگوی پارادایمی پژوهش؛ قدرت رام‌شده حاکمیت:** مسیر فرایندها و فعالیت‌هایی که در این پژوهش طی شد، نشان داد که پدیده محوری، «قدرت رام‌شده حاکمیت» است. به طور کلی قدرت رام‌شده، همان چیزی است که دولت یا حاکمیت به واسطه نظام پاسخ‌گویی برخط خود با آن روبه‌رو می‌شود یا به بیان روشن‌تر، آن را برمی‌گزیند. این پدیده عمدتاً در فضای رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی به گونه‌ای عینی، بخشی از قدرت دولت را به مردمی واگذار می‌کند که در فضای رسانه‌ها حضور دارند. در واقع، قدرت نظارت و کنترل مردم بر اعمال حاکمان و درخواست پاسخ‌گویی برخط از



مسئولان، همواره آن‌ها را واجد شرایط لازم برای اعمال راهبردهای گوناگون برای پاسخ‌گویی بیشتر و کارا تر می‌کند. رام شدن قدرت حاکمیت از یک سو نشان‌دهنده روی آوردن حاکمیت به روش‌های نرم‌تر برای اقناع مردم است و از سوی دیگر، تکیه بر قدرت اقتناعی نرم، حاکمیت را نه در مقابل، بلکه در کنار مردمی قرار می‌دهد که قرار است مشروعیت و موجودیت خود را از آن‌ها بگیرد. از آنجاکه حکمرانی خوب، نیازمند پاسخ‌گویی در برابر عملکردهای گوناگون است، پاسخ‌گویی لازم‌الاجرا است؛ زیرا، مشروعیت دموکراتیک یک حکومت از سوی مردمی تأیید می‌شود که اداره امور اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، و... را به آن واگذار کرده‌اند. به همین دلیل، رام بودن قدرت حاکمیت به واسطه نظام پاسخ‌گویی برخط، نه به معنای تعدیل قدرت و ضعف آن، بلکه راهبردی برای حفظ و بازتولید آن خواهد بود؛ زیرا، سرانجام این قدرت رام‌شده و پاسخ‌گو نیاز به اعتماد مردمی دارد و پس از کسب اعتماد، راه برای اجرای حکمرانی الکترونیک که باعث ارائه سریع و آسان خدمات دولتی به شهروندان می‌شود (جعفری و عبدالله‌زاده، ۱۳۹۷، ۱۳۳) هموار خواهد شد. الگوی پارادایمی و جدول مفهومی، این فرایند را بهتر نشان خواهد داد. جریان فرایندهایی که در بخش خط داستان ارائه شده است را می‌توان به گونه‌ای تصویری در شکل شماره (۱) دید.



