

## راهکارهای ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی

محمد رضا جابرا نصاری<sup>۱</sup>

رضا نجف بیگی<sup>۲\*</sup>

سید مهدی الوانی<sup>۳</sup>

### چکیده:

اعتماد یک عامل حیاتی و ضروری برای موفقیت‌های فردی، سازمانی و اجتماعی است و به مثابه منبع اصلی تولید قدرت نرم و مؤثر در ضریب نفوذ قدرت سخت ارزیابی می‌شود. اعتماد باعث افزایش نظم، ثبات و قابلیت پیش بینی شده و سازوکاری است که موجب حفظ یکپارچگی و وحدت روابط اجتماعی در سیستم‌ها می‌شود. با افول اعتماد عمومی، مشارکت عموم مردم در فرآیندهای سیاسی کاهش خواهد یافت. اگر عامه مردم به نهادهای دولتی و افراد منتخب و منصوب دولتی اعتماد نداشته باشند، در اجرای تصمیمات دشوار، خصوصاً مواردی که مستلزم ایثار و فداکاری است همکاری نخواهند کرد. کاهش اعتماد شهروندان به دولت و نهادهای دولتی از بحران‌های جهان امروز است. یکی از اساسی‌ترین چالش‌های فراروی مدیریت دولتی چگونگی حفظ و ارتقای اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی است. تحقیق حاضر با هدف شناسایی راهکارهای ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی با روش توصیفی- تحلیلی انجام شده است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که تصویر ذهنی شهروندان از سازمان‌های دولتی بر اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی مؤثر است. ادراک شهروندان از میزان ۱- پاسخگویی عمومی ۲- امکان مشارکت عموم در تصمیمات ۳- کیفیت خدمات ۴- سلامت اداری ۵- شفافیت ۶- رعایت اخلاقیات ۷- عدالت، تصویر ذهنی آن‌ها از یک سازمان دولتی را شکل می‌دهد، بنابراین ارتقای موارد هفت‌گانه فوق موجب بهبود تصویر ذهنی شهروندان و در نتیجه اعتماد بیشتر آن‌ها به

۱. دانشجوی دکتری گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران.

۲. استاد گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)

rezanajafbagy2@gmail.com

۳. استاد مدعو گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران.

سازمان‌های دولتی خواهد شد.

**کلیدواژه‌ها:** اعتماد عمومی، قدرت نرم، سازمان‌های دولتی، تصویر ذهنی شهروندان

## مقدمه

اعتماد یک عامل حیاتی و ضروری برای موفقیت‌های فردی و سازمانی است (دانایی فرد و همکاران، ۲۰۱۰: ۳۰). اعتماد باعث افزایش نظم، ثبات و قابلیت پیش بینی آینده می‌شود (شفریتزوراسل، ۱۳۸۶: ۱۱۲). به گفته فوکویاما اعتماد عمومی مهم است زیرا کارکرد اثر بخش سازمان‌ها در جامعه به میزان اعتماد مردم به این سازمان‌ها بستگی دارد (ترول و همکاران، ۲۰۰۹: ۲۹۱). برخی از صاحب‌نظران مدعی‌اند اعتماد نوعی سازوکار انسجام دهنده است که وحدت را در سیستم‌های اجتماعی ایجاد و حفظ می‌کند و به مثابه پدیده‌ای است تسهیل‌گر که باعث بهره‌وری بیشتر سازمان‌ها می‌شود. اعتماد عامل بسیار مهمی در کارایی و اثر بخشی هر گروه اجتماعی است و همچنین در همکاری و تعارض، ارضای نیازها، مشارکت، ارتباطات، استرس و تحلیل رفتگی و قراردادهای اجتماعی عاملی مهم به شمار می‌آید (دانایی فرد، ۱۳۸۲: ۴). وقتی اعتماد شهروندان از بین برود، کارکنان بخش دولتی در انجام دادن وظایفشان با دشواری‌های بیشتری مواجه می‌شوند (دانایی فرد، ۱۳۸۷: ۷۶). همچنین با افول اعتماد عمومی، مشارکت عموم مردم در فرآیندهای سیاسی خط‌مشی‌گذاری کاهش خواهد یافت (کاونف، ۱۹۹۷: ۳۰). اگر عامه مردم به نهادهای دولتی و افراد منتخب و منصوب دولتی اعتماد نداشته باشند، در اجرای تصمیم‌های دشوار، خصوصاً تصمیم‌هایی که مستلزم ایثار و فداکاری است، همکاری نخواهند کرد (دانایی فرد، ۱۳۸۷: ۸۵).

مطالعه‌ای بر پژوهش‌های انجام‌شده نشان می‌دهد در بسیاری از کشورها اعتماد عمومی به بخش عمومی کاهش یافته است. دهه ۱۹۸۰ سرآغاز افول خدمات دولتی، یعنی کاهش بودجه‌ها، کاهش بهره‌وری، کاهش کیفیت خدمات و کاهش شهرت خدمات دولتی است (شفریتزوراسل، ۱۳۸۶: ۲۴۷). طی دهه ۸۰ تا ۹۰، میزان اعتماد در روابط از سطح بالا به سطح پایین نزول کرده است (شفریتزوراسل، ۱۳۸۶: ۱۱۹). کاهش اعتماد شهروندان به دولت و نهادهای دولتی از بحران‌های جهان امروز است. وقایع و رخداد‌های مختلف وضعیتی را به وجود آورده است که اطمینان به رسانه‌های جمعی، نهادهای کارگری، مؤسسات تجاری و کارگزاران دولتی به شدت کاهش یافته است و نوعی سوءظن در روابط شهروندان با این نهادها به وجود آمده است (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰ - ب: ۲۹۱-۲۹۰) بنابراین می‌توان ادعا نمود یکی از اساسی‌ترین چالش‌های فراروی مدیریت دولتی مقوله چگونگی حفظ و ارتقای اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی است. اگر مردم نسبت به سازمان‌ها و مدیران دولتی بی‌اعتماد باشند، بی‌تفاوتی نسبت به خط‌مشی‌گذاری نمود پیدا خواهد کرد. تاریخ نشان می‌دهد که عدم اعتماد مردمی نسبت به سازمان‌ها و نهادهای دولتی در گذر زمان به برچیدن بسیاری از نظام‌های حکومتی منجر شده است، از این رو مشروعیت سازمان‌های دولتی با مشروعیت نظام سیاسی گره خورده است بنابراین به علت پیوند تنگاتنگ اعتماد

