

تأثیر مدیریت دولتی نوین بر اعتماد سازمانی کارکنان ستادی شهرداری رشت

بهروز رضایی منش^۱ - بهرام اصغری اقدم^۲ - علی محبوب^۳ - مینا محمدی^۴

چکیده

با توجه به تحولات گسترده به وجود آمده در بخش دولتی بر مبنای راهبرد مدیریت دولتی نوین سعی نمودیم که با بررسی تأثیر مدیریت دولتی نوین بر اعتماد سازمانی را که کمتر در حوزه سازمان مورد واکاوی قرار گرفته است، خلاء موجود در آن زمینه را پر نماییم. در این پژوهش مدیریت دولتی نوین را به عنوان متغیر مستقل و اعتماد سازمانی را به عنوان متغیر وابسته مورد بررسی قرار دادیم. روش پژوهش، توصیفی-همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش، شامل کارکنان ستادی شهرداری رشت می‌باشد که تعداد آن‌ها ۲۸۰ نفر می‌باشد که از طریق فرمول کوکران ۱۶۵ نفر برآورده شده است. همچنین روش نمونه‌گیری، تصادفی ساده می‌باشد. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از ضریب رگرسیون خطی و روش آنالیز واریانس (ANOVA) استفاده شده است. نتایج به دست آمده از پژوهش نشان می‌دهد که به کارگیری اصول مدیریت دولتی نوین در یکی از سازمان‌های بخش عمومی با ضریب ۰/۸۳۳ بر اعتماد سازمانی کارکنان تأثیر دارد. همچنین آزمون فرضیه‌های فرعی حاکی از آن است که کوچک‌سازی و خصوصی‌سازی بر اعتماد سازمانی بی تأثیر است ولی تمرکززدایی، دیوان‌سالاری‌زدایی و مدیریت‌گرایی بر اعتماد سازمانی تأثیر مثبتی دارد. **واژگان کلیدی:** اعتماد سازمانی، تمرکززدایی، خصوصی‌سازی، دیوان‌سالاری‌زدایی، کوچک‌سازی، مدیریت‌گرایی

^۱ استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

^۲ دانش‌آموخته کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

bahram.asghari68@yahoo.com (مسئول مکاتبات)

^۳ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی، ایران

^۴ تهران، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

مقدمه

به لحاظ معناشناختی مدیریت دولتی ترکیبی از دو اصطلاح Public و Administration است. اداره یا Administration مشتق واژه‌های Administer و Minister بوده و به معنای خدمت کردن، اداره کردن و انجام دادن کار است و با رفتارهای کمک کردن، هدایت کردن، انجام دادن وظایف، کمک کردن به ابراز احساسات و راهنمایی کردن همسویی دارد (استیورس^۱، ۲۰۰۳). بنیان‌های مدیریت دولتی مدرن را می‌توان در هزاران سال پیش و در فرهنگ‌ها و تمدن‌های مختلف سراسر جهان یافت. ساختارهای مدیریتی و سلسله مراتبی تمدن بابل و شیوه‌های اداری قدیمی تقسیم کارهای عمومی و در یونان باستان، روم، آثار مدیریتی تمدن پارس و امپراطوری عثمانی در خاور میانه و آیین کشورداری نقل شده از سابقه تاریخی کشورهای چین و هند نشان از ریشه‌ها و رگه‌های تاریخی مدیریت دولتی مدرن است (سالارزهی و ابراهیم‌پور، ۱۳۹۱).

به زعم لی^۲ (۲۰۱۱)، اعتماد به معنی اعتقاداتی است که افراد در مورد رفتار آینده گروه مقابل دارند. هرچه گروه «الف»، اعتقاد بیشتری داشته باشد که گروه «ب» در روابط به تعهداتش عمل می‌کند (که این امر منجر به بروز نیت خوب و صلاحیت گروه ب می‌شود)، گروه «الف» به گروه «ب» اعتماد بیشتری خواهد کرد. زمانی که اعتماد بالا است، کارکنان معتقدند که همکاران و مدیران آنان گشاده رو، صادق، راستگو، سازگار و منصف هستند و تعامل خوبی با یکدیگر دارند. در این حالت کارکنان کمتر دچار استرس و فرسودگی می‌شوند؛ زیرا این افراد از اقدامات تلافی جویانه رئیس خود نمی‌ترسند و احساسات آنان را مثبت و حمایت‌گرایانه تلقی می‌کنند (عسگری و اسماعیل‌زاده، ۱۳۹۲). از نظر کارکنان، گفتار، کردار و ارزش‌های مدیران و سرپرستان منعکس‌کننده ارزش‌ها و هنجارهای سازمان است چون مدیران

و سرپرستان را نماینده یا معرف سازمان می‌دانند. به همین دلیل نحوه تعامل کارکنان با مدیران و سرپرستان بر ادراک از اعتماد سازمانی تأثیر می‌گذارد (سیدجوادی و رضایی، ۱۳۹۴).

از مطالب فوق چنین بر می‌آید که اجرای راهبرد مدیریت دولتی نوین^۳، تأثیرات بالقوه‌ای بر اعتماد خواهد داشت که این نکته به عنوان بحث اصلی این پژوهش مطرح گردیده است. از جمله حوزه‌هایی که خلأ مطالعات تخصصی در آن هنوز احساس می‌شود و تلاش‌های صورت پذیرفته برای تحقق اعتماد در آن هنوز ناقص به نظر می‌رسد، سازمان است. اهمیت منحصر به فرد اعتماد سازمانی^۴ را تاکنون بخشی از پژوهش‌های انجام شده به درستی به تصویر کشیده‌اند؛ به طوری که نشان داده‌اند اعتماد سازمانی بر جنبه‌ها و مفاهیم متعدد سازمان و مدیریت از جمله: رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، عجزین شدن با شغل، ترک خدمت و غیبت، بهره‌وری و عملکرد، شکل‌گیری سرمایه اجتماعی، استقبال از تغییر و هویت سازمانی تأثیرات قابل ملاحظه‌ای دارد. به این دلیل محقق بر آن شد که یکی از محیط‌هایی که در آن اعتماد میان کارکنان و مدیریت، بیشتر احساس می‌شود را مورد بررسی قرار دهد.

در مجموع، نظر به تحولات گسترده به وجود آمده در بخش دولتی بر مبنای راهبرد مدیریت دولتی نوین و با توجه به اهمیت غیر قابل انکار اعتماد سازمانی، این پژوهش فتح بابی است در مسیر مطالعات بیشتر در مورد سایر تأثیر و تأثرات مدیریت دولتی نوین در سازمان‌های بخش دولتی و عمومی جمهوری اسلامی ایران بر اعتماد سازمانی کارکنان. باید خاطر نشان کرد که تاکنون درباره تأثیر مدیریت دولتی نوین و ابعاد آن و ارتباط آن با دیگر متغیرها تحقیقات زیادی صورت گرفته است، اما در رابطه با تأثیر مدیریت دولتی نوین و تأثیرش بر اعتماد سازمانی کارکنان تحقیقات اندکی انجام شده است و ضرورت این پژوهش در راستای پر

سستی برپا شد و خود از حیث بنیان‌های نظری، فاقد اصالت و از حیث راهکارهای عملی، فاقد کفایت باشد (پورعزت، ۱۳۹۳). با وجود این، نمی‌توان تمامی اصلاحات انجام شده در بخش دولتی در دهه‌های هشتاد و نود را برگرفته از مدیریت دولتی نوین دانست (کریستنسن و لیگراید^{۱۲}، ۲۰۰۱).

