



فصلنامه سیاستگذاری عمومی، دوره ۷، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۰، صفحات ۲۹-۹

مقاله پژوهشی

تحلیل گفتمان انتقادی سیاست انتقال پول الکترونیکی در پایانه‌های فروش در ایران

بیان خسروی^۱

دکتری مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه علامه طباطبائی

(تاریخ دریافت: ۹۹/۹/۱۸ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱/۲۰)

چکیده

این مقاله با استفاده از رویکرد تحلیل گفتمان انتقادی سیاست سعی در بازتعریف مسائل توسعه طرح فناوری انتقال پول الکترونیکی در پایانه‌های فروش دارد. ادعای اصلی پژوهش آن است که در گفتمان سیاستگذار که برگرفته از گفتمان بین‌الملل است، معنای بسیار محدودی برای مشارکت دیگر گروه‌های ذی‌نفع لحاظ شده است و این امر منجر به چالش‌های اجتماعی پیچیده شده است. به دلیل روند تغییرات فناوری اطلاعات و اثرات بنیادین آن بر نقش سیاستگذاران از لحاظ غیرمتمرکز شدن فرآیند سیاست، اتخاذ رویکردهای باز و دخیل کردن دیدگاه‌های بومی در سیاستگذاری فناوری ضرورتی روزافزون دارد.

واژگان کلیدی: تحلیل گفتمان انتقادی، تحلیل سیاست فناوری، مشارکت، شمول الکترونیکی، انتقال پول الکترونیکی در پایانه‌های فروش.

مقدمه

طی دو دهه اخیر در ایران، تلاش‌های زیادی برای ایجاد زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات صورت گرفته است. یکی از این حوزه‌ها، ایجاد زیرساخت نظام یکپارچه پرداخت الکترونیکی با راه‌اندازی شبکه انتقال پول الکترونیکی در پایانه‌های فروش^۲ با مداخله دولت و بانک مرکزی ایران است. ارزیابی اقتصادی و فنی طرح‌های نوسازی نظام پولی و بانکی کشور از موفقیت نسبی آن حکایت دارد.^۳ علی‌رغم این دستاوردها، اجرای طرح‌های توسعه فناوری انتقال پول الکترونیکی در پایانه‌های فروش با مشکلات و دشواری‌های متعددی مواجه بوده که بسیاری از آن‌ها جنبه‌ای اجتماعی داشته‌اند. اخبار و گزارش‌ها در مورد کارکردهای غیرقانونی و غیرقابل انتظار فناوری (به‌طور مثال نگاه شود به تابناک، ۱۱/۰۱/۱۳۹۱؛ اقتصاد نیوز، ۰۲/۲۹/۱۳۹۷)، گسترش شایعه‌ها در رسانه‌های اجتماعی در مورد انگیزه‌های دولت و بانک مرکزی در توسعه فناوری (به‌طور مثال نگاه شود به ایرنا، ۳۱/۰۴/۱۳۹۴)، و نیز دشواری‌ها در حل و فصل مسائلی مانند تعیین سهم کارمزد (به‌طور مثال نگاه شود به راه پرداخت، ۰۹/۰۱/۱۳۹۵)، نشان می‌دهند که بین سیاست‌ها و آنچه در جامعه روی می‌دهد، فاصله وجود دارد. اگرچه آمار و اطلاعات دقیقی درباره شدت مسائل سیاست فناوری و نحوه استفاده از فناوری وجود ندارند، اعتراض‌ها و شیوه‌های استفاده از فناوری که خلاف برنامه‌ها و اهداف سیاستگذار هستند، عمق و شدت این مسائل را نشان می‌دهند. مسئله غفلت از دیدگاه اجتماعی دور از انتظار نیست، طبق نظر منسل (۲۰۱۴) در ادبیات بین‌الملل هم مطالعات دارای دیدگاه اجتماعی به توسعه فناوری اطلاعات کمیاب‌اند. از نظر او در کشورهای درحال توسعه شکاف پژوهشی برای مستندسازی آسیب‌های مدل‌های فناوری اطلاعات که عوامل بافتاری را در نظر بگیرند، وجود دارد. از این‌رو در کشورهای درحال توسعه احتمال اتکا و تمرکز بر گفتمان‌های بین‌المللی، غفلت از دیدگاه‌های بومی و در نتیجه آن، خطر عدم محقق شدن اهداف طرح بالاست. با توجه به اهمیت مشارکت به عنوان یک اصل در نظام مردم‌سالاری دینی و عامل اثرگذار بر عدالت و فراگیری خدمات الکترونیکی، پژوهشی در این حوزه که بتواند پیامدهای اجتماعی پیاده‌سازی و توسعه فناوری اطلاعات را روشن نماید، لازم است. از آنجاکه دولت ایران و بانک مرکزی در توسعه فناوری انتقال پول الکترونیکی در پایانه‌های فروش به‌واسطه دسترسی به منابع قدرت (سیاستگذاری و

۲ - شبکه‌ای که به‌صورت خودکار حساب‌های بانکی را از طریق کارت‌خوان بدهکار و بستانکار می‌کند.
 ۳ - از لحاظ عملکرد فنی شبکه انتقال پول الکترونیکی در پایانه‌های فروش، ۹۹ درصد تراکنش‌ها موفق‌اند و عملیات تسویه حساب به‌موقع انجام می‌شود (شرکت شاپرک، ۱۳۹۶). از لحاظ نفوذ و اشاعه فناوری، توزیع کارت‌خوان در طی یک دهه اخیر بیشتر از ۱۵ برابر رشد داشته است (جمالی، ۱۳۹۶). در سال ۱۳۹۶ طبق آمارهای شرکت شاپرک به ازای هر ۱۰۰۰۰ نفر بالای ۱۸ سال در کشور، ۱۱۳۳ کارت‌خوان موجود است. طبق گزارش اتاق اصناف (۱۳۹۴) در حدود سه میلیون کسب‌وکار ثبت شده در کشور، در مجموع بیشتر از شش میلیون کارت‌خوان فعال وجود دارد. از لحاظ پذیرش شهروندان، هر فرد بالای ۱۸ سال حداقل به‌طور متوسط دارای یک کارت فعال است و حدود ۲۳ بار در ماه از کارت‌خوان‌ها استفاده می‌کند (شرکت شاپرک، ۱۳۹۷).

منابع مالی) نقش قابل ملاحظه‌ای داشته‌اند، گفتمان این حوزه بیشترین اثر را از گفتمان سیاستگذاران دولتی گرفته است. با توجه به این موضوع، در این پژوهش از تحلیل گفتمان انتقادی سیاست به‌عنوان ابزار ارزیابی سیاست برای پاسخ‌گویی به سؤال اصلی پژوهش - نظام گفتمانی توسعه فناوری انتقال پول الکترونیکی در ایران چگونه است؟- استفاده شده است. فرضیه پژوهش این است که در این نظام معنای محدودی برای نقش و مشارکت سایر ذی‌نفعان در نظر گرفته شده است. جهت بررسی این مدعا، معنای مشارکت در نظام گفتمانی شکل گرفته و نقش گروه‌های مختلف ذی‌نفعان نیز تحلیل می‌شود.

مبانی نظری

سیاست‌ها می‌توانند نوعی فعالیت گفتمانی دولت تلقی شوند به‌طوری‌که فعالیت‌ها و موقعیت‌های دولت نسبت به موضوع و نحوه هدایت فعالیت‌های سایر ذی‌نفعان را مشخص می‌کنند. از این رو سیاست‌ها، بستر عمومی مهمی برای انتشار گفتمان‌اند و می‌توانند بر کنش دیگر ذی‌نفعان اثر بگذارند. با توجه به اثر بسزای گفتمان سیاست در ساخت معنا و در نتیجه اثر بر ارتباط میان ذی‌نفعان، لازم است که به گفتمان سیاست‌ها دقت شود (Hill & Hupe, 2008:143). متون سیاستی خنثی نیستند و لازم است از لحاظ راهکارهایی که تعریف کردند ارزیابی شوند. آنچه به‌عنوان اقدام‌های لازم پیرامون امری تعریف می‌شوند، نشان می‌دهند که چه چیزی از دیدگاه سیاستگذاران مسئله‌دار است و نیاز به تغییر دارد (Bacchi, 2012:21). با تحلیل انتقادی سیاست‌ها می‌توان شیوه‌ای که سیاستگذاران به مسئله نگاه می‌کنند و آنچه را که انجام شده و یا نشده مشخص کرد. پیش‌فرض رویکرد سیاست به‌مثابه گفتمان این است که آنچه سیاستگذاران در پاسخ به مسائل موجود انجام می‌دهند، واقعیت موجود در جامعه نیست؛ بلکه در پیشنهادها سیاستی، مسائل ساخته و یا شکل داده می‌شوند و به‌عنوان پاسخ ارائه می‌شوند (Bacchi, 2000: 48). بنابراین، ممکن است شیوه تعریف مسئله توسط سیاستگذار متناسب با واقعیت اجتماعی نباشد و از اجرای سیاست‌ها نتیجه مورد نظر حاصل نشود. علاوه بر این، سیاست‌ها به‌سادگی توسط دیگر ذی‌نفعان دریافت و اجرا نمی‌شوند، بلکه تفسیر و بازتولید می‌شوند. از این رو محتوای سیاست و اثر آن بر ذی‌نفعان در طی اجرای آن‌هم تغییر می‌کند. به‌بیان دیگر، اجرای سیاست، فرآیندی اجتماعی است که طی آن دو گروه در تعامل‌اند: کسانی که می‌خواهند سیاست را اجرا کنند و کسانی که از سیاست اثر می‌پذیرند. بنابراین سیاست، مفهومی پویاست که در زمان تدوین سیاست بسته نمی‌شود و به تدریج از طریق متون بعدی (انواع مختلفی از اسناد رسمی، سخنرانی‌ها و گزارش‌های دولتی) در طی جریان اجرا، تغییر پیدا می‌کند. در حین اجرای آن، ذی‌نفعان نسبت به آن عکس‌العمل دارند و نتایج مورد انتظار را تحت تأثیر قرار می‌دهند (Hill & Hupe, 2008). از این رو بررسی اثر یک متن بر متن دیگر در تحلیل سیاست‌ها مهم است. تحلیل گفتمان سیاست راهی برای تبیین اصلاحات لازم در سیاست‌ها در صورت

