

مقاله پژوهشی: طراحی مدل بهینه اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی ایران با

تأکید بر نوع سازمان و نوع ارباب رجوع

[20.1001.1.33292538.1400.11.41.12.0](https://doi.org/10.1001.1.33292538.1400.11.41.12.0)

سیاوش رشیدی^۱، نسرين جزینی^۲، محمد مبینی^۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۰۲

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۵/۰۲

چکیده

هدف از این تحقیق طراحی مدل بهینه اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی ایران با تأکید بر نوع سازمان و نوع ارباب رجوع است. هدف پژوهش اکتشافی، نوع پژوهش بنیادی و روش تحقیق به صورت میدانی است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسش‌نامه و مصاحبه بوده که با به‌کارگیری روش نمونه‌گیری گلوله‌برفی و با مشارکت نه نفر از خبرگان صورت گرفته است. ابتدا با استفاده از روش دلفی به نظریه‌پردازی در خصوص اعتماد عمومی پرداخته شده و سپس با رویکرد پویایی‌شناسی سیستمی نظریه به دست آمده مورد آزمون قرار گرفته است. بعد از شناسایی متغیرهای کلیدی اعتماد عمومی و روابط علی و ریاضی میان این متغیرها، این سیستم در نرم‌افزار ونسیم شبیه‌سازی شد و هشت سناریوی مختلف افزایش اعتماد عمومی بررسی گردید. یافته‌های پژوهش نشان داد که خدمات عمومی (رایگان، کیفی، برابر، شفاف و همراه با پاسخ‌گویی) با تحت تأثیر قرار دادن میزان رضایتمندی شهروندان، اعتماد عمومی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و نوع سازمان و نوع ارباب رجوع میزان تأثیر رضایتمندی بر اعتماد عمومی را تعدیل می‌نمایند. با افزایش هم‌زمان شفافیت در ارائه خدمات عمومی و پاسخ‌گویی دولت طی هشت سال و همچنین ایجاد محیط مشترک و یکسان بودن شرایط دو سناریوی جذاب برای ارتقای اعتماد عمومی و رضایت‌مندی مردم می‌باشند.

کلیدواژه‌ها: اعتماد عمومی، مدل بهینه، سناریونویسی، رویکرد پویایی سیستم‌ها، پاسخ‌گویی عمومی

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران rashidi.siavash@yahoo.com

۲. دانشیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران (نویسنده مسئول) nasrin_jazani@yahoo.com

۳. استادیار، گروه ژئوپلیتیک، دانشگاه جامع امام حسین (علیه‌السلام)، تهران، ایران Mibini20@yahoo.com

مقدمه و بیان مسئله

اعتماد، اهمیت نظری و عملی مهمی برای مطالعه سازمان‌های دولتی دارد (ناچمیاس^۱، ۱۹۸۵: ۱۴۳-۱۳۳). اندیشمندان مدیریت، اعتماد را به‌عنوان عامل مهمی در همکاری و تعارض (لومیس^۲، ۱۹۵۹؛ شریف^۳، ۱۹۶۶)، سبک‌های رهبری (لیکرت^۴، ۱۹۶۷)، پیش‌فرض‌های مدیریتی نسبت به کارکنان (مک‌گری گور^۵، ۱۹۶۰)، ارضای نیازها (مازلو، ۱۹۵۴)، تغییر سازمانی (گولم بوسکی^۶، ۱۹۸۶)، مشارکت (مایلز و دیتچی^۷، ۱۹۶۷)، ارتباطات (میلینگر^۸، ۱۹۵۶، اریلی و رابرتز^۹، ۱۹۶۷) استرس (گولم بوسکی، ۱۹۸۳) و قراردادهای اجتماعی (آرگریس^{۱۰}، ۱۹۶۰؛ لوینسون^{۱۱}، ۱۹۶۲، اسپین^{۱۲}، ۱۹۸۰) می‌دانند.

شواهد و قرائن نشان می‌دهد که سازمان‌های دولتی ایران نیز از مقبولیت کافی مردمی برخوردار نیستند (فرشیدی، ۱۳۷۹: ۱۳، ابراهیمیان، ۱۳۷۹: ۱۱، محیبیان، ۱۳۷۹، دری، ۱۳۷۶: ۶، سالاریان، ۱۳۷۶: ۵۲، عسگر اولادی، ۱۳۷۹: ۱۰). مطالعات فوق نشان می‌دهد که فقدان اعتماد عمومی مسئله فراروی بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته، در حال توسعه و دیگر کشورها است. دلایل متعددی بر این روند کاهش اعتماد عمومی مترتب است و علت این افول تا به امروز مورد مباحثه است. بعضی اعتقاد دارند که اعتماد به دولت، به عملکرد مقامات دولتی (سیتین^{۱۳}، ۱۹۷۴؛ سیتین و گرین^{۱۴}، ۱۹۸۶) یا رهبران اداری (میچل و اسکات^{۱۵}، ۱۹۸۷) بستگی دارد. در این

1. Nachmias.
2. Loomis.
3. Sherif.
4. Likert.
5. McGregor.
6. Golcmbicwski.
7. Miles & Ritchie.
8. Millinger.
9. O Reilly & Roberts.
10. Argris.
11. Levinson.
12. Schein.
13. Citrin.
14. Green.
15. Mitchell & Scott.

دیدگاه، تصور عموم مردم این است که سازمان‌های دولتی رهبران ضعیفی دارند. برخی دیگر معتقد هستند که کاهش اعتماد به دلیل نارضایتی عمومی مردم از مؤسسات دولتی است (میلر، ۱۹۷۴؛ ویلیامز، ۱۹۸۷). در این دیدگاه، بازگرداندن اعتماد عمومی به دولت بسیار مشکل است و در نتیجه تقویت مشروعیت نظام سیاسی نیز مشکل است.

برداشت شهروندان از موضوعات آزادی‌های مدنی و حقوق سیاسی نیز محرک اساسی اعتماد عمومی است. اگر سطح بالاتری از آزادی‌های مدنی و حقوق سیاسی وجود داشته باشد، مردم فکر می‌کنند که ممکن است بر سیاست‌های دولت تأثیر بگذارد یا حتی می‌توانند دولت را تغییر دهند؛ بنابراین، دموکراسی با اعتماد عمومی به دولت در ارتباط مثبت است (آکموغلو و همکاران، ۲۰۱۹: ۱۰۰-۴۷).

این تحقیق به دنبال الگوسازی اعتماد عمومی برای دستگاه‌های دولتی است. پژوهشگر با بررسی ادبیات پژوهش، عوامل متعدد مؤثر بر اعتماد عمومی را استخراج کرده است. تحقیقات پیشین نشان می‌دهند که بخش عظیمی از علل بی‌اعتمادی به «عدم پاسخ‌گویی» برمی‌گردد و برخی دیگر از تحقیقات انجام‌شده تنها به طرح برخی از علل بی‌اعتمادی پرداخته‌اند و الگوی خاصی برای ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی ایران ارائه نداده‌اند. به‌تازگی گروهی از مدیران دولتی و غیردولتی، دانشگاهیان و افرادی از بخش خصوصی تلاش کرده‌اند تا به این سؤال پاسخ دهند که راهکارهای ارتقای اعتماد عمومی نسبت به دستگاه‌های اجرایی چیست؟ دولت با ارائه چه نوع خدمات عمومی و با چه کمیت و کیفیتی می‌تواند باعث احیای اعتماد بین مردم و خود شود؟ تئوری سازمان، به‌رغم گستردگی آن، نسبتاً از ارجاع به معانی خاصی که از طریق آن سازمان‌ها می‌توانند اعتماد را در محیط اطرافشان بسازند خودداری می‌کند. به‌تازگی پژوهشی صورت گرفته است که به‌طور مستقیم به موضوع اهمیت یا ساختن بین‌سازمانی اعتماد در بخش خصوصی پرداخته است (هاستد، ۱۹۸۹؛ میشرآ، ۱۹۹۵؛ رینگ و وان‌دون، ۱۹۹۲، ۱۹۹۴). مفاهیم

1. Acemoglu, D., Naidu, S., Restrepo, P. & Robinson.
2. Husted.
3. Mishra.
4. Van de Ven.

دیگری غیر از اعتماد مانند وابستگی (ففر و سالانزیک، ۱۹۷۸)، معامله (ویلیامسون، ۱۹۸۵)، مشروعیت (پائول و دیماجیو، ۱۹۹۱) به عنوان محور تحلیل در سطح درون سازمانی به کار گرفته شده‌اند.

سیاست‌گذاران، برنامه‌ریزان و مدیران برای تحقق هدف‌ها، در بسیاری از موارد به صورت خطی با این سیستم برخورد کرده، پویایی آن را در نظر نگرفته‌اند؛ از طرفی به منظور بررسی اثرهای مثبت و منفی برنامه‌های حاصل از خدمات عمومی برای ارتقای اعتماد عمومی، نیاز به شبیه‌سازی برنامه در محیط مجازی پیش از اجرای برنامه در سیستم حقیقی است؛ برای نیل به این هدف، در این مقاله رویکرد پویایی سیستم‌ها با توجه به قابلیت آن در تجزیه و تحلیل تصمیمات مدیریتی و سنجش بهره‌وری این تصمیمات با توجه به اثرات بلندمدت آن‌ها در رفتار کل متغیرهای سیستم، مورد استفاده قرار گرفته است.

با توجه به توضیح بالا، اعتماد یکی از محورهای اصلی نظریه‌های دولت و نظریه‌های سازمان دولتی در مدیریت دولتی است (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰: ۹). بر این اساس، این مقاله، نگاه گسترده‌تری به مؤلفه‌های چندگانه اعتماد به منظور پاسخ دادن به یک سؤال خاص در مورد اعتماد عمومی به دولت دارد و سؤال این است که چگونه می‌توان اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی و کارکنان آن را ایجاد، حفظ یا بازگرداند؟ به عبارت دیگر سازمان‌های دولتی چه خدماتی باید ارائه کنند که باعث ایجاد اعتماد مردم و مشتریان آن‌ها بشود؟ در واقع سؤال تحقیق در مورد چگونگی^۱ است، یعنی اعتماد عمومی چگونه تشکیل می‌شود؟

۱. مبانی نظری

۱-۱. مفهوم اعتماد و اعتماد عمومی

برخی از صاحب‌نظران مدعی هستند اعتماد نوعی سازوکار انسجام‌دهنده است که وحدت را در نظام‌های اجتماعی ایجاد و حفظ می‌کند (باربر، ۱۹۸۳؛ بلو، ۱۹۶۴) و به مثابه

-
1. How question.
 2. Barber.
 3. Blau.

پدیده‌ای است که بهره‌وری بیشتر سازمان‌ها را تسهیل می‌نماید (بنیس و نانوس، ۱۹۸۵). برخی معتقد هستند اعتماد، به عملکرد اثربخش منجر می‌شود؛ زیرا تبادل اطلاعات مرتبط و مناسب بین شهروندان و سازمان‌ها را تشویق می‌کند و ارزش‌های دموکراتیک را پرورش می‌دهد (برناشتاین، ۱۹۸۰) و نقش انکارناپذیری در تحقق اثربخشی کلان سازمانی ایفا می‌نماید (کالبرت و مک دوناگ، ۱۹۸۵) و عامل بسیار مهمی در کارایی و اثربخشی گروه‌های اجتماعی است (گولم بوسکی و مک کونکی، ۱۹۹۳).

اعتماد عمومی به این معنا است که عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان‌های دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه مردم به انتظارات آنان پاسخ مثبت دهند. در این نوع تعامل نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام امور در سازمان‌های دولتی وجود دارد. به عبارت دیگر اعتماد عمومی، یعنی انتظار عموم از دریافت پاسخ مطلوب به خواسته‌هایشان از سوی متولیان امور عمومی (زاگر، ۱۹۸۹) یا انتظار نتایج مثبت یک طرف بر مبنای اقدام مورد انتظار طرف دیگر، در یک تعامل که مشخصه اصلی آن عدم اطمینان است (مارچ و اولسن، ۱۹۸۹). کادهار و کاسماری (۲۰۰۲) اعتماد عمومی را به سه بُعد تقسیم می‌کنند: شایستگی (توانمندی)^۱، نوع دوستی یا خیرخواهی^۲ و درستی یا امانت‌داری یا پابندی^۳ (مایر و همکاران، ۱۹۹۵؛ گابیتز و مک کارتین، ۲۰۰۸). اعتمادشونده باید دارای دانش یا مهارت در زمینه‌ای که باشد برای اعتمادکننده مهم است (مایر و همکاران، ۱۹۹۵؛ بچمن، رینهارد و هاناپی - ایگر، ۲۰۱۴). اعتماد عمومی در سه مفهوم اعتماد اعتباری، اعتماد متقابل (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰: ۱۶-۱۴) و اعتماد اجتماعی (الوانی، میرسپاسی و محمدیان ساروی، ۱۳۸۵: ۵) نیز دسته‌بندی شده است.