اصلی‌ترین رویکردی که در دهه‌های اخیر در عرصه مدیریت دولتی برای پاسخ به چالش‌های سستی و تغییرات کلی در علوم اجتماعی پیدایش یافت، مدیریت دولتی نوین بود. در عرصه عمل نیز، اغلب اصلاحات اداری انجام شده در کشورهای مختلف جهان، متأثر از مبانی فکری و اندیشه‌های آن بوده است (کیکرت^{۱۳}، ۱۹۹۷؛ پیترس^{۱۴}، ۲۰۰۲). مدیریت دولتی نوین را می‌توان احیای مدیریت‌گرایی سستی و مدیریت علمی تیلور دانست که به شدت تحت تأثیر دکترین اقتصاد نهادگرایی نوین می‌باشد (اُکین^{۱۵}، ۱۹۹۷؛ بستون و همکاران^{۱۶}، ۱۹۹۶؛ کوهن و ایمیک^{۱۷}، ۱۹۹۸؛ فرلیسه و همکاران^{۱۸}، ۱۹۹۶؛ هوود، ۱۹۹۶؛ لاری^{۱۹}، ۱۹۹۹؛ یاماموتو^{۲۰}، ۲۰۰۳).

مدیریت دولتی نوین با انتقاد از کاستی‌های الگوی پیشین مدیریت دولتی، برنامه‌های بازآفرینی دولت، کاهش تصدی‌گری سازمان‌های دولتی، مدیریت عملکرد و نتیجه‌گرا، دولت توانمند و خصوصی‌سازی و ارتقای فرهنگ کارآفرینی را برای رویارویی با چالش‌های اداره امور عمومی توصیه می‌کند (آمادو^{۲۱}، ۲۰۰۲). ادبیات مدیریت دولتی نوین مملو از ویژگی‌هایی است که توسط محققان ذکر گردیده است. بدون شک این امر نتیجه استفاده گسترده از اصلاحات مدیریت دولتی نوین در سراسر جهان بوده است.

در این پژوهش مدیریت دولتی نوین را به عنوان راهبرد تحول در بخش دولتی بررسی می‌کنیم (دانائی-فرد، ۱۳۹۰) که به گفته هیز و کرنی^{۲۲} (۱۹۹۷) این راهبرد از پنج ویژگی اساسی زیر تشکیل شده است:

۱. کوچک‌سازی: کاهش اندازه و قلمرو دولت.

کردن بخشی از خلاء دانش موجود در این حوزه در ایران کاملاً مشهود است. از این رو هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر مدیریت دولتی نوین بر اعتماد سازمانی کارکنان ستادی شهرداری رشت می‌باشد و سؤال اصلی در این پژوهش این می‌باشد که آیا مدیریت دولتی نوین بر اعتماد سازمانی کارکنان شهرداری رشت تأثیر دارد؟

مدیریت دولتی نوین، اعتماد سازمانی و عدالت سازمانی^{۲۳} از جمله متغیرهای اساسی و مهم در این پژوهش هستند که در این بخش مرور مختصری از تعاریف هر یک از متغیرهای مورد بررسی صورت می‌گیرد.

مدیریت دولتی نوین

نهضت اداره دولتی نوین تلاش کرد نظریه‌های خود را درون سازمان‌های دولتی پیاده کند، اما هجوم بازار و تکنیک‌های آن به بخش دولتی بر مبنای نظریه‌های اقتصادی انتخاب عمومی، نظریه عاملیت، نظریه مبادله هزینه، زیربنای شکل‌گیری نهضت دیگری به نام نهضت مدیریت دولتی نوین (NPM) را بنا گذاشت. این رویکرد با نام‌هایی همچون مدیریت‌گرایی (پولیت^{۲۴}، ۱۹۹۰)، مدیریت دولتی نوین (هوود^{۲۵}، ۱۹۹۱)، پارادایم فراپروکراتیک (بارزلی^{۲۶}، ۱۹۹۲) یا دولت کارآفرین بیان شده است (آزبورن و قابلر^{۲۷}، ۱۹۹۲). اگر چه این نام‌ها متفاوت‌اند اما همه آن‌ها اشاره به یک پدیده مشابه دارند: جایگزینی مدل بوروکراتیک سستی با مدل جدیدی که مبتنی بر بازار است (هیوز^{۲۸}، ۲۰۰۳). واژه مدیریت دولتی نوین در اوایل دهه ۱۹۹۰ پدیدار گردید و شکل‌گیری آن مربوط به اصلاحات مستمری بود که در بخش دولتی در کشورهای نظیر انگلستان و نیوزیلند در حال انجام بود (لین^{۲۹}، ۲۰۰۵). در واقع چنین به نظر می‌رسد که رویکرد مد زده مدیریت دولتی نوین، حاصل موجی باشد که به لحاظ اعتراض علیه ناکارآمدی اداره دولتی

۲. مدیریت‌گرایی: به کارگیری اصول مدیریت بازرگانی در دولت.
۳. تمرکززدایی: واگذاری تصمیم‌گیری به دریافت کنندگان خدمات.
۴. دیوانسالاری‌زدایی: بازسازی دولت با محوریت تأکید بر نتایج به جای فرآیندها.
۵. خصوصی‌سازی: تولید کالاها و عرضه خدمات عمومی توسط شرکت‌های غیر دولتی.

اعتماد سازمانی

در سال‌های اخیر، استفاده از مفهوم اعتماد، افزایش قابل ملاحظه‌ای در ادبیات مدیریت داشته است. در اکثر تعاریف اعتماد، به یک کارکرد کلیدی اشاره می‌شود که عبارتست از مدیریت ریسک و عدم اطمینان و آسیب‌پذیری که در تبادلات وجود دارد (معین‌زاده میرحسینی و همکاران، ۱۳۹۱). مفهوم اعتماد در شاخه‌های جامعه‌شناسی، روانشناسی و اقتصاد مورد توجه خاصی بوده است. یکی از اولین تعاریف، اعتماد را به عنوان باور عام نسبت به نیکی دیگران مفهوم سازی می‌کند و از طرفی تمامی تعاریف مرتبط با اعتماد جنبه‌هایی از مخاطره‌پذیری و وابستگی را در بر دارند (جاویدی و شیرازی، ۱۳۹۳). تاکنون، تعاریف بسیاری از اعتماد سازمانی مطرح شده اند که در ذیل به برخی از آنها اشاره شده است:

میشرا^{۲۳} (۱۹۹۶)، اعتماد سازمانی را به صورت تمایل یک طرف به آسیب‌پذیر بودن در برابر طرف دیگر بر اساس این انتظار یا باور که طرف مقابل مطمئن، باز و قابل اعتماد است، تعریف می‌کند. اعتماد سازمانی بیشتر به انتظارات مثبت اشخاص و توقعاتی که اعضای سازمان درباره صلاحیت، قابلیت اطمینان و خیرخواهی اعضای سازمان دارند اطلاق می‌شود (فرهنگ و همکاران، ۱۳۹۳).

