

شفافیت اطلاعاتی دولت و تاثیر آن بر افزایش اعتماد عمومی

فاضل نجفی^۱

دریافت: ۱۳۹۴/۰۲/۲۸ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۵/۲۵

چکیده

در تحقیق حاضر با توجه به اهمیت مؤلفه اعتماد در جامعه و بسیاری از حوزه‌ها از جمله افزایش سرمایه اجتماعی، تأثیر شفافیت اطلاعات برافزایش این مؤلفه با توجه به تحقیقاتی که در سال‌های اخیر در کشورهای مختلف انجام شده مورد بررسی قرار گرفته است. یافته‌ها حاکی از این واقعیت است که صرفاً افزایش شفافیت در اطلاعات باعث افزایش اعتماد نمی‌شود و متغیرهای مختلفی مانند: فرهنگ جامعه، ادراک از اطلاعات، نحوه ارائه اطلاعات و ... در این رابطه می‌توانند تأثیرگذار باشند.

واژگان کلیدی: اعتماد^۲، شفافیت^۳، دولت^۴، اطلاعات

۱- دانشجوی کارشناسی مدیریت دولتی، پردیس فارابی دانشگاه تهران

2 Trust

3 Transparency

4 Government

مقدمه و بیان مسئله :

جوامع امروزی با گسترش اطلاعات و ارتباطات به صورت دهکده جهانی در آمده که ساختارهای گذشته و روابط بین فردی، و بین فرد و جامعه تغییر یافته است. در فضای کنونی مهم‌ترین مؤلفه‌ای که می‌تواند باعث موفقیت در روابط پیچیده شود اعتماد بین فردی و اعتماد اجتماعی است (Welch, Hinnant, & Moon, 2005, pp. 371-391). اعتماد باعث ایجاد روابط سالم می‌شود، پذیرش و درک دیگران را میسر می‌کند، باعث افزایش مشروعیت حکومت و افزایش سرمایه اجتماعی می‌شود و رشد اقتصادی و اجتماعی را در پی دارد.

(Zak & Knack, 2001, pp. 295-321)

در یک جامعه دموکراتیک مردم مهم‌ترین تصمیم‌گیرندگان و تعیین‌کنندگان سرنوشت کشور محسوب می‌شوند، برای تصمیم‌گیری و تعیین سرنوشت نیاز به یک سری اطلاعات است. وظیفه دولت‌ها فراهم کردن اطلاعات برای مردم است. دولت‌ها با افشای اطلاعات درباره مسائل مهم جامعه و فعالیت‌های دولت، مردم را در جریان نحوه فعالیت‌های خود قرار می‌دهند. به‌طور کلی شفافیت در اطلاعات یکی از مؤلفه‌های مهم حکمرانی خوب و نشان‌دهنده پاسخگویی دولت‌ها می‌باشد. دستاوردهای بسیاری در رابطه با تأثیرگذاری شفافیت بر اعتماد به دولت وجود دارد،

(Tolbert & Karen, 2006, p. 69)

(Cook, Jacobs, & Kim, 2010, pp. 397-412)

(Nye, Zelikow, & King, 1997, pp. 2-39)

(Grimmelikhuijsen & Meijer, 2012, p. mus048)

(De Fine Licht, 2011, pp. 183-201)

(Grimmelikhuijsen, Porumbescu, Hong, & Im, 2013, pp. 575-586)

(Chong, De La, Ana, Karlan, & Wantchekon, 2011)

در برخی از این تحقیقات فرض بر این بوده که رابطه علت و معلولی بین شفافیت و اعتماد وجود دارد، به گونه‌ای که شفافیت یک عامل کلیدی برای جلب اعتماد مردم به دولت فرض شده است و اگر دولت اطلاعات مربوط به فرآیند اتخاذ تصمیمات، مانند چگونگی تصمیم‌گیری، ساختار تصمیمات و نتایج آن‌ها را در اختیار مردم قرار دهد آن‌ها به‌طور خودکار اعتماد بیشتری به دولت خواهند داشت.

اما سؤال ما در تحقیق حاضر این است :

- آیا شفافیت در اطلاعات واقعاً منجر به اعتماد می‌شود؟

- آیا عدم وجود شفافیت منجر به عدم اعتماد می‌شود؟

اعتماد

اعتماد در جامعه به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های مهم در افزایش سرمایه اجتماعی شناخته شده است، همچنین اعتماد بالا منجر به رشد اقتصادی، موفقیت‌های اقتصادی (Arrow, 1972, pp. 343-362)

(Zakaria & Yusof, 2015, pp. 253-268) (Zak & Knack, 2001, pp. 295-321)

و مشارکتهای مدنی می‌شود (Putnam, 2000, pp. 136-137) (Ma & Yang, 2014, pp. 323-341).

اعتماد می‌تواند باعث تسهیل در تعاملات اجتماعی و اقتصادی شود و در نبود آن جامعه مانند تله یا زندانی می‌شود که همکاری در آن بسیار دشوار خواهد شد (Buchan, Croson, & Dawes, 2002, pp. 168-206). بر اساس مفروضات اقتصاددانان سنتی و بر اساس عقلانیت ابزاری تکرار در تعاملات اجتماعی و در نظر گرفتن مجازات برای تقلب و تخطی از قوانین می‌تواند باعث افزایش اعتماد شود. (Fudenberg, Levine, & Maskin, 1994, pp. 997-1039) بنابراین اعتماد

می‌تواند هزینه‌های معاملات و فعالیت‌های اقتصادی را کاهش و همچنین باعث افزایش رفاه اجتماعی شود.

تعریف اعتماد بر اساس فرهنگ آکسفورد :

- ۱- اطمینان و یا اتکا به برخی از ویژگی‌ها یا خصایص یک شخص یا سازمان
- ۲- پذیرفتن یا اعتبار دادن به شخص یا سازمان بدون بررسی و دریافت شواهد و قرائن
- ۳- باور یا اعتقاد یا اتکا به صداقت یک فرد یا سازمان
- ۴- داشتن انتظارات مطمئن نسبت به فرد یا سازمان
- ۵- صداقت، درستی و وفاداری (الوانی & دانایی فرد، ۱۳۸۰، ص. ۵-۲۷)

اولین تحقیقات در زمینهٔ اعتماد در حوزه‌های روانشناسی و جامعه‌شناسی انجام شده است. علاقه محققان مدیریت به مفهوم اعتماد با بررسی تأثیرگذاری این مؤلفه بر روابط بین خریداران و فروشندگان شروع شد. اما آثار منتشرشده در زمینهٔ اعتماد به کم‌تر از ۵ مقاله در سال هم نمی‌رسید. این وضعیت با انتشار آثار موران و همکاران^۱ (۱۹۹۲ و ۱۹۹۳) در زمینه رابطه اعتماد با کسب‌وکار و سازمان‌های تحقیقات بازاریابی و ارائه مدل اعتماد-تعهد^۲ توسط مورگان و هانت^۳ (۱۹۹۴) در بازاریابی رابطه‌ای و تعیین دو بعد شناختی^۴ و عاطفی^۵ توسط مک آلیسر^۶ (۱۹۹۵) تغییر یافت. این سه اثر به‌عنوان به‌عنوان آثار بنیادین در زمینهٔ اعتماد در نظر گرفته می‌شوند.