مردمی نسبت به سازمان‌های دولتی با توفیق و اثر بخشی نظام سیاسی، تقویت اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی (مانند همه جا) در ایران نیز امری مهم و ضروری است زیرا شواهد و قرائن نشان می‌دهد مردم نسبت به این سازمان‌ها اعتماد زیادی ندارند (دانایی‌فرد، ۱۳۸۲: ۷). باید توجه داشت که عدم رضایت مردم از سازمان‌های دولتی موجب تسری بی‌اعتمادی به نظام سیاسی می‌شود که پیامد آن بی‌تفاوتی شهروندان نسبت به همراهی نظام سیاسی در صحنه‌های ملی و بین‌المللی خواهد بود.

اعتماد عمومی برای هر نظام سیاسی اهمیت بسزایی دارد. زیرا اجرای خط‌مشی‌های عمومی نیاز به همراهی و همکاری اثربخش شهروندان دارد که این همراهی و همکاری با وجود اعتماد عمومی عینیت می‌یابد. توجه مسئولین نظام به‌ویژه مقام معظم رهبری به اهمیت اعتماد عمومی در قالب سخنرانی‌ها و نامه‌ها و سیاست‌گذاری‌ها دلیلی موجه بر ضرورت مطالعه علمی و روشمند این سرمایه حیاتی است. مقام معظم رهبری به کرات به اهمیت اعتماد عمومی اشاره نموده و در خصوص مراقبت از آن به کارگزاران و دستگاه‌های دولتی متذکر شده‌اند که از مصادیق آن به‌گزیده‌ای در ذیل بسنده می‌شود.

● در بخشی از پیام (۱۳۷۹/۳/۶) به مناسبت آغاز به کار ششمین دوره مجلس شورای اسلامی:

آنچه مردم را خرسند و خشنود می‌سازد مشاهده اهتمام و جدیت نمایندگان و لمس کردن آثار محسوس آن است و اگر این انتظار برآورده نشود، اعتماد آنان به برگزیده خود نیز دیری نخواهد پایید. مجلس شورای اسلامی می‌تواند سرچشمه و مظهر وفاق ملی و آرامش و اعتماد عمومی و یا خدای نخواستہ منشأ دو دستگی و تشویش و اضطراب دل‌ها و فکرها شود.

● در بخشی از فرمان هشت ماده‌ای به سران قوا درباره مفاسد اقتصادی (۱۳۸۰/۲/۱۰):

اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی و قضایی در گرو آن است که این دستگاه‌ها در برخورد با مجرم و متخلف قاطعیت و عدم تزلزل خود را نشان دهند.

● در بخشی از پیام (۱۳۸۶/۲/۸) به مناسبت آغاز به کار سومین دوره شوراهای اسلامی شهر و روستا: توفیق شوراها در دستیابی به این هدف (راحت‌تر و اخلاقی‌تر کردن زندگی شهروندی)، سرمایه ارزشمند «اعتماد عمومی» را افزایش می‌بخشد و زمینه‌ساز حضور پرنشاط مردم در همه عرصه‌های پیشرفت و توسعه کشور می‌شود.

● بند ۱۷ از سیاست‌های کلی نظام اداری که به روسای قوای سه‌گانه، رئیس مجمع تشخیص مصلحت نظام و رئیس ستاد کل نیروهای مسلح ابلاغ شده است:

خدمات رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد عمومی.

● بخشی از بیانات در دیدار رئیس و مسئولان قوه قضاییه (۱۳۹۰/۴/۶):

در هر اجتماعی قوه قضاییه حل و فصل‌کننده اختلافات و حاکم‌کننده عدل در مقابل ظلم و تجاوز و فساد و این‌هاست. برای این که قوه قضاییه در این هدف والا موفق بشود به دو چیز احتیاج دارد: یکی قدرت و اقتدار دوم، اعتماد.

رکن دوم- که اعتماد مردم است- با تأمین عدالت امکان‌پذیر خواهد شد، با عمل دقیق و حکیمانه به

قانون تأمین خواهد شد. مردم باید اعتماد پیدا کنند، وقتی دیدند که قوه قضاییه به قول خود در اجرای عدالت عمل می‌کند، اطمینان پیدا می‌کنند... این اعتماد لازم است. .... یک چیزی که ضد حالت اعتماد مردم است تشکیک کردن است... زیر سؤال بردن فعالیت‌ها، زحمات را ضایع می‌کند. انسان می‌بیند این پیام در مورد آمارهای قوه مجریه خدشه می‌کند، در مورد اقدام‌های مثبت و فعالیت‌های خوب قوه مقننه و مجلس، القای شبهه می‌کند؛ این، اعتماد مردم را از بین می‌برد. .... این، اعتماد مردم را از دستگاه‌های نظام، از بدنه‌های نظام، سلب می‌کند، ضایع می‌کند. مسئولین به این نکته توجه داشته باشند. بنابراین، این اعتماد هم خیلی مهم است.

