

From E-Government Readiness to Public Trust: Explaining the Mediating Role of Organizational Transparency

Masoumeh Njibi 

M.A., Department of Management, Vali-e-Asr University, Rafsanjan, Iran

Mostafa Hadavinejad * 

Professor, Department of Economics, Bu Ali Sina Associate Professor, Department of Management, Vali-e-Asr University, Rafsanjan, Iran, Hamedan, Iran

Extended Abstract

Introduction

Public trust, defined as people's belief in the behaviors and actions they expect from the government, is a crucial indicator of the effectiveness and legitimacy of a democratic government. This trust is of particular importance to public affairs managers, who work to enhance it by using their skills and independence, and by identifying and applying the most effective methods and tools. Low public trust

* **Corresponding Author:** Hadavi@vru.ac.ir

How to Cite: Najibi, M. and Hadavinejad, M. (2024). From E-Government Readiness to Public Trust: Explaining the Mediating Role of Organizational Transparency. *State Studies*, 10(40), 305 - 328. doi: [10.22054/tssq.2025.62416.1130](https://doi.org/10.22054/tssq.2025.62416.1130)

Received: 20/07/2021

Accepted: 07/11/2023

ISSN:2476-2806

eISSN:2476-6828

in the government or public organizations reflects public pessimism. Many people believe that governments are not functioning effectively, leading to a lack of trust. Therefore, for governments to provide better service to citizens, they must create an optimal level of public trust. A key area of interest for theorists and researchers is exploring the strategies governments use to reverse the decline in public trust. One proposed solution is e-government readiness, which refers to the ability of an organization, group, or unit to successfully adopt and benefit from information and communication technologies (ICT). It is argued that e-government readiness can enhance public trust by streamlining bureaucratic processes, channeling the citizens' voice to the government, and making government services to the public more transparent and accessible. In addition, transparency is claimed to be essential for fostering and rebuilding trust in government. Transparency can help prevent mistakes by government officials by encouraging public oversight and dialogue between citizens and policymakers before decisions are made. ICT is often seen as an affordable and appropriate means to promote transparency. As a result, in recent years, e-government initiatives have been implemented with the aim of increasing transparency. This suggests that e-government may enhance public trust in government by increasing transparency. This theoretical conception is the central concern of the present research.

Materials and Methods

The present study used a survey research method to collect the data. A sample of 311 faculty members from public universities in Shiraz was selected. They completed questionnaires based on the variables, whose validity and reliability were tested. To test the hypotheses, the study first relied on confirmatory factor analysis to evaluate the research measurement models. Then, the data was analyzed using structural equation modeling with multiple regression in AMOS

Graphics software. Baron and Kenny's (1986) method was employed to investigate the mediating role of organizational transparency. The process examined the significance of the effects of the independent variables on the dependent variable, the independent variables on the mediator, and the mediator on the dependent variable. Subsequently, the effect of the mediator variable was held constant, and the insignificance of the independent variable's effect on the dependent variable was measured.

Results and Discussion

At the 99% confidence level, the relationships within the model and the partial mediating role of organizational transparency were confirmed. It was found that e-government readiness positively affects organizational transparency, and both public trust and organizational transparency act as mediators, increasing public trust. Previous research generally indicated that greater access to information and increased transparency through ICT enhance public trust in the government. Although the present study confirmed that e-government readiness has a partial direct effect on public trust through organizational transparency, it also revealed that e-government readiness independently has the capacity to build public trust.

Conclusion

According on the results, managers of public organizations are advised to focus on increasing various forms of organizational transparency, including participatory, informational, accountability, overall, and secretive transparency. Furthermore, since e-government readiness is seen as a key factor in enhancing organizational transparency and public trust, it is suggested that government organizations strengthen their e-government capabilities. To achieve this, it is essential to establish clear strategies, objectives, and action

plans related to IT. The goals of the IT sector should be focused on internet-based activities. Additionally, it is important to ensure that those responsible for implementing e-government within the organization have the support and access to senior management. IT should be integrated into all activities and aspects of individual roles within the organization, and efforts should be made to promote it in a way that satisfies stakeholders. The organization's service delivery process must be transformed through the use of IT. Extensive collaboration with other public organizations is necessary to solve problems, provide services, and performs tasks more effectively through electronic means. Moreover, clear processes should be set up to assess and compare the organization's e-government strategy with its current implementation status, while continuously monitoring and evaluating e-government activities. It is also essential to develop standard criteria for the use of IT by both employees and clients, and high-quality information should be provided to stakeholders. Appropriate software solutions should be offered to stakeholders, and a high-quality website is a necessity. Adequate security measures must be implemented for the organization's IT, and high-quality hardware suitable for its IT needs should be used. Hiring skilled and dedicated staff for the organization's IT unit is crucial, as is involving stakeholders in the design, development, and modification of the organization's IT systems. Finally, it is essential to ensure the availability of necessary hardware, software, and personnel to support IT operations in the workplace.

Keywords: Trust, Public trust, E-government, E-government readiness, Organizational transparency

از آمادگی دولت الکترونیک تا اعتماد عمومی: تبیین نقش میانجی شفافیت سازمانی



معصومه نجیبی

کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه ولی عصر، رفسنجان، ایران



مصطفی هادوی نژاد *

دانشیار مدیریت دانشگاه ولی عصر، رفسنجان، ایران

چکیده

مشروعیت و اثربخشی هر دولت مردم سالار در گرو اعتماد عمومی به آن است. از این رو، تلاش می شود تا در مقام نظر، متغیرهای مستقل مؤثر در آن توسط اندیشه وران مدیریت دولتی شناسایی و در مقام عمل، توسط دولت مردان و مدیران دولتی اجرایی شوند. بنا بر برخی استدلال های نظری، از جمله راهکارهای دارای ظرفیت افزایش اعتماد عمومی، آمادگی دولت الکترونیک از رهگذر شفافیت سازمانی است. این ادعای نظری در حد گمانه زنی و نیازمند آزمون با داده های عینی است. در همین راستا، پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین آمادگی دولت الکترونیک و اعتماد عمومی، با تبیین نقش واسطه شفافیت سازمانی صورت پذیرفته است. به این منظور نمونه ای ۳۱۱ نفری از اعضای هیئت علمی دانشگاه های دولتی شیراز انتخاب و پرسش نامه هایی متناسب با متغیرها - که روایی و پایایی آنها آزمون شده بود - توسط ایشان پاسخ دهی شد. به منظور آزمون فرضیه ها، نخست با تحلیل عاملی تأییدی، مدل های اندازه گیری پژوهش ارزیابی و در ادامه داده ها با رگرسیون چند گانه، به مدل های معادله ساختاری در نرم افزار Amos Graphics برازش شدند. بر اساس نتایج، در سطح اطمینان ۹۹ درصد، روابط مدل و نقش میانجی جزئی شفافیت سازمانی تأیید شدند. بنابراین، معلوم شد آمادگی دولت الکترونیک دارای اثر مثبت در شفافیت سازمانی و اعتماد عمومی است و شفافیت سازمانی نیز میانجی و دارای تأثیر افزاینده در اعتماد عمومی است.

