

## نقش عملکرد دولت در توسعه اعتماد عمومی<sup>۱</sup>

دکتر سید مهدی الوانی<sup>\*</sup>، دکتر ناصر میرسپاسی<sup>\*\*</sup>، دکتر محسن محمدیان ساروی<sup>\*\*\*</sup>

\* استاد گروه مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی

\*\* استاد گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات

\*\*\* عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه و فارغ التحصیل دوره دکتری دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات

### چکیده:

اعتماد عمومی یکی از مهمترین ابعاد سرمایه اجتماعی است، که آسیب دیدن آن می‌تواند زیان و هزینه بسیار سنگینی را برای نظام اداری و در مقیاس وسیع تر به نظام سیاسی تحمیل کند. کاهش اعتماد شهروندان به دولت و نهادهای دولتی از بحرانهای جهان امروز به شمار می‌رود. رخدادهای مختلف، وضعیتی را بوجود آورده است که اطمینان به رسانه‌های جمعی، نهادهای کارگسری، موسسات تجاری و کارگذاران دولتی به شدت کاهش یافته و نوعی سوءظن در روابط شهروندان با دستگاهها و نهادها به وجود آمده است (الوانی ۱۳۷۹:۷). روند کاهش اعتماد عمومی علاوه بر کشورهای پیشرفته سایر مناطق جهان را هم در بر گرفته است. به عنوان مثال در برزیل و مکزیک، نتایج نظرسنجی و نتایج انتخابات منتشر شده در نیمه دوم دهه ۹۰ نشان می‌دهد که مردم از نحوه ارائه خدمات بخش دولتی ناراضی اند (Rotella-1996).

با در نظر گرفتن موارد فوق این مسئله مطرح می‌شود که چگونه سازمانهای دولتی با توجه به اینکه دارای ماموریتی متفاوت از یکدیگر می‌باشند، می‌توانند در جلب اعتماد شهروندان و یا تقویت اعتماد موجود تلاش کنند؟ و در این راستا عوامل عملکردی اصلی و مهم هر سازمان کدام است؟ در مقاله حاضر سعی شده تا با شناسایی عوامل عملکردی موثر دستگاههای دولتی بر اعتماد عمومی، با توجه به نوع ماموریت رابطه این عوامل با دستگاههای دولتی مورد بررسی قرار گیرد.

واژه‌های کلیدی: اعتماد عمومی<sup>۲</sup>، کارویژه‌های سیاست‌گزاری<sup>۳</sup>، عملکرد نمادین<sup>۴</sup>، توزیعی<sup>۵</sup>، استخراجی<sup>۶</sup> و تنظیمی<sup>۷</sup>.

۱- این مقاله برگرفته از موضوع رساله دکتری آقای محسن محمدیان ساروی می‌باشد که در تاریخ ۱۳۸۵/۳/۲۰ در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات به راهنمایی دکتر سید مهدی الوانی و دکتر ناصر میرسپاسی دفاع گردیده است.

2-Public Trust

3-Policy Functions

4-Symbolic Function

5-Distributive

6-Extraction

7-Regulation

## مقدمه:

مورد مطالعه قرار داده و ارتباط این شاخصها را با موضوع اعتماد عمومی مورد بررسی و آزمون قرار داده ایم.

## روش شناسی تحقیق:

هنگامی که مدیران و کارگزاران امور در سازمانهای دولتی مورد اعتماد شهروندان باشند قادر به استفاده منعطف تر از مهارتها و همینطور آزادی عمل و استقلال خود به منظور افزایش کارایی و اثربخشی می شوند. از طرف دیگر اطلاعاتی که برای اتخاذ اقدامات متولیان امور عمومی به طور شفاف به مردم ارائه می شود به بهبود پاسخگویی دولت و افزایش اعتماد عمومی منجر می گردد (دانایی فرد - ۱۳۸۰).

بنابراین می توان این طور عنوان نمود که انجام تحقیقاتی از این دست می تواند در افزایش آگاهی مدیران و مسئولان سازمانهای دولتی در شناسایی عواملی که توجه و به کارگیری آنها افزایش اعتماد عمومی را به دستگاهها و در نهایت نظام حاکم به همراه خواهد داشت، کارساز باشد. شناسایی عوامل موثر بر اعتماد عمومی و اجرا و پیاده سازی آنها در هر دسته از سازمانها با توجه به نوع مأموریت شان می تواند عواقب و نتایج مثبتی را به همراه داشته باشد. برخی از این عوامل عبارتند از:

الف- افزایش علاقه شهروندان به ادامه مدیریت و مسئولیت مدیران.

ب- افزایش سرمایه اجتماعی.

ج- افزایش حس همکاری شهروندان با دستگاههای دولتی.

د- کاهش هزینه های تبادلات و تعاملات مرتبط با اجتماع و سازمانها نظیر هزینه کنترل سلسله مراتبی، قوانین و مقررات دست و پاگیر و سایر موارد مشابه.

در نهایت شناسایی عوامل موجد اعتماد عمومی و اجرا و پیاده سازی آنها توسط مدیران در دستگاه دولتی، و به طور کلی در بخش عمومی، می تواند بر میزان موفقیت و پیشرفت امور بیفزاید و این در حالی است که عدم شناسایی عوامل اصلی موجد اعتماد عمومی توسط مدیران دستگاهها و بی توجهی به دیدگاههای شهروندان می تواند

دولتها برای اجرای برنامه خود، کارفرمایان برای بالابردن فروش محصولاتشان، و حتی یک سرپرست اداره برای موفقیت در کار خود نیازمند جلب اعتماد کسانی می باشند که تحت نظارت آنها به فعالیت پرداخته و موفقیت آنها در گرو جلب اعتماد است.

متولیان امور عمومی در صورتی که از اعتماد شهروندان نسبت به خود برخوردار باشند، بهتر می توانند از مهارت ها، توانائی ها و استقلال خود در جهت ارائه خدمات، و اثربخش نمودن اقداماتشان استفاده کنند (Gordon, 2000, 279).

علی (ع) در نامه خود به مالک اشتر می فرماید «ای مالک با تمام وسایلی که در اختیار توست و با منتهای توان و نیرویی که در جان تو است به جلب رضایت عموم مردم و خرسندی جامعه بکوش، زیرا که اکثریت ملت نگهبان مملکت و حصار کشورند».

پیوند میان مدیران و متولیان امور در دستگاههای دولتی و به طور کلی در بخش عمومی با شهروندان و عامه مردم می تواند بر میزان موفقیت و پیشرفت امور بیفزاید و این در حالی است که جدایی و بریدن از مردم و عدم توجه به خواسته ها و نیازهای آنها می تواند به عنوان عنصری نابود کننده، مدیران و مسئولین دستگاهها را با شکست و ناکامی روبرو سازد (الوانی ۱۳۷۹:۱۰).

با توجه به آنچه که مطرح گردید، در تحقیقی که حاصل آنرا در این مقاله ملاحظه می فرمائید تلاش شده است تا عوامل موجد اعتماد عمومی در دستگاههای دولتی مورد بررسی قرار گرفته به طوری که این عوامل برای هر دسته از سازمانهای دولتی با عملکرد نمادین، توزیعی، استخراجی و تنظیمی شناسائی و الویت بندی شده و در یک مدل ارائه گردد. در این راستا ابتدا با مطالعه کتب مربوطه، تحقیقات انجام شده در داخل و خارج از کشور و نیز از طریق مصاحبه های اکتشافی عوامل یازده گانه ای را شناسایی و از سوی دیگر دستگاههای دولتی را از لحاظ نوع برون داد و عملکردشان به ۴ دسته تقسیم نموده ایم، سپس این عوامل را در هر دسته از سازمانهای یاد شده

از مفهوم اعتماد، تعریف آن را فراموش کرده‌اند. به علت چنین پیشینه‌ای، رویکردهای متفاوتی نسبت به مفهوم اعتماد وجود دارد (Luhman, 1979). در تعاریفی که از اعتماد ارائه می‌گردد به طور معمول از انتظارات یا باورهایی ذکر می‌شود که افراد دوست دارند دیگران به طریقی قابل پیش بینی و نه صرفاً در راستای منفعت شخصی خود نشان دهند. به عبارت دیگر ما به دیگران اعتماد می‌کنیم تا منافع مان را در نظر بگیرند. اگر این افراد صرفاً منفعت طلب باشند این حالت نسبت به آنها شکل نمی‌گیرد؛ لذا اگر طرف مورد اعتماد فقط نفع شخصی خود را ببیند، اعتماد مفهومی پیدا نمی‌کند. به اعتقاد بعضی ایده محوری اعتماد این است که اعتماد بر نوعی انتظار استوار است (March & Olsen, 1989). تخطی از این انتظارات، اعتماد را مخدوش می‌سازد، اما ضرورتاً بی‌اعتمادی ایجاد نمی‌کند. به اعتقاد (Bigne, 2003)، مفهوم اعتماد دارای دو بخش مجزا می‌باشد: الف) متعبر بودن و قابل قبول بودن ب) خیرخواهی. بی‌اعتمادی وقتی ایجاد می‌شود که بدگمانی بروز می‌کند و در نتیجه بی‌توجهی به برخی از انتظارات در یک مبادله دو طرفه، احتمالاً به دیگر مبادلات تعمیم داده می‌شود (Zucker, 1986)<sup>۲</sup>. بنابراین می‌توان اعتماد را نوعی انتظار نتایج مثبت دانست که یک طرف می‌تواند بر مبنای اقدام مورد انتظار طرف دیگر، در یک تعامل که مشخصه اصلی آن عدم اطمینان است، دریافت نماید. این تعریف، تعریف کاملی به شمار می‌رود زیرا:

الف) در محیطی که عدم اطمینان وجود دارد، شکل می‌گیرد؛

ب) بیانگر نوعی انتظار است که امکان تخطی از آن وجود دارد؛

ج) میزانی از اعتماد به طور مستقیم به میزانی از انتظارات، پیوند می‌خورد؛

د) مستلزم دو یا چند طرف است؛

ه) به نتایج مطلوب مرتبط می‌شود، نه نتایج منفی.

بر این اساس وقتی سخن از اعتماد عمومی به میان می‌آید بدین معنی است که عامه مردم انتظار دارند

اداره سازمانها را با شکست و ناکامی و در نهایت نظام حاکم را با بحران مشروعیت روبرو سازد.

