

شفافیت اطلاعات از منظر برنامه‌ریزان دولت الکترونیک

محمد لگزیان^۱

استادیار،

دانشکده امور اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد

سعید مرتضوی^۲

دانشیار،

دانشکده امور اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد

سید حسین کاظمی*

دانشجوی دکترای مدیریت،

دانشگاه تربیت مدرس

دریافت: ۱۳۸۹/۰۵/۲۴ | پذیرش: ۱۳۸۹/۰۹/۲۱

چکیده: افراد مختلف برداشت‌های متفاوتی از پدیده‌های یکسان دارند و وجود این ادراکات متفاوت پایه‌های متفاوتی را برای رفتار افراد شکل می‌دهند. در این مقاله، با بهره‌گیری از رویکرد کیفی و روش پدیدارنگاری، مفاهیم متفاوت مشارکت‌کنندگان (برنامه‌ریزان دولت الکترونیک) از پدیده شفافیت اطلاعات به‌وسیله مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته به‌دست آمده و مطابق با چارچوب روش پدیدارنگاری، در قالب هفت طبقه توصیفی متفاوت که نشان‌دهنده هفت مفهوم متفاوت از پدیده شفافیت اطلاعات هستند، ارائه شده است. گرایش بیشتر مشارکت‌کنندگان بر مفهوم "دانای کل" از شفافیت اطلاعات که متضمن تعیین یک‌سویه اطلاعات ارائه‌شده به کاربران سامانه دولت الکترونیک است، از جمله نکات عمده‌ای است که این مطالعه به آن دست یافته است که می‌تواند دال بر اقدامات منفرد نسبت به شفافیت اطلاعات در روند استقرار دولت الکترونیک در کشور باشد.

کلیدواژه‌ها: دولت الکترونیک، شفافیت اطلاعات، پدیدارنگاری، برنامه‌ریزان

فصلنامه علمی پژوهشی
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران
شاپا (چاپی) ۸۲۲۳-۲۲۵۱
شاپا (الکترونیکی) ۸۲۳۱-۲۲۵۱
نمایه در SCOPUS، LISA و ISC
<http://jjst.irandoc.ac.ir>
ویژه‌نامه ذخیره، بازیابی و مدیریت اطلاعات
ص-ص ۲۵۵-۲۸۵ زمستان ۱۳۹۰
نوع مقاله: پژوهشی

1. m-lagzian@ferdowsi.um.ac.ir
2. mortazavi@um.ac.ir
*hoseinkazemi2003@yahoo.com

۱. مقدمه

پیاده‌سازی دولت الکترونیک جزء روندهایی است که امروزه با استقبال گسترده‌ای روبرو شده است و بیشتر کشورها در پی استقرار و پیاده‌سازی این سامانه هستند. چنین سامانه‌ای با هدف‌های گوناگونی از جمله کارآمدی بیشتر، دسترسی گسترده‌تر به خدمات دولتی، سطوح خدمات بهبود یافته، اصلاحات دولتی، شفافیت بیشتر، کاهش فساد، و توانمندسازی شهروندان شکل می‌گیرد (Lam 2005, 511). به واسطه چنین کارکردها و اهدافی است که اندیشمندان می‌گویند این سامانه، ظرفیت متحول ساختن حکومت و روابط بین دولت و شهروندان و بخش بازار را دارد.

سامانه‌های دولت الکترونیک نظام‌هایی اطلاعاتی هستند که مانند تمام سامانه‌های اطلاعاتی دیگر مبتنی بر داده و اطلاعات عمل می‌کنند و از همین روست که اصل^۱ GIGO برای این سامانه‌ها مصداق می‌یابد. بدین ترتیب باید گفت که اطلاعات و داده‌های جاری در سامانه‌های دولت الکترونیک برای فعالیت بخش دولتی اساسی و ضروری است و عدم کیفیت این داده‌ها می‌تواند عملکرد بخش دولتی را مختل کند. دستیابی به شفافیت اطلاعات نیز که یکی از اهداف استقرار دولت الکترونیک است، مفهومی معطوف به همین مورد، یعنی موضوع کمیت و کیفیت اطلاعات، در سامانه‌های دولت الکترونیک است. کوفمن و بلور شفافیت را چنین تعریف می‌کنند: جریان افزون‌شده^۲ اطلاعات قابل اتکا^۳ و به‌هنگام اقتصادی، اجتماعی، و سیاسی که برای همه ذی‌نفعان مرتبط^۴ قابل دسترس باشد. این پژوهشگران در ادامه اشاره می‌کنند که اطلاعات ارائه‌شده باید قابل دسترس، مرتبط، دارای کیفیت خوب، و قابل اتکا باشد (Kaufmann and Bellver 2005, 4). در تعریفی دیگر، شفافیت به‌عنوان میزان گشودگی یک سازمان با توجه به در اشتراک گذاشتن اطلاعات در مورد نحوه عملش تعریف شده است که از طریق مذاکره دوطرفه و پاسخگو^۵ تقویت می‌شود (GEMI, 2004 1). با توجه به این تعاریف می‌توان نتیجه گرفت که شفافیت، مفهومی یک‌سویه نیست که توسط یکی از طرفین تعیین گردد بلکه در گفتگو و مذاکره دوطرفه تعیین شده است و در هر بافت خاص، معنایی خاص می‌یابد. از این رو، می‌توان گفت که ادراکات طرفین یک رابطه در تعیین میزان کیفیت اطلاعات مبادله‌شده بین آنها (یا میزان شفافیت موجود در رابطه آنها) تأثیرگذار است (Heeks 2006).

در حقیقت، مفهوم شفافیت اطلاعات در قلمرو روابط و تعاملات معنی پیدا می‌کند و هر آنچه در میان دو سوی یک رابطه یا تعامل وجود دارد می‌تواند بر میزان شفافیت اطلاعات

1. Garbage in garbage out
4. Relevant

2. Increased flow
5. Two-way, responsive dialogue

3. Reliable

تأثیرگذار باشد. اگر دو سوی رابطه را در حوزه دولت الکترونیک، برنامه‌ریزان^۱ (ارائه‌دهندگان) و کاربران دولت الکترونیک بدانیم، از یک‌سو برداشت برنامه‌ریزان دولت الکترونیک از شفافیت اطلاعات بر میزان اطلاعاتی که آنها به کاربران می‌دهند و همچنین، کیفیت این اطلاعات تأثیر می‌گذارد و از سوی دیگر، انتظارات و برداشت‌های کاربران هم بر درک آنها از میزان شفافیت اطلاعات دریافتی از سوی سامانه‌های دولت الکترونیک تأثیرگذار است.

بنابراین، چنین می‌توان نتیجه گرفت که میزان شفافیت اطلاعات موجود در یک رابطه، به‌عنوان مثال در رابطه میان برنامه‌ریزان و کاربران دولت الکترونیک، از عوامل متعددی تأثیر می‌پذیرد که یکی از این عوامل، برداشتی است که هر یک از این دو طرف از این پدیده شفافیت اطلاعات دارند. در این راستا، این مطالعه بر آن است تا ادراکات متفاوت برنامه‌ریزان دولت الکترونیک را از پدیده شفافیت اطلاعات کاوش نماید.

هرچند در مطالعات پیشین، تعاریف گوناگونی از شفافیت اطلاعات عنوان شده و حتی مطالعات تجربی گوناگونی در این مورد صورت گرفته است (Rawlins 2008; Hultman and Axelsson 2007; Akkermans, Bogerd, and Doremalen 2003; Bushman, Piotroski, and Smith 2003; Eggert and Helm 2003) و با وجود اینکه در این مطالعات بر دوطرفه بودن و تعاملی بودن شفافیت صحه گذاشته شده است، نقد عمده بر این مطالعات این است که در آنها شفافیت تعریفی محقق‌محور دارد و بر همین مبنا نیز سنجیده شده و مورد قضاوت قرار گرفته است (موضعی که مطالعات تفسیری، از جمله روش پدیدارنگاری به آن انتقاد دارند). حال آنکه هر فرد می‌تواند برداشت یا برداشت‌های متفاوتی از این پدیده داشته باشد که شاید منطبق با مفهوم مدنظر پژوهشگر نیست. بدین روی در این مطالعه، شفافیت اطلاعات در حوزه دولت الکترونیک و در بطن رابطه میان برنامه‌ریزان (ارائه‌دهندگان) اطلاعات و خدمات دولت الکترونیک از یک‌سو و کاربران آن از سوی دیگر مدنظر است و این مطالعه در پی دستیابی به فهم بیشتر از مفاهیم متفاوت برنامه‌ریزان دولت الکترونیک از شفافیت اطلاعات و ارائه نوعی طبقه‌بندی بومی از این مفاهیم است.

بنابراین، مسأله اصلی این پژوهش این است که برنامه‌ریزان دولت الکترونیک چه برداشت و مفهومی از پدیده شفافیت اطلاعات در ذهن دارند و هدف اصلی این پژوهش نیز به‌دست آوردن و طبقه‌بندی مفاهیم و برداشت‌های برنامه‌ریزان دولت الکترونیک از پدیده شفافیت اطلاعات است

۱. منظور از برنامه‌ریزان دولت الکترونیک در این پژوهش آن دسته از افرادی است که در روند شکل‌گیری و استقرار دولت الکترونیک تأثیرگذار هستند و این تأثیرگذاری یا به‌لحاظ فنی، یا به‌لحاظ تصدی پست اجرایی و یا به‌لحاظ داشتن دانش مربوط و تجربه کار مطالعاتی است.

تا بدین ترتیب درک کامل‌تری از مفهوم این پدیده در نزد افراد مورد مطالعه به‌دست آید. سؤال محوری پژوهش حاضر نیز این است که شفافیت اطلاعات از نگاه برنامه‌ریزان دولت الکترونیک چه معنایی دارد و برداشت‌های متفاوت آنها از این پدیده چیست؟

در این راستا و برای نیل به هدف و پاسخگویی به سؤال این پژوهش، ابتدا به‌طور مختصر، پیشینه بحث شفافیت در زمینه‌های مطالعاتی مختلف مرور می‌شود و سپس، با درک مفاهیم و مباحث مطرح‌شده در پیشینه موضوع در مورد پدیده شفافیت و با ارائه توضیحاتی در مورد روش‌شناسی این مطالعه به ارائه یافته‌های این پژوهش در قالب روش پدیدارنگاری پرداخته می‌شود. در نهایت نیز با تلفیق و ترکیب مفاهیم متفاوت به‌دست آمده در قالب فضای نتیجه و پیوند دادن آنها به پیشینه موجود به تکمیل فهم این پژوهش از تجربه پدیده شفافیت اطلاعات در نزد مشارکت‌کنندگان پرداخته می‌شود و در پایان، پیشنهاداتی برای پژوهش‌های بیشتر ارائه می‌گردد.

