

## تعیین سیاست‌های ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های مدیریت شهری ایران با استفاده از روش دلفی فازی

سیاوش رشیدی<sup>۱</sup>، نسرين جزینی\*<sup>۲</sup>، محمد مبینی<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران

<sup>۲</sup> دانشیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

<sup>۳</sup> استادیار، گروه ژئوپلیتیک، دانشگاه جامع امام حسین (ع)، تهران، ایران

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۱۱/۱۹

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۰۸/۳۰

### چکیده

هدف از این تحقیق تعیین سیاست‌های ارتقای اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی ایران است. در این مقاله از روش دلفی فازی برای تصمیم‌گیری گروهی و از نظریه فازی برای مدل‌سازی متغیرهای زبانی و عدم قطعیت موجود در نظریات متخصصان استفاده شده است و بر اساس آن طی سه پانل دلفی فازی، مهمترین سیاست‌های ارتقای اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی ایران استخراج شده است. هدف پژوهش اکتشافی و روش تحقیق به صورت دلفی فازی است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسش‌نامه بوده که با بکارگیری روش نمونه‌گیری گلوله برفی و با مشارکت ۲۴ نفر از خبرگان صورت گرفته است. یافته‌های پژوهش نشان داد که برای ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌ها و موسسات دولتی بایستی در چهار بخش اصلی خدمات عمومی، پاسخگویی، شفافیت و عدالت؛ سیاست‌های کلان بایستی تدوین گردد. به طور نمونه خدمات عمومی کیفی همراه با پاسخ‌گویی یکی از مهمترین سیاست‌های دولت در افزایش رضایت‌مندی شهروندان و در نتیجه ارتقای اعتماد عمومی می‌گردد. مدل ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی در چهار مولفه و ۲۵ شاخص طراحی گردید و به عنوان مدلی جهت سیاستگذاری به سازمان‌های دولتی ایران ارائه شده است.

**کلیدواژه‌ها:** اعتماد عمومی، سیاست، دلفی فازی، پاسخ‌گویی عمومی

## ۱. بیان مساله:

برخی از صاحب‌نظران، اعتماد را نوعی سازوکار انسجام دهنده و ایجاد کننده وحدت در نظام‌های اجتماعی (باربر<sup>۱</sup>، ۱۹۸۳؛ بلو<sup>۲</sup>، ۱۹۶۴) برخی دیگر تسهیل کننده بهره‌وری در سازمان‌ها (بنیس و نانوس، ۱۹۸۵) و عده‌ای دیگر اعتماد را پرورش دهنده ارزش‌های دموکراتیک (برناشتاین، ۱۹۸۰) و عامل بسیار مهمی در کارایی و اثربخشی گروه‌های اجتماعی می‌دانند (گولم بوسکی و مک کونکی، ۱۹۹۳).

اندیشمندان مدیریت نیز، اعتماد را به عنوان عامل مهمی در همکاری و تعارض (لومیس<sup>۳</sup>، ۱۹۵۹؛ شریف<sup>۴</sup>، ۱۹۶۶)، سبک‌های رهبری (لیکرت<sup>۵</sup>، ۱۹۶۷)، پیش‌فرض‌های مدیریتی نسبت به کارکنان (مک‌گری گور<sup>۶</sup>، ۱۹۶۰)، ارضاء نیازها (مازلو، ۱۹۵۴)، تغییر سازمانی (گولم بوسکی<sup>۷</sup>، ۱۹۸۶)، مشارکت (مایلز و دیتچی<sup>۸</sup>، ۱۹۶۷)، ارتباطات (میلینگر<sup>۹</sup>، ۱۹۵۶، اریلی و رابرتز<sup>۱۰</sup>، ۱۹۶۷) استرس (گولم بوسکی، ۱۹۸۳) و قراردادهای اجتماعی (آرگریس<sup>۱۱</sup>، ۱۹۶۰؛ لوینسون<sup>۱۲</sup>، ۱۹۶۲، اسپین<sup>۱۳</sup>، ۱۹۸۰) می‌دانند.

تحقیقات زیادی نشان می‌دهند که روند اعتماد مردم به دستگاه‌های دولتی کشورهای پیشرفته کاهش یافته است. به طور مثال اعتماد عمومی به دولت در ایالات متحده آمریکا از سال ۱۹۶۰ کاهش یافته است (لیپست و اشنايدر<sup>۱۴</sup>، ۱۹۸۳: میلر<sup>۱۵</sup>، ۱۹۷۴). به گفته استونیسفر<sup>۱۶</sup> (۱۹۹۸)، نسبت شهروندان آمریکایی که معتقدند دولت فدرال بر اساس مصالح ملی انجام وظیفه می‌کند از ۷۵ درصد در سال ۱۹۶۴ به ۲۰ درصد در سال ۱۹۹۴ و ۶ درصد در اواخر دهه ۱۹۹۰ رسیده است. در انگلیس نسبت شهروندانی که بین سال‌های ۱۹۸۸-۱۹۸۶ معتقد بودند دولت کارهایش را به نحو صحیح و در جهت منافع ملی انجام می‌دهد از ۵۷ درصد به ۵۶ درصد در بخش خدمات بهداشتی و از ۳۶ درصد به ۲۹ درصد در بخش حمل و نقل و از ۷۳ درصد به ۶۹ درصد در بخش خدمات پلیس کاهش یافته است (هاگو<sup>۱۷</sup>، ۱۹۹۸: ۱۱۴-۹۶). در کاندا و نروژ نیز روندهای اخیر بیانگر افول اعتماد عمومی نسبت به نهادها و سازمان دولتی بوده است (لاندری<sup>۱۸</sup>، ۱۹۹۳: ۳۴۹-۳۳۵). در ایتالیا ۹۰-۷۰ درصد خواستار برچیده شدن برخی از وزارتخانه هستند. در ژاپن

<sup>۱</sup> Barber

<sup>۲</sup> Blau

<sup>۳</sup> Loomis

<sup>۴</sup> Sherif

<sup>۵</sup> Likert

<sup>۶</sup> McGregor

<sup>۷</sup> Golcmbicwski

<sup>۸</sup> Miles & Ritchie

<sup>۹</sup> Millinger

<sup>۱۰</sup> O Reilly & Roberts

<sup>۱۱</sup> Argris

<sup>۱۲</sup> Levinson

<sup>۱۳</sup> Schein

<sup>۱۴</sup> Lipset & Schneider

<sup>۱۵</sup> Miller

<sup>۱۶</sup> Stonecipher

<sup>۱۷</sup> Haque

<sup>۱۸</sup> Landry

فارغ‌التحصیلان دانشگاهی کار در بخش خصوصی را به بخش دولتی ترجیح می‌دهند (پمپل و ماراماتسو<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵). مطالعات تجربی فوق بیانگر رشد نارضایتی و بی‌اعتمادی مردم نسبت به خدمات دولتی در کشورهای پیشرفته سرمایه‌داری است.

روند کاهش اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی در بسیاری از کشورهای در حال توسعه نیز به چشم می‌خورد. در برزیل و مکزیک، نتایج افکارسنجی و نتایج انتخابات منتشر شده در نیمه دوم دهه ۱۹۹۰ نشان می‌دهد که مردم نسبت به نحوه ارائه خدمات بخش دولتی ناراضی هستند (روتلا، ۱۹۹۷: ۵). مطالعات اخیر نشان می‌دهد که اطمینان عمومی نسبت به خدمات مختلف دولت نظیر بهداشت و آموزش اولیه در بنگلادش افول کرده است. تصور عموم مردم نسبت به خدمات دولتی در فیلیپین، منفی و انتقادگونه است و اکثریت شهروندان کره جنوبی معتقدند که مستخدمان دولتی به اصول اخلاقی، کمتر پایبند هستند (اندریگا، ۱۹۹۷: ۸-۵). روند اعتماد عمومی نسبت به خدمات دولتی در برخی از کشورهای سوسیالیستی ناامیدکننده‌تر از سایر کشورها است. به طور نمونه بر اساس افکارسنجی سال ۱۹۹۴، ۸۰ درصد مردم در بلغارستان هیچ گونه اعتمادی نسبت به دولت ندارند و اکثریت جامعه لیتونی و لیتوانی نسبت به کارکنان دولت به دیده منفی نگاه می‌کنند (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰: ۱۳-۹). شواهد و قرائن نشان می‌دهد که سازمان‌های دولتی ایران نیز از مقبولیت کافی مردمی برخوردار نیستند (فرشیدی، ۱۳۷۹: ۱۳، ابراهیمیان، ۱۳۷۹: ۱۱، محبیان، ۱۳۷۹، دری، ۱۳۷۶: ۶، سالاریان، ۱۳۷۶: ۵۲، عسگر اولادی، ۱۳۷۹: ۱۰). مطالعات فوق نشان می‌دهد که فقدان اعتماد عمومی مساله فرا روی بسیاری از کشورهای توسعه یافته، در حال توسعه و دیگر کشورهاست. دلایل متعددی بر این روند کاهش اعتماد عمومی مترتب است و علت این افول، تا به امروز مورد مباحثه است. بعضی اعتقاد دارند که اعتماد به دولت، به عملکرد مقامات دولتی (سیتین<sup>۲</sup>، ۱۹۷۴؛ سیتین و گرین<sup>۳</sup>، ۱۹۸۶) یا رهبران اداری (میچل و اسکات<sup>۴</sup>، ۱۹۸۷) بستگی دارد. در این دیدگاه، تصور عموم مردم این است که سازمان‌های دولتی رهبران ضعیفی دارند. برخی دیگر معتقد هستند که کاهش اعتماد به دلیل نارضایتی عمومی مردم از موسسات دولتی است (میلر، ۱۹۷۴؛ ویلیامز، ۱۹۸۷). در این دیدگاه، بازگرداندن اعتماد عمومی به دولت بسیار مشکل است و در نتیجه تقویت مشروعیت نظام سیاسی نیز مشکل می‌باشد.

برخی از نویسندگان این افت اعتماد عمومی را ناشی از پاره‌ای فسادها و اعمال خلاف به وسیله مدیران و احساس عدم کنترل شهروندان بر سازمان‌ها می‌دانند. شهروندان این احساس را دارند که سازمان‌ها بوسیله افرادی اداره می‌شوند که آنها را نمی‌شناسند، ارزش‌ها و هنجارهای آنان با ارزش‌های آنها متفاوت و گاهی متعارض است و نحوه اداره آنها مورد پذیرش شهروندان نیست (دنهارت، ۱۹۹۰). در ایران نیز گروه دیگری از اندیشمندان مدیریت مساله عدم اعتماد عمومی را مرتبط به عدم توان پاسخ‌گویی سازمان‌ها دانسته‌اند. سازمان‌هایی که نمی‌توانند به مسئولیت‌های اجتماعی خود عمل نمایند و به انتظارات شهروندان در این زمینه پاسخ بدهند، مورد بدگمانی واقع شده و اعتماد از آنان سلب می‌گردد. گاهی اعمال و فعالیت‌های سازمان‌ها با اهداف و وعده‌های آنان یکی نیست و این موضوع ایجاد بی‌اعتمادی می‌کند.