واژگان کلیدی: اعتماد، اعتماد عمومی، شفافیت سازمانی، دولت الکترونیک، آمادگی دولت الکترونیک.

مقدمه

با ورود به سده سوم، انتظارات شهروندان رفته‌رفته رشد یافت و این از اهمیت وافر چگونگی برخورد دولتمردان با تقاضاهای عمومی حکایت داشت؛ زیرا اعتماد عمومی^۱ در گرو انتظارات مردم از دولت است و اثربخشی و مشروعیت دولت مردم‌سالار از آن اثر می‌پذیرد (Braithwaite & Levi, 1998: 3). دولت‌هایی که نتوانند اعتماد عمومی را نسبت به خود جلب کنند، آستن زوال هستند؛ در مقابل، اگر متولیان امور عمومی توانسته باشند اعتماد شهروندان را جلب کنند، بهتر می‌توانند با استفاده از توانایی‌ها، مهارت‌ها و استقلال خود به مردم خدمت دهند (Gordon, 2000). در این راستا، مدیران امور عمومی درصدد جست‌وجوی مؤثرترین روش‌ها و ابزارها برای ارتقای اعتماد عمومی برآمده‌اند.

شهروندان به‌ندرت واجد اطلاعات کافی برای ارزیابی اعتمادپذیری حکومت هستند و دولت هم فقط می‌تواند با ابراز رفتارهای اعتماد برانگیز، دیدگاه عامه را به خود اصلاح نماید (Hardin, 2002: 151). بر این اساس، می‌توان با اطمینان ادعا کرد که دولت‌ها می‌توانند اعتماد به خود را افزایش دهند (Rothstein, 2001). نحوه استفاده از ظرفیت‌های دانشی برای حل معضلات عمومی، بسترسازی برای مشارکت عامه در تصمیمات کلان مؤثر بر سرنوشت خویش، مبارزه با مفسدان و برچیدن زمینه‌های فساد، راست‌کرداری دولتمردان در مواجهه با مردم، جد و جهد در برطرف نمودن نیازهای عمومی، بازخوانی و تلاش برای محقق ساختن وعده‌های انتخاباتی و عذرخواهی از مردم در صورت عدم تحقق آن‌ها از جمله شاخص‌های عملکردی دولت‌ها در بهبود اعتماد عمومی محسوب می‌شوند. در حال حاضر، یکی از معضلات حکمرانی وارونه کردن سیر کاهش اعتماد عمومی به دولت است؛ موضوعی که برای نظریه‌پردازان و پژوهش‌گران جذاب نموده است (Tolbert & Mossberger, 2006).

از جمله راهکارهای پیشنهادشده برای ارتقای اعتماد عمومی، آمادگی دولت الکترونیک^۲ است. دولت الکترونیک با قابلیت کوتاه کردن فرآیندهای پر پیچ و خم دیوانسالار، افزایش پژواک صدای مردم در سامعه دولتمردان و انعکاس شفاف‌تر خدمات دولت‌ها به عامه، از ظرفیت بهبود اعتماد عمومی برخوردار هستند. همچنین ادعا شده است

1Public Trust

2E-Government Readiness

که دولت الکترونیک می‌تواند با افزایش شفافیت^۱ سبب بهبود اعتماد عمومی به دولت شود (قلی‌پور و پیران‌نژاد، ۱۳۸۷). این ادعای نظری در پژوهش حاضر، بررسی شده است. نکته اینجا است که دولت‌ها برای حصول اطمینان از آمادگی دولت الکترونیک، سرمایه‌گذاری‌های زیادی انجام می‌دهند (مانند Tat-Kei ho, 2002)؛ زیرا این باور در آن‌ها رخنه کرده است که توسعه دولت الکترونیک باعث افزایش شفافیت سازمانی (Nami & Sharifi, 2006) و به دنبال آن، بهبود اعتماد عمومی می‌شود (Rawlins, 2009). حال اگر چنین باوری غلط باشد، هزینه‌های گزافی بر دوش دولت‌ها و مردم بار می‌شود. در غیر این صورت، می‌توان آسوده خاطر و با عزمی جزم دولت‌ها را در این خصوص ترغیب کرد. کما این‌که شواهدی هشداردهنده و گاه تردید آفرین در این باره وجود دارند؛ از جمله این‌که حتی در برخی کشورهای پیشرو در پیاده‌سازی دولت الکترونیک، شهروندان چندان از به‌کارگیری خدمات الکترونیک استقبال نکرده‌اند (Horst et al, 2007). بر این پایه، پژوهش پیش رو به بررسی رابطه آمادگی دولت الکترونیک و اعتماد عمومی، با تبیین نقش میانجی شفافیت سازمانی پرداخته است.

پیشینه پژوهش

متغیر وابسته و اصلی پژوهش حاضر، اعتماد عمومی است. این مفهوم در مطالعات دولت‌پژوهانه زیر در ایران مورد بررسی واقع شده است:

زاهدی و خانباشی (۱۳۹۰) در پژوهش خود با استفاده از استراتژی پیمایش، نقش اعتماد عمومی به سازمان‌ها و نهادهای دولتی را در افزایش سطح اعتماد سیاسی در جامعه مورد بررسی و نقادی قرار دادند. نتایج حاصل، از نقش مؤثر و مثبت بهبود اعتماد عمومی در ارتقای سطح اعتماد سیاسی در جامعه حکایت داشت.

اصغری و اسدی (۱۳۹۲) در پیمایش خود، تأثیر پاسخ‌گویی را در اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی مورد بررسی قرار دادند. بر اساس نتایج پژوهش، معلوم شد میان یک مدل سه وجهی ادراک عمومی از سطح پاسخ‌گویی در سازمان‌های دولتی، میزان اعتماد عمومی به این سازمان‌ها و نیز اعتماد سیاسی به دولت رابطه معناداری وجود دارد.

¹ Transparency

جابر انصاری و همکارانش (۱۳۹۵) ضمن انجام مطالعه‌ای، به شناسایی راهکارهای ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی پرداختند و دریافتند که تصویر ذهنی شهروندان از سازمان‌های دولتی، شامل سلامت اداری، رعایت اخلاقیات و عدالت، امکان مشارکت عموم در تصمیمات، شفافیت، پاسخ‌گویی عمومی و کیفیت خدمات، در اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی مؤثر است.

شریف‌زاده و ویشلی (۱۳۹۶) در پژوهشی در شهرداری تهران نشان دادند که مسئولیت اجتماعی در رضایت ارباب‌رجوع با میانجی‌گری اعتماد عمومی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

منتظری و همکارانش (۱۳۹۸) در پژوهشی به شناسایی عوامل مؤثر در آینده اعتماد عمومی به دولت در ایران در افق ۱۴۲۴ پرداختند. بر اساس یافته‌ها، معلوم شد که عدالت اجتماعی اساسی‌ترین عامل و شایسته‌سالاری و شفافیت، اثرگذارترین عوامل در سامانه عوامل مؤثر در اعتماد عمومی به دولت جمهوری اسلامی ایران هستند. در این میان، اثرپذیرترین شاخص، کیفیت ارائه خدمات عمومی است.