1 Moorman et al
2 commitment-trust
3 Morgan and Hunt
4 Cognitive
5 Affective
6 McAllister

آیا اعتماد یک مفهوم ساده است ؟ بر اساس مقالات منتشر شده و مطالعات انجام شده در این زمینه می توان گفت اعتماد هم مانند مفاهیم اجتماعی دیگر یک مفهوم پیچیده و چندبعدی است. با توجه به مطالعات اولیه در زمینه مفهوم اعتماد توسط زند (۱۹۷۲) سه عامل بنیادین، صداقت^۱، خیرخواهی^۲ و اعتبار^۳ برای اعتماد بیان شده است.

(Arnott, 2007, pp. 981-987)

این واقعیت که در کشورهای مختلف میزان اعتماد متفاوت است می تواند نشان دهنده نقش کیفیت ارائه خدمات مؤسسات دولتی و دولت ها به عنوان بازیگران اصلی جامعه باشد. مطالعات در مورد اعتماد در جامعه نشان می دهد که عوامل مختلفی مانند ویژگی های فردی، ویژگی های گروه ها و نهادهایی که فرد در آن ها عضویت دارد و ویژگی های جامعه بر اعتماد به دولت تأثیر گذارند. (Sun & Wang, 2012, pp. 447-457) این نکته قابل ذکر است که در برخورد با افراد با اطمینان نمی توان گفت که میزان اعتماد آن ها چقدر است (Fischer, 2008, pp. 56-59) آلسینا و فررا^۴ (۲۰۰۲) پنج عامل را در اعتماد افراد مؤثر می دانند:

۱- ویژگی های فردی^۵

۲- مدت زمانی که فرد در جامعه مورد نظر زندگی کرده^۶

۳- آخرین مشکلاتی که برای فرد پیش آمده^۷

۴- ادراک فرد در مورد بخشی از گروهی که تفکیک شده^۱

1 Integrity

2 Benevolence

3 Credibility

4 Alesina and Ferrara

5 individual characteristics

6 How long an individual has lived in a community

7 recent personal history of misfortune

۵- یکی از ویژگی‌های جامعه، از جمله ناهمگونی نژادی و درآمد آن‌ها^۲
(Sun & Wang, 2012, pp. 447-457)

اعتماد کارکردی و غیر کارکردی

سطح متوسط و معقولی از اعتماد می‌تواند سازنده باشد و اعتماد بیش‌ازحد و احساسی به دولت و مدیران مانع نقد عملکرد آن‌ها می‌شود، و کاهش میزان اعتماد مشروعیت نظام سیاسی را از بین می‌برد.

۱- شکاکی و انتقاد نسبت به فعالیت‌های دولت و سازمان‌های دولتی باعث اصلاح آن‌ها می‌شود. به همین دلیل مردم نباید کورکورانه و به دلایل مختلف مانند ارزش‌های دینی و تعلقات به شخص رهبر یا دولتمردان به دولت و فعالیت‌های آن اعتماد کنند. این اعتماد افراطی باعث حرکت کشور به سمت جامعه دولت‌محور و شخص محور می‌شود و ارزش‌های دموکراتیک خدشه‌دار می‌شوند.

۲- شکاکی و افراط بیش‌ازحد هم باعث کارشکنی در فعالیت‌های دولت و سازمان‌های دولتی می‌شود. نباید این شکاکی آن‌قدر عمیق و گسترده شود که مردم به کلی اعتماد خود به دولت را از دست دهند. زیرا در این فضا دولت‌ها اگر بخواهند هم نمی‌توانند در جهت منافع مردم و جامعه حرکت کنند. اثر بخشی سازمان‌های دولتی درگرو اعتماد متقابل بین مردم و دولت است. اگر اعتماد متقابل بین رهبران جوامع و مردم از بین برود دیگر فرصتی برای تبادل نظرات نخواهد بود و جامعه رو به سوی افول می‌گذارد.



1 the perception of being part of a discriminated group

2 one's community characteristics, including its racial and income heterogeneity

انواع اعتماد عمومی^۱

۱- اعتماد اعتباری^۲: از این نوع اعتماد با عنوان اعتماد یک طرفه هم یاد می‌شود. زیرا در این نوع اعتماد یک طرف باید به طرف دیگر اعتماد کند هرچند که ساختارهای نظارتی و کنترلی هم بر رفتار آن‌ها وجود نداشته باشد مانند رابطه بین پزشک و بیمار، بیمار مجبور است برای درمان به پزشک اعتماد کند و یا رابطه اصیل و وکیل، اصیل به وکیل اعتماد می‌کند هرچند نتواند به صورت دقیق بر عملکرد او نظارت داشته باشد در این نوع اعتماد تعهد اخلاقی نقش مهمی ایفا می‌کند. در برخی مواقع مردم مجبورند به دولت و دولتمردان اعتماد کنند هرچند ساختارها به گونه‌ای نباشد که بتوانند به طور دقیق بر رفتار آن‌ها کنترل و نظارت داشته باشند. به عنوان مثال بعد از رأی دادن به نمایندگان مجلس مردم دیگر کنترلی بر رفتار آن‌ها و تصمیم‌گیری و انتخاب آن‌ها در تصویب قوانین ندارند اما باید به آن‌ها اعتماد کنند.

۲- اعتماد متقابل^۳: این نوع اعتماد با اعتماد اعتباری از این جهت تفاوت دارد که در اعتماد متقابل دو فرد مطرح هستند یعنی همان اعتماد بین فردی، در این نوع اعتماد دو طرف می‌توانند بر رفتار طرف مقابل کنترل داشته و اعتماد کنند، اعتماد متقابل می‌تواند راه‌کاری جهت افزایش اعتماد اعتباری باشد. همان‌طور که در توضیح اعتماد اعتباری گفته شد در نوع اعتباری یک طرف، فرد و یک طرف دولت است که اعتماد یک طرفه صورت می‌گیرد. دولت‌ها در سطح اجرایی و محلی و یا همان بوروکرات‌های عملیاتی می‌توانند اعتماد را ایجاد کنند. مردم و بوروکرات‌های محلی که نماینده دولت هستند

1 Public trust

2 Fiduciary trust

3 Mutual trust

می‌توانند به صورت متقابل به یکدیگر اعتماد کنند و این اعتماد متقابل بین مردم و بوروکرات های محلی باعث افزایش اعتماد مردم به دولت و افزایش اعتماد اعتباری می‌شود.

۳- اعتماد اجتماعی^۱: این نوع اعتماد ناشی از سرمایه اجتماعی است. به همین دلیل از مفهوم اعتماد اجتماعی جهت متمایز کردن جوامع با سرمایه اجتماعی بالا و پایین استفاده می‌شود.

