



Designing a Model of Administrative Transparency for Public Trust Building: A Meta-Synthesis Approach with Practical Solutions for the Martyrs and Veterans Affairs Foundation



Shahrokh farrokh

PhD student, Department of Public Administration, Faculty of Management and Economics, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

<https://orcid.org/0009-0008-4481-116X>

shahrokh.farrokh@iau.ir



Sedighe Tootian Esfehni

Associate Professor, Department of Management, West Tehran Branch, IslamicAzad University, Tehran, Iran.

<https://orcid.org/0000-0001-6120-6035>

tootian.sedighe@wtiau.ac.ir



Kaveh Teymournejad

Assistant Professor, Department of public Administration, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

<https://orcid.org/0000-0002-4692-5100>

kav.teimoornejad@iauctb.ac.ir



Leila Saedi

Assistant Professor, Department of Management, West Tehran Branch, IslamicAzad University, Tehran, Iran.

<https://orcid.org/0009-0000-6630-5710>

leilasaedi88@gmail.com

Received: 18 September 2025 | Revised: 16 November 2025 | Accepted: 25 November 2025

Abstract: Public trust is the cornerstone of the legitimacy and effectiveness of the administrative system, with transparency recognized as a key strategy for its reinforcement. This research aims to design a conceptual model of transparency in the administrative system with an emphasis on public trust, using a conceptual case study of the Martyrs and Veterans Affairs Foundation. This applied-developmental study utilizes a qualitative meta-synthesis approach. Through a systematic search, 19 relevant theoretical models (12 for transparency and 7 for trust) were selected, and the data were analyzed using Sandelowski and Barroso's method, including open, axial, and selective coding. The analysis resulted in an integrated model with three overarching themes: 1) Drivers of Transparency (informational, strategic, performance, financial, and structural dimensions); 2) Constituents of Public Trust (perceived competence, integrity, and benevolence); and 3) The Transparency-Trust Feedback Loop, describing the procedural, interactive, and accountability mechanisms that transform transparency into trust. The findings indicate that a transition from "passive transparency" (mere information disclosure) to "active and responsive transparency" is essential for building trust, with interactive mechanisms and meaningful accountability acting as key mediating links. Based on the model, practical recommendations, such as launching a "Comprehensive Transparency Portal for Veterans," were proposed.

Keywords: Transparency; public trust; meta-integration; administrative system; Martyr's Foundation and Veterans Affairs

Extended Abstract

Designing a Model of Administrative Transparency for Public Trust Building: A Meta-Synthesis Approach with Practical Solutions for the Martyrs and Veterans Affairs FoundationIntroduction

Introduction

In the contemporary era, transparency and public trust are cornerstones of good governance. While transparency enhances legitimacy and reduces corruption, its absence can trigger organizational crises by fostering an environment ripe for unaccountability and administrative misconduct (Holland et al., 2017; Schmidhuber et al., 2021). This issue is particularly critical in Iran, which ranked 149th out of 180 countries in the 2023 Corruption Perceptions Index (Transparency International, 2022), signaling a severe challenge to public trust (Ahmadi, 2021). This research addresses the perceived lack of transparency and eroding trust within Iran's administrative system, focusing on the Martyrs and Veterans Affairs Foundation (Bonyad Shahid). Stakeholders have voiced dissatisfaction over opaque service delivery and weak accountability, leading to a confidence crisis. This study aims to develop a comprehensive, context-specific model of transparency to rebuild public trust, filling a literature gap by creating an integrated framework for this vital public institution.

Case Study

This research focuses on Iran's Martyrs and Veterans Affairs Foundation, a major governmental institution serving a highly respected and sensitive segment of society—the families of martyrs and war veterans. The Foundation's performance is a matter of significant social importance, and its direct link to the political system's social capital makes it a critical case for studying transparency and trust.

Theoretical Framework

The study's framework synthesizes established models of transparency and public trust. Transparency is treated as a multidimensional construct, encompassing not only disclosure but also strategic, procedural, and relational aspects (cf. Botosan, 1997; Tomlinson & Schnackenberg, 2022). Public trust is defined through the core pillars of perceived competence, integrity, and benevolence (Mayer et al., 1995), supplemented by consistency and openness (Kim & Lee, 2018). Our central proposition is that a holistic transparency model serves as a direct antecedent to fostering these key dimensions of public trust.

Methodology

This applied-developmental research employs a qualitative meta-synthesis approach to integrate findings from multiple studies into a novel conceptual model (Ghomi Avili et al., 2021). Following Sandelowski and Barroso's seven-step model, we posed the question: "What are the dimensions and components of an administrative transparency model aimed at building public trust?" A systematic search of national and international databases (1993-2024) yielded an initial 150 sources, from which a final sample of 19 key studies was selected. Data were



analyzed using MAXQDA via three-stage coding (open, axial, selective), and validity was ensured through peer debriefing and audit trails.

Discussion and Results

The meta-synthesis yielded a comprehensive framework identifying ten core dimensions of transparency, including Informational, Strategic, Performance, Financial, Procedural, and Interactive Transparency. It also identified six key dimensions of public trust: Perceived Competence, Integrity, Benevolence, Consistency, Openness, and the Structure of Trust. The findings reveal a critical linkage: building public trust is not merely about financial disclosure but requires a holistic implementation of all transparency dimensions. For instance, Interactive Transparency (e.g., feedback mechanisms) and Accountable Transparency (e.g., taking responsibility) were identified as powerful drivers for cultivating Perceived Integrity and Benevolence, which are fundamental to rebuilding trust in institutions like the Martyrs Foundation.

Conclusion

This research successfully developed a comprehensive, indigenous model that intricately links ten dimensions of transparency to the six core pillars of public trust within Iran's administrative system. The resulting framework serves as a practical and theoretical roadmap for public institutions, particularly the Martyrs and Veterans Affairs Foundation, to enhance accountability, improve service delivery, and systematically rebuild stakeholder trust. Its implementation can foster greater legitimacy and effectiveness in public governance.

Contribution of authors

All authors have participated in this research in equal proportion.

Acknowledgments

Ethical approval

This article does not contain any studies with human participants or animals performed by any of the authors.

Conflict of interest

No conflicts of interest are declared by the authors.



طراحی الگوی شفافیت نظام اداری مبتنی بر اعتماد عمومی با رویکرد فراترکیب (ارائه راهکارهای کاربردی برای بنیاد شهید و امور ایثارگران)

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۹/۰۴

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۴/۰۸/۲۵

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۶/۲۷



شاهرخ فرخ

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

ORCID: 0009-0008-4481-116X

shahrokh.farrokhi@iaui.ac.ir



صدیقه طوطیان اصفهانی

دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

(نویسنده مسئول)

ORCID : <https://orcid.org/0000-0001-6120-6035>

tootian.sedighe@wtiau.ac.ir



کاوه تیمورنژاد

استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4692-5100>

kav.teimoornejad@iauctb.ac.ir



لیلا سعیدی

استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب، تهران، ایران

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-6630-5710>

leilasaedi88@gmail.com

چکیده

اعتماد عمومی، سنگ بنای مشروعیت و کارآمدی نظام اداری است و شفافیت به عنوان راهکاری کلیدی برای تقویت آن شناخته می‌شود. این پژوهش باهدف «طراحی الگوی شفافیت نظام اداری با تأکید بر اعتماد عمومی» و بامطالعه موردی مفهومی بنیاد شهید و امور ایثارگران انجام شده است. این پژوهش کاربردی - توسعه‌ای از روش کیفی فراترکیب بهره می‌برد. با جستجوی نظام‌مند، ۱۹ مدل نظری مرتبط (۱۲ مدل شفافیت و ۷ مدل اعتماد) انتخاب و داده‌های آن‌ها با استفاده از تکنیک کدگذاری باز تحلیل شدند. تحلیل‌ها به یک الگوی یکپارچه با سه مضمون فراگیر منجر شد: ابعاد پیشران شفافیت (اطلاعاتی، استراتژیک، عملکردی، مالی، ساختاری)؛ ابعاد سازنده اعتماد عمومی (ادراک از شایستگی، درستی و نیک‌خواهی)؛ و چرخه بازخوردی

شفافیت - اعتماد که شامل سازوکارهای تعاملی، فرایندی و مسئولیت‌پذیرانه‌ای است که شفافیت را به اعتماد تبدیل می‌کند. نتایج نشان داد گذار از «شفافیت منفعل» (انتشار صرف اطلاعات) به «شفافیت فعال و مسئولانه» برای اعتمادسازی ضروری است. سازوکارهای تعاملی و پاسخگویی معنادار، حلقه‌های واسطه کلیدی در این فرایند هستند. بر اساس این الگو، پیشنهادها کاربردی مانند راه‌اندازی «پورتال جامع شفافیت ایثار» و ایجاد «سامانه صدای ایثارگر» برای بنیاد شهید ارائه گردید.

کلمات کلیدی: شفافیت، اعتماد عمومی، فراترکیب، نظام اداری، بنیاد شهید و امور ایثارگران

۱- مقدمه

در عصر حاضر، شفافیت و اعتماد عمومی به‌عنوان دو مفهوم مرکزی در فرآیندهای حکمرانی، نقش برجسته‌ای در تعیین موفقیت نهادهای دولتی ایفا می‌کنند. شفافیت، نه تنها به‌عنوان یک ارزش اخلاقی، بلکه به‌مثابه یک استراتژی عملیاتی، زمینه‌ساز افزایش مشروعیت، کاهش فساد، و تقویت تعامل میان دولت و شهروندان است. این مفهوم، با فراهم کردن دسترسی آزاد به اطلاعات و ایجاد محیطی قابل پیش‌بینی، به‌عنوان سنگ بنای اصلی حکمرانی خوب مطرح شده است. پژوهش‌های متعدد نشان داده‌اند که سازمان‌های دولتی با اتخاذ شفافیت به‌عنوان یک اصل راهبردی، می‌توانند مشارکت شهروندی را افزایش دهند، نظارت‌های اجتماعی را تسهیل کنند، و در نهایت، اعتماد عمومی را به دستگاه‌های اجرایی تقویت کنند (Jaberansari et al, 2016). با این حال، تحقق این هدف در کشورهای در حال توسعه با موانع ساختاری و فرهنگی مانند ضعف سیستم‌های نظارتی و محدودیت دسترسی به اطلاعات روبروست (Fallahpour et al, 2023). دولت‌های مدرن با بهره‌گیری از فناوری‌های دیجیتال در پی ایجاد محیط‌هایی هستند که دسترسی شهروندان به اطلاعات دولتی را تسهیل کرده و مشارکت آن‌ها را گسترش دهند (Azadi & Sheikh Movahed, 2022).

در پارادایم نوین حکمرانی، شفافیت به‌عنوان یکی از ارکان اساسی پاسخگویی و اثربخشی سازمانی شناخته می‌شود. با این وجود، مسئله اصلی این است که فقدان شفافیت یکی از اصلی‌ترین عوامل بحران‌زا در سازمان‌ها شناخته می‌شود (Holland et al, 2017). نبود شفافیت در نظام اداری می‌تواند حاکی از وجود فساد باشد، چرا که در یک محیط غیرشفاف، مسئولیت‌پذیری مقامات کاهش یافته و احتمال بروز انحرافات اداری افزایش می‌یابد (Schmidthuber et al, 2021).

این امر نه تنها فساد را گسترش می‌دهد، بلکه اعتماد عمومی را تضعیف کرده و عملکرد مؤثر ساختارهای حکومتی را با چالش مواجه می‌سازد (Kim & Lee, 2018). این پدیده منجر به شکل‌گیری یک حلقه بازخورد منفی می‌شود که در آن، کاهش شفافیت به تضعیف اعتماد منجر شده و این بی‌اعتمادی، به نوبه خود، مشارکت شهروندان و پذیرش سیاست‌های عمومی را کاهش می‌دهد.

آمارها نیز وضعیت نگران‌کننده‌ای را نشان می‌دهند؛ بر اساس گزارش سازمان بین‌الملل شفافیت در سال ۲۰۲۲، ایران در شاخص ادراک فساد در رتبه ۱۵۱ از ۱۸۰ کشور قرار دارد (Transparency International, 2022). این رتبه، که نشان‌دهنده سطح بالای ادراک فساد در بخش دولتی است، می‌تواند به‌عنوان یک متغیر بازدارنده در مسیر توسعه اقتصادی و اجتماعی عمل کند.

همزمان، اعتماد عمومی به‌عنوان یک عامل کلیدی در ارتباط مردم و دولت، با یک بحران جهانی بی‌اعتمادی مواجه است (Morovati et al, 2024). و شواهد حاکی از آن است که وضعیت ایران نیز در این شاخص چندان مطلوب نیست (Ahmadi, 2021). امری که می‌تواند به کاهش مشروعیت نهادی و افزایش هزینه‌های اجرایی سیاست‌ها منجر شود.

