

ارتقای اعتماد عمومی شهروندان: بررسی نقش حکمرانی خوب و خدمات دولت الکترونیکی

زینب مولوی^۱، معصومه حسینی ابوعلی^۲، سید محمدباقر جعفری^{۳*}

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

۲. کارشناسی ارشد، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

۳. استادیار، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۸/۲۵؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۱/۲۹)

چکیده

اعتماد یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی است که با پیچیده‌تر شدن جوامع، ناگزیر انواعی از آن، از جمله اعتماد عمومی، در بطن نیازهای جامعه خودنمایی می‌کند. بنابراین، پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش خدمات دولت الکترونیکی و حکمرانی خوب در ارتقای اعتماد عمومی شهروندان انجام گرفت. این پژوهش از نوع کاربردی و به روش توصیفی-همبستگی اجرا شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر، همه شهروندان ۱۸ تا ۶۵ ساله بودند که حداقل یکبار از خدمات دولت الکترونیکی استفاده کرده باشند. در نهایت، براساس جدول مورگان، ۳۸۴ نفر برای پاسخ به پرسشنامه در نظر گرفته شدند. در مجموع، ۳۸۶ نفر به روش در دسترس به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسشنامه بود که پایایی آن به روش‌های پایایی مرکب و آزمون آلفای کرونباخ، و روایی آن پس از تأیید خبرگان به روش‌های روایی واگرا و همگرا تأیید شد. داده‌ها به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و با نرم‌افزار Amos22 تحلیل شد. نتایج نشان داد اعتماد شهروندان به سازمان‌ها و نهادهای عمومی از طریق بهبود کیفیت خدمات دولت الکترونیکی و حکمرانی خوب ارتقا می‌یابد و حکمرانی خوب در رابطه خدمات دولت الکترونیکی و اعتماد عمومی نقش میانجی دارد.

کلیدواژگان

اعتماد، اعتماد عمومی، خدمات دولت الکترونیکی، حکمرانی، حکمرانی خوب.

مقدمه

در گذشته جوامع حالت مکانیکی داشتند. سازوکارهای جامعه پذیری و کنترل هنجاری به منظور تثبیت نظم اجتماعی کافی بود و متناسب با آن، شعاع اعتماد مورد نیاز محدود بود، اما با پیچیده تر شدن جوامع، ناگزیر انواع اعتماد از جمله اعتماد به دولت و اعتماد به نهادهای سیاسی در بطن نیازهای جامعه خودنمایی می کنند (سردارنیا و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۱۳۶). در مطالعات متعددی اعتماد به عنوان کاتالیزوری قوی برای رشد اقتصادی، بهره‌وری، توسعه، نوآوری، موفقیت در سطح سازمانی و کشوری و عوامل رشد، تعمیم داده می شود (Alaaraj & Hassan, 2016, p.501). وقتی سخن از اعتماد عمومی به میان می آید یعنی عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان‌های دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه که در این تعامل، نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام امور در سازمان‌های دولتی وجود دارد، به انتظارات آن‌ها پاسخ دهند. به عبارت دیگر، اعتماد عمومی یعنی انتظار عموم از دریافت مثبت پاسخ به خواسته‌هایشان از طرف متولیان امور عمومی (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰، ص ۹)، یکی از مهم‌ترین مسائلی است که جوامع امروزی با آن مواجهند. اعتماد عمومی شهروندان یکی از ارزشمندترین سرمایه‌های اجتماعی است که مخدوش شدن آن هزینه بسیار سنگینی بر نظام سیاسی تحمیل خواهد کرد. دولت‌ها می‌کوشند اعتماد 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). از سویی، یکی از پیشایندهای اعتماد عمومی حکمرانی خوب یا به عبارتی، بهره‌گیری از قدرت سیاسی، اعمال کنترل بر جامعه و مدیریت منابع برای توسعه اجتماعی و اقتصادی، یا مدیریت کارآمد عمومی از راه برپا کردن یک حکومت با قواعد و قواعد مشروع و قانونی در راستای پیشبرد ارزش‌های اجتماعی فرد و گروه‌ها است (سردارنیا و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۱۳۳). بنابراین، در جهان متحول امروز، نقش و مسئولیت دولت‌ها متحول شده است، آن‌ها به تنهایی قادر به پاسخگویی به نیازهای جدید نخواهند بود و باید با افزایش قابلیت‌های خود از طریق بازدمیدن نیروی تازه در نهادهای عمومی توان پاسخگویی به نیازهای جدید را افزایش دهند. این مهم نیازمند

الگوهای جدیدی است که بتوان از همه ظرفیت‌های جامعه در بخش‌های دولتی، خصوصی و مدنی استفاده کرد، تا تولید و عرضه خدمات عمومی را حداکثر کند (سپهردوست و همکاران، ۱۳۹۴، ص ۱۰۷). 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). از جنبه دیگر، نظام‌های سیاسی برای حفظ و بقای خود نیازمند اعتماد و مشارکت مردم در اداره جامعه هستند (تاجبخش، ۱۳۸۴، ص ۲۰۹). با عنایت به اینکه طبق تحقیقات انجام‌گرفته اعتماد شهروندان به بخش عمومی در ایران رو به کاهش است (رفیع‌پور، ۱۳۷۶، ص ۱۱۶؛ مولوی و همکاران، ۱۳۹۶)، مطالعات در حوزه اعتماد عمومی اهمیت دارد. از سویی، زندگی در دنیای امروز نیازمند اعتماد به سازمان‌ها و نهادهای متعددی است که دور از دسترس افراد قرار گرفته‌اند. از سوی دیگر، این نهادها که هر یک مسئولیت انجام‌دادن وظایف متنوعی را برای سامان اجتماع به عهده دارند، و نیازمند جلب اعتماد کنشگران اجتماعی و دیگر سازمان‌های اجتماعی می‌باشند، به طوری که بدون حصول اعتماد متقابل، نهادهای یادشده قادر به تأمین کارکردهای خاص خود نخواهند بود. جامعه ایران نیز کم‌وبیش طی یکی دو قرن اخیر شاهد تحولات اجتماعی بوده است که یکی از نتایج آن گسترش و تعمیم تمایزهای اجتماعی است و این تحولات به طور عمده، بیرونی بوده‌اند. مسلم است این تحولات اجتماعی، مناسبات اجتماعی را از شکل سنتی آن خارج کرده است و جامعه ایران دیگر تا حد زیادی ویژگی‌های یک جامعه سنتی را حداقل در ظاهر و در لایه‌های بیرونی مناسبات اجتماعی ندارد (کوهی نصرآبادی، ۱۳۹۵، ص ۳۷۱). مطالعات در حوزه حکمرانی خوب، کیفیت خدمات دولت الکترونیکی و اعتماد عمومی در قالب یک مدل در ایران انجام نگرفته است و با توجه به کاهش سطح اعتماد ملی و اهمیت اعتماد عمومی، و نقش خدمات دولت الکترونیکی در افزایش اعتماد بین شهروندان و دولت، هدف اصلی این تحقیق، بررسی نقش کیفیت خدمات دولت الکترونیکی در اعتماد عمومی شهروندان با تأکید بر حکمرانی خوب است.

