

اعتماد عمومی به فرایند کشورداری: تحلیل نقش حکمرانی، اداره امور عمومی و امور عملیاتی اجرای دولت

حسن دانائی فرد^{۱*}

استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

چکیده

اعتماد عمومی به فرایند کشورداری بن‌سازه مقبولیت و کارآمدی دولت‌ها از اهمیت بسزایی برخوردار است. این نوشته با تحلیل نقش سه رکن اصلی کشورداری یعنی حکمرانی، مدیریت دولتی و امور عملیاتی اجرایی، به واکاوی عوامل مؤثر بر اعتماد یا بی‌اعتمادی شهروندان می‌پردازد. نویسنده با بهره‌گیری از دیدگاه‌های هفت رشته علوم اجتماعی (مدیریت، مدیریت دولتی، علوم سیاسی، جامعه‌شناسی، اقتصاد، روان‌شناسی و حقوق) نشان می‌دهد که کیفیت حکمرانی، شفافیت، پاسخ‌گویی، کارایی خدمات عمومی و ادراک عدالت از عوامل کلیدی در شکل‌گیری اعتماد عمومی هستند. ناکارآمدی در هر یک از این ارکان می‌تواند به بی‌اعتمادی منجر شود که پیامدهایی چون کاهش مشارکت مدنی، نافرمانی اجتماعی و بی‌ثباتی سیاسی را به دنبال دارد. در نهایت، راهبردهایی نظیر تقویت پاسخ‌گویی عمومی، شفافیت، مشارکت شهروندان و ترویج فرهنگ اعتمادپذیری برای بازسازی اعتماد پیشنهاد می‌شود. این رویکرد چندبعدی، اعتماد را فراتر از عملکرد صرف، به انصاف و تعامل دولت با مردم پیوند می‌زند.

کلیدواژه‌ها: اعتماد عمومی، کشورداری، حکمرانی، مدیریت دولتی، پاسخ‌گویی



۱- مقدمه

به‌طور کلی، فرایند «کشورداری» به نحوه اداره یک کشور به‌وسیله دولت اشاره دارد. دولت در قامت سه قوه به‌عنوان متولی اصلی فرایند کشورداری، مسئولیت اداره جوامع را بر عهده دارد. این فرایند بر سه رکن اصلی استوار است: حکمرانی، مدیریت دولتی و امور عملیات اجرایی (دانائی فرد ۱۳۹۹). حکمرانی به مثابه رأس راهبری این فرایند، مسئولیت تدوین خط‌مشی‌های عمومی، تنظیم مقررات، استانداردهای ملی و مدل‌های عملکرد- پاسخ‌گویی وزارتخانه، نهادها و سازمان‌های دولتی را بر عهده دارد. رکن دوم یعنی مدیریت دولتی با تمرکز بر برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل اجرای منویات حکمرانی، تحقق اهداف تعیین‌شده آن سطح را دنبال می‌کند. رکن سوم یعنی امور عملیات اجرایی به هدایت عملی اجرای برنامه‌های توسعه‌ای و ارائه مستقیم و غیر خدمات عمومی به شهروندان می‌پردازد (شکل ۱ را ببینید). هر یک از این ارکان بایستی با یکدیگر تعامل تنگاتنگی داشته باشند و در کنار هم ستون فقرات ظرفیت، قابلیت و توانایی کشورداری یک حکومت یا دولت در عرضه خدمت عمومی اثربخش به مردم را تشکیل می‌دهند. از این‌رو این سه رکن باید به‌طور هماهنگ عمل کنند تا سیستمی یکپارچه، اثربخش و شفاف به‌وجود آید که نیازهای متنوع شهروندان را برآورده سازد. باین‌حال، زمانی‌که هر یک از این ارکان عملکرد خوبی نداشته باشند، یا تصور مردم نسبت به آنها منفی باشد، اعتماد عمومی به حکومت و دولت ممکن است آسیب ببیند. براین‌اساس، نحوه عمل، میزان عملکرد و چگونگی برداشت شهروندان از این ارکان، نقش اساسی در تقویت یا تضعیف اعتماد عمومی مردم به حکومت و دولت دارد.

باین‌حال، مطالعات متعدد نشان می‌دهد که اعتماد عمومی به دولت می‌تواند بنا به علل یا دلایل مختلفی مخدوش شود، اما نویسنده معتقد است «کیفیت فرایند کشورداری» می‌تواند نقش مهمی در اعتماد یا بی‌اعتمادی شهروندان به دولت ایفاء کند. براین‌اساس، گاهی اوقات می‌توان عامل بی‌اعتمادی را در ساحت حکمرانی جستجو کرد، محملی که در قالب آن خط‌مشی‌های ملی ناکارآمد، مقررات تبعیض‌آمیز یا استانداردهای غیرشفاف، احساس بی‌عدالتی و نارضایتی را در میان شهروندان دامن می‌زند. بنابراین می‌توان گفت یکی از مهم‌ترین عوامل بی‌اعتمادی به حکومت و دولت، ممکن است ناکامی‌های حکمرانی ملی باشد. زمانی‌که



شهروندان احساس می‌کنند دولت به‌طور اثربخش منافع و نیازهای آن‌ها را در خط‌مشی‌ها و قوانین و مقررات ملی نمایندگی نمی‌کند، احتمال اینکه به آن اعتماد کنند کمتر می‌شود. برای مثال گروگان گرفته شدن خط‌مشی‌های ملی به‌وسیله افرادی خاص و تسخیر (capture) قوانین به‌وسیله گروه‌های ذینفوذ خاص در بخش حکومتی یا خصوصی، تصویر حکومت و دولت را در اذهان مردم منفی می‌کند و نارضایتی را در آنها شکل می‌دهد و در نتیجه اعتماد آنها نسبت به دولت و حکومت مخدوش می‌سازد. براساس مطالعه اسمیت و همکاران^۱، فساد سیاسی و تمرکز قدرت در دستان معدودی از نخبگان اغلب باعث بیگانگی و بی‌اعتمادی در میان شهروندان عادی می‌شود. از طرف دیگر گاهی اوقات، اعمال نامناسب فرایند مدیریت دولتی که در نشانگرهایی نظیر فساد اداری، سوءاستفاده از قدرت، یا عدم پاسخ‌گویی متجلی می‌شود می‌تواند منجر به کاهش اعتماد عمومی شود. بنابراین، ناکارآمدی‌ها در اداره امور عمومی می‌تواند بی‌اعتمادی را تشدید کند. از طرف دیگر، وقتی سیستم‌های خدمات عمومی برای پاسخ‌گویی به مطالبات شهروندان به‌طور ضعیف برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل می‌شود اعتماد مردم به توانایی دولت در کشورداری اثربخش تضعیف می‌شود. بی‌تردید به توانایی سازمان‌های دولتی در برآورده کردن نیازهای شهروندان، بازتاب مستقیم مشروعیت دولت‌های دموکراتیک متداول است. زمانی که این مشروعیت به‌دلیل سوءمدیریت زیر سؤال رود، اعتماد کاهش می‌یابد. علاوه‌براین، بر اساس فرایند کشورداری (شکل ۱ را ببینید) تصور مردم از بی‌اعتنایی دولت به قانون اساسی یا قوانین مادر کشور، نیز می‌تواند به شدت به اعتماد عمومی آسیب برساند. به‌عبارت دیگر شهروندان معمولاً نگرانی‌هایی در مورد عدم رعایت اصول قانون اساسی، عدم شفافیت در فرآیندهای دولت و احساس فقدان پاسخ‌گویی از سوی مقامات دولتی دارند، در نتیجه وقتی شهروندان احساس کنند که دولت به اصول بنیادین نظام سیاسی مصرح در قانون اساسی کشور بی‌توجه است، مقبولیت آن زیر سؤال می‌رود و بی‌اعتمادی به آن در جامعه گسترش می‌یابد. بنابراین بی‌اعتنایی به رعایت اصول قانون اساسی می‌تواند بی‌اعتمادی را تحریک کند. شکست در اجرای قانون، حفظ حقوق اساسی و برقراری توازن قدرت می‌تواند باعث ایجاد تصویری شود که دولت به منافع عمومی توجه نمی‌کند. به باور

1. Smith et al., 2019



فرجو و پاسکوینو^۱ «زمانی که دولت‌ها اصول قانون اساسی و محدودیت‌های آن را نادیده می‌گیرند، پیامی مخبره می‌کنند که آن‌ها در حال کار کردن به نفع مردم نیستند». بدبینی و تردید نسبت به اهداف فرایند کشورداری نیز می‌تواند به بی‌اعتمادی دامن بزند. اگر مردم احساس کنند که دولت به دنبال منافع شخصی یا گروهی خاص است، نه منافع عمومی، اعتماد خود را به آن از دست می‌دهند. همین‌طور ترویج ارزش‌هایی ملی که با باورها و اعتقادات شهروندان در تضاد است نیز می‌تواند منشأ بی‌اعتمادی باشد. تلاش برای تحمیل یک ایدئولوژی خاص یا نادیده گرفتن تنوع فرهنگی و اجتماعی جامعه، می‌تواند منجر به مقاومت و بی‌اعتمادی شود. سواى نقش عوامل داخلی، فضای بدبینانه ملی و بین‌المللی نیز می‌تواند بر اعتماد عمومی تأثیر بگذارد. تبلیغات منفی، شایعات و اخبار نادرست می‌توانند تصویر مخدوشی از عملکرد حکومت و دولت ایجاد کرده و به بی‌اعتمادی دامن بزنند. این در حالی است که گاهی اوقات، عملکرد حکومت و دولت در فرایند کشورداری ممکن است خوب باشد، اما به دلیل این فضای بدبینانه، مردم همچنان به آن بی‌اعتماد باشند (دانائی‌فرد ۱۳۹۹).

با در نظر گرفتن اعتماد به دولت در قالب فرایند کشورداری، تعدادی از صاحب‌نظران از منظر عملکرد فرایند کشورداری به‌عنوان ریشه اعتماد یا بی‌اعتمادی به دولت نگاه می‌کنند. از این‌رو بی‌اعتمادی را غالباً ناشی از عملکرد بد فرایند کشورداری می‌دانند. این رویکرد بر دو نظریه استوار است: نظریه عملکرد کلان کشورداری که نوسانات در اعتماد در کشورهای مختلف را براساس نوسان در نرخ بیکاری، رشد اقتصاد، تورم، ثبات دولت‌ها و ... تبیین می‌کند و نظریه عملکرد خرد کشورداری که نوسانات در اعتماد را با تغییرات در کیفیت ارائه خدمات عمومی یا برداشت شهروندان نسبت به این خدمات نشان می‌دهد. این دیدگاه کانون تمرکز رشته مدیریت است. برخی از اندیشمندان دیگر علت بی‌اعتمادی را به بارِ کاری دولت در فرایند کشورداری نسبت می‌دهند. از این‌رو راه‌حل اساسی کاهش بی‌اعتمادی، را مدیریت انتظارات شهروندان می‌دانند. بارِ کاری بدان معناست که دولت‌ها قادر به تحقق وظایف بیش از توان فعلی خود نیستند. از این‌رو انتظارات شهروندان را باید مدیریت کرد. این دیدگاه را متخصصان رشته مدیریت دولتی ابراز می‌دارند. صاحب‌نظران جامعه‌شناسی، وجود فرهنگ

1. Ferejohn & Pasquino, 2003



بی‌اعتمادی در جامعه را علت اصلی بی‌اعتمادی تصور می‌کنند. وقتی مردم کشوری نسبت همدیگر بی‌اعتماد هستند پس به فرآیند کشورداری هم بی‌اعتماد می‌شوند. از این رو ایجاد سرمایه اجتماعی، اعتماد متقابل و شکل‌دهی به هنجارها و هویت اجتماعی و در نتیجه تقویت اعتماد اجتماعی را راهبردهای اصلی می‌دانند. رشته اقتصاد نگاه دیگری به اعتماد یا بی‌اعتمادی به دولت دارد. این رشته به مفهوم اعتماد به شیوه‌ای اقتصادی برخورد می‌کند. بنابراین از این دیدگاه نفس فلسفه اصیل- وکیل در مبادلات اقتصادی خود نشانگری برای وجود بی‌اعتمادی بین طرفین است. از این رو دولت به‌عنوان وکیل و شهروندان به‌عنوان اصیل بازیگرانی تصور می‌شوند که در پی نفع عقلایی خود هستند. بنابراین راه‌حلی که پیشنهاد می‌دهند همکاری و مشارکت بین طرفین است (دانائی فرد ۱۳۸۸:۲۶۴). دیدگاه‌های رشته‌های حقوق و روان‌شناسی هم قابل اعتناء است. اما منابع اسلامی چه می‌گویند: علی (ع) خطاب به مالک‌اشتر می‌فرماید: «ای کارگزاران، مبدا در تماس خود با مردم، مدیریت حجابی گردد و بیش از اندازه خویش را از آنان پنهان بداری. زیرا دوری و فاصله مدیران جامعه از مردم نوعی نامهربانی به آنها و بی‌اطلاعی نسبت به امور کشورداری است و این «چهره پنهان داشتن» مدیران در «حجاب مدیریت»، آنها را از جریان امور دور نگه می‌دارد و در نتیجه، بینش و برداشت را از کارها آنچنان تغییر می‌دهد که بزرگ در نظر آنان کوچک و کوچک، بزرگ و کار نیک، زشت، و کار زشت، نیک جلوه می‌کند و بالاخره حق و باطل با یکدیگر آمیخته می‌شود. با تدبیر در اندیشه‌های مدیریت در کلام بزرگان دینی می‌توان چنین استنباط کرد که از دیدگاه اسلام مهم‌ترین عامل بی‌اعتمادی نسبت به دولت و مدیران دولتی «حجاب مدیریت» تصور می‌شود و راهکار اصلی تعامل تنگاتنگ مدیران و کارگزاران با شهروندان است (دانائی فرد ۱۳۸۸:۲۶۵).

هدف این نوشته، بررسی ابعاد مختلف اعتماد عمومی به حکومت و دولت از محمل «فرآیند کشورداری» و ارائه راهکارهایی برای ارتقای آن است. برای این منظور، از دیدگاه‌های هفت رشته اصلی در علوم اجتماعی یعنی: مدیریت، اداره امور عمومی، علوم سیاسی، جامعه‌شناسی، اقتصاد، روان‌شناسی و حقوق بهره خواهیم برد. با تحلیل این دیدگاه‌ها، تلاش خواهیم کرد تا به این پرسش پاسخ دهیم که برای ارتقاء اعتماد کلی به حکومت دولت باز گذر فرآیند کشورداری چه باید کرد. این بررسی با تمرکز ویژه بر ارکان حکمرانی، مدیریت دولتی و



امور عملیاتی، به دنبال ارائه راهکارهای عملی و مؤثر برای بهبود عملکرد دولت و افزایش اعتماد عمومی خواهد بود.

۲- تأملی بر نظریه کشورداری: تحلیل فرآیند حکمرانی، مدیریت و

عملیات

کشورداری به عنوان فعل دستگاه حکومتی و دولت یک کشور، محمل اساس اداره هر جامعه است. قانون اساسی هر کشور را می‌توان به عنوان سند اصلی کشورداری تصور کرد. فلسفه سیاسی حکومت به صراحت یا ضمنی در چنین سندی بیان می‌شود. این فلسفه سیاسی، مبنای فرآیند کشورداری را تشکیل می‌دهد. بر این اساس به باور نویسنده کشورداری «علم، هنر و مهارت پیوند دادن حکمرانی ملی، مدیریت دولتی و فعالیت‌های عملیاتی کشور در تمام ابعاد آن به منظور دستیابی به اهداف بلندمدت مشخص شده در قانون اساسی (یا دیگر قوانین بنیادی مشترک در کشورهای مختلف)» است (دانائی فرد ۱۳۹۹). بر این اساس فرآیند کشورداری مبتنی بر سه رکن اصلی به شرح ذیل قبال توضیح است.

۱. **حکمرانی ملی:** حکمرانی ملی به عنوان «رهبری، هدایت و نظارت بر جهت‌گیری کلی کشور به سوی اهداف تعیین شده در قانون اساسی» تعریف می‌شود. به عبارت دیگر، هدف غایی کشورداری در نهایت هدایت، رهبری و جهت‌دهی به «افکار، رفتارها، گفتارها و اقدامات جامعه» به سمت اهدافی است که فلسفه سیاسی هر کشور دیکته کرده است» (دانائی فرد ۱۳۹۹). این تعریف به ساحت رسمی کشورداری اشاره دارد که همه کشورها تلاش می‌کنند پایبندی مردمان خود را به قانون اساسی حفظ کنند. به عبارت دیگر حکمرانی ملی معمولاً از طریق مداخله‌های دولت در هدایت و رهبری کشور محقق می‌شود و نوع این مداخله‌ها (که در قالب انواعی از خط‌مشی‌های ملی، مقررات و استانداردها و اصول فرهنگی خاصی متجلی می‌شود) ممکن است بسته به نوع حکومت متفاوت باشد. اما این هدایت، رهبری و جهت‌دهی مردم کشور ممکن است به طور غیررسمی توسط سازمان‌های جامعه مدنی، گروه‌های نهادی، نهادهای بین‌المللی و حتی رسانه‌ها در داخل و خارج کشور اعمال شود و مردم به ابزارهای



حکمرانی کشور خود بی تفاوت باشند. در چنین شرایطی، اهداف غایی دولت ممکن است تغییر کرده و فرآیند حکمرانی به سوی اهدافی غیر از آنچه در قانون اساسی آمده، سوق یابد و منابع ملی برای مقاصدی که با اهداف دولت سازگار نیست، تخصیص یابد. درحالی که تمامی دولت‌ها تلاش می‌کنند کنترل حکمرانی ملی را حفظ کنند، ممکن است «جنگ حکمرانی» ایجاد شود، که در آن بازیگران غیردولتی داخلی و بین‌المللی ممکن است پیروز شوند و دولت بازنده شود. این امر می‌تواند زمانی رخ دهد که منابع ملی به فعالیت‌هایی اختصاص یابد که منافع بازیگران دیگر، حتی کسانی که مخالف فلسفه سیاسی دولت هستند، را برآورده کند. باین حال، حکمرانی ملی رسمی از طریق سیستم یا ساختاری در کشور اعمال می‌شود. در ایران، رهبری در رأس هرم کشورداری قرار دارد و سه قوه اصلی (قوه مقننه، قوه مجریه و قوه قضائیه) تحت نظارت رهبری قرار دارند که به ترتیب حکمرانی تقنینی، اجرایی و قضایی هستند (الوانی ۱۳۸۹). با این توصیف، این رکن کشورداری کارویژه‌هایی به شرح ذیل دارد (دانائی فرد ۱۳۹۹):

- تدوین اهداف راهبردی کشور، خط‌مشی‌های کلان ملی (توسط رهبری) و خط‌مشی‌های عمومی (توسط سه قوه)، مطابق با رسالت حکومت و دولت و چشم‌انداز کشور و تنظیم یک «طرح راهبردی ملی» یکپارچه (برای مثال انواع برنامه‌های توسعه) برای اداره کشور. این طرح راهبردی ملی اهداف نهایی کشور و نحوه دستیابی به آن‌ها را در دوره‌های زمانی مشخص ترسیم می‌کند.
- ایجاد یک سیستم اخلاقی که رفتارهای مهم ملی را در سطح فردی، سازمانی و گروهی جهت‌دهی می‌کند. این سیستم مبنای اصول حاکم بر رفتار، گفتار و اندیشه فردی و اجتماعی را تشکیل می‌دهد و استانداردهای رفتاری، گفتاری و اندیشه‌ای شهروندان را تعیین می‌کند. این استانداردها ریشه در قانون اساسی و نیات رفتاری حاکمان دارند که در سراسر جامعه تزریق می‌شود.
- ایجاد یک فرهنگ ملی که راهنمای تعامل مردم با یکدیگر باشد. دولت نقش محوری در شکل‌دهی فرهنگ ایده‌آل کشور ایفا می‌کند که از طریق ساختارها، سیستم‌ها و انتصابات در موقعیت‌های مختلف دولتی انجام می‌شود.