در این میان، بنیاد شهید و امور ایثارگران به عنوان یک نهاد دولتی با مأموریت‌های اجتماعی و فرهنگی ویژه، با نگرانی‌هایی درباره عدم شفافیت در کارکردهایش مواجه است. مسئله این است که به نظر می‌رسد خانواده‌های ایثارگر به عنوان ذی‌نفعان اصلی، نسبت به مسائلی از جمله کیفیت و روبه‌های خدمت‌رسانی، وضوح در معیارها و فرآیندهای توزیع منابع و فقدان مکانیسم‌های پاسخگویی موثر، ناراضی بوده و احساس می‌کنند از حمایت کافی برخوردار نیستند. این وضعیت به حس بی‌اعتمادی آنها نسبت به مأموریت‌ها و اثربخشی برنامه‌های بنیاد شهید دامن می‌زند. این کاهش اعتماد پیامدهای عمیقی دارد و می‌تواند به عدم اعتماد گسترده‌تر به سایر نهادهای دولتی سرایت کند. این کاهش اعتماد پیامدهای قابل توجهی به همراه دارد. کاهش اعتماد می‌تواند منجر به کاهش همکاری و مشارکت جامعه هدف با برنامه‌های سازمان شده و اثربخشی کلی آن را تحت تأثیر قرار دهد. تجارب منفی یا ادراک عدم شفافیت در یک نهاد عمومی، می‌تواند به سایر نهادهای دولتی نیز تعمیم یافته و به کاهش کلی سطح اعتماد عمومی به بخش دولتی کمک کند. در شرایط بی‌اعتمادی، سازمان ناچار است منابع بیشتری را صرف نظارت، کنترل و اثبات صحت عملکرد خود کند که این خود نوعی ناکارآمدی محسوب می‌شود بنابراین، مسئله فراتر از یک چالش اجرایی صرف، به یک موضوع استراتژیک در حوزه مدیریت روابط با ذی‌نفعان و حفظ سرمایه اجتماعی تبدیل می‌شود. از این منظر، پژوهش در این حوزه می‌تواند به شناسایی عوامل مؤثر بر این رابطه و بهبود وضعیت موجود کمک کند. با توجه به این تفاسیر، پژوهش در این حوزه می‌تواند به شناسایی خلاءها و بهبود وضعیت کمک کند.

اهمیت و ضرورت این پژوهش از آن جهت است که شفافیت، امری حیاتی برای سنجش پاسخگویی دولت، توانمندسازی شهروندان و تقویت اعتماد عمومی است (Pozen, 2020). تحقیق در مورد رابطه پیچیده شفافیت و اعتماد، بینش‌های ارزشمندی برای سیاست‌گذاران و رهبران سازمانی جهت ایجاد نهادهای قابل اعتمادتر ارائه می‌دهد (Tomlinson & Schnackenberg, 2022)، (Wiencierz & Luenich, 2022). این ضرورت در زمینه نهادهای عمومی ایران، که با چالش‌های خاص خود در حوزه اعتماد روبرو هستند، دوچندان است.

با این وجود و علی‌رغم اهمیت موضوع، یک خلاء پژوهشی مشخص قابل شناسایی است. از منظر علمی، علی‌رغم وجود پژوهش‌های متعدد، خلاء تحقیقاتی در زمینه ارائه یک الگوی مفهومی جامع و بومی برای شفافیت که فراتر از ابعاد صرفاً مالی رفته و جنبه‌های فرایندی، ساختاری و ارتباطی را نیز در بر گیرد، احساس می‌شود (Jamshidian et al, 2020). همچنین، بسیاری از پژوهش‌های پیشین، الگوی مشخص و آزمون‌شده‌ای برای تقویت اعتماد عمومی در نهادهای دولتی ایران ارائه نکرده‌اند و بیشتر در سطح توصیف و تحلیل باقی مانده‌اند (Ouchi Ardabili et al, 2022).

این تحقیق باهدف پر کردن این خلاء نظری و کاربردی، به دنبال ارائه یک مدل جامع است که هم به غنی‌سازی ادبیات مدیریت دولتی کمک کند (Asghari & Asadi, 2013) و هم دارای دلالت‌های عملی برای مدیران بخش عمومی باشد. تمرکز بر نهادی کلیدی مانند «بنیاد شهید و امور ایثارگران»، به دنبال ارائه سازوکارهایی عملی برای افزایش پاسخگویی و تضمین عدالت در توزیع منابع است. الگوی حاصل از این تحقیق می‌تواند با ارتقای سلامت اداری، بهبود کارایی و اثربخشی، به بازسازی و تقویت اعتماد در این نهاد و نهادهای مشابه کمک نماید.

لذا پرسش اصلی این پژوهش که از دل چالش‌های نظری و عملی فوق برآمده، عبارت است از: الگوی شفافیت نظام‌های اداری با تأکید بر اعتماد عمومی در کشور ایران، به‌ویژه در بنیاد شهید و امور ایثارگران، چگونه است؟

۲- ادبیات تحقیق

۲-۱- مفهوم و تعریف شفافیت

واژه شفافیت در ابتدا به معنای «قابل رؤیت بودن از طریق چیزی» بود و به تدریج به مفهوم «به راحتی دیده شدن از میان چیزی» تغییر یافت (Vaccaro, 2010) در ریشه‌شناسی این واژه، برخی آن را ترکیبی از (حرکت) و (قابل مشاهده) می‌دانند. در معنای اصطلاحی، شفافیت به در دسترس بودن اطلاعات، داده‌ها و رویه‌ها برای نظارت و بررسی عمومی اطلاق

می‌شود (Schauer, 2011). این مفهوم در حوزه‌های متنوعی مانند امور مالی، عملکرد دولت و اسناد دولتی کاربرد دارد (Zandieh & Salar Sarvi, 2013).

(Birkenshaw, 2006) شفافیت را «انجام امور عمومی به صورت آشکار یا در معرض بررسی عمومی» تعریف می‌کند و (Piotrowski, 2007) آن را توانایی درک رویدادهای درون دولت می‌داند. در همین راستا، (Hood & Heald, 2006) بیان می‌کنند که شفافیت به راه‌حلی فراگیر برای دستیابی به «حکمرانی خوب» تبدیل شده است. (Meijer, 2013) شفافیت را در سه سطح دسته‌بندی می‌کند: به‌عنوان یک «فضیلت» اخلاقی برای سنجش رفتار مقامات، یک «رابطه» دوطرفه میان دولت و مردم، و یک «سیستم» که بخشی از شبکه‌ای بزرگتر از تعاملات است.

به طور کلی، تعاریف سنتی شفافیت بر دسترسی به اطلاعات پنهان سازمان برای اشخاص بیرونی تمرکز دارند، با این فرض که دسترسی شهروندان به اطلاعات، به‌خودی‌خود منجر به بهبود حکمرانی می‌شود (Ball, 2009). استعاره «تابش آفتاب» به‌عنوان رکن اصلی شفافیت دولتی شناخته می‌شود و شفافیت به‌عنوان یک ویژگی اساساً مثبت در نظر گرفته می‌شود که مزایای قابل توجهی به همراه دارد (Grimmelikhuijsen, 2011).

۲-۲- شفافیت دولتی

شفافیت دولتی به‌عنوان ابزاری قدرتمند برای مقابله با بی‌اعتمادی شهروندان به دولت و تحقق حکمرانی خوب تلقی می‌شود (Albaladejo, 2019). این مفهوم که عموماً به جریان آزاد اطلاعات تعریف می‌شود (Holzner & Holzner, 2006)، (Piotrowski, 2007) دولت‌ها را از وضعیت پاسخگویی منفعلانه به سمت افشای فعالانه اطلاعات سوق داده است (Park & Blenkinsopp, 2011).

مدیریت صحیح اطلاعات منتشر شده و مشخص بودن مسئولیت‌ها در فرایند شفاف‌سازی، امری ضروری است. این فرایند علاوه بر افزایش نظارت و مشارکت شهروندان، به مدیران کمک می‌کند تا بر اساس بازخوردها، تصمیمات بهتری اتخاذ کنند (Mantysaari, 2010). شفافیت به‌مثابه باز کردن «جعبه سیاه دولت» است و به شهروندان اجازه می‌دهد تا فرآیندهای داخلی مانند تصمیم‌گیری، بودجه و نتایج سیاست‌ها را مشاهده کنند (Veal et al, 2015). این امر در نهایت منجر به ایجاد رابطه‌ای نزدیک‌تر میان دولت و شهروندان (Grimmelikhuijsen, 2012) و افزایش مسئولیت‌پذیری کارکنان دولتی می‌شود (Holzner & Holzner, 2006).

دلایل متعددی برای تمرکز بر شفافیت دولتی وجود دارد. بسیاری از متخصصان آن را یک حق اساسی بشر می‌دانند (Bannister & Connolly, 2011)، (Birkenshaw, 2006). اتحادیه اروپا نیز در سال ۲۰۱۵، شفافیت را حق شهروندان برای دسترسی به اطلاعات دولتی جهت ابراز عقیده اعلام کرد (Ortiz-Rodriguez et al, 2015). از نگاهی دیگر، شفافیت به‌عنوان یک «ابزار» برای مهار دولت (Scarlett, 2014)، افزایش پاسخگویی، کاهش فساد و تشویق مشارکت شهروندان در نظر گرفته می‌شود (Cucciniello et al, 2015)، (Piotrowski & Van Ryzin, 2007). در نهایت، افزایش شفافیت برای دستیابی به کارایی و نتایج بهتر دولتی ضروری است (Grimmelikhuijsen et al, 2017) و نقشی کلیدی در افزایش اعتماد عمومی ایفا می‌کند (Rawlins, 2008).

۲-۳- حوزه‌های شفافیت دولتی

شفافیت دولتی به سه حوزه اصلی تقسیم می‌شود که در مجموع «شفافیت عملکرد و کارایی» نامیده می‌شوند: شفافیت تصمیم‌گیری، شفافیت خط‌مشی عمومی و شفافیت نتیجه سیاست‌گذاری عمومی (Grimmelikhuijsen et al, Meijer, 2012).

- شفافیت تصمیم‌گیری: این حوزه شامل منطق پشت تصمیمات و فرایندهایی است که به یک خط‌مشی منجر می‌شود؛ مانند صورت‌جلسات، مذاکرات و نظرات کارشناسی
- شفافیت خط‌مشی عمومی: این حوزه به خود قانون یا سیاست و نحوه اجرای آن می‌پردازد و اطلاعات را به زبانی ساده در اختیار عموم قرار می‌دهد.
- شفافیت نتیجه سیاست‌گذاری عمومی: این حوزه شامل معیارها و سازوکارهایی برای سنجش موفقیت یا شکست یک خط‌مشی است ([Grimmelikhuijsen et al, 2013](#))

پژوهشگران بر ابعاد مختلفی از این حوزه‌ها تمرکز کرده‌اند. در حالی که برخی منابع بر اهمیت "شفافیت تصمیم‌گیری" تأکید دارند ([de Fine Licht, 2014](#))، تحقیقات دیگر به "شفافیت در نتایج سیاست‌گذاری عمومی" پرداخته‌اند. ([Cucciniello et al, 2016](#)) این حوزه آخر را از چهار بعد نهادی، سیاسی، مالی و ارائه خدمات تحلیل می‌کنند. یافته‌های آن‌ها نشان داد که مدیران دولتی بیشتر بر ابعاد نهادی و سیاسی تمرکز داشتند، در حالی که شهروندان به ابعاد مالی و کیفیت ارائه خدمات اهمیت بیشتری می‌دادند. این شکاف نشان‌دهنده عدم تطابق میان اولویت‌های دولت و خواسته‌های واقعی شهروندان است.

۲-۴- تعریف اعتماد

مفهوم اعتماد، با وجود قدمت طولانی ([Sztompka, 2016](#))، در سه دهه اخیر به یکی از موضوعات محوری در نظریه سازمانی تبدیل شده است ([Eberl, 2004](#)). با این حال، هیچ تعریف واحد و مورد توافق برای اعتماد وجود ندارد و تعاریف موجود تحت تأثیر دیدگاه‌های مختلف روان‌شناختی، فلسفی و اقتصادی قرار دارند ([Irizik & Kurtulmus, 2019](#))، ([Hardin, 2002](#)).

برخی اعتماد را حالتی روان‌شناختی می‌دانند که با پذیرش آسیب‌پذیری و ریسک همراه است و از عدم اطمینان نسبت به نیت و رفتار دیگران ناشی می‌شود ([Levine & Hogg, 2010](#))، ([Pirson & Malhotra, 2011](#)). برخی دیگر آن را انتظارات مثبت متقابل می‌دانند که به ایجاد اطمینان و همکاری منجر می‌شود ([Chowdhury & Tahmina, 2019](#)). اعتماد از سه عنصر اصلی تشکیل شده است: وجود ریسک و عدم قطعیت، درک اعتمادکننده از فرد مورد اعتماد و تصمیم نهایی برای اعتماد کردن ([Kwan & Hong, 2013](#)).