(Reeskens & Hooghe, 2008, pp. 515-532)

اعتماد اجتماعی از شبکه‌های موجود در امور اجتماعی، مدنی و هنجارهای روابط متقابل ناشی می‌شود. این نوع اعتماد در گذر زمان و از تعاملات بین اشخاص شکل می‌گیرد و به تدریج به صورت همه‌گیر و عام می‌شود. اگرچه اعتماد اجتماعی به صورت کلی ایجاد می‌شود ولی نمی‌تواند به طور واضح از اعتماد متقابل یا اعتماد اعتباری تمیز داده شود. این نوع اعتماد تنها به افرادی که با هم در تعامل هستند و میانشان روابط چهره به چهره برقرار است محدود نمی‌شود. مرزهای خانوادگی، قومی و محلی را کنار می‌گذارد و در سطح ملی گسترش می‌یابد. (الوانی & دانایی‌فرد، ۱۳۸۰، ص. ۵-۲۷)

از نظر زتومکا اعتماد امری نسبی است و اعتماد کردن به صورت مطلق امر مثبتی نیست. و اعتماد و یا بی‌اعتمادی بسته به این که مناسب و یا نامناسب باشد دارای کارکردهای به شرح جدول زیر است. (بختیاری، ۱۳۸۹، ص. ۲۴).

شفافیت اطلاعاتی دولت و تاثیر آن بر افزایش اعتماد عمومی ۱۶۱

کارکردهای اعتماد و بی اعتمادی	کارکردهای اعتماد	کارکردهای بی اعتمادی
مناسب	۱- باعث تراکم اخلاقی می شود. ۲- باعث افزایش مشروعیت حکومت می شود. ۳- پذیرش و درک دیگران را میسر می کند. ۴- احساس امنیت افراد را افزایش می دهد. ۵- کشش جمعی را افزایش می دهد. ۶- هویت جمعی را تقویت می کند.	باعث مصونیت از خطرات احتمالی می شود.
نا مناسب	زمینه ساز سوء استفاده و بهره کشی می شود.	۱- باعث فرسایش سرمایه اجتماعی می شود. ۲- غفلت و تجامل جمعی را افزایش می دهد. ۳- موجب بیگانگی فرد از هویت واقعی می شود. ۴- موجب بیگانگی فرد از هویت واقعی می شود. ۵- ایجاد رقابت بیشتر و دوباره بی اعتمادی می شود. ۶- فرد را از فواید احتمالی و سودمند محروم می کند.

جدول شماره ۱ : کارکردهای اعتماد و بی اعتمادی

(بختیاری، ۱۳۸۹، ص. ۲۴)

شفافیت

شفافیت دولت توسط بسیاری به عنوان عامل کلیدی تحقق حکومت بهتر در نظر گرفته شده است. شفافیت مانع فساد^۱ می شود، به افزایش مشروعیت^۲ کمک می کند، با افزایش اثربخشی عملکرد دولت را بهبود می بخشد و باعث ترویج اصول حکمرانی خوب^۳ می شود. (Hood, 2010, pp. 989-1009) (Holsen & Pasquier, 2012)

شفافیت نه تنها به عنوان ابزار رسیدن به اهداف خاص در نظر گرفته می شود بلکه خود به عنوان هدف مطرح است. با توجه به گفته های برخی از اندیشمندان شفافیت باید به عنوان یک حق اساسی انسان در نظر گرفته شود. (Hood, 2010, pp. 989-1009) اکثر تعاریف درباره شفافیت، آن را میزان دسترسی افراد به اطلاعات در نحوه تصمیم گیری و مراحل آن و نحوه عملکرد نهادها می دانند. (Marklund, 2014, p. 237) (Neudorfer & Neudorfer, 2014, p. pju035)

امانوئل کانت در تعریفی، شفافیت را به عنوان آزمونی برای مشروعیت معرفی کرده است. از نظر کانت، هر سیاستی برای آنکه عادلانه باشد، باید تاب قرار گرفتن در دیدگان مردم را داشته باشد، به اعتقاد او سیاستی که نتوان آن را علنی کرد و یا با علنی گشتن اثر آن از بین برود و مورد مخالفت مردم قرار گیرد، ناعادلانه است. (Patrick Lee, 2007, pp. 187-207)

استیگلitz شفافیت را باز بودن فضای جامعه و وجود چندصدایی می داند (Stiglitz, 1999)

این تعاریف متنوع که از حوزه های مختلف می آید، روشن می سازد که شفافیت همیشه رابطه نزدیکی با پاسخگویی دارد. هدف از درخواست شفافیت اجازه دادن به

1 Corruption

2 Legitimacy

3 Good governance

شهروندان، بازارها یا دولت‌ها است تا سایرین را در قبال سیاست‌ها و عملکردهایشان پاسخگو نگه‌دارند. بنابراین شفافیت را می‌توان به‌منزله اطلاعاتی دانست که توسط نهادها منتشر می‌شوند و مربوط به ارزیابی این نهادها است.

ظاهراً امروزه شفافیت یک اصطلاح رایج در تمام حوزه‌ها شده است و نقل محافل علمی و سیاسی است اما به‌ندرت با دقت و موشکافی تعریف می‌شود. از چه کسی باید اطلاعات بخواهیم؟ چه اطلاعاتی، برای چه اهدافی باید تهیه شود؟ یکی از دلایل وجود چنین ابهامی کاربرد گسترده این اصطلاح در حوزه‌های مختلف است. شفافیت، در دولت که به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های حکمرانی خوب مطرح شده است، شفافیت بازارهای مالی و دیگر حوزه‌ها کاربرد گستره یافته است. (Oikonomidis, Bruce, & Johnson, 2015) (Ruppert, 2015, pp. 1-18)

شفافیت راه‌حلی برای مسائل مختلف مانند فساد، پول‌شویی، نوسانات بازارهای مالی و حوزه‌های دیگر شناخته شده است. اما شفافیت اطلاعات مخالفان بسیاری دارد، مخصوصاً کسانی که مورد نظارت و بازرسی قرار می‌گیرند. در حوزه سیاست، شفافیت می‌تواند قدرت را از گروهی گرفته و به گروه دیگر منتقل کند به همین دلیل مقاومت‌های بسیاری جهت رسیدن به شفافیت از سوی بسیاری از گروه‌ها مشاهده می‌شود.

شفافیت یکی از مؤلفه‌های حکمرانی خوب

مفهوم حکمرانی خوب اخیراً در حوزه‌های علوم سیاسی، مدیریت دولتی و مدیریت توسعه مطرح و مورد استفاده قرار گرفته است

Mohammad Moghimi, Alaei Ardakani, Seyyed Amiri, &)
(Dastourian, 2013, pp. 501-514)

بانک جهانی مفهوم حکمرانی خوب را با شش ویژگی زیر مطرح کرده است :

۱- حق اظهارنظر، پاسخگویی و حساب پس دهی

۲- ثبات سیاسی و مهار خشونت

۳- اثربخشی و کارآمدی

۴- پالایش مقررات اضافی

۵- قانون مداری

۶- مهار فساد

همچنین بانک جهانی تأکید می‌کند که لازمه حکمرانی خوب، حساب پس دهی و پاسخگویی حکام است و این امر درگرو شفافیت مالی است. بنابراین مقدمه تحقق حکمرانی خوب، شفافیت امور مالی و توزیع عادلانه اطلاعات است

(پور عزت، ۱۳۸۷، ص. ۲۸۰-۲۸۹) (Weiss, 2000, pp. 795-814) (Esty,) (2006, pp. 1490-1562).