● بخشی از حکم تنفیذ یازدهمین دوره ریاست جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۲/۵/۱۲)

مشارکت گسترده مردم و برگزیدن منتخب شایسته‌ای که... پیام‌هایی روشن به همه رسانید؛ پیام وفاداری خدشه ناپذیر به انقلاب، پیام اعتماد و امید به نظام جمهوری اسلامی، پیام اعتماد به روحانیت شجاع و پیشرو و اعتماد به خدمتگزارانی که با همت و ابتکار خود برآند که بر موفقیت‌ها افزوده و از مشکلات بکاهند.

## مبانی نظری

اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است (منوریان و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۵۷) که وحدت را در سیستم‌های اجتماعی، ایجاد و حفظ نموده و شهروندان را به نهادها و سازمان‌هایی که نمایندگان آن‌ها هستند پیوند می‌دهد (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰- الف: ۵). اعتماد بنیان بسیاری از تعاملات و کنش‌های روزمره در جوامع انسانی چه در ارتباط میان فردی و چه در ارتباطات اجتماعی بین گروه‌ها است (زاهدی و همکاران، ۱۳۹۰: ۷۰). بنابراین اعتماد، مبادلات را در زمینه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، سرعت می‌بخشد. در فضای مبتنی بر اعتماد، ابزارهایی مانند زور و اجبار برای تضمین داد و ستدها، کارایی خود را از دست داده، در عوض، قصد افراد برای بازپرداخت‌ها و اعتقاد درستکاری افزایش پیدا می‌کند (شهبازی و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۶). اعتماد منابع با ارزشی از سرمایه محسوب می‌شود که اگر در حکومتی به میزان زیاد وجود داشته باشد به همان اندازه رشد سیاسی و توسعه سیاسی نیز بیشتر خواهد بود (خانباشی، ۱۳۹۰: ۵۲). اینگلهارت معتقد است اعتماد برای مشارکت سیاسی مؤثر، و اجرای قوانین در هر دموکراسی وسیعی لازم است (اینگلهارت، ۱۳۸۲: ۲۵). اگر شهروندان به سازمان‌های دولتی از جمله وزرات خانه‌ها و سازمان‌های خدمات عمومی تابعه و دیگر نهادهای سیاسی اطمینان داشته باشند از آن‌ها پشتیبانی کرده و تقاضاهای خود را به صورت معقولانه‌تری مطرح می‌کنند (خانباشی، ۱۳۹۰: ۶).

## مفهوم اعتماد و اعتماد عمومی

بررسی ادبیات موجود بر فقدان تعریف دقیقی از معنای واژه اعتماد حکایت دارد (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰- الف: ۷؛ منوریان و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۵۷). در فرهنگ معین، این تعریف ذیل اعتماد آمده است: اعتماد در لغت به معنی تکیه کردن، اطمینان داشتن و کاری را به کسی وا گذاشتن است (ابراهیم پور و همکاران، ۱۳۹۱: ۳۰۵). در زبان لاتین اعتماد و وثوق معادل کلمه ایمان «*Faith*» یونانی مورد استفاده قرار گرفته است. در ریشه کلمه *Faith*، مفهوم وثوق و اعتماد، تسلیم در برابر اراده دیگری و اطمینان به شخص دیگر مستتر است (رضایانه، ۱۳۹۰: ۱۱۱-۱۱۰). تعریف اعتماد در فرهنگ انگلیسی آکسفورد بدین شرح است: "اطمینان یا اتکا به برخی از ویژگی‌ها یا خصایص یک شخص یا سازمان، پذیرفتن یا اعتبار دادن به شخص یا سازمان بدون بررسی و دریافت شواهد و قرائن، باور یا اعتقاد یا اتکا به صداقت یک فرد یا سازمان، داشتن انتظارات مطمئن نسبت به فرد یا سازمان، صداقت درستی و وفاداری." (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰- الف: ۷)

زاهدی و خانباشی تعاریف متفاوتی از مفهوم اعتماد از دیدگاه اندیشمندان مختلف ارائه کرده‌اند: روتر اعتماد را «صلاح‌دیدی از جانب فرد یا گروهی که می‌توان به واسطه آن بر کلام، وعده، اظهار شفاهی یا کتبی فرد یا گروه دیگری تکیه کرد» می‌داند. لوهمن اعتماد را مترادف با «انتظارات یا باورهایی که افراد دوست دارند به دیگران به طریقی قابل پیش‌بینی و نه صرفاً در راستای منفعت شخصی خود نشان دهند» معرفی می‌نماید. گوردن اظهار می‌دارد: «اعتماد یک انتظار مثبت است در رابطه با این که طرف مقابل در گفتار، کردار و تصمیم‌های خود به گونه‌ای فرصت‌طلبانه رفتار نکند». بورگ معتقد است «اعتماد یعنی حالت روانشناسی که افراد را قادر می‌سازد تا آسیب‌پذیری و رفاه خود را در دستان دیگر بخش‌ها قرار داده و انتظار رفتارهای مثبت از این بخش‌ها را داشته باشند». نیهان بیان می‌دارد "اعتماد سطحی از اطمینان است که یک فرد در رابطه با دیگری از آن برخوردار است و بر اساس آن رفتاری منصفانه، اخلاقی و قابل پیش‌بینی ارائه می‌کند. اعتماد یک ساختار چند بعدی دارد که شامل اعتماد بین فردی، بین دو نفر، گروهی، سازمانی، بین سازمانی، اعتماد سیاسی، اجتماعی، اعتماد به همکار در محل کار، اعتماد بین ارشد و زیردست در محل کار و... است." (زاهدی و همکاران، ۱۳۹۰: ۷۵) خنیفر و همکارانش تعاریف رایج از اعتماد را این‌گونه بیان می‌دارند: - میزانی که یک نفر تمایل دارد تا به سخنان و اعمال دیگری اطمینان داشته باشد. - داشتن انتظارات مثبت و مطمئن نسبت به انگیزه‌های دیگری با توجه به این که فرد اعتماد کننده خود را در موقعیتی از خطر قرار می‌دهد. - حدی که فرد به دیگری اطمینان داشته و طبق نظرها و تصمیم‌های او عمل نماید. - تمایل فرد به در معرض آسیب قرار گرفتن نسبت به اعمال شریک دیگر و داشتن انتظار این که دیگری به طریقی عمل می‌کند که برای اعتماد کننده مهم باشد.

