

طراحی مدل بهینه اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی ایران با تاکید بر نوع سازمان و نوع ارباب رجوع

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۰۶

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۵/۲

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

چکیده

هدف از این تحقیق طراحی مدل بهینه اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی ایران با تاکید 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 بکارگیری روش نمونه‌گیری گلوله‌برفی و با مشارکت ۹ 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 بدست 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^۴ 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 تاثیر قرار دادن میزان رضایتمندی شهروندان، اعتماد عمومی را تحت تاثیر قرار می‌دهد و نوع سازمان و نوع ارباب رجوع میزان تاثیر 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 ارتقا 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: ۱۳۳-۱۴۳). اندیشمندان مدیریت، اعتماد را به عنوان 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)، ارضاء 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، اسپچین^{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، محبیان، ۱۳۷۹، دری، ۱۳۷۶: ۶، سالاریان، ۱۳۷۶: ۵۲، عسگر اولادی، ۱۳۷۹: ۱۰). مطالعات فوق نشان می‌دهد که فقدان اعتماد عمومی مساله فرا روی بسیاری از کشورهای توسعه یافته، در حال توسعه و دیگر کشورهاست. 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 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 موسسات 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 می‌باشد.

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

^۱Nachmias

^۲Loomis

^۳Sherif

^۴Likert

^۵McGregor

^۶Golcmbicwski

^۷Miles & Ritchie

^۸Millinger

^۹O Reilly & Roberts

^{۱۰}Argtris

^{۱۱}Levinson

^{۱۲}Schein

^{۱۳}Citrin

^{۱۴}Green

^{۱۵}Mitchell & Scott

دولت تأثیر بگذارند یا حتی می‌توانند دولت را تغییر دهند. بنابراین، دموکراسی با اعتماد عمومی به دولت در ارتباط مثبت است (آکموغلو و همکاران، ۲۰۱۹: ۴۷-۱۰۰).

این تحقیق به دنبال مدلسازی اعتماد عمومی برای دستگاه‌های دولتی می‌باشد. پژوهشگر با بررسی ادبیات پژوهش، عوامل متعدد موثر بر اعتماد عمومی را استخراج کرده است. تحقیقات پیشین نشان می‌دهند که بخش عظیمی از علل بی‌اعتمادی به «عدم پاسخ‌گویی» بر می‌گردد و برخی دیگر از تحقیقات انجام شده صرفاً به طرح برخی از علل بی-اعتمادی پرداخته‌اند و مدل خاصی برای ارتقاء اعتماد عمومی به سازمانهای دولتی ایران ارائه نداده‌اند. اخیراً 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، به رغم گستردگی آن، نسبتاً از ارجاع به معانی خاصی که از طریق آن سازمان‌ها می‌توانند اعتماد را در محیط اطرافشان بسازند خودداری می‌کند. اخیراً پژوهشی صورت گرفته است که به طور مستقیم به موضوع اهمیت یا ساختن بین‌سازمانی اعتماد در بخش خصوصی پرداخته است (هاستد، ۱۹۸۹، میشرآ، ۱۹۹۵؛ رینگ و وان‌دون، ۱۹۹۲، ۱۹۹۴). مفاهیم 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 ارتقا 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 دانایی فرد، ۱۳۸۰، ص ۹). بر این اساس، این مقاله، نگاه گسترده‌تری به مولفه‌های 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^۵ است یعنی اعتماد عمومی چگونه تشکیل می‌شود؟

Acemoglu, D., Naidu, S., Restrepo, P. & Robinson

^۷Husted

^۸Mishra

^۹Van de Ven

^۵How question

۱. مبانی نظری

۱,۱. مفهوم اعتماد و اعتماد عمومی:

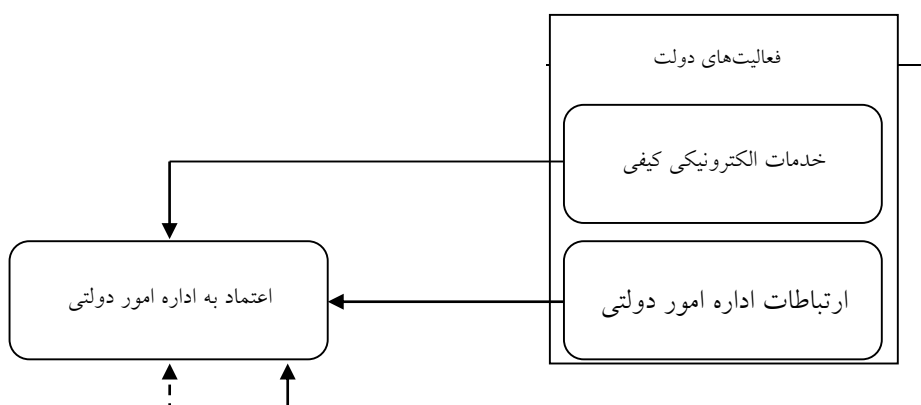
برخی از صاحب نظران مدعی هستند اعتماد نوعی سازوکار انسجام دهنده است که وحدت را در نظام‌های اجتماعی ایجاد و حفظ می‌کند (باربر، ۱۹۸۳؛ بلو، ۱۹۶۴) و به مثابه پدیده‌ای است که بهره‌وری بیشتر سازمان‌ها را تسهیل می‌نماید (بنیس و نانوس، ۱۹۸۵). برخی معتقد هستند اعتماد، به عملکرد اثربخش منجر می‌شود زیرا تبادل اطلاعات 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 کارآیی 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 بعد تقسیم می‌کنند: شایستگی (توانمندی)، نوع دوستی یا خیرخواهی^۱ و درستی یا امانتداری یا پایداری (مایر و همکاران، ۱۹۹۵، گابینز و مک کار تین، ۲۰۰۸). اعتماد شونده باید دارای دانش یا مهارت در زمینه‌ای که باشد برای اعتماد کننده مهم است (مایر و همکاران، ۱۹۹۵؛ بچمن، رینهارد و هاناپی - ایگر، ۲۰۱۴). اعتماد عمومی در سه مفهوم اعتماد اعتباری، اعتماد متقابل (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰: ۱۶-۱۴) و اعتماد اجتماعی (الوانی، میرسپاسی و محمدیان ساروی، ۱۳۸۵: ۵) نیز دسته‌بندی شده است.

۱,۱. مدل‌های اعتماد عمومی:

مدل‌های اعتماد عمومی معمولاً برگرفته از عوامل تاثیرگذار در ایجاد اعتماد عمومی هستند. به طور مثال در الگویی عوامل راهبردی محیطی بر عوامل مستقیم مربوط به عملکرد دولت تاثیرگذار 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 بدست می‌آید (منوریان و همکاران، ۱۳۸۸: ۲۷۴-۲۵۳). در سایت لایف‌ری ایجاد اعتماد به دولت از طریق تراکنش‌های دیجیتالی بدین 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 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:

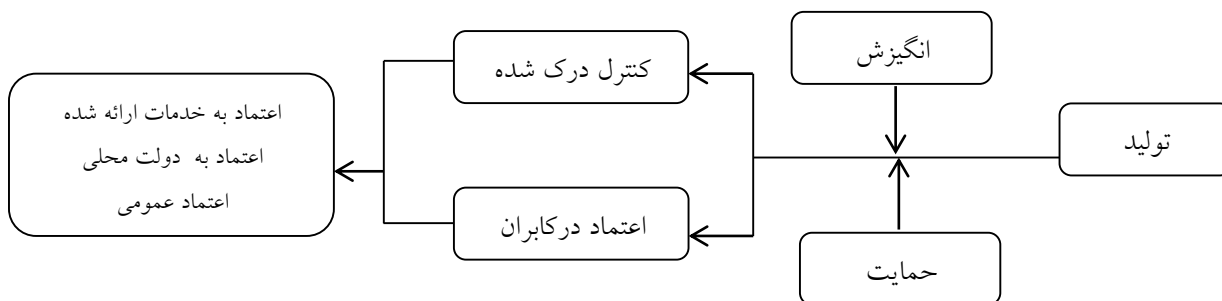
Barber
Blau
Ability
Benevolence
Integrity



نگرش نسبت به دولت
الکترونیک

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

فلدروس (۲۰۱۵) مدل زیر را 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)

۲.۱. 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. به طور خلاصه روابط اعتماد با سایر مولفه‌های اجتماعی و سیاسی به شرح زیر می‌باشد:

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 می‌باشد.