- تضمین انطباق ملی با منویات حکمرانی، از جمله قوانین، مقررات و استانداردهایی که رفتار و اقدامات شهروندان را هدایت می‌کنند. نهادهای حکمرانی باید اطمینان حاصل کنند که سیستم اداری و کارکنان آن با اهداف راهبردی ملی و چارچوب‌های اخلاقی تطابق دارند.
- ۲. **اداره امور عمومی کشور:** سطح دوم فرآیند کشورداری به سیستم اداری کشور اشاره دارد که باید منویات سطح حکمرانی (از طریق خط‌مشی‌های عمومی) را پیاده‌سازی کند. در این سطح، تمام وزارتخانه‌ها، سازمان‌های دولتی و نهادهای وابسته فعالیت می‌کنند. کارویژه‌های مهم مدیریت دولتی به شرح ذیل هستند:
 - پیش‌بینی و برنامه‌ریزی راهبردی برای اجرای خط‌مشی‌های ملی عمومی.
 - سازمان‌دهی و ساختاردهی سیستم اداری (از نظر ساختار، فرآیند، تکنولوژی، منابع انسانی و مالی و فرهنگ اداری) برای اجرای راهبردهای خط‌مشی‌های عمومی.
 - رهبری دستگاه اداری در راستای چشم‌انداز ملی و اهداف اداری.
 - تسهیل هماهنگی بین وزارتخانه‌ها و درون وزارتخانه‌ها به‌منظور ایجاد هم‌افزایی در اجرای خط‌مشی‌های عمومی.
 - نظارت بر فعالیت‌های عملیاتی درون سیستم اداری.
- ۳. **امور عملیات اجرایی:** سطح سوم کشورداری اطمینان از اجرای رفتارها، گفتارها و افکار در هر جنبه از حکمرانی رسمی است (که شامل حکمرانی ملی و اداره امور عمومی می‌شود). این امور عملیاتی در همه بخش‌های کشور، مانند اقتصاد، فرهنگ، سیاست، اجتماع، علم و فناوری ساری و جاری است. در نهایت، هدف کشورداری آن است که این عملیات روزمره را سازمان‌دهی و حفظ کند تا جنبه‌های مادی و معنوی جامعه طبق انتظارات عمل کنند. علاوه‌براین، به‌طورکلی کیفیت این فرایند کشورداری را باید از سه جنبه اصلی ذیل مد نظر قرار داد (دانائی فرد ۱۳۹۹):
 - **جنبه‌های سخت:** این ساحت به چیدمان نهادی کشورداری اشاره دارد، که در ایران به رهبری نظام، سه قوه، وزارتخانه‌ها و ساختارهای دولت محلی مانند مقامات استانی



و شهرستانی در بر می‌گیرد. همچنین به نقش‌ها و مسئولیت‌های افراد در سیستم اداری اشاره دارد که در تمام بخش‌های اقتصاد، جامعه و سیاست پراکنده است.

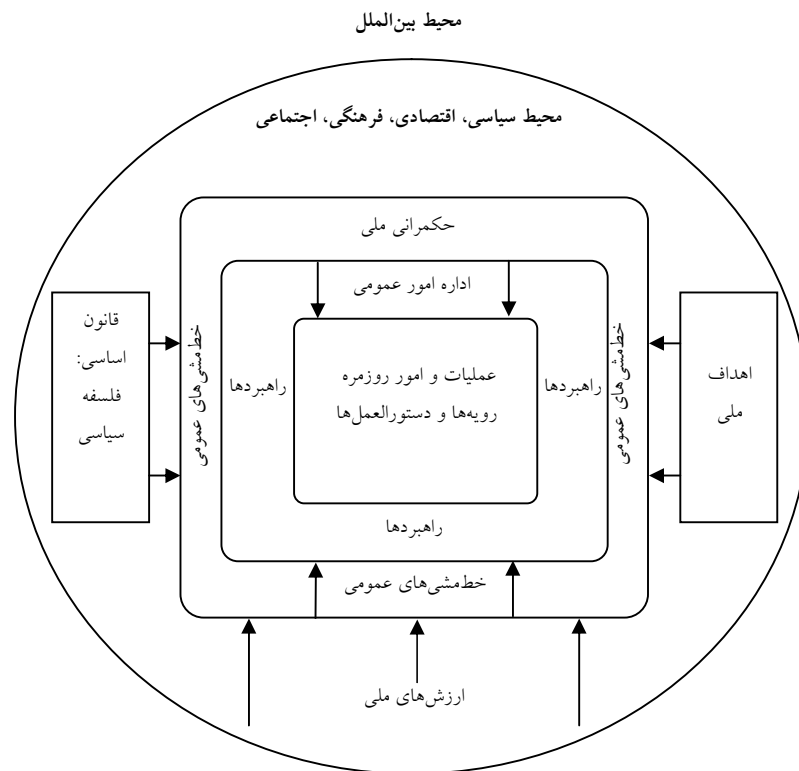
- **جنبه‌های نرم:** این حوزه به مجموعه‌ای گسترده از خط‌مشی‌های ملی، قوانین، مقررات و رویه‌هایی اشاره دارد که بر رفتار، گفتار و افکار نیروی انسانی در چارچوب کشورداری تأثیر می‌گذارد. کیفیت این عناصر نرم در تحقق اهداف کشورداری ملی نقش حیاتی دارد.

- **جنبه‌های انسان‌افزایی:** این ساحت به شایستگی‌ها، مهارت‌ها و توانایی‌های منابع انسانی کشور در سه سطح فرایند کشورداری اشاره دارد که در تعیین کیفیت هر دو جنبه سخت و نرم فرآیند کشورداری اهمیت دارد.

بی‌تردید براساس نظریه کشورداری، شکل، ماهیت و محتوای سه رکن اصلی فرآیند کشورداری، یعنی حکمرانی، اداره امور عمومی و امور عملیات اجرایی و سه ساحت فوق یعنی سخت‌افزایی، نرم‌افزایی و انسان‌افزایی به‌شدت تحت‌تأثیر «ارزش‌هایی» است که سیستم سیاسی کشور پایبند به آنها است. این ارزش‌ها که در قانون اساسی یا دستورات رهبران بنیان‌گذار کشور تعیین شده‌اند، در ساختارها، سیستم‌ها و فرآیندهای حکمرانی، مدیریت و عملیات نفوذ می‌کنند. این ارزش‌ها نحوه طراحی و اجرای ابعاد مختلف کشورداری در عمل، برای مثال حمل‌ونقل، آموزش، امنیت و فرهنگ و... را هدایت می‌کنند. برای مثال، اگر ارزش غالب نظام سیاسی کشور «کارایی و اقتصاد» (دستیابی به اهداف با حداقل هزینه) باشد، سیستم‌های کشورداری ممکن است به‌سمت مدل‌های متمرکز و غیرمشارکتی تمایل پیدا کنند. در مقابل، اگر ارزش‌هایی مانند «عدالت اجتماعی» و «شهروند محوری» در اولویت قرار گیرند، سیستم کشورداری به‌سمت رویکردی مشارکتی‌تر حرکت کرده و شمولیت فراگیر مردمی و عدالت گسترده‌تری را تشویق می‌کند. از طرف دیگر همان‌طور که پیشتر اشاره شد، فرآیند رسمی و غیررسمی کشورداری تحت‌تأثیر محیط‌های داخلی و بین‌المللی قرار دارد. شرایط سیاسی، اقتصادی و اجتماعی در داخل کشور و همچنین روابط بین‌الملل و جهانی می‌توانند فرآیند کشورداری را تحت‌تأثیر قرار دهد (چه به‌صورت تدریجی و چه از طریق تغییرات چشمگیر و اساسی). در برخی موارد، پویایی‌های قدرت در محیط داخلی یا بین‌المللی می‌تواند منجر به



تغییر اولویت‌های ملی شود و فرآیند کشورداری را از اهداف اولیه دور کند. براین اساس بعضاً حکومت‌ها به امید رسیدن به اهداف مصرح در قانون اساسی فرآیند کشورداری خود را براساس ارزش‌هایی خاص چیدمان می‌کند ولی قدرت حکمرانی غیررسمی (ناشی از بازنگران غیررسمی ملی و بین‌المللی) ممکن است با غالب کردن ارزش‌های دیگر در تاروپود جامعه مردم را به دنبال کردن اهداف دیگری رهنمون کنند. با این توصیف از فرآیند کشورداری، نویسنده معتقد است ریشه اعتماد یا بی‌اعتمادی مردم نسبت به حکومت یا دولت را می‌توان در این چارچوب جست.



شکل ۱. چارچوب مفهومی تحلیل فرآیند کشورداری



۳- تأملی بر مفهوم اطمینان و اعتماد به دولت

اطمینان^۱ معمولاً تجلی «نوعی حالت ذهنی در افراد است که در پرتو آن افراد به قابلیت‌ها، صلاحیت‌ها یا پیش‌بینی‌پذیری عملکردی طرف یا نهاد مقابل خود مطمئن است»^۲ به عبارت دیگر، اطمینان به باور یک طرف به توانایی یا قابلیت فرد یا نهاد طرف مقابل به تحقق عملکرد موردانتظار اشعار دارد. اما اعتماد^۳ اشاره به یک وضعیت روان‌شناختی در افراد دارد که براساس آن انسان‌ها نه تنها به خاطر توانایی‌ها و قابلیت‌های طرف متقابل بلکه به علت تمایل آن طرف (علی‌رغم وجود عدم قطعیت) برای عمل در جهت منافع آن‌ها^۴ ریسک واگذاری بخشی از حقوق خود به آن طرف را می‌پذیرد. افراد به یک پزشک اعتماد دارند زیرا اطمینان دارند ایشان تخصص لازم را دارد زیرا بدون مجوز نمی‌توان طبابت کرد (البته در برخی کشورها). تمایز بین اطمینان و اعتماد برای درک نقش آن‌ها در کشورداری حائز اهمیت است. بنابراین، کسب اطمینان معمولاً براساس مشاهده یا فهم توانمندی‌ها یا شایستگی‌های خاص و قابل‌اندازه‌گیری یک نهاد یا یک فرایند (برای مثال مدرک پزشکی دارد) حاصل می‌شود، درحالی‌که اعتماد به سطحی از ریسک و تکیه به رفتارهای آینده وابسته است که بایستی در پرتو اطمینان حاصله رقم می‌خورد. همان‌طور که چکلند و همکاران^۵ اشاره کردند، افراد ممکن است به سازمان مالیاتی کشور برای پرداخت مالیات خود اعتماد کنند فقط چون اطمینان دارند که این سازمان در مدیریت مالی پول‌های ملت شایسته است و عادلانه عمل می‌کند. با این توصیف، پرسش در مورد اینکه آیا اطمینان مقدم بر اعتماد است یا بالعکس، در درک احساسات عمومی نسبت به دولت اهمیت دارد. این نکته در مورد کلیت فرایند کشورداری هم صادق است. همان‌طور که ارل و زیگریست^۶ استدلال می‌کنند، اعتماد براساس بنیانی از اطمینان در توانایی دولت در پرتو فرایند کشورداری برای عمل به‌طور شایسته و مستمر ابتناء دارد. براین اساس، شهروندان ابتدا باید اطمینان داشته باشند که دولت می‌تواند خط‌مشی‌های عمومی پایایی (حکمرانی) اقامه کند، نظام اداری کارآمد و عادلانه را چیدمان کند (مدیریت) و انواعی

1. confidence
2. Adams, 2005
3. trust
4. Baier, 2013
5. Checkland et al., 2004
6. Earle & Siegrist, 2008



از خدمات عمومی اثربخش و عادلانه ارائه دهد (خدمات عمومی) تا اعتماد کنند در انتخابات شرکت کنند، در اداره امور عمومی کشور مشارکت کنند و مالیات خود را پرداخت کنند و با دولت همکاری کنند؛ یعنی تنها زمانی که این اطمینان ایجاد شود، اعتماد شکل می‌گیرد و شهروندان می‌توانند خطراتی مانند پرداخت مالیات یا رعایت مقررات را بپذیرند، زیرا باور پیدا می‌کنند که دولت در جهت منافع جمعی عمل خواهد کرد.^۱

براین اساس، به‌طور کلی، اطمینان به دولت از باور شهروندان به توانایی دولت برای تأمین کالاهای عمومی، ارائه خدمات مؤثر و مدیریت منابع به‌طور عادلانه ناشی می‌شود. اگر شهروندان اطمینان نداشته باشند که دولت قادر به انجام این نقش‌ها است، حتی تلاش‌ها برای ساخت اعتماد نیز ممکن است شکست بخورد. همان‌طور که ویگودا و یووال^۲ اشاره می‌کنند، اطمینان عمومی نسبت به کشورداری دولت تحت‌تأثیر اثربخشی خط‌مشی‌های عمومی، کارآمدی مدیریت دولتی، اقدامات دولت و ارائه خدمات عمومی مانند بهداشت، آموزش و زیرساخت‌ها قرار دارد. زمانی که شهروندان اطمینان دارند که دولت می‌تواند کشور یا امور عمومی را به‌طور کارآمد مدیریت کند، احتمالاً به آن اعتماد خواهند کرد. همین‌طور کوک و گرونکه^۳ خاطر نشان می‌کنند که عدم اطمینان به توانایی دولت در ارائه خدمات اساسی به‌طور قابل توجهی اعتماد به سیستم سیاسی را تضعیف می‌کند. در نتیجه، اعتماد به دولت مستلزم تمایل شهروندان به قابل اتکاء تصور کردن نهادها و مقامات دولتی مبنی بر حرکت در جهت منافع عمومی، حتی در مواجهه با عدم قطعیت است ولی اعتماد فراتر از باور به این است که دولت می‌تواند وظایف خاصی را به‌طور مؤثر انجام دهد؛ اعتماد به معنای داشتن ایمان به این است که دولت منافع عمومی را بر منافع جناحی یا شخصی ترجیح خواهد داد.^۴ به گفته جاب^۵ اعتماد شهروندان به دولت به این باور بستگی دارد که دولت ارزش‌های دموکراتیک را حفظ خواهد کرد و به‌طور شفاف عمل خواهد کرد. اعتماد نه‌تنها به عملکرد بلکه به ادراک از صداقت و عدالت دولت نیز استوار است. به‌نظر لوپویی^۶، شهروندان باید به دولتی اعتماد کنند

1. Li & Betts, 2003
2. Vigoda & Yuval, 2003
3. Cook and Gronke, 2005
4. Cook & Gronke, 2005
5. Job, 2005
6. Bouckaert, 2012:91



که از قدرت خود برای منافع فاسدانه استفاده نخواهد کرد و یا منافع گروهی را بر منافع عمومی ترجیح نخواهد داد. این نوع اعتماد اغلب شکننده است و به راحتی از بین می‌رود زمانی که دولت‌ها به شیوه‌هایی عمل کنند که با انتظارات عمومی از عدالت و انصاف مغایرت داشته باشد. با همه این اوصاف، اعتماد در فضای عمومی هر کشور را می‌توان به (۱) اعتماد جامعه به متولیان کشورداری، (۲) اعتماد متولیان کشورداری به جامعه و (۳) اعتماد درون‌بخشی در سازمان‌های دولتی تقسیم کرد.^۱ با این حال اعتماد به کشورداری دولت را می‌توان به چندین نوع مختلف دسته‌بندی کرد: اعتماد تعمیم یافته^۲ که به معنای اعتماد گسترده‌ای است که شهروندان به کلیت کشورداری دولت دارند و نشان‌دهنده اعتماد عمومی به سیستم سیاسی و ساختارهای آن است^۳؛ اعتماد خاص^۴ که نوع اعتماد خاص‌تر است و به اعتمادی اشاره دارد که افراد به نهادهای خاصی در فرآیند کشورداری دولت برای مثال پلیس یا یک وزارتخانه خاص دارند^۵؛ اعتماد نهادی^۶ که به اعتماد به نهادهای اصلی حکمرانی مانند دستگاه قضائی، پارلمان و قوای اجرائی اشاره دارد. این نوع اعتماد نشان‌دهنده باور شهروندان به مشروعیت و کارآیی این نهادها است.^۷

۴- مبانی نظری اعتماد به دولت: سهم یاری رشته‌های هفت‌گانه

علوم اجتماعی

در برخی از مطالعات مربوط به اعتماد عمومی تحلیل دیدگاه‌های رشته مختلف علوم اجتماعی در مورد اعتماد یا بی‌اعتمادی مورد توجه قرار گرفته است (برای مثال بینید دانائی فرد)^۸. در این بخش، دیدگاه‌های هفت رشته مختلف علوم اجتماعی مشتمل بر مدیریت، مدیریت دولتی، علوم سیاسی، جامعه‌شناسی، اقتصاد، روانشناسی و حقوق در مورد علت اعتماد یا بی‌اعتمادی

1. Lupoi, 2009
2. generalized public trust
3. Chanley et al, 2000
4. particularized public trust
5. Kim & Kim, 2021
6. institutional trust
7. Van de Walle & Bouckaert, 2003
8. Bouckaert, 2012, 1399



به دولت، نشانگرهای بی‌اعتمادی مردم، واکنش شهروندان به این بی‌اعتمادی و راه‌کار اصلی هر رشته برای تقویت اعتماد به دولت بررسی خواهد شد. یافته‌های این بخش بر اهمیت یک رویکرد چندبعدی و میان‌رشته‌ای برای تقویت اعتماد عمومی تأکید دارند و نشان می‌دهند که اعتماد عمومی به دولت پدیده‌ای تک‌ساحته نیست که به راحتی بتوان از طریق یک رشته خاص درک یا حل کرد. در عوض، این پدیده نیاز به رویکردی جامع دارد که به نظر نویسنده ظرف اصلی آن «پاسخ‌گویی عمومی» است که از مسیرهای مختلف پیشنهادی همه‌ی رشته‌ها قابل تحقق است.

