

## مقاله پژوهشی

## رابطه حکمرانی خوب با اعتماد عمومی با میانجی‌گری ادراک اثربخشی دولت الکترونیک

منوچهر اسدی<sup>۱</sup>، محمد عطایی<sup>۲\*</sup>، محمود درودیان<sup>۳</sup>

## چکیده

**هدف:** هدف این مطالعه بررسی ارتباط بین ادراک در پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و شفافیت با اعتماد عمومی با میانجی‌گری اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیکی در مدیریت دولتی می‌باشد.

**طراحی / روش‌شناسی / رویکرد:** پژوهش حاضر با استفاده از یک بررسی میدانی مقطعی کمی صورت پذیرفته است. داده‌های اولیه در سطوح جامعه آماری مربوط به ۲۳ دفتر فعال خدمات الکترونیکی انتظامی (پلیس ۱۰+) در سطح استان گیلان بوده و حجم نمونه ۳۹۲ نفر از مراجعه‌کنندگان به دفاتر خدماتی می‌باشد که از طریق نمونه‌گیری احتمالی (تصادفی طبقه‌ای) انتخاب گردیده است. روش گردآوری داده‌ها توصیفی بوده و از نظر نوع تحلیل از همبستگی پیرسون استفاده شده است. جهت جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات از روش میدانی در توزیع پرسشنامه استفاده شده است.

**یافته‌های پژوهش:** برای تمامی پیوندهای فرضی (روابط مستقیم و غیرمستقیم) نتایج مثبت به دست آمد. نتایج  $R^2$  تغییر ۷۹/۲٪ را در کلیت اعتماد عمومی به دولت به دلیل تمام ساختارهای مستقیم و میانجی نشان می‌دهد.  $R^2$  برای اثربخشی دولت الکترونیک ۵۶/۴٪ می‌باشد که نمایانگر رابطه حکمرانی خوب با اعتماد عمومی از انتظارات شهروندان به واسطه اثربخشی دولت الکترونیک است.

**محدودیت‌ها و پیامدها:** محدودیت این پژوهش انجام آن در حوزه جغرافیایی استان گیلان بوده که قابلیت تعمیم نتایج آن به کل سطح کشور را دشوار می‌نماید.

**پیامدهای عملی:** این مطالعه چارچوبی اجرایی را برای اعتماد عمومی در راستای حکمرانی دولت به واسطه ادراک شهروندان از اثربخش بودن خدمات دفاتر الکترونیک ارائه می‌نماید.

**ابتکار یا ارزش مقاله:** این مقاله مطابق با استدلال‌های انجام شده، به این نتیجه رسید که شیوه‌های حکمرانی خوب باعث ایجاد و افزایش اعتماد عمومی به دولت می‌شود، بنابراین جهت‌گیری‌هایی را در خط‌مشی‌های کلیدی ارائه می‌دهد. همچنین یافته‌های این تحقیق به اعتبار نظریه حکمرانی خوب با حکمرانی الکترونیک کمک می‌نماید.

**نوع مقاله:** مقاله پژوهشی

## مشخصات نویسندگان

۱. دانشجوی دکتری، گروه

مدیریت دولتی، واحد قزوین،

دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران.

manochasad@gmail.com

۲. گروه مدیریت دولتی، واحد

قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی،

قزوین، ایران (\*نویسنده مسئول).

mohamatai@gmail.com

۳. گروه مدیریت صنایع و

مهندسی، واحد قزوین، دانشگاه

آزاد اسلامی، قزوین، ایران.

mhdoroodian1645

@gmail.com

**کلمات کلیدی:** حکمرانی خوب، ادراک از اثربخشی، دولت الکترونیک، اعتماد عمومی به دولت

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۱۰/۱۰ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۰۷/۱۱ تاریخ چاپ مقاله: ۱۴۰۱/۱۰/۰۱

منتشر شده توسط دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران



### Research Paper

## The Relationship of Good Governance with Public Trust Mediated by Perceptions of E-government Effectiveness

Manouchehr Asadi<sup>1</sup>, Mohammad Ataie<sup>2\*</sup>, Mahmoud Droudian<sup>3</sup>

### Authors

1. PhD Student, Department of Public Administration, Qazvin Branch, Islamic Azad University, Qazvin, Iran. manochasad@gmail.com
2. Assistant Professor, Department of Public Administration, Qazvin Branch, Islamic Azad University, Qazvin, Iran (\*Corresponding Author). mohamatai@gmail.com
3. Assistant Professor, Department of Industrial and Engineering Management, Qazvin Branch, Islamic Azad University, Qazvin, Iran. mhdoroodian1645@gmail.com

### Abstract

**Purpose:** The Purpose of this study was to investigate the relationship between perceptions on accountability, responsibility and transparency towards public trust mediated by the perceived effectiveness of e-government in public administration.

**Design/Methodology/Approach:** The current research was conducted using a quantitative cross-sectional field survey, the primary data at the statistical community levels are related to 23 active police electronic service offices (Police +10) in Gilan province, the sample size is 392 people. Among the people who refer to service offices, they were selected through probability sampling (stratified random), the method of data collection is descriptive, and in terms of type and analysis, it is Pearson correlation. In order to collect data and information, the field method was used to distribute the questionnaire.

**Research Findings:** Positive results were obtained for all hypothetical links (direct and indirect relationships). The results of  $R^2$  show a change of %79.2 in the totality of public trust in the government due to all direct and intermediary structures.  $R^2$  for the effectiveness of e-government is %56.4. which shows the relationship between good governance and public trust from citizens' expectations due to the effectiveness of electronic government.

**Limitations & Consequences:** The limitation of this research is that it was carried out in the geographical area of Gilan province, which makes it difficult to generalize its results to the entire country.

**Practical Consequences:** This study provides an implementation framework for public trust in the direction of government governance through citizens' perception of the effectiveness of electronic office services.

**Innovation or value of the Article:** According to the arguments made, this paper concluded that good governance practices create and increase public trust in the government, thus providing directions in key policies. Also, the findings of this research contribute to the validity of the theory of good governance with electronic governance.

**Paper Type:** Research Article

**Keywords:** Good governance, Perception of effectiveness, E-government, Public trust in government.



## مقدمه

حکمرانی خوب و اعتماد عمومی به دولت مستقیماً به هم مرتبط هستند، زیرا مردم به خطامشی‌ها، رویه‌ها و اقدامات دولت وابسته هستند (Beshi and Kaur, 2020). اعتماد عمومی به دولت کلید موفقیت برای سیستم دموکراتیک در نظر گرفته می‌شود، زیرا برای پایداری و مشروعیت هر نظام دموکراتیک یک امر ضروری و حیاتی است (Bouckaert, 2012). بنابراین، بر اساس ماهیت متغیر و فرآیند تصمیم‌گیری متنوع، دولت‌ها در حین اتخاذ تصمیمات مهم، منافع اکثریت را در نظر می‌گیرند (Chakiri et al., 2020; Wasike, 2017). به همین دلیل، دولت‌هایی که اعتماد عمومی بیشتری دارند، همیشه می‌توانند مؤثرتر و روان‌تر از دولت‌هایی با سطح اعتماد پایین‌تر کار کنند (Sawatsuk et al., 2018).

اعتماد<sup>۱</sup>، یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد مبادلات را در زمینه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی سرعت می‌بخشد. فرهنگ آکسفورد اعتماد را اتکاء یا اطمینان به برخی ویژگی‌ها یا خصایص شخص یا سازمان تعریف کرده است (Zahedi et al., 2011, p.71). اطمینان<sup>۲</sup>، نوعی احساس مثبت است که با گذشت زمان نسبت به دولت، مقامات، سازمان‌های دولتی، و عملکرد و تصمیم‌های آن‌ها ایجاد می‌شود. وقتی اعتماد عمومی مطرح می‌شود مردم انتظار دارند که مقامات و سازمان‌های دولتی با اقدامات خود، به نوعی از عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام دادن امور که غالباً در سازمان‌های دولتی وجود دارد، پاسخگو باشند. به عبارت دیگر، اعتماد عمومی، یعنی انتظار مردم از توجه مثبت به خواسته‌های آنان از طریق متولیان امور عمومی (Alvani and Danai Fard, 2001). این انتظار مثبت، در مفهوم بعد اطمینان اعتماد عمومی صورت‌بندی می‌شود.

بنابراین، افزایش اعتماد و اطمینان شهروندان در حین اجرای کارآمد و مؤثر استراتژی‌ها یکی از لبه‌های رقابتی کلیدی دولت‌ها است (Houston and Harding, 2013). مفهوم حکمرانی خوب عمدتاً بر سه مؤلفه (یعنی جوامع مدنی، خصوصی و دولت) متمرکز است. با این حال، کمتر به بازیکنان بین‌المللی توجه می‌کند (Beshi and Kaur, 2020). این نقص مفهوم حکمرانی خوب بیشتر منجر به یک مفهوم جایگزین و جامع‌تر، یعنی حکمرانی سالم، با عناصر ارزش‌های قانون اساسی و پاسخگو به هنجارها، قواعد و رژیم‌های بین‌المللی شده است (Farazmand, 2017). جستجوی گسترده ادبیات نشان داده است که یک روند کاهشی نگران‌کننده اعتماد عمومی به دولت در کشورهای توسعه یافته مانند ایالات متحده آمریکا، ژاپن و کانادا وجود دارد (Christopher et al., 2008). از این رو، نیاز به بررسی این روندهای کاهشی در اعتماد عمومی به دولت و به‌طور کلی و به ویژه در کشورهای در حال توسعه وجود دارد (Zhao and Jing, 2019; Mansoor, 2021b).

ادبیات مرتبط با مدیریت دولتی این مطالعه با پر کردن این شکاف به ارائه شواهد تجربی از بافت فرهنگی منحصر به فرد در یک کشور در حال توسعه کمک می‌نماید. از سوی دیگر، رابطه بین اثربخشی درک شده حکومت الکترونیکی و اعتماد عمومی به دولت موضوعی است که امروزه بسیار مورد توجه قرار گرفته است

1-Trust

2-Confidence

(Sumathy, 2020). حاکمیت الکترونیکی در ارائه اطلاعات با کیفیت به شهروندان بهتر درک می‌شود (Sepasgozar et al., 2020). از ادبیات اخیر مشهود است که استفاده از پلتفرم‌های حکمرانی الکترونیکی ادراک انصاف را ایجاد می‌کند که نتیجه آن ارزیابی مثبت است و در نهایت منجر به سطح بالاتر اعتماد عمومی در دولت می‌شود (Hanafizadeh et al., 2020). بسیاری از محققین ارتباط بین عناصر مختلف حکمرانی خوب را بررسی کرده‌اند. پاسخگویی (فارول<sup>۱</sup> و همکاران، 2019؛ یانگ<sup>۲</sup> و نورتکات<sup>۳</sup>، 2019)، مسئولیت‌پذیری (گیل دی زیکا<sup>۴</sup> و همکاران، 2017)، شفافیت (پورومبسکو<sup>۵</sup>، 2015) و اعتماد شهروندان به دولت از جمله این موارد هستند. با این حال کمبود پژوهش‌هایی که نقش میانجی اثربخشی دولت الکترونیک درک شده را در بین این سه عنصر حکمرانی خوب و اعتماد عمومی مردم به دولت بررسی نماید محسوس می‌باشد. بنابراین، تحقیق حاضر با بررسی این مکانیسم منحصر به فرد در یک چارچوب جامع، ادبیات موجود را ارتقاء می‌دهد. علاوه بر این، استفاده از نظریه حکمرانی خوب برای آزمایش چارچوب جامع مرتبط با اثربخشی حکمرانی الکترونیکی و اعتماد عمومی پیشرفت بزرگی است که توسط این تحقیق در ادبیات مربوط به حکمرانی و مدیریت دولتی ایجاد شده است.