شفافیت و نقش حکومت‌های محلی

حکومت‌های محلی لایه‌ای از ساختار دولت و حکومت هستند که به‌طور مستقیم با مردم عادی در ارتباط‌اند مانند ادارات دولتی، آموزش و پرورش، شوراها و شهرداری‌ها که می‌توان گفت واحدهای اجرایی و مجری سیاست‌های دولت در سطح محلی هستند. در تحقیقاتی مشخص شده که بیشترین بازدیدها در وبسایت‌های دولتی مربوط به صفحات شهرداری‌ها می‌باشد که یکی از نزدیک‌ترین ارگان‌ها به مردم می‌باشند که بیشترین تأثیر را در زندگی آن‌ها دارند.

(Van Dijk, Peters, &) (Pina, Torres, & Royo, 2007, pp. 449-472)
(Ebbbers, 2008, pp. 379-399)

با توجه به توضیحات مطرح شده می‌توان به این نتیجه رسید که مردم بیشتر از این‌که خواستار شفافیت در سیاست‌های کلان دولت و حکومت باشند به دنبال مطلع شدن از سیاست‌های خرد و سطوح پایین هستند که تأثیرگذاری این سیاست‌ها در زندگی آن‌ها مشهود و ملموس‌تر است.

عوامل مؤثر در تقاضا برای شفافیت

۱- جهانی شدن^۱

جهانی شدن فرآیندی است که باعث از بین رفتن مرزهای سیاسی، همگرایی بیشتر بین جوامع و سازمان‌ها، افزایش سرعت و سهولت ارسال و دریافت اطلاعات، حذف تعلق به زمان و مکان شده است. همچنین به عنوان نیروی محرک اقتصاد، سیاست و سایر حوزه‌ها مطرح است. (Dookhony, 2015, p. 144)

(Rasiah, McFarlane, & Kuruvilla, 2015, pp. 2-13)

جهانی شدن زمینه تغییر ساختارهای سنتی دولت را به ساختارهای جدید فراهم کرده و حرکت به سمت دولت مجازی که همه‌جا در دسترس مردم است می‌باشد.

۲- توسعه الکترونیک

به نظر می‌رسد که گذار از حکومت سنتی به حکومت الکترونیک در بسیاری از کشورهای جهان اجتناب‌ناپذیر باشد. به‌ویژه با توجه به توسعه و نفوذ تجارت الکترونیک در اقتصاد جهانی، طی سال‌های ۱۹۹۵ الی ۲۰۰۸، این انتظار وجود دارد که حکومت الکترونیک نیز توسعه یابد. این توسعه تا حدودی با نهضت مدیریت دولتی نوین هم‌راستا به نظر می‌رسد. گویا هدف این نهضت آن است که واحدهای اداری را به‌گونه‌ای شهروند

1 globalization

محور نموده، حکومت را حساب پس ده ساخته، و شهروند را همچون مشتری در نظر آورد. (پور عزت، ۱۳۸۷، ص. ۲۸۰-۲۸۹)

توسعه الکترونیک و حکومت الکترونیک باعث افزایش حساب پس دهی دولت‌ها و ارائه اطلاعات به‌روز در زمینه سیاست‌ها و بهبود ارزش‌های جامعه‌ی دموکراتیک شده است. (Muñoz & Raquel Garde , 2015, pp. 1-23)

با توجه به گفته‌های دیویسون و همکاران (۲۰۰۵) به نظر می‌رسد که با توسعه روزافزون دسترسی به اطلاعات از طریق حکومت الکترونیک، شهروندان بتوانند تأثیر مثبتی بر فراگردهای اداره و حساب پس ده ساختن حکومت‌ها داشته باشند تا بدین ترتیب، با افزایش رهنمودها، قوانین، رفتارها و راه‌های حساب پس دهی و افزایش دسترسی عامه به حکومت، شفافیت عملکرد حکومت‌ها نیز افزایش یابد.

کیفیت اطلاعاتی که در وبسایت‌های دولتی ارائه می‌شود در گرو سه ویژگی است:

۱- کامل بودن اطلاعات^۱

این مفهوم اشاره به جامعیت اطلاعاتی دارد که در دسترس افراد قرار می‌گیرد. کامل بودن اطلاعات به معنای ارائه حجم بالای اطلاعات نیست. به‌عنوان مثال ممکن است دولت مقدار زیادی از اطلاعات که شاید بسیاری از آن‌ها گمراه‌کننده باشند را در وبسایت خود قرار دهد اما این حجم از اطلاعات در شفاف‌سازی فعالیت‌هایش تأثیری نداشته باشند اما اگر اطلاعات مختصر و دقیق باشند می‌توانند شفافیت را در پی داشته باشند.

بنتام یکی از متفکرین انگلیسی طرفدار مفهوم شفافیت بیان می‌کند که مردم اطلاعات ارائه‌شده از طرف دولت و حکومت را به‌هرحال مورد قضاوت قرار می‌دهند

1 completeness

و ارائه اطلاعات غیرقابل استفاده برای عموم مردم باعث قضاوت‌های اشتباه نسبت به فعالیت‌های دولت می‌شود. (Ward, 2014, p. 45) (Bauhr & Grimes, 2014, pp. 291-320)

۲-رنگ^۱

مفهوم رنگ در ارائه اطلاعات (اطلاعات رنگی) اشاره به غربال کردن اطلاعات از سوی دولت‌ها یا سازمان‌های ارائه‌دهنده دارد. به‌عنوان مثال ممکن است دولت سعی کند اطلاعاتی در زمینه فعالیت‌های مثبت خود و کارکنانش ارائه دهد.

۳-قابلیت استفاده^۲

مفهوم قابلیت استفاده اطلاعات به این موضوع اشاره دارد که فقط ارائه اطلاعات منجر به شفافیت نخواهد شد. در ارائه اطلاعات باید توانایی افرادی که از این اطلاعات استفاده می‌کنند در نظر گرفته و در چهارچوبی قابل‌درک ارائه شود. همه مزایای توسعه حکومت الکترونیک درگرو توسعه و ترویج زبان دسترسی و ادبیات ویژه حکومت الکترونیک در میان عامه مردم است. در غیر این صورت به‌هیچ‌وجه فراگردهای حساب پس دهی و شفافیت در امر حکومت، به‌طور واقعی تقویت نخواهد شد.