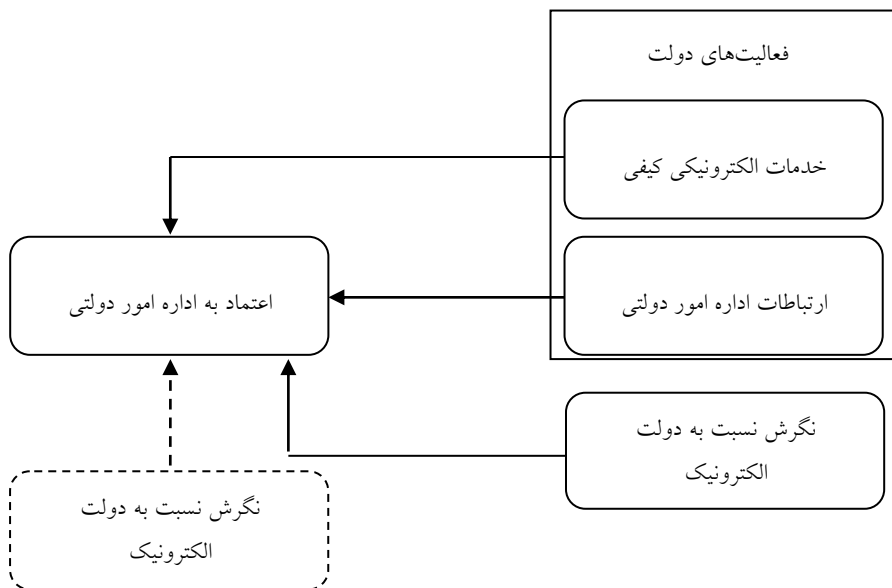
۲-۱. مدل‌های اعتماد عمومی

مدل‌های اعتماد عمومی اغلب برگرفته از عوامل تأثیرگذار در ایجاد اعتماد عمومی هستند. به طور مثال در الگویی عوامل راهبردی محیطی بر عوامل مستقیم مربوط به عملکرد

1. Ability.
2. Benevolence.
3. Integrity.

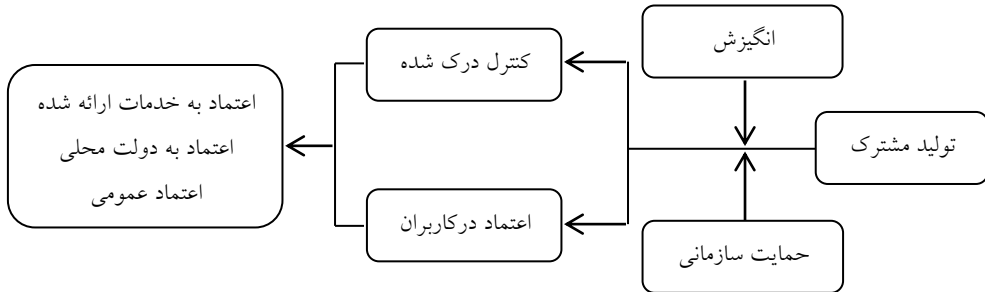
دولت تأثیرگذار بوده و این عوامل اعتماد عمومی به بوروکراسی‌های دولتی را منجر می‌شود (زاهدی و خانباشی، ۱۳۹۱: ۴۸). در الگویی دیگر که مبتنی بر روابط تئوریک میان شماری از عوامل مانند مشارکت عمومی، پاسخ‌گویی و شفافیت است و از روابط میان این متغیرها مدل مطلوب اعتماد عمومی به دست می‌آید (منوریان و همکاران، ۱۳۸۸: ۲۷۴-۲۵۳). در سایت لایفری ایجاد اعتماد به دولت از طریق تراکنش‌های دیجیتالی به این صورت معرفی شده است: (www.liferay.com):

(۱) طراحی خط اتصال ساده و مدرن، (۲) زبان واضح، (۳) دسترسی آسان، (۴) تعریف مراحل و عملیات ساده و روشن، (۵) تعریف پیش‌نمایش‌های کوتاه و ۶- تعریف فرایندهای مشابه خرده‌فروشی‌های الکترونیکی. گراسیا و آرینو (۲۰۱۴) با مدنظر قرار دادن مفهوم نگرش الکترونیکی به فعالیت‌های دولت مدل مفهومی زیر را برای ایجاد اعتماد عمومی ارائه داده‌اند:



نمودار ۱. مدل مفهومی (گراسیا و آرینو، ۲۰۱۴: ۵)

فلدروس (۲۰۱۵) مدل زیر برای نشان دادن ایجاد اعتماد عمومی از طریق خدمات پیش تولید ارائه شده است:



نمودار ۲. ایجاد اعتماد عمومی از طریق خدمات پیش تولید (فلدروس، ۲۰۱۵: ۵۵۵)

۳-۱. رابطه بین اعتماد عمومی و عوامل مرتبط با آن

«اعتماد» با وجودی که به ظاهر یک مفهوم اخلاقی و از ارزش‌های اخلاقمدارانه به شمار می‌رود؛ اما در تمام بخش‌های زندگی فردی و اجتماعی کارساز و تأثیرگذار است. به‌طور خلاصه روابط اعتماد با سایر مؤلفه‌های اجتماعی و سیاسی به شرح زیر است:

عدالت اجتماعی و اعتماد عمومی

عدالت اجتماعی بیانگر احساس و ارزیابی مردم از برخورد دولت و دستگاه‌های دولتی با مردم و استفاده یکسان مردم از امکانات و خدمات اجتماعی است.

قلی‌پور و پیران‌نژاد (۱۳۸۷: ۲۴۹) به این نتیجه رسیدند که چهار بُعد از عدالت (عدالت رویه‌ای، عدالت مراوده‌ای، عدالت اطلاعاتی و عدالت احساسی) با اعتماد عمومی رابطه معناداری دارد. برخلاف انتظار، عدالت توزیعی با اعتماد عمومی رابطه منفی نشان داده است. به عقیده لارنس، تصور اینکه دولت بیشتر مسئول پاسخگویی به علایق خواص است و از علایق شهروندان عادی دور می‌شود، می‌تواند منجر به کاهش اعتماد عمومی شود (قلی‌پور و پیران‌نژاد، ۱۳۸۷: ۲۳۲).

خدمات عمومی و اعتماد عمومی

از منظر نظریه خدمات عمومی، دولت دیگر حاکم و فرمانروا نیست، بلکه متشکل از گروهی افراد است که قدرت را به منظور آفرینش و مدیریت خدمات عمومی اعمال می‌کنند (دوگی، ۱۳۸۸: ۱۱۲)؛ بنابراین نارسایی در ارائه خدمات عمومی، برای حکومت تبعات گسترده‌ای دارد (بیو، ۲۰۱۴: ۱۱). برخی اندیشمندان مدیریت دولتی، ارائه خدمات عمومی با کیفیت پایین را از علل کاهش اعتماد عمومی دانسته‌اند (توماس، ۱۹۹۸: ۱۴). رادشلدرز تصریح نموده است که بقای حکومت‌ها وابسته به توانایی آن‌ها در بسیج ظرفیت‌ها و منابع به منظور انعکاس نیازهای شهروندان و رسیدگی به آن‌ها در قالب اقدامات جمعی است (رادشلدرز، ۱۹۹۹: ۲۸۸).

پاسخ‌گویی و اعتماد عمومی

از پیامدهای پاسخ‌گویی عمومی می‌توان به اعتماد عمومی شهروندان به دولت و سازمان‌های دولتی اشاره کرد (شهبازی و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۴). برخی از اندیشمندان پاسخ‌گویی را علت‌العلل اعتماد عمومی شناخته و مدعی هستند اعتماد عمومی مساوی با پاسخ‌گویی است (دانایی‌فرد، ۱۳۸۷: ۸۶-۸۵). پاسخ‌گویی عمومی مانند پلی عمل می‌کند که شکاف بین شهروندان و نمایندگان و نیز شکاف بین اداره‌کننده و اداره‌شونده را از بین می‌برد و منجر به افزایش مشروعیت و اعتماد می‌شود (منوریان و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۵۶). دنهاوت (۱۹۹۹) مدعی است که افول در پاسخ‌گویی به بی‌اعتمادی منجر می‌شود. بروز رفتار منفعت‌طلبانه از سوی مدیران و کارکنان دولت، اعتماد عمومی را مخدوش می‌سازد، پس برای اینکه مدیران و کارگزاران دولت نشان دهند که به منفعت عامه پایبندند باید پاسخ‌گویی را سرلوحه کار خویش قرار دهند (زاهدی و همکاران، ۱۳۹۰: ۸۰).

مشارکت عمومی و اعتماد عمومی

اعتماد عمومی و مشارکت عمومی می‌توانند نوعی رابطه دوطرفه با یکدیگر داشته باشند، به این معنا که افزایش اعتماد عمومی منجر به افزایش مشارکت عمومی می‌شود و

در جامعه‌ای که مشارکت عمومی مردم بالا باشد، اعتماد عمومی نیز افزایش پیدا می‌کند (منوریان و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۶۱).

فساد و اعتماد عمومی

بروز فساد در انواع مختلف آن موجب می‌شود برخی افراد یا گروه‌های ویژه دسترسی بیشتری به نهادهای سیاسی - اداری جامعه داشته باشند و در مقایسه با دیگران از فعالیت‌ها و حاصل کار نهادهای مزبور نتایج بهتری نصیب آنان شود (خانباشی، ۱۳۹۰: ۸۵-۸۲).

شفافیت و اعتماد عمومی

مطالعات نشان می‌دهد که نبود شفافیت سبب شکل‌گیری بحران‌هایی مالی، اداری و سیاست‌گذاری شده و در مقابل شفافیت اطلاعات در بخش عمومی، سبب فساد کمتر و حکمرانی و عملکرد اقتصادی بهتر است (میدری و خیرخواهان، ۱۳۸۳). همچنین، نظارت عمومی بر تصمیم‌گیری و عملکرد بخش دولتی و مشارکت در این امور یک موازنه‌سازی و ابزار مهم برای مبارزه با فساد و بهبود حکمرانی است.

وجود شفافیت شرط لازم برای کسب اعتماد عمومی نسبت به دستگاه حاکم و شیوه اداره کشور است. در همین ارتباط حضرت علی^(ع) در نامه خود به مالک اشتر از پنهان بودن طولانی از شهروندان نهی شده است (زندیه و سالار سروی، ۵۵۸). همچنین گریم‌لنخوجسن و میجر (۲۰۱۴: ۱۳۷) در تحقیقی به این نتیجه رسیدند که شفافیت منجر به سطوح بالاتری از اعتماد ادراک‌شده خواهد شد.

رابطه شهروندان و دولت

اعتماد به فرد و اعتماد به سازمان از طریق وظایف و موقعیت‌هایی به هم مرتبط است که افراد در سازمان دارند و نقش‌هایی که در سازمان ایفا می‌کنند (اسکندری و موسوی، ۱۳۹۰: ۱۳۳-۱۳۲).

مدیران دولتی محلی، عامل مهمی در ایجاد اعتماد در بحث‌های مربوط به ارتباط شهروندان و دولت هستند (شلونگ، ۲۰۰۷: ۱۷۵). در حالی که شناسایی و حفظ سودمندترین و پرهزینه‌ترین شهروندان از دیدگاه تجاری، برخلاف عدالت اجتماعی به نظر می‌رسد، اما داشتن رویکرد کیفیت‌مدار به شهروندان در خدمات دولتی، می‌تواند یک خط‌مشی عمومی مناسب باشد (شلونگ، ۲۰۰۷: ۱۷۶).

عملکرد دولت‌ها و اعتماد عمومی

عملکرد دولت، اغلب از طریق کالای مدیریت عمومی ارزیابی می‌شود. بر این اساس، دولتی که مدیریت عمومی پرکیفیتی را با هزینه‌های اندک ارائه می‌کند، عملکرد بهتر و در نتیجه مقبولیت بیشتری خواهد داشت. برخی از مؤلفه‌ها مانند تنش و تعارض‌های احتمالی میان کارگزاران و سیاستمداران، فساد اداری، کارایی پایین نظارت درونی در بخش عمومی و جریان محدود اطلاعات کیفیت کالای مدیریت عمومی را تحلیل می‌برند (خضری، ۱۳۸۵: ۳۵). به گفته سیمز (۲۰۰۲) ادبیات موجود در اعتماد عمومی نسبت به دولت بیانگر نوعی رابطه یک‌به‌یک بین خدمات عمومی و سطوح اعتماد به دولت است. وی معتقد است که هرچه عملکرد دولت‌ها در ارائه خدمات عمومی به مردم بهتر باشد، مردم اعتماد بیشتری به آن‌ها خواهند کرد؛ اما با توجه به همه عوامل دیگر مؤثر بر اعتماد به دولت، تأثیرات مثبت در ارائه خدمات نسبت به دیگر عوامل بیشتر است (دانایی‌فرد، ۱۳۸۲: ۶۷).