([Thomas, 1998](#)) بین اعتماد مبتنی بر "باور" (شکل خالص‌تر) و اعتماد مبتنی بر "انتظار" (که شامل محاسبه احتمالات است) تمایز قائل می‌شود و سه نوع اعتماد را مشخص می‌کند: اعتماد امانی (در روابط نامتقارن)، اعتماد متقابل (در تعاملات مکرر) و اعتماد اجتماعی (ریشه دوانده در نهادها). همچنین ([Ahnquist et al, 2008](#)) اعتماد را به دو دسته عمودی (نهادی) و افقی (عمومی) تقسیم می‌کنند. با وجود گستردگی ادبیات، می‌توان نتیجه گرفت که اعتماد حالتی روانی است که در آن یک طرف انتظار دارد طرف دیگر نیازهایش را برآورده کند، حتی اگر کنترلی بر رفتار او نداشته باشد ([Chapagain, 2019](#)).

۲-۵- مبنای اعتماد

پژوهش‌ها سه مبنای اصلی را برای شکل‌گیری اعتماد شناسایی کرده‌اند

- اعتماد مبتنی بر بازدارندگی (ترس): این پایین‌ترین سطح اعتماد است که بر پایه ترس از تنبیه و پیامدهای منفی نقض اعتماد شکل می‌گیرد.
- اعتماد مبتنی بر آگاهی (دانش): این نوع اعتماد بر اساس تجربیات گذشته و قابلیت پیش‌بینی رفتار طرف مقابل ایجاد می‌شود و بخش بزرگی از روابط سازمانی بر آن استوار است.
- اعتماد مبتنی بر شناسایی (همدلی): این بالاترین سطح اعتماد است و زمانی به وجود می‌آید که یک ارتباط عاطفی عمیق و درک متقابل از نیازها و مقاصد یکدیگر شکل گرفته باشد ([Zucer, 1986](#))، ([Mayer et al, 1995](#)).

۲-۶- ابعاد اعتماد عمومی

ابعاد اعتماد عمومی را می‌توان در سه دسته طبقه‌بندی کرد (Nargsian & Mohammadzadeh, 2014).

- اطمینان: این بعد به احساس مثبت و انتظار شهروندان نسبت به پاسخگویی مناسب دولت و نهادهایش به مطالبات آن‌ها اشاره دارد
- خطرپذیری: این بعد نشان‌دهنده آمادگی شهروندان برای ابراز آزادانه انتقادات و پیشنهادات خود به دولت است. این امر نیازمند احساس امنیت و وجود سرمایه اجتماعی است
- درستکاری: این بعد به میزان باور شهروندان به صداقت و راستی دولت و نهادهای دولتی در انجام وظایفشان مربوط می‌شود (Molavi et al, 2017). (Fathi, 2023)

۷-۲- انواع اعتماد عمومی

اعتماد عمومی به طور کلی به دو نوع اصلی تقسیم می‌شود

- اعتماد مبتنی بر فرایند: این نوع اعتماد حاصل تبادلات و تعاملات مکرر و مستقیم بین شهروند و یک نهاد دولتی است. تجربیات مثبت در این تعاملات باعث افزایش اعتماد و تجربیات منفی موجب کاهش آن می‌شود.
- اعتماد مبتنی بر نهاد: این نوع اعتماد ریشه در ادراک کلی و تصویر ذهنی شهروندان از یک نهاد عمومی دارد و لزوماً به تعامل مستقیم نیاز ندارد. این اعتماد بیشتر بر اساس نحوه معرفی خود نهاد و شهرت آن شکل می‌گیرد (Tolbert & Mossberger, 2006).

پیشینه تحقیق

ادبیات پژوهشی در حوزه شفافیت و اعتماد عمومی، موضوع را از زوایای گوناگون و با تمرکز بر ابعاد، عوامل و پیامدهای آن مورد کنکاش قرار داده است. مرور نظام‌مند این آثار نشان می‌دهد که می‌توان تحقیقات پیشین را در چهار محور اصلی دسته‌بندی نمود. این دسته‌بندی به ما کمک می‌کند تا ضمن درک دستاوردهای موجود، خلأهای پژوهشی را که این تحقیق قصد پرداختن به آن‌ها را دارد، به‌دقت شناسایی کنیم.

بخش قابل توجهی از تحقیقات تلاش کرده‌اند تا با ارائه الگوهای مفهومی، ابعاد و مؤلفه‌های کلیدی شفافیت را در بسترهای سازمانی مختلف شناسایی کنند. این پژوهش‌ها عمدتاً به دنبال پاسخ به این پرسش بوده‌اند که «شفافیت از چه اجزایی تشکیل شده است؟». برای مثال، برخی محققان با مطالعه سازمان تأمین اجتماعی، عواملی چون فرهنگ سازمانی، ساختار، مدیریت، نظارت و استقرار دولت الکترونیک را در الگوی شفافیت مؤثر دانسته‌اند (Raeisi et al, 2024). به طور مشابه، پژوهشگرانی در نظام بانکی، الگویی متشکل از شفافیت، پاسخگویی، اعتماد عمومی و اخلاق حرفه‌ای ارائه کردند (Piri et al, 2024). در همین راستا، عواملی مانند مدیریت تعارض منافع و یکپارچه‌سازی سامانه‌ها برای نظام آموزش و پرورش ضروری شمرده شده (Hadavand, 2023) و در شرکت برق، بر نقش عوامل ساختاری و فرهنگی تأکید شده است (Amanollahzadeh, 2022). در مطالعه مجلس شورای اسلامی نیز ابعاد اطلاعاتی، مالی، نظارتی و اخلاقی شناسایی گردید (Berenji Marian et al, 2022) و در تحقیقی دیگر، با ارائه یک الگوی جامع، مؤلفه‌های سازمانی و محیطی از یکدیگر تفکیک شدند (Jamshidian et al, 2021). این رویکرد مدل‌سازی، باهدف ارائه یک نقشه راه عملی برای مدیران دولتی، در تحقیقات بین‌المللی نیز دیده می‌شود؛ برای نمونه، الگویی ترکیبی از مدیریت استعداد و شفافیت برای سازمان دامپزشکی طراحی شد (Qadikolai et al, 2024).

گروه دیگری از پژوهش‌ها بر رابطه علی میان شفافیت و اعتماد تمرکز کرده‌اند. مطالعاتی تأثیر مستقیم و مثبت شفافیت بر اعتماد را نشان داده‌اند (Judijanto et al, 2024)، (Mappisabbi & Yappi, 2024) با این حال، برخی تحقیقات پیچیدگی‌های این رابطه را نیز برجسته کرده‌اند؛ برای مثال، نقش تعدیل‌گر نوع شفافیت مطرح شده (Wang & Guan, 2023) و بر اهمیت نگرش‌های قبلی شهروندان تأکید گردیده است (Ripamonti, 2024). در مقابل، برخی استدلال

کرده‌اند که خود «اعتماد عمومی» می‌تواند متغیری قدرتمندتر از «شاخص‌های شفافیت» در دستیابی به ثبات باشد (Vasylieva et al, 2023).

دسته سوم تحقیقات، شفافیت را به‌عنوان یک سازوکار ضدفساد بررسی کرده‌اند. پژوهش‌هایی شفافیت را عاملی کلیدی در پیشگیری از فساد اداری و ارتقای فرهنگ اخلاقی دانسته‌اند (Dhea Fadilla, 2025)، (Bayrampour et al, 2022). همچنین بر نقش میانجی رسانه‌های اجتماعی (Shamloo Mahmoudi et al, 2024) و اهمیت رفتار اخلاقی حسابرسان در این فرایند تأکید شده است (Mohsenzadeh Golfazani et al, 2024).

دسته نهایی پژوهش‌ها به بررسی ابزارها، فناوری‌ها و چالش‌های عملی پیاده‌سازی شفافیت اختصاص دارد. در این زمینه، نقش هوش مصنوعی و حکمرانی مشارکتی بررسی شده (Tsarouhas & Grigoriadis, 2025) و مدل‌های مختلف شفافیت از طریق رسانه‌های اجتماعی معرفی گردیده است (Villodre, 2024). چالش‌های قانونی و اجرایی نیز در کانون توجه بوده است، چنانکه قوانین ایران (Khaleghi, 2022) و شکاف قوانین و اجرا در آلمان آسیب‌شناسی شده‌اند (Trautendorfer et al, 2025).

مرور نظام‌مند پیشینه نشان می‌دهد که علی‌رغم دانش تولید شده، شکاف‌های کلیدی باقی‌مانده است. این تحقیق با افزودن یافته‌های جدید در سه حوزه، به دامنه علم می‌افزاید.

برخلاف پژوهش‌های پیشین که اغلب یا بر طراحی الگوی شفافیت یا تحلیل رابطه آن با اعتماد متمرکز بوده‌اند، این پژوهش یک الگوی یکپارچه ارائه می‌دهد که در آن شفافیت به‌عنوان سازوکار عملیاتی برای نیل به اعتماد عمومی مدل‌سازی می‌شود. اغلب تحقیقات داخلی بر سازمان‌های دولتی عام یا اقتصادی متمرکز بوده‌اند. این پژوهش با تمرکز بر بنیاد شهید و امور ایثارگران، ابعاد و الزامات منحصربه‌فرد شفافیت در یک سازمان با ماهیت ارزشی و اجتماعی را شناسایی می‌کند که پیش‌ازاین کمتر موردتوجه قرار گرفته است.

درحالی‌که بسیاری از تحقیقات به شناسایی مؤلفه‌ها بسنده کرده‌اند (محور اول)، این پژوهش با روش‌شناسی کیفی یک مدل پویا و زمینه‌مند ارائه می‌دهد که علاوه بر عوامل، روابط متقابل، موانع و الزامات پیاده‌سازی را در بستر خاص بنیاد شهید تبیین می‌نماید. بنابراین، نوآوری اصلی این تحقیق در طراحی یک الگوی یکپارچه، بومی و کاربردی از شفافیت باهدف مشخص ارتقای اعتماد عمومی در یک بستر سازمانی منحصر به فرد نهفته است.

۳- روش تحقیق

به لحاظ فلسفه پژوهش، تحقیق حاضر پژوهشی تفسیری است (Rahimi et al, 2025). پژوهش حاضر از منظر هدف، یک تحقیق کاربردی-توسعه‌ای است که در پی طراحی الگویی عملیاتی برای ارتقای اعتماد عمومی از طریق شفافیت در بنیاد شهید و امور ایثارگران می‌باشد. از نظر رویکرد، این مطالعه کیفی بوده و از راهبرد فراترکیب برای دستیابی به اهداف خود بهره برده است. فراترکیب یک روش پژوهشی نظام‌مند برای یکپارچه‌سازی، تحلیل و تفسیر عمیق یافته‌های مطالعات کیفی و مفهومی متعدد است که هدف آن نه جمع‌بندی صرف، بلکه خلق یک سنتز تفسیری و دستیابی به درکی غنی‌تر و جامع‌تر از پدیده مورد مطالعه است. برای اجرای این راهبرد، از مدل هفت مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو پیروی شد (Ghomi Avili et al, 2021). فرایند پژوهش با طرح سؤال محوری «الگوی مفهومی شفافیت نظام اداری با تأکید بر اعتماد عمومی، دارای چه ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌هایی است؟» آغاز گردید. این سؤال به گونه‌ای طراحی شد که چارچوب لازم برای جستجو و استخراج داده‌ها را فراهم کند. در فرایند بررسی منابع پژوهش، منابع اطلاعاتی باهدف اطمینان از اعتبار و صحت داده‌های تفسیری، غربالگری و انتخاب شدند (Kalantari et al, 2025). جامعه پژوهش در این روش، کلیه اسناد و مطالعات علمی مرتبط با موضوع را شامل می‌شود. بر همین اساس، جستجوی جامع و نظام‌مند در پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی مگیران، علم‌نت، اس آ دی و بین‌المللی (Scopus, Web of Science, Google Scholar) در بازه زمانی ۱۹۹۳ تا ۲۰۲۴ انجام شد. کلیدواژگان

جستجو شامل «شفافیت اداری»، «اعتماد عمومی»، «پاسخگویی»، «اعتماد به دولت»، «مدل شفافیت» و معادل های انگلیسی آن ها بود. پس از شناسایی بیش از ۱۵۰ منبع اولیه، فرایند غربالگری برای گزینش مطالعات واجد شرایط، که در این پژوهش نقش نخبگان علمی را ایفا می کنند، آغاز شد. معیارهای ورود شامل تمرکز مستقیم بر مفهوم پردازی یا طراحی مدل برای شفافیت و اعتماد در بخش عمومی و انتشار در منابع معتبر بود. پس از اعمال این فیلترها، ۱۹ منبع کلیدی که بالاترین ارتباط و غنای مفهومی را داشتند (شامل ۱۲ مدل متمرکز بر شفافیت و ۷ مدل متمرکز بر اعتماد)، به عنوان نمونه نهایی برای تحلیل انتخاب شدند. سپس، داده های کیفی از این منابع استخراج و با استفاده از نرم افزار تحلیل کیفی MAXQDA، فرایند کدگذاری سه مرحله ای شامل کدگذاری باز، محوری و انتخابی به اجرا درآمد. در مرحله کدگذاری باز، ۱۶۷ کد مفهومی اولیه از متون استخراج شد. در کدگذاری محوری، کدهای مشابه در مقوله های مفهومی دسته بندی شدند و در نهایت، در مرحله کدگذاری انتخابی، از ترکیب این مقوله ها، مضامین اصلی الگوی نهایی پدیدار گشتند. روایی، پایایی و اعتبار یافته های این تحقیق به طور قابل توجهی تحت تأثیر استفاده از رویکرد کیفی و روش فراترکیب قرار دارد (Ashtari Larky et al, 2025). برای تضمین اعتبار و قابلیت اطمینان یافته ها، از دو راهبرد اصلی استفاده شد: برای افزایش روایی، از تکنیک بازبینی توسط دو تن از همکاران متخصص در حوزه مدیریت دولتی استفاده گردید که فرایند کدگذاری و استنتاج را بازبینی کردند. برای تضمین پایایی نیز، از راهبرد قابلیت تأیید یا حسابرسی بهره گرفته شد که طی آن تمامی مراحل تحقیق به دقت مستندسازی گردید تا فرایند برای دیگر پژوهشگران قابل ردیابی و بازبینی باشد. خروجی نهایی این فرایند نظام مند، ارائه یک الگوی مفهومی جامع به عنوان سنتزی نوین از ادبیات موجود است.