قلی پور و پیران نژاد (۱۳۸۷: ۲۴۹) به این نتیجه رسیدند که چهار بعد از عدالت (عدالت رویه‌ای، عدالت مرادده‌ای، 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 (قلی پور و پیران نژاد، 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 (دانایی فرد، ۱۳۸۷: ۸۶-۸۵). پاسخگویی عمومی مانند پلی عمل می‌کند که شکاف بین شهروندان و نمایندگان و نیز شکاف بین اداره کننده و اداره شونده را از بین می‌برد و منجر به افزایش مشروعیت و اعتماد می‌شود (منوریان و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۵۶). دِنَه‌ارت (۱۹۹۹) مدعی است که افول در پاسخگویی به بی‌اعتمادی منجر می‌شود. بروز رفتار منفعت طلبانه از سوی مدیران و کارکنان دولت، اعتماد عمومی را مخدوش می‌سازد، پس برای این که 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 دو طرفه 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 بحران‌های 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 گریم‌لخوجسن و میجر (۲۰۱۴: ۱۳۷) در تحقیقی به این نتیجه رسیدند که شفافیت منجر به سطوح بالاتری از اعتماد ادراک شده 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 شناسایی و حفظ سودمندترین و پرهزینه‌ترین شهروندان از دیدگاه تجاری، بر خلاف عدالت اجتماعی به نظر می‌رسد، اما داشتن رویکرد کیفیت‌مدار به شهروندان در خدمات دولتی، می‌تواند یک خط عمومی‌مشی مناسب باشد (شلونگ، ۲۰۰۷: ۱۷۶).

عملکرد دولت‌ها و اعتماد عمومی

عملکرد دولت، معمولاً از طریق کالای مدیریت عمومی ارزیابی می‌شود. بر این اساس، دولتی که مدیریت عمومی پر کیفیتی 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، بین 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 یک به یک 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 (دانایی فرد، 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 استخدای رضایت داشتند نسبت به شهروندانی که از تماسشان با این سازمان‌ها رضایت نداشتند دارای سطح اعتماد بیشتری نسبت به نهادهای عمومی بودند (دانایی فرد، 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 (دانایی فرد، ۱۳۸۷: ۸۸).

۳.۱. پیشینه 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 به بوته آزمون گذاشته شده‌اند (کیم، ۲۰۰۵). با وجود تحلیل‌های موجود درباره پیوندهای بین عملکرد حکومت‌های ملی و اطمینان شهروندان (بوکا، ۱۹۹۷؛ بارنز و گیل، ۲۰۰۰؛ سیمز، ۲۰۰۱؛ ینگ و هولزر، ۲۰۰۶)، تعداد پژوهش‌ها درباره اطمینان به حکومت محلی در کشورهای مختلف بسیار اندک است (پارک و همکاران، ۲۰۰۸). مطالعاتی درباره تأثیرات اطلاع‌رسانی درباره عملکرد بر میزان اطمینان عمومی انجام شده است (پولیت و بوکارت، ۲۰۰۴؛ پید و هیژ، ۲۰۰۵)، اما هیچ‌کدام از این مطالعات به سازمان‌های چندکارکردی و سیاسی‌شده‌ای (از جمله حکومت محلی) که رابطه‌شان با شهروندان و دولت دارای ابعاد دموکراتیک و قراردادی است نپرداخته‌اند. در ادامه خلاصه پژوهش‌های صورت گرفته در مورد اعتماد عمومی به دولت ارائه شده است.

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 ره آورد 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 می‌باشد.
بررسی نقش فناوری اطلاعات در کاهش فساد اداری از طریق افزایش شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخگویی و ارتقای اعتماد و درستی	شرفی، مشرف جوادی و حاجی پور (۱۳۹۱)	نتایج نشان داد که شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخگویی و ارتقای اعتماد و درستی ناشی از فناوری اطلاعات با کاهش فساد اداری رابطه معنا و دار 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 بی‌متغیرهای 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 زاچکانی (۱۳۹۵)	نتایج نشان داد شفافیت بر اعتماد و فساد اداری همچنین و اعتماد بر کاهش فساد اداری در بیمارستان پانزده خرداد ورامین تأثیرگذار است.
		عوامل ایجادکننده اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی عبارتند از: عمل به مسئولیت اجتماعی سازمان، عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان،

*Bok
 *Barnes
 *Gill
 *Sims
 *Parker
 *Pollitt
 *Bouckaert
 *Pidd
 *Hayes

عنوان مقاله	نام پژوهشگر و تاریخ	نتایج پژوهش
شناسایی عوامل ایجاد کننده اعتماد به سازمان های دولتی ایران	الوانی و همکاران (۱۳۸۵)	مشارکت فرصت و امکان اقدامهای داوطلبانه برای شهروندان، برخورد یکسان و ، شهروندان در تصمیمگیری منصفانه با شهروندان، احساس وحدت و یگانگی مدیران با شهروندان، کارایی در ارائه خدمات، اطلاع رسانی مناسب و شفاف، پاسخگویی، ایجاد و حفظ امنیت شهروندان.
عوامل مؤثر بر افزایش اعتماد مردم به کلاتری و پاسگاهها	کلاکی و ودیعت (۱۳۸۸)	رفتار اجتماعی مردم پسند، حفظ شخصیت و منزلت اجتماعی حین انجام وظایف، کمک رسانی و ایثارگری، 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 سازمان های خدمات عمومی	دانایی فرد (۱۳۸۸)	یافته های پژوهش نشان می دهد متغیرهای تعدیل گر، بر رابطه میان رضایت مندی و اعتماد عمومی تأثیر میگذارند و آن را تعدیل می کنند. همچنین مشخص شد که ادراک عمومی از سطح پاسخگویی سازمان های دولتی بر میزان اعتماد عمومی به دولت موثر است و در این بین ، پاسخگویی سیاسی، اخلاقی و مالی، به ترتیب بیشترین تأثیر را بر اعتماد عمومی به دولت بر جای می گذارند.
بررسی رابطه بین شفافیت و پاسخ گویی اجتماعی با اعتماد عمومی	محمدیان و وهاب-زاده (۱۳۹۱)	بین شفاف سازی، اخلاقیات، عملکرد سازمانی، مسئولیت سازمانی، پاسخگویی و برخورد منصفانه با اعتماد عمومی همبستگی وجود دارد
بررسی عوامل تاثیرگذار 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 نودوستی، مقبولیت اجتماعی تأثیر مثبت می گذارد و متغیرهای پایگاه اقتصادی و اجتماعی، بیگانگی اجتماعی و احساس محرومیت، بر اعتماد اجتماعی تأثیر منفی دارد.
طراحی مدلی برای تاثیرگذاری بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری	طالقانی، فرهنگی و جعفری (۱۳۸۹)	چهار مؤلفه مدل، شامل ویژگی های اعتمادکننده، ویژگی های اعتمادشونده، ویژگی های محیط و موضوع های 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 می کنند. از این رو انجام مطالعات تکمیلی در این زمینه می تواند بستری برای توجه بیشتر دولت به مقوله اعتماد سیاسی و راهکارهای تحکیم و تقویت آن باشد
نقش اعتماد عمومی در توسعه مشارکت شهروندان	رجبی فرجاد و همکاران (۱۳۹۳)	با تقویت اجتماع اخلاقی و تعهد عملی به التزامهای اخلاقی در سطوح میان فردی، 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 زمینه ساز تعاون و مشارکت اجتماعی خواهد بود. مشروعیت و پذیرش دولت نیز با مشارکت مردم تحکیم و تثبیت می شود.
رابطه میان رفاه اقتصادی و اجتماعی و مشارکت پذیری شهروندان	ربانی و همکاران (۱۳۸۶)	مسئولین شهر اگر بتوانند اعتماد مردم را جلب کنند واز این طریق به رضایتمندی اجتماعی آنها بیفزایند در این صورت احساس تعلق آنان به منطقه مسکونی افزایش یافته و باعث مشارکت پذیری بالاتر آنها خواهد شد.
دسته بندی اعتماد عمومی	دیتز و هارتوگ (۲۰۰۶)	اعتماد عمومی شامل پنج دسته بر اساس اجبار، حسابگرانه، دانش محور، رابطه محور و بر اساس هویت مشترک می باشد.
دسته بندی اعتماد عمومی	توماس ^۴ (۱۹۹۸)	به عقیده توماس اعتماد را می توان به سه نوع اعتماد اعتباری، متقابل و اجتماعی تقسیم کرد.
رابطه اعتماد عمومی و میزان همکاری شهروندان	کولتر ^۲ (۲۰۰۳)	کولتر به این نتیجه رسید که سطح بالای اعتماد به سمت افزایش همکاری و کاهش عدم اطمینان هدایت می شود.
رابهت اعتماد عمومی و کنترل های دولتی	داس و تنگ ^۱ (۱۹۹۸)	داس و تنگ به این نتیجه دست یافتند که اعتماد کمک می کند تا کنترل های رسمی از طریق ایجاد فرصت های مناسب برای یکپارچگی اعضای گروه کاهش یابد.
واکاوی سازوکارهای کلیدی تقویت اعتماد عمومی به دولت: رویکرد نگاه شهروندی	دانایی فرد، حسن زاده و نصرالهی (۱۳۹۳)	در نهایت ۳۸ سازوکار تقویت اعتماد عمومی به دولت شناسایی و در ۵ دسته طبقه بندی شد که مهم ترین آن ها عبارتند از: برابری اجتماعی در استفاده از خدمات دولت، ایجاد آرامش سیاسی و اقتصادی، وجود نهادهای قضایی کارآمد، پاسخ گویی و مسئولیت پذیری دولت، اعتراف دولتمردان به اشتباهاتشان..