شکل ۱. الگوی پارادایمی پژوهش



۶. بحث و نتیجه‌گیری

در مقاله حاضر، زمینه‌های شکل‌گیری حکمرانی خوب در رسانه‌های اجتماعی با تأکید بر مؤلفه پاسخ‌گویی، واکاوی شد. جامعه هدف این پژوهش، فعالان و خبرگان شبکه‌های اجتماعی بودند. به‌طورکلی می‌توان فرایندهای طی شده برای استخراج مقوله هسته، یعنی «نظام پاسخ‌گویی برخط» را با استفاده از یک طرح‌واره نظری به‌گونه‌ای مطلوب نشان داد. در این طرح‌واره از پیکان‌های یک‌سر و دوسر استفاده شده است. پیکان‌های یک‌سر نشان‌دهنده تأثیرات علی و پیکان‌های دوسر، نشانگر تأثیرات متقابل و رفت‌وبرگشتی هستند. همان‌گونه که در شکل شماره (۲) مشاهده می‌شود، برای به‌وجود آمدن نظام پاسخ‌گویی برخط، مجموعه‌ای از عوامل در فضای اجتماعی رسانه‌ها با تعامل و برهمکنش پیوسته، این امر را امکان‌پذیر می‌کنند. درواقع، به‌وجود آمدن فضای برهمکنش اجتماعی در رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی، معلول مجموعه‌ای از پدیده‌های بهم‌وابسته است. با فراهم شدن زمینه لازم برای کنشگری مردم در فضای مجازی، آن‌ها برای رسیدن به حقوق خود و واداشتن دولت و حاکمیت به جواب‌گویی، در رسانه‌ها دست به اقدام جمعی می‌زنند. همان‌گونه که ساسکیا ساسن اشاره می‌کند، رسانه و فضای مجازی و شبکه‌های اجتماعی، مکانی است که به‌سبب پویایی ذاتی‌اش، کنشگران غیررسمی و مردم می‌توانند از طریق آن، بخشی از صحنه سیاسی باشند؛ زیرا، این رسانه‌ها در ساختار اجتماعی و فرهنگ حضور دارند (ایمان و غفاری‌نسب، ۱۳۹۴). به‌همین دلیل، این نتیجه که شبکه‌های اجتماعی، مردم را به کنشگرانی فعال برای پیگیری حقوق شهروندی خود تبدیل می‌کند، بسیار اهمیت دارد. این یافته با نتیجه پژوهش کسادا (۲۰۲۰) مبنی بر قابلیت رسانه‌های اجتماعی برای فعالیت سیاسی و ایجاد مشارکت جمعی، همسو است. در کنار کنشگری شبکه‌ای، در نتیجه دائمی بودن خواسته‌ها و انتقادهای مردم به عملکرد حاکمیت و همچنین به موازات اینکه خواسته‌ها و انتقادهای مردم از طریق رسانه‌ها به‌گوش دولتمردان و حاکمان می‌رسد، باید گفت، مردم از این طریق مسئولان مربوطه را در یک منگنه نرم قرار می‌دهند. فعالیت شبکه‌ای و ارتباط از راه دور با مسئولان از طریق رسانه، وجه نرم پاسخ‌خواهی آن‌ها خواهد بود و تداوم آن به معنای در منگنه قرار گرفتن حاکمیت است. باید