کریستین و لیرید (۲۰۰۲) به این نتیجه رسیدند که نوعی رابطه و پیوند بین رضایتمندی مردم نسبت به خدمات عمومی و اعتمادشان نسبت به دولت وجود دارد. این یافته‌ها با مطالعات اندیشمندان دیگر نظیر رز و پترسون (۲۰۰۰) نیز مطابقت دارد. شهروندانی که از خدمات بهداشت عمومی و خدمات اجتماعی و استخدامی رضایت داشتند نسبت به شهروندانی که از تماسشان با این سازمان‌ها رضایت نداشتند دارای سطح اعتماد بیشتری نسبت به نهادهای عمومی بودند (دانایی‌فرد، ۱۳۸۲: ۶۹)؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که عملکرد بهتر خدمات عمومی

سبب افزایش رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی می‌شود و در نتیجه به اعتماد بیشتر آن‌ها به خدمات عمومی و دولت می‌انجامد (دانایی‌فرد، ۱۳۸۷: ۸۸).

۴-۱. پیشنهاد تحقیق

تا به امروز، رابطه‌ی بین عملکرد و اطمینان در ایران، بیشتر مورد تأکید قرار گرفته است ولی به صورت تجربی اثبات نشده است. در واقع، مدل‌های مربوط به عوامل تعیین‌کننده اعتماد عمومی به حکومت بیشتر مدل‌هایی پیشنهادی بوده‌اند و کمتر به‌بوته آزمون گذاشته شده‌اند (کیم، ۲۰۰۵). با وجود تحلیل‌های موجود درباره پیوندهای بین عملکرد حکومت‌های ملی و اطمینان شهروندان (بوک^۱، ۱۹۹۷؛ بارنز^۲ و گیل^۳، ۲۰۰۰؛ سیمز^۴، ۲۰۰۱؛ ینگ و هولزر، ۲۰۰۶)، تعداد پژوهش‌ها درباره اطمینان به حکومت محلی در کشورهای مختلف بسیار اندک است (پارکر^۵ و همکاران، ۲۰۰۸). مطالعاتی درباره تأثیرات اطلاع‌رسانی درباره عملکرد بر میزان اطمینان عمومی انجام شده است (پولیت^۶ و بوکارت^۷، ۲۰۰۴؛ پید^۸ و هیز^۹، ۲۰۰۵)، اما هیچ‌کدام از این مطالعات به سازمان‌های چندکارکردی و سیاسی شده‌ای (از جمله حکومت محلی) که رابطه‌شان با شهروندان و دولت دارای ابعاد دموکراتیک و قراردادی است نپرداخته‌اند. در ادامه خلاصه پژوهش‌های صورت‌گرفته در مورد اعتماد عمومی به دولت ارائه شده است.

1. Bok.
2. Barnes.
3. Gill.
4. Sims.
5. Parker.
6. Pollitt.
7. Bouckaert.
8. Pidd.
9. Hayes.

جدول ۱. خلاصه پیشینه داخلی تحقیق

عنوان مقاله	نام پژوهشگر و تاریخ	نتایج پژوهش
بررسی رابطه بین پاسخگویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی مناطق ۲۲ گانه شهر تهران	منوریان و همکاران (۱۳۸۸)	دولت پاسخگو در یک جامعه شرایط جلب اعتماد عمومی شهروندان را فراهم کرده و در نهایت باعث افزایش مشارکت عمومی شهروندان در امور سیاسی و اجتماعی از قبیل انتخابات می‌شود.
عدالت و اعتماد عمومی ره‌آورد حکومت الکترونیک	پورعزت و همکاران (۱۳۸۸)	نتایج حاکی از وجود رابطه معنادار میان پویایی‌های نهادی حکومت الکترونیک، افزایش ادراک عدالت اجتماعی و نیز افزایش سطح اعتماد به دولت است.
بررسی نقش فناوری اطلاعات در کاهش فساد اداری از طریق افزایش شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخگویی و ارتقای اعتماد و درستی	شریفی، مشرف جوادی و حاجی‌پور (۱۳۹۱)	نتایج نشان داد که شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخگویی و ارتقای اعتماد و درستی ناشی از فناوری اطلاعات با کاهش فساد اداری رابطه معنادار و مستقیم دارد.
سنجش عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به شهرداری مورد مطالعه: شهروندان شهر نیشابور	محمدی و زنگنه (۱۳۹۲)	نتایج تحلیلی داده‌های بررسی نشان داد که بی‌متغیرن‌های تجربه تبعیض، امیدواری به، میزان فساد اداری، احساس امنیت، اعتماد نهادی ارضای نیاز، عضویت گروه‌های رسمی و عضویت گروه‌های غیررسمی با میزان اعتماد شهروندان به شهرداری رابطه معناداری وجود دارد.
بررسی تأثیر شفافیت سازمانی بر کاهش فساد اداری با میانجی‌گری اعتماد، سازمانی مطالعه موردی: کارکنان بیمارستان پانزده خرداد	درویشی و عظیمی زاجکانی (۱۳۹۵)	نتایج نشان داد شفافیت بر اعتماد و فساد اداری همچنین و اعتماد بر کاهش فساد اداری در بیمارستان پانزده خرداد ورامین تأثیرگذار است.
شناسایی عوامل ایجادکننده اعتماد به سازمان‌های دولتی ایران	الوانی و همکاران (۱۳۸۵)	عوامل ایجادکننده اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی عبارت‌اند از: عمل به مسئولیت اجتماعی سازمان، عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان، مشارکت فرصت و امکان اقدام‌های داوطلبانه برای شهروندان، برخورد یکسان و شهروندان در تصمیم‌گیری متصفانه با شهروندان، احساس وحدت و یگانگی مدیران با شهروندان، کارایی در ارائه خدمات، اطلاع‌رسانی مناسب و شفاف، پاسخگویی، ایجاد و حفظ امنیت شهروندان.

عنوان مقاله	نام پژوهشگر و تاریخ	نتایج پژوهش
عوامل مؤثر بر افزایش اعتماد مردم به کلاتری و پاسگاه‌ها	کلاکی و ودیعت (۱۳۸۸)	رفتار اجتماعی مردم‌پسند، حفظ شخصیت و منزلت اجتماعی حین انجام وظایف، کم‌کارسانی و ایشارگری، قانون‌گرایی و رعایت عدالت، پایبندی به تعهدهای دینی، مدیریت در رفتار، وجدان کاری و صحت عمل و تلاش مؤثر.
آزمون مدلی برای تقویت اعتماد عمومی به سازمان‌های خدمات عمومی	دانایی‌فرد (۱۳۸۸)	یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد متغیرهای تعدیل‌گر، بر رابطه میان رضایت‌مندی و اعتماد عمومی تأثیر می‌گذارند و آن را تعدیل می‌کنند. همچنین مشخص شد که ادراک عمومی از سطح پاسخگویی سازمان‌های دولتی بر میزان اعتماد عمومی به دولت مؤثر است و در این بین، پاسخگویی سیاسی، اخلاقی و مالی، به ترتیب بیشترین تأثیر را بر اعتماد عمومی به دولت بر جای می‌گذارند.
بررسی رابطه بین شفافیت و پاسخ‌گویی اجتماعی با اعتماد عمومی	محمدیان و وهاب‌زاده (۱۳۹۱)	بین شفاف‌سازی، اخلاقیات، عملکرد سازمانی، مسئولیت سازمانی، پاسخگویی و برخورد منصفانه با اعتماد عمومی همبستگی وجود دارد.
بررسی عوامل تأثیرگذار بر اعتماد اجتماعی	هزارجریبی و صفری شالی (۱۳۸۱)	نتایج نشان داد که فضای مناسب اخلاق عمومی، احساس امنیت اجتماعی، انسجام اجتماعی، رضایت اجتماعی، پایبندی دینی، روحیه نوع‌دوستی، مقبولیت اجتماعی تأثیر مثبت می‌گذارد و متغیرهای پایگاه اقتصادی و اجتماعی، بیگانگی اجتماعی و احساس محرومیت، بر اعتماد اجتماعی تأثیر منفی دارد.
طراحی مدلی برای تأثیرگذاری بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری	طالقانی، فرهنگی و جعفری (۱۳۸۹)	چهار مؤلفه مدل، شامل ویژگی‌های اعتمادکننده، ویژگی‌های اعتمادشونده، ویژگی‌های محیط و موضوع‌های مقاله اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری است.
از اعتماد عمومی تا اعتماد سیاسی (پژوهشی پیرامون رابطه اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی در ایران)	زاهدی و خانباشی (۱۳۹۰)	نتایج حاصل از نقش مؤثر و مثبت بهبود اعتماد عمومی در ارتقای سطح اعتماد سیاسی در جامعه حکایت می‌کنند. از این رو انجام مطالعات تکمیلی در این زمینه می‌تواند بستری برای توجه بیشتر دولت به مقوله اعتماد سیاسی و راهکارهای تحکیم و تقویت آن باشد.

عنوان مقاله	نام پژوهشگر و تاریخ	نتایج پژوهش
نقش اعتماد عمومی در توسعه مشارکت شهروندان	رجبی فرجاد و همکاران (۱۳۹۳)	با تقویت اجتماع اخلاقی و تعهد عملی به التزام‌های اخلاقی در سطوح میان‌فردی، بین فرد و نهادها و نیز بین نهادی، فرایند اعتماد اجتماعی در سطوح اعتماد افراد نسبت به یکدیگر و نیز اعتماد اجتماعی نسبت به نهادهای اجتماعی و مأمورانی که متولی و عامل در این نهادها هستند، قوت لازم را کسب خواهد کرد و زمینه‌ساز تعاون و مشارکت اجتماعی خواهد بود. مشروعیت و پذیرش دولت نیز با مشارکت مردم تحکیم و تثبیت می‌شود.
رابطه میان رفاه اقتصادی و اجتماعی و مشارکت‌پذیری شهروندان	ربانی و همکاران (۱۳۸۶)	مسئولین شهر اگر بتوانند اعتماد مردم را جلب کنند و از این طریق به رضایتمندی اجتماعی آن‌ها بیفزایند در این صورت احساس تعلق آنان به منطقه مسکونی افزایش یافته و باعث مشارکت‌پذیری بالاتر آن‌ها خواهد شد.
دسته‌بندی اعتماد عمومی	دیتز و هارتوگ ^۱ (۲۰۰۶)	اعتماد عمومی شامل پنج دسته براساس اجبار، حسابگرانه، دانش‌محور، رابطه‌محور و براساس هویت مشترک است.
دسته‌بندی اعتماد عمومی	توماس ^۲ (۱۹۹۸)	به عقیده توماس اعتماد را می‌توان به سه نوع اعتماد اعتباری، متقابل و اجتماعی تقسیم کرد.
رابطه اعتماد عمومی و میزان همکاری شهروندان	کولتر ^۳ (۲۰۰۲)	کولتر به این نتیجه رسید که سطح بالای اعتماد به سمت افزایش همکاری و کاهش عدم اطمینان هدایت می‌شود.
رابطه اعتماد عمومی و کنترل‌های دولتی	داس و تنگ ^۴ (۱۹۹۸)	داس و تنگ به این نتیجه دست یافتند که اعتماد کمک می‌کند تا کنترل‌های رسمی از طریق ایجاد فرصت‌های مناسب برای یکپارچگی اعضای گروه کاهش یابد.
واکاوی سازوکارهای کلیدی تقویت اعتماد عمومی به دولت: رویکرد نگاه شهروندی	دانایی فرد، حسن‌زاده و نصرالهی (۱۳۹۳)	درنهایت ۳۸ سازوکار تقویت اعتماد عمومی به دولت شناسایی و در پنج دسته طبقه‌بندی شد که مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از: برابری اجتماعی در استفاده از خدمات دولت، ایجاد آرامش سیاسی و اقتصادی، وجود نهادهای قضایی کارآمد، پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری دولت، اعتراف دولتمردان به اشتباهاتشان...