۴- یافته ها

در راستای فرایند کدگذاری باز، مفاهیم و کدهای اولیه از ادبیات نظری از منابع در دو حوزه «شفافیت» و «اعتماد عمومی» استخراج گردید. جداول زیر به تفکیک، کدهای به دست آمده از هر یک از مدل های نظری مورد بررسی را نمایش می دهند که به عنوان بلوک های سازنده تحلیل های بعدی مورد استفاده قرار خواهند گرفت.

جدول (۱) کدهای اولیه استخراج شده از مدل های شفافیت و اعتماد عمومی

ردیف	نام مدل / پژوهشگر	(سال)	کدهای اولیه استخراج شده
۱	مدل Barako	۲۰۰۷	افشای چشم انداز کلی اقتصادی - افشای بیانیه مأموریت سازمان - افشای سوابق سازمان - افشای نمودار ساختار سازمانی - توصیف خدمات و کالاها - توصیف شبکه بازاریابی - افشای سهم در اقتصاد ملی - افشای استراتژی کنونی - افشای تأثیر استراتژی بر عملکرد جاری - تحلیل سهم بازار - افشای اطلاعات رقابت در صنعت - افشای پیشرفت های عمده اقتصادی منطقه ای - افشای اطلاعات ثبات سیاسی منطقه ای - افشای عوامل مؤثر بر عملکرد آینده - افشای تأثیر استراتژی بر عملکرد آینده - افشای توسعه محصول/خدمت جدید - افشای مخارج سرمایه ای برنامه ریزی شده - افشای مخارج تحقیق و توسعه برنامه ریزی شده - افشای مخارج تبلیغات برنامه ریزی شده - پیش بینی سود هر سهم - پیش بینی درآمد فروش - پیش بینی سود - افشای تعداد کارمندان - افشای دلایل تغییر تعداد کارمندان - افشای بهره وری هر کارمند - افشای دیگر شاخص های بهره وری - افشای روحیه کارکنان (گردش مالی، غیبت) - افشای اطلاعات ایمنی محل کار - افشای داده های حوادث محل کار - افشای بیانیه مسئولیت اجتماعی - افشای بیانیه سیاست زیست محیطی - افشای اسامی مدیران - افشای سن مدیران - افشای صلاحیت علمی و حرفه ای مدیران - افشای تجربه کاری مدیران - افشای سهام مدیران در سازمان - افشای مسئولیت های مدیریت ارشد

ردیف	نام مدل / پژوهشگر	(سال)	کدهای اولیه استخراج شده
۲	مدل Botosan	۱۹۹۷	افشای اهداف و استراتژی‌ها - شرح فعالیت‌های انجام شده و برنامه‌ریزی شده - افشای چارچوب زمانی رسیدن به اهداف - افشای محیط رقابت - توصیف وضعیت تجاری سازمان - محاسبه بازده دارایی‌ها - محاسبه سود خالص - تهیه خلاصه‌ای از فروش و سود - افشای میانگین حقوق و دستمزد - افشای سهم بازار - افشای قیمت فروش - افشای حجم و قیمت مواد مصرفی - مقایسه سود پیش‌بینی شده با سود محقق شده - پیش‌بینی سهم بازار - صورت گردش وجوه نقد بودجه‌ای - افشای تأثیر ریسک بر سود آتی - افشای تغییر در بهای تمام شده - افشای تغییر در سود ناخالص - افشای تغییر در هزینه‌های اداری
۳	مدل Bushman et al	۲۰۰۴	کانال گزارشگری سازمان - کانال اکتساب اطلاعات خصوصی - کانال توزیع اطلاعات - افشای حاکمیت سازمانی - به‌موقع بودن (گزارشگری) - قابلیت اعتماد (گزارشگری) - میزان تعقیب تحلیلگران - گزارش رسانه‌ها در رابطه با سازمان
۴	مدل Kim et al	۲۰۱۰	شفافیت ساختار مالکیت و حاکمیت - شفافیت روابط سرمایه‌گذاران - شفافیت اطلاعات رؤسا و مدیران - شفافیت فعالیت‌های هیئت‌مدیره - شفافیت پاداش‌های اجرایی - شفافیت تولیدات، خدمات و کسب‌وکار - شفافیت صنعت و محیط کسب‌وکار - شفافیت روابط عمومی - شفافیت اخلاقیات کسب‌وکار - شفافیت مشارکت اجتماعی
۵	مدل Rawlins	۲۰۰۸	مشارکت (تعامل با ذی‌نفعان) - دریافت بازخورد - ارائه اطلاعات مفصل - تسهیل دسترسی به اطلاعات - مرتبط بودن اطلاعات - وضوح اطلاعات - صراحت اطلاعات - دقت اطلاعات - پایایی اطلاعات - قابل تأیید بودن اطلاعات - پاسخگویی - اشتراک‌گذاری اطلاعات آسیب‌رسان - پذیرش اشتباهات - مقایسه عملکرد با استانداردها - پنهان‌کاری (مفهوم معکوس)
۶	مدل DiStaso & Bortree	۲۰۱۲	کامل بودن محتوای اطلاعات - دقت محتوای اطلاعات - به‌هنگام بودن محتوای اطلاعات - قابل‌فهم بودن محتوای اطلاعات - افشاسازی فعالانه و داوطلبانه - گوش‌دادن فعال به بازخوردها - ارائه پاسخ‌های معنادار - فراهم آوردن فرصت مشارکت ذی‌نفعان - ارائه دلایل و منطق برای تصمیمات - وجود ضمانت‌های اجرایی (برای شفافیت) - پاسخگو ساختن متخلفان
۷	مدل Hood & Heald	۲۰۰۶	شفافیت روبه‌بالا (به نهادهای نظارتی) - شفافیت روبه‌پایین (به کارکنان) - شفافیت به بیرون (به شهروندان و جامعه) - شفافیت رو به درون
۸	مدل Fung et al	۲۰۰۷	طراحی سیاست افشاسازی - دسترسی کاربران به اطلاعات - توانایی درک و تحلیل اطلاعات توسط کاربران - انگیزه کاربران برای استفاده از اطلاعات - پاسخدهی نهاد به بازخوردها - اصلاح رفتار و عملکرد سازمان
۹	مدل Bernstein	۲۰۱۲	شفافیت مالی (بودجه، درآمد، هزینه) - شفافیت فرایندی (رویه‌های داخلی، تصمیم‌گیری) - شفافیت عملکردی (نتایج، خروجی‌ها) - شفافیت سیاستی (اهداف کلان، استراتژی‌ها) - شفافیت ساختاری (نمودار تشکیلاتی، شرح وظایف)
۱۰	مدل Grimmelikhuijsen	۲۰۱۲	شفافیت در مورد اهداف سیاست‌گذاری - شفافیت در مورد نتایج سیاست‌گذاری - شفافیت در مورد فرایندهای تصمیم‌گیری - شفافیت در مورد خروجی‌های کمی عملکرد - شفافیت در مورد پیامدهای کیفی عملکرد - شفافیت در مورد عملکرد مالی - شفافیت در مورد اطلاعات پایه (ساختار، تماس) - شفافیت در مورد قوانین و مقررات حاکم - شفافیت در مورد نحوه جمع‌آوری و استفاده از اطلاعات شهروندان - شفافیت در مورد حفاظت از اطلاعات شهروندان (حریم خصوصی)

ردیف	نام مدل / پژوهشگر	(سال)	کدهای اولیه استخراج شده
۱۱	مدل Meijer	۲۰۱۳	قابلیت مشاهده (انتشار اطلاعات) - استنتاج (تفسیر و قضاوت توسط ذی‌نفعان) - پیامدها (تحقق پاسخگویی)
۱۲	مدل Lindstedt & Naurin	۲۰۱۰	شفافیت به مثابه پنجره (مشاهده زنده فرایندها) - شفافیت به مثابه داده (انتشار اطلاعات ساختاریافته)
۱۳	مدل Schindler & Thomas	۱۹۹۳	صداقت (راست‌گویی و درستکاری) - شایستگی (مهارت فنی و اجتماعی) - ثبات (قابلیت پیش‌بینی رفتار) - وفاداری (تأمین منافع دیگران) - صراحت (اشتراک‌گذاری آزادانه اطلاعات)
۱۴	مدل McKnight & Chervany	۲۰۰۱	نیک‌خواهی (اهمیت‌دادن به اعتمادکننده) - صداقت (پابندی به اصول) - شایستگی (توانایی و تخصص) - قابلیت پیش‌بینی (ثبات رفتار)
۱۵	مدل Van de Walle & Bouckaert	۲۰۰۳	اعتماد به عملکرد بخش‌های خاص دولت - تأثیر غالب عملکرد یک بخش بر اعتماد کلی - تأثیر اعتماد کلی بر اعتماد به بخش‌های خاص
۱۶	مدل Giddens	۱۹۹۰	اعتماد بنیادی (نگرش کلی فرد) - اعتماد بین شخصی (تعاملات چهره‌به‌چهره) - اعتماد تعمیم‌یافته/اجتماعی (اعتماد به سیستم)
۱۷	مدل Rothstein & Stolle	۲۰۰۸	عملکرد عادلانه نهادهای عمومی - عملکرد بی‌طرفانه نهادهای عمومی - عملکرد کارآمد نهادهای عمومی - ایجاد نظم و امنیت توسط نهادها - نهادها به عنوان الگوی رفتار قابل اعتماد - تأثیر تجربه مستقیم بی‌عدالتی بر بی‌اعتمادی - اصلاحات مدیریتی برای ارتقای اعتماد
۱۸	مدل Mohammadi & Zanganeh	۲۰۱۳	ادراک از فساد (رشوه، پارتی‌بازی) - تجربه شخصی از تبعیض - امیدواری به پاسخگویی سازمان - اعتماد نهادی (باور به قابل اعتماد بودن نهاد) - احساس امنیت در جامعه - میزان مشارکت اجتماعی - تأثیر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی
۱۹	مدل Danaeifard	۲۰۲۴	عملکرد رکن حکمرانی - تدوین خط‌مشی‌های عمومی عادلانه - تنظیم‌گری و استانداردسازی - عملکرد رکن مدیریت دولتی - برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی مؤثر - مقابله با فساد اداری - عملکرد رکن امور عملیات اجرایی - کیفیت ارائه خدمات عمومی - رفتار مناسب کارگزاران - پاسخگویی کارآمد به مطالبات

در مرحله کدگذاری محوری، داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها و اسناد، مورد تحلیل تطبیقی مستمر قرار گرفت. این فرایند، منجر به ادغام کدهای اولیه در مقولات مفهومی سطح بالاتر گردید. هدف از این مرحله، شناسایی و تعریف مقولات اصلی پژوهش و تبیین ارتباطات بنیادین میان ابعاد شفافیت و اعتماد بود. جدول شماره ۲، ساختار مفهومی حاصل از این فرایند را ارائه می‌دهد که در آن، هر مقوله به همراه تعریف و کدهای زیرمجموعه‌اش مشخص شده است. این چارچوب، زیربنای تدوین مدل مفهومی نهایی پژوهش را تشکیل می‌دهد.