<sup>1</sup> Pempel & Muramatsu

<sup>2</sup> Citrin

<sup>3</sup> Green

<sup>4</sup> Mitchell & Scott

در برخی مواقع، اعمال سازمان‌ها با ارزش‌ها و باورهای شهروندان سازگار نیست که این نیز موجب بی‌اعتمادی می‌گردد. سازمانها معمولاً شعار آزادی، عدالت و برابری می‌دهند؛ اما در عمل به رفتارهای تبعیض آمیز و ناعادلانه دست می‌زنند و چهره‌ای از خود نزد مردم ترسیم می‌کنند که سلب‌کننده اطمینان از آنها است (دانایی فرد و الوانی، ۱۳۸۸: ۲۷۳).

کاهش اعتماد شهروندان به دولت و نهادهای دولتی تبدیل به یکی از بحران‌های جهان امروز شده است. وقایع و رخداد‌های مختلف باعث شده که اطمینان به رسانه‌های جمعی، نهادهای کارگری، موسسات تجاری و کارگران، موسسات تجاری و کارگزاران دولتی به شدت کاهش یافته است و نوعی سوءظن در روابط شهروندان با این نهادها بوجود آمده است. به تازگی پژوهشگران، به ایجاد، حفظ و بازسازی اعتماد عمومی به موسسات دولتی توجه جدی نموده‌اند (لاپورت و متلی<sup>۱</sup>، ۱۹۹۶؛ روسکیو<sup>۲</sup>، ۱۹۹۶).

داشتن اعتماد مردم به سازمان‌ها و موسسات دولتی، باعث ارتقای سرمایه اجتماعی و افزایش کارآمدی، توانمندی و اقتدار حاکمیت و ملت خواهد شد. وجود اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی یکی از عوامل مهم در افزایش زمینه مشارکت عمومی در فرایندهای سیاسی و اجتماعی کشور است. بنابراین تدوین سیاست‌های ایجاد‌کننده، ارتقا دهنده و نگهدارنده اعتماد عمومی به سازمانهای دولتی بسیار مهم می‌باشد. البته این سیاست‌ها باید به گونه‌ای تدوین شود که ضمن ارتقا اعتماد عمومی، افزایش دهنده شفافیت، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی دولت و سرعت و کیفیت در ارائه خدمات عمومی باشد. لذا تدوین این سیاستها فعالیتی چند بعدی است و تجربه چشم‌گیری نیز در این زمینه در کشور وجود ندارد. لذا ماهیت مساله و حل آن به گونه‌ای است که حصول به دستاوردهای عینی و راهکارهای عملی، مستلزم همفکری و همکاری خبرگان در بخش‌های مختلف جامعه است و ماحصل تفکر آنان در چارچوب اصول قانون اساسی و اسناد بالادستی می‌تواند به دولت ابلاغ شود. علت استفاده از روش دلفی فازی برای تدوین سیاست‌های ارتقای اعتماد عمومی هم این موضوع می‌باشد.

این تحقیق به دنبال تعیین سیاست‌های ارتقای اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی ایران از طریق خرد جمعی است. بنابراین، روش فازی که یکی از روش‌های تصمیم‌گیری گروهی است مورد استفاده قرار می‌گیرد. البته به دلیلی وجود ویژگی‌هایی از جمله ابعاد کلان مساله، عدم دسترسی به اطلاعات دقیق و نظرات فردی و ذهنی، نظریه فازی نیز باید در آن ادغام گردد؛ لذا از روش دلفی فازی برای برقراری ارتباطات موثر با خبرگان و صاحب‌نظران استفاده کرده تا ضمن ایجاد تعامل لازم بین آنان، دیدگاه‌های آنان را به سوی اجماع عمومی سوق دهد.

## ۲. مبانی نظری پژوهش

### ۱.۲. مفهوم اعتماد عمومی:

اعتماد عمومی به این معنا است که عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان‌های دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه مردم به انتظارات آنان پاسخ مثبت دهند. در این نوع تعامل نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه

انجام امور در سازمان‌های دولتی وجود دارد. به عبارت دیگر اعتماد عمومی، یعنی انتظار عموم از دریافت پاسخ مطلوب به خواسته هایشان از سوی متولیان امور عمومی (زاکر، ۱۹۸۹) یا انتظار نتایج مثبت یک طرف بر مبنای اقدام مورد انتظار طرف دیگر، در یک تعامل که مشخصه اصلی آن عدم اطمینان است (مارچ و اولسن، ۱۹۸۹). کادهار و کاسماری (۲۰۰۲) اعتماد عمومی را به سه بعد تقسیم می‌کنند: شایستگی (توانمندی)<sup>۱</sup>، نوع دوستی یا خیرخواهی<sup>۲</sup> و درستی یا امانتداری یا پایبندی<sup>۳</sup> (مایر و همکاران، ۱۹۹۵، گابینز و مک کار تین، ۲۰۰۸). اعتماد شونده باید دارای دانش یا مهارت در زمینه‌ای که باشد برای اعتماد کننده مهم است (مایر و همکاران، ۱۹۹۵؛ بچمن، رینهارد و هانابی - ایگر، ۲۰۱۴). اعتماد عمومی در سه مفهوم اعتماد اعتباری، اعتماد متقابل (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰: ۱۶-۱۴) و اعتماد اجتماعی (الوانی، میرسپاسی و محمدیان ساروی، ۱۳۸۵: ۵) نیز دسته‌بندی شده است.

## ۲.۲. رابطه بین اعتماد عمومی و عوامل مرتبط با آن

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

### عدالت اجتماعی و اعتماد عمومی

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

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

### خدمات عمومی و اعتماد عمومی

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

### پاسخ‌گویی و اعتماد عمومی

1 ability  
2 benevolence  
3 integrity  
4 Bew

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

### مشارکت عمومی و اعتماد عمومی

اعتماد عمومی و مشارکت عمومی می‌توانند نوعی رابطه دو طرفه با یکدیگر داشته باشند، به این معنا که افزایش اعتماد عمومی منجر به افزایش مشارکت عمومی می‌شود و در جامعه‌ای که مشارکت عمومی مردم بالا باشد، اعتماد عمومی نیز افزایش پیدا می‌کند (منوریان و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۶۱).

### فساد و اعتماد عمومی

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

### شفافیت و اعتماد عمومی

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

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

### رابطه شهروندان و دولت

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

مدیران دولتی محلی، عامل مهمی در ایجاد اعتماد در بحث‌های مربوط به ارتباط شهروندان و دولت هستند (شلونگ، ۲۰۰۷: ۱۷۵). در حالی شناسایی و حفظ سودمندترین و پرهزینه‌ترین شهروندان از دیدگاه تجاری، بر خلاف

عدالت اجتماعی به نظر می‌رسد، اما داشتن رویکرد کیفیت‌مدار به شهروندان در خدمات دولتی، می‌تواند یک خط عمومی‌مشی مناسب باشد (شلونگ، ۲۰۰۷: ۱۷۶).

### عملکرد دولت‌ها و اعتماد عمومی

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

کریستین و لیرید (۲۰۰۲) به این نتیجه رسیدند که نوعی رابطه و پیوند بین رضایتمندی مردم نسبت به خدمات عمومی و اعتمادشان نسبت به دولت وجود دارد. این یافته‌ها با مطالعات اندیشمندان دیگر نظیر رز و پترسون (۲۰۰۰) نیز مطابقت دارد. شهروندانی که از خدمات بهداشت عمومی و خدمات اجتماعی و استخدای رضایت داشتند نسبت به شهروندانی که از تماسشان با این سازمان‌ها رضایت نداشتند دارای سطح اعتماد بیشتری نسبت به نهادهای عمومی بودند (دانایی‌فرد، ۱۳۸۲: ۶۹). بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که عملکرد بهتر خدمات عمومی سبب افزایش رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی می‌شود و در نتیجه به اعتماد بیشتر آن‌ها به خدمات عمومی و دولت می‌انجامد (دانایی‌فرد، ۱۳۸۷: ۸۸).

### ۳.۲. پیشینه تحقیق:

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

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

حکومت محلی) که رابطه‌شان با شهروندان و دولت دارای ابعاد دموکراتیک و قراردادی است نپرداخته‌اند. در ادامه خلاصه پژوهش‌های صورت گرفته در مورد اعتماد عمومی به دولت ارائه شده است.

### جدول ۱. خلاصه پیشینه داخلی و خارجی تحقیق

عنوان مقاله	نام پژوهشگر و تاریخ	نتایج پژوهش
بررسی عوامل تاثیرگذار بر اعتماد اجتماعی	هزارجریبی و صفری شالی (۱۳۸۱)	نتایج نشان داد که فضای مناسب اخلاق عمومی، احساس امنیت اجتماعی، انسجام اجتماعی، رضایت اجتماعی، پایداری دینی، روحیه نועدوستی، مقبولیت اجتماعی تأثیر مثبت می‌گذارد و متغیرهای پایگاه اقتصادی و اجتماعی، بیگانگی اجتماعی و احساس محرومیت، بر اعتماد اجتماعی تأثیر منفی دارد.
شناسایی عوامل ایجادکننده اعتماد به سازمان‌های دولتی ایران	الوانی و همکاران (۱۳۸۵)	عوامل ایجادکننده اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی عبارتند از: عمل به مسئولیت اجتماعی سازمان، عمل و پایداری به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان، مشارکت فرصت و امکان اقدامهای داوطلبانه برای شهروندان، برخورد یکسان و شهروندان در تصمیمگیری منصفانه با شهروندان، احساس وحدت و یگانگی مدیران با شهروندان، کارایی در ارائه خدمات، اطلاع‌رسانی مناسب و شفاف، پاسخگویی، ایجاد و حفظ امنیت شهروندان.
رابطه میان رفاه اقتصادی و اجتماعی و مشارکت پذیری شهروندان	ربانی و همکاران (۱۳۸۶)	مسئولین شهر اگر بتوانند اعتماد مردم را جلب کنند واز این طریق به رضایتمندی اجتماعی آنها بیفزایند در این صورت احساس تعلق آنان به منطقه مسکونی افزایش یافته و باعث مشارکت پذیری بالاتر آنها خواهد شد.
بررسی رابطه بین پاسخگویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی مناطق ۲۲ گانه شهر تهران	منوریان و همکاران (۱۳۸۸)	دولت پاسخگو در یک جامعه شرایط جلب اعتماد عمومی شهروندان را فراهم کرده و در نهایت باعث افزایش مشارکت عمومی شهروندان در امور سیاسی و اجتماعی از قبیل انتخابات می‌شود.
عدالت و اعتماد عمومی ره آورد حکومت الکترونیک	پورعزت و همکاران (۱۳۸۸)	نتایج حاکی از وجود رابطه معنادار میان پویایی‌های نهادی حکومت الکترونیک، افزایش ادراک عدالت اجتماعی و نیز افزایش سطح اعتماد به دولت می‌باشد.
عوامل مؤثر بر افزایش اعتماد مردم به کلاتری و پاسگاهها	کلاکی و ودیعت (۱۳۸۸)	رفتار اجتماعی مردم‌پسند، حفظ شخصیت و منزلت اجتماعی حین انجام وظایف، کمک رسانی و ایثارگری، قانونگرایی و رعایت عدالت، پایداری به تعهدهای دینی، مدیریت در رفتار، وجدان کاری و صحت عمل و تلاش مؤثر
آزمون مدلی برای تقویت اعتماد عمومی به سازمان‌های خدمات عمومی	دانایی فرد (۱۳۸۸)	یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد متغیرهای تعدیل‌گر، بر رابطه میان رضایتمندی و اعتماد عمومی تأثیر می‌گذارند و آن را تعدیل می‌کنند. همچنین مشخص شد که ادراک عمومی از سطح پاسخگویی سازمان‌های دولتی بر میزان اعتماد عمومی به دولت موثر است و در این بین، پاسخگویی سیاسی، اخلاقی و مالی، به ترتیب بیشترین تأثیر را بر اعتماد عمومی به دولت بر جای می‌گذارد.