درویشی و همکارانش (۱۴۰۰) در مطالعه‌ای به بررسی نقش مؤلفه‌های مؤثر در سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی با تأکید بر سیاست‌های متولیان فرهنگ و هنر جامعه کنونی ایران پرداختند و دریافتند که عملکرد دولت و سیاست‌های فرهنگی و هنری آن، موجب کاهش سرمایه اجتماعی در سه سطح خرد، میانی و کلان شده است.

چارچوب مفاهیم

اعتماد عمومی: مراد از این سازه، باور مردم به رفتارها و کنش‌های معینی است که انتظار دارند از دولت شاهد باشند (Luhmann, 1979: 21). اعتماد عمومی مبتنی بر سه بعد مفهوم‌سازی شده است: اطمینان (احساسی مثبت که مردم طی زمان به دولت، مقامات دولتی، عملکرد و تصمیمات ایشان پیدا می‌کنند)، خطرپذیری (جرئت مردم در برقراری ارتباط با دولت و مقامات دولتی در ارائه آزادانه انتقادات و پیشنهادها) و درست‌کاری (باور مردم به صداقت و انجام صحیح امور توسط دولت و مقامات دولتی) (Gordon, 2000). پایین بودن اعتماد عمومی به دولت یا سازمان‌های دولتی پژوهشی از بدبینی عمومی است.

هر چند که اعتماد عمومی مطلق به دولت هم لزوماً مطلوب نیست، زیرا نشانه‌ای از تضعیف انتقاد عمومی از عملکرد است (Cook & Gronke, 2005). بنابراین، برای اینکه دولت بتواند بهتر به مردم خدمت ارائه دهد، باید سطح بهینه‌ای از اعتماد عمومی را ایجاد کند. شفافیت سازمانی: این متغیر ناظر به عرضه عمومی اطلاعات مربوط به عملکرد سازمان‌های دولتی و در دسترس بودن تصمیمات آن‌ها است (Ganapati & Reddick, 2012). افراد از رهگذر شفافیت، آگاهانه تصمیم سیاسی می‌گیرند و این می‌تواند باعث بهبود نظارت شهروندان بر عملکرد دولت و بالمآل ارتقای حساب دهی دولت شود (Vishwanath & Kaufmann, 1999). به دنبال رسوایی شرکت‌های انرون^۱، تایکو^۲ و وردکام^۳، استفاده از واژه شفافیت رو به فزونی نهاد (Betit, 2002) به گونه‌ای که در قرن بیست و یکم، حق دسترسی به اطلاعات برای مشارکت مردم سالار و نیز شفافیت، در سطح بین‌المللی به یک ضرورت تبدیل شده است (Relly & Sabharwal, 2009).

شفافیت سه بعد دارد: شفافیت مشارکتی^۴ (شرکت دادن مردم در دستیابی به اطلاعات مورد نیاز)، شفافیت اطلاعاتی^۵ (ارائه اطلاعات مهم، سودمند و صحیح) و شفافیت پاسخگویانه^۶ (گزارش متوازن و عینی و فعالیت‌ها و خط‌مشی‌ها سازمان) (Balkin, 1999). یک سازمان شفاف، برای آنکه مردم تصمیمات آگاهانه‌ای بگیرند، اطلاعات مورد نیاز را در اختیار آن‌ها قرار می‌دهد. حتی تشخیص اینکه چه اطلاعاتی مورد نیاز شهروندان است، به خود آن‌ها می‌سپارد. البته، از نظر بعضی اندیشه‌ورزان، ابعاد محرمانه^۷ و فراگیر^۸ نیز در کنار سه بعد قبل قابل طرح هستند (Rawlins, 2006).

آمادگی دولت الکترونیک: در دهه پایانی قرن بیستم، سازمان‌های دولتی تحت تأثیر تغییرات سریع در فناوری واقع شدند. در آن ایام، مردم حس می‌کردند فاصله بین آن‌ها و دولت در اثر مدیریت گرایی بیشتر شده است (Noordhoek & Saner, 2004). در

1 Enron

2 Tyco

3 WorldCom

4 Participatory Transparency

5 Informational Transparency

6 Accountability Transparency

7 Secretive

8 Overall

چنین شرایطی، با تلاش دولت‌ها برای کاربردی نمودن فناوری اطلاعات، واژه دولت الکترونیک نزد عامه مردم پذیرفته شد (Chan et al., 2008). منظور از دولت الکترونیک، شیوه‌ای برای دولت‌ها در استفاده از فناوری جدید است که برای افراد امکانات لازم را برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت‌های گسترده‌تر به منظور مشارکت در فرآیندها و نمادهای مردم‌سالار فراهم می‌سازد (Goldkuhl, 2011). مقصود از دولت الکترونیک نه فقط استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات، بلکه شیوه‌ای برای بازمهندسی فرآیندها و بهبود ارائه خدمات در سطوح گوناگون است (Andersen & Henriksen, 2006).

آنچه سبب سرعت یافتن بهره‌گیری از برنامه‌های کاربردی در دولت الکترونیک گردید، وعده کاهش کاغذبازی، بازده بالا در ارائه خدمات دولتی و افزایش رضایت شهروندان بود (Nour et al., 2008). بسیاری سازمان‌های دولتی، از دولت الکترونیک استقبال نموده‌اند؛ زیرا با وقوف بر کارکردهای متنوع و مزایای بالقوه‌اش، آن را شکل جدید و ناگزیری از مدیریت و ارائه خدمات عمومی می‌دانند (Koh & Prybutok, 2003).

آمادگی الکترونیک ناظر به توانایی سازمان، گروه یا واحد کاری برای موفقیت در پیوستن به جمع کاربران از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات و استفاده و کسب سود از آن است و کشورها بنا به دلایل گوناگونی، به ویژه پیوستن به جامعه جهانی اطلاعات، به سنجش آن می‌پردازند (Ruikar et al., 2006). آمادگی دولت الکترونیک کشورها در گرو عوامل گوناگونی مانند سودمندی، دقت و صحت اطلاعات و خدمات الکترونیک، منابع انسانی و فناوری، قابلیت زیرساخت‌ها و کیفیت ارائه خدمات، اعتماد و محرمانه بودن، در دسترس بودن منابع اقتصادی و نیز تمایل دولت به درک ملت و پاسخ‌گویی به نیازهای آنها است (Holliday & Yep, 2005).

به زعم راولینز (۲۰۰۶)، چهار بعد آمادگی دولت الکترونیک به شرح زیر هستند:
الف) راهبرد: لازم است با استفاده از محرک‌های اصلی پیاده‌سازی دولت الکترونیک راهبردی کارآمد - که همسو با راهبرد کسب‌وکار سازمان است - تعیین و نیز برخی از

اهداف، میزان تحقق آن‌ها و چالش‌های بالقوه شناسایی شوند. این راهبرد باید تنظیم‌کننده طرحی عملی شامل تخصیص منابع، ساختار سازمان، پاسخ‌گویی، رویه‌ها و سیاست‌های فناوری اطلاعات و رهبری باشد.