اصطلاح دولت الکترونیک<sup>۶</sup> که به طور جدی از دهه 1990 مطرح گردیده است، به عقیده صاحب‌نظران می‌تواند مدل‌های جدید حکومت را تکامل بخشد. دولت الکترونیک اطلاعات گسترده‌ای را از طریق اینترنت به شهروندان و بخش دولتی و خصوصی ارائه می‌کند (Batani and Yazdan Shohans, 2006, p.62). پژوهش حاضر، با هدف بررسی ارتباط بین ادراک در پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و شفافیت با کلیت اعتماد عمومی نسبت به دولت، با میانجی‌گری اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیکی انجام شده تا بتواند راه‌های جلوگیری از نگرانی‌های جامعه را در اثربخش بودن الگوهای ضروری در سبک‌های حکومتی در دولت الکترونیک توسط دفاتر خدمات الکترونیکی (پلیس+۱۰) به تصویر بکشد.

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

#### اهمیت و ضرورت پژوهش

اساساً دولت‌های شفاف، پاسخگو و مسئولیت‌پذیر به اثربخشی سیستم حکومت‌داری الکترونیکی بر اساس باور مردم به دولت‌هایشان منجر می‌شوند. علاوه بر این، این ادراکات قوی از اثربخشی دولت الکترونیک باعث می‌شود که شهروندان بر اساس این درک که دولت‌هایشان منافع شهروندان را در اولویت قرار می‌دهند و تصمیمات پاسخگو می‌گیرند و به‌طور شفاف آن تصمیم‌ها را منتقل می‌کنند، به دولت‌های خود اعتماد نمایند. از طرفی شناسایی مفاهیم عملی جنبه‌های مهم مرتبط با اعتماد عمومی و شیوه‌های حکمرانی خوب و نقش مؤثر دولت الکترونیک برای کارکنان سازمان‌ها، به‌ویژه ارگان‌های دولتی و واحدهای اداری، که بتوانند در تشخیص

<sup>1</sup>-Farwell

<sup>2</sup>-Yang

<sup>3</sup>-Northcott

<sup>4</sup>-Gil de Zuniga

<sup>5</sup>-Porumbescu

<sup>6</sup>The idiom electronic government

و شناسایی و افزودن کانال‌های ارتباطی اثربخش دولت‌ها با افراد جامعه جهت دستیابی به انسجام اجتماعی برای کسب و حفظ اعتماد عمومی کمک کنند، دارای اهمیت می‌باشد.

نقش دولت الکترونیک، (سریواستاوا و تئو<sup>1</sup>، 2007)، به‌عنوان استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات<sup>2</sup> (ICT) و اینترنت برای افزایش دسترسی و ارائه تمام جنبه‌های خدمات و عملیات دولتی به نفع شهروندان، مشاغل، کارمندان و سایر ذی‌نفعان تعریف می‌شود (Srivastava and Teo, 2007, p.20). از طرفی آرایانکلام و کریشنان<sup>3</sup> (2019) معتقدند پژوهش‌های دولت الکترونیک از «پدیده کوه یخ<sup>4</sup>» رنج می‌برند، یعنی جایی که بیشترین توجه به موضوعات «بالاسطحی» مانند توجه دولت به شهروندان<sup>5</sup> در دولت الکترونیکی در بعد اهداف از قبل تدوین شده آن است، در حالی که جنبه‌های «زیرسطحی» مانند تأثیر آن بر اثربخشی و کارایی داخلی در سازمان که منجر به رضایتمندی شهروندان و جنبه اعتماد عمومی به دولت می‌گردد ناشناخته باقی مانده است (Arayankalam and Krishnan 2019). با توجه به نفوذ و پیشرفت فناوری اطلاعات (IT) در جوامع و زندگی روزمره شهروندان در سال‌های اخیر، سازمان ناجا<sup>6</sup> نیز به عنوان یکی از سازمان‌های تأمین و ایجاد امنیت ملی و نهادهای خدمات‌رسانی دولتی، سعی نموده از طریق بهره‌برداری از فناوری اطلاعات (IT) نسبت به خدمت‌رسانی سریع و جامع از طریق دفاتر خدمات الکترونیکی (پلیس +۱۰) در راستای مشترمداری و تکریم ارباب رجوع اقدام نماید. البته در این بین برخی مشکلات و یا نواقص احتمالی در نحوه و میزان خدمات ارائه شده از طریق این دفاتر (نظیر کیفیت مورد انتظار مشتریان در نحوه ارائه خدمات) که ممکن است از دید مدیران سازمانی ناجا پنهان مانده باشد، وجود دارد که می‌تواند تأثیری منفی در تحقق اهداف سازمانی به‌جا بگذارد. بنابراین یکی از دغدغه‌های اساسی سازمان ناجا رفع انتظارات ارباب رجوع در راستای اثربخش بودن این دفاتر از طریق پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و شفافیت در عملکرد می‌باشد که بتواند در فراهم‌سازی اعتماد عمومی به دولت ایفای نقش نماید.

### مرور پژوهش‌های پیشین

در پژوهش پورومبسکو و گریمز<sup>7</sup> (2021)، با عنوان «تشبیه ارتباط اجتماعی دولت شفاف و پاسخگو با به‌کارگیری لنز رفتاری» در اداره پلیس مینیاپولیس ایالات متحده آمریکا که به‌صورت کیفی مبتنی بر تحقیق کتابخانه‌ای و با روش نمونه‌گیری هدفمند انجام پذیرفته، نتایج نشان می‌دهد که اتخاذ یک لنز رفتاری برای ارزیابی تأثیر شفافیت بر پاسخگویی، فرصت‌های جدیدی را برای کشف مکانیسم‌های نوین ارائه می‌دهد که منجر به درک سیستماتیک‌تری از زمان و چرایی افزایش شفافیت در دولت پاسخگو شده و باعث می‌گردد تا شهروندان نسبت به تصمیمات شفاف اتخاذ شده توسط ادارات دولتی اعتماد بیشتری داشته باشند. مطالعه دیگری توسط یانگ و

7- Srivastava and Teo

8- Information and communication technologies

1-Arayankalam and Krishnan

2- The iceberg phenomenon

3- government- to-citizens (G2C).

4- Naja organization

5- Porumbescu and Grimes

نورسکات<sup>۱</sup> (2019)، با عنوان «اعتماد عمومی به موسسات خیریه با نقش گزارش‌گری در پاسخگویی عملکرد» در دو موسسه خیریه در کشور نیوزلند با روش کیفی صورت پذیرفت. این پژوهش بر اساس ۲۷ مصاحبه نیمه‌ساختاریافته بوده و از روش نمونه‌گیری گلوله برفی برای شناسایی مصاحبه‌شوندگان استفاده کرده است. متن مصاحبه و گزیده اسناد مربوطه بعد از کدگذاری در سه مرحله با نرم‌افزار Navivo مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان می‌دهد پاسخگویی در موسسات خیریه توسط نقش‌آفرینان از طرق مختلف می‌تواند محیط سازمانی خود را شکل داده و اعتماد عمومی به دولت را از طریق شیوه‌های گزارش‌دهی در پاسخگویی عملکرد روزانه خود تحت تأثیر قرار دهند.

پژوهش دیگری توسط باشی و کاتور<sup>۲</sup> (2019)، با عنوان «اعتماد عمومی به دولت محلی: تبیین نقش شیوه‌های حکمرانی خوب» در شهر باهیر<sup>۳</sup> در اتیوپی به روش کمی و با روش نمونه‌گیری دردسترس با حجم نمونه ۴۴۰ نفر از طریق پرسشنامه صورت پذیرفته است. نتایج نشان می‌دهد که ضریب مسیر بین شیوه‌های درک شده شفافیت با اعتماد عمومی به دولت محلی، با ضریب مثبت و معنادار است ( $\beta = .232$   $p < .001$ ). بدین معنا که شهروندان نیاز به داشتن اطلاعات صریح دارند، دیدگاه‌های مثبت یا منفی شهروندان نسبت به دولت‌شان به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم تحت تأثیر اطلاعاتی است که از دولت دریافت می‌کنند. همچنین ضریب مسیر بین شیوه‌های درک شده پاسخگویی با اعتماد عمومی به دولت محلی با ضریب مثبت و معنادار است ( $\beta = .305$   $p < .001$ ). یعنی وقتی دولت در فرآیند تصمیم‌گیری و اجرا پاسخگو است، به شهروندان این احساس را می‌دهد که دولت در قبال اعمال آن‌ها مسئول است. این تصور از شهروندان بیشتر به ارتقای اعتماد شهروندان به دولت محلی کمک می‌کند. همچنین ضریب مسیر بین شیوه‌های درک شده مسئولیت‌پذیری با اعتماد عمومی به دولت محلی با ضریب مثبت و معنادار است ( $\beta = .395$   $p < .001$ ). یعنی شهروندان باید به شیوه‌ای منصفانه اداره شوند و به دنبال پاسخ مناسب برای سوالات خود توسط دولت مسئولیت‌پذیر باشند. مولوی و حسینی<sup>۴</sup> (2017)، در پژوهشی با عنوان «ارتقای اعتماد عمومی شهروندان: بررسی نقش حکمرانی خوب و خدمات دولت الکترونیکی» شهروندان ۱۶ تا ۶۸ ساله شهرستان قم را با روش تحقیق کمی مبتنی بر مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد بررسی قرار دادند. نتایج حاکی از اثر مستقیم کیفیت خدمات الکترونیکی بر اعتماد عمومی به محیط قبل از ورود متغیر حکمرانی خوب ۰/۶۷۲ است که در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است. از طرفی اثر غیرمستقیم کیفیت خدمات الکترونیکی در اعتماد عمومی برابر ۰/۱۰۷ به دست آمد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. بنابراین استنباط می‌گردد که اعتماد شهروندان به سازمان‌ها و نهادهای عمومی از طریق بهبود کیفیت خدمات دولت الکترونیکی و حکمرانی خوب ارتقاء می‌یابد. غریبی و ایزدی<sup>۵</sup> (2015)، تحقیقی با عنوان «بررسی تأثیر کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر اعتماد عمومی» را به منظور تبیین تأثیر کیفیت خدمات دولت الکترونیکی بر اعتماد عمومی در بانک صنعت و معدن به صورت کمی انجام دادند. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه مشتریان بانک صنعت و معدن بوده که از خدمات الکترونیکی بانک استفاده می‌کنند.