عنوان مقاله	نام پژوهشگر و تاریخ	نتایج پژوهش
طراحی مدلی برای تاثیرگذاری بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری	طالقانی، فرهنگی و جعفری (۱۳۸۹)	چهار مؤلفه مدل، شامل ویژگی‌های اعتمادکننده، ویژگی‌های اعتمادشونده، ویژگی‌های محیط و موضوع‌های مقاله اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری است.
از اعتماد عمومی تا اعتماد سیاسی (پژوهشی پیرامون رابطه اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی در ایران)	زاهدی و خانباشی (۱۳۹۰)	نتایج حاصل از نقش موثر و مثبت بهبود اعتماد عمومی در ارتقای سطح اعتماد سیاسی در جامعه حکایت می‌کنند. از این رو انجام مطالعات تکمیلی در این زمینه می‌تواند بستری برای توجه بیشتر دولت به مقوله اعتماد سیاسی و راهکارهای تحکیم و تقویت آن باشد.
بررسی نقش فناوری اطلاعات در کاهش فساد اداری از طریق افزایش شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخگویی و ارتقای اعتماد و درستی	شریفی، مشرف جوادی و حاجی پور (۱۳۹۱)	نتایج نشان داد که شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخگویی و ارتقای اعتماد و درستی ناشی از فناوری اطلاعات با کاهش فساد اداری رابطه معنا دار مستقیم دارد.
بررسی رابطه بین شفافیت و پاسخ‌گویی اجتماعی با اعتماد عمومی	محمدیان و وهاب‌زاده (۱۳۹۱)	بین شفاف‌سازی، اخلاقیات، عملکرد سازمانی، مسئولیت سازمانی، پاسخگویی و برخورد منصفانه با اعتماد عمومی همبستگی وجود دارد.
سنجش عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به شهرداری مورد مطالعه: شهروندان شهر نیشابور	محمدی و زنگنه (۱۳۹۲)	نتایج تحلیلی داده‌های بررسی نشان داد که بی‌متغیرهای تجربه تبعیض، امیدواری به، میزان فساد اداری، احساس امنیت، اعتماد نهادی ارضای نیاز، عضویت گروه‌های رسمی و عضویت گروه‌های غیررسمی با میزان اعتماد شهروندان به شهرداری رابطه معناداری وجود دارد.
نقش اعتماد عمومی در توسعه مشارکت شهروندان	رجبی فرجاد و همکاران (۱۳۹۳)	با تقویت اجتماع اخلاقی و تعهد عملی به التزام‌های اخلاقی در سطوح میان‌فردی، بین فرد و نهادها و نیز بین نهادی، فرایند اعتماد اجتماعی در سطوح اعتماد افراد نسبت به یکدیگر و نیز اعتماد اجتماعی نسبت به نهادهای اجتماعی و مأمورانی که متولی و عامل در این نهادها هستند، قوت لازم را کسب خواهد کرد و زمینه‌ساز تعاون و مشارکت اجتماعی خواهد بود. مشروعیت و پذیرش دولت نیز با مشارکت مردم تحکیم و تثبیت می‌شود.
واکوی سازوکارهای کلیدی تقویت اعتماد عمومی به دولت: رویکرد نگاه شهروندی	دانایی فرد، حسن زاده و نصرالهی (۱۳۹۳)	در نهایت ۳۸ سازوکار تقویت اعتماد عمومی به دولت شناسایی و در ۵ دسته طبقه بندی شد که مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از: برابری اجتماعی در استفاده از خدمات دولت، ایجاد آرامش سیاسی و اقتصادی، وجود نهادهای قضایی کارآمد، پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری دولت، اعتراف دولتمردان به اشتباهاتشان.
بررسی تاثیر شفافیت سازمانی بر کاهش فساد اداری با میانجی‌گری اعتماد، سازمانی مطالعه موردی: کارکنان بیمارستان پانزده خرداد	درویشی و عظیمی زاچکانی (۱۳۹۵)	نتایج نشان داد شفافیت بر اعتماد و فساد اداری همچنین و اعتماد بر کاهش فساد اداری در بیمارستان پانزده خرداد ورامین تاثیرگذار است.

عنوان مقاله	نام پژوهشگر و تاریخ	نتایج پژوهش
راهکارهای اعتماد عمومی به سازمانهای دولتی	جابرانصاری، نجف بیگی و الوانی (۱۳۹۵)	ادارک شهروندان از میزان پاسخ‌گویی عمومی، امکان مشارکت مردم در تصمیمات، کیفیت خدمات، سلامت اداری، شفافیت، رعایت اخلاقیات و عدالت موارد هفتگانه شکل دهنده تصویر ذهنی مردم از سازمان‌های دولتی هستند.
دسته‌بندی اعتماد عمومی	توماس <sup>۱</sup> (۱۹۹۸)	به عقیده توماس اعتماد را می‌توان به سه نوع اعتماد اعتباری، متقابل و اجتماعی تقسیم کرد.
رابطه اعتماد عمومی و کنترل‌های دولتی	داس و تنگ <sup>۲</sup> (۱۹۹۸)	داس و تنگ به این نتیجه دست یافتند که اعتماد کمک می‌کند تا کنترل‌های رسمی از طریق ایجاد فرصت‌های مناسب برای یکپارچگی اعضای گروه کاهش یابد.
رابطه اعتماد عمومی و میزان همکاری شهروندان	کولتر <sup>۳</sup> (۲۰۰۲)	کولتر به این نتیجه رسید که سطح بالای اعتماد به سمت افزایش همکاری و کاهش عدم اطمینان هدایت می‌شود.
سازوکارهای تقویت اعتماد عمومی به دولت	تولبرت (۲۰۰۴)	شفافیت دولت
سازوکارهای تقویت اعتماد عمومی به دولت	هترینگتون (۲۰۰۵)	کوشش در جهت تحقق وعده‌های اعلام شده
دسته‌بندی اعتماد عمومی	دیتز و هارتوگ <sup>۴</sup> (۲۰۰۶)	اعتماد عمومی شامل پنج دسته بر اساس اجبار، حسابگرانه، دانش محور، رابطه محور و بر اساس هویت مشترک می‌باشد.
سازوکارهای تقویت اعتماد عمومی به دولت	لاری (۲۰۰۷)	تخفیف مالیات، عدل و دادگری
سازوکارهای تقویت اعتماد عمومی به دولت	رزستینو استول (۲۰۰۸)	مبارزه با فساد، کاهش تبعیض اجتماعی، توانایی دولت در پاسخ به چالشهای اقتصادی توجه به جایگزینی نسلها و تغییر نیازهای مردم

مطالعه حاضر به معنای تعیین ارزش بهینه چهار مولفه خدمات عمومی، پاسخ‌گویی، شفافیت و عدالت اعتماد عمومی در وضعیت موجود و مطلوب در سازمان‌های دولتی ایران است. در نظام اداری، این چهار مولفه نمی‌توانند درارای وزن و ارزش یکسان باشند و همواره باید ارزش بهینه این چهار مولفه مد نظر قرار بگیرد. در پژوهش حاضر، هر یک از این چهار مولفه بر اساس شاخص‌هایی به شرح جدول (۲) سنجش شده‌اند.

جدول ۲. ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های مدل

ابعاد	مولفه‌ها	شاخص‌ها (ویژگی‌ها)
اعتماد عمومی	خدمات عمومی	- کیفیت خدمات عمومی - برابری در ارائه خدمات عمومی - رایگان بودن خدمات عمومی - بی‌طرفی در اراده خدمات عمومی - سازگاری خدمات عمومی

<sup>1</sup> Thomas

<sup>2</sup> Das & Teng

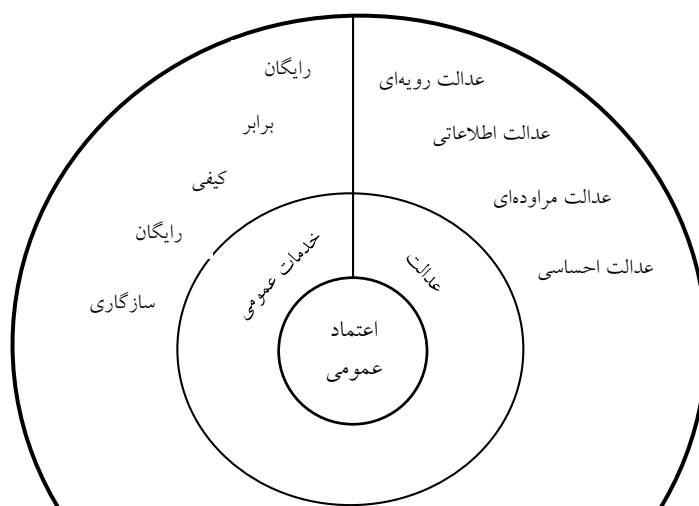
<sup>3</sup> Coulter

<sup>4</sup> Dietz & Hertzog

پاسخ‌گویی اخلاقی	-	پاسخ‌گویی
پاسخ‌گویی دموکراتیک	-	
پاسخ‌گویی مالی	-	
پاسخ‌گویی سیاسی	-	
پاسخ‌گویی قانونی	-	
پاسخ‌گویی عملکردی	-	
دردسترس بودن اطلاعات	-	شفافیت
تعهد دولت به تولید اطلاعات در کلیه زمینه‌ها(شفافیت رسانه‌ای و افشاگری و گزارش‌گری تخلفات)	-	
توانمندسازی شهروندان برای مطالبه ایفای تعهدات دولت در این خصوص	-	
شفافیت زیرساختی	-	
عدالت رویه‌ای	-	عدالت
عدالت احساسی	-	
عدالت مرادده‌ای	-	
عدالت اطلاعاتی	-	

#### ۴.۲. مدل مفومی تحقیق:

در تبیین الگوی مفومی پژوهش باید اذعان کرد که سازه(بعد) مدل با مطالعات مبانی نظری و صحنه‌گذاری خبرگان دانشگاهی بر پایه الگوی استوار شده است و مولفه‌های ابعاد چهارگانه با مطالعه ادبیات پژوهش و برگزاری مصاحبه‌های عمیق با خبرگان (استادان دانشگاهی و مدیران دولتی) و نیز اجرای دو مرحله روش دلفی شناسایی شده‌اند؛ سپس ویژگی‌ها بر اساس مطالعه و پژوهش تجربی به دست آمده از تحقیقات انجام شده در عرصه نظام اجتماعی و سیاسی کشور و در نهایت تایید خبرگان دانشگاهی، به الگوی مفومی پژوهش حاضر اضافه شد. در شکل ۱. مدل مفومی تحقیق آمده است.





شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

### ۳. روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از لحاظ مبانی فلسفی پژوهش در گروه پارادایم پدیدارشناسی قرار می‌گیرد. از حیث جهت‌گیری از دسته پژوهش‌های کاربردی به شمار می‌رود و از نظر روش گردآوری داده‌های مورد نیاز توصیفی (غیرآزمایشی) و پیمایشی است. روش پژوهش حاضر از نوع آمیخته (کمی و کیفی) است. مفاهیم ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی ایران در بخش کمی مورد آزمون قرار گرفته و از مصاحبه‌های عمیق برای آموختن دیدگاه خبرگان در خصوص سیاست‌های ارتقای اعتماد عمومی در بخش کیفی استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش، خبرگان دانشگاهی و سازمانی مرتبط با مدیریت دولتی می‌باشند که در جدول زیر ضابطه انتخاب آن مشخص شده است. روش نمونه‌گیری به صورت نمونه‌گیری غیرتصادفی - گلوله برفی بوده و ترکیب نمونه آماری متشکل از ۲۰ نفر اساتید دانشگاه با مدرک دکتری مدیریت دولتی و سابقه ۲۸ سال به بالا و همچنین ۵ نفر از مدیران ارشد دستگاه‌های دولتی، دارای مدرک دکتری علوم سیاسی که تجربه خدمتی ۲۸ سال داشتند. از مصاحبه دوازدهم به بعد اطلاعات جدید بدست نیامد اما برای اطمینان تا مصاحبه پانزدهم ادامه یافت. هر مصاحبه با طرح سئوالاتی درباره مولفه‌ها و شاخص‌های ارتقای اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی ایران آغاز می‌شد (مصاحبه باز) و باقی پرسش‌ها بر اساس پاسخ‌های مصاحبه شونده مطرح می‌گردید. ویژگی‌ها و خصوصیات اعضای پانل دلفی بر جدول (۳) آمده است:

جدول ۳. ویژگی‌ها و خصوصیات اعضای پانل دلفی

رتبه علمی			تعداد	اعضای پانل تخصصی
استادیار	دانشیار	استاد		
۱	۲	۲	۵	گروه مدیریت دولتی واحد قزوین
-	۲	۳	۵	گروه مدیریت دولتی دانشگاه تربیت مدرس
۳	۱	-	۴	موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی
-	۲	۳	۵	گروه علوم سیاسی دانشگاه تهران مرکز
۱	۳	۲	۶	گروه مدیریت دولتی واحد علوم و تحقیقات
۵	۱۰	۱۰	۲۵	جمع

از میان اعضای جامعه آماری، نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران در سطح خطای ۵ درصد ۲۴ نفر تعیین شد و پرسش‌نامه از طریق پست الکترونیک ارسال شد. از مجموع ۲۴ پرسش‌نامه توزیع شده در مرحله نخست، ۱۸ پرسش‌نامه جمع‌آوری شد. در مرحله دوم با توزیع پرسش‌نامه میان صاحب نظرانی که در دور نخست پرسش‌نامه‌ها را تکمیل کردند، ۱۶ پرسش‌نامه گردآوری شد و نتایج بر اساس آن تحلیل شد.

پس از طراحی الگوی اولیه و پرسش‌نامه، دور نخست دلفی بخ اجرا درآمد. در این مرحله در مجموع ۳۲ شاخص به دست آمد که برای سنجش آنها از مقیاس پنج گانه لیکرت استفاده شد. با توجه به نتایج این پرسش‌نامه، پرسش‌نامه دیگری در مرحله دوم دلفی طراحی شد و در اختیار اعضای پانل قرار گرفت. تحلیل نتایج مرحله دوم، ضرورت حفظ ۱۹ شاخص را تایید کرد.

#### ۴. تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش دلفی فازی استفاده شده است. مراحل اجرای روش دلفی فازی شامل موارد زیر است:

۱. انتخاب خبرگان و تشریح مساله برای آنها

۲. تهیه پرسش‌نامه و ارسال آن به خبرگان

۳. دریافت نظر خبرگان و تجزیه و تحلیل آنها (محاسبات فازی)

۴. بررسی اجماع مناسب (بررسی اختلاف دو میانگن متوالی)

۵. تهیه گزارش از فرایند دلفی و ارسال نتایج به خبرگان

۴، ۱- اجرای روش دلفی فازی برای تعیین سیاست‌های ارتقای اعتماد عمومی به سازمانهای دولتی

#### ۴، ۱-۱- انتخاب خبرگان

با توجه به سطح کلان مساله ارتقای اعتماد عمومی، گروه‌های متعددی در حال این مساله دخیل هستند. لذا باید تا حد امکان خبرگان به نحوی تعیین شوند که نماینده خوبی از شهروندان و ارباب رجوعان مختلف به سازمان‌های دولتی باشند. همچنین از نگرش جامع و از ابعاد مختلف تخصصی و جایگاهی نسبت به اعتماد عمومی برخوردار باشند بنابراین افرادی از گروه‌های زیر منتخب خبرگان می‌باشند:

الف- مدیران ارشد سازمانای دولتی

ب- اساتید مجرب دانشگاه

ج- شهروندان آگاه

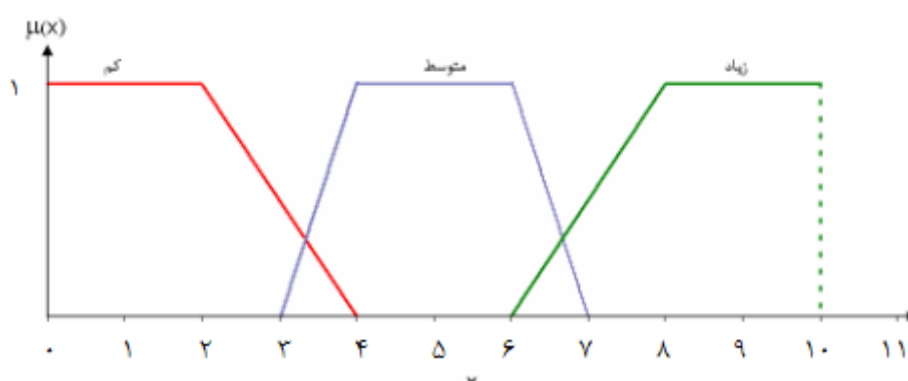
#### ۴، ۱-۲- استخراج و تعیین گزینه‌های پیشنهادی

در این مرحله هدف تعیین حدود و ثغور سیاست‌های ارتقای اعتماد عمومی است. توجه مسئولین نظام به ویژه مقام معظم رهبری به اهمیت اعتماد عمومی در قالب سخنرانی‌ها و نامه‌ها دلیلی موجه بر ضرورت تدوین سیاست‌های ارتقای اعتماد عمومی است. در اسناد بالادستی ارائه خدمات برتر، نوین و کیفی، توفیق شوراهای اسلامی شهر و روستا،

برخورد قاطع دستگاه‌ها با مجرم و متخلف، ظلم و تجاوز و فساد، مشارکت گسترده مردم در انتخابات از جمله زمینه‌ها و چارچوب‌های افزایش دهنده اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی برشمرده شده‌اند.

#### ۳،۱،۴- تعریف متغیرهای زبانی

برای افزایش آزادی عمل بیشتر خبرگان به جای متغیرهای با ارزش‌های قطعی از متغیرهای کیفی استفاده شده است. متغیرهای کیفی به صورت اعداد فازی ذوزنقه‌ای شکل ۲. تعریف می‌شود: کم (۰، ۰، ۲، ۴)، متوسط: (۳، ۴، ۶، ۷)، زیاد: (۸، ۹، ۱۰، ۱۰).



شکل ۲. تابع عضویت متغیرهای زبانی

#### ۴،۱،۴- تعیین سیاست‌ها

با توجه به گزینه‌های پیشنهادی در بخش ۴،۲ و متغیرهای زبانی تعریف شده در بخش ۳،۴ پرسش‌نامه مورد نظر طراحی شد. به دلیل زیاد بودن تعداد متغیرهای شناسایی شده، برای کاهش ورودی‌ها و نیز تعیین اهمیت ورودی‌ها نسبت به یکدیگر، محدودیت وزنی در مدل اعمال گردید. بدین منظور پرسشنامه‌ای با ۲۵ سؤال (که هر سؤال بیانگر یک متغیر می‌باشد) طراحی گردید و ۲۴ پرسشنامه، به تعداد پاسخ دهندگان خبره، در اختیار آنها قرار گرفت که تمام پرسشنامه‌ها جامع و کامل پاسخ داده شد. پرسشنامه‌ها به صورت کیفی و بر اساس طیف ۷ درجه‌ای لیکرت (از خیلی کم تا خیلی زیاد) مقیاس‌گذاری شده بود. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، جهت تعیین مهمترین عوامل از روش دلفی فازی استفاده گردید که گام‌های آن در ادامه آمده است.

#### • نظرسنجی مرحله نخست

در این مرحله مدل مفهومی ارائه شده همراه با شرح زیر معیارها (سیاست‌ها) به اعضای گروه خبره ارسال گردیده و میزان موافقت آن‌ها با هر کدام از معیارها (سیاست‌ها) اخذ و نقطه نظرات پیشنهادی و اصلاحی آنها

لحاظ شده است. میانگین قطعی بدست آمده نشان دهنده شدت موافقت خبرگان با هرکدام از سیاست‌های پژوهش می‌باشد. نتایج این محاسبات در جدول (۴) آمده است.