مبانی نظری

اعتماد^۱ یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد مبادلات را در زمینه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی سرعت می‌بخشد. فرهنگ آکسفورد اعتماد را اتکا یا اطمینان به برخی ویژگی‌ها یا خصایص یک شخص یا سازمان تعریف کرده است (زاهدی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۷۱). اعتماد عمومی^۲، بنیان بسیاری از تعاملات و کنش‌های روزمره در جوامع انسانی، چه در ارتباط میان فردی و چه در ارتباطات اجتماعی بین گروه‌ها است. اعتماد، مفهوم مبهمی است که از ابعاد مختلف به آن پرداخته شده و این امر تا حدی به کثرت معنا، ابعاد و انواع مختلف آن انجامیده است (Master & Resnik, 2013, p.324). به‌طور کلی اعتماد به عنوان بخشی از واکنش فرد در قبال دیگران و بخشی از برهم‌کنش بین کارگزاران اجتماعی و احتمالی عقلانی است که براساس آن، یک کنشگر در رابطه با دیگر گروه‌ها و کارگزاران، رفتار آن‌ها را قبل از وقوع، پیش‌بینی و فعالیت خود را براساس آن طراحی می‌کند. بررسی متون نظری موجود در زمینه اعتماد و اعتماد عمومی، نشان‌دهنده نبود تعریفی جامع از معنای این واژه است (زاهدی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۷۰).

باتوجه به اینکه اعتماد عمومی از جمله مباحث مطرح در علوم مختلف مانند اقتصاد، انسان‌شناسی، جامعه‌شناسی، روان‌شناسی، رفتار سازمانی و جز آن است، می‌توان برای آن ابعاد مختلفی را مدنظر قرار داد. در مباحث اعتماد عمومی مردم و شهروندان، در حوزه دولت و مدیریت دولتی سه بعد به شرح زیر مفهوم‌سازی می‌شود:

اطمینان^۳: نوعی احساس مثبت^۴ است که با گذشت زمان نسبت به دولت، مقامات، سازمان‌های دولتی، و عملکرد و تصمیم‌های آن‌ها ایجاد می‌شود. وقتی اعتماد عمومی مطرح می‌شود مردم انتظار دارند مقامات و سازمان‌های دولتی با اقدامات خود، که نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت

-
1. Trust
 2. Public trust
 3. Confidence
 4. Positive feeling

از نحوه انجام دادن امور در سازمان‌های دولتی وجود دارد، به انتظارات آن‌ها پاسخ دهند. به عبارت دیگر، اعتماد عمومی، یعنی انتظار مردم از توجه مثبت به خواسته‌های آنان از طریق متولیان امور عمومی (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰)، این انتظار مثبت، در مفهوم بعد اطمینان اعتماد عمومی صورت‌بندی می‌شود.

خطرپذیری^۱: بیان‌کننده میزان خطرپذیری مردم در برقراری ارتباط با دولت و مقامات سازمان‌های دولتی برای بیان آزادانه انتقادات و پیشنهادهای آنان است. مشارکت‌پذیری اعضای جامعه به‌عنوان نیازی اجتناب‌ناپذیر، همه جوامع را تحت تأثیر قرار داده است. فرایند مشارکت‌پذیری از رویکردهای متفاوتی شایان توجه است، اما نظام‌مندی کنش اجتماعی ایجاب می‌کند افراد واهمه‌ای از بروز شأن و شخصیت حقیقی خود نداشته باشد (رحمت‌الهی و آقامحمد آقایی، ۱۳۹۲). در چنین فضای اعتمادآمیزی بین افراد و حاکمیت می‌توان انتظار تعاملی صادقانه داشت (Gauchat, 2012). استهلاک سرمایه اجتماعی در رابطه دولت-ملت یکی از آفات است که می‌تواند واهمه افراد را برای بیان نظراتشان در پی داشته باشد و مانع از شکل‌گیری چرخه‌ای قابل اعتنا برای مفاهیم چندجانبه شود (Newton, 2001, p.214).

درستکاری^۲: درجه باور مردم به صداقت و درستکاری دولت و انجام دادن صحیح امور محول‌شده به مقامات دولتی را نشان می‌دهد (Gauchat, 2012, p.170).

کیفیت خدمات دولت الکترونیکی و حکمرانی خوب

دولت الکترونیکی به‌عنوان رویکرد جدید خدمات‌رسانی، پاسخی به چالش‌های محیطی و سازگاری با دنیای جدید کسب‌وکار است که مورد توجه مدیریت دولتی در عصر اطلاعات و ارتباطات قرار گرفته است (Colesca, 2009, p.7). دولت الکترونیکی عبارت است از استفاده از فناوری اطلاعات به طور کلی و تجارت الکترونیکی به‌طور خاص به‌منظور دسترسی آسان و مطمئن شهروندان و

1. Risks
2. Honesty

سازمان‌های اطلاعات و خدمات دولتی و عرضه خدمات دولتی به شهروندان، گروه‌های تجاری و کسانی که در بخش عمومی فعالیت می‌کنند (Linders, 2012, p.447). کیفیت مطلوب خدمات دولت الکترونیکی با حکمرانی خوب دولت ارتباط دارد. حکمرانی خوب^۱، واژه‌ای است که حاکی از تغییر پارادایم نقش دولت و حکومت‌ها است. حکمرانی فقط درباره دستگاه‌ها یا بازیگران دولتی نیست، بلکه از آن مهم‌تر درباره کیفیت حکمرانی است که توسط شاخص‌ها و ابعادی تشریح می‌شود (McCall & Dunn, 2012, p.83). در حکمرانی خوب، صرفاً دولت نیست که وظیفه اداره جامعه را به عهده دارد، بلکه نهادهای مدنی و بخش خصوصی نیز در این کار با دولت همکار و همراه هستند. به تعبیری، حکمرانی خوب، هنر مدیریت تعامل سه سازوکار اصلی یعنی بازار، دولت و جامعه مدنی است. به عبارتی، حکمرانی خوب را مدیریت اثربخش منابع اقتصادی و اجتماعی یک کشور می‌داند، به طوری که چنین مدیریتی شفاف، پاسخگو، عدالت‌جو و باز باشد (Grindle, 2012, p.2). تحقیقات نشان داده است تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات می‌تواند این مهم را فراهم کند و به گسترش شاخص‌های حکمرانی خوب در حکومت‌ها کمک کند (Salin & Abidin, 2011; Kalsi et al., 2009). این مهم از طریق بهبود ارتباطات شهروندان، سرعت و بهبود خدمات مدیریت دولتی به شهروندان و ایجاد جامعه‌ای الکترونیکی با تعاملات بیرونی حاصل می‌شود (Alaaraj & Hassan, 2016, p.502). مقیمی و اعلائی اردکانی (۱۳۹۰) نیز نشان دادند استقرار دولت الکترونیکی به ارتقای پاسخگویی، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، ظرفیت‌سازی، شفاف‌سازی، نتیجه‌گرایی و ارتقای ارزش‌ها به‌عنوان شاخص‌های حکمرانی خوب منجر می‌شود. همچنین، استانستی (۱۳۹۴) نشان داد، استقرار دولت الکترونیکی به ارتقای همه شاخص‌های حکمرانی خوب منجر می‌شود. اکارا (۲۰۱۰) نشان داد دولت الکترونیکی باعث می‌شود کنترل‌ها و سازوکارهای بوروکراتیک کاهش یابد، که به حکمرانی خوب کمک می‌کند. بنابراین، فرضیه اول پژوهش به شرح زیر بیان می‌شود:

فرضیه اول: کیفیت خدمات دولت الکترونیکی بر حکمرانی خوب تأثیر مثبت می‌گذارد.