### اهداف تحقیق:

هدف اصلی تحقیق حاضر شناسایی عوامل عملکردی موثر بر اعتماد عمومی در دستگاههای دولتی استان مازندران می‌باشد.

### اهداف فرعی تحقیق:

- ۱- شناسایی عوامل موثر بر اعتماد عمومی در دستگاههای دولتی با توجه به نوع ماموریت شان.
- ۲- اولویت بندی عوامل موثر بر اعتماد عمومی در دستگاههای دولتی بر حسب نوع ماموریت شان.
- ۳- ارائه الگوی مطلوب اعتماد عمومی و پیشنهادات مناسب به منظور توسعه و تقویت اعتماد بین شهروندان و دستگاههای دولتی بر حسب نوع ماموریت شان.

### سوال اصلی تحقیق:

سوال اصلی در این تحقیق عبارت است از: مجموعه عوامل اصلی و مهم عملکردی دستگاههای دولتی با توجه به نوع ماموریت شان که موجب اعتماد عمومی نسبت به آنها می‌شوند کدامند؟ آیا این عوامل نسبت به هم اولویت دارند؟ در صورتی که اولویتی وجود داشته باشد، اولویت آنها چگونه است؟

### مبانی نظری تحقیق:

#### تعریف مفهوم اعتماد عمومی

اعتماد به عنوان یکی از محورهای مهم فلسفه اجتماعی و اخلاقی ریشه در سالهای دیرینه تاریخ بشر دارد. تعاریف متعددی از واژه اعتماد ارائه شده و در گذر زمان دستخوش تغییر قرار گرفته است.

علیرغم گستردگی و عمق این ادبیات و تلاش‌های نسبتاً جدید Williamson, Luhman, Blau, Baier و Zucker برای ارائه تعریف تئوریک مناسبی از اعتماد، کماکان حضور پدیده اعتماد در ادبیات سازمان‌های دولتی کم رنگ است. برخی از صاحب‌نظران حتی هنگام استفاده

<sup>۱</sup> -Fiduciary Trust

تعهد اخلاقی نقش بسیار مهمی ایفا می‌کند. لذا انجمن‌های حرفه‌ای باید این نوع تعهد اخلاقی را در مدیران دولتی به وجود آورند (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰، صفحات ۲۷-۵).

اعتماد اعتباری بخش مهمی از اعتماد عمومی نسبت به دولت است. در اینجا رابطه اعتباری بسیار مناسب است زیرا دانستن این نکته توسط شهروندان، که وکلایشان در دولت چه کاری انجام می‌دهند و نظارت بر کنترل بر عملکرد آنها، دشوار است. ممکن است برخی از مقامات منتخب باشند ولی مستخدمان کشوری از چنین کنترلی نسبتاً مصون هستند. بنابراین شهروندان باید به سازمان‌ها، کارکنان و مدیران دولت از نظر عمل در راستای منفعتشان اعتماد کنند. بر این اساس نقش مناسب برای مقامات دولتی نقش «مباشری» است. مباحث بر چیزی بیش از «بودن یک بورکرات کارآمد و حرفه‌ای» دلالت دارد و آن این است که مقامات دولتی باید از هنجارهای اخلاقی، انصاف و نیکوکاری مطلع باشند (Kaz, 1990).

واقعاً این هنجارها کدامند؟ حداقل دو استاندارد اخلاقی وجود دارد که مدیران دولتی باید مدنظر قرار دهند:

۱- مقامات دولتی می‌توانند از قوانین یکسان و رویه‌های عملیاتی استاندارد تبعیت کنند که تلاش می‌کند با همه آحاد جامعه رفتار یکسانی داشته باشند.

۲- آنها می‌توانند به قانون طلایی اعتنایی نکنند و با هر شهروندی آن طور که دیگر مقامات تحت شرایط مشابه برخورد می‌کنند رفتار نمایند.

هر دو معیار فوق الذکر علایق فردی و خاص شهروندان را نادیده می‌گیرند. لذا ما باید «مراقبت» را به عنوان معیار اخلاقی مناسب مدنظر قرار دهیم. مراقبت به جای تبعیت روحیه‌های یکسان یا انجام آنچه برای دیگران بهترین است، مستلزم توجه به منفعت، نگرانی و علاقه خاص هر شهروند به عنوان مبنای کنش مقامات دولتی است. به گفته نودینگر وقتی «مراقبت» می‌کنیم در واقع نیازها و نقطه نظرات دیگران و آنچه آنها از ما انتظار دارند را مدنظر قرار می‌دهیم (Noddings, 1984).

مقامات و کارکنان سازمان‌های دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه که در این تعامل نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام کار امور در سازمان‌های دولتی وجود دارد، به انتظارات آنها پاسخ دهند. به عبارت دیگر اعتماد عمومی یعنی انتظار عموم از دریافت مثبت پاسخ به خواسته‌هایشان از طرف متولیان امور عمومی. لذا اعتماد به عنوان مبنایی برای نظم اجتماعی در رشته‌ها و سطوح تحلیلی مختلف راه یافته است. درک اینکه چرا مردم اعتماد می‌کنند و همین طور اینکه چگونه اعتماد، روابط اجتماعی را شکل می‌دهد. محور مهم بحث روانشناسان؛ جامعه‌شناسان اندیشمندان سیاسی؛ اقتصاددانان؛ انسان‌شناسان و محققان رفتار سازمانی بوده است. همچنین اعتماد عمومی یکی از محورهای اصلی نظریه‌های دولت و نظریه‌های سازمان دولتی در مدیریت دولتی است (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰، ص ۲۷-۵).

### انواع اعتماد عمومی

در یک دسته بندی می‌توان اعتماد را به سه نوع اعتماد اعتباری، متقابل و اجتماعی تقسیم کرد (Thomas, 1998).

### اعتماد اعتباری

یکی از مفاهیم دیرینه اعتماد عمومی منبعت از ایده روابط اعتباری است که براساس آن، فردی نسبت به دیگری در انجام اقدامی نسبت به خود، اعتماد می‌کند. اعتماد اعتباری در روابط اصیل - وکیل هنگامی متجلی می‌شود که اصیل قادر به نظارت یا کنترل عملکرد وکیل نیست و بنابراین نسبت به خطاکاری و همین طور تخطی وکیل از قانون آسیب پذیر است. در چنین مواقعی، این روابط از طریق تعهد یک جانبه وکیل به عمل در جهت منافع اصیل، تقویت می‌شود. یعنی اصیل به وکیل اعتماد می‌کند ولی وکیل به اعتماد اصیل نیاز ندارد.

اعتماد نسبت به متخصصان (پزشکان و امثال آن) نمونه‌ای از اعتماد اعتباری است. بیماران به پزشکان و موکلین به وکلا اعتماد می‌کنند زیرا قادر به نظارت به عملکرد آنها نیستند. بنابراین در این نوع روابط اعتباری،

اعتماد متقابل<sup>۱</sup>

اعتماد متقابل بخشی از اعتماد عمومی نسبت به دولت و سازمان‌های دولتی است. به دلیل اینکه شکل میان فردی دارد، همیشه نسبت به اعتماد اعتباری متفاوت است. در حالی که دریافت کننده اعتماد اعتباری، سازمان‌های دولتی هستند و اعتماد متقابل بر مبنای روابط بین فردی قرار دارد. به عنوان مثال، دانشجو و استاد می‌توانند نوعی اعتماد متقابل ایجاد کنند ولی دانشجو نمی‌تواند نوعی اعتماد متقابل با دانشگاه برقرار کند. نکته مهم این است که به علت اعتماد متقابل دانشجو و استاد، اعتماد دانشجو به یک سازمان دولتی نظیر دانشگاه قابل افزایش است. از آنجا که بوروکرات‌های عملیاتی سازمان‌های دولتی نقطه اولیه تماس با شهروندان هستند، درک نحوه ایجاد اعتماد متقابل و طرق تقویت اعتماد اعتباری به وسیله اعتماد متقابل از اهمیت وافری برخوردار است. یقیناً برای مستخدمان دولتی امکان تحقق تعهدات اعتباری و ایجاد روابط باز و مبتنی بر اعتماد متقابل شهروندان وجود دارد. اگر مستخدمان دولتی هر دو نوع اعتماد یعنی اعتماد اعتباری و اعتماد متقابل را پرورش دهند، آنگاه می‌توانند از شکل‌گیری روابط بر مبنای تزویر و قوانین خشک اداری جلوگیری کنند. اتکالی صرف بر اعتماد اعتباری به عنوان ابزاری برای پرورش و حفظ اعتماد عمومی، فرصت بوروکرات‌های عملیاتی برای ایجاد اعتماد متقابل با شهروندان را تحت الشعاع قرار می‌دهد. بنابراین ترکیب این دو نوع اعتماد، باعث اعتماد بیشتر شهروندان به سازمانهای دولتی خواهد شد (الوانی و دانائی فرد، ۱۳۸۰، ص ۲۷-۵).

اعتماد اجتماعی<sup>۲</sup>

اعتماد اجتماعی شکلی از سرمایه اجتماعی است که جامعه آن را در گذر زمان، به تدریج و از طریق تعاملات افراد به صورت فرد با فرد بدست آورده و آنگاه به نوعی «خیرعامه» تبدیل می‌شود که مبنای اعتماد سایر افراد جامعه قرار می‌گیرد. از آنجا که این سرمایه ظرف مدت‌های مدیدی شکل گرفته، برخلاف سرمایه‌های

متعارف از بین نمی‌رود. اعتماد اجتماعی برخلاف اعتماد فردی، از شبکه‌های موجود در امور اجتماعی، مدنی و هنجارهای روابط متقابل ناشی می‌شود. حق کنترل رفتار و اعمال فرد، صرفاً از آن وی نبوده، بلکه به طور جمعی از سوی جامعه‌ای که در آن قرار دارد بروی اعمال می‌شود و علت آن عمدتاً این است که ممکن است این اعمال بر دیگران نتایج ناخواسته‌ای را تحمیل کنند، عواقبی که نمی‌توان در جامعه، مبادله آنها را تحت کنترل درآورد. احتمالاً هنجارهای مؤثر ارتباطهای متقابل، به «شبکه‌های درهم تنیده و متراکم مبادلات اجتماعی» مربوط می‌گردند. به ویژه آن دسته از روابط اجتماعی که به طور افقی در پهنه گروه بندی‌های گوناگون اجتماعی سازمان یافته‌اند. برای مثال شبکه‌های عمودی در سلسله مراتب سازمانی که پاسخگویی را طلب می‌کنند، اما عدم تقارن اطلاعاتی وجه مشخصه آنهاست نمی‌توانند به تنهایی اعتماد ایجاد شده توسط شبکه‌های افقی از نوع سلسله مراتب کوتاه‌تر را ترویج کنند. این نوع اعتماد اجتماعی، سطوح بالاتری از پذیرش داوطلبانه کارها را ترویج کرده و هزینه‌های مبادلات را به دلیل کاهش هزینه‌های قراردادی و کنترلی، بسیار پایین آورده و اعتماد همکاری را روان می‌سازد (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۰، ص ۱۹-۹).

