

Measuring the impact of unethical behaviors on the reduction of citizens' social trust in good governance; Case study: Mashhad metropolis

Toktam Nabizadeh

student of political science, Tehran, Iran (Corresponding author).
nabizadeht@yahoo.com

Mohammad Tohidfam

Department of Political Science, Azad University of Tehran, Tehran, Iran.
tohidfam_m@yahoo.com

Ali asqar Davoudi

Department of Political Science, Azad University of Mashhad, Mashhad, Iran.
ndavoudi@gmail.com

Soosan Safaverdi

Department of Political Science, Tehran Markaz, Tehran, Iran.
soo.safaverdi@iauctb.ac.ir

Abstract

The aim of the current research is to investigate the theory of good governance and citizens' public trust in government organizations and public services with the moderating role of unethical behaviors. The present research method is practical in terms of its purpose; In terms of its nature, it is causal and in terms of the method of data collection, it is in the category of descriptive research, and in terms of the method of data analysis, it is a type of correlational research based on structural equation modeling. The statistical population of the current research is all citizens over 20 years of age in Mashhad. The data collection tool was a questionnaire that included 48 items and 4 demographic questions, and SPSS and Smart-PLS software were used for data analysis. Regarding the main question of the research, the results of the hypotheses show that good governance affects the social trust of citizens (the first hypothesis), good governance affects unethical behaviors (the second hypothesis), unethical behaviors affect the public trust of citizens (the third hypothesis), and finally governance Good has a positive and significant effect on the social trust of citizens through the moderating variable of unethical behaviors (the fourth hypothesis).

Keywords: Good governance, Social trust, Unethical behaviors, Public organizations.

سنجش تأثیر رابطه رفتارهای غیراخلاقی بر کاهش اعتماد اجتماعی شهروندان به حکمرانی خوب؛ مطالعه موردی: کلان شهر مشهد

تکتم نبی زاده

دانشجوی دکتری علوم سیاسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران (نویسنده
مسئول).
nabizadeht@yahoo.com

محمد توحیدفام

دانشیار گروه علوم سیاسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران. tohidfam_m@yahoo.com

علی اصغر داوودی

گروه علوم سیاسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد، مشهد، ایران. ndavoudi@gmail.com

سوسن صفاوردی

دانشیار گروه علوم سیاسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران.
soo.safaverdi@iauctb.ac.ir

چکیده

هدف پژوهش حاضر آزمون نظریه حکمرانی خوب و اعتماد عمومی شهروندان به سازمان‌های دولتی و خدمات عمومی با نقش تعدیل‌گری رفتارهای غیراخلاقی است. روش پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی؛ از نظر ماهیت، علی و برحسب نحوه گردآوری داده‌ها در دسته پژوهش‌های توصیفی قرار دارد و از نظر نحوه تحلیل داده‌ها از نوع پژوهش‌های همبستگی و مبتنی بر مدل‌سازی معادلات ساختاری می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه شهروندان بالای ۲۰ سال شهر مشهد می‌باشد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها با توجه به پیمایشی بودن پژوهش، پرسشنامه بود که شامل ۴۸ گویه و ۴ پرسش جمعیت‌شناختی بود و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای SPSS و Smart-PLS استفاده شده است. با عنایت به سؤال اصلی پژوهش، نتایج حاصل از فرضیه‌ها نشان می‌دهد که حکمرانی خوب بر (داوردی و رضازاده، ۱۳۹۲) اعتماد اجتماعی شهروندان تأثیر مستقیم و مثبت دارد لیکن رفتارهای غیراخلاقی بر اعتماد عمومی شهروندان تأثیر مستقیم و منفی داشته و به همین دلیل نیز به‌عنوان یک متغیر تعدیل‌گر بیش از نیمی از رابطه میان حکمرانی خوب و اعتماد اجتماعی را به خود اختصاص داده و سبب کاهش شدت همبستگی میان حکمرانی خوب و اعتماد اجتماعی می‌شود.

کلیدواژه‌ها: حکمرانی خوب، اعتماد اجتماعی، رفتارهای غیراخلاقی، سازمان‌های عمومی.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۲/۲۲ تاریخ بازبینی: ۱۴۰۱/۰۸/۰۱ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۸/۰۱
فصلنامه راهبرد اجتماعی فرهنگی، سال ۱۲، شماره ۲، پیاپی ۴۷، تابستان ۱۴۰۲، صص ۷۱۵-۷۴۴

مقدمه و بیان مسئله

اعتماد عمومی شهروندان یکی از ارزشمندترین سرمایه‌های اجتماعی در جوامع امروزی است که مخدوش شدن آن هزینه بسیار سنگینی بر نظام سیاسی تحمیل می‌کند. دولت‌ها می‌کوشند اعتماد عمومی شهروندان را به خود جلب کنند؛ بی‌اعتمادی شهروندان به سازمان‌های دولتی، به حضور نیافتن آنها در صحنه‌های سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی منجر خواهد شد (Ruscio, 1996). به نقل از: مولوی و دیگران، ۱۳۹۶، ص. ۵۷۲). به عبارتی دیگر اعتماد اجتماعی یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه می‌باشد. اعتماد مبادلات را در زمینه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی سرعت می‌بخشد. اعتماد عمومی، بنیان بسیاری از تعاملات و کنش‌های روزمره در جوامع انسانی، چه در ارتباط میان فردی و چه در ارتباطات اجتماعی بین گروه‌هاست (Master & Resnik, 2013, p. 324). از طرف دیگر اعتماد به‌عنوان پایه و اساس تعاملات و روابط اجتماعی خاصه در روابط بین مردم و حکومت اهمیت بسیاری دارد (جهانگیری و ابوترابی زارچی، ۱۳۹۱، ص. ۵).

وقتی سخن از اعتماد عمومی به میان می‌آید یعنی عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان‌های دولتی با اقدام‌های 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 (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰، ص. ۹). به عبارت دیگر، اعتماد عمومی به‌معنای انتظار عموم از دریافت پاسخ مثبت به خواسته‌هایشان از طرف متولیان امور عمومی می‌باشد (Waheduzzaman, 2018). به نظر رابرت بهن^۱ (۱۹۹۵) اعتماد یکی از سه مسئله بزرگی است که اندیشمندان و صاحب‌نظران علوم اجتماعی و سیاسی همواره با آن مواجه بوده‌اند. فقدان این عنصر به محدود شدن انعطاف و آزادی عمل منجر می‌شود. اعتماد نقش روابط غیررسمی را ایفا می‌کند و به عدم وابستگی به مقررات و رویه‌های رسمی و قانونی می‌انجامد. به نظر می‌رسد در اکثر جوامع به دلیل وجود مجموعه‌ای از عوامل مانند از خودبیگانگی، فقدان سرمایه اجتماعی، وجود رسانه‌های انتقادی و به‌ویژه عدم پاسخگویی نهادهای

1. Robert Behen



دولتی، اعتماد مردم به دولت و سازمان‌های دولتی کاهش یافته است. این مسئله در صورت بی‌توجهی در بلندمدت آسیب‌های فراوانی را در پی خواهد داشت (زاهدی و دیگران، ۱۳۹۰، ص. ۷۰).

به‌طور خلاصه اعتماد اجتماعی به‌عنوان بخشی از واکنش فرد در قبال دیگران و بخشی از برهم‌کنش بین کارگزاران اجتماعی است که بر اساس آن، یک کنش‌گر در رابطه با دیگر گروه‌ها و کارگزاران، رفتار آنها را قبل از وقوع، پیش‌بینی و فعالیت خود را بر اساس آن طراحی می‌کند. بررسی متون نظری موجود در زمینه اعتماد و اعتماد اجتماعی، نشان‌دهنده نبود تعریفی جامع از معنای این واژه است (زاهدی و دیگران، ۱۳۹۰، ص. ۷۰).

مؤلفه‌های زیادی وجود دارد که اعتماد اجتماعی شهروندان را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ حکمرانی خوب یکی از این مؤلفه‌هاست. مهم‌ترین مؤلفه برای تقویت اعتماد اجتماعی، حکمرانی خوب به‌شمار می‌آید. از سویی، یکی از پیشایندهای اعتماد اجتماعی حکمرانی خوب یا به‌عبارتی، بهره‌گیری از قدرت سیاسی، اعمال کنترل بر جامعه و مدیریت منابع برای توسعه اجتماعی و اقتصادی، یا مدیریت کارآمد عمومی از راه برپاکردن یک حکومت با قواعد و قوانین مشروع و قانونی در راستای پیشبرد ارزش‌های اجتماعی فرد و گروه‌ها است (سردارنیا و دیگران، ۱۳۸۸، ص. ۱۳۳).

کمیسیون مستقل حکمرانی خوب در خدمات دولتی (لندن) در سال ۲۰۰۳ شاخص‌ها و استانداردهای حکمرانی خوب را طی بیانیه‌ای منتشر کرد که جهت سنجش حکمرانی خوب در سازمان‌ها از مؤلفه‌های نتیجه‌گرایی، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، ارتقای ارزش‌ها، شفاف‌سازی و پاسخگویی استفاده کرده است (Sapru, 2014). پاسخگویی، الزام به اینکه مقامات بر اساس قدرت و وظایف‌شان به ذی‌نفعان جواب دهند، بر مبنای انتقادات عمل کنند. پاسخگویی دارای دو بعد می‌باشد: جوابگویی و قابلیت مجازات که به آن قابلیت کنترل هم گفته می‌شود. شفافیت به معنای وجود اطلاعات قوی و در دسترس برای بازیگران داخل و خارج از عملیات دولت می‌باشد که این اطلاعات در ارزیابی عملکرد مؤسسه‌ها تأثیرگذار است (Mibagheri, 2013). اثربخشی نقش‌ها و وظایف به معنای استفاده درست از منابع موجود برای تأمین نیازهای شهروندان، ارائه خدمات شهری و رضایت مردم می‌باشد. ارتقای ارزش‌ها، نشانه حکمرانی خوب در توسعه ارزش‌های مشترک، خط‌مشی‌ها و زیرساخت‌های رفتاری است که از کارگزاران به کارکنان و اعضای سازمان انتقال داده می‌شود. نتیجه‌گرایی، نشانه یک هدف روشن حکمرانی خوب است (Negobo &



Others, 2015 به نقل از: احمدی، ۱۴۰۰، صص. ۳-۴).