6- Yang and Northcott.

7- Beshi and Kaur

8-City Bahir.

1- Molvi and hosseini.

2- Gharibi and Ezadi

حجم نمونه ۳۳۳ نفر از مشتریان بانک یاد شده می‌باشد. نتایج آزمون فرضیه‌ها نشان داد کیفیت خدمات دولت الکترونیک و ابعاد چهارگانه آن (قابلیت اتکاء، قابلیت اعتماد، کارایی و پشتیبانی) در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر روی اعتماد عمومی تاثیر مثبت و معناداری دارد. از بین این چهار بعد قابلیت اعتماد بیشترین تاثیر و قابلیت اتکاء کمترین تاثیر را بر روی اعتماد عمومی داشته‌اند. نظریان<sup>۱</sup> (2011)، پژوهشی با عنوان «رابطه بین گسترش شاخص‌های دولت الکترونیک و رشد مولفه‌های حکمرانی خوب» را در بین ارباب رجوع شهرداری‌های مناطق استان قم به صورت کمی، با حجم نمونه ۲۷۷ نفر از طریق پرسشنامه انجام داده است. نتایج تحقیق رابطه معناداری را میان شاخص‌های دولت الکترونیک و مولفه‌های حکمرانی خوب نشان می‌دهد مبنی بر اینکه تمامی مولفه‌های حکمرانی خوب رابطه معناداری با شاخص‌های دولت الکترونیک داشتند. بنابراین نتیجه نهایی تحقیق حاکی از آن است که گسترش شاخص‌های دولت الکترونیک نقش موثری در ارتقای مولفه‌های حکمرانی خوب دارد. همچنین بین توسعه شاخص‌های دولت الکترونیک با مولفه‌های حکمرانی خوب (شفافیت، پاسخگویی، قانون‌مداری، کارایی و مشارکت مردمی) رابطه معناداری وجود دارد.

مقیمی و اعلائی<sup>۲</sup> (2011)، تحقیقی با عنوان «سنجش شاخص‌های حکمرانی خوب و نقش دولت الکترونیک در ارتقای آن» را در بین مدیران و کارشناسان هفت سازمان دولتی در شهرستان یزد، با حجم نمونه ۲۰۰ نفر به صورت کمی انجام دادند. نتایج نمایانگر میانگین شاخص‌های حکمرانی خوب به ترتیب برای نتیجه‌گرایی ۲/۳۳، ارتقاء ارزش‌ها ۲/۳۷، شفاف‌سازی ۲/۱۶، ظرفیت‌سازی ۲/۲۰ و پاسخگویی ۲/۳۲ می‌باشد که نمایانگر این مطلب است که با استقرار دولت الکترونیک در سازمان‌ها، شاخص‌های حکمرانی خوب ارتقاء می‌یابد و همچنین استقرار دولت الکترونیک به ارتقای پاسخگویی، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، ظرفیت‌سازی، شفاف‌سازی، نتیجه‌گرایی و ارتقای ارزش‌ها به عنوان شاخص‌های حکمرانی خوب منجر می‌شود.

### بررسی ادبیات و توسعه فرضیه‌ها

#### حکمرانی خوب

یکی از مباحث بسیار مهم و در عین حال جدید که از دهه 1980 به بعد در ادبیات توسعه مطرح شده، حکمرانی خوب است. این مسئله، به ویژه در کشورهای در حال توسعه در راستای استقرار و نهادینه‌سازی جامعه مدنی در سیاست‌های مربوط به اعطای کمک‌ها از جایگاه ویژه‌ای برخوردار شده است. حکمرانی خوب مفهومی است که بیشتر در علم سیاست، مدیریت دولتی و به طور ویژه در مدیریت توسعه استفاده می‌شود. این مفهوم در کنار واژه‌هایی چون مردم‌سالاری، جامعه مدنی، مشارکت مردمی، اعتماد، حقوق بشر و حقوق اجتماعی و توسعه پایدار مطرح می‌شود. در دهه گذشته، این مفهوم ارتباط نزدیکی با تحول بخش دولتی داشته است (مقیمی و اعلائی، 2011، ص ۱۷۱؛ سایچ<sup>۳</sup>، 2007)، برای حکمرانی خوب یک مدل ایده‌آل واحد وجود ندارد. برای درک شیوه‌های حکمرانی خوب، معمولاً از نظریه حکمرانی خوب استفاده می‌شود.

<sup>3-</sup> Nazarian.

<sup>4-</sup> Maghimi and Alaei.

<sup>1-</sup> Saich

ویدیا<sup>۲</sup> (2020)، معتقد است عناصر تشکیل دهنده مدل حکمرانی خوب مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی و شفافیت درک شده شهروندان در راستای کلیت اعتماد عمومی به دولت می‌باشد که شامل رویه انتخاب دولت، جایگزین نمودن دولت، پاسخگویی به حقوق شهروندان و توانایی دولت برای طراحی و استفاده از خط‌مشی‌های خود است. طبق برنامه توسعه سازمان ملل، پنج اصل عملی برای اعمال حکمرانی خوب وجود دارد: مشروعیت در بیان، مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، شفافیت و انصاف (عباس<sup>۳</sup>، 2019). به نقل از قدرت‌اللهی (2010)، حکمرانی خوب شامل عناصر متعددی از جمله پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و شفافیت است. مقیمی و اعلائی (2011)، معتقدند که حکمرانی در لغت به معنای اداره و تنظیم امور است و به رابطه شهروندان و حکومت‌کنندگان اطلاق می‌شود (Maghimi et al., 2011, p. 171). حکمرانی موضوعی است درباره نحوه تعامل دولت‌ها و سایر سازمان‌های اجتماعی با یکدیگر، نحوه ارتباط این‌ها با شهروندان و نحوه اتخاذ تصمیمات در جهانی پیچیده (Sanei, 2006, p. 30).

بانک جهانی، حکمرانی خوب را بر اساس شش شاخص تعریف نموده است. این شاخص‌ها عبارتند از: ۱- حق اظهار نظر و پاسخگویی ۲- ثبات سیاسی و عدم خشونت ۳- کارایی و اثربخشی دولت ۴- بار مالی مقررات ۵- حاکمیت قانون ۶- کنترل فساد (Kaufman, Kraay, 2008, p. 228). کمیسیون مستقل حکمرانی خوب در خدمات دولتی با همکاری مشترک نهاد صاحب امتیاز مالیه و حسابداری دولتی و سازمان مدیریت دولتی در لندن در سال 2004 اصول و شاخص سازمان‌ها و استانداردهای حکمرانی خوب را در بیانیه‌های دولتی و خدماتی، طی بیانیه‌ای منتشر کردند که عبارتند از: شفاف‌سازی، پاسخگویی، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، نتیجه‌گرایی، ارتقاء ارزش‌ها و ظرفیت‌سازی (Maghimi and Alaei Ardakani, 2011, p. 176-175) \*

### اعتماد عمومی به دولت

به گفته بیرکلند و بارکلی<sup>۳</sup> (1998)، «اعتماد شهروندان به دولت را می‌توان با سطحی که مردم به سیستم دولتی برای کار در بهترین رفاه جامعه ایمان دارند، اندازه‌گیری کرد». طبق نظر مک‌دونالد<sup>۴</sup> (2020)، سطح اعتماد شهروندان به دولت خود مبنی بر اینکه نهادهای دولتی اقدامات درست را صادقانه و به صورت اثربخش در راستای منافع مردم خود انجام خواهند داد، اعتماد شهروندان به دولت نامیده می‌شود. مطالعات متعدد نشان می‌دهد که شهروندان با سطح اعتماد بالاتر به دولت تمایل بیشتری به اطاعت از قوانین و مقررات دولت دارند (Porumbescu et al., 2021; Park and Blenkinsopp, 2011).

از سوی دیگر دولتهایی که از قدرت و استقلال دموکراتیک بیشتری برخوردار هستند قابل اعتمادند (Hickmann et al., 2017). (بشی و کایر<sup>۵</sup>، 2020)، در یافته‌های خود گزارش دادند که پاسخگویی درک شده منجر به افزایش اعتماد شهروندان به دولت می‌شود. به همین ترتیب منصور<sup>۴</sup> (2021)، تأثیر مثبت پاسخگویی درک شده را بر اعتماد شهروندان به سازمان‌های دولتی و نمایندگان نشان می‌دهد. علاوه بر این،

2- Vaidya

3- Abbas

4- Birkland and Barclay

5- Macdonald

1- Beshi and Kaur

2- Mansoor



پاسخگویی درک شده در تمایل دولت برای پاسخگویی به درخواست‌ها و شکایات عمومی سنجیده می‌شود (کرول و زدونک<sup>۳</sup>، 2021). پاسخگویی نیز حیاتی است زیرا عدم رعایت به موقع خواسته‌ها یا مسائل مردم می‌تواند منجر به عدم اطمینان و عدم اعتماد و منجر به فتنه و شورش<sup>۴</sup> در میان توده‌ها شود (میلر<sup>۵</sup>، 2015). به ویژه در عصر رسانه‌های الکترونیکی و اجتماعی امروز، دولت‌ها باید برای برآورده کردن خواسته‌های شهروندان پاسخگو باشد (کویاین و تیتز<sup>۶</sup>، 2020). علاوه بر این، تعداد قابل توجهی از مطالعات دیگر را می‌توان برای حمایت از ارتباط مثبت بین شفافیت و سطح اعتماد شهروندان به دولت‌ها ذکر کرد (Porumbescu, 2015; Sadeghi et al., 2018).

### اثربخشی دولت

اثربخشی دولت<sup>۵</sup> یکی از شاخص‌های حکمرانی خوب بوده و توسط بانک جهانی ارائه گردیده است. در این شاخص، کیفیت خدمات عمومی، خدمات شهروندی و میزان استقلال آن‌ها از فشارهای سیاسی مد نظر است (Kamijani and Salatin, 2011, pp. 5-6). لونکوئیست و لاهون<sup>۶</sup> (2014)، معتقدند که سازمان‌های دولتی در اثربخشی باید کمیت، کیفیت، شهروندمحوری و همچنین عدالت اجتماعی را مد نظر قرار دهند؛ زیرا تعدد و تنوع خدمات و تفاوت دیدگاه‌های خدمت‌گیرندگان باعث می‌شود که اندازه‌گیری به راحتی امکان‌پذیر نباشد. ارزیابی اثربخشی نیاز به رویکردی چندگانه دارد. در سنجش اثربخشی، اندازه‌گیری پاسخگویی سازمان‌های دولتی به نیازهای شهروندان مطرح می‌باشد. که دو بعد کمی و کیفی در پاسخگویی اثربخش را شامل می‌گردد. در واقع هر یک از سه بعد (ادراک در پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و شفافیت) در یک چارچوب واحد به صورت جداگانه در ادبیات گذشته مورد بررسی قرار گرفته‌اند. سهم منحصر به فرد این تحقیق ادغام آن‌ها در یک چارچوب جامع واحد مبتنی بر نظریه حکمرانی خوب از ادبیات مدیریت دولتی است. این نظریه نشان می‌دهد که اعتماد به دولت در طول زمان ایجاد می‌شود و به شیوه‌های حکمرانی خوب در قالب شفافیت و انصاف در نهادهای دولتی وابسته است.

