

Investigating the Relationship between Corruption and Trust Related to Transparency and Citizen Satisfaction

Abbas Nargesian

*Corresponding author, Assistant Prof. of Public Administration, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: anargesian@ut.ac.ir

Ghasemali Jamali

M.Sc. of Public Administration, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: gh.jamali@ut.ac.ir

Masoud Harati

M.Sc of Public Organization Management, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: haratimasoud93@ut.ac.ir

Hossein Azari

M.Sc. of Public Administration, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: hossein.azari@ut.ac.ir

Abstract

Objective: Focusing on corruption, transparency, trust, and satisfaction of citizens is a priority in order to achieve a desirable and ideal society. The main objective of this research is to study these factors.

Methods: This study is a practical field study in which the data are collected according to the premises of descriptive studies. This survey research relates the variables based on causal relationships. Research Population consists of Tehran citizens in district #8 where random cluster sampling method has been applied. The data were collected and analyzed in a form of a questionnaire.

Results: The results show that clarity has a significantly positive effect on citizens' trust and satisfaction; besides, trust has a significantly positive effect on citizens' satisfaction. At the same time, transparency has a significantly negative effect on corruption and corruption has a significantly negative effect on citizens' trust and satisfaction.

Conclusion: An ideal government should pursue more transparency in the reduction of corruption at the community level and, with this; citizens' satisfaction and trust will be achieved.

Keywords: Trust, Good governance, Citizen satisfaction, Transparency, Corruption.

Citation: Nargesian, A., Jamali, Gh., Harati, M., & Azari, H. (2018). Investigating the Relationship between Corruption and Trust Related to Transparency and Citizen Satisfaction. *Journal of Public Administration*, 10(2), 289-310. (in Persian)

Journal of Public Administration, 2018, Vol. 10, No.2, pp. 289-310

DOI: 10.22059/jipa.2018.255605.2250

Received: December 12, 2017; Accepted: May 12, 2018

© Faculty of Management, University of Tehran

بررسی ارتباط فساد و اعتماد در رابطه بین شفافیت و رضایت شهروندان

عباس نرگسیان

* نویسنده مسئول، استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: anargesian@ut.ac.ir

قاسمعلی جمالی

کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: gh.jamali@ut.ac.ir

مسعود هراتی

کارشناس ارشد مدیریت سازمان‌های دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: haratimasoud93@ut.ac.ir

حسین آذری

کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: hossein.azari@ut.ac.ir

چکیده

هدف: برای دستیابی به یک جامعه مطلوب و آرمانی، توجه به فساد، شفافیت، اعتماد و رضایت شهروندان در اولویت قرار دارند که هدف اساسی این پژوهش نیز بررسی این عوامل است.

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است، از لحاظ چگونگی گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی (غیرآزمایشی) و از شاخه مطالعات میدانی محسوب می‌شود و از نظر ارتباط بین متغیرهای پژوهش از نوع علی است. روش اجرای پژوهش نیز پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل شهروندان محترم منطقه ۸ شهر تهران می‌شود. نمونه‌گیری آن به روش تصادفی خوشه‌ای صورت گرفته است و داده‌ها نیز به کمک ابزار پرسشنامه گردآوری و تجزیه و تحلیل شده‌اند.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد شفافیت بر اعتماد و رضایت شهروند و همچنین اعتماد بر رضایت شهروند، تأثیری مثبت و معناداری دارد. در عین حال شفافیت بر بروز فساد و بروز فساد بر اعتماد و رضایت شهروندی، اثر معکوس و معناداری را نشان می‌دهد.

نتیجه‌گیری: دولت ایده‌آل باید با شفافیت بیشتر، مسئله کاهش فساد را در سطح جامعه دنبال کند و با تحقق آن، رضایت و اعتماد شهروندان دست یافتنی خواهد شد.

کلیدواژه‌ها: اعتماد، حکمرانی خوب، رضایت شهروند، شفافیت، فساد.

استناد: نرگسیان، عباس؛ جمالی، قاسمعلی؛ هراتی، مسعود؛ آذری، حسین (۱۳۹۷). بررسی ارتباط فساد و اعتماد در رابطه بین شفافیت و رضایت شهروندان. *فصلنامه مدیریت دولتی*، ۱۰(۲)، ۲۸۹-۳۱۰.

فصلنامه مدیریت دولتی، ۱۳۹۷، دوره ۱۰، شماره ۲، صص. ۲۸۹-۳۱۰

DOI: 10.22059/jipa.2018.255605.2250

دریافت: ۱۳۹۶/۰۹/۲۱، پذیرش: ۱۳۹۷/۰۲/۲۲

© دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

مقدمه

امروزه برای بقای حکومت‌ها و دولت‌ها به برقراری سیستمی عاری از هرگونه فساد نیاز است تا با هدف رسیدن به یک جامعه مردم‌سالار، برای کسب اعتماد و رضایت مردم قدم بردارند. در راستای این آرمان که با مشارکت فعال شهروندان در امور سیاسی و اجتماعی تحقق می‌یابد، سازوکاری به نام شفافیت وجود دارد. اطلاعات که یکی از حیاتی‌ترین عناصر در جوامع امروزی به شمار می‌رود، به وسیله شفافیت میان دولت‌مردان و شهروندان در گردش است تا نقش اثربخش آن ظهور پیدا کند. با گذشت زمان نیاز به شفافیت در هر جنبه‌ای از زندگی ما بیشتر می‌شود و به مهم‌ترین مسئله در اداره امور کشورها و سازمان‌های دولتی و بیشترین بحث رواج‌یافته بین مردم تبدیل شده است. امروزه شفافیت به عنوان خط مقدم سیاست‌های داخلی کشورها و جهان، فعالیت‌های مذهبی و سکولار، آموزش و پرورش، امور اجتماعی و فرهنگی و از موضوع‌های مهم سازمان ملل متحد و ... در دستور کار قرار گرفته است (الیور، ۲۰۰۴: ۱).

بسیاری از جوامع بر این باورند که شفافیت، تخلفات دولتی را به واسطه اثری که همچون تابش نور آفتاب^۱ دارد، کاهش خواهد داد (هلد، ۲۰۰۶). امروزه سرعت تقاضا برای شفافیت نیز رو به افزایش است و سازمان‌ها در هر دو بخش عمومی و خصوصی به سوی بیشتر شفاف شدن، در حرکت هستند. شفافیت علاوه بر ارتقای پاسخگویی، موجب ترویج اعتماد عمومی به دولت می‌شود. این به دلیل آن است که شفافیت را می‌توان برای تصحیح برداشت‌های نادرست از عملکرد دولت که به واسطه کمبود یا فقدان اطلاعات به وجود می‌آید، به کار برد. ایم، پرومسی و لی (۲۰۱۳) معتقدند که شهروندان اغلب در مورد آنچه دولت برای آنها انجام می‌دهد یا چطور به خوبی عمل می‌کند، اطلاعات عینی ندارند که در نتیجه آن به عملکرد دولت محلی بیش از حد انتقاد می‌شود. یکی از سه مسئله بزرگی که اندیشمندان مدیریت دولتی با آن مواجه‌اند، اعتماد است (رابرت بهن، ۱۹۹۵) و همواره کسب رضایت شهروندان و به دنبال آن اعتماد مردم، چالش اولویت‌داری برای سازمان‌های عمومی محسوب می‌شود.

در یکی از گزارش‌های جهانی تحت عنوان گزارش حکومت داده باز (پروژه عدالت جهانی)، دولت‌ها بر اساس ابعادی همچون قوانین و اطلاعات حکومتی منتشرشده، حق دسترسی به اطلاعات، مشارکت مدنی و مکانیزم‌های دادخواهی به ارزیابی و رتبه‌بندی کشورها پرداخته‌اند. در آخرین ارزیابی‌های این گزارش در سال ۲۰۱۵، ایران با امتیاز ۰/۳۵ دارای رتبه ۹۹ بین ۱۰۲ کشور شده است. همچنین در آخرین گزارش شاخص توسعه دولت الکترونیک در سال ۲۰۱۶ با بررسی سه مؤلفه کلی خدمات آنلاین، زیرساخت‌های مخابراتی و سرمایه انسانی، کشور ایران در سطح متوسط و با کسب شاخص توسعه دولت الکترونیک ۰/۴۶۴۹ (بین ۰/۲۵ تا ۰/۵) در رتبه ۱۰۶ جهان قرار گرفته است (جمالی، نرگسیان و پیران نژاد، ۱۳۹۶: ۶۳). با نگاه به این گزارش‌ها فارغ از دخالت‌های سیاسی و با هدف تمرکز بر حل این مسائل و افزایش فهم ما از نقش ارتباط بین فساد و اعتماد در رابطه بین شفافیت و رضایت شهروندان و همچنین با توجه به اینکه تا کنون بین پژوهش‌های داخلی هیچ تلاشی این چهار عامل را یک جا بررسی نکرده و برخی فقط دو عامل و

پژوهش‌های اندکی سه عامل را بررسی کرده‌اند، امید است با انجام این پژوهش ضمن کمک به توسعه ادبیات و نیز گسترش زمینه‌ای برای پژوهش‌های آتی، برای دست‌اندرکارانی که به دنبال توسعه و پرورش سیاست‌هایی برای بهبود رضایت شهروندان هستند، بینش و درون‌بینی ایجاد شود. در ادامه فساد، شفافیت، اعتماد و رضایت توضیح داده می‌شود و پس از ترسیم مدل مفهومی، فرضیه‌ها آزمون خواهند شد. در نهایت نیز یافته‌های پژوهش ارائه شده، نتیجه‌گیری می‌شود و پیشنهادها مطرح می‌شوند.

پیشینه نظری پژوهش

فساد

فساد چیزی جدید و در لغت مترادف با معانی متعددی همچون تباهی، خرابی، نابودی، زیان، ظلم و ستم، شرارت و بدکاری، کینه و دشمنی، فتنه و آشوب، در نظر گرفته شده است.

با مطالعه گذشته با موارد گوناگونی از بحث پیرامون فساد روبه‌رو خواهیم شد. کتیبه‌های سال ۸۷۳ پیش از میلاد به رشوه‌دهنده‌ای اشاره دارد که توانست از اتهامات مربوط به تخصیص زمین‌های کشاورزی فرار کند. همچنین نسخه خطی ۲۵۰۰ ساله هند بر نیاز مدیران به مبارزه با فساد تأکید دارد. فساد در دهه‌های ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰، برای ایالات متحده رسوایی‌هایی به بار آورد که پوشش رسانه‌ای گسترده توسط مطبوعات آزاد به زندانی شدن برخی از نزدیکان رئیس‌جمهور با پست‌های قدرتمند در دولت منجر شد. امروزه فساد در فرهنگ‌ها، نظام‌ها و اقتصادها گسترده‌تر، متنوع و فراگیر شده است و به مرور زمان اقدامات برای مقابله با آنها نیز در اندازه و نوع خود گسترش می‌یابند (بلایند، ۲۰۱۴: ۱۰۹).