در پژوهش حاضر، ما از طبقه‌بندی الونن و همکاران^{۲۴} (۲۰۰۸) استفاده نموده‌ایم که اعتماد

سازمانی را به دو بعد اعتماد بین شخصی (ارتباطی) و غیرشخصی تقسیم نموده‌اند. اعتماد شخصی می‌تواند به دو جزء اعتماد افقی (اعتماد بین کارکنان و همکاران) و اعتماد عمودی (اعتماد بین کارکنان و مدیرانشان) تقسیم گردد. اعتماد غیر شخصی نیز به اعتماد اعضاء به استراتژی و چشم‌انداز سازمان، شایستگی تجاری و فناوری آن، ساختارها و فرآیندهای منصفانه و سیاست‌های منابع انسانی سازمان اشاره دارد.

بر طبق بررسی‌های انجام شده تا زمان نگارش این نوشتار، تحقیقات زیادی مستقیماً در باب تأثیر اجرای راهبرد مدیریت دولتی نوین بر اعتماد سازمانی در کشور صورت نگرفته است و همچنین در منابع لاتین نیز پژوهشی یافت نشد که صرفاً این دو متغیر را مستقیماً بر هم آزموده باشند. با این حال برخی از پژوهش‌ها به صورت مرتبط حول محور مدیریت دولتی نوین و اعتماد سازمانی صورت گرفته‌اند که در ذیل به برخی از آنها به اختصار اشاره می‌شود.

پس از بررسی تعداد زیادی از منابع علمی، این نتیجه حاصل شد که غالب پژوهش‌ها و تألیفات با موضوع مدیریت دولتی نوین بیشتر به بررسی تاریخی، خصوصیات و تجربه اجرای آن می‌پردازند و بیشتر جنبه‌ی توصیفی دارند (بیزس و همکاران^{۲۵}، ۲۰۱۲؛ فریس و گرادی^{۲۶}، ۱۹۹۸؛ هیر^{۲۷}، ۲۰۱۰؛ هوود، ۱۹۹۰؛ جانز و دونالد^{۲۸}، ۲۰۰۳؛ لوی^{۲۹}، ۲۰۱۰). که در همین راستا پولیت و دن^{۳۰} (۲۰۱۱) اشاره می‌کنند که بخش قابل توجهی از پژوهش‌ها در باب راهبرد مدیریت دولتی نوین، تجزیه و تحلیل‌های غیر علمی هستند که اغلب شامل اوراق و اسناد دولتی‌اند که در حقیقت به بررسی دقیق چیزی با یک روش سیستماتیک نمی‌پردازند.

در ادامه به برخی از تحقیقات انجام شده مرتبط اشاره شده است:

نوین، در پی استخراج نظریه‌ای برآمد که کارکردهای نامناسب مدیریت دولتی نوین را نشان دهد که نتیجه این پژوهش دستیابی به نظریه زوال اعتماد عمومی در مدیریت دولتی نوین گردید که علاوه بر شامل بودن تمام انتقادات وارده بر مدیریت دولتی نوین، درک تعاملات انتقادات و پیامدهای حاصل از آنها را فراهم می‌آورد.

عباس‌زاده (۱۳۸۴)، در پژوهشی با عنوان مدیریت دولتی نوین و توسعه پایدار، به بررسی نقش مدیریت دولتی نوین بر توسعه پایدار پرداختند و این نتیجه را حاصل نمودند که با توجه به مفهوم توسعه پایدار به عنوان یکی از مباحث مهم مدیریت دولتی، به نظر می‌رسد اساسی‌ترین کارکرد مدیریت دولتی نوین با نظام اداری توسعه، تفاوت چندانی نداشته باشد و مدیریت دولتی نوین با تأکید بر این کارکرد، همان نظام اداری توسعه است که می‌تواند نقش مهم و ارزنده‌ای را در دست یافتن به توسعه پایدار ایفا کند.

چارچوب نظری پژوهش

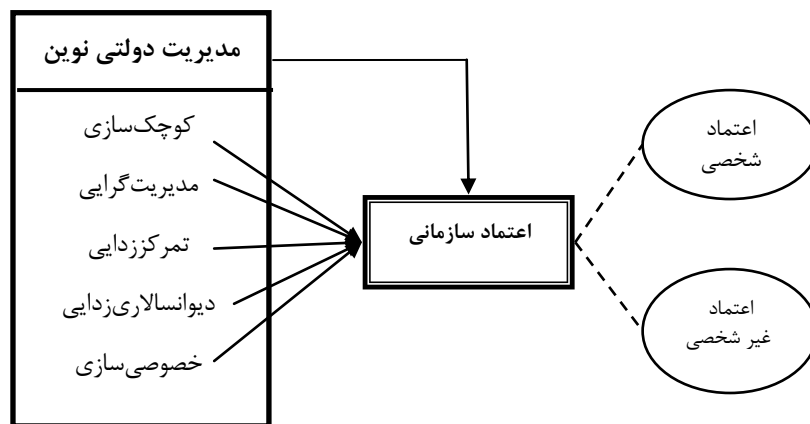
در این چارچوب، اصول مدیریت دولتی نوین به عنوان متغیر مستقل و اعتماد سازمانی به عنوان متغیر وابسته می‌باشد.

سیلتاللا^{۳۱} (۲۰۱۳)، در مقاله‌ای نقادانه بیان می‌دارد که مدیریت دولتی نوین به جای آزادسازی انرژی و خلاقیت کارکنان، با ممیزی‌های عملکردی خود، خلاقیت را به نابودی کشانده و استقلال حرفه‌ای را از بین برده است و اعتماد دوجانبه نادیده انگاشته شده است.

اندریوز و والی^{۳۲} (۲۰۱۲)، در پژوهشی، تأثیر مدیریت دولتی نوین را بر ادراک شهروندان از چهار بعد کلیدی عملکرد بخش عمومی (کارایی، پاسخگویی، برابری و اثربخشی) مورد مطالعه قرار دادند که نتیجه حاصله حاکی از این بود که راهبرد مذکور در ادراک شهروندان، تأثیری منفی بر هر چهار بعد یاد شده داشته است.

رحیمی (۱۳۹۰)، در پژوهشی تحت عنوان بررسی و نقد جهت‌گیرهای انسان‌شناختی و ارزش‌شناختی مدیریت دولتی نوین، کاستی‌های اساسی مدیریت دولتی نوین را در جهت‌گیری انسان‌شناختی و ارزش‌شناختی آن می‌داند که اشاره می‌کند که مفروضاتی مانند حداکثرسازی سود مادی و غریزه زیاده‌طلبی انسان را در بر می‌گیرد. او در انتها اساسی‌ترین راه حل برای اصلاح در رویکرد مذکور را تغییر بنیادین در نگاه آن به انسان و ارزش‌ها بر می‌شمارد.

علیزاده ثانی (۱۳۸۸)، در رساله دکترا با موضوع چارچوب تئوریک برای انتقادات بر مدیریت دولتی



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (منبع: محقق ساخته)

$$Z = \text{ضریب اعتماد به ضرایب نمونه (برابر با } 1/96)$$

$$\epsilon = \text{خطای حدی (معمولاً از } 0/05 \text{ الی } 0/1)$$

$$N = \text{تعداد افراد موجود در جامعه}$$

$$P = \text{نسبت مؤفقت در جامعه (برای حداکثر نمودن حجم نمونه } P=q=0/5)$$

$$n = \frac{NZ\alpha^2 pq}{\epsilon^2(N-1) + Z\alpha^2 pq} = 162/2 \frac{280 \times (1.96)^2 \times 0.025}{(0.05)^2(280-1) + (1.96)^2 \times 0.025}$$

به منظور اطمینان بیشتر حجم نمونه را ۱۶۵ نفر در نظر گرفتیم و پرسشنامه را بین اعضای نمونه توزیع کردیم.

