

اعتماد دولت به مردم: حلقه مفقوده در فرایند مشارکت شهروندی در اجرای خط‌مشی‌های عمومی (مطالعه موردی: استان مرکزی)

نوع مقاله: پژوهشی

مهرداد بیات بابلقانی^۱، ابوالحسن ققیهی^۲، کرم‌الله دانشفرد^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۳/۰۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۶/۲۷

چکیده

هدف این پژوهش بررسی عوامل موثر بر میزان اعتماد مدیران دولتی به شهروندان و تأثیر آن بر میزان مشارکت شهروندان و درگیر شدن آنها در تدوین، اجرا و ارزیابی سیاست‌های بخش عمومی است. این تحقیق از نظر مخاطب استفاده، در زمره تحقیقات کاربردی، از نظر هدف، در رسته تحقیقات توصیفی و نیز از نظر گردآوری داده، در زمره تحقیقات پیمایشی قرار می‌گیرد. همچنین به منظور گردآوری داده‌های مورد نیاز، از ابزار پرسشنامه استاندارد و برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مسیر با استفاده از روش بوت استرپ در نرم افزار SPSS استفاده شده است. یافته‌های تحقیق حاضر بیانگر آن است که متغیر اعتماد مدیران به شهروندان، می‌تواند در اثرگذاری سه عامل گرایش به اعتماد، تجربیات پیشین و انتقاد به دولت بر میزان مشارکت شهروندان نقش میانجی کامل را ایفا نموده، در حالی که اعتماد مدیران به شهروندان در تأثیر کارایی شخصی بر میزان مشارکت شهروندان نقش میانجی خفیف (مکمل) را ایفا می‌نماید. اعتماد سازمانها و مدیران به مردم، به ارتقا و بهبود سطح همکاری دولت و ملت می‌انجامد و حکمرانی مشارکتی واقعی، بدون اعتماد دولت به شهروندان امکان‌پذیر نخواهد بود.

واژه‌گان کلیدی: اعتماد، اعتماد مدیران دولتی به شهروندان، قابلیت اعتماد، مشارکت شهروندی.

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

Bayatmehrdad60@yahoo.com

۲- استاد گروه مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

faghihiabolhassan@gmail.com

(نویسنده مسئول)

۳- استاد گروه مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

daneshfard@srbiau.ac.ir

مقدمه

اعتماد، پیش شرط عمده و کلیدی برای موجودیت هر جامعه محسوب می‌شود (قلی پور و پیران نژاد، ۱۳۸۶) و به طور بنیادین برای سلامتی و ساختار دموکراسی مهم است (بیانکو، ۱۹۹۴: ۱۲؛ سیتیرین و ماست، ۱۹۹۹؛ انگلهارت، ۱۹۹۷؛ لوی و استوکر^۱، ۲۰۰۰؛ پوتنام، ۱۹۹۳: ۲۳۶؛ آیتالیوا^۲، ۲۰۱۴؛ لارسون، ۲۰۰۷). اعتماد، در عین سادگی، مفهومی پیچیده است و در تبیین مفاهیم اجتماعی بسیار زیادی، به کار گرفته می‌شود. (آیتالیوا، ۲۰۱۴) از منظر تاریخی نیز، اعتماد به‌عنوان منظری از دولت، توسط فلاسفه سیاسی کلاسیک، مانند افلاطون، توسیدیدس^۳ و مدرنیست‌های اولیه حوزه نظریه سیاسی، نظیر هابز، لاک، هیوم و همچنین در قانون اساسی ایالات متحده، مورد بحث و بررسی قرار گرفته است (موندی، ۲۰۰۷). در فلسفه [سیاسی کلاسیک، افلاطون در رساله پروتاگوراس، موضوع اعتماد را با این مضمون مطرح می‌کند که چرا اشکال مشخص اعتماد برای جوامع (به‌ویژه جوامعی که از طریق اندیشه‌های دموکراتیک هدایت می‌شوند) مناسب است؟ همچنین، اظهار نظرهای توسیدیدس در مناظره میتیلن^۴ نشان می‌دهد که اعتماد در کیفیت زندگی سیاسی دموکراتیک، بسیار پر اهمیت است، زیرا به اعضای خود اجازه می‌دهد پرسش‌های دشوار و چالش برانگیزی راجع به سعادت (رفاه عمومی) مطرح نمایند (مارا، ۲۰۰۱). در اوایل دوران مدرنیته، هابز نیز موضوع اعتماد به دولت را مورد توجه جدی قرار می‌دهد. ولف (۲۰۰۶) معتقد است، که باور هابز در لویاتان این است که مردم به یک فرمانروا به عنوان حاکم مطلق نیاز دارند که دارای قدرت نامحدود در اعمال قانون و انجام مجازات باشد. همچنین، دان^۵ (۱۹۸۸: ۸۶) ادعا می‌کند که اعتماد، هسته اصلی فلسفه لاک است. به گفته لاک رابطه شهروندان و دولت باید رابطه‌ای مبتنی بر اعتماد باشد و نه رابطه‌ای قراردادی.

1 - Levi & Stoker

2 - Aitalieva

3 - Thucydides

4 - Mytilene

5 - Dunn

اعتماد یک عامل حیاتی و ضروری برای موفقیت‌های فردی، سازمانی و اجتماعی است و به مثابه منبع اصلی تولید قدرت نرم و مؤثر در ضریب نفوذ قدرت سخت ارزیابی می‌شود. اعتماد باعث افزایش نظم، ثبات و قابلیت پیش‌بینی شده و سازوکاری است که موجب حفظ یکپارچگی و وحدت روابط اجتماعی در سیستم‌ها می‌شود (جابرانصاری و همکاران، ۱۳۹۵).

امروزه، کاهش شدید اعتماد متقابل میان شهروندان و دولت به‌عنوان مسئله‌ای چالش‌برانگیز در دستور کار عمومی قرار گرفته (پوتنام، ۲۰۰۰: ۲۹؛ آیتالی یوا، ۲۰۱۴؛ روسیو، ۱۹۹۶؛ بوکارت و فان دواله، ۲۰۰۱؛ رافورست و فان‌دواله، ۲۰۱۶؛ موندی، ۲۰۰۷؛ هاردین، ۲۰۰۲: ۷؛ ژائو و هو^۱، ۲۰۱۵؛ لیست و اشنایدر^۲، ۱۹۸۳؛ میلر، ۱۹۷۴) و به‌عنوان امری مضر و نامطلوب، تنزل مشروعیت حکومت‌های دموکراتیک را در پی داشته است. اعتماد در دو وجه خود، یعنی اعتماد مردم به دولت و اعتماد دولت به مردم، به سان جاده‌ای دو سویه است که کم‌توجهی به آن، باعث بروز نگرانی‌های اساسی در حوزه اداره امور عمومی گردیده است (یانگ، ۲۰۰۵؛ لی و یو^۳، ۲۰۱۳؛ وو و یانگ^۴، ۲۰۱۱). این دیدگاه که اعتماد، تنها به معنای ارتقاء سطح اعتماد مردم به دولت تعریف شود، رویکردی ناقص است؛ زیرا در این رابطه، مفهوم اعتماد دولت به مردم نادیده گرفته شده است (یانگ، ۲۰۰۵؛ رافورست و فان‌دواله، ۲۰۱۶) و سبب بروز شکاف تحقیقاتی در حوزه اعتماد شده و توجهات بسیاری را به خود معطوف نموده (فان‌دواله و همکاران، ۲۰۰۸؛ فان‌دواله و بوکارت، ۲۰۰۳؛ کریستین سن و لاگرید، ۲۰۰۵) و کشف جنبه‌های متعدد مشروعیت دولت را به دنبال داشته است. اساس قضیه این است که اگر مردم احساس کنند که مدیران دولتی

1 - Zhao & Hu

2 - Lipset & Schneider

3 - Lee & Yu

4 - Wu & Yang

به آنها اعتماد ندارند آنها نیز در مقابل به دولت اعتماد نخواهند کرد (پدرسون و یوهانسون، ۲۰۱۶؛ یانگ، ۲۰۰۶، ۲۰۰۵؛ لوی و براثویت^۲، ۱۹۹۸).