فساد در بستری که دولت ایجاد کرده، پرورش می‌یابد. یعنی شرایطی که دست برخی از افراد را باز گذاشته تا موانع را دور زده یا بکوشند تا با دادن رشوه به کسانی که در رأس برخی دستگاه‌های دولتی هستند امتیازاتی به دست آورند (الوانی، ۱۳۷۹: ۶۸). بانک جهانی و سایر نهادهای بین‌المللی فساد را به معنای سوءاستفاده از منصب عمومی برای نفع شخصی تعریف کرده‌اند (بانک جهانی، ۱۹۹۷: ۱۱۲).

برنامه توسعه سازمان ملل، مشخصه‌های یک سیستم مستعد فساد را این طور بیان می‌کند:

- تمرکز قدرت در قوه مجریه و ضعف و نبود یک سیستم موازنه و متعادل.
- شفافیت ضعیف در زمینه تصمیمات اجرایی ضمن دسترسی محدود به اطلاعات.
- سیستم نظارتی دستکاری‌شده همراه با اختیاراتی که تصمیم‌گیری‌های خودسرانه به دنبال دارد.
- ضعف سیستم پیش‌بینی و اجرای قاطع.
- سیستم کنترل اجتماعی نرم همراه با حد تحمل بالا در برابر فعالیت‌های اجتماعی مفسدانه. (برنامه توسعه سازمان ملل، ۲۰۰۴: ۳-۲)

فساد اداری از دوران ماقبل تاریخ بوده، اما فهم مشترکی که از دهه ۱۹۹۰ به دست آمده است از آن به عنوان «استفاده از امکانات عمومی (دفتر اداری) برای نفع خصوصی و غیرقانونی» یاد می‌شده و رواج یافته است. در حالی که

تلاش برای رسیدن به تعاریف استاندارد برای پدیده پیچیده و چندوجهی همچون فساد باید ستایش شود، ولی محققان معتقدند که چنین توصیف‌هایی برای پوشش دادن کل فضای فساد، ابتدایی است و به تعریفی جامع و هدفمند از فساد با تأکید بر پیوستگی زنجیره‌وار میان علل، کنترل‌ها و پیامدها نیاز است. به بیان دیگر تمرکز جامع در مورد اینکه چگونه فساد ممکن است ظهور، پرورش، افزایش و کاهش یابد، می‌تواند چشم‌اندازهای نظری و عملی فساد را روشن کند (بالیند، ۲۰۱۴: ۱۰۷).

حکمرانی الکترونیک و حکمرانی خوب

حکمرانی الکترونیک، استفادهٔ بخش عمومی از فناوری اطلاعات و ارتباطات با هدف بهبود ارسال خدمات و اطلاعات، تشویق مشارکت شهروندان در فرایند تصمیم‌گیری و پاسخگوتر، شفاف‌تر و مؤثرتر ساختن دولت است. از آنجا که حکمرانی الکترونیک می‌تواند سبب تغییری در روش ارتباط شهروندان با دولت و با یکدیگر شود، مفهوم گسترده‌تری از دولت الکترونیک را دربرگرفته و به دنبال درگیر کردن، توانا ساختن و قدرت دادن به شهروندان است. بایوکنین (۲۰۱۱) افزایش سادگی، خلاق مداری، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و شفاف‌کردن حکمرانی را از اهداف حکمرانی الکترونیک برمی‌شمرد (عبادی و پیران نژاد، ۱۳۹۳). حکمرانی الکترونیک شامل دولت الکترونیک همراه با مشارکت برخط ذی‌نفعان در فرایندهای شکل‌دهی، بحث و اجرای خط‌مشی‌های عمومی است. به بیانی دیگر، حکمرانی الکترونیک شامل دموکراسی الکترونیک و دولت الکترونیک است (استوییکا و ایلاس، ۲۰۰۹).

رابطه میان دولت الکترونیک و حکومت‌داری خوب، صریح و نمایان است. فینگر و پیکاد (۲۰۰۳) بیان کردند که دولت الکترونیک ابزاری است که سعی دارد با به کارگیری فناوری جدید اطلاعات و ارتباطات، فاصله میان دولت و مردم را کاهش داده و به شهروندان کمک کند تا خدمات مورد نیاز خود را با هزینه کمتر، سرعت بیشتر و با کیفیت مطلوب‌تر از سازمان‌های دولتی دریافت کنند. تعقیب چنین اهدافی دقیقاً در راستای آرمان‌های حکومت‌داری خوب قرار دارد. توسعه مشارکت شهروندان و سایر اجزای جامعه مدنی، ارتقای سطح پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی دولت و کارکنان آنها، شفافیت فرایندهای کاری، افزایش سطح آگاهی‌های عمومی، ارتقای میزان کارایی و اثربخشی فعالیت‌های سازمان‌های دولتی، کاهش هزینه‌ها و اندازه دولت، گسترش عدالت اجتماعی از طریق دسترسی برابر شهروندان به اطلاعات و منابع عمومی، نظارت مستقیم مردم و باز بودن باب انتقاد و پیشنهاد برای بخش غیردولتی و شهروندان، از جمله آرمان‌های مستتر در ایده حکومت‌داری خوب است و جالب است که دولت الکترونیک با توجه به ظرفیت بالایی که در آن نهفته است، بخش شایان توجهی از آنچه برای رسیدن به اهداف حکومت‌داری خوب ضروری است را دارد (فرهادی نژاد، ۱۳۸۵: ۲۶).

شفافیت

مدت‌هاست شفافیت به عنوان سنگ بنای حاکمیت خوب در نظر گرفته شده است. شفافیت می‌تواند تصمیم‌گیری را بهبود بخشد، از فساد جلوگیری کند، پاسخگویی را افزایش داده و شهروندانی آگاه و فهیم پرورش دهد (پرومسی،

۲۰۱۵ ب). در اصطلاح، کاربرد شفافیت در مورد اطلاعات، داده‌ها و رویه‌ها به معنای «آشکار بودن» و «در دسترس بودن» در راستای بررسی و نظارت بر آنها است (اسکاوتر، ۲۰۱۱: ۱۳۴۳). شفافیت در اشکال مختلف رخ می‌دهد ولی می‌توان گفت که اطلاعات وقتی شفاف است که ابتدا امکان مشاهده بودن آنها و سپس اجازه استنتاج نتایج صحیح از آن اطلاعات (قابل استنتاج بودن) وجود داشته باشد (رینارس و گریم ملیکویجنز، ۲۰۱۵: ۶۱۲). به طور کلی شفافیت به میزان دسترسی منظم ذی‌نفعان خارجی به اطلاعات و جزئیات فعالیت سازمان‌های عمومی اشاره دارد (میجر، ۲۰۱۳).

برای افشا می‌شود باید جامع باشد. به این معنا که تمامی مسائل و جزئیات مورد نیاز برای درک اقدامات دولت را دربر گیرد. محققان چارچوب‌های چندگانه و متنوعی را برای به دست آوردن درک قاعده‌مند از انواع اطلاعاتی که برای ارتقای شفافیت دولت وجود دارد، بیان می‌کنند. کوچینیلو و ناسی (۲۰۱۴) شفافیت دولت محلی را به چهار بعد تقسیم می‌کند. نخست مفهوم نهادی است که بر افشای اطلاعات مربوط به فعالیت‌های سازمان‌های عمومی تمرکز دارد. دومین بعد سیاسی است که به اطلاعات نمایندگان سیاسی اشاره دارد، همانند حقوق و دستمزد آنها و حضور در جلسات. بعد سوم مربوط به مدیریت مالی است و مشخص می‌کند که چگونه بازیگران بخش عمومی از منابع مالی اختصاص یافته، استفاده می‌کنند. بعد چهارم شفافیت، ارائه خدمات است که نحوه انجام دولت در تحویل و ارائه خدمات عمومی را مشخص می‌کند. بر این اساس، افشای اطلاعات مربوط به هر یک از این ابعاد، ضروری است تا شهروندان بتوانند به درک جامعی از اینکه هر یک از مؤلفه‌های عملکرد دولت محلی چگونه عمل می‌کنند، دست پیدا کنند (پرومسی، ۲۰۱۵ ب).

برخی از محققان معتقد هستند شفافیت خارجی می‌تواند برای رسیدن به اهداف مطلوبی همانند پاسخگویی، کاهش فساد یا افزایش اعتماد و مشروعیت به عنوان ابزار به کار رود. ولی شفافیت بیش از حد نیز می‌تواند به اعتماد عمومی یا عملکرد آسیب بزند. به طور کلی می‌توان گفت که به درجه خاصی از شفافیت خارجی نیاز است تا نوعی از پاسخگویی را ایجاد کند و به جهان خارج اجازه ارزیابی نقادانه دهد (رینارس و گریم ملیکویجنز، ۲۰۱۵: ۶۱۱ و ۶۱۲). پیامدهای منفی احتمالی شفافیت بیشتر را می‌توان این طور تشریح کرد که همزمان با ارتقای شفافیت، امکان مشاهده فسادها بیشتر شده و همین عامل باعث ایجاد نگرش منفی یا ناامیدی و به دنبال آن بی‌تفاوتی نسبت به مقابله با فساد (همه جا فراگیر شده و کاری از دست ما بر نمی‌آید) بین عموم مردم می‌شود.

اعتماد

ادبیات اعتماد قدمت طولانی و گسترده‌ای دارد. اعتماد را می‌توان یک مفهوم چند رشته‌ای به حساب آورد که با طیف گسترده‌ای از تعاریف همراه است. به همین دلیل روسو و همکاران (۱۹۹۸) سعی کردند که از اعتماد، تعریفی فراگیر تدوین و ارائه کنند. انتظارات مطمئن و تمایل به قبول خطر از اجزای مهم همه تعاریف است. بر اساس این اجزا روسو و همکاران اعتماد را «حالت روان شناختی که دربردارنده قبول خطرپذیری بر پایه انتظارات مثبت از اهداف یا رفتار دیگری است» تعریف کرده‌اند. این به معنای آن است که اعتماد به عنوان قابلیت اعتماد مشاهده‌شده و درک‌شده از دیگری در نظر گرفته می‌شود. مفهوم چند بعدی بودن به وسیله تعداد کثیری از محققان همچون مک نایت و شروانی (۲۰۰۶)، روسو و همکاران (۱۹۹۸)، میشر (۱۹۹۶) و مایر و همکاران (۱۹۹۵) تصدیق شده است (گریم ملیکویجنز، ۲۰۱۰: ۸ و ۹).

