

تبیین الگوی نهادینه سازی اعتماد در سازمان‌های دولتی ایران

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۵/۱

تاریخ پذیرش: ۹۹/۸/۱

مهرداد بیات بابلقانی*

ابوالحسن فقیهی**

کرم الله دانشفرد***

چکیده

هدف این پژوهش شناسایی شاخص‌ها و مؤلفه‌های سازنده اعتماد و در نهایت تبیین الگوی نهادینه سازی اعتماد در سازمان‌های دولتی ایران است. تحقیق حاضر از بعد مخاطب و استفاده کننده، بنیادی و از منظر هدف اکتشافی و از بعد زمانی در دسته تحقیقات مقطعی قرار می‌گیرد. گردآوری داده‌ها نیز به صورت آمیخته است. جمع آوری داده‌ها، در بخش کیفی، از راه مصاحبه نیمه ساختاریافته و در بخش کمی از طریق پرسشنامه محقق ساخته جمع آوری شدند. نتایج مصاحبه با تعداد ۱۵ تن از خبرگان و تحلیل تم به شناسایی ۵۰ مؤلفه انجامید. صحت مؤلفه‌ها و پالایش شاخص‌ها، توسط تکنیک دلفی در دو مرحله انجام شد. در بخش کیفی برای بررسی روایی ابزار تحقیق از روش روایی محتوا و برای سنجش پایایی از روش بازآزمون استفاده شد. در بخش کمی نیز روایی صوری و روایی محتوایی مورد استفاده قرار گرفت و داده‌ها با استفاده از تکنیک آزمون نسبت، تحلیل عاملی تاییدی و روش معادلات ساختاری-تفسیری تحلیل شدند. نتایج پژوهش، طراحی مدل نهادینه سازی اعتماد در سازمان‌های دولتی است که در بر گیرنده ۹ مؤلفه اصلی و ۴۹ شاخص است.

کلیدواژه‌ها: اعتماد، اعتماد نهادینه، اعتماد عمومی، اعتماد دولت به مردم، مشارکت شهروندی.

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

Bayatmehrdad60@yahoo.com

** استاد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

Abolhassanfaghihi@gmail.com

*** استاد گروه مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

مقدمه

امروزه نقش و اهمیت حکمرانی در جوامع مختلف به وضوح روشن شده است. در جوامع مدرن، حکمرانی نقش خود را در عرصه‌های مختلف زندگی مردمان ایفا نموده و نقش‌های متعددی بر عهده گرفته است. وجود رابطه متقابل و تنگاتنگ میان دولت‌ها و مردم، اهمیت مفهوم اعتماد میان آن‌ها را بیش از پیش پدیدار نموده؛ به گونه‌ای که میزان اعتماد دولت-ملت با مفاهیمی چون پاسخگویی، مشروعیت و عملکرد دولت، به خصوص در جوامع دموکراتیک گره خورده است. اگر مردمان یک جامعه به کارگزاران و مدیران بخش عمومی اعتماد لازم را نداشته باشند به تدریج از حکومت فاصله گرفته، همراهی لازم را نسبت به خط‌مشی‌های مصوب دولت از خود نشان نداده و در چنین شرایطی سرنوشت سیاست‌های منظور، محتوم به شکست خواهد بود و در سوی مقابل در صورت بی‌اعتمادی مسئولان به مردم، مدیران دولتی در مراحل خط‌مشی‌گذاری عمومی نقش و اهمیت مردم را نادیده گرفته و آن‌ها را در این فرایند درگیر نخواهند کرد و رفته رفته این روابط معیوب موجب شکاف و گسست رابطه میان دولت-ملت خواهد شد.

جذابیت ماندگار و عقلایی مفهوم اعتماد، ممکن است ناشی از این واقعیت باشد که این سنت غنی و ادامه دار در فلسفه، اندیشه اجتماعی-سیاسی و اخلاق ریشه داشته و توسط متفکرین بزرگی همچون هابز^۱، لاک^۲، فرگوسن^۳ و ... پرورش یافته است. این موضوع، اساتید پیشگامی مانند تونیز^۴، سیمل^۵، دورکهایم^۶ و همچنین اندیشمندان کلاسیک معاصر، نظیر پارسونز^۷ و ریزمن^۸ را به خود مشغول نموده است (اشتومپکا^۹، ۲۰۰۳). به اعتقاد برخی از صاحب‌نظران، اعتماد، مفهومی مبهم و متأثر از رشته‌های علمی مختلف، چشم اندازه‌ها و سطوح متفاوت تجزیه و تحلیل می‌باشد که حاوی معانی، ابعاد و انواع گوناگون است (مک آلیستر^{۱۰}، ۱۹۹۵؛ پورتر^{۱۱} و همکاران، ۱۹۷۵؛ کیم^{۱۲}، ۲۰۰۱؛ یانگ، ۲۰۰۵). در حقیقت اعتماد، یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه-ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. چنانچه افراد به یکدیگر اعتماد نداشته باشند، جامعه تجزیه می‌شود.

در عصر حاضر، کاهش شدید اعتماد میان شهروندان و دولت به عنوان مسئله‌ای چالش برانگیز در دستور کار عمومی قرار گرفته و تنزل اعتماد به حکومت‌های دموکراتیک را در پی داشته است (پوتنام^{۱۳}، ۲۰۰۰؛ آیتالی یوا^{۱۴}، ۲۰۱۴؛ بوکارت و فان

دواله^{۱۵}، ۲۰۰۱؛ رافورست و فان دواله^{۱۶}، ۲۰۱۶؛ موندی^{۱۷}، ۲۰۰۷؛ ژائو و هو^{۱۸}، ۲۰۱۵). اما این دیدگاه که اعتماد صرفاً به معنای ارتقاء سطح اعتماد مردم به دولت تعریف شود، رویکردی ناقص است؛ زیرا موضوع اعتماد دولت به مردم در این رابطه نادیده انگاشته شده است (یانگ، ۲۰۰۵؛ رافورست و فان دواله، ۲۰۱۶) زیرا این دو مفهوم با یکدیگر ارتباط متقابل و دو سویه دارند. اساساً چنانچه مردم احساس کنند که مدیران دولتی به آنها اعتماد ندارند مردم نیز متقابلاً به دولت اعتماد نخواهند کرد (یانگ، ۲۰۰۵؛ لوی و براث ویت^{۱۹}، ۱۹۹۸).

هدف اصلی این تحقیق، تبیین الگوی نهادینه سازی اعتماد در سازمان‌های دولتی ایران است زیرا نهادینه شدن اعتماد در جامعه، مستلزم توجه جدی به وجوه متقابل اعتماد اعم از اعتماد مردم به دولت و اعتماد دولت به مردم خواهد بود. به نظر می‌رسد، تدارک یک سازوکار کارآمد جهت پیوند نزدیک از طریق تقویت اعتماد میان دولت و شهروندان، پاسخگوتر شدن دولت، درگیر شدن شهروندان و مشارکت بیشتر آنان در اجرای خط‌مشی‌های عمومی را به دنبال خواهد داشت. این امر می‌تواند به عنوان یکی از پیامدهای نهادینه شدن اعتماد محسوب شود و عدم توازن در توجه به هر یک از این وجوه، موجب بروز اختلال در تداوم روند اعتماد در جامعه و نوسان آن خواهد شد. شاید بتوان اعتماد نهادینه را غایت شکل‌دهی به اعتماد دانست؛ به اعتقاد علیخانی (۱۳۸۸) در این شرایط، ارزشها آنچنان در بافت فکری و عملی جامعه و دولت ریشه می‌دواند که تغییر در آنها اگر نه غیرممکن، بلکه بسیار مقاوم برانگیز خواهد شد. این نوع از اعتماد، زمانی امکان بروز می‌یابد که ظرفیتهای وسیعی در دولت و ملت، از یک سو، و الزامات قوی محیطی برای ورود به فرایند اعتماد سازی، از سوی دیگر، وجود داشته باشد.

ادبیات تحقیق

اعتماد در عین سادگی، مفهومی پیچیده است. ساده است، زیرا هر روز از آن در محاورات خود سخن می‌گوییم و پیچیده است، زیرا برای تبیین مفاهیم اجتماعی بسیار زیادی، بکار گرفته می‌شود (آیتالی یوا، ۲۰۱۴). از واژه اعتماد استفاده‌های متفاوتی شده است و نیز ممکن است در آینده کاربردهای جدیدی از آن ایجاد شود. آنچه که از لحاظ فلسفی اهمیت دارد، خود واژه اعتماد نیست بلکه اهمیت این موضوع در روابط مفهومی

است که اعتماد در آنها اعمال می‌شود. بنابراین برای درک روشن از مفهوم اعتماد، می‌بایست موقعیت‌های مختلفی که این کلمه استعمال شده است مورد نظر و دقت قرار گیرد (لاگرس پترز، ۱۹۹۸). در واقع، اعتماد، مفهوم اساسی در درک روابط و توسعه اجتماعی است (یانگ، ۲۰۰۵). گامبتا^{۲۰} (۱۹۸۸) اهمیت اعتماد در روابط اجتماعی را ترسیم می‌نماید و آیزن اشتات^{۲۱} (۱۹۹۵)، اعتماد را از منظر قدرت مورد مطالعه قرار می‌دهد. گیدنز^{۲۲} نیز در سال ۱۹۹۶ رابطه میان اعتماد و مدرنیته را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده و هاردین (۲۰۰۲) به تشریح معرفت‌شناسی خیابانی^{۲۳} از مفهوم اعتماد می‌پردازد. اساساً، اغلب جامعه‌شناسان از مفهوم اعتماد به عنوان پدیده‌ای متشکل از متغیرهای اجتماعی، ساختاری و فرهنگی یاد می‌کنند و آن را صرفاً، به عنوان یک کارکرد متشکل از متغیرهای شخصیتی فردی، نمی‌دانند (یانگ، ۲۰۰۵). متفکرین برجسته‌ای در مورد این واقعیت توافق دارند که اعتماد در موقعیت‌هایی، نقش دارد که می‌توان با رجوع به سه عنصر اساسی، آنها را تبیین نمود (بایر، ۱۹۸۶؛ هاردین، ۲۰۰۲؛ لومان، ۱۹۷۹؛ اشتومپکا، ۲۰۰۳؛ باوئر، ۲۰۱۵). برای مثال بایر به اهمیت تمایز میان اعتماد شونده‌گان مختلف و رفتار مورد انتظار از آنها، در این رابطه اشاره نموده است. در این دیدگاه اعتماد گزاره‌ای حاصل از سه وضعیت می‌باشد، شخص (گروه، سازمان و ...) "الف" در ازای چیزی ارزشمند - "ج" - به شخص "ب" اعتماد می‌کند (بایر، ۱۹۸۶: ۲۳۶). برخی دیگر از دانشمندان اعتماد را به عنوان یک احتمال ذهنی و درجه‌ای از باور و اعتقاد در نظر گرفته‌اند (گامبتا، ۱۹۸۸: ۲۱۷؛ داس‌گوپتا، ۱۹۸۸: ۶۵ و ۶۶؛ اوفه، ۱۹۹۹: ۴۷؛ کلمن، ۱۹۹۰: ۹۹). دیدگاه دیگر اعتماد را مفهومی وابسته به زمان و دارای بعد زمانی^{۲۴} می‌داند که اشاره به انتظارات حاصل از رفتارهای آینده دارد (باوئر، ۲۰۱۵). از این رو، به طور معمول، اعتماد، انتظارات محتمل از رفتارهای آینده اعتماد شونده را توصیف می‌نماید که البته می‌تواند این انتظارات کاملاً اشتباه و غلط از آب درآیند (باوئر، ۲۰۱۵).