باتوجه به نوشته‌های ماکس وبر، مقامات سازمان‌های دولتی مالک مقام‌های سازمانی خود نیستند؛ مالکیت این مقام‌ها متعلق به مردم است (علیزاده فرمی، ۱۳۹۸، ص. ۵). در موقعیت‌هایی، قدرتی که مردم در اختیار مقامات منتخب خویش قرار داده‌اند، مورد سوءاستفاده قرار می‌گیرد. منابع دولتی گاهی برای تأمین منافع شخصی مقامات به کار می‌رود (Zhang, 2005). تصمیم‌های غیراخلاقی و گاهی اوقات غیرقانونی مقامات دولتی را می‌توان سوءاستفاده از اعتماد عمومی تلقی کرد (جابرانصاری و دیگران، ۱۳۹۵، صص. ۱۲۱-۱۲۲). اقدامات غیراخلاقی شامل فساد و خیانت می‌باشد. فساد مفهومی بسیار وسیع است که پیامدهای اقتصادی زیادی دارد، چون فساد مانع رشد اقتصادی می‌گردد. فساد سرمایه‌گذاری را از داخل کشور و همچنین خارج از کشور کاهش می‌دهد. فساد رفتار غیراخلاقی است که حقیقت را نقض می‌کند. والدمن (۱۹۷۴) فساد را این‌گونه تعریف می‌کند که یک مقام رسمی از صلاحیت، موقعیت یا قدرت خود سوءاستفاده می‌کند و در نتیجه برخی از قوانین موجود در کشور خود را نقض می‌کند. عمل فاسد معمولاً به صورت مخفی انجام می‌شود و برای کسب ثروت شخصی از ثروت یا وضعیت یا در انتخاب خانواده، دوستان، گروه‌های قومی یا مذهبی است (بشیری و دیگران، ۱۳۹۹). با وجود رابطه قوی بین حکمرانی خوب و اعتماد شهروندان، می‌تواند براحتی با پیدایش فساد در معرض نابودی قرار گیرد. فساد نه تنها اعتماد اجتماعی را خاموش می‌کند، بلکه توسعه ملی، سیاسی و اقتصادی را محدود می‌کند. با کاهش سطح اعتماد در میان مردم، سرمایه‌گذاری، اطاعت از قوانین و مقررات کاهش، و هزینه‌های معامله افزایش یافته و مانع کسب‌وکار و فعالیت‌های اقتصادی می‌گردد (Yousaf & et al., 2015) به نقل از: علیزاده فرمی، ۱۳۹۸، صص. ۵-۶).

با توجه به تمهیدات فوق، نسبت سازه حکمرانی خوب با سازه اعتماد اجتماعی شهروندان نسبت به سازمان‌های عمومی کلان‌شهر مشهد سؤال اصلی این پژوهش می‌باشد و آیا اینکه سازه رفتارهای غیراخلاقی در این رابطه می‌تواند نقش میانجی داشته باشد، نیز یکی از مهم‌ترین سؤال‌های این پژوهش می‌باشد.

۱. اهداف و پرسش‌های پژوهش

هدف اصلی این پژوهش سنجش تأثیر رابطه رفتارهای غیراخلاقی بر کاهش اعتماد اجتماعی شهروندان به حکمرانی خوب در کلان‌شهر مشهد می‌باشد. همچنین



سنجش حکمرانی خوب و رابطه آن با اعتماد اجتماعی شهروندان، رابطه حکمرانی خوب با رفتارهای غیراخلاقی، سنجش رفتارهای غیراخلاقی و رابطه آن با اعتماد اجتماعی شهروندان و در نهایت سنجش نقش میانجیگری رفتارهای غیراخلاقی و چگونگی رابطه آن با حکمرانی خوب و اعتماد اجتماعی شهروندان از دیگر اهداف فرعی این پژوهش می‌باشد.

بر اساس اهداف فوق و با توجه به تأملات پژوهشی مطرح شده در مقدمه، پرسش اصلی پژوهش حاضر بدین نحو قابل صورت‌بندی است: آیا حکمرانی خوب بر اعتماد شهروندان با توجه به نقش تعدیل‌گری رفتارهای غیراخلاقی تأثیر معناداری دارد؟ بر اساس پرسش فوق، پرسش‌های فرعی بدین ترتیب است:

- ۱- آیا حکمرانی خوب بر اعتماد شهروندان تأثیر معناداری دارد؟
- ۲- آیا رفتارهای غیراخلاقی بر اعتماد شهروندان تأثیر معناداری دارد؟
- ۳- آیا حکمرانی خوب با مداخله رفتارهای غیراخلاقی بر اعتماد شهروندان تأثیر معناداری دارد؟

۲. فرضیه‌های پژوهش

با توجه به پرسش نظری مطرح شده در مباحث پیشین و مبانی نظری که در این زمینه بیان شد می‌توان فرضیه‌های زیر را مطرح کرد:

- ۱- حکمرانی خوب بر اعتماد شهروندان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۲- رفتارهای غیراخلاقی بر اعتماد شهروندان تأثیر منفی و معناداری دارد.
- ۳- تأثیر حکمرانی خوب بر اعتماد شهروندان با مداخله رفتارهای غیراخلاقی مثبت و معناداری است.

۳. پیشینه پژوهش

مبحث حکمرانی خوب اگرچه در دهه‌های اخیر مطرح شده است، اما مورد توجه بسیاری از پژوهشگران و صاحب‌نظران حوزه علوم نظری می‌باشد؛ با این حال جنبه‌های مختلفی از آن هنوز هم مغفول واقع شده است. از میان پژوهش‌های انجام شده داخلی و خارجی به بیان چند مورد که مرتبط به این پژوهش است، بسنده می‌کنیم.

امیرعبداله‌یان و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی تأثیر حکمرانی خوب بر اعتماد شهروندان نسبت به دولت» به بررسی تأثیر حکمرانی خوب بر اعتماد مردم نسبت به ادارات برق استان سمنان پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که



تأثیر حکمرانی خوب و ابعاد آن بر متغیر اعتماد مورد تأیید است. سردارنیا و همکاران (۱۳۸۸) در مقاله‌ای با عنوان «تأثیر حکمرانی خوب و سرمایه اجتماعی بر اعتماد سیاسی؛ مطالعه موردی: شهرهای مشهد و سبزوار» و با سنجش ۲۱ نهاد دولتی به این نتیجه رسیدند که قدرت تبیین متغیرهای مربوط به حکمرانی خوب به‌منظور تبیین اعتماد سیاسی در جامعه مورد مطالعه بالاتر است. مولوی و همکاران (۱۳۹۶) پژوهشی تحت عنوان «ارتقای اعتماد عمومی شهروندان: بررسی نقش حکمرانی خوب و خدمات دولت الکترونیکی» انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد که از بُعد ذهنی تمایل شهروندان به مشارکت در مدیریت شهری بالاست و بستری بسیار مناسبی برای مشارکت در شهر مورد مطالعه وجود دارد. سلطانی و چارکی (۱۳۹۶) پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به سازمان‌های خدمات محور» در شهر بوشهر انجام داده و به این نتیجه رسیدند که از میان عوامل تأثیرگذار بر متغیرهای اعتماد شونده، متغیر پاسخگویی، وجدان کاری، رفتار احترام‌آمیز و برخورد منصفانه و از میان عوامل تأثیرگذار بر متغیرهای اعتماد کننده، تجربه مراجعه به شهرداری، تحصیلات و روحیه همکاری از مهم‌ترین عوامل تغییر مثبت و ارتقای سطح اعتماد شهروندان به شهرداری بندر بوشهر است. احمدی (۱۴۰۰) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی نظریه حکمرانی خوب بر پایه اعتماد عمومی و سرمایه اجتماعی» به این نتیجه می‌رسد که بین پنج مؤلفه نتیجه‌گرایی، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، ارتقای ارزش‌ها، شفاف‌سازی و پاسخگویی در مبحث حکمرانی خوب تفاوت معناداری وجود دارد. امان‌پور و لطیفی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «اثرات حکمرانی خوب شهری و اعتماد اجتماعی در بهبود کیفیت بافت‌های فرسوده شهری؛ مطالعه موردی: منطقه ۱۵ کلان‌شهر تهران» به تبیین رابطه بین شش بُعد شفافیت، مشارکت، قانون‌مندی، پاسخگویی، کارایی و عدالت پرداخته که بُعد عدالت با ضریب معناداری ۰/۹۹ و ضریب بتای ۰/۳۳۴ دارای بیشترین سهم و تأثیرگذاری بر روی کیفیت بافت‌های فرسوده شهری می‌باشد. حرمت و اسماعیل (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «تأثیر پاسخگویی بر اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی؛ مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی ایران» انجام دادند. یافته‌های نهایی پژوهش از وجود رابطه معنادار میان یک مدل سه‌وجهی ادراک عمومی از سطح پاسخگویی سازمان‌های دولتی، سطح اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی و سطح اعتماد سیاسی به دولت حکایت دارد. شرعی (۱۳۹۵) در اثری با نام «بررسی رابطه بین حکمرانی خوب و رضایت‌مندی ارباب‌رجوع دستگاه‌های دولتی استان خراسان



جنوبی» به این نتیجه می‌رسد که در کل بین حکمرانی خوب و رضایت‌مندی ارباب رجوع رابطه معناداری وجود ندارد. یگانگی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «اولویت‌بندی شاخص‌های حکمرانی خوب در سازمان‌های کارا» انجام دادند که نتایج مطالعه حاکی از آن است که از میان شش شاخص مطرح شده حکمرانی خوب به ترتیب: پاسخگویی، قانون‌گرایی و ارزش‌گرایی در اولویت‌های اول تا سوم قرار می‌گیرند. زیباری و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی تحت عنوان «سنجش میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری بر اساس الگوی حکمرانی خوب شهری؛ مطالعه موردی: شهر یاسوج» به این نتیجه رسیدند که از بُعد ذهنی تمایل شهروندان به مشارکت در مدیریت شهری بالاست و بستر مناسبی برای مشارکت در شهر مورد مطالعه وجود دارد؛ اما در بُعد عینی مشارکت شهروندان از سطح حداقلی پیروی می‌کند. جابرانصاری و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «عوامل زمینه‌ای مؤثر بر اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی» انجام دادند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که عواملی نظیر: اعتماد به دولت، اوضاع اقتصادی، رسانه‌ها، صنعتی شدن، جرم و جنایت، مدیریت دولتی نوین اگر چه در اختیار سازمان‌های دولتی نیستند؛ اما بستر اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی را شکل می‌دهند. در این پژوهش درعین حال از مکتوب علیزاده فرمی (۱۳۹۸) با عنوان «بررسی رابطه بین حکمرانی خوب و اعتماد شهروندان استان گیلان» بهره گرفته شده است؛ زیرا وی تلاش کرده تا رابطه بین متغیر اعتماد و حکمرانی خوب را مورد سنجش قرار دهد.