دولت الکترونیکی و اعتماد عمومی

تحقیقات نشان می‌دهد هرچه کیفیت خدمات دولت الکترونیکی مناسب‌تر و راضی‌کننده‌تر باشد، شهروندان اعتماد بیشتری به دولت خواهند داشت. همان‌طور که ستوده آرانی و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیقی نشان دادند کیفیت خدمات دولت الکترونیکی بر اعتماد عمومی شهروندان شهرستان کاشان تأثیر معناداری دارد. جلالی و خراسانی (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان «رابطه دولت الکترونیکی و اعتماد عمومی» در میان شهروندان منطقه ۵ نشان دادند چهار شاخص دولت الکترونیکی (امنیت، خدمات تعمیر، محتوای غنی و مشارکت) بر اعتماد عمومی شهروندان تأثیر دارد. تالبرت و کارن (۲۰۰۵) در پژوهشی به دنبال کشف رابطه بین استفاده از خدمات دولت الکترونیکی، نگرش درباره دولت الکترونیکی، و در نهایت، اعتماد به دولت بودند. یافته‌های آنان نشان داد بین اعتماد و استفاده از یک وبسایت دولت‌های محلی، و همچنین دیگر ارزیابی مثبت از دولت‌های فدرال و محلی، ارتباط آماری معناداری وجود دارد. همچنین، نشان دادند دولت الکترونیکی می‌تواند اعتماد مبتنی بر فرایند را از طریق بهبود تعامل با شهروندان و برداشت از پاسخگویی دولت افزایش دهد.

گریبی و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیقی که به منظور تبیین تأثیر کیفیت خدمات دولت الکترونیکی بر اعتماد عمومی در بانک صنعت و معدن انجام دادند، نشان دادند کیفیت خدمات دولت الکترونیکی موجب ارتقای اعتماد عمومی می‌شود. همچنین، وست (۲۰۰۴) نشان داد هر چه شهروندان به اثربخش دولت الکترونیکی بیشتر اعتقاد داشته باشند، اعتماد آن‌ها به خدمات دولتی و دولت بیشتر خواهد بود. در مجموع، می‌توان گفت در صورتی که دولت الکترونیکی توان بالقوه‌ای برای بهبود شفافیت دولت، مسئولیت‌پذیری، و پاسخگویی داشته باشد، شهروندان خدمات دولت را قابل اعتماد می‌دانند و به آن اعتماد می‌کنند. بنابراین، فرضیه دوم تحقیق به شرح زیر بیان می‌شود.

فرضیه دوم: کیفیت خدمات دولت الکترونیکی بر اعتماد عمومی تأثیر مثبت می‌گذارد.

حکمرانی خوب و اعتماد عمومی

شاخص‌های مختلفی برای حکمرانی خوب توسط محققان مختلف بیان شده است، از جمله بانک

جهانی حکمرانی خوب را براساس شش شاخص تعریف می‌کند و براساس این شاخص‌ها وضعیت حکمرانی خوب را در کشورهای مختلف هر دو سال یکبار ارزیابی می‌کند.

حق اظهار نظر و پاسخگویی: این شاخص بیان‌کننده میزان مشارکت شهروندان هر کشور در انتخابات دولت خود و همچنین آزادی بیان، آزادی انجمن و رسانه‌ها است.

ثبات سیاسی: این شاخص احتمال خشونت و نبردهای قومی و قبیله‌ای یا تغییر دولت، از جمله احتمال بروز حملات تروریستی و نیز وقوع جنگ و بحران‌های فراروی کشورها را که تابعی از شرایط بین‌المللی و منطقه‌ای است، به تصویر می‌کشد (متفکر آزاد و ممی‌پور، ۱۳۹۲، ص ۱۱۸-۱۱۷).

کارایی و اثربخشی دولت: در این شاخص، کیفیت خدمات عمومی، خدمات شهروندی و میزان استقلال آن‌ها از فشارهای سیاسی مد نظر است.

کیفیت قانون‌گذاری: تعدد قوانین و مقررات، بی‌ثباتی و تغییرات مداوم نبود پایبندی به اجرای آن‌ها و نبود پوشش یا نقض قوانین موجود بیان‌کننده کیفیت قانون‌گذاری است.

حاکمیت قانون: معرف میزان احترام شهروندان و دولت‌مردان به نهادهایی است که با وضع قوانین، اجرای آن‌ها و حل اختلافات ایجاد شده‌اند.

کنترل فساد: از اندازه‌گیری میزان استفاده مقامات دولتی از امتیازات و امکانات دولتی برای منافع شخصی در سطح خرد و کلان حاصل می‌شود (کمیجانی و سلاطین، ۱۳۸۹، ص ۶-۵).

سردارنیا و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیقی تأثیر حکمرانی خوب و سرمایه اجتماعی بر اعتماد سیاسی را بررسی کردند. متغیرهای احساس امنیت اجتماعی، نبود فساد و تبعیض به‌عنوان ابعاد حکمرانی خوب، و متغیرهای اعتماد عمومی و عضویت در نه انجمن داوطلبانه به‌عنوان شاخص‌های سرمایه اجتماعی و چند متغیر زمینه‌ای برای اعتماد سیاسی بررسی شدند. یافته‌های این تحقیق نشان داد حکمرانی خوب، بهتر از متغیرهای مربوط به سرمایه اجتماعی، تبیین‌گر واریانس اعتماد سیاسی است؛ به‌طوری که هر سه متغیر مربوط به حکمرانی خوب، وارد معادله رگرسیون اعتماد سیاسی شدند اما از میان متغیرهای سرمایه اجتماعی، تنها عضویت در انجمن داوطلبانه بسیج، وارد معادله شد. همچنین، تحقیقات نشان داده است، شاخص‌های حکمرانی

خوب منجر به بهبود اعتماد عمومی می‌شود. به عبارتی، هرگاه شاخص‌های حکمرانی خوب در جامعه ساری و جاری باشد، میزان فساد کاهش یافته و حاکمیت قانون افزایش می‌یابد. اسیفو (۲۰۱۲) نشان داد حکمرانی خوب باعث کاهش فساد و افزایش اعتماد به قانون و افزایش اعتماد شهروندان به مدیریت دولتی می‌شود (Osifo, 2012). بنابراین، فرضیه سوم تحقیق به شرح زیر بیان می‌شود.

فرضیه سوم: حکمرانی خوب بر اعتماد عمومی شهروندان تأثیر مثبت می‌گذارد.

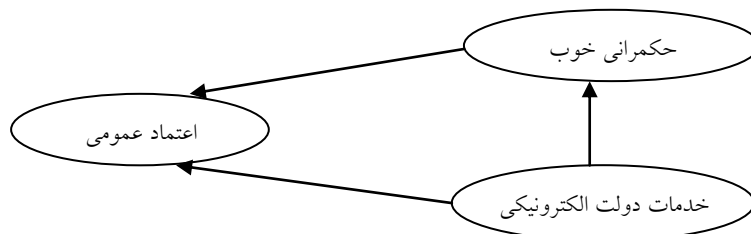
نقش میانجی حکمرانی خوب در رابطه دولت الکترونیکی و اعتماد عمومی

اگرچه تحقیقات متعددی رابطه مستقیم متغیرهای تحقیق را بررسی کرده‌اند، اما تحقیقات اندکی رابطه غیرمستقیم دولت الکترونیکی و اعتماد عمومی را بررسی کرده‌اند. از جمله برخی تحقیقات به نقش غیرمستقیم خدمات الکترونیکی بر ایجاد اعتماد تأکید کردند و نشان دادند حکمرانی خوب سازمان‌ها و بخش‌های دولتی می‌تواند اعتماد عمومی را از طریق فعالیت‌های دولت الکترونیکی بهبود بخشد؛ این بهبودی از طریق شفافیت ایجاد می‌شود (Park & Blenkinsopp, 2011). همچنین، الارج و حسن (۲۰۱۶) نشان دادند دولت الکترونیکی با واسطه ویژگی‌ها و شاخص‌های حکمرانی خوب می‌تواند به بهبود اعتماد عمومی شهروندان به دولت و مدیریت عمومی منجر شود. بنابراین، این پژوهش نیز فرضیه زیر را آزمون خواهد کرد.