1. Dietz & Hertzog.
2. Thomas.
3. Coulter.
4. Das & Teng.

عنوان مقاله	نام پژوهشگر و تاریخ	نتایج پژوهش
سازوکارهای تقویت اعتماد عمومی به دولت	رزستینو استول (۲۰۰۸)	مبارزه با فساد، کاهش تبعیض اجتماعی، توانایی دولت در پاسخ به چالش‌های اقتصادی توجه به جایگزینی نسل‌ها و تغییر نیازهای مردم
سازوکارهای تقویت اعتماد عمومی به دولت	لاری (۲۰۰۷)	تخفیف مالیات، عدل و دادگری
سازوکارهای تقویت اعتماد عمومی به دولت	تولبرت (۲۰۰۴)	شفافیت دولت
سازوکارهای تقویت اعتماد عمومی به دولت	هترینگتون (۲۰۰۵)	کوشش در جهت تحقق وعده‌های اعلام‌شده

۵-۱. چارچوب نظری و مدل مفهومی تحقیق

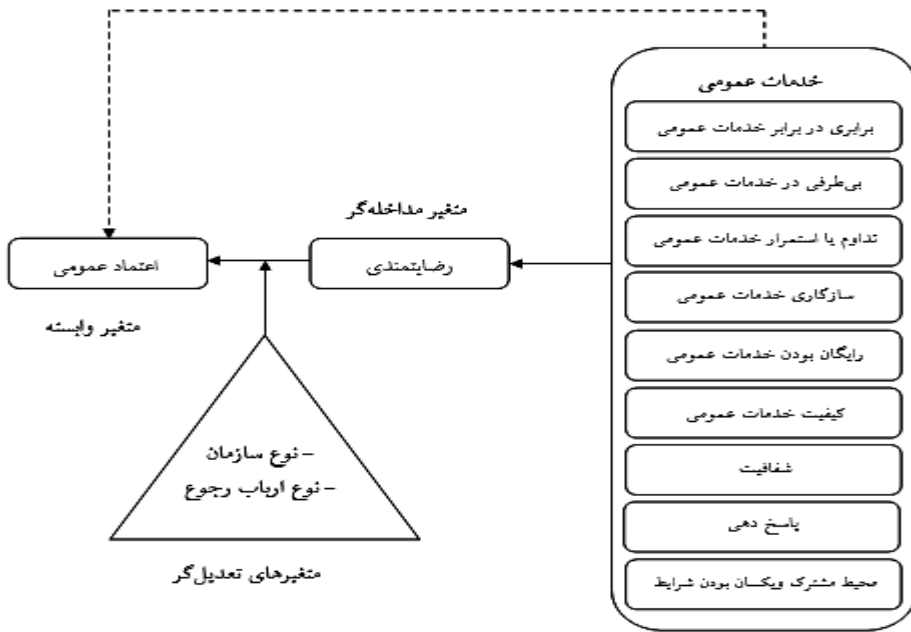
مبنای چارچوب نظری این تحقیق، استفاده از رویکرد «پدیدارشناسانه» برای واکاوی مفهوم اعتماد عمومی است. همچنین نظریات خدمات عمومی، رضایت‌مندی شهروندان، اعتماد عمومی، پاسخ‌گویی عمومی دولت، شفافیت، نظریه برابری در برابر خدمات عمومی و نظریه کیفیت خدمات عمومی به‌عنوان مبانی نظری تحقیق جهت تدوین مدل مفهومی مورد استناد قرار گرفته‌اند.

در یکی از جالب‌ترین طبقه‌بندی‌ها پنج رویکرد یا نظریه اصلی مبنای بررسی اعتماد عمومی قرار گرفته است که عبارت‌اند از: رویکردهای مدیریت بازرگانی، مدیریت دولتی، جامعه‌شناسی، اقتصادی (اصیل - وکیل) و رویکرد اسلامی (زاهدی و خانباشی، ۱۳۹۰: ۷۹) رویکرد مدیریت بازرگانی مبتنی بر عملکرد خرد است که نوسانات اعتماد عمومی را به تغییرات در کیفیت ارائه خدمات دولت یا برداشت شهروندان از آن نسبت می‌دهد. از این دیدگاه علت بی‌اعتمادی عمومی عملکرد دولت است و انجام اصلاحات در کیفیت ارائه خدمات می‌تواند اعتماد به دولت را تقویت کند. در رویکرد دوم گفته می‌شود حجم مسئولیت‌های دولت با توجه به بودجه محدود به اندازه‌ای وسیع است که دولت

از توان لازم برای انجام همه آن‌ها برخوردار نیست و به دلیل بار کاری زیاد نمی‌تواند انتظارات شهروندان را به خوبی برآورده سازد. این امر موجب کاهش یا سلب اعتماد شهروندان می‌شود. نگاه اقتصادی نوعی رویکرد عقلانی و منفعت‌گرایانه به اعتماد عمومی است. از این دیدگاه نفس وجود اصیل و وکیل نشانه رشد بی‌اعتمادی بین دو طرف است به این معنا که هر یک از دو گروه اصیل و وکیل به دنبال حداکثرسازی منافع خود هستند و در این صورت نمی‌توانند به هم اعتماد کنند. افرادی نظیر اینگلههارت^۱ (۱۳۸۲) عواملی همچون سرمایه اجتماعی را بر بهبود اعتماد عمومی مؤثر فرض کرده و عوامل فرهنگی را علت اصلی بی‌اعتمادی به دولت می‌دانند. بالاخره در دیدگاه اسلامی مهم‌ترین عامل بی‌اعتمادی بین مردم و حکومت حجاب مدیریتی است و راه حل این مشکل نیز پیوند تنگاتنگ و نزدیک کارگزاران و شهروندان (امت اسلامی) است.

طبق ادبیات تحقیق، یکی از مهم‌ترین راه‌های بازسازی و ارتقای اعتماد عمومی، «ارائه خدمات عمومی» است. در اینجا در واقع می‌خواهیم به این نتیجه برسیم که اگر دولت ارائه خدمات عمومی را به عنوان هدف اصلی خود در نظر بگیرد و خدمات عمومی را با کیفیت مناسب، متناسب با اصول قانون اساسی و براساس دو ویژگی شفافیت و قانونمندی به شهروندان ارائه نماید به صورت مستقیم عرضه چنین خدماتی منجر به ارتقای اعتماد عمومی مردم نسبت به دستگاه‌های دولتی می‌گردد.

1. Engelhard.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

۲. روش‌شناسی تحقیق

در تحقیق حاضر ابزار جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از طریق پرسشنامه و مصاحبه صورت گرفته است. روش تحقیق در بخش کیفی از روش دلفی بوده و جامعه آماری این بخش، خبرگان دانشگاهی و سازمانی مرتبط با مدیریت دولتی می‌باشند که در جدول زیر ضابطه انتخاب آن مشخص شده است. روش نمونه‌گیری به صورت نمونه‌گیری غیرتصادفی - گلوله برفی بوده و ترکیب نمونه آماری متشکل از پنج نفر اساتید دانشگاه با مدرک دکتری مدیریت دولتی و سابقه ۲۸ سال به بالا و همچنین چهار نفر از مدیران ارشد دستگاه‌های دولتی، دارای مدرک دکتری علوم سیاسی که تجربه خدمتی ۲۸ سال داشتند... در این پژوهش در بخش کیفی از روش دلفی برای نظریه‌پردازی و در بخش کمی از رویکرد پویایی‌شناسی سیستمی برای آزمون نظریه استفاده شده است.

برای شناسایی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل بهینه اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی کشور به این صورت عمل شده است که با مرور مبانی نظری و پیشینه تحقیق کلیه ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل احصاء شد و با تنظیم کردن گزاره‌های مناسب و تحت قالب پرسش‌نامه در اختیار خبرگان قرار گرفت. با بررسی پرسش‌نامه‌ها، پرسش‌نامه اصلی پژوهش تهیه می‌شود. همچنین از مصاحبه‌های عمیق برای درک و فهم معنای ارتقای اعتماد عمومی از طریق ارائه خدمات عمومی استفاده می‌شود. روش تحلیل داده‌های مسئله رویکرد پویایی‌شناسی سیستمی است.

با استفاده از داده‌های به‌دست‌آمده از خبرگان، سیستم برای وضعیت مطلوب (ایده‌آل) طراحی گردید و میزان اثربخشی در شرایط مطلوب مشخص گردید. در مرحله بعد با استفاده از نمونه‌گیری طبقه‌ای نامتناسب، پرسش‌نامه دوم در اختیار ۳۲ نفر از کارشناسان و پژوهشگران مراکز قرار گرفت و با استفاده از داده‌های به‌دست‌آمده، میزان اثربخشی در وضعیت موجود نیز مشخص گردید. با استفاده از آزمون کرونباخ نسبت به سنجش روایی پرسش‌نامه اقدام شده است. خروجی این آزمون در نرم‌افزار SPSS در جدول (۲) آمده است:

جدول (۲) نتایج آزمون کرونباخ	
۳۰	گویه‌های پرسش‌نامه
۰/۸۶۱	مقدار آلفای کرونباخ

هرچه مقدار آلفا به یک نزدیک‌تر باشد، نشان از پایایی بیشتر پرسش‌نامه دارد. اگر مقدار آلفا بیشتر از ۰/۷ باشد پایایی خوب و اگر بین ۰/۵ تا ۰/۷ باشد پایایی متوسط و اگر کمتر از ۰/۵ باشد پرسش‌نامه فاقد پایایی لازم است. در این تحقیق مقدار آلفا نشان می‌دهد که چون مقدار آلفای کرونباخ به‌دست‌آمده (۰/۸۶۱) است؛ بنابراین میزان پایایی پرسش‌نامه در حد خوب است.

برای محاسبه روایی صوری پرسش‌نامه از دو نفر عضو هیأت علمی و متخصص در مدیریت منابع انسانی کمک گرفته شده است و پرسش‌نامه از حیث واژه‌های تخصصی، وضوح عبارات و گویه‌های آن مورد بررسی قرار گرفته و تأیید شده است. برای روایی محتوای پرسش‌نامه از فرمول CVR استفاده شده و ارزیابان پرسش‌نامه را از لحاظ گویه‌های ضروری و سودمند مورد بررسی قرار داده‌اند. تعداد ارزیابان این قسمت پنج نفر عضو هیأت علمی است که براساس حداقل مقدار نسبت روایی محتوا، مقدار ۰/۹۹ حاصل شده است. همچنین همین ارزیابان در خصوص هر گویه سه معیار مربوط بودن، سادگی و شفاف بودن را براساس طیف لیکرتی چهار قسمتی مربوط نیست (۱) نسبتاً مربوط است (۲)، مربوط است (۳)، کاملاً مربوط است (۴) اظهار نظر کرده‌اند که پس از اخذ نظرات آن‌ها مقدار CVI نیز محاسبه شده، شاخص روایی محتوای پرسش‌نامه تأیید شده است.

در تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آمار توصیفی و استنباطی و همچنین روش پویایی سیستم‌ها استفاده شده است. از آمار توصیفی مانند میانگین، انحراف معیار و واریانس برای خلاصه کردن و طبقه‌بندی متغیرهای پژوهش و از آمار استنباطی نظیر روش آلفای کرونباخ برای تعیین روایی ابزار سنجش کارایی مدل و از آزمون دوجمله‌ای به منظور رد یا تأیید فرضیات پژوهش استفاده شده است. نظریه پردازی با به‌کارگیری روش دلفی و آزمون نظریه با استفاده از روش پویایی شناسی سیستمی (با فن سناریونویسی) و به کمک نرم‌افزار ونسیم^۱ صورت گرفته است.

۳. تجزیه و تحلیل داده‌ها

یافته‌های مدل در دو بخش نظریه پردازی و مدل آزمون شده در دستگاه‌های دولتی به شرح زیر ارائه می‌گردد:

نخست، با بررسی بخش جمعیت‌شناختی پژوهش، مشخص شد که حدود ۸۵ درصد از افراد پاسخگو در سنین بین ۲۲-۳۵ بوده و بیش از ۷۵ درصد از آنان دارای تحصیلات دانشگاهی بوده‌اند. این دو شاخص نشان‌دهنده آن است که واحد تحلیل از قدرت اندیشه و اظهارنظر منطقی برخوردار بوده است. برداشت نگارنده تحقیق این است که میزان اعتماد عمومی نسبت به دستگاه‌های دولتی بین دامنه سنی و تحصیلاتی تحقیق فعلی با دامنه سنی و تحصیلاتی نسل اول انقلاب ممکن است به دلایل شرایط محیطی کشور، جهانی‌سازی، تبلیغات رسانه‌ای، سیاست‌زدگی و آگاهی شهروندان از نحوه ارائه خدمات در کشورهای دیگر، متفاوت باشد.

