

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد شاهرود

دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A.)

گرایش: مدیریت منابع انسانی

عنوان:

ارائه الگوی ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت

استاد راهنما:

دکتر مهدی صانعی

نگارش:

احمد قاضی

تابستان ۱۳۹۳



Islamik Azad University
Shahrood Branch
Faculty of Humanities - Department of Management "M.A" Thesis
Orientation :

Subject:

**Presentation of Citizen Enhance public confidence Model of public
confidence of the government**

Thesis Advisor:
Dr. Mehdi Saneie

By:
Ahmad Ghazi

Summer 2014

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده
	فصل اول: کلیات تحقیق
۳	مقدمه
۴	۱-۱. بیان مسئله
۶	۱-۲. اهمیت و ضرورت پژوهش
۷	۱-۳. اهداف تحقیق
۸	۱-۴. سوال های تحقیق
۹	فرضیه های تحقیق
۹	۱-۵. مدل مفهومی پژوهش
۹	۱-۶. تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها
۱۲	۱-۷. طرح پژوهش و روشهای تجزیه و تحلیل داده ها
۱۳	۱-۸. مدل فرآیندی پژوهش
	فصل دوم: مروری بر ادبیات تحقیق
۱۵	مقدمه
۱۶	بخش اول: مروری بر مباحث نظری
۱۶	۲-۱. تعریف اعتماد
۱۷	۲-۲. مفهوم اعتماد
۱۸	۲-۳. انواع اعتماد
۱۸	۲-۴. عناصر اعتماد
۱۹	۲-۵. اعتماد عمومی
۲۱	۲-۶. انواع اعتماد عمومی
۲۲	۲-۷. ابعاد اعتماد عمومی

۲۳	۸-۲. دلایل عمومی افول اعتماد عمومی
۲۴	۹-۲. دیدگاه اسلام به اعتماد عمومی
۲۵	۱۰-۲. راهکارهای بهبود اعتماد عمومی
۲۵	۱۱-۲. دیدگاه ها در خصوص علل اعتمادیابی اعتمادی شهروندان به دولت
۲۶	۱-۱۱-۲. پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان
۲۷	۲-۱۱-۲. احساس وحدت و یگانگی با جامعه
۲۷	۳-۱۱-۲. برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان
۲۸	۱۲-۲. نظریه های اعتماد عمومی
۲۸	۱-۱۲-۲. نظریه پردازان کلان اعتماد عمومی
۲۸	۲-۱۲-۲. نظریه پردازان خرد اعتماد عمومی
۳۲	۱۳-۲. سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی
۳۴	۱۴-۲. رضایت مندی شهروندان
۳۶	۱۵-۲. رضایت مندی و مشارکت عمومی
۳۷	۱۶-۲. پاسخ گویی و اعتماد عمومی
۳۹	۱۷-۲. پاسخگویی دستگاه های دولتی
۴۰	۱۸-۲. صداقت
۴۳	۱۹-۲. قانونمداری
۴۷	۲۰-۲. مفهوم شناسی شایستگی و شایسته سالاری
۴۹	۲۱-۲. اصول شایسته سالاری
۵۶	۲۲-۲. شفافیت
۵۷	۲۳-۲. شفافیت و نظارت عمومی
۵۷	۲۴-۲. انواع شفافیت در بخش عمومی
۵۸	۲۵-۲. شفافیت قوانین و پاسخگویی
۵۹	۲۶-۲. خدمات عمومی
۶۰	۲۷-۲. اصلاح نظام اداری، مقدمه افزایش کیفیت خدمات
۶۱	۲۸-۲. منشور شهروندی راهی برای ارائه خدمات بهتر به شهروندان

۶۳	بخش دوم: مروری بر مطالعات تجربی
۶۳	۲-۲۹. مطالعات انجام شده در خارج از کشور
۶۸	۲-۳۰. مطالعات انجام شده در داخل کشور
۷۴	۲-۶. بخش سوم: چارچوب نظری تحقیق