فرضیه چهارم: حکمرانی خوب در رابطه کیفیت خدمات دولت الکترونیکی و اعتماد عمومی

نقش میانجی دارد.

بنابر فرضیه‌های مطرح‌شده مدل مفهومی پژوهش به شرح شکل ۱ ترسیم می‌شود.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

روش‌شناسی پژوهش

روش این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع همبستگی و مبتنی بر مدل‌سازی معادلات ساختاری است و از نظر زمانی در حیطه تحقیقات مقطعی بوده که با رویکرد کمی و متناسب با روش‌شناسی و معرفت‌شناسی اثبات‌گرایانه انجام گرفته است.

جامعه آماری پژوهش حاضر همه شهروندان ۱۸ تا ۶۵ ساله استان قم بودند که حداقل یک‌بار از خدمات دولت الکترونیکی استفاده کرده‌اند. با توجه به اینکه جامعه پژوهش حاضر نامحدود بود، براساس جدول مورگان نمونه‌ای به حجم ۳۸۴ نفر مورد نیاز است. از طرفی، از آنجا که داده‌های پژوهش حاضر به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با روش حداکثر درست‌نمایی تحلیل شد، طبق نظر بایرن (۲۰۱۰) و فورنل و لارکر (۱۹۸۱) باید داده‌ها حداقل ۵ برابر تعداد پرسش‌ها باشد. با توجه به پرسشنامه ۲۴ پرسشی تحقیق، حداقل داده‌ها برای کفایت نمونه ۱۲۰ بود. برای اطمینان از بازگشت پرسشنامه به تعداد مورد نیاز، ۴۵۰ پرسشنامه به روش در دسترس میان شهروندان توزیع شد که در مجموع، ۳۸۶ پرسشنامه کامل و قابل تحلیل بازگردانده شد. بیشتر پرسشنامه‌ها در محل‌هایی مانند دفتر پیشخوان دولت توزیع شد. توزیع پرسشنامه ۱۵ روز به طول انجامید. روش نمونه‌گیری در این پژوهش در دسترس و واحد بررسی فرد است.

در این پژوهش دو روش کتابخانه‌ای و میدانی برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات به‌کار گرفته شد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه بود که شامل ۲۴ پرسش اصلی و سه پرسش جمعیت‌شناختی بود. ۱۰ پرسش مربوط به سه بعد اعتماد عمومی شامل خطرپذیری، اطمینان و درستکاری است که از مقیاس منوریان و همکاران (۱۳۸۹)، هشت شاخص کیفیت خدمات الکترونیکی و شش شاخص حکمرانی خوب بود که شاخص‌های حکمرانی خوب و کیفیت خدمات دولت الکترونیکی با توجه به مقیاس مقیمی و اعلائی اردکانی (۱۳۹۰) تدوین شد. برای سنجش روایی محتوای پرسشنامه، پرسشنامه در اختیار ۱۲ نفر از خبرگان آشنا به موضوع تحقیق با مباحث این تحقیق آشنایی کامل داشتند، قرار گرفت و نظرات اصلاحی ایشان درباره پرسشنامه اجرا شد؛ به این ترتیب، روایی محتوای پرسشنامه تأیید شد. برای بررسی روایی سازه از طریق

تحلیل عاملی تأییدی اقدام شد و برای سنجش پایایی پرسشنامه ضریب آلفای کرونباخ برای ۳۰ پرسشنامه اولیه محاسبه شد که ضرایب آلفا برای متغیرهای حکمرانی خوب، کیفیت خدمات دولت الکترونیکی و اعتماد عمومی به ترتیب، برابر با ۰,۷۹۸، ۰,۸۰۱ و ۰,۸۴۱ و برای کل پرسشنامه معادل ۰,۹۰۱ به دست آمد که طبق نظر سرمد و همکاران (۱۳۹۰) پرسشنامه از پایایی خوبی برخوردار است.

یافته‌های پژوهش

نتایج بررسی توصیفی متغیرهای جمعیت‌شناختی در جدول ۱ خلاصه شده است. در این پژوهش داده‌ها براساس روش دومرحله‌ای پیشنهادی اندرسون و گرباین^۱ (۱۹۸۸) تجزیه و تحلیل شد. در تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده نرم‌افزارهای SPSS18 و AMOS22 به کار گرفته شد.

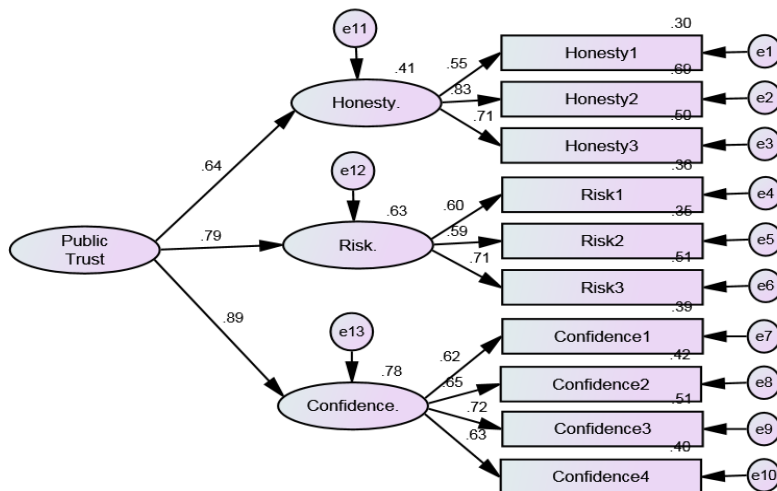
جدول ۱. بررسی توصیفی متغیرهای جمعیت‌شناختی تحقیق

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	زن	۷۰,۵
	مرد	۲۹,۵
سن	۱۸ تا ۲۵ سال	۲۳,۳
	۲۵ تا ۳۵ سال	۲۸,۸
	۳۵ تا ۴۵ سال	۲۶,۴
	۴۵ تا ۵۵ سال	۲۱,۵
سطح تحصیلات	دیپلم و کمتر	۱۲,۲
	فوق‌دیپلم	۲,۳
	لیسانس	۳۹,۱
	فوق‌لیسانس	۱۰,۶
	دکتری	۱,۶
	سایر	۱۰,۶

برای به کارگیری روش حداکثر درست‌نمایی، باید مطمئن شد داده‌ها توزیع نرمال دارند، برای آزمون نرمال بودن چندمتغیره از دو شاخص چولگی و کشیدگی استفاده می‌شود که اگر مقدار آن‌ها در دامنه ۱- تا ۱+ باشد، داده‌ها نرمال است (Schumacker & Lomax, 2004, p.69). با توجه به نتایج، دامنه مقادیر شاخص چولگی بین ۰/۹۳۱- تا ۰/۷۸۹+، و شاخص کشیدگی بین ۰/۶۹۹- تا ۰/۸۴۱+ به دست آمد که بر این اساس، داده‌های مربوط به متغیرهای مختلف مورد مطالعه دارای توزیع نرمال بودند. از طرفی، از آنجا که تعداد پاسخگویان ۳۸۶ نفر، و تعداد پرسش‌های پرسشنامه ۲۴ پرسش بود، نسبت حداقلی ۵ به ۱ رعایت شده و می‌توان از روش حداکثر درست‌نمایی استفاده کرد.

برای انجام دادن تحلیل عاملی تأییدی، ابتدا متغیرهایی که بیش از یک سطح برای سنجش آن‌ها است و به عبارتی، دوسطحی‌اند، با تحلیل عاملی مرتبه دوم تأیید شد و درمورد آن‌ها تلفیق گویه‌ها انجام گرفت. به این منظور برای اعتماد عمومی تحلیل عاملی مرتبه دوم انجام گرفت.