به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل از روش پرسشنامه‌ای استفاده گردیده است و برای جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از دو پرسشنامه استفاده شده است. برای سنجش اعتماد سازمانی از پرسشنامه الونن و همکاران که از ۴۹ گویه مشتمل بر سه مؤلفه؛ اعتماد افقی، اعتماد عمودی و اعتماد نهادی است استفاده گردیده است و پرسشنامه مدیریت دولتی نوین با استفاده از مدل تحلیلی توسط محقق و به کمک اساتید متخصص و برخی صاحب‌نظران در زمینه مربوطه تنظیم گردید که مجموعاً ۱۸ گویه را در بر می‌گیرد.

در این پژوهش جهت دستیابی به اعتبار پرسشنامه از دو روش روایی محتوایی و روایی سازه استفاده شده است. برای اطمینان از صحت روایی محتوایی پرسشنامه، ابتدا با مطالعه ادبیات موضوع و بر اساس شاخص‌های ارائه شده در مدل مفهومی پژوهش، پرسشنامه‌ای مقدماتی تهیه گردید سپس این پرسشنامه توسط افراد صاحب‌نظر و متخصص در این زمینه مورد بررسی قرار گرفت و سرانجام بعد از دخالت دادن نظرات اصلاحی افراد صاحب‌نظر پرسشنامه نهایی تهیه و تدوین شد و در اختیار گروه نمونه قرار گرفت. جهت بررسی روایی سازه‌ای پرسشنامه و تأیید عامل‌های در نظر گرفته شده، از روش تحلیل عاملی به شیوه چرخش محورهای متعامد (واری-ماکس) برای

همان‌طور که ملاحظه می‌شود در این مدل، مدیریت دولتی نوین از پنج جزء کوچک‌سازی، مدیریت‌گرایی، تمرکززدایی، دیوانسالاری‌زدایی و خصوصی‌سازی و اعتماد سازمانی نیز از دو جزء اعتماد شخصی و اعتماد غیر شخصی تشکیل شده است.

فرضیه اصلی

مدیریت دولتی نوین بر اعتماد سازمانی کارکنان ستادی شهرداری رشت تأثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی

- (۱) کوچک‌سازی بر اعتماد سازمانی کارکنان ستادی شهرداری رشت تأثیر دارد.
- (۲) مدیریت‌گرایی بر اعتماد سازمانی کارکنان ستادی شهرداری رشت تأثیر دارد.
- (۳) تمرکززدایی بر اعتماد سازمانی کارکنان ستادی شهرداری رشت تأثیر دارد.
- (۴) دیوانسالاری‌زدایی بر اعتماد سازمانی کارکنان شهرداری رشت تأثیر دارد.
- (۵) خصوصی‌سازی بر اعتماد سازمانی کارکنان ستادی شهرداری رشت تأثیر دارد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر جزء تحقیقات توصیفی-همبستگی می‌باشد. جامعه آماری در این تحقیق، کلیه کارکنان ستادی شهرداری رشت در سال ۱۳۹۳ می‌باشد و برای نمونه‌گیری از جامعه آماری مورد نظر که تعداد آن، ۲۸۰ نفر بود از روش نمونه‌گیری احتمالی ساده استفاده گردیده است. در روش نمونه‌گیری احتمالی ساده که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده نیز مشهور است هر یک از اعضای جامعه تعریف شده شانس برابر و مستقلی برای قرار گرفتن در نمونه دارند. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است:

$$n = \frac{NZ\alpha^2 pq}{\epsilon^2(N-1) + Z\alpha^2 pq}$$

جدول ۲: میزان آلفای کرونباخ متغیرها و ابعاد پژوهش

متغیر	آلفای کرونباخ	ابعاد	آلفای کرونباخ
اعتماد	۰/۹۰۵	اعتماد شخصی	۰/۸۵۳
سازمانی		اعتماد غیر شخصی	۰/۸۲۹
		کوچک‌سازی	۰/۷۷۸
مدیریت دولتی نوین	۰/۸۱۲	مدیریت‌گرایی	۰/۷۴۴
		تمرکززدایی	۰/۷۸۱
		دیوانسالاری‌زدایی	۰/۷۳۰
		خصوصی‌سازی	۰/۷۹۶

یافته‌های پژوهش

به منظور آزمودن فرضیه‌ها و بررسی تأثیر و رابطه متغیرها روی یکدیگر، از روش رگرسیون خطی و آنالیز واریانس (ANOVA) و برای تعیین برآزش مدل‌ها از روش مدل معادلات ساختاری استفاده شده است.

بررسی فرضیه اصلی پژوهش

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول شماره ۳، در سطح معناداری ۰/۰۵ فرضیه اصلی با ضریب ۰/۸۳۳ مورد پذیرش و مدیریت دولتی نوین بر اعتماد سازمانی کارکنان ستادی شهرداری رشت تأثیر معناداری دارد.

بررسی فرضیه‌های فرعی پژوهش

(۱) بر مبنای نتایج به دست آمده از جدول شماره ۴، با توجه به $P > 0/05$ ، فرضیه فرعی اول مردود است و کوچک‌سازی بر اعتماد سازمانی کارکنان ستادی شهرداری رشت تأثیر ندارد و بی تأثیر است.

(۲) بر مبنای نتایج به دست آمده از جدول شماره ۴، با توجه به $P < 0/05$ ، فرضیه فرعی دوم با ضریب ۰/۴۷۲ مورد پذیرش و مدیریت‌گرایی بر اعتماد سازمانی کارکنان ستادی شهرداری رشت تأثیر مثبتی دارد.

دستیابی به عامل‌های خالص استفاده شده است. بدین منظور از شاخص KMO^{33} و آزمون کرویت بارتللت استفاده کرده‌ایم.

همان‌طور که در جدول شماره ۱ مشاهده می‌شود، از آنجایی که مقدار شاخص KMO بیشتر از ۰/۶ است تعداد نمونه (در اینجا همان تعداد پاسخ دهندگان) برای تحلیل عاملی کافی می‌باشد. همچنین مقدار معناداری (Sig) آزمون بارتللت، کوچک‌تر از ۵ درصد است نشان می‌دهد تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار، مدل عاملی، مناسب است.

جدول ۱: نتایج آزمون کرویت بارتللت و KMO

جهت بررسی کفایت عوامل پرسشنامه

ابعاد	KMO	sig
کوچک‌سازی	۰/۶۵۴	۰/۰۰۰
مدیریت‌گرایی	۰/۷۲۶	۰/۰۰۰
تمرکززدایی	۰/۷۱۱	۰/۰۰۰
دیوانسالاری‌زدایی	۰/۷۰۳	۰/۰۰۰
خصوصی‌سازی	۰/۶۸۹	۰/۰۰۰
اعتماد شخصی	۰/۶۳۵	۰/۰۰۰
اعتماد غیر شخصی	۰/۶۱۱	۰/۰۰۰

برای برآورد پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. بدین منظور یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش آزمون گردید و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از این پرسشنامه‌ها و به کمک نرم‌افزار آماری SPSS میزان پایایی محاسبه شد. ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده برای متغیرهای تحقیق و ابعاد آن به شرح جدول ۲ می‌باشد. با توجه به این که ضریب پایایی به دست آمده بالاتر از ۰/۷۰ است، پس با اطمینان می‌توان گفت که ابزارهای مورد استفاده در پژوهش حاضر از پایایی قابل قبولی برخوردار هستند. همچنین در این پژوهش برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و LISREL برای تعیین برآزش مدل استفاده می‌گردد.