- انتظار خاصی که کسی از اعمال دیگری دارد، مبنی بر اینکه اعمال او سودمند بوده و درخواست‌های او را پاسخ دهد. - انتظارات مثبت و مطمئن درباره رفتار دیگری که در زمینه‌ای از خطر واقع می‌شود. -

۵

دو فصلنامه علمی-پژوهشی

مطالعات

قدرت نرم

رضا نیلف بیگی و همکاران

راهکارهای ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی

اعتماد، انعکاس این باور است که دیگری به طور خیرخواهانه عمل خواهد کرد. - حالتی روانی که بر اساس آن فرد تمایل دارد تا آسیب پذیری در مقابل دیگری را بپذیرد و بر مبنای انتظارات مثبتی که از رفتار دیگری دارد عمل نماید (خنیفر و همکاران، ۱۳۸۸: ۵).

از دید گرنیسون واسلومن، اعتماد عبارت است از اعتقاد راسخ به شایستگی یک فرد با یک شیء در مورد عملکرد مطمئن، ایمن و معتبر او در یک موقعیت معین. از دید لومان اعتماد شامل انتخاب است و به نظر مایر و دیویس و اسپچومن، اعتماد متضمن خطر است و از دید داس و تنگ اعتماد در بردارنده حالت ذهنی از انتظارات مثبت است (ابراهیم پور و همکاران، ۱۳۹۱: ۳۰۵).

به اعتقاد بیگن مفهوم اعتماد دارای دو بخش مجزا است: الف) معتبر بودن و قابل قبول بودن. ب) خیرخواهی (الوانی و همکاران، ۱۳۸۵: ۳). ما به دیگران اعتماد می‌کنیم تا منافعمان را در نظر بگیرند. اگر این افراد صرفاً منفعت طلب باشند این حالت نسبت به آنها شکل نمی‌گیرد؛ لذا اگر طرف مورد اعتماد فقط نفع شخصی خود را ببیند اعتماد مفهومی پیدا نمی‌کند. به زعم مارچ و السن، ایده محوری اعتماد این است که اعتماد بر نوعی انتظار استوار است. تخطی از این انتظارات، اعتماد را مخدوش می‌سازد، اما ضرورتاً بی‌اعتمادی ایجاد نمی‌کند. به اعتقاد ذاکر بی‌اعتمادی وقتی ایجاد می‌شود که بدگمانی بروز می‌کند و در نتیجه بی‌توجهی به برخی از انتظارات در یک مبادله دو طرفه، احتمالاً به دیگر مبادلات تعمیم داده می‌شود (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰- الف: ۸).

اعتماد عمومی نیز باور مردم نسبت به رفتارها و اقدامات خاصی است که انتظار دارند از دولت ببینند (شهبازی و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۶). بر این اساس وقتی سخن از اعتماد عمومی به میان می‌آید بدین معنی است که عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان‌های دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه که در این تعامل نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام امور در سازمان‌های دولتی وجود دارد، به انتظارات آنها پاسخ دهند. به عبارت دیگر اعتماد عمومی یعنی انتظار عموم از دریافت مثبت پاسخ به خواسته‌هایشان از طرف متولیان امور عمومی. لذا اعتماد به عنوان مبنایی برای نظم اجتماعی در رشته‌ها و سطوح تحلیلی مختلف راه یافته است و یکی از محورهای اصلی نظریه‌های دولت و نظریه‌های سازمان دولتی در مدیریت دولتی است (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰- الف: ۹). اعتماد عمومی ماهیتی جامعه شناختی داشته و می‌توان آن را در عرصه‌های اقتصادی، سیاسی و فرهنگی جامعه رصد کرد. اعتماد عمومی حاصل باور افراد به توانمندی آنان در اثرگذاری بر فرآیند توسعه سیاسی و تصور آنان از مراتب پاسخ‌گویی و حساب پس دهی دولت است (منوریان و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۵۸).

**انواع اعتماد:** برخی از محققین برای اعتماد عمومی سه بعد اطمینان، خطرپذیری و درستکاری را معرفی نموده‌اند (منوریان و همکاران، ۱۳۸۹: ۵۷). اطمینان: نوعی احساس مثبت است که مردم با گذشت زمان نسبت به دولت، مقامات سازمان‌های دولتی، عملکرد و تصمیمات آنها پیدا می‌کنند. خطرپذیری: بیان‌کننده میزان خطرپذیری مردم در برقراری ارتباط با دولت و مقامات سازمان‌های دولتی برای ارائه آزادانه انتقادهای و پیشنهادها می‌باشد. درستکاری: درجه باور مردم را به صداقت و درستکاری و انجام

صحیح امور محمول شده به وسیله دولت و مقامات دولتی نشان می‌دهد (شهبازی و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۷).