جدول ۴. نتایج دور اول نظر سنجی به همراه میانگین دیدگاه‌های خبرگان

میانگین غیرفازی شده نظرات خبرگان	min	mod	max	خیلی زیاد	نسبتا زیاد	زیاد	متوسط	کم	نسبتا کم	خیلی کم	ارزش زبانی	رتبه
				۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	ارزش عددی	
				(۱۰,۳۰,۱۰)	(۹,۱۰,۳)	(۷,۹,۱۱)	(۵,۷,۹)	(۳,۵,۷)	(۲,۳,۵)	(۱,۲,۳)	زیرمعیارها - ارزش فازی	
۱۱,۴۸	13.87	11.48	9.10	۳	۴	۸	۰	۰	۰	۰	تقویت و نهادینه‌سازی پاسخ‌گویی عمومی	۱
12.32	14.70	12.31	9.94	۳	۹	۴	۰	۰	۰	۰	ایجاد زمینه مشارکت عمومی شهروندان در تصمیمات	۲
11.07	13.52	11.08	8.62	۵	۲	۶	۱	۱	۰	۰	افزایش مستمر کیفیت خدمات عمومی	۳
12.04	14.41	12.03	9.66	۱	۱۱	۳	۰	۰	۰	۰	روشن و شفاف بودن قوانین در جامعه	۴
10.93	13.33	10.93	8.53	۳	۳	۷	۲	۰	۰	۰	مبارزه قاطعانه با فساد	۵
11.01	13.44	11.02	8.58	۳	۴	۷	۰	۱	۰	۰	افزایش شفافیت	۶
10.83	13.40	10.89	8.18	۳	۷	۳	۱	۰	۱	۰	پایبندی کارگزاران و مقامات سازمانهای دولتی به اخلاق	۷
11.78	14.17	11.78	9.39	۴	۴	۷	۰	۰	۰	۰	توسعه رفتارهای عادلانه در سازمان های دولتی	۸
8.86	11.25	8.86	6.46	۰	۴	۲	۸	۱	۰	۰	ارتقای سلامت اداری	۹
10.97	13.36	10.97	8.58	۳	۳	۸	۱	۰	۰	۰	یکسان بودن مسئولان و مردم در برابر مقررات	۱۰
12.24	14.65	12.24	9.84	۴	۸	۲	۱	۰	۰	۰	مبارزه با لابی‌گری و حذف گروه‌های لابی	۱۱
12.76	15.15	12.75	10.3	۶	۶	۳	۰	۰	۰	۰	ارائه عملکرد دولت به صورت سالانه و دوره‌ای	۱۲

میانگین غیرفازی شده نظرات خبرگان	min	mod	max	خیلی زیاد	نسبتا زیاد	زیاد	متوسط	کم	نسبتا کم	خیلی کم	ارزش زبانی	ردیف
				۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	ارزش عددی	
				(۱۵,۱۳,۱۱)	(۹,۱۱,۱۳)	(۷,۹,۱۱)	(۵,۷,۹)	(۳,۵,۷)	(۱,۳,۵)	(۰,۱,۳)	زیرمعیارها - ارزش فازی	
11.41	13.78	11.40	9.04	۰	۹	۵	۰	۰	۰	۰	ایجاد آرامش و ثبات سیاسی و اقتصادی برای فراهم آوردن توان برنامه- ریزی بلندمدت شهروندان	۱۳
10.97	13.41	10.98	8.53	۳	۵	۵	۱	۱	۰	۰	کنترل و بازرسی مدیران و کارکنان دولتی جهت جلوگیری از استفاده شخصی از بیت‌المال	۱۴
11.12	13.52	11.12	8.74	۳	۳	۸	۱	۰	۰	۰	وجود نهادهای قضایی کارآمد و قضات عادل و شایسته در این نهادها	۱۵
10.97	13.36	10.97	8.58	۳	۲	۹	۱	۰	۰	۰	شایسته‌سالاری در تصدی پست‌های دولتی	۱۶
11.81	14.20	11.81	9.43	۳	۶	۶	۰	۰	۰	۰	همسویی اهداف و خط- مشی‌های دولت با نیازهای روز جامعه	۱۷
11.93	14.33	11.93	9.54	۳	۸	۳	۱	۰	۰	۰	مدیریت معقولانه سایت- های اینترنتی و شبکه‌های اجتماعی	۱۸
11.17	13.55	11.16	8.79	۳	۲	۱۰	۰	۰	۰	۰	عملکرد سریع و مناسب دولت در بحران‌های طبیعی و اجتماعی	۱۹
11.81	14.20	11.81	9.43	۳	۶	۶	۰	۰	۰	۰	پرهیز از وعده‌های غیرواقعی به مردم	۲۰
12.34	14.76	12.34	9.92	۵	۸	۲	۰	۰	۰	۰	عدم تعارض بین گفتار و رفتار مسئولان دولتی	۲۱
11.19	13.57	11.19	8.82	۲	۴	۹	۰	۰	۰	۰	ساده زیستی مسئولان دولتی	۲۲



میانگین غیرفازی شده نظرات خبرگان	min	mod	max	خیلی زیاد	نسبتا زیاد	زیاد	متوسط	کم	نسبتا کم	خیلی کم	ارزش زبانی	ردیف
				۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	ارزش عددی	
				(۱۰,۸۳,۱۱)	(۹,۱۱,۱۳)	(۷,۹,۱۱)	(۵,۷,۹)	(۳,۵,۷)	(۱,۲,۵)	(۱,۱,۱)	زیرمعیارها - ارزش فازی	
11.54	13.92	11.53	9.17	۱	۸	۶	۰	۰	۰	۰	ملاقات نزدیک و رودرروی مدیران دولتی با مردم	۲۳
10.87	13.25	10.86	8.49	۱	۵	۸	۱	۰	۰	۰	ایجاد زمینه اشتغال و ازدواج جوانان	۲۴
12.79	15.18	12.78	10.40	۵	۸	۲	۰	۰	۰	۰	تقویت احزاب سیاسی و سازمان‌های غیردولتی مردم نهاد برای تعریف، تبیین و دفاع از منافع عمومی	۲۵
11.14	14.50	12.05	9.58	۵	۸	۱	۱	۰	۰	۰	کنترل دموکراتیک	۲۶
9.04	12.43	10.03	6.44	۳	۳	۴	۵	۰	۰	۰	یکپارچگی در اداره عمومی و تضمین استفاده صحیح از منابع عمومی	۲۷
9.44	13.50	10.15	8.13	۳	۵	۴	۳	۰	۰	۰	بهبود خدمات و عملکرد دولتی	۲۸

در جدول (۴) میانگین فازی مثلثی با استفاده از فرمول ۲ محاسبه شده و سپس با استفاده از فرمول مینکووسکی (فرمول ۱) فازی زدایی شده است. میانگین قطعی بدست آمده نشان دهنده موافقت خبرگان با هر کدام از مولفه‌های مول مفهومی پژوهش می‌باشد.

فرمول (۱): فرمول مینکووسکی :

فرمول (۲):

$$A_i = (a_1^{(i)}, a_2^{(i)}, a_3^{(i)}), i = 1, 2, 3, \dots, n$$

$$\chi = m + \frac{\beta - \alpha}{4}$$



شکل ۳. نتایج مرحله اول نظرسنجی خبرگان

### نظرسنجی مرحله دوم:

در این مرحله پرسشنامه دوم تهیه گردیده و همراه با نقطه نظر قبلی فرد و میزان اختلاف با دیدگاه سایرین، مجدداً به اعضای گروه خبره ارسال گردید. در مرحله دوم اعضای گروه خبره با توجه به نقطه نظرات سایر اعضای گروه مجدداً به سؤالات ارائه شده پاسخ دادند، که نتایج آن در جدول شماره (۵) ارائه شده است.

نتیجه	اختلاف میانگین‌های پرسشنامه اول و دوم	میانگین غیرفازی شده نظرات خبرگان	min	mod	max	خیلی زیاد	نسبتاً زیاد	زیاد	متوسط	کم	نسبتاً کم	خیلی کم	ارزش زبانی	ردیف
						۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	ارزش عددی	
						(۵,۳,۱)	(۶,۱,۳)	(۷,۴,۱)	(۵,۳,۱)	(۳,۱,۱)	(۲,۱,۱)	(۱,۱,۱)	زیرمعیارها - ارزش فازی	
قبول	0.13	11.35	13.73	11.35	8.98	۳	۴	۸	۰	۰	۰	۰	تقویت و نهادینه سازی پاسخ‌گویی عمومی	۱

نتیجه	اختلاف میانگین‌های پرسشنامه اول و دوم	میانگین غیرفازی شده نظرات خبرگان	min	mod	max	خیلی زیاد	نسبتاً زیاد	زیاد	متوسط	کم	نسبتاً کم	خیلی کم	ارزش زبانی	ردیف
						۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	ارزش عددی	
						(۱۰,۳,۱)	(۹,۱,۳)	(۷,۶,۱)	(۵,۷,۴)	(۳,۵,۷)	(۱,۳,۵)	(۱,۲,۳)	زیرمعیارها - ارزش فازی	
قبول	0.00	12.32	14.70	12.31	9.94	۳	۹	۴	۰	۰	۰	۰	ایجاد زمینه مشارکت عمومی شهروندان در تصمیمات	۲
قبول	0.13	10.94	13.38	10.95	8.50	۵	۲	۶	۱	۱	۰	۰	افزایش مستمر کیفیت خدمات عمومی	۳
بعدی	0.45	11.59	13.99	11.59	9.19	۱	۱۱	۳	۰	۰	۰	۰	روشن و شفاف بودن قوانین در جامعه	۴
قبول	0.13	10.80	13.20	10.80	8.41	۳	۳	۷	۲	۰	۰	۰	مبارزه قاطعانه با فساد	۵
قبول	0.13	11.14	13.57	11.15	8.70	۳	۴	۷	۰	۱	۰	۰	افزایش شفافیت	۶
قبول	0.12	10.95	13.54	11.02	8.29	۳	۷	۳	۱	۰	۱	۰	پایبندی کارگزاران و مقامات سازمانهای دولتی به اخلاق	۷
قبول	0.09	11.78	14.17	11.78	9.39	۴	۴	۷	۰	۰	۰	۰	توسعه رفتارهای عادلانه در سازمانهای دولتی	۸
قبول	0.26	9.12	11.53	9.12	6.71	۰	۴	۲	۸	۱	۰	۰	ارتقای سلامت اداری	۹
قبول	0.19	10.78	13.17	10.77	8.38	۳	۳	۸	۱	۰	۰	۰	یکسان بودن مسئولان و مردم در برابر مقررات	۱۰
قبول	0.00	12.24	14.65	12.24	9.84	۴	۸	۲	۱	۰	۰	۰	مبارزه با لابی‌گری و حذف گروه‌های لابی	۱۱
بعدی	0.40	12.36	14.77	12.36	9.95	۶	۶	۳	۰	۰	۰	۰	ارائه عملکرد دولت به صورت سالانه و دوره‌ای	۱۲
قبول	0.00	11.41	13.78	11.40	9.04	۰	۹	۵	۰	۰	۰	۰	ایجاد آرامش و ثبات سیاسی و اقتصادی برای فراهم آوردن	۱۳