جدول ۳: نتایج تحلیلی آزمون واریانس و ضریب رگرسیون خطی برای متغیر مدیریت دولتی نوین و تأثیرش بر اعتماد سازمانی کارکنان

ANOVA ^b					
سطح معناداری	F	مجذور میانگین	df	مجموع مربعات	مدل
۰/۰۰۰	۶۷۳	۱۹/۸۶۲	۱	۱۹/۸۶۲	بین گروهی
	۲۰۲				
		۰/۰۹۸	۱۶۳	۱۶/۱۳۵	درون گروهی
			۱۶۴	۳۵/۹۹۷	کل

Coefficients ^a				
سطح معناداری	t	ضریب استاندارد B	ضرایب غیر استاندارد	
			B	خطای استاندارد
۰/۰۰۱	۰/۰۵۸	۰/۲۶۳	۰/۰۸	ضریب ثابت
۰/۰۰۰	۱۵/۶۹۸	۰/۸۳۳	۰/۸۱۶	مدیریت دولتی نوین

سازمانی کارکنان ستادی شهرداری رشت تأثیر ندارد و بی تأثیر است.

بررسی مدل ساختاری متغیرهای اصلی مدل

برای بررسی روابط بین متغیرها به صورت منسجم کوشش‌های زیادی در دهه اخیر صورت گرفته است. یکی از این روش‌ها برای انجام تحلیل عامل تأییدی، مدل معادلات ساختاری یا متغیرهای مکنون (مشاهده نشده) است. مدل‌سازی معادلات ساختاری یک تکنیک تحلیل چند متغیری بسیار کلی و نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری و به بیان دقیق‌تر بسط مدل خطی کلی است که به پژوهشگر امکان می‌دهد مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را به گونه همزمان

(۳) بر مبنای نتایج به دست آمده از جدول شماره ۴، با توجه به $P < 0/05$ ، فرضیه فرعی سوم با ضریب $0/734$ مورد پذیرش و تمرکززدایی بر اعتماد سازمانی کارکنان ستادی شهرداری رشت تأثیر مثبتی دارد.

۴- بر مبنای نتایج به دست آمده از جدول شماره ۴، با توجه به $P < 0/05$ ، فرضیه فرعی چهارم با ضریب $0/798$ مورد پذیرش است و دیوانسالاری‌زدایی بر اعتماد سازمانی کارکنان ستادی شهرداری رشت تأثیر مثبتی دارد.

(۵) بر مبنای نتایج به دست آمده از جدول شماره ۴، با توجه به $P > 0/05$ ، فرضیه فرعی پنجم رد شده و نتیجه می‌گیریم که خصوصی‌سازی بر اعتماد

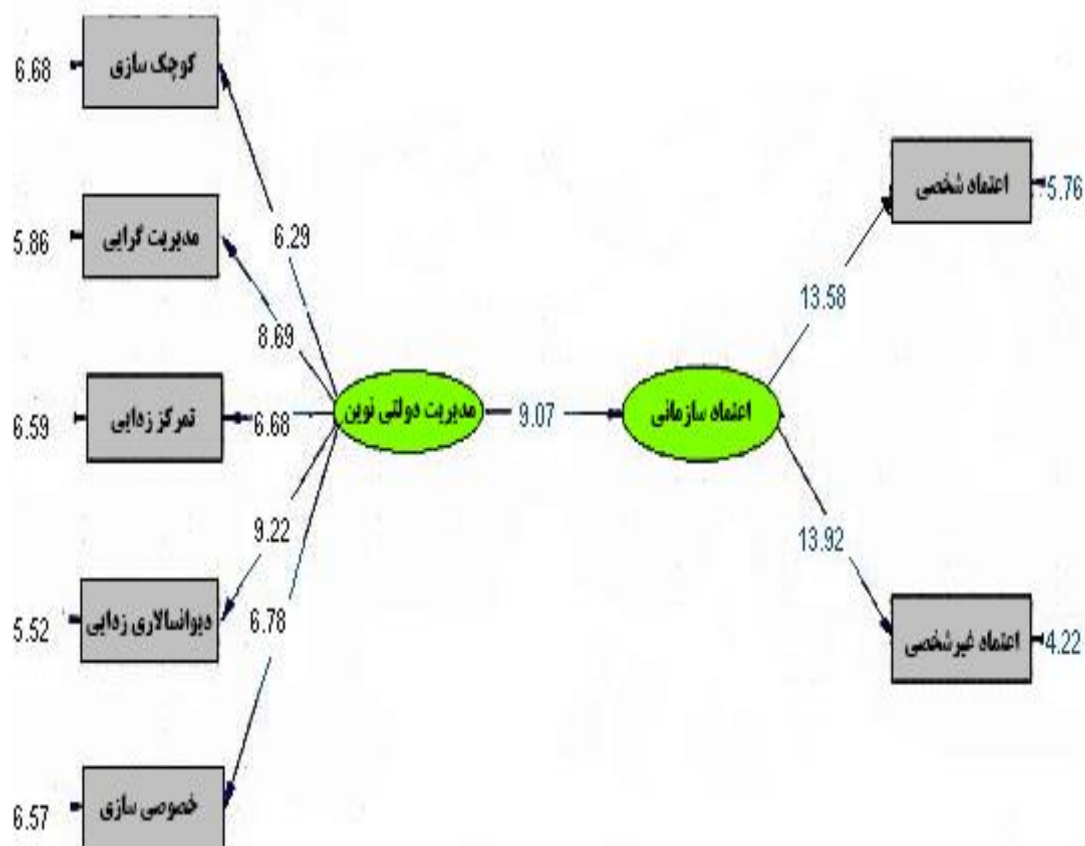
جدول ۴: ضریب رگرسیون خطی، مقدار آماره t و سطح معناداری برای مؤلفه‌های متغیر مدیریت دولتی نوین

Coefficients ^a			
سطح معناداری	t	B	مؤلفه‌های مدیریت دولتی نوین
۰/۱۲۸	-۲/۱۱۸	-۰/۲۴۵	کوچک‌سازی
۰/۰۰۴	۴/۷۸۱	۰/۴۷۲	مدیریت‌گرایی
۰/۰۰۱	۹/۳۶۰	۰/۷۳۴	تمرکززدایی
۰/۰۰۰	۸/۵۳۱	۰/۷۹۸	دیوانسالاری‌زدایی
۰/۰۹۸	-۳/۰۸۱	-۰/۳۳۷	خصوصی‌سازی

بر اساس نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل نهایی مدل ساختاری، مدل ۱ مد نظر قرار می‌گیرد. نرم افزار LISREL برای هر پارامتر آزاد (برآورد شده) در مدل یک مقدار t محاسبه می‌کند. این آزمون نشان می‌دهد که کدام یک از پارامترها می‌تواند از مدل حذف شود، بدون آن‌که مقدار χ^2 افزایش یابد. ایده‌آل آن است که این مقادیر کوچکتر از ۲/۰ باشند تا بی معنا در نظر گرفته شوند. مقدار t ی به دست آمده بین مدیریت دولتی نوین و اعتماد سازمانی ۹/۰۷ می‌باشد که مقدار t ی به دست آمده از ۲/۰ بیشتر می‌باشد؛ همچنین مقدار RMSEA برابر است با ۰/۰۵۵، مقدار χ^2/df برابر است با ۱/۴۰، مقدار GFI برابر است ۰/۹۵ و مقدار AGFI برابر با ۰/۹۱ می‌باشد. بنابراین مدل بر اساس مدل ۲، مورد تأیید قرار می‌گیرد.