اگرچه اعتماد اجتماعی به صورت کلی ایجاد می‌شود ولی نمی‌تواند به طور واضح از اعتماد متقابل یا اعتماد اعتباری تفکیک و تمیز داده شود. آنها درهم تنیده‌اند و به صورت متقابل تقویت کننده یکدیگر می‌باشند. اعتماد متقابل که از طریق روابط میان فردی ایجاد می‌شود خود شاکله اعتماد اجتماعی را تشکیل می‌دهد. همین طور اعتماد اجتماعی، توانایی افراد به ایجاد اعتماد متقابل را زیاد می‌کند. اعتماد متقابل، احساس تعهد اخلاقی را محکم‌تر می‌نماید و بدین ترتیب اعتماد اعتباری را پایدارتر می‌سازد (O.EWilliamson, 1993).

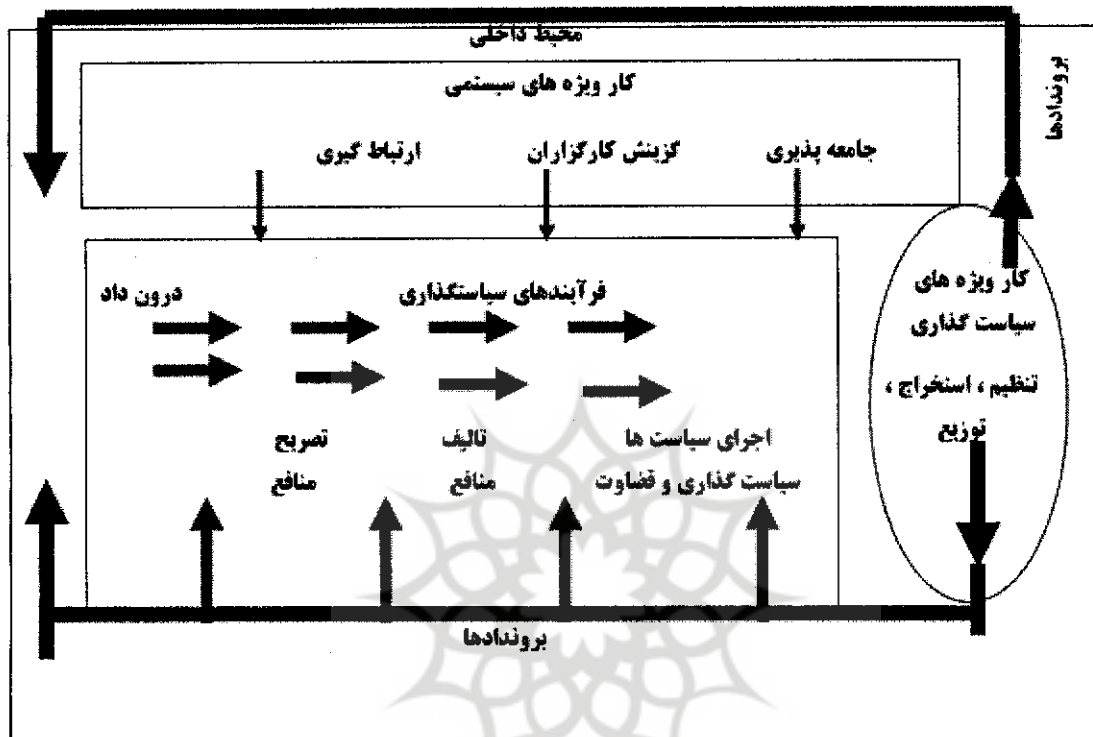
## ساختار و کار ویژه‌های نظام سیاسی:

تنها با طرح پرسشهایی در مورد فرآیند و عملکرد است که می‌توان به ویژگی‌های ساختاری معنا بخشید. تجزیه و تحلیل تطبیقی ما تنها هنگامی معنا و مفهوم پیدا می‌کند

تألیف گردند تا بتوان حمایت سیاست چشمگیری برای آنها دست و پا کرد (آلموند صفحه ۱۲).

که بتوانیم بگوییم چه نهادی مجری چه کار ویژه‌هایی با چه پیامدهایی است. شکل شماره (۱) چگونگی ارتباط ساختار با کار ویژه و فرآیند یا خط مشی و کارکرد را نشان می‌دهد.

شکل ۱: ارتباط بین کارویژه و فرآیند یا خط مشی و کارکرد



به همین واسطه با پیشرفت فرآیند از مرحله تصریح منافع به مرحله تألیف آن پیکان‌های سمت چپ یک کاسه می‌شوند. در این مرحله، خط مشی‌های بدیل مدنظر قرار می‌گیرد. ائتلافی که از منافع سیاسی چشمگیری مانند آراء مردم برخوردار باشد، از یکی از این خط مشی‌ها حمایت می‌کند و در این مرحله سیاست‌گذاری آمرانه جامه عمل می‌پوشد. اما هر سیاستی باید تنفیذ گشته و به اجرا گذاشته شود و در صورت بروز مخالفت‌هایی در برابر آن، باید نوعی فرآیند قضاوت نیز صورت گیرد. هر سیاستی ممکن است بر جنبه‌های مختلفی از جامعه اثر گذارد. این واقعیت را که به وسیله‌ی پیکانهای متعدد مربوط به مرحله اجرا نشان داده‌ایم، کار ویژه‌های فرآیندی است که در بالا تشریح شده و توسط ساختارهای سیاسی همچون احزاب، قوه مقننه، مجریان سیاسی، دستگاه دیوانی و دادگاه‌ها به اجرا در می‌آیند. سه کار ویژه‌ای که در بخش بالای نمودار مشاهده می‌شوند، یعنی جامعه پذیری، گزینش کارگزاران

در مرکز شکل تحت عنوان «کارویژه‌های فرآیند» فعالیت‌های مشخص را مشاهده می‌کنیم که برای تدوین و اجرای خط مشی‌ها در هر نوع نظام سیاسی ضرورت دارد. این فعالیت را از آن رو کارویژه‌های فرآیندی می‌خوانیم که در فرآیند تدوین خط مشی‌ها نقش مستقیم و ضروری دارند. پیش از تصمیم‌گیری در مورد خط مشی‌ها باید برخی از افراد یا گروه‌ها در داخل حکومت یا جامعه مشخص سازند که خواهان و آرزومند به دست آوردن چه چیزی از سیاست هستند. فرآیند سیاسی هنگامی آغاز می‌شود که این منافع بیان یا تصریح شوند. پیکان‌های متعددی که در سمت چپ نمودار به چشم می‌خورد نمایانگر همین بیان اولین منافع است. اما منفعی که به صورت درون داد وارد نظام می‌گردند برای اثربخش بودن باید در قالب سیاست‌های بدیلی - همچون افزایش یا کاهش مالیات یا مزایای تأمین اجتماعی - یک کاسه یا به عبارتی



را تدوین کرده و به اجراء می‌گذارند (آلموند، ۱۳۷۷، ص ۱۵-۱۳). سیاست‌های عمومی کشورها را می‌توان براساس بروندهای آنها یعنی انواع اقداماتی که دولت به منظور دستیابی به اهدافش اتخاذ می‌کند، تعیین و با هم مقایسه کرد. اقدامات یا بروندها را می‌توان تحت چهار عنوان دسته بندی کرد. نخست، استخراج منابع پول کالا و خدمات در بین چه کسانی توزیع می‌شود. دوم: تنظیم رفتار انسان‌ها، استفاده از اجبار و امتناع برای تأمین مناسب افراد در زمینه‌ی فعالیت‌های استخراجی و سوم: توزیعی با ایجاد رفتار مطلوب از هر طریق دیگر و سرانجام: عملکرد نمادین، استفاده از رهبران و سخنرانهای سیاسی، تعطیلات، مراسم، بناهای یادبود و برنامه‌های عمومی و نظایر آن، برای ترغیب شهروندان به در پیش گرفتن اشکال مطلوب رفتار ارائه نظایر آن برای الگوهای الهام بخش، آموزش دادن مردم و جامعه پذیر ساختن جوانان (آلموند، ص ۲۳۰).

### عملکرد استخراجی<sup>۱</sup>

تمامی نظام‌های سیاسی حتی ساده‌ترین آنها منابعی را از محیط خویش بکار می‌گیرند، وقتی مردم بدوی به جنگ می‌رفتند، گروه‌های سنی خاصی را برای شرکت در جنگ فرا می‌خواندند. این گونه بهره‌برداری مستقیم از خدمات هنوز هم در پیچیده‌ترین دولتهای امروزی به شکل انجام خدمت نظام، خدمات عمومی اجباری دیگر مانند شرکت در هیئت منصفه یا کار اجباری بزهکاران وجود دارد. رایج‌ترین شکل استخراج منابع در کشورهای امروزی، دریافت مالیات است. مالیات یعنی گرفتن پول یا کالا از اعضای یک نظام سیاسی برای مقاصد حکومت که در ازای آن هیچ نفع فوری یا مستقیمی عاید مالیات دهنده‌ها نمی‌شود.