بنابراین، بر اساس منابع و استدلال‌های متون فوق، فرضیه‌های زیر پیشنهاد می‌شود:

- فرضیه ۱. پاسخگویی درک شده دارای تأثیر مثبت بر کلیت اعتماد عمومی به دولت می‌باشد.
- فرضیه ۲. مسئولیت‌پذیری درک شده دارای تأثیر مثبت بر کلیت اعتماد عمومی به دولت می‌باشد.
- فرضیه ۳. شفافیت درک شده دارای تأثیر مثبت بر کلیت اعتماد عمومی به دولت می‌باشد.

<sup>3-</sup> Krol and Zdonek

<sup>4-</sup> Riots and rebellions

<sup>5-</sup> Miller

<sup>6-</sup> Qiaoan and Teets

<sup>7-</sup> Government Effectiveness

<sup>8-</sup> Lonquist and Lahun

واژه‌های مختلفی در راستای کاربردی کردن فناوری ارتباطات و اطلاعات در دولت مطرح است از جمله دولت آنلاین، دولت دیجیتالی و دولت شبکه‌ای که در حال حاضر واژه دولت الکترونیک مورد پذیرش عموم قرار گرفته است به نظر می‌رسد که واژه دولت الکترونیک برای اولین بار در ایالات متحده و در سال 1995 به کار گرفته شد. دولت الکترونیک یک سیستم پیچیده اجتماعی - فنی است که نیازمند سطح بالایی از بلوغ مهارت‌ها و چارچوب‌های خط‌مشی و قانونی بوده و همچنین نیازمند تأکید ویژه بر شرایط فرهنگی - اجتماعی است (مقیمی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۱۷۳).

رابطه حکمرانی خوب با  
اعتماد عمومی ...

۱۲۲ | صفحه

دولت الکترونیک، یک دولت دیجیتال و بدون کاغذ است، که تلاش می‌کند با استفاده از فناوری اطلاعاتی و ارتباطی، خدمات آنلاین ارائه کند (Ahmadi et al., 2015, p. 50). فنگ<sup>۱</sup> (2002)، معتقد است که دولت الکترونیک شیوه‌ای است برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری‌های نوین که تسهیلات لازم را برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی با کیفیت بالاتر فراهم می‌سازد و فرصت‌های بیشتری را برای مشارکت مردم در فرایندهای دموکراسی ایجاد می‌نماید.

### پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و شفافیت با اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیک

در سطح دولت، مجموعه‌ای از اقدامات یا مفاهیم برای تعامل با شهروندان که شامل استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای افزایش اثربخشی و کارایی خدمات عمومی است، حکمرانی الکترونیکی نامیده می‌شود (Mudrifah, 2020). حکومت الکترونیکی یکی از مهم‌ترین فرصت‌هایی است که فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات در سراسر جهان با ادغام شیوه‌های حکمرانی خوب برای دستیابی به سطح بالاتری از اعتماد به دولت فراهم کرده‌اند (Ngonzi and Sewchurran, 2019). حکمرانی الکترونیکی نشان می‌دهد، که دولت‌ها چگونه عمل می‌کنند و اطلاعات را با ذی‌نفعان خارجی و داخلی از طریق فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات به اشتراک می‌گذارند (Ullah et al., 2021). بنابراین، برای دولت راحت است که در حین به اشتراک گذاری اطلاعات از طریق کانال‌های حکومت مستقل، شفاف و کارآمد باشد، که نشان دهنده واکنش دولت برای اقدام در راستای منافع شهروندان است (Krishnan et al., 2013; Lupu and Lazar, 2015). از آنجایی که حکومت الکترونیکی شامل استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای تسریع همکاری بین دولت و شهروندان است، بنابراین، یک عنصر عالی برای پاسخگویی برای سیستم حکمرانی خوب است (Mueller, 2017). علاوه بر این، شفافیت به عنوان در دسترس بودن اطلاعات در مورد سیستم اجتماعی و سیاسی و تعامل به عنوان درجه بازخورد فوری ارائه شده توسط مقامات دولتی توضیح داده شده است (Sridhar et al., 2020). شفافیت نیز به اطلاعات موجود به صورت آنلاین در وبسایت‌های دولتی، از جمله مالکیت، اطلاعات تماس، اطلاعات عملیاتی، کمک به شهروندان و غیره اشاره دارد (همان منبع). علاوه بر این، دولت‌ها باید پاسخگو باشند تا نیازهای فردی و گروهی را برآورده سازند (Krol and Zdonek, 2021). در ابتدا، استفاده از حکومت الکترونیکی تنها در مرحله اطلاعات بود (Mudrifah, 2020). با این حال، با گذشت زمان، جزئیات بیشتر شده

<sup>1</sup>- Feng

است و نه تنها برای انتشار وبسایت‌ها بلکه برای مرحله کامل ارائه الکترونیکی خدمات به عموم مردم به‌طور کارآمد و اثربخش در نظر گرفته شده است (همان منبع). در همین راستا، محققان از این ایده حمایت کردند که وقتی شهروندان به پاسخگویی و شفافیت نمایندگان/سازمان‌های دولتی خود باور داشته باشند، اعتماد آن‌ها به دولت افزایش می‌یابد (Saxena, 2018). علاوه بر این، به‌نظر می‌رسد ادبیات حاکمیت الکترونیک و سه عنصر شفافیت، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی به‌طور کلی و به‌ویژه در زمینه ادارات دولتی کمیاب باشد. بنابراین، مفهوم‌سازی نوپا است و استنادات زیادی برای حمایت از مفهوم‌سازی‌های نظریه‌پردازی شده در این مطالعه در دسترس است.

بنابراین بر اساس استدلال‌های فوق و ادبیات موجود، فرضیه‌های زیر پیشنهاد می‌شود:

- فرضیه ۴. پاسخگویی درک شده دارای تأثیر مثبت بر اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیکی می‌باشد.  
 فرضیه ۵. مسئولیت‌پذیری درک شده دارای تأثیر مثبت بر اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیکی می‌باشد.  
 فرضیه ۶. شفافیت درک شده دارای تأثیر مثبت بر اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیکی می‌باشد.

#### اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیک و اعتماد عمومی به دولت :

شیوه‌های حکومت الکترونیک و اعتماد عمومی به دولت از دهه گذشته موضوعات بسیار مهمی بوده است (Chatterjee and Kar, 2018). مردم به اطلاعات باکیفیت‌تری بر اساس امکانات مؤثر حکومت الکترونیکی که در اختیارشان است دسترسی دارند، که در نتیجه به افزایش اعتماد بین آن‌ها نسبت به تصمیمات اتخاذ شده و ابلاغ شده توسط دولت‌ها منجر می‌شود (Dalle et al., 2020). علاوه بر این، اثربخشی دولت الکترونیک درک شده با استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات (ICT)<sup>۱</sup> برای حمایت، تدوین و سیاست‌های دولتی برای رفاه مردم که در نظر گرفته شده مرتبط است (Vaidya, 2020). بنابراین، ریشه در نظریه حکمرانی خوب، می‌توان استنباط کرد که استفاده از وبسایت‌های دولت الکترونیک، حکومت الکترونیکی اثربخش بوده و این درک از حکومت الکترونیکی نوعی از اثربخشی را فراهم می‌کند، بنابراین می‌تواند محیطی از اعتماد کلی به دولت‌ها را ایجاد نماید (Haque, 2020). این پژوهش استدلال می‌کند و انتظار دارد که ارتباط مثبتی بین ادراک اثربخشی دولت الکترونیک و اعتماد عمومی به دولت را نمایان سازد. از این رو فرضیه زیر پیشنهاد می‌شود:

- فرضیه ۷. اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیک دارای تأثیر مثبت بر کلیت اعتماد عمومی به دولت می‌باشد.

#### نقش واسطه‌ای اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیک

ارتباط مستقیم عناصر حکمرانی خوب و اعتماد عمومی به دولت توسط برخی از محققان توضیح داده شده است.

<sup>1</sup>-Information and Communication Technologies

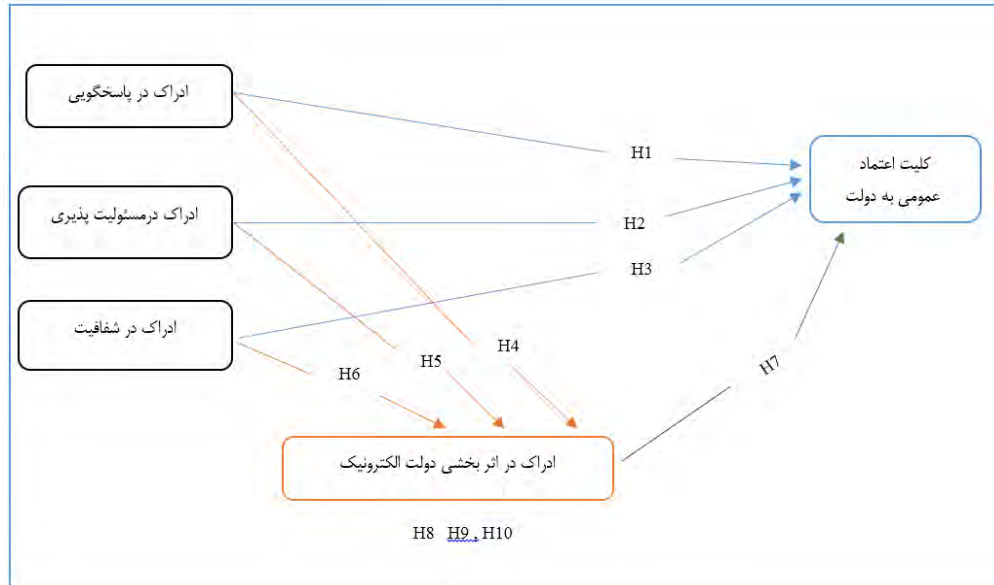
(Moreno-Albarracin et al., 2020; Park and Blenkinsopp, 2011). از سوی دیگر وایدیا<sup>۱</sup> (2020) حکومت الکترونیک را به عنوان پیش‌بینی کننده اعتماد عمومی به دولت گزارش کرد. علاوه بر این، (بارنج و همکاران)<sup>۲</sup> (2020) نشان می‌دهند که ارسال اطلاعات جهیبت نهادهای دولتی از کانال‌های مختلفی مانند توئیتر، فیس‌بوک، اینستاگرام و غیره برای تعامل با شهروندان، مهم می‌باشد. اقدامات مختلفی که در شرایط معمول و غیرعادی انجام می‌شود و منجر به افزایش اعتماد عمومی به دولت می‌گردد. برخی از مطالعات به بررسی نقش میانجی حکومت الکترونیکی بر اعتماد شهروندان به دولت در حضور متغیرهای پیش‌بینی کننده مختلف می‌پردازند (Ma and Zheng, 2017; Eggenschwiler, 2020). علاوه بر این، محققان پیشنهاد کردند که شفافیت درک شده منجر به افزایش اعتماد عمومی به دولت می‌شود (Moreno-Albarracin et al., 2020). در حالی که کلیت اعتماد عمومی بر اساس انصاف و انتظار از مقامات تصمیم‌گیرنده است و از رفاه مردم محافظت می‌کند (Houston and Harding, 2013). فناوری می‌تواند به دسترس‌پذیری این اطلاعات برای عموم کمک کند. از سوی دیگر، پاسخگویی صرفاً مبتنی بر ارائه بازخورد نیست، بلکه مبتنی بر اجرای سیاست‌هایی است که نیازهای شهروندان را برآورده می‌کند که تنها با تعامل منظم با شهروندان امکان‌پذیر است (Minard, 2015). بنابراین حکومت الکترونیک می‌تواند پلی باشد که شکاف بین مقامات دولتی و عمومی را کاهش دهد و نرخ پاسخگویی به موضوعات افراد را افزایش دهد. علاوه بر این، کلیت اعتماد عمومی تحت تأثیر چگونگی پاسخ سریع دولت به شکایات و مسائل آن‌ها قرار می‌گیرد (Krol and Zdonek, 2021). (Mansoor, 2021b; Song and Lee, 2016). این مطالعه به‌ویژه برای بررسی اینکه آیا اثربخشی دولت الکترونیک درک شده مکانیسم اساسی بین سه عنصر حکمرانی خوب، اعتماد عمومی و دولت است، ایجاد شده است. چنین تحقیقاتی در ادبیات اثربخشی دولت الکترونیک و ادبیات مدیریت دولتی با شواهد تجربی تا به امروز کمیاب است. بنابراین، برای پر کردن شکاف موجود در رابطه با اثربخشی حکمرانی الکترونیک، عناصر حکمرانی خوب و کلیت اعتماد افراد به دولت، فرضیه‌های زیر پیشنهاد می‌شود:

فرضیه ۸. اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیکی رابطه بین پاسخگویی درک شده و کلیت اعتماد عمومی به دولت را واسطه می‌کند.

فرضیه ۹. اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیکی رابطه بین مسئولیت‌پذیری درک شده و کلیت اعتماد عمومی به دولت را واسطه می‌کند.

فرضیه ۱۰. اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیکی رابطه بین شفافیت درک شده و کلیت اعتماد عمومی به دولت را واسطه می‌کند.

<sup>2</sup>-Vaidya<sup>3</sup>-Banerjee et al



شکل ۱: مطابق با بررسی ادبیات، چارچوب نظری در این پژوهش مدل مفهومی در شکل ۱ آورده شده است.

متغیرهای مستقل «ادراک در پاسخگویی، ادراک در مسئولیت‌پذیری و ادراک در شفافیت» که سه عنصر اساسی در رضایتمندی اқشار جامعه در حاکمیت دولتی می‌باشند، با تاثیرگذاری بر متغیر وابسته تحقیق یعنی «کلیت اعتماد عمومی به دولت» از طریق مسیرهای فرضیه‌های H1، H2 و H3 مورد آزمون قرار خواهند گرفت و همچنین بار دیگر فرضیه‌های اشاره شده بر متغیر واسطه‌کننده یعنی ادراک در اثربخشی دولت الکترونیک مستقیماً تحت فرضیه‌های H4، H5 و H6 مورد آزمون واقع می‌شوند. از طرف دیگر متغیر واسطه‌کننده «ادراک در اثربخشی دولت الکترونیک» که متشکل از فرضیه‌های H8، H9 و H10 می‌باشد از طریق فرضیه H7 میزان تاثیرگذاری آن بر متغیر وابسته تحقیق یعنی «کلیت اعتماد عمومی بر دولت» آزمون می‌گردد. برای تجزیه و تحلیل مسیرهای فرضی جهت روایی محتوای تحقیق، با توجه به ادبیات با در نظر گرفتن پژوهش‌های انجام شده قبلی و همسان‌سازی آن با سند چشم‌انداز ۱۴۰۴ کشور، در سازمان‌های دولتی کشور پرسشنامه توسط محققان طراحی گردید که برای تأیید اعتبار آن خبرگان و اساتید دانشگاهی و صاحب‌نظران علوم مدیریت مراجعه شد. پس از دستیابی به نتیجه مطلوب مدل استنباطی مورد اصلاح و تعدیل قرار گرفته است. همچنین از همبستگی پیرسون برای بررسی هم‌خطی بودن بین متغیرها و ایجاد اعتبار تمایز بین متغیرها استفاده شد. همانطور، نتایج نشان می‌دهد که همه مقادیر همبستگی کمتر از ۰/۷۰ هستند که نشان می‌دهد هیچ مشکلی از جنبه چند خطی بودن ندارند.

## جدول شماره ۱: فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌های تحقیق	
H۱	پاسخگویی درک شده دارای تأثیر مثبت بر کلیت اعتماد عمومی به دولت می‌باشد.
H۲	مسئولیت‌پذیری درک شده دارای تأثیر مثبت بر کلیت اعتماد عمومی به دولت می‌باشد.
H۳	شفافیت درک شده دارای تأثیر مثبت بر کلیت اعتماد عمومی به دولت می‌باشد.
H۴	پاسخگویی درک شده دارای تأثیر مثبت بر اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیکی می‌باشد.
H۵	مسئولیت‌پذیری درک شده دارای تأثیر مثبت بر اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیکی می‌باشد.
H۶	شفافیت درک شده دارای تأثیر مثبت بر اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیکی می‌باشد.
H۷	اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیک دارای تأثیر مثبت بر کلیت اعتماد عمومی به دولت می‌باشد.
H۸	اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیکی رابطه بین پاسخگویی درک شده و کلیت اعتماد عمومی به دولت را واسطه می‌کند.
H۹	اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیکی رابطه بین مسئولیت‌پذیری درک شده و کلیت اعتماد عمومی به دولت را واسطه می‌کند.
H۱۰	اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیکی رابطه بین شفافیت درک شده و کلیت اعتماد عمومی به دولت را واسطه می‌کند.

رابطه حکمرانی خوب با  
اعتماد عمومی ...

۱۲۶ | صفحه

## روش‌شناسی

روش تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و روش گردآوری داده‌ها توصیفی است و از نظر نوع و تحلیل در شاخه همبستگی است. حوزه جغرافیایی پژوهش به صورت استانی در ۱۵ شهر از استان گیلان و مربوط به تعداد ۲۳ دفتر فعال خدمات الکترونیک انتظامی پلیس +۱۰ می‌باشد. بر اساس آمار سال ۱۳۹۵ مرکز آمار ایران، کل جمعیت استان گیلان دو میلیون و ۵۳۰ هزار و ۶۹۶ نفر بوده است که با ۵۰ درصد زن و ۵۰ درصد مرد، جزو پرجمعیت‌ترین استان‌های ایران است، به منظور جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز، از مطالعات کتابخانه‌ای و جهت جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات از روش میدانی در توزیع پرسشنامه استفاده شده است. تدوین پرسشنامه با مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم انجام شده است. برای سنجش متغیرهای اعتماد عمومی به دولت و ادراک در شفافیت از پرسشنامه پارک و بلنکین سوپ<sup>۱</sup> (۲۰۱۱)، ادراک در پاسخگویی پرسشنامه ویگودا گادوت و یووال<sup>۲</sup> (۲۰۰۳)، ادراک در مسئولیت‌پذیری از پرسشنامه سعید و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) و نیز ادراک از اثربخشی دولت الکترونیک از پرسشنامه ردیک<sup>۴</sup> (۲۰۰۹) استفاده شده است. جهت همسان‌سازی پرسشنامه‌ها، با جامعه مورد تحقیق با توجه به سند راهبردی سیاست‌های چشم‌انداز ۱۴۰۴ کشور، از روش دلفی و توزیع بین خبرگان استفاده شده. اطلاعات لازم برای بررسی مدل و شاخص‌های آن با لحاظ نمودن نظرات خبرگان مورد تعدیل و اصلاح قرار گرفت. توزیع پرسشنامه در دفاتر خدمات الکترونیک انتظامی (پلیس +۱۰) در سطح استان گیلان با روش پیمایش میدانی کمی انجام پذیرفت. برای تعیین حجم نمونه، با توجه به پراکندگی جامعه آماری موضوع تحقیق حاضر در سطح استان گیلان، از روش نمونه‌برداری تصادفی از نوع طبقه‌ای با بهره‌گیری از فرمول کوکران با نسبت موفقیت در جامعه محدود برای محاسبه تعداد کل نمونه استفاده شده است. برای جمع‌آوری داده‌ها از روش نمونه‌گیری تصادفی مقطعی از شهروندان ۱۵ شهر که در آن‌ها دفاتر

<sup>1</sup>- Park and Blenkinsopp

<sup>2</sup>- Vigoda-Gadot and Yuval

<sup>3</sup>- Said et al.

<sup>4</sup>- Reddick

خدمات الکترونیکی پلیس ۱۰+ فعال وجود دارد استفاده شد. با توجه به شناخت از جامعه آماری مورد بررسی نمونه‌گیری احتمالی (تصادفی طبقه‌ای)، جهت به حداقل رساندن تغییرات در درون گروه‌ها، واحدهای جامعه مورد مطالعه در طبقه‌های پنج‌گانه جغرافیایی (شمال غربی، شمال شرقی، مرکزی، جنوب غربی و جنوب شرقی) که از نظر صفت متغیر همگن‌تر بودند تقسیم‌بندی گردید. پس از آن غلبه بر روش نمونه‌گیری ساده تصادفی به تناوب در مدت شش هفته، ۴۲۰ پرسشنامه بین مراجعه‌کنندگان حاضر در ۲۳ دفتر واقع در ۱۵ شهر استان گیلان توزیع گردید. نسبت نمونه‌گیری در تمام طبقات یکسان بوده و در تمام طبقات به یک نسبت پرسشنامه توزیع شده است. از پرسشنامه‌های توزیع شده تعداد ۳۹۸ پرسشنامه جمع‌آوری گردید که با حذف پرسشنامه‌های ناقص، ۳۹۲ پرسشنامه جمع‌آوری شده قابل استناد بوده در نتیجه نرخ پاسخ نهایی ۹۳٪ است. در تحقیق حاضر برای تعیین پایایی با استفاده از آلفای کرونباخ، سازگاری گویه‌ها مورد سنجش قرار گرفت که مقدار آن برای کلیه مولفه‌ها بالاتر از ۰/۸۳۰ می‌باشد که نشانگر سازگاری مناسب بین کلیه گویه‌ها است. نیز برای بررسی روایی پرسشنامه از روش محتوایی استفاده شده است.

### تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

#### یافته‌های توصیفی:

جدول شماره ۲: یافته‌های (جمعیت شناختی و متغیرهای اصلی تحقیق)

مورد مطالعه بر مبنای جنسیت			مورد مطالعه بر مبنای میزان تحصیلات			مورد مطالعه بر مبنای محل خدمت			مورد مطالعه بر مبنای سطح دسترسی به شبکه‌های اجتماعی		
جنسیت	فراوانی	درصد	تحصیلات	فراوانی	درصد	محل اشتغال	فراوانی	درصد	سطوح	فراوانی	درصد
مرد	۲۵۰	۶۴٪	دیپلم	۱۸۸	۴۸٪	دانشجو	۱۰۷	۲۷٪	سطح کم	۱۳۳	۳۴٪
زن	۱۴۲	۳۶٪	لیسانس	۱۰۵	۲۷٪	شرکت دولتی	۱۱۸	۳۰٪	سطح متوسط	۱۶۱	۴۱٪
			فوق لیسانس	۹۰	۲۳٪	شرکت خصوصی	۷۸	۲۰٪	سطح متوسط به بالا	۵۹	۱۵٪
			دکتری	۹	۲٪	بازنشسته	۳۹	۱۰٪	سطح زیاد	۳۹	۱۰٪
						فاقد شغل	۵۰	۱۳٪			
مجموع	۳۹۲	۱۰۰٪	مجموع	۳۹۲	۱۰۰٪	مجموع	۳۹۲	۱۰۰٪	مجموع	۳۹۲	۱۰۰٪

#### یافته‌های تحلیلی

جدول شماره ۳: عوامل قابلیت اطمینان روانی و پایایی

شاخص	میانگین	قابلیت اطمینان (CR)	ضریب آلفای کرونباخ
کلیت اعتماد عمومی به دولت	۰/۵۶۰	۰/۸۷۹	۰/۸۳۲
اثر بخشی درک شده حکومت الکترونیکی	۰/۶۴۸	۰/۹۵۴	۰/۸۵۳
ادراک در پاسخگویی	۰/۶۹۸	۰/۸۹۹	۰/۸۲۸
ادراک در شفافیت	۰/۶۶۷	۰/۸۸۶	۰/۸۳۵
ادراک در مسئولیت‌پذیری	۰/۶۵۹	۰/۹۲۵	۰/۸۴۵

برای انجام تجزیه و تحلیل‌هایی از قبیل تحلیل واریانس (ANOVA)، آمار توصیفی پاسخ‌دهندگان و تحلیل همبستگی بین متغیرهای پژوهش از نرم‌افزار SPSS استفاده شد. در جدول شماره ۳ میزان پایایی ترکیبی (CR) و آلفای کرونباخ ( $\alpha > 0.70$ ) متغیرها نشان داده شده است. علاوه بر این، «روایی همگرا و تمایز» معیارها مورد ارزیابی قرار گرفت. همچنین نتایج نشان داد که بارهای عاملی کلیه موارد مورد استفاده برای ارزیابی متغیرها بالای ۰/۷۰ بوده است. در حالی که به طور قابل توجهی بر روی سازه‌های مربوطه خود بارگذاری می‌کنند ( $p < 0.01$ ) به همین ترتیب، متوسط واریانس استخراج شده میانگین متغیرهای نهفته برای همه متغیرهای مطالعه بالای ۰/۵۰ بود، بنابراین، روایی همگرا را ایجاد کرد.

همچنین از همبستگی پیرسون برای بررسی هم‌خطی بودن بین متغیرها و ایجاد اعتبار تمایز بین متغیرها استفاده شد. همانطور که در جدول شماره ۴ گزارش شده است، نتایج نشان می‌دهد که همه مقادیر همبستگی، کمتر از ۰/۷۰ هستند که نشان دهنده این است که هیچ مشکلی از جنبه چند خطی بودن ندارد.

جدول شماره ۴ نتایج حاصل از تست فرضیه‌ها

وضعیت فرضیه	R <sup>2</sup>	sig	t-value	Std.Beta	فرضیه‌ها	
تایید فرضیه	۰/۱۷۳	۰/۰۰۰	۲/۷۲	۰/۱۶۴	پاسخگویی < کلیت اعتماد عمومی	H <sub>۱</sub>
تایید فرضیه	۰/۱۵۷	۰/۰۰۰	۴/۵۵	۰/۱۴۱	مسئولیت‌پذیری < کلیت اعتماد عمومی	H <sub>۲</sub>
تایید فرضیه	۰/۱۵۶	۰/۰۰۰	۴/۵۳	۰/۱۴۶	ادراک شفافیت < کلیت اعتماد عمومی	H <sub>۳</sub>
تایید فرضیه	۰/۲۵۱	۰/۰۰۰	۹/۸۵	۰/۴۲۰	پاسخگویی < اثربخشی حاکمیت الکترونیک	H <sub>۴</sub>
تایید فرضیه	۰/۲۳۰	۰/۰۰۰	۸/۳۹	۰/۲۴۵	مسئولیت‌پذیری < اثربخشی حاکمیت الکترونیک	H <sub>۵</sub>
تایید فرضیه	۰/۳۲۹	۰/۰۰۰	۵/۴۲	۰/۲۴۶	شفافیت < اثربخشی حاکمیت الکترونیک	H <sub>۶</sub>
تایید فرضیه	۰/۱۹۳	۰/۰۰۰	۸/۷۱	۰/۴۵۳	اثربخشی حاکمیت الکترونیک - کلیت اعتماد عمومی	H <sub>۷</sub>
تایید فرضیه	۰/۱۳۳	۰/۰۰۰	۷/۴۳	۰/۰۳۰	پاسخگویی < اثربخشی حاکمیت الکترونیک < کلیت اعتماد عمومی	H <sub>۸</sub>
تایید فرضیه	۰/۱۴۲	۰/۰۰۰	۲/۸۴	۰/۱۴۳	مسئولیت‌پذیری < اثربخشی حاکمیت الکترونیک < کلیت اعتماد عمومی	H <sub>۹</sub>
تایید فرضیه	۰/۱۲۱	۰/۰۰۰	۲/۷۸	۰/۱۶۴	شفافیت < اثربخشی حاکمیت الکترونیک < کلیت اعتماد عمومی	H <sub>۱۰</sub>

ضریب پایایی ( $R^2$ ) برای ارزیابی برازش کلی مدل استفاده شد. نتایج  $R^2$  تغییر ۷۹/۲٪ را در کلیت اعتماد عمومی به دولت به دلیل تمام ساختارهای مستقیم و میانجی نشان می‌دهد.  $R^2$  برای اثربخشی دولت الکترونیک ۵۶/۴٪ می‌باشد. مقادیر  $R^2$  منعکس‌کننده تناسب خوب مدل است. جدول ۴ نتایج فرضیه‌های مستقیم و غیرمستقیم را نشان می‌دهد. نتایج نشان می‌دهد که ارتباط مثبت و معناداری بین پاسخگویی درک شده ( $t = 2.72, \beta = 0.164$ ) با  $\beta = 0.141, t = 4.55$ ) و شفافیت درک شده ( $\beta = 0.146, t = 4.53$ ) و شفافیت درک شده (پاسخگویی درک شده به طور مثبت و معناداری با اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیکی مرتبط است ( $\beta = 0.420, t = 9.85$ )). مسئولیت‌پذیری درک شده به طور مثبت و معناداری با اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیکی مرتبط است ( $\beta = 0.245, t = 8.395$ ) و شفافیت درک شده به طور مثبت و معناداری با اثربخشی درک شده ( $t = 5.42$ ),

رابطه حکمرانی خوب با  
اعتماد عمومی ...



$\beta = 0/246$  حکومت الکترونیکی مرتبط است. در صورتی که ارتباط مثبت و معنادار اثربخشی درک شده حکومت الکترونیکی با کلیت اعتماد عمومی ( $\beta = 0/453, t = 1/71$ ) در دولت محلی یافت شد. بنابراین، فرضیه‌های ۱، ۲ و ۳ در مطالعه حاضر که ارتباط مثبتی از پاسخگویی درک شده را پیش‌بینی می‌کند، پاسخگویی درک شده و شفافیت درک شده با کلیت اعتماد عمومی به دولت، به طور کامل مورد حمایت قرار گرفت. به طور مشابه، فرضیه‌های ۴، ۵ و ۶ مطالعه، که ارتباط مثبتی از پاسخگویی درک شده، مسئولیت‌پذیری درک شده و شفافیت درک شده با اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیکی را پیشنهاد می‌کند، نیز به طور کامل پشتیبانی و تایید شد. همین امر در مورد فرضیه ۷ یعنی طرح رابطه اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیک و کلیت اعتماد عمومی به دولت محلی نیز صادق بود.

### فرضیه‌های میانجی‌گری

همانطور که در جدول ۴ نشان داده شده است، فرضیه‌های میانجی‌گری ۸، ۹ و ۱۰ توسط نتایج تایید شد. اثر مثبت و غیرمستقیم پاسخگویی درک شده ( $\beta = 0/300, t = 7/43, p < 0/000$ ) مسئولیت‌پذیری درک شده ( $\beta = 0/143, t = 2/84, p < 0/000$ ) و شفافیت درک شده ( $\beta = 0/164, t = 2/78, p < 0/000$ ) در «کلیت اعتماد عمومی به دولت محلی» از طریق مکانیسم اساسی اثربخشی درک شده حکومت الکترونیکی یافت شد. علاوه بر این، حد بالا و پایین فاصله اطمینان از یافته‌های مطالعه حمایت می‌کنند. همچنین، واریانس محاسبه شده برای مقادیر شمول واریانس<sup>۱</sup> (VAF) نشان می‌دهد که ۵۸٪، ۴۹٪ و ۵۰٪ از کلیت اعتماد عمومی با پاسخگویی درک شده، مسئولیت‌پذیری درک شده و شفافیت درک شده از طریق درک توضیح اثربخشی حکومت الکترونیک به عنوان یک میانجی بوده است که این شرایط را می‌توان میانجی جزئی (VAF) در نظر گرفت، زیرا عموماً (VAF) بیشتر از ۲۰٪ اما کمتر از ۸۰٪ باید باشد.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادات

یافته‌های حاکی از تأیید همه فرضیه‌های مورد مطالعه در پژوهش می‌باشد. که نشان دهنده این مطلب است که پاسخ‌گویی، مسئولیت‌پذیری و شفافیت درک شده به‌طور معنی‌داری وجود دارد و به طور مثبت با کلیت اعتماد عمومی به دولت و اثربخشی درک شده حکومت الکترونیکی مرتبط است. به این معنا که که اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیکی رابطه بین پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و شفافیت درک شده با کلیت اعتماد عمومی به دولت را واسطه می‌کند. این موضوع بیانگر اهمیت عنصر پاسخگویی در تصمیم‌گیری در امور عمومی و ایجاد سطح بالاتر اعتماد در بین شهروندان بر اساس رویه‌های منصفانه و شفاف می‌باشد. زیرا دولت نسبت به افکار عمومی حساس بوده و انتظار دارد که در دفاتر خدمات الکترونیک به درخواست‌های عموم با تلاشی صادقانه با راهکارهای کیفی و به‌صورت سریع در یک بازه زمانی معقول رسیدگی شود. نتایج مطالعه منعکس کننده ارتباط مثبت پاسخگویی درک شده با کلیت اعتماد عمومی به دولت است که

<sup>1</sup>-variance accounted for.