در طی سالیان اخیر نیز که بسیاری از تحقیقات بر استراتژی‌ها، روش‌ها و فنون مشارکت مدنی متمرکز شده‌اند (سیکس، ۲۰۱۳؛ یانگ، ۲۰۰۵؛ ویلانوا، ۲۰۱۶؛ وو و یانگ، ۲۰۱۱) هنوز این پرسش اساسی بدون پاسخ مانده است که آیا به راستی مقامات دولتی تمایل به تفویض قدرت و اقتدار خود به مردم را دارند؟ و یا به زبان ساده‌تر، مقامات دولتی به مردم اعتمادی دارند؟ در حالی که، فقدان اعتماد می‌تواند مانع ورود مردم به فرآیند مشارکت در اداره جامعه شود، با این وجود، این موضوع چندان مورد بررسی و پژوهش قرار نگرفته است. بنابراین، از ملاحظات مهم، لیکن مغفول در مشارکت مدنی را می‌توان اعتماد مقامات دولتی به شهروندان دانست؛ چنانچه این مهم، محقق گردد مقامات دولتی می‌توانند با تدوین و اجرای خط‌مشی‌های لازم، با زدودن قید و بندهای زاید و دست و پا گیر از شهروندان، موجب متعهد و توانمند شدن آنها نسبت به جامعه شوند (یانگ، ۲۰۰۵). حال با توجه به اینکه قریب به اتفاق متون مطالعاتی صورت گرفته در حوزه اعتماد، متمرکز بر مفهوم اعتماد شهروندان به دولت است (اعتماد عمومی) بنابراین مطالعه در باب اعتماد دولت به شهروندان، جهت ایجاد و گسترش استراتژی‌های مشارکتی، دارای اهمیت بالایی است که بیشینه آنها توسعه همکاریهای بخش دولتی-خصوصی و ارتقاء سطح مشارکت عمومی را در پی خواهد داشت (لی و یو، ۲۰۱۳) لیکن تا کنون پیرامون اعتماد دولت به شهروندان، مطالعه قابل توجه دانشگاهی و سیستماتیک در کشور صورت پذیرفته و از آنجا که جامعه ایران نیز، در دوره گذار از مرحله سنت به مدرنیته است و کشورهای توسعه یافته هم در هنگام دوره نوسازی جامعه خود با روند کاهشی سطح اعتماد عمومی روبرو شده‌اند و از سوی دیگر وقایع اخیر تاریخی همچون اعتراضات و اغتشاشات سال ۱۳۹۸ و ۱۳۸۸ و

¹ - Pederson & Johanssen

² - Levi & Brathwaite

حوادث ناگوار کوی دانشگاه در سال ۱۳۷۸، کاهش بی سابقه ارزش پول ملی، روند فزاینده فساد اداری و....، به نظر می‌رسد کشور ایران نیز در حوزه اعتماد دچار چالش جدی گردیده؛ لذا تمرکز بر مطالعات در این قلمرو از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای برخوردار است و نتایج حاصل از آن می‌تواند پیامدهای مثبتی در روند دستیابی به آرمان دموکراسی، حفظ انسجام ملی و ارتقاء سطح امنیت در کشور خلق نماید.

ادبیات و پیشینه تحقیق

تأثیر اعتماد بر شکل‌گیری، حفظ، توسعه و تسریع روابط اجتماعی در جامعه، امری انکارناپذیر است؛ پوتنام (۲۰۰۰: ۱۷) بر این باور است که اعتماد، همکاری را تسهیل کرده و هر چه سطح آن در جامعه‌ای بالاتر باشد، احتمال همکاری هم بیشتر خواهد بود و همکاری و شراکت نیز به‌خودی‌خود ایجاد اعتماد دوسویه می‌کند. لذا، برای آنکه بتوانیم به‌طور فعال و سازنده با آینده روبرو شویم ناگزیر از به‌کارگیری اعتماد در جامعه هستیم (اشتمپکا، ۲۰۰۳: ۱۳۲). اعتماد دارای دو عنصر اعتمادکننده^۱ و اعتمادشونده^۲ است که میان آنان تعامل وجود دارد. در این تعامل، طرفین انتظار دارند منافعشان برآورده شود؛ یعنی هر دو طرف انتظار دارند که در پی روابط اجتماعی، از منافع آن بهره‌مند شوند و ضرر و زیان را به حداقل برسانند (عباس زاده، ۱۳۸۳). اعتماد در روابط، زمانی شکل می‌گیرد که اعتمادکننده، فرض کند شخص مقابل (اعتمادشونده) به وعده‌های خود پایبند بوده و یا به شیوه‌ای معین رفتار می‌کند. به عبارت دیگر، اعتمادکننده می‌پذیرد که ریسک کند و آسیب پذیر باشد. البته همیشه این مشکل وجود دارد که اعتمادشونده مطابق انتظارات اعتمادکننده رفتار نکند (روسو و همکاران، ۱۹۹۸).

1 - trustor

2- trustee

در میان تعاریف بیان شده از اعتماد، واژه اطمینان^۱ بیشتر از سایر واژگان، به جای اعتماد به کار رفته است (برمان، ۱۹۹۷؛ لاپورته و میتلای، ۱۹۹۶؛ لیپست و اشنایدر، ۱۹۸۳). در برخی دیگر از تعاریف، واژه انتظار و در تعاریف کمتر واژه احتمال معادل اعتماد در نظر گرفته شده است. در ادامه و به منظور درک عمیق تر از مفهوم اعتماد، برخی از تعاریف مطرح شده در باب اعتماد از نظر اندیشمندان مختلف، در جدول ۱ ارائه می گردد.

جدول ۱. تعاریف مطرح شده در باب اعتماد از نظر اندیشمندان مختلف

انواع رویکرد	نویسنده و سال	تعریف
انتظار	یانگ (۲۰۰۶)	اعتماد یک حالت روحی-روانی است که افراد را برای پذیرش مخاطره (آسیب پذیری) آماده نموده و سعادت و آسایش او را به دیگر افراد و گروه‌ها سپرده و موجب ایجاد انتظارات مثبت یا رفتارهای خوشایند از جانب دیگران می‌شود.
	ویگوداوهمکاران (۲۰۱۲)	اعتماد یک انتظار در مورد رفتار اعتماد شونده است.
	فوکویاما (۱۹۹۶: ۱۲۲)	اعتماد، انتظاری است که در یک جامعه منظم، درستکار و صادق، با رفتار مشارکتی مبتنی بر هنجارهای مشترک، از جانب سایر اعضای آن جامعه به وجود می‌آید.
اطمینان	فرهنگ معین	اعتماد در لغت به معنی تکیه کردن، اطمینان داشتن و کاری را به کسی وا گذاشتن.
	گیدنز (۱۹۹۰: ۴۴)	اعتماد یعنی اطمینان به اعتبار یک سیستم مبتنی بر اصول مطلق و انتزاعی.
احتمال	داس گوپتا (۱۹۸۸: ۳۸۱)	اعتماد فرایندی حسابگرانه و منطقی است.
	دانی و کانن (۱۹۹۷)	اعتماد از طریق تفسیر و ارزیابی انگیزه‌های طرف مقابل پدید می‌آید.

^۱ - confidence

همانطور که گفته شد اعتماد دولت به مردم حلقه مفقود در رابطه متقابل اعتماد است (یانگ، ۲۰۰۵). این وجه از اعتماد، جنبه‌های بنیادینی را مد نظر قرار داده (لی و یو، ۲۰۱۳) و متأثر از نحوه ادراک دولتمردان به هنجارهای اجتماعی و سازمانی در باب رفتارهای مناسب مستخدمین دولتی و شهروندان در یک جامعه دموکراتیک است (مینارد-مودی و موشنو^۱، ۲۰۰۰). در حقیقت، اعتماد و یا عدم اعتماد دولت به شهروندان، بازتاب قوانین و مقررات یا فرهنگهای مشترک در سازمان‌های دولتی است که می‌تواند به سان یک نهاد غیر رسمی تلقی گردد (یانگ، ۲۰۰۶؛ زگانس^۲، ۱۹۹۲). اعتماد دولت به شهروندان، موضوعی منحصر به فرد^۳ است، زیرا مفاهیمی همچون دولت و شهروند به خودی خود حاوی معانی پیچیده و دموکراتیک است. "شهروند" واژه‌ای اجتماعی است که مجموعه‌ای مرکب از افراد با زمینه‌ها و اولویتهای مختلف را در بر می‌گیرد. "دولت" نیز واژه‌ای گرانسنگ است؛ چراکه دولتمردان، نگاهبان منافع عمومی بوده و اعتماد آنان نسبت به شهروندان فراتر از روابط میان فردی و سازمانی است؛ زیرا تعامل میان شهروندان و دولت، ماهیتی سیاسی و دموکراتیک دارد و از تعاملات میان بخش خصوصی و افراد و بازار متمایز است. دولت تنها به دنبال نتیجه‌گرایی نیست، بلکه به دنبال ایجاد توافقی عمومی است که این توافق بر اساس قدرتی که شهروندان برای پاسخ به نیازهای عمومی به دولت واگذار نموده‌اند، شکل می‌گیرد. این گونه از اعتماد، بر اساس متون مدیریتی شکل گرفته و توسط منطق توافق عمومی^۴ با این ایده که قدرت دولت، ناشی از مردم و برای حل مشکلات آنهاست، دنبال می‌شود (مارچ^۵، ۱۹۹۴: ۳۶). لی و یو (۲۰۱۳) معتقدند که افزایش اعتماد کارگزاران دولت به شهروندان، موجب درگیر شدن مؤثر شهروندان در مسائل عمومی و مشارکت آنان خواهد شد.