### عملکرد توزیعی<sup>۲</sup>

عملکرد توزیعی هر نظام سیاسی همان تقسیم انواع مختلف پول کالا - خدمات افتخاران و فرصتها توسط

و ارتباط گیری، دخالت مستقیم در تدوین و اجرای سیاست‌های عمومی ندارند ولی برای نظام سیاسی اهمیتی بنیادی خواهند داشت. پیکان‌هایی که از این سه کار ویژه به سمت تعالی اجزای فرآیند سیاسی رسم شده است حاکی از نقش تعیین کننده آن در تقویت فرآیند سیاسی و نفوذ یافتن در ارکان آن است. جامعه‌پذیری سیاسی در برگزیده خانواده مدرسه، رسانه‌های ارتباطی، نهادهای مذهبی، و تمامی ساختارهای سیاسی مختلف است که ایستارهای سیاسی جامعه را به وجود آورده تقویت کرده و تغییر می‌دهند. گزینش کارگزاران سیاسی نیز به انتخاب افراد برای فعالیت‌های سیاسی و مناصب حکومتی اشاره دارد ارتباط گیری سیاسی نیز ناظر بر جریان یافتن اطلاعات در دل جامعه و ساختارهای مختلف تشکیل دهنده نظام سیاسی است. این سه کار ویژه را کار ویژه‌های سیستمی می‌خوانیم زیرا آنها تعیین کننده تغییر یا حفظ نظم هستند. برای نمونه آنها تعیین می‌کنند که آیا سیاستگذاری همچنان تحت سلطه یک حزب اقتدارگرا یا شورای نظامی واحد قرار خواهد داشت یا آنکه احزاب رقیب و یک هیئت قانونگذاری جای آنها را خواهد گرفت. سومین دسته از کارویژه‌ها که در سمت راست شکل نشان داده شده‌اند، به بروندهای یعنی نمودهای اجرای فرآیند سیاسی مربوط می‌شوند. این کارویژه‌ها را که کارویژه‌های سیاستگذاری می‌خوانیم که همان اثرات اساسی وارد بر جامعه اقتصاد و فرهنگ هستند. این کارویژه‌ها شامل اشکال مختلف تنظیم رفتار، به دست آوردن منابع در قالب مالیات و نظایر آن و توزیع مزایا و خدمات میان گروه‌های مختلف مردم می‌باشند. نتایج تمامی فعالیت‌های سیاسی با دور زدن سیستم به صورت دروندهای جدید، تقاضاهای تازه برای اقدام به قانونگذاری یا اجرا، و افزایش یا کاهش میزان حمایت از نظام سیاسی تحویل سیستم می‌گردد این مفاهیم کارکردی، فعالیت‌هایی را تشریح می‌کنند که در هر جامعه قطع نظر از خود سازمان یافتگی نظام سیاسی آن یا نوع سیاست‌هایی که این نظام تدوین می‌کند به اجرا گذاشته می‌شود و با استفاده از این مقوله‌های کارکردی می‌توان تعیین کرد که در کشورهای مختلف چگونه نهادها با یکدیگر تلقین می‌یابند و خط مشی‌های عمومی مختلفی

<sup>۱</sup>-Extraction Function

<sup>۲</sup>-Distributive Function

فعالیت‌های تنظیمی دولت ایالات متحده دامنه یافته و شامل حمایت از حقوق رأی دهندگان، تصحیح جدایی نژادی، منع تبعیض شغلی علیه گروه‌های اقلیت و زنان، کنترل آلودگی و مانند آن شده است. در همان حال در بیشتر کشورهای امروزی تنظیم کنترل موالید سقط جنین و رفتار جنسی کاهش یافته است. برای مشخص ساختن ویژگی‌های عملکرد تنظیمی هر نظام سیاسی باید به این پرسشها پاسخ گفت:

۱- چه جنبه‌هایی از رفتار و تعاملات انسانی و تا چه حد تنظیم می‌گردد؟ آیا فعالیت‌های تنظیمی حکومت حوزه‌هایی مانند روابط خانوادگی، فعالیت‌های اقتصادی، فعالیت‌های فرهنگی، مذهبی، سیاسی تحرک جغرافیایی، صلاحیت‌های فردی و حرفه‌ای و شغلی و حمایت از فرد و دارایی‌های وی را در بر می‌گیرد؟

۲- برای واداشتن یا مجبور کردن شهروندان به متابعت، از کدام ضمانت‌های اجرایی استفاده می‌شود؟ آیا حکومت از ترغیب و اقناع اخلاقی، پاداشها و جریمه‌های مالی، اجازه دادن به برخی انواع اقدامات مجازات و یا ایجاد محدودیت‌های فیزیکی و هدایت فعالیت‌های مختلف استفاده می‌کند؟

۳- رفتار چه گروه‌هایی در جامعه تنظیم می‌گردد و از نظر شکلی چه محدودیت‌های برای اجرای این تنظیمات و چه حمایت‌هایی برای حقوق شهروندان وجود دارد؟ آیا حق فرجام خواهی وجود دارد؟ آیا این فعالیت‌های اجرایی به شکل واحدی به اجرا گذاشته می‌شود؟ یا آنکه حوزه‌ها یا گروه‌های مختلف را به اشکال متفاوتی تحت تأثیر قرار می‌دهند؟

تمامی کشورهای امروزی به درجات مختلف از این ضمانت‌های اجرایی استفاده می‌کنند ولی تنوع الگوها چشمگیر بوده و نمایانگر ارزشها، اهداف و استراتژی‌های مختلفی می‌باشد. هرچند ناچاریم حوزه بسیار مهم عملکرد تنظیمی را به اختصار مورد بحث قرار دهیم ولی باید بر این نکته یعنی کنترل دولت بر مشارکت و ارتباط سیاسی تأکید کنیم. نظام‌های سیاسی طیف متنوعی از رژیم‌های اقتدارگر که در آنها سازمان دادن احزاب، تشکیل انجمن‌های آزاد و آزادی ارتباطات ممنوع است تا نظام‌های

سازمان‌های دولتی در میان افراد و گروه‌های موجود در جامعه است. این عملکرد را می‌توان براساس مقدار آن چیزهایی که تقسیم می‌شوند این که چه حوزه‌هایی از زندگی انسان از این مزایا تأثیر می‌پذیرند چه بخش‌هایی از مردم این مزایا را دریافت می‌کنند و نیز نوع رابطه‌ای که میان نیازهای انسان و فعالیت‌های توزیعی دولت به قصد برآورده ساختن این نیازها وجود دارد مورد سنجش و مقایسه قرار دارد. هزینه‌های حکومت تمامی این تلاش‌های توزیعی را نشان نمی‌دهد ولی نوعی معیار کمی برای آن به دست می‌دهد هرچند این ارقام از منابع مختلف به ویژه از آمارهای منتشر شده توسط دولت‌ها برگرفته شده است و نمی‌توان درستی آنها را تضمین کرد، ولی شاخص‌های خاصی برای تلاش‌های کشورها هستند (آلموند، ص ۲۳۲).

### عملکرد تنظیمی<sup>۱</sup>

عملکرد تنظیمی یعنی اعمال کنترل نظام سیاسی بر رفتار افراد و گروه‌های موجود در جامعه هرچند معمولاً تنظیم رفتار را با احیای قانونی یا تهدید به آن همراه می‌دانند ولی نظام‌های سیاسی عموماً از راه ترغیب و استفاده از مشوق‌های مادی و مالی، رفتار شهروندان و گروه‌ها را تنظیم می‌کنند. در قرن گذشته، فعالیت‌های تنظیمی نظام‌های سیاسی نوین، به میزان فوق العاده‌ای افزایش یافته است. صنعتی شدن و تمرکز در شهرها موجب بروز وابستگی متقابل و مشکلاتی در زمینه عبور و مرور، بهداشت و تنظیم عمومی شده است. رشد صنایع نیز مشکلاتی در زمینه انحصارات، ایمنی صنعتی، استثمار نیروی کار و آلودگی به وجود آورده است. در همین حال، رشد علم و پا گرفتن اعتقاد به توانایی انسان برای مهار و کنترل طبیعت موجب توسل هرچه بیشتر به اقدامات حکومتی شده است. ویژگی تاریخ دوران اخیر، افزایش فعالیت‌های تنظیمی بوده است. الگوهای تنظیم رفتار نه تنها با بروز تغییرات گسترده فرهنگی و اجتماعی - اقتصادی ملازم با گسترش صنایع و شهرنشینی تغییر می‌کند، بلکه تغییر دیگر ارزشهای فرهنگی نیز موجب دگرگونی آن می‌شود. برای نمونه، در سالهای اخیر،

<sup>۱</sup> -Regulation Function



تا در بحران انرژی یا در زمان خشکسالی، فحطی و وقوع فاجعه، رفتار شهروندان را تحت تأثیر قرار دهند تشویق مجریان تجاری و رهبران کارگری در زمینه افزایش قیمتها، دستمزدها یکی از تدابیر ضدتورمی است که به دفعات مورد استفاده قرار گرفته است. ساختمانهای عمومی، میادین، بناها یادبودها و روزهای تعطیل با مراسم رژه‌ای که طی این روزها برگزار می‌شود، و تلقین میهن پرسنلی و اندیشه‌های مدنی در مدارس همگی به احساس مردم دایر بر مشروع بودن حکومت و تمایل آنان به متابعت از سیاستهای عمومی کمک می‌کند (آلموند - ص ۲۴۲).

### مدل تحلیلی تحقیق:

با بررسی تحقیقات انجام شده، عوامل متعدد موثر بر اعتماد عمومی را استخراج شده است. این عوامل نشان می‌دهند که بخش عظیمی از علل بی‌اعتمادی به عملکرد ضعیف دستگاههای دولتی ومدیران آنها در اجرای سیاست ها و برنامه ها بر می‌گردد. در بسیاری از تحقیقات انجام شده به طرح برخی از علل بی‌اعتمادی پرداخته شده است به طوری که موضوع اعتماد عمومی صرفاً از یک جنبه مورد مطالعه قرار گرفته همچنین مدل خاصی برای ایجاد اعتماد و یا بهبود و تقویت آن ارائه نشده است. در این پژوهش سعی بر آن است تا با مطالعه جامع و کل نگر این پژوهشها و نیز با در نظر گرفتن شرایط حاکم بر دستگاههای دولتی ایران به تبیین موضوع اعتماد پرداخته و در نهایت مدلی برای توسعه و تقویت اعتماد عمومی نسبت به دستگاه های دولتی با توجه به نوع ماموریت شان ارائه گردد.