۲. جستجو در پی مفاهیم ارائه‌شده در پیشینه موضوع

لیندستد و نورین شفافیت را به‌منزله قابلیت دسترسی به اطلاعات تعریف می‌کنند و بیان می‌دارند که یک مؤسسه شفاف مؤسسه‌ای^۱ است که افراد درون و بیرون آن بتوانند به‌منظور شکل دادن به نظراتشان در مورد اقدامات و فرایندهای درون آن مؤسسه، اطلاعات مورد نیازشان را به‌دست آورند. از منظر این دو پژوهشگر، مظهر شفافیت شیشه است که امکان نگاه کردن به درون آن وجود دارد و بنابراین یک مؤسسه، یک فرد، و یا یک جامعه وقتی شفاف است که بتوان به درون آن نظر انداخت و از آنچه در آن می‌گذرد، مطلع شد (Lindstedt and Naurin 2007, 6). از جمله دیگر افرادی که تعریفی مشابه این تعریف دارند می‌توان به هریتز اشاره کرد (Heritier 2001). بعضی پژوهشگران دیگر، شفافیت اطلاعات را در ارتباط با ویژگی‌های اطلاعات ارائه‌شده تعریف می‌کنند (Kaufmann and Bellver 2005; Zhu 2002; Vishwanath and Kaufmann 1999; Eggert and Helm 2003) و شفافیت اطلاعات را جریان اطلاعات قابل اتکا، در دسترس، مرتبط، و دارای کیفیت خوب می‌دانند که باید برای همه ذی‌نفعان مرتبط قابل دسترسی باشد (Kaufmann and Bellver 2005, 4). در همین راستا نیز بعضی دیگر از پژوهشگران فقط به دو مؤلفه مشهود بودن و در دسترس بودن تکیه می‌کنند (Zhu 2002) و بعضی به مؤلفه‌های بیشتری چون دسترسی، جامعیت، مرتبط بودن، و قابل اعتماد بودن اطلاعات اشاره می‌کنند (Vishwanath and Kaufmann 1999, 3). ماک نیز هرچند بر اطلاعات و هزینه دستیابی به آن، به‌عنوان عناصر کلیدی رسیدن به شفافیت تأکید دارد، شفافیت

1. Institution

را ابزار و معیاری برای تعیین حدی می‌داند که اطلاعات مرتبط با رویه‌ها و طرح‌ها و اقدامات عمده در دسترس ذی‌نفعانی قرار گیرد که سوای از واضعان آن رویه‌ها و طرح‌ها و اقدامات هستند (Mock 2000, 17).

همان‌طور که از این تعاریف برمی‌آید، هریک از این تعاریف بر بعد یا ابعاد خاصی از شفافیت تأکید دارند. یکی از علل عمده این اختلاف چنانکه سایمون عنوان می‌دارد این است که شفافیت اطلاعات در بافت‌های مختلف، معانی متفاوتی دارد. شفافیت در حوزه حسابداری همانند شفافیت در حوزه سازمانی و دولتی نیست. وی، همچنین به اهمیت نقش عنصر فرهنگی شفافیت اشاره می‌کند و بیان می‌دارد که انتظارات شفافیت در آمریکا و اروپا و در میان فرهنگ‌های مختلف یکسان نیست (Simon 2006 1030).

بدین روی، شناسایی زمینه‌ها و بافت‌هایی که پدیده شفافیت اطلاعات در آنها مورد بررسی قرار گرفته است، به‌خودی خود گوناگونی برداشت‌ها و تعاریف متنوع ارائه‌شده از این پدیده را مشخص می‌سازد و به تعمیق درک ما از این پدیده کمک خواهد کرد. به‌طور کلی شفافیت اطلاعات در زمینه‌های مطالعاتی مختلفی از قبیل فساد اداری، امور نظامی، رشد اقتصادی، حفاظت از محیط، بازارهای مالی، حکومت، سازمان‌های بین‌المللی، اقتصاد سیاسی، قانونگذاری، و تجارت مورد بررسی قرار گرفته است (Mock 1999, 1077-1078).

مسلم است که اشتغال ذهن در هریک از زمینه‌های مطالعاتی اشاره‌شده که برای شفافیت اطلاعات برشمرده شد، می‌تواند منجر به ارائه تعریف یا برداشتی از شفافیت اطلاعات شود که متمایز از دیگر تعاریف است و به بعد یا ابعاد خاصی معطوف است. در این مطالعه، بافت کلی بررسی پدیده شفافیت، قلمرو دولت الکترونیک است و هدف پژوهشگران نیز درک مفاهیم و برداشت‌های متفاوتی است که برنامه‌ریزان دولت الکترونیک شهر مشهد از پدیده شفافیت اطلاعات دارند. البته هرچند تمامی این افراد در سروکار داشتن با فضایی مشابه (دولت الکترونیک) با هم اشتراک دارند، هریک از آنها می‌تواند به‌علت غوطه‌ور بودن در شرایطی خاص و داشتن پیشینه‌ای متفاوت، شفافیت اطلاعات را به گونه‌ای برای خود مفهوم‌سازی کرده باشد که متفاوت از دیگران باشد و مهمترین نکته این است که این برداشت‌های متفاوت، پایه‌های رفتاری متفاوتی را شکل می‌دهند که منجر به تصمیمات متفاوتی در بدنه دولت الکترونیک خواهد شد.

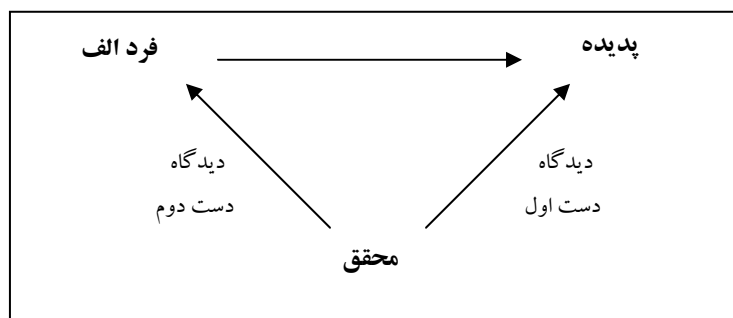
۳. روش پژوهش

این مطالعه در قالب الگوی تفسیری و رویکرد کیفی و روش پدیدارنگاری انجام شده

است. پدیدارنگاری یک رویکرد پژوهش کیفی است که در آن مصاحبه، مهمترین و عمده‌ترین روش پژوهش است. نتیجه پژوهش پدیدارنگارانه، یک فهرست یا یک توصیف از پراکندگی کیفی در روش‌هایی است که مشارکت‌کنندگان موجود در نمونه، موضوع مطالعه را تجربه و برداشت و درک کرده‌اند (Walsh, Howard, and Bowe 2006, 1).

۱-۳. پدیدارنگاری

فقط یک جهان یا یک واقعیت وجود دارد؛ جهانی که درحقیقت موجود است و به‌وسیله انسان به‌روش‌های گوناگونی تجربه می‌شود (Marton 2000, 105)، بنابراین نظرات مختلفی درباره واقعیت^۱ می‌تواند وجود داشته باشد. در مقابل بعضی انواع پژوهش‌ها که در پی این پرسش هستند که "واقعیت چیست؟"، یعنی جستجو برای حقیقت^۲ (دیدگاه دست اول)، پدیدارنگاری متمرکز بر این پرسش است که "افراد چگونه دنیا را می‌بینند؟" (دیدگاه دست دوم) (Kaapu et al. 2007, 2). بنابراین، موضوع مدنظر پژوهشگر پدیدارنگار، دیدگاه دست دوم است، یعنی اینکه چگونه یک فرد دنیای پیرامونش را درک می‌کند (Osteraker 2002, 1).



شکل ۱. دیدگاه‌های دست اول و دست دوم

(مأخذ: 3, 2007, Kaapu et al. cited in Uljens 1991)

یک مطالعه پدیدارنگارانه از منظر مشارکت‌کننده به فهم پدیده مورد پژوهش نائل می‌شود، بنابراین چنین پژوهشی نیازمند جمع‌آوری و ترکیب داده‌های به‌دست‌آمده از افراد متعدد است تا بتواند درک بهتری از شیوه‌های متفاوت درک یک پدیده ارائه دهد. بنابراین، پژوهشگر پدیدارنگار در پی به‌دست آوردن روش‌های متفاوت برداشت از یک پدیده است، اما بدین منظور به تبیین یا توضیح علل این تفاوت‌ها نمی‌پردازد، بلکه در پی توصیف این

1. Reality

2. Truth

تفاوت‌هاست (Rose, Heron, and Sofat 2005). در واقع، نتیجه یک مطالعه پدیدارنگارانه شامل طبقاتی توصیفی است که هر طبقه نشان از مفهومی متفاوت از پدیده مورد مطالعه دارد.

۲-۳. مشارکت‌کنندگان

جامعه مورد مطالعه عبارت است از برنامه‌ریزان دولت الکترونیک (شامل دانشگاهیان، مدیران دستگاه‌های دولتی، و متخصصان سامانه‌های اطلاعاتی) مستقر در شهر مشهد که در مورد "شفافیت" آگاهی داشته و آن را تجربه کرده‌اند.

به علت نیاز به استفاده از روش سه‌سویه‌سازی در این مطالعه، از میان برنامه‌ریزان دولت الکترونیک، سه گروه کلی مدنظر بوده و بررسی شده‌اند: (۱) دانشگاهیان: کسانی که مطالعات و تجربیاتی در زمینه سامانه‌های اطلاعاتی و دولت الکترونیک داشته باشند، (۲) مدیران بخش‌های دولتی و مجریان که اطلاعات یا تجاربی در زمینه دولت الکترونیک داشته باشند و یا در بخش خود آن را پیاده کرده باشند؛ در این مطالعه به آنها افراد اجرایی - مدیریتی گفته می‌شود، و (۳) متخصصان طراحی سامانه‌های اطلاعاتی (متخصصان علوم کامپیوتر) که در زمینه دولت الکترونیک فعالیت کرده باشند؛ در این مطالعه به آنها افراد فنی گفته می‌شود.

از آنجایی که جامعه این مطالعه از نوع جوامع پنهان است (Salganik and Heckathorn 2004, 195) و پژوهشگر امکان دسترسی عادی به آنها را ندارد، روش نمونه‌گیری مبتنی بر معرفی مشارکت‌کننده^۱، یا روش گلوله برفی (افزایشی)^۲ در این مطالعه به کار گرفته شده است. در این روش نمونه‌گیری، روند مشاهده یا مصاحبه از یک عضو جامعه شروع می‌شود، سپس از مشارکت‌کننده خواسته می‌شود که فرد یا افراد دیگری را که می‌شناسند و ویژگی‌های مورد نظر پژوهشگر را دارند، معرفی نمایند. پایان نمونه‌گیری در این گونه مطالعات، مانند دیگر مطالعات مبتنی بر نمونه‌گیری نظری، زمانی است که پژوهشگر به اشباع نظرات^۳ (Corbin and Strauss 2008, 146) رسیده باشد. بر این اساس، در نهایت نظرات ۱۰ مشارکت‌کننده مبنای جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات قرار گرفت. توصیه صاحب‌نظران در این مورد نیز نمونه‌ای بین ۵ تا ۲۵ نفر است (Polkinghorne 1989 cited in Creswell 2007, 61) و مراجعه به مطالعات مشابه نیز همین تعداد را تأیید می‌کند (مانند مطالعه Bruce, Pham and Stoodley, 2002). جدول ۱ گویای ویژگی‌های نمونه مورد مطالعه است.

1. Respondent-driven sampling

2. Snowball sampling

3. Saturation

جدول ۱. ویژگی‌های مشارکت‌کنندگان

میزان سابقه مرتبط			دسته مورد مطالعه			گروه سنی			جنسیت	
۶+	۳-۶	۳-	فنی	اجرائی-مدیریتی	دانشگاهی	۳۵+	۳۰-۳۵	۳۰-	زن	مرد
٪۳۰	٪۴۰	٪۳۰	٪۵۰	٪۳۰	٪۲۰	٪۵۰	٪۲۰	٪۳۰	٪۳۰	٪۷۰

۳-۳. جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها

روش جمع‌آوری داده در این پژوهش، مصاحبه‌های انفرادی نیمه‌ساختاریافته، به همراه برخی سؤالات محرک^۱ است. روش جمع‌آوری داده مرجع این روش پژوهشی [پدیدارنگاری]، مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با سؤالاتی است که مصاحبه‌شوندگان را به تمرکز و توصیف تجاربشان با پدیده مورد نظر ترغیب و تشویق می‌نمایند (Boon, Johnston, and Webber 2007, 210).