فصل سوم: روش تحقیق

۷۸	مقدمه
۷۹	۳-۱. روش تحقیق
۷۹	۳-۲. جامعه آماری و حجم نمونه
۸۰	۳-۳. ابزار جمع آوری داده ها و اطلاعات
۸۲	۳-۴. روایی و پایایی
۸۲	۳-۴-۱. روایی پرسشنامه
۸۳	۳-۴-۲. پایایی پرسشنامه
۸۴	۳-۵. نحوه اجرای تحقیق
۸۵	۳-۶. روش تجزیه و تحلیل داده ها
۸۵	۳-۶-۱. روش آمار توصیفی
۸۵	۳-۶-۲. روش آمار استنباطی
۸۶	۳-۶-۲-۱. آزمون کولموگوروف – اسمیرنوف (KS)
۸۶	۳-۶-۲-۲. آزمون T یک نمونه ای
۸۶	۳-۶-۲-۳. آزمون T دو نمونه ای (مقایسه میانگین دو جامعه)
۸۷	۳-۶-۲-۴. آزمون مقایسه میانگین چند جامعه (ANOVA)
۸۷	۳-۶-۲-۵. رگرسیون چندگانه

فصل چهارم: یافته های تحقیق

۸۹	مقدمه
۹۰	بخش اول: آمار توصیفی
۹۰	۴-۱. بررسی مشخصات اعضای نمونه

۹۰. ۱-۱-۴. وضعیت سن پاسخ دهندگان
۹۱. ۲-۱-۴. وضعیت جنسیت پاسخ دهندگان
۹۱. ۳-۱-۴. وضعیت تاهل پاسخ دهندگان
۹۲. ۴-۱-۴. وضعیت سطح تحصیلات پاسخ دهندگان
۹۳. بخش دوم: آمار استنباطی
۹۳. ۲-۴. فرضیه اصلی: عوامل موثر بر ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت کدامند؟
۹۳. ۱-۲-۴. قسمت اول: برآزش مدل‌های اندازه گیری (خروجی نرم افزار **smartPLS**)
۱۰۳. ۳-۴. قسمت دوم: خروجی نرم افزار **spss**
۱۰۳. ۱-۳-۴. نتایج آزمون کولموگروف – اسمیرنوف
۱۰۴. ۲-۳-۴. بررسی فرضیات فرعی تحقیق (نتایج آزمون رگرسیون چندگانه)
۱۰۸. ۳-۳-۴. بررسی وضعیت موجود مولفه های تحقیق
۱۱۰. ۴-۳-۴. آزمون نقش جنسیت در دیدگاه پاسخ دهندگان (آزمون **T** دو نمونه ای)
۱۱۱. ۵-۳-۴. آزمون نقش وضعیت تاهل در دیدگاه پاسخ دهندگان (آزمون **T** دو نمونه ای)
۱۱۳. ۶-۳-۴. آزمون نقش سن در دیدگاه پاسخ دهندگان (آزمون مقایسه میانگین چندجمله‌ای: **ANOVA**)
۱۱۹. ۷-۳-۴. آزمون نقش سطح تحصیلات در دیدگاه پاسخ دهندگان (آزمون مقایسه میانگین چندجمله‌ای: **ANOVA**)

(ANOVA)

فصل پنجم: بحث، نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۲۳. مقدمه
۱۲۴. ۱-۵. بحث و نتیجه گیری
۱۲۸. ۲-۵. مدل تحلیل نهایی
۱۲۹. ۳-۵. پیشنهادات
۱۳۲. ۴-۵. پیشنهاداتی برای تحقیقات آینده
۱۳۳. ۵-۵. محدودیتهای تحقیق
۱۳۵. پیوست. پرسشنامه مورد استفاده
۱۳۷. منابع و مأخذ
۱۳۷. الف. منابع فارسی