جدول (۲) کدگذاری محوری: مقولات مفهومی شفافیت و اعتماد

پدیده اصلی	مقوله مفهومی	تعریف مقوله	کدهای اولیه
شفافیت اطلاعات		به محتوا، کیفیت و ویژگی‌های اطلاعاتی که باید منتشر شود، می‌پردازد.	دقت اطلاعات، کامل بودن اطلاعات، به‌موقع بودن، قابل فهم بودن، مرتبط بودن، پایایی، قابل تأیید بودن، صراحت اطلاعات، توصیف خدمات و کالاها، افشای اطلاعات پایه (ساختار، تماس)، افشای قوانین و مقررات.
شفافیت استراتژیک		بر افشای اهداف کلان، جهت‌گیری‌ها، سیاست‌ها و منطق پشت تصمیمات سازمان تمرکز دارد.	افشای بیانیه مأموریت، افشای اهداف و استراتژی‌ها، افشای چشم‌انداز اقتصادی، افشای سیاست‌های کلان، افشای منطق پشت تصمیمات، افشای تأثیر استراتژی بر عملکرد، افشای اطلاعات رقابت در صنعت، توصیف وضعیت تجاری.
شفافیت عملکردی		به افشای نتایج، خروجی‌ها، دستاوردها و میزان تحقق اهداف سازمان می‌پردازد.	افشای نتایج سیاست‌گذاری، افشای خروجی‌های کمی، افشای پیامدهای کیفی، مقایسه عملکرد با استانداردها، مقایسه سود پیش‌بینی شده با محقق شده، افشای بهره‌وری، تحلیل سهم بازار، افشای پیشرفت‌های عمده.
شفافیت مالی و اقتصادی		بر افشای اطلاعات مربوط به منابع، مصارف، وضعیت مالی و تأثیرات اقتصادی سازمان تمرکز دارد.	شفافیت مالی (بودجه، درآمد، هزینه)، صورت گردش وجوه نقد، افشای مخارج سرمایه‌ای و تحقیق و توسعه، افشای تغییر در بهای تمام شده، محاسبه بازده دارایی‌ها، افشای سهم در اقتصاد ملی.
شفافیت ساختاری و حاکمیتی		به روشن ساختن ساختار قدرت، مسئولیت‌ها، ترکیب نیروی انسانی و سازوکارهای حاکمیتی در سازمان می‌پردازد.	افشای حاکمیت سازمانی، افشای ساختار مالکیت، افشای نمودار ساختار سازمانی، افشای مسئولیت‌های مدیریت ارشد، شفافیت فعالیت‌های هیئت‌مدیره، افشای اطلاعات مدیران (صلاحیت، تجربه)، افشای پاداش‌های اجرایی، افشای تعداد کارمندان.
شفافیت فرایندی		بر آشکارسازی نحوه انجام کارها، رویه‌های داخلی و فرایندهای تصمیم‌گیری در سازمان تمرکز دارد.	شفافیت فرایندهای تصمیم‌گیری، شفافیت رویه‌های داخلی، مشاهده زنده فرایندها (شفافیت به‌مثابه پنجره)، افشای چارچوب زمانی رسیدن به اهداف.
شفافیت تعاملی و مشارکتی		بر نقش تعامل دوسویه با ذی‌نفعان و فراهم‌آوردن فرصت مشارکت و گفتگو تأکید دارد.	مشارکت (تعامل با ذی‌نفعان)، دریافت بازخورد، گوش‌دادن فعال، ارائه پاسخ‌های معنادار، فراهم‌آوردن فرصت مشارکت، تسهیل دسترسی به اطلاعات، شفافیت روابط عمومی.

پدیده اصلی	مقوله مفهومی	تعریف مقوله	کدهای اولیه
شفافیت مسئولیت‌پذیرانه		بر ارتباط مستقیم شفافیت با پاسخگویی، پذیرش مسئولیت اقدامات و اصلاح رفتار مبتنی بر بازخوردها تمرکز دارد.	پاسخگویی، پذیرش اشتباهات، اشتراک‌گذاری اطلاعات آسیب‌رسان، پاسخ‌دهی نهاد به بازخوردها، اصلاح رفتار و عملکرد، وجود ضمانت‌های اجرایی، پاسخگو ساختن متخلفان.
شفافیت اجتماعی و اخلاقی		به افشای اطلاعات مربوط به تعهدات و عملکردهای اجتماعی، زیست‌محیطی و اخلاقی سازمان می‌پردازد.	افشای بی‌بنیه مسئولیت اجتماعی، شفافیت مشارکت اجتماعی، شفافیت اخلاقیات کسب‌وکار، افشای سیاست زیست‌محیطی، افشای اطلاعات ایمنی محل کار.
سازوکارهای انتشار و توزیع اطلاعات		به کانال‌ها، ابزارها و روش‌های فنی و اجرایی انتشار و در دسترس قرار دادن اطلاعات می‌پردازد.	کانال گزارشگری سازمان، کانال توزیع اطلاعات، گزارش رسانه‌ها، افشاسازی فعالانه و داوطلبانه، انتشار اطلاعات ساختاریافته (شفافیت به‌مثابه داده).
ادراک از شایستگی		به باور افراد درباره توانایی، مهارت، کارآمدی و تخصص سازمان/نهاد در انجام وظایفش اشاره دارد.	شایستگی (مهارت فنی و اجتماعی)، عملکرد کارآمد نهادها، عملکرد رکن مدیریت دولتی (برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی)، کیفیت ارائه خدمات عمومی، توانایی و تخصص، امیدواری به پاسخگویی سازمان.
ادراک از صداقت و درستی		به باور افراد درباره پابندی سازمان/نهاد به اصول اخلاقی، راست‌گویی، عدالت و بی‌طرفی مربوط می‌شود.	صداقت (راست‌گویی و درستکاری)، عملکرد عادلانه نهادها، عملکرد بی‌طرفانه نهادها، مقابله با فساد اداری، عدم وجود تبعیض، پابندی به اصول، تدوین خط‌مشی‌های عادلانه.
اعتماد		به این باور اشاره دارد که سازمان/نهاد، نیت خیر دارد، دلسوز است و منافع عمومی را بر منافع خود ارجح می‌داند.	نیک‌خواهی، وفاداری (تأمین منافع دیگران)، اهمیت دادن به اعتمادکننده، رفتار مناسب کارگزاران، عملکرد رکن حکمرانی (تنظیم‌گری به نفع عموم).
ادراک از ثبات و قابلیت پیش‌بینی		به ثبات در رفتار، تصمیمات و عملکرد سازمان/نهاد در طول زمان و قابل پیش‌بینی بودن آن اشاره دارد.	ثبات (قابلیت پیش‌بینی رفتار)، قابلیت پیش‌بینی، وجود نظم و امنیت.
صراحت و گشودگی		به تمایل و اراده سازمان/نهاد برای به اشتراک گذاشتن آزادانه اطلاعات و داشتن رویکردی پذیرا در تعاملات اشاره می‌کند.	صراحت (اشتراک‌گذاری آزادانه اطلاعات)، گشودگی.
ساختار و سطوح اعتماد		به ماهیت چندبعدی و چندسطحی بودن اعتماد، از سطح فردی و بین شخصی تا سطح نهادی و اجتماعی می‌پردازد.	اعتماد بنیادی، اعتماد بین شخصی، اعتماد تعمیم‌یافته/اجتماعی، اعتماد به بخش‌های خاص دولت، تأثیر اعتماد کلی بر اعتمادبخشی.

در مرحله نهایی تحلیل، یعنی کدگذاری انتخابی، یکپارچه‌سازی مقولات منجر به ظهور سه مضمون فراگیر گردید که هسته اصلی یافته‌های پژوهش را تشکیل می‌دهند. جدول شماره ۳، چارچوب نظری نهایی حاصل از این فرایند را به تفصیل ارائه می‌دهد.

جدول (۳) جدول کدگذاری انتخابی: مضامین فراگیر و مقولات زیربنایی

ردیف	مضمون فراگیر	مقولات زیربنایی
۱	ابعاد پیشران شفافیت	شفافیت ساختاری و حاکمیتی
		شفافیت مالی و اقتصادی
		شفافیت عملکردی
		شفافیت استراتژیک
۲	ابعاد سازنده اعتماد عمومی	شفافیت اطلاعاتی
		ادراک از نیک‌خواهی و وفاداری
		ادراک از صداقت و درستی
		ادراک از شایستگی
۳	چرخه بازخوردی شفافیت - اعتماد	شفافیت فرایندی
		شفافیت تعاملی و مشارکتی
		انتشار و توزیع اطلاعات
		شفافیت مسئولیت‌پذیرانه
		شفافیت اجتماعی و اخلاقی
		ساختار و سطوح اعتماد

مضمون فراگیر ۱: ابعاد پیشران شفافیت

ماهیت چندوجهی شفافیت نشان می‌دهد که یک نظام اداری برای شفاف‌بودن، باید ابعاد مختلفی از فعالیت‌های خود را آشکار سازد. این ابعاد در کنار هم تصویری کامل از کارکرد یک سازمان را ارائه می‌دهد. هسته اصلی شفافیت، بعد اطلاعاتی و محتوایی آن است که بر کیفیت اطلاعات ارائه شده تمرکز دارد. برای تحقق این بعد، سازمانی مانند بنیاد شهید باید اطلاعات دقیق، کامل و به‌روزی در مورد انواع خدمات خود نظیر خدمات درمانی، آموزشی و اشتغال، شرایط دریافت هر خدمت، لیست مراکز طرف قرارداد، و زمان‌بندی پرداخت‌ها را در وب‌سایت خود به صورتی قابل‌فهم منتشر کند.

در کنار این، بعد استراتژیک و سیاستی به چرایی اقدامات سازمان می‌پردازد و منطق پشت تصمیم‌گیری‌ها را روشن می‌کند. این امر مستلزم آن است که برای مثال، بنیاد شهید بیانیه مأموریت و اهداف کلان خود در قبال جامعه ایثارگری، مانند سیاست توانمندسازی در مقابل حمایت صرف، و همچنین منطق پشت تغییر در آیین‌نامه‌ها، نظیر تغییر در نحوه ارائه وام را به‌وضوح برای مخاطبان خود اعلام نماید. بعد دیگر، بعد عملکردی و نتایج است که نشان می‌دهد سازمان در عمل به چه دستاوردهایی رسیده است. در این راستا، بنیاد شهید باید گزارش‌های سالانه منتشر کند که به طور مشخص نشان دهد چه تعداد از ایثارگران از خدمات اشتغال بهره‌مند شده‌اند، میانگین زمان انتظار برای دریافت وام مسکن چقدر بوده، و میزان رضایت از خدمات درمانی چه میزان است.

پاسخگویی مالی نیز از طریق بعد مالی و اقتصادی ممکن می‌شود. این بعد بنیاد شهید را ملزم می‌کند تا گزارش دقیقی از بودجه دریافتی خود، محل هزینه‌کرد آن، برای مثال مثال مشخص کند که چند درصد صرف درمان، چند درصد صرف امور فرهنگی

و چند درصد صرف هزینه‌های اداری شده است، و همچنین درآمدهای حاصل از شرکت‌های تابعه خود را منتشر نماید. در نهایت، بعد ساختاری و حاکمیتی، با آشکار ساختن ساختار قدرت و مسئولیت‌ها، تصویر شفافیت را تکمیل می‌کند. برای این منظور، چارت سازمانی بنیاد، اسامی و سوابق مدیران ارشد، و شرح وظایف هر معاونت باید به صورت شفاف در دسترس عموم باشد.

مضمون فراگیر ۲: ابعاد سازنده اعتماد عمومی

اعتماد عمومی بر اساس قضاوت‌ها و ارزیابی‌های روان‌شناختی شهروندان از عملکرد نظام اداری شکل می‌گیرد. این ادراکات که از طریق اطلاعات شفاف و تجربیات مستقیم به دست می‌آیند، ارکان سازنده اعتماد هستند. یکی از این ارکان، بعد ادراک از شایستگی است که به این پرسش پاسخ می‌دهد که آیا سازمان توانایی انجام مؤثر وظایفش را دارد. در مورد بنیاد شهید، این سؤال مطرح می‌شود که آیا جامعه ایثارگری معتقد است که بنیاد توانایی حل مشکلات درمانی آن‌ها را دارد؟ آیا فرایندهای بنیاد برای ارائه خدمات، کارآمد و سریع است یا اینکه کند و فرسایشی تلقی می‌شود؟ پاسخ به این سؤالات، قضاوت جامعه هدف در مورد شایستگی آن سازمان را شکل می‌دهد.