یافته‌های حاصله نشان می‌دهد که در سطح صفر مدل رابطه بین خدمات عمومی و رضایتمندی به میزان ۶۸/۷ درصد و بین رضایتمندی و اعتماد عمومی ۷۱/۲ درصد است. ضمن آنکه رابطه مستقیم بین خدمات عمومی و اعتماد عمومی به میزان ۲۹/۸ درصد بوده که نسبت به رابطه فرایندی (۷۱/۲ درصد) کمتر است و این حالت بیانگر آن است که مدل تقویت اعتماد، فرایندی است. ضمن آنکه میزان تأثیرگذاری متغیرهای تعدیل‌گر نوع سازمان و نوع ارباب‌رجوع به میزان ۲۲/۶ درصد رابطه رضایتمندی با اعتماد عمومی را مخدوش (تحت تأثیر قرار داده و تعدیل نموده) ساخته است. براساس این یافته حدود ۹۰ درصد از شهروندان جزء گروهی بودند که از میزان خدمات عمومی سازمان‌های دولتی تصور کمی داشتند و این در حالی است که تنها حدود ۱۰ درصد از آنان میزان خدمات عمومی را زیاد می‌دانستند؛ یعنی با استناد به آزمون دوجمله‌ای و در سطح اطمینان، ۹۵ درصد می‌توان گفت که بیش از ۵۰ درصد افراد پاسخ‌دهنده مدعی‌اند که میزان ارائه خدمات عمومی سازمان‌های دولتی اندک است.

از طرف دیگر، براساس آزمون تحلیل واریانس فریدمن، رتبه‌بندی صورت گرفته از انواع خدمات عمومی، نشان می‌دهد که کیفیت خدمات عمومی از نظر رتبه در ردیف اول و برابری در ارائه خدمات، استمرار خدمات عمومی، خدمات عمومی رایگان، شفافیت، پاسخگویی و بی‌طرفی در ارائه خدمات عمومی در رتبه‌های بعدی قرار گرفته‌اند.

۳-۱. آزمون مدل و اعتبار آن

برای اینکه یک مدل ساخته شده در تجزیه و تحلیل سیاست‌ها مفید باشد، باید آن مدل برای افرادی که درگیر موقعیت مربوطه هستند، قابل اعتماد باشد. به شکل سنتی مدل، به کمک توانایی آن در شبیه‌سازی رفتار تجربی سیستم، مورد آزمون قرار می‌گیرد. بعد از آنکه مدل تست‌های اعتبار را پشت سر گذاشت، می‌توان به کمک آن تصمیمات کلیدی و بهینه‌ای گرفت (مورکرافت، ۱۹۸۸). مدل‌های پویایی‌های سیستم را می‌توان به کمک داده‌های جمع‌آوری شده به صورت میدانی و با استفاده از ادبیات موجود به شکلی تعدیل کرد و اعتبار بخشید که در نهایت ابزاری برای تست کردن سناریوها و شبیه‌سازی‌های مختلف توسعه داد (ایوانز، ۲۰۰۱). در پژوهش حاضر، به منظور تست مدل و اعتبار آن از آزمون حد نهایی، تست سازگاری توابع عددی، تست بخشی اجزای مدل و تست حالت تعادل استفاده شده است. در آزمون حد نهایی مقدار متغیر افزایش کیفیت خدمات عمومی از بسیار زیاد تا بسیار کم تغییر داده شد و میزان حساسیت مدل در برابر این تغییرات بررسی شد. مشاهدات نشان داد با تغییر در مقدار متغیرهای اصلی، تنها میزان شیب یا دامنه نمودارها تغییر کرد، به عبارت دیگر در تقاضای بسیار کم و بسیار زیاد، رفتاری منطقی از مدل مشاهده شد. در آزمون سازگاری توابع عددی برای محاسبه مقادیر مربوط به متغیرها، از توابع عددی استفاده شد. در بررسی‌های متعدد روی مدل، مدل اصلی به مدل‌های ساده‌تر تقسیم شد، سپس آزمون‌های مختلف از جمله آزمون حد نهایی از آن‌ها انجام شد و پس از اطمینان از صحت عمل، در مدل اصلی قرار گرفتند. با توجه به آزمون‌های انجام گرفته روی مدل، می‌توان گفت که پایایی و اعتبار مدل مورد تأیید است. در تحقیق حاضر، پس از جمع‌آوری اطلاعات از منابع کتابخانه‌ای و نظرخواهی با خبرگان، ارتباط اجزای مختلف سیستم به کمک فرمول‌هایی در زمینه موضوع مطالعه شد و به کمک توابع عددی که نتیجه نظرات خبرگان در گروه کانونی با یکدیگر برقرار شد و رفتار مدل در طول دوره زمانی مورد مشاهده و تحلیل قرار گرفت. نتایج به دست آمده از مدل، از نظر انطباق با نتایج مورد انتظار در دنیای واقعی، مورد تأیید قرار گرفتند.

۴. نتیجه گیری

با استفاده از داده‌های به دست آمده از خبرگان، سیستم برای وضعیت مطلوب (ایده آل) طراحی گردید و میزان اثربخشی در شرایط مطلوب مشخص گردید. فرایند تحلیل داده‌ها در دو بخش اصلی و به صورت زیر انجام گرفته است:

(۱) تعیین روابط بین متغیرها:

(۲) فرایند پویایی سیستم‌ها (SD)

در مطالعات پویایی سیستم‌ها باید هفت مرحله را مورد توجه قرار داد که عبارت‌اند از: تعریف مسئله، مفهوم‌سازی مدل، فرمول‌بندی مدل، شبیه‌سازی، ارزیابی، تحلیل سیاست‌ها و اجرای مدل.

۴-۱. تشکیل مدل، شبیه‌سازی و تحلیل با رویکرد پویایی سیستم‌ها

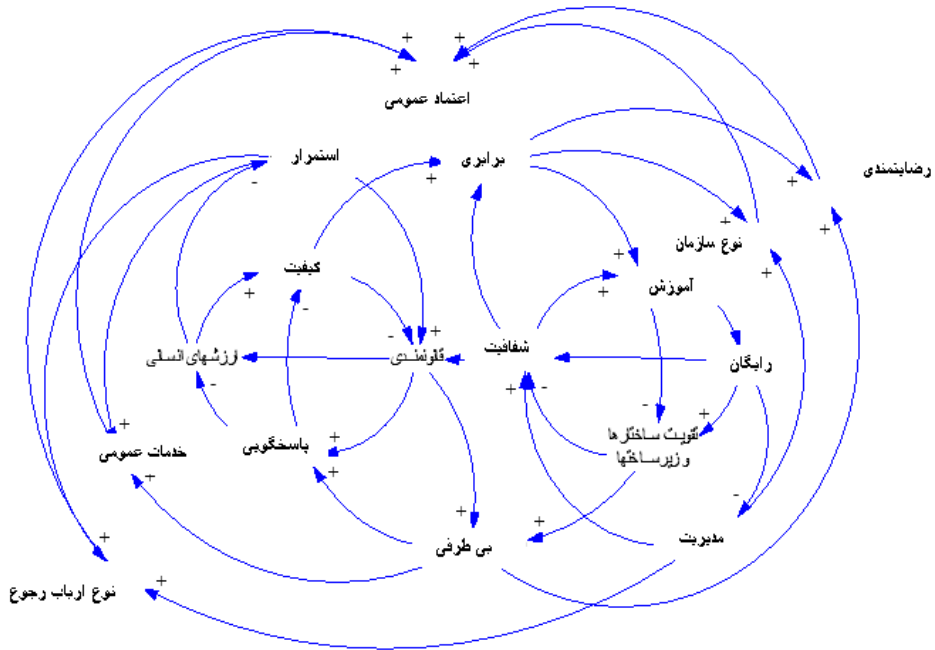
با توجه به داده‌های به دست آمده، سیستم با توجه به وضعیت موجود شبیه‌سازی و تحلیل شده است. به این صورت که ابتدا نمودارهای علی-معلولی ترسیم شده (شکل ۲) و سپس مدل جریان - حالت در نرم‌افزار ونسیم طراحی گردیده است (شکل ۳). متغیرهای مدل و مشخصات آن‌ها در جدول (۴) آمده است. مدل مرجع پس از اجرا در نرم‌افزار به صورت شکل (۳) به دست آمده است.

۴-۱-۱. شناسایی متغیرها و پارامترها:

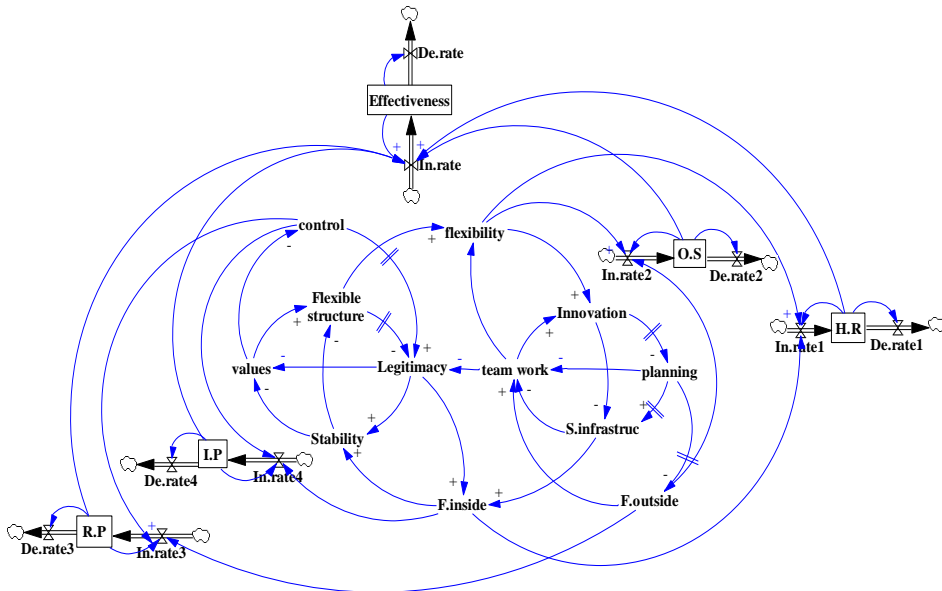
پس از گردآوری داده‌های مورد نیاز، متغیرهای حالت، متغیرهای نرخ و متغیرهای کمکی براساس تعاریف مفهومی هر یک و تطبیق آن با هر یک از متغیرهای گردآوری شده شناسایی شدند. با توجه به این نکات، متغیرهای این طرح براساس نوع به صورت جدول ۳ حاصل شده‌اند.

جدول ۳: جدول نوع و مشخصات متغیرها

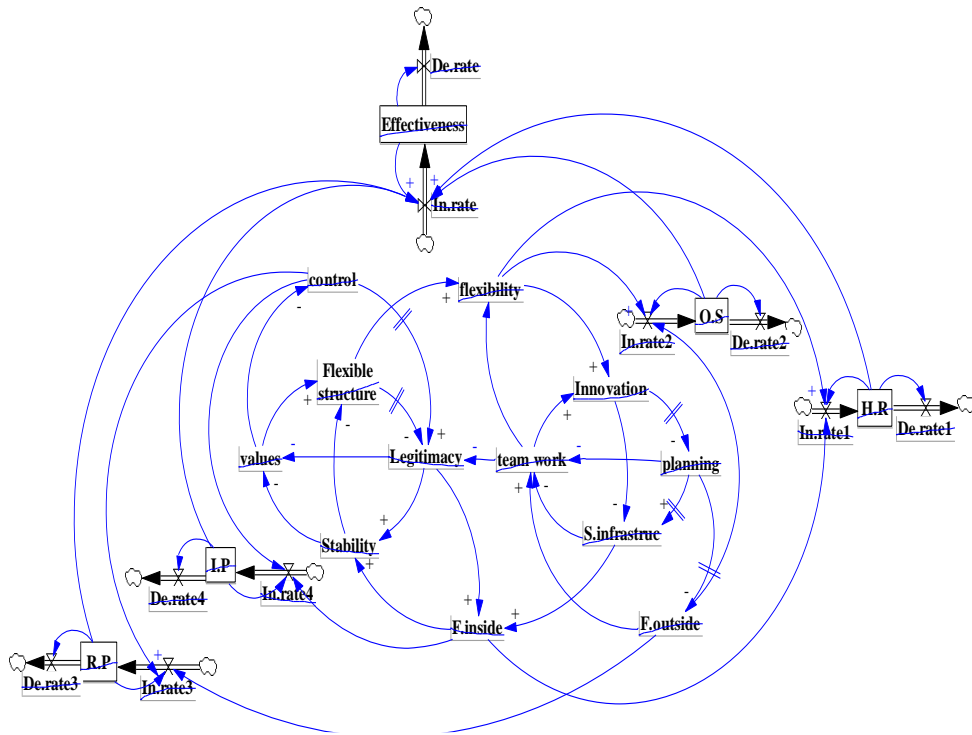
نوع متغیر	نوع تأثیر	زمان تأثیر	مخفف	معادل انگلیسی	متغیر
حالت	-	-	Public Service	Public Service	خدمات عمومی
حالت	-	-	Satisfaction	Satisfaction	رضایت‌مندی
حالت	-	-	PT	Public trust	اعتماد عمومی
حالت	-	-	TO	Type of organization	نوع سازمان
حالت	-	-	TC	Type of clients	نوع ارباب‌رجوع
نرخ	فوری	-	In. rate	Increase rate	نرخ افزایش خدمات عمومی
نرخ	فوری	ناهمسو	De. rate	Decrease rate	نرخ کاهش خدمات عمومی
نرخ	تأخیری	همسو	In.rate1	Increase rate1	نرخ افزایش رضایت‌مندی
نرخ	تأخیری	ناهمسو	De.rate1	Decrease rate1	نرخ کاهش رضایت‌مندی
نرخ	تأخیری	همسو	In.rate2	Increase rate2	نرخ افزایش اعتماد عمومی
نرخ	تأخیری	ناهمسو	De.rate2	Decrease rate2	نرخ کاهش اعتماد عمومی
کمکی	تأخیری	همسو	TO	Type Organization	نوع سازمان
کمکی	تأخیری	همسو	TC	Type Clients	نوع ارباب‌رجوع
کمکی	فوری	همسو	EPS	Equality in the public of services	برابری در ارائه خدمات عمومی
کمکی	تأخیری	همسو	NPS	Neutrality in public of services	بی‌طرفی در ارائه خدمات عمومی
کمکی	فوری	همسو	CPS	Continuity of public of services	استمرار خدمات عمومی
کمکی	فوری	همسو	FPS	Free public services	خدمات عمومی رایگان
کمکی	فوری	همسو	QPS	Quality of public services	کیفیت خدمات عمومی
کمکی	تأخیری	همسو	TPS	Transparency of public services	شفافیت خدمات عمومی
کمکی	فوری	همسو	PA	Public accountability	پاسخگویی عمومی