جهت طراحی سؤالات محرک، پس از انجام مطالعه در پژوهش‌های پیشین، فهرستی با ۱۶ سؤال محرک پیشنهاد شد که در نهایت پس از انجام دو مصاحبه ابتدایی و آزمایشی، تعداد سؤالات به علت ادغام و حذف برخی از سؤالات، به ۱۰ سؤال رسید. البته دو مصاحبه آزمایشی اولیه به علت کیفیت و غنای بالا در تحلیل نهایی نیز مورد استفاده قرار گرفته‌اند.

جهت تحلیل داده‌ها در این مطالعه، ابتدا مصاحبه‌ها کلمه به کلمه پیاده‌سازی و تایپ شدند، سپس این مطالب به کمک نرم‌افزار NVivo پردازش و کدگذاری شدند تا طبقات توصیفی (در یک مطالعه پدیدارنگاری هر طبقه توصیفی نشانگر یک مفهوم از مفاهیم افراد مورد مطالعه، نسبت به پدیده مورد مطالعه است) و فضای نتیجه اولیه به دست آیند. روش تحلیل داده‌ها به صورت تکراری و چندباره (به صورت همزمان توسط پژوهشگر و استاد راهنما) بود، تا بدین ترتیب طبقات توصیفی به دست آمده بیشترین تطابق را با اطلاعات به دست آمده از مصاحبه‌ها داشته باشند. در هر بار تحلیل، پژوهشگر اول بر مبنای مصاحبه‌های تحلیل شده، طبقاتی توصیفی را طراحی کرده و به بررسی جامع و مانع بودن آن با توجه به زمینه‌ها و کدهای تعریف شده در تحلیل مصاحبه‌ها می‌پرداخت. سپس، این طبقات برای بررسی و تأیید برای پژوهشگر دوم (استاد راهنما) ارسال می‌شد و نظرات وی اعمال می‌گشت. در تمامی تحلیل‌ها سعی بر این بوده است تا کمترین تعداد طبقات توصیفی که در عین حال بیشترین انطباق و گویایی را برای تنوع نظرات موجود در مصاحبه‌ها داشته باشند، شناسایی و ارائه شوند. در نهایت

1. Trigger

نیز طبقات توصیفی نهایی، در قالب چارچوب وسیع‌تری (فضای نتیجه نهایی) ادغام و مرتبط گشتند که در بخش یافته‌ها ارائه شده‌اند.

۴-۳. چارچوب اجرایی روش پدیدارنگاری برای تحلیل داده‌ها و ارائه نتایج

برداشت‌ها یا مفاهیم (در پیشینه پدیدارنگاری در کل واژه‌های برداشت، مفهوم، تجربه، آگاهی، و ادراک به یک معنی و به جای یکدیگر به کار گرفته می‌شوند و به‌رغم آگاهی از تفاوت بین این واژه‌ها، در این پژوهش نیز تمایزی میان آنها قائل نشده است) افراد از یک پدیده، موضوع اصلی روش پدیدارنگاری هستند. این روش از ساختاری مشخص برای بازنمود این مفاهیم استفاده می‌نماید که در ادامه توضیح داده می‌شود. مطابق روش پدیدارنگاری، برای نشان دادن یک تجربه یا مفهوم از یک پدیده از طبقات توصیفی^۱ استفاده می‌شود. هر طبقه توصیفی از دو عنصر تشکیل شده است:

(۱) یک عنصر ارجاعی که در آن معنای طبقه ارائه می‌شود. این عنصر در قالب عنوان نوشتاری هر طبقه و خلاصه توصیفی آن قابل مشاهده است.

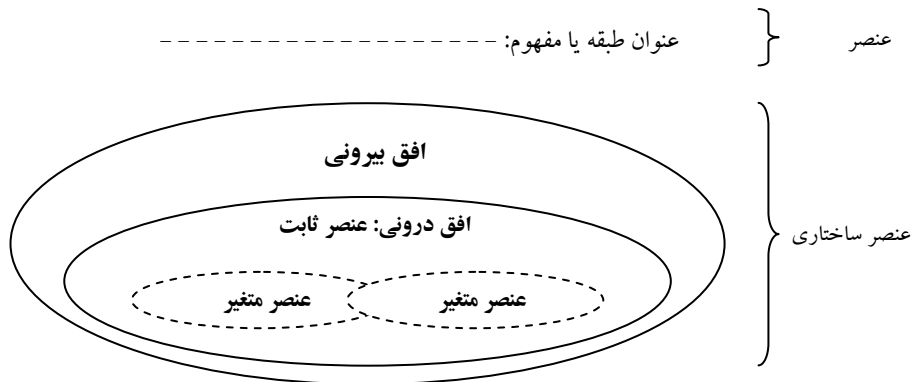
(۲) یک عنصر ساختاری که در آن ساختار برداشت مورد نظر تصریح می‌شود. عنصر ساختاری در قالب نموداری و به‌منظور تحدید کانون تمرکز و مرزهای ادراکی مرتبط با هر طبقه ارائه می‌شود. در این بخش، هر یک از طبقات توصیفی مطابق افق بیرونی و افق درونی (شامل عناصر ثابت و متغیر) و ابعاد وجوه متغیر افق درونی ارائه می‌شود.

افق بیرونی نشان‌دهنده بخشی از جهان است که مشارکت‌کنندگان که به‌شیوه‌ای خاص به جهان می‌نگرند، ورای آن را نمی‌بینند. افق درونی کانون توجه مشارکت‌کنندگان را نشان می‌دهد. وجه ثابت افق درونی هر طبقه در هر زیرطبقه [خرده مفاهیم] ممکن پایدار باقی می‌ماند و بدین ترتیب عنصر محوری، تعیین شیوه خاص ادراک است. وجوه متغیر در هر شیوه بین زیرطبقه‌ها متفاوت هستند و آنها را از هم متمایز می‌سازند. بنابراین، هر طبقه توصیفی (مفهوم) شامل یک نمودار است که ساختار آگاهی را نشان می‌دهد (عنصر ساختاری) و عنوان یا توضیح هر طبقه (مفهوم) نیز نشان‌دهنده عنصر ارجاعی است. در هر نمودار، افق بیرونی (مرز ادراکی) و افق درونی (کانون توجه) که شامل وجوه ثابت و متغیر است، تفکیک شده‌اند (Bruce, Pham, and Stoodley, 2002) (شکل ۲).

همچنین، در این روش پس از نهایی شدن طبقات توصیفی، این طبقات در قالب چارچوب وسیع‌تری به نام "فضای نتیجه"^۲ با یکدیگر ادغام می‌گردند تا نشان‌دهنده مجموعه برداشت‌های متفاوت افراد از پدیده باشند.

1. Category of description

2. Outcome space



شکل ۲. ساختار مفهوم یا برداشت به منظور استفاده جهت تحلیل مصاحبه‌های مطالعه

(اقتباس از Bruce, Pham, and Stoodley 2002, 4)

۳-۵. قابلیت اعتماد داده‌ها و یافته‌ها

لینکلن و گوبا (۱۹۸۵ در فلیک ۱۹۹۸، ۲۸۳) برای قابل اعتماد بودن^۱ پژوهش‌های کیفی، معیارهایی چون موثق بودن^۲، قابل اتکا بودن^۳، انتقال‌پذیری^۴، و تأییدپذیری^۵ را ارائه داده‌اند که اولین این معیارها، یعنی موثق بودن، به عنوان معیار اصلی در نظر گرفته می‌شود. همچنین، این دو پژوهشگر پنج راهبرد را برای افزایش موثق بودن پژوهش کیفی طراحی می‌کنند که یکی از این راهبردها، سه‌سویه‌سازی است (فلیک ۱۹۹۸، ۲۸۳؛ Olsen 2004, 1). در این مطالعه، با توجه به اینکه تلاش پژوهشگران بر جمع‌آوری طیفی از تجارب و داشتن تنوع کافی در مشارکت-کنندگان معطوف است، از سه‌سویه‌سازی در منبع داده به جهت موثق‌سازی استفاده شده است. از همین رو، در این مطالعه سه گروه از برنامه‌ریزان، یعنی دانشگاهیان و مدیران دولتی و متخصصان فناوری اطلاعات، مورد بررسی و مصاحبه قرار گرفته‌اند.

علاوه بر سه‌سویه‌سازی، راهبردهای دیگری برای موثق‌سازی یافته‌های این مطالعه استفاده شده‌اند که عبارتند از: انتخاب مشارکت‌کنندگانی که با موضوع مورد مطالعه سروکار داشته‌اند، استفاده از تحلیل چندباره و تحلیلگران متفاوت، و نیز مطالعه و بررسی یافته‌های پژوهش‌های مشابه. به منظور انتقال‌پذیری یافته‌های این مطالعه سعی شده است تا حد امکان، توصیف‌هایی غنی از بافت مورد مطالعه ارائه گردد. قابل اعتماد بودن یافته‌های این پژوهش نیز به وسیله جداسازی^۶ ذهنیت پژوهشگران تقویت شده است که این مهم در قالب کوشش پژوهشگران در

1. Trustworthiness
4. Transferability

2. Credibility
5. Confirmability

3. Dependability
6. Bracketing

جهت قضاوت در مورد شباهت‌ها و تفاوت‌های موجود در نظرات مصاحبه‌شوندگان، بدون در نظر گرفتن هم‌سویی آنها با نظرات خویش، صورت گرفته است (Marton 1994).

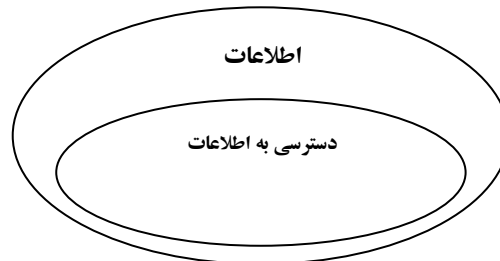
۴. یافته‌ها؛ برداشت‌های مشارکت‌کنندگان از شفافیت اطلاعات

۴-۱. طبقات توصیفی

در این مطالعه برحسب تحلیل مصاحبه‌ها، هفت دیدگاه متفاوت (هفت طبقه توصیفی یا مفهوم متفاوت) نسبت به پدیده شفافیت اطلاعات به‌دست آمد که در ادامه ارائه می‌گردد. لازم به اشاره است که نمی‌توان هر یک از طبقات به‌دست‌آمده را به فردی خاص نسبت داد چرا که ممکن است هر فردی در موقعیت‌های مختلف و یا به‌طور کلی، مفاهیم مختلفی از یک پدیده و به‌عبارت بهتر، بیش از یک مفهوم از یک پدیده را در ذهن داشته باشد. طبقات به‌دست‌آمده بدین قرارند:

۴-۱-۱. طبقه ۱: مفهوم مبتنی بر دسترسی

«شفافیت اطلاعات عبارت است از صرف دسترسی آزادانه افراد به هر نوع اطلاعات.»