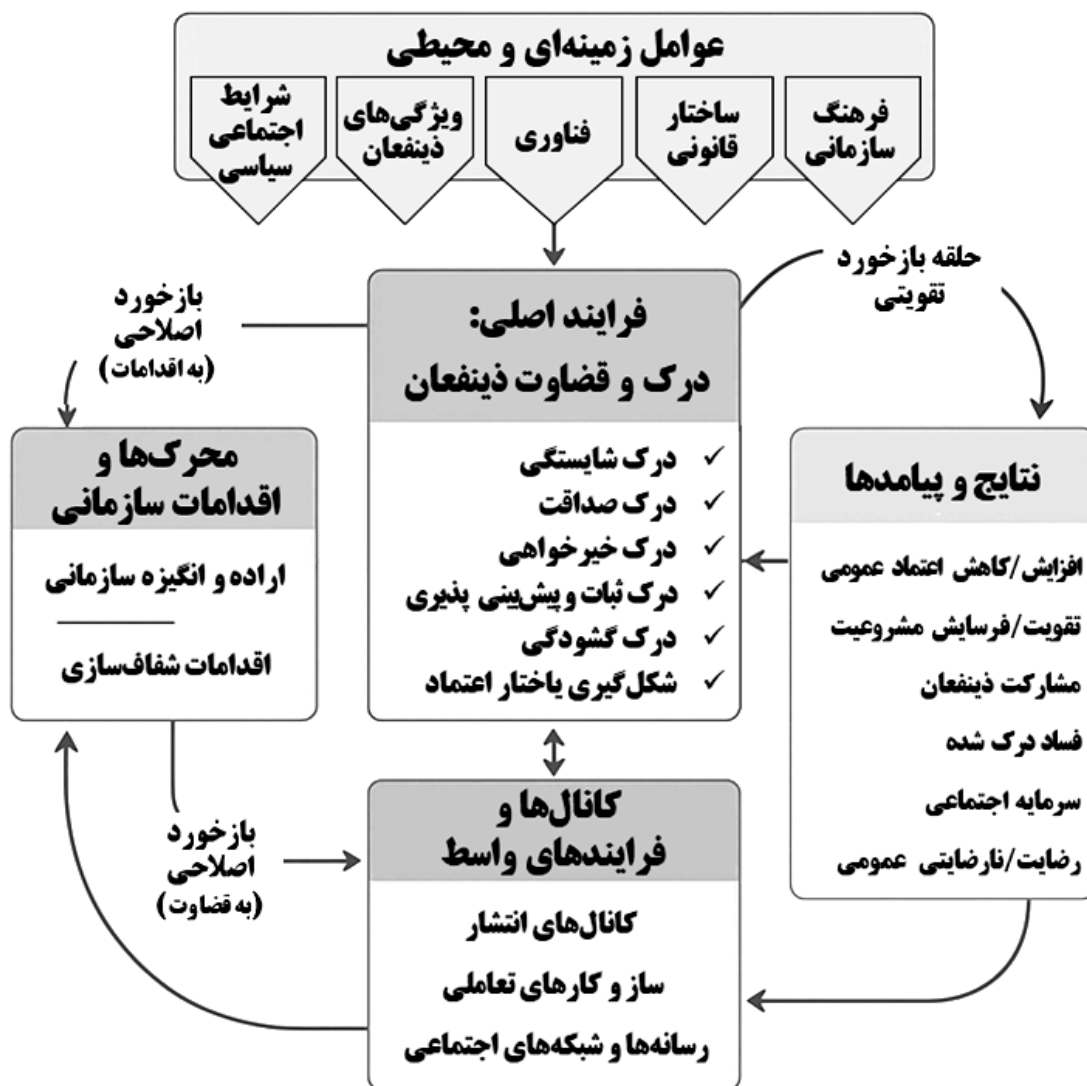
بعد دیگر، ادراک از درستی است که به پایداری سازمان به اصول اخلاقی، صداقت و عدالت می‌پردازد. این بعد زمانی تقویت می‌شود که شهروندان احساس کنند رویه‌ها منصفانه است. برای مثال، آیا ایثارگران احساس می‌کنند که خدمات بنیاد شهید به صورت عادلانه و بدون تبعیض بین همه توزیع می‌شود؟ یا این تصور وجود دارد که برخی افراد با استفاده از روابط، از امتیازات ویژه‌ای برخوردار می‌شوند؟ مقابله جدی با چنین تصوراتی و اطمینان از بی‌طرفی، به شدت به این بعد از اعتماد کمک می‌کند. در نهایت، بعد ادراک از نیک‌خواهی قرار دارد که نشان می‌دهد آیا سازمان به فکر منافع شهروندان است و خیر و صلاح آن‌ها را اولویت خود می‌داند. این حس زمانی در جامعه ایثارگری ایجاد می‌شود که احساس کنند کارمندان و مدیران بنیاد با دلسوزی و احترام با آن‌ها برخورد کرده و واقعا به دنبال حل مشکلاتشان هستند، نه اینکه صرفا به دنبال رفع تکلیف اداری باشند. عناصری مانند صراحت و گشودگی در ارتباطات، مستقیما به تقویت ادراک از درستی کمک می‌کنند و ثبات در رویه‌ها و رفتارها نیز می‌تواند هر سه بعد شایستگی، درستی و نیک‌خواهی را در ذهن جامعه هدف تحکیم بخشد.

مضمون فراگیر ۳: چرخه بازخوردی شفافیت - اعتماد

تعامل میان شفافیت و اعتماد از طریق فرایندها، بسترها و نتایج مشخصی صورت می‌گیرد که یک چرخه بازخوردی را تشکیل می‌دهند. این چرخه، پل ارتباطی میان ارائه اطلاعات شفاف و شکل‌گیری ادراک مثبت در شهروندان است. یکی از اجزای کلیدی این چرخه، سازوکارهای تعاملی و انتشار اطلاعات است. برای مثال، بنیاد شهید باید سازوکاری مانند یک سامانه آنلاین برای دریافت بازخورد و شکایت جامعه ایثارگری داشته باشد و به صورت معنادار به آن‌ها پاسخ دهد. همچنین برگزاری جلسات پرسش‌وپاسخ آنلاین با مدیران ارشد می‌تواند یک سازوکار تعاملی مؤثر باشد. در زمینه سازوکارهای انتشار نیز این سؤال مطرح است که آیا اطلاعات فقط از طریق مراجعه حضوری قابل دریافت است یا بنیاد به صورت فعالانه و از طریق پیامک، اپلیکیشن موبایل و وبسایت، اطلاعات مهم را به دست جامعه هدف خود می‌رساند.

بخش دیگر این چرخه، پیامدهای مسئولیت‌پذیرانه و اجتماعی است که نتایج مطلوب و نهایی فرایند محسوب می‌شوند. این پیامدها خود باعث تقویت دوباره شفافیت و اعتماد می‌گردند. شفافیت مسئولیت‌پذیرانه به معنای وجود ضمانت اجرایی برای پاسخگویی است. به عنوان یک مثال مشخص، اگر ایثارگری از کیفیت بیمارستان طرف قرارداد با بنیاد شهید شکایت داشت، آیا بنیاد مسئولیت آن را پذیرفته، موضوع را پیگیری کرده و در صورت لزوم با آن مرکز درمانی قطع همکاری می‌کند؟ چنین اقدامی یک پیامد مسئولیت‌پذیرانه است که اعتماد را به شدت تقویت می‌کند. در سطح بالاتر، این چرخه به شفافیت اجتماعی و

اخلاقی منجر می شود و پیامد نهایی آن، شکل گیری و تقویت اعتماد نهادی و اجتماعی به بنیاد به عنوان یک نهاد پاسخگو و قابل اتکا است.



تصویر شماره (۱): مدل چرخه اعتماد-شفافیت

۵- بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش باهدف کشف سازوکارهای مؤثر بر ارتقای اعتماد عمومی در بنیاد شهید و امور ایثارگران از طریق شفافیت انجام شد. تحلیل عمیق داده‌های کیفی نشان داد که رابطه میان این دو مفهوم، یک ارتباط خطی و ساده نیست، بلکه یک فرایند پیچیده، چندوجهی و پویاست که می‌توان آن را در قالب یک الگوی یکپارچه تبیین کرد. یافته‌های تحقیق، دانش موجود را در سه حوزه کلیدی بسط و تعمیق می‌بخشد.

نخستین یافته کلیدی، بازتعریف مفهوم شفافیت از انتشار صرف اطلاعات به یک سازه چندبعدی بود. در اغلب مطالعات پیشین، هرچند تلاش‌هایی برای طبقه‌بندی ابعاد شفافیت صورت گرفته، اما تمرکز بر یک یا دو بعد خاص باقی مانده است؛ برای مثال، [\(Berenji Marian et al, 2022\)](#) بر جنبه مالی و نظارتی در مجلس شورای اسلامی، و [\(Raeisi et al, 2024\)](#) بر ابعاد ساختاری و مدیریتی در تأمین اجتماعی متمرکز بوده‌اند. این پژوهش با یکپارچه‌سازی ابعاد ساختاری، مالی، عملکردی، استراتژیک و اطلاعاتی، خلأ پراکندگی موجود را پر کرده و نشان داد که شفافیت هنگامی واجد کارکرد نهادی است که این وجوه در کنار یکدیگر پیکره‌ای منسجم از حکمرانی پاسخگو بسازند. از این منظر، بنیاد شهید اگر بنا دارد به اعتماد عمومی دست یابد، ناگزیر است علاوه بر انتشار داده‌های خدماتی، درباره منطق تصمیمات استراتژیک، شاخص‌های عملکرد و ساختار پاسخگویی خود نیز روشن‌گری کند. در غیر این صورت، شفافیت به سطحی نمادین فرو می‌کاهد و از کارکرد اعتمادساز خود باز می‌ماند.

دومین یافته مهم، کالبدشکافی مفهوم انتزاعی اعتماد عمومی و پیوند آن با ابعاد روان‌شناختی ادراک از شایستگی، درستی و نیک‌خواهی بود. اگرچه ادبیات جهانی مدیریت از دهه ۱۹۹۰ به این سه‌گانه [\(Mayer et al., 1995\)](#) تأکید داشته است، پژوهش‌های داخلی در حوزه حکمرانی غالباً تنها به یکی از این ابعاد (عمدتاً شایستگی) اکتفا کرده‌اند؛ برای نمونه، [Piri et al. \(2024\)](#) اعتماد را تابعی از کارآمدی و اخلاق حرفه‌ای دانستند، بی‌آنکه به مؤلفه نیک‌خواهی بپردازند. یافته‌های حاضر با گسترش این زاویه، نشان می‌دهد که در بستر ارزشی بنیاد شهید، نیک‌خواهی—به‌مثابه جلوه‌ای از دلسوزی و احترام نسبت به ذی‌نفعان—نقشی جبرانی و حیاتی دارد. این نتیجه‌گیری با مطالعاتی که بر اهمیت زمینه فرهنگی و هیجانی در روابط اعتمادساز تأکید دارند [\(Ripamonti, 2024\)](#) همخوان است و مرز میان اعتماد عقلانی و عاطفی را در بستر ایرانی بازتعریف می‌کند.

اما سومین و بنیادی‌ترین یافته، شناسایی یک «چرخه بازخوردی» است که دو مقوله پیشین شفافیت و اعتماد را در قالب یک فرآیند تعاملی به هم پیوند می‌دهد. بیشتر پژوهش‌های گذشته رابطه‌ای خطی و ایستا میان این دو متغیر ترسیم کرده‌اند و صرف افزایش شفافیت را شرط کافی برای رشد اعتماد دانسته‌اند. [\(Mappisabbi & Yappi, 2024\)](#)، [Judijanto et al. \(2024\)](#)، در عین حال، برخی پژوهش‌ها مانند [\(Vasylieva et al, 2023\)](#) و [\(Wang & Guan, 2023\)](#) به وجود متغیرهای میانجی و تعدیل‌گر اشاره کرده‌اند، اما نتوانسته‌اند سازوکار تبدیل داده‌های شفاف به اعتماد را از درون سازمان توضیح دهند. این تحقیق با شناسایی مؤلفه‌هایی چون شفافیت تعاملی و پاسخگویی مسئولانه، گامی فراتر نهاده و الگویی پویا و زمینه‌مند ارائه کرده است که در آن داده‌ها در چرخه‌ای پیوسته میان سازمان و ذی‌نفعان بازتولید و معنا می‌یابند. پیامد این چرخه آن است که اعتماد نه به عنوان برون‌داد شفافیت، بلکه به عنوان نتیجه فرایند یادگیری جمعی در فضای تعامل مورد بازتفسیر قرار می‌گیرد.

بر اساس این الگوی یکپارچه، پیشنهادهای کاربردی مشخصی قابل‌ارائه است. برای تحقق شفافیت چندبعدی، بنیاد شهید می‌تواند به‌جای اقدامات پراکنده، یک پورتال جامع شفافیت‌ایثار راه‌اندازی کند که داشبوردهای عملکردی، گزارش‌های بودجه به زبان ساده و اسناد راهبردی را به‌صورت یکجا در دسترس قرار دهد. در راستای تقویت ابعاد سه‌گانه اعتماد، تدوین منشور رفتار حرفه‌ای و اخلاقی با تمرکز ویژه بر تکریم و نیک‌خواهی و همچنین بازمهندسی فرایندها برای تقویت حس شایستگی و عدالت، اقدامی ضروری است. در نهایت، برای فعال‌سازی چرخه بازخوردی، پیشنهاد می‌شود سازوکارهای تعاملی مانند سامانه صدای ایثارگر برای دریافت بازخورد و برگزاری جلسات فصلی پرسش‌وپاسخ زنده با مدیران ارشد ایجاد شود تا شفافیت از حالتی یک‌طرفه به یک گفتگوی دوسویه و مسئولانه تبدیل گردد.

در نهایت، این پژوهش راه را برای تحقیقات آتی هموار می‌سازد. پیشنهاد می‌شود الگوی مفهومی توسعه‌یافته در یک پژوهش کمی با ابزار پرسش‌نامه و با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد آزمون قرار گیرد. همچنین بررسی نقش متغیرهای



تعدیل‌گری چون سواد رسانه‌ای ذی‌نفعان و انجام مطالعات تطبیقی با سایر نهادهای خدماتی، می‌تواند به غنای دانش در این حوزه بیفزاید و به ساختن جامعه‌ای شفاف‌تر و مبتنی بر اعتماد متقابل کمک نماید.