اعتماد، انتظار مثبتی است در رابطه با اینکه طرف مقابل در گفتار، کردار و تصمیم‌های خود فرصت طلبانه رفتار نکند (گوردون، ۲۰۰۰: ۲۹۸). بر اساس نظر نیهان (۲۰۰۰) اعتماد، اطمینان یک فرد به دیگری است در این مورد که به شیوه‌ای قابل پیش‌بینی، اخلاقی و عادلانه عمل کند. همچنین ولز (۲۰۰۰) اعتماد را مفهومی چند بعدی برشمرد که دربرگیرنده اعتماد بین شخصی، اعتماد دوگانه، اعتماد سازمانی، اعتماد سیاسی، اعتماد اجتماعی (عمومی)، اعتماد در محل کار و اعتماد بین سرپرست و زیردستان است (زارعی متین، طهماسبی و موسوی، ۱۳۸۸).

در سطحی گسترده‌تر به ویژه در ارتباط میان شهروندان و دولت، کیم (۲۰۰۵) این‌طور بیان می‌کند که انتظارات مثبت که تصمیم‌ها بر اساس آن اتخاذ می‌شوند، معمولاً به درک شهروندان از اعتماد به دولت نشئت می‌گیرد (کیم، ۲۰۰۵). برای ارائه فهمی بیشتر از ساختار درک شهروندان از اعتماد به دولت، گریم ملیکویجنز (۲۰۱۲: ۵۴) ادراک اعتماد را به سه بعد شایستگی، خیرخواهی و صداقت تقسیم می‌کند. برخی محققان (همچون متلر، ۲۰۱۱؛ بوول و نورتون، ۲۰۱۳) شفافیت بیشتر را موجب اعتماد بیشتر به دولت می‌دانند. به بیان دیگر هنگامی که شهروندان اطلاعات بیشتری درباره دولت خود داشته باشند، نگاه مثبتی را از دولت درک خواهند کرد (پرومسیکی، ۲۰۱۵: پ).

رضایت شهروند

انتظارات و خواسته‌های شهروندان ممکن است به دلایل زیادی تغییر کند. کمبود منابع شهری و همچنین انتظارات بالا، آنها را مجبور می‌کند که بهره‌ورتر و کارآمدتر شوند. تجارب گذشته جامعه، سطح تحصیلات، ویژگی‌های شخصی، تبلیغات و ارتباط با عموم مردم در رابطه با خدمات، پیوند با محیط زیست و فراهم کردن اطلاعات فوق‌العاده در سطح رضایت ذی‌نفعان (شهروندان) مؤثر است. گوکاس و الپتارکر (۲۰۱۱: ۱۲۴) نارضایتی شهروندان از خدمات ارائه‌شده شهرداری را به سه دلیل عمده می‌دانند، اولویت نداشتن خط‌مشی‌ها و سیاست‌های عمومی، نبود بهره‌وری و روابط بین حُکام محلی و اشخاص ثالث که بر اساس منافع شخصی شکل گرفته است (آکگل، ۲۰۱۲).

بررسی‌ها در حوزه شهروند و رضایت فردی به معیار اطلاعات عملکردی گسترده‌ای در سراسر کشورها، خدمات و سطوح دولت تبدیل شده است (بوکرت، ون دوال و کمپن، ۲۰۰۵). هولزر و یانگ (۲۰۰۴) رضایت شهروند را به عنوان روش کلیدی غلبه بر بسیاری از مشکلات سنجش نتایج نهایی در بخش دولتی در نظر گرفته‌اند که معیارهای ذهنی و شهروند محور نسبت به معیارهای کیفی یا نتایج، بیشتر به کار گرفته می‌شود. همچنین با توجه به مطالعه‌های ویلیامز (۱۹۹۴)، کراویتز (۱۹۹۸)، استیپاک (۱۹۷۹)، رایزین و همکاران (۲۰۰۴)، ون دوال و رایزین (۲۰۱۱) و ون رایزین (۲۰۱۳) به رضایت شهروند به عنوان یک شاخص نتیجه خدمات به صورت پایه و اساسی بالقوه توجه شده است (السن، ۲۰۱۵).

شش عامل برای سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد سازمان‌ها به شرح زیر در نظر گرفته شده است: شناسایی نیازهای جامع، برنامه‌ریزی بلندمدت، برنامه‌ریزی کوتاه‌مدت، ایجاد ارتباط با شهروندان، ارزیابی خدمات و اتخاذ سیاست‌های حمایتی (گاتیس، ۲۰۱۰).

در تحقیقات روی عوامل مؤثر بر رضایت شهروند از خدمات شهری عموماً عوامل مختلفی همچون ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (دوراند، ۱۹۷۶ و لووریچ و تیلور، ۱۹۷۶)، نگرش‌های سیاسی (کریستنسون و تیلور، ۱۹۸۳ و دِهوگ، لوری و لیونز، ۱۹۹۰)، ارتباط فردی با دولت محلی (هیرو و دیورند، ۱۹۸۵)، ویژگی‌های جغرافیایی یا قضایی (دِهوگ و لوری و لیونز، ۱۹۹۰)، ارائه یا دسترسی به خدمات (فیتزجرالد و دورانت، ۱۹۸۰)، یا نتیجه خدمت عینی یا میزان هزینه (براون و کولتر، ۱۹۸۳ و استیپاک، ۱۹۷۹) در نظر گرفته شده است (ون رایزین، ۲۰۰۴).

فساد، اعتماد و رضایت شهروند

اعتماد و رضایت شهروند از عواملی هستند که همیشه در کنار هم وجود داشته و به دنبال هم قرار دارند. ولج، هینانت و مون (۲۰۰۴) به طور خلاصه در نتایج خود بیان می‌کنند که تعامل بین اعتماد و رضایت، بازگشتی است، اعتماد به رضایت منجر می‌شود و برعکس (۳۷۷).

برنامه توسعه سازمان ملل متحد^۱ فساد را به شکل زیر معرفی کرده است:

$$\text{فساد} = (\text{انحصار} + \text{نفع شخصی}) - (\text{پاسخگویی} + \text{اعتماد} + \text{شفافیت})^2$$

دانشمندان علوم سیاسی معتقد هستند که فساد شامل سوءاستفاده سیاستمداران از قدرت به نفع خود است و این، اعتماد شهروندان به نهادهای سیاسی را کاهش می‌دهد (تئوبالد، ۱۹۹۰).

بارکر و کارتر (۱۹۹۴) معتقدند فساد، بدون در نظر گرفتن اشکال آن، عملکرد خدمات عمومی و رضایت عموم را کاهش می‌دهد. فساد درک‌شده، احترام عمومی به دولت را به عنوان یک ارائه‌دهنده خدمات کاهش می‌دهد و شهروندان را ناامید می‌کند، در نتیجه موجب نگرانی درباره دولت می‌شود. بنابراین انتظار داریم که رابطه بین فساد و رضایت منفی باشد (پارک و بلنکینسوپ، ۲۰۱۱: ۲۵۵).

برخی مطالعات که رابطه بین فساد و اعتماد را تحلیل می‌کنند، نتیجه‌گیری می‌کنند که بین فساد و اعتماد بین فردی، رابطه منفی قوی وجود دارد. از سوی دیگر، مورنو (۲۰۰۲) استدلال می‌کند که در جوامعی که سطح اعتماد بین فردی بالایی وجود دارد، اقدامات فاسد نیز بیشتر است. زیرا اعتماد نقش مهمی را در رابطه بین افراد فاسد ایفا می‌کند. علاوه بر این دیویس و همکاران (۲۰۰۴) نتیجه می‌گیرند که کسانی که به دیگران اعتماد ندارند بیشتر احتمال دارد که به این باور برسند که نظام سیاسی فاسد است. ریچی (۲۰۱۰) نشان می‌دهد که فساد افزایش یافته، اعتماد عمومی را کاهش می‌دهد و فساد دولتی، جامعه را به جامعه غیرقابل اعتماد، تبدیل می‌کند. در مقابل برابری بیشتر و فساد کم به برنامه‌های رفاه اجتماعی و سطح بالای اعتماد عمومی منجر می‌شود (کوبه، ۲۰۱۳: ۱۲۱).

فساد و شفافیت

در دهه‌های اخیر موج گسترده‌ای از تحقیقات درباره علل فساد، انجام و به طور کلی فساد، نه تنها مشکلی اخلاقی

1. UNDP

2. Corruption = (monopoly + discretion) - (accountability + integrity + transparency)

محسوب می‌شود، بلکه مانع عمده‌ای برای توسعه و رشد در بخش‌های بزرگ جهان به شمار می‌رود. در این بین شفافیت، به عنوان یکی از مهم‌ترین داروهای ضد فساد به شمار رفته است (لینست و نارین، ۲۰۱۰).

با اینکه اثربخشی شفافیت بیشتر به عنوان یک استراتژی ضد فساد در نظر گرفته می‌شود، منطقی به نظر می‌رسد که در جوامع بسیار سلسله‌مراتبی که فاصله قدرت میان مسئولان رده پایین و مقامات بلندپایه دولتی بسیار گسترده است، شفافیت بیشتر باید به نفع طبقه متوسط باشد؛ زیرا مسئولان رده پایین اغلب اهرم‌های بسیار کمی نسبت به مقامات دولتی بلند پایه دارند و مقامات ممکن است درباره این واقعیت نگران نباشند که مسئولین رده پایین جامعه قادر به افشای جنایات آنها باشند (پی‌ساختن و پینتو، ۲۰۱۰: ۲۶۲). با این حال، پی‌ساختن و پینتو (۲۰۱۰) نشان دادند که حتی مقامات رده پایین یا حتی فقیرترین افراد سطح جامعه نیز می‌توانند از مزایای شفافیت بهره‌مند شوند. آنها معتقد هستند که شفافیت بیشتر، همیشه باعث کاهش سطح فساد می‌شود.

به اعتقاد لینست و نارین (۲۰۱۰) شفافیت به خودی خود - به سادگی اطلاعاتی که در دسترس است - برای جلوگیری از فساد و سایر اشکال آن به اندازه کافی کار خواهد کرد. با وجود این شفافیت می‌تواند ابزاری مهم در برابر فساد باشد. ولی باید به دو نکته توجه کرد: اولاً دو نوع شفافیت وجود دارد که به دلایل مختلف و با قدرت متفاوتی بر فساد تأثیر می‌گذارد. شفافیتی که تحت کنترل عامل (مثل نهادها و بازیگران تحت نظارت) است و شفافیتی که تحت کنترل فوری عامل نیست (مثل مردم، رسانه آزاد و...). ثانیاً، در ارتباط میان شفافیت و فساد، دو شرط مهم نباید نادیده گرفته شود، اطلاعاتی که در دسترس قرار می‌گیرند، باید جایگاه و مسیری مناسب برای رسیدن و پذیرش عموم داشته باشند که این را به عنوان شرایط تبلیغی در نظر می‌گیریم. علاوه بر این، اگر بخواهیم انتشار اطلاعات برای عموم، بر رفتار مقامات بالقوه فاسد دولت تأثیر بگذارد، مردم باید سازوکار اجرایی تحریم داشته باشند که این را نیز به عنوان شرایط پاسخگویی در نظر می‌گیریم (۳۰۲).