در حوزه پژوهش‌های مدیریت دولتی، اعتماد شهروندان به دولت و سازمانهای دولتی توجهات بسیاری را به خود معطوف نموده است و مطالعات زیادی در این حوزه صورت پذیرفته (فان دواله و همکاران، ۲۰۰۸؛ فان دواله و بوکارت، ۲۰۰۳؛ کریستین سن و لاگرید، ۲۰۰۵) و جنبه‌های متعدد مشروعیت عمومی دولت را کشف نموده‌اند (کلین^{۲۵}

و همکاران، ۲۰۱۰) با این حال طرف دیگر این شکاف که اعتماد مقامات دولتی به شهروندان است بسیار کمتر و حتی در حد ناچیز مورد توجه قرار گرفته است (فان دوآله و لاهات، ۲۰۱۶). پیل (۱۹۹۸) معتقد است که بی‌اعتمادی شهروندان محروم، واکنشی منطقی و برگرفته از تجربیات آنها از حکومتی است که اعتماد شهروندان خود را زایل نموده. از ملاحظات مهم، اما مغفول در مشارکت مدنی را می‌توان اعتماد مقامات دولتی به شهروندان دانست. چنانچه این مهم محقق گردد مقامات دولتی با تدوین و اجرای خط مشی‌های لازم، می‌توانند با زدودن قید و بندهای زاید و دست و پاگیر از شهروندان، موجب تعهد و توانمند شدن آنها نسبت به جامعه شوند (یانگ، ۲۰۰۵).

یانگ (۲۰۰۵) معتقد است اعتماد متقابل یکی از اجزا قابل توجه حکمرانی دموکراتیک و عامل کلیدی در ایجاد و نگهداشت شبکه‌های اجتماعی و نیز تدارک شرایط لازم جهت ایجاد و کنشهای جمعی و یادگیری اجتماعی است. اعتماد در دو وجه خود، یعنی اعتماد مردم به دولت و اعتماد دولت به مردم به سان جاده‌ای دو سویه است که غفلت از هر یک از ابعاد کلیدی موجب نقصان در درک و توسعه این مفهوم سهل و ممتنع خواهد شد.

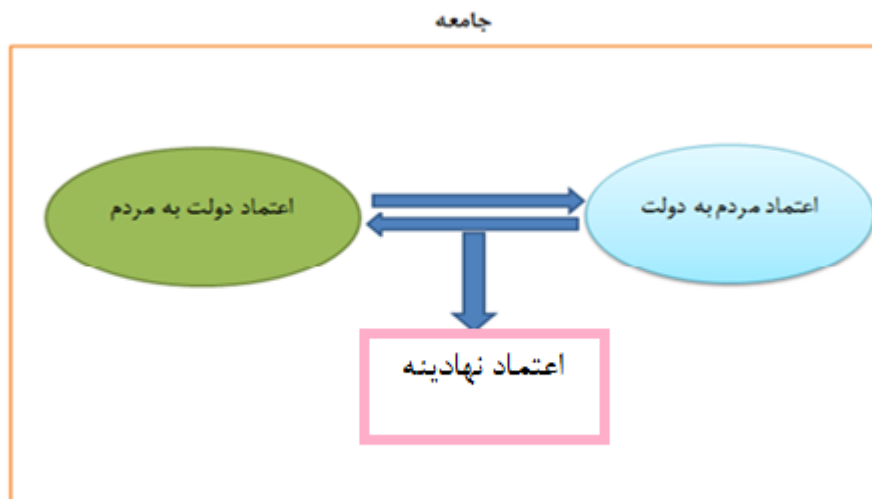
چارچوب نظری تحقیق

اعتماد مفهومی پیچیده، مبهم، دارای ابعاد چندگانه و وجوه متفاوت می‌باشد. این مفهوم، متأثر از عوامل مختلفی است و نیز خود می‌تواند عاملی تاثیرگذار در سایر موضوعات باشد. همان گونه که واضح است، در شکل‌گیری مفهوم اعتماد بازیگران متعددی به ایفای نقش می‌پردازند. اوفه^{۲۶} (۱۹۹۹) طبقه‌بندی جدیدی از اعتماد ارائه نموده که 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 زیر نمایش می‌دهد:

- اعتماد شهروندان به دیگر شهروندان؛
- اعتماد شهروندان به نخبگان سیاسی؛
- اعتماد نخبگان سیاسی به یکدیگر؛
- اعتماد نخبگان سیاسی به شهروندان؛

از آنجا که در تحقیق حاضر، نگارنده به دنبال پژوهش در زمینه نهادینه سازی اعتماد در سطح سازمان‌های دولتی می‌باشد، طبقه دوم و چهارم طبقه بندی اوفه مورد نظر این پژوهش قرار گرفته است؛ زیرا بر اساس نظر یانگ (۲۰۰۵) و لی و یو (۲۰۱۴) اعتماد، مفهومی دو سویه است که مرکب از اعتماد شهروندان به دولت و نیز متقابلاً اعتماد دولت به شهروندان می‌باشد.

حال با توجه به مطالعات اکتشافی صورت گرفته بنظر می‌رسد، اعتماد هنگامی در جامعه نهادینه می‌شود که هم‌زمان هر دو وجه اعتماد (دولت- ملت) مورد بررسی و کنکاش علمی قرار گیرد. (شکل ۱)



شکل ۱. چارچوب نظری تحقیق

بر مبنای چارچوب نظری شکل گرفته، جهت تعیین قلمرو نظری، دو کلید واژه "دولت" و "شهروند" به شرح ذیل تعریف می‌گردد تا منظور واحدی از این دو مفهوم در ذهن خواننده شکل گیرد و دیدگاه نگارندگان نسبت به این واژگان در کل تحقیق روشن شود: **دولت:** نهادی است که در چارچوب سرزمینی مشخص، ملتی متمایز از سایر ملل را از طریق تشکیل حکومت، در بر گرفته و با ارتقای عنصر حاکمیت ملی، آرمانها و منافع ملی را محقق می‌سازد (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۳).

شهروند(مردم): شهروند واژه‌ای است اجتماعی و به مردمی که ساکن و یا تشکیل

دهنده یک جامعه هستند اطلاق می‌شود. هر یک از شهروندان نماینده جامعه خود بوده و نمی‌توان آنان را از یکدیگر جدا نمود (وایتنر^{۲۷}، ۱۹۹۷).

روش تحقیق

با توجه به هدف اصلی این تحقیق مبنی بر تبیین الگوی نهادینه سازی اعتماد در سازمانهای دولتی ایران از رویکرد آمیخته (کیفی و کمی) استفاده شده است. با توجه به موضوع و ماهیت این پژوهش، از طرح ترکیبی متوالی اکتشافی^{۲۸} استفاده شده است. بدین ترتیب که ابتدا داده‌های کیفی و سپس در مرحله دوم داده‌های کمی گردآوری و تحلیل شده‌اند. در این تحقیق داده‌هایی که به منظور شناسایی مؤلفه‌ها، شاخص‌ها و معیارهای مرتبط با اعتماد در دو بعد خود و نهادینه سازی آن در سازمان‌های دولتی ایران از طریق مصاحبه گردآوری شده‌اند، از نوع کیفی بوده و داده‌هایی که به منظور اعتبار سنجی و بررسی وضع موجود الگوی مفهومی پیشنهادی و همچنین روابط بین متغیرها در مدل از طریق پرسشنامه گردآوری شده‌اند، از نوع کمی هستند.

جامعه آماری در بخش کیفی پژوهش، خبرگان و اساتید صاحب‌نظر دانشگاه در رشته‌های علوم سیاسی، جامعه‌شناسی، مدیریت دولتی، اقتصاد و حقوق شهر تهران هستند که در خصوص موضوعات مرتبط با این تحقیق، ضمن داشتن وسعت نظر و آگاهی عمیق، دارای بالاترین اطلاعات تجربی و علمی می‌باشند. در جدول ۱ به تفصیل ویژگی‌های گروه خبرگان قابل مشاهده است. روش نمونه‌گیری در بخش کیفی از نوع غیر احتمالی و به صورت هدفمند^{۲۹} بوده که در روند تحقیق و با استفاده از اسلوب علمی (عباسی و همکاران، ۱۳۹۶) تعداد ۱۵ نفر به عنوان مصاحبه‌شونده در نظر گرفته شدند. اگرچه داده‌های حاصل از مصاحبه، از نفر دهم به بعد تکراری بود و محققین به اصطلاح به اشباع نظری رسیدند، اما برای اطمینان بیشتر این مصاحبه‌ها تا نفر پانزدهم ادامه پیدا کرد.

جدول ۱. مشخصات دموگرافیک مصاحبه شونده‌گان (خبرگان)

ردیف	مصاحبه شونده	مدرک	رشته تحصیلی	سنوات خدمت	سمت
۱	P1	دکتری	مدیریت دولتی	۴۰	هیات علمی دانشگاه
۲	P2	دکتری	علوم سیاسی	۲۵	هیات علمی دانشگاه
۳	P3	دکتری	علوم سیاسی	۲۳	هیات علمی دانشگاه
۴	P4	دکتری	مدیریت دولتی	۲۰	مشاور وزیر
۵	P5	دکتری	مدیریت دولتی	۱۹	هیات علمی دانشگاه
۶	P6	دکتری	علوم سیاسی	۱۹	هیات علمی دانشگاه
۷	P7	دکتری	جامعه شناسی	۸	هیات علمی دانشگاه
۸	P8	دکتری	جامعه شناسی	۲۵	هیات علمی دانشگاه
۹	P9	دکتری	مدیریت دولتی	۴۱	هیات علمی دانشگاه
۱۰	P10	دکتری	علوم سیاسی	۱۸	هیات علمی دانشگاه
۱۱	P11	دکتری	مدیریت دولتی	۴۰	هیات علمی دانشگاه
۱۲	P12	دکتری	اقتصاد	۲۶	هیات علمی دانشگاه
۱۳	P13	دکتری	اقتصاد	۳۵	هیات علمی دانشگاه
۱۴	P14	دکتری	حقوق	۱۸	هیات علمی دانشگاه
۱۵	P15	دکتری	حقوق	۲۲	هیات علمی دانشگاه

ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی، مصاحبه نیمه ساختار یافته^{۳۰} است. سوالات مصاحبه با توجه به مرور ادبیات مربوطه بر مبنای مدل PESTEL با هدف شناسایی مؤلفه‌ها و شاخص‌های سازنده اعتماد و نهادینه سازی آن در سازمان‌های دولتی تهیه شد. به طور تدریجی با توجه به پیشرفت و انجام مصاحبه‌های اولیه، این سوالات پیوسته پخته‌تر و جامع‌تر شدند. برای پایایی تحقیق از پایایی بازآزمون مصاحبه‌ها و برای روایی از شیوه روایی محتوا استفاده شده است.