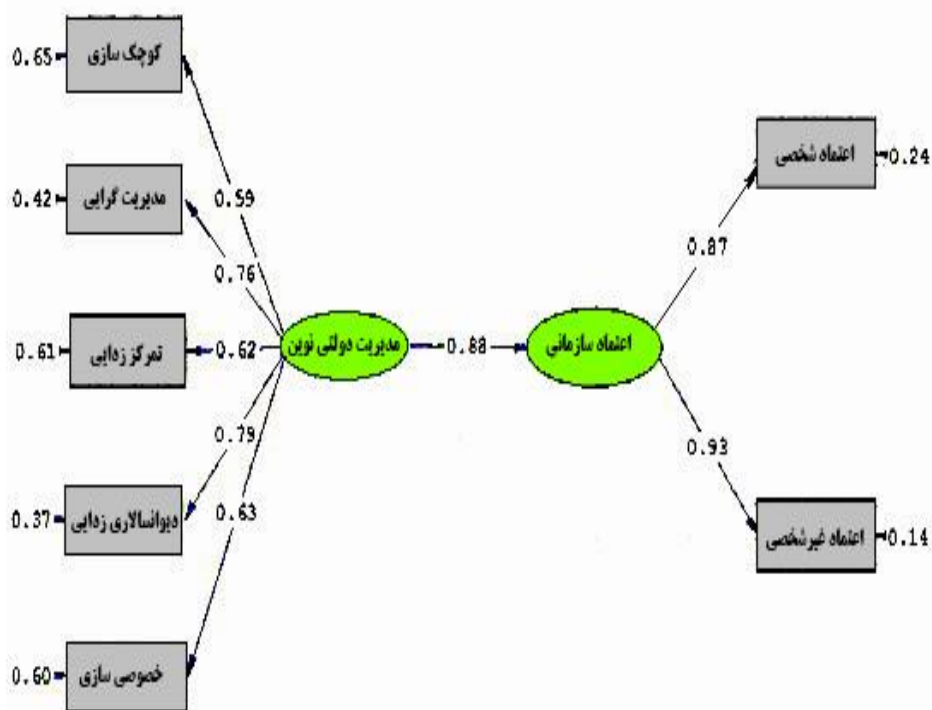
مورد آزمون قرار دهد. مدل‌سازی معادلات ساختاری رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده و مکنون است که گاه تحلیل ساختاری کوواریانس، مدلیابی علی و گاه نیز LISREL نامیده می‌شود. اما اصطلاح غالب در این روزها، مدلیابی معادله ساختاری یا به گونه خلاصه SEM است (هومن، ۱۳۹۱).

در این روش اگر مقدار کای دو (χ^2) نسبت به درجه آزادی (df) کوچکتر از ۳، تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا (RMSEA)^{۳۴} کوچکتر از ۰/۱ و نیز نیکویی برازش (GFI)^{۳۵} و نیکویی برازش انطباقی (AGFI)^{۳۶} بزرگتر از ۰/۹۰ باشند، می‌توان نتیجه گرفت که مدل از برازش مناسبی برخوردار است. در صورتی که ارزش t از ۱/۹۶ بزرگتر یا از ۱/۹۶- کوچکتر باشد، در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار خواهد بود.



Chi-Square=26.62, df=19, P-value=0.00000, RMSEA=0.055

مدل ۲: نمودار T-Value به دست آمده برای مدل ساختار کلی



Chi-Square=26.62, df=19, P-value=0.00000, RMSEA=0.055

مدل ۲: نمودار مقادیر استاندارد به دست آمده برای مدل ساختار کلی

نتیجه گیری و پیشنهادها

فرضیه اصلی در این پژوهش بررسی تأثیر مدیریت دولتی نوین بر اعتماد سازمانی کارکنان ستادی شهرداری رشت می‌باشد. بر اساس نتایج به دست آمده از جدول شماره ۳، با توجه به $P < 0.05$ و با ضریب 0.833 ، مدیریت دولتی نوین بر اعتماد سازمانی کارکنان ستادی شهرداری رشت تأثیر معناداری دارد. همچنین سؤال اصلی در این پژوهش این بود که آیا مدیریت دولتی نوین با اعتماد سازمانی کارکنان ستادی شهرداری رشت تأثیر دارد؟ با توجه به نتایج به دست آمده می‌توان گفت که مدیریت دولتی نوین بر اعتماد سازمانی کارکنان ستادی شهرداری رشت تأثیر دارد. باین حال، باید در نظر داشت که این نتیجه با نتایج سایر تحقیقات موجود در ادبیات موضوع اندکی تعارض دارد. به طور مثال سیلتالا (۲۰۱۳)، در مقاله‌ای نقادانه بیان می‌دارد که NPM به جای آزادسازی انرژی

و خلاقیت کارکنان، با ممیزی‌های عملکردی خود، خلاقیت را به نابودی کشانده و استقلال حرفه‌ای را از بین برده است، اعتماد دوجانبه نادیده انگاشته شده است. نتایج این پژوهش با دستاوردهای برخی دیگر از پژوهش‌ها نیز در تعارض است؛ مانند پژوهش علیزاده ثانی (۱۳۸۸) که برای نمایش سوء کارکردهای NPM صورت پذیرفت و در نهایت به نظریه "زوال اعتماد عمومی" دست یافت. ولی در توجیه اختلاف به دست آمده در نتایج این پژوهش با سایر پژوهش‌ها باید به نکاتی اشاره نمود که تاکنون نادیده گرفته شده بودند. یکی از دلایل عمده تأثیر مثبت NPM بر اعتماد سازمانی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، این است که در سازمان مذکور بُعد تمرکززدایی و بوروکراسی‌زدایی برجسته‌تر از سایر ابعاد اجرا شده و طبیعی است که در یک سازمان تمرکززوده، کارکنان مورد اعتماد بیشتری واقع می‌شوند و اختیار و قدرت تصمیم‌گیری بیشتری

آن در حد امکان کاهش یافته و زمینه مشارکت کارکنان و شهروندان را محقق سازد.

- در خصوص تمرکززدایی، با توجه به تأثیر مثبت آن بر اعتماد سازمانی، بهتر است مدیران در سازمان‌ها بیشتر به تفویض اختیار و جذب مشارکت زیردستان بها داده و زمینه رضایت، رشد و پرورش آنان را فراهم آورند و نیز مدیران در حد امکان با مسطح سازی ساختار سازمانی و افزایش سطح حیطه نظارت، زمینه‌های بهبود اعتماد سازمانی را در کارکنان تقویت نمایند.

