



## دولت الکترونیک، پویایی نهادی و بحران اعتمادسازی<sup>1</sup>

آرین قلی پور<sup>2</sup>

علی پیران نژاد<sup>3</sup>

### چکیده

در سایه گسترش تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات، مبادلات بین انسان‌ها از راه دور، جایگزین تعاملات چهره به چهره سنتی شده است. در این مبادلات که تکنولوژی بین ملت و دولت فاصله مکانی و زمانی به وجود آورده است، میزان اعتماد ممکن است دچار نوسان شود. از آنجائیکه وجود اعتماد زیربنای وجود دولتهای دموکراتیک می باشد، این مقاله درصدد است تا اثرات دولت الکترونیک بر نهادهای اولیه و تاثیر آن بر میزان اعتماد به دولت را تبیین کند. عدالت در مدل پنج بعدی نیز به عنوان متغیر اثرگذار بر این رابطه مورد بررسی قرار گرفته است. بدین منظور نظرات سه گروه اساتید مدیریت دولتی، مدیران اجرایی در دولت و دانشجویان مدیریت دولتی مورد بررسی قرار گرفته است. یافته‌های تحقیق حاکی از وجود رابطه معنی‌دار بین پویاییهای نهادی دولت الکترونیک و میزان اعتماد در بین مردم است.

### واژگان کلیدی

دولت الکترونیک، اعتماد، نهادهای اولیه، عدالت.

- 
1. این تحقیق از محل Grant گروه مدیریت دولتی دانشگاه تهران انجام شده است. محققان اغتنام فرصت کرده و از دست اندرکاران دانشگاه تهران در این زمینه تشکر می نمایند.
  2. استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه تهران
  3. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه تهران

## مقدمه

یکی از تفاوت‌های اساسی جهان امروز با دنیای سنتی این است که افراد متعامل ممکن است هیچ وقت همدیگر را به صورت چهره به چهره ندیده باشند. این مساله باعث می‌شود که ارتباطات غیر کلامی که غنای خاصی هم دارد از فرایند ارتباطی حذف شود. یکی از واسطه‌های اصلی بین دولت‌های معاصر و ملت‌ها، تکنولوژی اطلاعات است. وقتی ارتباطات چهره به چهره که یکی از مسائل اساسی چگونگی اعتماد به طرف مقابل است، تبدیل به ارتباطات از راه دور می‌شود یعنی در حالتی که تکنولوژی واسطه ارتباط می‌شود، ریسک ارتباطات بالا می‌رود. برای مثال تحقیقات زیادی بحث نبود یا کمبود اعتماد در تجارت الکترونیک را یادآور شده‌اند (ایگر<sup>1</sup>، 2001؛ گرابنر و کاجا<sup>2</sup>، 2003). تلاش برای اعتمادسازی در بین دولت‌ها در دهه‌های اخیر زیاد به چشم می‌خورد. دولت‌ها همانند سازمان‌های بخش خصوصی به این موضوع اعتقاد پیدا کرده‌اند که دولت وقتی دارای سرمایه اجتماعی بالایی باشد مولدتر است (پوتنام<sup>3</sup>، 2000). یکی از اصلی‌ترین عوامل در سرمایه اجتماعی بحث اعتماد است (کولمن<sup>4</sup>، 1988؛ فوکویاما<sup>5</sup>، 1995؛ گلنر و دیگران<sup>6</sup>، 2000). وقتی اعتماد بین دولت و ملت وجود داشته باشد هزینه کنترل‌های اضافی پایین می‌آید و علاوه بر مزایای اجتماعی، منافع اقتصادی نیز به دنبال خواهد داشت (اوزلانر<sup>7</sup>، 2002). از منظر اقتصادی اعتماد برای همه مبادلات بین کنشگران فردی یا سازمانی یک مساله حیاتی است (داسگوپتا<sup>8</sup>، 1988: 49). در قرن بیستم تحقیقات حاکی از آن است که اعتماد عمومی همبستگی مثبتی با اقتصاد سالم دارد (ریدل<sup>9</sup>، 2004). حتی شواهدی در زمینه نقش اعتماد در ساختن سرمایه سیاسی و تاثیر مهم آن در رفتار رای

- 
1. Egger
  2. Grabner and Kauscha
  3. Putnam
  4. Coleman
  5. Fukuyama
  6. Glaeser et al
  7. Uslaner
  8. Dasgupta
  9. Riedl

دهندگان وجود دارد. به عقیده توماس هابس، اعتماد زندگی را آسان تر و امن تر می کند و پیش شرطی برای همکاری و همیاری افراد است و همچنین ابزاری برای کاهش پیچیدگی اجتماع است (لوهمان<sup>1</sup>، 1994).