هرچند پژوهش حاضر به ارائه یک الگوی جامع از رابطه میان شفافیت و اعتماد در بنیاد شهید و امور ایثارگران نائل آمد، اما با محدودیت‌هایی مواجه بود که خود، افق‌های جدیدی را برای تحقیقات آتی می‌گشاید. نخستین محدودیت، به روش‌شناسی تحقیق بازمی‌گردد؛ اتکای صرف بر روش فراترکیب به معنای وابستگی الگوی نهایی به ادبیات نظری موجود است که این امر ممکن است منجر به نادیده گرفتن ابعاد بومی و زمینه‌محور پدیده شده باشد. از این‌رو، به پژوهشگران آتی قویا پیشنهاد می‌شود با به‌کارگیری رویکردهای میدانی و اکتشافی نظیر نظریه داده‌بنیاد به کاوش عمیق در تجربیات زیسته جامعه هدف پرداخته و ابعاد نهفته و بومی را کشف کنند تا به غنای الگو افزوده شود.

محدودیت دیگر، ماهیت کیفی و مفهومی الگوی ارائه‌شده است که فاقد اعتبارسنجی کمی است و قدرت پیش‌بینی‌کنندگی روابط میان متغیرها را مشخص نمی‌کند. در راستای رفع این نقیصه، گام بعدی پژوهش می‌تواند طراحی ابزار سنجش بر اساس الگوی فعلی و اجرای یک پژوهش پیمایشی کمی باشد. از این طریق می‌توان با استفاده از تکنیک‌های پیشرفته‌ای چون مدل‌سازی معادلات ساختاری، فرضیات تحقیق را آزمون کرده و وزن تأثیر هر یک از ابعاد شفافیت بر اعتماد را به‌صورت آماری اعتبارسنجی نمود.

در نهایت، این پژوهش با محدودیت دامنه نظری مواجه بود و عمدتاً بر ادبیات حوزه مدیریت دولتی تمرکز داشت. با توجه به اینکه مفاهیمی چون شفافیت و اعتماد ماهیتی میان‌رشته‌ای دارند، پیشنهاد می‌شود تحقیقات آینده با بهره‌گیری از چارچوب‌های نظری سایر علوم مانند علوم ارتباطات یا جامعه‌شناسی، به تحلیل نقش متغیرهای تعدیل‌گری همچون نوع رسانه‌ها یا سطح سرمایه اجتماعی بپردازند تا درکی جامع‌تر و چندبعدی از این پدیده پیچیده حاصل گردد.



References

- Ahmadi, S. (2021). Corruption and public trust. Scientific Monthly of "Economic Security", 9(9), 33-46. [In Persian] <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.17354188.1400.9.9.3.1>
- Ahnquist, J., Lindström, M., & Wamala, S. P. (2008). Institutional trust and alcohol consumption in Sweden: The Swedish National Public Health Survey 2006. *BMC Public Health*, 8, 1-10. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-8-283>
- Albaladejo, F. J. (2019). Transparency and government trust. *Public Sector Economics*, 43(1), 15-19. <https://doi.org/10.3326/PSE.43.1.3>
- Albu, O. B., & Flyverbom, M. (2019). Organizational Transparency: Conceptualizations, Conditions, and Consequences. *Business and Society*, 58(2), 268-297. <https://doi.org/10.1177/0007650316659851>
- Amanollahzadeh, P. (2022). *Presenting and validating an organizational transparency model (Case study: Khuzestan Province Electricity Company)*. The 2nd International Conference on Management Laboratory and Innovative Approaches in Management and Economics [In Persian]. <https://civilica.com/doc/1588892/>
- Asghari, H., & Asadi, E. (2013). *The effect of accountability on public trust and political trust (Case study: Iranian governmental organizations)*. Civilica. <https://civilica.com/doc/1794555> [In Persian]
- Ashtari Larky, N., Hoseinpour, M., & Bahmaei, L. (2025). Presenting a self-development model for elementary school principals in Khuzestan province. *New Approaches in Public Administration*, 1(4), 117-139. [In Persian] <https://doi.org/10.71815/JNAPA.2024.1190184>
- Azadi, M. J., & Sheikh Movahed, M. (2022). Strengthening public trust as a tool for improving the health of Iran's administrative system. *Journal of New Researches in Administrative Law*, 4(11), 191-217. [In Persian] <https://doi.org/10.22034/mral.2022.547360.1263>
- Ball, C. (2009). What is Transparency? *Public Integrity*, 11(4), 293-307. <https://doi.org/10.2753/PIN1099-9922110400>
- Bannister, F., & Connolly, R. (2011). The trouble with transparency: A critical review of openness in e-government. *Policy & Internet*, 3(1), 1-30. <https://doi.org/10.2202/1944-2866.1076>
- Barako, D.G. (2007). Determinants of voluntary disclosures in Kenyan companies annual reports. *African Journal of Business Management* Vol. 1(5), - 128-113. <https://doi.org/10.5897/AJBM.9000203>
- Bayrampour, B., Mohammadian Saravi, M., & Haghighi, M. (2022). *A strategic model for preventing administrative corruption with an emphasis on the factor of administrative transparency*. Civilica. <https://civilica.com/doc/1926810> [In Persian]
- Berenji Marian, H., Rezaei Kelidbari, H. R., & Kiakojouri, K. (2022). Presenting a transparency model in the Islamic Consultative Assembly of the Islamic Republic of Iran (Investigating the gap between the opinions of experts and citizens from the perspective of the characteristics of a transparent parliament). *Journal of Human Capital Empowerment*, 2, 171-181. [In Persian] <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.22517634.1402.18.1.14.1>
- Bernstein, E. S. (2012). The transparency paradox: A role for privacy in organizational learning and operational control. *Administrative Science Quarterly*, 57: 181-216. <https://doi.org/10.1177/0001839212453028>
- Birkenshaw, P. (2006). Transparency as a human right. In C. Hood & D. Heald (Eds.) , *Transparency: The Key to Better Governance?* Oxford University Press. <https://doi.org/10.5871/bacad/9780197263839.003.0003>



Bushman, R. M., Piotroski, J. D., & Smith, A. J. (2004). What determines corporate transparency? . Journal of accounting research, 42(2), 207-252. <https://doi.org/10.1111/j.1475-679X.2004.00136.x>

Botosan, C. A. (1997). Disclosure level and the cost of equity capital. Accounting review, 323-349. <https://ssrn.com/abstract=2926>

Chapagain, C. (2019). Public trust in charities: evidences from Finland and Sweden [Master's thesis, University of Agder]. <http://hdl.handle.net/11250/2632887>

Chowdhury, A.A, & Tahmina, F.T. (2019). Trust in government: Factors affecting public trust and distrust. Jahangirnagar Journal of Administrative Studies, 12, 49 – 63. https://www.esearchgate.net/publication/340446184_Trust_in_Government_Factors_Affectin_g_Public_Trust_and_Distrust

Cucciniello, M., Belle, N., Nasi, G., & Valotti, G. (2015). Assessing public preferences and the level of transparency in government using an exploratory approach. Social Science Computer Review, 33(5), 571-586. <https://doi.org/10.1177/0894439314560849>

Cucciniello, M., Porumbescu, G. A., & Grimmelihijsen, S. (2016). 25 years of transparency research: Evidence and future directions. Public Administration Review, 77(1), 32-44. <http://dx.ooi.org/10.1111/puar.12685>

Danaeifard, H. (2024). Public trust in the process of statecraft: Analyzing the role of governance, public administration, and government operational affairs. Organizational Resources Management Researchs, 14(4), 1-56. [In Persian] https://ormr.modares.ac.ir/article_18430.html

de Fine Licht, J. (2014). Transparency actually: How transparency affects public perceptions of political decision-making. European Political Science Review, 6(2), 309-330. <https://doi.org/10.1017/S1755773913000131>

Dhea Fadilla. (2025). THE ROLE OF ORGANIZATIONAL LEADERS IN ENCOURAGING TRANSPARENCY AND BUILDING AN ANTI-CORRUPTION CULTURE ON CAMPUS. *International Journal of Accounting, Management, Economics and Social Sciences (IJAMESC)*, 3(1), 51–58. <https://doi.org/10.61990/ijamesc.v3i1.372>

DiStaso, M. W., & Bortree, D. S. (2012). Multi-method analysis of transparency in social media practices: Survey, interviews and content analysis. Public Relations Review, 38(3), 511-514. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2012.01.003>

Eberl, P. (2004). THE DEVELOPMENT OF TRUST AND IMPLICATIONS FOR ORGANIZATIONAL DESIGN: A Game- and attribution- theoretical framework. Schmalenbach Business Review, 56, 258-273. <http://dx.oi.org/10.1007/BF03396695>

Fallahpour, M., Haghshenas, M., & Harandi Amin, H. (2023). *Investigating the relationship between organizational transparency and public trust in public health and treatment centers*. The 3rd International Conference on Management, Commerce, Economics, and Accounting. <https://civilica.com/doc/2018047> [In Persian]

Fathi, M. (2023). *Explaining the role of public trust in citizens on sustainable urban development and urban regeneration*. The 9th Annual International Congress on Civil Engineering, Architecture and Urban Development, Tehran. <https://civilica.com/doc/2061021> [In Persian]

Fung, A., Graham, M., & Weil, D. (2007). Full disclosure: The perils and promise of transparency. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511510533>

Giddens, A. (1990). The consequences of modernity. Stanford University Press. <https://archive.org/details/consequencesofmo00anth>



Ghomi Avili, Z., Taghipourian, M. J., Maran Jori, M., & Rahmati, M. (2021). A systematic review of brand equity using the meta-synthesis method: Analyzing its constituent factors and consequences from a combined perspective (financial-customer). *New Marketing Research Journal*, 11(2), 89-112. [In Persian]

<https://doi.org/10.22108/nmrj.2021.125110.2245>

Grimmelikhuijsen, S. (2011). Being transparent or spinning the message? An experiment into the effects of varying message content on trust in government. *Information Polity*, 16, 35-50. <https://doi.org/10.3233/IP-2011-0222>

Grimmelikhuijsen, S. (2012). A good man but a bad wizard. About the limits and future of transparency of democratic governments. *Information Polity*, 17, 293-302. <http://dx.oj.org/10.3233/IP-2012-000288>

Grimmelikhuijsen, S., Jilke, S., Olsen, A. L., & Tummers, L. (2017). Behavioral Public Administration: Combining Insights from Public Administration and Psychology. *Public Administration Review*, 77(1), 45-56. <https://doi.org/10.1111/puar.12609>

Grimmelikhuijsen, S., & Meijer, A. J. (2012). Effects of transparency on the perceived trustworthiness of a government organization: Evidence from an online experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1), 137-157. <https://doi.org/10.1093/jopart/mus048>

Grimmelikhuijsen, S., Proumbescu, G., & Hong, B. (2013). The effect of transparency on trust in government: A cross-national comparative experiment. *Public Administration Review*, 73(4), 575-586. <https://doi.org/10.1111/puar.12047>

Hadavand, J. (2023). The model of organizational transparency in the administrative system of education. *Journal of Administrative Studies and Researches*, 5(18), 28-39. [In Persian] <https://civilica.com/doc/1814292>

Hardin, R. (2002). Trust and trustworthiness. Russell Sage Foundation. <https://www.stor.org/stable/10.7758/9781610442718>

Holland, D., Krause, A., & Provencher, J. (2017). Transparency tested: The influence of message features on public perceptions of organizational transparency. *Public Relations Review*, 43(1), 2-9. <http://dx.oj.org/10.1016/j.pubrev.2017.12.002>

Holzner, B., & Holzner, L. (2006). Transparency in global change – The vanguard of the open society. University of Pittsburgh Press. <https://upittpress.org/books/9780822958956/>

Hood, C., & Heald, D. (Eds.). (2006). Transparency: The key to better governance? (Vol. 135). Oxford University Press for The British Academy. <http://ukcatalogue.oup.com/product/9780197263839.do>

Irzik, G., & Kurtulmus, F. (2019). What is epistemic public trust in science? *The British Journal for the Philosophy of Science*, 70(4), 1145-1166. <https://doi.org/10.1093/bjps/axy007>

Jaberansari, M. R., Najafbeigi, R., & Alvani, S. M. (2016). Contextual factors affecting public trust in governmental organizations. *Iranian Islamic Model of Progress*, 4(8), 111-124. [In Persian] <https://dor.sc.ac/dor/20.1001.1.23295599.1395.4.8.6.2>

Jamshidian, M. A., Mirsepasi, N., & Daneshfard, K. A. (2020). Designing an organizational transparency model for the health of the administrative system. *Journal of Standard & Quality Management*, 10(3), 1-41. [In Persian] <https://doi.org/10.22034/jsqm.2020.254650.1258>