مدیریت دولتی: اعتماد عمومی به دولت یکی از مسائل اصلی موردتوجه در مطالعات مدیریت دولتی است. به‌طورکلی این رشته به بررسی نحوه اداره امور عمومی (برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل، تعامل حکمرانی، خط‌مشی‌گذاری عمومی و مدیریت بخش دولتی و ارزش‌های مهم حاکم بر کیفیت اداره امور عمومی نظیر کارایی، پاسخ‌گویی، شفافیت، عدالت اجتماعی و تعامل دولت با شهروندان و ارزش‌های دمکراتیک) می‌پردازد^۱. در این رشته اعتماد عمومی به‌عنوان اصلی‌ترین بنیادهای شکل‌گیری تعامل دولت و مردم مورد اهتمام دانشمندان مدیریت دولتی بوده است. از منظر مدیریت دولتی، ریشه بی‌اعتمادی شهروندان به دولت را باید در پدیده‌ای به‌نام «بار کاری فزاینده نظام اداری یا همان مدیریت بخش دولتی»^۲ جست که همیشه توان هم‌آوردی اثربخش دولت با حجم انبوه مطالعات شهروندان ندارد. این حجم انبوه بارکاری می‌تواند زمینه‌ساز فساد اداری، ناکارآمدی در ارائه خدمات عمومی، شفافیت نبودن تصمیم‌گیری‌ها و پاسخگو نبودن به‌هنگام نهادهای آنها شود. به گفته فوکویاما^۳ «اعتماد، انتظاری است که مردم از رفتار منصفانه و صادقانه دولت دارند و نبود آن می‌تواند ساختارهای اجتماعی را از هم بپاشد...». تأکید اصلی مدیریت دولتی برای کاهش بی‌اعتمادی و افزایش اعتماد عمومی، بر «مدیریت انتظارات شهروندان» است^۴. برای تحقق این امر شفافیت در فرآیندهای تصمیم‌گیری و ارائه اطلاعات دقیق و به‌موقع به شهروندان را از مهم‌ترین اقدامات برای مدیریت انتظارات معرفی می‌کند^۵. به‌عبارت‌دیگر مدیریت دولتی مدیریت

1. Denhardt & Denhardt, 2015
2. Bouckaert & Van de Walle, 2001:3
3. Fukuyama, 1995
4. Danaeefard & Anvary Rostamy, 2007:333
5. Grimmellikhuijsen et al., 2013



انتظارات را از محمل ارتقاء پاسخ‌گویی سازمان‌های دولتی^۱، مبارزه با فساد و افزایش کارایی خدمات عمومی محقق می‌سازد. علاوه بر این، از نظر این رشته، تقویت مشارکت عمومی در فرآیندهای حکمرانی می‌تواند به بهبود اعتماد عمومی کمک کند.^۲

در سال‌های اخیر نفوذ رویکرد مدیریتی به مدیریت در بخش دولتی باعث شده است که مسیر عملکرد خدمات عمومی برای تبیین اعتماد مورد توجه قرار گیرد. بر این اساس، از منظر مطالعات مدیریت دولتی رابطه پیچیده‌ای بین عملکرد مدیریت دولتی و اعتماد به دولت وجود دارد. در پرتو نگاه مدیریتی دولت‌ها اغلب فرض می‌کنند که بهبود عملکرد خدمات عمومی منجر به افزایش رضایت شهروندان و در نتیجه، افزایش اعتماد به دولت می‌شود. با این حال، این فرض بیش از حد ساده‌انگارانه است زیرا می‌توان این پرسش را مطرح کرد که آیا خدمات عمومی ضعیف باعث بی‌اعتمادی شهروندان می‌شود یا اینکه بی‌اعتمادی موجود در جامعه منجر به برداشت منفی از کیفیت خدمات عمومی می‌شود. بر این اساس، علیت در رابطه بین عملکرد و اعتماد، مستقیم و ساده نیست. صاحب‌نظران مدیریت دولتی استدلال می‌کنند که عملکرد خدمات عمومی می‌تواند بر اعتماد به دولت تأثیر بگذارد، اما همچنین ممکن است بی‌اعتمادی کلی به دولت باعث برداشت‌های منفی از خدمات شود. اگرچه که خدمات عمومی ضعیف می‌تواند مانعی برای شکل‌گیری اعتماد عمومی باشد، اما خدمات عمومی خوب لزوماً به افزایش اعتماد نمی‌انجامد. بر این اساس مدل‌های پنج‌گانه‌ای در مورد این رابطه می‌توان به شرح اقامه کرد.^۳

مدل ۱: استقلال اعتماد به دولت و اعتماد به سازمان‌های دولتی: برداشت مثبت یا منفی شهروندان نسبت به سازمان‌های دولتی (رکن دوم فرایند کشورداری) لزوماً بر اعتماد به کلیت دولت (در اینجا رکن حکمرانی در کشورداری) تأثیر نمی‌گذارد زیرا ممکن است شهروندان عملکرد سازمان‌هایی خاص و کلیت دولت را به‌طور مستقل ارزیابی کنند. برای مثال، اگر سازمانی مانند شهرداری را به وضوح به‌عنوان بخشی از کلیت دولت در نظر نگیرند، عملکرد آن بر اعتماد کلی به دولت تأثیری نخواهد داشت. حتی زمانی که خدمات عمومی چندان

1. Danaeefard & Anvary Rostamy, 2007

2. Putnam, 1993

3. Van de Walle & Bouckaert, 2003:3



مطلوب نیست، ممکن است شهروندان دولت را مسئول عملکرد ضعیف خدمات عمومی ندانند.

مدل ۲: تأثیر غالب برخی سازمان‌ها بر اعتماد عمومی به دولت: براساس این مدل برخی از نهادها یا سازمان‌ها تأثیر نامتناسبی بر اعتماد عمومی به دولت دارند. درحالی‌که نظریه عملکرد دولت^۱ فرض می‌کند که اعتماد نتیجه مجموع عملکرد نهادها است، این مدل مدعی است که نهادهای خاصی مانند پلیس یا سیستم قضایی می‌توانند تأثیر زیادی بر اعتماد عمومی داشته باشند. رسوایی‌ها یا رویدادهایی با پوشش رسانه‌ای گسترده می‌توانند نقش این نهادها را در شکل‌دهی به تصویر عمومی از دولت برجسته کنند (ببینید: گودرزی فر و دین پرستی ۱۴۰۳).

مدل ۳: تأثیر عوامل متعدد بر اعتماد عمومی به دولت: عملکرد سیستم خدمات عمومی تنها یکی از عوامل مؤثر بر اعتماد به دولت است. براین اساس، اعتماد به دولت تحت تأثیر عوامل دیگری مانند هویت سیاسی، ارزش‌های اجتماعی و عوامل جامعه‌شناختی نیز قرار دارد. این مدل این فرض را به چالش می‌کشد که بهبود خدمات به‌طور خودکار اعتماد را افزایش می‌دهد و نشان می‌دهد که عوامل دیگری مانند تأثیر رسانه‌ها و روایت‌های گسترده اجتماعی نیز نقش دارند (دانائی فرد ۱۳۸۸).

مدل ۴: تأثیر عکس اعتماد به دولت بر اعتماد به سیستم خدمات عمومی: اعتماد به دولت، برداشت‌ها از عملکرد خدمات عمومی (رکن سوم فرایند کشورداری) را تحت تأثیر قرار می‌دهد (برای نمونه ببینید: لطفی خاچکی و مهدی‌زاده ۱۴۰۱، حاج محمود عطار و آرایی ۱۴۰۲) نه این که اعتماد به خدمات عمومی اعتماد به دولت را شکل دهد. اگر مردم به‌طور کلی به دولت بی‌اعتماد باشند، احتمال بیشتری وجود دارد که خدمات آن را منفی ارزیابی کنند، حتی اگر عملکرد واقعی آن خوب باشد. این امر می‌تواند به‌دلیل «فرهنگ بی‌اعتمادی» یا هنجارهای اجتماعی باشد که در آن شکاکیت نسبت به دولت شیوع دارد. در این شرایط، بهبود خدمات به‌تنهایی ممکن است تأثیر زیادی بر تغییر برداشت‌های عمومی نداشته باشد.

مدل ۵: تأثیر اقتضایی عوامل بر اعتماد به دولت و خدمات عمومی: رابطه بین اعتماد عمومی و عملکرد خدمات بسته به زمینه و شرایط متفاوت است و می‌تواند چندجهتی باشد

1. micro-performance theory



زیرا درحالی که اعتماد کلی به دولت می‌تواند برداشت‌ها از کیفیت خدمات را تحت تأثیر قرار دهد، شهروندان هنوز قادر به ارزیابی‌های عینی در زمینه‌های خاص هستند. برای مثال، مردم ممکن است به‌طور کلی از دولت انتقاد کنند، اما عملکرد خوب نهادهای خاص را تحسین می‌کنند. تأثیر اعتماد یا بی‌اعتمادی بستگی به عواملی مانند تجربیات شخصی، فضای رسانه‌ای و مشخص بودن زمینه ارزیابی دارد (دانائی فرد ۱۳۸۸).

نتیجه آن که بهبود عملکرد خدمات عمومی به تنهایی برای بازگرداندن اعتماد به دولت کافی نیست. رابطه بین عملکرد خدمات و اعتماد به دولت تحت تأثیر عوامل متعددی قرار دارد، از جمله برداشت شهروندان از اینکه «دولت» چیست، هنجارهای اجتماعی، هویت سیاسی و نگرش‌های فرهنگی گسترده‌تر. برای بازسازی اعتماد، نه تنها اصلاحات اداری بلکه تغییرات اجتماعی در سطح وسیع‌تری برای تغییر نحوه درک و ارزیابی دولت توسط مردم لازم است. بنابراین، هر تلاشی برای بازگرداندن اعتماد باید به هر دو جنبه عملکرد و محیط اجتماعی-سیاسی که برداشت‌های عمومی را شکل می‌دهد، توجه کند^۱. بنابراین دیدگاه سایر رشته‌ها هم حائز اهمیت است. نتیجه آنکه از منظر این رشته، علت اصلی بی‌اعتمادی به دولت بار کاری کشورداری، جلوات رفتاری شهروندان در این بی‌اعتمادی احتراز از دریافت خدمات عمومی، تظلم‌خواهی یا وفاداری به دولت و راه‌کار اصلی کاهش بی‌اعتمادی مدیریت انتظارات شهروندان از طریق سازکارهای مختلف است. مطالعه مهم‌ترین کتاب‌های اعتماد از منظر مطالعات مدیریت دولتی در این زمینه برای خوانندگان مفید خواهد بود^۲.

مدیریت: رشته‌های مدیریت دولتی و مدیریت هر دو به بررسی کارایی و اثربخشی سازمان‌ها می‌پردازند، اما تفاوت‌های بنیادینی در نگاه به اعتماد عمومی به دولت دارند. مدیریت دولتی بر مدیریت انتظارات از طریق پاسخ‌گویی، شفافیت، عدالت اجتماعی و کارایی در ارائه خدمات عمومی متمرکز است درحالی که مدیریت بر بهره‌وری، سودآوری، کارایی اقتصادی و رقابت‌پذیری تأکید دارد^۳. مدیریت به بی‌اعتمادی به دولت از زاویه‌ای متفاوت نگاه می‌کند. این رشته بی‌اعتمادی را نتیجه دخالت بیش از حد دولت در بازار، بوروکراسی پیچیده و نبود رقابت

1. Van de Walle & Bouckaert, 2003
2. Nye et al, 1997; Bouckaert & Van de Walle, 2003; Blind, 2007
3. Drucker, 1999



سالم می‌داند.^۱ از منظر این رویکرد، دولت باید نقش تسهیل‌گر را داشته باشد و به‌جای تمرکز بر کنترل، زمینه را برای رشد بخش خصوصی و کارایی بازار فراهم کند. به گفته فریدمن (۱۹۶۲)، «هرچه دولت کمتر مداخله کند، اعتماد عمومی به روندهای طبیعی بازار بیشتر خواهد شد». پیامدهای بی‌اعتمادی به دولت از دید هر دو رشته شامل کاهش مشارکت عمومی، افزایش نافرمانی مدنی و گسترش جنبش‌های اعتراضی است، اما رشته مدیریت بر تبعات اقتصادی این بی‌اعتمادی تأکید بیشتری دارد؛ مانند کاهش سرمایه‌گذاری، فرار سرمایه و تضعیف نوآوری. راهکارهای کاهش بی‌اعتمادی نیز در این دو رویکرد متفاوت است. مدیریت دولتی بر افزایش شفافیت، پاسخ‌گویی و مبارزه با فساد برای مدیریت انتظارات شهروندان تأکید دارد، درحالی‌که مدیریت پیشنهاد می‌کند دولت با کاهش بوروکراسی و افزایش مشارکت بخش خصوصی در ارائه خدمات و در نهایت بالا بردن عملکرد بخش دولتی اعتماد عمومی را جلب کند.^۲ به گفته آیزورن و گیبلر (۱۳۸۴) «دولت‌های کارآفرین به‌جای کنترل مستقیم، با توانمندسازی بخش خصوصی می‌توانند اعتماد عمومی را بازسازی کنند». در نهایت، ترکیب این دو رویکرد می‌تواند به یک مدل حکمرانی کارآمد و مورداعتماد منجر شود، جایی‌که دولت نه تنها پاسخگو و شفاف است، بلکه فضای رقابت و نوآوری را نیز برای بخش خصوصی فراهم می‌آورد. در نهایت به‌نظر می‌رسد از دیدگاه مدیریت علت ریشه‌ای بی‌اعتمادی، عملکرد بد یا نامناسب فرایند کشورداری است واکنش شهروندان بی‌اعتماد می‌تواند در قالب کناره‌گیری از فرآیندهای سیاسی و کاهش مشارکت، احتراز از دریافت خدمات، تظلم‌خواهی از کیفیت نامناسب خدمات یا وفاداری به سیستم دولت ابراز می‌شود و راه اصلی برای بهبود اعتماد می‌تواند تدوین نشانگرهای عملکردی روشن، پیاده‌سازی سیستم‌های بازخورد و ترویج فرهنگ پاسخ‌گویی باشد (دانائی‌فرد ۱۳۸۸). مطالعه مهم‌ترین کتاب‌های اعتماد از منظر مدیریت^۳ و همین‌طور (امینی ۱۳۸۴، علیزاده و دانائی‌فرد ۱۳۹۲، هیوز ۱۴۰۱) در این زمینه برای خوانندگان مفید خواهد بود.

1. Osborne & Gaebler, 1992
2. Savas, 2000
3. Kramer & Tyler, 1996; Lane & Bachmann, 1998



علم سیاست: علم سیاسی به مطالعه قدرت، حکومت، خط‌مشی‌گذاری عمومی، نهادهای سیاسی و رفتار سیاسی شهروندان می‌پردازد^۱. یکی از مفاهیم مهم در این رشته، اعتماد سیاسی است که به‌عنوان پایه‌ای برای ثبات و مشروعیت حکومت‌ها در نظر گرفته می‌شود^۲ که مطالعات متعددی در ایران هم در این خصوص انجام شده است (ببینید: شایگان ۱۳۸۴، پناهی و شایگان ۱۳۸۶، سردارنیا و همکاران ۱۳۸۸، شایگان ۱۳۸۸، خانباشی و همکاران ۱۳۸۹، شایگان ۱۳۸۹، خانباشی ۱۳۹۰، خانباشی و همکاران ۱۳۹۱، زاهدی و خانباشی ۱۳۹۱، هوشنگی ۱۳۹۱، اصغری ۱۳۹۲، خواجه سروی و فرهادی ۱۳۹۷، مرادی و دلاوری ۱۳۹۸، رهبر و قنبرپور ۱۳۹۹، رهبر ۱۴۰۱، عامری گلستانی و همکاران ۱۴۰۰، مرادی حقیقی و همکاران ۱۴۰۱). براساس این مطالعات علم سیاست اعتماد را بیشتر در چارچوب مشروعیت سیاسی و فرآیندهای دموکراتیک بررسی می‌کند. از دیدگاه علوم سیاسی، منشاء بی‌اعتمادی به دولت می‌تواند ریشه در فرهنگ سیاسی، عدم شفافیت در فرآیندهای سیاسی، فساد گسترده، سوء مدیریت منابع عمومی و سرکوب آزادی‌های مدنی داشته باشد^۳. به گفته دیوید ایستون (۱۹۶۵)، «اعتماد به دولت، حاصل عملکرد منصفانه و مؤثر نهادهای حکومتی است و هرگونه انحراف از این اصول می‌تواند اعتماد را تضعیف کند». همچنین، بی‌ثباتی سیاسی، نقض حقوق بشر و نابرابری‌های اجتماعی از دیگر عوامل بی‌اعتمادی هستند^۴. تبعات بی‌اعتمادی سیاسی عمیق و گسترده است. کاهش مشارکت در انتخابات، رشد پوپولیسم و افراط‌گرایی، افزایش اعتراضات خیابانی و حتی تهدید به فروپاشی نظام‌های دموکراتیک از پیامدهای بی‌اعتمادی به دولت محسوب می‌شوند. به گفته سی مور مارتین لیپست (۱۹۶۰) «مشروعیت هر نظام سیاسی بستگی به این دارد که تا چه حد مردم به نهادهای آن اعتماد دارند». بی‌اعتمادی می‌تواند به کاهش انسجام اجتماعی و افزایش خشونت‌های سیاسی منجر شود. سازکارهای کاهش بی‌اعتمادی از منظر علم سیاست عبارت است از تقویت نهادهای دموکراتیک، افزایش شفافیت در فرآیندهای حکومتی، مبارزه با فساد و گسترش مشارکت عمومی. علاوه‌براین، رعایت حقوق بشر و عدالت اجتماعی از مهم‌ترین عوامل بازسازی اعتماد هستند. به گفته رابرت دال

1. Heywood, 2013
2. Levi & Stoker, 2000
3. Rothstein & Teorell, 2008
4. Norris, 1999



(۱۹۷۱) «دموکراسی زمانی شکوفا می‌شود که شهروندان احساس کنند صدایشان شنیده می‌شود و تأثیرگذار هستند». در نهایت، اعتماد به دولت نه تنها به عملکرد کارآمد آن بستگی دارد، بلکه به ادراک شهروندان از عدالت، انصاف و شفافیت نیز مرتبط است^۱. اعتماد سیاسی یک سرمایه اجتماعی است که بدون آن، هیچ نظام حکومتی نمی‌تواند دوام بیاورد^۲. در نهایت به نظر می‌رسد از دیدگاه علم سیاست علت ریشه‌ای بی‌اعتمادی، فرهنگ سیاسی محیط بر فرایند کشورداری است واکنش شهروندان بی‌اعتماد می‌تواند در قالب کناره‌گیری از فرآیندهای سیاسی و کاهش مشارکت، تضعیف انسجام اجتماعی و افزایش خشونت‌های سیاسی ابزار می‌شود و راه اصلی برای بهبود اعتماد می‌تواند تقویت نهادهای دموکراتیک، افزایش شفافیت در فرآیندهای حکومتی، مبارزه با فساد و گسترش مشارکت عمومی و ترویج فرهنگ سیاسی شهروند فاضل باشد مطالعه مهم‌ترین کتاب‌های اعتماد از منظر مدیریت^۳ در این زمینه برای خوانندگان مفید خواهد بود.