آرمسترانگ (۲۰۰۵) شفافیت را به عنوان پادزهری برای فساد و سوءاستفاده اداری در نظر می‌گیرد. همچنین کلیتگارد (۱۹۹۸: ۴) توصیه می‌کند که باید برای جلوگیری از فساد، شفافیت را افزایش داد.

شفافیت، اعتماد و رضایت شهروند

در حال حاضر دولت الکترونیک یکی از مهم‌ترین جنبه‌های حکومت‌داری است و انتظار می‌رود با برآورده کردن انتظارات شهروندان در مورد خدمات، ارائه اطلاعات و تعامل با مقامات دولتی منتهی به نتایج مهمی مانند اعتماد به آنها باشد. ولج و همکارانش (۲۰۰۴) نتیجه گرفتند که استراتژی‌های دولت الکترونیک (معامله الکترونیکی، شفافیت و تعامل) عوامل مهمی هستند که به طور مستقیم بر رضایت از دولت الکترونیک و به واسطه آن بر رضایت از دولت تأثیر گذاشته و به طور غیرمستقیم بر اعتماد تأثیر می‌گذارد.

سازمان‌های جامعه مدنی و انجمن‌های محلی به دنبال برقراری مفهوم مشارکت در کار شهرداری و روند توسعه هستند. در این روند اهمیت دولت محلی از افزایش نقش آن در خدمات نشئت گرفته و به عنوان زیربنای توسعه جامعه در

نظر گرفته می‌شود. در همین راستا توسعه موفقیت‌آمیز آن به عنوان ضرورتی شناخته شده برای روبه‌رویی با اهداف توسعه هزاره که نقشی پررنگ‌تر از مقامات محلی و شهرداری‌ها دارند، به حساب می‌آید. این، شامل روش‌هایی برای توانمندسازی مقامات محلی و ارتقای آگاهی شهروندان از اقدامات محلی بوده که به منظور پرورش شفافیت، پاسخگویی و عکس‌العمل مقامات محلی صورت می‌گیرد که خود به افزایش رضایت شهروندی از عملکرد و نتایج عملکرد شهرداری منجر می‌شود (سازمان ملل، ۲۰۱۱).

گور بیان می‌کند که شکاف غیرمنتظره و فزاینده میان انتظارات شهروندان و بهره‌مندی آنها از خدمات ارائه شده توسط شهرداری، فارغ از اینکه واقعی یا غیرواقعی باشند، باعث بروز نارضایتی می‌شود (گور، ۱۳۷۹: ۱۵۰). طبق نظر آدامز، شهروند آگاهانه یا ناخودآگاهانه بهره‌مندی‌های خود را با وظایف سازمان مقایسه می‌کند و زمانی که برابری وجود داشته باشد، رضایتمندی حاصل می‌شود (هومن، ۱۳۸۱: ۴۱). بنابراین، قضاوت شهروندان از عملکرد شهرداری به واسطه یک سری اطلاعات صورت می‌پذیرد که از اطراف خود دریافت می‌کنند. به همین علت است که هر مقدار دسترسی شهروندان به اطلاعات عملکردی شهرداری افزایش یابد، قضاوت صحیح‌تری انجام خواهند داد.

المارشاد (۲۰۱۵: ۹۹) در نتایج بررسی خود بیان می‌کند که آگاهی شهری به شدت به رضایت شهروندان با کیفیت خدمات شهری مرتبط است. به‌طور کلی، وی نشان می‌دهد که دانش، بحث، مشارکت و یادگیری درباره فعالیت‌ها و برنامه‌های شهری به‌عنوان شاخص‌های آگاهی شهری، تأثیر مثبتی بر رضایت شهروندان دارد. وی به‌طور خاص نشان داد که رضایت شهروندان به وضوح در شفاف بودن سیستم‌های شهری و رویه‌های مربوط به خدمات شهری منعکس می‌شود.

در ارتباط بین شفافیت و اعتماد، وورثی (۲۰۱۳: ۴۰۶) در تحلیل خود به پویایی جالبی در این رابطه در سطح دولت محلی انگلستان دست یافت که در سراسر آن به‌طور متوسط شهروندانی که به اطلاعات دولتی دست پیدا کردند، با اعتماد به دولت به تصمیم‌گیری‌های خود احترام می‌گذارند. نویسنده مشاهده کرد که تأثیرات میانجی‌گری شفافیت عموماً با توجه به پوشش تصویر شده دولت در فضایی مثبت یا منفی تغییر می‌کند. بر خلاف یافته‌های وورث، بررسی تولبرت و موسبرگر (۲۰۰۶: ۳۶۶) دیدگاه متفاوتی ارائه می‌دهد. به خصوص اینکه این پژوهش از ارتباطی مثبت بین شفافیت و اعتماد در سطح دولت‌های محلی ایالات متحده، شواهد مستقیمی عرضه نکرد. ولی با وجود این، نویسندگان به شواهدی از رابطه‌ای قوی بین استفاده شهروندان از دولت الکترونیک، درک آنها از پاسخگویی دولت محلی و سطح اعتماد آنها نسبت به دولت محلی دست پیدا کردند. تفسیر یافته‌ها نشان می‌دهد که ارائه اطلاعات به شهروندان از طریق وبسایت‌های دولت محلی، ممکن است به روشن کردن نقش دولت در پاسخگویی به نیازهای عمومی و بهبود کیفیت زندگی کمک کند که خود موجب تقویت سطح اعتماد در دولت محلی می‌شود (پرومسیکی، ۲۰۱۵: ب).

نای (۱۹۹۷) معتقد است که میزان اعتماد شهروندان به دولت بر اساس عوامل متنوع سیاسی، اجتماعی و فرهنگی شکل می‌گیرد. در همین راستا، عوامل خاصی که اغلب بر اعتماد شهروندان به دولت تأثیر می‌گذارند، عبارت‌اند از: رسانه‌های جمعی (گوردون، ۲۰۰۰)، ایدئولوژی سیاسی (رودولف و ایوانز، ۲۰۰۵)، مشارکت مدنی (پاتنام، ۲۰۰۰) و حتی

گسترش اینترنت (ماتیوس، ۱۹۹۷). تأثیر همه این عوامل در اعتماد شهروندان به دولت به واسطه نقشی است که آنها در انتقال اطلاعات به شهروندان و ایجاد روابط با نهادهای عمومی ایفا می‌کنند. با وجود این، طی چند دهه گذشته این عوامل موجب کاهش مستمر سطح اعتماد به دولت در بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته شده‌اند (پرومسی، ۲۰۱۵ پ). علت این کاهش اعتماد را می‌توان نمایان‌شدن عملکردهای ضعیف یا فسادها برشمرد که به واسطه شفافیت و با استفاده از ابزارهایی همچون اینترنت، رسانه‌های جمعی یا قانون دسترسی آزاد به اطلاعات، در دسترس مردم قرار گرفته است.

بررسی ادبیات شفافیت، به ما این طور توصیه می‌کند که سازمان‌ها برای افزایش میزان اعتماد باید شفاف باشند (راولینز، ۲۰۰۸). هر چند در کتاب «شفافیت؛ کلیدی برای حکمرانی بهتر» پرات (۲۰۰۶: ۹۱) بیان می‌کند که برخی از پژوهشگران، با استناد به برخی از جنبه‌های منفی شفافیت همچون نقض حریم خصوصی، هزینه‌های مستقیم افشاسازی و حساسیت آشکارسازی اطلاعات، اندکی در این مورد احتیاط پیشه می‌کنند (پارک و بلنکینسوپ، ۲۰۱۱: ۲۵۶). هلد (۲۰۰۶: ۶۲) تأکید می‌کند که «از شفافیت انتظار می‌رود که با کسب اعتبار به مشارکت مثبت و اعتماد منتج گردد».

پیشینه تجربی پژوهش

در جدول ۱ خلاصه‌ای از پیشینه تحقیقات داخلی و خارجی مرتبط با موضوع بیان شده است که در ادامه، تشریح خواهند شد.

جدول ۱. خلاصه‌ای از پیشینه پژوهش‌های داخلی و خارجی

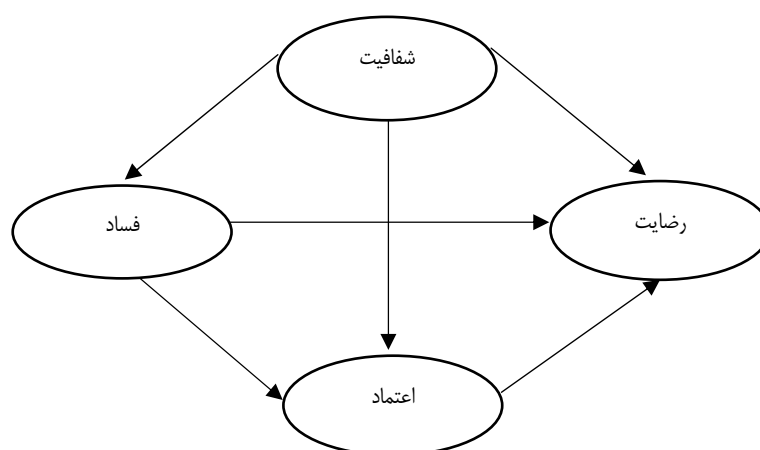
پژوهشگران	عنوان	بیان مختصر پژوهش و نتایج آن
شریفی، مشرف جوادی و حاجی پور (۱۳۹۱)	بررسی نقش فناوری اطلاعات در کاهش فساد اداری از طریق افزایش شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخگویی و ارتقای اعتماد و درستی، مورد مطالعه: شعب بانک صادرات شهر اصفهان	هدف پژوهش، بررسی رابطه شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخگویی و ارتقای اعتماد و درستی ناشی از استفاده فناوری اطلاعات با کاهش فساد اداری در شعب بانک صادرات شهر اصفهان است. روش این پژوهش، از نوع همبستگی - پیمایشی است. در این پژوهش، اطلاعات ۲۶۹ نفر از بین ۹۰۰ نفر کل کارکنان شعب بانک صادرات اصفهان از طریق دو پرسشنامه استخراج شد. نتایج نشان داد که شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخگویی و ارتقای اعتماد و درستی ناشی از فناوری اطلاعات با کاهش فساد اداری رابطه معنادار و مستقیم دارد.
محمدی و زنگنه (۱۳۹۲)	سنجش عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به شهرداری، مورد مطالعه: شهروندان شهر نیشابور	این مقاله از نوع توصیف - تحلیلی بوده که با هدف شناسایی میزان اعتماد شهروندان به شهرداری و عوامل مؤثر بر آن در شهر نیشابور انجام گرفته است. عمده کار این تحقیق پیمایشی بوده و از طریق بررسی‌های میدانی و پرسشنامه انجام شده است. فارغ از نتایج توصیفی تحقیق، نتایج تحلیلی داده‌های بررسی نشان داد که بین متغیرهای تجربه تبعیض، احساس امنیت، اعتماد نهادی، میزان فساد اداری، امیدواری به ارضای نیاز، عضویت گروه‌های رسمی و عضویت گروه‌های غیررسمی با میزان اعتماد شهروندان به شهرداری رابطه معناداری وجود دارد.