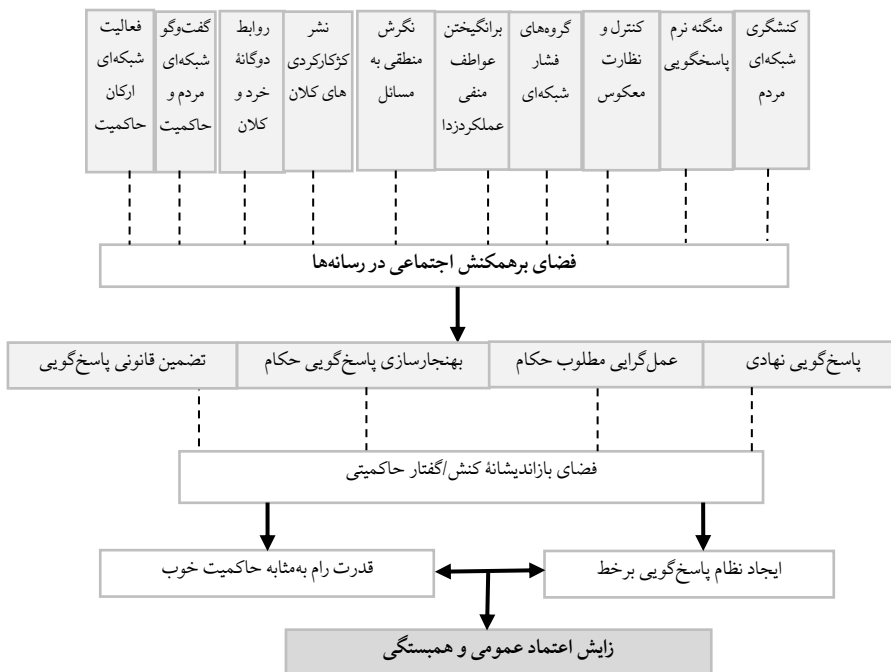


گفت، درخواست پاسخ همواره با سطحی از کنترل و نظارت بر رفتار و عملکرد مسئولان و نحوه پاسخ‌گویی آن‌ها از سوی مردم همراه است؛ به‌گونه‌ای که از تصمیم‌گیری تا اجرای هر آنچه بر سرنوشت شهروندان اثرگذار است، نظارت می‌شود؛ بنابراین، از آنجاکه رسانه‌های جمعی در جایگاه ابزاری برای کنترل و نظارت بر حاکمیت قرار می‌گیرند، یکی از مؤلفه‌هایی خواهند بود که قدرت را به شهروندان منتقل می‌کند و این قدرت، سبب می‌شود که شرایط به‌نظم درآوردن گفتار و عملکرد حاکمیت فراهم شود. اگر در نظام کنترل و نظارت میشل فوکو، قدرت، نظارت و توانایی ایجاد نظم و اجرای مجازات مربوط به نهادها، سازمان‌ها، دولت‌ها، و... بود تا افراد را مطیع کنند، رسانه‌های اجتماعی و شبکه‌های ارتباطی این فرایند را معکوس می‌کنند و سبب می‌شوند که مردم از طریق آن‌ها بر نهادها نظارت داشته باشند. مردم تلاش می‌کنند از این طریق هم دولت و نهادهای وابسته به آن را به پاسخ وادارند و هم آن‌ها را به سطحی از انضباط گفتاری - عملکردی هدایت کنند. با این حال، موفقیت انضباط درگرو به‌کار بردن ابزار ساده‌ای به‌نام مشاهده و مراقبت است (ضیمران، ۱۳۹۶)، که رسانه‌ها این امکان را در اختیار مردم می‌گذارند. این یافته با نتایج پژوهش‌های کنیانه و همکاران (۲۰۲۰)، متانی و حسن‌پور (۱۳۹۳) مبنی بر قابلیت رسانه‌های اجتماعی برای نظارت بر عملکرد مسئولان، همسو است.

بر پایه یافته‌های موجود، بر ساخت فضای برهمکنش اجتماعی در رسانه‌های اجتماعی، نیازمند وجود گروه‌هایی است که در کنار تعامل و ارتباط با حاکمیت، همواره برای درخواست پاسخ، فشارهایی را از مسیرهای گوناگون اعمال کنند. گروه‌های فشار، نه تنها مسیرهای منتهی به پاسخ‌گویی را هموار می‌کنند، بلکه این هموارسازی نتیجه پوشش همه‌جانبه و پیوسته ایده‌ها و عملکردها در شبکه‌های مجازی است. باید اذعان داشت که فضای برهمکنش اجتماعی در رسانه‌ها که به دلیل حضور دوسویه مردم و حاکمیت ایجاد می‌شود، نه تنها معلول عواملی است که بر پاسخ‌گویی تأثیر مثبتی دارند، بلکه این فضای برساختی جدید، همواره عواملی را که تأثیر منفی‌ای بر پاسخ‌گویی حاکمیت دارند را نیز دربر می‌گیرد. بر پایه نتایج به‌دست آمده، عاملی چون برانگیختن عواطف منفی در فضای رسانه و واکنش‌های آنی و عاطفی مردم در برابر مسائل اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، و...



با وجود تأثیر منفی‌ای که به سبب بی‌معنا و ناکارآمد جلوه دادن عملکردها بر پاسخ‌گویی حاکمیت دارد، به دلیل روبه‌رو کردن شهروندان و دولتمردان در برساخت فضای برهمکنش مؤثر است. این یافته که برانگیختن عواطف منفی، تأثیر منفی‌ای بر پاسخ‌گویی حاکمیت دارد، با نتیجه پژوهش شیپلو و همکاران (۲۰۱۹) مبنی بر اینکه برانگیختن عواطف منفی مردم در فضای رسانه، سبب تغییر تصمیم‌های دولتی می‌شود، متناقض است. در مقابل، می‌توان به عاملی اشاره کرد که پاسخ‌گویی مطلوب را ایجاب می‌کند. برپایه یافته‌های پژوهش حاضر، نگرش منطقی مردم یا شهروندان در فضای رسانه و بازنمایی منطقی آن مسائل، راه را برای انتقادهای سازنده در راستای بازاندیشی در اعمال حاکمیت باز می‌کند که هم به معنای روابط مسالمت‌آمیز و تعاملات سازنده حاکمیت با مردم و هم به معنای ایجاد فضای آزادی بیان در چارچوب فضای مستقل رسانه است.