نکته دیگر اینکه چون در تحقیقات علمی باید مهمترین عامل یا عوامل که بیشترین تاثیر را بر متغیر وابسته (اعتماد عمومی) دارد مورد بررسی و طبقه بندی قرار گیرد، در این مقاله نیز سعی شده به این موضوع و روابط بین متغیرها توجه گردد. در ضمن در این تحقیق با در نظر گرفتن شاخص های متعدد عملکرد دولت و نقش و تاثیرشان بر اعتماد عمومی با توجه به ماهیت و ماموریت دستگاههای دولتی به تبیین متغیر وابسته «اعتماد عمومی» اشاره خواهد شد. در این تحقیق عوامل عملکردی دستگاههای دولتی به عنوان متغیر مستقل و اعتماد

دموکراسی که از این حقوق حمایت می‌کنند در بر می‌گیرند. عملکرد تنظیمی دولت در این عرصه تأثیر قاطعی بر آفریندهای سیاسی دارد.

برای جلوگیری از ایجاد این تصور که تنظیم رفتار مانند سرکوب حقوق، از نظر ارزشی تنها می‌تواند منفی باشد باید یادآور شویم که تمدن ما و آسایش و رفاه ما در گرو فعالیت‌های تنظیمی حکومت است. مسائلی مانند ایمنی اشخاص و دارایی‌ها جلوگیری از آلودگی محیط زیست، تأمین بهداشت کافی، انهدام مطمئن موادسمی، حفظ ایمنی شغلی، دسترسی برابر به مسکن و تعلیم و تربیت عموماً زیر چتر فعالیت‌های تنظیمی و اجرایی حکومتها قرار می‌گیرند. شورش علیه افراط در تنظیم رفتارها طی دهه‌های گذشته نباید موجب نادیده گرفته شدن این نکته اساسی گردد (آلموند، ص ۲۴۱).

### عملکرد نمادین<sup>۱</sup>

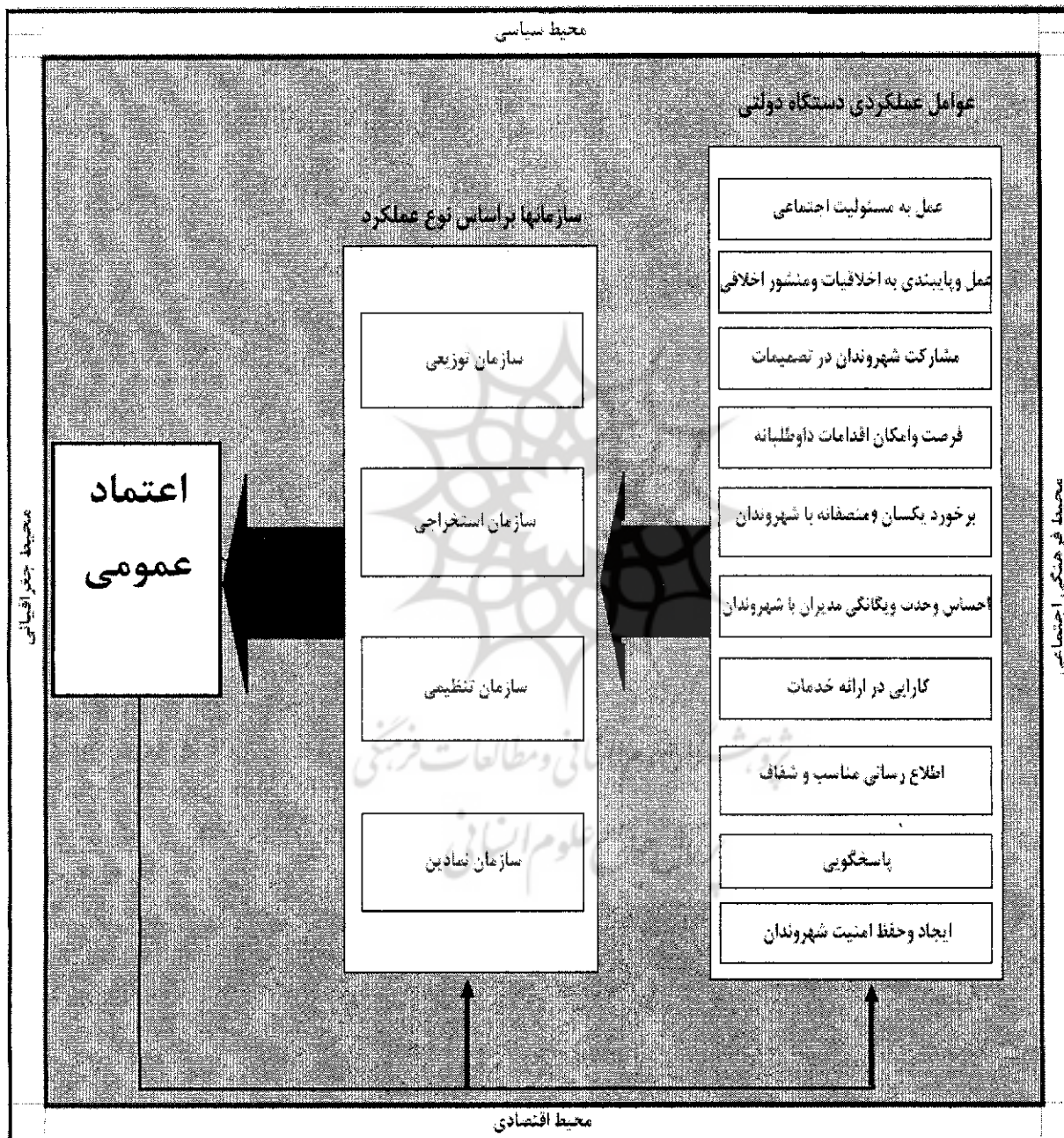
چهارمین دسته از بروندادهای نظام سیاسی عملکرد نمادین خوانده می‌شود. بیشتر ارتباطات صورت گرفته شده توسط رهبران سیاسی به شکل توسل به تاریخ، شجاعت، جسارت، خردمندی و بلندهمتی تجسم یافته در گذشته است یا توسل به ارزشها و ایدئولوژی مثل برابری، آزادی، همبستگی و دموکراسی، کمونیسم، لیبرالیسم، سنت دینی یا وعده دادن موفقیتها و پادشاهی آینده را دارد. نظام‌های سیاسی از لحاظ میزان اعتماد شهروندان به رهبران، و باور آنها به نمادهای سیاسی خویش با هم تفاوت دارند. اما هدف از بروندادهای نمادین، و تقویت دیگر جنبه‌های عملکرد نظام بوده و واداشتن مردم به پرداخت سریعتر و صادقانه‌تر مالیات خود، متابعت مؤمنانه از قانون، با پذیرش فداکاری خطر و سختی. این گونه توسلات می‌تواند در دوره‌های بحرانی اهمیت خاص داشته باشند. برخی از شکوهمندترین و موفق‌ترین نمونه‌ها را می‌توان در نطق‌های هیجان برانگیز وینستون چرچیل خطاب به مردم انگلیس در لحظات پرخطری یافت که این کشور در پی سقوط فرانسه در جنگ جهانی دوم به تنهایی مقاومت می‌کرد. عملکرد نمادین در شرایطی که کمتر حادث است نیز حائز اهمیت می‌باشد. رهبران سیاسی می‌کوشند

<sup>۱</sup>-Symbolic Function

محیطی (محیط اقتصادی، سیاسی، جغرافیایی، فرهنگی اجتماعی) به عنوان متغیر کنترلی در نظر گرفته شد.

عمومی به عنوان متغیر وابسته و سازمان های دولتی براساس نوع ماموریتشان به عنوان متغیر میانجی و عوامل

شکل ۲: مدل تحلیلی پیشنهادی تحقیق



## فرضیه های تحقیق

### فرضیه شماره ۱:

بین عوامل عملکردی دهگانه و اعتماد عمومی در سازمانهای دولتی بر حسب نوع ماموریت شان رابطه متفاوتی وجود دارد.

### فرضیه شماره ۲:

میزان اهمیت عوامل عملکردی موثر بر اعتماد عمومی در سازمانهای نمادین به ترتیب الویت شامل: (عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان، پاسخگویی، مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات، وجود فرصت و امکانات اقدامات داوطلبانه شهروندان، کارایی در ارائه خدمات، ایجاد و حفظ امنیت شهروندان، اطلاع رسانی مناسب) می باشد.

### فرضیه شماره ۳:

میزان اهمیت عوامل عملکردی موثر بر اعتماد عمومی در سازمانهای توزیعی به ترتیب الویت شامل: (عوامل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان، کارایی در ارائه خدمات، پاسخگویی، عمل به مسئولیت اجتماعی، مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات، اطلاع رسانی مناسب، برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان) می باشد.

### فرضیه شماره ۴:

میزان اهمیت عوامل عملکردی موثر بر اعتماد عمومی در سازمانهای استخراجی به ترتیب الویت شامل: (عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان، کارایی در ارائه خدمات، پاسخگویی، برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان، مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات، ایجاد و حفظ امنیت شهروندان، احساس وحدت و یگانگی بین مدیران با شهروندان) می باشد.

### فرضیه شماره ۵:

میزان اهمیت عوامل عملکردی موثر بر اعتماد عمومی در سازمانهای تنظیمی به ترتیب الویت شامل: (ایجاد و حفظ امنیت شهروندان، عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان، برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان، مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات، پاسخگویی، عمل به مسئولیت اجتماعی، اطلاع رسانی، کارایی در ارائه خدمات) می باشد.

## روش تحقیق:

با توجه به اهداف تحقیق و سؤالات مطرح شده، برای دریافت دیدگاه و نظرات ارباب رجوع در خصوص چگونگی وضعیت شاخص‌های عملکردی در هر دسته از انواع چهارگانه سازمانها (توزیعی، استخراجی، تنظیمی و نمادین) و همچنین کسب نظر آنها در خصوص اعتماد به سازمانهای مربوطه از روش تحقیق پیمایشی استفاده شده است. از سوی دیگر چون تحقیق حاضر به دنبال بررسی رابطه و نقش عوامل عملکردی سازمانهای دولتی بر اعتماد عمومی است، از نوع تحقیق همبستگی می باشد.

## جامعه آماری:

جامعه آماری این تحقیق کلیه مراجعین به دستگاههای دولتی مستقر در مرکز استان مازندران و شهرستانهای تابعه استان می باشد. توضیح اینکه منظور از دستگاههای دولتی، آن دسته از سازمانهایی است که زیرمجموعه تشکیلات دولت جمهوری اسلامی ایران محسوب می شوند.