یوسف و همکاران^۱ (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر حکمرانی خوب بر اعتماد شهروندان پاکستانی» نتایج رابطه بین حکومت‌داری خوب و اعتماد شهروندان در جامعه را به‌درستی نشان داده‌اند. اسپیتری و بریگو گلیو^۲ (۲۰۱۸) در پژوهشی تحت عنوان «آیا حکمرانی خوب بر ارتقای اعتماد نسبت به دولت تأثیرگذاری دارد؛ یک تحلیل تجربی» نشان دادند که صدا و پاسخگویی که شامل آزادی بیان و دخالت شهروندان در روند مردم‌سالارانه است، به‌طور قابل توجهی بر اعتماد نسبت به دولت تأثیرگذار هستند. همچنین نتایج نشان می‌دهد که رشد تولید ناخالص ملی بر اعتماد به دولت ارتباط مثبت قابل توجهی دارد. الزهرانی^۳ (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به تصویب دولت الکترونیکی»

1. yousaf & et al.

2. spiteri & briguglio

3. alzahrani

سعی می‌کند تا نشان دهد که عوامل فنی، ریسک و آژانس‌های دولتی تأثیر مثبتی بر اعتماد شهروندان نسبت به دولت الکترونیک دارد. صبری^۱ (۲۰۱۶) در مقاله‌ای با عنوان «حکمرانی خوب، مؤسسات و عملکرد عمومی مشارکت خصوصی» نشان می‌دهد که نهادهای حکومت‌داری خوب و به‌طور خاص کیفیت تنظیمات خوب، کارایی اداری و استقلال اثر مثبت واضحی بر رشد سرمایه‌گذاری دارد. خالید و همکاران^۲ (۲۰۱۶) در پژوهشی تحت عنوان «ارزیابی تجربی حکمرانی خوب در بخش دولتی مالزی» به این نتیجه رسیدند که تعداد کمی از مردم در بخش دولتی مالزی رفتارهای غیراخلاقی می‌کنند. همچنین در میان گروه‌های خدماتی، گروه مهندسی مدیریت عالی در بالاترین سطوح مدیریت می‌باشد، درحالی‌که گروه خدمات بهداشتی در سطح پایین مدیریت حکمرانی خوب را انجام می‌دهد.

مهم‌ترین وجه تمایز این پژوهش با آثار قبلی، ایضاح این موضوع است که اولاً، هیچ‌یک از این آثار تاکنون از دستگاه مفهومی و سه‌وجهی «حکمرانی خوب، اعتماد اجتماعی و رفتارهای غیراخلاقی» بهره نبرده‌اند. به‌عبارتی دیگر مطالعات در حوزه حکمرانی خوب، رفتارهای غیراخلاقی و اعتماد عمومی در قالب یک مدل در ایران انجام نگرفته است. ثانیاً، پرداختن به این موضوع با توجه به آمارها و روش‌های جدید از ابداعات این پژوهش می‌باشد.

در پژوهش، مدل مفهومی کاربردهای گوناگونی در متن و زمینه خلق معرفت جدید و درک زندگی اجتماعی دارد. استفاده از مدل در یک تحقیق موجب غنا و مشروعیت بخشیدن به پژوهش می‌شود (بلیکی، ۱۳۹۵، ص. ۲۱۵). مدل‌ها چهارچوبی مفهومی یا نظری فراهم می‌آورند و می‌توانند نمایانگر سازوکار یا ساختار تبیینی فرضیه‌واری باشند که شاید با استفاده از تشبیه و تمثیل به‌دست آیند، یا می‌توانند روشی برای سازماندهی نتایج پژوهش و ارائه آنها باشند (بلیکی، ۱۳۹۵، ص. ۲۱۶)؛ بنابراین کار پژوهشی با یک مدل از جهان اجتماعی و سیاسی یا حوزه مطالعاتی آغاز می‌شود و بازنمودی است از طرز تفکر فرد درباره ساختار و عملکرد جهان واقعی. به‌طور خلاصه مدل مفهومی یا الگوی نظری حاوی سازه‌های مفهومی و ایده‌های تبیینی است که پشتوانه‌ای برای برساختن و آزمون فرضیه‌ها فراهم می‌کند. مدل مفهومی این پژوهش برساخته مدل تحقیق یوسف و همکاران^۳ (۲۰۱۵)

1. sobry

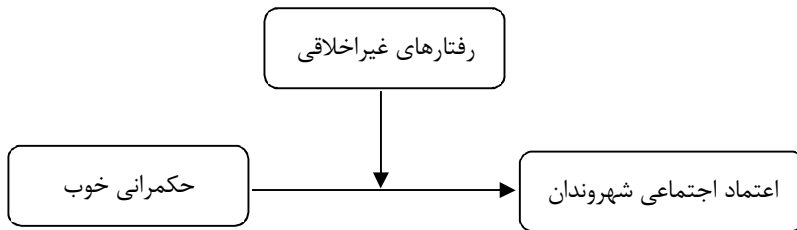
2. khalid & et al.

3. yousef & et al.



پژوهش‌های مدیریت راهبردی

می‌باشد؛ که در این مدل اعتماد اجتماعی شهروندان به‌عنوان متغیر وابسته و رفتارهای غیراخلاقی به‌عنوان متغیر میانجی و درنهایت حکمرانی خوب به‌عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شده است؛ بنابراین در این پژوهش، با استفاده از این مدل به بررسی رابطه بین حکمرانی خوب و اعتماد اجتماعی شهروندان به سازمان‌ها و خدمات عمومی کلان‌شهر مشهد با نقش میانجی رفتارهای غیراخلاقی پرداخته می‌شود. مدل مفهومی پژوهش حاضر و روابط متقابل فی‌مابین سازه‌های نظری در شکل زیر (شکل ۱) نشان داده شده است.



شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش

۴. چهارچوب مفهومی

۴-۱. مبانی نظری

پیکره نظری این پژوهش بر مبنای نظری حکمرانی خوب^۱ استوار شده است. حکمرانی خوب به‌عنوان الگویی نوین در توسعه، توسط بانک جهانی و برنامه توسعه سازمان ملل در سال ۱۹۸۹ مطرح شد. این سازمان، حکمرانی خوب را به‌عنوان ارائه امور عمومی کارآمد، نظام قضائی قابل اعتماد و بوروکراسی پاسخگو تعریف کرده که به موجب آن، دستیابی به توسعه پایدار در گرو همکاری همه ارکان جامعه خواهد بود و حکمرانی خوب در پیاده‌سازی آن مهم خواهد بود (Kaufmann & et al., 2010, p. 29). الگوی حکمرانی خوب می‌تواند نظریه‌ای نوین در پاسخگویی به انتظارات و مسئولیت‌های جدید باشد. الگویی که می‌تواند راه برون‌رفت از وضعیت فعلی و روشی برای عرضه خدمات عمومی باشد (Grindle, 2012, p. 2). حکمرانی خوب را می‌توان مفهوم جدیدی دانست که از پیوند میان سیاست و اداره کردن جامعه به‌وجود آمده است و هدف آن افزایش کارآمدی یک نظام سیاسی برای اداره

1. Good Governance

را بر داد اجتماعی فرهنگی

بهتر جامعه است (دقتی و دیگران، ۱۳۹۹، ص. ۴). الگوی حکمرانی خوب از دو نظریه سیاسی نشئت گرفته است: یکی دیدگاه نئولیبرالیسم که به معنای حداقل دخالت دولت و حداکثر دخالت سازمان بازار می‌باشد؛ و دیگری، دیدگاه سوسیال دموکراسی که به دنبال شناخت و بهره‌گیری از کارایی بازار در شرایطی است که بر استانداردهای عدالت اجتماعی و بر بهبود اقتصادی درازمدت استوار می‌باشد (عبداللهی، ۱۳۹۰، صص. ۳۴-۳۶).

پس از اینکه دولت‌ها به‌خصوص در اواخر قرن بیستم و آغاز قرن بیست‌ویکم با چالش‌های جدیدی روبرو شدند، الگوی حکمرانی خوب به‌مثابه راهکاری جدید جهت خروج از این چالش‌ها ارائه شد. از لحاظ تاریخی مفهوم حکمرانی، مفهوم تازه‌ای نیست و قدمت آن به قدمت تاریخ تمدن بشر بازمی‌گردد و بسته به سطح آن (ملی، منطقه‌ای و محلی) مجموعه‌ای از بازیگران رسمی و غیررسمی را دربرمی‌گیرد که بر جریان تصمیم‌گیری تأثیرگذارند. حکمرانی را می‌توان «نفوذ هدایت‌شده در فرایندهای اجتماعی» (صحرائی و محمودی‌نیا، ۱۳۹۷، ص. ۲۰۸) تعریف کرد که سازوکارهای مختلفی در آن درگیر هستند؛ برخی از این سازوکارها بسیار پیچیده‌اند و فقط از بازیگران بخش دولتی سرچشمه نمی‌گیرند. این نکته قابل ذکر است که تمام تعاریف حکمرانی بیانگر مفهوم وسیع‌تری از حکومت هستند؛ کاربرد جدید این واژه فقط بازیگران و نهادهای دولت را شامل نمی‌شود، بلکه سه نهاد حکومت، جامعه مدنی و بخش خصوصی را هم دربرمی‌گیرد (صحرائی و محمودی‌نیا، ۱۳۹۷، ص. ۲۰۸).