^۱ Dietz & Hertzog

^۲ Thomas

^۳ Coulter

^۴ 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 اعلام شده

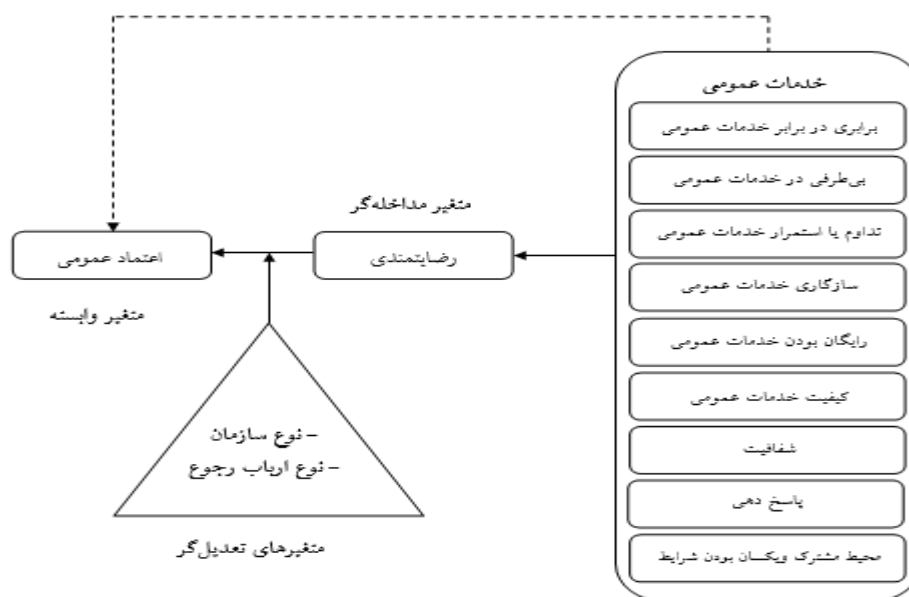
۴.۱. چارچوب نظری و مدل مفومی تحقیق:

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

در یکی از جالب‌ترین طبقه‌بندی‌ها پنج رویکرد یا نظریه اصلی مبنای بررسی اعتماد عمومی قرار گرفته است که عبارتند 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 (۱۳۸۲) عواملی همچون سرمایه اجتماعی را بر بهبود اعتماد عمومی موثر 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 می‌باشد 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 بر اساس 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.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

۲. روش‌شناسی تحقیق

بوده 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 ۵ نفر اساتید دانشگاه با مدرک دکتری مدیریت دولتی و سابقه ۲۸ سال به بالا و همچنین ۴ نفر از مدیران ارشد دستگاه‌های دولتی، دارای مدرک دکتری علوم سیاسی که تجربه خدمتی ۲۸ سال داشتند... در این پژوهش بخش کیفی از روش دلفی برای نظریه پردازی و در بخش کمی از رویکرد پویایی‌شناسی سیستمی برای آزمون نظریه استاده شده است.

برای شناسایی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل بهینه اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی کشور بدین 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 ارتقاء اعتماد عمومی از طریق ارائه خدمات عمومی استفاده می‌شود. روش تحلیل داده‌های مساله رویکرد پویایی‌شناسی سیستمی می‌باشد.

با استفاده از داده‌های بدست آمده از خبرگان، سیستم برای وضعیت مطلوب (ایده آل) 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 بدست آمده، میزان اثربخشی در وضعیت

موجود نیز مشخص گردید. با استفاده از آزمون کرونباخ نسبت به سنجش روایی پرسش نامه اقدام شده است. خروجی این آزمون در نرم افزار SPSS در جدول (۲) آمده است:

جدول (۲) نتایج آزمون کرونباخ	
۳۰	گویه های پرسش نامه
۰/۸۶۱	مقدار آلفای کرونباخ

هر چه 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 می دهد که چون مقدار آلفای کرونباخ بدست آمده (۰/۸۶۱) است لذا میزان پایایی پرسشنامه در حد خوب است.

برای محاسبه روایی صوری پرسش نامه از دو نفر عضو هیات علمی و متخصص در مدیریت منابع انسانی کمک گرفته شده است و پرسش نامه از حیث واژه های تخصصی، وضوح عبارات و گویه های آن مورد بررسی قرار گرفته و تایید شده است.

برای روایی محتوای پرسش نامه از فرمول CVR استفاده شده و ارزیابان پرسش نامه را از لحاظ گویه های ضروری و سودمند مورد بررسی قرار داده اند. تعداد ارزیابان این قسمت ۵ نفر عضو هیئت علمی می باشد که بر اساس حداقل مقدار نسبت روایی محتوی، مقدار ۰/۹۹ حاصل شده است. همچنین همین ارزیابان در خصوص هر گویه سه معیار مربوط بودن، سادگی و شفاف بودن را بر اساس طیف لیکرتی چهار قسمتی (مربوط نیست) (۱) نسبتاً مربوط است (۲)، مربوط است (۳)، کاملاً مربوط است (۴) اظهار نظر کرده اند که پس از اخذ نظرات آنها مقدار CVI نیز محاسبه شده شاخص روایی محتوی پرسش نامه تایید شده است.

در تجزیه و تحلیل داده ها از روش آمار توصیفی و استنباطی و همچنین روش پویایی سیستم ها استفاده شده است. از آمار توصیفی مانند میانگین، انحراف معیار و واریانس برای خلاصه کردن و طبقه بندی متغیرهای پژوهش و از آمار استنباطی نظیر روش آلفای کرونباخ برای تعیین روایی ابزار سنجش کارایی مدل و از آزمون دو جمله ای به منظور رد یا تایید فرضیات پژوهش استفاده شده است. نظریه پردازی با بکار گیری روش دلفی و آزمون نظریه با استفاده از روش پویایی شناسی سیستمی (با تکنیک سناریونویسی) و به کمک نرم افزار ونسیم صورت گرفته است.