برای تحلیل داده‌ها در بخش کیفی با توجه به اهداف و سوال‌های پژوهش از روش تحلیل تم استفاده شده است. تکنیک تحلیل تم روشی برای شناسایی، تحلیل و گزارش نویسی الگوهای (مضامین، تم‌ها) درون داده‌هاست. این روش مجموعه داده‌های جمع-آوری شده را با جزئیاتی غنی به حداقل رسانده و توصیف می‌کند؛ اما گاهی فراتر رفته و جنبه‌های مختلف موضوع تحقیق را نیز تفسیر می‌کند. تم‌ها در رابطه با سوال تحقیق،

مطالب مهمی را ثبت و ضبط می‌کنند و بیانگر الگوی پاسخ و معانی مکنون در مجموعه داده هستند (براون و کلارک، ۲۰۰۶).

جامعه آماری این تحقیق در بخش کمی، کلیه مدیران شاغل در ۱۰ سازمان بخش عمومی واقع در شهرستانهای استان مرکزی، در سه سطح ارشد، میانی و عملیاتی به تعداد ۱۷۴ نفر می‌باشد که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه برابر ۱۱۹ نفر شد. بنابراین نمونه‌ای به حجم ۱۲۰ نفر به صورت تصادفی انتخاب گردید.

گردآوری داده‌ها در بخش کمی این تحقیق روش پیمایشی و ابزار گردآوری داده‌ها نیز در این بخش، پرسشنامه دلفی فازی، پرسشنامه مدلسازی ساختاری-تفسیری و پرسشنامه محقق ساخته است. این پرسشنامه‌ها بر مبنای مقوله‌های احصاء شده در بخش کیفی پژوهش تدوین شده است. در این تحقیق به منظور تعیین روایی پرسشنامه از روایی ظاهری^{۳۱} و محتوایی^{۳۲} و برای بررسی پایایی از پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ استفاده شده است.

یافته‌های تحقیق

تجزیه و تحلیل داده‌ها، طی فرآیندی چندمرحله‌ای صورت می‌گیرد و در خلال آن داده‌هایی که محصول ابزارهای جمع‌آوری در جامعه (نمونه) آماری فراهم آمده‌اند، تلخیص، کدبندی، دسته‌بندی و در نهایت پردازش می‌شوند تا زمینه انجام انواع تحلیل‌ها و برقراری ارتباط بین داده‌ها فراهم شود. این بخش در دو فاز اصلی تقسیم می‌شود.

فاز اول (کیفی): طراحی مدل نهادینه سازی اعتماد برای سازمان‌های دولتی

بدین منظور با ۱۵ تن از صاحب‌نظران و اساتید صاحب‌نظر، مصاحبه صورت گرفته و داده‌های حاصل از مصاحبه با خبرگان، با استفاده از روش تحلیل مضمون مورد تحلیل قرار گرفت و یافته‌های حاصل جهت شناسایی عوامل، شاخص‌ها و متغیرها پس از بکارگیری روش دلفی در دو مرحله مجزا پالایش و به کار گرفته شدند.

همان‌طور که ملاحظه شد اعتماد دارای دو بعد اساسی اعتماد دولت به مردم و اعتماد مردم به دولت (اعتماد عمومی) تقسیم و سپس از طریق مرور ادبیات مربوطه و انجام مصاحبه نیمه ساختار یافته با اساتید و صاحب‌نظران مؤلفه‌های اعتماد بر اساس

الگوی PESTEL گردآوری شد. مصاحبه‌های انجام شده که به صورت صوتی ضبط شده بود بر روی کاغذ پیاده و سپس با استفاده از روش تحلیل کیفی مضمون مورد تحلیل قرار گرفت و پس از کدگذاری، مضامین اصلی و فرعی مورد شناسایی قرار گرفت. در ادامه به ارائه چند مثال در این زمینه می‌پردازیم. برای نمونه یکی از مصاحبه شونده‌گان با تکیه بر ارتباط مفهوم مشارکت با اعتماد چنین می‌گوید:

"... بر اساس نظریه حکمرانی عمومی، جامعه مدنی یکی از پایه‌های اصلی مدیریت جامعه امروزی است یعنی دولت نمی‌تواند جامعه مدنی را نادیده بگیرد..."

ایشان با انتقاد از دولت در زمینه ممانعت از رشد سازمانهای غیر دولتی اضافه می‌کند:

"... توانمند کردن مردم و فراهم نمودن امکانات لازم برای حضور مردم در بخش عمومی می‌تواند بسیاری از مشکلات عمومی را حل و فصل نماید."

و مصاحبه شونده دیگری نیز با اشاره به اهمیت موضوع دموکراسی در ایجاد اعتماد چنین استدلال نمود که:

"... دولت دموکراتیک دارای ایدئولوژی دموکراتیک است. یعنی دولت باید بفهمد که منافع او جدا از منافع عموم نیست و مدیران دولتی و حکمرانان دموکراتیک، نماینده مردم در دفاع و شکل دهی منافع عمومی هستند. یعنی اصالت با مردم است و دولت‌مردان وکالت دارند یعنی مردم قدرت عزل وکیل را باید داشته باشند یعنی در صورت نقض اعتماد باید ساز و کارهایی وجود داشته باشد که بتواند مقامات را به زیر بکشد... مردم باید در کیک قدرت سهم داشته باشند... ارسطو می‌گوید که مهم نیست نوع حکومت مونوکراسی باشد یا دموکراسی یا آریستوکراسی بلکه این مهم است که دولت چه میزان توانسته خیر عمومی را محقق نماید."

یکی از مصاحبه شونده‌گان درباره قابلیت اعتماد و گرایش مدیران دولتی به اعتماد کردن به شهروندان با تاکید بر یکی بودن مردم و دولت اظهار داشت که:

"... بحث اعتماد دولت به مردم یعنی دولت‌مردان چگونه به مردم نگاه می‌-

کنند یعنی دولتی‌ها و کارکنان دولت پنداشتشان از مردم چگونه است یعنی انسان به ماهو انسان را چگونه تعریف می‌کنند، یعنی انسانی که یک دانشگاهی تعریف می‌کند یا عضو یک جامعه مدنی تعریف می‌کند یا یک دولتمرد تعریف می‌کند متفاوت است یعنی مختصات متفاوتی برای انسان در نظر می‌گیرند و این تعریف از انسان و تعریف از اجتماع کلید واژه مهمی برای درک رفتار و نوع نگاه دولت به جامعه است."

یکی دیگر از خبرگان در پاسخ به سوال محقق در رابطه با میزان و علل تعامل شهروندان با خط مشی‌های عمومی و رابطه آن با اعتماد، چنین اظهار داشت که:

"... باید به ذی نفعان توجه شود؛ زیرا خواسته‌ها و مطالبات ذی نفعان ممکن است اصلا در ذهن سیاستگذار وجود نداشته باشد یا اولویت‌ها در ذهن مردم و خط مشی‌گذاران متفاوت باشد... بر همین اساس لازم است دولت در این قسمت بازگردد و کنشگر انسانی و انسان ایرانی را وارد این مسایل کند یعنی حتی هنگامی که می‌خواهیم در مورد زنان ویژه هم سیاستگذاری کنیم حتما باید از خود آنها در فرایند سیاستگذاری استفاده کنیم زیرا اگر این چنین نباشد سیاستهای اتخاذ شده قطعاً عقیم خواهند ماند."

پس از انجام مصاحبه‌ها و تحلیل آن‌ها، برای محاسبه پایایی بازآزمون، از بین مصاحبه‌های انجام شده، تعداد ۲ مصاحبه انتخاب و هر کدام از آن‌ها دو بار در یک فاصله زمانی ۱۰ روزه کدگذاری شدند. نتایج حاصل از این کدگذاری‌ها در جدول ۲ ملاحظه می‌شود.

یافته‌های جدول ۲ نشان می‌دهد که مجموع کدها در دو فاصله زمانی ۱۰ روز برابر با ۱۶۳، تعداد کل توافقات انجام گرفته بین دو مصاحبه برابر ۶۷ و تعداد عدم توافقات برابر با ۲۴ است. ضریب پایایی با استفاده از فرمول ذکر شده برابر ۰/۸۲ است. از آنجایی که پایایی بالای ۶۰ درصد قابل قبول است (آذر، ۱۳۹۷) لذا می‌توان نتیجه گرفت که کدگذاری‌های انجام گرفته از پایایی مناسبی برخوردار است.

جدول ۲. محاسبه پایایی بازآزمون

ردیف	کد مصاحبه	تعداد کل کدها	تعداد توافقات	تعداد عدم توافقات	پایایی بازآزمون
۱	P ₄	۸۹	۳۷	۱۳	۰/۸۲
۲	P ₉	۷۴	۳۰	۱۱	۰/۸۱
	کل	۱۶۳	۶۷	۲۴	۰/۸۲

فاز دوم (کمی): بررسی میزان تاثیر عوامل شناسایی شده:

در این تحقیق، جهت ارائه الگوی پژوهش از روش مدل سازی ساختاری-تفسیری استفاده شده است. به منظور سنجش روایی سازه مدل طراحی شده برای عوامل ساختاری مؤثر بر نهادینه سازی اعتماد روش معادلات ساختاری به کار گرفته شد و از طریق پرسشنامه محقق ساخته وضعیت ایده آل که برگرفته از نظرات خبرگان و مرور ادبیات بود الگوی اعتماد، مورد سنجش و بررسی قرار گرفت.

پس از انجام تحلیل مضمون، مؤلفه های اصلی و شاخص های بدست آمده تبدیل به یک پرسشنامه شد و برای اطمینان از روایی آن از تکنیک دلفی استفاده شد. در مجموع ۵۰ شاخص جهت طراحی مدل اعتماد میان دولت-ملت شناسایی و برای غربال و شناسایی شاخص های نهایی از روش دلفی استفاده گردید. تحلیل دلفی مبتنی بر دیدگاه ۱۱ نفر از خبرگان صورت گرفته است. اگر چه افراد خبره از شایستگی ها و توانایی های ذهنی خود برای انجام مقایسات استفاده می کنند، اما باید به این نکته توجه داشت که فرآیند سنتی کمی سازی دیدگاه افراد، امکان انعکاس سبک تفکر انسانی را بطور کامل ندارد. به عبارت بهتر، استفاده از مجموعه های فازی، سازگاری بیشتری با توضیحات زبانی و بعضاً مبهم انسانی دارد و بنابراین بهتر است که با استفاده از مجموعه های فازی (بکارگیری اعداد فازی) به پیش بینی بلند مدت و تصمیم گیری در دنیای واقعی پرداخت (نصیری، ۱۳۸۸). در این مطالعه نیز برای فازی سازی دیدگاه خبرگان از اعداد فازی مثلثی استفاده شد. دیدگاه خبرگان، پیرامون اهمیت هر یک از شاخص ها با طیف فازی ۷ درجه گردآوری شد.