شکل ۳. ساختار آگاهی مفهوم مبتنی بر دسترسی

در این طبقه، مرز ادراکی در سطح اطلاعات قرار دارد و به‌عبارت دیگر فرد در سطح اطلاعات به ادراک شفافیت می‌پردازد و از آن فراتر نمی‌رود. شفافیت اطلاعات در این طبقه مفهومی مرتبط با اطلاعات است و به معنی دسترسی آزادانه افراد به اطلاعات است. در این طبقه، مشارکت‌کنندگان قائل به این مطلب هستند که نباید محدودیتی در ارائه اطلاعات اعمال شود و همچنین، نیازی نیست تا اطلاعات برای افراد مختلف شخصی‌سازی و قابل فهم شود. بنابراین، شفافیت اطلاعات جریانی از اطلاعات غیرمحدود است که هر کس به سهم خود از آن بهره

می‌برد. کانون تمرکز این مفهوم بر دسترسی به اطلاعات است و به‌همین دلیل است که در این طبقه، دسترسی به اطلاعات و محدود نبودن این دسترسی مهمتر از محتوای اطلاعات است. در اینجا نمونه‌هایی از صحبت‌های مصاحبه‌شوندگان که مصداق این مفهوم است، ارائه می‌گردد:

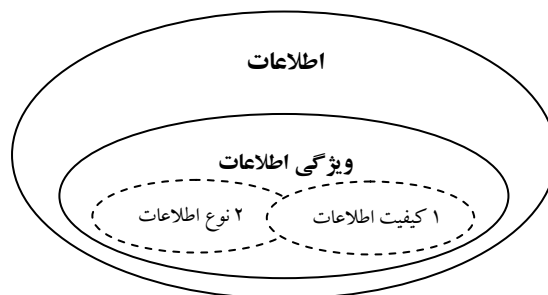
«من شفافیت را بحث دسترسی‌پذیری، یعنی بحث اینکه همه چیز در دسترس باشد تعریف می‌کنم...» (۱ ف ۱۱.۲)

«... اگر از من پرسید می‌گویم نه ... همه باید حق دسترسی به همه اطلاعات را داشته باشند...» (۱ ف ۲۱.۶)

«فکر کنم ارائه همه اطلاعات در هر صورت شفافیت است، اما این شفافیت ممکن است در یک جامعه‌ای خوب باشد در جای دیگر خیر، در جایی به ضرر یک فردی که ارائه داده، باشد و در جایی نباشد. در هر صورت، ارائه اطلاعات شفافیت است ...» (۲ ف ۴۱.۸)

۴-۱-۲. طبقه ۲: مفهوم مبتنی بر کیفیت اطلاعات

«شفافیت اطلاعات عبارت است از ارائه اطلاعات با کیفیت مناسب (در زمان مناسب، به میزان مناسب، با هزینه مناسب، قابل فهم، قابل اعتماد، صحیح، و کامل) و با نوع مناسب (اطلاعات ضروری، عمومی و مؤثر در تصمیم‌گیری).»



شکل ۴. ساختار آگاهی مفهوم مبتنی بر نوع و کیفیت اطلاعات

در این طبقه، افق بیرونی "اطلاعات" و افق درونی (کانون تمرکز) "ویژگی اطلاعات" شامل دو عنصر متغیر "کیفیت اطلاعات" و "نوع اطلاعات" است، بنابراین در این طبقه به واسطه وجود هریک از عناصر متغیر درون افق درونی، یک زیرمفهوم یا خرده‌مفهوم نیز قابل شناسایی و تعریف است.

در خرده‌مفهوم ۱ (مطابق با عنصر متغیر کیفیت اطلاعات)، شفافیت اطلاعات عبارت است از ارائه اطلاعاتی که دارای ویژگی‌های مشخصی از قبیل زمان مناسب ارائه، قابل فهم بودن، سهولت دسترسی، قابل اعتماد بودن، و صحیح و دقیق بودن برخوردارند. در خرده‌مفهوم ۲ شفافیت اطلاعات عبارت است از ارائه اطلاعات ضروری و عمومی به افراد که بیشتر آنها از آن استفاده می‌برند و در تصمیم‌سازی‌ها و سرنوشت‌شان مؤثر است.

خرده‌مفهوم ۱:

«... گاهی می‌گوییم که اطلاعات زمان دارد، برای اینکه هر اطلاعاتی به تنهایی یک مفهوم دارد و در ارتباط با بقیه اطلاعات و دانشی که موجود هست، مفهوم خاص‌تری پیدا می‌کند. اگر ما بیاییم به صورت مطلق این اطلاعات را در اختیار بگذاریم ممکن است یک تأثیرگذاری روی افکار عامه داشته باشد، ولی وقتی که اطلاعات را کامل در اختیار همه بگذاریم، تحلیل آنها فرق می‌کند...» (۲ د ۳.۳.۴)

«یک مورد همان بحثی است که گفتم، یعنی اطلاعات قابل فهم باشد، هر اطلاعاتی که قابل فهم نباشد خیلی شفاف نیست و بعد اینکه کامل باشد، یعنی بحث صحت و کامل بودن. می‌گویند شما دروغ نگفتی، اما همه حقیقت را هم نگفتی. یعنی اگر شما همه اطلاعات مربوط را در اختیار نگذارید، اطلاعات شفافیت لازم را ندارد. به عنوان مثال، آنچه به ضررت هست را نگذاری.» (۱ ف ۲.۲.۷)

خرده‌مفهوم ۲:

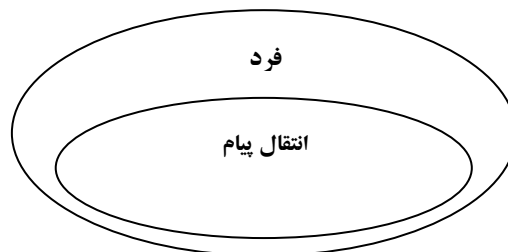
«شفافیت را من از دو منظر تعریف می‌کنم: یکی اینکه هر چیزی که کاربر یا به‌طور عام شهروند نیاز دارد ما بتوانیم به سرعت و به سهولت و به روشنی از طریق سامانه‌های اطلاعاتی،

شبکه‌های ارتباطی، کامپیوتر، و اینترنت در اختیارش قرار بدهیم؛ و نکته مهمتر که شاید کاربر خودش به آن واقف نباشد، قرار دادن آن چیزی است که به درد کاربر می‌خورد هرچند ممکن هست خودش به این نرسیده باشد. به عبارتی، همه اطلاعاتی که می‌تواند در سرنوشت یک شهروند مؤثر باشد، در انتخاب او، در نحوه زندگی‌اش، در نحوه تصمیم‌گیری‌اش، و نحوه کارش ...» (۱ م ۱۰.۱۲)

«... یعنی اطلاعات مورد نیاز افراد جامعه به‌طور کل، این اطلاعات باید در اختیار همه قرار بگیرد.» (۱ م ۴.۳۲)

۳-۱-۴. طبقه ۳: مفهوم مبتنی بر تعامل بین فردی

«شفافیت اطلاعات عبارت است از انتقال واضح و بدون ابهام مدنظر فرستنده به گیرنده.»



شکل ۵. ساختار آگاهی مفهومی مبتنی بر تعامل فردی

در این طبقه، شفافیت اطلاعات عبارت است از انتقال واضح و بدون ابهام مدنظر فرستنده به گیرنده به‌گونه‌ای که مفاهیم (فهم مشترک) از موضوع مدنظر به‌دست آید. در این طبقه، افق بیرونی "فرد" است و بنابراین نسبت به طبقات قبل (طبقات ۱ و ۲) سطح بیشتری از پیچیدگی ادراکی وجود دارد، چرا که نقش تعامل و دو طرف رابطه نیز در شفافیت اطلاعات درک می‌شود و فقط به ماهیت یا ظاهر اطلاعات پرداخته نمی‌شود. کانون تمرکز این طبقه بر "انتقال پیام" قرار گرفته است و بدین روی، شفافیت در این طبقه به منزله برقراری کامل ارتباط است.

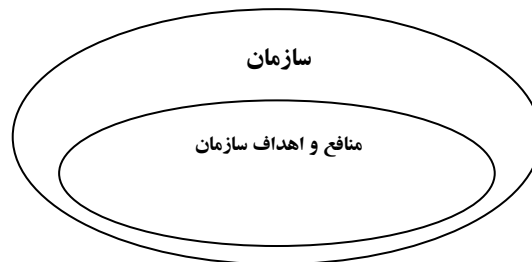
«... به نظر من پیامی که مدنظر منبع پیام هست با کمترین ابهام به مقصد اطلاعات برسد. یعنی آنچه که منبع اطلاعات مدنظرش

بوده با تمام آن ویژگی‌هایش برای گیرنده اطلاعات برسد. هر چه تمام و کمال‌تر برسد، شفاف‌تر است.» (۱ د ۵. ۱۳)

«... ما می‌توانیم از دو بعد گیرنده و فرستنده اطلاعات به بحث شفافیت اطلاعات اشاره کنیم. گاهی فرستنده است که به هر دلیل شفاف‌سازی نمی‌کند ... ولی گاهی مشکل از گیرنده ماست، فرستنده شفاف بیان می‌کند ولی گیرنده، علم و دانش لازم را ندارد.» (۲ د ۳. ۱۳)

۴-۱-۴. طبقه ۴: مفهوم سازمانی

«شفافیت اطلاعات عبارت است از ارائه اطلاعات به نحوی که هم حافظ منافع سازمان بوده و هم به پایداری رابطه مبتنی بر اعتماد سازمان و ذی‌نفعانش کمک کند.»



شکل ۶. ساختار آگاهی مفهوم سازمانی

در این طبقه، شفافیت اطلاعات عبارت است از ارائه اطلاعات که هم حافظ منافع سازمان است و سازمان را در جهت نیل به اهدافش یاری نماید و هم به پایداری رابطه سازمان و ذی‌نفعانش کمک کند، به نحوی که اعتماد بین بدنه مدیریتی سازمان و ذی‌نفعان سازمان تقویت گردد. در این طبقه، از ادراک پدیده شفافیت اطلاعات، علاوه بر اینکه ارائه اطلاعات و انتقال پیام در نظر گرفته می‌شود، مرزهای خاصی نیز برای ارائه اطلاعات تعیین می‌شود که این مرزها همان اهداف و منافع سازمانی هستند که در این طبقه، افق درونی (کانون تمرکز) را تشکیل می‌دهند.

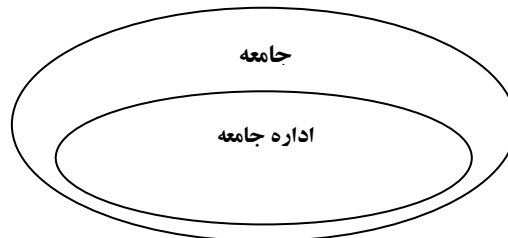
«یعنی ارائه آن بخشی از اطلاعات را که دسترسی به آن هم تضمین‌کننده اهداف و منافع سازمان است و هم رعایت خلوت و حریم خصوصی افراد می‌کند و به عبارت دیگر، تداوم‌بخش

رابطه مستمر و پایداری است که باید بین سازمان و همه استیک هولدرها و گروه‌های ذی‌نفع باشد.» (۱ د ۱۴.۱)

«ما نسبت به نوع رویکرد منتالیتی و نوع تفکر مدیریتی مان در مورد ضرورت و اهمیت شفاف‌سازی و خیرات و برکات شفاف‌سازی ... اینکه برای سازمان چقدر می‌تواند مفید باشد، دیدی نداریم. بنابراین، به اعتقاد من در باور ما نیست که شفاف‌سازی می‌تواند به تحقق اهداف سازمانی کمک کند.» (۱ د ۱۲۴.۱)

۴-۱-۵. طبقه ۵: مفهوم اجتماعی

«شفافیت اطلاعات عبارت است از ارائه اطلاعات به شهروندان به گونه‌ای که فضای رقابت اجتماعی و اقتصادی و فرهنگی را در جامعه حاکم کند، امنیت جامعه را حفظ نماید و از هرگونه رانت و انحصار جلوگیری کند.»