معمولاً دو واژه شفافیت و دسترسی به اطلاعات رسمی با یکدیگر خلط می‌شوند، اما شفافیت مفهومی وسیع و گسترده‌تر از دسترسی به اطلاعات است، و علاوه بر باز بودن حکومت، شامل مفاهیمی چون سادگی و جامعیت هم می‌شود. (Grimmelikhuijsen, Porumbescu, Hong, & Im, 2013, pp. 575-586)

1 color

2 usability

گسترش مردم‌سالاری و توسعه جامعه مدنی در سطوح ملی و

جهانی

گسترش نهادهای غیردولتی و تقویت جامعه مدنی ازجمله راه‌هایی است که تمرکز قدرت را کنترل می‌کند و امکان مشارکت همگانی را در مراقبت از ساختار و کارکردهای قدرت در جامعه را به وجود می‌آورد. بنابراین، تقویت جامعه مدنی ابزار قوی در جهت اجرای اصلاحات اجتماعی و حمایت از مردم‌سالاری محسوب می‌شود. گسترش سازمان‌های غیردولتی و تقویت جامعه مدنی نه تنها بر شفافیت عملکرد دولت می‌افزاید یا دست‌کم دولت را به این جهت هدایت می‌کند بلکه حق مردم را برای دانستن همه‌چیز، محترم می‌شمارد و بر آن تأکید می‌کند. در این شرایط شهروندان بیش‌ازپیش با حقوق خود آشنا می‌شوند و می‌توانند آن‌ها را با ابزار حقوقی مناسب تضمین کنند. از به‌کارگیری خشونت پرهیزند و با گفت‌وگوی مؤثر، حقوق شهروندی خود را دنبال کنند، بر کاهش انحصارات مختلف اقتصادی و ... فائق آیند و دولت را به‌سوی پاسخگویی، شفافیت و پرهیز از اعمال راهبردها و راهکارهای غیررقابتی سوق دهند. (سرکار آرانی & معدن‌دار آرانی، ۱۳۹۰)

مراحل خط‌مشی‌گذاری عمومی و شفافیت

خط‌مشی عمومی عبارت است از مجموعه تصمیمات و سیاست‌هایی که مراجع مختلف بخش عمومی مانند مجلس، دولت و قوه قضاییه که نماینده حفظ منافع عمومی جامعه‌اند اتخاذ می‌کنند. (قلی‌پور، ۱۳۹۱)

دولت‌ها می‌توانند اطلاعات مربوط به هر یک از مراحل تدوین خط‌مشی عمومی و یا اطلاعات کامل را در اختیار شهروندان بگذارند. ارائه اطلاعات مربوط به هر یک از مراحل خط‌مشی اثرات متفاوتی می‌تواند بر رفتار آن‌ها بگذارد. (Grimmelikhuijsen S, 2010, pp. 5-35)

مدل‌های مختلفی در مورد نوع و مراحل مختلف ارائه اطلاعات توسط دولت مطرح شده است یکی از این مدل‌ها، مدلی است که افشای اطلاعات در فرآیند سیاست‌گذاری را مطرح می‌کند.

شفافیت فنی^۱

- شفافیت در فرآیند تصمیم‌گیری^۲: شفافیت در فرآیند

تصمیم‌گیری همان میزان باز بودن و قابل مشاهده بودن مراحل مختلف این فرآیند و فکر و منطق تصمیم‌گیری است. شفافیت تصمیم‌گیری دموکراتیک همواره سنگ بنای پاسخگویی بوده است. شفافیت در مراحل تصمیم‌گیری شرایطی را برای شهروندان فراهم می‌کند که در مورد قابل قبول بودن و مطابقت تصمیم‌های اتخاذ شده با فرهنگ و ارزش‌های خود و همچنین با وعده‌های داده شده از سوی دولت مقایسه‌ای را صورت دهند. برگزاری جلسات مجلس به صورت علنی نمونه‌ای از این نوع شفافیت است.

- شفافیت در محتوای سیاست^۳: شفافیت در محتوای

سیاست دولت همان افشای اطلاعات در مورد سیاست اتخاذ شده از سوی دولت است. این که چه اقداماتی برای حل مشکلات اتخاذ شده، چگونه آن‌ها را اجرا خواهند کرد و چه پیامدهایی برای شهروندان خواهد داشت. به عنوان مثال برخی از دولت‌ها در وبسایت‌های رسمی سیاست‌هایشان برای مبارزه با مواد مخدر و مقابله با آلودگی هوا را

1 Technical transparency

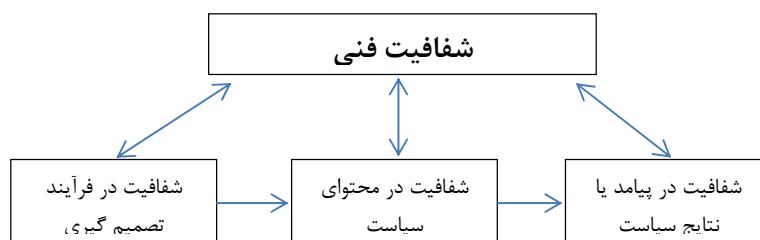
2 Transparency of Decision making process

3 Transparency of Policy info

درج می‌کنند و نظرات مردم در مورد سیاست‌های اتخاذ شده را جویا می‌شوند. شفافیت در سیاست مرحله بعد از شفافیت در تصمیم‌گیری است.

• **شفافیت در نتایج سیاست^۱**: شفافیت در نتایج سیاست مرحله بعد از شفافیت در سیاست است، به‌طور کلی این سه مرحله مانند قطاری به یکدیگر پیوستگی دارند. به‌عنوان مثال پس از نشان دادن سیاست‌های اتخاذ شده برای مبارزه با مواد مخدر و مقابله با آلودگی هوا نتایج حاصل از به‌کارگیری این سیاست‌ها هم در وبسایت رسمی درج شود.

(Grimmelikhuijsen S. 2010, pp. 5-35)
(Grimmelikhuijsen, Porumbescu, Hong, & Im, 2013, pp. 575-586)



نمودار شماره ۱: شفافیت فنی
(Grimmelikhuijsen S. , 2010, pp. 5-35)

آیا شفافیت منجر به اعتماد می‌شود؟

در بسیاری از مقالات و یافته‌ها تأکید بسیاری بر تأثیرگذاری شفافیت در اعتمادسازی عمومی در سطح دولت شده است اما آیا می‌توان یک رابطه علت و معلولی بین افزایش شفافیت در سطح دولت و افزایش اعتماد مردم متصور شد، با توجه به یافته‌های برخی افراد در مقالات و نشریات که در سال‌های اخیر منتشر شده می‌توان دریافت که متصور شدن یک رابطه علت و معلولی و مستقیم بین این دو پدیده نمی‌تواند صحیح باشد و همچنین در برخی شواهد به‌دست‌آمده رابطه عکس بین این دو پدیده مشاهده شده است.

در برخی نوشته‌ها و محافل علمی شفافیت را به‌عنوان یک عامل کلیدی برای افزایش اعتماد به‌طور گسترده مطرح کرده‌اند. فرض آن‌ها بر این است که اگر سازمان‌های دولتی اطلاعات خود را به‌صورت باز در اختیار مردم قرار دهند یعنی این‌که چه تصمیماتی گرفته می‌شود و نتایج آن‌ها چیست به‌طور خودکار اعتماد مردم افزایش می‌یابد.