Chi-square (df) = 65.275 (32); Pvalue ($>=0.05$) = .000;
 Relative Chi-Sq ($<=5$) = 2.040; RMR ($<=0.08$) = .047;
 GFI ($>=0.9$) = .967; CFI ($>=0.9$) = .966; IFI ($>=0.9$) = .967;
 RMSEA ($<=0.08$) = .052.
 (Standardized estimates)



شکل ۲. تحلیل عاملی تأییدی برای سازه اعتماد عمومی

با توجه به اینکه بارهای عاملی برای مدل اندازه‌گیری اعتماد عمومی در محدوده قابل قبول قرار دارد (۰/۵۵ برای گویه اول درستکاری تا ۰/۸۳ برای گویه دوم درستکاری) و همچنین، شاخص‌های GIF، CFI، IFI و RMSEA به ترتیب، با مقادیر ۰/۹۶۷، ۰/۹۶۶، ۰/۹۶۷ و ۰/۰۵۲ طبق بایرن (۲۰۱۰)، و هیر و همکاران (۲۰۰۶) قابل قبول هستند و مدل برازش می‌شود. از طرفی، کای اسکوتر نسبی برابر با ۲/۰۴۰ است که چون کمتر از ۵ است، پذیرفته می‌شود. سپس، تلفیق گویه‌ها انجام گرفت و مدل اعتماد عمومی با سه گویه درستکاری، ریسک‌پذیری و اطمینان وارد مراحل بعدی تحلیل شد. همچنین، تحلیل عاملی تأییدی برای دو متغیر دیگر انجام گرفت که به دلیل اینکه بار عاملی گویه چهارم حکمرانی خوب برابر با ۰/۳۱ و کمتر از ۰/۵ به دست آمد، این گویه حذف شد.

تجزیه و تحلیل مدل اندازه‌گیری

به منظور ارزیابی مدل اندازه‌گیری، ابتدا مدل اندازه‌گیری اعتبارسنجی شد. به این منظور، اعتبار همگرا و واگرا^۱ بررسی شد. طبق نظر فورنل و لارکر (۱۹۸۱)، و هیر و همکاران (۲۰۰۶) بارهای عاملی که حداقل برابر با ۰/۵ باشد، و طبق هیر و همکاران (۲۰۰۶)، در صورتی که شاخص 2CR بالاتر از ۰/۷ باشد، پایایی سازه بالاست و بین ۰/۶ تا ۰/۷ قابل قبول است. طبق جدول ۲ شاخص CR برای متغیرهای مدل بین ۰/۷۹۸ برای اعتماد عمومی تا ۰/۸۲۹ برای حکمرانی خوب به دست آمد، که نشان‌دهنده پایایی بالا است. همچنین، شاخص AVE باید حداقل ۰/۵ باشد که همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، این شاخص برای همه متغیرهای پژوهش بیش از ۰/۵ است. به دلیل اینکه در این مدل بیش از یک متغیر پنهان وجود دارد، اعتبار تشخیصی^۳ نیز بررسی شد. طبق پیشنهاد بایرن (۲۰۱۰)، اگر همبستگی بین متغیرها کمتر از ۰/۹ باشد، و جذر میانگین واریانس استخراج شده برای هر متغیر بیش از همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها باشد، نشان‌دهنده اعتبار

1. Discriminant Validity
2. Composite Reliability
3. Discriminant Validity

تشخیصی ابزار اندازه‌گیری است. در این تحقیق همبستگی میان همه سازه‌ها کمتر از ۰/۹ است، که قابل قبول است (جدول ۳). از طرفی، جذر AVE هر متغیر از همبستگی‌های همان متغیر با سایر متغیرها بیشتر است. بنابراین، اعتبار تشخیصی سازه‌ها تأیید شد.

جدول ۲. بررسی اعتبار و همخطی داده‌ها

VIF	TOL	CR	AVE	الفای کرونباخ	بار عاملی	متغیر/ شاخص
۱٫۹۳۴	۰٫۵۱۷	۰٫۸۲۹	۰٫۶۲۶	۰٫۸۵۶		کیفیت خدمات دولت الکترونیکی
					۰٫۶۴۸	میزان توسعه و امکانات وبسایت‌ها
					۰٫۵۷۷	میزان فراگیری اینترنت و انترانت
					۰٫۵۵۹	مدت زمان ایجاد وبسایت
					۰٫۵۱۱	میزان خدمات، و توسعه و تجهیز وبسایت
					۰٫۶۹۵	میزان توسعه خدمات الکترونیکی
					۰٫۶۱۶	میزان حمایت‌های مالی دولتی از خدمات الکترونیکی
					۰٫۶۳۳	میزان برنامه‌های آموزشی برای شهروندان
					۰٫۶۸۵	میزان اطلاع‌رسانی برای معرفی وبسایت‌ها و امکانات خدمات الکترونیکی
۲٫۰۳۶	۰٫۴۹۱	۰٫۸۰۹	۰٫۷۹۸	۰٫۸۶۳		حکمرانی خوب
					۰٫۵۹۲	نتیجه‌گرایی
					۰٫۷۶۵	اثربخشی نقش‌ها و وظایف
					۰٫۷۱۵	ارتقای ارزش‌ها
					۰٫۵۹۳	شفاف‌سازی
					۰٫۶۸۴	ظرفیت‌سازی
۱٫۹۹۲	۰٫۵۰۲	۰٫۷۹۸	۰٫۶۷۹	۰٫۸۹۹		اعتماد عمومی
					۰٫۸۶۹	درستکاری
					۰٫۹۲۲	ریسک‌پذیری
					۰٫۵۷۵	اطمینان

جدول ۳. بررسی روایی واگرا

اعتماد عمومی	حکمرانی خوب	کیفیت خدمات دولت الکترونیکی	سازه
		۰,۷۹۱**	کیفیت خدمات دولت الکترونیکی
	۰,۸۹۳**	۰,۵۴۶	حکمرانی خوب
۰,۸۲۴**	۰,۵۰۳	۰,۶۷۰	اعتماد عمومی

*^{**} ریشه دوم AVE

به دلیل اینکه همبستگی بین سازه‌ها (جدول ۳) پایین‌تر از ۰,۹ است و هیچ پیام خطایی مبنی بر همبستگی خطی سازه‌ها از طریق خروجی نرم‌افزار دریافت نشد، در نتیجه، همبستگی خطی وجود ندارد. برای اطمینان از این ادعا، دو شاخص VIF و TOL در مورد تک‌تک متغیرها بررسی شد، نتایج در جدول ۲ درج شده است.

طبق نظر هیر و همکاران (۲۰۰۶)، اگر $VIF \geq 4$ یا $TOL < 0.3$ ، نشان‌دهنده وجود همخطی چندگانه است. با توجه به جدول ۲، داده‌ها در همه متغیرها در محدوده قابل قبول قرار دارند و همخطی در هیچ یک مشاهده نشد.

تحلیل مسیر و آزمون فرضیه‌های پژوهش

نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری و تحلیل مسیر در شکل ۳ نشان داده شده است. همچنین، شاخص‌های CFI، IFI، GFI، TLI و RFI طبق نظر بایرن باید بیش از ۰,۹ باشد. در مدل ساختاری پژوهش، این شاخص‌ها به ترتیب، برابر با ۰,۹۴۵، ۰,۹۲۶، ۰,۹۲۷، ۰,۹۱۴ و ۰,۸۹۱ است که به جز شاخص RFI بقیه شاخص‌ها در محدوده قابل قبول قرار دارد. شاخص RMSEA برابر با ۰,۰۸۰ به دست آمد که طبق نظر بایرن (۲۰۱۰) قابل قبول است و کای اسکور نسبی معادل ۳/۴۵۷ به دست آمد که قابل قبول است (کمتر از ۵). بنابراین، مدل برازش می‌شود.