۳. تجزیه و تحلیل داده ها

یافته های مدل در دو بخش نظریه پردازی و مدل آزمون شده در دستگاه های دولتی به شرح زیر ارائه می گردد: نخست، با بررسی بخش جمعیت شناختی 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 بوده اند. این دو شاخص نشان دهنده آن است که واحد تحلیل از قدرت اندیشه و اظهار نظر منطقی برخوردار بوده است. برداشت نگارنده تحقیق این است که میزان اعتماد عمومی نسبت به دستگاه های دولتی بین دامنه سنی و تحصیلاتی تحقیق فعلی با دامنه سنی و تحصیلاتی نسل

اول انقلاب ممکن است به دلایل شرایط محیطی کشور، جهانی سازی، 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 تاثیرگذاری متغیرهای تعدیل‌گر نوع سازمان و نوع ارباب رجوع به میزان ۲۲/۶ درصد رابطه رضایتمندی با اعتماد عمومی را مخدوش (تحت تاثیر قرار داده و تعدیل نموده) ساخته است. بر اساس 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 ۹ 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 پاسخ دهنده مدعی‌اند که میزان ارائه خدمات عمومی سازمان‌های دولتی اندک است.

از طرف دیگر بر اساس 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 و 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 کم‌کم توانایی آن در شبیه‌سازی رفتار تجربی سیستم، مورد آزمون قرار می‌گیرد. بعد از آن که مدل تست‌های اعتبار را پشت سرگذاست، 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 مودر تایید 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 تایید قرار گرفتند.

۴. نتیجه‌گیری

با استفاده از داده‌های بدست 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 عبارتند از: تعریف مساله، مفهوم سازی مدل، فرمول بندی مدل، شبیه سازی، ارزیابی، تحلیل سیاست ها و اجرای مدل.

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

با توجه به داده‌های بدست آمده، سیستم با توجه به وضعیت موجود شبیه‌سازی و تحلیل شده است. بدین 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 نرم افزار بصورت شکل (۳) بدست آمده است.

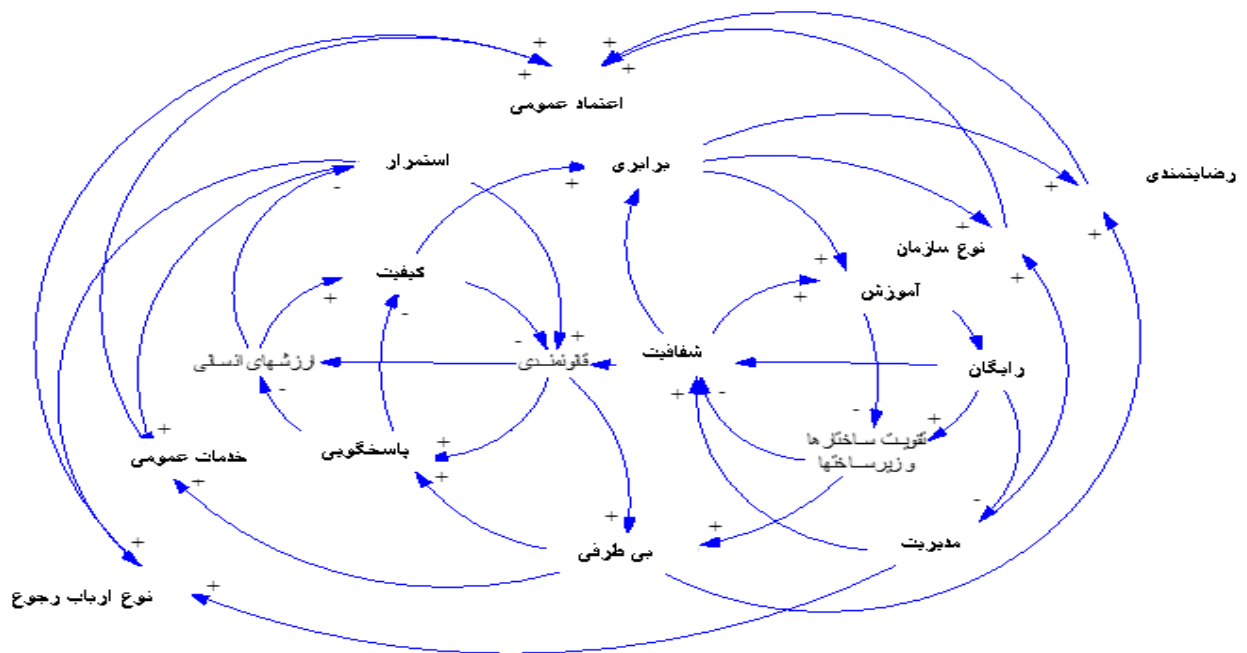
۴-۱-۱- شناسایی متغیرها و پارامترها:

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

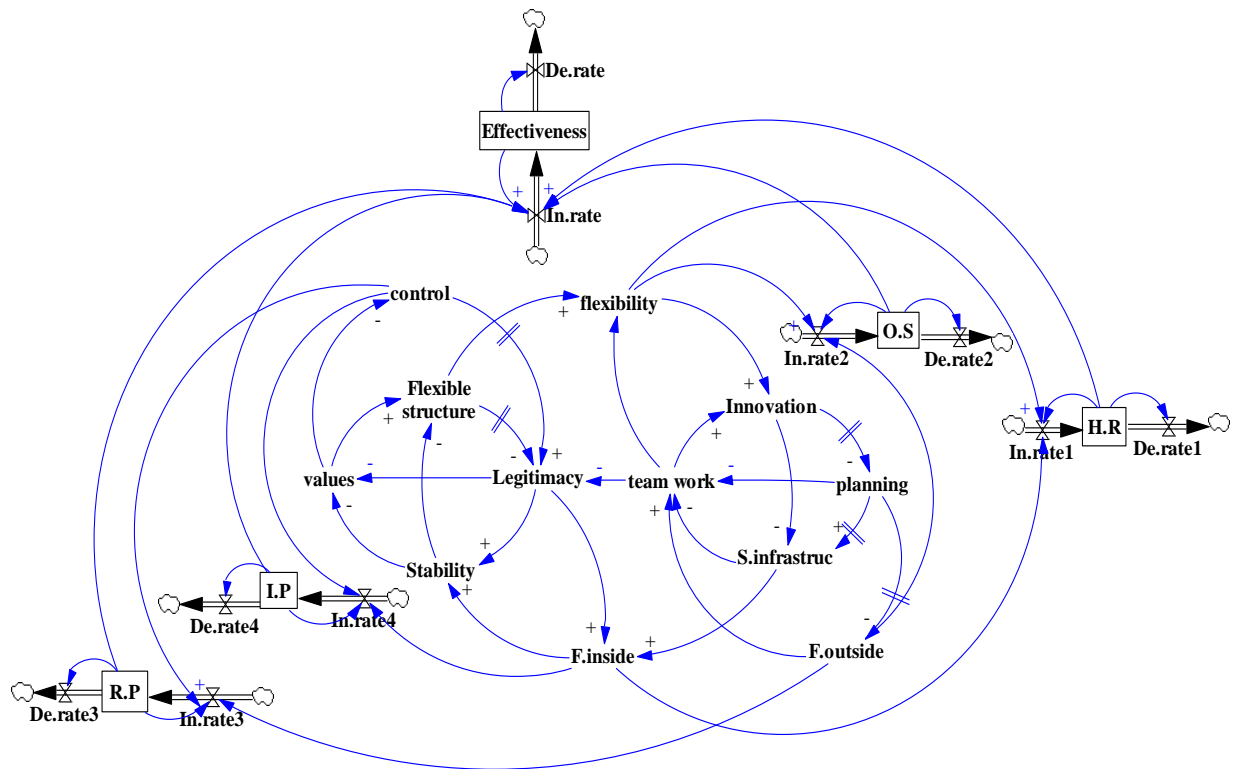
جدول ۳: جدول نوع و مشخصات متغیرها

متغیر	معادل انگلیسی	مخفف	نوع تاثیر	زمان تاثیر	نوع متغیر
خدمات عمومی	Public Service	Public Service	-	-	حالت
رضایت مندی	Satisfaction	Satisfaction	-	-	حالت
اعتماد عمومی	Public trust	PT	-	-	حالت
نوع سازمان	Type of organization	TO	-	-	حالت
نوع ارباب رجوع	Type of clients	TC	-	-	حالت
نرخ افزایش خدمات عمومی	Increase rate	In. rate	-	فوری	نرخ
نرخ کاهش خدمات عمومی	Decrease rate	De. rate	ناهمسو	فوری	نرخ