شکل ۷. ساختار آگاهی مفهوم اجتماعی

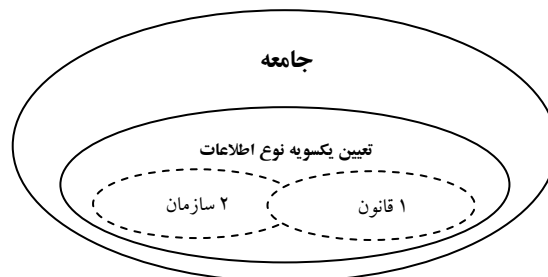
در این طبقه، شفافیت اطلاعات عبارت است از ارائه اطلاعات از سوی دولت و دستگاه‌های دولتی و نظام حکومتی به شهروندان، به گونه‌ای که فضای رقابت اجتماعی و اقتصادی و فرهنگی را در جامعه حاکم و امنیت جامعه را حفظ نماید و از هرگونه رانت و انحصار جلوگیری کند. مطابق این مفهوم از شفافیت اطلاعات، دولت و نظام حکومتی در یک‌سو و شهروندان و عموم جامعه در سوی دیگر قرار دارند و دولت‌ها وظیفه دارند علاوه بر اینکه اطلاعات مورد نیاز شهروندان را در اختیار آنها قرار می‌دهند، به فکر اداره جامعه و حفظ امنیت آن به‌طور کلی و حفظ امنیت شهروندان به‌صورت شخصی باشند. در این طبقه، افق بیرونی "جامعه" و کانون تمرکز "اداره جامعه" است. در این طبقه، علاوه بر اینکه طبقات پیشین نیز

مدنظر هستند مفهوم شفافیت اطلاعات در سطحی بسیار وسیع‌تر (جامعه) بررسی می‌شود و به‌طور عمده دو سوی این رابطه، دولت و نهادهای دولتی و شهروندان و آحاد جامعه هستند. «شفافیت اطلاعات یعنی ... دادن اطلاعات به مردم و شهروندان و مخاطبین، به‌صورت کامل، ساده، سهل‌الوصول، ارزان و ... درواقع هم کامل باشد هم معتبر ... اطلاعات کامل، معتبر، سهل‌الوصول، و ارزان.» (م ۱۰. ۲۵)

«... طبیعی است هر کشوری برای حفظ امنیت خود نهادهایی دارد ... من فکر کنم که اطلاعات امنیتی و اطلاعات نظامی ... اینها اطلاعاتی هستند که باید محرمانه باشند و در دست دولت‌ها و حتی رو شبکه‌های عمومی هم قرار نگیرند.» (م ۴. ۵۵)

۴-۱-۶. طبقه ۶: مفهوم دانای کل

«شفافیت اطلاعات عبارت است از ارائه آن دسته از اطلاعاتی که قانون یا سازمان آنها را تعیین کرده است.»



شکل ۸. ساختار آگاهی مفهوم دانای کل

در این طبقه، شفافیت اطلاعات عبارت است از ارائه آن دسته از اطلاعاتی که قانون برای ارائه یا عدم ارائه آنها تعیین تکلیف کرده است و یا سازمان و مجموعه مدیریتی آن ارائه این اطلاعات را تعیین کرده‌اند. در این طبقه، افق بیرونی "جامعه" و کانون تمرکز "تعیین یک‌سویه نوع اطلاعات" شامل دو عنصر "قانون" و "سازمان" است، بنابراین در این طبقه می‌توان به دو خرده‌مفهوم نیز پرداخت. در خرده‌مفهوم ۱ (مبتنی بر عنصر قانون) در کل، شفافیت اطلاعات در سطح جامعه تعریف می‌شود و عبارت است از ارائه اطلاعاتی که قانون، دولت و نهادهای دولتی را موظف به ارائه آنها کرده است. در این خرده‌مفهوم، قانون تعیین‌کننده نوع اطلاعاتی است

که باید به شهروندان ارائه شود. در خرده‌مفهوم ۲، شفافیت در فضای سازمانی تعریف می‌شود و عبارت است از ارائه آن دسته از اطلاعاتی که مدیران سازمان و به‌طور کلی سازمان صلاح می‌داند تا آنها را به ذی‌نفعان خود ارائه دهد. کلید درک خرده‌مفهوم‌های این طبقه این است که در این طبقه اعتقاد بر این است که باید اطلاعاتی که به شهروندان یا دیگر افراد ارائه می‌شود، به گونه‌ای یک‌طرفه تعیین شود (یا چنانکه در عنوان طبقه آمده است؛ مرجعی بالاتر یا همان دانای کل، اطلاعات مورد نیاز جهت ارائه را مشخص نماید).

این طبقه از ادراک شفافیت اطلاعات به‌واسطه دارا بودن دو عنصر متغیر "قانون" و "سازمان"، هم در سطح جامعه و هم در سطح سازمانی جایگاه دارد.

خرده‌مفهوم ۱:

«... ما مصرف‌کننده اطلاعات هستیم در جهان سوم ... در کشورهای توسعه‌یافته اطلاعات با برنامه‌ریزی کامل منتشر می‌شود و تعریف دارد. به‌عنوان مثال، شما می‌بینید اسناد محرمانه وزارت خارجه انگلیس ظرف ۳۰ تا ۵۰ سال محرمانه است، اما در ۳۰ سال بعد منتشر می‌شود ... یعنی قانون دارند ... ما در جهان سوم چنین تعریف‌هایی را نداریم.» (۱ م ۹.۹)

«... باید قانون در این زمینه وجود داشته باشد... این قانون باید به‌طور دقیق مشخص بکند که به‌عنوان مثال، دولت حق گرفتن چه نوع اطلاعاتی را از مردم دارد ... همان‌طور که خودش حق نگفتن چه اطلاعاتی را دارد.» (۱ ف ۶.۶)

خرده‌مفهوم ۲:

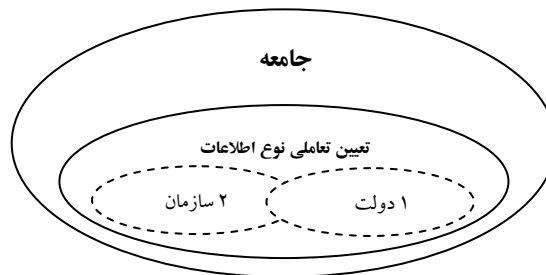
«بحث این است که این خود افراد هستند که حد شفافیت را برای فرد مشخص می‌کنند یا سازمان. به‌گمان من ارائه‌دهنده این اطلاعات، یعنی سازمان این کار را انجام می‌دهد...» (۱ د ۱.۱)

(۲۶)

«... اگر آن حد مطلوب از شفافیت برای افراد ایجاد بشود، این برای تحقق اهداف سازمانی به‌نفع ماست، بنابراین اگر تعریفمان از شفافیت این باشد، که باید باشد، پس ما [سازمان] تعیین‌کننده هستیم.» (۱ د ۱.۱)

۴-۱-۷. طبقه ۷: مفهوم تعاملی

«شفافیت اطلاعات عبارت است از ارائه اطلاعاتی که در تعامل دوطرفه دو سمت رابطه و با توجه به نیازهای مخاطب و متناسب با موقعیت و خواست او به وی عرضه می گردد.»



شکل ۹. ساختار آگاهی مفهومی تعاملی

در این طبقه، برخلاف طبقه ششم، میزان اطلاعات و نوع اطلاعاتی که باید در یک رابطه ارائه شود تا شفافیت اطلاعات حاصل شود در تعامل دوسویه میان دو طرف تعیین می شود و ارائه دهنده اطلاعات با توجه به نیازهای مخاطب و با توجه به خواست وی به ارائه اطلاعات می پردازد. بدین روی در این طبقه، شفافیت اطلاعات عبارت است از ارائه اطلاعاتی که در تعامل دوطرفه دو سمت رابطه و با توجه به نیازهای مخاطب و متناسب با موقعیت و خواست او به وی عرضه می گردد و بنابراین، در این دیدگاه شفافیت اطلاعات مفهومی است نسبی که با توجه به تعامل طرفین تعیین می شود. در این طبقه، افق بیرونی "جامعه" و کانون تمرکز "تعیین تعاملی نوع اطلاعات" است که شامل دو عنصر متغیر "دولت" و "سازمان" است. بنابراین، در این طبقه دو خرده مفهوم قابل تعریف هستند. در خرده مفهوم ۱، اصل بر این است که دولت و یا سازمان های دولتی که در واقع همان ارائه دهندگان خدمات دولت الکترونیک هستند، باید مکانیزم هایی برای برقراری ارتباط با مخاطبان و شهروندان برقرار و با توجه به نیازسنجی مخاطبان و خواست آنان، اقدام به ارائه اطلاعات مناسب به آنها نمایند. در خرده مفهوم ۱، شفافیت اطلاعات عبارت است از ارائه آن دسته از اطلاعات به شهروندان که در تعامل میان آنها و دولت مشخص شده است. در خرده مفهوم ۲، سازمان و مجموعه مدیریتی آن در تعامل با ذی نفعان داخلی و خارجی شان اقدام به ایجاد سازوکارهایی جهت شناسایی نیازهای ذی نفعان و ارائه اطلاعات مناسب به آنها می نمایند. در این خرده مفهوم، شفافیت اطلاعات عبارت است از ارائه آن دسته از اطلاعات به ذی نفعان که در تعامل میان آنها و سازمان تعیین شده است.

خرده‌مفهوم ۱:

«اطلاعات مال دولت نیست، دموکراسی است، همه چیز دوطرفه است و حالت تعاملی دارد. پس همین‌طور که دولت اطلاعات در اختیار افراد می‌گذارد افراد هم می‌توانند تصمیم بگیرند و اظهار نظر کنند، پس دوطرفه است جریان.» (۲ ف ۱۷.۷)

«زمانی اطلاعات مفید است که تأثیر مثبت بگذارد، یعنی ما باید بتوانیم مخاطب‌شناسی بکنیم، به گونه‌ای که اطلاعات برای آن فرد مفید باشد و زائد نباشد، اطلاعات باید مورد نیاز کاربر باشد، بنابراین باید نیازشناسی اطلاعات بشود و بر مبنای پروفایل کاربر این نیازها مشخص شود.» (۱ د ۱۷.۵)

«طبیعی است که نوع اطلاعاتی که به افراد ارائه می‌کنیم، متفاوت است. طبیعی است که ما مخاطبانمان را شناسایی می‌کنیم و متناسب با مخاطبانمان اطلاعات ارائه می‌دهیم...» (۱ م ۴۷.۹)

خرده‌مفهوم ۲:

«... سازمان‌ها هستند که باید در تعاملی که با ذی‌نفع‌ها و گروه‌های مختلف مرتبط دارند، تعریف کنند که حد شفاف‌سازی با هر گروه، چه در داخل سازمان، چه در خارج سازمان، باید در چه حد باشد.» (۱ د ۱۷.۱)

«به‌طور طبیعی، باید نوعی ارتباط با آنها [گیرندگان اطلاعات] داشته باشیم و سازوکاری با آنها برقرار بکنیم که بینیم خواست آنها چه هست و ما آن حد و میزان شفافیتی که برای هر طبقه و گروه ایجاد می‌کنیم متناسب با خواست و مبتنی بر خواسته و نیاز آنها باشد.» (۱ د ۱۷.۱)

۴-۲. فضای نتیجه

در حالی که طبقات توصیفی، شیوه‌های متفاوت نگریستن در میان مشارکت‌کنندگان را ارائه می‌دهند فضای نتیجه، روابط متقابل بین این شیوه‌های متفاوت را ارائه می‌دهد. فضای نتیجه

برای نشان دادن تصویری کلی از شیوه‌های نگریستن متفاوت در یک ساختار ایجاد می‌شود. فضای نتیجه می‌تواند به شکل‌های متفاوتی ارائه شود، به طوری که نشان‌دهنده دیدگاه‌های تاریخی به پدیده یا نشان‌دهنده سلسله‌مراتبی از دیدگاه‌هایی باشد که به ترتیب پیچیدگی آنها افزایش می‌یابد (Bruce, Pham, and Stoodley, 2002, 4). البته شیوه سلسله‌مراتبی، فقط شیوه مرتبط ساختن مفاهیم نیست. این نظام طبقه‌بندی می‌تواند سه ساختار متفاوت داشته باشد: افقی (طبقه‌بندی‌های برابر) و عمودی (تفاوت‌های موجود در طبقه‌بندی‌های فقط مرتبط با محتوی هستند) و یا سلسله‌مراتبی (مفاهیم پیچیده‌تر حاوی مفاهیم کمتر پیچیده هستند) (Jarvinen 2004, cited in Kaapu et al. 2007, 4).