پس از پایان راند اول دلفی یکی از مولفه ها تحت عنوان ایدئولوژی حکومتی نتوانست تایید خبرگان را کسب نموده و حذف شد. تحلیل دلفی فازی برای شاخص های باقی مانده در راند دوم ادامه پیدا کرد. در این مرحله ۴۹ شاخص براساس دیدگاه خبرگان مورد ارزیابی قرار گرفت و همگی با قدرت بالایی مورد تایید خبرگان قرار گرفت. در دور دوم هیچ

شاخصی حذف نشد که این خود نشانه‌ای برای پایان راندهای دلفی است. بطور کلی یک رویکرد برای پایان دلفی آن است که میانگین امتیازات دو راند متوالی باهم مقایسه شوند. در صورتی که اختلاف بین دو مرحله از حد آستانه خیلی کم ($0/2$) کوچکتر باشد در این صورت فرایند نظرسنجی متوقف می‌شود (آذر، ۱۳۹۷).

نتایج محاسبات حکایت از آن داشت که در تمامی موارد اختلاف کوچکتر از $0/2$ است (جدول ۱ ضمیمه) که نشان از پایان روش دلفی است. پس از اتمام راندهای دلفی، می‌توان با استفاده از تکنیک مدل‌سازی ساختاری تفسیری به طراحی مدل اعتماد میان دولت-ملت اقدام کرد. برای اطمینان از نتایج کدگذاری از نرم افزار مکس کودا نیز استفاده شد که نتایج به دست آمده از نرم افزار نیز حاکی از صحت شاخص‌های احصا شده بود (شکل ۱ ضمیمه).

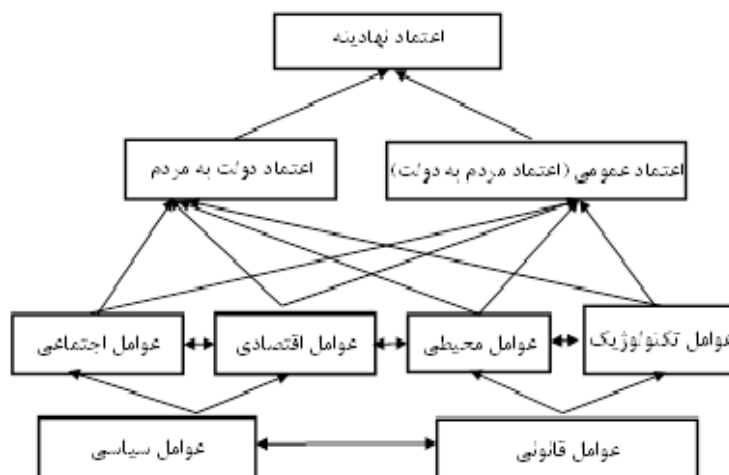
برای طراحی مدل اعتماد دولت-ملت از روش مدل‌سازی ساختاری-تفسیری (ISM) استفاده شده است. ISM یکی از روش‌های اکتشافی طراحی مدل در مدیریت است که ایده اولیه آن توسط وارفیلد مطرح و توسط سیج معرفی گردید. رویکرد ISM خبرگان را قادر می‌سازد که روابط پیچیده بین تعداد زیادی از عناصر را در یک موقعیت پیچیده تصمیم‌گیری، ترسیم کنند. در این روش با تحلیل تاثیر یک سازه بر سازه‌های دیگر، ترتیب و جهت روابط پیچیده میان سازه‌های یک سیستم بررسی و بدین وسیله بر پیچیدگی روابط بین سازه‌ها غلبه می‌شود (اصغری‌پور، ۱۳۹۲). این روش یک فرایند یادگیری تعاملی است که در آن مجموعه‌ای از سازه‌های متفاوت در قالب یک مدل نظام‌مند و جامع، ساختاردهی می‌شوند. در واقع با استفاده از این روش تاثیر یک سازه بر سایر سازه‌ها بررسی شده و روابط سازه‌ها را شناسایی می‌شود و مدلی ساختاری-تفسیری از سازه‌ها ارائه می‌گردد و در نهایت سازه‌ها را براساس قدرت نفوذ و میزان وابستگی طبقه‌بندی می‌شود. سازه‌های مورد بررسی جهت ارائه مدل اولیه اعتماد دولت-ملت عبارتند از: اعتماد نهادینه (IT)، اعتماد عمومی (PT)، عوامل محیطی (EF)، عوامل اقتصادی (EC)، عوامل اجتماعی (SF)، عوامل سیاسی (PF)، عوامل فناوری (TF)، عوامل قانونی (LF)، اعتماد دولت به مردم (GT).

بدین منظور در گام نخست، ماتریس خودتعاملی ساختاری تشکیل می‌شود و مرحله بعد تشکیل ماتریس دستیابی است که از تبدیل ماتریس خودتعاملی ساختاری به یک ماتریس دو ارزشی صفر و یک بدست می‌آید. پس از تهیه ماتریس دسترسی اولیه با وارد نمودن

تعمیم‌پذیری^{۳۳} در روابط متغیرها، ماتریس دسترسی نهایی بدست می‌آید. از نتایج این ماتریس برای تعیین روابط و سطح بندی معیارها استفاده می‌شود. بدین منظور باید مجموعه خروجی‌ها و ورودی‌ها برای هر معیار از ماتریس دستیابی استخراج شود. پس از تعیین مجموعه دستیابی و مجموعه پیش‌نیاز، اشتراک دو مجموعه حساب می‌شود. اولین تغییری که اشتراک دو مجموعه برابر با مجموعه قابل دستیابی (خروجی‌ها) باشد، سطح اول خواهد بود. بنابراین عناصر سطح اول بیشترین تاثیرپذیری را در مدل خواهند داشت. پس از تعیین سطح، معیاری که سطح آن معلوم شده از تمامی مجموعه حذف کرده و مجدداً مجموعه ورودی‌ها و خروجی‌ها را تشکیل داده و سطح متغیر بعدی به دست می‌آید (اصغری‌پور، ۱۳۹۲).

بنابراین براساس نتایج مدل‌سازی ساختاری-تفسیری، متغیر اعتماد نهادینه (IT) در سطح نخست می‌باشد و یک متغیر وابسته است. متغیرهای اعتماد عمومی (PT) و اعتماد دولت به مردم (GT) در سطح دوم هستند. متغیرهای عوامل محیطی (EF)، عوامل اقتصادی (EC)، عوامل اجتماعی (SF) و عوامل فناوری (TF) در سطح سوم قرار دارند. در نهایت عوامل سیاسی (PF) و عوامل قانونی (LF) سطح چهارم و زیربنایی‌ترین عناصر مدل می‌باشند. الگوی نهایی سطوح متغیرهای شناسائی شده در شکل ۲ نمایش داده شده است.

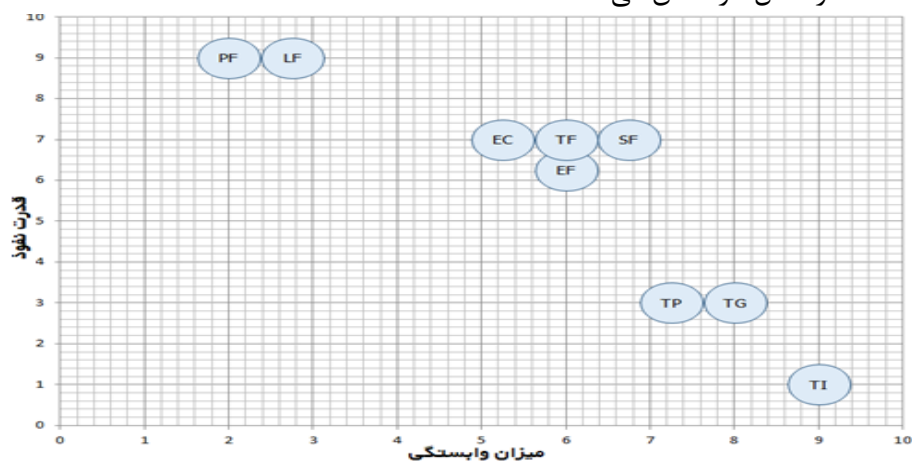
در این نگاره فقط روابط معنادار عناصر هر سطح بر عناصر سطح زیرین و همچنین روابط درونی معنادار عناصر هر سطح در نظر گرفته شده است.



شکل ۲. الگوی اولیه اعتماد دولت-ملت

تحلیل قدرت نفوذ-وابستگی (نمودار MICMAC)

در مدل (ISM) روابط متقابل و تأثیرگذاری بین معیارها و ارتباط معیارهای سطوح مختلف به خوبی نشان داده شده است که موجب درک بهتر فضای تصمیم‌گیری به وسیله مدیران می‌شود. برای تعیین معیارهای کلیدی قدرت نفوذ و وابستگی معیارها در ماتریس دسترسی نهایی تشکیل می‌شود. نمودار قدرت-وابستگی برای متغیرهای مورد مطالعه در شکل ۳ را نشان می‌دهد.



شکل ۳. نمودار قدرت نفوذ و میزان وابستگی (خروجی میک-مک)

بر اساس قدرت وابستگی و نفوذ متغیرها، می توان دستگاه مختصاتی تعریف کرد و آن را به چهار قسمت مساوی تقسیم نمود. در این پژوهش، گروهی از متغیرها در زیرگروه محرک قرار گرفتند، این متغیرها قدرت نفوذ زیاد و وابستگی کمی دارند. در دسته بعدی متغیرهای وابسته قرار دارند که به گونه ای نتایج فرایند توسعه محصول اند و کمتر می توانند زمینه ساز متغیرهای دیگر شوند.

در این تحلیل متغیرها به چهار گروه خودمختار، وابسته، پیوندی (رابط) و مستقل تقسیم می شوند.

خودمختار^{۳۴}: متغیرهای خودمختار میزان وابستگی و قدرت هدایت کمی دارند این معیارها عموماً از سیستم جدا می شوند زیرا دارای اتصالات ضعیف با سیستم هستند. تغییری در این متغیرها باعث تغییر جدی در سیستم نمی شود.

وابسته^{۳۵}: این متغیرها دارای وابستگی قوی و هدایت ضعیف هستند و اصولاً تاثیرپذیری بالا و تاثیرگذاری کمی روی سیستم دارند.

مستقل^{۳۶}: متغیرهای مستقل دارای وابستگی کم و هدایت بالا می باشند. به عبارتی دیگر تاثیرگذاری بالا و تاثیرپذیری کم از ویژگی های این متغیرها است.

پیوندی^{۳۷}: متغیرهای رابط یا پیوندی از وابستگی بالا و قدرت هدایت بالا برخوردارند به عبارتی تاثیرگذاری و تاثیرپذیری این معیارها بسیار بالاست و هر تغییر کوچکی بر روی این متغیرها باعث تغییرات اساسی در سیستم می شود.

بر اساس نمودار قدرت نفوذ-وابستگی متغیرهای عوامل سیاسی (PF) و عوامل قانونی (LF) قدرت نفوذ بالایی داشته و تاثیرپذیری کمی دارند و در ناحیه متغیرهای مستقل قرار گرفته اند. متغیرهای عوامل محیطی (EF)، عوامل اقتصادی (EC)، عوامل اجتماعی (SF) و عوامل فناوری (TF) نیز قدرت نفوذ و میزان وابستگی بالایی دارد بنابراین متغیر پیوندی است. متغیرهای اعتماد نهادینه (IT)، اعتماد عمومی (PT) و اعتماد دولت به مردم (GT) نیز از وابستگی بالا اما نفوذ اندکی برخوردار است بنابراین متغیرهای وابسته محسوب می شوند. هیچ متغیری نیز در ربع اول یعنی ناحیه خودمختار قرار نگرفته است.