1 - Maynard-Moody & Musheno

2 - Zegans

3 - unique

4 - logic of appropriateness

5 - March

البته باید به این مسئله نیز توجه داشت که وظیفه محقق نمودن مشارکت شهروندان در اداره جامعه آسان نیست، زیرا شهروندان فعالی که در برنامه‌های عمومی مشارکت دارند، اغلب، موانع بوروکراتیک مانند محدود کردن دسترسی به اطلاعات، تصمیم‌گیری متمرکز، فقدان ارتباطات مؤثر که موجب تضعیف مشارکت شهروندان می‌گردد را از پیش روی خود بر می‌دارند (کینگ و همکاران، ۱۹۹۸) و از رفتار انفعالی و اهمال کارکنان دولت نسبت به برطرف کردن این موانع خشمگین شده و دست به اعتراض می‌زنند؛ در مقابل کارکنان دولت نیز با این گروه از شهروندان به خصومت پرداخته و چنین تصور می‌کنند که مضرات مشارکت شهروندان، بیش از منافع حاصل از آن برای دولت است؛ حال با توجه به ناامیدی از مشارکت مفید شهروندان هنگام اجرای چنین برنامه‌هایی، دولت در تخصیص منابع و صرف هزینه‌ها، نظرات شهروندان را لحاظ نکرده و با شهروندان به ستیزه می‌پردازد (اروین و استنس‌بری، ۲۰۰۴) در حالی که اگر در این شرایط، کارکنان دولت به جای خصومت با شهروندان به آنها اعتماد کنند، ریسک مشارکت شهروندان در برنامه‌های عمومی را کاهش داده و از اقدامات آنها استفاده بهینه می‌نمایند. در این صورت اعتماد به شهروندان موجب تسهیم افقی اطلاعات و ارتباطات در فرآیند مشارکت توسط دولت با شهروندان می‌شود (لی و یو، ۲۰۱۳).

در پژوهش حاضر این نکته بسیار اهمیت دارد که "اعتماد" و "قابلیت اعتماد" دو مفهوم متفاوت هستند. بر این اساس، اعتماد دولت به شهروندان، مستلزم درگیر نمودن و شرکت دادن آنها در اخذ تصمیمات و دادن نقش فعال در فرآیندهای مدیریتی به شهروندان بر پایه اطلاعات ارائه شده و وعده‌های داده شده توسط مدیران دولتی است (مویسون و همکاران، ۲۰۱۶). اما، قابلیت اعتماد، ویژگیها و اقداماتی است از جانب اعتماد شونده که منجر به ایجاد اعتماد بیشتر یا کمتر افراد، به وی می‌شود (مایر و همکاران، ۱۹۹۵). اگرچه جنبه‌های متعددی در خلق اعتماد وجود دارد، لیکن سه مولفه فردی معمول

¹ - trustworthiness

در اعتماد که در مرور ادبیات، بیشتر مورد اتفاق نظر صاحب‌نظران قرار گرفته است، عبارتند از: توانمندی^۱، خیرخواهی^۲ و درستی^۳. توانمندی مربوط به دانش و مهارتهایی است که اعتمادشونده جهت انجام وظایف محوله در حوزه تخصصی بدان نیازمند است (مایر و همکاران، ۱۹۹۵). اعتقاد به توانمندی شهروندان، مبنای اعتمادی است که موجب مشارکت دادن شهروندان در عرصه خاصی از فرآیند تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری عمومی توسط کارکنان دولت می‌شود. خیرخواهی نیز به میزان اعتقادی که به خوب بودن اقدامات اعتماد شونده در باور اعتمادکننده وجود دارد اطلاق می‌شود؛ به نحوی که اعتمادکننده معتقد است که اعتمادشونده در انجام کارهای خیری که در راستای منافع اعتمادکننده است، هرگز کوتاهی نکرده و منفعت شخصی خود را در نظر نمی‌گیرد و به دنبال هیچگونه فرصت‌طلبی شخصی نیست (مایر و همکاران، ۱۹۹۵؛ کولکیت و همکاران، ۲۰۰۷). در نهایت، درستی به ادراکات اعتمادکننده اطلاق می‌شود که متکی به اصول اخلاقی است (مایر و همکاران، ۱۹۹۵؛ کولکیت و همکاران، ۲۰۰۷). ارزیابی "درستی" براساس میزان سازگاری رفتار، سبکهای روابط بین فردی و عدالت، مورد بررسی و سنجش قرار می‌گیرد. بنابراین عدالت و انصاف، سازگاری و وفای به عهد مترادفهای مناسبی برای درستی، به نظر می‌رسند (مایر و همکاران، ۱۹۹۵). بر این اساس، برداشتها و تجربیات کارکنان دولت از درستی و خیرخواهی شهروندان خاص به سایر شهروندان تعمیم داده می‌شود و کارکنان دولتی، خیرخواهی، درستی و امانتداری شهروندان را هنگام مشارکت آنها در امور عمومی مانند حضور در جلسات عمومی، کمیته‌های مشورتی و برنامه‌های داوطلبانه، ارزیابی می‌کنند. لیکن غالب تجربه کارکنان دولت از تعامل با مردم، حاکی از آن است که اغلب شهروندان، بیشتر به نفع شخصی خود توجه دارند و نه منافع عمومی؛ این تجربیات موجب می‌شود کارکنان دولت سطح خیرخواهی و صداقت شهروندان را پایین ارزیابی کنند؛ اما در مقابل،

1 - ability

2 - benevolence

3 - integrity

حضور پررنگ شهروندان در فعالیت‌های داوطلبانه و برنامه‌های مشارکتی، جهت دستیابی به منافع عمومی، منجر به بهبود ادراک کارکنان دولت از خیرخواهی و درستی شهروندان خواهد شد (لی و یو، ۲۰۱۳).

چارچوب نظری تحقیق

اوفه^۱ (۱۹۹۹: ۷۳) نوعی طبقه‌بندی از اعتماد، ارائه نموده که می‌تواند مبنایی برای بررسی اعتماد در سطح جامعه باشد. در این طبقه‌بندی، وی شهروندان و نخبگان سیاسی را به عنوان بازیگران اصلی صحنه اعتماد، معرفی می‌کند و روابط بین این دو عنصر را به صورت اعتماد شهروندان به یکدیگر؛ اعتماد شهروندان به نخبگان سیاسی؛ اعتماد نخبگان سیاسی به یکدیگر و اعتماد نخبگان سیاسی به شهروندان دسته‌بندی می‌کند. در تحقیق حاضر، محقق با الهام گرفتن از طبقه چهارم، به بررسی اعتماد دولتمردان (به عنوان نخبگان سیاسی) به شهروندان پرداخته و چارچوب مفهومی تحقیق (شکل ۱) را شکل می‌دهد. همانطور که در شکل ۱ دیده می‌شود، چارچوب مفهومی تحقیق حاضر از دو جزء اصلی مردم و دولت، تشکیل شده که برای فهم بهتر آن، ضروری است به تعریف دقیق این اجزا پرداخت. بر اساس دیدگاه وایتنر^۲ (۱۹۹۷) شهروند، واژه‌ای است اجتماعی و به مردمی که ساکن و یا تشکیل دهنده یک جامعه هستند، اطلاق می‌شود. وی اذعان می‌دارد هر یک از شهروندان، نماینده جامعه خود بوده و نمی‌توان آنان را از یکدیگر جدا نمود. "دولت" نیز نهادی متشکل از چهار رکن اساسی قلمرو، ملت، حاکمیت و دولت است (بوکارت و فان‌دواله^۳، ۲۰۰۳). در این منظر، دولت نهادی است که قوه مجریه تنها، رکنی از ارکان آن بوده و تمامی شئون یک کشور توسط آن نهاد، اداره می‌شود. لازم به توضیح است که در پژوهش پیش‌رو، مفهوم دولت شامل مدیران ارشد، میانی و عملیاتی دستگاههای اجرایی

1 - Offe

2- Whitener

3 - Bouckaert & Van de Walle

دولتی است و منظور از اعتماد، پدیده‌ای متشکل از متغیرهای اجتماعی، ساختاری و فرهنگی است و نه صرفاً بر ساختی متشکل از متغیرهای شخصیتی فردی است (یانگ، ۲۰۰۵). در تحقیق حاضر منظور از اعتماد، نگرش کارکنان دولتی به تعامل و همکاری با شهروندان بر اساس میزان توانمندی آنان در حل مسائل عمومی است (لی و یو، ۲۰۱۳).

عوامل مؤثر بر اعتماد مدیران دولتی به شهروندان

اعتماد مدیران دولتی، تابعی از عواملی همچون تمایل اعتماد کننده به اعتماد کردن، تجربیات پیشین حاصل از اعتماد کردن، صداقت، اعتبار، خلوص نیت و درستی اعتماد شونده، ساختار، فرهنگ و فلسفه‌های مدیریتی سازمان است (گرید و مایلز^۱، ۱۹۹۶). در تحقیق حاضر چهار عامل گرایش به اعتماد^۲، تجربیات پیشین^۳، کارایی شخصی^۴ اعتماد کننده و حمله و انتقاد مردم و رسانه‌ها علیه دولت^۵ و بوروکراسی‌های تابعه، به عنوان عوامل مؤثر بر اعتماد مدیران دولتی به شهروندان که منتج به ارتقاء سطح مشارکت شهروندان می‌گردد و توسط یانگ (۲۰۰۵) بیان شده است، در نظر گرفته می‌شود. از این رو در این تحقیق، عوامل یاد شده به عنوان متغیرهای مستقل، مشارکت شهروندان به عنوان متغیر وابسته و نیز اعتماد مدیران به عنوان متغیر میانجی لحاظ شده و مدل مفهومی تحقیق بر اساس مدل یانگ (۲۰۰۵) تشکیل می‌گردد (شکل ۱).

شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق (بر اساس مدل یانگ، ۲۰۰۵)



1 - Greed & Miles

2 - Propensity to Trust (P.T)

3 - Prior Experiences (P.E)

4 - Self-Efficacy (S.E)

5 - Government Bashing (G.B)

گرایش به اعتماد: داشتن تمایل و گرایش به اعتماد به افراد، تاثیر مثبتی در سطح اعتماد آنها به شهروندان دارد (گرید و مایلز، ۱۹۹۶). گرایش به اعتماد، اعتماد اساسی در نهاد فرد، انگیزاننده واقعی اعتماد و یا اعتمادی است بنیادین که فارغ از هر گونه ملاحظه منطقی، رخ می‌دهد و درگیر نمودن بیشتر شهروندان در اجرای برنامه‌های عمومی را رقم می‌زند (یانگ، ۲۰۰۵).

فرضیه اول: مدیرانی که تمایل و گرایش بیشتری به اعتماد کردن دارند، به شهروندان اعتماد بیشتری نموده و آنان را در اجرای خط‌مشی‌های عمومی، مشارکت بیشتری خواهند داد.

تجربیات پیشین: تجربیات گذشته فرد در زندگی، بر اعتماد وی تأثیر می‌گذارد. شواهد و قراین اعتماد در تجارب گذشته انسانها دیده می‌شود. لیکن از آنجا که مدیران بخش عمومی، اغلب با شهروندان در تعامل هستند، کیفیت تجربیات گذشته آنها از اعتماد کردن در گذشته، تأثیر مهمی در اعتماد نمودن آنها به شهروندان دارد (مک‌آلیستر، ۱۹۹۵؛ یانگ، ۲۰۰۵). به نظر می‌رسد چنانچه مدیران دولتی، تجربیات خوشایندی از اعتماد به افراد در ذهن داشته باشند، به شهروندان نیز اعتماد بیشتری خواهند داشت و در امور عمومی با آنها مشارکت بیشتری خواهند کرد.

فرضیه دوم: مدیرانی که از اعتماد به شهروندان تجربیات مثبتی دارند به آنان اعتماد بیشتری نموده و آنان را در اجرای خط‌مشی‌های عمومی مشارکت بیشتری خواهند داد.

کارایی شخصی: کارایی شخصی، به معنای آن است که فرد اعتقاد دارد، توانایی لازم برای تحریک و تجهیز انگیزه، منابع شخصی و گذراندن دوره‌های عملی لازم جهت برآورده کردن مطالبات موجود شهروندان را داشته و توانایی لازم در ایجاد سطح معینی از عملکرد برای تأثیرگذاری بر رویدادهای مؤثر زندگی آنان را دارد (باندورا، ۱۹۹۴).

کارایی شخصی حاکی از اعتماد به نفس افراد به دانش و توانایی شخصی است و فقدان آن منجر به تمایل کمتری به اعتماد کردن می‌شود (میشرا^۱، ۱۹۹۶؛ وایتنر و همکاران، ۱۹۹۸).

فرضیه سوم: مدیرانی که از کارایی شخصی بالاتری برخوردارند به شهروندان اعتماد بیشتری نموده و آنان را در اجرای خط‌مشی‌های عمومی، مشارکت بیشتری خواهند داد.

حمله و انتقاد شدید به دولت: حمله به دولت، حاکی از عدم اعتماد مردم به دولت است. بیشتر گزارشات مردمی که به مدیران منعکس می‌شود، حاوی انتقادات و شکایات مردم و رسانه‌ها از کیفیت خدمات و ارائه آنها توسط سازمانهای تحت تصدی مدیر مربوطه است (ملکرز و توماس^۲، ۱۹۹۸: ۳۲۸). این انتقادات به نظر می‌رسد به جای آنکه موجب تحریک مدیران برای عملکرد بهتر شود اسباب بدبینی، ناکارآمدی، بیگانگی و حتی ترس در آنها را نسبت به انجام امور مشارکتی فراهم خواهد کرد (کینگ و استریور، ۱۹۹۸).

فرضیه چهارم: مدیرانی که در مظان حمله و انتقاد شهروندان قرار می‌گیرند، اعتماد کمتری به شهروندان نموده و آنان را در اجرای خط‌مشی‌های عمومی، مشارکت کمتری خواهند داد.

روش‌شناسی پژوهش

از آنجا که تحقیق حاضر به اعتماد مدیران دولتی به شهروندان و تأثیر آن بر ارتقا سطح مشارکت شهروندی در اجرای خط‌مشی‌های عمومی در استان مرکزی می‌پردازد، از نظر مخاطب استفاده، در زمره تحقیقات کاربردی، از نظر هدف، در رسته تحقیقات توصیفی و نیز از نظر راهبرد اجرا، در زمره تحقیقات پیمایشی قرار می‌گیرد. جامعه آماری این پژوهش، شامل ۲۲۹ نفر از مدیران شاغل در ۱۲ سازمان بخش عمومی واقع در شهرستانهای استان مرکزی، در سه سطح ارشد، میانی و عملیاتی است که به علت پراکندگی جغرافیایی

1 - Mishra

2- Melkers & Thomas

و کثرت این مدیران، محقق به نمونه‌گیری پرداخته است. بدین منظور، با استفاده از فرمول کوکران^۱ تعداد ۱۰۶ نفر برای جامعه محدود در سطح خطای (α) ۵ درصد و دقت برآورد (E) ۰,۰۷ و نیز مقدار ۰/۵ برای نسبت موفقیت (p) به عنوان نمونه به شرح ذیل انتخاب گردیدند:

$$n = \frac{N \times z^2 \frac{\alpha}{2} \times p(1-p)}{\varepsilon^2(N-1) + z^2 \frac{\alpha}{2} \times p(1-p)}$$

$$n = \frac{229 \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.07)^2 \times (228) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)} = 105.86 \approx 106$$

به منظور گردآوری داده‌های مورد نیاز، از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه مورد استفاده در تحقیق حاضر، برگرفته از پرسشنامه استاندارد موجود در تحقیق یانگ (۲۰۰۵) است. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. بدین صورت که محقق تعداد ۳۰ عدد از پرسشنامه‌ها را به شکل پیش آزمون، در میان نمونه‌های آماری توزیع کرده است. بعد از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها با کمک نرم‌افزار آماری SPSS به محاسبه ضریب آلفا اقدام گردیده است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

^۱- Cochran

جدول ۲. لیست مدیران شاغل در سازمانهای بخش عمومی استان مرکزی به همراه نمونه‌های اخذ شده

ردیف	سازمانها	مدیران شاغل			وزن هر سازمان در جامعه	نمونه‌های اخذ شده		
		ارشد	میانی	عملیاتی		ارشد	میانی	عملیاتی
۱	آب و فاضلاب شهری	۱	۳	۱۲	۶/۹۹	۱	۲	۵
۲	توزیع نیروی برق	۱	۹	۱۲	۸/۳۰	۱	۳	۵
۳	مخابرات	۱	۷	۱۰	۷/۸۶	۱	۲	۶
۴	شهرداری اراک و سایر شهرستانها	۱	۱۲	۱۲	۱۰/۹۲	۱	۵	۶
۵	شرکت گاز	۱	۴	۱۰	۶/۵۵	۱	۲	۴
۶	جهاد کشاورزی	۱	۳	۱۲	۶/۹۹	۱	۲	۵
۷	آموزش و پرورش	۱	۴	۱۰	۶/۵۵	۱	۲	۴
۸	نیروی انتظامی	۱	۷	۱۲	۸/۷۳	۱	۳	۶
۹	دادگستری	۱	۵	۱۲	۷/۸۶	۱	۲	۶
۱۰	استانداری و فرمانداریها	۱	۱۳	۱۲	۱۱/۳۵	۱	۶	۶
۱۱	تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۱	۳	۱۲	۶/۹۹	۱	۲	۵
۱۲	دانشگاه علوم پزشکی	۱	۱۲	۱۲	۱۰/۹۲	۱	۶	۵
	جمع		۲۲۹		۱۰۰		۱۱۲	

با توجه به مقدار آلفای به دست آمده که ۰/۸۱ است، آزمون از پایایی قابل قبولی برخوردار است. همچنین به منظور تعیین روایی از روش محتوا بهره گرفته شده است. بدین شکل که، پرسش‌نامه پس از طراحی به متخصصین و خبرگان امر داده شده تا آنها نظرات خود را درباره پرسشنامه طراحی شده بیان نمایند. در ادامه بر اساس نظرات و دیدگاههای افراد مذکور، اصلاحاتی در پرسشنامه صورت گرفته است. لازم به ذکر است که محقق جهت اطمینان از تکمیل تمام پرسشنامه‌ها، به توزیع ۱۱۲ عدد پرسشنامه در میان اعضای جامعه آماری به روش تصادفی طبقه‌بندی شده مبادرت نموده؛ همچنین برای انتخاب پاسخ‌دهندگان از جدول اعداد تصادفی استفاده شده است که نتایج به دست آمده به‌طور خلاصه در جدول ۲ قابل رویت است. همچنین، به منظور اهداف چندگانه این پژوهش از

جمله بررسی ارتباط بین متغیرها، از روش‌های آمار توصیفی مناسب، تحلیل مسیر و تحلیل میانجی استفاده شده است.