شکل ۳: نمودارهای علی- معلولی



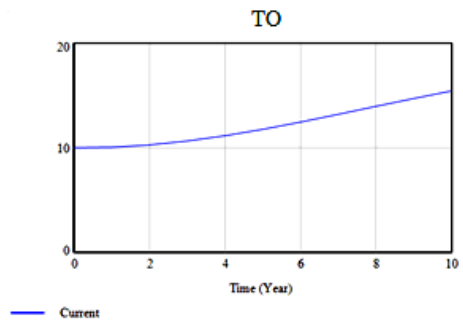
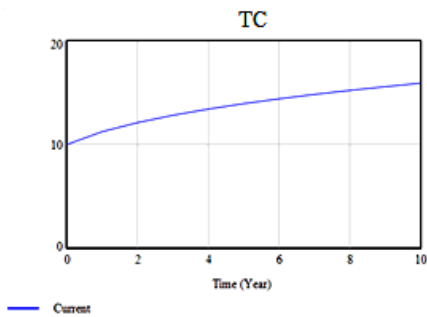
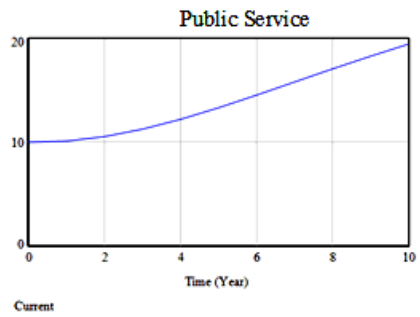
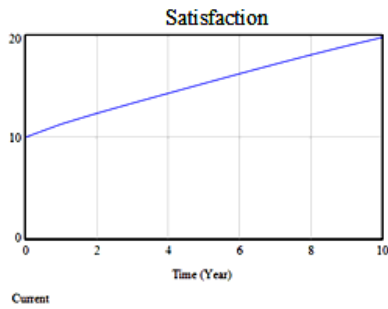
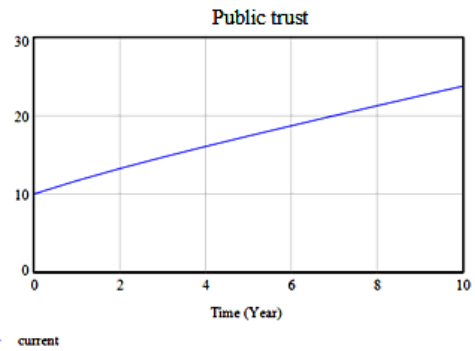
شکل ۴: مدل جریان-حالت در وضعیت موجود



شکل ۵: مدل SD در وضعیت موجود پس از اجرا در نرم افزار

۲-۱-۴. بررسی رفتار متغیرهای مدل SD در وضع موجود

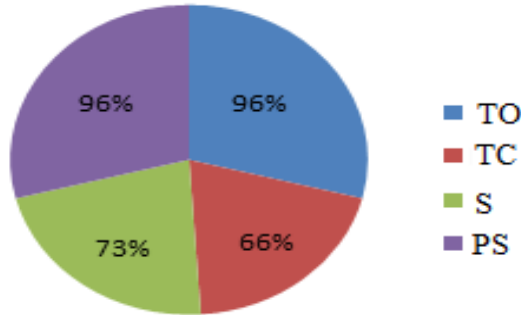
با اجرای مدل، رفتار متغیرهای حالت و کمکی در وضع موجود در جدول نشان داده شده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود، در وضع موجود، اعتماد عمومی شیب صعودی دارد و با روند فعلی در بازه زمانی ده‌ساله به بیش از دو برابر می‌رسد. همچنین نتایج سایر متغیرهای حالت نیز نشان می‌دهد، با توجه به وضع موجود و در بازه زمانی در نظر گرفته شده، تمایل سیستم به افزایش بیشتر سهم متغیرهای خدمات عمومی و رضایت‌مندی و افزایش کمتر سهم سایر متغیرها است؛ یعنی سیستم به سمت بازتر شدن میل می‌کند.



نمودار ۱: رفتار متغیرهای حالت در وضع موجود

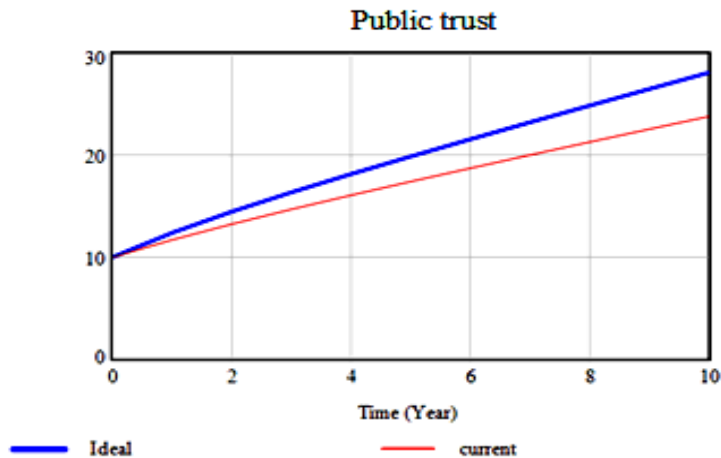
۳-۱-۴. بررسی میزان اعتماد عمومی در وضع مطلوب

بر اساس داده‌های به دست آمده از نظر خبرگان، سهم هر یک از متغیرهای مدل در اعتماد عمومی مطلوب به صورت زیر خواهد بود:



شکل ۶: ضرایب هر یک از متغیرهای مدل در وضع مطلوب

با لحاظ کردن ضرایب بالا در مدل SD، نمودار متغیر اعتماد عمومی در وضع مطلوب به صورت نمودار (۲) خواهد بود. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، اختلاف قابل توجهی بین وضع موجود و مطلوب وجود دارد. در ادامه تلاش شده است از طریق سناریونویسی این شکاف به حداقل رسیده و بهترین سناریو شناسایی شود.



نمودار ۲: رفتار متغیر اعتماد عمومی در وضع مطلوب در مقایسه با وضع موجود

۴-۱-۴. سناریونویسی

برای رسیدن به اثربخشی بهینه، سناریوهای مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. به این منظور میزان متغیرها در حالت مرجع دست‌کاری شده و تأثیر این تغییرات بر سیستم با وضع موجود و مطلوب مقایسه شده است.

اعداد به دست آمده از مجموع سناریوهای ذکر شده در جدول (۴) نشان داده شده است. این اعداد میزان تغییرات حالت اعتماد عمومی را پس از اجرای هر سناریو، در بازه‌های زمانی ثابت، در مقایسه با حالت مرجع نشان می‌دهد.

جدول ۴. خلاصه سناریوهای تدوین شده و شناسایی بهترین سناریو

انتخاب	ارزیابی	متغیر حالت		عنوان	سناریو	
		رضایتمندی	اعتماد عمومی		مرجع	تغییر
مطلوب	این سناریو اعتماد عمومی را تا ۲۵ درصد بهبود می‌بخشد و بر رضایتمندی ارباب رجوع تا ۲۰ درصد نیز تأثیر گذار است.	۲۵,۳۵	۶۵,۲۷	افزایش کیفیت خدمات عمومی	مرجع	۱
		۴۰,۴۹	۷۲,۱۲		تغییر	
		۱۵,۱۴	۶,۸۵	تفاوت		
		٪۲۰	٪۲۵	ارزیابی		
جذاب	این سناریو اعتماد عمومی را به میزان ۳۰ درصد و رضایتمندی را به اندازه ۲۰ درصد افزایش می‌دهد.	۲۵,۳۵	۶۵,۲۷	ایجاد محیط مشترک و یکسان بودن شرایط	مرجع	۲
		۳۴,۴۶	۷۴,۸۷		تغییر	
		۹,۱۱	۹,۶	تفاوت		
		٪۲۰	٪۳۰	ارزیابی		
متوسط	این سناریو اعتماد عمومی و رضایتمندی را کمی (۱۰ درصد) افزایش می‌دهد.	۲۵,۳۵	۶۵,۲۷	افزایش ارائه خدمات عمومی	مرجع	۳
		۳۲,۸۱	۷۲,۶۲		تغییر	
		۷,۴۶	۷,۳۵	تفاوت		
		٪۱۰	٪۱۰	ارزیابی		
ضعیف	این سناریو بر اکثر متغیرهای مدل تأثیر چندانی ندارد.	۲۵,۳۵	۶۵,۲۷	کاهش بوروکراسی در ارائه خدمات عمومی	مرجع	۴
		۲۵,۳۵	۶۹,۵		تغییر	
		۰	۴,۲۳	تفاوت		
		بی‌اثر	٪۳	ارزیابی		

انتخاب	ارزیابی	متغیر حالت		عنوان	سناریو	
		رضایتمندی	اعتماد عمومی		مرجع	تغییر
مطلوب	این سناریو علاوه بر افزایش اعتماد عمومی به میزان ۱۵ درصد، رضایتمندی ارباب رجوع را نیز ۱۵ درصد افزایش می‌دهد.	۲۵,۳۵	۶۵,۲۷	کاهش لابی -	مرجع	۵
		۵۰,۸۲	۷۸,۹۵	گری در ارائه خدمات	تغییر	
		۲۵,۴۷	۱۳,۶۸	خدمات عمومی	تفاوت	
		%۱۵	%۱۵	عمومی	ارزیابی	
جذاب	هم رضایتمندی و هم اعتماد عمومی را تا ۴۰٪ افزایش می‌دهد.	۲۵,۳۵	۶۵,۲۷	افزایش هم‌زمان متغیرهای شفافیت و پاسخگویی عمومی	مرجع	۶
		۵۹,۶۸	۷۸,۱۴	متغیرهای شفافیت و پاسخگویی عمومی	تغییر	
		۳۴,۳۳	۱۲,۸۷	پاسخگویی عمومی	تفاوت	
		%۴۰	%۳۸	عمومی	ارزیابی	
متوسط	این سناریو علاوه بر اعتماد عمومی، رضایتمندی ارباب رجوع را نیز ۱۰٪ افزایش می‌دهد.	۲۵,۳۵	۶۵,۲۷	افزایش تکریم ارباب رجوع در سازمان‌های حاکمیتی	مرجع	۷
		۴۱,۱۶	۷۸,۶۹	ارباب رجوع در سازمان‌های حاکمیتی	تغییر	
		۱۵,۸۱	۱۳,۴۲	سازمان‌های حاکمیتی	تفاوت	
		%۱۰	%۱۰	حاکمیتی	ارزیابی	
مطلوب	این سناریو اعتماد عمومی را تا ۲۰ درصد و رضایتمندی را تا ۱۵ درصد افزایش می‌دهد.	۲۵,۳۵	۶۵,۲۷	افزایش شفافیت در ارائه خدمات عمومی	مرجع	۸
		۴۸,۲۹	۷۹,۳۷	شفافیت در ارائه خدمات عمومی	تغییر	
		۲۲,۹۴	۱۴	ارائه خدمات عمومی	تفاوت	
		%۱۵	%۲۰	عمومی	ارزیابی	

طبق جدول بالا، بعد از به‌کارگیری رویکرد سیستم‌های پویا، هشت سناریو زیر به دست آمد: سناریو اول: افزایش کیفیت خدمات عمومی؛ سناریو دوم: ایجاد محیط مشترک و یکسان بودن شرایط؛ سناریو سوم: افزایش ارائه خدمات عمومی به‌صورت برابر؛ سناریو چهارم: افزایش ارائه خدمات عمومی به‌صورت رایگان؛ سناریوی پنجم: کاهش استمرار خدمات عمومی؛ سناریوی ششم: کاهش بی‌طرفی در ارائه خدمات عمومی؛ سناریوی هفتم: افزایش هم‌زمان متغیرهای شفافیت و پاسخگویی عمومی؛ سناریو هشتم: افزایش شفافیت در ارائه خدمات عمومی.