### کارکردهای اعتماد عمومی: در خصوص کارکردهای اعتماد عمومی سخن بسیار است که به

لحاظ اختصار به موارد ذیل بسنده می‌شود: - اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. - در فضای مبتنی بر اعتماد، ابزارهایی چون زور و اجبار برای تضمین داد و ستدها کارایی خود را از دست می‌دهند و در عوض قصد افراد برای بازپرداخت‌ها و اعتقاد به درستکاری افزایش می‌یابد. - اعتماد کار بازار را رونق می‌بخشد، تمایل افراد را به تعامل و همکاری با گروه‌ها افزایش می‌دهد. - اعتماد رضایت را جانشین اجبار می‌سازد. - اعتماد پیش شرط عمده و کلیدی برای موجودیت هر جامعه محسوب می‌شود و برای حل مسائل اجتماعی ضروری به نظر می‌رسد. - اعتماد پیش‌زمینه‌ای برای مشارکت سیاسی و تلاش‌های مبتکرانه و آمادگی برای پذیرش فناوری‌های جدید است. - اعتماد از پایه‌های اصلی مشارکت است و کاهش آن زمینه را برای رشد انحرافات و افزایش جرائم و نابسامانی و بی‌نظمی در جامعه فراهم می‌سازد (قلی پور و پیران نژاد، ۱۳۸۷: ۲۳۵-۲۳۴). - سطح اعتماد، تعیین کننده بسیاری از تفاوت‌ها در پیشرفت اقتصادی بین کشورهاست. - اعتماد عمومی میزان مشارکت عامه برای کمک به دولت در انجام امور، به ویژه مالیات و همکاری با بخش عمومی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. - اعتماد نقش روابط غیر رسمی را ایفا می‌کند و منجر به نوعی وابستگی شدید به قوانین، رویه‌های رسمی، مقررات و قانون‌گرایی شدید می‌شود. - اعتماد شهروندان به وزارتخانه‌ها و سازمان‌های خدمات عمومی تابعه و دیگر نهادهای سیاسی، پشتیبانی شهروندان از آن‌ها را فراهم کرده و موجب می‌شود شهروندان تقاضاهای خود را از آن‌ها به صورت معقولانه مطرح کنند (دانایی‌فرد، ۱۳۸۲: ۳۲). - [جورج زیمل معتقد است بدون اعتماد عمومی افراد نسبت به یکدیگر، جامعه تجزیه می‌شود بنابراین اعتماد یکی از مهم‌ترین نیروهای انسجام جامعه است (قلی پور و پیران نژاد، ۱۳۸۷: ۲۳۶). -] به عقیده توماس هابس/اعتماد زندگی را آسان‌تر و امن‌تر می‌کند. - اعتماد عمومی، همبستگی مثبتی با اقتصاد سالم دارد. - اعتماد بین دولت و ملت هزینه کنترل‌های اضافی را پایین می‌آورد و علاوه بر مزایای اجتماعی، منافع اقتصادی نیز به دنبال دارد (قلی پور و پیران نژاد، ۱۳۸۷: ۲۳۹).

### اعتماد عمومی و عوامل مرتبط با آن: بی‌شک عوامل متعددی را می‌توان در ارتباط با اعتماد

عمومی لیست نمود لذا سعی بر این است که برخی از عوامل که بیشترین ارتباط با تحقیق حاضر را دارند به صورت اجمالی معرفی شوند:

#### ۱- پاسخگویی و اعتماد عمومی

پاسخگویی یکی از ضرورت‌های کلیدی و از ارکان اصلی مدیریت دولتی در شرایط کنونی است و می‌تواند برای بهبود عدالت، برابری و اثربخشی مدیریت دولتی مورد استفاده قرار گیرد. از پیامدهای پاسخگویی عمومی می‌تواند اعتماد عمومی شهروندان به دولت و سازمان‌های دولتی باشد (شهبازی و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۴). برخی از اندیشمندان نیز، ضمن طرح مشکلات سازمان‌های دولتی، عدم پاسخگویی

را عامل اصلی بی‌اعتمادی می‌دانند. صاحب‌نظر دیگری پاسخگویی را علت‌العلل اعتماد عمومی شناخته و مدعی است اعتماد عمومی مساوی با پاسخگویی است (دانایی‌فرد، ۱۳۸۷: ۸۶-۸۵). از مهم‌ترین کارکردهای پاسخ‌گویی می‌توان به «کنترل دموکراتیک»، «یکپارچگی در اداره عمومی و تضمین استفاده صحیح از منابع عمومی» و «بهبود خدمات و عملکرد دولتی» اشاره نمود که هر سه در کنار یکدیگر منجر به افزایش مشروعیت و اعتماد عمومی می‌شوند. در واقع 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). دهنارت (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 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). اکونل معتقد است پاسخگویی وقتی تحقق می‌یابد که خدمات عمومی «کارآمد»، «با کیفیت مطلوب»، و «قیمت پایین» ارائه شوند (اکونل، ۲۰۰۵: ۸۶). قلی‌پور و پیران نژاد به نقل از دهنارت نوشته‌اند: امروزه بسیاری از مردم به دولت‌ها اعتماد ندارند، چرا که به اعتقاد آن‌ها دولت‌ها خوب عمل نمی‌کنند. از این رو حکومت‌ها در تلاش‌اند تا از طریق بهبود کارایی، پاسخگویی و شفافیت، این اعتماد را بهبود بخشند (قلی‌پور و پیران نژاد، ۱۳۸۷: ۲۳۰).

#### ۲- مشارکت عمومی و اعتماد عمومی

مشارکت عمومی را می‌توان "میزان آگاهی و تمایل مردم برای دخالت و اثرگذاری برخط مشی‌های عمومی، اداره امور عمومی و تعیین سرنوشت خود و کشور خود به صورت جمعی" تعریف کرد. باید توجه داشت که 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).