اقتصاد: رشته اقتصاد به مطالعه تخصیص منابع، رفتار بازارها و تأثیر خط‌مشی‌های اقتصادی بر رفاه عمومی می‌پردازد^۴. از دیدگاه اقتصاد، اعتماد به دولت به عنوان یک سرمایه اجتماعی در نظر گرفته می‌شود که بر ثبات اقتصادی و کارایی بازارها تأثیر مستقیم دارد. از منظر اقتصاددانان، منشأ بی‌اعتمادی به دولت معمولاً به خط‌مشی‌های ناپایدار اقتصادی، فساد مالی، عدم شفافیت در تخصیص منابع و دخالت‌های غیرمنطقی در بازار بازمی‌گردد. به گفته داگلاس نورث^۵، «نهادهای ناکارآمد و غیرشفاف، هزینه‌های مبادله را افزایش داده و انگیزه‌های اقتصادی را تضعیف می‌کنند». همچنین، بی‌ثباتی پولی، مانند نرخ بالای تورم و دولت‌های بدهکار، می‌تواند اعتماد مردم به دولت را کاهش دهد^۶. تبعات بی‌اعتمادی اقتصادی به دولت می‌تواند کاهش سرمایه‌گذاری داخلی و خارجی، افزایش فرار سرمایه، کاهش نوآوری و گسترش اقتصاد غیررسمی باشد. به گفته کنث ارو^۷ «اعتماد مانند روغنی است که چرخ‌دنده‌های اقتصاد را روان می‌کند؛ بدون آن، کارایی بازارها کاهش می‌یابد». علاوه بر این، بی‌اعتمادی به دولت

1. Tyler, 1990
2. Fukuyama, 1995
3. Nye et al, 1997; Hetherington 2005; Citrin & Stoker 2018
4. Samuelson & Nordhaus, 2010
5. North, 1990
6. Alesina & Summers, 1993
7. Knack & Keefer, 1997



می‌تواند باعث کاهش رعایت مالیاتی و فرار مالیاتی گسترده شود. سازکارهای افزایش اعتماد اقتصادی به دولت عبارت است از ایجاد ثبات در خط‌مشی‌های مالی و پولی، مبارزه با فساد، تقویت نهادهای مستقل نظارتی و افزایش شفافیت در فرآیندهای بودجه‌ای است.^۱ دولت‌ها باید خط‌مشی‌های قابل پیش‌بینی و مبتنی بر قوانین مشخص اجرا کنند تا ریسک‌های اقتصادی کاهش یابد و اعتماد عمومی تقویت شود. «در نهایت، اعتماد اقتصادی به دولت نه تنها به عملکرد دولت در خط‌مشی‌های اقتصادی وابسته است، بلکه به ادراک عمومی از عدالت اقتصادی و کارآمدی نهادهای حکومتی نیز بستگی دارد.^۲ بدون اعتماد، نه تنها بازارها، بلکه کل اقتصاد در معرض فروپاشی قرار می‌گیرد. می‌توان این‌طور نتیجه‌گیری کرد که از دیدگاه علم اقتصاد علت ریشه‌ای بی‌اعتمادی همان فسفه اصلیل-وکیل است (دانائی فرد ۱۳۸۸) که فقدان تناسب در رابطه بین این دو منجر به سوءمدیریت اقتصادی، تورم و بیکاری بالا می‌شود و اعتراضات اقتصادی و نارضایتی از خط‌مشی‌های ملی دولت نمونه‌هایی از رفتارهای واکنشی شهروندان است و اصلی‌ترین راه بهبود اعتماد را همکاری و تعامل ملت و دولت می‌داند که باعث اجرای خط‌مشی‌های ملی مناسب و ترویج شفافیت در هزینه‌های دولتی می‌شود. مطالعه کتب اصلی اعتماد از منظر مطالعات اقتصاد در این زمینه برای خوانندگان مفید خواهد بود.^۳

جامعه‌شناسی: اعتماد را نوعی سازه اجتماعی-فرهنگی می‌داند و به بررسی ساختارهای اجتماعی، تعاملات انسانی، نهادهای اجتماعی و چگونگی تأثیر آن‌ها بر رفتار فردی و جمعی می‌پردازد.^۴ از منظر جامعه‌شناسی، اعتماد به دولت بخشی از سرمایه اجتماعی است که به انسجام اجتماعی و ثبات سیاسی کمک می‌کند.^۵ بنابراین از دیدگاه این رشته، منشأ بی‌اعتمادی به دولت اغلب در شکاف‌های اجتماعی، نابرابری‌های اقتصادی و فرهنگی، فساد نهادی و عدم شفافیت در فرآیندهای حکومتی باید جستجو کرد که باعث شکل‌گیری بی‌اعتمادی اجتماعی شده است (برای مثال ببینید: ثابت ویشکاسوقه و همکاران ۱۴۰۱، حسینی نوریان و همکاران ۱۴۰۲). به گفته «نیکلاس لومان» (۱۹۷۹)، «اعتماد یک سازکار کاهش پیچیدگی‌های

1. La Porta et al, 1999
2. Rothstein & Uslaner, 2005
3. North, 1990; Acemoglu & Robinson, 2012
4. Giddens, 1984
5. Putnam, 1993



اجتماعی است؛ وقتی این سازکار مختل شود، افراد احساس بیگانگی از نهادهای حکومتی می‌کنند. نشانه‌های بی‌اعتمادی به دولت در جامعه‌شناسی می‌توانند کاهش مشارکت مدنی، افزایش نافرمانی اجتماعی، رشد جنبش‌های اعتراضی و تقویت احساس بیگانگی اجتماعی باشند. به گفته «رابرت پاتنام» (۱۹۹۳)، «زمانی که شهروندان احساس کنند صدایشان در حکومت شنیده نمی‌شود، سرمایه اجتماعی تضعیف می‌شود و انسجام جامعه از بین می‌رود». بی‌اعتمادی می‌تواند به افزایش خشونت‌های اجتماعی و تضعیف مشروعیت دولت منجر شود.^۱ راهکارهای کاهش بی‌اعتمادی به دولت در جامعه‌شناسی عبارت است از ارتقاء سرمایه اجتماعی، افزایش شفافیت نهادهای حکومتی، تقویت عدالت اجتماعی، مبارزه با تبعیض و فساد و تشویق به مشارکت مدنی و سیاسی است.^۲ به گفته «یورگن هابرماس» (۱۹۸۴)، «یک دولت دموکراتیک زمانی مشروعیت پیدا می‌کند که فرآیندهای ارتباطی شفاف و آزاد میان دولت و مردم برقرار باشد». ایجاد فرصت‌های برابر و تقویت شبکه‌های اجتماعی محلی نیز می‌تواند به بازسازی اعتماد اجتماعی و در نهایت اعتماد عمومی کمک کند. در نهایت، جامعه‌شناسی تأکید می‌کند که اعتماد به دولت نه تنها به عملکرد نهادهای سیاسی بستگی دارد، بلکه به کیفیت روابط اجتماعی و درک مردم از عدالت و انصاف نیز وابسته است. بدون اعتماد، انسجام اجتماعی از بین می‌رود و جامعه به سمت فروپاشی پیش می‌رود^۳ بنابراین از منظر جامعه‌شناسی علت اصلی بی‌اعتمادی به دولت را باید در فرهنگ بی‌اعتمادی اجتماعی جستجو کرد و نشانه‌های این بی‌اعتمادی را باید در کاهش مشارکت مدنی، افزایش نافرمانی اجتماعی، رشد جنبش‌های اعتراضی و تقویت احساس بیگانگی اجتماعی مشاهده کرد و راه ارتقاء اعتماد به دولت از مسیر تقویت سرمایه اجتماعی، اعتماد اجتماعی و شکل‌دهی هنجارهای اجتماعی می‌گذرد (دانائی‌فرد ۱۳۸۸). مطالعه مهم‌ترین کتاب‌های اعتماد از منظر جامعه‌شناسی^۴ در این زمینه برای خوانندگان مفید خواهد بود.

روان‌شناسی: اعتماد را یک سازه روانی می‌داند و به بررسی فرآیندهای شناختی، عاطفی و رفتاری فردی و جمعی که بر شکل‌گیری اعتماد به دولت تأثیر می‌گذارند، تمرکز دارد.^۵ از منظر

1. Tyler, 1990
2. Coleman, 1990
3. Fukuyama, 1995
4. Hardin, 2006; Misztal, 1996; Offe, Putnam, 2000
5. Myers, 2014



روان‌شناسی، منشأ بی‌اعتمادی به دولت در تجربیات فردی و جمعی منفی، برداشت‌های ادراکی از بی‌عدالتی و احساس عدم‌کنترل بر محیط سیاسی ریشه دارد. به گفته تام تایلر^۱، «مردم زمانی به نهادها اعتماد می‌کنند که احساس کنند با آن‌ها به‌صورت منصفانه و با احترام رفتار می‌شود». سوگیری‌های شناختی مانند نگرش منفی به قدرت و تعمیم تجارب منفی فردی به کل فرایند کشورداری نیز می‌توانند به بی‌اعتمادی دامن بزنند. تبعات روان‌شناختی بی‌اعتمادی به دولت عبارت است از افزایش اضطراب اجتماعی، احساس بی‌قدرتی، کاهش انگیزه برای مشارکت سیاسی و افزایش رفتارهای پرخاشگرانه یا منفعلانه است. به گفته مارتین سلیگمن^۲ «احساس درماندگی آموخته‌شده زمانی شکل می‌گیرد که افراد باور داشته باشند هیچ کنترلی بر تصمیم‌های مهم زندگی‌شان ندارند». این احساس می‌تواند به افسردگی اجتماعی و بی‌تفاوتی سیاسی منجر شود.^۳ نشانه‌های بی‌اعتمادی به دولت در سطح فردی و اجتماعی عبارت است از کاهش مشارکت در انتخابات، رشد نظریه‌های توطئه، افزایش خشونت‌های کلامی و فیزیکی و گسترش بدبینی اجتماعی است.^۴ به گفته دنیل کانمن (۲۰۱۱) «مردم به‌طور طبیعی به اطلاعاتی که با باورهای منفی‌شان هم‌خوانی دارد، توجه بیشتری نشان می‌دهند، که این امر می‌تواند چرخه بی‌اعتمادی را تقویت کند». سازکارهای افزایش اعتماد به دولت از منظر روان‌شناسی می‌تواند افزایش ارتباطات شفاف و صادقانه، ارتقای احساس کنترل و مشارکت فعال شهروندان و کاهش تبعیض و بی‌عدالتی ادراک‌شده باشد.^۵ به گفته کارول دوک (۲۰۰۶) «ایجاد حس خودکارآمدی در مردم، انگیزه آن‌ها را برای مشارکت در فرآیندهای اجتماعی و سیاسی افزایش می‌دهد». در نهایت، اعتماد به دولت از منظر روان‌شناسی، نه تنها به عملکرد دولت، بلکه به احساسات و باورهای عمیق مردم درباره عدالت، کنترل و مشروعیت وابسته است.^۶ اعتماد یک سازه روان‌شناختی است که به راحتی تخریب می‌شود اما بازسازی آن نیازمند زمان و تلاش مستمر است.^۷ در نهایت روان‌شناسی علت اصلی بی‌اعتمادی را به تجربه ناخوشایند یا خوشایند روانی مستقیم یا نیابتی شهروندان در مواجهه با فرایند کشورداری می‌دانند و نشانگرهای آن را

1. Tyler, 1990
2. Seligman, 1975
3. Bandura, 1997
4. Imhoff & Bruder, 2014
5. Deci & Ryan, 2000
6. Fukuyama, 1995
7. Kramer & Tyler, 1996



در رفتار شهروندان در احتراز از مشارکت در فرایندهای سیاسی و حتی دریافت خدمات عمومی، تظلم‌خواهی و یا وفاداری به حکومت می‌دانند و راهکار تقویت اعتماد عمومی به دولت را همدلی، اطمینان‌بخشی و ارتباط شفاف از سوی نهادهای دولتی با شهروندان می‌داند که روان اجتماعی را تسکین می‌دهد. مطالعه مهم‌ترین کتاب‌های اعتماد از منظر روان‌شناسی^۱ در این زمینه برای خوانندگان مفید خواهد بود.

حقوق: رشته حقوق به بررسی چارچوب‌های قانونی و نظام‌های حقوقی می‌پردازد که به‌عنوان ستون‌های اساسی اعتماد به دولت عمل می‌کنند به باور نویسنده از منظر حقوق، منشأ بی‌اعتمادی به دولت در فلسفه قانونمند کردن رفتارها، گفتارها و افکار شهروندان در قالب انواعی از خط‌مشی‌های عمومی، مقررات و استانداردها نهفته است. اگر به کیفیت این تنظیم‌گرهای حقوقی اطمینان و اعتماد کنند آنها را رعایت می‌کنند و برعکس به نقض حاکمیت قانون، نبود عدالت قضایی، فساد در سیستم‌های قضایی و عدم اجرای مؤثر قوانین خوش‌آمد می‌گویند.^۲ به گفته لون ال. فولر (۱۹۶۴)، «حکومت قانون نه تنها یک اصل انتزاعی، بلکه ضامن اعتماد مردم به دولت است». وقتی قوانین به‌صورت ناعادلانه اجرا می‌شوند یا گروه‌های خاصی در برابر قانون مصونیت دارند، بی‌اعتمادی به‌سرعت در جامعه گسترش می‌یابد. تبعات بی‌اعتمادی به دولت می‌تواند کاهش احترام به قوانین، افزایش جرائم و بی‌نظمی‌های اجتماعی و کاهش مشارکت در فرایندهای قانونی مانند رأی‌گیری یا شکایت‌های قضایی باشد. به گفته تام تایلر^۳، «زمانی که مردم احساس کنند که عدالت رعایت نمی‌شود، تمایل آن‌ها به پیروی از قوانین کاهش می‌یابد». این بی‌اعتمادی می‌تواند به بی‌ثباتی سیاسی و کاهش مشروعیت حکومت منجر شود. نشانه‌های اعتماد یا بی‌اعتمادی از منظر رشته حقوق می‌تواند تبعیت از تنظیم‌گرهای حقوقی یا نقض آنها باشد یعنی افزایش خودسری‌های اجتماعی، رجوع کمتر به دادگاه‌ها برای حل اختلافات و تقویت رفتارهای انتقام‌جویانه و عدالت‌طلبی شخصی. به گفته جان راولز^۴ «عدالت، اولین فضیلت نهادهای اجتماعی است و بدون آن، ساختارهای قانونی دوام نمی‌آورند». «سازکارهای افزایش اعتماد حقوقی به دولت عبارت است از استقلال قوه

1. Misztal, 1996; Offe Kramer & Tyler, 1996; Mishra & Mishra, 2013

2. Tyler, 2006

3. Tyler, 1990

4. Rawls, 1971



قضایه، مشارکت در و شفافیت در فرآیندهای وضع قوانین، مبارزه با فساد قضایی و اجرای یکسان و منصفانه قوانین است.^۱ به گفته تام بینگهام^۱ «حاکمیت قانون زمانی معنا پیدا می‌کند که همه افراد، بدون استثنا، زیر چتر قوانین برابر قرار گیرند». آموزش حقوقی به شهروندان و افزایش دسترسی به عدالت نیز از دیگر راهکارهای اصلی بازسازی اعتماد عمومی است. در نهایت از منظر حقوق، اعتماد به دولت به یکپارچگی نظام حقوقی و ادراک عمومی از عدالت و انصاف بستگی دارد. «بدون اعتماد به نظام قضایی، هیچ دولتی نمی‌تواند ادعای مشروعیت داشته باشد^۲». نتیجه آنکه به نظر می‌رسد از منظر رشته حقوق خود وجود قوانین در جامعه تجلی بی‌اعتمادی به مردم و مردم به دولت است و واکنش شهروندان در قامت اعتماد داشتن، تبعیت‌پذیری از قوانین و در مقام بی‌اعتمادی نقض قوانین ابراز می‌شود و راه‌حل اصلی، مشارکت مردم در وضع قوانین و اجرای عادلانه و منصفانه آنها در جامعه است. مطالعه مهم‌ترین کتاب‌های اعتماد از منظر رشته حقوق^۳ در این زمینه برای خوانندگان مفید خواهد بود.

نتیجه آنکه مفهوم اعتماد به حکومت پدیده‌ای چند بعدی است و در رشته‌های مختلف علمی به‌طور متفاوتی بررسی می‌شود. درحالی‌که مدیریت دولتی بر مدیریت انتظارات، مدیریت بر ارتقاء عملکرد، علم سیاست بر تعامل دولت با مردم، جامعه‌شناسی بر سرمایه و اعتماد اجتماعی، روان‌شناسی بر همدلی روانی با شهروندان و حقوق بر مشارکت مردم در وضع قوانین تأکید دارند اعتمادسازی راهکاری چندوجهی طلب می‌کند. به نظر می‌رسد باید ظرفی تعبیه شود که بتواند در خود راه‌حل‌های همه این رشته‌ها را جای دهد و اعتماد به دولت را از مسیرهای مختلف میسر سازد. نویسنده مدعی است ظرفی به نام پاسخ‌گویی عمومی می‌تواند چنین نقشی را ایفا کند.

1. Bingham, 2010
2. Raz, 1979
3. Tyler, 1990; Ackerman, 1991; Sunstein, 2001



۵- نظریه‌های تبیین‌کننده اعتماد به دولت ملهم از رشته‌های

هفت‌گانه

بر اساس دیدگاه‌های رشته‌های هفت‌گانه نظریه‌های مختلفی برای تبیین اعتماد به دولت ارائه شده است. بر این اساس چندین نظریه وجود دارد که تبیین می‌کنند چگونه اعتماد به دولت شکل می‌گیرد، حفظ می‌شود و تحت تأثیر عوامل مختلف قرار می‌گیرد. این نظریه‌ها بر محوریت‌های مختلفی مانند عملکرد، هویت، سرمایه اجتماعی و کیفیت نهادها استوارند.

یکی از نظریه‌های مهم در مورد اعتماد به دولت، مدل اعتماد-عملکرد است که در قامت دو نظریه: عملکرد کلان دولت و نظریه عملکرد خرد دولت متجلی می‌شود. به گفته صاحب‌نظران اصلی این نظریه^۱، اعتماد عمومی به دولت به‌طور عمده تحت تأثیر توانایی دولت در انجام خدمات اساسی به‌طور اثربخش قرار دارد. زمانی که دولت‌ها خدمات عمومی مانند بهداشت، آموزش و زیرساخت‌ها را به‌طور کارآمد مدیریت می‌کنند، اعتماد تمایل به افزایش دارد. این مدل تأکید می‌کند که اطمینان شهروندان به عملکرد دولت پیش‌نیازی برای پرورش اعتماد به سازمان‌های دولتی است و مدعی است که اگر دولت‌ها نتوانند نتایج موردانتظار را تحویل دهند، اعتماد عمومی تضعیف خواهد شد. پژوهشگران دیگری هم^۲ از این دیدگاه پشتیبانی می‌کنند و استدلال می‌کنند که کیفیت مدیریتی و عملکرد اداری مستقیماً با اعتماد عمومی مرتبط است. بنابراین، اعتماد به کارایی دولت بستگی به ادراکات شهروندان از کارآمدی و شفافیت دولت دارد. این نظریه برخاسته از رشته‌های مدیریت است.

نظریه مهم دیگر مدل اعتماد هویتی است که بر اهمیت ارزش‌های مشترک بین دولت و شهروندان تأکید دارد. طبق گفته بوکائرت و همکاران^۳، شهروندان بیشتر به دولتی اعتماد می‌کنند که بازتاب‌دهنده هویت‌های سیاسی، فرهنگی و اجتماعی آن‌ها باشد. اعتماد نه‌تنها به عملکرد مربوط است، بلکه به این هم بستگی دارد که آیا دولت با باورها و ارزش‌های شهروندان هم‌راستا است یا خیر. جاب^۴ می‌گوید که اعتماد به دولت زمانی تقویت می‌شود که

1. Bouckaert et al., 2003
2. Vigoda-Gadot & Yuval, 2003
3. Bouckaert et al., 2002
4. Job, 2005



شهروندان اقدامات دولت را مطابق با انتظارات خود از انصاف و عدالت ببینند. این مدل بر این ایده تأکید دارد که شهروندان بیشتر به دولتی اعتماد می‌کنند که درک عمیقی از نیازها و ارزش‌های آن‌ها نشان دهد. این نظریه ریشه در فلسفه اداره امور عمومی دارد.

مدل اعتماد نهادی پیشنهاد می‌کند که اعتماد همچنین به ادراک شهروندان از مشروعیت و انصاف نهادهای دولتی بستگی دارد. لوپویی^۱ استدلال می‌کند که شهروندان باید نه تنها به افراد در قدرت بلکه به نهادهایی که تصمیم‌گیری می‌کنند نیز اعتماد کنند. اگر شهروندان باور داشته باشند که نهادهای دولتی عادلانه، شفاف و پاسخگو هستند، اعتماد بیشتری به آن‌ها خواهند داشت. این دیدگاه با کارکوک و گرونکه^۲ هم‌راستا است که می‌گویند اعتماد نهادی، که ریشه در ادراک از انصاف و عدالت دارد، نقش محوری در تقویت اعتماد عمومی به دولت ایفا می‌کند. در این مدل، اعتبار و مشروعیت ادراک‌شده نهادهای دولتی مستقیماً بر سطح اعتماد عمومی تأثیر می‌گذارد این نظریه ریشه در مطالعات سیاسی دارد.

نظریه سرمایه اجتماعی ارتباطی بین اعتماد و محیط اجتماعی گسترده‌تری که دولت در آن عمل می‌کند، برقرار می‌کند. به گفته لولیان و همکاران^۳، اعتماد به دولت تحت تأثیر سطح سرمایه اجتماعی در یک جامعه قرار دارد. سطوح بالای همبستگی اجتماعی و شبکه‌های اعتماد بین فردی می‌تواند اعتماد به دولت را تسهیل کند. شهروندانی که به یکدیگر اعتماد دارند، احتمالاً همان اعتماد را به نهادهای دولتی نیز منتقل خواهند کرد. استدلال این است که جوامعی که روابط اجتماعی قوی دارند، معمولاً سطح بالاتری از اعتماد به دولت دارند، زیرا حس همبستگی و مسئولیت مشترک باعث تقویت باور به اقدامات جمعی و ابتکارات دولتی می‌شود. این نظریه ریشه در جامعه‌شناسی دارد.