ادامه جدول ۱

پژوهشگران	عنوان	بیان مختصر پژوهش و نتایج آن
محمدی فر، احمدی، و هاشمی (۱۳۸۹)	اعتماد به سازمان‌های دولتی و سطح رضایتمندی شهروندان، مطالعه موردی: دستگاه‌های اجرایی استان کرمانشاه	این مقاله به بررسی تأثیر اعتماد بر رضایت شهروندان خدمت‌گیرنده از سازمان‌های دولتی می‌پردازد. در این مقاله با استفاده از روش توصیفی - پیمایشی به بررسی تأثیر شاخص اعتماد با استفاده از شش متغیر در ۵۱ دستگاه دولتی با نمونه‌ای با حجم ۸۳۵۲ نفر پرداخته شد. این بررسی شامل دو حوزه انتظار مراجعان و برداشت ذهنی آنها از عملکرد سازمان‌ها بوده و نتایج نشان داد که در اغلب موارد بین این دو متغیر اختلاف وجود دارد. تحلیل رابطه شاخص اعتماد و رضایتمندی نیز نشان داد که بین این دو متغیر رابطه‌ای مستقیم برقرار است.
درویشی و عظیمی زاجکانی (۱۳۹۵)	بررسی تأثیر شفافیت سازمانی بر کاهش فساد اداری با میانجی‌گری اعتماد سازمانی، مطالعه موردی: کارکنان بیمارستان پانزده خرداد ورامین	هدف پژوهش، بررسی تأثیر شفافیت سازمانی بر کاهش فساد اداری با میانجی‌گری اعتماد سازمانی بود که در بیمارستان پانزده خرداد ورامین انجام شد. نتایج نشان داد شفافیت بر اعتماد و فساد اداری و همچنین اعتماد بر کاهش فساد اداری در بیمارستان پانزده خرداد ورامین تأثیرگذار است.
پرومسیکی (۲۰۱۵ الف)	آیا شفافیت دیدگاه شهروندان نسبت به عملکرد دولت را بهبود می‌بخشد؟ شواهد حاصل از شهر سنول کره جنوبی	این مطالعه اختصاصاً به بررسی رابطه بین شفافیت به واسطه کامپیوتر و درک عملکرد بخش دولتی می‌پردازد. در این مقاله سه فرضیه در نظر گرفته شده است. نتایج مطالعه نشان داد که بین شفافیت صورت گرفته با استفاده از رایانه با درک شهروندان از عملکرد بخش عمومی رابطه‌ای مثبت وجود دارد ولی در طرف مقابل با رضایت شهروندان از ارائه خدمات عمومی رابطه‌ای منفی دارد.
کریم ملیکویچزن، پرومسیکی، هونگ و ایم (۲۰۱۳)	تأثیر شفافیت بر اعتماد به دولت: یک مطالعه تطبیقی فراملی	در این تحقیق به مقایسه‌ی اثر شفافیت بر اعتماد در دولت‌های هلند و کره جنوبی پرداخته شده است. فرضیه‌ی محققان این تحقیق بر وجود تفاوت تأثیر شفافیت تأکید داشته، زیرا کشورهای مختلف ارزش‌های فرهنگی متفاوتی نسبت به فاصله قدرت دارند. نتایج به دست‌آمده الگوهای مشابهی را در هر دو کشور نشان داده است: شفافیت اثری ملایم و گاهی اوقات منفی در اعتماد به دولت‌ها دارد. با وجود این، اثر منفی در دولت کره جنوبی بسیار پررنگ تر خود را نشان داده است. وجود تفاوت در بزرگی اثر شفافیت بیانگر این است که ارزش‌های فرهنگی هر کشور نقش مهمی را در چگونگی درک و قدردانی عموم مردم از شفافیت دولت‌ها ایفا می‌کند.
پارک و بلنکینسوپ (۲۰۱۱)	نقش شفافیت و اعتماد در ارتباط بین فساد و رضایت شهروند	این مطالعه بر پایه اطلاعاتی که در کره جنوبی برای ارزیابی طرح خاصی که به دنبال کاهش فساد و افزایش رضایت شهروندان با برنامه‌های عام‌المنفعه بوده، جمع‌آوری شده است. داده‌ها نشان می‌دهد که ارتباط بین فساد و رضایت شهروند به وسیله شفافیت و به خصوص با میانجی‌گری اعتماد، تعدیل یافته است.
لیندست و نورین (۲۰۱۰)	شفافیت کافی نیست: ایجاد شفافیت مؤثر در کاهش فساد	در این مقاله، این ادعا که ساخت نهادهای سیاسی شفاف‌تر روشی مؤثر برای مبارزه با فساد است بررسی شد. این ادعا با داده‌های فرا ملی تأیید شد اما در جنبه‌های مختلف و مشخص. علاوه بر این شفافیتی که به وسیله خود عامل صورت بگیرد در مقایسه با زمانی که این شفافیت به وسیله نهادهای غیرعامل همانند مطبوعات آزاد صورت بگیرد، تأثیرگذاری کمتری دارد. یک مفهوم مهم‌تر در میان یافته‌ها این بود که اصلاحاتی که بر افزایش شفافیت متمرکز است می‌بایست با تقویت ظرفیت عمل شهروندان در برابر دسترسی اطلاعات همراه بوده تا ما شاهد تأثیرات مثبت روی فساد باشیم.
موریس و کلسنر (۲۰۱۰)	فساد و اعتماد: ملاحظات نظری و شواهدی از مکزیک	در این مقاله پس از تجزیه مفاهیم اصلی، به صورت تجربی به بررسی رابطه بین فساد و اعتماد در مکزیک می‌پردازد. نویسندگان رابطه علت و معلولی قوی‌ای بین ادراک فساد و اعتماد به نهادهای سیاسی کشف کردند و اظهار کردند که ریشه‌کن کردن درک فساد و تقویت اعتماد به نهادهای دولتی پروژه‌ای بسیار سنگین و سخت خواهد بود.

مدل مفهومی پژوهش

عوامل گوناگونی در بررسی کیفیت عملکرد سازمان‌ها و نهادهای وابسته به دولت در سطح خرد (شهرداری‌ها و...) و در سطح کلان (وزارتخانه‌ها و...) وجود دارند که با نگاه به پیشینه نظری و تجربی پژوهش می‌توان مهم‌ترین عوامل را شفافیت، فساد، رضایت شهروند و اعتماد مردم ذکر کرد. این پژوهش به دنبال بررسی ارتباط این عوامل در یک قالب منسجم است. همچنین با بررسی آخرین مطالعات صورت‌گرفته در این زمینه‌ها، مشاهده می‌شود که در اغلب پژوهش‌های انجام‌شده، به بررسی جداگانه نقش هر یک از متغیرها یا عوامل محدودی با یکدیگر پرداخته شده و نقش سایر عوامل نادیده گرفته شده است. چارچوب نظری مبتنی بر روابط تئوریک شماری از عواملی است که در زمینه مسائل پژوهش شده بااهمیت تشخیص داده شده‌اند. چارچوب نظری با بررسی سوابق پژوهشی در قلمرو مسئله، به گونه‌ای منطقی جریان پیدا می‌کند. از این رو، با توجه به مبانی نظری و تعاریف ارائه‌شده، مرور پژوهش‌های انجام‌شده و به منظور اثرگذاری بیشتر و پوشش خلاً تحقیقاتی موجود، برای فهم بیشتر، مدل مفهومی پژوهش در قالب شکل ۱ ترسیم و ارائه شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

با توجه به مطالب یادشده فرضیه‌های زیر برای این پژوهش در نظر گرفته شده است:

- فرضیه اول: شفافیت بر بروز فساد اثر معکوس و معناداری دارد.
- فرضیه دوم: شفافیت بر اعتماد اثر مثبت و معناداری دارد.
- فرضیه سوم: شفافیت بر رضایت شهروندان اثر مثبت و معناداری دارد.
- فرضیه چهارم: بروز فساد بر اعتماد اثر معکوس و معناداری دارد.
- فرضیه پنجم: بروز فساد بر رضایت شهروندان اثر معکوس و معناداری دارد.
- فرضیه ششم: اعتماد بر رضایت شهروندان اثر مثبت و معناداری دارد.

روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از لحاظ هدف در دسته پژوهش‌های کاربردی قرار می‌گیرد، از نظر نحوه گردآوری داده‌ها تحقیق توصیفی (غیرآزمایشی) و از شاخه مطالعات میدانی محسوب می‌شود و از جنبه ارتباط بین متغیرهای تحقیق از نوع علی است. روش انجام تحقیق نیز به صورت پیمایشی است، مهم‌ترین مزیتی که تحقیقات پیمایشی دارند قابلیت تعمیم نتایج آنها است (ضیائی و آبیانی، ۱۳۸۷).

جامعه آماری حاضر، شهروندان منطقه ۸ شهر تهران است. طبق جدول مورگان و کرجسی زمانی که حجم جامعه نامحدود باشد، حجم نمونه ۳۸۴ نفر برآورد می‌شود. در نتیجه طبق تجربه محققان و ریزش بیشتر پرسشنامه در جامعه مدنظر، تعداد بیشتری پرسشنامه پخش شد و در نهایت تعداد ۴۰۳ پرسشنامه برای تحلیل استفاده شد. روش نمونه‌گیری در این تحقیق تصادفی خوشه‌ای بوده است. تحلیل متغیرهای جمعیت‌شناختی نمونه آماری این پژوهش نشان می‌دهد پاسخ‌دهندگان از لحاظ جنیست، ۲۸۳ نفر (۷۰/۲ درصد) مرد و ۱۲۰ نفر (۲۹/۸ درصد) زن بودند. از لحاظ سن، ۶۶ نفر (۱۶/۴ درصد) زیر ۲۰ سال، ۱۳۲ نفر (۳۲/۸ درصد) در رده ۲۰ تا ۳۰ سال، ۱۲۶ نفر (۳۱/۸ درصد) رده ۳۰ تا ۴۰ سال، ۵۰ نفر (۱۲/۴ درصد) ۴۰ تا ۵۰ سال و ۲۹ نفر (۷/۲ درصد) در رده سنی بیش از ۵۰ سال قرار داشتند. از لحاظ تحصیلات، دیپلم و پایین‌تر ۱۴۸ نفر (۳۶/۷ درصد)، کاردانی ۳۲ نفر (۷/۹ درصد)، کارشناسی ۱۳۳ نفر (۳۳ درصد) و تحصیلات بالاتر از کارشناسی ۶۹ نفر (۲۲/۴ درصد) بودند.