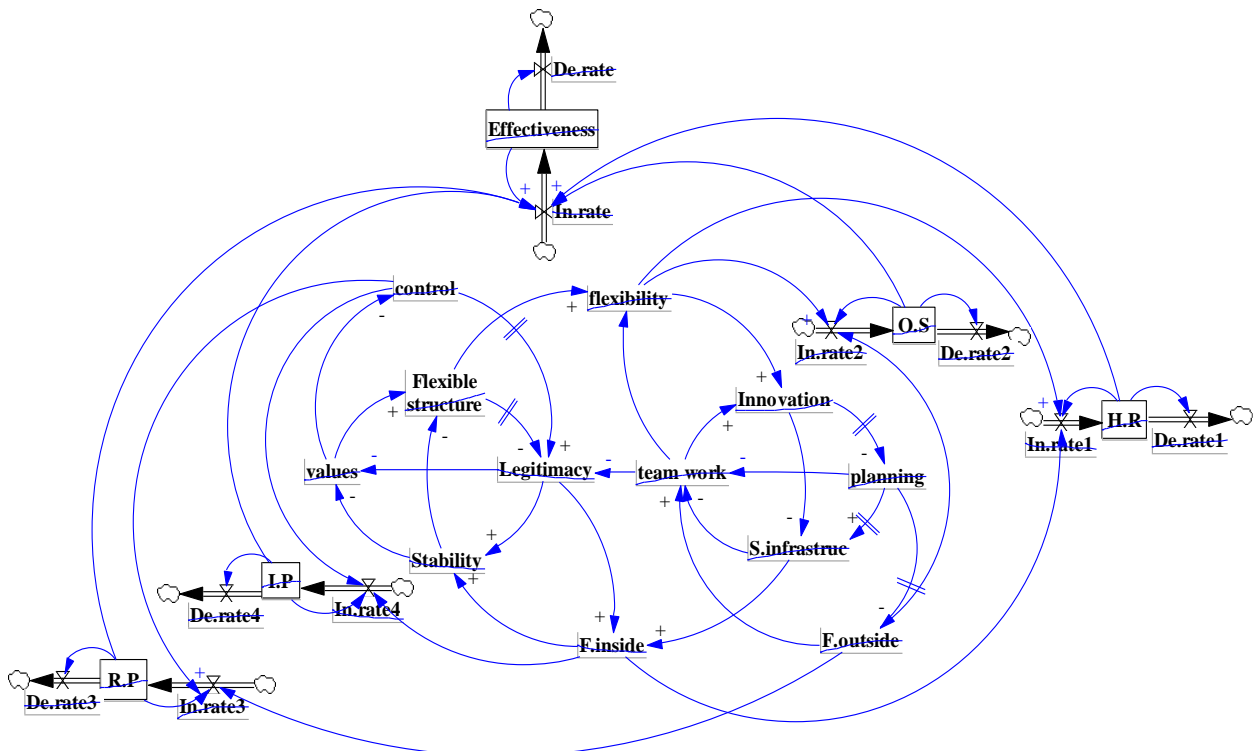
نرخ	تاخیری	همسو	In.rate1	Increase rate1	نرخ افزایش رضایت مندی
نرخ	تاخیری	ناهمسو	De.rate1	Decrease rate1	نرخ کاهش رضایت مندی
نرخ	تاخیری	همسو	In.rate2	Increase rate2	نرخ افزایش اعتماد عمومی
نرخ	تاخیری	ناهمسو	De.rate2	Decrease rate2	نرخ کاهش اعتماد عمومی
کمکی	تاخیری	همسو	TO	Type Organization	نوع سازمان
کمکی	تاخیری	همسو	TC	Type Clients	نوع ارباب رجوع
کمکی	فوری	همسو	EPS	Equality in the public of services	برابری در ارائه خدمات عمومی
کمکی	تاخیری	همسو	NPS	Neutrality in public of services	بی طرفی 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	تاخیری	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