اعتبارسنجی مدل با روش حداقل مربعات جزئی

برای اعتبارسنجی مدل از تکنیک حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. به طور کلی روابط بین متغیرها در تکنیک حداقل مربعات جزئی دو دسته است:

مدل بیرونی^{۳۸}: روابط بین متغیرهای پنهان با متغیرهای آشکار را نشان می‌دهد.
مدل درونی^{۳۹}: روابط بین متغیرهای پنهان با یکدیگر را بررسی می‌کند (آذر و بیات، ۱۳۸۷).

مدل بیرونی (اندازه‌گیری)

مدل بیرونی نشان می‌دهد گویه‌هایی که برای سنجش هر یک از عوامل اصلی در نظر گرفته شده است از اعتبار کافی برخوردار است. قدرت رابطه بین عامل‌ها (متغیرهای پنهان) و گویه‌ها (متغیرهای قابل مشاهده) به وسیله بار عاملی نشان داده می‌شود. بار عاملی مقداری بین صفر و یک است. اگر بار عاملی کمتر از $0/3$ باشد رابطه ضعیف بوده و بار عاملی بین $0/3$ تا $0/6$ قابل قبول است و این مقدار اگر بزرگتر از $0/6$ باشد بسیار مطلوب است. برای بررسی معناداری همبستگی‌های مشاهده شده از روش‌های خودگردان‌سازی (بوت استراپ^{۴۰}) و یا برش متقاطع جک‌نایف^{۴۱} استفاده می‌شود. در این تحقیق از روش خودگردان خودگردان‌سازی استفاده شده است که آماره t را به دست می‌دهد. در سطح خطای 5% اگر مقدار آماره بوت استراپینگ t -value بزرگتر از $1/96$ باشد همبستگی‌های مشاهده شده معنادار است. در مرحله نخست پرسش‌های شماره ۶، ۱۰، ۱۳، ۱۶، ۱۷، ۲۵، ۲۶، ۲۷، ۳۰، ۳۵، ۳۶، ۳۷، ۴۱، ۴۷ و ۴۸ به علت بارعاملی اندک حذف شد.

محاسبات نشان داد که مقدار بارعاملی در تمامی موارد از $0/5$ بزرگتر است بنابراین گویه‌ها نقش مهمی در تبیین هر یک از عوامل دارند. آماره t نیز در تمامی موارد از $1/96$ بیشتر بدست آمده است بنابراین بارهای عاملی مشاهده شده از نظر آماری معنادار هستند.

ارزیابی اعتبار مدل بیرونی

برای ارزیابی اعتبار مدل بیرونی از سه شاخص روایی همگرا، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ استفاده شده است. روایی همگرا^{۴۲} نشان می‌دهد چقدر متغیرهای یک سازه با همدیگر هم‌راستا هستند.

روایی همگرا براساس مدل بیرونی و با محاسبه میانگین واریانس استخراج^{۴۳} (AVE) بررسی می‌شود. معیار AVE نشان دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود است. به بیان ساده‌تر AVE میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد که هرچه این همبستگی بیشتر باشد، برآزش نیز بیشتر است. فورنل و لارکر (۱۹۸۱) معتقدند اگر معیار AVE بالاتر از ۰/۵ باشد مدل اندازه‌گیری دارای روایی همگرا است.

پایایی ترکیبی (CR) در مدل‌های ساختاری معیار بهتر و معتبرتری نسبت به آلفای کرونباخ به شمار می‌رود، به دلیل این که در محاسبه آلفای کرونباخ در مورد هر سازه تمامی شاخص‌ها با اهمیت یکسان وارد محاسبات می‌شوند، ولی در محاسبه پایایی ترکیبی شاخص‌ها با بارهای عاملی بیشتر اهمیت زیادتری داشته و باعث می‌شود که مقادیر CR، شاخص‌ها با بار عاملی بیشتر اهمیت زیادتری داشته و باعث شود مقادیر CR سازه‌ها معیار واقعی‌تر و دقیق‌تری نسبت به آلفای کرونباخ باشد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). همانطور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود مقادیر محاسبه شده روایی همگرا، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ سازه‌های مورد نظر از مقبولیت لازم و خوبی برخوردار است.

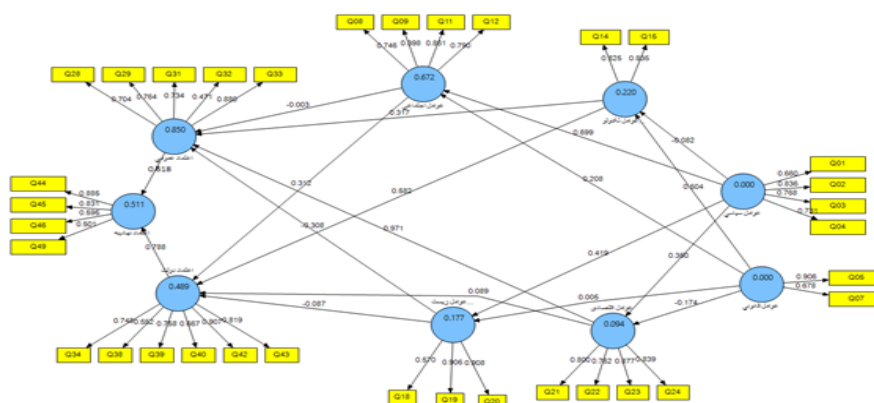
جدول ۳. اعتبار درونی سازه‌های اعتماد دولت-ملت

سازه‌های اصلی	AVE	پایایی ترکیبی (CR)	آلفای کرونباخ
اعتماد دولت	۰/۵۶۳	۰/۸۸۳	۰/۸۵۱
اعتماد عمومی	۰/۵۲۳	۰/۸۴۱	۰/۷۶۱
اعتماد نهادهای	۰/۵۱۹	۰/۸۰۴	۰/۶۶۴
عوامل اجتماعی	۰/۵۲۱	۰/۸۰۳	۰/۶۵۸
عوامل اقتصادی	۰/۶۷۴	۰/۸۹۲	۰/۸۴۰
عوامل تکنولوژیک	۰/۶۹۰	۰/۸۱۶	۰/۵۵۰
عوامل زیست محیطی	۰/۶۵۷	۰/۸۴۷	۰/۷۷۶
عوامل سیاسی	۰/۵۶۵	۰/۸۳۷	۰/۷۴۰
عوامل قانونی	۰/۷۴۶	۰/۹۳۱	۰/۸۸۵

مدل درونی پژوهش (آزمون فرضیه‌ها)

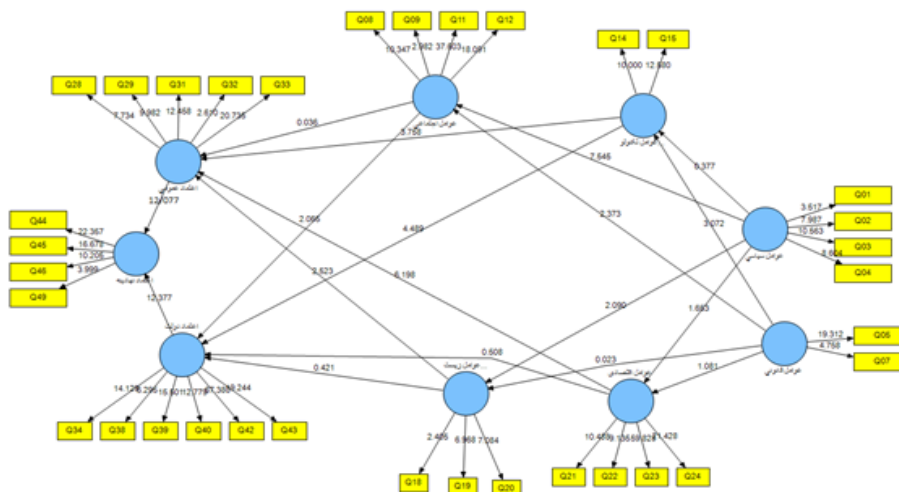
رابطه متغیرهای مورد بررسی در هر یک از فرضیه‌های پژوهش براساس یک ساختار علی با تکنیک حداقل مربعات جزئی PLS آزمون و مدل کلی پژوهش در شکل ۴ نمایش

داده شده است. در این مدل که خروجی نرم افزار Smart PLS است. خلاصه نتایج مربوط به بار عاملی استاندارد متغیرها ارائه شده است. آماره t و مقدار بوت استرپینگ برای سنجش معناداری روابط نیز در شکل ۵ آمده است.



شکل ۴. خروجی اعتبارسنجی مدل با روش حداقل مربعات جزئی

بارعاملی استاندارد تاثیر اعتماد دولت به مردم بر اعتماد نهادینه مقدار $0/64$ بدست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز $12/377$ بدست آمده است که از مقدار بحرانی $1/96$ بزرگتر است. بنابراین با اطمینان 95% می‌توان ادعا کرد: اعتماد دولت به مردم بر اعتماد نهادینه تاثیر مثبت و معناداری دارد.



شکل ۵. معناداری روابط متغیرها با روش حداقل مربعات جزئی (بوت‌استرپینگ)

بارعاملی استاندارد تاثیر اعتماد عمومی بر اعتماد نهادینه مقدار $0/618$ و مقدار آماره t نیز $12/077$ بدست آمده است که از مقدار بحرانی $1/96$ بزرگتر است. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می توان ادعا کرد: اعتماد عمومی بر اعتماد نهادینه تاثیر مثبت و معناداری دارد.

عوامل قانونی بر عوامل اجتماعی ($0/208$) و بر عوامل تکنولوژیک ($0/504$) تاثیر مثبت و معناداری دارد. اما بر عوامل زیست محیطی و اقتصادی فاقد تاثیر معنادار است. خلاصه نتایج در جدول ۴ ارائه شده است.

در نهایت، برازش مدل بیرونی مورد بررسی قرار گرفته است. بخش ساختاری مدل بر خلاف مدل های اندازه گیری، به پرسش ها و متغیرهای آشکار مدل کاری ندارد و تنها به متغیرهای پنهان و روابط میان آنها توجه می کند. در این پژوهش برای برازش مدل ساختاری از شاخص های ضریب تعیین (R^2)، استون-گیزر (Q^2) و شاخص نیکویی برازش (GOF) استفاده شده است.

ضریب تعیین (R^2) معیاری است که بیانگر میزان تغییرات هر یک از متغیرهای وابسته مدل است که به وسیله متغیرهای مستقل تبیین می شود. مقدار R^2 تنها برای متغیرهای درون زای مدل ارائه می شود و در مورد سازه های برونزا مقدار آن برابر صفر است. هرچه مقدار R^2 مربوط به سازه های درون زای مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است. چین (۱۹۹۸) سه مقدار $0/19$ ، $0/33$ و $0/67$ را به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی بودن برازش بخش ساختاری مدل به وسیله معیار ضریب تعیین تعریف کرده است.