#### ۳- 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 مؤلفه‌هایی که کیفیت کالای مدیریت عمومی را تحلیل می‌برند عبارت‌اند از: کسادسازی سازمانی و ناکارایی، مشکل کارگزاری، تنش و تعارض‌های احتمالی میان کارگزاران و نیز بین کارگزاران و سیاستمداران، فساد اداری، کارایی پایین نظارت درونی در بخش عمومی و جریان محدود اطلاعات. باید توجه کرد که بین نامطلوب‌های مزبور همپوشانی‌هایی وجود دارد و بعضاً علت و معلول نسبی یکدیگرند (خضری، ۱۳۸۵: ۳۵). ارائه خدمات عمومی بخشی از عملکرد دولت است و عامل مهمی است که باعث شکل‌گیری اعتماد شهروندان به دولت می‌شود. 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 (دانایی‌فرد، ۱۳۸۲: ۶۷). کریستین و لیرید (۲۰۰۲) در بررسی خود سه عامل (در ارتباط با) «اعتماد نسبت به دولت» را رضایتمندی مردم نسبت به خدمات عمومی، عوامل سیاسی و جمعیت شناختی معرفی می‌نمایند. آن‌ها 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- فساد و اعتماد عمومی

دو عامل مهم هستند که نهادهای قابل اعتماد را مشخص می‌کنند؛ ۱ - میزان انصاف: دولت نیازمند ایجاد این ادراک عمومی در مردم است که خواسته‌ها و مطالبات همه ذینفعان مربوط مورد ملاحظه قرار گرفته است و این یعنی این که مکر و نیرنگی در کار نیست ۲ - صلاحیت و شایستگی: نهادهای قابل اعتماد باید بتوانند آنچه را که از آنان انتظار می‌رود به انجام برسانند. عملکرد اقتصادی از مواردی است که کاملاً با موضوع صلاحیت و شایستگی مرتبط است. تحقیقات فساد را به عنوان یک بلائی حتمی برای کشورها بیان کرده و پژوهشگران وجود فساد در دولت‌ها را امری اجتناب ناپذیر می‌دانند به ویژه در باز توزیع منابع اقتصادی. به طور کلی 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. فساد باعث تضعیف و تخریب شایستگی‌های نهادی می‌شود. پدیده فساد پیامدهای منفی بسیاری برای اقتصاد و سیاست در پی خواهد داشت (خانباشی، ۱۳۹۰: ۸۵ - ۸۲). فساد موجب انحطاط است، سیاست‌های دولت را در تضاد با منابع اکثریت قرار می‌دهد، باعث هدر رفتن منابع ملی می‌شود و به کاهش اثربخشی دولت‌ها در هدایت امور می‌انجامد و از این طریق اعتماد مردم نسبت به دستگاه‌های دولتی و غیر دولتی کاهش یافته، بی‌تفاوتی، تنبلی و بی‌کفایتی افزایش می‌یابد. فساد، اعتقاد و ارزش‌های اخلاقی جامعه را متزلزل می‌کند، هزینه انجام کارها را افزایش می‌دهد و رشد رقابت پذیری را دشوار می‌سازد. همچنین تلاش‌های فقرزدایی را ناکام می‌سازد و بی‌انگیزگی و بدبینی ایجاد می‌کند و زمینه تضعیف روحیه افراد درستکار را فراهم می‌آورد. فساد اداری مانع سرمایه گذاری می‌شود و توسعه اقتصادی را با موانع بسیار مواجه می‌سازد و از طریق هدایت ناصواب استعدادها و

منابع بالقوه و بالفعل انسانی به سمت فعالیت‌های نادرست برای دستیابی به درآمدهای سهل الوصول زمینه رکورد در تمام ابعاد را فراهم می‌سازد (عباس زادگان، ۱۳۸۹: ۱۳). از جمله پیامدهای فساد می‌توان به کاهش اثربخشی و مشروعیت دولت‌ها و همچنین تضعیف اعتقاد مردم به توانایی و اداره سیاسی برای جلوگیری از زیاده‌طلبی‌ها و نیز قطع امید مردم به آینده بهتر اشاره نمود (عباس زادگان، ۱۳۸۹: ۲۲). بنابراین کاهش فساد با حفظ و گسترش اعتماد در ارتباط مستقیم است. دلایلی که می‌گوید فساد سیاسی باعث تخریب و تضعیف عملکرد دولت می‌شود و اعتماد عمومی را به شدت کاهش می‌دهد. بنابراین هنگامی که ادراک عموم مردم از وجود فساد گسترده در نهادهای سیاسی - اداری و نیز مدیران و اولیای امور حکایت دارد، باید انتظار داشت که سطح اعتماد عمومی نیز به همان میزان با کاهش مواجه شود.

موضوع فساد واقعی و فساد ادراک شده مهم هستند اما آنچه مبنای نگرش مردم قرار می‌گیرد و رفتارهای آتی شهروندان را جهت می‌دهد، چگونگی ادراک آن‌ها از مؤلفه‌های کلیدی در عرصه سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی است. در هر صورت انتظار می‌رود که یک رابطه منفی قوی بین اعتماد سیاسی و فساد برقرار باشد یعنی هر چه میزان ادراک عمومی از فساد موجود پائین‌تر باشد میزان اعتماد عمومی به دولت بالاتر است (خانباشی، ۱۳۹۰: ۸۷-۸۶).