مواجه شدن با چالش‌ها یا شکست راهکارهای سیاستی است و امکان یادگیری از سیاست‌های گذشته برای تغییر در اهداف، فرآیندها و ابزارهای سیاستی و تغییر در نحوه تعامل و رویکرد بازیگران حول یک موضوع را می‌دهد. بدون توجه به خاستگاه انتظارها و پیش‌فرض‌ها در مورد مسائلی مانند فواید و کارکردهای فناوری و نقش کاربران، نمی‌توان به راه‌حلی برای تغییر و اصلاح سیاست‌ها به‌گونه‌ای که اثر مورد انتظار در جامعه را داشته باشد، دست‌یافت. یکی از رویکردهای تحلیل گفتمان که برای تحلیل سیر تغییر معنا، تعریف نقش‌ها و روابط قدرت در ادبیات تحلیل سیاست مطرح شده است، رویکرد تحلیل گفتمان انتقادی است. بینش کلیدی تحلیل گفتمان انتقادی آن است که گفتمان، کنشی اجتماعی است که نقش‌ها و روابط اجتماعی را شکل می‌دهد (یورگنسن و فیلیپس، ۲۰۰۲). از این رو، تحلیل گفتمان انتقادی با زبان یا کاربرد زبان به‌خودی‌خود کاری ندارد؛ بلکه با ویژگی‌های زبانی فرآیندها و ساختارهای اجتماعی درگیر می‌شود (Richardson, 2006: 26) و به کاربرد زبان در تعاملات اجتماعی می‌پردازد (یورگنسن و فیلیپس ۲۰۰۲، ص. ۱۱۳). در حوزه تحلیل سیاست فناوری اطلاعات با استفاده از نظریه‌های تحلیل گفتمان انتقادی، پژوهش‌های محدودی در دو دهه اخیر انجام شده است. به‌طور مثال تامپسون (۲۰۰۴) با استفاده از تحلیل گفتمان انتقادی نشان داد که چگونه بانک جهانی در توسعه پیشران‌های مرتبط با فناوری اطلاعات، تلاش می‌کند موقعیت قدرتمند خود را در گفتمان فن‌سالارانه درباره توسعه حفظ کند و دیدگاه‌های جایگزین درباره فناوری را به حاشیه براند. تاپیا، کواسنی و اورتیز (۲۰۱۱) به تحلیل گفتمان انتقادی سیاست‌های شبکه بی‌سیم در سه ایالت آمریکا و بررسی چگونگی شکل‌گیری فراگیری اجتماعی در سیاست‌ها پرداختند. آن‌ها نشان دادند که توسعه فناوری فرآیندی طبیعی نیست که با پیاده‌سازی آن، فایده‌های اجتماعی مانند ایجاد شغل، کاهش جنایات و محرومیت اطلاعاتی حل شود. از نظر آن‌ها داشتن چنین تفکری جبرگرایانه و افسانه‌ای است. ادو (۲۰۱۷) به تحلیل گفتمان انتقادی سیاست‌های توسعه سیستم ترخیص کالا در کشور غنا پرداخت و مشخص کرد که چگونه تعریف مسائل توسعه سیستم‌های اطلاعاتی در کشورهای در حال توسعه از بافتار و موقعیت بازیگران قدرتمند اثر می‌پذیرد و از گزینه‌های ممکن دیگر فناوری غفلت می‌کند. کامینگز و دیگران (۲۰۱۸) با بررسی نسب‌شناسی گفتمان و رویکرد تحلیل گفتمان انتقادی نشان دادند که بین تعریف و معنایی که به چشم‌انداز و راهبردها داده می‌شود با برنامه‌ها و اهداف تعیین‌شده شکاف وجود دارد. طبق نتایج پژوهش آن‌ها، نگرش متفاوت به فناوری در گفتمان‌ها بر تعریف سیاست، برنامه‌ها و اهداف اثر می‌گذارد. انگلبرت، زونن و هیرزالا (۲۰۱۸) نشان دادند که معنایی که به شهروند در گفتمان سیاست داده می‌شود، افرادی که دارای صلاحیت اظهار نظر شناخته می‌شوند، موضوعاتی که به افراد اجازه مشارکت داده می‌شود و شرایطی که برای مشارکت آن‌ها تعیین می‌شوند، همگی بر شکل‌گیری فناوری‌های شهر هوشمند و نتایج حاصل از پیاده‌سازی فناوری اثرگذارند. مشابه با رویکرد این پژوهش‌ها، در این پژوهش گفتمان سیاستگذار در توسعه فناوری انتقال پول الکترونیکی تحلیل

می‌شود و با دیدگاه انتقادی شرایط گفتمانی که منجر به نتایج اجتماعی حاصل شده‌اند، تحلیل می‌شوند. همچنین، سیر تغییرات معنایی مشارکت ذی‌نفعان در طی بازه زمانی مورد نظر تحلیل می‌شود.

روش‌شناسی پژوهش

چارچوب روشی تحلیل گفتمان انتقادی پژوهش حاضر منطبق با رویکرد شولیاراکی و فرکلاف^۴ (۱۹۹۹) است. طبق این چارچوب مرحله‌ای که در این پژوهش به صورت رفت‌و برگشتی طی شده‌اند به صورت ذیل طی شده‌اند.

• **تعریف مسئله گفتمانی و بافتار آن:** تعریف مسئله از دیدگاه گفتمانی به این معناست که در ساخت یک کنش اجتماعی یا ادراک از یک موضوع، مسئله‌ای وجود دارد که مرتبط به مشکل در ارتباط و درک متقابل از فضای عمومی است. مسئله‌ی گفتمانی پایدار شده و تصمیم‌ها برای تغییر شرایط با مقاومت روبه‌رو می‌شوند (Chouliaraki & Fairclough, 1999).

روایتی که از مورد مطالعه ارائه می‌شود، میان مجموعه‌ای از رویدادها در سطوح مختلف شامل تدوین سیاست، اجرای سیاست و توسعه فناوری، بازخور ذی‌نفعان و شیوه‌های تعامل سیاستگذار با ذی‌نفعان ارتباط ایجاد می‌کند. این سطوح مختلف بر هم اثر می‌گذارند و روایت میان این سطوح جابه‌جا می‌شود. مسئله مورد مطالعه این پژوهش به این صورت است که در زمینه توسعه و کاربرد فناوری انتقال پول الکترونیکی در پایانه فروش در ایران، مسائل و تعارضات - هایی در فضای گفتمانی سیاستگذار با دیگر ذی‌نفعان به وجود آمده‌اند و به تبع آن شیوه‌های ترویج و استفاده از این فناوری متناسب با اهداف توسعه‌ای طرح نیستند. برخی از چالش‌های اجتماعی به وجود آمده زمینه‌ساز اعمال تغییر در فناوری و برخی دیگر جزو برنامه‌هایی هستند که سیاستگذار در پیاده کردن آن‌ها ناتوان مانده است.

• **تحلیل موانع حل مسئله:** در این مرحله به صورت موازی سه نوع تحلیل تاریخی، گفتمانی و تحلیل سیر تغییرات صورت می‌گیرد. این تحلیل‌ها شناخت کلی از چارچوب اجتماعی که گفتمان در آن اتفاق می‌افتد می‌دهند، موقعیت هر رویداد در شبکه رویدادها مکان‌یابی می‌شود و چگونگی اثرپذیری رویدادها از یکدیگر مشخص می‌شود (همان منبع). تحلیل صورت گرفته در بازه زمانی سال ۱۳۸۰ (آغاز تدوین سیاست‌ها و برنامه‌های توسعه بانکداری و پرداخت الکترونیکی) تا پایان سال ۱۳۹۷ (زمان انجام پژوهش) است. در رابطه با مسئله مورد نظر رویدادها (ارتباطی و فناوری) و زمان و مکان وقوع آن‌ها مشخص شدند و بر اساس زمان مرتب شدند. تحلیل گفتمان علاوه بر ایجاد رابطه میان گفتمان و بافتار، اثرهای قابل توصیف گفتمان را نشان می‌دهد. به این منظور تحلیل گفتمان فرآیندی را که از طریق آن گفتمان طبیعی‌سازی می‌شود و به‌عنوان عقل سلیم و

منطق پذیرفته شده عمومی^۵ پذیرفته می شود- سازوکارهایی که معنای آن را ثابت^۶ و طبیعی می سازند- تعریف می کند. این سازوکارها به عنوان فرآیندهای اجتماعی هستند که دارای دو بعد متمایز هستند (Halperin & Heath, 2012, p.316): مفصل بندی^۷ و فراخواندن^۸. مفصل بندی به معنای فرآیندی است که در طی آن معنا از گستره ای از متون خام فرهنگی یا منابع زبانی استخراج می شود و معانی بین اجزای مختلف را به طور مکرر ایجاد و ثابت می کند. بنابراین این اجزا به نظر ذاتی یا اجباری و متصل به هم به نظر می رسند و معانی تولید شده به نظر طبیعی و توصیف صحیحی از واقعیت اند (Halperin & Heath, 2012, p.316). بازنمایی برآمده از مفصل بندی، لازم است با بعد دیگری از فرآیند اجتماعی به نام «فراخواندن» همراه شود. از طریق فرآیند فراخواندن است که طی آن زبان یک موضع اجتماعی برای ذی نفعان ایجاد می کند و بازنمایی های خاص، نقش و جایگاه تعریف شده در گفتمان برای ذی نفعان مورد پذیرش قرار می گیرند. در طی این فرآیند، گفتمان نقش افراد را می سازد^۹ و این نقش ها در گفتار، نوشتار، تعامل ها و مکالمه های غیررسمی هم تعبیه می شوند (Halperin & Heath, 2012, p.316). در تحلیل گفتمانی، پیش فرض ها در مورد فواید اجرا و استفاده از فناوری، شیوه تعریف اهداف و کارکردهای فناوری، و نقش ذی نفعان در طرح توسعه فناوری تحلیل شدند. برای شناخت موانع حل مسئله تحلیل هایی با استفاده از ابزارهای مفصل بندی و فراخواندن انجام شدند. همچنین پیش فرض ها و کنش هایی که مانع از حل مسئله به وجود آمده می شوند، شناسایی شدند. نقش هایی که برای ذی نفعان تعریف شده و شیوه شکل گیری نقش آن ها تحلیل می شوند. این نقش ها شامل نقش ها و مسئولیت های رسمی و همچنین نقش های ضمنی دیگر مانند کاربران و مصرف کنندگان در اجرای طرح است.