در این تحقیق برای گردآوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. متغیرهای پژوهش با اقتباس از چهار پرسشنامه استاندارد پارک و بلنکینسوپ (۲۰۱۱) (شفافیت با ۵ گویه، فساد با ۵ گویه، اعتماد با ۴ گویه و رضایت شهروندان با ۳ گویه) سنجیده شده‌اند. برای سنجش روایی پرسش‌ها، هم روایی محتوا و هم روایی سازه مد نظر قرار گرفت. برای سنجش اعتبار محتوای پرسشنامه از نظر محققان، اساتید دانشگاهی و کارشناسان خبره بهره‌برده شد و با کسب نظر آنها و اعمال اصلاحات، روایی محتوایی پرسشنامه به تأیید رسید. سنجش روایی سازه نیز با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی در نرم‌افزار لیزرل انجام گرفت. شایان ذکر است، برای اینکه مدل اندازه‌گیری تأیید شود، باید هم شاخص‌های آن برازش مناسبی داشته باشند و هم مقادیر t -value ضرایب استاندارد آن معنادار باشند. اگر مقدار کای‌دو کم، نسبت کای‌دو به درجه آزادی (df) کوچک‌تر از ۳، RMSEA کوچک‌تر از ۰/۱۰ و نیز GFI و AGFI بزرگ‌تر از ۰/۹۰ درصد باشند، می‌توان نتیجه گرفت که مدل برازش بسیار مناسبی دارد. مقادیر t نیز اگر از ۱/۹۶ بزرگ‌تر یا از ۱/۹۶- کوچک‌تر باشند، در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار خواهند بود. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم که با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری صورت می‌گیرد، مناسب بودن پرسشنامه‌های طراحی‌شده را تأیید می‌کند. جدول‌های ۲ تا ۵ نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم یا همان مدل اندازه‌گیری را نشان می‌دهند. برای سنجش پایایی متغیرهای پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شده است. ابتدا ۳۰ پرسشنامه برای پیش‌آزمون توزیع شد که پس از جمع‌آوری آلفای تمام متغیرها بیش از ۰/۷ بود. بدین‌صورت که این ضریب برای شفافیت ۰/۷۷، برای فساد ۰/۷۱۲، برای اعتماد ۰/۷۲۴ و برای رضایت شهروندان ۰/۷۴۲ به دست آمد.

جدول ۲. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم (مدل اندازه‌گیری) مقیاس سنجش رضایت شهروندان

شماره	پرسش‌ها	ضریب استاندارد	ضریب معناداری
۱	من از نوع پروژه‌های عام‌المنفعه (عمومی) شهرداری رضایت دارم.	۰/۴۲	۴/۳۶
۲	من از صلاحیت شهرداری برای اجرای پروژه‌های عام‌المنفعه رضایت دارم.	۰/۳۸	۳/۵۹
۳	من از نتایج پروژه‌های عام‌المنفعه شهرداری رضایت دارم.	۰/۴۴	۴/۹۵
$\chi^2 = ۷/۴۳$ $df = ۳$ $RMSEA = ۰/۰۶۹$ $GFI = ۰/۹۳$ $AGFI = ۰/۹۰$			

منبع: پارک و بلنکینسوپ (۲۰۱۱)

جدول ۳. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم (مدل اندازه‌گیری) مقیاس سنجش شفافیت

شماره	پرسش‌ها	ضریب استاندارد	ضریب معناداری
۴	پروپروژه‌های عام‌المنفعه شهرداری به صورت شفاف اجرایی می‌شوند.	۰/۳۶	۳/۶۷
۵	شهرداری تمام فرایندهای پروژه‌های عام‌المنفعه را به صورت کاملاً شفاف بیان می‌کند.	۰/۳۱	۲/۸۲
۶	شهروندان می‌توانند پیشرفت و وضعیت پروژه‌های عام‌المنفعه شهرداری را به وضوح مشاهده کنند.	۰/۵۷	۱۰/۶۰
۷	عملیات‌های پروژه‌های عام‌المنفعه شهرداری به صورت شفاف انجام می‌شود.	۰/۵۸	۱۰/۷۷
۸	شهرداری درباره پروژه‌های عام‌المنفعه اطلاعات کافی در دسترس ساکنان قرار می‌دهد.	۰/۹۶	۱۶/۵۲
$\chi^2 = ۴/۱۶$ $df = ۲$ $RMSEA = ۰/۰۵۲$ $GFI = ۰/۹۹$ $AGFI = ۰/۹۷$			

منبع: پارک و بلنکینسوپ (۲۰۱۱)

جدول ۴. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم (مدل اندازه‌گیری) مقیاس سنجش اعتماد

شماره	پرسش‌ها	ضریب استاندارد	ضریب معناداری
۹	شهرداری، شهروندان خود را درباره پروژه‌های عام‌المنفعه همراه نمی‌کند؟ (فریب نمی‌دهد)	۰/۴۳	۶/۴۴
۱۰	شهرداری در پیشبرد پروژه‌های دولتی بیش از منافع خود، منافع شهروندان را در نظر می‌گیرد.	۰/۳۰	۴/۹۲
۱۱	شهرداری با سهل‌انگاری در پروژه‌های خود به ساکنان خود ضرر و آسیبی وارد نمی‌کند.	۰/۹۰	۸/۶۷
۱۲	من به پروژه‌های عام‌المنفعه شهرداری اعتماد دارم.	۰/۳۳	۵/۴۱
$\chi^2 = ۷/۴۳$ $df = ۳$ $RMSEA = ۰/۰۶۹$ $GFI = ۰/۹۳$ $AGFI = ۰/۹۰$			

منبع: پارک و بلنکینسوپ (۲۰۱۱)

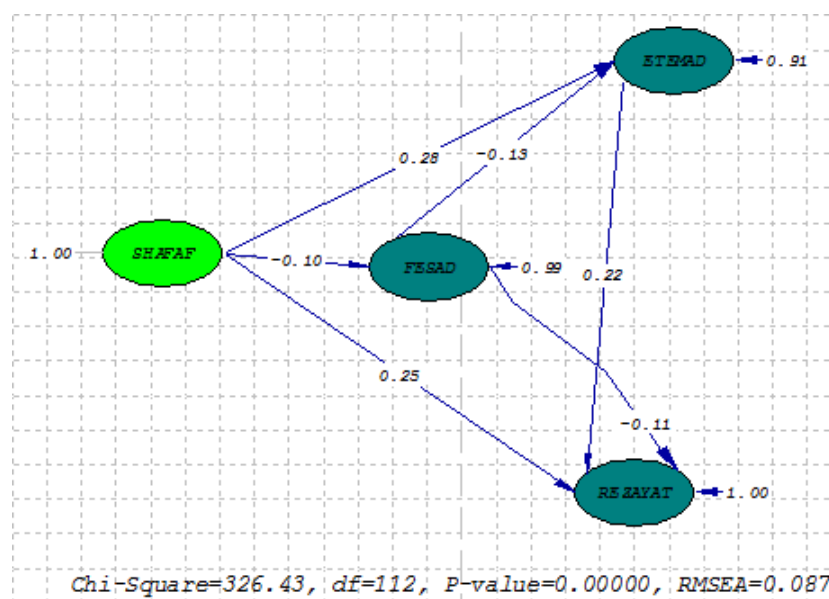
جدول ۵. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی مرتبه دوم (مدل اندازه گیری) مقیاس سنجش فساد

شماره	پرسش‌ها	ضریب استاندارد	ضریب معناداری
۱۳	قراردادهای شهرداری به طور صحیح و قانونی منعقد می‌شود.	۰/۳۰	۳/۰۸
۱۴	در پروژه‌های شهرداری، پیمانکارانی شرکت دارند که عملکرد آنها از استانداردهای لازم پایین‌تر است.	۰/۳۲	۵/۰۲
۱۵	رویه و جوی در عرف سازمان شهرداری وجود دارد که باید امتیاز بالارزشی (هدیه، پول نقدی و...) به مأموران شهرداری داده شود تا تکمیل ساخت‌وسازهای عمومی به انجام برسد.	۰/۵۹	۱۰/۰۳
۱۶	در برخی موارد، اقدامات پیمانکاران شهرداری با محتوای قرارداد اصلی پروژه مطابقت ندارد.	۰/۵۹	۱۰/۰۸
۱۷	در اعطای پروژه‌ها (در شهرداری)، روابط شخصی و خانوادگی دخالت داده می‌شود و در آن اصل بی‌طرفی رعایت نمی‌شود.	۰/۷۱	۱۱/۵۹
$\chi^2 = ۶/۶۲$ $df = ۴$ $RMSEA = ۰/۰۴۰$ $GFI = ۰/۹۹$ $AGFI = ۰/۹۸$			

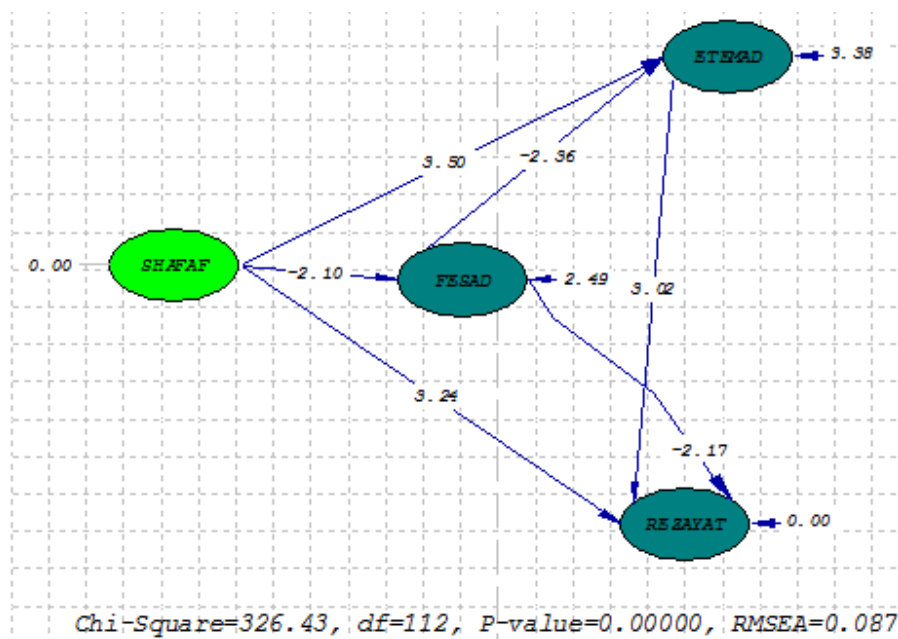
منبع: پارک و بلنکینسوپ (۲۰۱۱)

یافته‌های پژوهش

به منظور سنجش رابطه علی بین متغیرهای پژوهش، از آزمون مدل‌سازی معادلات ساختاری بهره گرفته شده است. این کار علاوه بر اینکه قدم نهایی تحلیل عاملی تأییدی است که پیش‌تر روی مقیاس‌های سنجش تحقیق صورت گرفت، از طریق شاخص‌های برازش مدل، اعتبار مدل مفهومی پیشنهادشده را نیز نشان می‌دهد. همان‌طور که شکل‌های ۲ و ۳ نشان می‌دهد، اعتبار و برازندگی مناسب مدل‌ها تأیید می‌شود، زیرا نسبت کای دو به درجه آزادی در همه مدل‌ها کمتر از ۳ است، مقدار RMSEA کوچک‌تر از ۰/۱۰ است، همچنین هر دو مقدار GFI و AGFI در همه مدل‌ها بزرگ‌تر از ۰/۹ هستند.