- در مورد فعالیت‌هایی مانند برون‌سپاری و خصوصی سازی باید دقت نمود که با ایجاد یک واسطه برای انجام کار، با تعلق گرفتن بخشی از حقوق پیشین کارمندان به سازمان تازه ظهور یافته، از حقوق و پیرو آن از قدرت خرید کارمندان کاسته نشود و هزینه کار باید از محل صرفه‌جویی هزینه-ای، زمانی و پرسنلی ناشی از رهاسازی بخشی از مسئولیت اجرایی سازمان تأمین شود.

- در خصوص کوچک‌سازی باید حتماً دقت نمود که کاهش تعداد کارکنان باید روش‌مند و با ضوابط عادلانه و کاملاً غیر شخصی صورت پذیرد و همچنین توصیه می‌شود از روش‌های حافظ کرامت انسانی مانند بازنشستگی طبیعی یا زود هنگام استفاده گردد و از روش‌هایی مانند اخراج اجباری و مانند آن در سطح حداقلی استفاده شود.

- مبحث به کارگیری مدیریت‌گرایی در بخش دولتی باید به‌طور کلی مورد بررسی مجدد قرار گیرد زیرا که این رویه در طولانی مدت ممکن است موجب مخدوش شدن مرز بخش عمومی و خصوصی شود، زیرا در زیر چتر اصلاحات مبتنی بر بازار، هنجارها و استانداردهای منحصر به فرد بخش عمومی (نظیر شهروندی، نمایندگی، پاسخگویی، برابری، بی‌طرفی، گشاده‌رویی، حساسیت و انصاف در برخورد) که دولت اسلامی خواهان آن است،

به آن‌ها تفویض می‌شود که بنا بر نتایج حاصله می‌توان این‌گونه استنباط نمود که این تمرکززدایی متعاقباً باعث اعتماد متقابل کارمندان سازمان گردیده است و بر نتایج پژوهش اثر دور از انتظاری گذاشته است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که مدیریت دولتی نوین در بخش عمومی نیز دارای ابعاد مثبتی می‌باشد که با بهره‌گیری صحیح از اجزاء آن، می‌توان تأثیر مثبتی بر اعتماد سازمانی افراد گذارد.

نهایتاً، به دلیل ضعیف بودن ابعاد خصوصی سازی و کوچک‌سازی در سازمان مذکور، نتایج تحقیق ارتباط خاصی را با اعتماد سازمانی نشان نداد، که البته این یافته منافاتی با ادبیات موجود نداشته و صرفاً تمرکز بیشتر بر این دو بُعد در پژوهش‌های آتی بر روی سایر سازمان‌ها را ضرورت می‌بخشد.

همان‌طور که در بخش‌های قبلی عنوان شد، نقدها و چالش‌های بسیاری فراروی مدیریت دولتی در ایران که راهبرد مدیریت دولتی نوین را اتخاذ کرده است، قرار دارد.

از جمله نقدهای و چالش‌ها مطرح شده می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

مخدوش شدن مرز امور عمومی خصوصی، محدود شدن ترکیب دریافت‌کنندگان خدمات، تضعیف ابراز پاسخگویی عمومی، محدود کردن نقش بخش دولتی، کاهش اعتماد عمومی، شکل‌گیری سازمان‌های دولتی مضطرب، تمرکز بر نظریه سیاسی فردگرایی، تقویت نظام توزیع غنائم به شکل خصوصی‌سازی، تهدید جامعه مدنی، زوال اعتماد شهروندان به دولت، زوال اعتماد کارکنان به دولت، زوال اعتماد کارگزاران سیاسی از بوروکرات‌ها و زوال اعتماد شهروندان از یکدیگر. با توجه به چالش‌های یاد شده، امید است پیشنهادهای زیر مفید و مؤثر واقع شوند:

- در مورد بوروکراسی‌زدایی نباید به حذف و نابودی بوروکراسی ناکارآمد تمرکز نمود، بلکه بوروکراسی باید به گونه‌ای اصلاح شود که سلسله مراتب در

منابع و مأخذ

- دیده شده است که توسط مردم سالاری‌های به اصطلاح پیشرفته نظیر انگلستان، امریکا، فرانسه و کانادا با هجوم هنجارهای بازرگانی نظیر رقابت-جویی، کارایی، بهره‌وری و سودآوری به حاشیه رانده می‌شوند.
- از محدودیت‌های پژوهش حاضر، می‌توان به بدیع بودن موضوع آن و عدم وجود تحقیق با موضوع مشابه و عدم وجود پرسشنامه استاندارد و مدون مرتبط با مدیریت دولتی نوین اشاره نمود. دوم اینکه جامعه آماری این پژوهش به علت دسترسی نداشتن به همه کارکنان این سازمان محدود به کارکنان ستادی شهرداری رشت بوده است. محدودیت بعدی نبود تحقیقات زیاد مشابه در زمینه مدیریت دولتی نوین و تأثیر آن بر اعتماد سازمانی در داخل و خارج می‌باشد. در این پژوهش برای متغیر اعتماد سازمانی از دو مؤلفه اعتماد شخصی و اعتماد غیر شخصی استفاده شده است. اگرچه این نوع مؤلفه‌ها مورد تأیید پژوهشگران و صاحب‌نظران می‌باشد اما در عین حال استفاده از مؤلفه‌های دیگری نیز می‌تواند نتایج متفاوت داشته باشد؛ بنابراین پیشنهاد می‌گردد در پژوهش‌های آتی از مؤلفه‌های دیگری از اعتماد سازمانی استفاده گردد. نظر به اینکه موضوع این تحقیق از منظر مدیریت و سازمان، مهم و چالشی است، نیاز به بررسی بیشتر ابعاد گوناگون نظری و کاربردی آن محسوس است؛ بنابراین توصیه می‌گردد تحقیقی با موضوع مشابه انجام پذیرد ولی با این تفاوت که ابعاد و شاخص‌های مدیریت دولتی نوین در آن از دیدگاه سازمان همکاری اقتصادی و توسعه (OECD) استخراج گردد. همچنین پیشنهاد می‌گردد جهت روشن شدن سایر تأثیرات اجرای مدیریت دولتی نوین، تحقیقاتی در زمینه تأثیر اجرای راهبرد مذکور بر سایر مفاهیم سازمان و مدیریت از قبیل تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، میل به ترک خدمت، فساد اداری و... صورت پذیرد.
- پورعزت، علی‌اصغر (۱۳۹۳). مبانی مدیریت دولتی، تهران، انتشارات سمت.
- دانائی‌فرد، حسن (۱۳۹۰). چالش‌های مدیریت دولتی در ایران، تهران، انتشارات سمت.
- جاویدی، امین و شیرازی، علی (۱۳۹۳). اثر اعتماد درک شده بر وفاداری با تأکید بر نقش واسط تعهد رابطه‌ای در برون سپاری فعالیت‌ها در هتل‌های شهر مشهد. پژوهش‌نامه مدیریت تحول، سال ششم، شماره ۱۱، صص ۱۳۱-۱۱۲.
- رحیمی، محمدرضا (۱۳۹۰). بررسی و نقد جهت-گیری‌های انسان‌شناختی و ارزش‌شناختی مدیریت دولتی نوین. اسلام و پژوهش‌های مدیریتی. سال اول، شماره ۱، صص ۳۱-۷.
- سالارزهی، حبیب و ابراهیم‌پور، حبیب (۱۳۹۱). بررسی سیر تحول در پارادایم‌های مدیریت دولتی: از پارادایم مدیریت دولتی سنتی تا پارادایم حکمرانی خوب. نشریه مدیریت دولتی، سال چهارم، شماره ۶، صص ۶۲-۴۳.
- سیدجوادین، سیدرضا و رضایی، سعید (۱۳۹۴). بررسی تأثیر سیستم کاری تعهد بالا بر تسهیم دانش و نوآوری سازمانی. پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال هشتم، شماره ۲۷، صص ۴۴-۲۳.
- عباس‌زاده، حسن (۱۳۸۴). مدیریت دولتی نوین و توسعه پایدار. ماهنامه تدبیر، شماره ۱۶۳.
- عسگری، غلام‌رضا؛ محمدی، محمود و اسماعیل‌زاده، مهدی (۱۳۹۲). شناخت عوامل شادی‌ساز در میان نسل‌های شاغل در سازمان‌های امروزی. نشریه مدیریت دولتی، سال پنجم، شماره ۱۳، صص ۱۴۹-۱۶۶.
- علیزاده‌ثانی، محسن (۱۳۸۸). چارچوب تئوریک برای انتقادات بر مدیریت دولتی نوین، رساله دکترا، تهران، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی.