• **تحلیل و ارزیابی کارکرد نظام گفتمانی در حفظ روابط قدرت و نقش آن در شکل گیری مسائل اجتماعی موجود:** در این مرحله تمرکز بر بررسی مسائل موجود در ساختارها و شیوه های گفتمانی است. برای پیدا کردن راه حل ها، جنبه های مشکل دار گفتمان که مربوط به کارکرد گفتمان برای گروهی از ذی نفعان جهت حفظ وضعیت موجود و روابط قدرت است، نقد و ارزیابی می شوند. در این مرحله پژوهشگر از سمت «چه چیزی هست» به سمت «بایدها و نبایدها» حرکت می کند (Chouliaraki & Facirclough, 1999). در تحلیل رویدادها، فرصت هایی که برای گروه های مختلف ذی نفع برای بیان ایده ها و دغدغه های خود و دخیل بودن در سیاست ها فراهم یا از آن ها سلب شده است، مشخص می شوند. در رویدادها و گزارش های موجود،

5 - Common Sense

۶ - ثبات معنا در برهه ای از زمان است، ازلی و دائمی نیست.

7 - Articulation

8 - Interpellation

۹ - به طور مثال در یک متن هشداری درباره حفظ حریم خصوصی، خوانندگان به منزله مصرف کنندگانی فراخوانده می شوند که مسئولیت شخصی مراقبت از اطلاعات و داده های خود را دارند. فرآیند فراخواندن منجر به خلق و قبول نقش مخاطب این متن می شود و با پذیرش این نقش، در واقع در جامعه پذیرفته می شود که مشکلات خاصی در قالب مشکلات شخصی بر ساخته شده اند که افراد مسئول رفع آن ها هستند و نه در قالب مشکلاتی عمومی که نیازمند راه حل جمعی باشند.

پژوهشگر هر زمان که فرصت نوعی از مشارکت برای ذی‌نفعان فراهم شده، در روایت آن‌ها را گزارش می‌کند. از این طریق پژوهشگر سعی می‌کند که مرزهای مشارکت گروه‌های مختلف ذی‌نفع را که در تعریف سیاست و فرآیند پیاده‌سازی فناوری تعریف و بازتعریف شده‌اند، آشکار کند. در نهایت، اهداف سیاست‌ها با نتایج اجتماعی به‌دست‌آمده مقایسه می‌شوند و چالش‌ها و تعارض‌ها تحلیل می‌شوند. هم‌چنین، این موضوع که تا چه حد فعالیت‌های ذی‌نفعان مطابق با انتظارات سیاستگذار هستند، بررسی می‌شوند.

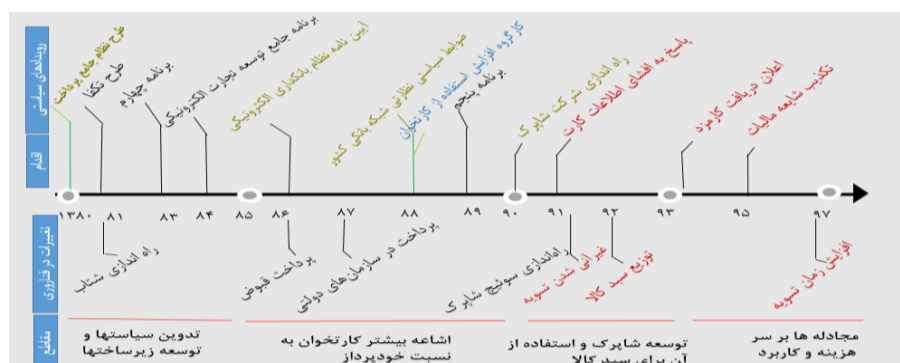
• **تحلیل فرصت‌های گذار از شرایط موجود به شرایط مطلوب جهت ایجاد تغییر:**
این مرحله حرکت از سمت «چه چیزی هست» به سمت «باید و نیاید‌ها» است (Chouliaraki & Facircloough, 1999). مهم است که داده بتواند تمام تنوع در کنش‌ها را (به‌عنوان مثال انواع اعتراض‌ها و چالش‌های بین ذی‌نفعان در قالب مجادله‌های گفتمانی و یا کنش‌ها در پیاده‌سازی فناوری) بازنمایش دهد. اگر کنش‌ها مشکل دارند، باید آن‌ها را تغییر داد. منابع موجود برای حل مشکلات بررسی می‌شوند. هدف این مرحله، نشان دادن ناکامل بودن، شکاف‌ها و تضادهای موجود است تا بتوان از مسیر آن‌ها، اقدامات اصلاحی را شناخت. پژوهشگر با تحلیل فراخواندن، نقش و موقعیتی را که برای ذی‌نفعان تعریف شدند، مشخص می‌کند. سپس نقش تعریف‌شده را با شواهدی که از کنش‌های ذی‌نفعان وجود دارند، مقایسه می‌کند تا تفاوت فضای گفتمان سیاستگذار با فضای واقعیت اجتماعی پی برد. چالش‌های ارتباط میان ذی‌نفعان به‌گونه‌ای تحلیل می‌شوند که امکان تصور سیاستگذاری و طراحی فناوری انتقال پول الکترونیکی در پایانه‌های فروش به‌نوعی دیگر و با در نظر گرفتن گزینه‌های دیگر گفتمانی و فناوری مشخص شوند.

• **بازاندیشی پژوهشگر و اعتبارسنجی پژوهش:** در این گام به بررسی اینکه آیا داده‌ها و شواهد از تحلیل‌های پژوهشگر پشتیبانی می‌کنند، آیا تحلیل‌های ارائه‌شده با هم سازگارند و آیا دیگر پژوهشگران و افراد مطلع از حوزه پژوهش صحت رویدادهای روایت‌شده را تأیید می‌کنند، پرداخته می‌شود (Chouliaraki & Facircloough, 1999). چارچوب روشی پژوهش و ابزارهای تحلیلی چندین بار بر اساس یافته‌ها و مسائلی که در تحلیل داده‌ها پژوهشگر با آن مواجه می‌شد، اصلاح شدند. نتایج و مدعاهای پژوهش با شش نفر از صاحب‌نظران این حوزه مورد بحث قرار گرفت و در صورت نیاز تغییراتی داده شد. برای اجرای تحلیل گفتمان انتقادی در این پژوهش از سه گروه متن استفاده شده است. گروه اول متون برای شناسایی گفتمان سیاستگذاران، شامل اسناد دولتی (سیاست‌ها، قوانین، مقررات، ابلاغیه‌ها، آیین‌نامه‌ها، بخشنامه‌های اجرایی و دستورالعمل‌ها) منتشرشده و قابل دسترس در وبگاه‌های سازمان‌های دولتی، بانک مرکزی، شرکت شاپرک و مرکز پژوهش‌های مجلس، سخنرانی‌ها و مصاحبه‌های عمومی سیاستگذاران، آمارهای رسمی و گزارش‌های اقتصادی است. گروه دوم متون از وبگاه‌های رسمی خبری، مطبوعات، نشریه‌ها و ویژه‌نامه‌های تخصصی بانک و پرداخت الکترونیکی که حاوی گزارش‌ها و نقدهای

ذی‌نفعان مختلف از طرح‌های مربوط به فناوری انتقال پول الکترونیکی در پایانه‌های فروش استخراج شده‌اند. هم‌چنین، مستندات دربارۀ کنش‌های روزانه مردم در استفاده از فناوری انتقال پول الکترونیکی انتخاب شدند. گروه سوم از داده‌های تحلیل شده، شامل نظرهای عمومی مردم بر روی خبرهای وبگاه‌های خبرگزاری و متون منتشر شده در شبکه‌های اجتماعی هستند. توجه خاصی به اعتراض‌ها و مجادله‌های گفتمانی در پژوهش شده است. اعتراض‌ها نشانه‌ای از چگونگی تحلیل دیگر ذی‌نفعان از نقشی است که برای آن‌ها تعریف شده است. به عبارت دیگر، اعتراض‌ها انعکاس گفتمان حاکم در جامعه است و نشان می‌دهند ذی‌نفعان نقش تعریف شده را چگونه قبول و ایفای نقش می‌کنند. به‌طورکلی ۲۵ مستند سیاستی، ۲۶ گزارش سخنرانی و مصاحبه با سیاستگذاران، ۱۴ گزارش عملکرد سیاستی و ۸۰ خبر منتخب از رسانه‌ها تحلیل شدند.

تحلیل نظام گفتمانی توسعه فناوری انتقال پول الکترونیکی در ایران

ابوت (۱۹۹۲) در خصوص مطالعه‌هایی که به تاریخ یک رویداد می‌پردازند، پیشنهاد می‌کند که بهتر است با توجه به این‌که مورد مطالعه در پاسخ به چه سؤالی است، روایت به چند مقطع تقسیم شود. به این شکل، رویدادها قابلیت مقایسه بیشتری پیدا می‌کنند و قدرت تحلیلی بیشتری فراهم می‌شود. رویدادهای طرح توسعه انتقال پول الکترونیکی در پایانه‌های فروش در ایران به چهار مقطع تقسیم شدند (شکل ۱). در طی مقطع ۱۳۸۵-۱۳۸۰، سیاستگذار معمارای فنی سیستم‌های پرداخت الکترونیکی را با استفاده از «آخرین رویه‌های بین‌المللی» و «توصیه کارشناسان بین‌المللی» (احمدی و خندان سویری، ۱۳۹۰) تعیین و عمده سیاست‌ها را در این مقطع تدوین کرد. تحلیل متن سیاست‌ها نشان می‌دهد که سیاستگذار، اهداف و فوایدی را در توسعه فناوری پیش‌فرض گرفته است که منشأ این انتظارات از فواید اجرای فناوری در گفتمان بین‌الملل و سازمان‌های بین‌المللی توسعه مانند OECD, The World Economic Forum, UNCTAD, UN, BIS در مورد فواید پرداخت الکترونیکی قابل‌ردیابی است.



شکل ۱ - رویدادها و مقاطع.