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۲۸	جدول ۱-۲. خلاصه ای از یافته های پژوهشی مربوط به اعتماد عمومی
۳۲	جدول ۲-۲. رویکردهای نظری اصلی در مورد سرمایه اجتماعی
۳۳	جدول ۳-۲. سطوح مختلف سرمایه اجتماعی
۷۵	جدول ۴-۲. تحقیقات مرتبط با ابعاد مدل
۸۰	جدول ۳ – ۱. معرفی متغیر های فرمول تعیین حجم نمونه (کوکران)
۸۱	جدول ۳-۲. ارتباط سوالات پرسشنامه با فرضیه ها
۸۲	جدول ۳-۳. نتایج آزمون تحلیل عاملی پرسشنامه اعتماد عمومی
۸۴	جدول ۴-۳. میزان آلفای کرونباخ برای پرسشنامه اعتماد عمومی
۹۴	جدول ۴-۱. مقادیر آلفا
۹۵	جدول ۴-۲. مقادیر پایایی ترکیبی
۹۶	جدول ۴-۳. مقادیر AVE
۹۸	جدول ۴-۴. ماتریس سنجش روایی به روش فورنل و لارکر
۹۹	جدول ۴-۵. ضرایب معناداری z مربوط به مسیرهای مدل
۱۰۰	جدول ۴-۶. مقادیر R^2
۱۰۱	جدول ۴-۷. مقادیر 1-SSE/SSO
۱۰۲	جدول ۴-۸. مقادیر اشتراکی متغیرهای پنهان مرتبه اول
۱۰۳	جدول ۴-۹. نتایج آزمون کولموگروف – اسمیرنوف
۱۰۴	جدول ۴-۱۰. متغیرهای وارد شده / حذف شده
۱۰۵	جدول ۴-۱۱. مقادیر R و دوربین – واتسون
۱۰۶	جدول ۴-۱۲. نتایج تحلیل واریانس رگرسیون

۱۰۷	جدول ۴-۱۳. ضرایب رگرسیون
۱۰۹	جدول ۴-۱۴. نتایج آزمون T یک نمونه ای
۱۱۰	جدول ۴-۱۵. نتایج آزمون نقش جنسیت در دیدگاه پاسخ دهندگان
۱۱۲	جدول ۴-۱۶. نتایج آزمون نقش وضعیت تاهل در دیدگاه پاسخ دهندگان
۱۱۳	جدول ۴-۱۷. نتایج آزمون نقش سن در دیدگاه پاسخ دهندگان
۱۱۴	جدول ۴-۱۸. نتایج آزمون توکی برای مولفه صداقت
۱۱۵	جدول ۴-۱۹. وضعیت همگن بودن مولفه صداقت
۱۱۵	جدول ۴-۲۰. نتایج آزمون توکی برای مولفه رضایتمندی شهروندان
۱۱۶	جدول ۴-۲۱. وضعیت همگن بودن مولفه رضایتمندی شهروندان
۱۱۷	جدول ۴-۲۲. نتایج آزمون توکی برای مولفه پاسخگویی
۱۱۷	جدول ۴-۲۳. وضعیت همگن بودن مولفه پاسخگویی
۱۱۸	جدول ۴-۲۴. نتایج آزمون توکی برای مولفه اعتماد عمومی
۱۱۹	جدول ۴-۲۵. وضعیت همگن بودن مولفه اعتماد عمومی
۱۲۰	جدول ۴-۲۶. نتایج آزمون نقش سطح تحصیلات در دیدگاه پاسخ دهندگان
۱۲۰	جدول ۴-۲۷. نتایج آزمون توکی برای مولفه رضایتمندی شهروندان
۱۲۱	جدول ۴-۲۸. وضعیت همگن بودن مولفه رضایتمندی شهروندان

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۹۰	نمودار ۴-۱. وضعیت سن پاسخ دهندگان
۹۱	نمودار ۴-۲. وضعیت جنسیت پاسخ دهندگان