## نمونه آماری

برای انتخاب نمونه از میان مراجعین دستگاههای مورد نظر ابتدا سعی گردید، دستگاههای دولتی مورد نظر بر اساس بارزترین نوع فعالیت شان به چهار گروه تقسیم شوند: (توزیعی، استخراجی، تنظیمی و نمادین).

سپس با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه ای از هر گروه چهار سازمان انتخاب گردید. در خصوص سازمانهای استخراجی و نمادین به دلیل محدودیت در تعداد سعی گردید تا ادارات تابعه در شهرستانها ملاک عمل قرار گیرند. در نهایت از میان سازمانها با ماهیت توزیعی؛ شرکت توزیع برق، راه و ترابری، تربیت بدنی و اداره کل بازرگانی انتخاب گردیدند.

از میان سازمانها با ماهیت استخراجی اداره کل امور اقتصادی و دارایی به همراه سه شهرستان تابعه، از میان سازمانها با ماهیت تنظیمی، اداره کل دادگستری استان مازندران، استانداری، راهنمایی و رانندگی و مسکن و شهرسازی و از میان سازمانها با ماهیت نمادین اداره کل ارشاد اسلامی و سازمان میراث فرهنگی انتخاب گردیدند.

## تعیین حجم نمونه:

با توجه به گستردگی حجم جامعه آماری تحقیق جاری، از روش نمونه گیری طبقه بندی شده استفاده شده است. به منظور تعیین نمونه آماری با توجه به دسترس نبودن واریانس با هم مورد مطالعه، ابتدا با استفاده از ۵۰ پرسشنامه مقدماتی واریانس صفت مورد مطالعه (اعتماد عمومی و عوامل عملکردی) برآورد شد و حجم نمونه به تعداد ۸۰۰ نفر برآورد گردید.

## آزمون فرضیه‌های تحقیق

## فرضیه شماره ۱

بین عوامل عملکردی دهگانه و اعتماد عمومی در سازمانهای دولتی برحسب نوع ماموریتشان رابطه متفاوت وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه از آزمون آماری غیر پارامتری «دبلیوکنندال» استفاده شده است.

نتایج حاصل از این آزمون بیانگر این مطلب است که با حدود اطمینان ۹۵٪ بین اعتماد عمومی و عوامل

عملکردی به شرح جداول ۴، ۵، ۶، ۷ رابطه معنا داری وجود دارد.

همانطور که در جدول شماره ۱ آورده شده، بر اساس فرضیه شماره ۱، در سازمانهای نمادین که دارای ماموریتی در جهت گسترش ارزشها و ایدئولوژیهای هر جامعه‌ای می‌باشند، از میان عوامل ۱۰ گانه عملکردی ۷ عامل به عنوان عوامل عملکردی مرتبط با اعتماد عمومی شناسایی گردید. این عوامل عبارتند از: عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان، پاسخگویی، مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات، کارایی دستگاه در ارائه خدمات، وجود فرصت و امکان خدمات داوطلبانه از سوی شهروندان، ایجاد و حفظ امنیت شهروندان و شفافیت و اطلاع رسانی مناسب از سوی دستگاهها. تجزیه و تحلیل اطلاعات نشان داد که عمل به مسئولیت اجتماعی، احساس وحدت و یگانگی مدیران با شهروندان و برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان به عنوان عوامل غیر مرتبط با موضوع اعتماد عمومی در سازمانهای نمادین از دیدگاه ارباب رجوعها مطرح می‌باشند.

جدول ۱: نتایج آزمون فرضیه شماره ۱ برای سازمانهای نمادین

عوامل عملکردی	ضریب کندال تائوی b	ضریب کندال تائوی c	سطح معنی داری	تایید یا عدم تایید H0
عمل به مسئولیت اجتماعی	۰/۱۰۷	۰/۱۰۲	۰/۳۰	تایید
عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان	۰/۶۴۴	۰/۶۴۵	۰	عدم تایید
مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات	۰/۴۸۰	۰/۴۶۲	۰	عدم تایید
وجود فرصت و امکان اقدامات داوطلبانه	۰/۳۹۲	۰/۳۹۷	۰	عدم تایید
بهرورد یکسان و منصفانه با شهروندان	۰/۱۸۸	۰/۱۹۰	۰/۰۴	تایید
احساس وحدت و یگانگی مدیران با شهروندان	۰/۱۱۶	۰/۱۱۴	۰/۲۲	تایید
کارایی در ارائه خدمات	۰/۳۵۲	۰/۳۴۶	۰	عدم تایید
اطلاع رسانی مناسب	۰/۲۳۷	۰/۲۴۴	۰	عدم تایید
پاسخگویی	۰/۵۶۸	۰/۵۰۸	۰	عدم تایید
۱- ایجاد و حفظ امنیت شهروندان	۰/۳۲۶	۰/۳۳۱	۰	عدم تایید



جدول ۲: نتایج آزمون فرضیه شماره ۱ برای سازمانهای توزیعی

عوامل عملکردی	ضریب کندال تائوی b	ضریب کندال تائوی c	سطح معنی داری	تایید یا عدم تایید Ho
عمل به مسئولیت اجتماعی	۰/۳۸۸	۰/۳۸۶	۰	عدم تایید
عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان	۰/۵۲۲	۰/۵۰۹	۰	عدم تایید
مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات	۰/۳۴۶	۰/۳۸۳	۰	عدم تایید
وجود فرصت و امکان اقدامات داوطلبانه	۰/۰۵۵	۰/۰۵۸	۰/۳۱	تایید
برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان	۰/۱۹۳	۰/۲۰۱	۰	عدم تایید
احساس وحدت و یگانگی مدیران با شهروندان	۰/۰۸۷	۰/۰۸۲	۰/۱۰۸	تایید
کارایی ارائه خدمات	۰/۵۱۶	۰/۵۱۳	۰	عدم تایید
اطلاع رسانی مناسب	۰/۳۴۳	۰/۳۵۵	۰	عدم تایید
پاسخگویی	۰/۴۱۰	۰/۳۹۶	۰	عدم تایید
ایجاد و حفظ امنیت شهروندان	۰/۰۸۶	۰/۰۸۵	۰/۱۰۴	تایید

با شهروندان، کارایی در ارائه خدمات، شفافیت و اطلاع رسانی مناسب و پاسخگویی. همچنین عواملی چون وجود فرصت و امکانات مناسب جهت اقدامات داوطلبانه، احساس وحدت و یگانگی بین مدیران با شهروندان و ایجاد و حفظ امنیت شهروندان به عنوان عوامل غیر مرتبط با موضوع اعتماد عمومی در سازمانهای توزیعی از دیدگاه ارباب رجوع شناسایی گردید.

همانطور که در جدول شماره ۲ نشان داده شده، در سازمانهای توزیعی تجزیه و تحلیل اطلاعات نشان داد که از میان عوامل عملکردی مطرح شده در مدل مفهومی تحقیق تنها ۷ عامل مرتبط با اعتماد عمومی شناسایی شده که عبارتند از: عمل به مسئولیت اجتماعی، عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان، مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات، برخورد یکسان و منصفانه

جدول ۳: نتایج آزمون فرضیه شماره ۱ برای سازمانهای «استخراجی»

عوامل عملکردی	ضریب کندال تائوی b	ضریب کندال تائوی c	سطح معنی داری	تایید یا عدم تایید Ho
عمل به مسئولیت اجتماعی	۰/۰۷۵	۰/۰۷۱	۰/۱۸۴	تایید
عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان	۰/۶۲۲	۰/۵۷۷	۰	عدم تایید
مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات	۰/۴۱۱	۰/۳۷۵	۰	عدم تایید
وجود فرصت و امکان اقدامات داوطلبانه	۰/۰۹۴	۰/۰۸۶	۰/۰۸۸	تایید
برخورد یکسان و منصفانه	۰/۴۶۵	۰/۳۰۸	۰	عدم تایید
احساس وحدت و یگانگی مدیران با شهروندان	۰/۳۶۸	۰/۳۴۸	۰	عدم تایید
کارایی در ارائه خدمات	۰/۵۲۲	۰/۴۵۳	۰	عدم تایید
اطلاع رسانی مناسب	۰/۰۷۸	۰/۰۶۹	۰/۱۴	تایید
پاسخگویی	۰/۴۸۵	۰/۴۲۵	۰	عدم تایید
۱- ایجاد و حفظ امنیت شهروندان	۰/۳۹۸	۰/۳۴۳	۰	عدم تایید

امنیت و نیز هماهنگی بین دیگر دستگاهها را بر عهده دارند، تجزیه و تحلیل اطلاعات نشان داد که از میان عوامل عملکردی مطرح شده در مدل مفهومی تحقیق ۸ عامل به عنوان عوامل مرتبط با موضوع اعتماد عمومی شناسایی گردید که عبارتند از: رعایت مسئولیت اجتماعی از سوی سازمان، عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان، برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان، مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات، کارایی در ارائه خدمات، شفافیت و اطلاع رسانی مناسب، پاسخگویی دستگاهها، و در نهایت ایجاد و حفظ امنیت شهروندان.

عواملی چون وجود امکانات و زمینه های مناسب جهت اقدامات داوطلبانه و احساس وحدت و یگانگی مدیران با شهروندان از جمله عوامل غیر مرتبط با موضوع اعتماد عمومی در سازمانهای تنظیمی از دیدگاه ارباب رجوع شناسایی گردید.

همانطور که در جدول شماره ۳ ملاحظه می گردد، تجزیه و تحلیل اطلاعات در سازمانهای استخراجی نشان داد که از میان عوامل عملکردی مطرح شده در مدل مفهومی تحقیق ۷ عامل به عنوان عوامل مرتبط با اعتماد عمومی شناسایی گردیدند که عبارتند از: مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات، برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان، عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان، کارایی در ارائه خدمات، احساس وحدت و یگانگی مدیران با شهروندان، ایجاد و حفظ امنیت شهروندان و در نهایت پاسخگویی.

همچنین عواملی چون وجود فرصت و امکانات مناسب جهت اقدامات داوطلبانه، عمل به مسئولیت اجتماعی، شفافیت و اطلاع رسانی مناسب به عنوان عوامل غیر مرتبط با موضوع اعتماد عمومی در سازمانهای استخراجی از دیدگاه ارباب رجوع شناسایی گردید.