با یافته‌های تحقیقات مقیمی و اعلائی (2011)، چیمّا<sup>۱</sup> (2011)، فارول و همکاران (2019) و راسل (2019)، مطابقت دارد.

به‌طور مشابه، نشان دادن اهمیت عنصر مسئولیت‌پذیری در تصمیم‌گیری در امور عمومی و ایجاد سطح بالاتر اعتماد در بین شهروندان بر اساس رویه‌های منصفانه و شفاف دولت می‌باشد که نشان‌دهنده اهمیت مسئولیت‌پذیری دولت به همه موقعبت‌های خاص و نامطمئن برای واکنش سریع و فوری به نفع عموم شهروندان باشد. بر این اساس انتظار دولت از دفاتر خدمات الکترونیک جوابگوئی به مسئولیت‌پذیری دولت در قبال شهروندان و ارائه یک سیستم گزارش‌دهی منظم در مورد دستاوردها و نتایج حاصل از برنامه‌ها در رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده است، همانطور که توسط بشی و کائور (2020)، مقیمی و اعلائی (2011)، چیمّا، (2011) و یوسف و همکاران (2016) نشان داده شده است.

علاوه بر این، یافته‌های مربوط به شفافیت درک شده با نتایج برتو و همکاران (2010)؛ فارول و همکاران، (2019)؛ پورومیسکو (2015) و مقیمی و اعلائی (2011) مطابقت دارد، که بیان می‌کند اطلاعات شفاف تفکیک شده توسط دولت همیشه منجر به جلب اعتماد عمومی در تصمیمات دولت می‌گردد. این مطلب بیانگر انتظارات دولت از دفاتر خدمات الکترونیک برای اطلاع‌رسانی شفاف از طرح و برنامه‌ها و اجراء و گزارش شفاف از نحوه عملکردشان باشد.

همچنین، نتایج نشان داد که ارتباط مثبت و قابل توجهی از ادراک شفافیت، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری با اثربخشی درک شده حاکمیت دولت الکترونیک وجود دارد و مطابق با نتایج جدیدترین تحقیقات در این حوزه است (مولوی و همکاران (2017)؛ اجیاجی<sup>۲</sup> و همکاران (2020)؛ غریبی و همکاران، (2015)؛ نظریان، (2011)؛ شوتسوا و همکاران<sup>۳</sup> (2020)) می‌باشد. در حالی که یافته‌های مربوط به اثربخشی درک شده از حکومت الکترونیک بر کلیت اعتماد عمومی به دولت نتایجی را تأیید می‌کرد که اهمیت پلتفرم‌های حکومت الکترونیک و انتشار مؤثر آن‌ها را نشان می‌داد. زیرا اطلاعات در میان مردم اعتماد عمومی را به یک سیستم دموکراتیک سالم حفظ می‌کند. این را می‌توان با یافته‌های خانرا و جوزف (2019) مرتبط دانست که اظهار داشتند ICT به طور استراتژیک در شیوه‌های حکومت الکترونیکی به کار می‌رود. بر این اساس انتظار می‌رود که دفاتر خدمات الکترونیک با بسترسازی از طریق کانال‌های ارتباطی «همانند وب‌سایت، شبکه‌های اجتماعی، پست الکترونیکی و تلفن گویا» ارتباط خود را با شهروندان حفظ و به‌روز رسانی نموده تا آنان بتوانند دسترسی به فرآیند حکمرانی دولت و تصمیماتی که برای رفاه عموم اجرا می‌شود را داشته باشند.

### پیشنهادات

از آنجایی که اطلاعات در میان مردم، اعتماد عمومی را به یک سیستم دموکراتیک سالم حفظ می‌کند و فناوری اطلاعات و ارتباطات به طور استراتژیک در شیوه‌های حکمرانی الکترونیکی به کار می‌رود تا بتواند در یک فرآیند

<sup>2</sup>- Cheema

<sup>3</sup>- Ojiagu

<sup>4</sup>- Shvetsova et al.

حکمرانی برای به‌روز ماندن اطلاعات شهروندان و تسهیل نمودن تصمیم‌هایی که برای رفاه آنان اتخاذ می‌گردد جامعیت یابد، بر این اساس دفاتر خدمات الکترونیک ناجا می‌بایست اهمیت پاسخگویی را در تصمیم‌گیری در راستای سطح بالاتر اعتماد در بین شهروندان مد نظر قرار دهند. زیرا افکار عمومی در جامعه از حساسیت خاصی برخوردار می‌باشد و انتظار می‌رود که در دفاتر خدمات الکترونیک به درخواست‌های عموم با تلاشی صادقانه، از طریق به‌کارگیری کارآمد و موثر دستاوردهای به‌روز فناوری اطلاعات توجه شود تا باعث ایجاد یک سیستم ارتباطی مناسب با شهروندان گردد و بر این اساس عموم مردم بتوانند دسترسی سهل و جامع‌تری به فرآیندهای کاری این دفاتر داشته باشند. این امر می‌تواند باعث افزایش پاسخگویی به‌صورت کیفی و سریع در حداقل بازه زمانی گردد.

همچنین ایجاد رویه‌های منصفانه، استاندارد و شفاف که نمایانگر مسئولیت‌پذیری در سطح تمامی دفاتر خدمات الکترونیک (پلیس ۱۰+) برای واکنش سریع و فوری به نفع عموم شهروندان در همه موقعیت‌های خاص و نامطمئن است، در رضایتمندی مراجعه‌کنندگان به این دفاتر موثر می‌باشد. نهایتاً ارائه یک سیستم گزارش‌دهی شفاف و منظم در مورد عملکرد و نتایج حاصل از برنامه‌های از پیش تعیین شده که در رویت مراجعه‌کنندگان دفاتر قرار گیرد می‌تواند منجر به جلب اعتماد عمومی شهروندان به دفاتر خدمات الکترونیک (پلیس ۱۰+) گردد.

#### محدودیت‌ها

مطالعه حاضر علی‌رغم نقاط قوت دارای محدودیت‌هایی نیز می‌باشد، داده‌های مطالعه حاضر از ۱۵ شهر، واقع در استان گیلان، جمع‌آوری شده است که تعمیم‌پذیری نتایج را در سراسر کشور محدود می‌کند. بنابراین، محققان آینده می‌توانند داده‌ها را از شهرهای دیگر استان‌های کشور جمع‌آوری کنند تا به اجماع روشنی در میان شهروندان استان‌های مختلف کشور مورد شیوه‌های حکمرانی خوب به عنوان محرک‌های ایجاد فضای اعتماد در بین شهروندان و اهمیت اثربخشی حکومت الکترونیک پرداخته شود.

داده‌ها از طریق روش سنتی (از طریق پرسشنامه) جمع‌آوری گردیده است. از آنجایی که شیوه‌های حاکمیت الکترونیکی به عنوان مکانیزم‌های زیربنایی درگیر هستند، محققان آینده می‌توانند داده‌هایی را از طریق پلتفرم‌های الکترونیک در بعد وسیع‌تر جمع‌آوری کنند تا بینش بهتری از نظرات شهروندان نسبت به اثربخشی شیوه‌های حکمرانی الکترونیکی داشته باشند.

#### سیاس گزارى

بدون شک داده‌ها و مطالب ارائه شده از سوی دفاتر خدمات الکترونیکی انتظامی (پلیس ۱۰+) در مراحل مصاحبه و تکمیل پرسشنامه‌های الکترونیکی نقش بسزایی در به سرانجام رسیدن این پژوهش داشت. لذا از همکاری مسئولین و سرپرستان دفاتر خدمات الکترونیکی انتظامی (پلیس ۱۰+) که در این پژوهش ما را یاری کردند تشکر می‌شود. همچنین از اساتید محترم دانشگاهی و خبرگان محترم که برای اعتبار روایی محتوا مسیره‌های فرضی مدل و نیز در تدوین و سازی پرسشنامه با شرایط حاکم بر ادارات دولتی محلی ما را یاری نمودند تشکر لازم به عمل می‌آید.

1. Abas, M. (2019). "Public policy and governance: theory and practice". Global encyclopedia of public administration", Public Policy, and Governance. Retrieved from: <http://www.springer.com/tdm>
2. Ahmadi, S., Heydari, A. & Zarei, M. (2015). " Sociological analysis of the relationship between social trust and the realization of e-citizenship in Yasouj city". Journal of Urban sociological studies, 6(20), 49-68. (in Persian)
3. Alvani, M. & Danaei Fard, H. (2008). "Public administration and public trust". Journal of Knowledge-Management Quarterly, 4(55), 5-28. (in Persian)
4. Arayankalam, J., & Krishnan, S. (2020). "The roles of E- government maturity, corruption, and virtual social networks diffusion". B2C E-business use in a country: PACIS 2020 Proceedings. Information Website: <https://aisel.aisnet.org/pacis2020/55>.
5. Banerjee, A., Duflo, E., Imbert, C., Mathew, S. & Pande, R. (2020). "E-governance, accountability, and leakage in public programs: experimental evidence from a financial management reform in India". American Journal of Economic- Applied Economics, 12(4), 39-72.
6. Batani, I. & Yazdan shnas, M. (2006). "A look at the process of the formation of electronic government and the challenges". Journal of Against Islamic law, 3(9), 59-94. (in Persian)
7. Bertot, J.C., Jaeger, P.T. & Grimes, J.M. (2010). "Using ICTs to create a culture of transparency: e -government and social media as openness and anti-corruption tools for societies". Journal of Government Information Quarterly, 27(3), 264-271.
8. Beshi, T.D. & Kaur, R. (2020). "Public trust in local government: explaining the role of good governance practices". Journal of Public Organization Review, 20(2), 337-350.
9. Birkland, T. & Barclay, S. (1998). "Law, policy making and policy process closing the gaps". Journal of Policy Studies, 26(2).
10. Bouckaert, G. (2012). "Trust and public administration". Journal of Administration, 60(1), 91-115.
11. Chakiri, H., El Mohajir, M. & Assem, N. (2020). "A data warehouse hybrid design framework using domain ontologies for local good-governance assessment. Transforming government: people". Journal of Process and Policy, 14(2), 171-203.
12. Chatterjee, S. & Kar, A.K. (2018). "Regulation and governance of the internet of things in India. Digital policy". Journal of Digital Policy, Regulation and Governance, 20(5), 399-412.
13. Cheema, G.S. (2011). "Engaging civil society to promote democratic local governance: emerging trends and policy implications in Asia". Swedish International Centre for Local Democracy. Information Website: <https://icld.se/app/uploads/files/forskningspublikationer/icldwp7-printerfriendly.pdf>

رابطه حکمرانی خوب با  
اعتماد عمومی ...