شکل ۲. مدل‌سازی معادلات ساختاری در حالت تخمین استاندارد



شکل ۳. مدل سازی معادلات ساختاری در حالت ضرایب معناداری

در شکل‌های بالا شفافیت با SHAFAF و فساد با FESAD، اعتماد با ETEMAD و رضایت شهروندان با REZAYAT نشان داده شده است. همان‌طور که از شکل‌های بالا مشخص است همه فرضیه‌های تحقیق تأیید شده‌اند که در جدول ۶ نتایج آن آمده است. به طور کلی شکل‌های ۲ و ۳ نشان می‌دهد اثر شفافیت روی بروز فساد و اعتماد و رضایت شهروندان و اثر این فساد روی اعتماد و رضایت و در نهایت اثر اعتماد روی رضایت شهروندان معنادار است و تأیید می‌شود. زیرا مقادیر t همه آنها بزرگ‌تر از $1/96$ و کوچک‌تر از $-1/96$ بوده و معنادار است.

جدول ۶. یافته‌های به‌دست آمده از مدل سازی معادلات ساختاری در آزمون فرضیه‌های تحقیق

فرضیه	ضریب مسیر	عدد معناداری	نتیجه آزمون
فرضیه اول: شفافیت بر بروز فساد اثر معکوس و معناداری دارد.	-۰/۱۰	-۲/۱۰	تأیید فرضیه
فرضیه دوم: شفافیت بر اعتماد اثر مثبت و معناداری دارد.	۰/۲۸	۳/۵۰	تأیید فرضیه
فرضیه سوم: شفافیت بر رضایت شهروندان اثر مثبت و معناداری دارد.	۰/۲۵	۳/۲۴	تأیید فرضیه
فرضیه چهارم: بروز فساد بر اعتماد اثر معکوس و معناداری دارد.	-۰/۱۳	-۲/۳۶	تأیید فرضیه
فرضیه پنجم: بروز فساد بر رضایت شهروندان اثر معکوس و معناداری دارد.	-۰/۱۱	-۲/۱۷	تأیید فرضیه
فرضیه ششم: اعتماد بر رضایت شهروندان اثر مثبت و معناداری دارد.	۰/۲۲	۳/۰۲	تأیید فرضیه
$\chi^2 = 326/43$ $df = 112$ $RMSEA = 0/087$ $GFI = 0/93$ $AGFI = 0/91$			

ارزش t در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با تحلیل نظرهای اخذ شده، در فرضیه نخست این مطالعه، اثر شفافیت بر بروز فساد، معکوس و معنادار بود؛ اما در فرضیه‌های دوم و سوم، تأثیر مثبت و معنادار شفافیت بر اعتماد و رضایت شهروندان تأیید شد. شفافیت به واسطه نقشی که در فرایند فساد و کاهش رضایت ایفا می‌کند، به عنوان تعدیل‌کننده^۱ مهمی شناخته شد که ضمن کاهش فساد، رضایت را افزایش می‌دهد. در فرضیه‌های چهارم و پنجم رابطه معکوس و معناداری میان بروز فساد و اعتماد مشاهده شد و در فرضیه ششم نیز، رابطه مستقیم میان اعتماد و رضایت شهروندان به تأیید رسید. بنابراین اعتماد در رابطه بین شفافیت و رضایت و همچنین رضایت و فساد، میانجی‌گری^۲ شایان توجهی داشته است.

این مطالعه به توسعه نظری کمک شایانی می‌کند و می‌تواند برای سیاستمداران، مسئولان سازمان‌های دولتی و فعالان عرصه سیاست پیامدهای مهمی دربرداشته باشد. با گذشت زمان بر آگاهی‌های سیاسی و اجتماعی مردم و به دنبال آن انتظارات و قدرت اثرگذاری آنها افزوده شده است. همچنین رشد و پیشرفت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات بر آگاهی از عملکرد دولت و نحوه برقراری ارتباط عمومی با دولت تأثیر گذاشته، موجب ارزیابی دقیق‌تری از چگونگی استفاده و بهره‌برداری از ابزارها، تجهیزات و امکانات عمومی شده و در پی آن موجب صعود یا نزول رضایت و اعتماد مردم به دولت می‌شود. گریم ملیکویجنز و همکاران (۲۰۱۳) بیان می‌کنند که شفافیت به طور بالقوه برای کاهش چالش‌های غیرقابل پیش‌بینی همچون کاهش اعتماد به دولت توجه بسیاری را به خود جلب کرده است.

شفافیت و حساب‌پس‌دهی ارتباط بسیار نزدیکی با یکدیگر دارند. با در معرض نمایش قرار گرفتن جزئیات فعالیت‌های بخش عمومی و کارکنان، نظارتی عمومی حاکم شده و مردم با پرسش‌ها و پیگیری‌های خود موجب پاسخگو نگه داشتن بخش عمومی خواهند شد که باعث خودکنترلی بیشتر کارکنان در فعالیت‌های دولتی خود و دقت و حساسیت بیشتر در انجام امورات محوله می‌شود که نتیجه آن ارتقای کیفیت فعالیت‌ها و خدمات است.

همان‌طور که به گفته برخی محققان افزایش شفافیت به پاسخگویی بیشتر بخش عمومی، بهبود عملکرد سازمان‌های دولتی و مبارزه با فساد منجر می‌شود (پرومسکی، ۲۰۱۵ پ)، هر چه شفافیت بیشتر شود، می‌توان بسیاری از قضاوت‌های انجام شده از فعالیت‌های دولتی را به مردم واگذار کرد و با شکل‌گیری ارتباطات و تعاملات دوطرفه مردم با مردم، مردم با مسئولان و مردم با رسانه‌های خبری شاید نیازی به انجام اقدامات فردی در زمینه پیگیری فسادهای صورت گرفته نباشد. زیرا با مشاهده فساد در دولت و تبادل اطلاعات دریافتی با استفاده از اینترنت و شبکه‌های اجتماعی و گزارش فساد یا ارجاع نکات قابل توجه به رسانه‌های خبری، ضمن آگاهی از فساد صورت گرفته، در صورت وجود قوه قضائیه سالم، برخورد لازم در کمترین زمان ممکن صورت خواهد پذیرفت. در صورت اجرای این حرکت زنجیری میان مردم و مسئولان، ضمن رضایت شهروندان، موجب افزایش اعتماد به دولت و مسئولان و توجه بیشتر آنها به عملکرد سازمان‌ها و دولت و تقویت مشارکت مدنی مردم در عرصه‌های مختلف سیاسی و اجتماعی خواهد شد. نتیجه نهایی این حرکت،

شکل ۴. اثر زنجیره‌ای شفافیت

در اینجا می‌توان چندین پرسش که برای بررسی‌های آینده مهم به نظر می‌رسد، مطرح کرد. آیا رابطه بین شفافیت و اعتماد خطی است یا احتمال دارد که شفافیت فقط در سطوح بسیار پایین اعتماد مفید باشد؟ زیرا ممکن است با وجود سطح بالای شفافیت در دولت، موجب بی‌اعتمادی بیشتر شود، به همین دلیل نیاز به بررسی بیشتر در این زمینه احساس می‌شود. همچنین آیا همیشه رضایت شهروندی به بهبود اعتماد در خدمات عمومی منجر می‌شود یا معیارهای دیگری نیز باید وجود داشته باشد؟ آیا شفافیت کامل در تمامی سطوح و ابعاد قابل قبول است و همیشه عامل بازدارنده فساد است؟ آیا نتایج بررسی این عوامل در سطح کلان با بررسی در سطح خرد یکسان است؟ به طور کلی بررسی‌های بیشتری برای درک تأثیرهای متقابل میان فساد، اعتماد، شفافیت و رضایت شهروندی، مورد نیاز است و مطالعه حاضر برای مطالعات آتی، به عنوان یک سکوی پرتاب به حساب خواهد آمد.

در سال ۲۰۰۸ راولینز رابطه اجزای اعتماد (صلاحیت و شایستگی، صداقت و حسن نیت) را با سه جزء شفافیت (مشارکت، اطلاعات کلیدی و پاسخگویی) مثبت و با بخش چهارم شفافیت (محرمانگی) رابطه ای معکوس ارزیابی کرد. مطالعات آینده نیز می‌تواند رابطه میان مؤلفه‌ها و ابعاد هر یک از اجزای مورد بررسی مثل پاسخگویی و حسن نیت، اشتراک گذاری اطلاعات با شایسته سالاری و... را دربر گیرد.

در اینجا اشاره به برخی محدودیت‌ها خالی از لطف نخواهد بود. بررسی ادبیات به ما نشان داد که در مورد اندازه‌گیری متغیرهای مهمی مانند فساد، اعتماد، شفافیت و رضایت، اجماع اندکی وجود دارد. تعاریف متعدد و گسترده نیز مانعی برای پیشروی در درک و فهم روابط می‌شود. ترس از بحث پیرامون فساد و صوری پنداشتن این گونه نظرخواهی‌ها نیز از عواملی بود که موجب دوری مردم از مشارکت در پژوهش و پاسخگویی به پرسش‌ها می‌شد. استفاده از برخی مطالعات پیرامون اعتماد، رضایت و فساد در دولت نیز غیرممکن به نظر می‌رسد. زیرا سنجش آنها در عمل به عنوان یک مسئله باقی خواهند ماند. برای اینکه در بسیاری از مطالعات به داده‌های جمع‌آوری شده به وسیله دولت یا ذی‌نفعان دولت بسنده کرده و بنابراین صحت و اعتبار نتایج قابل خدشه است. همچنین از آنجا که واحدهای رایج و مورد توافقی در سنجش اعتماد وجود ندارد، مقایسه نتایج مطالعات مختلف ممکن نخواهد بود. با وجود این مسائل، در پژوهش حاضر به خوبی از مقیاس‌های لازم بهره برده و یافته‌ها و نتایج مطالعه توانست ارتباط فساد و اعتماد در رابطه بین شفافیت و رضایت شهروندان را در حد مطلوبی نمایان کند.