#### ۵- شفافیت و اعتماد عمومی

شفافیت به عنوان یکی از عناصر حکمرانی خوب، از آن رو اهمیت دارد که جلب اعتماد عمومی به نظام حاکم، بدون وجود آن امکان پذیر نیست. در واقع وجود شفافیت شرط لازم برای کسب اعتماد عمومی نسبت به دستگاه حاکم و شیوه اداره کشور است. شفافیت روابط میان مقامات عمومی و عامه را توسعه می‌دهد تا میان اطلاعات ایجاد شده توسط دولت و آنچه در اختیار شهروندان است توازنی برقرار نماید. اگر مردم از آن چه در جامعه در حال وقوع است، اطلاع نداشته باشند و اقدامات حاکمان از دیده‌ها پنهان باشد، مردم قادر به ایفای نقش معنادار در امور اجتماعی نخواهند بود. در همین ارتباط حضرت علی (ع) در نامه خود به مالک اشتر چنین می‌فرماید: "پنهان بودن از شهروندان طولانی نگردد، چرا که پنهان بودن زمامداران از شهروندان، شاخه‌ای از کم‌اطلاعی و تنگ‌خویی است، و پنهان شدن شهروندان، زمامداران را از دانستن آنچه از آنان پوشیده است، باز می‌دارد. پس کار بزرگ نزد آنان خرد به شمار آید و کار خرد، بزرگ نماید؛ زیبا زشت شود و زشت زیبا شود" (زندیه و سالار سروی، ۱۳۹۲: ۱۲۲). گریملخوجسن و میجر در تحقیقی به این نتیجه رسیدند که شفافیت منجر به سطوح بالاتری از اعتماد ادراک شده خواهد شد، همچنین بر اساس نتایج این تحقیق سوابق و تجارب قبلی و استعداد عمومی برای اعتماد می‌تواند در ارتباط بین شفافیت دولت و اعتماد به آن تأثیرگذار باشد (۲۰۱۴: ۱۳۷).

#### ۶- اقدامات غیر اخلاقی و اعتماد عمومی

با توجه به نوشته‌های ماکس وبر، مقامات سازمان‌های دولتی مالک پست‌های سازمانی خود نیستند. مالکیت این سازمان‌ها متعلق به مردم است. مقامات منتخب، مدیرانی را انتخاب می‌کنند که آن‌ها نیز افراد

دیگری را برمی‌گزینند و منابع عمومی را در اختیار آن‌ها قرار می‌دهند تا در پی تأمین هدف‌هایی باشند که به صلاح همگان است. تمامی این مقامات، خدمتگزاران ملت‌اند. مادام که رفتار این گروه‌ها با قوانین و مقررات و پی گرفتن هدف‌ها به نفع عموم هماهنگی داشته باشد، می‌توان گفت که اعتماد قرار گرفته در دستان این مقامات، به بار نشست است. در موقعیت‌هایی، قدرتی که مردم در اختیار مقامات منتخب خویش قرار داده‌اند، مورد سوء استفاده قرار می‌گیرد. منابع دولتی گاهی برای تأمین منافع شخصی مقامات به کار می‌رود. تصمیم‌های غیر اخلاقی و گاهی اوقات غیر قانونی مقامات دولتی را می‌توان سوء استفاده از اعتماد عمومی تلقی کرد (میچل، ۱۳۷۹: ۶۳).

#### ۷- عدالت و اعتماد عمومی

تحقیقات، رابطه مثبتی بین عدالت ادراک شده و اعتماد مردم را نشان داده‌اند. قلی پور و پیران نژاد در بخشی از تحقیق خود به بررسی تأثیر ابعاد عدالت ادراک شده بر اعتماد عمومی پرداخته‌اند. نتایج نشان می‌دهد که چهار بعد از عدالت (عدالت رویه‌ای، عدالت مراوده‌ای، عدالت اطلاعاتی، عدالت احساسی) با اعتماد عمومی رابطه معناداری دارد. برخلاف انتظار، عدالت توزیعی با اعتماد عمومی رابطه منفی نشان داده است. رفتارهای عادلانه اعتماد عمومی را تضمین می‌کند (۱۳۸۷: ۲۴۹). 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).

### نتیجه‌گیری:

اعتماد به عنوان مبنایی برای نظم و انسجام اجتماعی و یکی از محورهای اصلی نظریه‌های دولت و سازمان‌های دولتی است. اجرای خط مشی‌های عمومی نیاز به همراهی و همکاری اثربخش شهروندان دارد که با وجود اعتماد عمومی عینیت می‌یابد. مشروعیت سازمان‌های دولتی با مشروعیت نظام سیاسی گره خورده است، بنابراین یکی از مهم‌ترین چالش‌های مدیریت دولتی، حفظ و ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی است. یافته‌های این تحقیق حاکی از این است که تصویر ذهنی شهروندان از سازمان‌های دولتی بر اعتماد عمومی آن‌ها مؤثر است به عبارتی اعتماد عمومی شهروندان به سازمان‌های دولتی، بستگی دارد به تصویری که از سازمان‌های دولتی در ذهن شهروندان نقش می‌بندد، بنابراین اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی زمانی ارتقا می‌یابد که تصویر ذهنی شهروندان از سازمان‌های دولتی مثبت باشد. به منظور ایجاد و بهبود تصویر مثبت از سازمان‌های دولتی در ذهن شهروندان، سازمان‌های دولتی می‌بایست پاسخگویی عمومی را تقویت و نهادینه نمایند تا در عمل شکاف بین شهروندان و کارگزاران از میان برداشته شود. زمینه مشارکت عمومی شهروندان در تصمیمات را فراهم نمایند به گونه‌ای که آن‌ها مشارکت در تعیین سرنوشتشان را حس کنند. از آنجا که ارائه خدمات عمومی از شاخص‌های مهم ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی از نظر مردم به شمار می‌رود بدیهی است سازمان‌های دولتی باید به دنبال

افزایش مستمر کیفیت خدمات عمومی از طریق بهبود کارایی و بالا بردن سرعت، دقت و کاهش قیمت باشند. ارتقای سلامت اداری از الزامات اساسی جلب اعتماد شهروندان به شمار می‌رود بنابراین مبارزه با فساد باید همزمان در رفتار و گفتار مسئولین تجلی پیدا کند. افزایش شفافیت موجبات توازن میان اطلاعات در اختیار شهروندان و سازمان‌های دولتی را فراهم نموده و روابط آن‌ها را توسعه می‌دهد. کارگزاران و مقامات سازمان‌های دولتی به اخلاقیات پایبند بوده و در عمل مروج اخلاقیات باشند، همچنین توسعه رفتارهای عادلانه در سازمان‌های دولتی در عمل به گونه‌ای باشد که شهروندان در مواجهه با این سازمان‌ها عدالت را در معنای واقعی خود ادراک نمایند. هر چه تلاش و موفقیت سازمان‌های دولتی در موارد یادشده بیشتر باشد انتظار می‌رود تصویر ذهنی شهروندان از سازمان‌های دولتی مثبت‌تر و در نتیجه اعتماد عمومی به این سازمان‌ها بیشتر شود. افزایش اعتماد عمومی به عنوان منبع اصلی قدرت نرم، استحکام نظام سیاسی را در پی خواهد داشت.