ب) فرآیند: فرآیندهای دولت الکترونیک، تغییر فرآیند کسب‌وکار و ارزیابی دولت الکترونیک را شامل می‌شوند. فرآیندهای کسب‌وکار باید در داخل سازمان و با دیگر سازمان‌های دولتی هماهنگ باشند. ارزیابی دولت الکترونیک نیز بایستی با رویکردی نظام‌مند به نحو دوره‌ای صورت پذیرد و همواره با هدف اصلاح انحراف از برنامه‌های اولیه، با برنامه‌ها در شرایط واقعی مقایسه گردد.

ج) فناوری: فناوری خدمات با کیفیت، ساختار سیستم‌های اطلاعاتی و سخت‌افزار را شامل می‌شود. منظور از خدمات با کیفیت، پشتیبانی و توسعه فنی حوزه فناوری اطلاعات سازمان و مراد از ساختار سیستم‌های اطلاعاتی، کیفیت سیستم، اطلاعات و وب‌سایت و نیز اقدامات امنیتی است.

د) افراد: سازه‌های گوناگونی از قبیل ارزیابی رضایت از دولت الکترونیک از بخشی از کارکنان توسط فناوری اطلاعات و رضایت کاربر در این بعد وجود دارد. همچنین، کارکنان باید مهارت‌هایی نظیر تطبیق با تغییرات، توانایی ایجاد ارتباط با دیگر کارکنان در درون و بیرون از سازمان، مهارت استفاده از فناوری اطلاعات و ارائه خدمات مناسب به شهروندان را بیاموزند. وانگهی، باید در راستای بسط مهارت‌های مختلف به کارکنان، تمرکز ویژه‌ای روی آموزش صورت پذیرد.

آمادگی دولت الکترونیک، شفافیت سازمانی و اعتماد عمومی: به باور بسیاری از مردم دولت‌ها خوب عمل نمی‌کنند و از این رو به آن‌ها اعتماد ندارند؛ بنابراین دولت‌ها می‌کوشند تا با بهبود شفافیت، پاسخ‌گویی و کارایی اعتماد مردم به خود را افزایش دهند (نرگسیان و محمدزاده، ۱۳۹۳). حق دسترسی به اطلاعات دولتی در سطح بین‌المللی و شفافیت، برای اعتماد به دولت ضروری دانسته می‌شوند (Shuler et al., 2010).

بنا بر ادعا، روح شفافیت از جمله عوامل مهم در بازآفرینی اعتماد عمومی است (DiPiazza & Eccles, 2002: 3). راولینز^۱ (۲۰۰۸) در مطالعه خود نشان داد بین

¹ Rawlins

شفافیت و اعتماد کارکنان رابطه قوی مثبتی برقرار است. به زعم وی، از جمله بهترین راهبردها برای برقراری اعتماد، شفافیت در ارتباطات است. همچنین، جهانسوزی (۲۰۰۶) بین شفافیت و اعتماد قائل به وجود رابطه است. بنا به نظر او، در نبود اعتماد یا وجود بی‌اعتمادی در رابطه بین سازمان و ذی‌نفع، شفافیت برای بازسازی اعتماد ضروری می‌نماید. با بهبود شفافیت سازمانی، بر میزان اعتماد و با کاهش اعتماد، بر تقاضا برای شفافیت افزوده می‌شود. از نظر پوتنام^۱ (۱۹۹۵)، کاهش اعتماد عمومی به دولت به شفافیت پایین مرتبط است. تولبرت و موسبرگر^۲ (۲۰۰۶) نیز از جمله ملاک‌های قضاوت درباره اعتماد به دولت را شفافیت می‌دانند. شفافیت می‌تواند با پیش‌گیری از اشتباه مقامات از رهگذر ارتقای نظارت عمومی و گفت‌وگو میان شهروندان و سیاست‌گذاران پیش از تصمیم‌گیری، یاریگر دولت باشد (Coglianese, 2009).

به طور کلی، دولت‌ها فناوری اطلاعات و ارتباطات را از جمله ابزارهای ارتقای اعتماد شهروندان به خود می‌دانند (Pina et al., 2007) و بسیاری از آن‌ها از آن به منظور افزایش شفافیت بهره می‌برند (Von Waldenberg, 2004). این ابزار وسیله‌ای مناسب و مقرون به‌صرفه برای شفافیت تلقی می‌شود (Bertot et al., 2010). بر اساس تحلیل‌های آماری و مطالعات موردی، فناوری اطلاعات و ارتباطات باعث بهبود شفافیت برای دولت شده است (Shim & Eom, 2008). وانگهی، به سبب دسترسی شهروندان به اطلاعات بیشتر مرتبط به دولت و ارتقای شفافیت با فناوری اطلاعات و ارتباطات، اعتماد آن‌ها به دولت افزوده می‌شود (Shim & Eom, 2009; Cho & Choi, 2004).

به‌طور معین، طی سنوات اخیر، از دولت الکترونیک با هدف افزایش شفافیت بهره گرفته شده (Fuchs, 2006; Anderson, 2009; Cullier & Piotrowski, 2009) و برای شفافیت دولت الکترونیک کوشش‌هایی به‌مراتب بیش از روش‌های پیشین شفافیت انجام گرفته است (Mulgan, 2000)؛ یعنی بسط دولت الکترونیک، کلیدی برای افزایش شفافیت مدیران انگاشته شده است (Nami & Sharifi, 2006)؛ چه اینکه دولت الکترونیک واجد ظرفیت بهبود شفافیت در سازمان‌های دولتی دانسته می‌شود (Cho &

¹Putnam

²Tolbert & Mossberger

Choi, 2004). افزون بر این، رشد دولت الکترونیک فرصت‌های بیشتری فراروی شفافیت قرار می‌دهد (Ganapati & Reddick, 2012)؛ زیرا شفافیت با پیاده‌سازی دولت الکترونیک از رهگذر تحقق بستری برای تصمیم‌گیری و سازوکاری برای انتقادات و پیشنهادات و یا رسیدگی به شکایات، تضمین می‌گردد (Jorgensen & Bozeman, 2007). در همین رابطه، بعضی صاحبان نظر بر تأثیر دولت الکترونیک در شفافیت سازمانی اذعان کرده‌اند (مانند West, 2004; Hazlett & Hill, 2003).

دولت الکترونیک کانال سازنده‌ای برای بهبود اعتماد به دولت به سبب شفافیت محسوب می‌گردد (Florini, 2000). افزایش تعامل با دولت و شفافیت باعث افزایش اعتبار عمومی دولت در میان شهروندان می‌شود. این موضوع تسهیل نمی‌شود مگر با به‌کارگیری اینترنت در دولت الکترونیک (Welch & Hinnant, 2003). دولت الکترونیک به دلیل افزایش شفافیت عملکرد دولت، موجب ارتقای اعتماد عمومی به دولت می‌گردد؛ لذا مردم دولت الکترونیک را ابزاری مؤثر برای رسیدن به اهداف خود می‌دانند (Reddick, 2004; Evans & Yan, 2005).

طبق آنچه وصفش گذشت، فرضیات زیر ارائه می‌شوند:

الف) شفافیت سازمانی در اعتماد عمومی تأثیر مثبت معناداری دارد.