یافته‌های پژوهش نشان داد که خدمات عمومی (رایگان، کیفی، برابر، شفاف و همراه با پاسخ‌گویی) با تحت تأثیر قرار دادن میزان رضایتمندی شهروندان، اعتماد عمومی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و از سوی دیگر دو متغیر نوع سازمان و نوع ارباب‌رجوع رابطه رضایتمندی یا میزان تأثیر رضایتمندی بر اعتماد عمومی را تعدیل می‌نمایند؛ به عبارت دیگر وقتی رضایتمندی حاصل شده است به علت کارکرد نامناسب سازمان دولتی یا بی-احترامی به ارباب‌رجوع، میزان اعتماد به شدت کاهش یافته است. از طرف دیگر خدمات عمومی به‌طور مستقیم اعتماد عمومی را تحت تأثیر قرار نمی‌دهد، بلکه از طریق رضایت-مندی آن را به شدت متأثر می‌سازد.

۲-۴. بحث و تحلیل سناریوها

پس از تهیه نمودار جریان اعتماد عمومی در بین مردم، اقدام به بررسی سناریوهایی در رابطه با تحلیل و ارتقای سطح عمومی اعتماد عمومی می‌شود. بررسی این سناریوها از این جهت اهمیت دارد که در صورت انطباق با رفتار دنیای واقعی متغیرها، منجر به روایی بالاتر مدل نظری می‌شود؛ بنابراین در این قسمت بررسی سناریوهایی با هدف تأیید مدل انجام می‌شود که می‌تواند منجر به ارائه راهکار عملیاتی گردد.

سناریو اول: افزایش کیفیت خدمات عمومی: کیفیت خدمات عمومی در رویکرد حاکمیت خوب، از سه نظریه؛ کیفیت خدمات (زیتامل^۱ و همکاران، ۱۹۹۰)، خدمات عمومی (دنهارت و دنهارت، ۲۰۰۷) و حاکمیت خوب (برنامه توسعه ملی ایالات، ۱۹۹۷) تشکیل شده است. برای مدیریت خدمات عمومی نه عنصر اساسی باید مورد توجه قرار گیرد که عبارت‌اند از: اثربخشی و کارایی، نقش قانون، شفافیت، پاسخگویی، مشارکت، نتایج، برابری و چشم‌انداز راهبردی. وجود زیرساخت‌ها و خط‌مشی ملی به‌عنوان عوامل حمایتی و فقدان منابع انسانی کیفی و بودجه ناکافی به‌عنوان موانع مطرح هستند که خروجی همه این موارد در نهایت مدل خدمات عمومی کیفی است (نوگرها و دیگران،

1. Zeithaml.

۲۰۱۵: ۷۱). همان‌طوری که در نظریه فوق ملاحظه می‌گردد، کارآمدی خدمات عمومی و شفافیت و پاسخ‌گویی در ارائه خدمات عمومی از مؤلفه‌های اصلی یک مدل مناسب خدمات عمومی کیفی محسوب می‌گردند. این سناریو اعتماد عمومی را تا ۲۵ درصد بهبود می‌بخشد و بر رضایتمندی ارباب‌رجوع تا ۲۰ درصد نیز تأثیرگذار است؛ بنابراین به‌عنوان یک سناریو مطلوب انتخاب شده است. سناریو دوم: ایجاد محیط مشترک و یکسان بودن شرایط: این سناریو اعتماد عمومی را به میزان ۳۰ درصد و رضایتمندی را به اندازه ۲۰ درصد افزایش می‌دهد؛ بنابراین به‌عنوان یک سناریو جذاب انتخاب شده است. سناریو سوم: افزایش ارائه خدمات عمومی به‌صورت رایگان: این سناریو اعتماد عمومی و رضایتمندی را کمی (۱۰ درصد) افزایش می‌دهد؛ بنابراین به‌عنوان یک سناریو متوسط انتخاب شده است. سناریوی چهارم: کاهش بوروکراسی در ارائه خدمات عمومی: این سناریو بر اکثر متغیرهای مدل تأثیر چندانی ندارد؛ بنابراین به‌عنوان یک سناریو ضعیف انتخاب شده است. سناریوی پنجم: کاهش لابی‌گری در ارائه خدمات عمومی: این سناریو علاوه بر افزایش اعتماد عمومی به میزان ۱۵ درصد، رضایتمندی ارباب‌رجوع را نیز ۱۵ درصد افزایش می‌دهد؛ بنابراین به‌عنوان یک سناریو مطلوب انتخاب شده است. سناریوی ششم: افزایش هم‌زمان متغیرهای شفافیت و پاسخگویی عمومی: این سناریو هم رضایتمندی و هم اعتماد عمومی را تا ۴۰٪ افزایش می‌دهد؛ بنابراین به‌عنوان دومین سناریو جذاب انتخاب شده است. سناریو هفتم: افزایش تکریم ارباب‌رجوع در سازمان‌های حاکمیتی: این سناریو علاوه بر اعتماد عمومی، رضایتمندی ارباب‌رجوع را نیز ۱۰٪ افزایش می‌دهد؛ بنابراین به‌عنوان یک سناریو متوسط انتخاب شده است. سناریو هشتم: افزایش شفافیت در ارائه خدمات عمومی: این سناریو اعتماد عمومی را تا ۲۰ درصد و رضایتمندی را تا ۱۵ درصد افزایش می‌دهد؛ بنابراین به‌عنوان یک سناریو مطلوب انتخاب شده است.

۵. پیشنهاد

اعتماد، پیوند شهروندان و سازمان‌های دولتی بوده و مدیریت دولتی اثربخش منبعت از پیوند و اعتماد دوطرفه است. از این رو، اعتماد عمومی بر کیفیت مدیریت دولتی تأثیر زیادی خواهد داشت. این اعتماد یکی از ارزشمندترین سرمایه‌های اجتماعی است که مخدوش شدن آن هزینه بسیار سنگینی بر نظام سیاسی تحمیل خواهد کرد. بر این اساس افول اعتماد یکی از مسائل محوری در سیاست‌های دولت‌های امروزی است (راسکیو، ۱۹۹۶:۱). در سال‌های اخیر در بسیاری از کشورهای جهان مسئله اعتماد، اعتمادسازی، احیای اعتماد عمومی و حفظ آن محور بحث محافل علمی و سیاسی بوده است. بررسی‌ها نشان می‌دهد که اعتماد عمومی بسیاری از مردم در بسیاری از کشورهای جهان رو به کاهش است و این بی‌اعتمادی شامل دولت، سازمان‌های دولتی، خدمات دولتی و مقامات محلی است (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰: ۱۳-۹).

در ادامه پیشنهادهایی را براساس یافته‌های تحقیق و پیشنهادهایی برای محقق آتی ارائه شده است:

- با توجه به اینکه ارتباط میان عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی، ارتباطی پویا است، مدلی پویا نیز ارائه گردیده است؛ بنابراین، سیاستمداران و کارگزاران حکومتی نباید به انتخاب یک روش به‌منظور بهبود وضعیت اعتماد عمومی اکتفا کنند.

- افزایش هم‌زمان متغیرهای شفافیت و پاسخگویی عمومی، به‌عنوان سناریوی جذاب این پژوهش شناسایی شده است؛ زیرا اعتماد عمومی و رضایتمندی را تا ۴۰٪ افزایش می‌دهد؛ بنابراین پیشنهاد می‌گردد برای ارتقا و تقویت اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی خدمات عمومی به‌صورت شفاف ارائه شده و دولت در مقابل آن‌ها به مردم پاسخ‌گو باشد.

- ایجاد محیط مشترک و یکسان بودن شرایط به‌عنوان سناریوی جذاب انتخاب شده است؛ زیرا این سناریو اعتماد عمومی را به میزان ۳۰ درصد و رضایتمندی را به اندازه

۲۰ درصد افزایش می‌دهد. کاملاً روشن است که مردم از بی‌عدالتی رنج برده و خواهان ایجاد شرایط و محیط یکسان برای همه هستند.

- کاهش لابی‌گری در ارائه خدمات عمومی به دلیل اینکه علاوه بر افزایش اعتماد عمومی به میزان ۱۵ درصد و رضایتمندی ارباب‌رجوع را نیز ۱۵٪ افزایش می‌دهد به‌عنوان سناریو مطلوب انتخاب شده است؛ بنابراین پیشنهاد می‌گردد مبارزه با لابی‌گری و حذف گروه‌های لابی از تأثیرگذاری در تصمیمات دولت می‌تواند از لحاظ روانی تأثیر خیلی زیادی بر ارتقای اعتماد مردم به سازمان‌های دولتی باشد.

- دولت الکترونیک به‌منزله یکی از الگوهای نوین اداره با افزایش مشارکت شهروندان از طریق فناوری اینترنت، می‌تواند هم به تحکیم رابطه دولت و شهروندان و همچنین تحکیم نظام پاسخ‌گویی کمک کند (هومبرگ، ۲۰۰۸: ۹۰-۸۸)؛ بنابراین ارائه خدمات عمومی الکترونیکی با تأکید بر چند خدمت اصلی دولتی مانند ارائه خدمات عمومی الکترونیکی، تأمین اجتماعی و حمل‌ونقل پیشنهاد می‌گردد.

- برای افزایش هم‌زمان اعتماد عمومی و سطح رضایتمندی ارباب‌رجوع، افزایش هم‌زمان متغیرهای شفافیت و پاسخگویی عمومی پیشنهاد می‌گردد.

- برای کارآمدی بیشتر خدمات عمومی در راستای ارتقای اعتماد عمومی، ارائه خدمات عمومی رایگان، منصفانه و برابر، همراه با در نظر گرفتن نوع ارباب‌رجوع و تکریم و احترام به شأن و منزلت آن‌ها پیشنهاد می‌گردد.

- همان‌طور که در سناریونویسی مشخص گردد، به‌رغم اینکه نظریه کاهش بوروکراسی و دیوانسالاری در دستگاه‌های دولتی در تحقیقات زیادی به اثبات رسیده است ولی در این تحقیق سناریو کاهش بوروکراسی از نظام دولتی (سناریو شماره ۴) به‌عنوان سناریو ضعیف مورد ارزیابی قرار گرفت و این سناریو بر اکثر متغیرهای مدل مانند رضایتمندی و اعتماد عمومی تأثیر چندانی نداشت. به پژوهشگران بعدی پیشنهاد می‌گردد علت این موضوع را مورد تحقیق و بررسی قرار دهند.

- یکی از متغیرهای تأثیرگذار در رابطه بین مردم و اعتماد عمومی به دولت، افزایش درک عامه مردم از مأموریت‌ها، فعالیت‌ها و امور دستگاه‌های دولتی است. باید برای مردم تشریح شود که دولت و سازمان‌های دولتی چه کارهایی را انجام می‌دهد و چگونه این کارها را انجام می‌دهند و چگونه انجام این امور بر زندگی آن‌ها تأثیر می‌گذارد. به محققین آتی پیشنهاد می‌گردد نحوه تغییر سوءبرداشت‌ها را نسبت به دولت و افزایش مشارکت همگان را در فرایند سیاسی مورد بررسی و پژوهش قرار دهند.