طبق مطالعه‌ای که با عنوان افشای آنلاین و اعتماد عمومی در دولت در دانشگاه اوترخت که به‌صورت تجربی و فراتر از یک روش همبستگی ساده انجام‌شده چند مؤلفه از شفافیت و چند بعد از اطلاعات در سه آزمایش موردبررسی قرار گرفته‌اند. یافته‌های حاصل از این تحقیق نشان داد که شفافیت صرفاً یک عامل بهداشت روانی است و نه تنها افزایش شفافیت باعث ارتقا به سطوح بالاتری از اعتماد نمی‌شود بلکه اگر این شفافیت باعث ناامیدی از فعالیت‌های دولت شود باعث کاهش سطح اعتماد عمومی خواهد شد. این یافته منجر به چالش در مفروضات بیش‌ازحد خوش‌بینانه در مورد اثر شفافیت بر اعتماد شده است. (Grimmelikhuijsen & Meijer, 2012, p. 48)

مطالعه‌ای دیگری با عنوان «اثرات منفی شفافیت در تصمیم‌گیری، بر مشروعیت» انجام شده است، در این مقاله بر اساس مفهوم شفافیت به عنوان یک ارزش قوی دموکراتیک و تئوری عدالت رویه‌ای یک آزمون تجربی اکتشافی با این سؤال - آیا شفافیت در تصمیم‌گیری ممکن است به افزایش مشروعیت از نظر پذیرش تصمیم‌گیری و اعتماد منجر شود؟ - انجام شده است. در این مطالعه افرادی را به دو گروه تقسیم‌بندی کردند، گروهی که شفافیت در تصمیم‌گیری برای آن‌ها صفر بود (گروه کنترل) و گروهی دیگر که اطلاعات در مورد تصمیم‌های اتخاذ شده در اختیار آن‌ها قرار می‌گرفت. گروه دوم به شش گروه تقسیم‌بندی شده بودند که به گروهی اطلاعات مثبت درباره مراحل تصمیم‌گیری داده می‌شد و به گروه دیگر اطلاعات منفی، البته نتایج حاکی از این بود که شفافیت در تصمیم‌گیری می‌تواند باعث کاهش مشروعیت و اعتماد عمومی شود. البته میزان اعتماد و مشروعیت به محیط، چهارچوب و یا فرهنگ افراد و همچنین ادراک آن‌ها از اطلاعات ارائه شده بستگی دارد. (De Fine Licht, 2011, pp. 183-201)

مطالعه دیگری با عنوان «تأثیر شفافیت بر اعتمادسازی دولت» انجام شده که به مطالعه موردی در دو کشور هلند و کره جنوبی پرداخته است. با توجه به نتایج حاصل از این مطالعه تفاوت‌هایی بین دو کشور هلند و کره جنوبی به دلیل زمینه‌های فرهنگی متفاوت آن‌ها در شفافیت و اعتمادسازی وجود دارد. اما نتیجه مشابهی که از هر دو کشور می‌توان استنباط کرد این واقعیت است که رابطه کم و یا معکوس بین شفافیت و اعتماد وجود دارد.

در این مطالعه دو کشور هلند و کره جنوبی با توجه به دو بعد فرهنگی هافستد، فاصله قدرت و جهت‌گیری بلندمدت باهم مقایسه شده‌اند. هلند کشوری با فاصله قدرت ۳۸ و جهت‌گیری بلندمدت ۴۴ و کره جنوبی کشوری با فاصله قدرت ۶۰ و رویکرد بلندمدت ۷۵ است.

این مطالعه در سه آزمایش انجام گرفت :

- ۱- یک گروه به عنوان گروه کنترل و گروه دیگر با اطلاعات کامل
- ۲- یک گروه به عنوان گروه کنترل و گروه دیگر با اطلاعات متوسط
- ۳- یک گروه به عنوان گروه کنترل، یک گروه با اطلاعات منفی، یک گروه با اطلاعات مثبت

نتایج حاصل از این مطالعات و آزمایش‌ها نشان داد که به احتمال زیاد تأثیر میزان شفافیت بر اعتماد در شهروندان به بافت فرهنگی آن‌ها وابسته است. اگرچه شفافیت می‌تواند نشان‌دهنده صداقت دولت در برابر شهروندان باشد اما تأثیر شفافیت بر اعتماد شهروندان در هر دو کشور معنی‌دار نبود، اما تأثیر شفافیت بر رفتار شهروندان در کره جنوبی که کشوری با فاصله قدرت بیشتر و رویکرد بلندمدت است بیشتر مشهود بود زیرا در این کشور و یا به‌طور کلی در کشورهایی با فاصله قدرت بالا مردم بیشتر خود را وابسته به فعالیت‌های دولت می‌دانند و حساسیت آن‌ها نسبت به اطلاعات ارائه شده از سوی دولت بیشتر خواهد بود. در کشوری مانند هلند که از ارزش‌های دموکراتیک بالا، روزنامه‌ها و مطبوعات آزاد برخوردار است ارائه اطلاعات جدید از سوی دولت مبنی بر شفافیت، حساسیت و عکس‌العمل کم‌تری را در پی خواهد داشت.

مطالعه‌ای که توسط آقای بوکات (۲۰۰۶) انجام شد نشان‌گر این واقعیت بود که ارائه اطلاعات مثبت تأثیر کم‌تری بر رفتار شهروندان نسبت به ارائه اطلاعات منفی دارد، یعنی میزان اعتمادی که ممکن است از ارائه اطلاعات مثبت نسبت به دولت کسب شود کم‌تر از میزان اعتمادی است که در صورت ارائه اطلاعات منفی از بین می‌رود. یک جمله در مورد این واقعیت مطرح شده که «اعتماد با پا می‌آید و سوار بر اسب می‌رود». علاوه بر ابعاد فرهنگی متغیرهای دیگری مانند جنسیت، اولویت‌های سیاسی، میزان تحصیلات، سن انگیزه‌های شهروندان در کسب اطلاعات جدید، ظرفیت شناختی

و صفات شخصی بر میزان اعتماد شهروندان می‌توانند مؤثر باشند.
(Grimmelikhuijsen, Porumbescu, Hong, & Im, 2013, pp. 575-586)

در مطالعه‌ای که توسط آقای چونگ (۲۰۱۱) با عنوان اثر افشاگری فساد موجود در میزان مشارکت و نتایج انتخابات انجام شد نتایج از این قرار است که افشاگری اطلاعات درباره فساد موجود در بین گروه‌ها نه تنها باعث افزایش مشارکت شهروندان نمی‌شود بلکه میزان مشارکت آن‌ها کاهش می‌یابد. شاید در نگاه اول به نظر برسد که این کار نشان‌دهنده پاسخگویی دولت است اما افشاگری فساد باعث کاهش میزان اعتماد شهروندان می‌شود.