حکمرانی خوب به‌عنوان الگویی جدید در توسعه پایدار انسانی با سازوکاری تعاملی در سه بخش: دولت، بخش خصوصی و جامعه مدنی به‌شمار می‌رود. از آنجاکه هر یک از این سه حوزه ضعف‌ها و قوت‌هایی دارند حکمرانی خوب را به‌ویژه در ارتباط با الزام توسعه پایدار به منزله وجود یک ارتباط سازنده میان این سه حوزه می‌دانند (Hunther & Shah, 2006). دولت محیط سیاسی و حقوقی مناسب به‌وجود می‌آورد، بخش خصوصی اشتغال و درآمد ایجاد می‌کند و جامعه مدنی هم تعامل سیاسی و اجتماعی گروه‌های فعال را برای مشارکت در فعالیت‌های اقتصادی، اجتماعی و سیاسی تسهیل می‌نماید. وظیفه حکمرانی خوب نیز فراهم کردن زمینه همکاری و هماهنگی هرچه بیشتر این سه بخش با یکدیگر است. در چنین اوضاعی، روابط هم‌افزا بین بازیگران و همکاری و همراهی آنان با یکدیگر ضامن حکمرانی خوب در کشور و جامعه سیاسی به‌شمار می‌رود. این روابط بهینه می‌تواند در شکل سرمایه اجتماعی یک جامعه تعریف گردد که به این سبب کشورها بتوانند از همه



توانمندی‌های خود در توسعه همه‌جانبه استفاده نمایند و جامعه مدنی استحکام یافته به همراه دولتی مدرن، قوی و توسعه‌خواه، می‌تواند بسترهای شکل‌گیری یک حکمرانی خوب و در نتیجه توسعه همه‌جانبه را با حداقل زمان و آسیب ممکن جلو ببرد (Huang & Ho, 2017, pp. 272-260)؛ بنابراین، حکمرانی خوب یکی از موضوعات جدیدی است که با هدف توسعه یافتن در جامعه، مسیری در جهت بهبودیافتگی و توسعه دنبال و به کار گرفته می‌شود. با به‌کارگیری حکمرانی خوب می‌توان زمینه‌های لازم را برای پویایی جامعه و حرکت آن، در جهت توسعه کشور فراهم کرد. دولت به‌عنوان یکی از منابع سرمایه اجتماعی در شکل‌گیری اعتماد اجتماعی در کشور دارای نقش کلیدی می‌باشد و در نهایت از وجود چنین سرمایه‌ای در جامعه منتفع می‌شود (Morrissey, 2016, pp. 437-445).

حکمرانی خوب به‌عنوان یک مسئله توسعه، به‌طور گسترده برای بهبود نتایج اجتماعی، اقتصادی و اثربخشی به‌عنوان ابزاری مؤثر برای غلبه بر چالش‌های چندبعدی در کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه دنیا وجود دارد. در واقع، مفهوم حکمرانی خوب بُعد کیفی حاکمیت است که نشان‌دهنده شکل‌گیری مؤثر، کارآمد، مشارکتی یا مردم‌سالارانه دولت است که وظیفه مدیریت شفاف و مسئولانه منابع انسانی، طبیعی، اقتصادی و مالی برای توسعه عادلانه و پایدار را برعهده دارد (Rahman, 2016, p. 40). حکمرانی خوب با مباحثی همچون: کاهش مداخله دولت در تصمیمات اقتصادی، کوچک‌سازی بخش عمومی و شفافیت و کارآمدی دیوان دولتی، بازار آزاد و حذف یارانه‌های غیرضروری و تغییر این فرایند با اقتصاد جهانی مرتبط شده است (Najem, 2003, p. 1).

محاسبه کیفیت حکمرانی خوب نیازمند شاخص‌ها و معیارهای کمی مناسبی است که بتوان با استفاده از آنها نحوه اثرگذاری مؤلفه‌های حکمرانی خوب را بر اعتماد شهروندان بررسی کرد. در پاسخ به این نیاز سازمان‌های متعدد بین‌المللی با برشمردن ویژگی‌های متنوع برای کیفیت حکمرانی به تهیه شاخص‌هایی اقدام کرده‌اند (ر.ک: World Bank, 2019؛ صندوق بین‌المللی پول، ۲۰۱۹؛ Unecscap 2009؛ کمیسیون اقتصادی اتحادیه اروپا^۱، ۲۰۰۷). بانک جهانی حکمرانی را به‌عنوان سنت و نهادهایی تعریف می‌کند که با آنها قدرت به‌منظور مصلحت عمومی در یک کشور اعمال می‌شود و مشتمل بر سه مؤلفه می‌باشد:

1. <https://datacatalog.worldbank.org/dataset/world-wide-governance-indicators>

۱- فرایندی که صاحبان قدرت از طریق آن انتخاب می‌شوند، بر آنها نظارت می‌شود و سرانجام تعویض می‌شوند. دو شاخص «حق اظهارنظر» و «پاسخگویی» و همین‌طور «ثبات سیاسی» ذیل این مؤلفه قرار می‌گیرند.

۲- مؤلفه دوم ظرفیت و توانایی دولت برای اداره کارآمد منابع و اجرای سیاست‌های درست است و دو شاخص «اثربخشی دولت» و «کیفیت قوانین و مقررات» را دربرمی‌گیرد.

۳- احترام شهروندان و دولت به نهادهایی که تعاملات اجتماعی و اقتصادی میان آنها را اداره می‌کنند، مؤلفه دیگری است که شاخص «حاکمیت قانون» و «مهار فساد» در آن جای می‌گیرد (صحرائی و محمودی‌نیا، ۱۳۹۷، ص. ۲۱۰).

بنابراین یک مبنای اساسی برای تعیین ویژگی‌های حکمرانی خوب شاخص‌های هشت‌گانه‌ای است که در برنامه توسعه سازمان ملل (UNDP) و بانک جهانی مطرح شده است. این شاخص‌ها به ترتیب عبارت‌اند از: ۱- مشارکت، ۲- حاکمیت قانون، ۳- شفافیت، ۴- مسئولیت‌پذیری، ۵- اجماع‌سازی، ۶- عدالت و انصاف، ۷- کارایی و اثربخشی، ۸- پاسخگویی (World Bank, 2019).^۱

از نظر کمیسیون اقتصادی و اجتماعی ملل متحد برای آسیا و اقیانوسیه، شاخص‌های حکمرانی خوب عبارت‌اند از: مشارکت، پاسخگویی، شفافیت، انعطاف‌پذیری، اثربخشی، حاکمیت قانون و کنترل فساد (Unecscap, 2009). سازمان ملل، شاخص‌ها را پاسخگویی، اجماع‌محوری، قانون‌مداری، کارایی و اثربخشی، عدالت و برابری، مسئولیت‌پذیری و شفافیت دانسته است و پنج اصل حکمرانی خوب از نظر برنامه توسعه سازمان ملل عبارت‌اند از: مشروعیت و صدای مردم، رهبری، عملکرد، پاسخگویی و عدالت و انصاف (Graham & Others, 2010, pp. 6-10). کمیسیون اقتصادی اتحادیه اروپا شاخص‌های حکمرانی خوب را مشارکت، انطباق با قانون، شفافیت، پاسخگویی، انصاف و کارایی عنوان می‌کند (کمیسیون اقتصادی اروپا، ۲۰۰۷، ص. ۱۳). همان‌طور که اشاره شد به لحاظ نظری محاسبه کیفیت حکمرانی نیازمند شاخص‌ها و معیارهای کمی مناسبی است که بتوان با استفاده از آنها نحوه اثرگذاری مؤلفه‌های حکمرانی خوب را بر اعتماد اجتماعی شهروندان (با نقش متغیر تعدیل‌گر رفتارهای غیراخلاقی) بررسی کرد. در این پژوهش با جمع‌بندی تمامی تعریف و شاخص‌بندی‌های فوق، ساده بودن

1. <https://worldbank.org/dataset/world-wide-governance-indicators>

2. https://ec.europa.eu/economy_finance/publications/european_economy/2007/index_en.htm



مدیریت، شفافیت، پاسخگویی، اجرای قانون و مسئولیت‌پذیری شاخص‌هایی هستند که برای سنجش سازه حکمرانی خوب مود استفاده قرار گرفته‌اند.

۲-۴. تعریف عملیاتی سازه‌های مفهومی

۲-۴-۱. اعتماد اجتماعی

روتر (۲۰۰۷) اعتماد اجتماعی را به‌عنوان انتظارات کلی که می‌توانیم به گفتار، وعده‌و وعیدها، عبارت‌های شفاهی و کتبی دیگران تکیه کنیم، تعریف می‌نماید (سلطانی و چارکی، ۱۳۹۶، ص. ۱۶). لوهمن اعتماد را مترادف با «انتظارات یا باورهایی که افراد دوست دارند به دیگران به طریقی قابل پیش‌بینی و نه صرفاً در راستای منفعت شخصی خود نشان دهند» (زاهدی و دیگران، ۱۳۹۰، ص. ۷۱) معرفی می‌نماید. در این پژوهش اعتماد اجتماعی شهروندان از طریق سنجه‌هایی مانند کیفیت خدمات عمومی، پارتنی، وعده‌های سیاست‌مداران سنجیده شده است (Yousaf & et al., 2015).

۲-۴-۲. حکمرانی خوب

حکمرانی خوب، واژه‌ای است که حاکی از تغییر پارادایم نقش دولت و حکومت‌هاست. حکمرانی فقط درباره دستگاه‌ها یا بازیگران دولتی نیست، بلکه از آن مهم‌تر درباره کیفیت حکمرانی است که توسط شاخص‌ها، سنجه‌ها و ابعادی تشریح می‌شود. به‌عبارتی حکمرانی خوب را مدیریت اثربخش منابع اقتصادی و اجتماعی یک کشور می‌دانند، به‌طوری که چنین مدیریتی شفاف، پاسخگو، عدالت‌جو و باز باشد (Grindle, 2012, p. 30). در این پژوهش حکمرانی خوب از طریق سنجه‌هایی همچون ساده بودن مدیریت، شفافیت، پاسخگویی، اجرای قانون و مسئولیت‌پذیری سنجیده شده است (Yousaf & et al., 2015 به نقل از: علیزاده فرمی، ۱۳۹۸، ص. ۱۰).

۲-۴-۳. رفتارهای غیراخلاقی

به معنای هر اقدامی است که اخلاقی نباشد. در این مطالعه رفتارهای غیراخلاقی شامل دو مؤلفه مهم فساد و خیانت است. فساد رفتار نادرستی است که حقیقت را نقض می‌کند. فساد معمولاً به‌صورت مخفی انجام می‌شود که برای هدف شخصی مانند به‌دست‌آوردن ثروت یا موقعیت یا انتخاب خانواده، دوستان، گروه‌های قومی یا مذهبی است. در این پژوهش رفتارهای غیراخلاقی از طریق سنجه‌هایی مانند فساد و

بی‌نظمی سنجیده شده است (Yousaf & et al., 2015) به نقل از: علیزاده فرمی، ۱۳۹۸، ص. ۱۱).

۵. روش پژوهش

الف) روش پژوهش: در این پژوهش با هدف بررسی توزیع ویژگی‌های یک جامعه از روش پیمایشی استفاده شده است. در پژوهش پیمایشی، پارامترهای جامعه بررسی می‌شوند و علاوه بر توصیف، به تبیین پدیده‌ها نیز پرداخته می‌شود؛ بدین صورت که فرضیه‌هایی ساخته شده، سپس آزمون می‌شوند (دواس، ۱۳۹۲، ص. ۲۱). در این پژوهش، اعتماد اجتماعی شهروندان به‌عنوان متغیر تابع و رفتارهای غیراخلاقی به‌عنوان متغیر میانجی و درنهایت حکمرانی خوب به‌عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شده است. سازه‌ها و متغیرهایی مانند جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه کار متغیرهای جمعیتی‌اند.