نتیجه	اختلاف میانگین‌های پرسشنامه اول و دوم	میانگین غیرفازی شده نظرات خبرگان	min	mod	max	خیلی زیاد	نسبتاً زیاد	زیاد	متوسط	کم	نسبتاً کم	خیلی کم	ارزش زبانی	ردیف
						۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	ارزش عددی	
						(۰.۳۰.۱۱)	(۰.۱۱.۱۳)	(۰.۹.۱۱)	(۰.۷.۰۸)	(۰.۵.۰۷)	(۰.۳.۰۵)	(۰.۱.۰۳)	زیرمعیارها - ارزش فازی	
قبول	0.13	11.10	13.54	11.11	8.65	۳	۵	۵	۱	۱	۰	۰	توان برنامه‌ریزی بلندمدت شهروندان	۱۴
قبول	0.06	11.06	13.46	11.06	8.65	۳	۳	۸	۱	۰	۰	۰	کنترل و بازرسی مدیران و کارکنان دولتی جهت جلوگیری از استفاده شخصی از بیت‌المال وجود نهادهای قضایی کارآمد و قضات عادل و شایسته در این نهادها	۱۵
قبول	0.13	10.84	13.23	10.84	8.46	۳	۲	۹	۱	۰	۰	۰	شایسته سالاری در تصدی پست‌های دولتی	۱۶
قبول	0.14	11.95	14.34	11.94	9.56	۳	۶	۶	۰	۰	۰	۰	همسویی اهداف و خط‌مشی‌های دولت با نیازهای روز جامعه	۱۷
قبول	0.21	11.72	14.13	11.72	9.32	۳	۸	۳	۱	۰	۰	۰	مدیریت معقولانه سایت‌های اینترنتی و شبکه‌های اجتماعی	۱۸
قبول	0.00	11.17	13.55	11.16	8.79	۳	۲	۱۰	۰	۰	۰	۰	عملکرد سریع و مناسب دولت در بحران‌های طبیعی و اجتماعی	۱۹
قبول	0.00	11.81	14.20	11.81	9.43	۳	۶	۶	۰	۰	۰	۰	پرهیز از وعده‌های غیرواقعی به مردم	۲۰

نتیجه	اختلاف میانگین های پرسشنامه اول و دوم	میانگین غیرفازی شده نظرات خبرگان	min	mod	max	خیلی زیاد	نسبتاً زیاد	زیاد	متوسط	کم	نسبتاً کم	خیلی کم	ارزش زبانی	ردیف
						۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	ارزش عددی	
						(۱۰،۳۰،۱۱)	(۹،۱۱،۱۳)	(۷،۹،۱۱)	(۵،۷،۹)	(۳،۵،۷)	(۱،۳،۵)	(۰،۲،۴)	زیرمعیارها - ارزش فازی	
بعدی	0.45	12.79	14.79	12.39	9.98	۵	۸	۲	۰	۰	۰	۰	عدم تعارض بین گفتار و رفتار مسئولان دولتی	۲۱
قبول	0.15	11.42	13.71	11.32	8.94	۲	۴	۹	۰	۰	۰	۰	ساده زیستی مسئولان دولتی	۲۲
قبول	0.20	11.34	13.72	11.33	8.95	۱	۸	۶	۰	۰	۰	۰	ملاقات نزدیک و رودرروی مدیران دولتی با مردم	۲۳
قبول	0.13	11.00	13.38	10.99	8.61	۱	۵	۸	۱	۰	۰	۰	ایجاد زمینه اشتغال و ازدواج جوانان	۲۴
بعدی	0.92	11.87	15.18	12.78	10.40	۵	۸	۲	۰	۰	۰	۰	تقویت احزاب سیاسی و سازمان های غیردولتی مردم نهاد برای تعریف، تبیین و دفاع از منافع عمومی	۲۵
بعدی	0.87	12.01	13.64	11.18	8.70	۵	۸	۱	۱	۰	۰	۰	کنترل دموکراتیک	۲۶
قبول	0.1	9.14	11.43	9.03	7.44	۴	۲	۵	۴	۰	۰	۰	یکپارچگی در اداره عمومی و تضمین استفاده صحیح از منابع عمومی	۲۷
قبول	0.35	9.39	12.50	10.77	8.76	۵	۵	۲	۳	۰	۰	۰	بهبود خدمات و عملکرد دولتی	۲۸

با توجه به دیدگاه‌های ارائه شده در مرحله اول و مقایسه آن با نتایج این مرحله، در صورتی که اختلاف بین دو مرحله کمتر از حد آستانه ۰/۲ باشد؛ در این صورت فرآیند نظرسنجی متوقف می‌شود. همانگونه که جدول فوق ملاحظه می‌شود، در برخی از مؤلفه‌ها (سیاست‌ها)، اعضای گروه خبره به وحدت نظر رسیده‌اند و میزان اختلاف نظر در مراحل اول و دوم کمتر از حد آستانه ۰/۲ بوده است. لذا نظرسنجی در خصوص مؤلفه‌های فوق متوقف گردید. از سوی دیگر از بین مؤلفه‌های اشاره شده، مؤلفه‌هایی که میانگین غیرفازی شده نظرات خبرگان در آنها کمتر از ۹ باشد، از مدل مفهومی تحقیق حذف گردید. در این مرحله

۲۳ مؤلفه (سیاست) متوقف گردیده و نظرسنجی در مورد ۵ مؤلفه (سیاست) باقیمانده ادامه یافت که در مرحله سوم انجام گرفته است.

### • نظرسنجی مرحله سوم

در این مرحله ضمن اعمال تغییرات لازم در مؤلفه‌های مدل، پرسشنامه سوم تهیه و همراه با نقطه نظر قبلی فرد و میزان اختلاف با میانگین دیدگاه سایرین، مجدداً به خبرگان ارسال گردید که نتایج آن در جدول (۶) ارائه شده است.

نتیجه	اختلاف میانگین‌های پرسشنامه دوم و سوم	میانگین غیرفازی شده نظرات خبرگان	min	mod	max	خیلی زیاد	نسبتاً زیاد	زیاد	متوسط	کم	نسبتاً کم	خیلی کم	ارزش زبانی	رتبه
						۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱		
						(۱۰,۱۳,۱۱)	(۹,۱۱,۱۳)	(۸,۱۱,۱۱)	(۵,۷,۹)	(۳,۵,۷)	(۱,۲,۵)	(۰,۱,۲)		
رد	0.33	11.92	13.99	11.59	9.19	۱	۱۱	۳	۰	۰	۰	۰	روشن و شفاف بودن قوانین در جامعه	۱
رد	0.31	12.05	14.77	12.36	9.95	۶	۶	۳	۰	۰	۰	۰	ارائه عملکرد دولت به صورت سالانه و دوره‌ای	۲
قبول	0.14	11.65	13.64	11.18	8.70	۵	۸	۱	۱	۰	۰	۰	عدم تعارض بین گفتار و رفتار مسئولان دولتی	۳
رد	0.32	11.55	12.99	10.59	8.49	۱	۱۱	۳	۰	۰	۰	۰	تقویت احزاب سیاسی و سازمان‌های غیردولتی مردم نهاد برای تعریف، تبیین و دفاع از منافع عمومی	۴
رد	0.50	11.51	12.10	10.40	9.49	۱	۱۱	۳	۰	۰	۰	۰	کنترل دموکراتیک	۵

همانطور که در جدول فوق ملاحظه می‌شود، میزان اختلاف نظر خبرگان در مراحل دوم و سوم کمتر از حد آستانه ۰/۲ می‌باشد و لذا نظرسنجی در این مرحله متوقف می‌شود و سیاست‌های حذف شده مربوط به «روشن و شفاف بودن قوانین در جامعه»، «ارائه عملکرد دولت به صورت سالانه و دوره‌ای»، «تقویت احزاب سیاسی و سازمان‌های غیردولتی مردم نهاد برای تعریف، تبیین و دفاع از منافع عمومی» و «کنترل دموکراتیک» است که با آستانه بالاتر از ۰/۲ حذف می‌گردد. بنابراین در طی سه مرحله نظرسنجی از ۲۸ مؤلفه، ۴ مؤلفه از مدل مفهومی نهایی تحقیق حذف گردیده و سیاست‌های نهایی دارای ۲۵ سیاست می‌باشد.

استانداردسازی ابعاد و مؤلفه‌ها از طریق متخصصان موضوعی

بعد از مرحله دلفی فازی، فهرست ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های شناسایی شده در اختیار ۹ نفر از خبرگان خارج از سازمان (۷ نفر از اساتید دانشگاه و ۲ نفر از مدیران ارشد) که در دسترس بوده و با مبانی نظری اعتماد عمومی آشنا بودند، قرار گرفت. اساتید از دانشگاه‌های واحد قزوین، تربیت مدرس و واحد علوم و تحقیقات و در رشته‌های مدیریت دولتی و علوم سیاسی بودند. مدیران ارشد از وزارت کشور که در اجرای خط مشی‌های اعتمادسازی صاحب تخصص بودند. اصلاحات مدنظر خبرگان در این بخش به شرح زیر بود: گنجانیدن وفاداری مردم به نظام اسلامی به جای اعتماد عمومی به سازمان دولتی، تامین ارزش‌های مردم سالاری به جای کنترل دموکراتیک. خبرگان اشاره شده نسبت به نامگذاری ۲۳ مورد باقیمانده از فهرست ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌ها رضایت داشته و اعلام کردند که اصطلاحات به کار گرفته شده، علمی و مرتبط با ادبیات انتخاب شده برای اعتماد عمومی است. بدین ترتیب مدل نهایی سیاست‌های ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی ایران به شرح جدول (۷) ارائه می‌شود:

جدول ۷. ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های تحقیق

ردیف	عنوان ابعاد	عنوان مولفه‌ها	عنوان شاخص‌ها
۱	اعتماد عمومی (وفاداری مردم به دستگاه‌های دولتی)	خدمات عمومی	افزایش مستمر کیفیت خدمات عمومی یکپارچگی در اداره عمومی و تضمین استفاده صحیح از منابع عمومی بهبود خدمات و عملکرد دولتی
۲		پاسخ‌گویی عمومی	تقویت و نهادینه سازی پاسخ‌گویی عمومی ارائه عملکرد دولت به صورت سالانه و دوره‌ای کنترل و بازرسی مدیران و کارکنان دولتی جهت جلوگیری از استفاده شخصی از بیت‌المال وجود نهادهای قضایی کارآمد و قضات عادل و شایسته در این نهادها ملاقات نزدیک و رودرروی مدیران دولتی با مردم تقویت احزاب سیاسی و سازمان‌های غیردولتی مردم نهاد برای تعریف، تبیین و دفاع از منافع عمومی
۳		شفافیت	ایجاد زمینه مشارکت عمومی شهروندان در تصمیمات روشن و شفاف بودن قوانین در جامعه افزایش شفافیت ایجاد آرامش و ثبات سیاسی و اقتصادی برای فراهم آوردن توان برنامه‌ریزی بلندمدت شهروندان شایسته سالاری در تصدی پست‌های دولتی همسویی اهداف و خط‌مشی‌های دولت با نیازهای روز جامعه پرهیز از وعده‌های غیرواقعی به مردم عدم تعارض بین گفتار و رفتار مسئولان دولتی تامین ارزش‌های مردم سالاری
۴	عدالت	مبارزه قاطعانه با فساد پایبندی کارگزاران و مقامات سازمانهای دولتی به اخلاق	