Jamshidian, M. A., Mirsepasi, N., & Daneshfard, K. A. (2021). Designing an organizational transparency model in governmental organizations. *Management of Development and Evolution*, 45, 1-12. [In Persian] <https://sanad.au.ir/journal/jdem/Article/685184?jid=685184>

Judijanto, L., Mulyapradana, A., & Hidayati, U. (2024). Analysis of the effect of public administration transparency on public trust in Indonesia. *Sciences du Nord Humanities and Social Sciences*, 1(02), 69-76. <https://doi.org/10.58812/snhss.v1i2.27>

Kalantari, A., Tourani, H., & Qajari, S. (2025). Sustainable entrepreneurship and public administration: A systematic review of challenges and support policies. *New Approaches in Public Administration*, 2(3), 38-64. [In Persian] <https://doi.org/10.71815/JNAPA.2025.1197438>

Khaleghi, S. (2022). Pathology of legislation and legal duties for creating transparency in governance. The First National Conference on Promoting Transparency and its Role in Administrative Health and Combating Corruption, Tehran. [In Persian] <https://civilica.com/doc/1854878>

Kim, H., & Lee, T.H. (2018). Strategic CSR communication: A moderating role of transparency in trust building. *International Journal of Strategic Communication*, 12(2), 107-124. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2018.1425692>

Kim, Y., Lee, J., & Yang, T. (2010). Corporate transparency and firm performance: Evidence from Korean ventures. In ICSB World Conference Proceedings (p. 1). International Council for Small Business (ICSB). <https://doi.org/10.1111/ajfs.12027>

Kwan, L. Y.-Y., & Hong, Y.-y. (2013). Culture, group processes, and trust. In M. Yuki & M. Brewer (Eds.), *Culture and group processes* (pp. 93-118). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199985463.003.0005>

Levine, J. M., & Hogg, M. A. (Eds.). (2010). *Encyclopedia of group processes and intergroup relations* (Vol. 1). Sage. <https://doi.org/10.4135/9781412972017>

Lindstedt, C., & Naurin, D. (2010). Transparency is not enough: Making transparency effective in reducing corruption. *International Political Science Review*, 31(3), 301-322. <https://doi.org/10.1177/0192512110377602>

Mantysaari, P. (2010). The law of corporate finance: general principles and EU law. Springer. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-642-03058-1>

Mappisabbi, F., & Yappi, S. T. I. A. (2024). Strengthening Transparency and Accountability in Bureaucracy to Enhance Public Trust. *International Journal of Social Service and Research*, 4(6), 1989-1996. <https://doi.org/10.61132/epaperbisnis.v1i4.131>

Mayer R. C., Davis J.H., & Schoorman F. D. (1995). An integrative Model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20, 709-734. <https://psycnet.pa.org/doi/10.2307/258792>

McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (2001). Trust and Distrust Definitions: One Bite at a Time, 27-54. https://doi.org/10.1007/3-540-45547-7_3

Meijer, A. (2013). Understanding the complex dynamics of transparency. *Public Administration Review*, 73(3), 429-439. <https://doi.org/10.1111/puar.12032>

Mohammadi, J., & Zanganeh, M. (2013). Assessing the factors affecting the level of citizens' trust in the municipality; Case study of citizens of Nishabur city. *Geography and Environmental Planning*, 24(1), 155-170. [In Persian] <https://dor.sc.ac/dor/20.1001.1.20085362.1392.24.1.12.7>

Mohsenzadeh Golfazani, M., Khodadadi, M., & Rezaei Pitehnoei, Y. (2024). Meta-synthesis of factors affecting the ethical behavior of auditors to maintain public trust in the profession. *Journal of Accounting and Auditing Studies*. [In Persian] <https://doi.org/10.22034/iaas.2023.398267.1472>



Molavi, Z., Hosseini Abouali, M., & Jafari, S. M. B. (2017). Promoting citizens' public trust: Investigating the role of good governance and e-government services. *Social Capital Management*, 4(4), 571-594. [In Persian] <https://doi.org/10.22059/jscm.2018.249639.1524>

Morovati, F., Maleki, F., & Ebrahim Kani, M. H. (2024). Public trust in government from the perspective of behavioral sciences. *Expert Reports of the Islamic Parliament Research Center*, 32(8), Article 20138. [In Persian] <https://doi.org/10.22034/report.mrc.2024.1403.32.8.20138>

Nargsian, A., & Mohammadzadeh, R. (2014). A study of the role of linguistic justice in promoting public trust and public participation of citizens. *Management of Governmental Organizations*, 2(4 (consecutive 8)), 37-56. [In Persian] <https://dor.sc.ac/dor/20.1001.1.2322522.1393.2.0.3.4>

Ortiz-Rodriguez, D., Navarro-Galera, A., & Alcaraz-Quiles, F. (2015). The influence of administrative culture on sustainability transparency in European local governments. *Administration & Society*, 47(10), 1-40 <https://doi.org/10.1177/0095399715616838>

Ouchi Ardabili, K., Feizi Zangir, M., Rouhi Eisolou, M., Kheirandish, M., & Azadi, B. (2022). Presenting a quantitative model of organizational accountability based on public trust in the public sector. *Iranian Journal of Political Sociology*, 5(11), 4521-4549. [In Persian] <https://www.agiran.com/p2378800>

Park, H., & Blenkinsopp, J. (2011). The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction. *International Review of Administrative Sciences*, 77(2), 254-274. <http://dx.oi.org/10.1177/0020852311399230>

Piotrowski, S. J. (2007). Freedom of Information: A Duty of Public Agencies. In M. Lee (Ed.) , *Government public relations: A reader*. Taylor and Frances Group LLC. <https://www.aylorfrancis.com/chapters/edit/10.1201/b15784-27/freedom-information-duty-public-agencies-suzanne-piotrowski>

Piotrowski, S. J., & Van Ryzin, G. G. (2007). Citizen attitudes toward transparency in local government. *The American Review of Public Administration*, 37(3), 306-323. <http://dx.oi.org/10.1177/0275074006296777>

Piri, H., Rahat Dehморdeh, H., Motahedi, H., Shahraki, M., & Danesh, M. (2024). Explaining the model of transparency and accountability of managers in the country's commercial banks. *Strategic Financial and Banking Studies*, 2(2), 115-126. [In Persian] <https://doi.org/10.22105/fbs.2024.463491.1090>

Pirson, M., & Malhotra, D. (2011). Foundations of Organizational Trust: What Matters to Different Stakeholders? *Organization Science*, 22(4), 1087-1104. <https://doi.org/10.1287/orsc.1100.0581>

Pozen, D. E. (2020). Seeing transparency more clearly. *Public Administration Review*, 80(2), 326-331. <https://doi.org/10.1111/puar.13137>

Qadikolai, H. G., Tabari, M., Bagherzadeh, M. R., & Kanani, Y. Q. (2024). Designing a hybrid model of talent management and organizational transparency in Iran veterinary organization. *International Journal of Nonlinear Analysis and Applications*, 16(3), 273-283. <https://doi.org/10.22075/ijnaa.2024.31823.4720>

Raeisi, N., Jafarinia, S., & Zare, H. (2024). Designing a model for promoting administrative system transparency in interaction with e-government development programs (Case study: Social Security Organization). *Public Management Perspectives*, 15(60), 89-111. [In Persian] <https://doi.org/10.48308/jpap.2024.235768.1394>

Rahimi, E., Babaei Ahari, M., & Rahmani, H. (2025). Public policy making model with a knowledge management approach in governmental organizations: A case study of the tax



affairs organization. *New Approaches in Public Administration*, 2(1), 94-118. [In Persian] <https://doi.org/10.71815/JNAPA.2025.1195549>

Rawlins, B. (2008). Give the emperor a mirror: toward developing a stakeholder measurement of organizational transparency. *Journal of Public Relations Research*, 21(1), 71-99. <https://doi.org/10.1080/10627260802153421>

Ripamonti, J. P. (2024). Does being informed about government transparency boost trust? Exploring an overlooked mechanism. *Government Information Quarterly*, 41(3), 101960. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101960>

Rothstein, B., & Stolle, D. (2008). The State and Social Capital: An Institutional Theory of Generalized Trust. *Comparative Politics*, 40(4), 441-459. <https://doi.org/10.5129/001041508X12911362383354>

Scarlett, J. (2014). A deeper understanding of the peaks and pitfalls of transparency in government at work. *Public Administration Review*, 74(3), 372-373. <https://doi.org/10.1111/puar.12225>

Schauer, F. (2011). Transparency in three dimensions. *University of Illinois Law Review*, 2011(4), 1339-1358. https://www.esearchgate.net/publication/287786958_Transparency_in_three_dimensions

Schindler, P. L., & Thomas, C. C. (1993). The structure of interpersonal trust in the workplace. *Psychological Reports*, 73(2), 563-573. <https://doi.org/10.2466/pr0.1993.73.2.563>

Schmidhuber, L., Ingrams, A., & Hilgers, D. (2021). Government openness and public trust: The mediating role of democratic capacity. *Public Administration Review*, 81(1), 91-109. <https://doi.org/10.1111/puar.13298>

Schnackenberg, A., & Tomlinson, E. C. (2016). Organizational Transparency: A New Perspective on Managing Trust in Organization-Stakeholder Relationships. *Journal of Management*, 42(7), 1784-1810. <https://doi.org/10.1177/0149206314525202>

Shamloo Mahmoudi, E., Amiri, H., & Valikhani Dehaghani, M. (2024). Identifying the components of a model for creating organizational transparency to promote administrative health with the mediation of social media. *Journal of News-Reporting Sciences*, 13(4), 249-280. [In Persian] <https://doi.org/10.22034/LRSI.2024.470879.1215>

Sztompka, P. (2016). Two Theoretical Approaches to Trust; Their Implications for the Resolution of Intergroup Conflict. In *The Reach of Dialogue: Confirmation, Voice and Community* (pp. 15-22). Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-43355-4>

Tolbert C. J., Mossberger, K. (2006). The effects of e- government on trust and confidence in government. *Public Administration Review*, 66 (3), 354-369. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00594.x>

Thomas, C. (1998). Maintaining and restoring public trust in government agencies and their employees. *Administration and Society*, 30(2), 166-193. <https://doi.org/10.1177/0095399798302003>

Tomlinson, E.C., & Schnackenberg, A. (2022). The effects of transparency perceptions on trustworthiness perceptions and trust. *Journal of Trust Research*, 12(1), 1-23. <https://doi.org/10.1080/21515581.2022.2060245>

Trautendorfer, J., Hohensinn, L., & Hilgers, D. (2025). From de jure to de facto transparency: Analyzing the compliance gap in light of freedom of information laws. *Regulation & Governance*, 19(1), 253-283. <https://doi.org/10.1111/reg0.12615>

Transparency International. (2022). Corruption Perceptions Index. Transparency International. <https://www.transparency.org/en/cpi/2022>



Tsarouhas, P., & Grigoriadis, K. (n.d.). Strengthening Trust and Transparency in Public Administration Through Qualitative Use of Artificial Intelligence. Available at SSRN 5179177. <https://doi.org/10.2139/ssrn.5179177>

Vaccaro, A. (2010). Corporate transparency and green management. *Journal of Business Ethics*, 95, 487–506. <https://doi.org/10.1007/s10551-010-0435-z>

Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public Service Performance and Trust in Government: The Problem of Causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8–9), 891–913. <https://doi.org/10.1081/PAD-120019352>

Vasylieva, T., Kasperowicz, R., Tiutiunyk, I., & Lukács, E. (2023). Transparency and trust in the public sector: Targets and benchmarks to ensure macroeconomic stability. *Journal of International Studies*, 16(4), 72–88. <https://doi.org/10.14254/2071-8330.2023/16-4/8>

Veal, D.-T., Sauser, W. I., Tamblyn, M. B., Sauser, L. D., & Sims, R. R. (2015). Fostering transparency in local government. *Journal of Management Policy and Practice*, 16(1), 11–17. http://www.a-businesspress.com/JMPP/SauserWI_Web16_1.pdf

Villodre, J. (2024). A three-model approach to understand social media-mediated transparency in public administrations. *International Review of Administrative Sciences*, 0(0). <https://doi.org/10.1177/00208523241261896>

Wang, Q., & Guan, Z. (2023). Can sunlight disperse mistrust? A meta-analysis of the effect of transparency on citizens' trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 33(3), 453–467. <https://doi.org/10.1093/jopart/muac044>

Wiencierz, C., & Luenich, M. (2022). Trust in open data applications through transparency. *New Media & Society*, 24(12), 2736–2755. <https://doi.org/10.1177/1461444820979708>

Zandieh, H., & Salar Sarvi, H. (2013). Documentary transparency and the right of free access to information. *Ganjine-h Asnad (Treasury of Documents) Quarterly*, 23(1), 116–134. [In Persian] <https://www.oormags.ir/view/en/articlepage/1043750>

Zucer, L. G. (1986). Production of Trust: Institutional sources of economic structure 1840–1920. *Research in Organizational Behavior*, 8, 53–111. <https://psycnet.pa.org/record/1988-10420-001>