منابع

- الوانی، سید مهدی (۱۳۷۸). مدیریت عمومی. تهران: نشر نی
- جمالی، قاسمعلی؛ نرگسیان، عباس؛ پیران نژاد، علی (۱۳۹۶). ارزیابی وضعیت شفافیت پورتال سازمان‌های دولتی (مطالعه موردی: وزارتخانه‌های ایران). فصلنامه مدیریت دولتی، ۹(۱)، ۶۱-۸۴
- درویش، حسن؛ عظیمی زاجکانی، فاطمه (۱۳۹۵). بررسی تأثیر شفافیت سازمانی بر کاهش فساد اداری با میانجی‌گری اعتماد سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان بیمارستان پانزده خرداد ورامین). فصلنامه مدیریت دولتی، ۸(۱)، ۱۵۳-۱۶۶.
- زارعی متین، حسن؛ طهماسبی، رضا؛ موسوی، سید محمد مهدی (۱۳۸۸). نقش مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی در اعتماد سازی: بررسی روابط بین ابعاد فرهنگی گلوب (GLOBE) و اعتماد. فصلنامه علوم مدیریت ایران، ۴(۱۵)، ۱۴۵-۱۷۸.
- شریفی، حسین؛ مشرف جوادی، محمدحسین؛ حاجی‌پور، مرضیه (۱۳۹۲). بررسی نقش فناوری اطلاعات در کاهش فساد اداری از طریق افزایش شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخگویی و ارتقای اعتماد و درستی (مورد مطالعه: شعب بانک صادرات شهر اصفهان). پژوهشنامه پدازش و مدیریت اطلاعات، ۲۸(۳)، ۶۶۰-۶۷۹.
- ضیائی، محمدصادق؛ نرگسیان، عباس؛ آبیایی اصفهانی، سعید (۱۳۸۷). نقش رهبری معنوی در توانمندسازی کارکنان دانشگاه تهران. فصلنامه مدیریت دولتی، ۱(۱)، ۶۷-۸۶.
- عبادی، نغمه؛ پیران نژاد، علی (۱۳۹۳). حکمرانی الکترونیک در شهرداری‌ها (مطالعه پورتال شهرداری‌های کشور). فصلنامه مدیریت دولتی، ۶(۲)، ۲۶۵-۲۸۸.
- فرهادی نژاد، محسن (۱۳۸۵). دولت الکترونیک و حکومتداری خوب. تدبیر، ۱۶۹(۲۲-۲۷).

- گر، تدرابرت (۱۳۷۹). *چرا انسان‌ها شورش می‌کنند؟* ترجمه علی مرشدی زاد. تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- محمدی، جمال؛ زنگنه، مهدی (۱۳۹۲). سنجش عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به شهرداری (مورد مطالعه: شهروندان شهر نیشابور). *جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی*، ۲۴(۱)، ۱۵۵-۱۷۰.
- محمدی‌فر، یوسف؛ احمدی، محمد؛ هاشمی، سید دادوش (۱۳۸۹). اعتماد به سازمان‌های دولتی و سطح رضایت‌مندی شهروندان. *فصلنامه تحقیقات فرهنگی ایران*، ۳(۱۱)، ۱۰۳-۱۲۷.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱). *تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی*. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

References

- Akgul, D. (2012). Measuring the Satisfaction of Citizens for the Services given by the Municipality: The Case of Kirsehir Municipality. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 62, 555-560.
- Almarshad, S. O. (2015). Municipal awareness and citizen satisfaction: The case of the northern borders in saudi arabia. *International Review of Management and Marketing*, 5(2), 94-101.
- Alvani, S. M. (2000). *General Management*. Tehran: Nashr Ney. (in Persian)
- Armstrong, E. (2005). Integrity, transparency and accountability in public administration: Recent trends, regional and international developments and emerging issues. *United Nations, Department of Economic and Social Affairs*, 1-10.
- Asian Development Bank (1995). *Governance: Sound Development Management*. WP1-95.
- Behn, R. D. (1995). The big questions of public management. *Public Administration Review*, 55(4), 313-324.
- Blind, P. K. (2014). *Policy-driven democratization: Geometrical perspectives on transparency, accountability, and corruption*. Springer.
- Bouckaert, G., Van de Walle, S., & Kampen, J. K. (2005). Potential for comparative public opinion research in public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 71(2), 229-240.
- Darvish, H., & Azimi Zachekani, F. (2016). The effect on reducing corruption organization Transparency mediated by organizational trust studied Khordad hospital staff Varamin. *Journal of Public Administration*, 8(1), 153-166. (in Persian)
- Ebadi, N., & Piranejad, A. (2014). E-Governance in Municipalities: Studying the Iranian Municipalities' Portals. *Journal of Public Administration*, 6(2), 265-288. (in Persian)
- Farhadi Nejad, M. (2006). Good governance and good governance. *Tidbir*, (169), 27-22. (in Persian)
- Gattis, B. (2010). *The why's and how's of citizen satisfaction surveys: An Examination of the Relationships between Data Use and Achieving Desired Outcomes Among National Citizen Survey Participants; capstone conference*. (For the degree of master), Faculty of the University of North Carolina.
- Gordon, M. T. (2000). Public trust in government: the US media as an agent of accountability? *International Review of Administrative Sciences*, 66(2), 297-310.
- Grimmelikhuijsen, S. (2012). Linking transparency, knowledge and citizen trust in government: an experiment. *International Review of Administrative Sciences*, 78(1), 50-73.
- Grimmelikhuijsen, S. G. (2010). Transparency of Public Decision-Making: Towards Trust in Local Government? *Policy & Internet*, 2(1), 5-35.

- Grimmelikhuijsen, S., Porumbescu, G., Hong, B., & Im, T. (2013). The effect of transparency on trust in government: A cross-national comparative experiment. *Public Administration Review*, 73(4), 575-586.
- Gurr, T. R. (2000). *Why Men Rebel?* (A. Morshedzade, Trans.). Tehran: Research Institute of Strategic Studies. (in Persian)
- Heald, D. (2006). Varieties of transparency. In C. Hood & D. Heald (Eds.), *Transparency: The Key to Better Governance?* (pp. 25-43). New York: Oxford University Press.
- Hooman, H. A. (1982). *provide and standardization of job satisfaction evaluating' scale*. Tehran: Public Management Training center. (in Persian)
- Im, T., Porumbescu, G., & Lee, H. (2013). ICT as a buffer to change: A case study of the Seoul Metropolitan Government's Dasan Call Center. *Public Performance & Management Review*, 36(3), 436-455.
- Jamali, G., nargesian, a., & Pirannejad, A. (2017). Evaluation of Transparency of Governmental Portals (Ministries of Iran). *Journal of Public Administration*, 9(1), 61-84. (in Persian)
- Kim, S. E. (2005). The role of trust in the modern administrative state: An integrative model. *Administration & Society*, 37(5), 611-635.
- Klitgaard, R. (1988). *Controlling corruption*. Berkeley: Univ of California Press.
- Klitgaard, R. (1998). International Cooperation Against Corruption. *Finance & Development*, 35(1), 3-6.
- Kubbe, I. (2013). Corruption and trust: a model design. *Korruption und Vertrauen—Ein Modellentwurf. Zeitschrift für Vergleichende Politikwissenschaft*, 7(1), 117-135.
- Lindstedt, C., & Naurin, D. (2010). Transparency is not enough: Making transparency effective in reducing corruption. *International political science review*, 31(3), 301-322.
- Meijer, A. (2013). Understanding the complex dynamics of transparency. *Public Administration Review*, 73(3), 429-439.
- Mohammadi, J., Zangeneh, M. (2013). An Investigation of Effective Factors on the Extent of Citizens' Trust to Municipality Case Study of Neyshabur's Citizens. *Geography and Environmental Planning*, 24 (1), 155-170. (in Persian)
- Mohammadifar, Y., Ahmadi, M., & Hashemi, S. D. (2010). Impact of Trust in State-run Organizations on Citizen's Satisfaction. *Iranian Journal of Cultural Research*, 3(11), 103-127. (in Persian)
- Morris, S. D., & Klesner, J. L. (2010). Corruption and trust: Theoretical considerations and evidence from Mexico. *Comparative Political Studies*, 43(10), 1258-1285.
- Nye Jr, J. S. (1997). In government we don't trust. *Foreign Policy*, (108), 99-111.
- Nyhan, R.C. (2000), Changing the paradigm: trust & its role in public sector organizations, *American Review of Public Administration*, 30 (1), 87-109.
- Oliver, R. (2004). *What is transparency?* New York: McGraw Hill Professional.
- Olsen, A. L. (2015). Citizen (dis) satisfaction: An experimental equivalence framing study. *Public Administration Review*, 75(3), 469-478.
- 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.

- Peisakhin, L., & Pinto, P. (2010). Is transparency an effective anti-corruption strategy? Evidence from a field experiment in India. *Regulation & Governance*, 4(3), 261-280.
- Porumbescu, G. A. (2015 a). *Does transparency improve citizens' perceptions of government performance? Evidence from Seoul, South Korea*. Administration & Society.
- Porumbescu, G. A. (2015 b). Using transparency to enhance responsiveness and trust in local government: Can it work? *State and Local Government Review*, 47(3), 205-213.
- Porumbescu, G. A. (2015 c). Linking transparency to trust in government and voice. *The American Review of Public Administration*, 47(5), 520-537.
- Rawlins, B. R. (2008). Measuring the relationship between organizational transparency and employee trust. *Public Relations Journal*, 2(2), 1-21.
- Reynaers, A., & Grimmelikhuijsen, S. (2015). Transparency in public-private partnerships: not so bad after all?. *Public Administration*, 93(3), 609-626.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23, 393-404.
- Scauer, F. (2011). *Transparency in three dimensions*. *U. Ill. L. Rev.*, 1339.
- Sharifi-Renani, H., Moshref-Javadi, M. H., Hajipoor, M. (2014). The Role of Information Technology in Reduction of Administrative Corruption through Increasing of Information transparency, Improvement of Accountability and Promotion of Integrity A Case Study of Saderat Bank Branches in Isfahan. *Journal of Information Processing and Management*, 28 (3), 660-679. (in Persian)
- Stoica, V., & Ilas, A. (2009). Romanian urban e-government. Digital services and digital democracy in 165 cities. *Electronic Journal of E-government*, 7(2), 171-182.
- Theobald, R. (1990). *What is Corruption?* In Corruption, development and underdevelopment (pp. 1-18). Palgrave Macmillan, London.
- UNDP (2004). *Anti corruption, final version, and practice note*. UNDP press.
- United Nations (2011). *The Millennium Development Goals Report 2011*. New York: United Nations Development Program.
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), 433-448.
- Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2004). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of public administration research and theory*, 15(3), 371-391.
- World Bank. (1997). *Helping Countries to Combat Corruption: The Role of World Bank*, Washington, DC: The World Bank.
- Zarei Matin, H., Tahmasbi, R. & Mosavi, S. M. M. (2009). The role of Organizational Culture in Trust Building; Explanation of the Relationship Between Cultural Dimensions and Trust. *Iranian journal of management sciences (IAMS)*, 4(15), 145-178. (in Persian)
- Ziaei, M., Nargesian, A. & Aibaghi, E. S. (2009). *The role of spiritual leadership on human resource empowerment in the University of Tehran*. *Journal of Public Administration*, 1(1), 67-86. (in Persian)