نظریه پاسخ‌گویی و پاسخ‌گویی نقش اساسی در تبیین اعتماد به دولت دارند. مدل اعتماد-پاسخ‌گویی بر اهمیت توانایی دولت در شنیدن و پاسخ به نیازهای شهروندان تأکید می‌کند. همان‌طور که صاحب‌نظران^۴ تأکید می‌کنند، اعتماد به دولت زمانی تقویت می‌شود که دولت‌ها تمایل خود را برای پاسخ‌گویی به نگرانی‌های شهروندان، رسیدگی به شکایات عمومی و تطبیق

1. Lupoi, 2009
2. Cook & Gronke, 2005
3. Llewellyn et al., 2013
4. Vigoda-Gadot & Yuval, 2003



خط‌مشی‌ها با نیازهای اجتماعی نشان دهند. ارل و زیگریست^۱ می‌گویند که اعتماد نه تنها به اقدامات دولت بلکه به نحوه تعامل دولت با شهروندان و رسیدگی به نگرانی‌های آن‌ها بستگی دارد. دولت‌هایی که به نظرات عمومی بی‌توجه می‌مانند، ممکن است اعتماد شهروندان را از دست بدهند. این نظریه ریشه در علم سیاست و مدیریت دولتی دارد.

نظریه شفافیت و صداقت نیز بینش‌های مهمی در مورد شکل‌گیری اعتماد ارائه می‌دهند. به گفته بلایند^۲، شفافیت در فرایندهای دولتی نقش مهمی در ساخت اعتماد عمومی ایفا می‌کند. زمانی که شهروندان احساس کنند که اقدامات دولت باز، صادقانه و قابل‌بررسی است، احتمال بیشتری وجود دارد که به سیستم اعتماد کنند. متلی^۳ بیشتر تأکید می‌کند که شفافیت، پاسخ‌گویی بیشتری را فراهم می‌آورد که در نتیجه اعتماد شهروندان به تمایل دولت برای عمل به نفع آن‌ها را تقویت می‌کند. صداقت رهبران و نهادهای دولتی نیز جزء ضروریات است. به نظر آدامز^۴ زمانی که دولت‌ها با صداقت عمل کرده و استانداردهای اخلاقی بالایی را حفظ می‌کنند، اعتماد عمومی را تقویت می‌کنند. این نظریه ریشه در مطالعات حقوق و تأکید بر رعایت قوانین و مقررات دارد.

در نهایت، عوامل فرهنگی و تاریخی نمی‌توانند در تبیین اعتماد به دولت نادیده گرفته شوند. اعتماد پدیده‌ای ثابت نیست بلکه تحت‌تأثیر رویدادهای تاریخی، هنجارهای فرهنگی و تعاملات قبلی با دولت شکل می‌گیرد. برای مثال، چانلی و همکاران^۵ می‌گویند که تاریخ سیاسی یک کشور، تجربیات گذشته با نهادهای دولتی و زمینه فرهنگی که در آن فعالیت می‌کند، همگی بر سطح اعتماد به دولت تأثیر می‌گذارند. شهروندان در کشورهایی با تاریخ حکمرانی دموکراتیک ممکن است تمایل بیشتری به اعتماد به دولت خود داشته باشند، درحالی‌که در کشورهای با تاریخ استبدادی یا فساد، سطح اعتماد ممکن است پایین‌تر باشد. این نظریه ملهم از علم سیاست و جامعه‌شناسی است.

در پایان، نظریه‌های تبیین‌دهنده اعتماد به دولت دیدگاه‌های متنوعی در مورد عواملی که روابط شهروندان با دولت‌ها را شکل می‌دهند، ارائه می‌دهند. چه از منظر عملکرد، هویت،

1. Earle & Siegrist, 2008
2. Blind, 2013
3. Metlay, 2013
4. Adams, 2005
5. Chanley et al., 2000



سرمایه اجتماعی، پاسخ‌گویی یا شفافیت، این نظریه‌ها ماهیت چندوجهی اعتماد را برجسته می‌کنند. بنابراین در نهایت، اعتماد به دولت نه تنها به عملکرد یا کارایی مربوط می‌شود؛ بلکه به ادراکات انصاف، صداقت و هم‌راستایی با ارزش‌های شهروندان نیز بستگی دارد. به باور نویسند متغیری به نام «پاسخ‌گویی عمومی» می‌تواند تا حد زیادی توصیه‌های همه این نظریه‌ها را در قالب راهبردهایی جامه عمل بپوشاند.

۶- راهبردهای تقویت اعتماد عمومی به دولت در پرتو پاسخ‌گویی

عمومی فرآیند کشورداری

۶-۱- پاسخ‌گویی عمومی محمل تقویت اعتماد عمومی

اعتماد عمومی به فرآیند کشورداری دولت اساس دموکراسی کارآمد است. این اعتماد تأثیر زیادی بر مشروعیت دولت، تمایل شهروندان به تبعیت از قوانین و ثبات کلی کشور دارد. اعتماد کلی^۱ به‌عنوان نوعی باور عمومی در نظر گرفته می‌شود که مردم معتقدند سازمان‌ها و نهادهای دولتی در فرآیند کشورداری در هسته خود قابل‌اعتماد، شفاف و در راستای منافع عمومی عمل می‌کنند. بهبود این اعتماد نیازمند رویکردی جامع است که بر پاسخ‌گویی عملکردی، اخلاقی، قانونی، سیاسی، مالی، دموکراتیک و حرفه‌ای سطوح سه‌گانه فرآیند کشورداری (حکمرانی، مدیریت دولتی و خدمات عمومی) به مردم، استوار است (دانائی فرد ۱۳۸۸). اگرچه اعتماد عمومی برای ثبات و عملکرد اثربخش هر جامعه دموکراتیک حیاتی ولی در عصری که با قطبیت‌گری‌های سیاسی، اطلاعات نادرست و بدبینی گسترده نسبت به نهادهای فرآیند کشورداری همراه است، بازسازی و حفظ اعتماد عمومی نیازمند یک رویکرد جامعی است که بن‌سازه راهبردهای این بازسازی می‌تواند باشد. در مرکز این رویکرد، مفهوم پاسخ‌گویی عمومی قرار دارد که ابعاد اخلاقی، قانونی، عملکردی، مالی، دموکراتیک و سیاسی را دربر دارد. با تمرکز متولیان امر کشورداری بر این اشکال پاسخ‌گویی، می‌تواند با الهام از دیدگاه‌های هفت‌گانه رشته‌های منتخب علوم اجتماعی و نظریه‌های مطرح در بخش‌های پیشین

1. Overall trust



جوی از اعتماد به دولت در پرتو فرایند کشورداری ایجاد کنند. در ادامه شرحی مختصر از انواع پاسخ‌گویی بحث می‌شود.

پاسخ‌گویی اخلاقی: بر مسئولیت‌پذیری اخلاقی متولیان حکمرانی، مدیریت دولتی و خدمات عمومی در عمل به شفافیت و صداقت تأکید دارد. پژوهش‌ها^۱ نشان می‌دهد که رفتارهای غیراخلاقی مانند فساد می‌تواند اعتماد عمومی را به شدت تضعیف کند. برای مقابله با این مسئله، پاسخ‌گویی اخلاقی می‌تواند از طریق تدوین کدهای اخلاقی واضح، کمیته‌های اخلاقی مستقل و سیستم‌های حمایت از افشاء‌کنندگان تقویت شود. ترویج فرهنگ صداقت و یکپارچگی برای بازسازی اعتماد به فرایند کشورداری ضروری است.

پاسخ‌گویی حرفه‌ای: پاسخ‌گویی حرفه‌ای به معنای مسئولیت افراد در حرفه‌های مختلف در فرایند کشورداری برای پیروی از استانداردهای اخلاقی، قانونی و عملکردی است که توسط حوزه‌های کاری آنها تعیین شده است. این پاسخ‌گویی اطمینان می‌دهد که حرفه‌ای‌ها برای اعمال و تصمیم‌های خود پاسخ‌گو هستند و از اعتبار حرفه‌های خود دفاع می‌کنند و اعتماد عمومی را تقویت می‌کنند. در بستر کشورداری، پاسخ‌گویی حرفه‌ای نقشی حیاتی در اطمینان از این دارد که دست‌اندرکاران در راستای منافع عمومی عمل کنند و به استانداردهای بالای صلاحیت و رفتار پایبند باشند.

پاسخ‌گویی قانونی بر لزوم پایبندی سازمان‌ها و نهادهای متولی امر کشورداری به حاکمیت قانون تأکید دارد. این بعد پاسخ‌گویی به‌ویژه در مواجهه با مسائلی مانند استقلال قضایی و اجرای قوانین ضد فساد حائز اهمیت است.^۲ تقویت سازکارهای قانونی و اطمینان از اجرای بی‌طرفانه قوانین می‌تواند احساس عدالت و انصاف را افزایش داده و در نتیجه اعتماد عمومی را تقویت کند.

پاسخ‌گویی عملکردی به اثربخشی و کارایی نهادها در فرایند کشورداری به‌خصوص در ارائه خدمات عمومی مربوط می‌شود. برخی صاحب‌نظران^۳ مدعی هستند که عملکرد ضعیف مانند ناکارآمدی‌های بوروکراتیک یا وعده‌های برآورده‌نشده در فرایند کشورداری می‌تواند به

1. For example: Bovens, 2007
2. Rothstein & Teorell, 2008
3. Van de Walle & Bouckaert, 2003



نامییدی عمومی منجر شود. استفاده از شاخص‌های عملکردی، نوآوری در ارائه خدمات عمومی و پاسخ‌گویی سریع به نیازهای عمومی از راهبردهای ضروری برای حفظ اعتماد عمومی است.

پاسخ‌گویی مالی بر مدیریت شفاف منابع عمومی استوار است. فرآیندهای بودجه‌بندی باز و حسابرسی دقیق می‌تواند از بروز سوءاستفاده و سوءمدیریت جلوگیری کند و در نتیجه اعتماد به هزینه‌های دولتی را تقویت کند.^۱ برنامه‌های ابتکاری مانند بودجه‌ریزی مشارکتی به شهروندان این امکان را می‌دهد که به‌طورفعال در نظارت و تصمیم‌گیری‌های مالی مشارکت کنند و از این طریق شفافیت را افزایش دهند.

پاسخ‌گویی دموکراتیک تضمین می‌کند که نهادها در فرآیند کشورداری نسبت به اراده مردم پاسخ‌گو باشند. این بعد بر برگزاری انتخابات آزاد و منصفانه، مشارکت شهروندان در فرآیند کشورداری و داشتن راه‌های دسترسی برای اظهارنظر عمومی تأکید دارد.^۲ تقویت فرآیندهای دموکراتیک و ترویج تصمیم‌گیری فراگیر می‌تواند مشروعیت را افزایش داده و اعتماد عمومی را مستحکم کند.

پاسخ‌گویی سیاسی بر رفتار رهبران سیاسی و پاسخ‌گویی آنها نسبت به مردم در فرآیند کشورداری تأکید دارد. رسوایی‌ها، وعده‌های شکسته شده و رفتارهای حزبی می‌تواند آسیب جدی به اعتماد عمومی وارد کند.^۳ شفافیت در تأمین مالی سیاسی، اجرای محدودیت‌های دوره‌ای و ترویج همکاری‌های دوحزبی از راهبردهایی است که می‌تواند اعتماد عمومی به رهبران سیاسی را تقویت کند.

با ترکیب این ابعاد مختلف پاسخ‌گویی و پیوند دادن آنها با رشته‌ها و نظریه‌های مطرح در این مقاله می‌توان راهبردهایی برای تقویت اعتماد به دولت به‌صورت کلی و در قالب فرآیند کشورداری پیشنهاد داد.

1. Heald, 2006
2. Dahl, 1989
3. Norris, 2011



۶-۲- اعتماد کلی به فرآیند کشورداری دولت

۱. بهبود ارتباطات دولت و شهروندان: ارتباط اثربخش با مردم در فرآیند کشورداری دولت یکی از ارکان اصلی در تقویت اعتماد بین دولت و شهروندان است. دولت‌ها باید به‌طور فعالانه در تلاش باشند تا نحوه ارتباط خود با عموم مردم را بهبود بخشند. این عمل نه تنها به ارسال اطلاعات به‌موقع و واضح، بلکه به اطمینان از اینکه ارتباطات دوطرفه است، اشاره دارد. دولت‌ها باید به نگرانی‌ها و بازخوردهای شهروندان در فرآیندهای اصلی تصمیم‌گیری‌ها در هر سه رکن کشورداری گوش دهند. استفاده از ابزارهای ارتباطی مدرن مانند رسانه‌های اجتماعی و پلتفرم‌های دیجیتال می‌تواند تعامل مستقیم میان دولت و مردم را تسهیل کند^۱. براین اساس دولت‌ها می‌توانند اقدامات ذیل را سرلوحه کار خود قرار دهند: الف) ایجاد مجاری اختصاصی برای مشارکت شهروندان (برای مشاوره‌های آنلاین، جلسات عمومی)؛ ب) شفاف‌سازی و قابل فهم کردن اقدامات و تصمیم‌های دولت از طریق مجاری قابل دسترس برای تمامی اقشار جامعه؛ ج) تدوین خط‌مشی‌های ملی برای جمع‌آوری و پاسخ‌گویی منظم به بازخوردهای عمومی، به‌گونه‌ای که شهروندان احساس کنند که شنیده می‌شوند و ارزش دارند.

۲. ترویج شفافیت و پاسخ‌گویی: شفافیت به‌طور گسترده‌ای به‌عنوان یک عامل مهم در ایجاد اعتماد عمومی نسبت به کلیت فرآیند کشورداری شناخته می‌شود^۲. زمانی که دولت‌ها اقدامات و تصمیم‌های خود را برای عموم مردم قابل مشاهده می‌کنند، احتمال فساد کاهش می‌یابد و اعتماد عمومی به نهادها افزایش می‌یابد. شفافیت در تخصیص منابع عمومی، فرآیندهای تصمیم‌گیری و اجرای خط‌مشی‌های ملی تضمین می‌کند که دولت در راستای منافع عمومی عمل می‌کند و نه در پشت درهای بسته. در این راستا دولت‌ها می‌توانند دست به اقدامات ذیل بزنند: الف) تصویب قوانین و چارچوب‌های شفافیتی که نیاز به افشای عمومی فعالیت‌ها، بودجه‌ها و نتایج خط‌مشی‌های ملی دولت داشته باشد؛ ب) ایجاد پلتفرم‌های قابل دسترس که به شهروندان این امکان را بدهد تا هزینه‌های دولتی را پیگیری

1. Gustafsson et al., 2016
2. Cucciniello & Nasi, 2014



- کرده و کارایی برنامه‌های دولتی را ارزیابی کنند؛ ج) ایجاد نهادهای مستقل برای نظارت بر فعالیت‌های دولت و پاسخ‌گویی مقامات نسبت به تصمیم‌هایشان.
۳. افزایش مشارکت عمومی در تصمیم‌گیری: یکی دیگر از راهبردهای مهم برای تقویت اعتماد عمومی به کشورداری دولت، افزایش مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌های مربوط به حکمرانی، مدیریت دولتی و خدمات عمومی است. با مشارکت دادن شهروندان در فرآیند تصمیم‌گیری، دولت‌ها حس مسئولیت مشترک نسبت به فرآیند کشورداری در مردم ایجاد می‌کنند. حکمرانی مشارکتی نه تنها اعتماد را تقویت می‌کند، بلکه مشروعیت خط‌مشی‌های ملی را نیز افزایش می‌دهد، زیرا مردم بیشتر از خط‌مشی‌های ملی که خود در شکل‌دهی به آنها نقش داشته‌اند حمایت می‌کنند.^۱ دولت‌ها می‌توانند برای افزایش مشارکت اقدامات ذیل را در دستور کار خود قرار دهند: الف) ایجاد فرآیندهای مشاوره عمومی که به شهروندان این امکان را بدهد که نظرات خود را در مورد خط‌مشی‌های ملی پیشنهادی بیان کنند؛ ب) استفاده از پلتفرم‌های مشارکتی مانند نظرسنجی‌های آنلاین، مجامع عمومی و شوراهای مشورتی برای تسهیل ورودی شهروندان در مسائل مهم کشورداری؛ ج) پیاده‌سازی مدل‌های دموکراسی مشارکتی، مانند هیئت‌های داوری یا پانل‌ها، برای مشارکت دادن شهروندان در بحث‌های عمیق در مورد مسائل پیچیده کشورداری.
۴. ترویج فرهنگ اعتمادپذیری: برای اینکه اعتماد در یک جامعه شکوفا شود، مقامات و نهادهای دولتی باید فرهنگ رفتار اخلاقی، یکپارچگی و پاسخ‌گویی را پرورش دهند. این تغییر فرهنگی باید هم در سخنان و هم در عمل مشهود باشد. با ترویج پیام یکپارچگی کشورداری و ایجاد استانداردهای اخلاقی بالا برای خدمتگزاران عمومی، دولت می‌تواند تعهد خود را به منافع عمومی نشان دهد (تایلر، ۲۰۰۶). دولت برای تحقق این مهم می‌تواند اقدامات ذیل را مد نظر قرار دهد: الف) ایجاد منشورهای رفتاری برای مقامات دولتی و اطمینان از اجرای سخت‌گیرانه استانداردهای اخلاقی؛ ب) ترویج اهمیت رهبری اخلاقی در تمامی سطوح دولت؛ ج) تشویق شهروندان به نظارت بر اقدامات دولت و گزارش دادن رفتارهای غیراخلاقی از طریق برنامه‌های حفاظت از افشاگری‌ها.

1. Fishkin, 2011



۷- اعتماد به حکمرانی، مدیریت دولتی و امور عملیاتی اجرایی

دولت

اعتماد به حکمرانی، مدیریت دولتی و فرآیندهای اجرایی عملیاتی، برای کارآمدی، مشروعیت و ثبات سیستم‌های سیاسی اهمیت حیاتی دارد و دلایل متعددی برای این اهمیت وجود دارد. نخست، اعتماد، مشروعیت و مقبولیت نهادهای دولتی را تقویت می‌کند. زمانی که شهروندان باور دارند دولت به صورت شفاف، عادلانه و در جهت منافع عمومی عمل می‌کند، تصمیم‌ها و خط‌مشی‌های دولتی را حتی در صورت ناهماهنگی با ترجیحات شخصی خود، مشروع می‌دانند. این مشروعیت برای حفظ نظم اجتماعی و جلوگیری از ناآرامی‌های سیاسی یا نافرمانی مدنی ضروری است. دوم، اعتماد موجب کارآمدی در عملکرد مدیریت دولتی می‌شود. در نبود اعتماد، دولت‌ها با مقاومت بیشتر شهروندان مواجه می‌شوند که این امر به افزایش هزینه‌های اجرایی، پیچیدگی‌های بوروکراتیک و کاهش کارایی منجر می‌شود. دولت‌هایی که از اعتماد عمومی برخوردارند، می‌توانند خط‌مشی‌ها را به‌طور روان‌تر اجرا کنند، زیرا شهروندان تمایل بیشتری به تبعیت داوطلبانه از قوانین و دستورات عمومی دارند. علاوه بر این، اعتماد نقش محوری در ثبات سیاسی و انسجام اجتماعی دارد. در جوامعی که سطح اعتماد به حکومت بالا است، حس قوی‌تری از جامعه‌پذیری، مشارکت مدنی و همکاری بین گروه‌های مختلف وجود دارد. این انسجام احتمال بروز درگیری‌ها را کاهش داده، گفت‌وگو را تقویت می‌کند و به حل مسائل جمعی کمک می‌کند، به‌ویژه در جوامع چند قومیتی یا دارای شکاف‌های سیاسی. در حوزه اداره دولت و عملیات حکمرانی، اعتماد نقش حیاتی در مدیریت بحران‌ها و اتخاذ تصمیم‌های حساس ایفا می‌کند. در مواقع اضطراری مانند بحران‌های اقتصادی، بیماری‌های همه‌گیر یا بلایای طبیعی، اعتماد عمومی به دولت این امکان را می‌دهد که تصمیم‌های لازم و گاه نامحبوب را به سرعت و با حمایت عمومی اجرا کند. شهروندان زمانی که به صلاحیت و صداقت رهبران خود باور دارند، بیشتر تمایل به پیروی از دستورات اضطراری دارند. علاوه بر این، اعتماد از نوآوری و اصلاحات در مدیریت عمومی حمایت می‌کند. دولت‌های مورد اعتماد فضای بیشتری برای آزمایش خط‌مشی‌های جدید، اصلاح ساختارهای بوروکراتیک و اجرای مدل‌های مدرن حکمرانی دارند. در مقابل، در



محیط‌هایی با اعتماد پایین، هرگونه تغییری با تردید و مقاومت مواجه می‌شود، حتی اگر این تغییرات به نفع جامعه باشد. در نهایت، اعتماد برای حفظ پاسخ‌گویی و شفافیت در حکمرانی ضروری است. به‌طور متناقض، زمانی که شهروندان به دولت خود اعتماد دارند، انتظارات بیشتری از شفافیت و پاسخ‌گویی دارند. این امر یک چرخه مثبت ایجاد می‌کند که در آن شفافیت منجر به افزایش اعتماد می‌شود و اعتماد نیز به نوبه خود نیاز به حکمرانی اخلاقی را تقویت می‌کند. براین اساس، درحالی‌که اعتماد کلی به دولت امری اساسی است، ولی شهروندان همچنین اعتماد به دولت را براساس عملکرد حکمرانی، مدیریت دولتی و شیوه‌های اجرایی عملیاتی ارزیابی می‌کنند. براین اساس اعتماد به حکمرانی از جانب شهروندان حائز اهمیت است. می‌تواند با تمرکز بر بهبود کارایی، انصاف و اثربخشی مدیریت دولتی و کیفیت خدمات عمومی ارائه‌شده به مردم تقویت شود.