## منابع:

- ابراهیم پور، حبیب‌الله؛ روشندل اربطانی، طاهر و امیری، عبدالرضا (۱۳۹۱)، بررسی عوامل نگرشی مؤثر در تبیین اعتماد عمومی به پلیس (مطالعه موردی: پلیس تهران)، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظاری، سال هفتم؛ شماره ۳، صص ۳۲۷-۳۰۱.
- 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، تهران: انتشارات صفار- اشراقی. الوانی، سید مهدی. میرسپاسی، ناصر. محمدیان ساروی، محسن. (۱۳۸۵)، نقش عملکرد دولت در توسعه اعتماد عمومی، فصلنامه پژوهشگر، سال سوم، شماره ۶، صص ۲۰-۱.
- اینگلهارت، رونالد (۱۳۸۲)، تحول فرهنگی در جامعه پیشرفته صنعتی. ترجمه مریم وتر، تهران: نشر کویر.
- خانباشی، محمد (۱۳۹۰)، الگویی برای سنجش عوامل راهبردی محیطی تأثیرگذار بر اعتماد عمومی، رساله دوره دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی.
- خضری، محمد (۱۳۸۵)، دولت و سرمایه اجتماعی، فصلنامه مطالعات راهبردی، سال نهم، شماره اول، شماره مسلسل ۳۱، صص ۵۱-۳۱.
- خنیفر، حسین؛ مقیمی، سید محمد؛ جندقی، غلامرضا و زروندی، نفیسه (۱۳۸۸)، بررسی رابطه بین مؤلفه‌های اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان (در سازمان‌های جهاد کشاورزی و آموزش و پرورش استان قم)، فصلنامه مدیریت دولتی، سال اول، شماره ۲، صص ۱۸-۳.
- دانایی‌فرد، حسن. (۱۳۸۲)، اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی: طراحی مدلی برای تقویت اعتماد عمومی نسبت به مدیریت دولتی، رساله دوره دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی.
- دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۷)، چالش‌های مدیریت دولتی در ایران. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- رضا پناه، مولود (۱۳۹۰)، بررسی نقش اعتماد عمومی در همبستگی ملی، نشریه پژوهشنامه، گروه پژوهش‌های

فرهنگی و اجتماعی، شماره ۷۵، صص ۱۳۸-۱۰۷.

- زاهدی، شمس السادات؛ خانباشی، محمد و رضایی، الهام (۱۳۹۰)، افزایش اعتماد عمومی بر پایه ارتقای فرهنگ پاسخ‌گویی، پژوهش‌نامه مدیریت اجرایی، سال سوم، شماره ۵، صص ۹۴-۶۹.

- زندیه، حسن و سالار سروی، حسن (۱۳۹۲)، شفافیت اسنادی و حق دسترسی آزاد به اطلاعات. فصلنامه گنجینه اسناد: سال بیست و سوم، دفتر اول، شماره ۸۹، صص ۱۳۴-۱۱۶.

- شفریتز، جی.ام. راسل، ایی. دیبلو (۱۳۸۶)، مبانی مدیریت دولتی، ترجمه غلامرضا معمار زاده طهران، تهران: اندیشه‌های گوه‌ر بار.

- شهبازی، مهدی؛ درویش، حسن و زارعی، فرهاد (۱۳۹۱)، تأثیر پاسخگویی عمومی بر بهبود اعتماد عمومی شهروندان. فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، سال اول شماره ۱، صص ۶۳-۵۳.

- عباس زادگان، سید محمد (۱۳۸۹)، فساد اداری، چاپ دوم، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

- قلی‌پور، آرین و پیران نژاد، علی (۱۳۸۷)، ارتقای اعتماد عمومی و دموکراسی الکترونیکی: تبیین نقش دولت الکترونیک، فصلنامه مدرس علوم انسانی. دوره دوازده، شماره ۱ (پیاپی)، صص ۲۵۶-۲۱۹.

- منوریان، عباس؛ نرگسیان، عباس؛ فتاحی، 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)، سوء استفاده از اعتماد عمومی - الزامات اخلاقی و معنوی مقامات دولتی. ترجمه حسن گیوریان، فصلنامه تحول اداری، شماره ۲۶، صص ۷۶-۶۲.

- Danaee Fard, H., Rajabzadeh, A. And Hasiri, A. (2010). "Organizational Trust in Public Sector: Explaining the Role of managers' Managerial competency", European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, Issue 23, Pp. 29-43.

- 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.

- Kavanagh, D. (1997), "Crisis of confidence: The Case of Britan", Studies in comparative International Development, Vol.32, Issue 3, Pp.30-41

- O'Connell, L.(2005), "Program Accountability as a Emergent property: The Role of stakeholders a Program's Feld", Public Administration Review, vol. 65, Issue 1, Pp.85-93.

- Terwel, B.W., Harinck, F., Ellemers, N. and Daamen, D. (2009), "How organizational motives and communications affect public Trust in organizations", Journal of Environmental psychology, 29, 290-299.

۱۳

فصلنامه علمی-پژوهشی

مطالعات

قدرت نرم

رضا نیلف‌پسنگی و همکاران

راهکارهای ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی

## قدرت نرم

راهکارهای ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی

رضا نجف بیگی و همکاران