یافته‌های تحقیق

بحث و تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها

در تحقیق حاضر، برای تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها از روش تحلیل مسیر استفاده شده است. بدین منظور برای بررسی فرضیات مربوط به روابط متغیر میانجی اعتماد مدیران دولتی به شهروندان، پیش‌فرض‌های بارون و کنی^۱ (۱۹۸۶) مورد بررسی قرار می‌گیرد. آنها معتقدند زمانی متغیر **M** میانجی شناسایی می‌گردد که: الف) واریانس **X** (متغیر مستقل) به صورت معناداری واریانس **M** را پیش‌بینی کند. ب) واریانس **M** به صورت معناداری واریانس **Y** (متغیر وابسته) را پیش‌بینی کند. ج) زمانی که مسیر **a** و **b** کنترل می‌شود، رابطه **X** و **Y** کاهش یابد یا معنادار نباشد (الگوهای ۱ الی ۴ در شکل ۲). بر اساس ملاحظات یاد شده، مدل مفهومی و فرضیات تحقیق، چهار مسیر مطابق شکل ۲ تشکیل می‌گردد. بدین منظور در تحقیق حاضر برای تعیین معناداری مسیرهای غیرمستقیم متغیر مستقل بر متغیرهای وابسته از طریق متغیر میانجی از روش بوت استراپ موجود در بخش PROCESS by Andrew F. Hayes نرم‌افزار SPSS استفاده می‌گردد. اما قبل از این کار می‌بایست کفایت برازندگی الگوی پیشنهادی با داده‌ها تعیین گردد که نتایج حاصله در جدول ۶ مشاهده می‌شود.

جدول ۶. شاخصهای برازش الگوی تحلیل مسیر متغیرهای پژوهش

شاخص	RMSEA	CFI	NFI	RMR	GFI	AGFI	CMIN/DF	CMIN
الگوی تحلیل مسیر	۰/۰۴۷	۰/۹۱	۰/۸۸	۰/۰۳۹	۰/۹۳	۰/۹۲	۱/۳۹	۲۰۰/۲۸

^۱ - Baron & Kenny

بالا بودن مقدار شاخص‌های برازش **GFI** (۰/۹۳)، **NFI** (۰/۸۸)، **CFI** (۰/۹۱)، **AGFI** (۰/۹۲) (بنتلر و بونت^۱، ۱۹۸۰) و پایین بودن شاخص‌های **RMSEA** (۰/۰۴۷) و **RMR** (۰/۰۳۹) (براون و کودک^۲، ۱۹۹۳) نشان می‌دهد که الگوی اصلی، از برازش کم‌وبیش مناسبی برخوردار است. در ادامه و بر اساس روش مطرح شده توسط پریچر و همیز (۲۰۰۴) علاوه بر چهار رگرسیون مورد نیاز بارون و کنی، از روش بوت استراپ و فاصله اطمینان حاصل از آن استفاده می‌شود که نقش میانجی را به صورت مستقیم ارزیابی می‌کند. بوت استراپ، علاوه بر نمونه‌های بسیار، شرایط نمونه را به شرایط جامعه آماری نزدیک نموده و با در نظر گرفتن تمام حالات تشکیل نمونه قادر به انجام برآوردهای صحیح و نارایب از ضرایب و فواصل اطمینان، خواهد بود (افرون، ۲۰۰۰). به بیان دیگر با استفاده از این روش می‌توان برآوردهای بالنسبه دقیقی از پارامترهای جامعه و نیز ضرایب رگرسیونی بدست آورد.

شکل ۲. الگوی پیشنهادی تحقیق در مورد اثر غیر مستقیم عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان با میانجی‌گری اعتماد مدیران به شهروندان



1- Bentler & Bonett
2- Browne & Cudeck

در روش بوت استراپ برای سنجش اثر غیرمستقیم متغیر مستقل، از طریق متغیر میانجی بر متغیر وابسته، حداقل هزار مرتبه از نمونه، به طور تصادفی (با جای گذاری) نمونه گیری می شود و در هر نمونه گیری مجدد، اندازه اثر غیر مستقیم محاسبه می گردد. اندازه اثرهای غیرمستقیم از کوچکترین به بزرگترین مقادیر مرتب می شود. اگر در فاصله اطمینان مورد نظر، کران بالا و پایین اندازه اثر غیرمستقیم، صفر نباشد، فرضیه پژوهشگر مبنی بر اثر غیرمستقیم متغیر مستقل از طریق متغیر میانجی بر متغیر وابسته، تأیید می شود (رضایی، نوری و عریضی، ۱۳۹۰).

تأثیرات مستقیم و کلی متغیرهای پژوهش که برای تحلیل میانجی مورد نیاز هستند، در جدول ۷ ارائه شده است. نتایج حاصل از روابط مستقیم متغیرهای پژوهش در مدل پیشنهادی نشان می دهد که در کل نمونه، تمامی ضرایب مسیر بین متغیرها از لحاظ آماری، معنی دار بودند.

همانطور که در جدول ۷ دیده می شود، اثر مستقیم گرایش به اعتماد بر اعتماد مدیران به شهروندان با بتای (۰/۴۴) و ($t=۴/۲۸$)، اثر مستقیم اعتماد مدیران به شهروندان بر مشارکت شهروندان با بتای (۰/۳۲) و ($t=۵/۳۹$) و اثر مستقیم گرایش به اعتماد بر مشارکت شهروندان با بتای (۰/۵۶) و ($t=3/46$) معنی دار است. اما برای بررسی تأثیر غیر مستقیم گرایش به اعتماد بر مشارکت شهروندان با میانجی گری اعتماد مدیران به شهروندان، باید ضریب اثر غیرمستقیم (حاصل ضرب اثر مستقیم گرایش به اعتماد بر اعتماد مدیران به شهروندان در اعتماد مدیران به شهروندان) محاسبه گردد. بر این اساس، ضریب اثر غیر مستقیم گرایش به اعتماد بر مشارکت شهروندان ۰/۰۶۳ گردیده است. به شکل مشابه، ضریب اثر غیرمستقیم تجربیات پیشین بر مشارکت شهروندان (۰/۰۵۱)، کارایی شخصی بر مشارکت شهروندان (۰/۰۴۲) و حمله به دولت بر مشارکت شهروندان (۰/۰۲۵) محاسبه می گردد (جدول ۸).

جدول ۷. تأثیر مستقیم و کلی اعتماد مدیران به شهروندان به عنوان متغیر میانجی

الگو	مسیر	اثر مستقیم		خطای استاندارد	t	سطح معنی داری
		از متغیر	به متغیر			
۱	a_1	گرایش به اعتماد	اعتماد به شهروندان	0/07	4/28	0/01
	b	اعتماد شهروندان	به مشارکت شهروندان	0/05	5/39	0/01
۲	c_1	گرایش به اعتماد	مشارکت شهروندان	0/03	3/46	0/01
	a_2	تجربیات پیشین	اعتماد به شهروندان	0/04	7/73	0/01
۳	b	اعتماد شهروندان	به مشارکت شهروندان	0/05	5/37	0/01
	c_2	تجربیات پیشین	مشارکت شهروندان	0/03	4/56	0/01
۴	a_3	کارایی شخصی	اعتماد به شهروندان	0/05	2/98	0/01
	b	اعتماد شهروندان	به مشارکت شهروندان	0/05	9/22	0/01
۴	c_3	کارایی شخصی	مشارکت شهروندان	0/05	3/76	0/121
	a_4	حمله به دولت	اعتماد به شهروندان	0/02	6/57	0/02
۴	b	اعتماد شهروندان	به مشارکت شهروندان	0/05	7/31	0/01
	c_4	حمله به دولت	مشارکت شهروندان	0/06	5/62	0/01

در تفسیر نتایج بیرون آمده از جدول ۷ باید اشاره داشت که مسیر b با ضریب استاندارد $۰/۳۲$ ($p < ۰/۰۱$) راجع به متغیرهای دیگر هم مشترک است و قادر به پیش‌بینی متغیر مشارکت شهروندان از طریق متغیر اعتماد مدیران به شهروندان است. برای سایر متغیرهایی که به نظر می‌رسد اعتماد مدیران به شهروندان، میانجی بین آنها با مشارکت شهروندان باشد، سایر مسیرهای a و c آورده شده است که همه آنها معنی‌دار هستند. نتایج نشان می‌دهد که همه الگوهای مورد نظر برای نقش میانجی متغیر اعتماد مدیران دولتی به شهروندان تأیید می‌شود، زیرا معنی‌داری C_1 به‌طور کلی از بین رفته یا کاهش یافته است. براساس روش بارون و کنی، متغیر اعتماد مدیران دولتی به شهروندان در رابطه بین گرایش به اعتماد با مشارکت شهروندان میانجی کامل است، زیرا با کنترل متغیر اعتماد مدیران دولتی به شهروندان برای رابطه میان مشارکت شهروندان با تجربهات پیشین و همچنین رابطه میان مشارکت شهروندان با حمله به دولت نیز این مساله صادق است. اما در رابطه میان مشارکت شهروندان با کارایی شخصی، اعتماد مدیران دولتی به شهروندان میانجی کامل نیست؛ زیرا با کنترل متغیر اعتماد مدیران دولتی به شهروندان برای رابطه معنی‌دار این متغیر با مشارکت شهروندان از بین نرفته بلکه کاهش یافته است.