توسعه رفتارهای عادلانه در سازمان های دولتی			
ارتقای سلامت اداری			
یکسان بودن مسئولان و مردم در برابر مقررات			
مبارزه با لابی‌گری و حذف گروه‌های لابی			
مدیریت معقولانه سایت‌های اینترنتی و شبکه‌های اجتماعی			
عملکرد سریع و مناسب دولت در بحران‌های طبیعی و اجتماعی			
ایجاد زمینه اشتغال و ازدواج جوانان			
ساده‌زیستی مسئولان دولتی			

### ۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادهای تحقیق

در این مقاله با استفاده از روش دلفی فازی و دیدگاه‌های ۲۴ نفر از خبرگان منتخب در زمینه مدیریت دولتی و سیاست‌گذاری عمومی، ۲۴ بند به عنوان سیاست‌های اصلی ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی ایران تعیین گردید. نتایج تحقیق نشان داد که سیاست‌های ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی ایران در چهار گروه خدمات عمومی، پاسخ‌گویی عمومی، شفافیت و عدالت اجتماعی دسته‌بندی شده و دولت برای ارتقای اعتماد مردم به خود بایستی سیاست‌هایی را در این چهار دسته تدوین نماید. ارائه خدمات عمومی کیفی، رایگان، منصفانه و برابر به آحاد مردم یکی از سیاست‌های کلان در حوزه ارتقای اعتماد و اطمینان عامه مردم به سازمان‌های دولتی محسوب می‌گردد. همچنین تقویت و نهادینه سازی پاسخ‌گویی عمومی و مبارزه قاطعانه با فساد، تبعیض و فقر و حذف لابی‌گری از جمله سیاست‌های اصلی برای بازگرداندن اعتماد عمومی به دستگاه‌های حاکمیتی می‌باشد. ساده‌زیستی مسئولان و مقامات دولتی، انطباق گفتار و رفتار آنان، نزدیکی به مردم، نظارت و کنترل بر عملکرد آنان با استقرار نهادهای قضائی کارآمد از دیگر سیاست‌های ایجاد، حفظ و ارتقای اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی ایران می‌باشند.

### فهرست منابع و مآخذ

۱. اینگلهارت، رونالد (۱۳۸۲)، تحول فرهنگی در جامعه پیشرفته صنعتی، ترجمه مریم وتر، تهران: نشر کویر.
۲. الوانی، سید مهدی و حسن دانایی فرد (۱۳۸۰) الف، مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، فصلنامه دانش مدیریت، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، شماره ۵۵، صص ۲۷-۵.
۳. الوانی، سید مهدی و حسن دانایی فرد (۱۳۸۰) ب، گفتارهایی در فلسفه تئوری‌های سازمان دولتی، انتشارات صفار - اشراقی.
۴. الوانی، سید مهدی و ناصر میرسپاسی و محسن محمدیان ساروی (۱۳۸۵)، نقش عملکرد دولت در توسعه اعتماد عمومی، فصلنامه پژوهشگر، سال سوم، شماره ۶، صص ۲۰-۱.
۵. خانباشی، محمد (۱۳۸۵). دولت و سرمایه اجتماعی، فصلنامه مطالعات راهبردی، سال نهم، شماره اول، شماره مسلسل ۳، صص ۵۱-۳۱.
۶. خانباشی، محمد (۱۳۹۰). الگویی برای سنجش عوامل راهبردی محیطی تاثیرگذار بر اعتماد عمومی، رساله دکتری، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی.
۷. زاهدی، شمس السادات؛ محمد خانباشی و الهام رضایی (۱۳۹۰). افزایش اعتماد عمومی بر پایه ارتقای فرهنگ پاسخگویی، پژوهش‌های مدیریت اجرایی، سال سوم، شماره ۵، صص ۹۴-۶۳.



۸. شهبازی، مهدی؛ حسن درویشی و فرهاد زارعی (۱۳۹۱). تاثیر پاسخگویی بر بهبود اعتماد عمومی شهروندان، فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، سال اول، شماره ۱، صص ۶۳-۵۳.
۹. عباس زادگان، سید محمد (۱۳۸۹). فساد اداری، چاپ دوم، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۱۰. قلی پور، آرین و علی پیران نژاد (۱۳۸۷). ارتقای اعتماد عمومی و دموکراسی الکترونیکی. تبیین نقش دولت الکترونیک، فصلنامه مدرس علوم انسانی. دوره دوازده، شماره ۱، صص ۲۵۶-۲۱۹.
۱۱. منوریان، عباس؛ عباس نرگسیان و مهدی فتاح و بهاره واثق (۱۳۸۹). بررسی رابطه پاسخ‌گویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی مناطق ۲۲ گانه شهر تهران. فصلنامه مدرس علوم انسانی، پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۴، شماره ۳، صص ۲۷۴-۲۵۹.
۱۲. میچل، چارلز ای (۱۳۷۹). سوء استفاده از اعتماد عمومی - الزامات اخلاقی و معنوی مقامات دولتی، ترجمه حسن گیوریان، فصلنامه تحول اداری، شماره ۲۶، صص ۷۶-۶۲.
۱۳. طالقانی، غلامرضا، علی اکبر فرهنگی و عابد عابدی جعفری (۱۳۸۹)، طراحی مدل عوامل موثر بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۴، صص ۱۰۶-۸۹.
۱۴. دانایی فرد، حسن (۱۳۸۹). ارتقاء اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی: تبیین نقش متغیر مداخله‌گر رضایتمندی شهروندان. دو فصلنامه دانشور رفتار، مدیریت و پیشرفت، دانشگاه شاهد، ماه هفدهم. شماره ۴۱.
۱۵. اسکندری، مجتبی و سید ابوالفضل موسوی (۱۳۹۰). بررسی مفهوم اعتماد در اندیشه شهید مطهری و کاربرد آن در مدیریت سازمان‌ها. دو فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت اسلامی، سال ۱۹، شماره ۲ صص ۱۴۸-۱۳۱.
۱۶. مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، (۱۳۸۶/۲/۸)، پیام به مناسبت آغاز به کار سومین دوره شوراها اسلامی شهر و روستا.
۱۷. مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، (۱۳۸۰/۲/۱۰): فرمان هشت ماده‌ای به سران قوا درباره مفاصد اقتصادی. پایگاه اطلاع‌رسانی دفتر مقام معظم رهبری به آدرس اینترنتی: <http://www.leader.ir/fa/content/6689/leader.ir>
۱۸. مقام معظم رهبری (مدظله العالی) (۱۳۷۹/۳/۶) پیام به مناسبت آغاز به کار ششمین دوره مجلس شورای اسلامی. پایگاه اطلاع‌رسانی دفتر مقام معظم رهبری به آدرس اینترنتی: <http://www.leader.ir/fa/content/6689/leader.ir>
۱۹. مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، (۱۳۹۰/۴/۶)، بیانات در دیدار رئیس و مسئولان قوه قضاییه پایگاه اطلاع‌رسانی دفتر مقام معظم رهبری به آدرس اینترنتی: <http://www.leader.ir/fa/content/6689/leader.ir>
۲۰. مقام معظم رهبری (مدظله العالی) (۱۳۸۹/۱/۳۱)، سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی به روسای قوای سه‌گانه، رئیس مجمع تشخیص مصلحت نظام و رئیس ستاد کل نیروهای مسلح پایگاه اطلاع‌رسانی دفتر مقام معظم رهبری به آدرس اینترنتی: <http://www.leader.ir/fa/content/6689/leader.ir>
۲۱. میدری احمد و خیرخواهان، جعفر (۱۳۸۳)، حکمرانی خوب، بنیان توسعه، تهران، مرکز پژوهش‌های مجلس، ص ۳۳۵.
۲۲. زاهدی، شمس السادات و محمد خانباشی (۱۳۹۰)، از اعتماد عمومی تا اعتماد سیاسی (پژوهشی پیرامون رابطه اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی در ایران)، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۵، شماره ۴ (پیاپی ۷۳)، صص ۹۶-۷۳.
۲۳. رجبی فرجاد، حاجیه، کرم اله دانشفرد، محمد مظاهری و علیرضا شیروانی (۱۳۹۳)، نقش اعتماد عمومی در توسعه مشارکت شهروندان، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، سال چهارم، شماره چهاردهم، صص ۶۶-۲۳.
۲۴. دانایی فرد، حسن، علیرضا حسن زاده و سمیه نصرالهی (۱۳۹۳)، واکاوی سازوکارهای کلیدی تقویت اعتماد عمومی به دولت: رویکرد نگاه شهروندی، فصلنامه پژوهش‌های راهبردی سیاست، دوره ۳، شماره ۸ - شماره پیاپی، صص ۱۱۸-۱۰۱
۲۵. جابر انصاری، محمدرضا، رضا نجف بیگی و سید مهدی الوانی (۱۳۹۵)، راهکارهای ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی، دو فصلنامه مطالعات قدرت نرم، سال سوم، شماره پانزدهم، صص ۲۰-۸.