اعتماد به حکمرانی: نقش کارویژه‌های حکمرانی در تقویت اعتماد عمومی: اعتماد به حکمرانی به‌معنای باور شهروندان به کیفیت کارویژه‌های اساسی حکومت مانند خط‌مشی‌گذاری، تنظیم مقررات، تدوین استانداردها و سبک‌های پاسخ‌گویی-عملکرد دستگاه اجرایی کشور است. در ایران نیز مطالعاتی چند بر نقش اعتماد به ساحت حکمرانی بر اعتماد به دولت انجام شده است (ببینید: قلی‌پور و پیران‌نژاد ۱۳۸۷، ایزد خواستی ۱۳۹۵، درویشی و همکاران ۱۳۹۹، احمدی ۱۴۰۰، شیرعلی ۱۴۰۱، رستمی و همکاران ۱۴۰۲، قاسم‌زاده لالمی و همکاران ۱۴۰۲). این اعتماد زمانی شکل می‌گیرد که مردم احساس کنند تصمیم‌ها و خط‌مشی‌های اتخاذ شده توسط دولت، شفاف، عادلانه و در راستای منافع عمومی است.^۱ براین اساس، در حوزه خط‌مشی‌گذاری، اعتماد عمومی به توانایی دولت در شناسایی مسائل کلیدی، ارائه راه‌حل‌های کارآمد و پیش‌بینی پیامدهای خط‌مشی‌ها بستگی دارد.^۲ زمانی که فرآیندهای خط‌مشی‌گذاری شفاف، مبتنی بر شواهد و همراه با مشارکت عمومی باشند، شهروندان احساس می‌کنند که منافع آن‌ها در تصمیم‌های دولتی لحاظ می‌شود و این امر به تقویت اعتماد می‌انجامد. همین‌طور، تنظیم مقررات و قوانین باکیفیت نیز از دیگر وظایف حیاتی حکومت است. اگر مقررات به‌طور عادلانه تدوین و به‌درستی اجرا شوند و از فساد و

1. Hetherington, 2005
2. Grimmelikhuijsen & Knies, 2017



تبعیض به دور باشند، اعتماد مردم به کارآمدی و بی‌طرفی نهادهای نظارتی افزایش می‌یابد.^۱ اجرای عادلانه قوانین نشان‌دهنده احترام دولت به حقوق شهروندان و تعهد به عدالت اجتماعی است. از طرف دیگر، استانداردهای گذاری در خدمات عمومی مانند بهداشت، آموزش و زیرساخت‌ها نیز نقش مهمی در اعتمادسازی دارد. استانداردهای بالا در ارائه خدمات نشان‌دهنده تعهد دولت به کیفیت و رفاه عمومی است.^۲ مردم زمانی که ببینند خدمات دولتی مطابق با استانداردهای بین‌المللی و ملی ارائه می‌شوند، احساس امنیت و رضایت بیشتری خواهند داشت.^۳ در نهایت، پاسخ‌گویی و ارزشیابی عملکرد از اساسی‌ترین عوامل در حفظ اعتماد عمومی است. دولت‌هایی که خود را ملزم به گزارش‌دهی شفاف و پذیرش مسئولیت در قبال اقدامات خود می‌دانند، اعتماد بیشتری از سوی شهروندان جلب می‌کنند.^۴ ارزشیابی‌های منظم از عملکرد دولتی، به مردم نشان می‌دهد که سیستم حکومتی پویا و قابل اصلاح است.^۵ در مجموع، اعتماد به حکمرانی زمانی حاصل می‌شود که این چهار وظیفه به صورت هماهنگ و با بالاترین سطح کیفیت اجرا شوند. حکومتی که در خط‌مشی‌گذاری دقیق، تنظیم مقررات عادلانه، تدوین استانداردهای بالا و پاسخ‌گویی شفاف موفق عمل کند، می‌تواند اعتماد عمومی را به‌عنوان سرمایه‌ای پایدار برای توسعه و پیشرفت حفظ کند.^۶ در ایران نیز برخی از مطالعات بر اعتماد شهروندان به حکمرانی متمرکز بوده‌اند.

به‌طور کلی، برای تقویت اعتماد عمومی به ساحت حکمرانی فرایند کشورداری، ساختارهای حکمرانی باید شفاف، اثربخش و مسئولیت‌پذیر نسبت به شهروندانی که به آنها خدمت می‌کنند، باشند. ساختار حکمرانی کارآمد تضمین می‌کند که قدرت به‌طور مسئولانه اعمال می‌شود، خط‌مشی‌های ملی به‌طور مؤثر اجرا می‌شوند و نتایج با انتظارات عمومی هم‌راستا است. این امر می‌تواند مشتمل بر بازسازی نهادها برای بهبود هماهنگی و کاهش ناکارآمدی‌های بوروکراتیک باشد که می‌توانند اعتماد را تضعیف کنند. برای تقویت اعتماد به حکمرانی می‌توان اقدامات ذیل را مد نظر قرار داد. الف) ساده‌سازی فرآیندهای تصمیم‌گیری

1. Porumbescu, 2015
2. Bouckaert & Halligan, 2008
3. Putnam, Leonardi & Nanetti, 1993
4. Keams, 1996
5. Radin, 2006
6. Fukuyama, 1995



برای حذف تأخیرهای بوروکراتیک غیرضروری؛ پیاده‌سازی ابتکارات حکمرانی الکترونیک که از فناوری برای افزایش کارایی اداری و کاهش زمینه‌های فساد استفاده کنند؛ تقویت ظرفیت نهادهای دولتی با اطمینان از اینکه کارمندان دولتی به‌طور کامل آموزش دیده و منابع لازم برای انجام وظایف خود را دارند. از طرف دیگر پاسخ‌گویی یکی از عوامل مهم در حفظ اعتماد عمومی است، به‌ویژه زمانی که به اجرای خط‌مشی‌های ملی مربوط می‌شود. شهروندان بیشتر به خط‌مشی‌هایی اعتماد خواهند کرد اگر باور داشته باشند که دولت به وعده‌های خود عمل خواهد کرد و در برابر هرگونه ناکامی مسئول خواهد بود. براین اساس، اقدامات ذیل می‌تواند به تقویت اعتماد شهروندان به خط‌مشی عمومی کمک کند. الف) ایجاد سازکارهای واضح برای ارزیابی نتایج خط‌مشی‌های ملی و پاسخ‌گویی به خط‌مشی‌گذاران در جهت دستیابی به نتایج؛ ب) برپایی داشبوردهای عمومی یا گزارش‌های پیشرفت که به شهروندان این امکان را بدهد که وضعیت برنامه‌های مهم و اجرای خط‌مشی‌های عمومی را پیگیری کنند؛ اطمینان از اینکه نهادهای دولتی به‌طور منظم اطلاعات به‌روزی ارائه داده و نسبت به پرسش‌های عمومی در مورد پیشرفت خط‌مشی‌های ملی پاسخگو باشند.

اعتماد به مدیریت دولتی: نقش کارویژه‌های مدیریتی در تقویت اعتماد عمومی: اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی برای مدیران، کارکنان و کارگزاران هر نظام سیاسی حائز اهمیت است، زیرا برای پشتیبانی از تدوین و اجرای خط‌مشی‌های عمومی و همین‌طور همکاری و همراهی شهروندان اثربخش شهروندان با دولت نقش محوری ایفا می‌کند (دانائی فرد ۱۳۸۹:۲۶۳). اعتماد به مدیریت دولتی به معنای باور شهروندان به کیفیت کارویژه‌های مهم مانند برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، رهبری و کنترل در فرآیندهای حکمرانی است (الوانی و دانائی فرد ۱۳۸۰). این اعتماد زمانی شکل می‌گیرد که مردم مشاهده کنند نهادهای دولتی به‌شکلی مؤثر و شفاف عمل می‌کنند و توانایی اداره منابع عمومی را به‌نحو مطلوب دارند. در مرحله برنامه‌ریزی، اعتماد عمومی به توانایی مدیریت دولتی در طراحی راهبردها و برنامه‌های عمومی اثربخش و کارآمد بستگی دارد^۱. برنامه‌ریزی اثربخش باید مبتنی بر شواهد، داده‌های دقیق و مشارکت ذی‌نفعان باشد. زمانی که مردم اطمینان داشته باشند که فرآیندهای

1. Grimmelikhuijsen & Knies, 2017



برنامه‌ریزی با درک کامل از نیازهای جامعه انجام می‌شود، اعتماد آن‌ها به دستگاه‌های اجرایی افزایش می‌یابد.^۱ سازمان‌دهی نیز از ارکان اصلی مدیریت دولتی است. چگونگی ساختاردهی به نهادهای دولتی، نحوه توزیع وظایف و هماهنگی بین بخش دولتی، خصوصی و سازمان‌های مردم‌نهاد نقش مهمی در اعتماد عمومی دارد.^۲ زمانی‌که مردم ببینند سیستم اداری به‌طور کارآمد عمل می‌کند و از پیچیدگی‌های بی‌مورد و بوروکراسی غیرضروری اجتناب می‌شود، اعتماد آن‌ها به ساختارهای حکومتی افزایش می‌یابد. رهبری در مدیریت دولتی به توانایی مدیران دولتی در هدایت منابع انسانی، ایجاد انگیزه و شکل‌دهی به فرهنگ سازمانی است. رهبران دولتی زمانی می‌توانند اعتماد عمومی را جلب کنند که نشان دهند دارای صلاحیت، شفافیت و تعهد به ارزش‌های عمومی هستند.^۳ سبک‌های رهبری مشارکتی که به تعامل با جامعه و کارکنان توجه دارند، به تقویت اعتماد کمک می‌کنند. در نهایت، پایش و کنترل بر عملکرد دستگاه‌های دولتی نقش مهمی در حفظ اعتماد عمومی دارد. فرآیندهای ارزشیابی عملکرد، حساسی‌های منظم و شفاف‌سازی اطلاعات به شهروندان این اطمینان را می‌دهد که دولت پاسخگو است و در برابر عملکرد خود مسئولیت‌پذیر است.^۴ این پایش‌ها از بروز فساد نیز جلوگیری کرده و عملکرد سیستم را بهبود می‌بخشد. در مجموع، اعتماد به مدیریت دولتی زمانی به‌دست می‌آید که این چهار کارویژه به‌صورت هماهنگ و شفاف انجام شوند. کارایی در برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی صحیح، رهبری شایسته و نظارت مؤثر، پایه‌های اعتماد عمومی به مدیریت دولتی را تشکیل می‌دهند و این اعتماد، سرمایه‌ای حیاتی برای موفقیت و پایداری حکمرانی است. در ایران نیز برخی از مطالعات بر اعتماد شهروندان به مدیریت دولتی متمرکز بوده‌اند (برای مثال ببینید: منوریان و همکاران ۱۳۸۹، اصغری و اسدی ۱۳۹۲، جابری انصاری و همکاران ۱۳۹۶، مولوی و همکاران ۱۳۹۷، هدایتی و رحمان سرشت ۱۳۹۷، اوچی اردبیل و همکاران ۱۳۹۹، احمدی ۱۴۰۰، رشیدی و همکاران ۱۴۰۰، رشیدی و همکاران ۱۴۰۱).

اعتماد عمومی به مدیریت دولتی اغلب تحت‌تأثیر تصور شهروندان فساد و ناکارآمدی در نهادهای بوروکراتیک قرار می‌گیرد. اصلاحات نهادی که انصاف را ترویج و فرصت‌های فساد

1. Bryson, 2011
2. Christensen & Lægreid, 2007
3. Van Wart, 2013
4. Keams, 1996



را کاهش دهد، برای بازسازی اعتماد ضروری است. این اصلاحات می‌تواند شامل معرفی سازکارهای نظارتی، بهبود فرآیندهای جذب نیرو و اطمینان از اینکه کارکنان دولت به استانداردهای اخلاقی بالایی پایبند هستند، باشد. برای ارتقاء اعتماد عمومی به مدیریت دولتی می‌توان اقدامات ذیل را انجام داد. الف) برپایی فرآیندهای استخدامی رقابتی و شفاف برای مشاغل و پست‌های مدیریت دولتی و خدمات عمومی تا اطمینان حاصل شود که کارکنان شایسته و متعهد به خدمت عمومی هستند؛ پیاده‌سازی حسابرسی‌های منظم و پایش‌های خارجی برای اطمینان از استفاده اثربخش و اخلاقی از منابع عمومی؛ ایجاد سیستم شفاف برای گزارش‌دهی و رسیدگی به شکایات علیه مقامات و کارمندان دولتی.

اعتماد به سیستم خدمات عمومی: نقش فرآیندهای اجرایی در سیستم‌های خدمات عمومی: اعتماد به مدیریت دولتی به معنای باور شهروندان به توانایی بخش اجرایی کشور در برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، رهبری و کنترل برای اجرای اثربخش راهبردهای مدیریت دولتی به‌عنوان سطح دوم و تنظیم فرآیندهای عملیاتی در سیستم‌های خدمات عمومی است. این اعتماد زمانی تقویت می‌شود که کیفیت خدمات عمومی بالا باشد و شهروندان از نحوه ارائه این خدمات رضایت داشته باشند. در مرحله برنامه‌ریزی برای اجرای راهبردها، بخش عملیاتی اجرایی کشورداری باید ذیل راهبردهای سطح دوم اهداف مشخص، واقع‌بینانه و مبتنی بر نیازهای واقعی جامعه تعریف کند¹. برنامه‌ریزی راهبردی زمانی اثربخش خواهد بود که مشتمل بر تحلیل دقیق محیط داخلی و خارجی، تخصیص منابع بهینه و پیش‌بینی چالش‌های اجرایی باشد. زمانی که شهروندان مشاهده کنند سیستم خدمات عمومی با رویکردی علمی و دقیق به اجرای راهبردها می‌پردازد، اعتمادشان به کارآمدی این سیستم‌ها افزایش می‌یابد. سازمان‌دهی برای اجرای راهبردها به طراحی ساختارهای کارآمد و تعیین وظایف شفاف برای هر بخش از سیستم‌های خدمات عمومی است. همکاری مؤثر بین نهادهای دولتی، بخش خصوصی و سازمان‌های مردم‌نهاد می‌تواند به بهبود عملکرد سیستم خدمات عمومی و در نتیجه افزایش اعتماد عمومی کمک کند. زمانی که شهروندان شاهد هماهنگی و انسجام در ارائه خدمات باشند، احساس امنیت و رضایت بیشتری خواهند داشت. از طرف دیگر رهبری در اجرای

1. Bryson, 2011



راهبردها نقش حیاتی در هدایت کارکنان و ایجاد انگیزه برای دستیابی به اهداف تعیین شده دارد. متولیان بخش سوم یعنی خدمات عمومی باید توانایی ایجاد انگیزش، ارتقای روحیه کاری و تضمین پایبندی به ارزش‌های اخلاقی و حرفه‌ای را داشته باشند^۱. رهبری اثربخش می‌تواند منجر به بهبود کیفیت خدمات عمومی و افزایش رضایت شهروندان می‌شود. در نهایت، کنترل و نظارت بر اجرای راهبردها و تنظیم فرآیندهای عملیاتی برای حفظ کیفیت خدمات عمومی ضروری است. این فرآیند مستلزم ارزشیابی مداوم عملکرد، حسابرسی‌های شفاف و ایجاد سازکارهای پاسخ‌گویی است^۲. کنترل اثربخش به شهروندان این اطمینان را می‌دهد که دولت در قبال کیفیت خدمات مسئول است و در صورت بروز مشکلات، اصلاحات لازم را اعمال خواهد کرد. در مجموع، اعتماد به سیستم‌های خدمات عمومی زمانی به دست می‌آید که فرآیندهای برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، رهبری و نظارت بر خدمات عمومی به شکلی هماهنگ و مؤثر انجام شوند. کیفیت بالای خدمات و رضایت شهروندان از این خدمات، پایه‌های اعتماد به خدمات عمومی و در ادامه مدیریت دولتی را تشکیل می‌دهند و این اعتماد برای پایداری و موفقیت حکمرانی ضروری است. در ایران نیز برخی از مطالعات بر اعتماد شهروندان به ساحت امور عملیاتی فرایند حکمرانی متمرکز بوده‌اند (برای مثال ببینید: شایان ۱۳۸۴، پورعزت و همکاران ۱۳۸۸، پناهی ۱۳۸۹، شایگان ۱۳۸۹، ابراهیم‌پور و همکاران ۱۳۹۴، جعفری‌نژاد و همکاران ۱۳۹۶، عبسی و همکاران ۱۴۰۰، داوودی و همکاران ۱۴۰۱، اسدی و همکاران ۱۴۰۲، معترضیان ۱۴۰۲، صادقی و همکاران ۱۴۰۳).

با این توصیف، کیفیت خدمات عمومی تأثیر مستقیم بر اعتماد شهروندان به دولت دارد. ارائه خدمات کارآمد با نشان دادن توانایی دولت در برآورده کردن نیازهای شهروندان، اعتماد را تقویت می‌کند. زمانی که شهروندان بتوانند به راحتی به خدمات عمومی مانند بهداشت، آموزش و رفاه اجتماعی دسترسی داشته باشند، ارتباط مثبت‌تری با نهادهای دولتی برقرار می‌کنند. برای ارتقاء اعتماد عمومی به خدمات عمومی می‌توان اقدامات ذیل مد نظر قرار داد. الف) پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت مبتنی بر عملکرد که کیفیت و کارایی ارائه خدمات عمومی را ارزیابی کنند؛ ب) استفاده از فناوری برای ساده‌سازی ارائه خدمات (مثلاً پورتال‌های

1. Van Wart, 2013
2. Keams, 1996



آنلاین برای دسترسی به خدمات دولتی؛ ج) تشویق به نظرسنجی‌های رضایت مشتری و سازکارهای بازخورد برای اطمینان از اینکه خدمات به نیازها و انتظارات شهروندان پاسخ می‌دهند.