حال با توجه به نتایج به‌دست آمده ملاحظه می‌شود که اعتماد به‌عنوان یک عامل پیش‌بین مهم جهت اجرای فعالانه مشارکت شهروندی مورد تأیید قرار گرفته است ($\beta = ۰/۳۲$ و $p < ۰/۰۱$). در اینجا به نظر می‌رسد بهتر است خط‌مشی‌گذاران و تصمیم‌سازان بخش عمومی از خود بپرسند که آیا آنها و مدیران بخش عمومی به راستی به شهروندان اعتماد دارند یا خیر. بدون وجود اعتماد، مدیران شاید مشارکت بیشتر شهروندان در اجرای برنامه‌های عمومی را تشویق نخواهند کرد و یا اینکه لااقل مشارکت شهروندی به طور کارآمد اجرا نخواهد شد.

گرایش به اعتماد یک عامل پیش‌بین مهم برای اعتماد به شهروندان ($p=0/01 < 0/05$) و مشارکت آنها ($\beta=0/44$ و $p=0/01 < 0/05$) محسوب می‌شود، البته پیشنهاد نمی‌شود که دولت، تنها باید افرادی را که دارای سطح بالایی از گرایش به اعتماد هستند را استخدام نماید؛ بلکه دولت موظف است امکان مشارکت شهروندان در اجرای برنامه‌های عمومی را تسهیل و تشویق نماید؛ زیرا تمایل به اعتماد در سایه کیفیت زندگی در دوره کودکی، نحوه آموزش، سبک زندگی و فعالیتهای اجتماعی شکل می‌گیرد.

تجربیات پیشین نیز همانطور که انتظار می‌رفت تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد مدیران به شهروندان ($\beta=0/43$ و $p=0/01 < 0/05$) و مشارکت آنها ($\beta=0/81$ و $p=0/01 < 0/05$) دارد. همانگونه که ملاحظه می‌گردد عامل مذکور تأثیر مثبت و معناداری بر مشارکت شهروندان دارد. به نظر می‌رسد ادراکات مدیران دولتی از فضای سیاسی و اداری بر میزان تمایل به درگیر کردن شهروندان در اجرای برنامه‌های عمومی و مشارکت شهروندی مؤثر است.

همچنین کارایی شخصی مدیران بر اعتماد آنها به شهروندان اثرگذار بوده است ($\beta=0/52$ و $p=0/01 < 0/05$) لیکن بر مشارکت شهروندان تأثیر چندانی نداشته است ($\beta=0/121 > 0/05$ و $p=0/59$) زیرا سطح معناداری از میزان $0/05$ فراتر رفته است. به عبارت دیگر کارایی شخصی بر مشارکت شهروندی اثری خفیف داشته است. ممکن است دلیل، این باشد که اعتماد یک خصلت انسانی است نه یک توانایی و قابلیت. به عنوان مثال ممکن است فرد توانایی تعامل با شهروندان را داشته باشد اما با این وجود به آنها اعتماد نکند. تحریک مدیران، جهت درگیر نمودن شهروندان در اجرای برنامه‌های عمومی علاوه بر توانایی و مهارت مستلزم پابندی به اخلاق حرفه‌ای (اداری) است.

در نهایت حمله به دولت که پیش‌تر نیز به عنوان یک متغیر نامطلوب شناسایی و تبیین شده است، بر اعتماد مدیران ($\beta=0/25$ و $p=0/01 < 0/05$) و مشارکت شهروندان ($\beta=0/49$ و $p=0/01 < 0/05$) اثر منفی می‌گذارد. به نظر می‌رسد که انتقاد و عیب‌جویی

غیر موجه منجر به اعتماد کمتری می‌شود. البته اینگونه نیست که مردم، رسانه‌ها و مقامات منتخب حق انتقاد به مدیران دولتی را نداشته باشند، بلکه نباید همه مشکلات و نارسایی‌های اجتماعی را ناشی از مدیران دولتی و عملکرد ایشان دانسته و از آنها بیزار باشند.

به منظور تأیید یا رد نهایی فرضیه‌های مطرح‌شده در تحقیق حاضر، به ازای هر فرضیه در شکل ۲ یک الگو ترسیم شده است که باید چهار الگوی رسم شده مورد راستی‌آزمایی قرار گیرد. بدین منظور، از روش بوت‌استرپ در برنامه ماکرو پریچر و هیز (۲۰۰۴) استفاده گردیده است. نتایج آزمون توزیع نرمال و روش بوت‌استرپ برای تعیین معنی‌داری اثر غیر مستقیم متغیرها در الگوهای ۱ الی ۴ در جدول ۸ به نمایش در آمده است نتایج آزمون توزیع نرمال در جدول ۸ نشان می‌دهد که فرض صفر مبنی بر صفر بودن اثر غیر مستقیم در هر چهار الگوی مورد نظر، رد می‌شود، زیرا در هر چهار الگوی مفروضه حد بالا و حد پایین هر دو هم‌علامت و مثبت هستند. همچنین نتایج روش بوت‌استرپ با تعداد نمونه‌گیری مجدد ۵۰۰۰ نشان می‌دهد که در فاصله اطمینان ۰/۹۵، صفر بین حد پایین و حد بالای هیچ یک از الگوهای ارائه شده قرار نمی‌گیرد، زیرا باز هم بعد از نمونه‌گیری مجدد، حد بالا و حد پایین هر چهار الگو هم‌علامت و مثبت هستند. بنابراین مسیر غیرمستقیم در هر چهار الگو معنی‌دار است. مطابق با این نتایج، متغیر اعتماد مدیران دولتی به شهروندان در رابطه مشارکت شهروندان و متغیرهای گرایش به اعتماد، تجربیات پیشین، کارایی شخصی و حمله به دولت، نقش میانجی را ایفا می‌نماید. به بیان دیگر هر ۴ فرضیه یاد شده در تحقیق مورد تأیید فرار می‌گیرد.

جدول ۸. نتایج آزمون توزیع نرمال و روش بوت استراپ برای الگوهای ۱ الی ۴

الگوها	آماره ارزش	توزیع نرمال		بوت استراپ (۵۰۰۰)	
		فاصله خطای استاندارد	فاصله ۰/۹۵	معنی فاصله اطمینان ۰/۹۵	معنی فاصله اطمینان ۰/۹۵
		حد بالا	حد پایین	حد بالا	حد پایین
الگوی ۱	۰/۰۶۳	۰/۰۲	۰/۴۸	۰/۰۰۱	۰/۴۷
الگوی ۲	۰/۰۵۱	۰/۰۳	۰/۶۲	۰/۰۰۱	۰/۶۱
الگوی ۳	۰/۰۴۲	۰/۰۵	۰/۷۹	۰/۰۰۱	۰/۷۹
الگوی ۴	۰/۰۲۵	۰/۰۶	۰/۷۳	۰/۰۰۱	۰/۷۳

یافته‌های این پژوهش به‌ویژه برای مقایسه مدیران دولتی ایران، ایالات متحده و کره جنوبی می‌تواند مفید باشد. در مقایسه با تحقیق یانگک (۲۰۰۵) و لی و یو (۲۰۱۳) که از نوع تحقیقات کاربردی هستند، شاهد وجود مشابهت‌های بسیار و تفاوت اندکی میان مدیران دولتی در اعتماد به شهروندان هستیم. نخست اینکه، میزان اعتماد ادراک شده توسط مدیران به شهروندان در کشورهای مورد مطالعه متوسط بوده است. به عبارت دیگر مدیران دولتی در ایران، ایالات متحده و کره جنوبی تمایل دارند که دیدگاه بی‌طرفی نسبت به شهروندان داشته و در فرایند اتخاذ تصمیمات عمومی درگیر احساسات، عواطف و اخلاق شخصی نشوند. یافته مشابه دیگر این است که تمایل مدیران به اعتماد به‌طور قابل ملاحظه-ای با اعتماد آنها به شهروندان در هر دو کشور مرتبط است.