ب) جامعه آماری این پژوهش را افراد بالای ۲۰ سال در کلان‌شهر مشهد تشکیل می‌دهد. حجم نمونه نیز با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر برآورد شده و از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است.

پ) نحوه جمع‌آوری داده‌ها: ابزار گردآوری اطلاعات این پژوهش، پرسشنامه برساخته محقق است که تا حدودی در آن از پژوهش‌های پیشین نیز استفاده شده است. این پرسشنامه حاوی ۴ گویه عمومی و ۴۸ گویه بسته در قالب طیف لیکرت و همچنین شامل گویه‌ها و اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخگویان است (میلر، ۱۳۹۳، ص. ۲۰۸).

ت) اعتبار (روایی) و پایایی پژوهش: برای سنجش روایی از آماره آلفای کرونباخ و جهت سنجش پایایی پرسشنامه از آماره پایایی ترکیبی استفاده شده است. برای به‌دست آوردن روایی بالا، ساختن معرف و گویه‌هایی که توانایی سنجش متغیرها را داشته باشند از موارد ضروری یک پژوهش می‌باشد. برای این امر در ابتدا گویه‌هایی ساخته شده و به چند استاد و همچنین به چند دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی داده شد تا نمرات خود را به گویه‌ها بدهند. در مرحله بعد برای به‌دست آوردن پایایی، گویه‌ها (سؤال‌ها) به‌صورت آزمایشی (به تعداد ۳۰ پرسشنامه) در جامعه آماری توزیع و تست مقدماتی شده (پیش‌آزمون) و آزمون تحلیل عاملی بر روی آنها انجام شد. در مرحله بعد آزمون پایایی و درنهایت اصلاح نهایی بر روی پرسشنامه



انجام شد. برای ارزیابی پایایی سنج‌ها نیز از دو ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شده است. مقادیر شاخص آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی در جدول زیر، ذکر شده است (بین صفر تا یک) و نشان‌دهنده این است که تمامی سازه‌های پژوهش از تأیید پایایی مناسب مدل برخوردار است.

جدول (۱): آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی سازه‌های مدل پژوهش

سازه‌های مدل پژوهش	ضرایب آلفای کرونباخ	ضریب پایایی ترکیبی
حکمرانی خوب	۰/۷۹۵۲۱۳	۰/۷۷۵۱۸۰
رفتارهای غیراخلاقی	۰/۷۷۴۵۹۸	۰/۷۶۳۳۵۵
اعتماد اجتماعی شهروندان	۰/۸۰۹۰۹۷	۰/۸۲۴۳۲۴

ث) روش تجزیه و تحلیل داده‌ها: مدل‌سازی مسیری - ساختاری (رویکرد مبتنی بر واریانس) و مدل معادلات ساختاری (رویکرد مبتنی بر کواریانس) یکی از اصلی‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل ساختار داده‌های پیچیده و چندمتغیره است که ویژگی اصلی آنها، تجزیه و تحلیل همزمان چندین سازه (متغیر) مستقل و وابسته است (محسنین و اسفیدانی، ۱۳۹۳، ص. ۱۸)؛ بنابراین در این پژوهش با توجه به مدل‌های پیچیده فوق‌الذکر هم از نرم‌افزار SmartPLS و هم از نرم‌افزار SPSS برای تجزیه و تحلیل داده‌ها به‌ویژه یافته‌های توصیفی استفاده شده است.

ج) بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش: قبل از بررسی فرضیه‌ها لازم است طبیعی بودن متغیرهای مطالعه، بررسی شود. آزمون کولموگروف - اسمیرنوف جهت بررسی طبیعی بودن متغیرها به کار می‌رود. هنگام بررسی طبیعی بودن داده‌ها فرض صفر مبتنی بر اینکه توزیع داده‌ها طبیعی است در سطح خطای ۵ درصد آزمون می‌شود؛ بنابراین اگر آماره آزمون بزرگ‌تر مساوی ۰/۰۵ به دست آید، در این صورت دلیلی بر رد فرض صفر مبتنی بر اینکه داده‌ها طبیعی است، وجود نخواهد داشت. به عبارت دیگر، توزیع داده‌ها طبیعی خواهد بود. برای آزمون نرمالیت فرض‌های آماری به صورت زیر تنظیم می‌شود:

H0: توزیع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها طبیعی است.

H1: توزیع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها طبیعی نیست.



جدول (۲): نتایج آزمون نرمالیت

نتیجه	درجه معنی داری	متغیرهای مدل
طبیعی	۰/۱۰۲	حکمرانی خوب
طبیعی	۰/۰۸۹	رفتارهای غیراخلاقی
طبیعی	۰/۰۷۸	اعتماد شهروندان

همان طور که مشخص است از آنجا که آماره آزمون بزرگ تر مساوی ۰/۰۵ برای کلیه متغیرهای مطالعه به دست آمده است، در این صورت دلیلی برای رد فرض صفر مبتنی بر اینکه داده‌ها طبیعی است وجود نخواهد داشت؛ به عبارت دیگر توزیع داده‌ها طبیعی هستند.

۶. یافته‌های پژوهش

۶-۱. توصیف آماری سازه‌های پژوهش

نتایج بررسی سازه‌ها و متغیرهای جمعیت‌شناختی در جدول شماره ۳ خلاصه شده است. توزیع متغیرهای چهارگانه جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان در جدول حاکی از نحوه پراکندگی جمعیتی پاسخ‌دهندگان از نظر: جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه کار به شرح زیر می‌باشد:

جدول (۳): وضعیت پاسخگویان از نظر متغیرهای جمعیت‌شناختی

متغیر	فراوانی	درصد معتبر	درصد معتبر تجمیعی
جنسیت	زن	۲۱۱	۵۵
	مرد	۱۷۳	۴۵
سن	زیر ۲۵ سال	۵۸	۱۵,۱
	۲۵ تا ۳۰ سال	۵۷	۱۴,۸
	۳۰ تا ۳۵ سال	۸۳	۲۱,۵
	۳۵ تا ۴۰ سال	۱۲۷	۳۳,۱
	بالای ۴۰ سال	۵۹	۱۵,۶
تحصیلات	دیپلم و فوق دیپلم	۹۷	۲۵,۵
	کارشناسی	۱۲۲	۳۳,۱
	کارشناسی ارشد	۱۲۱	۳۱,۴



متغیر	فراوانی	درصد معتبر	درصد معتبر تجمیعی
دکتری و بالاتر	۴۴	۱۲	۱۰۰
زیر ۵ سال	۱۱۷	۲۸,۵	۲۸,۵
۵ تا ۱۰ سال	۱۳۳	۳۶	۶۴,۵
۱۰ تا ۱۵ سال	۵۹	۱۵,۹	۸۰,۴
۱۵ تا ۲۰ سال	۳۶	۸,۵	۸۸,۵
بالای ۲۰ سال	۳۹	۱۱,۱۰	۱۰۰

۱-۶-۱. سازه مفهومی «حکمرانی خوب»

مطابق جدول زیر میانگین امتیاز سازه «حکمرانی خوب» از نظر پاسخ‌دهندگان ۳/۰۷۹۱، انحراف معیار ۵/۱۳۳۴ و واریانس برابر ۰/۲۶۴ می‌باشد. میانگین به‌دست آمده اندکی بالاتر از میانگین مورد انتظار (امتیاز ۳) است و همچنین کمترین امتیاز مربوط به سازه حکمرانی خوب از نظر پاسخ‌دهندگان معادل ۱/۷۷ و بیشترین امتیاز معادل ۴/۷۷ می‌باشد. برای به‌کارگیری روش حداکثر درست‌نمایی، باید مطمئن شد داده‌ها توزیع طبیعی داشته باشند، که برای آزمون طبیعی بودن چندمتغیره از دو شاخص چولگی و کشیدگی استفاده می‌شود که اگر مقدار آنها در دامنه -۱ تا +۱ باشد، داده‌ها طبیعی است (Schumacker & Lomax, 2004, p. 69). از آنجایی که مقدار ضریب چولگی و مقدار کشیدگی در دامنه -۰/۵ و +۰/۵ قرار دارد؛ بنابراین توزیع داده‌ها از توزیع طبیعی پیروی می‌کند.

جدول (۴): توصیف آماری متغیر حکمرانی خوب

سازه مفهومی	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشیدگی
حکمرانی خوب	۳۸۴	۱/۷۷	۴/۷۷	۳/۰۷۹۱	۵/۱۶۶۴	۰/۲۶۴	۰/۱۴۲	۰/۰۶۹

جدول (۵): توصیف متغیر ابعاد حکمرانی خوب

تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار	واریانس
۳۸۴	۱	۵	3/3917	.66888	.357
۳۸۴	۱	۴,۶۰	3/2570	.49033	.488
۳۸۴	۱	۴,۷۸	3/2017	.54539	.529
۳۸۴	۱	۵	3/1496	.69876	.214
۳۸۴	۱	۵	3/1233	.48877	.367



۱-۲. سازه مفهومی «رفتارهای غیراخلاقی»

مطابق جدول زیر میانگین امتیاز سازه «رفتارهای غیراخلاقی» از نظر پاسخ‌دهندگان ۳/۳۳۶۶، انحراف معیار ۰/۵۶۱۹۶ و واریانس برابر ۰/۳۱۶ می‌باشد. میانگین به‌دست آمده اندکی بالاتر از میانگین مورد انتظار (امتیاز ۳) است و همچنین کمترین امتیاز مربوط به سازه رفتارهای غیراخلاقی از نظر پاسخ‌دهندگان معادل ۱/۶۹ و بیشترین امتیاز معادل ۴/۶۲ می‌باشد. از آنجایی که مقدار ضریب چولگی و مقدار کشیدگی در دامنه (۰/۵- و ۰/۵+) قرار دارد؛ بنابراین توزیع داده‌ها از توزیع طبیعی پیروی می‌کند.