همانطور که در جدول شماره ۴ ملاحظه می گردد، در سازمانهای تنظیمی که به نوعی وظیفه برقراری نظم و

جدول ۴: نتایج آزمون فرضیه شماره ۱ برای سازمانهای «تنظیمی»

عوامل عملکردی	ضریب کندال تائوی b	ضریب کندال تائوی c	سطح معنی داری	تایید یا عدم تایید Ho
عمل به مسئولیت اجتماعی	۰/۳۷۳	۰/۳۰۶	۰	عدم تایید
عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان	۰/۵۸۵	۰/۴۴۴	۰	عدم تایید
مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات	۰/۵۴۴	۰/۴۴۴	۰	عدم تایید
وجود فرصت و امکان اقدامات داوطلبانه	۰/۰۹۶	۰/۰۹۰	۰/۰۷۳	تایید
برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان	۰/۵۶۳	۰/۴۱۰	۰	عدم تایید
احساس وحدت و یگانگی مدیران با شهروندان	۰/۰۸۸	۰/۰۸۲	-۰/۰۷۲	تایید
کارایی ارائه خدمات	۰/۱۱۷	۰/۱۰۸	۰/۰۲	عدم تایید
اطلاع رسانی مناسب	۰/۱۷۲	۰/۱۵۸	۰/۰۰۱	عدم تایید
پاسخگویی	۰/۵۱۳	۰/۳۵۷	۰	عدم تایید
ایجاد و حفظ امنیت شهروندان	۰/۶۶۲	۰/۵۶۸	۰	عدم تایید



### آزمون فرضیه شماره ۲

میزان اهمیت عوامل عملکردی موثر بر اعتماد عمومی در سازمانهای نمادین به ترتیب الویت شامل: (عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان، پاسخگویی، مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات، وجود فرصت و امکانات اقدامات داوطلبانه شهروندان، کارایی در ارائه خدمات، ایجاد و حفظ امنیت شهروندان، اطلاع رسانی مناسب) می باشد. برای آزمون این فرضیه از آزمون غیر پارامتری فریدمن استفاده شده است.

نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۵ بیانگر این مطلب است که با حدود اطمینان ۹۵٪ بین میزان اهمیت شاخص های عملکردی در سازمانهای «نمادین» اختلاف معنی داری وجود دارد. لذا فرضیه فوق مورد تایید قرار می گیرد.

لذا با توجه به فرضیه شماره ۲ اولویت شاخصهای عملکردی در سازمانهای نمادین به ترتیب عبارتند از:

۱-عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی

سازمان؛

۲-پاسخگویی؛

۳-مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات؛

۴-وجود فرصت و امکان اقدامات داوطلبانه شهروندان؛

۵-کارایی در ارائه خدمات؛

۶-ایجاد و حفظ امنیت شهروندان؛

۷-شفافیت و اطلاع رسانی مناسب.

### آزمون فرضیه شماره ۳

میزان اهمیت عوامل عملکردی موثر بر اعتماد عمومی در سازمانهای توزیعی به ترتیب الویت شامل: (عوامل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان، کارایی در ارائه خدمات، پاسخگویی، عمل به مسئولیت اجتماعی، مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات، اطلاع رسانی مناسب، برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان) می باشد. برای آزمون این فرضیه از آزمون غیر پارامتری «فریدمن» استفاده شده است.

نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۶ بیانگر این مطلب است که با حدود اطمینان ۹۵٪ بین میزان اهمیت شاخص های عملکردی در سازمانهای «توزیعی» اختلاف معنی داری وجود دارد. لذا فرضیه فوق مورد تایید قرار می گیرد.

لذا با توجه به فرضیه شماره ۳ اولویت شاخصهای عملکردی در سازمانهای توزیعی به ترتیب عبارتند از:

۱-عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی

سازمان؛

۲-کارایی در ارائه خدمات؛

۳-پاسخگویی؛

۴-عمل به مسئولیت اجتماعی؛

۵-مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات؛

۶-شفافیت و اطلاع رسانی مناسب؛

۷-برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان.

جدول ۵: نتایج آزمون آماری فرضیه شماره ۲ برای سازمانهای «نمادین»

رتبه	میانگین رتبه	عوامل عملکردی
۱	۷/۳۰	عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان
۲	۷/۲۹	پاسخگویی
۳	۷/۱۹	مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات
۴	۷/۱۶	وجود فرصت و امکانات اقدامات داوطلبانه شهروندان
۵	۶/۹۷	کارایی در ارائه خدمات
۶	۶/۶۶	ایجاد و حفظ امنیت شهروندان
۷	۳/۶۶	اطلاع رسانی مناسب

جدول ۶: نتایج آزمون آماری فرضیه شماره ۳ برای سازمانهای «توزیعی»

رتبه	میانگین رتبه	عوامل عملکردی
۱	۸/۴۳	عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان
۲	۷/۹۶	کارایی در ارائه خدمات
۳	۶/۸۴	پاسخگویی
۴	۶/۵۵	عمل به مسئولیت اجتماعی
۵	۶۴۸	مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات
۶	۶۳۶	اطلاع رسانی مناسب
۷	۴/۱۳	برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان

## آزمون فرضیه شماره ۴

معنی داری وجود دارد. لذا فرضیه فوق مورد تایید قرار می گیرد.

بنابراین بر اساس آزمون فرضیه شماره ۴ اولویت عوامل مرتبط با موضوع اعتماد عمومی در سازمانهای استخراجی به ترتیب عبارتند از:

- ۱- عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان؛
- ۲- کارایی در ارائه خدمات؛
- ۳- پاسخگویی؛
- ۴- برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان؛
- ۵- مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات؛
- ۶- ایجاد و حفظ امنیت شهروندان؛
- ۷- احساس وحدت و یگانگی بین مدیران با شهروندان.

میزان اهمیت عوامل عملکردی موثر بر اعتماد عمومی در سازمانهای استخراجی به ترتیب الویت شامل: (عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان، کارایی در ارائه خدمات، پاسخگویی، برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان، مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات، ایجاد و حفظ امنیت شهروندان، احساس وحدت و یگانگی بین مدیران با شهروندان) می باشد.

برای آزمون این فرضیه از آزمون غیر پارامتری «فریدمن» استفاده شده است. با توجه به فرضیه شماره ۳ اولویت

نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۷ بیانگر این مطلب است که با حدود اطمینان ۹۵٪ بین میزان اهمیت شاخص های عملکردی در سازمانهای استخراجی اختلاف

جدول ۷: نتایج آزمون آماری فرضیه شماره ۴ برای سازمانهای «استخراجی»

رتبه	میانگین رتبه	عوامل عملکردی
۱	۸/۱۶	عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان
۲	۸/۰۹	کارایی در ارائه خدمات
۳	۷/۵۹	پاسخگویی
۴	۷/۳۸	برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان
۵	۷/۳۲	مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات
۶	۴/۳۲	ایجاد و حفظ امنیت شهروندان
۷	۳/۹۱	احساس وحدت و یگانگی بین مدیران با شهروندان

## آزمون فرضیه شماره ۵

میزان اهمیت عوامل عملکردی موثر بر اعتماد عمومی در سازمانهای تنظیمی به ترتیب الویت شامل: (ایجاد و حفظ امنیت شهروندان، عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان، برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان، مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات، پاسخگویی، عمل به مسئولیت اجتماعی، اطلاع رسانی، کارایی در ارائه خدمات) می باشد. برای آزمون این فرضیه از آزمون غیر پارامتری «فریدمن» استفاده شده است. نتایج حاصل از این آزمون بیانگر این مطلب است که با اطمینان ۹۵٪ بین میزان اهمیت شاخص های عملکردی در سازمانهای «تنظیمی» اختلاف معنی داری وجود دارد. لذا فرضیه فوق مورد تایید قرار می گیرد.

بر اساس نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه شماره ۵ در جدول ۸ اولویت عوامل عملکردی مرتبط با اعتماد عمومی در سازمانهای تنظیمی به ترتیب عبارتند از:

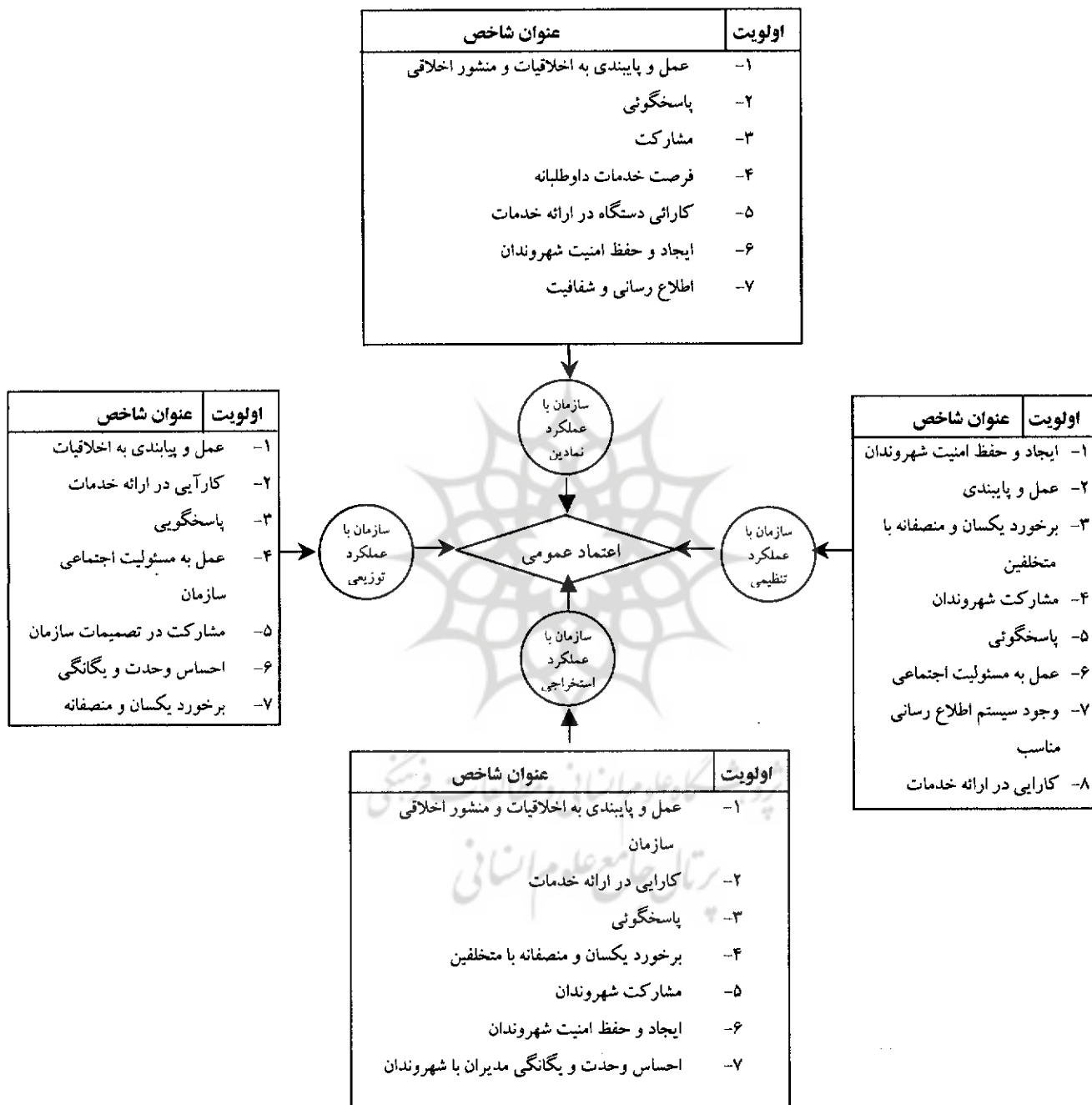
- ۱- ایجاد و حفظ امنیت شهروندان توسط دستگاهها.
- ۲- عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان.
- ۳- برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان.
- ۴- مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات.
- ۵- پاسخگویی دستگاه.
- ۶- عمل به مسئولیت اجتماعی.
- ۷- شفافیت و اطلاع رسانی مناسب.
- ۸- کارایی در ارائه خدمات.

با توجه به نتایج بدست آمده از فرضیه های تحقیق شکل ۳ نشان دهنده عوامل عملکردی موثر بر اعتماد عمومی و همچنین اولویت این عوامل با توجه به نوع و ماهیت فعالیت سازمانهای دولتی می باشد.

جدول ۸: نتایج آزمون آماری فرضیه شماره ۵ برای سازمانهای «تنظیمی»

رتبه	میانگین رتبه	عوامل عملکردی
۱	۹/۶۵	ایجاد و حفظ امنیت شهروندان
۲	۹/۱۵	عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان
۳	۶/۲۷	برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان
۴	۵/۷۹	مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات
۵	۵/۷۰	پاسخگویی
۶	۵/۵۴	عمل به مسئولیت اجتماعی
۷	۴/۷۹	اطلاع رسانی مناسب
۸	۴/۷۶	کارایی در ارائه خدمات

شکل ۳: مدل نهایی تحقیق



## با توجه به نتایج تحقیق پینشهادهای زیر ارائه می گردد:

- الف) پیشنهادهای مربوط به رعایت و ارتقاء شاخص های عملکردی مشترک از دیدگاه شهروندان در هر چهار دسته از سازمانهای مطرح شده در تحقیق به منظور حفظ و یا ارتقاء اعتماد عمومی:
  - ۱- تهیه و تدوین منشور اخلاقی برای سازمانهایی که فاقد منشور اخلاقی می باشند.
  - ۱-۱- آموزش کارکنان و بکارگیری سازوکارهای تشویقی و تنبیهی به منظور ارائه رفتار و گفتار محترمانه و صادقانه با شهروندان.
  - ۲-۱- مقابله جدی با هر نوع مظاهر فساد اداری از جمله پارتی بازی و رشوه خواری.
  - ۳-۱- عمل و پایبندی به ارزشهای بومی و مذهبی از سوی مدیران و کارکنان سازمانها.
  - ۴-۱- ارزیابی مدیران براساس منشور اخلاقی سازمان.
  - ۲- مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات و انجام امور سازمانهای دولتی.
  - ۱-۲- مشارکت اتحادیه ها، اصناف و انجمن های حرفه ای در فعالیت های سازمانهای دولتی.
  - ۲-۲- افزایش حضور مدیران در ملاقات ها و جلساتی که در داخل و خارج از سازمان صورت می گیرد.
  - ۳-۲- فعال نمودن و بکارگیری جدی و واقعی صندوق پیشنهادات و انتقادات از سوی مدیران.
  - ۳- پاسخگویی دستگاهها در برابر شهروندان
  - ۱-۳- پیگیری و ترتیب اثر دادن دستگاهها به شکایات و اعتراضات مردم
  - ۲-۳- افزایش جلساتی که در آنها مدیران به سئوالات مطبوعات و نمایندگان مردم پاسخگو خواهند داد.
  - ۳-۳- پاسخگویی دستگاهها نسبت به عملکردشان در برابر شهروندان.
- ب) پیشنهادهای مربوط به ایجاد و یا ارتقاء اعتماد عمومی در سازمانها بر حسب نوع ماموریتشان:
  - ۱- ایجاد و حفظ امنیت شهروندان (تنظیمی - استخراجی).

- ۱-۱- توجه هر چه بیشتر به امنیت مالی شهروندان از طریق وضع قوانین مناسب.
- ۲-۱- توجه هر چه بیشتر در رعایت قوانین و مقررات در ارائه خدمات به شهروندان.
- ۳-۱- افزایش آگاهی و دانش افراد در خصوص امنیت جانی و مالی و نیز تنظیم قوانین مناسب به منظور حفظ امنیت شهروندان.
- ۴-۱- بکارگیری نیروهای مومن، متعهد و با انگیزه در پیاده سازی قوانین و مقررات.
- ۲- کارایی دستگاهها در ارائه خدمات به شهروندان (توزیعی - استخراجی).
- ۱-۲- جلوگیری از هر نوع حیف و میل اموال دولتی توسط دستگاهها
- ۲-۲- ارائه خدمات به طور صحیح و بدور از هر نوع اتلاف وقت.
- ۳- برخورد یکسان و منصفانه (تنظیمی - استخراجی).
- ۱-۳- وجود قوانین و مقررات روشن در خصوص متخلفین.
- ۲-۳- اجرای سریع، قاطع و در عین حال منصفانه قوانین در خصوص افرادی که به هر نحوی مرتکب خلاف شده اند.
- ۴- عمل به مسئولیت اجتماعی از سوی سازمانها (توزیعی).
- ۱-۴- ارائه خدمات و یا محصولات در حد استانداردهای شناخته شده داخلی و یا بین المللی به لحاظ مرغوب بودن و با کیفیت بودن.
- ۲-۴- شناخت به موقع و درست نیازهای شهروندان و ارائه خدمات و محصولات سالم به آنان.
- ۳-۴- اختصاص درصدی از بودجه سازمان در قالب انجام فعالیت های عام المنفعه.
- ۴-۴- اتخاذ تصمیمات جهت حفظ و پاکیزگی محیط زیست منطقه محل فعالیت.
- ۵- ایجاد و فراهم نمودن فرصت و زمینه های مناسب جهت اقدامات و فعالیت های داوطلبانه شهروندان از سوی سازمان (نمادین).

*Canadian Center for Management Developamnt.*

3- Keene, W; Bruce , R.(2001), *Keeping the public trust. Public Administraction Times, 24(2),p4.*

4- Gordon , M.T.,(2000).*Public trust in Government: The U.S.A media as an agent of accountability, international review of administration sciences, 66, 279-310.*

5- Kass,H.D. (1994); *"Trust,Agency and Insitution Building in contemporary American Democracy". Administrative Theory and Practice;16.*

6- Luhman, N. (1979); *Trust and Power, New York: John whiley.*

7- March, J.G.& J.P.Olsen (1989); *Rediscovering institutions: The Organizational Basis of Politics; New York: Free Press.*

8- Noddings,N. (1984); *Caring: A Feminine Approach to Ethics and moral Education; Berkeley: University of California Press.*

9- Rotella , S.(1996), *"Trust,Democracy, and Public Management: A Theoretical Argument", Journal of public Administration Reserch& Theory; Vol.6, Lssue.3.*

10- Thomas , C.W.(1998); *"Maintaining and Restorting Public Trust in Government Agencies and Their Employess", Administration and Society ;Vol. 30 , Issue 2.*

11- Williamson, O.E. (1993), *"Calculativeness, Trust, and Economic Organization" Journal of Law and Economics' 36.*

۱-۵- تسهیل در قوانین ومقررات به منظور استفاده از کمک های مردمی و داوطلبانه شهروندان  
۲-۵- وجود زمینه های مناسب جهت همکاری شهروندان در انجام کارها بطور داوطلبانه به طوری که حداقل تشریفات اداری را در پی داشته باشد.

### منابع فارسی

- ۱- الوانی، سید مهدی، (۱۳۷۹)، افقهای نو در مدیریت دولتی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، فصلنامه شماره ۵۰.
- ۲- الوانی، سید مهدی و حسن دانایی فرد، (۱۳۸۰) مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۵۵
- ۳- آلموند، گابریل، جی، بهینگام، جونیورو رابرت، جی مونت (۱۳۳۷) چارچوب نظری برای الوانی و شیروانی ۱۳۸۰ بررسی سیاست تطبیقی، ترجمه علیرضا طیب، تهران. انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی
- ۴- شیروانی، علیرضا، (۱۳۳۸)، تاثیر عملکرد سازمانهای دولتی بر سرمایه اجتماعی، فصلنامه مدیریت توسعه، شماره ۲۰، ص ۷۱.
- ۵- دلاور، علی، (۱۳۷۴)، مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی، تهران، انتشارات رشد.

### منابع انگلیسی

- 1- Verspaandonk, R.*Shaping, relations between government and citizens: Future Directions in public Administration.[14 Agu.2001].[online].<<http://www.Aph.gov.au/library/pubs/rp/2001-02/02RP05.htm>>.[12 jul 2003]*
- 2- Sims,H.(2001). *Public confidence in government and government service delivery.*