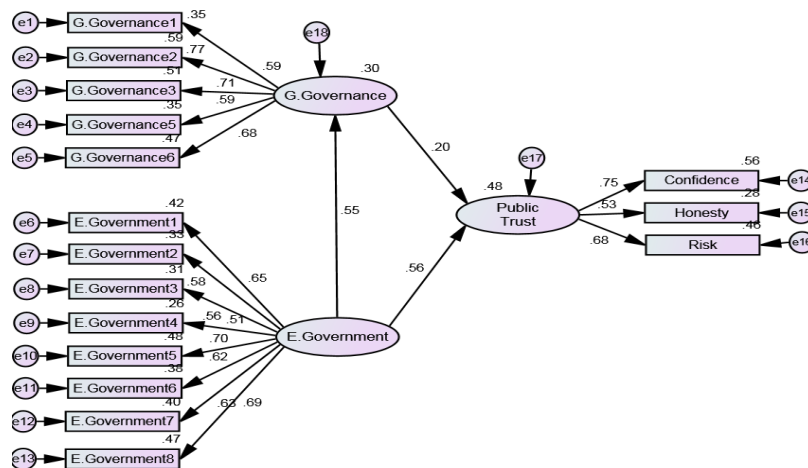
نتایج تحلیل مسیر نشان داد کیفیت خدمات دولت الکترونیکی با $\beta = 0.546$ و $P < 0.01$ بر حکمرانی خوب تأثیر مستقیم و مثبت دارد، بنابراین، در سطح اطمینان ۹۹ درصد فرضیه اول تحقیق تأیید می‌شود. همچنین، این متغیر با $\beta = 0.563$ و $P < 0.01$ بر اعتماد عمومی تأثیر مستقیم و مثبت دارد، یعنی با بهبود خدمات دولت الکترونیکی، اعتماد عمومی ارتقا و افزایش می‌یابد.

بنابراین، در سطح اطمینان ۹۹ درصد فرضیه دوم تحقیق تأیید می‌شود. از طرفی، حکمرانی خوب با $\beta = 0.195$ و ضریب معناداری کمتر از 0.01 بر اعتماد عمومی تأثیر معنادار دارد و در سطح اطمینان ۹۹ درصد فرضیه سوم تحقیق تأیید می‌شود. همچنین، کیفیت خدمات دولت الکترونیکی به‌طور غیرمستقیم با $\beta = 1.07$ و $P < 0.05$ بر اعتماد عمومی تأثیر مثبت دارد.

از طرفی، ضریب تعیین اعتماد عمومی معادل 0.481 به‌دست آمد که نشان می‌دهد حدود ۴۸ درصد تغییرات اعتماد عمومی توسط دو متغیر کیفیت خدمات دولت الکترونیکی و حکمرانی خوب تبیین می‌شود و ۵۲ درصد تغییرات این متغیر توسط عوامل دیگری که در این مدل مد نظر قرار نگرفته است، تبیین می‌شود. همچنین، حدود ۳۰ درصد تغییرات حکمرانی خوب توسط کیفیت خدمات دولت الکترونیکی تبیین می‌شود.

برای بررسی نقش میانجی حکمرانی خوب در رابطه کیفیت خدمات دولت الکترونیکی و اعتماد عمومی روش بوت‌استرپ اجرا شد. نتایج این روش در جدول ۴ بیان شده است.

Chi-square (df) = 349.131 (101); Pvalue (≥ 0.05) = .000;
 Relative Chi-Sq (≤ 5) = 3.457; RMR (≤ 0.08) = .059;
 GFI (≥ 0.9) = .945; CFI (≥ 0.9) = .926; IFI (≥ 0.9) = .927;
 RMSEA (≤ 0.08) = .080.
 (Standardized estimates)



شکل ۳. مدل ساختاری پژوهش

جدول ۴. بررسی نقش حکمرانی خوب به روش بوتاسترپ

ضریب تعیین	Pvalue	اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	متغیر وابسته	متغیر مستقل
۰,۴۵۳	۰,۰۱۰		۰,۶۷۲	اعتماد عمومی ←	کیفیت خدمات دولت الکترونیکی
					بدون متغیر حکمرانی خوب
۰,۴۸۱	۰,۰۰۸	۰,۱۰۷	۰,۵۶۳	اعتماد عمومی ←	کیفیت خدمات دولت الکترونیکی
	۰,۰۳۱			اعتماد عمومی ←	کیفیت خدمات دولت الکترونیکی
					با ورود متغیر حکمرانی خوب

نتایج نشان داد اثر مستقیم کیفیت خدمات دولت الکترونیکی بر اعتماد عمومی به محیط قبل از ورود متغیر حکمرانی خوب ۰,۶۷۲ است که در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است؛ این متغیر حدود ۴۵ درصد تغییرات اعتماد عمومی را تبیین می‌کند. با ورود متغیر حکمرانی خوب، قدرت تبیین مدل با میانجی به بیش از ۴۸ درصد افزایش یافت، که این بسیار اهمیت دارد. از طرفی، اثر غیرمستقیم کیفیت خدمات دولت الکترونیکی بر اعتماد عمومی برابر با ۰,۱۰۷ به دست آمد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است و اثر مستقیم این متغیر بر اعتماد عمومی با ورود متغیر حکمرانی خوب کاهش می‌یابد. این نتایج نشان می‌دهد متغیر حکمرانی خوب در رابطه کیفیت خدمات دولت الکترونیکی و اعتماد عمومی نقش میانجی دارد. بنابراین، فرضیه چهارم تحقیق تأیید می‌شود.

نتیجه‌گیری

به عقیده جان لاک^۱، حکومت براساس اعتماد مردم به آن شکل می‌گیرد و از این رو، زمانی که این اعتماد تضعیف شود یا از بین برود، دولت نیز در معرض فروپاشی قرار می‌گیرد (سرفراز، ۱۳۸۱، ص ۴۶). در فضای مبتنی بر اعتماد عمومی بین شهروندان و دولت ابزارهایی مانند زور و اجبار برای تضمین دادوستدها کارایی خود را از دست می‌دهند و در عوض، قصد افراد برای بازپرداخت‌ها و