۹۲	نمودار ۳-۴. وضعیت تاهل پاسخ دهندگان
۹۲	نمودار ۴-۴. وضعیت سطح تحصیلات پاسخ دهندگان
۱۰۵	نمودار ۵-۴. وضعیت توزیع نرمال بودن خطاها

فهرست شکلها

صفحه	عنوان
۸	شکل ۱-۱. مدل مفهومی پژوهش
۱۳	شکل ۲-۱. مدل فرآیندی پژوهش
۷۶	شکل ۱-۲. چارچوب نظری تحقیق

شکل ۴-۱. مدل ترسیم شده تحقیق همراه با ضرایب استاندارد شده بار عاملی

شکل ۴-۲. ضرایب معناداری Z

شکل ۵-۱. مدل تحلیل نهایی

چکیده

هدف تحقیق حاضر، ارائه الگوی ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت می باشد. گروه مورد مطالعه در این تحقیق شامل کلیه ارباب رجوعان به فرمانداری شهرستان میامی می باشند. از جامعه آماری مورد مطالعه بر اساس روش تصادفی ساده تعداد ۱۵۷ نمونه مورد نظر که حجم آن بر اساس فرمول حجم جامعه نامحدود کوکران تعیین شده است انتخاب شده و دیدگاه آنها بر اساس پرسشنامه محقق ساخته اندازه گیری شده است. این پرسشنامه شامل سؤالاتی است که براساس آنها می توان دیدگاه شهروندان را در هفت حوزه خدمات عمومی، صداقت، شایسته سالاری، رضایتمندی شهروندان، قانونمداری، شفافیت و پاسخگویی نسبت به سازمانهای بخش عمومی اندازه گرفت. جهت تجزیه و تحلیل داده ها در این پژوهش از نرم افزار spss19 و نرم افزار SmartPLS استفاده شده است. برای تایید روایی ابزار از روش قضاوتی و برای تایید پایایی ابزار از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده که اندازه ضریب معادل ۹۵٪ بوده است. تحلیل داده ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی انجام پذیرفت. نتایج به دست آمده نشان داد تمام مولفه های خدمات عمومی، صداقت، شایسته سالاری، رضایتمندی شهروندان، قانونمداری، شفافیت و پاسخگویی برای ارتقای اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت تاثیر مثبت و معنی داری دارند. سهم هر مولفه از اعتماد عمومی عبارت است از: خدمات عمومی: ۱۴/۲٪؛ صداقت: ۱۴/۵٪؛ شایسته سالاری: ۱۴/۲٪؛ رضایتمندی شهروندان: ۱۴/۲٪؛ قانونمداری: ۱۴/۵٪؛ شفافیت: ۱۴/۳٪؛ پاسخگویی: ۱۴/۱٪؛ بنابراین، ترتیب اولویت مولفه ها از بیشترین به کمترین عبارت است از: (۱) قانونمداری، (۲) صداقت، (۳) شفافیت، (۴) شایسته سالاری، (۵) خدمات عمومی، (۶) رضایتمندی شهروندان و (۷) پاسخگویی. نتایج آزمون t یک نمونه ای نشان داد که وضعیت مولفه های خدمات عمومی، صداقت، شایسته سالاری، رضایتمندی شهروندان، قانونمداری، شفافیت، پاسخگویی و اعتماد عمومی در حد متوسط است. همچنین، نتایج آزمون t دو نمونه ای و t چندنمونه ای نشان داد که نظرات پاسخ دهندگان از لحاظ متغیرهای جمعیت شناختی سن، جنسیت، سطح تحصیلات و وضعیت تاهل یکسان نمی باشد.

کلید واژه: اعتماد عمومی، شهروندان، دولت، فرمانداری میامی، spss19، SmartPLS.