لازم به ذکر است که مطالعات در این زمینه می تواند به دو دسته جداگانه تقسیم شود یکی بحث قابل اعتماد بودن خود تکنولوژی است و دیگری قابل اعتماد بودن کنشگرانی است که با هم به صورت الکترونیکی تعامل می کنند. علاوه بر اعتماد انسان به انسان و اعتماد انسان به ماشین نوع سومی از اعتماد را نام می برند که اعتماد عام است. باید به این نکته توجه داشت که در اعتماد مردم به دولت الکترونیک هر سه مورد موضوعیت دارد و در این مقاله هر سه رویکرد مورد توجه قرار می گیرد.

### پیشینه تحقیق

به گفته کنفوسیوس، "اگر مردم به دولتمردان خود اعتماد (ایمان) نداشته باشند، دولت توان ماندگاری ندارد". باید به این نکته توجه داشت که اعتماد مردم به دولت، با جنس اعتماد مردم به یکدیگر یا به یک موسسه یا به دانشگاه و... متفاوت است. چرا که اعتماد یک فرد به یک موسسه یا سازمان ارتباط نزدیکی با انتظارات و دانش وی نسبت به آن موسسه یا سازمان دارد (از طریق ارزیابی نیت و لیاقت افرادی که وی با آنها در آن موسسه یا سازمان برخورد داشته شکل می گیرد)، در حالی که اعتماد یک فرد به دولت که شامل صدها و شاید میلیون ها نفر است از طریق این مکانیزم، کاری غیرممکن خواهد بود (اجاقلو و زاهدی، 1384). اعتماد به دولت، وهم انگیز و نامعقول است چرا که دانش مورد نیاز برای ایجاد هرگونه اعتمادی به راحتی در دسترس شهروندان عادی قرار نمی گیرد. علاوه بر آن هاردین تفاوتی بین اعتماد به دولت و اعتماد به مردم قائل شده است و پیشنهاد می کند که دولت نمی تواند به طور فعال بدنبال اعتماد مردم باشد و فقط می تواند با پافشاری بر رفتارهای اعتماد آمیز، آن اعتماد را بدست آورد (هاردین<sup>2</sup>، 2002).

1 . Luhmann

2 . Hardin

اعتماد از دو دیدگاه نگریسته شده است:

1. بعد فردی اعتماد: یک روشی که در ارتباط با اعتماد بحث می‌کند این است که، اعتماد اجتماعی یک خصوصیت فردی است و ما باید برای فهم اینکه چه کسی و چرا اعتماد می‌کند به تشریح جنبه‌های شخصیتی فرد بپردازیم. بر اساس این روش، اعتماد و عدم اعتماد با ویژگی‌های شخصیتی فرد و یا ویژگی‌های فردی مثل سن، جنس و تحصیلات و... مرتبط است.

2. بعد جمعی اعتماد: روش دوم اعتماد اجتماعی به ویژگی‌های اجتماعی افراد مربوط می‌شود. در این دیدگاه اعتماد، یک خصوصیت فردی نیست بلکه روابط اجتماعی است که بین افراد وجود دارد. در این روش اعتماد اجتماعی را با ویژگی‌های اجتماعی افراد مثل درآمد، شأن اجتماعی، پایگاه اجتماعی، مذهب و آموزش مرتبط می‌کنند. در این دیدگاه اعتماد از منظر سیستم‌های اجتماعی مثل گروه‌ها و اجتماعات و ملت‌ها بررسی می‌شود (الوانی و دانایی فرد، 1380).

در این دیدگاه دو موضوع مهم مدنظر قرار می‌گیرد که عبارتند از: اول اینکه، اعتماد محصول تجربه بوده و دائماً بروز می‌شود (هاردین، 1998). دوم اینکه اعتماد یک موضوع نهادی است، یعنی راههایی که افراد در آن به فعالیت می‌پردازند چارچوبی برای اینکه افراد بتوانند رفتارهای اعتماد‌آمیز یا گمان برانگیز را انجام دهند، ایجاد می‌کند برای مثال نیروی پلیس صادق افرادش را ترغیب می‌کند تا رفتارهای اعتماد‌آمیز با دیگران داشته باشد در حالی که نیروی پلیسی که صداقت را پیشه نکند در نیروهای خود نیز این رفتار غیرصادقانه را نهادینه می‌کند. مطالعات بعدی روی اعتماد اجتماعی متغیرهای دیگری برای اعتماد قائل شدند که عبارتند از معیار خوش بینی شخص، اطمینان به همکاری، و حس داشتن کنترل بر زندگی شخصی فرد. نکته دیگر اینکه افرادی که اعتماد اجتماعی دارند، اعتماد خود را در حیطه شرایط و همچنین در ارتباط با دامنه‌ای از موضوعات اجتماعی مثل خانواده، دوست، شهروندان و سیاست‌ها تشریح می‌کند. افرادی که اعتماد اجتماعی دارند، اعتماد خود را در شرایط مختلف به کار می‌برند (نیوتن<sup>1</sup>، 2004).