۸- نتیجه‌گیری

بر اساس دیدگاه‌های رشته‌های هفت‌گانه و نظریه‌های ملهم از آنها بی‌اعتمادی به دولت می‌تواند اثرات منفی زیادی برای جامعه داشته باشد. نخست این‌که منجر به بی‌تفاوتی و کناره‌گیری شهروندان از مشارکت‌های دموکراتیک می‌شود. زمانی‌که مردم به دولت خود اعتماد نداشته باشند، احتمال کمتری دارد که در فرآیندهای دموکراتیک مانند رأی‌گیری یا حضور در مجامع عمومی مشارکت کنند.^۱

این بی‌تفاوتی می‌تواند مشروعیت نهادهای دموکراتیک را تضعیف کند و به ضعف سیستم سیاسی منجر شود. دوم آنکه بی‌اعتمادی می‌تواند منجر به عدم همکاری بین دولت و مردم شود. اگر شهروندان به فرایند کشورداری دولت اعتماد نداشته باشند، ممکن است از رعایت قوانین و مقررات سرپیچی کنند که این امر کارآیی و اثربخشی سیستم دولتی را تضعیف می‌کند.^۲ سوم آنکه تضعیف اعتماد مانع از اجرای اصلاحات یا جلب حمایت عمومی برای خط‌مشی‌های حیاتی می‌شود، به‌ویژه در زمینه‌هایی نظیر بهداشت عمومی یا حفاظت از محیط‌زیست که نیاز به اقدام جمعی دارند.^۳ چهارم آنکه، بی‌اعتمادی به دولت درهای رشد جنبش‌های پوپولیستی یا افراطی را نیز باز می‌کند. زمانی‌که مردم خود را از نهادهای سیاسی اصلی بیگانه احساس کنند، بیشتر در معرض جذابیت رهبرانی قرار می‌گیرند که ادعا می‌کنند نماینده «اراده مردم» هستند و ساختارهای حکومتی سنتی را مخالفت می‌کنند.^۴ این جنبش‌ها می‌توانند به بی‌ثباتی سیاسی منجر شوند و ممکن است بافت اجتماعی ملت را تضعیف کنند. در نهایت، پیامدهای بی‌اعتمادی به روابط بین‌المللی نیز گسترش می‌یابد. کشورهای بی‌اعتماد

1. Putnam, 2000
2. Manning & Wetzal, 2010
3. Fitzgerald & Wolak, 2016
4. Hetherington, 2005



کمتری به دولت خود دارند، ممکن است در برقراری روابط دیپلماتیک مؤثر و جذب سرمایه‌گذاری خارجی با مشکل روبه‌رو شوند که به‌نوبه خود بر توسعه اقتصادی تأثیر می‌گذارد^۱. سرمایه‌گذاران بین‌المللی معمولاً دولت‌های پایدار، شفاف و قابل‌اعتماد را ترجیح می‌دهند و نبود اعتماد به دولت یک کشور می‌تواند همکاری اقتصادی را دشوار سازد.

تحلیل این هفت رشته اجتماعی و نظریه‌ها نشان می‌دهد که رویکردی چندبعدی برای تقویت اعتماد عمومی به فرایند کشورداری ضروری است. هر رشته علل خاص بی‌اعتمادی را شناسایی کرده و راه‌حل‌های ویژه‌ای ارائه می‌دهد، اما همه آنها توافق دارند که برای رسیدگی به اعتماد عمومی، تلاش‌هایی در سطوح مختلف فرایند کشورداری لازم است. رویکرد جامع برای ساختن اعتماد عمومی تمرکز بر «پاسخ‌گویی عمومی» است. شامل بهبود عملکرد دولت در ارائه خدمات، همچنین ترویج انصاف، پاسخ‌گویی، برابری اجتماعی و اطمینان روان‌شناختی است. بنابراین، راهبرد موفق برای بازسازی اعتماد باید دیدگاه‌های سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و روان‌شناختی را ادغام کند.

دولت‌ها باید شفافیت، حکمرانی مشارکتی و عدالت را در آغوش بگیرند و در عین حال اطمینان حاصل کنند که شهروندان احساس می‌کنند نیازهای آنها به‌طور واقعی در نظر گرفته شده است. بینش‌های میان‌رشته‌ای که از مدیریت، علوم سیاسی، جامعه‌شناسی، اقتصاد، روان‌شناسی و حقوق جمع‌آوری شده‌اند، می‌توانند چارچوب جامع‌تری برای هدایت دولت‌ها در تلاش‌های خود برای بازسازی و تقویت اعتماد عمومی فراهم کنند.

در پایان، بازسازی اعتماد عمومی به دولت هدفی پیچیده اما قابل دستیابی است. این هدف نیاز به تلاش مستمر در سطوح مختلف حکمرانی، تعهد به بهبود عملکرد نهادها و تمرکز بر انصاف، پاسخ‌گویی و شفافیت دارد. همکاری دیدگاه‌های مختلف از رشته‌های مختلف علوم اجتماعی، اساس محکمی برای ایجاد دولتی فراهم می‌کند که شهروندان می‌توانند به آن اعتماد کرده و با اطمینان با آن در ارتباط باشند.

1. Gordon et al., 2019



۹- مآخذ

- [۱] ابراهیم پور ح، خالق خواه ع، روشندل اربطانی ط. «عوامل رفتاری مؤثر در تبیین اعتماد عمومی شهروندان به پلیس در تهران»، نشریه پژوهش‌های دانش انتظامی. ۱۳۹۴، ۱۷(۱)، ۱-۱۷.
- [۲] احمدی س. «فساد و اعتماد عمومی»، نشریه امنیت اقتصادی. ۱۴۰۰، ۹(۹)، ۴۶-۳۳.
- [۳] احمدی ش. «بررسی نظریه حکمرانی خوب بر پایه اعتماد عمومی و سرمایه اجتماعی»، نشریه چشم‌انداز حسابداری و مدیریت. ۱۴۰۰، ۴(۴۴)، ۱-۱۲.
- [۴] اسدی م، عطایی م، درودیان م. «رابطه حکمرانی خوب با اعتماد عمومی با میانجیگری ادراک اثربخشی دولت الکترونیک»، فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی. ۱۴۰۲، ۱۳(۵۲)، ۱۱۳-۱۳۶.
- [۵] اصغری ح، اسدی ا. «تأثیر پاسخ‌گویی بر اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی ایران)»، نشریه خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت. ۱۳۹۲، ۴(۱)، ۵۳-۷۵.
- [۶] اوچی‌اردبیلی ک، فیضی‌زنگیر م، روحی‌عیسی‌لو م، خیراندیش م، آزادی ب. «ارائه مدل بومی پاسخ‌گویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی ایران»، نشریه جامعه‌شناسی سیاسی ایران. ۱۳۹۹، ۳(۳)، ۸۹۳-۸۷۱.
- [۷] ایزدخواستی ح. «تحلیل تأثیر فساد و کیفیت حکمرانی بر عملکرد نظام مالیاتی: رویکرد داده‌های تابلویی پویا»، نشریه تحلیل‌های اقتصادی توسعه ایران. ۱۳۹۵، ۴(۱)، ۱۱۸-۹۳.
- [۸] بیات‌بالبقانی م، فقیهی ا، دانشفرد ک. «اعتماد دولت به مردم: حلقه مفقوده در فرایند مشارکت شهروندی در اجرای خط‌مشی‌های عمومی (مطالعه موردی: استان مرکزی)»، نشریه مطالعات قدرت نرم. ۱۳۹۸، ۹(۲۰)، ۱۴۲-۱۱۱.
- [۹] پروین خ، فیروزی م. «شفافیت در امور عمومی به مثابه راهکار جلب اعتماد عمومی با تأکید بر نظام حقوقی ایران»، نشریه مطالعات حقوق عمومی. ۱۴۰۱، ۵۲(۲)، ۶۱۶-۵۹۷.
- [۱۰] پناهی ب. «وضعیت اعتماد و تأثیر آن بر میزان پذیرش ریسک دولت الکترونیک»، مجله پژوهش‌های مدیریت عمومی. ۱۳۸۹، ۳(۷)، ۱۶۸-۱۴۹.



- [۱۱] پناهی مح، شایگان ف. «اثر میزان دینداری بر اعتماد سیاسی»، فصلنامه علوم اجتماعی، ۱۳۸۶، ۱۴(۱)، ۷۳.
- [۱۲] پورعزت ع، قلی‌پور آ، پیران‌نژاد ع. «عدالت و اعتماد عمومی؛ ره‌آورد حکومت الکترونیک»، دو ماهنامه دانشور رفتار. ۱۳۸۸، ۳۸، ۱.
- [۱۳] ثابت ویشکاسوقه ز، نوری ه غلامی م. «بررسی رابطه کارآمدی دولت و اعتماد اجتماعی در جامعه ایران (مورد مطالعه: شهروندان شهر رشت)»، پژوهشنامه علوم سیاسی. ۱۴۰۱، ۱۷(۱)، ۷-۴۰.
- [۱۴] جابرائصاری م، نجف‌بیگی ر، الوانی س.م. «عوامل زمینه‌ای موثر بر اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی»، مجله مطالعات الگوی پیشرفت اسلامی ایرانی. ۱۳۹۵، ۴(۸)، ۱۲۴-۱۱۱.
- [۱۵] جابرائصاری م، نجف‌بیگی ر، الوانی س.م. «راهکارهای ارتقاء اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی»، نشریه مطالعات قدرت نرم. ۱۳۹۵، ۶(۱۵)، ۲۰-۸.
- [۱۶] جعفری نژاد م، خوارزمی م. «جایگاه بیمه سازمان تأمین اجتماعی بندرعباس در کسب اعتماد اجتماعی (۱۳۹۳-۱۳۹۱)»، پژوهش‌نامه فرهنگی هرمزگان. ۱۳۹۶، ۱۳(۱)، ۹۲-۷۶.
- [۱۷] حاج‌محمود عطار ف، آرایبی و. «تأثیر اعتماد به دولت بر تمکین داوطلبانه مودیان مالیاتی با نقش میانجی ادراک عدالت مالیاتی». نشریه پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابرسی. ۱۴۰۲، ۱۴(۵۶)، ۲۶۳-۲۴۳.
- [۱۸] حسینی‌نوریان ا، رحمانی‌فیروزجاه ع، فرزانه س. «تحلیل اثرات اعتماد اجتماعی بر فرهنگ مالیاتی (مطالعه موردی مودیان شهرهای نوشهر و چالوس)»، نشریه مطالعات جامعه‌شناسی. ۱۴۰۲، ۱۶(۱)، ۱۱۱-۸۹.
- [۱۹] حیدرپور ب، میرزاده احمدی‌گلو ف، حسینی فر ع. «تبیین و تحلیل عوامل موثر بر نسبت سرمایه اجتماعی با اعتماد سیاسی»، دانش‌نامه علوم سیاسی. ۱۴۰۱، ۳(۶)، ۱۳۴-۱۰۹.
- [۲۰] خانباشی م. «تأثیر عوامل اقتصادی بر سطح اعتماد سیاسی»، فصلنامه راهبرد. ۱۳۹۰، ۲۰(۶۱)، ۲۷۷.
- [۲۱] خانباشی م، زاهدی ش س، الوانی س.م. «پاسخ‌گویی؛ بستری برای تقویت اعتماد عمومی»، پژوهش‌نامه نظم و امنیت انتظامی. ۱۳۹۰، ۴(۲)، ۲۹.



- [۲۲] خانباشی م، زاهدی ش س، الوانی س م. «نقش عوامل راهبردی محیطی در تبیین اعتماد سیاسی»، فصلنامه چشم انداز مدیریت دولتی. ۱۳۹۱، ۳(۱۰)، ۷۷.
- [۲۳] خانباشی م، زاهدی ش س، الوانی س م، قربانی زاده و. «الگوی فراگیر برای مطالعه عوامل راهبردی محیطی موثر بر اعتماد سیاسی». پژوهش نامه نظم و امنیت انتظامی. ۱۳۸۹، ۳(۴)، ۵۹.
- [۲۴] خواجه سروی غ، فرهادی ع. «مؤلفه‌های اعتماد سیاسی در جمهوری اسلامی ایران»، نشریه جامعه‌شناسی سیاسی ایران. ۱۳۹۷، ۱(۱)، ۸۰-۵۳.
- [۲۵] دانائی فرد ح، حسن زاده ع، نصرالهی س. «واکاوی سازوکارهای کلیدی تقویت اعتماد عمومی به دولت: رویکرد نگاه شهروندی». فصلنامه پژوهش‌های راهبردی سیاست. ۱۳۹۳، ۲(۸)، ۱۰۱.
- [۲۶] داودی ع، مظفری ا، کیا علی اصغر، هاشمی ش. «ارائه مدل بهینه برای جلب اعتماد عمومی به سامانه رسیدگی به شکایات و اطلاعات سازمان بازرسی»، نشریه مطالعات رسانه‌ای. ۱۴۰۱، (۵۷)، ۲۰-۷.
- [۲۷] درویشی م، قائدی م، کشیشیان سیرکی گ، توحیدفام م. «مؤلفه‌های تأثیرگذار بر سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی در جمهوری اسلامی ایران: مطالعه موردی دولت حسن روحانی». نشریه جامعه‌شناسی سیاسی ایران. ۱۳۹۸، ۲(۴)، ۲۷۲-۲۴۲.
- [۲۸] درویشی م، قائدی م، کشیشیان سیرکی گ، توحیدفام م. «مؤلفه‌های تأثیرگذار بر سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی با تأکید بر سیاست‌های متولیان فرهنگ و هنر جامعه کنونی ایران»، نشریه مطالعات هنر اسلامی. ۱۴۰۱، (۴۳)، ۲۳۳-۲۲۰.
- [۲۹] درویشی م، قائدی م، کشیشیان سیرکی گ، توحیدفام م. «سیاست‌گذاری آموزش در ایران با توجه به نظریه حکمرانی خوب (مطالعه موردی؛ شاخص اعتماد عمومی)». نشریه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. ۱۳۹۹، ۱۱(۵)، ۳۰۴-۲۸۹.
- [۳۰] رجبی فرجاد ح، دانش فرد ک، مظاهری م، شیروانی ع. «نقش اعتماد عمومی در توسعه مشارکت شهروندان»، فصلنامه مطالعات منابع انسانی. ۱۳۹۳، ۴(۱۴)، ۲۳.



- [۳۱] رستمی ع، طلوعی‌اشلقلی ع، رادفر ر. «مدل ارزیابی اعتماد و مشارکت اجتماعی جهت خط‌مشی‌گذاری مالیاتی»، نشریه خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت. ۱۴۰۲، ۱۴(۲)، ۶۸-۵۳.
- [۳۲] رشیدی س، جزنی ن، مبینی م. «طراحی مدل بهینه اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی ایران با تأکید بر نوع سازمان و نوع ارباب رجوع»، نشریه امنیت ملی. ۱۴۰۰، ۱۱(۴۱)، ۳۷۱-۴۰۹.
- [۳۳] رشیدی س، جزنی ن، مبینی م. «تعیین سیاست‌های ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های مدیریت شهری ایران با استفاده از روش دلفی فازی»، نشریه جغرافیایی سرزمین. ۱۴۰۱، ۱۹(۷۴)، ۱۷-۴۶.
- [۳۴] رنجبر ا، غلامی س. «حکمرانی خوب، سرمایه اجتماعی و اعتماد سیاسی»، فصلنامه دولت پژوهی. ۱۴۰۲، ۸(۳۲)، ۲۵۵-۲۹۲.
- [۳۵] رهبر ع. «بازخوانی اعتماد سیاسی حاصل از سرمایه اجتماعی انقلاب اسلامی؛ ایران امروز»، نشریه جامعه‌شناسی سیاسی ایران. ۱۴۰۱، ۵(۶)، ۱۹-۲.
- [۳۶] رهبر ع، قنبرپور س. «نسبت شفافیت سیاسی و اعتماد سیاسی»، فصلنامه علوم خبری. ۱۳۹۹، ۹(۳۵)، ۴۷-۷۸.
- [۳۷] رهبری م. «رضایت‌مندی از حکومت: سنجش میزان و عوامل آن». فصلنامه راهبرد. ۱۳۸۴، ۱۲(۳۵)، ۲۴۷-۲۷۰.
- [۳۸] زارعی ا، چاووش‌ثانی خ، سعادت‌م، خداکریم س. «بررسی میزان اعتماد عمومی مردم شهرستان رشت به نظام سلامت»، مجله پیاورد سلامت. ۱۴۰۱، ۱۶(۴)، ۳۰۶-۲۹۶.
- [۳۹] زاهدی ش‌س، خانباشی م. «از اعتماد عمومی تا اعتماد سیاسی (پژوهشی پیرامون رابطه اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی در ایران)»، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت در ایران. ۱۳۹۱، ۱۵(۴)، ۷۳.
- [۴۰] زاهدی ش‌س، خانباشی م، رضایی ا. «افزایش اعتماد عمومی بر پایه ارتقای فرهنگ پاسخ‌گویی». پژوهشنامه مدیریت اجرایی. ۱۳۹۰، ۳(۵)، ۶۹.



- [۴۱] زکی بی بی ع، رجیبی گیلان ن، رشادت س، قاسمی سر. «نقش اعتماد اجتماعی در تبیین اختلال‌های روانی در شهر کرمانشاه»، مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران. ۱۳۹۴، ۲۵(۱۲۴)، ۱۲۷-۱۱۹.
- [۴۲] سردارنیا خ، قدرتی ح، اسلام ع. «تأثیر حکمرانی خوب و سرمایه اجتماعی بر اعتماد سیاسی: مطالعه موردی؛ شهرهای مشهد و سبزوار»، پژوهشنامه علوم سیاسی. ۱۳۸۸، ۵(۱)، ۱۳۵.
- [۴۳] سیاحی ح. «تأثیر حکمرانی خوب بر جلب رضایت جامعه نسبت به حکومت». نشریه پژوهش ملل. ۱۳۹۸، ۴(۴۷)، ۱۰۸-۸۹.
- [۴۴] شایگان ف. «نقش پلیس در اعتماد سیاسی». نشریه پژوهش‌های دانش انتظامی. ۱۳۸۴، ۷(۱)، ۳۵-۷.
- [۴۵] شایگان ف. «بررسی عوامل تأثیرگذار بر اعتماد سیاسی». مجله دانش سیاسی. ۱۳۸۸، ۴(۱)، ۱۵۳.
- [۴۶] شایگان ف. «نگرش نسبت به رفاه اجتماعی-اقتصادی و رابطه آن با اعتماد سیاسی در شهر تهران». فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی. ۱۳۸۹، ۱(۳)، ۱۴۵.
- [۴۷] شیرعلی، اسماعیل. (۱۴۰۱). مفهوم‌شناسی مردمی‌سازی حکمرانی. نشریه حکمرانی متعالی، ۲(۸)، ۳۰-۱۱.
- [۴۸] صادقی مکی م، هادی پیکانی، م، جوانمرد ح. «ارائه مدل رضایت‌مندی شهروندان از دولت الکترونیک به منظور بهبود اعتماد عمومی». فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی. ۱۳۹۸، ۷(۲۵)، ۱۱۲-۸۳.
- [۴۹] صادقی ا، رازدار مر، لاری دشت‌بیاض م. «بررسی تأثیر متغیرهای ادراک عدالت مالیاتی و اعتماد به دولت بر تطابق مالیات»، نشریه تحلیل بازار سرمایه. ۱۴۰۳، ۳(۴)، ۲۳۵-۲۱۱.
- [۵۰] صادقی ا، رازدار مر، لاری دشت‌بیاض م. «شناسایی و اولویت‌بندی معیارهای مدل تطابق مالیاتی با رویکردهای ادراک عدالت مالیاتی و اعتماد به دولت». پژوهشنامه مالیات. ۱۴۰۳، ۳۲(۱۱۱)، ۲۱۸-۱۶۰.
- [۵۱] عامری گلستانی ح، دشتی ف، میرزایی ب. «بحران همه‌گیری کرونا و تأثیر آن بر سرمایه اجتماعی و اعتماد سیاسی در ایران»، مجله سیاست کاربردی. ۱۴۰۰، ۳(۱)، ۱۴۰-۱۱۵.