فواید و مزایای تعریف‌شده در سیاست‌های داخلی (جدول‌های ۱ و ۲) شامل کارایی و کاهش هزینه، ارائه خدمات نوین و بهتر به مشتریان و افزایش شفافیت می‌شود. به صورت مشابه در اسناد سازمان‌های بین‌المللی در همان برهه زمانی نیز همین رویکرد در تعریف فواید حاصل از پیاده‌سازی پرداخت و بانکداری الکترونیکی به صورت پیش فرض وجود دارد.^{۱۰} در سیاست‌های این مقطع، فرصت تعاملی برای اعمال نظر ذی‌نفعان فراهم نشد و تنها سیاستگذاران در تدوین سیاست‌ها نقش ایفا کردند. شواهدی از مشارکت ذی‌نفعان در تعیین اهداف توسعه نیست و پیش‌فرض‌ها در مورد فواید توسعه فناوری مانند نتایج پیش‌فرض مطابق گفتمان بین‌المللی است. وظایف هر یک از دستگاه‌های دولتی برای رسیدن به اهداف و فوایدی که مطابق با گفتمان بین‌المللی است، تعیین شدند.^{۱۱} بحث مشارکت دیگر ذی‌نفعان در اسناد سیاستی محدود به مشارکت بانک‌ها در پیروی از قوانین و مصوبات برای توسعه فناوری مطابق با برنامه، مشارکت بخش خصوصی در سرمایه‌گذاری و مشارکت اصناف و مشتریان در استفاده از فناوری بود. در جدول ۱ اجزای کلیدی گفتمان سیاست‌های این مقطع و چگونگی تعریف نقش ذی‌نفعان و مشارکت آن‌ها در توسعه طرح آمده است. در مقطع ۱۳۸۵-۱۳۹۰ گفتمان حاکم متمرکز بر افزایش میزان اشاعه و استفاده از دستگاه‌های کارت‌خوان به نسبت دستگاه‌های خودپرداز بود. گزارش‌های ارزیابی سیاست‌ها و تدوین سیاست‌ها و برنامه‌های جدید متمرکز بر افزایش تعداد کارت و کارت‌خوان و نرخ نفوذ آن‌ها و «تطابق با عملکردهای بهینه بین‌المللی در خصوص نظام‌های تسویه و پرداخت» (بانک مرکزی، ۱۳۸۶، ص. ۱) بود. در این دوره، جلسه‌های کارشناسی در سطح مدیران بانک مرکزی و در مواردی با خبرگان صنعت بانکی تشکیل شدند (به‌طور مثال کارگروه افزایش استفاده از دستگاه کارت‌خوان)؛ اما دیگر ذی‌نفعان نقشی و حتی آگاهی در مورد تصمیم‌های سیاستگذاران نداشتند، تنها آگاهی‌رسانی به آن‌ها برای استفاده بیشتر از فناوری مطرح بود. در ابتدای مقطع، گفتمان سیاستگذار متمرکز بر دادن دسترسی بیشتر به کارت‌خوان و کارت تعریف شد. در انتهای مقطع تمرکز بر آموزش در جهت استفاده بیشتر گروه‌هایی از جامعه از کارت‌خوان بود و فرهنگ‌سازی به معنای محدود استفاده بیشتر از آن شد (جدول ۲).

۱۰ - به‌طور مثال نگاه شود به؛

Kirkman, Cornelius, Sachs, & Schwab, 2002; Klapper & Singer, 2014; OECD, 2006; Tadesse & Kidan, 2005, Khalil, Dongier & Zhen-Wei Qiang, 2009.

۱۱ - نگاه شود به آیین‌نامه نحوه اجرای فعالیت‌های مشخص به‌منظور گسترش کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباط کشور (هیئت‌وزیران، ۱۳۸۱)، مصوبات جلسه پول الکترونیکی: تغییر رویکرد به‌سوی بانکداری الکترونیکی (هیئت‌وزیران، ۱۳۸۳)، برنامه جامع توسعه تجارت الکترونیکی (هیئت‌وزیران، ۱۳۸۴) و آیین‌نامه گسترش بهره‌برداری از خدمات پول الکترونیکی (هیئت‌وزیران، ۱۳۸۴).

جدول ۱ - نتایج تحلیل گفتمان انتقادی طرح انتقال پول الکترونیکی در پایانه‌های فروش ۱۳۸۵-۱۳۸۰

نقش تعریف شده ذی‌نفعان	اجزای کلیدی گفتمان سیاستگذار	رویداد
مشارکت بانک‌ها در پیروی از دستورالعمل‌ها، مشارکت اصناف و مشتریان در استفاده از خدمات	انتخاب راه‌حل بهینه برای الکترونیکی کردن مبادلات با ارجاع به پیروی از آخرین رویه‌های بین‌المللی، توصیه‌های کارشناسان خبره و سازمان‌های بین‌المللی توسعه جهت دستیابی به مزایای فناوری شامل افزایش سرعت گردش پول، کاهش هزینه و ارائه خدمات نوین	طرح نظام جامع پرداخت (بانک مرکزی، ۱۳۸۰)
مشارکت بخش خصوصی در سرمایه‌گذاری و توسعه فنی شبکه پرداخت	تعیین اقدام‌های فنی و حوزه‌های سرمایه‌گذاری، تطبیق شرایط کشور با روندهای فناوری روز دنیا، توانمندسازی نیروی انسانی داخلی برای توسعه فناوری و کم‌کردن فاصله دیجیتالی با دیگر کشورها	برنامه تکفا (هیئت‌وزیران، ۱۳۸۱)
مشارکت بانک‌ها به‌عنوان پیروی‌کننده قوانین و سهم شدن در هزینه‌ها، مشارکت اصناف و مشتریان در استفاده بیشتر	دسترسی به خدمات مشابه، استانداردسازی خدمات، آشنا شدن بانک‌ها و مردم برای استفاده بیشتر از فناوری، یکسان‌سازی خدمات برای مشتریان همه بانک‌ها	راه‌اندازی شتاب و تدوین مقررات حاکم (بانک مرکزی، ۱۳۸۱)، طرح آشنایی با شتاب
مشارکت بخش خصوصی در سرمایه‌گذاری	توسعه از طریق فناوری و فناوری به‌عنوان موتور محرک برنامه‌ها، دسترسی به خدمات الکترونیکی در کلیه بانک‌های کشور با استفاده از منابع فنی و داخلی جهت دستیابی به فواید پیش‌فرض	برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران (مجلس شورای اسلامی، ۱۳۸۳)
مشارکت بخش خصوصی با سرمایه‌گذاری در توسعه فنی	افزایش تعداد کارت جهت ارائه خدمات بهتر و نوین به مشتری، افزایش شفافیت	پول الکترونیکی (هیئت‌وزیران، ۱۳۸۳)
مشارکت در توسعه و استفاده بیشتر	توسعه زیرساخت‌ها و آگاهی‌رسانی جهت استفاده بیشتر از فناوری برای دستیابی به مزایای تعیین‌شده	برنامه جامع توسعه تجارت الکترونیکی (هیئت‌وزیران، ۱۳۸۴)

جدول ۲ - تحلیل گفتمان انتقادی طرح انتقال پول الکترونیکی در پایانه‌های فروش ۱۳۹۰-۱۳۸۵

نقش تعریف شده دیگر ذی‌نفعان	اجزای کلیدی گفتمان سیاستگذار	رویداد
مشارکت بخش خصوصی در توسعه و دسترسی بیشتر به فناوری	توسعه کمی ابزارها و توسعه کیفی خدمات قابل ارائه، تطابق با عملکردهای بهینه بین‌المللی	گزارش خلاصه عملکرد ۱۳۸۵ (بانک مرکزی، ۱۳۸۶)
مشارکت مردم در استفاده	افزایش اعتماد به فناوری برای افزایش سطح استفاده	سند راهبردی نظام جامع فناوری اطلاعات (هیئت‌وزیران، ۱۳۸۸)
مشارکت بانک‌ها و شرکت‌های پرداخت در اجرا و مشارکت اصناف استفاده از کارت‌خوان	اعتماد به ابزار برای افزایش استفاده	استانداردسازی خدمات قبض (بانک مرکزی، ۱۳۸۶)

آیین‌نامه نظام بانکداری الکترونیکی (هیئت‌وزیران، ۱۳۸۶)	اجرای وظایف مشخص برای توسعه فنی طرح، اجباری شدن استفاده گروهی از کارکنان (دریافت مزایا در قالب کارت) برای اشاعه بیشتر فناوری	مشارکت بانک‌ها و دستگاه‌های اجرایی در اجرا و پیاده‌سازی طرح، مشارکت مردم در استفاده
کارگروه افزایش استفاده از دستگاه کارت‌خوان (بانک مرکزی، ۱۳۸۸)	نیاز به رفع موانع برای افزایش استفاده از کارت‌خوان به نسبت خودپرداز، موانع مربوط به حوزه‌های محدودیت در دسترسی، ضعف در پشتیبانی و ظرفیت خدمات، محدودیت‌های دانشی و ترجیح کاربران در استفاده از کارت‌خوان، ابعاد اقتصادی و نظارتی طرح	مشارکت ظاهری بانک‌ها با نظرسنجی در مورد مسائل فنی و اقتصادی فهرست شده در کارگروه، خبرگان بانک مرکزی، مشارکت اصناف در دریافت و ارائه خدمت بر بستر کارت‌خوان، مشارکت مشتریان در استفاده بیشتر
ضوابط سیاستی- نظارتی شبکه بانکی کشور (شورای پول و اعتبار، ۱۳۸۸)	گسترش و ترویج استفاده از کارت اعتباری، ترغیب مردم به استفاده بیشتر از کارت‌خوان‌ها، اجباری شدن استفاده از کارت‌خوان در دستگاه‌های دولتی	مشارکت بانک‌ها در اجرای ضوابط مصوب، مشارکت مردم در استفاده، مشارکت دستگاه‌های دولتی در اجرا

پس از اینکه چالش‌های مختلف از لحاظ رسیدن به اهداف و فواید مورد انتظار پرداخت الکترونیکی به وجود آمدند، بانک مرکزی، شرکت شاپرک را در سال ۱۳۸۹ برای نظارت بر فعالیت‌های شرکت‌های پرداخت ایجاد کرد. شرکت‌های پرداخت در حال آماده‌سازی برای پیوستن به سوئیچ شاپرک بودند. در اردیبهشت سال ۱۳۹۱، اطلاعات مشتریانی که از کارت‌خوان‌های متصل به سوئیچ یکی از شرکت‌های پرداخت استفاده کرده بودند، افشا شد. در واکنش به این رویداد، سیاستگذار مسئله را از ابتدای رویداد، شفاف نکرد و تا زمان یک‌هفته‌ای از وقوع تا دستور بانک مرکزی به بانک‌ها برای مسدود کردن کارت‌ها شایعه‌های مختلفی شکل گرفتند (همشهری آنلاین، ۱۳۹۱/۰۱/۲۹؛ وبگاه بانک مرکزی، ۱۳۹۱/۰۱/۲۶). اطلاعیه‌های محدودی که توسط بانک مرکزی و تعدادی از بانک‌ها در رابطه با این رویداد منتشر شدند، بر بالا بودن امنیت شبکه، عملکرد شبکه مطابق با استانداردها و طبیعی بودن هشدارهای مربوط به تغییر رمز تأکید داشتند. در این رویداد، پل ارتباطی مناسبی بین سیاستگذار و مردم شکل نگرفت و شایعات تداوم داشتند (مشرق، ۱۳۹۱/۰۱/۲۷؛ الف، ۱۳۹۱/۰۱/۲۷). یکی از مفاهیم اصلی که سیاستگذار در اجرای شاپرک (شبکه الکترونیکی پرداخت کارت) بر آن تأکید داشت، ایجاد «مشارکت واقعی بخش خصوصی» بود^{۱۲}. به کار بردن مفهوم واقعی بودن مشارکت مشخص می‌کند که سیاستگذار تا آن زمان در ایجاد فضای مشارکت ناکام مانده است. اما اقدامات پس از راه‌اندازی شاپرک هم شواهدی از ایجاد فضای مشارکتی ندارند. اگرچه قبل از پیاده‌سازی شاپرک، جلسه‌های کارشناسی بین بانک مرکزی و شرکت‌های پرداخت برگزار شدند، اما هدف این جلسه‌ها، همراه کردن شرکت‌های پرداخت با طرح فنی موردنظر بود. اثری از دخیل کردن و مشارکت ذی‌نفعان دیگر در سیاستگذاری، تعریف اهداف و برنامه‌ها، و طراحی شاپرک وجود ندارد. چالش‌هایی که نظام پرداخت با آن مواجه شده بود، با دیدگاه فن‌سالاری و با تمرکز بر

۱۲ - (بخشنامه توضیح ضوابط و مقررات ناظر بر ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت و معرفی شاپرک (بانک مرکزی، ۱۳۹۰، ص. ۱).