فهرست منابع و مآخذ

الف. منابع فارسی

- اینگلهارت، رونالد (۱۳۸۲)، *تحول فرهنگی در جامعه پیشرفته صنعتی*، ترجمه مریم وتر، تهران: نشر کویر.
- الوانی، سید مهدی و دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۰) الف، مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، *فصلنامه دانش مدیریت*، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، شماره ۵۵، صص ۲۷-۵.
- الوانی، سید مهدی و دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۰) ب، *گفتارهایی در فلسفه تئوری‌های سازمان دولتی*، انتشارات صفار - اشراقی.
- الوانی، سید مهدی؛ میرسپاسی، ناصر و محمدیان ساروی، محسن (۱۳۸۵)، نقش عملکرد دولت در توسعه اعتماد عمومی، *فصلنامه پژوهشگر*، سال سوم، شماره ۶، صص ۲۰-۱.
- خانباشی، محمد (۱۳۸۵)، دولت و سرمایه اجتماعی، *فصلنامه مطالعات راهبردی*، سال نهم، شماره اول، شماره مسلسل ۳، صص ۵۱-۳۱.
- خانباشی، محمد (۱۳۹۰)، الگویی برای سنجش عوامل راهبردی محیطی تأثیرگذار بر اعتماد عمومی، *رساله دکتری*، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی.
- زاهدی، شمس‌السادات؛ خانباشی، محمد و رضایی، الهام (۱۳۹۰)، *افزایش اعتماد عمومی بر پایه ارتقای فرهنگ پاسخگویی*، پژوهش‌های مدیریت اجرایی، سال سوم، شماره ۵، صص ۹۴-۶۳.
- شهبازی، مهدی؛ درویشی، حسن و زارعی، فرهاد (۱۳۹۱)، تأثیر پاسخگویی بر بهبود اعتماد عمومی شهروندان، *فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی*، سال اول، شماره ۱، صص ۶۳-۵۳.
- قلی‌پور، آرین و پیران‌نژاد، علی (۱۳۸۷)، ارتقای اعتماد عمومی و دموکراسی الکترونیکی، تبیین نقش دولت الکترونیک، *فصلنامه مدرس علوم انسانی*، دوره دوازده، شماره ۱، صص ۲۵۶-۲۱۹.
- منوریان، عباس؛ نرگسیان، عباس؛ فتاح، مهدی و واثق، بهاره (۱۳۸۹)، بررسی رابطه پاسخ‌گویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی مناطق ۲۲ گانه شهر تهران، *فصلنامه مدرس علوم انسانی*، پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۴، شماره ۳، صص ۲۷۴-۲۵۹.
- میچل، چارلز ای (۱۳۷۹)، سوءاستفاده از اعتماد عمومی - الزامات اخلاقی و معنوی مقامات دولتی، ترجمه حسن گیوریان، *فصلنامه تحول اداری*، شماره ۲۶، صص ۷۶-۶۲.
- طالقانی، غلامرضا، فرهنگی، علی‌اکبر و عابدی جعفری، عابد (۱۳۸۹)، طراحی مدل عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری، *نشریه مدیریت دولتی*، دوره ۱، شماره ۴، صص ۱۰۶-۸۹.

- دانایی فرد، حسن (۱۳۸۹)، ارتقاء اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی: تبیین نقش متغیر مداخله‌گر رضایت‌مندی شهروندان، *دو فصلنامه دانش‌ور رفتار، مدیریت و پیشرفت*، دانشگاه شاهد، ماه هفدهم. شماره ۴۱.
- اسکندری، مجتبی و موسوی، سید ابوالفضل (۱۳۹۰)، بررسی مفهوم اعتماد در اندیشه شهید مطهری و کاربرد آن در مدیریت سازمان‌ها، *دو فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت اسلامی*، سال ۱۹، شماره ۲ صص ۱۴۸-۱۳۱.
- مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی)، (۱۳۸۶/۲/۸)، پیام به مناسبت آغاز به کار سومین دوره شوراهاى اسلامی شهر و روستا.
- مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی)، (۱۳۸۰/۲/۱۰): فرمان هشت ماده‌ای به سران قوا درباره مفاسد اقتصادی، پایگاه اطلاع‌رسانی دفتر مقام معظم رهبری به آدرس اینترنتی:
- <http://www.leader.ir/fa/content/6689/leader.ir>
- مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی)، (۱۳۷۹/۳/۶) پیام به مناسبت آغاز به کار ششمین دوره مجلس شورای اسلامی، پایگاه اطلاع‌رسانی دفتر مقام معظم رهبری به آدرس اینترنتی:
- <http://www.leader.ir/fa/content/6689/leader.ir>
- مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی)، (۱۳۹۰/۴/۶)، بیانات در دیدار رئیس و مسئولان قوه قضاییه پایگاه اطلاع‌رسانی دفتر مقام معظم رهبری به آدرس اینترنتی:
- <http://www.leader.ir/fa/content/6689/leader.ir>
- مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی)، (۱۳۸۹/۱/۳۱)، سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی به رؤسای قوای سه‌گانه، رئیس مجمع تشخیص مصلحت نظام و رئیس ستاد کل نیروهای مسلح، پایگاه اطلاع‌رسانی دفتر مقام معظم رهبری به آدرس اینترنتی:
- <http://www.leader.ir/fa/content/6689/leader.ir>
- میدری احمد و خیرخواهان، جعفر (۱۳۸۳)، *حکمرانی خوب، بنیان توسعه*، تهران، مرکز پژوهش‌های مجلس، ص ۳۳۵.
- زاهدی، شمس‌السادات و خانباشی، محمد (۱۳۹۰)، از اعتماد عمومی تا اعتماد سیاسی (پژوهشی پیرامون رابطه اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی در ایران)، *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت در ایران*، دوره ۱۵، شماره ۴ پیاپی (۷۳)، صص ۷۳-۹۶.
- رجبی فرجاد، حاجیه؛ دانش‌فرد، کرم‌الله؛ مظاهری، محمد و شیروانی، علیرضا (۱۳۹۳)، نقش اعتماد عمومی در توسعه مشارکت شهروندان، *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، سال چهارم، شماره چهاردهم، صص ۴۶-۲۳.

- دانایی‌فرد، حسن؛ حسن‌زاده، علیرضا و نصرالهی، سمیه (۱۳۹۳)، واکاوی سازوکارهای کلیدی تقویت اعتماد عمومی به دولت: رویکرد نگاه شهروندی، *فصلنامه پژوهش‌های راهبردی سیاست*، دوره ۳، شماره ۸ - شماره پیاپی.

ب. منابع انگلیسی

- Chen, J., & Sun, L. (2019). Media Influence on Citizens' Government Trust: A Cross-Sectional Data Analysis of China. *International Journal of Public Administration*, 42 (13), 1122–1134.
- Bew, Lord Paul, (2014), *Ethical Standards for Providers of Public Services* Committee on Standards in Public Life.
- Jing, Yijia, (2010), "Prison Privatization: A Perspective on Core Governmental Functions", *Crime Law Soc Change*, 54.
- Algan, Y., Cahuc, P., & Sangnier, M. (2016). Trust and the Welfare State: The Twin Peaks Curve. *The Economic Journal*, 126(593), 861-883.
- Gimmelikhuijsen, S.G. Meijer, A.J.(2014), "Effects of Transparency on the Perceived Trustworthiness of a Government Organization: Evidence from an Online Experiment", *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol.24, no. 1, pp.137 - 157.
- Acemoglu, D., Naidu, S., Restrepo, P., & Robinson, J.A. (2019). Democracy Does Cause Growth. *Journal of Political Economy* 127(1), 47-100.
- -Terwel, B.W., Harinck, F., Ellemers, N. and Daaamen, D. (2009), "How organizational motives and communications affect public Trust in organizations", *Journal of Environmental psychology*, 29, 290-299.
- Barber B (1983). "The Logic and Limits of Trust". New Brunswick, NJ: Rutgers Univ.
- . Barid, A, St-Amand, R (1995). "Trust within organizations", Monograph, Issue 1. Ottawa: Public Service Commission of Canada
- Dirks, K. T. & Ferrin, D. L. (2001) 'The role of trust in organizational settings', *Organization science* 12: 450–67.
- Guido Møllering (2004). "Understanding organizational trust – foundations, constellations and issues of operationalisation" *Journal of Managerial Psychology* Vol. 19 No. 6.
- Hardin R. (1991). "Trusting persons, trusting institutions. In *Strategy and Choice*", ed. RJ Zeckhauser, Cambridge, MA: MIT. 487 PP.
- Homans, George C. (1958). "Social Behavior as Exchange", *American Journal of Sociology*, Vol. 63, No. 6., 597-606.
- Jarvenpaa, Sirkka L., Noam Tractinsky and Michael Vitale (2000). "Consumer Trust in an Internet Store". *Information Technology and Management*, 1(1-2):45-71.
- Khodyakov, Dmitry (2007) "Trust as a Process: A Three-Dimensional Approach" *Sociology* 41; 115.

- Kollock P. (1994). "The emergence of exchange structures: an experimental study of uncertainty", commitment and trust. *Am. J. Sociol.* 100:313-45.
- Kramer RM, Brewer MB, Hanna B. (1996). "Collective trust and collective action in organizations: the decision to trust as a social decision". See Kramer & Tyler 1996, pp. 357-89.
- Kramer RM, Tyler TR, eds. (1996). "Trust in Organizations". Thousand Oaks, CA: Sage. 429 pp.
- Kramer RM. (1999). "Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions", *Annual Review of Psychology*, 50: 569-598.
- Lane, Christel. (1998). "Introduction: Theories and Issues in the Study of Trust." PP.1-30 in *Trust Within and Between Organizations: Conceptual Issues and Empirical Applications*, edited by Christel Lane and Reinhard Bachmann. Oxford: Oxford University Press.
- 29. Levi, Margaret & Braithwait, Valerie, (1999). "Trust and Governance" Newyork, Russel Saye Foundation.
- Lewis. JD, Weigert A. (1985). "Trust as a social reality". *Soc. Forces* 63:967-85.
- Luhmann N. (1988). "Familiarity, confidence, trust: problems and alternatives. In *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*", ed. D Gambetta, pp. 94-108. Cambridge,
- March JG. (1994). "A Primer on Decision Making". New York: Free Press. 289 pp.
- Martins, N. (2002). 'A model for managing trust', *International journal of manpower* 23: 754-69.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. & Schoorman, F. D. (1995). 'An integrative model of organizational trust', *Academy of management review* 20: 709-34.
- Mishra, J. and Morrissey, M.A. (1990). "Trust in employee/employer relationships: a survey of west Michigan managers", *Public Personnel Management*, Vol. 19 No. 4, pp. 443-85.
- Matravers, M. (2006). "Hume on trust". Retrieved November 2008, from www.open2.net/historyandthearts/philosophy_ethics/hume_on_trust_p2.html.
- McAllister, D. J. (1995) 'Affect and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations', *Academy of management journal* 38: 24-59.
- Misztal, B. (1996). "Trust in modern societies". cambridge: polity press.
- Morgan, D.E. and Zeffane, R. (2003), "Employee involvement, organizational change and trust in management", *International Journal of Human Resource Management*, Vol. 14 No. 1, pp. 55-75.
- Ring, p. s and A.H. Van de ven (1994). "Developmental Processes of Cooperative Interorganizational Relationship" *Academy of Management Review* 19(1): 90-118.
- Shapiro DL, Sheppard BH, Cheraskin L. (1992). *Business on a handshake*. Negot. J 8.
- Wolff, J. (2006). "Trust and the state of nature". Retrieved november 2008, from www.open2.net/trust/downloads/docs/stateofnature.pdf.

- Moradihaghighi Mansoureh, Daneshfard Karamollah and Naser Mirsepasi (2014) PUBLIC TRUST MODEL DESIGN (STUDY: GOVERNMENT ORGANIZATIONS IN IRAN). Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences ISSN: 2231 6345 (Online) International Journal Available at www.cibtech.org/sp.ed/jls/2014/03/jls.htm 2014 Vol. 4 (S3), pp.662 669 / Moradihaghighi et al.
- Shpëtim, Ç, (2012), exploring the Relationships among Service Quality, Satisfaction, Trust and Store Loyalty among Retail Customers Journal of Competitiveness Vol. Issue 4 pp 16-35
- Eslami, S. (2012). A Study on the Customer Relationship Management Model Adaptability with the Municipality Services and Duties Environment. International Research Journal of Finance and Economics, (82): 33-48.
- Bahari, M. (2011). Citizen Relationship Management Implementation in Local Government – Towards a Theoretical Research Framework. Journal of Information Systems Research and Innovation, 2(1): 51-61.
- Mostafavi, S.M. (2011). Comparison of customer satisfaction in private and state banks in the Iranian banking system by Mishra model. Journal of Public Administration, 3(7): 167-184. (in Persian).
- Gozzo, S. & D'Agata, R. (2010). Social networks and political participation in a Sicilian community context. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 4: 4958.
- Denhardt, R. B., and Denhardt, J. V., (2007), the new public service: serving, not steering, M.E. Sharpe, Inc., New York.
- Homburg, V. (2008). Understanding E-government Information systems in public administration. Routledge Publishing in Taylor and Francis Group
- Janowitzian, M. and Delany, W. (1957). The Bureaucrat and the Public: A Study of Informational Perspective. Administrative Science Quarterly, 2(2): 141-162.
- Dietz, Graham & Den Hartog, Deanne, N(2006), Measuring trust inside organizations, Personnel Review, Vol. 35, No. 5