جدول (۶): توصیف آماری متغیر رفتارهای غیراخلاقی

سازه مفهومی	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشیدگی
رفتارهای غیراخلاقی	۳۸۴	۱/۶۹	۴/۶۲	۳/۳۳۶۶	۰/۵۶۱۹۶	۰/۳۱۶	-۰/۳۳۰	۰/۰۳۱

جدول (۷): توصیف متغیر ابعاد رفتارهای غیراخلاقی

	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار	واریانس
فساد	۳۸۴	۱	۵	۳/۹۶۱۴	۰/۶۴۳۲۶	۰/۴۵۲
بی‌نظمی	۳۸۴	۱	۴/۳۶	۳/۶۲۴۱	۰/۴۸۷۳۱	۰/۳۰۲

۱-۳. سازه مفهومی «اعتماد اجتماعی»

مطابق جدول زیر میانگین امتیاز سازه «اعتماد اجتماعی شهروندان» از نظر پاسخ‌دهندگان ۳/۵۲۳۵، انحراف معیار ۰/۵۶۶۱ و واریانس برابر ۰/۳۲۱۶ می‌باشد. میانگین به‌دست آمده اندکی بالاتر از میانگین مورد انتظار (امتیاز ۳) است و همچنین کمترین امتیاز مربوط به سازه اعتماد اجتماعی شهروندان از نظر پاسخ‌دهندگان معادل ۱/۸۱ و بیشترین امتیاز معادل ۵ می‌باشد. از آنجایی که مقدار ضریب چولگی و مقدار کشیدگی در دامنه (۰/۵- و ۰/۵+) قرار دارد، بنابراین توزیع داده‌ها از توزیع نرمال پیروی می‌کند.

جدول (۸): توصیف آماری متغیر عمومی سازمان‌های دولتی

سازه مفهومی	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشیدگی
اعتماد شهروندان	۳۸۴	۱/۸۱	۵	۳/۵۲۳۵	۰/۵۶۶۱۵	۰/۳۲۱	-۰/۲۸۳	۰/۰۰۸



جدول (۹): توصیف متغیر ابعاد اعتماد عمومی سازمان‌های دولتی

سازه مفهومی	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار	واریانس
کیفیت خدمات‌دهی	۳۸۴	۱	۵	3/2019	.5326	.354
پارتنری	۳۸۴	۱	۴,۸۳	3/7052	.4985	.387
وعده و قول	۳۸۴	۱	۵	3/6945	.6875	.298
اطلاعات و دانش	۳۸۴	۱	۵	3/3322	.5678	.398

۲-۶. تحلیل استنباطی داده‌ها (آزمون مدل اندازه‌گیری در حالت تخمین استاندارد و اعداد معناداری)

مدل‌سازی معادلات ساختاری به روش پی‌اس‌ال (PLS) شامل دو مرحله آزمون مدل اندازه‌گیری و آزمون مدل ساختاری می‌باشد. آزمون مدل اندازه‌گیری شامل بررسی پایایی و روایی تشخیصی می‌باشد. برای بررسی پایایی مدل به روش PLS ملاک‌های مختلفی وجود دارد که عبارت‌اند از: الف) پایایی هر یک از گویه‌ها و سازه‌های مشاهده‌شده؛ ب) اعتبار مرکب هر یک از سازه‌ها (CR)؛ و ج) میانگین واریانس استخراج شده (AVE). برای سنجش اولین ملاک پایایی، به بررسی پایایی هر یک از گویه‌ها می‌پردازیم. اگر بارهای عاملی هر گویه بر سازه مربوط به خود معنی‌دار باشد، می‌توان استدلال نمود که گویه‌ها از اعتبار کافی برخوردار می‌باشند. در جدول زیر بارهای عاملی و عدد معناداری گزارش شده‌اند. مقادیر بار عاملی بیشتر از ۰/۵ و مقادیر اعداد معناداری بیشتر از ۱/۹۶ قابل قبول می‌باشند.

جدول (۱۰): معیارهای برازش مدل پژوهش

ابعاد	حکمرانی خوب				
	AVE	CR	R2	بار عاملی	عدد معناداری
شفافیت	۰/۸۷۹	۰/۹۳۷	۰/۸۲۰	۰/۷۵۸	۳/۹۳۶
پاسخگویی	۰/۶۹۱	۰/۸۹۹	۰/۷۱۵	۰/۵۹۶	۶/۱۴۷
مسئولیت	۰/۵۲۱	۰/۷۸۲	۰/۸۰۰	۰/۸۶۵	۲۷/۲۰۶
حکم قانون	۰/۶۱۹	۰/۸۲۳	۰/۶۵۳	۰/۸۷۹	۰۲۸/۴۶۲
سادگی مدیریت	۰/۶۹۳	۰/۸۷۰	۰/۷۵۳	۰/۶۳۵	۴/۰۲۵



اعتماد عمومی سازمان‌های دولتی						ابعاد	سازه
معنی‌داری	عدد معناداری	بار عاملی	R2	CR	AVE		
تأیید	۱۱/۹۶۷	۰/۷۰۴	۰/۶۷۰	۰/۹۳۵	۰/۸۲۸	کیفیت خدمات‌دهی	
تأیید	۴۹/۴۳۳	۰/۸۶۲	۰/۷۹۳	۰/۸۶۹	۰/۶۲۹	پارتنری	
تأیید	۶/۱۹۲	۰/۵۶۵	۰/۷۶۱	۰/۸۷۵	۰/۷۸۸	وعده و قول	
تأیید	۱۷/۲۲۹	۰/۷۹۰	۰/۷۲۹	۰/۸۷۰	۰/۷۷۰	اطلاعات و دانش	

رفتارهای غیراخلاقی						ابعاد	سازه
معنی‌داری	عدد معناداری	بار عاملی	R2	CR	AVE		
تأیید	۳۷/۹۰۸	۰/۹۷۴	۰/۷۶۲	۰/۹۰۹	۰/۷۷۱	فساد	
تأیید	۳/۱۸۴	۰/۸۵۷	۰/۸۶۶	۰/۹۰۶	۰/۷۶۳	بی‌نظمی	

همان‌طور که در جدول بالا مشخص است کلیه ابعاد (متغیرهای آشکار پژوهش) از نظر میانگین واریانس استخراج شده (AVE) از وضعیت قابل قبولی برخوردار هستند (بالتر بودن تمامی مقادیر از ۰/۵). معیار پایایی ترکیبی (CR) نیز مقادیر بالاتر از ۰/۷ را نشان می‌دهد که این امر نیز برازش خوب مدل را تأیید می‌کند. با توجه به معیار بار عاملی نیز مشاهده می‌شود تمامی مقادیر ارزشی بالاتر از ۰/۴ را اختیار کرده‌اند و از این لحاظ نیز برازش مدل مناسب است. در نهایت نیز کمترین مقدار R2 برای متغیرها و سازه‌های مدل، به میزان ۰/۶۵۳ (بعده حکم قانون) شده است که با توجه به معیار چین (۱۹۹۸) برازش بالاتر از متوسط دارد و برای سایر متغیرها این برازش کاملاً قوی است.

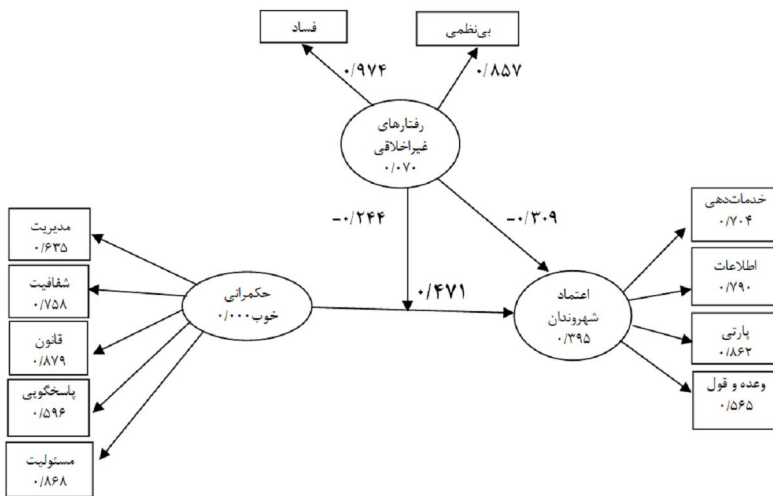
پس از آنکه مشخص شد مدل پژوهش از برازش مناسبی برخوردار است، در ادامه میزان بار عاملی بین سازه‌های پژوهش که در قالب فرضیه‌ها آورده شده است، بررسی می‌شود. همچنین جهت تصمیم‌گیری در رابطه با تأیید یا رد فرضیه‌های پژوهش ضرایب معناداری (T-Value) نیز تأیید می‌شود. معیار پذیرفتن یک فرضیه، میزان ضریب معناداری از مقدار بحرانی ۱/۹۶ و همچنین مثبت بودن میزان بار عاملی است و در تحلیل‌های بعدی در مدل باقی می‌مانند.

۳-۶. مدل پژوهش در حالت تخمین ضرایب استاندارد

در حالت تخمین استاندارد مقدار بین متغیرهای آشکار و مکنون، برابر با همان



ضرایب همبستگی یا بارهای عاملی بوده و اگر بین دو متغیر مکنون در نظر گرفته شوند، همان ضرایب مسیر یا بتاهای استاندارد شده رگرسیونی هستند. بارهای عاملی مدل در حالت تخمین استاندارد میزان تأثیر هر کدام از متغیرها و یا گویه‌ها را در تبیین واریانس نمرات متغیر یا عامل اصلی نشان می‌دهد. در حالت برآورد استاندارد امکان مقایسه بین متغیرهای مشاهده شده تبیین کننده متغیرهای پنهان وجود دارد. نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیرها حاکی از آن است که مدل اندازه‌گیری متغیرها مناسب و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است (عادل و دیگران، ۱۳۹۱). نتایج مدل اندازه‌گیری حاکی از وجود روابط همبستگی مثبت و معناداری بین متغیرها در مدل است. باتوجه به نمودار زیر می‌توان بارهای عاملی هر یک از گویه‌های پژوهش را مشاهده نمود. مقدار تعیین عددی بین صفر و یک است، که هر چه به سمت یک نزدیک شود، مقدار تبیین واریانس بیشتر می‌شود.



منبع: (بر اساس جدول داده‌ها)

نمودار (۱): مدل پژوهش در حالت تخمین ضرایب استاندارد

۷. بررسی فرضیه‌های پژوهش

نتایج تمام فرضیه‌ها در قالب جدول شماره (۱۱) ارائه شده است. این جدول مقادیر ضریب مسیر استاندارد و مقدار آماره معنی‌داری را نشان می‌دهد.



جدول (۱۱): خلاصه نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها

نتیجه	معناداری	ضریب مسیر استاندارد B	فرضیه‌ها
تأیید	۰,۰۰۰	۰/۴۷۱	۱- حکمرانی خوب بر اعتماد شهروندان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
تأیید	۰,۰۰۱	-۰/۳۰۹	۲- رفتارهای غیراخلاقی بر اعتماد شهروندان تأثیر منفی و معناداری دارد.
تأیید	۰,۰۰۱	۰/۲۲۷	۳- تأثیر حکمرانی خوب بر اعتماد شهروندان با مداخله رفتارهای غیراخلاقی مثبت و معناداری است.