در این مطالعه، چهار سطح پیچیدگی برای طبقات توصیفی یا مفاهیم شفافیت اطلاعات قابلیت تمیز دادن و مرتب کردن دارند که به ترتیب پیچیدگی عبارتند از:

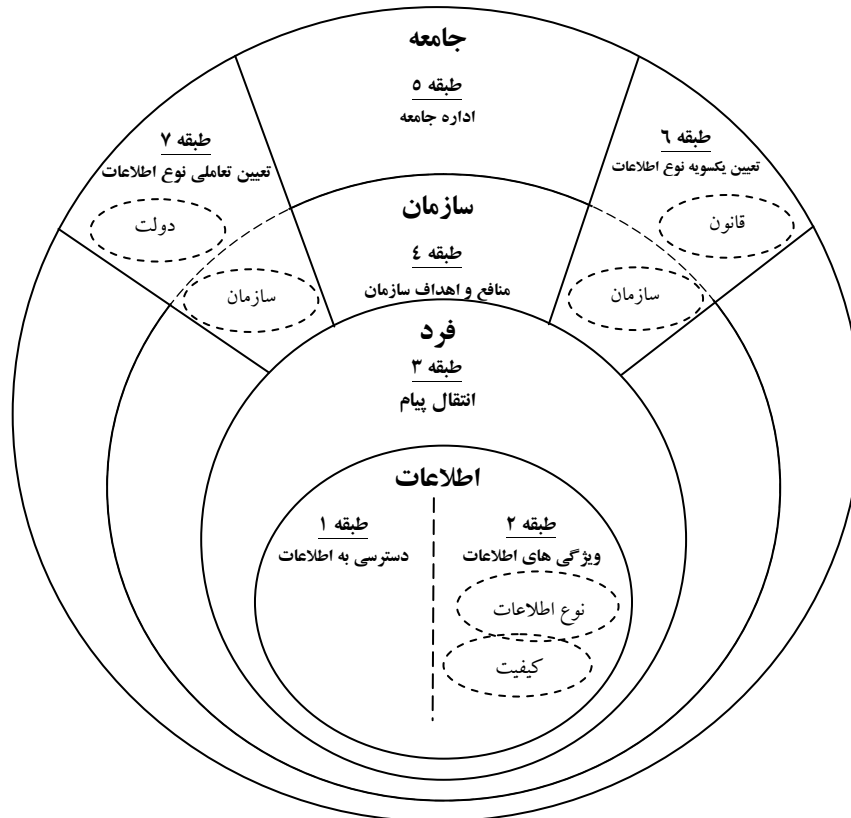
(۱) اطلاعات: در این سطح، شفافیت اطلاعات منوط به صرف دسترسی به اطلاعات یا نوع و کیفیت اطلاعاتی است که ارائه می‌شود.

(۲) فرد: در این سطح، شفافیت اطلاعات در قالب روابط میان فردی درک می‌شود و بنابراین عامل تعیین‌کننده شفافیت، میزانی است که فرد فرستنده اطلاعات بتواند همان مفهومی را که مدنظر داشته است به گیرنده منتقل سازد.

(۳) سازمان: در این سطح، تعامل میان گروه‌هایی از ذی‌نفعان است که ممکن است حتی اهداف و منافع یکسانی نداشته باشند. همچنین در این سطح، پای اهداف و منافع سازمانی به میان می‌آید و شفافیت تا آنجا معنی دارد که ارائه اطلاعات علاوه بر اینکه به حفظ سازمانی می‌انجامد، روابط سازمان با ذی‌نفعانش را نیز تحکیم بخشد.

(۴) جامعه: در این سطح که در واقع پیچیده‌ترین سطح ادراک در مورد شفافیت اطلاعات در این مطالعه است، علاوه بر اینکه ماهیت و ظاهر اطلاعات و تعامل موجود در روابط درک شده است، سامانه دولتی و نهادهای آن که مدیریت جامعه را به عهده دارند باید به گونه‌ای به ارائه اطلاعات به مخاطبان و شهروندان پردازند که هم منافع و امنیت جامعه حفظ شود، هم مخاطبان به اطلاعات مورد نیاز دست یابند و هم جامعه به صورتی کارآمد اداره شود.

با توجه به توضیحات ارائه‌شده، در این مطالعه برای تشکیل فضای نتیجه از روش سلسله‌مراتبی استفاده شده است و طبقات توصیفی هفت‌گانه فوق که هر یک نشان‌دهنده مفهومی خاص از شفافیت اطلاعات هستند، به ترتیب پیچیدگی به یکدیگر مرتبط و مرتب شده‌اند. از آنجا که دو طبقه ۶ و ۷ (مفهوم دانای کل و مفهوم تعاملی)، هم در سطح سوم (سازمانی) و هم در سطح چهارم (جامعه) پیچیدگی مصداق می‌یابند، صورت ترسیمی فضای نتیجه به صورت شکل ۱۰ است.



شکل ۱۰. فضای نتیجه در حالت ترسیمی و با روش سلسله مراتبی برای شیوه‌های متفاوت ادراک پدیده شفافیت اطلاعات

۵. بحث و نتیجه‌گیری

در این مقاله، با رویکرد کیفی، استفاده از روش پدیدارنگاری و انجام مصاحبه با ۱۰ مشارکت‌کننده در قالب سه دسته از افراد برنامه‌ریز (فنی و دانشگاهی و مدیریتی-اجرایی) در امر دولت الکترونیک، برداشت‌ها یا مفاهیم متفاوت آنها از پدیده شفافیت اطلاعات به‌دست آمد و به کمک نرم‌افزار NVivo تحلیل و در قالب هفت طبقه توصیفی مجزا و در چهار سطح پیچیدگی ادراکی ارائه شد. هر طبقه توصیفی نشان‌دهنده یک نوع برداشت یا یک مفهوم ادراک‌شده توسط مشارکت‌کنندگان از پدیده شفافیت اطلاعات است.

در سطح اول پیچیدگی ادراکی، یعنی سطح اطلاعات، دو طبقه توصیفی قرار دارند. در طبقه اول، شفافیت اطلاعات مترادف با بحث دسترسی به اطلاعات تعریف می‌شود و در طبقه

دوم، شفافیت اطلاعات در ارتباط با ویژگی‌ها و کیفیت اطلاعاتی که ارائه می‌شود، تعریف می‌گردد. مفاهیم موجود در سطح اول، شباهت بسیار زیادی به تعریف زهو (Zhu 2002) و اگرت و هلم (Eggert and Helm 2003) از شفافیت اطلاعات و تعریف ویشوانات و کوفمن (Vishwanath and Kaufmann 1999) از خصیصه‌های شفافیت (دسترسی، جامعیت، مرتبط بودن، کیفیت و قابل اعتماد بودن) دارند.

در سطح دوم پیچیدگی ادراکی، یعنی سطح فرد، مفهوم شفافیت اطلاعات ماهیتی تعاملی می‌یابد و به منزله ارائه آن دسته از اطلاعات قلمداد می‌شود که با ارائه آنها، پیام فرستنده اطلاعات به طور کامل و واضح به گیرنده منتقل شود (طبقه سوم). مفهوم مدنظر این طبقه از شفافیت اطلاعات انطباق زیادی با تعریف مؤسسه جی‌ای‌ام‌آی (GEMI 2004) از شفافیت اطلاعات دارد.

در سطح سوم پیچیدگی، یعنی سطح سازمانی، منافع و اهداف سازمان به مثابه متغیری است که به تحدید شفافیت می‌پردازد. در این سطح، شفافیت اطلاعات، ارائه آن دسته از اطلاعاتی است که به حفظ منافع سازمان و به تقویت و استمرار رابطه مبتنی بر اعتماد ذی‌نفعان سازمان با سازمان کمک نماید (طبقه چهارم). مفهوم مورد نظر در سطح سوم شباهت زیادی با تعریف لیندستد و نورین (Lindstedt and Naurin 2007) و همچنین تعریف هریتز (Heritier 2001) دارد. در سطح چهارم پیچیدگی، یعنی سطح اجتماعی، شفافیت اطلاعات در بافت رابطه دولت و نظام حکومتی با شهروندان و به طور کلی، عموم جامعه تجربه و ادراک می‌شود. در این سطح، شفافیت اطلاعات، ارائه اطلاعاتی است که هم پاسخگوی نیازهای جامعه باشد و هم دولت را در اداره بهتر امور جامعه و حفظ امنیت آن یاری نماید (طبقه ۵). مفهوم مدنظر این سطح به تعریف کوفمن و بلور از شفافیت نزدیک است (Kaufmann and Bellver 2005).

دو طبقه دیگر، طبقه‌های ۶ و ۷، چنانکه در فضای نتیجه این مطالعه نشان داده شده‌اند، بسته به عناصر متغیر آنها در دو سطح پیچیدگی سازمانی و اجتماعی حضور دارند. بدین روی، می‌توان این دو طبقه را به مثابه دو طبقه توصیفی افقی قلمداد کرد که از لحاظ سطح پیچیدگی ادراکی همانند و به لحاظ محتوی متفاوت هستند. بنابراین، نوعی تمایز میان این دو طبقه و طبقات پنج‌گانه دیگر رخ می‌نماید. در حقیقت این دو طبقه، طبقات ۶ و ۷، دو نوع نگرش جایگزین نسبت به ارائه اطلاعات هستند که در فضای نتیجه به تصویر کشیده شده‌اند. در حالی که پنج طبقه اول، "چیستی" اطلاعاتی را که باعث شفافیت می‌شوند مشخص می‌کنند، طبقات ۶ و ۷ بدین سؤال پاسخ می‌دهند که "چه کسی" باید مشخص کننده نوع اطلاعات ارائه شده باشد تا شفافیت لازم به دست آید.

نگرش اول (طبقه ۶)، نگرش "دانای کل" نام‌گذاری شده است. این نام‌گذاری از آن جهت است که در این طبقه، برنامه‌ریزان دولت الکترونیک خود را در تعیین نوع و میزان اطلاعاتی که باید به شهروندان و کاربران ارائه شود، محق و صاحب صلاحیت می‌دانند. در این نگرش، فرض مشارکت‌کنندگان آن است که شفافیت اطلاعات با ارائه آن دسته از اطلاعاتی حاصل می‌شود که ارائه‌کنندگان یا برنامه‌ریزان دولت الکترونیک آنها را تعیین کرده‌اند و ادراک مخاطبان از میزان شفافیت اطلاعات ارائه‌شده جایگاه چندانی در این نگرش ندارد. در نگرش دیگر، طبقه ۷، شفافیت اطلاعات وقتی حاصل می‌شود که برنامه‌ریزان و ارائه‌دهندگان اطلاعات در قالب دولت الکترونیک، در تعامل با مخاطبان خود به تعیین نوع و میزان اطلاعاتی که باید ارائه شود، می‌پردازند. در این نگرش، تعامل بین کاربران دولت الکترونیک و ارائه‌دهندگان آن، تعیین‌کننده نوع و میزان اطلاعاتی است که باید ارائه شود. در این نگرش، شفافیت اطلاعات از تناسب اطلاعات ارائه‌شده با نیازها و خواسته‌های کاربران حاصل می‌شود.

هر دو نگرش طبقه ۶ و ۷ در دو سطح اجتماعی و سازمانی مصداق می‌یابند. مشارکت‌کنندگانی که به نگرش دانای کل معتقدند در سطح اجتماعی، قانون و یا آنچه را دولت مشخص می‌کند، تعیین‌کننده می‌دانند و در سطح سازمانی نیز سازمان و مجموعه مدیریتی آن را تعیین‌کننده می‌دانند.