«بالا بردن نرخ نفوذ و اشاعه کارت‌خوان‌ها» با نظارت بیشتر و توزیع بهینه، به‌عنوان اهداف و وظایف شاپرک تعریف شدند (چشم‌انداز بانک مرکزی در نظام‌های پرداخت و بانکداری الکترونیکی (احمدی و خندان سویری، ۱۳۹۴، ص. ۱۹). در این مقطع، سیاستگذار با رویکرد بسته خود در مشارکت دادن ذی‌نفعان، تصمیم‌هایی را اتخاذ و با چالش‌هایی روبه‌رو شد. در تسویه غیر آنی که هم‌زمان با راه‌اندازی شاپرک بود، به‌دلیل آگاهی نداشتن مردم از اجرا شدن طرح و مشکلات فنی که در تسویه حساب به وجود آمد، گمانه‌زنی‌ها در مورد اهداف سیاستگذار در میان گروهی از اصناف شکل گرفتند (جام‌جم آنلاین، ۱۳۹۱/۰۹/۱۵؛ ایسنا ۱۳۹۱/۰۹/۲۹؛ خبر آنلاین، ۱۳۹۱/۱۰/۱۱). این امر منجر شد که گروهی از اصناف برای مدتی از ارائه خدمت بر کارت‌خوان خودداری کنند. در طرح سبد کالا بر بستر شاپرک مقرر شد با استفاده از اطلاعات کارت واریز یارانه سرپرست‌های خانوار به اقشار محروم جامعه کمک شود (تسنیم، ۱۳۹۲/۱۰/۱۶). اما طرح به‌گونه‌ای اجرا شد که نه‌تنها نقش فعالی برای اقشار محروم جامعه در طرحی که قرار بود به آن‌ها خدمت‌رسانی کند قائل نشد، بلکه گروه‌هایی از آن‌ها را از دریافت سبد کالایی که مشمول آن بودند، محروم کرد (ایسنا، ۱۳۹۲/۱۱/۱۷؛ مهر، ۱۳۹۲/۱۱/۲۲). از نظر مردم، معیارهای تعیین خانوارهای مشمول عادلانه نبودند و علاوه بر آن شیوه توزیع آن به‌دلیل مشکلات فنی، ناهماهنگی بین دستگاه‌ها با چالش‌های متعددی مواجه بود. با این وجود، مدیران بانک مرکزی «ضریب موفقیت ۹۹٫۵ درصد عملکرد سامانه‌ها» را به نشانه «موفقیت طرح» تعبیر کردند (فارس، ۱۳۹۲/۱۱/۱۴). در سال ۱۳۹۳ مدیرعامل شاپرک در مصاحبه‌ای شیوه اجرای مشارکت را به این شکل مطرح کرد که «در مراحل بعدی (توسعه برنامه‌های شاپرک) نیاز بیشتری به مشارکت اجتماع با حرکت شاپرک خواهد بود. اطلاع‌رسانی و آموزش همگانی در دستور کار شاپرک خواهد بود» (شرکت شاپرک، ۱۳۹۳). مشخص است که شاپرک مسیر مشخص و تعریف‌شده‌ای دارد که سیاستگذار آن را تعیین کرده است. حتی مشارکت در حد اطلاع‌رسانی و آموزش را در مراحل بعدی بلوغ شاپرک تعریف می‌شود. در این مقطع هم تعریف مشخص از مشارکت واقعی و راهکار رسیدن به آن و یا رویدادی که نشان از تغییر معنای محدود مشارکت ذی‌نفعان باشد، رخ نداد (جدول ۳). در مقطع ۱۳۹۷-۱۳۹۳، مانند مقاطع قبلی؛ سیاستگذار سعی داشته است که از طرق مختلف، درک مبتنی بر گفت‌وگو بین‌الملل در توسعه طرح را تبدیل به واقعیت اجتماعی کند. از سال ۱۳۹۳ به بعد، مفهوم مشارکت محدود به سهم شدن دیگر ذی‌نفعان در هزینه‌ها بود (جدول ۴). اعتراض‌ها و درخواست‌هایی که از طرف سایر گروه‌های ذی‌نفع برای مشارکت در بحث دریافت کارمزد از اصناف شد، به حاشیه رانده شدند. اگرچه سیاستگذار از شیوه‌های مختلفی برای به حاشیه راندن اعتراض‌ها و حفظ غالب بودن گفتمان خود استفاده می‌کند (جدول ۴)، اما امکان تبدیل کردن گفتمان خود درباره دریافت کارمزد از اصناف به واقعیت اجتماعی را پیدا نمی‌کند و واکنش‌های شدیدتری در اعتراضات ادامه‌دار شکل گرفتند (کیهان ۱۳۹۳/۰۶/۲۹، ایسنا، ۲۸/۰۶/۱۳۹۳، فارس ۱۳۹۳/۰۶/۳۱). همراه شدن قضیه

کارمزد با شایعه‌های دریافت مالیات از اصناف، مقاومت گروه‌های بیشتری از اصناف در استفاده نکردن از کارت‌خوان را به همراه داشت (ایسنا، ۱۳۹۳/۰۷/۰۹).

جدول ۳ - تحلیل گفتمان انتقادی طرح انتقال پول الکترونیکی در پایانه‌های فروش ۱۳۹۰-۱۳۹۳

نقش تعریف شده دیگر ذی نفعان	اجزای کلیدی گفتمان سیاستگذار	رویداد
عدم اطلاع‌رسانی به موقع و طبیعی سازی مسئله	فعالیت شرکت‌های پرداخت مطابق با استانداردهای موجود و طبیعی بودن مسئله نیاز به تغییر رمز	افشای اطلاعات دارندگان کارت توسط یکی از شرکت‌های پرداخت (۱۳۹۱)
مشارکت واقعی بخش خصوصی در سرمایه‌گذاری و توسعه فنی	نظارت بیشتر و مشارکت واقعی بخش خصوصی برای رسیدن به فواید حاصل شده از توسعه شبکه پرداخت الکترونیکی در کشورهای دیگر، نفوذ بیشتر ابزارهای پرداخت	راه‌اندازی شاپرک (۱۳۹۰)
مشارکت اصناف در هزینه	تداوم ارائه خدمات با کیفیت، حفظ امنیت شبکه، افزایش ظرفیت پاسخگویی در زمان ترافیک شبکه و رویکرد کشورهای دیگر	تسویه غیرآنی (۱۳۹۰)
مشارکت دستگاه‌های اجرایی و شرکت‌های پرداخت در نصب تجهیزات و پشتیبانی فنی	توان فنی شبکه برای ارائه خدمات و افزایش شفافیت	استفاده از زیرساخت شاپرک برای توزیع سبد کالا (۱۳۹۱)

در سال ۱۳۹۶ بانک مرکزی تصمیم برای اجرای طرحی را اعلام کرد که در صورتی که اصناف می‌خواهند تسویه زودتر از یک روز داشته باشند، باید کارمزد آن را بپردازند، اما این طرح اجرا نشد. اما در بهمن ماه همان سال بدون اطلاع قبلی، تسویه حساب ۲۴ ساعت یکبار انجام شد. پس از اوج گرفتن اعتراض‌ها، بانک مرکزی دلیل این اقدام را این گونه اعلام کرد که تسویه هفت بار در روز منجر به ایجاد شغل‌های کاذب، واسطه‌گری و خلق پول؛ پول‌شویی در زمان تغییر نرخ ارز می‌شود (تابناک، ۱۳۹۶ / ۱۱ / ۱۰). این بار، اعتراض‌های گسترده‌ای توسط صنف جایگاه‌داران سوخت شکل گرفت و برای مدتی آن‌ها تنها پول نقد از مشتریان خود قبول می‌کردند (ایران آن‌لاین، ۱۴ / ۱۱ / ۱۳۹۶). علی‌رغم شکل‌گیری اعتراض‌ها، سرانجام در سال ۱۳۹۷ تسویه حساب به ۲۴ ساعت یکبار تغییر پیدا کرد.