معیار استون-گیزر^{۴۴} یا شاخص Q^2 نیز قدرت پیش بینی مدل را مشخص می سازد. بلایند فولدینگ یک تکنیک استفاده مجدد از نمونه است. این تکنیک امکان محاسبه شاخص استون-گیزر (Q^2) را فراهم می کند. شاخص استون-گیزر معیاری برای ارزیابی روایی متقاطع در مدل حداقل مجذورات جزئی است. شاخص ضریب تعیین (R^2) دقت پیش بینی را مشخص می کند و شاخص (Q^2) رابطه مند بودن پیش بینی را تعیین می کند. چنانچه مقدار شاخص استون-گیزر مثبت باشد روایی پیش بینی مورد تایید است (امانی و همکاران، ۱۳۹۱).

جدول ۴. خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

رابطه	بارعاملی	خطای استاندارد	آماره تی	نتیجه
اعتماد دولت -> اعتماد نهادینه	۰/۷۸۸	۰/۶۴	۱۲/۳۷۷	مثبت و معنادار
اعتماد عمومی -> اعتماد نهادینه	۰/۶۱۸	۰/۱۴۴	۱۲/۰۷۷	مثبت و معنادار
عوامل اجتماعی -> اعتماد دولت	۰/۳۱۲	۰/۱۵۱	۲/۰۶۵	مثبت و معنادار
عوامل اجتماعی -> اعتماد عمومی	-۰/۳	۰/۸۱	۰/۰۳۶	رد
عوامل اقتصادی -> اعتماد دولت	-۰/۸۹	۰/۱۷۵	۰/۵۰۸	رد
عوامل اقتصادی -> اعتماد عمومی	۰/۹۷۱	۰/۱۵۷	۶/۱۹۸	مثبت و معنادار
عوامل تکنولوژیک -> اعتماد دولت	۰/۵۸۲	۰/۱۳۰	۴/۴۸۹	مثبت و معنادار
عوامل تکنولوژیک -> اعتماد عمومی	۰/۳۱۷	۰/۸۴	۳/۷۵۸	مثبت و معنادار
عوامل زیست محیطی -> اعتماد دولت	-۰/۰۸۷	۰/۲۰۷	۰/۴۲۱	رد
عوامل زیست محیطی -> اعتماد عمومی	-۰/۳۰۸	۰/۱۲۲	۲/۵۲۳	منفی و معنادار
عوامل سیاسی -> عوامل اجتماعی	۰/۶۹۹	۰/۹۳	۷/۵۴۵	مثبت و معنادار
عوامل سیاسی -> عوامل اقتصادی	۰/۳۵۰	۰/۲۱۲	۲/۶۵۳	مثبت و معنادار
عوامل سیاسی -> عوامل تکنولوژیک	-۰/۸۲	۰/۲۱۷	۰/۳۷۷	رد
عوامل سیاسی -> عوامل زیست محیطی	۰/۴۱۹	۰/۲۰۰	۲/۰۹	مثبت و معنادار
عوامل قانونی -> عوامل اجتماعی	۰/۲۰۸	۰/۸۸	۲/۳۷۳	مثبت و معنادار
عوامل قانونی -> عوامل اقتصادی	-۰/۱۷۴	۰/۱۶۱	۱/۰۸۱	رد
عوامل قانونی -> عوامل تکنولوژیک	۰/۵۰۴	۰/۱۶۴	۳/۰۷۲	مثبت و معنادار
عوامل قانونی -> عوامل زیست محیطی	۰/۰۰۵	۰/۲۱۵	۰/۰۲۳	رد

مدل‌هایی که برآزش بخش ساختاری قابل‌قبولی دارند، باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درونزای مدل را داشته باشند. بدین معنا که اگر در یک مدل، روابط بین سازه‌ها به‌درستی تعریف شده باشند، سازه‌ها می‌توانند به‌قدر کافی بر شاخص‌های یکدیگر تأثیر گذاشته و از این راه، فرضیه‌ها به‌درستی تأیید شوند. هنسلر و همکاران^{۴۵} درباره شدت قدرت پیش‌بینی مدل در مورد سازه‌های درونزا، سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را به‌ترتیب قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی تعیین نموده‌اند. در صورتی که مقدار Q^2 در مورد یک سازه درونزا صفر و یا کمتر از صفر شود، نشانگر آن است که روابط بین سازه‌های دیگر مدل و آن سازه درونزا به خوبی تبیین نشده است. برای محاسبه مقدار Q^2 در نرم‌افزار PLS از تکنیک بلائندفولدینگ^{۴۶} استفاده می‌شود. با استفاده از این تکنیک دو شاخص روایی متقاطع افزونگی و روایی متقاطع اشتراکی بدست می‌آید که مقادیر آن‌ها در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵. مقادیر روایی متقاطع افزونگی و اشتراکی

روایی متقاطع افزونگی	روایی متقاطع اشتراکی	سازه‌های اصلی
۰/۲۷۴	۰/۳۱۰	اعتماد دولت
۰/۲۳۴	۰/۲۷۰	اعتماد عمومی
۰/۲۳۰	۰/۲۶۶	اعتماد نهاده‌ینه
۰/۲۳۲	۰/۲۶۸	عوامل اجتماعی
۰/۳۸۵	۰/۴۲۱	عوامل اقتصادی
۰/۴۰۱	۰/۴۳۷	عوامل تکنولوژیک
۰/۳۶۸	۰/۴۰۴	عوامل زیست محیطی
۰/۲۷۶	۰/۳۱۲	عوامل سیاسی
۰/۴۵۷	۰/۴۹۳	عوامل قانونی

بر اساس نتایج جدول ۶ ضریب تعیین (R^2) سازه‌های درونزای مدل پژوهش مطلوب می‌باشد. مقدار ضریب تعیین اعتماد نهاده‌ینه ۰/۵۱۱ گزارش شده است که مقدار قابل قبولی است.

جدول ۶. ضریب تعیین (تشخیص) سازه‌های پژوهش

ضریب تشخیص	سازه‌های اصلی
۰/۴۸۹	اعتماد دولت
۰/۸۵۰	اعتماد عمومی
۰/۵۱۱	اعتماد نهاده‌ینه
۰/۶۷۲	عوامل اجتماعی
۰/۹۴	عوامل اقتصادی
۰/۲۲۰	عوامل تکنولوژیک
۰/۱۷۷	عوامل زیست محیطی

اما مهمترین شاخص برازش مدل در تکنیک حداقل مجذورات جزئی شاخص GOF است. این شاخص برای بررسی برازش مدل کلی، هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری را ارزیابی می‌کند. این شاخص با استفاده از جذر حاصل ضرب «میانگین شاخص R^2 » و «میانگین شاخص‌های افزونگی»^{۴۷} محاسبه می‌شود:

$$GOF = \sqrt[2]{0.430 \times 0.353} = 0.390$$

بر اساس فرمول بالا شاخص نکویی - برازش برابر ۰/۳۹۰ بدست آمده است؛ بنابراین

مدل از برازش مطلوبی نیز برخوردار است (هنسلر و همکاران، ۲۰۱۵).

نتیجه‌گیری و بحث

در این پژوهش به بررسی چشم انداز اعتماد میان دولت-ملت به منظور شناسایی و تدوین معیارهای دخیل در طراحی الگوی اعتماد میان دولت-ملت پرداختیم. پس از مرور ادبیات و تدوین چارچوب نظری پژوهش، و تدوین سوالات مصاحبه، با پانزده تن از اساتید و صاحب‌نظران حوزه‌های علوم اجتماعی، (مدیریت دولتی، علوم سیاسی، اقتصاد، جامعه‌شناسی و حقوق) مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته صورت گرفت. سپس، بر اساس نتایج مطالعه نظری و تحلیل مصاحبه‌ها، مولفه‌های اعتماد جهت استفاده از تکنیک دلفی فازی، پالایش، ترکیب و شناسایی شدند و شاخص‌های اصلی پرسشنامه دلفی تدوین گردید. پنل دلفی دربرگیرنده یازده تن از خبرگان با تخصص‌های مرتبط تعیین شدند. با درج نظرات خبرگان در خصوص شاخص‌های پرسشنامه دلفی، یکی از شاخص‌ها، حذف و مابقی اعتبارسنجی شده و در مراحل بعدی پژوهش جهت تدوین الگوی اعتماد میان دولت-ملت به کار گرفته شدند. در گام بعدی، از تکنیک مدل‌سازی ساختاری-تفسیری جهت طراحی الگوی روابط شاخص‌ها استفاده شد. در نهایت جهت اعتبارسنجی مدل پژوهش از تکنیک حداقل مربعات جزئی و از نرم‌افزار SMART PLS استفاده شد. نتایج حاصل از داده‌های پژوهش که برخاسته از تحلیل مضمون مصاحبه‌های صورت گرفته با صاحب‌نظران و تایید صحت و روایی آن‌ها توسط مدیران بخش عمومی شاغل در استان مرکزی است، به شکل گیری الگوی نهادینه سازی اعتماد در سازمان‌های دولتی گردید. در این بخش به ارایه نتایج و پیشنهادهای برگرفته از این خروجی‌ها می‌پردازیم.

همانگونه که در مدل ملاحظه می‌شود عوامل سیاسی و قانونی اثرگذارترین عوامل شناسایی شده در نهادینه سازی اعتماد می‌باشند. این عوامل به طور مستقیم بر مولفه‌های سطح سوم یعنی عوامل اقتصادی، زیست محیطی، اجتماعی و تکنولوژیک اثر گذارده و بر دو متغیر اعتماد عمومی و اعتماد دولت به مردم تاثیرگذارند. در اهمیت و نقش عوامل سیاسی در ایجاد اعتماد، کافی است به این نکته اشاره شود که برخی از صاحب‌نظران اساساً اعتماد به دولت را مترادف اعتماد سیاسی تعریف نموده-

اند. این ارزیابی سیاسی، مبتنی بر نحوه عملکرد دولت در تامین انتظارات هنجاری مردم است. به عبارتی دیگر، اعتماد به دولت مبتنی بر وفاداری حاصل از ارضای انتظارات مردم است و این رضایت زمانی تحقق می‌یابد که دولت، عامل و نماینده‌ای کارآمد و اخلاقی باشد و در کسب اعتماد شهروندان توفیق داشته باشد. دگرگونی ارزشهای فرامادی نیز، شهروندان را به انتقاد شدید از اختیارات دولت ترغیب کرده و موجب فرسایش اعتماد به نهادهای عمومی می‌شود (انگلهارت، ۱۹۹۷) و گذار به محیط سیاسی پست-مدرن، موجب افول اعتماد شهروندان به دولت شده و ایجاد تصویر نامطلوب از دولت به وسیله رسانه‌ها، موجب منفورتر شدن دولت در اذهان عمومی خواهد شد (کینگ و همکاران، ۱۹۹۸). ممانعت از نقش بستن چنین تصویری از دولت در اذهان شهروندان، مستلزم ایجاد رابطه دو سویه میان مردم و مدیران دولتی است؛ یعنی اعتماد متقابلی که در دخیل نمودن مردم در امر حکمرانی از یک سو و مشارکت تخصصی، صادقانه و خیرخواهانه مردم در امور عمومی به عنوان یاری دهندگان مدیران در اداره کشور تجلی می‌یابد. تحقیقات انجام شده در کشورهای عضو OECD حاکی از آن است که اعتماد به دولت به شدت با حمایت شهروندان از رهبران خود عجین است و گسترش معنی‌دار فساد در این کشورها شديداً از اعتماد مردم به دولت می‌کاهد. آنجایی که مردم دولت‌ها را دارای صداقت بیشتری می‌دانند بیشتر به آنها اعتماد می‌کنند. بدین ترتیب، عملکرد رهبران و نتایج افکار عمومی درباره آنها می‌تواند بر ادراک عمومی نهادهای دولتی که مردم را نمایندگی می‌کنند تاثیر بگذارد و سطح اعتماد را کاهش دهد (OECD, 2017). از این رو دولت‌ها می‌بایست نسبت به شفاف‌سازی و نقش مشارکت سیاسی مردم و نحوه عملکرد احزاب تدابیری نوین اتخاذ کنند و مشارکت سیاسی نیز هرگز نمی‌بایست به سطح شرکت در انتخابات تنزل و تقلیل یابد بلکه لازم است مکانیزم‌های واقعی جهت دخالت حقیقی مردم در حکمرانی از طریق بکارگیری ابزارهای مشارکتی مالوف فراهم آید تا مردم به طور واقعی در حکمرانی و رقم زدن آینده خود دخیل شوند. از سوی دیگر، هرچه میزان آزادی بیان افزایش یابد، امکان شکل‌گیری یک دولت قوی و پویا بیشتر می‌شود و از این طریق امکان ارتباط و ایجاد اعتماد بین دولت و مردم افزایش می‌یابد. آزادی بیان می‌تواند از طریق مشارکت عمومی هزینه‌های دولت در کنترل و پایش بدنه دولتی را کم کرده و بر اساس الگوی حکمرانی نظارت را به مردم