شکل ۲. الگوی مفهومی پژوهش



با این حال، همواره شبکه‌های اجتماعی و رسانه‌ها این فرصت را در اختیار مردم قرار داده‌اند که ناکارآمدی‌های مدیریتی در سطح کلان را به یکدیگر نشان دهند و به یک باور تعمیم‌یافته برسند. پس از یافتن علت مشکلات، این باور تعمیم‌یافته به افراد می‌گردد، مسائل اجتماعی جامعه‌شان به سبب ناکارآمدی‌های مدیریتی و دولتی ایجاد شده‌اند و در صورتی می‌توانند به حل آن اقدام کنند که همه افراد آن را درک کرده و برای تغییر وضع موجود اقدام کنند؛ بنابراین، نخستین اقدام آن‌ها، سعی در برقراری ارتباط با مدیران از طریق رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی است. به همین دلیل در فضای برهمکنش رسانه‌ای، تداوم تعاملات سطوح خرد و کلان را شاهد خواهیم بود. این روابط دوگانه بر محور گفت‌وگوی شبکه‌ای بین مردم و حاکمیت خواهد بود و لازمه آن نیز این است که حاکمیت، پیوسته از رسانه‌های اجتماعی هم برای دریافت انتقادات و هم برای ارائه پاسخ متناسب با مسائل شهروندان استفاده کند. این یافته با نتیجه پژوهش آسونگو و ادھیامبو^۱ (۲۰۱۹) مبنی بر نقش‌آفرینی رسانه‌های اجتماعی در پویایی حاکمیت و دولت همسو است. با وجود این، برپایه نتایج به دست آمده، روابط دوگانه خرد و کلان در رسانه‌های اجتماعی همواره با ایجاد فضای گفت‌وگو درباره مسائل اجتماعی، سیاسی، و اقتصادی، فضای برهمکنش برساخته در رسانه‌ها را بسیار حائز اهمیت خواهد کرد؛ زیرا، حاکمیت می‌تواند از طریق این فضای جدید، هم خود را در رویارویی با انتقادهای سازنده مردمی قرار داد و هم تلاش کند از طریق ارتباط با شهروندان، پایه‌های دموکراتیک خود را محکم کند. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های چون و فاندرن (۲۰۱۹)، دمانندی کناری و همکاران (۱۳۹۹) و هامبورگ و مودی^۲ (۲۰۲۱)، درباره قابلیت رسانه‌های اجتماعی برای ایجاد شرایط گفت‌وگو و تعامل میان مردم و حاکمیت و در نتیجه، توسعه الگوهای دموکراتیک همسو است.

پس از شکل‌گیری فضای برهمکنش به وسیله مجموعه عواملی که در بالای الگوی نظری قابل مشاهده‌اند، حاکمیت با درک و فهم انتقادات، پیشنهادها، و کنش‌های مردمی در رسانه‌ها، تلاش خواهد کرد فضایی را برای بازاندیشی در کنش و گفتار خود ایجاد کند. این

1. Asongu and Odhiambo

2. Homburg and Mood

فضای به وجود آمده جدید که در وسط الگوی نظری دیده می‌شود، به وسیله چهار عامل کلی، امکان این بازاندیشی و تغییر در رویه‌های مورد انتقاد مردم را فراهم می‌کند که این عوامل، در الگو قابل مشاهده است؛ بنابراین، مهم‌ترین کار دولت در برابر درخواست پاسخ از سوی مردم، تلاش برای اصلاح عملکردهایی است که شهروندان در فضای رسانه‌ها به آن‌ها انتقاد کرده و بدکارکرد به‌شمار آورده‌اند. در اینجا پاسخ‌گویی را می‌توان به‌عنوان یک رابطه اجتماعی در نظر گرفت که از طریق آن، یک کارگزار برای تشریح، تبیین، و توجیه رفتارش با دیگران احساس تعهد می‌کند (واعظی و آزمندیان، ۱۳۹۰) و قانون نیز از این پاسخ‌گویی حمایت می‌کند؛ بنابراین، بر پایه نتایج، آنچه در نهایت موجب بازاندیشی در کنش و رفتار حاکمیت می‌شود، ترکیبی از پاسخ‌گویی نهادی، مطلوبیت عملکرد، بهنجارسازی پاسخ‌گویی، و تضمین قانونی آن برای واداشتن حاکمیت و دولت به پاسخ‌گویی است.