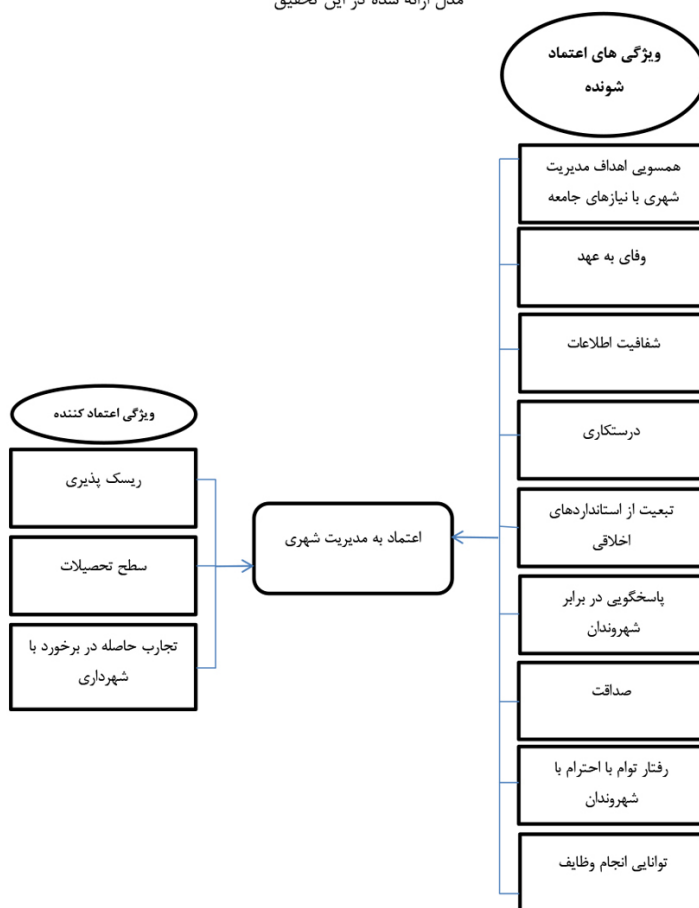
(Chong, De La, Ana, Karlan, & Wantchekon, 2011)

در مطالعه موردی که توسط دکتر حسن عابدی جعفری و همکاران (۱۳۸۹) که با عنوان سنجش عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به مدیریت شهری انجام گرفته تأثیر ۱۲ متغیر بر اعتماد شهروندان به مدیریت شهری مورد بررسی قرار گرفته است.

در این مدل ۳ متغیر از سوی شهروندان (اعتماد کنندگان) و ۹ متغیر از سوی مدیریت شهری (اعتماد شونده) مطرح شده است. با توجه به نتایج مطالعه انجام شده تأثیر متغیرهای مدیریت شهری بر اعتماد شهروندان ۵ برابر تأثیر متغیرهای شهروندان است.

رتبه‌بندی متغیرهای اعتماد شونده از جهت میزان اهمیت و تأثیرگذاری آنها بر اعتماد:

مدل ارائه شده در این تحقیق



نمودار شماره ۲: مولفه‌های تأثیرگذار بر اعتماد

(عابدی جعفری، طالقانی، تنعمی، & عابدی جعفری، ۱۳۸۹، ص. ۴۳-۵۲)

- ۱- توانایی مدیریت شهری در انجام وظایف
 - ۲- احترام مدیریت شهری به شهروندان
 - ۳- پاسخگویی مدیریت شهری به شهروندان
 - ۴- هماهنگی اهداف مدیریت شهری با نیازهای شهروندان
 - ۵- پایبندی به اخلاق مدیریت شهری
 - ۶- درستکاری مدیریت شهری
 - ۷- صداقت مدیریت شهری
 - ۸- میزان دسترسی شهروندان به اطلاعات مدیریت شهری (شفافیت اطلاعات)
 - ۹- وفای به عهد مدیریت شهری
- با توجه به نتایج به دست آمده از این مطالعه و رتبه بندی صورت گرفته مشاهده می شود که میزان تأثیرگذاری شفافیت بر اعتماد شهروندان در جایگاه پایینی نسبت به متغیرهای دیگر قرار دارد. (عابدی جعفری، طالقانی، تنعمی، & عابدی جعفری، ۱۳۸۹، ص. ۴۳-۵۲).

نتیجه گیری:

با توجه به نتایج تحقیقاتی که در چند سال اخیر در زمینه تأثیر شفافیت اطلاعات بر میزان اعتماد انجام شده می‌توان به این واقعیت پی برد که شفافیت در اطلاعات هم می‌تواند اثر مثبت و هم اثر منفی در میزان اعتماد شهروندان به دولت داشته باشد. برای پی بردن به رابطه بین این دو مؤلفه، نباید آن‌ها را به صورت مجرد و بدون در نظر گرفتن سایر عوامل مورد بررسی قرارداد. نحوه نگرش، ادراک از اطلاعات، فرهنگ مردم یک کشور و شیوه ارائه اطلاعات توسط دولت در رابطه بین شفافیت اطلاعات و اعتماد عمومی مؤثر است. به عنوان مثال در کشوری که مردم آن تجربه چندانی در زمینه ارزش‌های دموکراتیک، مطبوعات و رسانه‌های آزاد نداشته‌اند، فاصله قدرت در آن‌ها زیاد و تمرکزگرایی بالا است عکس‌العمل در برابر اطلاعات ارائه شده بیشتر از سایر کشورها خواهد بود. البته اگر اطلاعات منفی در زمینه فعالیت‌های دولت ارائه شده باشد ممکن است میزان اعتماد عمومی نه تنها افزایش نیابد بلکه باعث کاهش میزان اعتماد به فعالیت‌های دولت شود. پس می‌توان نتیجه گرفت ارائه اطلاعات بدون منطق و در نظر نگرفتن مخاطبانی که اطلاعات در اختیار آن‌ها قرار می‌گیرد می‌تواند به ضرر دولت و فضای اعتماد در جامعه تمام شود. دولت‌ها باید با توجه به ارزش‌های حاکم، فضای موجود در جامعه، مخاطبان و گروه‌هایی که اطلاعات در اختیار آن‌ها قرار می‌گیرد به افشا و آشکارسازی اطلاعات بپردازند. افشای اطلاعات توسط احزاب و گروه‌ها و نشان دادن فعالیت‌ها و فسادهای موجود در احزاب مخالف خود، در رسانه‌های عمومی باعث کاهش اعتماد مردم به گروه‌ها، احزاب و دولت می‌شود. اطلاعات باید دسته‌بندی شده و برای هر قشر از جامعه نوعی از اطلاعات به شیوه خاص بیان شود، به گونه‌ای که برای هر طبقه از جامعه با توجه به فرهنگ و میزان تحصیلات اطلاعات ارائه شده قابل فهم و استفاده باشند.

منابع و مأخذ :

۱. الوانی، سید مهدی؛ دانایی فرد، حسن، ۱۳۸۰، مدیریت دولتی و اعتماد عمومی ویژه نامه مدیریت دولتی، ۵۵، ۵-۲۷.
۲. بختیاری، مهدی، ۱۳۸۹، بررسی اعتماد اجتماعی و برخی عوامل مؤثر بر آن، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علوم اجتماعی (ص. ۲۴) . در دانشگاه اصفهان.
۳. پور عزت، علی اصغر، ۱۳۸۷، مبانی دانش اداره دولت و حکومت، تهران، سمت.
۴. سرکار آرانی، محمدرضا، و معدن دار آرانی، عباس، ۱۳۹۰، چشم/نداز جهانی توسعه پایدار، تهران، همشهری آنلاین.
۵. عابدی جعفری، حسن؛ طالقانی، غلامرضا؛ تنعمی، محمد مهدی؛ عابدی جعفری، عابد، ۱۳۸۹، سنجش عوامل مؤثر بر اعتماد (مطالعه موردی شهر تهران) ، نشریه علمی پژوهشی مدیریت فردا، ۲۴، ۴۳-۵۲.
۶. قلی پور، رحمت الله، ۱۳۹۱، تصمیم گیری سازمانی و خط مشی گذاری عمومی، تهران، انتشارات سمت.
7. Arnott, D. (2007) . Trust--current thinking and future research. *European Journal of Marketing*, 41, 981-987.
8. Arrow, K. (1972) . Gifts and exchanges. *Philosophy \& Public Affairs*, 343-362.