---

1. Newton

تحقیقات انجام شده حاکی از رابطه مثبت بین ثروت و اعتماد عمومی است؛ بدین معنی که کشورهایی که از نظر دارائی و ثروت غنی تر هستند از اعتماد عمومی بیشتری در بین شهروندانشان برخوردارند (پکستون<sup>1</sup>، 2002؛ انگلهارت<sup>2</sup>، 1999). البته باید توجه داشت که وجود رابطه مثبت بین ثروت و اعتماد عمومی شاید بدلیل این باشد که در کشورهای ثروتمند معمولاً نهادهای پنجگانه اثربخش و کارا بوده و منابع به شکلی مناسب و سازنده تخصیص داده می‌شوند.

توماس معتقد است که علاوه بر اعتماد بر اساس انتظارات جمعیت شناختی (دموگرافیک) و اعتماد فرآیند محور، نهادهای اجتماعی اولیه به صورت مستقیم به عنوان ابزاری کارا از طریق انطباق با استانداردهای حرفه‌ای یا ارزش‌های اخلاقی به خلق اعتماد منجر می‌شوند (توماس<sup>3</sup>، 1998). این سه ابزار اعتمادسازی تحت عناوین فرهنگی - اجتماعی، اقتصادی و سیاسی طبقه‌بندی شده است، همچنین نمی‌توان این سه بعد اعتماد را از مفهوم باور سیاسی مجزا دانست. باور سیاسی به عنوان اینکه مردم این حس را داشته باشند که می‌توانند در توسعه سیاسی اثر بگذارند (باور سیاسی درونی) و ادراک آنها از پاسخگو بودن دولت (باور سیاسی بیرونی) می‌باشد (پرنٹ و دیگران<sup>4</sup>، 2005).

مدل خروج، اعتراض و وفاداری<sup>5</sup> هیرشمن بیان کننده این مطلب است که افراد از دو راه به دولت عکس‌العمل نشان می‌دهند، آنها ممکن است برای تغییرات موثر از طریق اعتراض عمل کنند و یا به سازمان دیگری منتقل شوند (جابجا شوند)، دومین راه بستگی به میزان وفاداری آنها دارد. معمولاً حالت جابجائی در زمینه سازمان‌های بازرگانی و موسسات خصوصی است، چرا که فرد در این حالت از یک موسسه به موسسه دیگر جابجا می‌شود. ولی نکته اصلی اینجاست که اگر این جابجائی به سطح روابط بین دولت و شهروندان منتقل شود عواقب وخیمی را به همراه خواهد داشت، چرا که در این شرایط

- 
1. Paxton
  2. Inglehart
  3. Thomas
  4. Parent et al
  5. Exit, voice, and loyalty model

شهروندان گزینه دیگری ندارند و تنها یک راه برای آنها باقی می‌ماند و آن هم خروج (قطع رابطه با دولت) می‌باشد. این حالت بزرگ‌ترین ضربه‌ای است که ممکن است یک دولت با آن مواجه شود؛ چرا که بزرگ‌ترین پشتوانه یک دولت فارغ از هرگونه منابع مالی و...، شهروندان یا به عبارتی بهتر، شهروندان فعال جامعه هستند که فعالیت ایشان منجر به مشروعیت بخشیدن به دولت شده و بقای آن را تضمین می‌کنند (هیرشمن<sup>1</sup>، 1970).

به گفته فرانسیس بیکن «دولت‌ها به عنوان موتورهای قدرتمندی هستند که آهسته حرکت می‌کنند»<sup>2</sup>. این گفته بیکن امروز بیشتر به واقعیت نزدیک‌تر است تا زمان گذشته، چراکه دولت‌ها با آهستگی دوران انطباق با دولت الکترونیک را سپری می‌کنند (بیکن<sup>3</sup>، 1605).

تحقیقات رابطه مثبتی بین عدالت اداری شده و اعتماد مردم را نشان داده‌اند و اینکه این دو مفهوم به شدت به هم مرتبط هستند (کروپانزو و فولگر<sup>4</sup>، 1991).