سرانجام، این فضای بازاندیشانه به سبب ارتباط خود با فضای برهمکنش اجتماعی، از یک سو، موجب پاسخ‌گویی برخط حاکمیت و از سوی دیگر، منجر به رام شدن قدرت حاکمیت خواهد شد. ارتباط این دو بخش در قسمت پایانی الگو با استفاده از یک پیکان دوسر مشخص شده است که نشان‌دهنده تأثیر متقابل و رفت‌وبرگشتی آن‌ها است. حاکمیت برای ایجاد پیوند قوی با شهروندان و همچنین، با هدف مستحکم کردن پایه‌های دموکراتیک خود لازم می‌داند که به منظور دفاع از عملکردش در سطح جامعه، همواره پاسخ‌گویی خود را برخط کند. به همین دلیل، تلاش برای واداشتن حاکمیت به پاسخ‌گویی در فضای رسانه، همواره بخشی از قدرت را از حاکمیت گرفته و به مردم واگذار می‌کند تا این قدرت واگذار شده به مردم بار دیگر درخواست پاسخ را ایجاد کرده و حاکمیت به آن درخواست، پاسخ دهد. در اینجا مشخص می‌شود که واگذاری قدرت به مردم و نرم جلوه دادن قدرت حاکمیت تاحدی با هدف تثبیت قدرت حاکمیت انجام می‌شود. بر پایه نظریه قرارداد اجتماعی ژان ژاک روسو، حکومت‌ها، قدرت خود را از مردم تحت قیمومیت خود می‌گیرند و دولت مشروع نیز دولتی است که نیازها و خواسته‌های شهروندان را برآورده کند؛ براین اساس، می‌توان گفت، شکل‌های عمیق پاسخ‌گویی از قرارداد اجتماعی نشئت



می‌گیرد (رهنورد، ۱۳۹۸). به همین دلیل، می‌توان گفت، فضای رسانه همواره محیطی را فراهم خواهد کرد که می‌توان روابط دولت و مردم را به مثابه یک قرارداد و حتی مبادله در نظر گرفت که از طریق آن دولت‌ها به‌ازای ارائه پاسخ و گزارش عملکرد مطلوب و اصلاح عملکردها در برابر مردم مشروعیت، قدرت، اعتماد، و همبستگی اجتماعی را دریافت خواهند کرد. نتیجه نهایی این پژوهش، یعنی ایجاد اعتماد عمومی در فضای رسانه به‌واسطه پاسخ‌گویی برخط و قدرت رام‌شده حاکمیتی با نتایج پژوهش هامبورگ و مودی (۲۰۲۱)، رهنورد و همکاران (۱۳۹۸)، مقیمی و همکاران (۱۴۰۰)، خانبانی و همکاران (۱۳۹۰)، هاشمیان و همکاران (۱۳۹۸)، و چون و فاندرن (۲۰۱۹) مبنی بر اعتمادآفرینی پاسخ‌گویی و تعاملات دوگانه مردم و حاکمیت همسو بوده است.