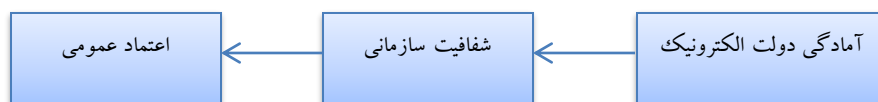
ب) آمادگی دولت الکترونیک در شفافیت سازمانی تأثیر مثبت معناداری دارد.

ج) شفافیت سازمانی، میانجی تأثیر آمادگی دولت الکترونیک در اعتماد عمومی است.

فرضیه ج فرضیه اصلی پژوهش است. بر اساس فرضیات مزبور، مدل مفهومی پژوهش

در قالب شکل ۱ ارائه می‌شود.

شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش



روش

راهبرد پژوهش حاضر پیمایشی برای تبیین روابط علت و معلولی بین متغیرها محسوب می‌شود. ۱۵۱۳ عضو هیئت‌علمی دانشگاه‌های دولتی شیراز جامعه آماری هدف پژوهش را

تشکیل می‌دادند که طبق جدول کرجسی و مورگان^۱ (۱۹۷۰)، ۳۰۷ نفر به‌عنوان نمونه آماری برآورد شدند. داده‌ها با پرسشنامه جمع‌آوری شدند. برای بومی‌سازی، پرسشنامه آمادگی دولت الکترونیک در اختیار ۴ نفر از کارشناسان فناوری اطلاعات و پرسشنامه شفافیت سازمانی در اختیار ۴ نفر از اعضای هیئت علمی مدیریت یکی از دانشگاه‌ها قرار داده و نظرات اصلاحی آن‌ها لحاظ شد. در ادامه، پایایی پرسشنامه با توزیع تصادفی ساده آن نزد ۲۰ نفر از اعضای هیئت علمی جامعه آماری هدف، به‌عنوان نمونه مقدماتی، ارزیابی شد. محاسبه ضرایب آلفای کرونباخ با SPSS دال بر پایایی مناسب پرسشنامه و مؤلفه‌های آن بود (جدول ۱).

جدول ۱. سنجه‌ها

سنجه	تعداد گویه	آلفای کرونباخ	مأخذ
آمادگی دولت الکترونیک:	۱۱۲	۰/۹۸	Azab, 2009
راهبرد	۲۴	۰/۹۵	
افراد	۱۳	۰/۹۰	
فرآیند	۲۱	۰/۹۴	
فناوری	۵۴	۰/۹۷	
ساختار سیستم‌های اطلاعاتی:	۳۵	۰/۹۶	
کیفیت اطلاعات	۷	۰/۸۹	
کیفیت سیستم	۱۱	۰/۸۹	
کیفیت وبسایت	۱۱	۰/۹۴	
اقدامات امنیتی	۶	۰/۹۷	
کیفیت سخت‌افزار	۴	۰/۸۹	
خدمات با کیفیت	۱۵	۰/۹۴	

ادامه جدول ۱.

سنجه	تعداد گویه	آلفای کرونباخ	مأخذ
شفافیت سازمانی:	۲۷	۰/۸۹	Rawlins, 2006

1Krejcie & Morgan

	۰/۷۶	۴	فراگیر
	۰/۸۴	۶	مشارکتی
	۰/۹۱	۷	اطلاعاتی
	۰/۸۴	۵	پاسخگویی
	۰/۷۰	۵	محرمانه
Terwel et al, 2009	-	۱	اعتماد عمومی:

در ادامه، ۳۵۵ پرسشنامه دیگر توزیع و با نرخ بازگشت ۸۳ درصد گردآوری شد. ویژگی‌های بیوگرافیک نمونه آماری در جدول ۲ نشان داده شده است.

نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیرها و زیربخش‌های آن‌ها در سنج و بزرگ‌تر بودن بارهای عاملی از ۰/۵ در سطح اطمینان ۹۹ درصد، بر روایی همگرایی پرسشنامه دلالت داشت. هر چند، برای ساده‌سازی مدل، میانگین نمرات گویه‌های متغیرها به عنوان شاخص هر متغیر مشاهده شده در مدل جایگزین شد. از این روش در مطالعات مختلف مشابه استفاده شده است (مانند Gonzalez & Garazo, 2006).

جدول ۲. ویژگی‌های بیوگرافیک نمونه آماری

ویژگی‌ها	دانشگاه شیراز	علوم پزشکی شیراز	صنعتی شیراز	پیام نور شیراز
جنسیت	مذکر	۱۲۲	۵۲	۳۷
	مؤنث	۲۶	۴۹	۶
سن	۳۶-۲۵	۱۹	۴۱	۲۰
	۴۸-۳۷	۶۸	۴۴	۱۴
	۶۰-۴۹	۵۲	۱۸	۵
	≥ 61	۹	-	-
سابقه	۱۲-۱	۸۹	۵۶	۳۹
	۲۴-۱۳	۴۶	۳۷	۳
	۳۶-۲۵	۱۳	۱۰	۱
	جمع	۱۴۸	۱۰۳	۴۳
				۱۷

داده‌ها و فرضیات در نرم‌افزار Amos Graphics با مدل‌یابی معادلات ساختاری تحلیل و آزمون شدند. برای این کار، ابتدا مدل‌های اندازه‌گیری با تحلیل عاملی تأییدی

برآورد و معناداری بارهای عاملی و روایی همگرا در آن‌ها بررسی شدند. در ادامه، داده‌ها با رگرسیون چندگانه به مدل‌های معادله ساختاری برازش شدند. شاخص‌های برازش عبارت بودند از شاخص توکر-لویس (TLI)، شاخص برازش افزایشی (IFI) و شاخص برازش تطبیقی (CFI) که مقادیر بزرگ‌تر مساوی ۰/۹ آن‌ها مؤید مدل هستند و شاخص کاسکوئر به هنجار شده (CMIN/DF) و ریشه دوم مربعات خطای برآورد (RMSEA) که مقدار بین ۱ تا ۵ اولی و کوچک‌تر از ۰/۰۸ دومی بر تأیید مدل دلالت دارند (Shomaker & Lomax, 2004: 85-91).

به‌علاوه، با هدف بررسی نقش میانجی شفافیت سازمانی، از روش بارون و کنی^۱ (۱۹۸۶) بهره برده شد. به این منظور، نخست معناداری تأثیر متغیرهای مستقل در وابسته، مستقل در میانجی و میانجی در وابسته بررسی و آنگاه تأثیر متغیر میانجی ثابت نگه داشته و نا معناداری تأثیر متغیر مستقل در وابسته ارزیابی شد.

یافته‌ها

مدل‌های اندازه‌گیری پژوهش - که از نوع مدل تحلیل عاملی تأییدی بودند - شامل مدل‌های شفافیت سازمانی، آمادگی دولت الکترونیک، فناوری و ساختار سیستم‌های اطلاعاتی می - شدند. شرط لازم امکان آزمون مدل معادله ساختاری و فرضیات، پشتیبانی داده‌های نمونه از این مدل‌ها بود. بر اساس معناداری وزن‌های رگرسیونی در سطح اطمینان ۹۹ درصد، بر روایی همگرایی مدل‌ها دلالت داشت. ضمن اینکه شاخص‌های برازش مؤید آن‌ها بودند (جدول ۳). در ادامه، مدل معادله ساختاری ترسیم و در سطح اطمینان یاد شده آزمون شد (شکل ۲). بر اساس ضرایب رگرسیونی، همه روابط در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار بودند ($P < ۰/۰۰۱$). بدین ترتیب، فرضیات "الف" و "ب" پژوهش در این سطح اطمینان تأیید شدند. شاخص‌های برازش مدل نشان می‌دهند که مدل در سطح اطمینان یاد شده قابل تأیید است (جدول ۳).