فصل اول: روش تحقیق

مقدمه

اعتماد یکی از جنبه های مهم روابط انسانی و زمینه ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد، مبادلات را در زمینه های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی سرعت می بخشد. در فضای مبتنی بر اعتماد، ابزارهایی چون زور و اجبار برای تضمین دادوستدها کارایی خود را از دست می دهند و در عوض قصد افراد برای بازپرداختها و اعتقاد به درستکاری افزایش می یابد. اعتماد، کار بازار را رونق می بخشد، تمایل افراد را به تعامل و همکاری با گروهها افزایش می دهد و شبکه ای پر رونق از تجمعهایی داوطلبانه در ابعاد مختلف زندگی اجتماعی ایجاد می کند. اعتماد، رضایت را جانشین اجبار می سازد و این یکی از اهداف مهمی است که نخبگان و اداره کنندگان جامعه درصدد دستیابی به آن هستند. بررسی منابع و مآخذ مربوط به اعتماد عمومی نشان می دهد که به این مفهوم از دیدگاههای مختلف روان شناسی اجتماعی، جامعه شناختی و معرفت شناختی پرداخته شده است. در حوزه روان شناسی اجتماعی، اعتماد به عنوان ویژگی فردی مطرح می شود و بر احساسات، عواطف و ارزشهای فردی تأکید می گردد و در بررسی اعتماد، تئوریهای شخصیت و متغیرهای فردی مورد توجه است. در حوزه جامعه شناختی، اعتماد به عنوان ویژگی روابط اجتماعی یا ویژگی نظام اجتماعی مفهوم سازی می شود. این دیدگاه برخلاف دیدگاه روان شناسی اجتماعی بر زمینه های اجتماعی تأکید می کند.

هدف این پژوهش، ارائه الگوی ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت می باشد. در این فصل، ابتدا به بیان مسئله مورد بررسی در پژوهش پرداخته و سپس اهمیت موضوع شرح داده می شود. پس از آن هدف از انجام پژوهش ذکر می گردد و سوالاتی را که در طول فرآیند تحقیق در جستجوی پاسخی برای آنها هستیم را مطرح می نماییم. در ادامه فرضیات تحقیق ذکر می گردد. سپس مدلی مفهومی از پژوهش ارائه نموده و پس از آن به متغیرهای تحقیق و تعاریف نظری و عملیاتی می پردازیم. در پایان نیز به طرح پژوهش و روشهای تجزیه و تحلیل داده ها پرداخته و مدلی از فرآیند پژوهش ارائه می شود.

۱-۱. بیان مسأله

اعتماد، اهمیت نظری و عملی مهمی برای مطالعه سازمان های دولتی دارد. علیرغم اینکه ادبیات وسیعی درباره کاربردهای اعتماد در زندگی سازمانی وجود دارد، تحقیقات منظم معدودی در زمینه عوامل مؤثر بر اعتماد درون سازمانی و اعتماد عمومی انجام شده است (کانوال^۱، ۱۹۹۲: ۲۴-۳۷).

نظر به اینکه اعتماد عمومی عامل پیوند شهروندان و سازمان های دولتی است، بنابراین مدیریت دولتی اثربخش منبعت از این پیوند و اعتماد دوطرفه است. از این رو، اعتماد عمومی نسبت به سازمان های دولتی بر کیفیت مدیریت دولتی تأثیر زیادی خواهد داشت. اعتماد یکی از ارزشمندترین عناصر سرمایه های اجتماعی است که مخدوش شدن آن هزینه بسیار سنگینی را بر نظام سیاسی تحمیل خواهد کرد.