1. John Locke

اعتقاد به درستکاری افزایش می‌یابد (Hanitzsch & Berganza, 2012, p.796). فناوری جدید ارتباطات و اطلاعات باعث شده است تا تعاملات رودررو که از غنای ارتباطی بالایی برخوردار است، جای خود را به تعاملات مجازی بدهد و چون در تعاملات مجازی، افراد طرف مقابلشان را به طور مستقیم ملاقات نمی‌کنند، این امر باعث افزایش ریسک تعاملات یا به بیان دیگر به تشدید بحران بی‌اعتمادی منجر می‌شود. تحقیق حاضر با هدف بررسی تأثیر کیفیت خدمات دولت الکترونیکی و الگوی حکمرانی بر ارتقای اعتماد عمومی انجام گرفت. بر مبنای نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری، کیفیت خدمات دولت الکترونیکی با ضریب ۰/۵۴۶ بر حکمرانی خوب تأثیر مستقیم و مثبت دارد. یعنی هرچه خدمات الکترونیکی بهتری توسط دولت عرضه شود، شاخص‌های حکمرانی خوب بیشتر جاری و ساری خواهد شد. خاصیت تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات این امکان را فراهم می‌کند که دولت‌ها با شفافیت بهتری اقدام کنند، اثربخشی خدمات عرضه‌شده به شهروندان بیشتر شود و پاسخگویی دولت‌ها در قبال خدمات عرضه‌شده بیشتر شود. در نتیجه، شاخص‌های حکمرانی خوب بیشتر و بهتر نمود می‌یابد. همچنین، این متغیر با ضریب ۰/۵۶۳ باعث ارتقای اعتماد عمومی می‌شود، یعنی با بهبود خدمات دولت الکترونیکی، اعتماد عمومی ارتقا و افزایش می‌یابد. این نتایج با نتایج تحقیقات مقیمی و اعلائی اردکانی (۱۳۹۰)، استانسی (۱۳۹۰)، جلالی و خراسانی (۲۰۱۲)، و تالبرت و کارن (۲۰۰۵) همخوانی دارد. بنابراین، می‌توان گفت کیفیت خدمات دولت الکترونیکی عاملی برای ارتقای اعتماد عمومی و الگوی حکمرانی خوب است. از طرفی، حکمرانی خوب با ضریب ۰/۱۹۵ باعث ارتقای اعتماد عمومی می‌شود. این نتیجه با نتیجه تحقیق سردارنیا و همکاران (۱۳۸۸) همخوانی دارد. هرچه اثربخشی خدمات دولتی بیشتر باشد و پاسخگویی و شفافیت دولتی در برابر شهروندان افزایش یابد، شاخص‌های اعتماد در رابطه شهروندان با دولت افزایش می‌یابد. از سوی دیگر، این اثر متغیر به طور غیرمستقیم از طریق الگوی حکمرانی بر اعتماد عمومی قابل توجه بود. حکمرانی خوب، الگویی برای حاکمیت ویژگی‌هایی مانند مشارکت‌جویی، شفافیت، پاسخ‌گویی، اثربخشی و رعایت برابری در جامعه است. بستر دولت الکترونیکی عاملی برای تحقق مشارکت عموم جامعه و ایجاد

ویژگی‌های یادشده است، با وجود این، عاملی که میزان تمایل مردم به مشارکت در این فرایند را فراهم می‌کند، میزان اعتمادی است که ایشان نسبت به یکدیگر و نسبت به دولتمردان خود دارند و از آنجا که بی‌اعتمادی مردم نسبت به سازمان‌ها و نهادهای دولتی در گذر زمان به برچیده شدن بسیاری از نظام‌های حکومتی منجر شده است، این رابطه بسیار مهم و در خور توجه است. این نتیجه با نتیجه تحقیق الارج و حسن (۲۰۱۶) همخوان است.

در تحلیل این نتایج در وهله نخست می‌توان گفت که با بسط کیفیت خدمات دولت الکترونیکی، ارتباطات، هماهنگی و استانداردسازی اطلاعات و خدمات در کنار پاسخگویی و شفافیت سازوکارهای مطرح شده، موجب افزایش اطلاعات افراد می‌شود. براساس نتایج پژوهش حاضر پیشنهاد می‌شود دولت‌ها اطلاعاتی از خودشان را که مورد نیاز کاربران و شهروندان است، از طریق اینترنت در اختیار کاربران قرار دهند. این اطلاعات شامل اهداف دولت و چگونگی برقراری ارتباط با دولت ذیل خدمات عرضه شده است. در مرحله بعدی از طریق این سازوکارها، دولت می‌تواند از وسایل ارتباطات دوطرفه بهره‌مند شود و برای شهروندان این امکان را ایجاد کند که اطلاعات جدیدی درباره دولت به دست آورده و از طریق ابزارهای گوناگون با دولت ارتباط برقرار کنند. تعامل دوطرفه مردم و دولت که در نهایت به بهبود خدمت‌رسانی و بالارفتن مسئولیت‌پذیری شهروندان منجر می‌شود، راهی برای ارتقای اعتماد عمومی به دولت شمرده می‌شود و همچنین، به بهتر انجام دادن وظایف دولت (ذیل مؤلفه‌های الگوی حکمرانی خوب) و افزایش پاسخگویی دولت نسبت به نیازها و تقاضاهای شهروندان منجر می‌شود. با اطلاعات بیشتری که از طریق خدمات دولت الکترونیکی در اختیار شهروندان قرار می‌گیرد، انتظار می‌رود شفافیت دولت و توانمندسازی شهروندان برای نظارت و کنترل بیشتر بر عملکرد دولت ارتقا یابد. در نهایت، می‌توان گفت کیفیت خدمات دولت الکترونیکی با ارتقای شفافیت برای افزایش اعتماد عمومی به دولت نقش مهمی ایفا می‌کند. الارج و حسن (۲۰۱۶) نشان دادند دولت الکترونیکی ابزاری برای پیشبرد نگرش مثبت شهروندان نسبت به دولت و برای حل مسائلی که به کاهش اعتماد عمومی به دولت منجر می‌شود، در نظر گرفته شده است. دولت الکترونیکی راه حلی برای ایجاد یک دولت باز، کارآمد، پاسخگو و شفاف برای بازگرداندن اعتماد ازدست‌رفته یا ایجاد اعتماد

است. از این رو، برای کشورهای در حال توسعه، اجرای دولت الکترونیکی به منظور توسعه سیستم حاکمیت آن که باعث افزایش اعتماد شهروندان در دولت می‌شود، مهم است. بر این اساس، حکمرانی خوب به عنوان بخشی از هدف اصلی دولت برای بازگرداندن، افزایش و بالابردن اعتماد عمومی برای پیاده‌سازی سیاست‌های خود و اندازه‌گیری آن به طور مؤثر است. پیاده‌سازی موفق سیستم دولت الکترونیکی به دولت برای کاهش فساد، بهبود حکومتم‌داری و به تبع آن، افزایش اعتماد عمومی نسبت به آن کمک می‌کند. در نتیجه این پژوهش به مسئولان و دست‌اندرکاران پیشنهادهاى زیر را بیان می‌شود:

- طراحی نظام جامعی برای سامان‌دهی سازمان‌های دولتی مبتنی بر شفافیت اطلاعاتی با تکیه بر اصول ایجاد اعتماد عمومی؛
- طراحی پروتال سریع و شفاف ارتباطی بین شهروندان و مسئولان دولتی؛
- اطمینان‌دادن به شهروندان از امنیت فضای مجازی؛
- به منظور بهبود حکمرانی خوب و اعتماد ملی، افزایش مشارکت اثربخش شهروندان و اعضای جامعه مدنی در فرایند تصمیم‌گیری عمومی از طریق سازوکارهای دولت الکترونیکی؛
- به‌کارگیری فناوری‌های جدید عرضه خدمات الکترونیکی، در بخش عمومی برای تسریع عرضه خدمات به شهروندان؛
- افزایش صداقت و شفافیت اطلاعاتی با به‌کارگیری سازوکارهای دولت الکترونیکی.