با توجه به نتایج حاصل شده از مدل‌سازی معادلات ساختاری، مقدار ضریب مسیر استاندارد بین سازه حکمرانی خوب و اعتماد شهروندان برابر با ۰/۴۷۱ بوده که نشان از تأثیر حکمرانی خوب بر اعتماد شهروندان دارد. میزان معناداری رابطه صفر بوده که نشان از تأیید فرضیه و وجود رابطه مثبت مستقیم میان دو متغیر دارد. در نتیجه می‌توان با حداقل ۹۹ درصد اعتماد پذیرفت که حکمرانی خوب بر اعتماد شهروندان تأثیر مثبت و معناداری دارد (فرضیه اول).

مقدار ضریب مسیر استاندارد بین سازه رفتارهای غیراخلاقی و اعتماد شهروندان برابر با -۰/۳۰۹ - بوده که نشان از تأثیر منفی رفتارهای غیراخلاقی بر اعتماد شهروندان دارد. میزان معناداری نیز کمتر از ۰/۰۱ است که حاکی از تأیید فرضیه دوم دارد و بر اساس آن می‌توان با حداقل ۹۹ درصد اعتماد پذیرفت که حکمرانی خوب بر اعتماد شهروندان تأثیر منفی و معناداری دارد.

در نهایت مقدار ضریب مسیر استاندارد بین سازه حکمرانی خوب و اعتماد شهروندان با مداخله رفتارهای غیراخلاقی برابر با ۰/۲۲۷ و میزان معناداری نیز کمتر از ۰/۰۱ که نشان از تأیید فرضیه سوم پژوهش دارد.

نتیجه‌گیری

حکمرانی خوب از جمله مباحث نوپا است که در دو دهه اخیر توجه محافل علمی و بین‌المللی جهان را به خود معطوف نموده است. این پژوهش درصدد بررسی چگونگی ارتباط میان حکمرانی خوب و اعتماد اجتماعی شهروندان به سازمان‌های دولتی و خدمات عمومی با نقش میانجی رفتارهای غیراخلاقی بوده و تلاش دارد تا وجود تأثیر معنادار بین این سازه‌ها و متغیرها را آزمون نماید.

در این پژوهش با توجه به سطح اندازه‌گیری، حجم نمونه‌ها، پیشینه نظری (نبود





پژوهش‌های کاربردی
روانشناسی اجتماعی

دانش نظری از نظر مدل‌ها) و تحلیل‌های علی - پیشگویانه، پیچیدگی مدل (مدل با تعداد زیادی متغیر، معرف و روابط) و وجود سازه‌های ترکیبی در مدل، رویکرد مبتنی بر PLS، انتخاب و اثر معناداری نیز میان متغیرهای مستقل و وابسته برقرار شده است. نتیجه مهم پژوهش حاضر، فرضیه سوم می‌باشد که در آن از ترکیب فرضیه اول که حاکی از تأثیر مثبت حکمرانی خوب بر اعتماد شهروندان بوده و فرضیه دوم که تأیید نموده بود رفتارهای غیراخلاقی تأثیر منفی بر اعتماد شهروندان داشته، میزان خالص تأثیرگذاری حکمرانی خوب بر اعتماد شهروندان بررسی شده و مشخص شد که بیش از ۵۲ درصد از تأثیر مثبت حکمرانی خوب بر اعتماد شهروندان توسط تأثیر منفی رفتارهای غیراخلاقی حذف شده و ضریب تأثیر از ۰/۴۷۱ به ۰/۲۲۷ کاهش پیدا نمود. این موضوع و سنجش تأثیر متغیر رفتارهای غیراخلاقی بر اعتماد شهروندان مشخص می‌سازد که تا چه اندازه ابعاد تشکیل‌دهنده رفتارهای غیراخلاقی (فساد و بی‌نظمی) محل حکمرانی خوب بوده و اعتماد شهروندان را نیز تحت تأثیر می‌گذارد.

پیشنهاد‌های آتی پژوهش

- ۱- عوامل موقعیتی و متغیرهای جمعیت‌شناسی منجر به تفاوت اعتماد شهروندان می‌شود که در این پژوهش بررسی نشده است؛ لذا به محققان آتی پیشنهاد می‌گردد پژوهشی مجزا به بررسی عوامل موقعیتی و متغیرهای جمعیت‌شناسی بر اعتماد اجتماعی شهروندان بپردازند.
- ۲- پژوهش حاضر تنها در مقطع زمانی خاصی بررسی شده است؛ از این‌رو انجام پژوهشی مشابه در بازه زمانی طولانی‌تر می‌تواند نتایج حاصل از پژوهش را تحکیم و تقویت سازد.
- ۳- باتوجه به اینکه جامعه موردنظر از سازمان‌های عمومی در کلان‌شهر مشهد بوده است؛ بنابراین، این موضوع می‌تواند محدودیتی در تعمیم نتایج آن پژوهش به دیگر سازمان‌ها و حتی دیگر مناطق کشور باشد. در نتیجه پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی جامعه‌های آماری گسترده‌تر مورد آزمون قرار گیرد.



فهرست منابع

- آذر، عادل؛ غلامزاده، روسل و قنواتی، مهدی (۱۳۹۱). *مدل‌سازی مسیری - ساختاری در مدیریت*. تهران: نگاه دانش.
- احمدی، شهرزاد (۱۴۰۰). بررسی نظریه حکمرانی خوب بر پایه اعتماد عمومی و سرمایه اجتماعی. *فصلنامه چشم‌انداز حسابداری و مدیریت*، ۴(۴۴)، ۱-۱۲.
- اصغری، حرمت و اسدی، اسماعیل (۱۳۹۲). تأثیر پاسخگویی بر اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی (مورد مطالعه سازمان‌های دولتی ایران). *فصلنامه خط‌مش‌گذاری عمومی در مدیریت*، ۴(۱)، ۵۳-۷۵.
- امان‌پور، سعید و لطیفی، امیر (۱۳۹۵). اثرات حکمرانی خوب شهری و اعتماد اجتماعی در بهبود کیفیت بافت‌های فرسوده شهری (مطالعه موردی منطقه ۱۵ کلانشهر تهران). *نشریه مدیریت شهری*، ۸(۲۸)، ۱۳-۲۹.
- الوانی، مهدی و دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۰). *مدیریت دولتی و اعتماد عمومی*. *فصلنامه دانش مدیریت*، سال دوم، (۵۵)، ۵-۲۸.
- امیرعبداللهیان، سمیه؛ صانعی، مهدی و صدری، محمد فاضل (۱۳۹۵). بررسی تأثیر حکمرانی خوب بر اعتماد شهروندان نسبت به دولت. *سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و اقتصاد با محوریت اقتصاد مقاومتی*، ۱-۲۸.
- بشیری، سعید؛ ابطحی، سیدمصطفی و مرشدی‌زاد، علی (۱۳۹۹). نقش فضای مجازی بر وضعت شفافیت در ایران. *فرهنگ در دانشگاه اسلامی*، سال دهم، (۳۴)، ۱۲۷-۱۵۶.
- بلیکی، نورمن (۱۳۹۵). *طراحی پژوهش‌های اجتماعی*. ترجمه حسن چاوشیان، تهران: نی.
- جابرانصاری، محمدرضا؛ نجف بیگی، رضا و الوانی، سیدمهدی (۱۳۹۵). عوامل زمینه‌ای مؤثر بر اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی. *دوفصلنامه مطالعات الگوی پیشرفت اسلامی ایران*، سال چهارم، (۸)، ۱۱۲-۱۲۴.
- جهانگیری، جهانگیر و ابوترابی زارچی، فاطمه (۱۳۹۱). تحلیل عوامل مرتبط با اعتماد سیاسی دانشجویان؛ پیمایشی در میان دانشجویان شیراز. *دوفصلنامه دانش سیاسی*، سال هشت، (۲)، ۵-۲۴.
- داوردی، علی و رضازاده، آرش (۱۳۹۲). *معادلات ساختاری با نرم‌افزار اسمارت پی ال اس*، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان.



دقتی، عادل؛ یعقوبی، نورمحمد؛ کمالیان، امین رضا و دهقانی، مسعود (۱۳۹۹). طراحی الگوی استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک با استفاده از رویکرد فراترکیب. *پژوهش‌های مدیریت در ایران*، ۲۴(۲)، ۱-۳۴.

دواس، دی. اس. (۱۳۹۲). *پیمایش در تحقیقات اجتماعی*. ترجمه هوشنگ نایبی، تهران: نی.

زاهدی، شمس‌السادات؛ خانباشی، محمد و رضایی، الهام (۱۳۹۰). افزایش اعتماد عمومی بر پایه ارتقای فرهنگ پاسخگویی. *پژوهش‌نامه مدیریت اجرایی*، ۳(۵)، ۶۹-۹۴.

زیاری، کرامت‌الله؛ نیک پی، وحید و حسینی، علی (۱۳۹۲). سنجش میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری بر اساس الگوی حکمرانی خوب شهری (مطالعه موردی شهر یاسوج). *نشریه مسکن و محیط روستا*، ۱۴۱(۱)، ۶۹-۸۶.

سردارنیا، خلیل‌الله؛ قدرتی، حسین و اسلام، علیرضا (۱۳۸۸). تأثیر حکمرانی خوب و سرمایه اجتماعی بر اعتماد سیاسی؛ مطالعه موردی: شهرهای مشهد و سبزوار. *پژوهشنامه علوم سیاسی*، سال پنجم، (۱)، ۱۳۵-۱۶۵.

سلطانی، ایرج و چارکی، امان (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به سازمان‌های خدمات محور؛ مطالعه موردی: شهرداری بندر بوشهر. *ماهنامه شبک* (شبکه اطلاعات کنفرانس‌های کشور)، سال دوم، ۳(۳)، ۱۵-۲۹.

صحرائی، علیرضا و محمودی‌نیا، امین (۱۳۹۷). الگوی حکمرانی خوب: چهارچوبی برای تحلیل اقتصاد سیاسی دوران هاشمی رفسنجانی. *فصلنامه مطالعات راهبردی سیاست‌گذاری عمومی*، ۸(۲۸)، ۲۰۷-۲۲۸.

عبداللهی، محمد (۱۳۹۰). *علل و موانع قانون‌گرایی در ایران*. تهران: طرح نو.