منابع

- استراوس، انسلم؛ و کربین، جولیت (۱۳۹۷). مبانی پژوهش کیفی، فنون و مراحل تولید نظریه زمینه‌های (مترجم: ابراهیم افشار). تهران: نشر نی.
- افشانی، سیدعلیرضا؛ روحانی، علی؛ و کیانی‌ده کیانی، حامد (۱۳۹۸). کاوش بی‌قدرتی شغلی پرستاران. پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران، ۳(۸)، ۱۸-۱. doi: 10.22108/srsp.2020.120991.1487
- ایمان، محمدتقی؛ و غفاری‌نسب، اسفندیار (۱۳۹۴). رویکردی نوین به بر ساخت اجتماعی فناوری‌های نوین. روش‌شناسی علوم انسانی، ۲۱(۸۵)، ۱۶۴-۱۴۵.
- پورعزت، علی اصغر؛ و طاهری عطار، غزاله (۱۳۸۹). کاربرد حکمرانی خوب برای ملت‌سازی در پرتو مطالعات میان‌رشته‌ای. فصلنامه مطالعات میان‌رشته‌ای در علوم انسانی، ۳(۱)، ۱۹۳-۱۷۳. doi: 10.7508/isih.2011.09.006
- جعفری، سیدمحمدباقر؛ و عبدالله‌زاده، زهرا (۱۳۹۷). بررسی تأثیر به‌کارگیری مکانیک‌های بازی‌پردازی بر موفقیت طرح‌های جمع‌سپاری در حکمرانی الکترونیکی؛ مورد مطالعه، مشارکت شهروندان شهرکرد در زیباسازی شهر. فصلنامه تحقیقات فرهنگی ایران، ۱۲(۱)، ۱۵۴-۱۳۱. doi: 10.22035/jicr.2019.382
- جلالی محمد؛ اثرن، زهرا (۱۳۹۵). پاسخگویی دولت: جایگاه، ارکان و پیش‌شرط‌ها. پژوهش‌های حقوق تطبیقی، ۲۰(۱)، ۴۳-۲۱.
- خانباشی، محمد؛ زاهدی، شمس‌السادات؛ و الوانی، سیدمهدی (۱۳۹۰). پاسخگویی؛ بستری برای تقویت اعتماد عمومی. پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی، ۴(۱۴)، ۵۴-۳۰.
- دماوندی کناری، علی؛ طباطبایی‌پناه، سیدعلی؛ و صفاوردی، سوسن (۱۳۹۹). تبیین امکانات و ابزارهای رسانه‌های جمعی بر شکل‌گیری حکمرانی خوب در جوامع در حال توسعه با تأکید بر تجربیات جهانی. مطالعات توسعه اجتماعی ایران، ۱۳(۱)، ۶۱-۴۳.
- رضایی، نرگس؛ سعیدی، روح‌الامین (۱۳۹۹). سواد رسانه‌ای و تأثیر آن بر حکمرانی نوین در عصر دولت پسامدرن. نامه فرهنگ و ارتباطات، ۵(۱)، ۳۱۲-۲۸۹. doi: 10.30497/lcc.2021.240098
- رنگریز، حسن (۱۳۹۸). بررسی گفتمان پاسخگویی دولت‌ها در بخش نظام اداری ایران با استفاده از تحلیل گفتمان انتقادی. فصلنامه سیاست‌گذاری عمومی، ۶(۱)، ۲۰۳-۲۲۲. doi: 10.22059/jppolicy.2020.77000
- سیدمن، الف. (۱۳۹۶). کشاکش آزاد در جامعه‌شناسی (مترجم: هادی جلیلی). تهران: نی.
- ضمیران، محمد (۱۳۹۶). میشل فوکو: دانش و قدرت. تهران: هرمس.



فلیک، اووه (۱۳۹۶). درآمدی بر تحقیق کیفی (مترجم: هادی جلیلی). تهران: نشر نی.

متانی، مهرداد؛ و حسن پور، مهشید (۱۳۹۳). بررسی رسانه‌های جمعی در ارتقای سطح پاسخگویی سازمان‌های دولتی. فصلنامه مدیریت (پژوهشگر)، ۱۱(۳۴)، ۶۰-۷۲.

مزدی شرف‌آبادی، محمدرضا؛ تقی پور، فائزه؛ و افشانی، سیدعلیرضا (۱۳۹۷). مطالعه‌ای کیفی از استفاده جوانان از رسانه‌های اجتماعی، یک نظریه زمینه‌ای. مطالعات امنیت اجتماعی، ۹(۵۳)، ۸۷-۱۳۰.

مقیم، جواد؛ صفاوردی، سوسن؛ نادرپور، بابک؛ و محبی‌نیا، جهانبخش (۱۴۰۰). جایگاه اصل پاسخگویی در تحقق حقوق شهروندی در نظام سیاسی. حقوق پزشکی، ۱۵(۴)، ۱۹۵-۱۸۳.

نوروزپور، حیدرعلی؛ پروین، خیراله؛ رستمی، ولی؛ و حسینی، ایرج (۱۴۰۰). بررسی نقش پاسخگویی بر توسعه پایدار با تأکید بر پاسخگویی پارلمانی جمهوری اسلامی ایران. مطالعات توسعه اجتماعی ایران، ۱۳(۴)، ۲۹۱-۳۰۴.

نیومن، لارنس. م (۱۳۹۰). روش‌های پژوهش اجتماعی (مترجم: ابوالحسن فقیهی و عسل آغاز). تهران: ترمه. واعظی، رضا؛ و آزندریان، محمداصادق (۱۳۹۰). مدل پاسخگویی سه بعدی: نگاهی متفاوت به پاسخگویی، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۱۶(۱)، ۱۵۵-۱۳۱.