منابع و مأخذ

۱. الوانی، مهدی، و دانایی فرد، حسن (۱۳۸۰). مدیریت دولتی و اعتماد عمومی. فصلنامه دانش مدیریت، سال ۲، شماره ۵۵، صفحات ۲۸-۵.
۲. تاجبخش، کیان (۱۳۸۴). سرمایه اجتماعی اعتماد، دموکراسی و توسعه. تهران: نشر شیرازه.
۳. دانایی فرد، حسن (۱۳۸۹). ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی: تبیین نقش متغیر مداخله‌گر رضایتمندی شهروندان. دانش‌سور رفتار، سال ۱۷، شماره ۴۱، صفحات ۲۹۳-۲۶۳.
۴. رحمت‌الهی، حسین، و آقامحمد آقایی، احسان (۱۳۹۲). درآمدی بر نقش دولت در فرایند مشارکت‌پذیری مردم. مطالعات حقوقی (علوم اجتماعی و انسانی شیراز)، دوره ۵، شماره ۳، پیاپی ۱۰، صفحات ۱۲۷-۶۷.
۵. رفیع‌پور، فرامرز (۱۳۷۶). توسعه و تضاد. تهران: شرکت سهامی انتشار.
۶. زاهدی، شمس‌السادات، خانباشی، محمد، و رضایی، الهام (۱۳۹۰). افزایش اعتماد عمومی بر پایه ارتقای فرهنگ پاسخگویی. پژوهش‌نامه مدیریت اجرایی، دوره ۳، شماره ۵، صفحات ۹۴-۶۹.
۷. سپهردوست، حمید، رجبی، فهیمه، و باروتی، مهسا (۱۳۹۴). بررسی تأثیر حکمرانی خوب بر عملکرد درآمدی نظام مالیاتی. فصلنامه نظریه‌های کاربردی اقتصاد، سال ۲، شماره ۲، صفحات ۱۲۶-۱۰۳.
۸. ستوده آرانی، حسین، غفاری، نرگس، و حسن‌زاده، نسیم (۱۳۹۴). تأثیر مؤلفه‌های کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر اعتماد عمومی شهروندان (مورد مطالعه: شهروندان شهرستان کاشان). فصلنامه مدیریت و حسابداری، دوره ۱، شماره ۱، صفحات ۲۳۷-۲۰۷.
۹. سردارنیا، خلیل‌اله، قدرتی، حسین، و اسلام، علیرضا (۱۳۸۸). تأثیر حکمرانی خوب و سرمایه اجتماعی بر اعتماد سیاسی: مطالعه موردی: شهرهای مشهد و سبزوار. پژوهش‌نامه علوم سیاسی، دوره ۵، شماره ۱، صفحات ۱۶۵-۱۳۵.

۱۰. سرفراز، فرشید (۱۳۸۱). مفهوم مشروعیت و رهیافت‌های گوناگون نسبت به آن. *مجله سیاسی و اقتصادی*، شماره‌های ۱۷۸ و ۱۷۷، صفحات ۶۱-۴۶.
۱۱. سرمد، زهره، بازرگان، عباس، و حجازی، الهه (۱۳۹۰). *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*. تهران: نشر آگه.
۱۲. کمیجانی، اکبر، و سلاطین، پروانه (۱۳۸۷). تأثیر حکمرانی خوب بر رشد اقتصادی در گروه کشورهای منتخب OPEC و OECD. *مدل‌سازی اقتصادی*، دوره ۲، شماره ۲ (پیاپی ۶)، صفحات ۱-۲۴.
۱۳. متفکر آزاد، محمدعلی، و ممی‌پور، سیاب (۱۳۹۲). تحلیل اقتصادی-سیاسی موانع تأثیرگذاری وفور منابع طبیعی بر رشد اقتصادی. *فصل‌نامه پژوهش‌های کاربردی*، سال ۱، شماره ۱، صفحات ۹۷-۱۲۴.
۱۴. مقیمی، سید محمد، و اعلائی اردکانی، مصطفی (۱۳۹۰). *سنجش شاخص‌های حکمرانی خوب و نقش دولت الکترونیک در ارتقای آن. مدیریت فناوری اطلاعات*، دوره ۳، شماره ۸، صفحات ۱۷۱-۱۸۸.
۱۵. منوریان، عباس، نرگسیان، عباس، فتاحی، مهدی، و واثق، بهاره (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی مناطق ۲۲گانه شهر تهران. *پژوهش‌های مدیریت در ایران*، شماره ۶۸، صفحات ۲۷۴-۲۵۱.
۱۶. مولوی، زینب، طهماسبی، رضا، دانایی‌فرد، حسن، و حمیدی‌زاده، علی (۱۳۹۶). *بوروکراسی‌هراسی: نگاه دوگانه شهروندان به خدمات عمومی. فصل‌نامه مدیریت دولتی*، دوره ۹، شماره ۲، صفحات ۲۳۴-۲۱۳.

17. Alaaraj, H., & Hassan, S. (2016). Does good governance mediate relationship between e-government and public trust in Lebanon?. *International Review of Management and Marketing*, 6(3), 500-509.
18. Byrne, B. M. (2015). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic concepts, applications, & programming*. 2nd ed., New York: Taylor & Francis Group.
19. Colesca, S. E. (2009). Understanding trust in E- government. *Economics of Engineering Decisions*, 3, 7-15.

20. Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with Unobservable variables & measurement error. *Marketing Research*, 18(1), 39-47.
21. Gauchat, G. (2012). Politicization of science in the public sphere: A study of public trust in the United States, 1974 to 2010. *American Sociological Review*, 77(2), 167-187.
22. Golbeck, J. (2009). Trust and nuanced profile similarity in online social networks. *ACM Transactions on the Web (TWEB)*, 3(4), 12-29.
23. Grindle, M. S. (2007). Good enough governance revisited. *Development Policy Review*, 25(5), 533-574.
24. Hair, J.R, Joseph, F., Black, W., Anderson, C. & Rolph E. (2006). *Multivariate data analysis*. 7th ed., Available at: <http://www.mediafire.com/?mkrzmjmmonn> (accessed 1 December 2015).
25. Hanitzsch, T., & Berganza, R. (2014). Explaining Journalists' trust in public institutions across 20 Countries: Media freedom, corruption, and ownership matter most. *Journal of Communication*, 62(5), 794-814.
26. Ho, R. (2006). *Handbook of univariate and multivariate data analysis and interpretation with SPSS*, London/New York: Taylor & Francis Group, LLC.
27. Jalali, F., & Khorasani, F. (2012). The relationship between E-government and the public trust among the citizens in District 5, Tehran. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 4(23), 5261-5267.
28. Kalsi, N. S., Kiran, R., & Vaidya, S. C. (2009). Effective e-governance for good governance in India. *International Review of Business Research Papers*, 5(1), 212-229.
29. Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29(4), 446-454.
30. Master, Z., & Resnik, D. B. (2013). Hype and public trust in science. *Sci Eng Ethics*, 19(2), 321-335.
31. McCall, M. K., & Dunn, C. E. (2012). Geo-information tools for participatory spatial planning: Fulfilling the criteria for "good" governance?. *Geoforum*, 43(1), 81-94.
32. Moolenaar, N. M., & Slegers, P. J. (2010). Social networks, trust, and innovation. How social relationships support trust and innovative climates in Dutch Schools. *Social Network Theory and Educational Change*, 97-114.
33. Newton, K. (2001). Trust, social capital, civil society, and democracy. *International Political Science Review*, 22(2), 201-214.
34. Ochara, N. (2010). Assessing irreversibility of an e-government project in Kenya: Implication for governance. *Government Information Quarterly*, 27, 89-97.
35. Osifo, O. (2012). *The effects of ethical governance on public trust: A comparative analysis of anti-corruption policies and procedures in Nigeria, Ghana, and Cameroon*. Finland: University of Vaasa.
36. Park, H., & Blenkinsopp, J. (2011). The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction. *International Review of Administrative Sciences*, 77(2), 254-274.
37. Ruscio, K. P. (1996). Trust, democracy, and public management: a theoretical argument. *Journal of Public Administration Research & Theory*, 6(3), 461-477.

38. Salin, A., & Abidin, Z. (2011). Being transparent: An evidence of a local authority in Malaysia. In *Proceeding of International Conference on Sociality and Economics Development*, 10, Singapore: Available from: <http://www.ipedr.com/vol10/68-S10002.pdf>
39. Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling*. 2nd ed., New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
40. West, D. (2004), E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15-27.