- [۵۲] عباسی ر، طالاری م، میرزایی ز. «کیفیت خدمات دفاتر الکترونیک قضایی و اعتماد شهروندان»، نشریه حقوق اداری. ۱۴۰۰، ۹(۲۸)، ۱۶۲-۱۳۵.
- [۵۳] غیاثوند ا. «سازوکار اعتماد مردم به عملکرد دولت در شرایط شیوع کرونا»، فصلنامه دولت‌پژوهی. ۱۳۹۹، ۶(۲۲)، ۳۴-۱.
- [۵۴] قاسم‌زاده لالمی ی، جعفری م‌ج، رنجبر ا. «اعمال سیاست دولت باز راهکاری برای مدیریت همه‌گیری در ایران (بررسی موردی کووید ۱۹)»، نشریه پژوهش‌های نوین حقوق اداری. ۱۴۰۲، ۵(۱۶)، ۲۲۷-۲۵۳.
- [۵۵] قاسمی ع، فاضل ر، انصاری ح. «بررسی رابطه بین اعتماد اجتماعی و مشارکت اجتماعی با رفتار دموکراتیک اعضای سازمان‌های مردم‌نهاد در خانواده (مطالعه موردی: استان ایلام)»، نشریه فرهنگ ایلام. ۱۳۹۹، ۲۱(۶۶)، ۲۰۵-۲۳۲.
- [۵۶] قلی‌پور آ، پیران‌نژاد ع. «ارتقای اعتماد عمومی و دموکراسی الکترونیکی: تبیین نقش دولت الکترونیک»، فصلنامه مدرس علوم انسانی. ۱۳۸۷، ۱۲(۱)، ۲۱۹.
- [۵۷] قلی‌پور و، خواجوی ش، ولی‌پور ه. «تأثیر پاسخ‌گویی بیرونی حسابداران رسمی بر بهبود اعتماد عمومی و کارایی بهتر گزارش‌های حسابداران رسمی»، فصلنامه تحقیقات حسابداری و حسابرسی. ۱۴۰۳، ۱۶(۶۳)، ۳۸-۲۳.
- [۵۸] کافی م، لشکری ع. «تأثیر اعتماد اجتماعی بر رشد اقتصادی با تأکید بر مورد ایران»، نشریه جستارهای اقتصادی ایران. ۱۴۰۲، ۲۰(۳۹)، ۹۳-۶۹.
- [۵۹] کتابی م، ادیبی‌سده م، قاسمی و، صادقی ده‌چشمه س. «سنجش اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در مراکز شهرستان‌های چهارم‌حال بختیاری»، فصلنامه جامعه‌شناسی کاربردی. ۱۳۸۹، ۲۱(۴)، ۹۷.
- [۶۰] کرمی غر، شهابی عر. «مدل سیاست مالیاتی با تأکید بر ارزش‌های فرهنگی»، نشریه تحقیقات مالی. ۱۳۹۵، ۱۸(۴۳)، ۵۶۲-۵۴۱.
- [۶۱] گودرزی‌فر م، دین‌پرستی ف. «تأثیر عملکرد قوه قضائیه در بازتولید اعتماد سیاسی در ایران»، فصلنامه دولت‌پژوهی. ۱۴۰۳، ۱۰(۳۹)، ۲۵۳-۲۸۸.



- [۶۲] لطفی خاچکی ب، مهدی‌زاده م. «رابطه اعتماد به دولت و پیروی مردم از توصیه‌های بهداشتی مقابله با کرونا (مورد مطالعه ساکنان شهر تهران)»، فصلنامه رفاه اجتماعی. ۱۴۰۱، ۲۲(۸۵)، ۹.
- [۶۳] مجدی ع.ا. «پاسخ‌گویی و نقش آن در تقویت اعتماد اجتماعی»، فصلنامه پژوهش‌های اجتماعی اسلامی. ۱۳۸۳، ۱۰(۳)، ۳۰۳.
- [۶۴] محمودزاده، س م، دهدشتی شاهرخ ز، سید نقوی م ع، عبدالمهی ه. «مرور نظام‌مند و چند سطحی ادبیات بازسازی اعتماد: رهنمودهایی برای پژوهشگران». فصلنامه علوم مدیریت ایران. ۱۴۰۱، ۱۶(۶۳)، ۱۰۲-۵۳.
- [۶۵] مرادی حقیقی م، دانش فرد ک، میرسپاسی ن، حاج‌علیان ف. «طراحی مدل سنجش اعتماد سیاسی عمومی به دولت»، نشریه جامعه‌شناسی سیاسی ایران. ۵(۷)، ۷۰۱-۶۷۷.
- [۶۶] مرادی س، دلاوری ا. «سنجش اعتماد سیاسی و شناسایی عوامل مؤثر بر آن در استان کردستان»، فصلنامه پژوهش‌های راهبردی سیاست. ۱۳۹۸، ۷(۲۹)، ۸۱-۱۱۰.
- [۶۷] مشایخی م، جعفری‌نیا غ، پاسالار زاده ح. «بررسی رابطه اعتماد به کیفیت حکمرانی و امید اجتماعی در بین جوانان شهر بوشهر»، نشریه جامعه‌شناسی سیاسی ایران. ۱۴۰۱، ۵(۱۲)، ۲۲۹۴-۲۲۷۴.
- [۶۸] معتضدیان ر. «شناسایی پیشایندها و پسایندهای رضایت شهروندان از خدمات عمومی»، نشریه مطالعات مدیریت خدمات عمومی. ۱۴۰۲، ۱(۲)، ۱۹۵-۱۶۹.
- [۶۹] منتظری م، قاسمی ح، کشاورز ترک ع، صلح‌جو م. «تحلیل پیشران‌های راهبردی مؤثر بر اعتماد عمومی به دولت با رویکرد آینده‌نگاری»، نشریه مدیریت فردا. ۱۴۰۲، ۲۱(۷۰)، ۱-۲۰.
- [۷۰] منتظری م، قاسمی ح، کشاورز ترک ع، صلح‌جو م. «تحلیل عوامل مؤثر بر آینده اعتماد عمومی به دولت جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۲۴: ارائه یک الگو»، نشریه آینده‌پژوهی ایران. ۱۳۹۸، ۴(۱)، ۲۷-۱.
- [۷۱] منوریان ع، نرگسیان ع، فتاحی م، واثق ب. «بررسی رابطه بین پاسخ‌گویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی مناطق ۲۲ گانه شهر تهران»، فصلنامه مدرس علوم انسانی. ۱۳۸۹، ۱۴(۳)، ۲۷۴-۲۵۱.



[۷۲] مولوی ز، حسینی ابوعلی م، جعفری م.ب. «ارتقای اعتماد عمومی شهروندان: بررسی نقش حکمرانی خوب و خدمات دولت الکترونیکی»، مجله مدیریت سرمایه اجتماعی، ۱۳۹۷، ۴(۴)، ۵۹۴-۵۷۱.

[۷۳] نجاتی حسینی س.م، قدسی م. «قرائت شهروندان شهر ایوان (استان ایلام) از مفهوم «سرمایه اجتماعی» با تأکید بر «مشارکت» و «اعتماد»، نشریه دانش انتظامی ایلام، ۱۳۹۲، ۲(۵)، ۴۸-۲۷.

[۷۴] هدایتی ا، رحمان سرشت ح. «راه‌هایی برای بازسازی اعتماد سازمانی بانک‌ها برای جذب منابع: مطالعه موردی صنعت بانکداری ایران». ۱۳۹۷، ۴(۱۲)، ۴۴۲-۴۱۹.

[۷۵] هوشنگی ح، جعفرپور ر. «ریشه‌ها و زمینه‌های بی‌اعتمادی سیاسی در جامعه ایرانی در دوره رژیم پهلوی»، نشریه پژوهش‌های سیاسی جهان اسلام، ۱۳۹۱، ۲(۲)، ۶۱.

[۷۶] الوانی س.م، دانائی فرد ح. «مدیریت دولتی و اعتماد عمومی»، نشریه دانش مدیریت، ۱۳۸۰، ۱۴(۵۵)، ۵.

[77] Acemoglu, D., & Robinson, J. A. (2012). *Why nations fail: The origins of power, prosperity, and poverty*. Crown Publishers.

[78] Adams, B. D. (2005). *Trust vs. confidence* (Contract Report CR-2005-203). Defence Research and Development Canada. <http://pubs.drdc.gc.ca/PDFS/unc48/p524541.pdf>

[79] Adams, G. B. (2005). *Public administration and the search for virtue*. Texas A&M University Press.

[80] Alesina, A., & Summers, L. H. (1993). Central bank independence and macroeconomic performance. *Journal of Money, Credit and Banking*, 25(2), 151-162.

[81] Baier, A. (2013). What is trust? In *Reading Onora O'Neill* (pp. 175-185). London: Routledge.

[82] Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W. H. Freeman.

[83] Bingham, L. B. (2010). *The new public governance: Governing by network*. Routledge.

[84] Blind, P. K. (2007, June). Building trust in government in the twenty-first century: Review of literature and emerging issues. In *7th global forum on reinventing government building trust in government* (Vol. 2007, pp. 26-29).



- [85] Blind, P. K. (2013). Supervision and control of the administration: Conceptual reflections on the performance of supreme audit institutions. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 9(40), 5–22.
- [86] Bouckaert, G. (2012). Trust and public administration.
- [87] Bouckaert, G., & Halligan, J. (2008). *Managing performance: International comparisons*. Routledge.
- [88] Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2001, September). Government performance and trust in government. In *Ponencia presentada en la annual conference of the European group on public administration, vaasa (Finlandia)* (Vol. 2, pp. 19-42).
- [89] Bouckaert, G., Peters, B. G., & Verhoest, K. (2003). Prolegomena to the study of public sector organizations. *Public Organization Review*, 3(1), 1–20.
- [90] Bovens, M. (2007). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4), 447–468. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x>
- [91] Bryson, J. M. (2011). *Strategic planning for public and nonprofit organizations* (4th ed.). Jossey-Bass.
- [92] Chanley, V. A., Rudolph, T. J., & Rahn, W. M. (2000). Endogenizing trust in government. *American Journal of Political Science*, 44(3), 539–552. <https://doi.org/10.2307/2669262>
- [93] Chanley, V. A., Rudolph, T. J., & Rahn, W. M. (2000). The origins and consequences of public trust in government: A time series analysis. *Public opinion quarterly*, 64(3), 239-256.
- [94] Checkland, K., Marshall, M., & Harrison, S. (2004). Re-thinking accountability: trust versus confidence in medical practice. *BMJ Quality & Safety*, 13(2), 130-135.
- [95] Christensen, T., & Lægreid, P. (2007). *Transcending New Public Management: The transformation of public sector governance*. Ashgate Publishing.
- [96] Citrin, J., & Stoker, L. (2018). Political trust in a cynical age. *Annual Review of Political Science*, 21, 49–70. <https://doi.org/10.1146/annurev-polisci-050316-092550>
- [97] Coleman, J. S. (1990). *Foundations of social theory*. Belknap Press of Harvard University Press.
- [98] Cook, B. J., & Gronke, P. (2005). The skeptical American: Revisiting trust in government and competence. *The Journal of Politics*, 67(3), 784–803. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2508.2005.00339.x>

- [99] Cook, T. E., & Gronke, P. (2005). The skeptical American: Revisiting the meanings of trust in government and confidence in institutions. *The Journal of Politics*, 67(3), 784-803.
- [100] Cucciniello, M., & Nasi, G. (2014). What lies behind e-government success? Disentangling the impact of internal organizational, institutional, and external political factors. *Public Management Review*, 16(5), 753-774. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.867429>
- [101] Dahl, R. A. (1989). *Democracy and its critics*. Yale University Press.
- [102] Danaeefard, H., & Anvary Rostamy, A. A. (2007). Promoting public trust in public organizations: Explaining the role of public accountability. *Public Organization Review*, 7, 331-344.
- [103] Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268. https://doi.org/10.1207/S15327965PL1104_01
- [104] Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- [105] Drucker, P. F. (1999). *Management challenges for the 21st century*. HarperBusiness.
- [106] Earle, T. C., & Siegrist, M. (2008). Trust, confidence and cooperation: A model for understanding the relationship between trust and perceived benefits and risks. *Risk Analysis*, 28(3), 741-754. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6924.2008.01056.x>
- [107] Earle, T., & Siegrist, M. (2008). Trust, confidence and cooperation model: a framework for understanding the relation between trust and risk perception. *International Journal of Global Environmental Issues*, 8(1-2), 17-29.
- [108] Ferejohn, J., & Pasquino, P. (2003). Rule of democracy and rule of law. In J. Maravall & A. Przeworski (Eds.), *Democracy and the rule of law* (pp. 242-260). Cambridge University Press.
- [109] Fishkin, J. S. (2011). *When the people speak: Deliberative democracy and public consultation*. Oxford University Press.
- [110] Fitzgerald, A., & Wolak, J. (2016). Trust in government. In *Oxford research encyclopedia of politics*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.48>
- [111] Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. Free Press.
- [112] Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. University of California Press.



- [113] Grimmelikhuijsen, S. G., & Knies, E. (2017). Validating a scale for citizen trust in government organizations. *International Public Management Journal*, 20(2), 165–184. <https://doi.org/10.1080/10967494.2016.1218889>
- [114] Grimmelikhuijsen, S., Porumbescu, G., Hong, B., & Im, T. (2013). The effect of transparency on trust in government: A cross-national comparative experiment. *Public administration review*, 73(4), 575-586.
- [115] Gustafsson, M., Driver, S. E., & Teorell, J. (2016). What is political accountability? *Public Administration*, 94(3), 630–646. <https://doi.org/10.1111/padm.12247>
- [116] Hardin, R. (2006). *Trust*. Polity Press.
- [117] Heald, D. (2006). Varieties of transparency. In C. Hood & D. Heald (Eds.), *Transparency: The key to better governance?* (pp. 25–43). Oxford University Press.
- [118] Hetherington, M. J. (2005). *Why trust matters: Declining political trust and the demise of American liberalism*. Princeton University Press.
- [119] Hetherington, M. J. (2005). *Why trust matters: Declining political trust and the demise of American liberalism*. Princeton University Press.
- [120] Heywood, A. (2013). *Politics*. Palgrave Macmillan.
- [121] Imhoff, R., & Bruder, M. (2014). *Experimentelle Sozialpsychologie. Zusammenfassung für das Bachelor-Studium* [Experimental social psychology. Summary for bachelor studies]. Unpublished manuscript.
- [122] Job, J. (2005). How is trust in government created? It begins at home, but ends in the parliament. *Australian review of public affairs*, 6(1), 1-23..
- [123] Job, J. (2005). The impact of public regulation on citizens' trust in government: The Australian experience. *Journal of Public Policy*, 25(1), 71–94. <https://doi.org/10.1017/S0143814X05000229>
- [124] Kearns, K. P. (1996). *Managing for results in the public sector*. Jossey-Bass.
- [125] Kim, S. H., & Kim, S. (2021). Particularized trust, institutional trust, and generalized trust: an examination of causal pathways. *International Journal of Public Opinion Research*, 33(4), 840-855.
- [126] Knack, S., & Keefer, P. (1997). Does social capital have an economic payoff? A cross-country investigation. *The Quarterly Journal of Economics*, 112(4), 1251–1288. <https://doi.org/10.1162/003355300555475>



- [127] Kramer, R. M., & Tyler, T. R. (Eds.). (1996). *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*. Sage Publications.
- [128] La Porta, R., Lopez-de-Silanes, F., Shleifer, A., & Vishny, R. (1999). The quality of government. *Journal of Law, Economics, & Organization*, 15(1), 222–279. <https://doi.org/10.1093/jleo/15.1.222>
- [129] Lane, C., & Bachmann, R. (Eds.). (1998). *Trust within and between organizations: Conceptual issues and empirical applications*. Oxford University Press.
- [130] Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. *Annual Review of Political Science*, 3, 475–507. <https://doi.org/10.1146/annurev.polisci.3.1.475>
- [131] Li, F., & Betts, S. C. (2003). Trust: What it is and what it is not. *International business & economics research journal*, 2(7), 103–108.
- [132] Llewellyn, S., McGivern, G., & Fischer, M. D. (2013). Clinicians in management: Theorizing identity work. *Organization Studies*, 35(1), 55–77. <https://doi.org/10.1177/0170840613495328>
- [133] Lupoi, M. (2009). The concept of “good administration” in Europe. *The American Journal of Comparative Law*, 57(1), 1–36. <https://doi.org/10.5131/ajcl.2008.0001>
- [134] Lupoi, M. (2009). *Trust and confidence*. Sweet & Maxwell.
- [135] Manning, N., & Wetzel, D. (2010). *Public sector governance and accountability series governance indicators: A users' guide*. World Bank Publications.
- [136] Metlay, D. S. (2013). Reconciling theory and practice: The contributions of Sheila Jasanoff to the field of risk analysis. *Risk Analysis*, 33(10), 1753–1766. <https://doi.org/10.1111/risa.12115>
- [137] Misztal, B. A. (1996). *Trust in modern societies*. Polity Press.
- [138] Myers, D. G. (2014). *Social psychology* (12th ed.). McGraw-Hill.
- [139] Norris, P. (1999). Critical citizens: Global support for democratic government. *British Journal of Political Science*, 29(3), 525–549. <https://doi.org/10.1017/S0007123499000259>
- [140] Norris, P. (2011). *Democratic deficit: Critical citizens revisited*. Cambridge University Press.
- [141] North, D. C. (1990). *Institutions, institutional change, and economic performance*. Cambridge University Press.
- [142] Nye, J. S., Zelikow, P., & King, D. (Eds.). (1997). *Why people don't trust government*. Harvard University Press.
- [143] Offe, C. (1999). How can we trust our fellow citizens? In M. Warren (Ed.), *Democracy and trust* (pp. 42–87). Cambridge University Press.



- [144] Porumbescu, G. A. (2015). Linking e-government and political trust: Testing reciprocal effects. *Government Information Quarterly*, 32(3), 291–299. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.04.005>
- [145] Putnam, R. D. (1993). *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton University Press.
- [146] Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.
- [147] Radin, B. A. (2006). *Challenging the performance movement: Accountability, complexity, and democratic values*. Georgetown University Press.
- [148] Raz, J. (1979). *The authority of law: Essays on law and morality*. Oxford University Press.
- [149] Rothstein, B., & Teorell, J. (2008). What is quality of government? A theory of impartial government institutions. *Governance*, 21(2), 165–190. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0491.2008.00391.x>
- [150] Rothstein, B., & Uslaner, E. M. (2005). All for all: Equality, corruption, and social trust. *World Politics*, 58(1), 41–72. <https://doi.org/10.1353/wp.2006.0022>
- [151] Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. D. (2010). *Economics* (19th ed.). McGraw-Hill.
- [152] Seligman, M. E. P. (1975). *Helplessness: On depression, development, and death*. W. H. Freeman.
- [153] Smith, J., Johnson, M., & Williams, A. (2019). Building trust in e-commerce: Exploring the influence of website design elements on initial trust formation. *Journal of Organizational and End User Computing*, 31(4), 52–72. <https://doi.org/10.4018/JOEUC.2019100103>
- [154] Sunstein, C. R. (2001). *Designing democracy: What constitutions do*. Oxford University Press.
- [155] Tyler, T. R. (1990). *Why people obey the law*. Yale University Press.
- [156] Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *Public Management Review*, 5(3), 409–426. <https://doi.org/10.1080/1471903032000146947>
- [157] Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International journal of public administration*, 26(8-9), 891-913.
- [158] Van Wart, M. (2013). *Leadership in public organizations: An introduction* (2nd ed.). M.E. Sharpe.



- [159] Vigoda-Gadot, E., & Yuval, F. (2003). Is administrative performance a function of ethics, values, or commitment? Evidence from a survey of public sector employees. *Public Performance & Management Review*, 26(4), 309–328. <https://doi.org/10.1177/1530957603026004002>
- [160] Vigoda-Gadot, E., & Yuval, F. (2003). Managerial quality, administrative performance and trust in governance revisited: A follow-up study of causality. *International Journal of Public Sector Management*, 16(7), 502-522.