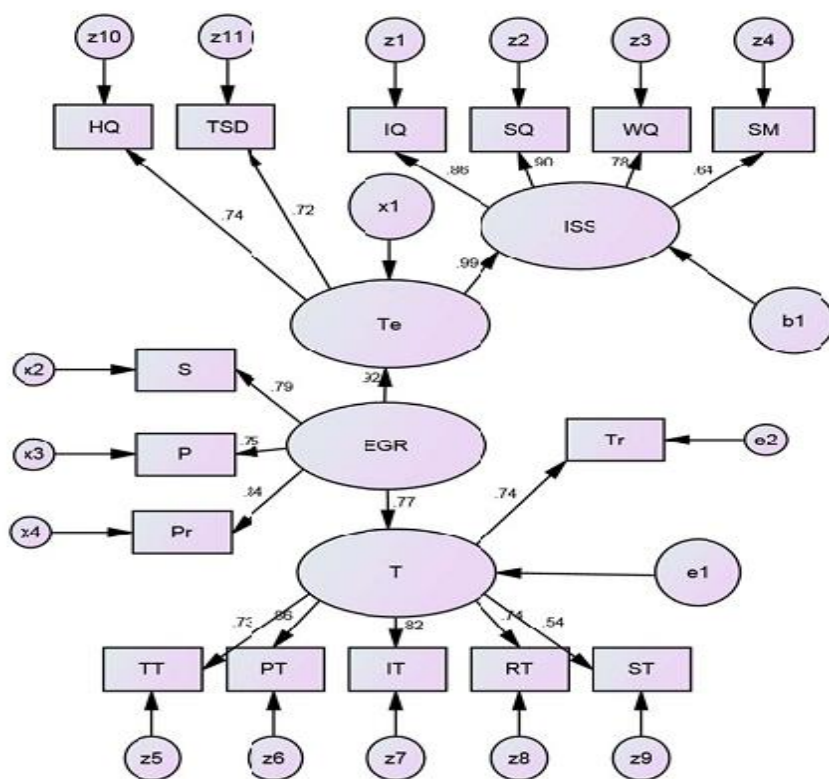
جدول ۳. شاخص‌های برازش مدل‌ها

مدل	CMIN/DF	IFI	TLI	CFI	RMSEA
-----	---------	-----	-----	-----	-------

¹ Baron & Kenny

۰/۱۲۳	۰/۹۸۶	۰/۹۵۸	۰/۹۸۶	۵/۶۶۶	اندازه‌گیری ساختار سیستم‌های اطلاعاتی
۰/۱۰۸	۰/۹۷۴	۰/۹۵۰	۰/۹۷۴	۴/۶۰۲	اندازه‌گیری فناوری
۰/۱۰۹	۰/۹۵۰	۰/۹۲۸	۰/۹۵۰	۴/۷۰۲	اندازه‌گیری آمادگی دولت الکترونیک
۰/۰۴۲	۰/۹۹۶	۰/۹۹۲	۰/۹۹۶	۱/۵۵۰	اندازه‌گیری شفافیت سازمانی
۰/۰۷۰	۰/۹۵۵	۰/۹۴۶	۰/۹۵۵	۲/۵۲۹	معادله ساختاری

شکل ۲. مدل معادله ساختاری پژوهش



به منظور بررسی میانجی بودن متغیر شفافیت سازمانی، تأثیر متغیرهای آمادگی دولت الکترونیک در شفافیت سازمانی، شفافیت سازمانی در اعتماد عمومی و آمادگی دولت الکترونیک در اعتماد عمومی ارزیابی شدند. طبق نتایج، ضرایب رگرسیونی مسیرها به ترتیب، ۰/۷۵، ۰/۷۳ و ۰/۶۰ و در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار بودند. وضعیت ضرایب رگرسیونی مدل پژوهش (به ترتیب، برآورد، برآورد استاندارد، نسبت بحرانی و سطح

معناداری) در جدول ۴ ارائه شده‌اند. با ثابت نگه‌داشتن تأثیر متغیر شفافیت سازمانی در مدل معادله ساختاری، ضریب رگرسیونی مسیر آمادگی دولت الکترونیک به اعتماد عمومی از ۰/۶۰ به ۰/۲۲ کاسته شد، ولی تأثیر شفافیت سازمانی همچنان معنادار بود؛ یعنی به‌رغم تأیید فرضیه «ج» در سطح اطمینان ۹۹ درصد، شفافیت سازمانی به‌طور جزئی بین اثر آمادگی دولت الکترونیک در اعتماد عمومی نقش میانجی ایفا می‌کند.

جدول ۴. وضعیت ضرایب رگرسیونی مدل معادله ساختاری

مدل	Estimate	S.E.	C.R.	P
آمادگی دولت الکترونیک ← فناوری	۱/۰۲	۰/۰۶	۱۶/۰۴	**
فناوری ← ساختار سیستم‌های اطلاعاتی	۱/۰۰			
آمادگی دولت الکترونیک ← شفافیت سازمانی	۰/۸۲	۰/۰۷	۱۱/۶۰	**
ساختار سیستم‌های اطلاعاتی ← کیفیت اطلاعات	۱/۰۰			
ساختار سیستم‌های اطلاعاتی ← کیفیت سیستم	۰/۹۴	۰/۰۴	۲۱/۲۷	**
ساختار سیستم‌های اطلاعاتی ← کیفیت وب‌سایت	۱/۰۴	۰/۰۶	۱۶/۶۲	**
ساختار سیستم‌های اطلاعاتی ← اقدامات امنیتی	۰/۹۵	۰/۰۸	۱۲/۵۸	**
آمادگی دولت الکترونیک ← راهبرد	۰/۸۹	۰/۰۶	۱۶/۱۶	**
آمادگی دولت الکترونیک ← فرآیند	۱/۰۰			
آمادگی دولت الکترونیک ← افراد	۱/۰۰	۰/۰۸	۱۵/۱۵	**
شفافیت سازمانی ← شفافیت پاسخ‌گویی	۱/۰۰			
شفافیت سازمانی ← شفافیت اطلاعاتی	۱/۱۵	۰/۰۸	۱۴/۳۹	**
شفافیت سازمانی ← شفافیت مشارکتی	۱/۱۵	۰/۰۸	۱۵/۱۲	**
شفافیت سازمانی ← شفافیت فراگیر	۱/۰۸	۰/۰۹	۱۲/۷۷	**
شفافیت سازمانی ← شفافیت محرمانه	۰/۶۲	۰/۰۷	۹/۱۹	**
شفافیت سازمانی ← اعتماد	۱/۴۱	۰/۱۱	۱۲/۹۴	**
فناوری ← پشتیبانی و توسعه فنی	۰/۹۶	۰/۰۷	۱۴/۱۵	**
فناوری ← کیفیت سخت‌افزار	۰/۹۸	۰/۰۷	۱۴/۷۸	**