هاشمیان، سیدمحمدحسین؛ رحمتی، حمیدی‌زاده؛ و مرادی، پرستو (۱۳۹۸). استخراج الگویی جامع برای ارزیابی عملکرد پاسخگویی دولت با روش فراترکیب. فصلنامه سیاستگذاری عمومی، ۵(۴)، ۲۶۰-۲۴۱. doi: 10.22059/jppolicy.2020.75199

Aldons, M. (2001). Responsible, representative and accountable government. *Australian Journal of Public Administration*, 60(1), 34-42. doi:10.1111/1467-8500.00196

Asongu, S. A., & Odhiambo, N. M. (2019). Governance and social media in African countries: An empirical investigation. *Telecommunications Policy*, 43(5), 411-425. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3271787>

Aucoin, P., & Heintzman, R. (2000). The dialectics of accountability for performance in public management reform. *International Review of Administrative Sciences*, 66(1), 45-55. doi: 10.1177/0020852300661005

Bryant, A., & Charmaz, K. (2007). *Handbook of grounded theory*. London: Sage.

Chon, M. G., & Fondren, E. (2019). Seeing a crisis through colored glasses: How partisan media leads to attribution of crisis responsibility and government trust. *Journal of Public Affairs*, 19(4), 1-9. doi: 10.1002/pa.1950

Faber, B., Budding, T., & Gradus, R. (2020). Assessing social media use in Dutch municipalities: Political, institutional, and socio-economic determinants. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101484. doi: 10.1016/j.giq.2020.101484



- Hartmann, J., & Uhlenbruck, K. (2015). National institutional antecedents to corporate environmental performance. *Journal of World Business*, 50(4), 729-741. doi: 10.1016/j.jwb.2015.02.001
- Homburg, V., & Moody, R. (2021). Government There's a pothole in my street!: Canadian citizens' adoption choices of social media use in citizen-government relations. *Canadian Public Administration*, 64(4), 631-656. doi: 10.1111/capa.12436
- Howitt, D. & Cramer, D. (2011). Grounded Theory. In D. Howitt & D. Cramer (Eds), *Introduction to Research Methods in Psychology* (pp. 343-357). Essex: Pearson Education.
- Ingrams, A., & Schachter, H. L. (2019). E-participation opportunities and the ambiguous role of corruption: A model of municipal responsiveness to sociopolitical factors. *Public Administration Review*, 79(4), 601-611. doi: 10.1111/puar.13049
- Kanyane, M., Mutema, E. P., & Zikhali, T. (2020). Social accountability in local government: lessons from Vuwani (South Africa) and Gweru (Zimbabwe). *Journal of Public Affairs*, e2581. doi: 10.1002/pa.2581
- Kasadha, J. (2020). Does social media matter in developing democracies? Examining its impact on citizen political participation and expression in Uganda. *Journal of Public Affairs*, 20(1), 1-10. doi: 10.1002/pa.1981
- Kaufmann, W., & Lafarre, A. (2021). Does good governance mean better corporate social performance? A comparative study of OECD countries. *International Public Management Journal*, 24(6), 762-791. doi: 10.1080/10967494.2020.1814916
- Olsen, J. P. (2013). The institutional basis of democratic accountability. *West European Politics*, 36(3), 447-473. doi: 10.1080/01402382.2012.753704
- Schatz, F. (2013). Fighting corruption with social accountability: A comparative analysis of social accountability mechanisms' potential to reduce corruption in public administration. *Public Administration and Development*, 33(3), 161-74. doi: 10.1002/pad.1648
- Shipilov, A. V., Greve, H. R., & Rowley, T. J. (2019). Is all publicity good publicity? The impact of direct and indirect media pressure on the adoption of governance practices. *Strategic Management Journal*, 40(9), 1368-1393. doi: 10.1002/smj.3030
- waheduzzaman, W., & Khandaker, S. (2022). E-participation for combating corruption, increasing voice and accountability, and developing government effectiveness: A cross-country data analysis. *Australian Journal of Public Administration*, 1-21. doi: 10.1111/1467-8500.12544