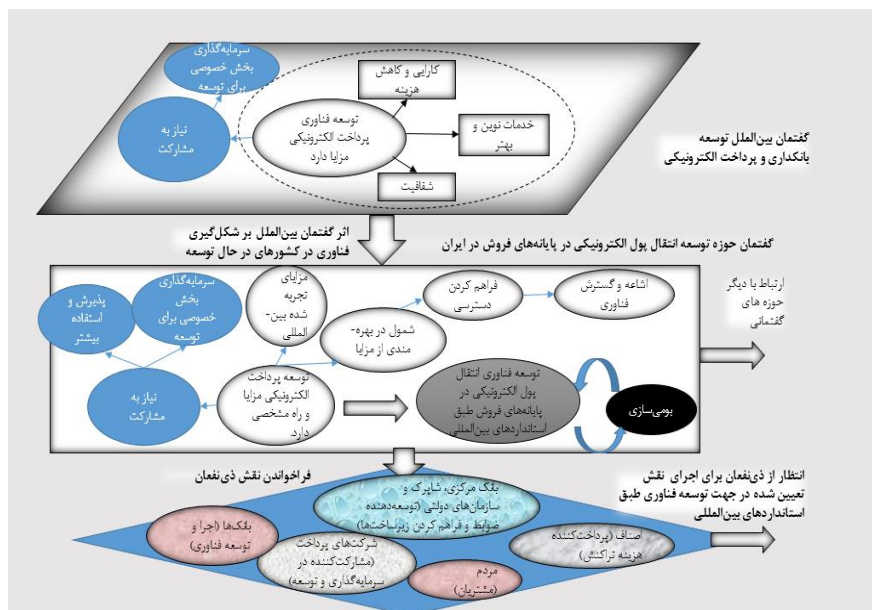
جدول ۴ - تحلیل گفتمان انتقادی طرح انتقال پول الکترونیکی در پایانه‌های فروش ۱۳۹۰-۱۳۹۳

نقش تعریف شده دیگر ذی نفعان	اجزای کلیدی گفتمان سیاستگذار	رویداد
شویه به حاشیه راندن اعتراضات	نیاز به تأمین هزینه برای نوآوری و پیشرفت شبکه،	اعلان دریافت کارمزد از اصناف (۱۳۹۳)
مشروعیت‌بخشی رویکرد سیاستگذار با تمرکز به گفتمان بین‌الملل (خبرآنلاین، ۲۳ / ۰۶ / ۱۳۹۴)، رد صلاحیت بانک‌ها و اصناف برای تصمیم‌گیری و اظهارنظر (فارس ۱۳۹۳ / ۰۷ / ۰۱، طوفان نیوز، ۱۳۹۳ / ۰۷ / ۰۲)، اجتناب از	مشارکت اصناف در هزینه	

دسترسی بیشتر، خدمات بیشتر برای همه گروه‌ها	بحث در مواردی که گزینه‌های دیگر طراحی و اجرا مطرح شدند (عصر بانک، ۱۳۹۳/۰۷/۰۱)، زیاده‌خواه بودن و رعایت نکردن حق بیت‌المال توسط اصنافی که نمی‌خواهند کارمزد بدهند و کسانی که برای مبالغ کم کارت می‌کشند (فارس، ۱۳۹۳/۰۷/۰۱، شرق، ۱۳۹۳/۰۷/۰۵).
نیاز به افزایش شفافیت تراکنش‌ها و کاهش فرار مالیاتی	مشارکت اصناف در استفاده
نیاز به کنترل تراکنش‌ها برای جلوگیری از خلق پول و کلاهبرداری	مشارکت اصناف در هزینه
بحث اخذ مالیات بر اساس تراکنش‌ها (۱۳۹۵)	شایعه اطلاق کردن بحث دسترسی به اطلاعات بانکی توسط سازمان‌هایی جز اشخاص و بانک صادرکننده حساب (همشهری آنلاین، ۱۳۹۱/۱۱/۲۰)
افزایش زمان تسویه حساب (۱۳۹۶)	سکوت در مورد اعلام زمان اجرای تصمیم و اجباری کردن آن (تابناک، ۱۰/۱۱/۱۳۹۶)

همان‌طور که در روایت رویدادهای مقاطع موردبررسی و جداول ۱ تا ۴ مشاهده می‌شود، گفتمان حاکم، گفتمان سیاستگذار بوده و با توجه به نقش‌های غیرفعالی که برای دیگر ذی‌نفعان تعریف کرده است، گفتمان دیگری از سوی ذی‌نفعان در مقابل با گفتمان سیاستگذار شکل نگرفت. علی‌رغم تغییر دولت‌ها در مقاطع مختلف، جریان گفتمانی توسعه طرح تغییر جهت اساسی نداشته است و با دیدگاه فن‌سالارانه مراحل توسعه طرح پیش رفته است و در مقطع پایانی با چالش‌های اجتماعی و نارضایتی‌ها مواجه شده است. در شکل ۲، نظام گفتمانی طرح توسعه فناوری انتقال پول الکترونیکی نمایش داده شده است. گفتمان سیاستگذار متمرکز بر تطابق با استانداردهای بین‌المللی و تحت تأثیر گفتمان مشخص بودن مزایای پیاده‌سازی و راه رسیدن به توسعه پرداخت الکترونیکی اجرا شد. سیاستگذار سعی در به‌کارگیری منابع داخلی برای قرارگیری طرح توسعه فناوری انتقال پول الکترونیکی در پایانه‌های فروش در مسیر مشخصی داشت که بازتاب درک سیاستگذار از گفتمان بین‌الملل است. مطابق با گفتمان بین‌الملل از تعریف مفهوم مشارکت (به‌طور مثال UNCTAD, 2007; OECD, 2006; CPSS, 2006)، مشارکت بخش خصوصی محدود به سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های عمومی مطابق با قوانین و دستورالعمل‌های تعیین‌شده و مشارکت مردم و اصناف تنها در استفاده بیشتر از فناوری تعریف شده است. از این رو گفتمان توسعه فناوری انتقال پول الکترونیکی در پایانه‌های فروش دارای جهت‌گیری محوری به‌صورت ذیل است: با تکیه بر توانمندی‌های داخلی می‌توان فناوری خارجی را بومی‌سازی نمود (عیناً در ایران توسعه داد) و به کار گرفت، به شیوه‌ای که اهداف و مزایای فناوری که در دنیا معین است حاصل شوند. سیاستگذار، مفهوم برخورداری همه افراد از مزایای فناوری را به‌عنوان هدف قرار داد؛ با این پیش‌فرض که راه رسیدن به هدف فراگیری، فراهم کردن دسترسی برای همه است. به این منظور تمرکز سیاستگذار بر مفاهیم اشاعه و گسترش بیشتر فناوری برای بهره‌مندی از مزایای فناوری بود و سایر گفتمان‌های دیگر مانند بومی‌سازی مطابق با همین تعریف

محدود شدند. بر اساس این تعریف و ترکیب مفاهیم در گفتمان، سیاستگذار نقش سایر ذی‌نفعان را تعریف و با آن نقش‌ها، آن‌ها را فراخواند. سیاستگذار از ذی‌نفعان انتظار داشته است که گفتمان سیاستگذار در طرح توسعه انتقال پول الکترونیکی در پایانه‌های فروش را پیش ببرند و رابطه ذی‌نفع با فناوری مطابق با انتظاراتش باشد. سیاستگذار، بانک‌ها را «پیروی‌کننده از برنامه‌های ارائه خدمات»، اصناف را «واسطه انتقال خدمت»، مردم را «مصرف‌کننده خدمات»، شرکت‌های پرداخت را «بازاریاب خدمات از پیش تعریف‌شده» می‌داند.



شکل ۲ - نظام گفتمانی توسعه فناوری انتقال پول الکترونیکی در ایران.

در طی مقاطع بررسی‌شده علی‌رغم بروز اعتراض‌های گروه‌هایی از ذی‌نفعان، جایگاه ذی‌نفعان نسبت به سیاستگذار جابه‌جا نشد. چون سیاستگذار قدرت، ابزارها و کانال‌های بیشتری در اختیار داشت، توانست غالب بودن گفتمان خود را حفظ کند. سیاستگذار از طریق نظم گفتمانی که سعی در نزدیک کردن خود به گفتمان بین‌الملل دارد، برتری و محوریت گفتمان خود را بازتولید می‌کند. اعتراض‌های گروه‌هایی از ذی‌نفعان تنها در مواردی مانند اجرای طرح اخذ کارمزد از اصناف و کنترل حساب‌ها برای اخذ مالیات در اجرایی نکردن اهداف و برنامه‌های سیاستگذار دخیل بوده‌اند.

نتیجه‌گیری

نتایج مطالعه موردی نشان داد که در سیاستگذاری فناوری ضروری است که بافتار اجتماعی کلان‌تر فناوری در نظر گرفته شود و تنها محدود به جنبه‌های اقتصادی و فنی فناوری نشد. در

این طرح، خلاف آن که نرخ اشاعه و نفوذ کارت‌خوان بالا و شبکه از قدرت بالایی برخوردار است، مسائلی عمیق‌تر اجتماعی وجود دارند که سیاستگذار به آن‌ها توجهی ندارد. هم‌چنین نشان داده شد که نظام گفتمانی به‌کاررفته، فضایی را تشکیل داده که در آن چالش‌ها و مشکلات به وجود آمده است. اما سیاستگذار به دلیل محصور شدن در نگاه فن‌سالارانه، از بعد دیگری به مسائل و چالش‌های به وجود آمده نگاه می‌کند و بعضی از مسائل با توجه به تفاوت نگاه سیاستگذار با جامعه، عمیق‌تر و حل آن‌ها دشوارتر خواهد شد. تصمیم‌ها و سیاست‌های بعدی به تبع همین نگاه، اتخاذ شده و مسئله را پیچیده‌تر می‌کنند. این طرح در شرایطی توسعه یافته که دانش و ایده‌های غربی توسط سازمان‌های بین‌المللی توسعه مانند بانک جهانی و صندوق بین‌المللی پول به دلیل تحریم‌ها تحمیل نشده و بنا بر ادعای سیاستگذاران، توسعه فناوری‌های پرداخت و بانکداری الکترونیکی، بومی‌سازی شده است (به‌طور مثال نگاه شود به حکیمی، ۱۳۸۹، ص. ۷۴). بعلاوه، دسترسی به شرکت‌های بین‌المللی پرداخت محدود بوده و فعالیت چندانی در ایران نداشته‌اند (مقایسه شود با Shim & Shin (2016)). بنابراین در دوران تحریم، ایران بر استفاده از دانش و تخصص بومی در توسعه فناوری‌ها متمرکز بوده (Ashtarian, 2015) و ظرفیت ایجاد فناوری مستقل از گفتمان بین‌الملل و محدودیت‌هایی را که ممکن است در این گفتمان باشد، داشته است. از این رو انتظار می‌رود که در شرایط به نسبت بسته‌ای که ایران در توسعه این طرح داشته است، اثر گفتمان بین‌الملل محدود باشد. اما تحلیل رویدادها نشان داد که رویکرد سیاستگذار در ظاهر و از دیدگاه نظری حامی و طالب توسعه بر مبنای مدل بومی است. اما در عمل حاضر به دادن قدرت و اقتدار به دیگر گروه‌های ذی‌نفع نیست. بنابراین گفتمان سیاست نمی‌تواند در بافتار جامعه وارد شود و در سطوح مختلف جاری شود. ترکیب نشدن اهداف با شرایط کشور و دیگر اجزای گفتمانی مانع از رخ دادن نتایج مورد انتظار می‌شوند. در چنین شرایطی اعتماد به ساختار موجود و امید به دریافت خدمات بهتر در آینده کاهش پیدا می‌کند. نکته جالب آن است که با وجود مشکلاتی که سیاستگذار با آن‌ها در طی مراحل مختلف طرح توسعه فناوری انتقال پول الکترونیکی مواجه بوده است، همچنان بر همان گفتمان توسعه مطابق با استانداردهای بین‌المللی تأکید داشته است. به بیان دیگر، تناقض‌ها و چالش‌هایی که پس از اجرا در هر مقطع زمانی رخ داده‌اند، سبب نشدند که سیاستگذار تغییری در محوریت گفتمان خود و تغییر رویکرد سیاستگذاری ایجاد کند. سیاستگذار می‌تواند به جای پیروی از گفتمان‌های غالب بین‌المللی با تکیه بر گفتمان بدیلی^{۱۳} که از طریق مشارکت دادن ذی‌نفعان داخلی اعم از سازمان‌های خصوصی و یا گروه‌های مردمی در سیاستگذاری توسعه فناوری شکل می‌گیرد، فناوری بدیلی را توسعه دهد که هم همسوتر و هم‌راست‌تر با دغدغه‌های ذی‌نفعان باشد. لازمه تحقق گفتمان بدیل آن است که سیاستگذاران راه ارتباط و بستر مشارکت گروه‌های مختلف جامعه را در سیاست‌ها باز نگه‌دارند و از رویکردهای گفتمانی بسته و غیرشفاف در تعامل با