«باید این اطلاعات به صورت قانونی تعریف شوند... تعریف این اطلاعات و طبقه‌بندی میزان این اطلاعات و به‌روزرسانی، باید اینها همه انجام بشود و در قالب قانون برود و برای نظام دولتی الزام بشود.» (۱ م ۹.۶)

«این حق را قانون تعیین می‌کند... خواست مردم مهم نیست. قانون است که باید درست شود، اگر اشکالی هم دارد قانون است که باید مشخص کند دولت چه اطلاعاتی را در اختیار مردم قرار بدهد...» (۱ ف ۶.۶)

در طرف مقابل، مشارکت‌کنندگانی که قائل به رویکرد تعاملی هستند وظیفه دولت را در سطح اجتماعی، برقراری تعامل با مخاطبان و ارائه اطلاعات مناسب به آنها می‌دانند و در سطح سازمانی نیز چنین وظیفه‌ای را برای سازمان و مجموعه مدیریتی آن متصور هستند. علاوه بر این، در نگرش دانای کل، ارائه‌کننده فقط به ارائه اطلاعات می‌پردازد اما در نگرش تعاملی، ارائه‌کننده خود را موظف می‌داند تا اطلاعات را به گونه‌ای ارائه دهد تا برای مخاطب قابل فهم و قابل استفاده باشد.

«این طور نیست که ما تمام اطلاعات دولت را که در اختیار آن است به همان شکل در اختیار افراد بگذاریم. اطلاعات باید حتماً سطح‌بندی بشود و هر سری اطلاعات، مخاطبان خاص خودش را دارد. ما باید اطلاعات را با توجه به مخاطبان خاص خودش برای آنها ارسال کنیم.» (۱ د ۲۷.۵)

«متناسب با نیاز و متناسب با تجربه و متناسب با سطح اطلاعات باید اطلاعات مناسب را ارائه داد...» (۲ د ۴۷.۳)

نگرش‌های دوگانه فوق ارتباط تنگاتنگی با دو مانع شفافیت دارند که داموداران به آنها اشاره می‌کند؛ مانع اول که نبود یا ندادن اطلاعات توسط ارائه‌دهندگان اطلاعات است به وسیله وجود قانون رفع می‌شود، اما مانع دوم که وجود و ارائه اطلاعات پیچیده و غیرقابل فهم است حتی با وجود قانون نیز مرتفع نمی‌گردد (Damodaran 2006). بدین روی مشارکت‌کنندگانی که به نگرش اول (طبقه ۶) معتقدند، به طور عمده با مانع اول و آنهایی که به نگرش دوم (طبقه ۷) اعتقاد دارند در کل، با مانع دوم سروکار دارند. اشاره به این نکته لازم است که با توجه به جدول ۲ می‌توان ادعا نمود که به صورت کلی در میان مشارکت‌کنندگان، نگرش دانای کل مرجح است و این ترجیح به‌ویژه در گروه مشارکت‌کنندگان فنی و اجرایی - مدیریتی مشهودتر است.

جدول ۲. فراوانی و درصد فراوانی موضوعات کدگذاری شده

کل عبارت‌های کدگذاری شده	طبقات توصیفی							تعداد کل عبارت‌های کدگذاری شده برای هر طبقه
	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	
۲۰۰	۲۱ %11	۲۵ %13	۶۰ %29	۱۴ %7	۲۶ %13	۴۳ %21	۱۱ %6	۲۰۰
۶۳	۵ %8	۸ %13	۱۹ %29	۱ %2	۶ %10	۱۷ %27	۷ %11	فنی
۷۱	۸ %11	۷ %10	۱۲ %17	۱۱ %15	۱۵ %21	۱۵ %22	۳ %4	دانشگاهی
۶۶	۸ %12	۱۰ %15	۲۹ %43	۲ %3	۵ %8	۱۱ %17	۱ %2	اجرائی - مدیریتی

همچنین، جدول ۲ بیانگر این مطلب است که در میان پنج طبقه دیگر (طبقات ۱ تا ۵)، طبقات ۲ و ۵ بیشترین درصد فراوانی نظرات کدگذاری شده مشارکت‌کنندگان را به خود اختصاص داده‌اند. این موضوع، به‌ویژه در مورد گروه افراد فنی و اجرایی - مدیریتی بارزتر است.

به‌طور کلی نیز بیشترین تمرکز (۲۹ درصد نظرات) بر طبقه ۵ (مفهوم اجتماعی از شفافیت اطلاعات) است. با توجه به اینکه این تمرکز در گروه‌های فنی و اجرایی - مدیریتی بیشتر است و عمده مشارکت‌کنندگان نیز در سازمان‌های دولتی مشغول به فعالیت بوده و به‌نوعی مسئولیت داشته‌اند، تمرکز بر این مفهوم غیرموجه به‌نظر نمی‌رسد، اما از سوی دیگر تعمق در مفهوم اجتماعی از شفافیت اطلاعات بیانگر نکات ویژه‌ای است. یکی از سؤالاتی که از مشارکت‌کنندگان پرسیده شد این است که آیا آنها تعارض یا تناقضی بین برقراری امنیت، حفظ حریم خصوصی، کسب درآمد از ارائه اطلاعات، و دسترسی به اطلاعات یا شفافیت اطلاعات می‌بینند یا خیر (این سؤال بر مبنای چارچوبی پرسیده شده است که هیگز (Heeks 2006, 137) ارائه می‌دهد و بیان می‌کند که سازمان‌های بخش دولتی که دولت الکترونیک نیز نمودی از آنهاست، برای اجرای سیاست‌های اطلاعاتی خود در فضای متعارض حاصل از تعارضات چهار هدف دسترسی، حفظ حریم خصوصی، کسب درآمد، و امنیت عمل می‌نماید)؛ و از دیدگاه فردی و در مقام تصمیم‌گیری کدام‌یک از این مفاهیم در تصمیم‌گیری‌هایشان در مورد اطلاعات، اولویت دارد؟ اولویت‌های بیان‌شده در پاسخ به قسمت دوم این سؤال، در جدول ۳ قابل مشاهده هستند.

جدول ۳. اولویت‌های مشارکت‌کنندگان در مورد چهارگوشه متعارض تصمیم‌گیری

موضوعات				
ایجاد دسترسی	کسب درآمد	حفظ حریم خصوصی	امنیت	
۲	-	۱	-	۱
-	-	-	-	۲
-	-	-	-	۳
-	-	-	۱	۴
۳	۴	۲	۱	۵
-	-	۱	۲	۶
۱	۴	۳	۲	۷
۲	۴	۱	۳	۸
۱	-	-	-	۹
۲	-	۱	-	۱۰

کد فرد

جدول ۳ متضمن این نکته است که بیشتر مشارکت کنندگان حفظ حریم خصوصی را در اولویت نخست تصمیمات‌شان در زمینه ارائه اطلاعات قرار می‌دهند و بحث دسترسی یا شفافیت و بحث امنیت در رده‌های بعد قرار می‌گیرند. در تفسیر این نکته، استفاده از دو دیدگاه مطرح‌شده توسط ویشوانات و کوفمن درباره شفافیت اطلاعات، سودمند به نظر می‌رسد. ویشوانات و کوفمن عنوان می‌دارند که تصمیم‌گیری در مورد شفاف‌سازی در چهارگوشه متعارض دسترسی، درآمد، امنیت، و حفظ حریم خصوصی، با دو دیدگاه کلی انجام می‌شود که دیدگاه نخست بر فواید شفافیت و لزوم وجود و ضرورت رشد آن متمرکز است و دیدگاه دوم بر خطرات شفافیت و محدودسازی آن متمرکز شده است. همچنین، آنان عنوان می‌کنند که از منظر دیدگاه دوم یکی از دلایل عمده برای نبود شفافیت، مسائلی چون امنیت ملی و ثبات و حفظ حریم خصوصی افراد است (Vishwanath and Kaufmann 1999). این نکته نشان‌دهنده اهمیت اولویت برنامه‌ریزان دولت الکترونیک در مورد این عناصر متعارض چهارگانه است که چنانکه از جدول ۳ برمی‌آید دیدگاه دوم، یعنی تمرکز بر خطرات شفاف‌سازی و محدود کردن آن، در میان مشارکت کنندگان با استقبال بیشتری روبرو شده است.

از سوی دیگر، هرچند اولویت شخصی مشارکت کنندگان می‌تواند در روند ارائه اطلاعات و شفاف‌سازی تأثیرگذار باشد، اهمیت این اولویت در کنار مسائل مربوط به نبود یا ضعف قانون و همچنین، عدم وجود اهتمام به اجرای قوانین موجود، دوچندان می‌شود که برخی از مشارکت کنندگان این موضوع را بدین صورت بیان می‌دارند:

«درست است قانون امضای الکترونیک و اینها تصویب شده

است، ولی آیین‌نامه‌های اجرای‌اش نیست.» (۱ ف ۲. ف)

«... یک مانع دیگر به گمان من، بحث عدم خطرپذیری متولیان

هست که علت اصلی این می‌تواند عدم وجود یک نظام حقوقی

مبنی بر اینکه ما تا چه حد می‌توانیم این اطلاعات را در اختیار

دیگران قرار بدهیم، باشد...» (۱ ف ۱. ف)

«ما اهتمام به اجرای قوانین مربوط و حتی خود قانون‌های مربوط

را هم نداریم، به‌عنوان مثال، ما قانون مالکیت اینترنتی و اینها را

نداریم. هنوز در ایران، وزارت اقتصاد و دارایی سند الکترونیکی

را در اسناد ملی و ذی‌حسابی قبول نمی‌کند...» (۱ م ۹. ف)

در اینجا ارائه این توضیح ضروری است که در راستای شفاف‌سازی، ارائه دو لایحه حمایت از حریم خصوصی و آزادی اطلاعات در سال ۱۳۸۴ به مجلس شورای اسلامی نیز قابل

توجه است که لایحه آزادی اطلاعات در جلسه ۳۱ شهریور ماه ۱۳۸۸ مجمع تشخیص مصلحت نظام مورد بررسی و تأیید قرار گرفت، اما لایحه دیگر همچنان (در زمان انجام مطالعه) در دست بررسی است (Freedom of information 1384; Protection of privacy legislation 1384).

در نهایت، با توجه به مباحث بیان شده می‌توان به سه نکته اساسی اشاره کرد که می‌توانند دلایل عمده این مدعا باشند که همانند اقدامات دولت الکترونیک، اقدامات مربوط به ارائه اطلاعات و شفاف‌سازی در دولت الکترونیک نیز حالتی مبتنی بر اقدامات فردی دارند و از روند یا نظام هماهنگی پیروی نمی‌کنند:

- ۱) نگرش "دانا کل" در بین مشارکت‌کنندگان رواج و نفوذ بیشتری دارد؛
- ۲) دیدگاه تمرکز بر خطرات شفاف‌سازی و محدود کردن آن به علت ملاحظات حریم خصوصی و امنیت در میان مشارکت‌کنندگان با استقبال بیشتری مواجه است، چرا که اولویت‌های عمده مشارکت‌کنندگان بر حفظ حریم خصوصی است تا اینکه بر ارائه اطلاعات و شفاف‌سازی باشد؛ و
- ۳) نظام حقوقی و قانونی مربوط از پویایی و تناسب خوبی برخوردار نیست و حتی در صورت وجود قانون، اهتمام و پیگیری و ضمانت اجرایی برای آن وجود ندارد.