9. Bauhr, M. , & Grimes, M. (2014) . Indignation or resignation: the implications of transparency for societal accountability. *Governance*, 27, 291-320.

10. Buchan, N. , Croson, R. , & Dawes, R. (2002) . Swift Neighbors and Persistent Strangers: A Cross-Cultural Investigation of Trust and Reciprocity in Social Exchange1. *American Journal of Sociology*, 108, 168-206.

11. Chong, A. , De La, O. , Ana, L. , Karlan, D. , & Wantchekon, L. (2011) . Looking beyond the incumbent: The effects of exposing corruption on electoral outcomes.

12. Cook, F. , Jacobs, L. , & Kim, D. (2010) . Trusting what you know: Information, knowledge, and confidence in social security. *The Journal of Politics*, 72, 397-412.

13. De Fine Licht, J. (2011) . Do we really want to know? The potentially negative effect of transparency in decision making on perceived legitimacy. *Scandinavian Political Studies*, 183-201.

14. Dookhony, M. (2015) . IMPACT OF GLOBALIZATION ON MAURITIUS: A SUCCESS STORY. *IMPACT OF GLOBALIZATION ON RURAL DEVELOPMENT IN AFRO-ASIAN COUNTRIES*, 144.

15. Esty, D. (2006) . Good governance at the supranational scale: globalizing administrative law. *The Yale Law Journal*, 1490-1562.

16. Fischer, J. (2008) . Is competition good for trust? Cross-country evidence using micro-data. *Economics Letters*, 100, 56-59.
17. Fudenberg, D. , Levine, D. , & Maskin, E. (1994) . The folk theorem with imperfect public information. *Econometrica: Journal of the Econometric Society*, 997-1039.
18. Grimmelikhuijsen, S. (2010) . Transparency of Public Decision-Making: Towards Trust in Local Government? *Policy \& Internet*, 5-35.
19. Grimmelikhuijsen, S. , & Meijer, A. (2012) . The effects of transparency on the perceived trustworthiness of a government organization: Evidence from an online experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*.
20. Grimmelikhuijsen, S. , Porumbescu, G. , Hong, B. , & Im, T. (2013) . The Effect of Transparency on Trust in Government: A Cross-National Comparative Experiment. *Public Administration Review*, 73, 575-586.
21. Holsen, S. , & Pasquier, M. (2012) . Insight on Oversight: The Role of Information Commissioners in the Implementation of Access to Information Policies. *Journal of Information Policy*, 2.
22. Hood, C. (2010) . Accountability and Transparency: Siamese Twins, Matching Parts, Awkward Couple? *West European Politics*, 33, 989-1009.

23. Ma, D. , & Yang, F. (2014) . Authoritarian Orientations and Political Trust in East Asian Societies. *East Asia*, 31, 323-341.
24. Marklund, C. (2014) . From Promise to Compromise: Nordic Openness in a World of Global Transparency. *The Paradox of Openness: Transparency and Participation in Nordic Cultures of Consensus*, 237.
25. Mohammad Moghimi, s. , Alaei Ardakani, m. , Seyyed Amiri, n. , & Dastourian, b. (2013) . Electronic government and good governance in Iran. *African Journal of Business Management*, 7, 501-514.
26. Muñoz, L. , & Raquel Garde , S. (2015) . Implementation of E-Government and Reforms in Public Administrations in Crisis Periods: A Scientometrics Approach. *International Journal of Public Administration in the Digital Age (IJPADA)* , 2, 1-23.
27. Neudorfer, B. , & Neudorfer, N. (2014) . Decentralization and Political Corruption: Disaggregating Regional Authority. *Publius: The Journal of Federalism*, pju035.
28. Nye, J. , Zelikow, P. , & King, D. (1997) . *Why people don't trust government*. Harvard University Press.
29. Oikonomidis, A. , Bruce, A. , & Johnson, J. (2015) . Does transparency imply efficiency? The case of the European soccer betting market. *Economics Letters*.

30. Patrick Lee, P. (2007) . Transparency: An assessment of the Kantian roots of a key element in media ethics practice. *Journal of Mass Media Ethics*, 22, 187-207.
31. Pina, V. , Torres, L. , & Royo, S. (2007) . Are ICTs improving transparency and accountability in the EU regional and local governments? An empirical study. *Public Administration*, 85, 449-472.
32. Putnam, R. (2000) . *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon and Schuster.
33. Rasiah, R. , McFarlane, B. , & Kuruvilla, S. (2015) . Globalization, industrialization and labour markets. *Journal of the Asia Pacific Economy*, 20, 2-13.
34. Reeskens, T. , & Hooghe, M. (2008) . Cross-cultural measurement equivalence of generalized trust. Evidence from the European Social Survey (2002 and 2004) . *Social Indicators Research*, 85, 515-532.
35. Ruppert, E. (2015) . Doing the Transparent State: open government data as performance indicators. 1-18.
36. Stiglitz, J. . (۱۹۹۹) Participation and Development Perspectives from the Comprehensive Development Paradigm, Remarks at the International Conference on Democracy, Market Economy and Development, Seoul. *Korea, February*. (ص) . (۱۹۹۹ Seoul.

37. Sun, W. , & Wang, X. (2012) . Do government actions affect social trust? Cross-city evidence in China. *The Social Science Journal*, 49, 447-457.
38. Tolbert, C. , & Karen, M. (2006) . Th e Eff ects of E-Government on. *Public Administration Review*, 66, 69-354.
39. Van Dijk, J. , Peters, O. , & Ebbers, W. (2008) . Explaining the acceptance and use of government Internet services: A multivariate analysis of 2006 survey data in the Netherlands. *Government Information Quarterly*, 25, 379-399.
40. Ward, S. (2014) . The magical concept of transparency. *Ethics for Digital Journalists: Emerging Best Practices*, 45.
41. Weiss, T. (2000) . Governance, good governance and global governance: conceptual and actual challenges. *Third world quarterly*, 21, 795-814.
42. Welch, E. , Hinnant, C. , & Moon, M. (2005) . Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15, 371-391.
43. Zak, P. , & Knack, S. (2001) . Trust and growth. *The economic journal*, 295-321.
44. Zakaria, N. , & Yusof, S. (2015) . Can We Count on You at a Distance? The Impact of Culture on Formation of Swift Trust Within Global Virtual Teams. *Leading Global Teams*, 253-268.