تاریخ نشان می دهد که عدم اعتماد مردمی نسبت به سازمان ها و نهادهای دولتی در گذر زمان به برچیدن بسیاری از نظامهای حکومتی منجر شده است. از این رو مشروعیت سازمانهای دولتی با مشروعیت نظام سیاسی گره خورده است. شواهد و قرائن نشان می دهد سازمانهای دولتی از مقبولیت کافی برخوردار نیستند. مصاحبه های اکتشافی با شهروندان علانمی را نشان می دهد که بیانگر مسأله ای به نام بی اعتمادی آنها نسبت به سازمانهای دولتی است. عدم پرداخت به موقع مالیاتها از جانب شهروندان، عدم شرکت بسیاری از شهروندان در انتخابات مختلف، عدم همکاری با سازمانهای دولتی در امور شهری، حضور فیزیکی شهروندان برای انجام کارها در سازمانهای دولتی، همگی دال بر اعتماد کم شهروندان به سازمانهای دولتی است (دانایی فرد، ۱۳۸۹: ۲۶۴).

اعتماد عمومی نسبت به سازمان های دولتی برای مدیران، کارکنان و کارگزاران هر نظام سیاسی حائز اهمیت است، زیرا برای پشتیبانی از تدوین و اجرای خط مشی های عمومی و همین طور همراهی و همکاری اثربخش شهروندان با دولت نقش محوری ایفا می کند. متولیان امور عمومی در بخش دولتی در صورتی که از اعتماد عمومی برخوردار باشند، می توانند از مهارت ها، صلاحدید و استقلال خود به منظور افزایش کارایی، نشان دادن حساسیت نسبت به شهروندان و اثربخشی به صورت منعطف استفاده کنند (گوردون^۲، ۲۰۰۰: ۲۹۷-۳۱۰). از آنجایی که نقش شهروندان در تحقق اهداف خط مشی های عمومی بر همگان روشن است، پیوند متولیان امور در بخش عمومی بر میزان موفقیت و پیشرفت امور

¹ Carnevale

² Gordon

می افزاید و جدایی و بریدن از مردم می تواند به عنوان آفتی نابودکننده، مدیران را با شکست و ناکامی روبه رو سازد.

فرمان علي (ع) به مالك اشتر، ما را در این جهت با شیوه مدیریت در جامعه اسلامي بیشتر آشنا مي کند: «اي کارگزار! مبادا در تماس خود با مردم، مدیریت حجابي گردد و بیش از اندازه خویش را از آنان پنهان بداري، زیرا دوري و فاصله مدیران جامعه از مردم نوعي نامهرباني و بي اطلاعي نسبت به امور مدیریت است، و این «چهره پنهان داشتن» مدیران در حجاب مدیریت، آنها را از جریانات امور دور نگه مي دارد و در نتیجه، بینش و برداشت را از کارها آنچنان تغییر مي دهد که بزرگ در نظر آنان کوچک و کوچک، بزرگ و کار نیک، زشت، و کار زشت، نیک جلوه مي کند و بالاخره حق و باطل با یکدیگر آمیخته مي شود» (نهج البلاغه، نامه ۵۳).

اعتماد عمومی شهروندان را به نهادها و سازمانهایی که نمایندگان آنها هستند پیوند می دهد و از این طریق مشروعیت و اثربخشی دولت دموکراتیک افزایش می یابد. همچنین بر این نکته تأکید می شود که تنها سطح متوسطی از اعتماد، کارکردی و سازنده است؛ به این معنی که اعتماد احساسی و افراطی مردم نسبت به دولت و مدیران دولتی، مانع نقد و اصلاح عملکرد آنها می شود و کاهش اعتماد عمومی نیز مشروعیت مدیریت دولتی و نظام سیاسی را زیر سوال خواهد برد (خانباشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۳).

بر این اساس، وقتی سخن از اعتماد عمومی به میان می آید بدین معنی است که عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمانهای دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه که در این تعامل نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام امور در سازمانهای دولتی وجود دارد، به انتظارات آنها پاسخ دهند. به عبارت دیگر، اعتماد عمومی یعنی انتظار عموم از دریافت مثبت پاسخ به خواسته هایشان از طرف متولیان امور عمومی. لذا اعتماد به عنوان مبنایی برای نظم اجتماعی در رشته ها و سطوح تحلیلی مختلف راه یافته است. هدف این تحقیق، ارائه الگوی ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت می باشد. پس از مروری بر مطالعات انجام شده، در این تحقیق برای ارائه الگوی اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت از مولفه های زیر استفاده شده است: ۱- پاسخگویی؛ ۲- شفافیت؛ ۳- رضایتمندی شهروندان؛ ۴- خدمات عمومی؛ ۵- صداقت؛ ۶- شایسته سالاری و ۷- قانونمداری.