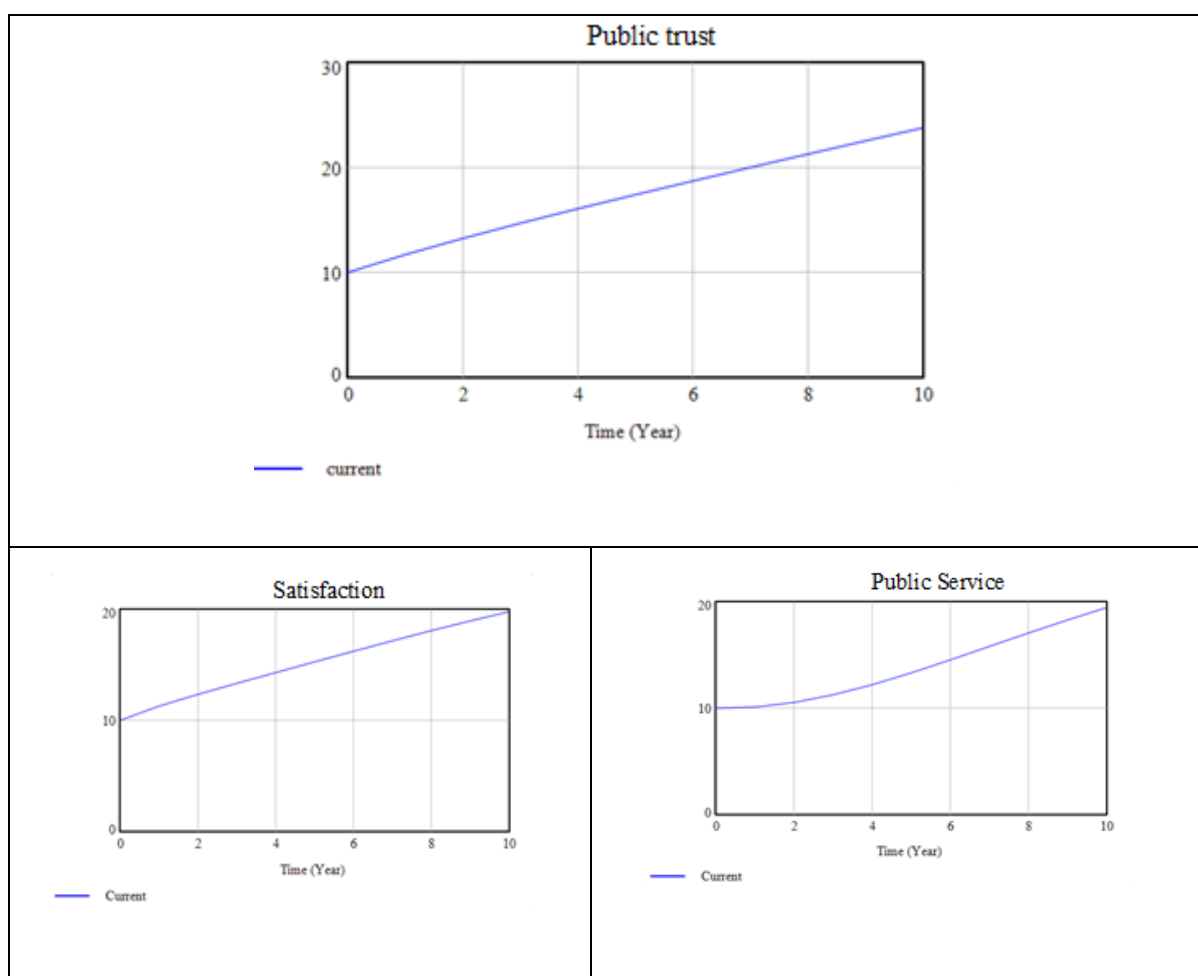


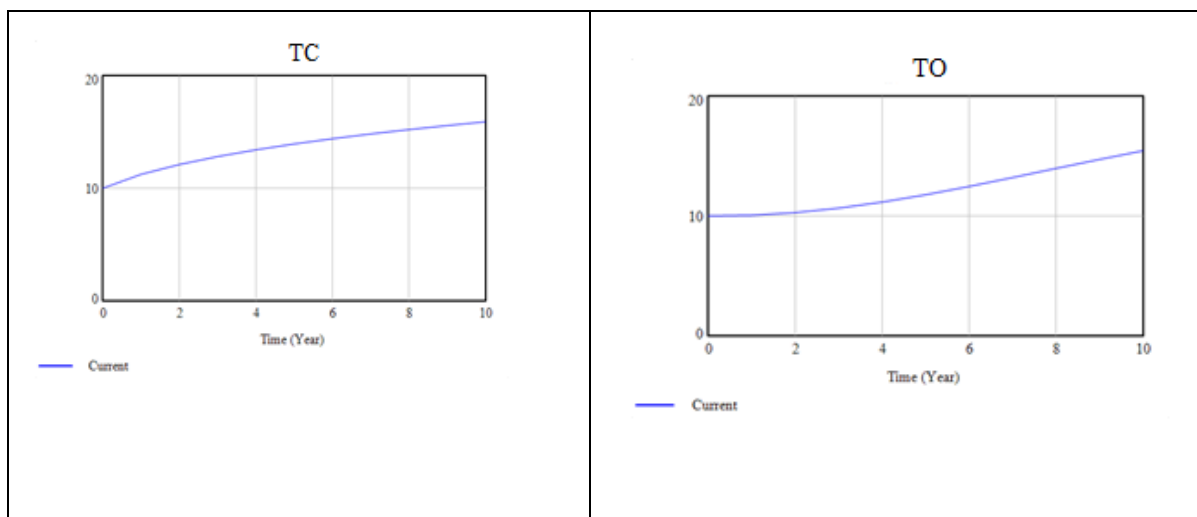
شکل ۵: مدل SD در وضعیت موجود پس از اجرا در نرم افزار

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

با اجرای مدل، رفتار متغیرهای حالت و کمکی در وضع موجود در جدول (۵) نشان داده شده است. همانطور که مشاهده می‌شود در وضع موجود، اعتماد عمومی شیب صعودی دارد و با روند فعلی در بازه زمانی ده ساله 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 رضایمندی و افزایش کمتر سهم سایر متغیرهاست. یعنی سیستم به سمت بازتر شدن میل می‌کند.

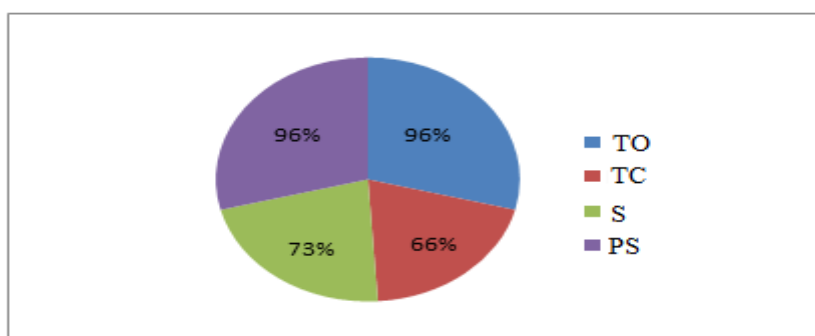
نمودار ۱: رفتار متغیرهای حالت در وضع موجود





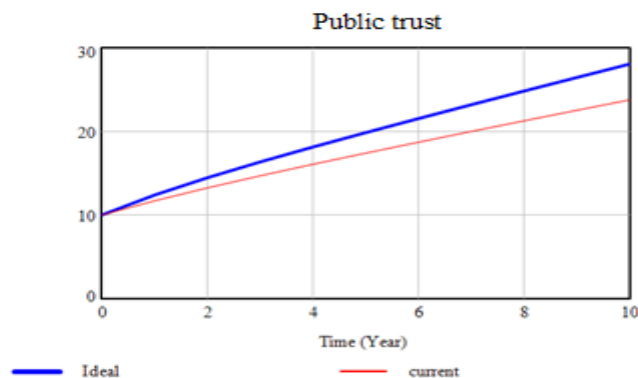
۴-۱-۳- بررسی میزان اعتماد عمومی در وضع مطلوب

بر اساس داده‌های بدست آمده از نظر خبرگان، سهم هریک 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 بصورت شکل ۵ 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.



شکل ۵: رفتار متغیر اعتماد عمومی در وضع مطلوب در مقایسه با وضع موجود

۴-۱-۴- سناریو نویسی

برای رسیدن به اثربخشی بهینه، سناریوهای مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. بدین منظور میزان متغیرها در حالت مرجع دستکاری شده و تاثیر این تغییرات بر سیستم با وضع موجود و مطلوب مقایسه شده است. اعداد بدست آمده از مجموع سناریوهای ذکر شده در جدول (۴) نشان داده شده است. این اعداد میزان تغییرات متغیر 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 تاثیرگذار 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 به صورت رایگان	مرجع	۳
		۳۲,۸۱	۷۲,۶۲		تغییر	
		۷,۴۶	۷,۳۵		تفاوت	
		%۱۰	%۱۰		ارزیابی	
ضعیف	این سناریو بر اکثر متغیرهای مدل تاثیر چندانی ندارد.	۲۵,۳۵	۶۵,۲۷	کاهش بوروکراسی در ارائه خدمات عمومی	مرجع	۴
		۲۵,۳۵	۶۹,۵		تغییر	
		۰	۴,۲۳		تفاوت	
		بی اثر	%۳		ارزیابی	
مطلوب	این سناریو علاوه بر افزایش اعتماد عمومی به میزان ۱۵ درصد، رضایتمندی	۲۵,۳۵	۶۵,۲۷		مرجع	۵
		۵۰,۸۲	۷۸,۹۵		تغییر	

انتخاب	ارزیابی	متغیر حالت		عنوان	سناریو	
		رضایتمندی	اعتماد عمومی		تفاوت	ارزیابی
	ارباب رجوع را نیز ۱۵ درصد افزایش می‌دهد.	۲۵,۴۷	۱۳,۶۸	کاهش لابی‌گری در ارائه خدمات عمومی	تفاوت	
		%۱۵	%۱۵		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		تغییر	
		۳۴,۳۳	۱۲,۸۷		تفاوت	
		%۴۰	%۳۸		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		تغییر	
		۱۵,۸۱	۱۳,۴۲		تفاوت	
		%۱۰	%۱۰		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		تغییر	
		۲۲,۹۴	۱۴		تفاوت	
		%۱۵	%۲۰		ارزیابی	

طبق جدول بالا، بعد از بکارگیری رویکرد سیستم‌های پویا، هشت سناریو زیر بدست آمد: سناریو اول: افزایش کیفیت خدمات عمومی؛ سناریو دوم: ایجاد محیط مشترک و یکسان بودن شرایط؛ سناریو سوم: افزایش ارائه خدمات عمومی به صورت برابر؛ سناریو چهارم: افزایش ارائه خدمات عمومی به صورت رایگان؛ سناریو پنجم: کاهش استمرار خدمات عمومی؛ سناریو ششم: کاهش بی‌طرفی در ارائه خدمات عمومی؛ سناریو 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 تاثیر قرار دادن میزان رضایتمندی شهروندان، اعتماد عمومی را تحت تاثیر قرار می‌دهد و از سوی دیگر دو متغیر نوع سازمان و نوع ارباب رجوع رابطه رضایتمندی یا میزان تاثیر رضایتمندی بر اعتماد عمومی را تعدیل می‌نمایند؛ به عبارت دیگر وقتی رضایتمندی حاصل شده است به علت کارکرد نامناسب سازمان دولتی یا بی‌احترامی به ارباب رجوع، میزان اعتماد به شدت کاهش یافته است. از طرف دیگر خدمات عمومی به طور مستقیم اعتماد عمومی را تحت تاثیر قرار نمی‌دهد بلکه از طریق رضایتمندی آن را به شدت متاثر می‌سازد.