آن‌ها خودداری کنند. ممکن است که سیاستگذار با استفاده از قدرت و اجباری کردن دریافت کارمزد از اصناف، گفتمان شکل‌گرفته را پیش ببرد و اصناف هم کارمزد را بپردازند. اما با وارد کردن اجبار، مسئله ارتباطی به وجود آمده میان سیاستگذار و مردم حل نمی‌شود. حتی اگر بحث و مجادله درباره موضوع کارمزد فروکش کند، بار دیگر در مسئله‌ای دیگر، کم شدن اعتماد مردم به سیاستگذار بروز پیدا می‌کند. بنابراین اگر مسئله سیاستگذار در توسعه فناوری به گونه‌های دیگری شکل می‌گرفت، انتظار وجود چالش‌های اجتماعی کمتری وجود داشت. این چارچوب‌های متفاوت تعریف مسئله می‌توانست به شکل‌های دیگری مانند موارد جایگزین ذیل باشند:

- دخیل کردن و قائل شدن نقش فعال برای ذی‌نفعان در مقابل نقش مصرف‌کننده و اجراکننده
 - توانمندسازی گروه‌های مختلف ذی‌نفع متناسب با شرایطشان برای دسترسی و استفاده از فناوری در مقابل طراحی خدمت یکسان برای همه
 - آموزش حفظ حریم خصوصی در استفاده از فناوری در مقابل اجبار در فرهنگ استفاده از فناوری در همه گروه‌ها
 - فناوری ابزار ارتقای اعتماد مردم به دولت در مقابل ارتقای اعتماد مردم برای استفاده بیشتر
 - توجه به قابلیت ترکیب کاربری‌های مانند توزیع سبد کالا در زمان سیاستگذاری و طراحی در مقابل توسعه فناوری تک کارکردی
- در این پژوهش با توجه به انتخاب فناوری انتقال پول الکترونیکی در پایانه‌های فروش و تمرکز بر ابزار کارتخوان، اقدام‌های شرکت‌های فناوری مالی (فین‌تک) بررسی نشدند. در پژوهش‌های آتی می‌توان بررسی کرد که نقشی که برای شرکت‌های فناوری مالی تعریف می‌شود، آیا مانند شرکت‌های پرداخت محدودکننده است یا فضای مناسب نوآوری برای آن‌ها ایجاد می‌کند.

توصیه‌های سیاستی

نتایج این پژوهش نشان داد که در سیاست‌های فناوری لازم است که ادراک سیاستگذار از اشاعه فناوری فراتر از افزایش نرخ پذیرش و اشاعه رفته و راه‌هایی که افراد و گروه‌های مختلف می‌توانند فعالانه نه تنها در طراحی و پیاده‌سازی فناوری، بلکه در سیاستگذاری آن‌هم مشارکت داشته باشند و در نظر گرفته شوند (Palvia, Baqir & Nemati, 2015). تنها مشارکت ذی‌نفعان در طراحی فناوری و داشتن رویکرد کاربر محوری کافی نیست (Gasson, 2003)، بلکه لازم است سیاست‌های موجود بر روی گزینه‌های جایگزین و برآمده از نظرات و خواسته‌های دیگر ذی‌نفعان باز شوند. به گونه‌ای که مسئله سیاست‌ها و راه‌حل آن‌ها در تعاملات بین سیاستگذار و ذی‌نفعان ساخته شوند. بنابراین در پیاده‌سازی فناوری لازم نیست از گفتمان بین‌الملل تبعیت کرد، راهکارها می‌توانند متعلق و برآمده از خود جامعه باشند. در صورتی که با دیدگاه فن‌سالارانه

و تلاش برای حذف اثرات اجتماعی کارکردهای فناوری توسعه داده شوند، در رویدادهای دیگر مربوط به فناوری خود را به نوعی دیگر متبلور می‌سازند. نحوه تعریف مسئله فناوری که قرار است در خصوص آن سیاستگذاری صورت گیرد، بر شکل‌گیری و اجرای سیاست اثرگذار است. اگر درک درستی از فناوری باشد، شکل‌های دیگری از فناوری هم قابل تصور خواهند بود. زمانی که در گفتمان گروه‌های اجتماعی از میان گزینه‌های ممکن فناوری، یک طرح به عنوان ماهیت قابل قبول فناوری در نظر گرفته می‌شود، از دیگر گزینه‌های ممکن فناوری غفلت می‌شود. اما اگر میان ذی‌نفعان فناوری تعاملات گفتمانی باز و سازنده صورت گیرد، دیگر گزینه‌های فناوری امکان شکل گرفتن دارند. آنگاه سیاستگذار می‌تواند با دید بازتری گزینه سیاستی را انتخابی کند که نظرات و منافع گروه‌های مختلف در آن تعبیه شده باشند. مشارکت گروه‌های مختلف ذی‌نفعان در تعریف مسئله، علاوه بر نزدیک کردن گزینه‌های فناوری به بافتار جامعه، به آن‌ها حس هم‌دلی بیشتری خواهد داد. ایجاد فرآیند گفت‌وگو به دلیل روشن شدن صورت مسئله و شفاف شدن پیش‌فرض‌ها، حتی در صورت اتخاذ سیاستی که به نفع همه ذی‌نفعان نباشد، در پیاده‌سازی آن مشروعیت‌ساز خواهد بود. گفتمانی که برآمده از خود جامعه و بومی باشد، احتمال موفقیت و مشارکت بیشتری نسبت به گفتمان برگرفته از دیگر بافتارهای متفاوت دارد. اغلب سیاستگذاران فناوری در کشورهای در حال توسعه، به سیاستگذاری به عنوان رویکردی از بالا به پایین نگاه کرده و از نقش ذی‌نفعان در تغییر نتایج سیاست غفلت می‌کنند. به دلیل محدودیت منابع کشورهای در حال توسعه، ممکن است امکان اتخاذ رویکردی از پایین به بالا و مشارکت همه ذی‌نفعان برای تعریف مسئله و پیدا کردن راه‌حل‌ها نباشد. اما این موضوع نباید دلیلی بر داشتن رویکرد فن‌سالارانه در حین سیاستگذاری و اجرای آن باشد. حتی در صورتی که تجربه استفاده از فناوری خاصی در داخل کشور وجود نداشته باشد، گروه‌هایی از مردم امکان تجربه اقامت در کشورهای توسعه‌یافته و یا مطالعه در مورد آن را داشته‌اند. علاوه بر آن، امکان برگزاری جلساتی که شکلی آموزشی داشته و آن‌ها را به سطح سواد قابل قبولی برای اظهار نظر و مشارکت کردن برساند، وجود دارد (Einsiedel, 2014:126).

منابع

- ۱ - احمدی، س.، و خندان سویری، م. (۱۳۹۴). نظام‌های پرداخت و بانکداری الکترونیکی. تهران: پژوهشکده پولی و بانکی.
- ۲ - جمالی، م. (۱۳۹۶). رشد نامتوازن ابزارها و سامانه‌های پرداخت و اثرات آن بر متغیرهای کلان اقتصادی در ایران، هفتمین همایش سالانه بانکداری الکترونیک و نظام‌های پرداخت، تهران.
- ۳ - شرکت شاپرک. (۱۳۹۲-۱۳۹۷). گزارش اقتصادی سالیانه شاپرک. تهران.
- ۴ - شرکت شاپرک. (۱۳۹۶). عملکرد گزارش چهارساله شاپرک: اقدامات انجام شده و نتایج حاصله. تهران.
- ۵ - ورماس، پ.، کروس، پ.، و دوپول، ا. (۱۳۹۱). رویکردی در فلسفه تکنولوژی: از مصنوعات تکنیکی تا سیستم‌های اجتماعی - تکنیکی. (مترجمان: م. تقوی، کاکائی، ف.). تهران: آمه.
- ۶ - بورگنسن، م.، و فیلیپس، ل. (۲۰۰۲). نظریه و روش در تحلیل گفتمان. (د. خلیلی، مترجم) تهران: نشر نی، چاپ چهارم.