نتیجه‌گیری

اعتماد، بنیانی اساسی برای ایجاد نظم، ارتقا سطح همبستگی اجتماعی و یکی از مولفه‌های حیاتی نظریه‌های دولت و نهادهای عمومی است. اجرای اثربخش خط مشی‌ها و سیاستهای عمومی، مستلزم شراکت و همکاری متعهدانه و دلسوزانه شهروندان است. اثر سازنده اعتماد، ارتقا و بهبود سطح همکاری‌های میان دولت و جامعه مدنی است. با این

حال اکثر مطالعات صورت گرفته در این حوزه، بر اعتماد شهروندان به دولت متمرکز شده است؛ البته این امر، تقویت پذیرش سیاستها از جانب شهروندان را رقم می‌زند و دولت را وادار به پاسخگویی در قبال مشکلات مداوم و واقعی شهروندان می‌کند اما این مسیر یک‌سویه از اعتماد، حاکی از محدودیتهای موجود در توسعه و ارتقا سطح همکاری‌های میان دولت و شهروندان است؛ زیرا حکمرانی مشارکتی واقعی، بدون اعتماد دولت به شهروندان امکان‌پذیر نخواهد بود. اعتماد مدیران به شهروندان به نظریه و اعمال آنها مربوط می‌شود. اعتماد، در صورتی که هنوز خلاف آن اثبات نشده باشد، باید به صورت یک ضرورت اخلاقی برای مدیران و یک اصل نهادی برای طراحان نظام‌های اجتماعی لحاظ گردد. این منطق، سراسر مشابه روح عبارت "اصل بر براءت است" است که در آن باید متهم را بی‌گناه فرض نمود مگر آنکه شواهد و قرائن حاکی از مجرم بودن وی باشد. در اجرای خط‌مشی‌ها همواره باید رویکرد دموکراتیک سرلوحه قرار گیرد مگر اینکه روش بهتر و کاراتری از آن وجود داشته باشد. این موضوع مطابق با سنت لیبرال اندیشمندانی همچون جان لاک، جیمز مدیسون، جرمی بنتهام، دیوید هیوم و جان استوارت میل است، زیرا موضوع دموکراسی و آزادی، حاکی از آن است که مدیران دولتی باید به فضایل شهروندان و توانمندی‌های آنان در اداره امور زندگی اجتماعی خود، باور و اعتماد راستین داشته باشند؛ مگر اینکه دلایلی برای نقض آن در دست باشد. مشروعیت نظام اداری رابطه‌ای تنگاتنگ با مشروعیت نظام سیاسی دارد و به هر میزانی که مدیران دولتی، به‌خصوص در حوزه ارائه خدمات عمومی، خود را در قبال مردم متعهدتر و پاسخگوتر بدانند و از حضور و مشارکت فعالانه آنان در اجرای برنامه‌های عمومی بهره بیشتری ببرند، ثبات بیشتر نظام سیاسی را از طریق تقویت روندهای دموکراتیک و کسب رضایت عمومی فراهم می‌کنند. برای جلب اعتماد شهروندان، اعتقاد و باور به دانش و مهارت‌های عملی آنها، گوش فرا دادن به خواسته‌ها و صدای ایشان، تسهیم قدرت با آنها، نمایش واقعی اعتماد و احترام در فرایندهای اداری و آموزش و درگیر نمودن آنها در این فرایندها باید سرلوحه

تصمیمات در تدوین، اجرا و ارزیابی برنامه‌های عمومی قرار گیرد تا اعتماد میان دولت-ملت شکل گرفته و بالنده شود. فرض اساسی این پژوهش مطابق با اصل ۱۹ قانون اساسی ایران است که مدیران دولتی باید به شهروندان، فارغ از دین، قومیت، جنسیت و سایر هویت‌ها بیشتر اعتماد و اتکاء نمایند؛ اما در انجام این مهم، باور، لازم است؛ باور واقعی به شهروندان. اعتماد مدیران به شهروندان از طرق مختلفی می‌تواند بهبود یابد؛ لیکن این تحقیق به جای تمرکز بر مشوق‌های اقتصادی، به برخی از استراتژی‌های فراتر از فردگرایی، همچون تشویق و حمایت از ساختارهای اجتماعی نظیر سازمانهای جامعه نهاد، ترویج و به‌کارگیری فرایندهایی که شهروندان را بیشتر در امور عمومی درگیر می‌نماید، ایجاد فرهنگ سازمانی که بر ارزشهای شهروندی تمرکز دارد، اصلاح بروکراسی‌های سنتی و پذیرش جامعه متکثر، عادل و اندیشمند اشاره دارد.

با وجود گزاره‌های نظری در اعتماد دوسویه که توسط یانگ از سال ۲۰۰۵ تا کنون مطرح شده است، تحقیق چندانی درباره اعتماد کارگزاران دولتی به شهروندان در ایران صورت نپذیرفته است. در این راستا این مطالعه با سنجش میزان اعتماد مدیران دولتی و تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر بر آن، به بخش اندکی از این شکاف مطالعاتی پاسخ می‌دهد. در حقیقت مقاله حاضر از لحاظ نظری، به این موضوع پرداخته است که چگونه تمایل مدیر دولتی به اعتماد، تجربیات پیشین، کارایی شخصی و انتقادات و شکایاتی که توسط شهروندان و رسانه‌ها نسبت به مدیران دولتی مطرح می‌گردد، بر اعتماد مدیران دولتی به شهروندان تأثیر می‌گذارد. این مطالعه نشان می‌دهد که میان تمایل به اعتماد مدیران دولتی و تجارب پیشین آنها از اعتماد به شهروندان با میزان درگیر نمودن و مشارکت شهروندان در تصمیمات و خط‌مشی‌های عمومی توسط مدیران دولتی با میانجی‌گری اعتماد مدیران به شهروندان، رابطه مثبت و مستقیم وجود داشته و هرچه انتقادات، به مدیران بیشتر شده، از اعتماد آنها به‌عنوان متغیر میانجی به شهروندان فرو کاسته شده و کاهش دسترسی و

¹ - Community Based organization (CBO)

مشارکت شهروندان به فرایند خط مشی گذاری عمومی را با خود به همراه داشته است. از سوی دیگر میان کارایی شخصی مدیران و مشارکت دادن شهروندان در امور عمومی با میانجی گری اعتماد مدیران به شهروندان، رابطه مثبت خفیفی ملاحظه گردید. در پایان به مدیران دولتی پیشنهاد می شود به شهروندان به گونه ای راستین، اعتماد نموده و با ایجاد ساختارهای شورایی، اسباب حضور واقعی آنان را در امور عمومی فراهم کنند و مسیر تسهیم قدرت و تفویض اختیارات خود را به آنان هموار نمایند و در اداره سازمانهای خود از شیوه های مشارکت محور بهره بیشتری ببرند. تعیین خط مشی ها و سیاستهای سازمانهای دولتی بر اساس ارزشها و خواستهای مردم به جای تمایلات بخشی، می تواند مصالح و خیر عمومی را محقق ساخته و مردم را نسبت به نظام سیاسی حاکم خوشبین نموده و میزان انطباق و تبعیت آنان از سیاستهای عمومی را تقویت نماید و موجب همراهی مردم با دولت شود.

منابع

- ۱) جابرانصاری، محمدرضا؛ نجف بیگی، رضا؛ الوانی، سیدمهدی (۱۳۹۵). «راهکارهای ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی»، دوفصلنامه قدرت نرم، دوره ۶، شماره ۱۵، صص ۲۰-۸.
- ۲) رضایی، فاطمه؛ نوری، ابوالقاسم؛ عریضی، حمیدرضا (۱۳۹۰). «بی‌نزاکتی در محیط کار و قصد ترک شغل با توجه به نقش میانجی‌گری عدالت سازمانی»، فصلنامه دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، دوره ۱۲، شماره ۴، صص ۵۰-۴۰.
- ۳) عباس زاده، محمد (۱۳۸۳). «عوامل مؤثر بر شکل‌گیری اعتماد اجتماعی دانشجویان»، فصلنامه رفاه اجتماعی، دوره ۴، شماره ۱۵، صص ۲۹۲-۲۶۷.
- ۴) قلی‌پور، آرین؛ پیران نژاد، علی (۱۳۸۷). «ارتقای اعتماد عمومی و دموکراسی الکترونیکی: تبیین نقش دولت الکترونیک»، مدرس علوم انسانی، دوره ۱۲، شماره ۱، صص ۲۵۶-۲۱۹.
- 5) Abbaszade, M. (2005). The Study of Effectives Factors upon the Formation of Social Trust among the Master & Ph.D. Students of Tabriz University. Journal of Social Welfare, 4(15), 267-292. (in Persian)
- 6) Aitalieva, N. R. (2014). Citizen Confidence in the Public Service: An Examination of Established and Emerging Democracies in North America and Eurasia, University of Tennessee – Knoxville, Doctoral Dissertations.
- 7) Bandura, A. (1994). Self-Efficacy. Encyclopedia of Human Behavior, edited by V.S. Ramachaudran, 4, 71–81. New York: Academic Press.
- 8) Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator- Mediator Variable Distinction in Social Psychological research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. Journal of Personality and Social Psychology, 51, 1173-1182.
- 9) Berman, E. M. (1997). Dealing with cynical citizens. Public Administration Review, 57, 105-112.
- 10) Bianco, W. T. (1994). Trust: Representatives and Constituents. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- 11) Bouckaert, G., & Van De Walle, S. (2001). Government Performance and Trust in Government. Paper presented at the Annual EGPA meeting, Finland.
- 12) Bouckaert, G., & Van De Walle, S. (2003). Quality of Public Service Delivery and Trust in Government. In Governing Networks EGPA Yearbook, (Eds), Ari Salminen, Amsterdam: IOS Press, 299-318.