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی اثر آمادگی دولت الکترونیک در اعتماد عمومی و تبیین نقش میانجی شفافیت سازمانی انجام شد. به این منظور، طبق نتایج پژوهش روشن شد که: (۱) شفافیت سازمانی در اعتماد عمومی تأثیر مثبت معناداری دارد؛ یعنی با افزایش شفافیت سازمانی بر میزان اعتماد عمومی افزوده می‌شود و به عکس. از آنجا که دولت‌ها باور دارند شفافیت می‌تواند باعث افزایش اعتماد عمومی شود، می‌کوشند تا شفافیت را در سازمان‌های دولتی افزایش دهند (نرگسیان و محمدزاده، ۱۳۹۳). از این رو، در تراز بین‌الملل، شفافیت ضرورتی برای ارتقای اعتماد عمومی به دولت تلقی می‌گردد (Shuler et al., 2010). در این میان، آن دسته از سازمان‌های دولتی نیز که می‌اندیشند اعتماد عمومی به آن‌ها از کف رفته است، به بازایی آن، به ویژه از طریق شفافیت امیدوارند، زیرا به زعم ایشان روح شفافیت از جمله عامل‌های مؤثر در بازآفرینی اعتماد عمومی است (DiPiazza & Eccles, 2002: 3).

بنا به ادعای نظری و نتیجه پژوهشی راولینز (۲۰۰۸ و ۲۰۰۹)، شفافیت در زمره بهترین راهبردهای افزایش اعتماد قلمداد می‌شود. این نتیجه همسنگ با نتیجه مطالعه جهانسوزی (۲۰۰۶) بود که نشان می‌داد بین شفافیت و اعتماد رابطه معناداری وجود دارد. بنا به اذعان وی، وقتی شفافیت سازمانی افزایش می‌یابد، بر میزان اعتماد نیز افزوده می‌شود و با کاهش اعتماد، تقاضا برای شفافیت فزونی می‌یابد. کما اینکه پوتنام (۱۹۹۵) نیز کاهش اعتماد عمومی به دولت‌ها را نتیجه شفافیت اندک آن‌ها می‌انگاشت. بر همین سیاق، از نظر تولبرت و موسبرگر (۲۰۰۶) نیز شفافیت از جمله معیارهای قضاوت درباره اعتماد به دولت محسوب می‌شدند.

(۲) آمادگی دولت الکترونیک تأثیر مثبت معناداری در شفافیت سازمانی دارد؛ لذا با افزوده شدن بر میزان آمادگی دولت الکترونیک، شفافیت سازمانی افزایش می‌یابد و به عکس. این نتیجه مدعای صاحبان نظری که دولت الکترونیک را در شفافیت سازمانی مؤثر می‌دانند، تأکید می‌کند (مانند Hazlett & Hill, 2003; West, 2004). لذا است که طی سنوات اخیر، دولت‌ها با هدف بهبود شفافیت، به دولت الکترونیک گرویده‌اند (Fuchs, 2006; Anderson, 2009; Cullier & Piotrowski, 2009) و مساعی آن‌ها برای این کار بیش از دیگر روش‌های متداول افزایش شفافیت بوده است (Mulgan, 2000). همچنین،

این نتیجه نافی ادعاهایی که دولت الکترونیک را کلید (Nami & Sharifi, 2006) و ضامن شفافیت (Jorgensen & Bozeman, 2007) می‌دانند، نیست. درست است که بسیاری از دولت‌ها، فناوری اطلاعات و ارتباطات را ابزاری برای ارتقای شفافیت می‌انگارند (Von Waldenberg, 2004) و بعضی از صاحبان نظر آن را مناسب و مقرون می‌دانند (Bertot et al., 2010) و طبق نتایج برخی تحلیل‌های آماری و مطالعات موردی چنین رابطه مستقیم معناداری برقرار است (Shim & Eom, 2008)، این نتیجه پژوهش حاضر نیز، صرفاً محدود به آمادگی دولت الکترونیک به عنوان یکی از فروع موضوع فناوری اطلاعات و ارتباطات، آن را تأیید می‌کند.

۳) شفافیت سازمانی میانجی جزئی تأثیر آمادگی دولت الکترونیک در اعتماد عمومی است؛ یعنی با افزایش آمادگی دولت الکترونیک، شفافیت سازمانی افزوده و از طریق آن آمادگی دولت الکترونیک به طور جزئی باعث بهبود اعتماد عمومی می‌گردد. در این ارتباط، پیش‌تر فلورینی (۲۰۰۰) نیز اذعان نموده بود که دولت الکترونیک مجرای مؤثری برای بهبود اعتماد عمومی به دولت از رهگذر شفافیت تلقی می‌شود. ضمن اینکه به ولچ و هینانت (۲۰۰۳)، استفاده از اینترنت در دولت الکترونیک بهبود اعتماد عمومی از رهگذر شفافیت را تسهیل می‌کند. هر چند که پژوهش‌ها به طور کلی نیز نشان داده بودند اعتماد عمومی به دولت با افزایش شفافیت از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات و دسترسی به اطلاعات بیشتر، افزوده می‌شود (Shim & Eom, 2009; Cho & Choi, 2004). البته، پژوهش حاضر نشان داد نه تنها آمادگی دولت الکترونیک با بهبود شفافیت سازمانی، تأثیر مثبت معناداری جزئی در اعتماد عمومی دارد، خود به تنهایی نیز موجب اعتماد عمومی است. طبق نتایج پژوهش، به تصمیم سازان و مدیران ارشد سازمان‌های دولتی و از جمله دانشگاه‌های دولتی کشور توصیه می‌شود تا شفافیت سازمانی را از ابعاد گوناگون (شفافیت سازمانی محرمانه، مشارکتی، فراگیر، اطلاعاتی و پاسخ‌گویی) افزایش دهند. به این منظور، استفاده از نتایج پژوهش‌های ترجیح‌بومی دیگر - که به منظور بررسی پیشایندهای مختلف شفافیت سازمانی انجام شده‌اند - پیشنهاد می‌گردد. همچنین، از آنجا که آمادگی دولت

1Florini

2Welch & Hinnant

الکترونیک از جمله راه‌های افزایش شفافیت سازمانی و اعتماد عمومی محسوب می‌شود، تقویت آن به دانشگاه‌ها و دیگر سازمان‌های دولتی پیشنهاد می‌گردد. به این منظور، با توجه به گویه‌های پرسشنامه آمادگی دولت الکترونیک، نظر داشت موارد زیر بایسته است:

استفاده از کارکنانی توانا و متعهد در واحد فناوری اطلاعات سازمان؛ تغییر فرآیند خدمت‌رسانی سازمان متأثر از بهره‌گیری از فناوری اطلاعات؛ داشتن هدف، راهبرد و برنامه‌های عملی معین در حوزه فناوری اطلاعات؛ برخورداری مسئولان استقرار دولت الکترونیک در سازمان از دسترسی به مدیریت ارشد سازمان و حمایت آن‌ها؛ ایجاد فراگردهایی معین برای مقایسه راهبرد دولت الکترونیک در سازمان با وضع اجرایی موجود آن، ضمن پایش و ارزیابی دائمی فعالیت‌های دولت الکترونیک در سازمان؛ استفاده از فناوری اطلاعات در همه شئون و فعالیت‌های افراد در سازمان؛ عرضه اطلاعات با کیفیت به ذی‌نفعان؛ همکاری با سایر سازمان‌های دولتی برای ارائه خدمات، انجام بهتر امور و حل مشکلات به نحو الکترونیک؛ ایجاد وب‌سایت با کیفیت؛ پیاده‌سازی اقدامات امنیتی شایسته برای فناوری اطلاعات سازمان؛ تمرکز اهداف حوزه فناوری اطلاعات بر فعالیت‌های اینترنتی؛ تدوین معیارهای استاندارد برای استفاده ارباب‌رجوع و کارکنان از فناوری اطلاعات در سازمان؛ مشارکت دادن ذی‌نفعان در طراحی، تغییر و توسعه سامانه‌های فناوری اطلاعات سازمان؛ بهره‌گیری از سخت‌افزارهای دارای کیفیت مطلوب برای فناوری اطلاعات سازمان؛ ترویج فناوری اطلاعات در سازمان به نحو رضایت‌بخش برای ذی‌نفعان؛ ارائه نرم‌افزارهای رایانه‌ای مطلوب برای ذی‌نفعان؛ و در اختیار بودن اغلب نرم‌افزار، سخت‌افزار و افراد پشتیبان آن‌ها در سازمان.

تعارض منافع

این پژوهش دارای هیچ‌گونه تعارض منافع نیست.

سپاس‌گزاری

بدین‌وسیله از حسن همکاری و مشارکت مدیریت و اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌های دولتی شهر شیراز در انجام این پژوهش، صمیمانه قدرشناسی و تشکر می‌گردد.

ORCID

Masoumeh Njibi



<http://orcid.org/0009-0008-3162-0890>

Mostafa Hadavinejad



<http://orcid.org/0000-0003-4496-6774>

منابع

فارسی

اصغری، حرمت و اسدی، اسماعیل. (۱۳۹۲). تأثیر پاسخ‌گویی بر اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی ایران). *خط مشی‌گذاری عمومی در مدیریت*، ۴(۱): ۵۳-۷۵.

جابر انصاری، محمدرضا و نجف‌بیگی، رضا و الوانی، سیدمهدی. (۱۳۹۵). راهکارهای ارتقاء اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی. *مطالعات قدرت نرم*، ۶(۱۵): ۱۳-۱. درویشی، محمدرسول و قائدی، محمدرضا و کشیشیان سیرکی، گارنیه و توحیدفام، محمد. (۱۴۰۰). مؤلفه‌های تأثیرگذار بر سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی با تأکید بر سیاست‌های متولیان فرهنگ و هنر جامعه کنونی ایران. *مطالعات هنر اسلامی*، ۱۸(۳): ۲۳۳-۲۲۰. زاهدی، شمس‌السادات و خانباشی، محمد. (۱۳۹۰). از اعتماد عمومی تا اعتماد سیاسی (پژوهشی پیرامون رابطه اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی در ایران). *پژوهش‌های مدیریت در ایران*، ۱۵(۴): ۹۶-۷۳.

شریف‌زاده، فتاح و ویشلقی، مهدیه. (۱۳۹۶). تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکتی بر رضایت ارباب‌رجوع شهرداری تهران با میانجی‌گری اعتماد عمومی. *پژوهش‌های مدیریت راهبردی*، ۲۳(۴): ۱۹۲-۱۷۵.

قلی‌پور، آرین و پیران‌نژاد، علی. (۱۳۸۷). ارتقای اعتماد عمومی و دموکراسی الکترونیکی: تبیین نقش دولت الکترونیک. *فصل‌نامه مدرس علوم انسانی*، ۱۲(۱): ۲۵۶-۲۱۹.

منتظری، محمد و قاسمی، حاکم و کشاورز ترک، عین‌اله و صلح‌جو، محمدرضا. (۱۳۹۸). تحلیل عوامل مؤثر بر آینده اعتماد عمومی به دولت جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۲۴: ارائه یک الگو. *آینده‌پژوهی ایران*، ۴(۱): ۱-۲۷.

نرگسیان، عباس و محمدزاده، رقیه (۱۳۹۳). بررسی تأثیر نقش عدالت‌زبانی در ارتقای اعتماد و مشارکت عمومی شهروندان (مورد مطالعه: منطقه ۶ شهر تهران). *مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۲(۴)، ۳۷-۵۲.

References

- Asghari, H., & Assadi, E. (2013). Investigating the effect of accountability on public trust and in political trust (case study: Iranian public organizations). *Iranian Journal of Public Administration Mission*, 4(1), 53-75. [In Persian]
- Darvishi, M.R., Qhaedi, M.R., Keshishian Siraki, G., & Tohid Fam, M. (2021). Influences affecting social capital and public trust with a prominence on the policies of the guardians of art and culture in current iranian society. *Islamic Art*, 18(3), 220-33. [In Persian]
- Gholipour, A., & Pirannejad, A. (2008). Promotion of public trust and e-democracy: Exploration of the role of e-government. *Management Research in Iran*, 12(1), 219-56. [In Persian]

Translated References into English

- Jaber Ansari, M.R., Najafbeygi, R., & Alvani, S.M. (2017). Strategies to improve public trust in governmental agencies. *Soft Power Studies*, 6(2), 8-20. [In Persian]
- Montazeri, M., Ghasemi, H., Keshavarz Tork, E., & Solhju, M.R. (2019). Analysis of effective factors on future of public trust in government of I. R. Iran in 2045: Offering a pattern. *Semiannual Journal of Iran Futures Studies*, 4(1), 1-27. [In Persian]
- Nargesian, A., & Mohammadzadeh, R. (2014). Study the linguistic justice role in promoting public confidence and public participation of citizens. *Public Organization Management*, 2(4), 37-56. [In Persian]

- Sharifzadeh, F., & Vishlaghi, M, (2018). The impact of corporate social responsibility on Tehran municipality customers' satisfaction mediated by public trust. *Strategic Management Research*, 23(4), 177-94. [In Persian]
- Tat-Kei ho, A. (2002). Reinventing local governments and the e-government Initiative. *Public Administration Review*, 62(4), 434-44.
- Zahedi. Sh., & Khanbashi, M. (2012). From public trust to political trust (A research about the relationship between public and political trust in iran). *Management Research in Iran*, 15(4), 73-95. [In Persian]

استناد به این مقاله: نجیبی، معصومه و هادوی نژاد، مصطفی. (۱۴۰۳). از آمادگی دولت الکترونیک تا اعتماد عمومی: تبیین نقش میانجی شفافیت سازمانی. *دولت‌پژوهی*، ۱۰(۴۰)، ۳۰۵ - ۳۲۸. doi: 10.22054/tssq.2025.62416.113



The State Studies Quarterly is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License