۴.۱. 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 می شود. بنابراین در این قسمت بررسی سناریوهایی با هدف تأیید مدل انجام می شود که می تواند 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 ۹ عنصر اساسی باید مورد توجه قرار گیرد که عبارتند از: اثربخشی و کارایی، نقش قانون، شفافیت، پاسخگویی، مشارکت، نتایج، برابری و چشم انداز استراتژیک. وجود زیرساخت ها و خط مشی ملی به عنوان عوامل حمایتی و فقدان منابع انسانی کیفی و بودجه ناکافی به عنوان موانع مطرح هستند که خروجی همه این موارد در نهایت مدل خدمات عمومی کیفی است (نوگراها و دیگران، ۲۰۱۵: ۷۱). همانطور که در نظریه فوق ملاحظه می گردد کارآمدی خدمات عمومی و شفافیت و پاسخگویی در ارائه خدمات عمومی از مولفه های اصلی یک مدل مناسب خدمات عمومی کیفی محسوب می گردند. این سناریو اعتماد عمومی را تا ۲۵ درصد بهبود می بخشد و بر رضایتمندی ارباب رجوع تا ۲۰ درصد نیز تاثیرگذار است. بنابراین به عنوان 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 می دهد. بنابراین به عنوان یک سناریو جذاب انتخاب شده است. سناریو سوم: افزایش ارائه خدمات عمومی به صورت رایگان: این سناریو اعتماد عمومی و رضایتمندی را کمی (۱۰ درصد) افزایش می دهد. بنابراین به عنوان یک سناریو متوسط انتخاب شده است. سناریوی چهارم: کاهش بوروکراسی در ارائه خدمات عمومی: این سناریو بر اکثر متغیرهای مدل تاثیر چندانی ندارد. بنابراین به عنوان یک سناریو ضعیف انتخاب شده است. سناریوی پنجم: کاهش لابی گری در ارائه خدمات عمومی: این سناریو علاوه بر افزایش اعتماد عمومی به میزان ۱۵ درصد، رضایتمندی ارباب رجوع را نیز ۱۵ درصد افزایش می دهد. بنابراین به عنوان 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 می دهد. بنابراین به عنوان دومین سناریو جذاب انتخاب شده است. سناریو هفتم: افزایش تکریم ارباب رجوع در سازمان های حاکمیتی: این سناریو علاوه بر اعتماد عمومی، رضایتمندی ارباب رجوع را نیز ۱۰٪ افزایش می دهد. بنابراین به عنوان 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 می دهد. بنابراین به عنوان یک سناریو مطلوب انتخاب شده است.

۵. پیشنهاد

اعتماد، پیوند شهروندان و سازمان های دولتی بوده و مدیریت دولتی اثربخش منبعت از پیوند و اعتماد دو طرفه است. از این رو اعتماد عمومی بر کیفیت مدیریت دولتی تاثیر زیادی خواهد داشت. این اعتماد یکی از ارزشمندترین سرمایه های 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 مساله اعتماد، اعتمادسازی، احیاء 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 دانایی فرد، ۱۳۸۰: ۱۳-۹).

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

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

- افزایش همزمان متغیرهای شفافیت و پاسخگویی عمومی، بعنوان 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 به صورت شفاف ارائه شده و دولت در قابل آنها به مردم پاسخ‌گو باشد. - ایجاد محیط مشترک و یکسان بودن شرایط به عنوان 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 ارباب رجوع را نیز ۱۵٪ افزایش می‌دهد به عنوان سناریو مطلوب انتخاب شده است. بنابراین پیشنهاد می‌گردد مبارزه با لابی‌گری و حذف گروه‌های لابی از تاثیرگذاری در تصمیمات دولت می‌تواند از لحاظ روانی تاثیر خیلی زیادی بر ارتقای اعتماد مردم به سازمانهای دولتی باشد.

- دولت الکترونیک به منزله 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 تاکید بر چند خدمت اصلی دولتی مانند ارائه خدمات عمومی الکترونیکی تامین اجتماعی و حمل و نقل پیشنهاد می‌گردد.

- برای افزایش همزمان اعتماد عمومی و سطح رضایتمندی ارباب رجوع، 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 ارباب رجوع و تکریم و احترام به شان و منزلت آنها پیشنهاد می‌گردد.

- همانطور که در سناریونویسی مشخص گردد علی‌رغم 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) به عنوان سناریو ضعیف مورد ارزیابی قرار گرفت و این سناریو بر اکثر متغیرهای مدل مانند رضایتمندی و

اعتماد عمومی تاثیر چندانی نداشت. به پژوهشگران بعدی پیشنهاد می‌گردد علت این موضوع را مورد تحقیق و بررسی قرار دهند.

- یکی از متغیرهای تاثیرگذار 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 تاثیر می‌گذارد. به محققین آتی پیشنهاد می‌گردد نحوه تغییر سوءبرداشتهای را نسبت به دولت و افزایش مشارکت همگان را در فرایند سیاسی مورد بررسی و پژوهش قرار دهند.

فهرست منابع و مآخذ

۱. اینگلهارت، رونالد (۱۳۸۲)، تحول فرهنگی در جامعه پیشرفته صنعتی، ترجمه مریم وتر، تهران: نشر کویر.
۲. الوانی، سید مهدی و حسن دانایی فرد (۱۳۸۰) الف، مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، فصلنامه دانش مدیریت، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، شماره ۵۵، صص ۲۷-۵.
۳. الوانی، سید مهدی و حسن دانایی فرد (۱۳۸۰) ب، گفتارهایی در فلسفه تئوری های سازمان دولتی، انتشارات صفار - اشراقی.
۴. الوانی، سید مهدی و ناصر میرسپاسی و محسن محمدیان ساروی (۱۳۸۵)، نقش عملکرد دولت در توسعه اعتماد عمومی، فصلنامه پژوهشگر، سال سوم، شماره ۶، صص ۲۰-۱.
۵. خانباشی، محمد (۱۳۸۵). دولت و سرمایه اجتماعی، فصلنامه مطالعات راهبردی، سال نهم، شماره اول، شماره مسلسل ۳، صص ۵۱-۳۱.
۶. خانباشی، محمد (۱۳۹۰). الگویی برای سنجش عوامل راهبردی محیطی تاثیرگذار بر اعتماد عمومی، رساله دکتری، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی.
۷. زاهدی، شمس السادات؛ محمد خانباشی و الهام رضایی (۱۳۹۰). افزایش اعتماد عمومی بر پایه ارتقای فرهنگ پاسخگویی، پژوهشهای مدیریت اجرایی، سال سوم، شماره ۵، صص ۹۴-۶۳.
۸. شهبازی، مهدی؛ حسن درویشی و فرهاد زارعی (۱۳۹۱). تاثیر پاسخگویی بر بهبود اعتماد عمومی شهروندان، فصلنامه مدیریت سازمانهای دولتی، سال اول، شماره ۱، صص ۶۳-۵۳.
۹. قلی پور، آرین و علی پیران نژاد (۱۳۸۷). ارتقای اعتماد عمومی و دموکراسی الکترونیکی. تبیین نقش دولت الکترونیک، فصلنامه مدرس علوم انسانی. دوره دوازده، شماره ۱، صص ۲۵۶-۲۱۹.
۱۰. منوریان، عباس؛ عباس نرگسیان و مهدی فتاح و بهاره واثق (۱۳۸۹). بررسی رابطه پاسخ گویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی در سازمانهای دولتی مناطق ۲۲گانه شهر تهران. فصلنامه مدرس علوم انسانی، پژوهشهای مدیریت در ایران، دوره ۱۴، شماره ۳، صص ۲۷۴-۲۵۹.
۱۱. میچل، چارلز ای (۱۳۷۹). سوء استفاده از اعتماد عمومی - الزامات اخلاقی و معنوی مقامات دولتی، ترجمه حسن گیوریان، فصلنامه تحول اداری، شماره ۲۶، صص ۷۶-۶۲.
۱۲. طالقانی، غلامرضا، علی اکبر فرهنگی و عابد عابدی جعفری (۱۳۸۹)، طراحی مدل عوامل موثر بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۴، صص ۱۰۶-۸۹.
۱۳. دانایی فرد، حسن (۱۳۸۹). ارتقاء اعتماد عمومی به سازمانهای دولتی: تبیین نقش متغیر مداخله گر رضایتمندی شهروندان. دو فصلنامه دانشور رفتار، مدیریت و پیشرفت، دانشگاه شاهد، ماه هفدهم. شماره ۴۱.
۱۴. اسکندری، مجتبی و سید ابوالفضل موسوی (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.