۶. پیشنهادات

۶-۱. پیشنهادات کاربردی

با توجه به یافته‌های این مطالعه و مباحث صورت گرفته در مورد آنها می‌توان پیشنهادات ذیل را جهت ارتقاء سطح شفافیت اطلاعات در سامانه‌های ظهور یافته و یا در حال ظهور دولت الکترونیک ارائه داد. این پیشنهادات در قالب دو دسته کلی قابل طرح هستند: دسته نخست) پیشنهادات بر ضرورت تغییر نگرش و طرز تفکر برنامه‌ریزان دولت الکترونیک و مدیران بخش دولتی جهت حرکت به سمت دولت الکترونیک و شفافیت اطلاعات متمرکز هستند؛ و دسته دوم) پیشنهادات بر فراهم آوردن بسترها و شرایط لازم جهت رشد و گسترش شفافیت تمرکز دارند. در دسته نخست، می‌توان به ضرورت ایجاد حس اضطرار و پایبندی عمومی در مدیران و برنامه‌ریزان دولت جهت حرکت به سمت دولت الکترونیک و ارائه شفاف اطلاعات و همچنین، تشویق و گسترش فرهنگ و نگرش مبتنی بر تعامل به جای نگرش دانا کل در میان مدیران و برنامه‌ریزان دولت الکترونیک و بخش دولتی اشاره کرد. مدیران سازمان‌های بخش دولتی، به‌طور خاص و برنامه‌ریزان دولت الکترونیک به‌طور کلی، باید از نگرش مبتنی بر دانا کل بودن فاصله گیرند و اهمیت خواسته و نیاز مخاطب را در ارائه اطلاعات مدنظر قرار دهند.

همچنین، باید ضرورت تقویت و ترویج دیدگاه متمرکز بر منافع شفافیت و لزوم وجود و رشد آن را مدنظر قرار داد. به نظر پژوهشگران، حالت مطلوب این است که علاوه بر وجود قوانین و فشارهای اجتماعی الزام‌آور جهت ارائه اطلاعات توسط سازمان‌های بخش دولتی، باید رویکرد مدیران به نحوی تغییر یابد که بر منافع حاصل از شفافیت تمرکز یابند و شفاف‌سازی را اولویت اول خود قرار دهند.

در دسته دوم پیشنهادات می‌توان به فراهم آوردن زمینه‌های حقوقی و قانونی مناسب و اهتمام به تقویت ضمانت‌های اجرایی این قوانین و اعمال نظام‌های کنترلی مناسب برای آنها، ایجاد نهادی متمرکز و صاحب اختیارات لازم جهت هماهنگی و پیشبرد امور مربوط به دولت الکترونیک و نظارت بر روند ارائه اطلاعات از سوی سازمان‌ها و اعمال سازوکارهای کنترلی مخاطب‌محور جهت ارزیابی سامانه‌های دولت الکترونیک از نظر ارائه و شفافیت اطلاعات، اشاره کرد.

۲-۶. پیشنهادات برای پژوهش‌های بیشتر

از آنجا که در این پژوهش از برخی تحلیل‌های کمکی آماری مبتنی بر فراوانی استفاده شد و درصد این فراوانی می‌تواند با افزایش تعداد مشارکت‌کنندگان تغییر یابد، پژوهش‌های بیشتر در این زمینه با تعداد بیشتری از مشارکت‌کنندگان مفید خواهد بود. همچنین، بدین دلیل که حوزه جغرافیایی این پژوهش، شهر مشهد است، گسترش این حوزه به سطحی وسیع‌تر مانند سطح ملی که می‌تواند منجر به کشف مفاهیم جدیدی از شفافیت اطلاعات شود، یکی دیگر از مسیری است که پژوهش‌های آتی می‌توانند در آن گام بردارند. علاوه بر این، باید خاطر نشان کرد که در این پژوهش مشاهده شد که مرز بین دو پدیده شفافیت و حریم خصوصی بسیار نامشخص و در عین حال تعیین‌کننده است، بنابراین انجام پژوهش‌های بیشتر با روش پدیدارنگاری در مورد پدیده حریم خصوصی و مقایسه نتایج آنها با این مطالعه می‌تواند دریچه‌های جدیدی را در جهت فهم بیشتر این دو پدیده به روی پژوهشگران باز نماید.

محدود بودن کانون این مطالعه به بررسی صرف دیدگاه ارائه‌دهندگان یا برنامه‌ریزان دولت الکترونیک نسبت به پدیده شفافیت اطلاعات رهنمود دیگری برای پژوهش‌های بیشتر در حوزه نظرات کاربران یا دریافت‌کنندگان اطلاعات و خدمات دولت الکترونیک در مورد شفافیت اطلاعات دارد. به همین ترتیب، استفاده از دیگر روش‌های پژوهش، اعم از کمی و کیفی، در پژوهش‌های آتی در زمینه بررسی مفاهیم موجود از شفافیت اطلاعات و بررسی میزان هم‌سویی و یا مغایرت یافته‌های آنها با یافته‌های پژوهش حاضر نیز می‌تواند نقشی مهم در جهت فهم بهتر این پدیده ایفا کند.

۷. منابع

- فلیک، او.ه. ۱۹۹۸. درآمدهای بر پژوهش کیفی. ترجمه عبدالرسول جمشیدیان، سیدعلی سیادت، رضاعلی نوروزی. ۱۳۸۲. قم: سماء قلم.
- Akkermans, H., P. Bogerd, and J. Doremalen. 2004. Travail, transparency and trust: a case study of computer-supported collaborative supply chain planning in high-tech electronics. *European Journal of Operational Research* 153 (2): 445-456.
- Boon, S., B. Johnston and S. Webber. 2007. A phenomenographic study of English faculty's conceptions of information literacy. *Journal of Documentation* 63 (2): 204-228.
- Bruce, C., B. Pham, and I. Stoodley. 2002. *The collective consciousness of information technology research: the significance and value of research projects*. <http://eprints.qut.edu.au/3234/1/3234.pdf> (accessed 27 Jan. 2009).
- Bushman, R., J. Piotroski, and A. Smith. 2004. What determines corporate transparency? *Journal of Accounting Research* 42 (2): 207-52.
- Corbin, J., and A. Strauss. 2008. *Basics of qualitative research* (3rd Ed.). Los Angeles, CA: Sage.
- Creswell, J. W. 2007. *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Damodaran, A. 2006. *The Value of Transparency and the Cost of Complexity*. <http://ssrn.com/abstract=886836> (accessed 1 Jan. 2009).
- Eggert, A., and S. Helm. 2003. Exploring the impact of relationship transparency on business relationships a cross-sectional study among purchasing managers in Germany. *Industrial Marketing Management* 32 (2): 101-108.
- Freedom of Information Legislation. 1384. <http://nokhbe.ir/newnokhbeh/upload/getfile.asp?fileid=0.6189567363957042> (accessed 27 Jan. 2009).
- GEMI (Global Environmental Management Initiative). 2004. *Transparency: a path to Public Trust*. <http://www.gemi.org/resources/Transparency-PathtoPublicTrust.pdf> (accessed 19 Jan. 2009).
- Heeks, R. 2006. *Implementing and Managing eGovernment: an International Text*. London: Sage.
- Heritier, A. 2001. Composite democratic legitimation in Europe: the role of transparency and access to information. MPI Collective Goods Preprint No. 2001/6. <http://ssrn.com/abstract=278852> (accessed 1 Jan. 2009).
- Hultman, J., and B. Axelsson. 2007. Towards a typology of transparency for marketing management research. *Industrial Marketing Management* 36 (5): 627-635.
- Kaapu, T., T. Saarenpää, T. Tiainen, and M. Paakki. 2007. The Truth is out there phenomenography in information systems research. <http://www.itu.dk/people/elisberg/Includes/Papers.15/15-6.pdf> (accessed 27 Jan. 2009).
- Kaufmann, D., and A. Bellver. 2005. *Transparencing Transparency: Initial Empirics and Policy Applications*. Munich Personal RePEc Archive. <http://mpra.ub.uni-muenchen.de/8188/> (accessed 1 Jan. 2009).
- Lam, W. 2005. Barriers to e-government integration. *The Journal of Enterprise Information Management* 18 (5): 511-530.
- Lindstedt, C., and D. Naurin. 2007. Transparency against corruption. a cross-country analysis. http://www.qog.pol.gu.se/research/reports/Lindstedt_Naurin.pdf (accessed 19 Jan. 2009).
- Marton, F. 1994. Phenomenography. In *The International Encyclopedia of Education*. Husén & Postlethwait (Eds.), 2nd ed., Vol. 8, Pergamon, Oxford. www.ped.gu.se/biorn/phgraph/civil/main/1res.appr.html (19 Jan. 2009).
- Marton, F. 2000. The structure of awareness, In *Phenomenography*, J. Bowden and E. Walsh (Eds), 102-116, Melbourne: RMIT Publishing.

- Mock, W. 2000. Corporate transparency and human rights. *Tulsa Journal of Comparative & International Law* 8 (15): 15-24. SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1028134> (accessed 27 Jan. 2009).
- Mock, W. 1999. On the centrality of information law: a rational choice discussion of information law and transparency. *John Marshall Journal of Computer & Information Law* 17 (1). <http://ssrn.com/abstract=1027611> (accessed 27 Jan. 2009).
- Olsen, W. 2004. Triangulation in social research: Qualitative and Quantitative methods can really be mixed. <http://www.ccsr.ac.uk/staff/triangulation.pdf> (accessed 19 Jan. 2009).
- Osteraker, M. 2002. Phenomenography as a research method in management research. <http://www.ecsocman.edu.ru/images/pubs/2002/12/27/0000034593/phenomenography.pdf> (accessed 19 Jan. 2009).
- Protection of privacy legislation. (1384). <http://nokhbe.ir/newnokhbeh/upload/getfile.asp?fileid=0.2276198134399982> (accessed 19 Jan. 2009).
- Rawlins, B. L. 2008. Measuring the relationship between organizational transparency and employee trust. *Public Relations Journal* 2 (2): 1-21.
- Rose, E., J. Heron, and I. Sofat. 2005. Student understandings of information systems design, learning and teaching: a phenomenography approach. *Journal of Information Systems Education* 16 (2): 167-174.
- Salganik, M. J., and D. D. Heckathorn. 2004. Sampling and estimation in hidden populations using respondent-driven sampling. *Sociological Methodology* 34 (1): 193-239.
- Simon, C. 2006. Corporate information Transparency; the synthesis of internal and external information streams. *Journal of Management Development* 25 (10): 1029-1031.
- Vishwanath, T., and D. Kaufmann. 1999. Towards transparency in finance and governance. World Bank Draft: 1-30. <http://ssrn.com/abstract=258978> (accessed 27 Jan. 2009).
- Walsh, L. N., R. G. Howard, and B. Bowe. 2006. A phenomenographic study of conceptual knowledge and its relationship to problemsolving ability in physics. <http://www.aip.org.au/Congress/110.pdf> (accessed 1 Jan. 2009).
- Zhu, K. 2002. Information transparency in electronic marketplaces: Why data transparency may hinder the adoption of B2B exchanges. *Electronic Markets, Special Issue on B2B E-Commerce* 12 (2): 92-99.

Information Transparency from the Perspective of E-Government Planners

Mohammad Lagzian¹

Assistant Professor of Management,
Ferdowsi University of Mashhad

Saeed Mortazavi²

Associate Professor of Management,
Ferdowsi University of Mashhad

Seyyed Hossein Kazemi*

PhD Student of Management,
Tarbiat Modarres University

Abstract: People think differently on a single phenomenon, thus there are different frameworks for their behavior. Using qualitative approach (phenomenography method), participants' (e-government planners) different perceptions of information transparency were obtained and grouped into, in the terms of phenomenography method, seven category of descriptions that stand for seven different conceptions of information transparency. One of the major findings was planners' strong adherence to the "big brother or omniscient" conception (i.e. type and amount of information available to the e-government users was determined only by government officials in a one-way manner) that could implies individual-based activities on the part of e-government planners in related to information transparency and therefore, for the aim of implementing e-government.

Keywords: E-government, information transparency, phenomenography, planners

Iranian Journal of
**Information
Processing &
Management**

Iranian Research Institute Iranian

For Science and Technology

ISSN 2251-8223

eISSN 2251-8231

Indexed in LISA, SCOPUS & ISC

special issue: on Information Storage,
retrieval and Management (winter 2012)

1. m-lagzian@ferdowsi.um.ac.ir

2. mortazavi@um.ac.ir

*Corresponding author: hoseinkazemi2003@yahoo.com