بسپارد و از این طریق از شکل‌گیری کانون فسادهای دولتی جلوگیری نموده و کاخ بلند مدیران دولتی را در هم شکند.

قوانین موجود نیز می‌تواند در نهادینه سازی اعتماد نقش آفرینی کند. برجسته شدن نقش قانون اساسی در دولت‌سازی و حاکمیت قانون در جامعه سبب می‌شود سازمان‌های عمومی تابع قانون قرار گیرند و تعامل شهروندان و مدیران دولتی به گونه‌ای باشد که حقوق و آزادی‌های آنان تضییع نشود. یکی از اصول مهم و اساسی که به موجب قانون اساسی ایران مقرر و اعلام شده، اصل حاکمیت قانون است. آموزه دولت قانون مدار یا قانون محور (حاکمیت قانون) متضمن قرائت خاصی از مفهوم قدرت و زمامداری است. این آموزه، زاینده ارزش نظم و نفی خودکامگی و همچنین افکار آزادی طلبی است. نبود حاکمیت قانون سبب کاهش اعتماد میان دولت و ملت می‌شود. پس حاکمیت قانون و دولت قانون‌پذیر شرط لازم ایجاد اعتماد میان دولت-ملت است. در جامعه، عدالت قضایی می‌بایست شامل تمام شهروندان به صورت یکسان گردد و قانون فقط برای ضعفا اجرا و اعمال نشود بدین منظور لازم است قوانین مورد بازنگری جدی قرار گرفته و تورم قانونی کم و شدت و قطعیت آن متناسب شود تا قابلیت اجرا یابد.

عوامل اقتصادی مانند بیکاری گسترده، فقر فزاینده، تورم افسار گسیخته و فسادهای اقتصادی که مدام افشا می‌شوند بنیانهای اعتماد را خرد می‌کنند چرا که در یک اقتصاد دولتی تمام این عوارض نتیجه عملکرد ضعیف و خط مشی‌های ناکارآمد دولتهای موجود بوده است. وجود دست قدرت در حوزه اداره عمومی که حاضر به تقسیم و تسهیم قدرت خود نیست و تمایلی به دست شستن از منافع اقتصادی خود ندارد و نمی‌پذیرد که دولت، کاسب و بازرگان نیست طبیعی است که از وظایف خود باز مانده و تنزل اعتماد را سبب شود؛ بنابراین دولت باید از انتخاب عمومی دفاع کند و خود را خدمتگزار مردم قرار دهد.

عوامل زیست محیطی نیز در تغییر وضعیت اعتماد موثرند. خام فروشی منابع طبیعی (نفت و گاز و سایر منابع) و کاهش ذخایر طبیعی کشور، عدم پیش‌بینی نیازهای نسل آتی کشور و عدم توجه به صنایع تبدیلی که منجر به ایجاد ارزش افزوده می‌شود می‌تواند موجب افول اعتماد میان دولت-ملت شود. حل این موانع نیازمند سرمایه گذاری‌های وسیع در این حوزه و توسعه زیرساخت‌های لازم است.

به میزانی که یک نظام سیاسی- اجتماعی در تسریع فرایند ارتباطات و شفافیت که ناشی از پیشرفت تکنولوژیک است، موفق تر عمل نماید و بر عناصر عام شکل‌گیری اعتماد نظیر تقویت نقش نظارتی مردم توسط تکنولوژی تأکید داشته باشد، امکان انسجام و وحدت ملی بالاتر رفته و زمینه برای ایجاد پیوند قوی دولت- ملت مهیا می‌شود و هرگاه اعتماد دولت- ملت از طریق رسانه‌های مستقل و نقش مهم رسانه‌های مجازی کاهش یابد، امکان قطبی‌شدن جامعه قوت گرفته و شرایط برای تبدیل شکاف دولت- ملت به تضاد فراهم خواهد شد.

تقویت مولفه‌های اجتماعی نظیر مشارکت شهروندان در برنامه‌های عمومی، نقش سازمان‌های مردم نهاد، وجود آزادی‌های مدنی، اعتماد اجتماعی، کاهش فاصله قدرت و تقسیم قدرت با جامعه مدنی می‌تواند در نهادینه سازی اعتماد نقش موثری ایفا کند. از این رو دولت، لازم است که به ساختارهای محلی توجه بیشتری نموده و از این طریق مردم را در حکمرانی شریک کند و امکانات لازم برای ورود به عرصه تصمیم‌گیری در مباحث عمومی را به شهروندان اعطا نماید و پیوسته قدرت خویش را تبدیل به اختیار کند.

در نهایت می‌توان ادعان داشت که اعتماد نهادینه که محصول برهمکنش متقابل میان عوامل یاد شده است، وابسته‌ترین مؤلفه در الگو محسوب می‌شود. در صورت وجود قدرت عزل مقامات دولتی توسط مردم و محدودیت دوره تصدی، اعتماد میان دولت- ملت افزایش خواهد یافت هرچند نقش استقلال قضایی و وجود دولتهای محلی با اختیارات وسیع را در این زمینه نمی‌توان نادیده گرفت. اعتماد دولت به مردم به همراه اعتماد مردم به دولت به عنوان یک بسته و نظام کلی با برهمکنشهای درونی و تعاملات میانی می‌توانند در نهادینه سازی اعتماد در جامعه نقش اساسی ایفا و موجب ثبات و آرامش جامعه گردند.

پی‌نوشت‌ها

- | | |
|--------------|----------------|
| 1. Hobbes | 2. Locke |
| 3. Ferguson | 4. Tonnies |
| 5. Simmel | 6. Durkheim |
| 7. Parsons | 8. Riesman |
| 9. Szetompka | 10. McAllister |

- | | |
|---|---|
| 11. Porter | 12. Kim |
| 13. Putnam | 14. Aitalieva |
| 15. Bouckaert & Van de Walle | 16. Raaphorst & Van de Walle |
| 17. Mundy | 18. Zhao & Hu |
| 19. Levi & Brathwaite | 20. Gambetta |
| 21. Eisenstadt | 22. Giddens |
| 23. street level epistemology | 24. temporal |
| 25. Klijn | 26. Offe |
| 27. Whitener | 28. Sequential-Exploratory Mixed Methods Design |
| 29. Targeted | 30. Semi Structured Interview |
| 31. Faced Validity | 32. Content Validity |
| 33. Transitivity | 34. Autonomous variables |
| 35. Dependent variables | 36. Independent variables |
| 37. Linkage variables | 38. Outer Model |
| 39. Inner Model | 40. Bootstrap |
| 41. Jackknife | 42. Convergent Validity |
| 43. Average Variance Extracted (AVE) | 44. Stone-Geisser |
| 45. Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. | |
| 46. Blindfolding | 47. Communalities |

منابع

- آذر، عادل؛ و بیات، کریم (۱۳۸۷). طراحی مدل فرآیند محوری کسب و کار با رویکرد مدلسازی ساختاری تفسیری (ISM). *مدیریت فناوری اطلاعات* ۱-۳۰.
- آذر، عادل (۱۳۹۷). *تحقیق در عملیات: مفاهیم و کاربردهای برنامه‌ریزی خطی*. سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت).
- اصغرپور، محمدجواد (۱۳۹۲). *تصمیم‌گیری‌های چند معیاره*. دانشگاه تهران، موسسه انتشارات و چاپ دانشگاه تهران.
- امانی، جواد؛ هیمن خضری، آذر؛ و محمودی، حجت (۱۳۹۱). معرفی مدل یابی معادلات ساختاری به روش حداقل مجذورات جزئی (PLS-PM) و کاربرد آن در پژوهش‌های رفتاری. *برخط دانش روان شناختی*، ۱-۴۱.
- دانیایی فرد، حسن؛ حسن زاده، علیرضا؛ نصرالهی، سمیه (۱۳۹۳). واکاوی سازوکارهای کلیدی تقویت اعتماد عمومی به دولت: رویکرد نگاه شهروندی. *پژوهش‌های راهبردی سیاست*، دوره ۲، شماره ۸، بهار ۱۳۹۳.
- داوری، علی؛ رضازاده، آرش (۱۳۹۲). *مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS*، نشر جهاد

دانشگاهی.

عباسی، حسین . (۱۳۹۶). طراحی الگوی تجاری سازی تحقیقات دانشگاهی با روش مدل سازی معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی. *پژوهشنامه بازرگانی* . ۱-۲۱.
 علیخانی، فرشاده، (۱۳۸۸). دولت و مدیریت استراتژیک اعتماد عمومی. *چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت استراتژیک*.
 نصیری، حسین. (۱۳۸۸). راهنمای طلایی تحقیق در عملیات ۱: براساس تالیف عادل آذر. پویندگان دانشگاه.