علیزاده فرمی، مجتبی (۱۳۹۸). *بررسی رابطه بین حکمرانی خوب و اعتماد شهروندان/ استان گیلان*. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی). دانشگاه پیام نور، رشت، ایران.

محسنین، شهریار و اسفیدانی، محمدرحیم (۱۳۹۳). *معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی*. تهران: مؤسسه کتاب مهربان نشر.

مولوی، زینب؛ حسینی ابوعلی، معصومه و جعفری، سیدمحمدباقر (۱۳۹۶). ارتقای اعتماد عمومی شهروندان: بررسی نقش حکمرانی خوب و خدمات دولت الکترونیکی. *مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۴(۴)، ۵۷۱-۵۹۴.

میلر، هربرت (۱۳۹۳). *راهنمای سنجش و تحقیقات اجتماعی*. ترجمه هوشنگ نایبی،



تهران: نی.

یگانگی، عاطفه؛ الوانی، مهدی و معمارزاده طهران، غلامرضا (۱۳۹۵). اولویت‌بندی شاخص‌های شاخص‌های حکمرانی خوب در سازمان‌های کارا (مطالعه موردی شعب بانک رفاه استان قزوین). نشریه خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت، ۲۱(۷)، ۹-۱.

- alzahrani, latifa; wafi al-karaghoulis & vishanth weereakkody (2017). Analysing the critical influencing trust in e-government adoption from citizens perspective: systematic review and a conceptual framework. *international business review*, (26), 164-175.
- briguglio, marie & spiteri, jonathan (2018). *governance nd regulations contemporary issues*. emerald publishing limited.
- Graham, Paul; Stefan Gilbert & Idasa Karin Alexander (2010). *The Development and Use of Governance Indicators in Africa A Comparative Study*. Production by Idasa Publishing Department.
- Grindle, M. S. (2012). Good enough Governance revisited. *Development Policy Review*, 25(5), 533-574.
- Huang, C. J. & Ho, Y. H. (2017). Governance and Economic Growth in Asia. *North American Journal of Economics and Finance*, (39), 260-272.
- Hunther, J. & A. Shah (2006). Applying a Simple Measure of Good Governance to The Debate on Fiscal Decentralization. Available at: www.econ.worldbank.org.
- Khalid, maizatul akmar; alam, mahkoudul & jamaliah, said (2016). Empirical assessment of good governance in the public sector of Malaysia. *economics and sociology*, (4), 289-304.
- Kaufmann, D.; Institution, B.; Kraay, A. & Mastruzzi, M. (2010). The Worldwide Governance Indicators: Methodology and Analytical Issues. *Global Economy and Development*, 1-29.
- Master, Z. & Resink, D. B. (2013). Hype and Public trust in Science. *Science Ethics*, 19(2), 321-335.
- Mibagheri, Farid (2013). *Political Culture and Its Impact on Politics the Case of Iran*. Political Culture Case Studies Conflict Studies Research Centre. Published By: Defence Academy of the United Kingdom, available at: <https://www.files.ethz>
- Morrissey, O. (2016). Governance Private Investment and Foreign Direct Investment in Developing Countries. *World Development*, 40(3), 437-445.
- Najem, Tom Pierre (2003). Good Governance: The Definition and Application of the concept In: *Good Governance in the Middle East Oil Monarchies*. London: Routledge Curzon.
- Ngobo, P. V. & Fouda, M. (2015). Is 'Good' governance good for business? A cross-national analysis of firms in African countries. *Journal of World Business*, 47(3), 435-449.
- rahman, lutfor (2016). Governance and good governance: a theoretical





- framework. *public policy and administration research*, (10).
- Sobry, mohyamed ismail (2016). Good governance institution and performance of public private partnerships. *International journal of public sector management*, (28), 566-582.
- Sapru, R. K., Sapru, Y. (2014). Good Governance through E- Governance with Special Reference to India. *Indian Journal of Public Administration*, 60(2), 313-331.
- Schumacker R. E. & Lomax R. g. (2004). *Abegginers guide to structural equation modeling*. 2nd., New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Unecscap (2009). What is Good Goernance?. Available At:www.unecscap.org/fileadmin/DAM/ceci/publications/ppp.pdf at:<http://www.unedcup.org>.
- Waheduzzaman (2018). *People's Participation for Good Governance: A Study of Rural Development Programs in Bangladesh*. PhD. thesis, Victoria University, Faculty of Business and Law, available at: <https://www.anzam.org/wp-content/uploads/pd>.
- yousaf, momna; freeha, ihsan & abida, ellahi (2015). Exploring the impact of good govrtnace on citizens trust in pakistan. *government information quarterly*, (33).
- Zhang, J. (2005). Good Governance through E-Governance? *Journal of Egovernment*, 2(4), 39-71.

References

- Adeleh, Deghati; Nor mohammad, Yaghobi; Amin reza, Kamaliyan & Masoud, Dehghani (2020). Depldesigning a model for the establishment and development of electronic good governance using a meta combination approach. *journal of rare researches in iran*, 2(24), 35. (In persion)
- Ali, Davari & Arash, Rezazadeh (2013). Structural equations with PLS software. production by publications of sociologist. Tehran. (In persion)
- Ali Reza, Sahrayi & Amin, Mahmoudinia (2018). The good governance model is a farmwork for political economy analisis during Hashemi Rafsanjani era. *quarterly journal of strategic studies of public policy*, 28(8), 42. (In persion)
- Doas, DC (2013). Navigation social research; translated by Hoshange Naybi. Production by publication niy. Tehran. (In persion)
- Eraje, Soltani & Aman, Charki (2017). Investigating factors affecting citizens trust in service oriented organizatons; case study of Bandar Bushehre municipality. *Shabak monthly*, 3(2), 22. (In persion)
- Shahrzad, Ahmadi (2021) Examining the theory of good goernance based on public trust and social capital. *accounting perspective quarterly*, 44(4), 1-12. (In persion)





- Graham, Paul; Stefan Gilbert & Idasa Karin Alexander (2010). The Development and Use of Governance Indicators in Africa A Comparative Study. Production by Idasa Publishing Department.
- Grindle, M. S. (2012). Good enough Governance revisited. Development Policy Review, 25(5), 533-574.
- Herbert, Miler (2014). Guide to social assessment and research, translated by Hoshang, Naybi. Production by naye publications. Tehran. (In Persian)
- Huang, C. J. & Ho, Y. H. (2017). Governance and Economic Growth in Asia. North American Journal of Economics and Finance, (39), 260-272
- Hunther, J. & A. Shah (2006). Applying a Simple Measure of Good Governance to The Debate on Fiscal Decentralization, Available at: www.econ.worldbank.org
- Jaber, Ansari, Mohammad reza, Najaf bygi & Mehdi Alvani (2016) Factors affecting public trust in government organization. two quarterly studies on the model of Islamic progress in iran, 8(4), 112-124. (In persian)
- Jahangir, Jahangiri & Fatemeh, Abotorabi Zarchi (2012). Analysis of factors related to students political trust; a survey among Shiraz students. two quarterly of political knowledge, 2(8), 5-24. (In persian)
- Khalil Allah, Sardarniya, Hosyn, Ghodratty & Ali Reza, Aslam (2009). The effect of good governance and social capital on political trust; a case study of the cities of Mashhad and Sabzevar. journal of political sciences, 1(5), 135-165. (In persian)
- Kaufmann, D.; Institution, B.; Kraay, A. & Mastruzzi, M. (2010). The Worldwide Governance Indicators: Methodology and Analytical Issues. Global Economy and Development, 1-29.
- Master, Z. & Resink, D. B. (2013). Hype and Public trust in Science, Science Ethics, 19(2), 321-335.
- Mibagheri, Farid (2013), Political Culture and Its Impact on Politics the Case of Iran, Political Culture Case Studies Conflict Studies Research Centre. Published By: Defence Academy of the United Kingdom, available at: <https://www.files.ethz>
- Mojtaba, Alizadeh (2019). Examining the relationship between governance and citizen trust in Gillan province. masters thesis, payam noor university. (In Persian)
- Mohammad, Abdolahi (2011). Causes and obstacles of legalism in iran. production by new design publications, Tehran. (In persian)
- Morrissey, O. (2016). Governance Private Investment and Foreign Direct Developing Countries. World Development, 40(3), 437-445.
- Najem, Tom Pierre (2003). Good Governance: The Definition and Application of the concept. In: Good Governance in the Middle East Oil Monarchies, London: Routledge Curzon.
- Ngobo, P. V. & Fouda, M. (2015). Is 'Good' governance good for business? A cross-national analysis of firms in African countries. Journal of World Business, 47(3), 435-449.





- Norman, Bliky (2016). social reserch design.prodouction; translated by Hassan ChavoaShian production by publication niy. Tehran. (In persion)
- Said, Bashiri; Mostafa, Abtahi & Ali, Morshedizad (2020). The role of virtual space on the state transparency in iran. Culture in Azad university, 34(10), 40. (In persion)
- Sapru, R.K. & Sapru, Y. (2014). Good Governance through E- Governance with Special Reference to India. Indian Journal of Public Administration, 60(2), 313-331.
- Schumacker R. E. & Lomax R. g. (2004). Abegginers guide to structural equation modeling, 2nd., New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Shahryar, Mohsenin & Mohammad Rahim, Asfandiyani (2017). Structural eqations basedon partial least sqares approach. Production by mehraban book institute.Tehran. (Persian)
- Shams Sadat, Zahdi; Mohammad, Khanbashi & Alham, Rezayi (2011). increasing public trust based on improving the accountability culture”journal of executive management; 5(3), 72. (In persion)
- Smith, B. C. (2007). Good Governance and Development. Palgrave: Macmillan.
- Unecescap (2007). Guide Book on Promoting Good Governance in Public Private Partnerships United Nations. New York and Geneva.
- Unescap (2009). What is Good Goernance?“. Available At:www.unecscap.org/fileadmin/DAM/ceci/publications/ppp.pdf at:<http://www.unedcup.org>.
- Waheduzzaman (2018). People’s Participation for Good Governance: A Study of Rural Development Programs in Bangladesh, PhD thesis, Victoria University, Faculty of Business and Law, available at: <https://www.anzam.org/wp-content/uploads/pd>.
- Zeynab, Molavi; Masoume, Hosyni & Seyd Mohammad Bagher, Jafari (2017). promotin of public trust of citizens :examining the role of good governance and e-government services. journal of social capital management, 4(4), 594-571. (In Persian)
- Zhang, J. (2005). Good Governance through E-Governance? Journal of Egovernment, 2(4), 39-71.