- 7- Abbott, A. (1992). From causes to events. *Sociological Methods & Research*, 20(4), 428-455.
- 8- Addo, A. (2017) IT-enabled rationalization of public administration in developing countries: Essays on Ghana's customs modernization. PhD thesis, The London School of Economics and Political Science (LSE).
- 9- Ashtarian, K. (2015). UNESCO science report: Iran, 388-407. At: https://en.unesco.org/sites/default/files/usr15_iran.pdf
- 10- Bacchi, C. L. (2000). Policy as discourse: What does it mean? Where does it get us? *Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education*, 21(1), 45-57.
- 11- Bacchi, C. L. (2012). Introducing the "What's the problem represented to be?" approach. In A. Bletsas & C. Beasley (Eds.), *Engaging with Carol Bacchi: Strategic interventions and exchanges* (pp. 21-24). Adelaide, Australia: The University of Adelaide Press.
- 12- Bijker, W. E., & Law, J. (1992). General Introduction. In W. E. Bijker, & J. Law (Eds.), *Shaping Technology/Building Society*. Cambridge, Mass: MIT Press.
- 13- Chouliaraki, L., & Fairclough, N. (1999). *Discourse in late modernity: Rethinking critical discourse analysis*. Edinburgh University Press.
- 14- CPSS (2006). *General guidance for national payment system development*. Switzerland: Bank for International settlement.
- 15- Cummings, S., Regeer, B., de Haan, L., Zweekhorst, M., & Bunders, J. (2018). Critical discourse analysis of perspectives on knowledge and the knowledge society within the Sustainable Development Goals. *Development Policy Review*, 36(6), 727-742.
- 16- Einsiedel, E. F. (2014). Publics and their participation in science and technology. *Routledge Handbook of Public Communication of Science and Technology*, 125-139.
- 17- Engelbert, J., van Zoonen, L., & Hirzalla, F. (2019). Excluding citizens from the European smart city: The discourse practices of pursuing and granting smartness. *Technological Forecasting and Social Change*, 142, 347-353.
- 18- Fairclough, N. (1992). *Discourse and social change*. Cambridge: Polity Press.
- 19- Gant, J. P. (2008). *Electronic government for developing countries*. International Telecommunication Union (ITU), Geneva.
- 20- Gasson, S. (2003). Human-centered vs. user-centered approaches to information system design. *JITTA: Journal of Information Technology Theory and Application*, 5(2), 29-46.
- 21- Halperin, S., & Heath, O. (2012). *Political research: methods and practical skills*. Oxford University Press.
- 22- Hill, M., & Hupe, P. (2008). *Implementing public policy: An introduction to the study of operational governance*. Sage.
- 23- Khalil, M., Dongier, P., & Zhen-Wei Qiang, C. (2009). *2009 Information and communications for development: extending reach and increasing impact*. Washington, DC: The World Bank Group.
- 24- Kirkman, P. (1987). *Electronic funds transfer systems: the revolution in cashless banking and payment methods*. Blackwell.
- 25- Klapper, L., & Singer, D. (2014). The opportunities of digitizing payments: How digitization of payments, transfers, and remittances contributes to the G20 goals of broad-based economic growth, financial inclusion, and women's economic empowerment. World Bank [database online]. Washington DC.
- 26- Laclau, E., & Mouffe, C. (1985). *Hegemony and socialist strategy: Towards a radical democratic politics*. London: Verso Trade.
- 27- Mansell, R. (2014). Power and interests in information and communication and development: Exogenous and endogenous discourses in contention. *Journal of International Development*, 26(1), 109-127.
- 28- Montessori, N. M., Farrelly, M., & Mulderrig, J. (Eds.). (2019). *Critical Policy Discourse Analysis*. Edward Elgar Publishing.
- 29- OECD. (2006). *Online payment systems for e-commerce*. Organisation for Economic Co-operation and Development Digital Economy Papers. Paris: OECD.
- 30- Palvia, P., Baqir, N., & Nemati, H. (2015). ICT policies in developing countries: an evaluation with the extended design-actuality gaps framework. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 71.
- 31- Richardson, J. (2006). *Analysing newspapers: An approach from critical discourse analysis*. Palgrave.

- 32- Schiffrin, D. Tannen and H. E. Hamilton), Blackwell Publishers Ltd, Malden, Massachusetts, USA.
- 33- Shim, Y., & Shin, D. H. (2016). Analyzing China's fintech industry from the perspective of actor-network theory. *Telecommunications Policy*, 40(2-3), 168-181.
- 34- Tadesse, W., & Kidan, T. G. (2005). E-Payment: Challenges and opportunities in Ethiopia. United Nations Economic Commission for Africa.
- 35- Tapia, A. H., Kvasny, L., & Ortiz, J. A. (2011). A Critical Discourse Analysis of three US municipal wireless network initiatives for enhancing social inclusion. *Telematics and Informatics*, 28(3), 215-226.
- 36- Thompson, M. (2004). ICT, power, and developmental discourse: A critical analysis. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 20(4), 1-26.
- 37- UNCTAD. (2007). Information economy report 2007-2008-science and technology for development: The new paradigm of ICT. United Nations Conference on Trade and Development, New York and Geneva.
- 38- Whitley, E. A., & Hosein, I. (2005). Policy discourse and data retention: The technology politics of surveillance in the United Kingdom. *Telecommunications policy*, 29(11), 857-874.
- 39- Wynn, E. H., Whitley, E. A., & Myers, M. D. (2003). Placing language in the foreground: Themes and methods in information technology discourse. In E. H. Wynn, E. A. Whitley, M. D. Myers, & J. I. DeGross (Eds.), *Global and organisational discourse about information technology* (pp. 1-12). Boston: Kluwer.

منابع پایگاه‌های خبری

- ۴۰ - اقتصاد نیوز، ۲۹ / ۰۲ / ۱۳۹۷. کارتخوان‌های سیار خرید و فروش قاچاق را آسان‌تر کرده. <https://linkp.ir/x57r>.
- ۴۱ - الف، ۲۷ / ۰۱ / ۱۳۹۱. اطلاعات کارت های بانکی چگونه لو رفت؟. <http://old.alef.ir/vdcg7z9qqak9nt4.rpra.html?150481>.
- ۴۲ - ایران آنلاین، ۱۴ / ۱۱ / ۱۳۹۶. با ۲۴ ساعته شدن تسویه حساب ها در سیستم شاپرک مخالفیم. <http://ion.ir/News/323039.html>.
- ۴۳ - ایرنا، ۳۱ / ۰۴ / ۱۳۹۴. دریافت مالیات بر ارزش افزوده از کارتخوان‌ها تکذیب شد. <http://www.irna.ir/fa/News/81690566>.
- ۴۴ - ایسنا، ۲۸ / ۰۶ / ۱۳۹۳. اعتراض اصناف به کارمزد دستگاه‌های کارتخوان/ احتمال کنار گذاشتن کارتخوان و طلب پول نقد از مردم. khabaronline.ir/news/376093.
- ۴۵ - ایسنا، ۰۹ / ۰۷ / ۱۳۹۳. شرایط بازار برای دریافت کارمزد از "کارتخوان‌ها" مناسب نیست. <https://www.isna.ir/print/93070905358>.
- ۴۶ - ایسنا، ۱۷ / ۱۱ / ۱۳۹۲. آخرین وضعیت توزیع کالا در روستاهای برف زده. <https://www.isna.ir/news/92111712508>.
- ۴۷ - ایسنا، ۲۹ / ۰۹ / ۱۳۹۱. شاپرک فعلاً سقفی ندارد/ شاپرک در مقابل پولشویی می‌ایستد. <https://isna.ir/news/91092917327>.
- ۴۸ - ایسنا، ۱۱ / ۰۸ / ۱۳۹۵. فرار مالیاتی با شگرد «حساب اجاره‌ای». <https://www.isna.ir/news/95081107623>.
- ۴۹ - تابناک، ۰۱ / ۱۱ / ۱۳۹۱. مواد فروشی با دستگاه کارتخوان. <https://www.tabnak.ir/fa/news/298727>.
- ۵۰ - تابناک، ۱۰ / ۱۱ / ۱۳۹۶. رمزگشایی از تاخیر شاپرک. <http://tabnak.ir/fa/news/769456>.
- ۵۱ - تسنیم، ۱۶ / ۱۰ / ۱۳۹۲. سبد کالا به کارت یارانه‌ها واریز می‌شود/ افراد بدون اقدام کنند. <http://tn.ai/241359>.
- ۵۲ - جام جم آنلاین، ۱۵ / ۰۹ / ۱۳۹۱. در دسرهای دنباله‌دار شاپرک. <http://jamejamonline.ir/online/671435222391746769>.
- ۵۳ - خبر آنلاین، ۱۱ / ۱۰ / ۱۳۹۱. شاپرک و چالش‌های جدید خریدار و فروشنده/ رضایت فدای افزایش نظارت. khabaronline.ir/news/267532.
- ۵۴ - خبر آنلاین، ۱۳ / ۰۶ / ۱۳۹۴. سرانجام کارمزد دستگاه های کارتخوان چه شد؟ <https://www.khabaronline.ir/news/453756>.
- ۵۵ - طوفان نیوز، ۰۲ / ۰۷ / ۱۳۹۳. دلیل بانک مرکزی برای دریافت کارمزد از کارتخوان ها. <http://tofannews.ir/?p=5997>.
- ۵۶ - عصر بانک، ۰۱ / ۰۷ / ۱۳۹۳. کارمزد خرید از کارتخوان چقدر است؟ <http://asrebank.ir/news/24750>.
- ۵۷ - دنیای اقتصاد، ۱۶ / ۰۹ / ۱۳۸۸. مشکلات ۲۳ گانه استفاده از کارت در کارتخوان‌های فروشگاه‌ها؛ <https://www.donya-e-qtasad.com/fa/tiny/news-585936>.
- ۵۸ - راه پرداخت، ۰۱ / ۰۹ / ۱۳۹۵. کارمزد کارتخوان‌ها، مهم‌ترین چالش نظام پرداخت کشور به اغما رفت. <https://way2pay.ir/56917>.
- ۵۹ - شرق، ۰۵ / ۰۷ / ۱۳۹۳. مدیرکل فناوری اطلاعات و ارتباطات بانک مرکزی در گفت و گو با «شرق»: اصناف برای ۱۰۰ تومان جنجال می‌کنند. <http://magiran.com/npview.asp?ID=30336>.
- ۶۰ - فارس، ۱۴ / ۱۱ / ۱۳۹۲. دلیل تراکشی‌های ناموفق سبد کالا <https://farsnews.com/news/13921114000692>.
- ۶۱ - فارس، ۳۱ / ۰۶ / ۱۳۹۳. واکنش دارندگان دستگاه‌های کارتخوان فروشگاه‌ها به دریافت کارمزد؛ <https://farsnews.com/news/13930631000255>.

- ۶۲ - فارس. ۰۱ / ۰۷ / ۱۳۹۳. زوایای پنهان دریافت کارمزد از خدمات الکترونیک بانک‌ها/ خوشحال می‌شویم تراکنش‌ها و پوزها کاهش یابد.
<https://www.farsnews.com/news/13930701001387>
- ۶۳ - کیهان. ۲۹ / ۰۶ / ۱۳۹۳. در واکنش به مصوبه بانک مرکزی، اصناف: کارمزد کارت‌خوان‌ها را از مردم می‌گیریم. <http://kayhan.ir/fa/news/24651>
- ۶۴ - مشرق. ۲۷ / ۰۱ / ۱۳۹۱. پس از تغییر رمز حساب‌تان را فعال کنید/ هک حساب سه میلیون نفر. mshrg.h.ir/111659
- ۶۵ - مهر. ۲۲ / ۱۱ / ۱۳۹۲. شماره کارت‌های بانکی ناشناخته برای فروشگاه‌های توزیع سبد کالا. <https://mehrnews.com/news/2234270>
- ۶۶ - وبگاه بانک مرکزی. ۲۶ / ۰۱ / ۱۳۹۱. اطلاعیه مهم بانک مرکزی در خصوص کارتهای بانکی. <https://www.cbi.ir/showitem/9177.aspx>
- ۶۷ - همشهری آنلاین. ۲۰ / ۱۱ / ۱۳۹۱. تصمیم‌گیری بانک مرکزی درباره پرداخت کارمزد در پایانه‌های فروش؛
<https://www.hamshahrionline.ir/news/200578>