## فهرست منابع لاتین:

- Barid, A, St-Amand, R (1995). "Trust within organizations", Monograph, Issue 1. Ottawa: Public Service Commission of Canada
- Burke, C. S., Sims, D. E., Lazzara, E. H., & Salas, E (2007). "Trust in leadership: A multi-level review and integration". *The Leadership Quarterly*, 18(6), 606-632.
- 29. Levi, Margaret & Braithwait, Valerie, (1999). "Trust and Governance" Newyork, Russel Saye Foundation.
- Aghaie, A. (2009). Measuring and Predicting Customer Lifetime Value in Customer Loyalty Analysis: A Knowledge Management Perspective (A Case Study on an e-Retailer). *International Journal of Industrial Engineering & Production Research*, 20(1): 21-30.
- Bahari, M. (2011). Citizen Relationship Management Implementation in Local Government – Towards a Theoretical Research Framework. *Journal of Information Systems Research and Innovation*, 2(1): 51-61. Mostafavi, S.M. (2011). Comparison of customer satisfaction in private and state banks in the Iranian banking system by Mishra model. *Journal of Public Administration*, 3(7): 167-184. (in Persian).
- Barber B (1983). "The Logic and Limits of Trust". New Brunswick, NJ: Rutgers Univ.
- Bew, Lord Paul, (2014), Ethical Standards for Providers of Public Services Committee on Standards in Public Life.
- Boukaert, G., & Van de Walle, S. (2003), "Comparing Measures of Citizen Trust and User Satisfaction as Indicators of Good Governance: Difficulties in Linking Trust and Satisfaction Indicators", *International Review of Administrative Sciences*, 69, 3.
- Burt R, Knez M ( 1996). "Third-party gossip and trust". See Kramer & Tyler 1996, pp. 68-69.
- Castells, M. (2000). "The rise of the network society: Economy, society and culture". Cambridge, MA: Blackwell.
- Coleman J. (1990). "Foundations of Social Theory". Cambridge, MA: Harvard Univ. Press.
- Denhardt, R. B., and Denhardt, J. V., 2007, *the new public service: serving, not steering*, M.E. Sharpe, Inc., New York.
- Dietz , Graham & Den Hartog , Deanne , N(2006) , Measuring trust inside organizations , *Personnel Review*, Vol. 35 , No. 5
- Dirks, K. T. & Ferrin, D. L. (2001) 'The role of trust in organizational settings', *Organization science* 12: 450–67.
- Dirks, K. T. (1999). "The effects of interpersonal trust on work group performance". *Journal of Applied Psychology*, 84(3), 445-455.
- Erikson, Erik. (1977) "Children and Society". London: paladin. PP. 7590.
- Eslami, S. (2012). A Study on the Customer Relationship Management Model Adaptability with the Municipality Services and Duties Environment. *International Research Journal of Finance and Economics*, (82): 33-48.
- Fine G, Holyfield L.( 1996). "Secrecy, trust and dangerous leisure: generating group cohesion in voluntary organizations". *Soc. Psychol. Q.* 59:22-38.
- Garfinkel H. ( 1963). "A conception of, and experiments with, trust as a condition of stable concerted actions". In *Motivation and Social Interaction: Cognitive Determinants*, ed. OJ Harvey, pp. 81-93. New York: Ronald. 323 pp.
- Giddens, A. (1990). "The Consequences of Modernity", Stanford, Clif, Stanford University press.
- Gordon, M.T. (2000). Public trust in Government: The U.S.A media as agent accountability. *International Review of Adminidtrative Sciences*, 4(3). 297-310.

- Gordon, M.T. (2000). Public trust in Government: The U.S.A media as an agent accountability. *International Review of Administrative Sciences*, 4(3). 297-310.
- Gozzo, S. & D'Agata, R. (2010). Social networks and political participation in a Sicilian community context. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 4: 4958.
- Grimmelikhuijsen, S.G. Meijer, A.J.(2014), "Effects of Transparency on the Perceived Trustworthiness of a Government Organization: Evidence from an Online Experiment", *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol.24, no. 1, pp.137 - 157.
- Guido Möllering (2004). "Understanding organizational trust – foundations, constellations and issues of operationalisation" *Journal of Managerial Psychology* Vol. 19 No. 6.
- Hardin R. (1991). "Trusting persons, trusting institutions. In *Strategy and Choice*", ed. RJ Zeckhauser, Cambridge, MA: MIT. 487 PP.
- Homans, George C. (1958). "Social Behavior as Exchange", *American Journal of Sociology*, Vol. 63, No. 6., 597-606.
- Homburg, V. (2008). *Understanding E-government Information systems in public administration*. Routledge Publishing in Taylor and Francis Group
- Janowitzian, M. and Delany, W. (1957). *The Bureaucrat and the Public: A Study of Informational Perspective*. *Administrative Science Quarterly*, 2(2): 141-162.
- Jarvenpaa, Sirkka L., Noam Tractinsky and Michael Vitale (2000). "Consumer Trust in an Internet Store". *Information Technology and Management*, 1(1-2):45-71.
- Jing, Yijia, (2010), "Prison Privatization: A Perspective on Core Governmental Functions", *Crime Law Soc Change*, 54.
- Kavanagh, D. (1997), "Crisis of confidence: The Case of Britain", *Studies in comparative International Development*, Vol.32, Issue 3, Pp.30-41
- Khodyakov, Dmitry (2007) "Trust as a Process: A Three-Dimensional Approach" *Sociology* 41; 115.
- Kim, S. (2005) 'The Role of Trust in the Modern Administrative State: An Integrative Model', *Administration and Society*, 37 (5): 611-635.
- Kollock P. (1994). "The emergence of exchange structures: an experimental study of uncertainty", commitment and trust. *Am. J. Sociol.* 100:313-45.
- Kramer RM, Brewer MB, Hanna B. (1996). "Collective trust and collective action in organizations: the decision to trust as a social decision". See Kramer & Tyler 1996, pp. 357-89.
- Kramer RM, Tyler TR, eds. (1996). "Trust in Organizations". Thousand Oaks, CA: Sage. 429 pp.
- Kramer RM. (1999). "Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions", *Annual Review of Psychology*, 50: 569-598.
- Lane, Christel. (1998). "Introduction: Theories and Issues in the Study of Trust." PP.1-30 in *Trust Within and Between Organizations: Conceptual Issues and Empirical Applications*, edited by Christel Lane and Reinhard Bachmann. Oxford: Oxford University Press.
- Lewis, JD, Weigert A. (1985). "Trust as a social reality". *Soc. Forces* 63:967-85.
- Luhmann N. (1988). "Familiarity, confidence, trust: problems and alternatives. In *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*", ed. D Gambetta, pp. 94-108. Cambridge,
- March JG. (1994). "A Primer on Decision Making". New York: Free Press. 289 pp.
- Martins, N. (2002). 'A model for managing trust', *International journal of manpower* 23: 754-69.
- Matravers, M. (2006). "Hume on trust". Retrieved November 2008, from [www.open2.net/historyandthearts/philosophy\\_ethics/hume\\_on\\_trust\\_p2.html](http://www.open2.net/historyandthearts/philosophy_ethics/hume_on_trust_p2.html).
- Mayer, R. C., Davis, J. H. & Schoorman, F. D. (1995). 'An integrative model of organizational trust', *Academy of management review* 20: 709-34.
- McAllister, D. J. (1995) 'Affect and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations', *Academy of management journal* 38: 24-59.
- Mishra, J. and Morrissey, M.A. (1990). "Trust in employee/employer relationships: a survey of west Michigan managers", *Public Personnel Management*, Vol. 19 No. 4, pp. 443-85.
- Misztal, B. (1996). "Trust in modern societies". Cambridge: Polity Press.

- Morgan, D.E. and Zeffane, R. (2003), "Employee involvement, organizational change and trust in management", *International Journal of Human Resource Management*, Vol. 14 No. 1, pp. 55-75.
- Nader, R. (2004). *Public Participation and the Erosion of Democracy*, the Humanist, 64 (1): 20.
- O'Connell, L.(2005), "Program Accountability as a Emergent property: The Role of stakeholders a Program's Feld ", *Public Administration Review*, vol. 65, Issue 1, Pp.85-93.
- Osborne, D. and Gaebler, T. (1992) *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, New York: Plume.
- Perry, James L, (1990), "The Motivational Bases of Public Service", *Public Administration Review*, 50.
- Powell W. ( 1996). "Trust in governance structures". See Kramer & Tyler 1996, 51-67.
- Powers, Jennifer goodall (2001). "the formation of interorganizational relationships and the development of trust" ,PH.d dissertation,USA,state university of new york.Procedural and Distributive Justice: The Role of Trust." Pp. 390-413.
- Raadschelders, Jos C.N, (1999), "A Coherent Framework for the Study of Public Administration", *Journal of Public Administration Research and Theory* Vol.9, No.2.
- Ring, p. s and A.H. Van de ven (1994). "Developmental Processes of Cooperative Interorganizational Relationship" *Academy of Management Review* 19(1): 90-118.
- Robinson SL ( 1996). "Trust and breach of the psychological contract". *Admin. Sci. Q.* 41: 574-99.
- Schellong, A. (2007). *Citizen Relationship Management*, In A.-V. Anttiroiko, *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*, Hershey, Information Science Reference.
- Schellong, A., Langerberg, T. (2007). *Managing Citizen Relationships in Disasters: Hurricane Wilma*, 311 and Miami- Dade County. 40th i International Conference on System Sciences, Hawai: IEEE.
- Seligman, A. B. (1997). "The problem of trust". Princeton University Press.
- Shapiro DL, Sheppard BH, Cheraskin L. (1992). *Business on a handshake*. *Negot. J* 8.
- Sheppard BH, Tuchinsky M. (1996). "Micro-OB and the network organization". See Kramer & Tyler 1996, pp. 65-140.
- Shpëtim, Ç, (2012), exploring the Relationships among Service Quality, Satisfaction, Trust and Store Loyalty among Retail Customers *ournal of Competitiveness* Vol. Issue 4 pp 16-35.
- Terwel, B.W., Harinck, F., Ellemers, N. and D aamen, D. (2009), "How organizational motives and communications affect public Trust in organizations", *Journal of Environmental psychology*, 29, 290-299.
- Thomas, C.W, (1998), "Maintaining and Restoring Public Trust in Government Agencies and Their Employees" *Administration and Society*, Vol.30, Issue.2.
- Tyler, T. R., & Degoey, P. (1996). "Trust in organizational authorities: The influence of motive attributions on willingness to accept decisions". In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations* (pp. 331-356). Thousand Oaks, CA: Sage.
- United Nations Development Program, 1997, *Governance for sustainable human development*, UNDP, New York.
- Van de Walle, S. and Bouckaert, G. (2003) 'Public Service Performance and Trust in Government: The Problem of Causality', *International Journal of Public Administration* 26 (8/9): 891-913.
- Wolff, J. (2006). "Trust and the state of nature". Retrieved november 2008, from [www.open2.net/trust/downloads/docs/stateofnature.pdf](http://www.open2.net/trust/downloads/docs/stateofnature.pdf).
- Yang, K. and Holzer, M. (2006) 'the Performance-Trust Link: Implications for Performance Measurement', *Public Administration Review*, 66 (1): 114-126.

- Zeithaml, V, A, Parasuraman and Leonard L, B, 1990, delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations, The Free Press, New York.

## **Determining policies to promote public trust in urban management organizations in Iran Using the fuzzy Delphi method**

### **Abstract:**

The purpose of this study is to determine policies to promote public trust in Iranian government agencies. In this paper, fuzzy Delphi method is used for group decision making and fuzzy theory is used to model linguistic variables and uncertainties in experts' theories. The Iranian government has been extracted. Is. The purpose of exploratory research and research method is fuzzy Delphi. The data collection tool was a questionnaire that was done using snowball sampling method with the participation of 24 experts. Findings showed that to promote public trust in government organizations and institutions in the four main areas of public services, accountability, transparency and justice; Macro-policies need to be formulated. For example, quality public services along with accountability is one of the most important government policies in increasing citizen satisfaction and thus promoting public trust. The model of promoting public trust in government organizations was designed in four components and 25 indicators and has been presented as a model for policy making to Iranian government organizations .

**Keywords:** Public trust, politics, fuzzy Delphi, public accountability