۲-۱. اهمیت و ضرورت انجام پژوهش

اعتماد مقوله ای فرآیندی و چند مرحله ای است. از آنجا که اعتماد بنیان کنش اجتماعی است به مرور زمان و به دشواری شکل می گیرد؛ حال آنکه سلب اعتماد دفعی و لحظه ای است. اهمیت پیامدهای بی

اعتمادی به ترتیب از سطح خرد به سطح کلان افزوده می شود به نحوی که اگر سطح روابط شخصی بین افراد بی اعتمادی رخ دهد وفاداری بین آنان تقلیل یافته و در نهایت موجب تعارض بین دو یا چند نفر محدود خواهد شد. این بی اعتمادی در سطح میانی اهمیت بیشتری می یابد، به طوری که احتمالاً موجب تعارض بین گروهی شده که جنبه محلی و منطقه ای داشته، ولی در کوتاه مدت عمومیت نخواهد یافت (بیرانوند، ۱۳۸۸). نمی توان انکار کرد که یکی از مهمترین عوامل مؤثر بر تشکیل سرمایه انسانی و اجتماعی برخورداری از اعتماد عمومی است (پور عزت، قلی پور و پیران نژاد، ۱۳۸۸: ۲). با افزایش اعتماد عمومی سطح بدبینی به حکومت کاهش یافته، هزینه کنترل متقابل حکومت و ملت کاهش می یابد (اوسلانر^۱، ۲۰۰۲) به نظر می رسد که این وضع هر سه عرصه فعالیت اقتصادی، سیاسی، و فرهنگی حکومت را تحت تأثیر قرار می دهد (چورتن^۲، ۲۰۰۰). اغلب شهروندان افزایش اعتماد عمومی بین یکدیگر را در مشارکت خود در فعالیتهای شهری مؤثر می دانند و به عبارتی شهروندان در صورتی که به اطرافیان خود از اطمینان و اعتماد کافی برخوردار باشند تمایل بیشتری به مشارکت در امور مختلف خواهند داشت (شریف زاده و صدقی، ۱۳۸۸). اعتماد به دولت می تواند سبب همراهی شهروندان با سیاست های دولت بدون توجه به زور شود (دانایی فرد، ۱۳۸۷). اعتماد به پشتیبانی مردم از نظام های سیاسی منجر خواهد شد و همچنین فرصت لازم را در اختیار رهبران سیاسی قرار می دهد تا به اصلاحات ارتباط و گفتگو بپردازند. بدون اعتماد هیچ کنش متقابل و مطمئنی صورت نخواهد پذیرفت (درانی ورشیدی، ۱۳۸۷: ۱۲). اعتمادسازی در سطح اتکای عمیق متقابل بر این فرض قرار دارد که طرفین توجهات و جهان بینی همدیگر را قلباً قبول دارند؛ بویژه زمانی که آنها در ارتباط با اموری باشند که نیاز به پیش بینی یا استنباطی به عنوان پیامدهای اتکای متقابل دارند (احمدی مهربانی، ۱۳۸۲: ۵۳). برای رسیدن به وحدت شاخصه های مختلفی وجود دارد ولی مهمترین شاخصه آن اعتماد عمومی به رفتارها و کنشهای افراد جامعه به یکدیگر است (اشراقی، ۱۳۹۱: ۷۹). اعتماد عمومی یکی از مهم ترین ابعاد سرمایه اجتماعی است که آسیب دیدن آن می توان زیان و هزینه بسیار سنگینی را برای نظام اداری و در مقیاس وسیع تر به نظام سیاسی تحمیل کند. کاهش اعتماد شهروندان به دولت و نهادهای دولتی از بحران های جهان امروز به شمار می رود (الوانی، ۱۳۷۹). هنگامی که مدیران و کارگزاران امور در سازمان های دولتی مورد اعتماد شهروندان باشند قادر به استفاده منعطف تر از مهارت ها و همینطور آزادی عمل و استقلال خود به منظور افزایش کارایی و اثربخشی می شوند. از طرف دیگر، اطلاعاتی که برای اتخاذ