- 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.
- Baier, A. C. (1986). Trust and Antitrust. *Ethics*. Vol. 96, 231_260.
- Bauer, P. C. (2015). Three essays on the concept of trust and its Foundations. doctoral dissertation. *University of Bern, Switzerland*.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2001). Government Performance and Trust in Government. *Paper presented at the Annual EGPA meeting, Finland* .
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*. Vol. 3.
- 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.
- Coleman, J.S. (1990). Foundations of Social Theory. *Cambridge, MA: Harvard University Press*.
- Dasgupta, P. (1988). Trust as a Commodity. in Trust: Making and Breaking Cooperative Relations. Diego Gambetta, ed. *New York: Basil Blackwell, Inc*.
- Eisenstadt, S.N. (1995). Power, Trust and Meaning. *Chicago: University of Chicago Press*.
- Gambetta, D. (1988). Can We Trust Trust? In Trust: Making and Breaking Cooperative Relations, ed. Diego Gambetta. *Cambridge, Massachusetts: Basil Blackwell*, 213_237.
- Giddens, A. (1996). *The consequence of modernity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the academy of marketing science*, 43(1), 115-135.
- Hardin, Russell. (2002). Trust and Trustworthiness. *New York: Russell Sage Foundation*.
- 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.
- Kim, S. E. (2001). Public trust in government agencies: Basic conceptual considerations. In M. A. Rahim, R. T. Golembieski, & K. D. Mackenzie (Eds.), *Current topics in management, Volume 6* (pp. 331-351). Greenwich, CT: JAI Press.
- King, C. S., Feltey, K. M., & O'Neil, B. (1998). The question of participation: Toward authentic public participation in public Administration. *Public Administration Review*. Vol. 58, 317-326.
- Klijn, E. H., Edelenbos, J., & Steijn, B. (2010). Trust in governance networks: Its impacts on outcomes. *Administration and Society*. Vol. 42(2), 193-221.
- Lagerspetz, O. (1998). Trust The Tacit Demand. *Springer-Science+Business Media, B.V.*
- Lee, J. S., Yu. J. H. (2014). Factors Affecting Public Servants' Trust in Citizen: A Case Study of South Korean Central Government Officials. *International Review of Public Administration*. Vol. 18, No. 3.
- Levi, M., & Brathwaite, V. (1998). Introduction. In V. Brathwaite & M. Levi (Eds), *Trust and governance* (pp. 1-6). New York: Russell Sage.
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and Cognition -Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59.
- 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*.
- OECD (2017). *Government at a Glance*. OECD Publishing, Paris.
- Offe, C. (1999). How Can We Trust Our Fellow Citizen? In *Democracy and Trust*. edited by Mark E. Warren, 42-87. Cambridge: Cambridge University Press.
- Peel, Mark. (1998). Trusting Disadvantaged Citizen. In *Trust and Governance*, edited by Valerie Braithwaite and Margaret Levi. 315-42. New York: Russell Sage Foundation.
- Porter, L. W. & Lawler, E. & Hackman. J. R. (1975). *Behavior in Organizations*. New York: McGraw-Hill.
- Putnam, R.D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- 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, pp. 469-482.
- Sztompka, P. (2003). *Trust: A Sociological Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Thomas, C. W. (1998). Maintaining and restoring public trust in government agencies and their employees. *Administration and Society*, Vol. 30(2), 166–192.
- 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.
- 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.
- Van de Walle S., & Lahat L. (2016). Do public officials trust Citizen? A welfare state perspective. *Social Policy & Administration*, Vol. 51(7), 1450–1469
- Whitener, E. M. (1997). The impact of human resource activities on employee trust. *Human Resource Management Review*, Vol. 7, 398-404.
- Yang, K. (2005). Public Administrators' Trust in Citizen: A Missing Link in Citizen Involvement Efforts. *Public Administration Review*, 65(3): 273–285.
- 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.

پیوست‌ها

جدول ۱. فاصله مقدار قطعی دور نخست و دور دوم دلفی

شاخص‌ها	نتیجه راند ۱	راند ۲	اختلاف	نتیجه
۱. نقش مشارکت سیاسی	۰/۸۸۸	۰/۸۹۹	۰/۰۱۱	توافق
۲. وجود احزاب مستقل	۰/۸۴۴	۰/۹۲۱	۰/۰۷۷	توافق
۳. وجود آزادی بیان	۰/۹۲۹	۰/۹۲۱	۰/۰۰۸	توافق
۴. ایدئولوژی حکومتی (حکومت‌های ایدئولوژیک و غیر ایدئولوژیک)	۰/۶۶۵	-	-	-
۵. ماهیت دولت (دموکراتیک یا غیردموکراتیک بودن)	۰/۸۲۳	۰/۸۴۶	۰/۰۲۳	توافق
۶. نقش قانون اساسی	۰/۸۶۱	۰/۹۰۶	۰/۰۴۵	توافق
۷. حاکمیت قانون در جامعه	۰/۹۱۴	۰/۹۲۱	۰/۰۰۷	توافق
۸. وجود تساوی قانونی	۰/۹۱۴	۰/۹۴۴	۰/۰۰۳	توافق
۹. مشارکت اجتماعی شهروندان در اجرای برنامه‌های عمومی	۰/۹۱۴	۰/۹۲۱	۰/۰۰۷	توافق
۱۰. نقش سازمانهای مردم نهاد	۰/۹۰۶	۰/۹۴۴	۰/۰۳۸	توافق
۱۱. وجود آزادی‌های مدنی	۰/۹۲۹	۰/۹۱۴	۰/۰۱۵	توافق
۱۲. سطح بالای اعتماد اجتماعی	۰/۹۱۴	۰/۹۰۶	۰/۰۰۸	توافق
۱۳. وجود فاصله قدرت	۰/۸۱۲	۰/۸۶۸	۰/۰۵۶	توافق
۱۴. تقسیم قدرت با جامعه مدنی	۰/۹۲۹	۰/۸۸۴	۰/۰۴۵	توافق
۱۵. وجود رسانه‌های مستقل	۰/۹۲۱	۰/۹۲۱	۰/۰	توافق
۱۶. نقش رسانه‌های مجازی	۰/۸۲۷	۰/۹۰۶	۰/۰۷۹	توافق
۱۷. افزایش سرعت ارتباطات و شفافیت	۰/۸۹۸	۰/۹۴۴	۰/۰۴۶	توافق
۱۸. تقویت نقش نظارتی مردم توسط تکنولوژی	۰/۸۷۶	۰/۸۴۵	۰/۰۳۱	توافق
۱۹. خام فروشی منابع طبیعی (نفت و گاز و سایر منابع)	۰/۸۶۸	۰/۸۹۱	۰/۰۲۳	توافق
۲۰. بحران‌های زیست محیطی مانند خشک شدن دریاچه‌ها، جنگل‌زدایی و کویرزایی	۰/۸۶۸	۰/۹۱۴	۰/۰۴۶	توافق
۲۱. وقوع بلایای طبیعی مانند زلزله و سیل	۰/۸۵۳	۰/۸۶۸	۰/۰۱۵	توافق
۲۲. وجود ثبات اقتصادی	۰/۹۳۶	۰/۹۱۴	۰/۰۲۲	توافق
۲۳. شاخص‌های کلان اقتصادی (تورم، اشتغال و بیکاری ...)	۰/۹۳۶	۰/۹۵۲	۰/۰۱۶	توافق
۲۴. وجود فساد	۰/۹۵۲	۰/۹۴۴	۰/۰۰۸	توافق
۲۵. وضع تحریم‌ها علیه کشور	۰/۷۶۲	۰/۸۶۱	۰/۰۹۹	توافق
۲۶. بازتوزیع درآمدهای عمومی	۰/۸۳۸	۰/۸۸۴	۰/۰۴۶	توافق
۲۷. سطح مشارکت عمومی در جامعه	۰/۹۰۶	۰/۹۵۲	۰/۰۴۶	توافق
۲۸. وجود دموکراسی	۰/۸۸۸	۰/۹۲۱	۰/۰۳۳	توافق

توافق	۰/۰۱۵	۰/۹۱۴	۰/۹۲۹	۲۹. مشروعیت نظام سیاسی
توافق	۰/۰۱۶	۰/۸۹۸	۰/۹۱۴	۳۰. همراهی شهروندان با خط مشی‌های دولت
توافق	۰/۰۶۸	۰/۸۷۶	۰/۸۰۸	۳۱. وجود فاصله طبقاتی
توافق	۰/۰۲۲	۰/۹۱۴	۰/۹۳۶	۳۲. مشارکت مردم در تامین منابع دولت (مثل پرداخت مالیات)
توافق	۰/۰	۰/۹۳۶	۰/۹۳۶	۳۳. نحوه عملکرد دولت در حوزه‌های اقتصاد، سیاست و ارائه خدمات
توافق	۰/۰۳	۰/۹۲۹	۰/۹۵۹	۳۴. پاسخگویی دولت
توافق	۰/۰۳۸	۰/۹۰۶	۰/۹۴۴	۳۵. گرایش مدیران دولتی به اعتماد کردن به شهروندان
توافق	۰/۰۰۷	۰/۹۰۶	۰/۸۹۹	۳۶. قابلیت شهروندان به عنوان اعتمادشونده
توافق	۰/۰۱۵	۰/۹۲۱	۰/۹۰۶	۳۷. میزان تعامل دولت با شهروندان
توافق	۰/۰۷۵	۰/۹۰۶	۰/۸۳۱	۳۸. ادراک مدیران دولتی از اعتماد شهروندان به دولت
توافق	۰/۰۶۳	۰/۸۸۳	۰/۸۲۰	۳۹. رضایت شغلی مدیران
توافق	۰/۰۹۴	۰/۹۲۱	۰/۸۲۷	۴۰. تعهد سازمانی مدیران
توافق	۰/۱۰۸	۰/۸۷۶	۰/۷۶۸	۴۱. ادراک مدیران دولتی از دخالت سیاستمداران
توافق	۰/۰۵۶	۰/۸۹۹	۰/۸۴۳	۴۲. میزان تعهد مدیران به منافع عمومی، وظایف مدنی و فداکاری
توافق	۰/۰۴۶	۰/۸۹۸	۰/۹۴۴	۴۳. اعتماد عمومی
توافق	۰/۰۰۸	۰/۹۵۲	۰/۹۴۴	۴۴. حکمرانی (شراکت دولت، بازار و جامعه مدنی)
توافق	۰/۰	۰/۹۵۹	۰/۹۵۹	۴۵. اعتماد عمومی
توافق	۰/۰۲۳	۰/۹۳۶	۰/۹۵۹	۴۶. اعتماد دولت به مردم
توافق	۰/۰۱۵	۰/۹۱۴	۰/۹۲۹	۴۷. قدرت عزل مقامات دولتی توسط مردم
توافق	۰/۰۰۷	۰/۹۵۲	۰/۹۵۹	۴۸. استقلال قضایی
توافق	۰/۰۲۳	۰/۸۳۸	۰/۸۱۵	۴۹. محدودیت دوره تصدی
توافق	۰/۰۰۸	۰/۹۴۴	۰/۹۵۲	۵۰. وجود دولتهای محلی با اختیارات وسیع

Explaining the Trust Institutionalization model in Iranian Public Organizations

Mehrdad Bayat Babolghani

Abolhassan Faghihi

Karamollah Daneshfard

Abstract

The purpose of this study is to identify the indicators and components of trust in order to explain the model of trust institutionalization for Iranian public organizations. The present research is basic from users and audience dimension, exploratory from purpose dimension and cross-sectional from time dimension. Data collection technic is mixed method. Data were collected in the qualitative section through semi-structured interviews and in the quantitative section through a questionnaire. The interviews with 15 experts and thematic analysis resulted in 50 components. We, used a two rounds Delphi technique to validate the components and refine the indicators. We also used the content validity method to evaluate the validity of the research instrument in the qualitative phase of research and the retest method to assess its reliability. In the quantitative phase, face and content validity were used and data were analyzed by ratio test technique, confirmatory factor analysis and structural-interpretive equation method. The result of the research is a design of a model for institutionalizing trust in public organizations, which includes 9 main components and 49 indicators.

Keywords :Trust, "institutionalized trust", "public trust", "government trust in people", "citizen participation."