۱۳۲ | صفحه

14. Christopher, S., Simonds, V.W., McCormick, A.K. & Young, S. (2008). "Building and maintaining trust in a Community-Based participatory research partnership". *American Journal of Public Health*, 98(8), 406-1398.
15. Dalle, J., Siyoto, S., Astika, N.D., Negara, D.J., Chandra, T. & Anam, K. (2020). "Moderating role of IT adoption and mechanism of dynamic capabilities on Indonesian pharmaceutical firm, s performance". *Journal of Systematic Reviews in Pharmacy* 11(9), 982-992, doi: 10.31838/srp.2020.9.142
16. Eggenschwiler, J. (2020). "Expert commissions and norms of responsible behaviour in cyberspace: a review of the activities of the GCSC", *Digital Journal of Policy, Regulation and Governance*, 22(2), 93-107.
17. Farazmand, A. (2017). "Governance reforms: the good, the bad, and the ugly; and the sound: examining the past and exploring the future of public organizations". *Journal of Public Organization Review*, 17(4), 595-617.
18. Farwell, M.M., Shier, M.L. & Handy, F. (2019). "Explaining trust in Canadian charities: the influence of public perceptions of accountability, transparency, familiarity and institutional trust". *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 30(4), 768-782.
19. Fang, Z. (2002). "E- government in Digital Era: Concept, practice and Development". *International Journal of Management of the Computer*, 10(2) 1-22.
20. Gharibi, M., Ezadi, B. & MohammadAlipour, F. (2015). "Study on the Effect of E-government Services Quality on the public Trust". In the Proceedings of the E-Government Effectiveness Conference (1-14). National conference of management research, Tehran, August 2014, Beheshti University.
21. Gil de Zuniga, H., Diehl, T. & Ardevol-Abreu, A. (2017). "Internal, external, and government political efficacy: effects on news use, discussion, and political participation". *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 61(3), 574-596.
22. Haque, M.S. (2020). "Entrepreneurship-driven public management reforms in southeast asia: critical implications for public accountability". *Journal of Public Administration and Development*, 40(4).
23. Hanafizadeh, P., Khosravi, B. & Tabatabaeian, S.H. (2020). "Rethinking dominant theories used in information systems field in the digital platform era. Digital policy", *Digital Journal of Policy, Regulation and Governance*, 22(4), 363-384.
24. Hickmann, T., Fuhr, H., Hoehne, C., Lederer, M. & Stehle, F. (2017), "Carbon governance arrangements and the nation-state: the reconfiguration of public authority in developing countries". *Journal of Public Administration and Development*, 37(5), 331-343.
25. Houston, D.J. & Harding, L.H. (2013). "Public trust in government administrators: explaining citizen perceptions of trustworthiness and competence". *Journal of Public Integrity*, 16(1), 53-76.
26. Kamijani, A. & Selatin, P. (2017). "The effect of good governance on economic growth in selected countries". *Journal of Public OECD and OPEC, Economic Modeling*, 2(6), 1-24. (in Persian)
27. Krishnan, S., Zhou, X., Paredes, J.A., Kuiper, R.V., Curbo, S. & Karlsson, A. (2013). "Transgene expression of *Drosophila melanogaster* nucleoside kinase reverses mitochondrial thymidine kinase 2 deficiency". *Journal of Biological Chemistry*, 288 (7), 5072-5079.
28. Kaufman, D., Kraay, A. & Mastruzzi, M. (2008). "Governance Matters VII: Aggregate and Individual Governance Indicators 1996-2007". *Journal of Development Research group, The World Bank*.

29. Krol, K. & Zdonek, D. (2021). "Local government website usability on mobile devices: test results and recommendations". *Digital Journal of Policy, Regulation and Governance*, 23(2), 173-189.
30. Khanra, S. & Joseph, R.P. (2019). "Adoption of e-Governance". *Journal of Transforming Government: People, Process and Policy*, 13(2).
31. Lupu, D. & Lazar, C.G. (2015). "Influence of e-government on the level of corruption in some EU and Non-EU states". *Journal of Procedia Economics and Finance*, 20(4), 365-371.
32. Ma, L. & Zheng, Y. (2017). "Does e-government performance actually boost citizen use? Evidence from European countries". *Journal of Public Management Review*, 20(10), 1513-1532.
33. Macdonald, D. (2020). "Trust in government and the American public's responsiveness to rising inequality". *Journal of Political Research Quarterly*, 73(4), 790-804.
34. Mansoor, M. (2021b). "Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19". *Journal of Government Information Quarterly*, 38(4), 101-117, doi: 0.1016/j.giq.2021.101597.
35. Minard, P. (2015). "Does ICT diffusion increase government responsiveness in autocracies? An empirical assessment of the political implications of china's internet". *Journal of Contemporary China*, 24(96), 1048-1069.
36. Moreno-Albarracin, A.L., Liceran-Gutierrez, A., Ortega-Rodriguez, C., Labella, A. & Rodriguez, R.M. (2020). "Measuring what is not seen – transparency and good governance nonprofit indicators to overcome the limitations of accounting models". *Journal of Sustainability*, 12(18), 727.
37. Moghimi, M. & Alaei -Ardakani, M. (2011). "Measuring good governance indicators and the role of e-government in promoting". *Journal of Information Technology Management*, 3(8), 171-188. (in Persian)
38. Molavi, Z., Hosseini, M. & Jaafari, M. (2016). "Enhancing citizens' public trust: Examining the role of good governance and e-government services". *Journal of Social Capital Management*, 4(4), 571-594. (in Persian)
39. Mudrifah, M. (2020). "Public governance and financial performance of Indonesian local governments: evidence from multiple stakeholder perspectives". *International Journal of Advances in Social and Economics*, 2(3).
40. Mueller, M. (2017). "Is cybersecurity eating internet governance? Causes and consequences of alternative framings". *Digital Journal of Policy, Regulation and Governance*, 19(6), 415-428.
41. Ngonzi, T. & Sewchurran, K. (2019). "User-stakeholders' responsiveness: a necessary input for achieving in e-governance transformation in developing countries". *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 85(6).
42. Nazarian, A. (2011). "Investigating the relationship between the expansion of e-government indicators and the growth of good governance components". Master's Thesis, Payam Noor University. (in Persian)
43. Ojiagu, N.C., Nzewi, H.N. & Arachie, A.E. (2020). "Accountability and transparency in nation building: A Covid-19 experience in Sub-Saharan Africa". *International Journal of Public Policy and Administration Research*, 7(1), 23-33.
44. Park, H. & Blenkinsopp, J. (2011). "The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction". *International Journal of Review of Administrative Sciences*, 77(2), 254-274.

45. Porumbescu, G.A. (2015). "Using transparency to enhance responsiveness and trust in local government ". *Journal of State and Local Government Review*, 47(3), 205-213.
46. Porumbescu, G.A., Grimes, M. & Grimmelikhuijsen, S. (2021). "Capturing the social relevance of government transparency and accountability using a behavioral lens". *Journal of Behavioral Public Administration*, 4(1).
47. Ojiagu, R. & Teets, J.C. (2020). "Responsive authoritarianism in China—a review of responsiveness in Xi and Hu administrations". *Chinese Journal of Political Science*. 25(1), 139-153.
48. Russell, C. (2019). "Friendly governance: assessing sociopolitical factors in allegations of corruption". *Journal of Public Integrity*, 21(2), 195-213.
49. Sadeghi, S., Sajjadi, S.N., Nooshabadi, H.R. & Farahani, M.J. (2018). "Social-cultural barriers of muslim women athletes: case study of professional female athletes in Iran". *Journal of Management Practices, Humanities and Social Sciences*, 2(4), 6-10.
50. Saich, T. (2007). "Citizens' perceptions of governance in rural and urban China". *Chinese Journal of Political Science*, 12(1), 1-28.
51. Sawatsuk, B., Darmawijaya, I.G., Ratchusanti, S. & Phaokrueng, A. (2018). "Factors determining the sustainable success of community-based tourism: evidence of good corporate governance of mae kam pong homestay". *Thailand International Journal of Business and Economic Affairs*, 3(1), 13-20.
52. Saxena, S. (2018). "Perception of corruption in e-government services post-launch of digital India: role of demographic variables". *Digital Journal of Policy, Regulation and Governance*, 20(2), 163-177.
53. Sepasgozar, F.M.E., Ramzani, U., Ebrahimzadeh, S., Sargolzae, S. & Sepasgozar, S. (2020). "Technology acceptance in e-governance: a case of a finance organization". *Journal of Risk and Financial Management*, 13(7), 138.
54. Shvetsova, O., Zhirnov, A., Adeel, A.B., Catalano, M., Catalano, O., Chu, H. & Sezgin, M.H. (2020). "Constitutional and institutional structural determinants of policy responsiveness to protect citizens from existential threats: Covid-19 and Beyond". *International Journal of Business and Economic Affairs (IJBEA)*, 3(1), 13-20.
55. Song, C. & Lee, J. (2016). "Citizens' use of social media in government, perceived transparency, and trust in government". *Journal of Public Performance & Management Review*, 39(2), 430-453.
56. Sridhar, K.S., Gadgil, R. & Dhingra, C. (2020). "Good Governance in the Transparency, Accountability, Public Participation and Capacity (TAP-C) Framework Paving the Way for Better Governance in Urban Transport". Retrieved from: Springer, pp. 1-18.
57. Srivastava, S. C., & Teo, T. S. (2007). "E-government payoffs: Evidence from cross-country data". *Global Journal of Information Management*, 15(4), 20–40.
58. Sumathy, M. (2020). "User's perception towards E-Governance-A literature review". *Journal of Critical Reviews*, 7(11), 834-837.
59. Ullah, A., Pinglu, C., Ullah, S., Abbas, H.S.M. & Khan, S. (2021). "The role of e-governance in combating COVID-19 and promoting sustainable development: a comparative study of China and Pakistan". *Chinese Journal of Political Science Review*, 6(1), 86-118.
60. Vaidya, M. (2020). "E-governance initiatives in chandigarh (India): an analytical study". *International Journal of Electronic Governance*, 12(1), 4-25.
61. Wasike, C.N. (2017). "Financial regulation as moderating, in luence of corporate governance, institutional quality, human Capital and irm size on

- inancial institutions performance in Kenya". Journal of Administrative and Business Studies, 3(6), 292-304.
62. Yang, C. & Northcott, D. (2019). "How can the public trust charities? The role of performance accountability reporting". Journal of Accounting & Finance, 59(3), 1681-1707.
63. Yousaf, M., Ihsan, F. & Ellahi, A. (2016). "Exploring the impact of good governance on citizens' trust in Pakistan". Journal of Government Information Quarterly, 33(1), 200-209.
64. Zahedi, S., Khanbashi, M., & Rezaei, E. (2018). "Increasing public trust based on promoting the culture of accountability". Journal of Research Executive Management, 3(5), 69-94. (in Persian)
65. Zhao, J. & Jing, Y. (2019). "The governance of china's foreign aid system: evolution and path dependence". Journal of Public Administration and Development, 39(4), 182-192.

رابطه حکمرانی خوب با  
اعتماد عمومی ...

۱۳۶ | صفحه