¹ uslaner

² Churton

اقدامات متولیان امور عمومی به طور شفاف به مردم ارائه می شود به بهبود پاسخگویی دولت و افزایش اعتماد عمومی منجر می شود (دانایی فرد، ۱۳۸۰).

بنابراین می توان این طور عنوان نمود که انجام تحقیقاتی از این دست می تواند در افزایش آگاهی مدیران و مسئولان سازمانهای بخش عمومی در شناسایی عواملی که توجه و به کارگیری آنها افزایش اعتماد عمومی را به همراه خواهد داشت، کارساز باشد. شناسایی عوامل موثر بر اعتماد عمومی و اجرا و پیاده سازی آنها در هر سازمانی می تواند عواقب و نتایج مثبتی را از جمله:

- افزایش علاقه به ادامه مدیریت و مسئولیت مدیران
- افزایش سرمایه اجتماعی
- افزایش حس همکاری
- کاهش هزینه های تبادلات و تعاملات مرتبط با اجتماع و سازمان ها نظیر هزینه کنترل سلسله مراتبی، قوانین و مقررات دست و پاگیر و سایر موارد مشابه را به همراه داشته باشد.

۳-۱. اهداف تحقیق

۱-۳-۱. هدف اصلی

- ارائه الگوی ارتقای اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت

۲-۳-۱. اهداف فرعی

- شناسایی سهم مولفه پاسخگویی در ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت
- شناسایی سهم مولفه شفافیت در ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت
- شناسایی سهم مولفه رضایتمندی شهروندان در ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت
- شناسایی سهم مولفه خدمات عمومی در ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت
- شناسایی سهم مولفه صداقت در ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت
- شناسایی سهم مولفه شایسته سالاری در ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت
- شناسایی سهم مولفه قانونمداری در ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت

۴-۱. سوالات تحقیق

۱-۴-۱. سؤال اصلی

- عوامل موثر بر ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت کدامند؟

۱-۴-۲. سوالات فرعی

- سهم مولفه پاسخگویی در ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت چقدر است؟
- سهم مولفه شفافیت در ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت چقدر است؟
- سهم مولفه رضایتمندی شهروندان در ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت چقدر است؟
- سهم مولفه خدمات عمومی در ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت چقدر است؟
- سهم مولفه صداقت در ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت چقدر است؟
- سهم مولفه شایسته سالاری در ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت چقدر است؟
- سهم مولفه قانونمداری در ارتقاء اعتماد عمومی شهروندان نسبت به دولت چقدر است؟

فرضیه های تحقیق

- ۱- بین افزایش میزان پاسخگویی و اعتماد به دولت رابطه وجود دارد.
- ۲- بین شفافیت و میزان اعتماد به دولت رابطه وجود دارد.
- ۳- بین افزایش میزان رضایت مندی شهروندان و ارتقاء اعتماد به دولت رابطه وجود دارد.
- ۴- بین افزایش میزان ارائه خدمات عمومی به شهروندان و اعتماد به دولت رابطه وجود دارد.
- ۵- بین افزایش میزان صداقت و اعتماد به دولت رابطه وجود دارد.
- ۶- بین افزایش میزان قانون مداری و اعتماد به دولت رابطه وجود دارد.
- ۷- بین افزایش میزان شایسته سالاری و اعتماد به دولت رابطه وجود دارد.

۱-۵. مدل مفهومی تحقیق