- innovativeness". *European Journal of Innovation Management*, 11(2), 160-181.
- Ferlie, E., Pettigrew, A., Ashburner, L., & Fitzgerald, L. (1996). *The New Public Management in Action*, New York: Oxford University Press.
- Ferris, J.M., & Graddy, E.A. (1998). "A Conceptual Framework for New Public Management Theory". *International Public Management Journal*, 1(2), 225-240.
- Hays, S.W., & Kearney, R.C. (1997). "Riding the Crest of a Wave: The National Performance Review and Public Management Reform". *International Journal of Public Administration*, 20(1), 11-40.
- Heyer, G.D. (2010). "New Public Management: A strategy for democratic police reform in transitioning and developing countries". *An International Journal of Police Strategies & Management*, 34(3), 419-433.
- Hood, C. (1990). "The New Public Management in the 1980s: Variations on a Theme, Accounting". *Organizations and Society*, 20(3), 93-109.
- Hood, C. (1991). "Public Management for all Seasons". *Public Administration*, 69(1), 3-19.
- Hood, C. (1996). "Beyond Progressivism: A New Global Paradigm in public Management". *International Journal of Public Management*, 19(2), 151-178.
- Hughes, O. (2003). *Public Management and Administration: An Introduction (3rd Ed.)*, Basingstoke: Macmillan.
- Jones, L.R., & Donald, F.K. (2003). "Assessing Public Management Reform in an International Context". *International Public Management Review*, 4(1), 1-19.
- KiKert, J.M. (1997). "Public Governance in the Netherlands: An Alternative to Anglo-American Managerialism". *Public Administration*, 75, 731-752.
- Lane, J.E. (2005). *New Public Management*, London: Rutledge.
- Larbi, G.A. (1999). *The New Public Management Approach and Crisis States United Nation Research Institute for Social Development (UNRISD) Discussion Paper*, 112.
- Lee, B. (2011). "New public management, accounting, regulators and moral panics". *International Journal of Public Sector Management*, 25(3), 192-202.
- Stivers, C. (2003). "Administration versus Management: a Reading from Beyond the Boundaries". *Administration and Society Journal*, 35(2): 211
- Levy, R. (2010). "New Public Management: End of an Era"? *Public Policy and Administration Journal*, 25(2), 234-240.
- فرهنگ، ابوالقاسم؛ پورقاز، عبدالوهاب و جمشیدزهی، سعید (۱۳۹۳). اثربخشی چرخش شغلی و رابطه آن با عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی، پژوهش‌های مدیریت عمومی. سال هفتم، شماره ۲۳، صص ۱۴۴-۱۲۹.
- معین‌زاده میرحسینی، شمیم‌السادات؛ قاضی‌نوری، سپهر؛ کریم‌زادگان مقدم، کریم و وحدت، داوود (۱۳۹۱). بررسی تجربی ارتباط انتشار نوآوری با اعتماد سازمانی و تأثیر آن‌ها بر پذیرش بانکداری سیار. پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال پنجم، شماره ۱۶، صص ۹۸-۶۵.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۹۱). مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم افزار لیزرل، تهران، انتشارات سمت.
- Amado, R. (2002). *New Ethical Challenges under the New Reform Movements in the Public Administration Sector* Edited by Eran Vigoda at *Public Administration: An Interdisciplinary Critical Analysis*, Publication of Marcel Dekker.
- Andrews, R., & Walle, S. (2012). *New Public Management and Citizen Perceptions of Local Service Efficiency, Responsiveness, Equity and Effectiveness*, COCOPS Working Paper, 7.
- Aucoin, P. (1990). *Administrative Reform in Public Management: Paradigms, Principles, Paradoxes, Pendulums, Governance*.
- Barzelay, M. (1992). *Breaking through Bureaucracy*, Berkeley: University of California Press.
- Bezes, P., Demaziere, D., Le Bianic, T., Paradeise, C., Normand, R., Benamouzig, D., Pierru, F., & Evetts, J. (2012). "New Public Management and professionals in the public sector, what new patterns beyond opposition". *Sociology du travail*, 54, 1-52.
- Boston, J., Martin, J., Pallot, J., & Walsh, P. (1996). *Public Management: the New Zealand Model*, Auckland: Oxford University Press.
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2001). *New Public Management: The Transformational of Ideas and Practice*, Alder shot: Ash gate.
- Cohen, S., & Eimicke, W. (1998). *Trends in 20th Century United States Government Ethics*, New York: School of International and Public Affairs, Columbia University.
- Ellonen, R., Blomqvist, K., & Puumalainen, K. (2008). "The role of Trust in organizational

یادداشت

1. Stivers
2. Lee
3. New Public Management
4. Organizational Trust
5. Organizational Justice
6. Pollitt
7. Hood
8. Barzelay
9. Osborne & Gaebler
10. Hughes
11. Lane
12. Christensen & Laegreid
13. KiKert
14. Peters
15. Aucoin
16. Boston et al
17. Cohen & Eimicke
18. Ferlie et al
19. Larbi
20. Yamamoto
21. Amado
22. Hays & Kearney
23. Mishra
24. Ellonen et al
25. Bezes
26. Ferris & Graddy
27. Heyer
28. Jones & Donald
29. Levy
30. Pollitt & Dan
31. Siltala
32. Andrews & Walle
33. Kaiser-Meyer- Olkin Measure of Sampling Adequacy
34. Root Mean Square Error of Approximation
35. Goodness of Fit Index
36. Adjusted Goodness of Fit Index

- Mishra, A. K. (1996). "Organizational responses to crisis: The centrality of trust". *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, 261-287
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Peters, B. (2002). "The Changing Nature of Public Administration: From Easy Answers to Hard Questions". *Asian Journal of Public Administration*, 24(2), 153-183.
- Pollitt, CH. (1990). *Managerialism and the Public Service: The Anglo American experience*, Oxford: Basil Blackwell.
- Pollitt, Ch., & Dan, S. (2011). *The impact of the new public management in Europe: A Meta analysis*, COCOPS working paper, 3.
- Siltala, J. (2013). "New Public Management: The Evidence-Based Worst Practice"? *Administration and Society Journal*, 45(4), 468-493.
- Yamamoto, H. (2003). *New Public Management: Japan's Practice*, Institute for International Policy Studies Policy Paper, Policy Paper, 293E, Tokyo: IIPS.