۱۵. مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، (۱۳۸۶/۲/۸)، پیام به مناسبت آغاز به کار سومین دوره شوراهای اسلامی شهر و روستا.
۱۶. مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، (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>
۱۷. مقام معظم رهبری (مدظله العالی) (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>
۱۸. مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، (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>
۱۹. مقام معظم رهبری (مدظله العالی) (۱۳۸۹/۱/۳۱)، سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی به روسای قوای سه گانه، 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>
۲۰. میدری احمد و خیرخواهان، جعفر (۱۳۸۳)، حکمرانی خوب، بنیان توسعه، تهران، مرکز پژوهش‌های مجلس، ص ۳۳۵.
۲۱. زاهدی، شمس السادات و محمد خانباشی (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 ۹۶-۷۳.
۲۲. رجبی فرجاد، حاجیه، کرم اله دانشفرد، محمد مظاهری و علیرضا شیروانی (۱۳۹۳)، نقش اعتماد عمومی در توسعه مشارکت شهروندان، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، سال چهارم، شماره چهاردهم، صص ۴۶-۲۳.
۲۳. دانایی فرد، حسن، علیرضا حسن زاده و سمیه نصرالهی (۱۳۹۳)، واکاوی سازوکارهای کلیدی تقویت اعتماد عمومی به دولت: رویکرد نگاه شهروندی، فصلنامه پژوهش‌های راهبردی سیاست، دوره ۳، شماره ۸ - شماره پیاپی، صص ۱۱۸-۱۰۱

فهرست منابع لاتین:

- 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.
- Grimmelikhuijsen, 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 Daaen, D. (2009), "How organizational motives and communications affect public Trust in organizations", *Journal of Environmental psychology*, 29, ۲۹۰-۲۹۹.
- 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* ۱۲: ۴۵۰-۴۶۷.

۱۱. Guido Möllering (2004). "Understanding organizational trust – foundations, constellations, and issues of operationalisation" *Journal of Managerial Psychology* Vol. 19 No. 6.
۱۲. Hardin R. (1991). "Trusting persons, trusting institutions. In *Strategy and Choice*", ed. RJ Zeckhauser, Cambridge, MA: MIT. 487 PP.
۱۳. Homans, George C. (1958). "Social Behavior as Exchange", *American Journal of Sociology*, Vol. 63, No. 6., 597-606.
۱۴. Jarvenpaa, Sirkka L., Noam Tractinsky and Michael Vitale (2000). "Consumer Trust in an Internet Store". *Information Technology and Management*, 1(1-2):45-71.
۱۵. Khodyakov, Dmitry (2007) "Trust as a Process: A Three-Dimensional Approach" *Sociology* 41; 115.
۱۶. Kollock P. (1994). "The emergence of exchange structures: an experimental study of uncertainty", commitment and trust. *Am. J. Sociol.* 100:313-45.
۱۷. 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.
۱۸. Kramer RM, Tyler TR, eds. (1996). "Trust in Organizations". Thousand Oaks, CA: Sage. 429 pp.
۱۹. Kramer RM. (1999). "Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions", *Annual Review of Psychology*, 50: 569-598.
۲۰. 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.
۲۱. ۲۹. فون فایتن، مؤسسه تحقیقاتی و آموزشی فون فایتن، (۱۹۹۹). "فون فایتن" فون فایتن، فون فایتن Foundation.
۲۲. Lewis. JD, Weigert A. (1985). "Trust as a social reality". *Soc. Forces* 63:967-85.
۲۳. Luhmann N. (1988). "Familiarity, confidence, trust: problems and alternatives. In *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*", ed. D Gambetta, pp. 94-108. Cambridge,
۲۴. March JG. (1994). "A Primer on Decision Making". New York: Free Press. 289 pp.
۲۵. Martins, N. (2002). 'A model for managing trust', *International journal of manpower* 23: 754–69.
۲۶. Mayer, R. C., Davis, J. H. & Schoorman, F. D. (1995). 'An integrative model of organizational trust', *Academy of management review* 20: 709–34.
۲۷. 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.
۲۸. Matravers, M. (2006). "Hume on trust". Retrieved November 2008, from www.open2.net/historyandthearts/philosophy_ethics/hume_on_trust_p2.html.
۲۹. McAllister, D. J. (1995) 'Affect and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations', *Academy of management journal* 38: 24–59.
۳۰. Misztal, B. (1996). "Trust in modern societies". Cambridge: Polity Press.
۳۱. 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.
۳۲. Ring, P. S. and A.H. Van de Ven (1994). "Developmental Processes of Cooperative Interorganizational Relationship" *Academy of Management Review* 19(1): 90-118.
۳۳. Shapiro DL, Sheppard BH, Cheraskin L. (1992). *Business on a handshake*. Negot. J 8.
۳۴. Wolff, J. (2006). "Trust and the state of nature". Retrieved November 2008, from www.open2.net/trust/downloads/docs/stateofnature.pdf.
۳۵. 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.

۳۶. 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
۳۷. 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.
۳۸. 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.
۳۹. 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).
۴۰. Gozzo, S. & D'Agata, R. (2010). Social networks and political participation in a Sicilian community context. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 4: 4958.
۴۱. Denhardt, R. B., and Denhardt, J. V., (۲۰۰۷), *The new public service: serving, not steering*, M.E. Sharpe, Inc., New York.
۴۲. 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.
۴۳. Dietz , Graham & Den Hartog , Deanne , N(2006) , *Measuring trust inside organizations* , *Personnel Review*, Vol. 35 , No. 5

Abstract:

Siavash rashidi & Nasrin jazani & mohammad mobini^۱

The purpose of this study is to design an optimal model of public trust in Iranian government organizations with emphasis on the type of organization and the type of client. The purpose of exploratory research is the type of basic research and field research method. Data collection tools were questionnaires and interviews using snowball sampling method with the participation of 9 experts. First, the theory of public trust is used using the Delphi method, and then the obtained theory is tested with the system dynamics approach. After identifying the key variables of public trust and the causal and mathematical relationships between these variables, this system was simulated in Wensim software and eight different scenarios of increasing public trust were examined. Findings showed that public services (free, quality, equal, transparent and responsive) affect public trust by affecting the level of citizen satisfaction, and the type of organization and type of client impact rate They moderate satisfaction with public trust. With the simultaneous increase of transparency in the provision of public services and government accountability over the past eight years, as well as the creation of a common environment and equal conditions, these are two attractive scenarios for promoting public trust and public satisfaction.

^۱PhD Student, Department of Public Administration, Qazvin Branch, Islamic Azad University, Qazvin, Iran
rashidi.siavash @ yahoo.com

^۲Associate Professor, Department of Business Management, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran
(Corresponding Author) nasrin_jazani@yahoo.com

^۳Assistant Professor, Department of Geopolitics, Imam Hossein University, Tehran, Iran mobini20@yahoo.com