- 13) Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. K.A. Bollen & J.S. Long (Eds.), *Testing structural equation models*, 136- 162. Newby Park, CA: Sage.
- 14) Christensen, T., & Lagreid, P. (2005). Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography. *Public Performance and Management Review*, 28(4), 487-511.
- 15) Citrin, J., & Muste, C. (1999). Trust in Government. In John P. Robinson, Phillip R. Shaver, And Lawrence S. Wrightsman (Eds.) *Measures of Political Attitudes*. San Diego: Academic Press, 465-532.
- 16) Colquitt, J. A., Brent, S., & Lepine, J. A. (2007). Trust, Trustworthiness, and Trust Propensity: A Meta-Analytic Test of Their Unique Relationships with Risk Taking and Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 909-927.
- 17) Dasgupta, P. (1988). Trust as a Commodity. In *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Diego Gambetta, (Ed). New York: Basil Blackwell, Inc.
- 18) Doney, P. M., & Cannon, J. P. (1997). An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships. *Journal of Marketing*, 61(2), 35-51.
- 19) Dunn, J. (1988). Trust and Political Agency. In D. Gambetta (Eds.), *Trust: Making and breaking cooperative relations*, 73-93. Oxford, UK: Basil Blackwell.
- 20) Efron, B. (2000). The Bootstrap and Modern Statistics. *JASA*, 95, 1293-96.
- 21) Eisenstadt, S.N. (1995). *Power, Trust and Meaning*. Chicago: University of Chicago Press.
- 22) Fukuyama, E. (1996). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York: Free Press.
- 23) Gholipour A., & Pirannezhad A. (2008). Promotion of Public Trust and E-Democracy: Exploration of the Role of E-Government. *Modarres Human Sciences*, 12(1), 219-256. (in Persian)
- 24) Giddens, A. (1996). *The Consequence of Modernity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 25) Greed, D., & Miles, R. E. (1996). Trust in organizations. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*. Thousand Oaks, CA: Sage, 16-38.
- 26) Hardin, R. (2002). *Trust and Trustworthiness*. New York: Russell Sage Foundation.
- 27) Inglehart, R. (1997). Post-Materialist Values and The Erosion of Institutional Authority. In Joseph S. Nye, Philip D. Zelikow and David

- C. King (Eds.), *Why People don't Trust Government*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 217-236.
- 28) Irvin, R. A., & Stansbury, J. (2004). Citizen Participation in Decision Making: Is It worth the effort? *Public Administration Review*, 64(1), 55-65.
- 29) King, C. S., Feltey, K. M., & O'Neil, B. (1998). The question of participation: Toward authentic public participation in public administration. *Public Administration Review*, 58, 317-326.
- 30) King, C. S., & Stivers, C. (1998). Citizens and administrators: Roles and relationships. In C. S. King & C. Stivers (Eds.), *Government is us*. Thousand Oaks, CA: Sage, 49-70.
- 31) La Porte, T. R., & Metlay, D. S. (1996). Hazard and Institutional Trustworthiness: Facing a Deficit of Trust. *Public Administration Review*, 56, 341-347.
- 32) Larsson, L. (2007). Public Trust in the PR Industry and its Actors. *Journal of Communication Management*, 11(3), 222-234.
- 33) Lee, J. S., & Yu, J. H. (2013). Factors Affecting Public Servants' Trust in Citizens: A Case Study of South Korean Central Government Officials. *International Review of Public Administration*, 18(3), 85-114.
- 34) Levi, M., & Brathwaite, V. (1998). Introduction. In Brathwaite, V., & Levi, M (Eds), *Trust and governance*. New York: Russell Sage, 1-6.
- 35) Levi, M., & Stoker L. (2000). Political Trust and Trustworthiness. *Annual Review of Political Science*, 3(1), 475-507.
- 36) Lipset, S. M., & Schneider, W. (1983). The Decline of Confidence in American Institutions. *Political Science Quarterly*, 98, 379-402.
- 37) Mara, G.M. (2001). Thucydides and Plato on Democracy and Trust. *The Journal of Politics*, 63(3), 820-845.
- 38) March, J. G. (1994). *A Primer on Decision Making: How Decisions Happen*. New York: Free Press.
- 39) Mayer, R. C., Davis, J. J., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20, 709-734.
- 40) Maynard-Moody, S., & Musheno, M. (2000). State Agent or Citizen Agent: Two Narratives of Discretion. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10, 329-358.
- 41) McAllister, D. J. (1995). Affect- and Cognition -Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59.

- 42) Melkers, J. & Thomas, J. C. (1998). What Do Administrators Think Citizens Think? Administrator Predictions as an Adjunct to Citizen Surveys. *Public Administration Review*, 58(4), 327–34.
- 43) Miller, A. H. (1974). Political Issues and Trust in Government. 1964-1970. *The American Political Science Review*, 68(3), 951-972.
- 44) Mishra, A. K. (1996). Organizational Response to Crisis: The Centrality of Trust. *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, edited by Roderick M. Kramer and Tom R. Tyler. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 261–287.
- 45) Moyson, S. & Van de Walle, S & Groeneveld, S. (2016). What do public officials think about citizens? The role of public officials' trust and their perceptions of citizens' trustworthiness in interactive governance. In J. Edelenbos & I. Van Meerkerk (Eds.), *Critical Reflections on Interactive Governance*. Cheltenham: Edward Elgar.
- 46) Mundy, E.J. (2007). *Public Trust in Government: An Examination of Citizen Trust Differentials in Public Administrators and Other Government Officials at the Federal, State and Local Levels*. A Dissertation Presented to The Graduate Faculty of the University of Akron.
- 47) Offe, C. (1999). How Can We Trust Our Fellow Citizens? In *Democracy and Trust*. Mark E. Warren(Eds). Cambridge: Cambridge University Press, 42–87.
- 48) Pedersen, K.H. & Johannsen, L. (2016). Where and how you sit: how civil servants view citizens' participation. *Administration & Society*, 48 (1), 104–129.
- 49) Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS Procedures for Estimating Indirect Effects in Simple Mediation Models. *Behavior Research Methods*, 36, 717-731.
- 50) Putnam, R. D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Italy*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- 51) Putnam, R.D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- 52) Raaphorst, N., & Van de Walle, S. (2016). Trust in and by the public sector. In: Searle, R., Nienaber, A., & Sikin, S. (eds), *Routledge Companion to Trust*. London: Routledge, 469-482.
- 53) Rezaei, F., M. A., Nouri, A., & Oreyz, H. R. (2012). Workplace Incivility and Turnover Intention: The Mediating Role of Organizational Justice. *Knowledge & Research in Applied Psychology*, 12(4), 40-50. (in Persian)

- 54) Rousseau, D. M., Siykin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so Different After All: A Cross-Discipline View of Trust. *Academy of Management Journal*, 23(3), 393-404.
- 55) Ruscio, K. (1996). Trust, Democracy, and Public Management: A Theoretical Argument. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6(3), 461-477.
- 56) Six, F.E. (2013). Trust in regulatory relations: How New Insights from Trust Research Improve Regulation Theory. *Public Management Review*, 15(2), 163–185.
- 57) Sztompka, P. (2003). *Trust: A Sociological Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 58) 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.
- 59) Van de Walle, S., Van Roosbroek, S., & Bouckaert, G. (2008). Trust in the Public Sector: Is There any Evidence for a Long-Term Decline? *International Review of Administrative Sciences*, 74(1), 47-64.
- 60) Vigoda-Gadot, E. & Zalmanovitch, Y. & Belonogov, A. (2012). Public Servants' Trust in Citizens: An Extension of Theory and an Empirical Examination with Structural Equation Modeling (SEM). *Public Organization Review*, 12(4), 383-99.
- 61) Villeneuve, J.P. (2016). Citizen-Administration Relationships. A. Farazmand (ed.), *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governanc*, Springer International Publishing Switzerland, 1-4.
- 62) Whitener, E. M. (1997). The Impact of Human Resource Activities on Employee Trust. *Human Resource Management Review*, 7(4), 398-404.
- 63) Whitener, E. M., Brodt, S., Korsgaard, M. A., & Werner, J. M. (1998). Managers as Initiators of Trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 513–30.
- 64) Wolff, J. (2006). Trust and the State of Nature. Retrieved November 26, 2006 from www.open2.net/trust/downloads/docs/stateofnature.pdf.
- 65) Wu, J., & Yang, Y. (2011). Does Public Servants' Low Trust in Citizen Raters Really Matter? Evidence from Mainland China. *International Public Management Review*, 12(1), 1-21.
- 66) Yang, K. (2005). Public Administrators' Trust in Citizens: A Missing Link in Citizen Involvement Efforts. *Public Administration Review*, 65(3), 273–285.

- 67) Yang, K (2006). Trust and Citizen Involvement Decisions: Trust in Citizens, Trust in Institutions, and Propensity to Trust. *Administration & Society*, 38(5), 572–595.
- 68) Zegans, M. (1992). Innovation in the Well-Functioning Public Agency. *Public Productivity & Management Review*, 16(2), 141-156.
- 69) Zhao, D., & Hu, W. (2015). Determinants of public trust in government: Empirical evidence from urban China. *International Review of Administrative Sciences*, 0(0), 1–20.