ریمپل و هولمز و زانا<sup>5</sup> (1985) مدل سلسله مراتب اعتماد را طراحی کردند آنان بر این باور بودند که عواملی که در خلق اعتماد نقش دارند، ممکن است در طی زمان تغییر کند. همچنین ایشان بیان داشتند که اعتماد در طی سه مرحله، از قابلیت پیش بینی به وابستگی و بعد به اعتماد ارتقاء می‌یابد.

استومپکا<sup>6</sup> (1999) شش عامل اصلی ایجادکننده اعتماد را بدین ترتیب بیان می‌کند:

1. نیک نامی (شهرت): به اعتقاد وی نیک نامی تاثیری از اینکه دولت به صورت الکترونیکی باشد یا نباشد نمی‌پذیرد.
2. عملکرد: دولت الکترونیک عملکرد دولت را به طور قابل توجهی بهبود می‌بخشد،
3. وجهه ظاهری: وجهه ظاهری بستگی به طراحی نرم افزار انسان محور (سازگار با انسان) دارد.

1. Hirschman

2. "State as great engines, move slowly"

3. Bacon

4. Cropanzano and Folger

5. Rempel and Holmes and Zana

6. Sztompka

4. پاسخگوئی: فرآیند پاسخگوئی نیز تحت تاثیر دولت الکترونیک ارتقاء می یابد.
  5. پیش تعهد: پیش تعهد نیز از طریق ارائه مستندات، گواهی نامه ها و . . . در هنگام ارائه خدمت ایجاد می شود.
  6. عوامل تسهیلگر زمینه ای: به عنوان فرهنگ اعتماد بوسیله رفتار شهروندان و رفتار دولت پرورش و توسعه می یابند.
- همچنین استومپکا، تمایزی بین اعتماد ابزاری (مرتبط با اهداف ویژه)، اعتماد بر مبنای انتظارات اخلاقی و اعتماد امانتی (که بر مبنای وظایف قانونی یا شبه قانونی) قائل می شود. دولت به صورت کلی ابزاری برای تحقق اهداف شهروندان می باشد که بندرت مدعی اخلاقیات می شود و بیشتر به انجام وظایف قانونی می پردازد و همین باعث شده که بیشتر به دنبال اعتماد ابزاری و اعتماد امانتی باشد.
- نای و زلیکوف<sup>1</sup> (1997)، چهار بعد مهمی که با اعتماد عمومی ارتباط دارند را برشمرده اند:

1. بعد عملکرد دولت
2. بعد اقتصادی
3. بعد فرهنگی اجتماعی (کاهش سرمایه اجتماعی، بحران های خانوادگی، تشدید حس حقوق فردی) و
4. بعد سیاسی.

به اعتقاد نای، این 4 عامل به صورت مستقیم یا غیر مستقیم بر اعتماد عمومی بر دولت تاثیر دارند البته وی بیان می کند که وجود این ارتباطات الزاما واضح و شفاف نیست، چراکه اعتماد عمومی اغلب عکس العملی ادراکی نسبت به عملکرد دولت است، تا اینکه عینی باشد. یا به عبارت دیگر اعتماد مفهومی پیچیده و چندوجهی است و حل بحران اعتمادسازی مستلزم راه حلی چند وجهی است.

سطح اعتماد فردی، آینه ای است که عملکرد واقعی دولت را منعکس می کند و این دو (اعتماد افراد و عملکرد دولت) همبستگی مثبت دارند. چرا که اعتماد یک انعکاس

---

1. Nye and Zelikow



شناختی از اطلاعات و داده‌هایی است که توسط جامعه از عملکرد واقعی دولت بدست می‌آید. به عبارتی دیگر ادارک اعتماد مردم با فاصله بین انتظارات عموم و واقعیت موجود ارتباط تنگاتنگ دارد یعنی هر چه این فاصله کمتر باشد اعتماد مردم بیشتر خواهد بود و بالعکس (مون<sup>1</sup>، 2002).

### دولت الکترونیک و اعتماد

برخی تحقیقات حاکی از آن است که دولت الکترونیک به عنوان یک ابزار قدرتمند برای ارتقاء باور مردم به دولت و افزایش کیفیت خدمت رسانی، ابزاری برای ارتقاء مشارکت عمومی می‌باشد. همچنین دولت الکترونیک به عنوان ابزاری است که منجر به افزایش کارایی درونی، افزایش کیفیت خدمات رسانی و همچنین افزایش مشارکت عمومی می‌شود. با برقراری سه زمینه مثبت افزایش کارایی، افزایش شفافیت و افزایش دگرگونی است که زمینه لازم برای حمایت از دولت الکترونیک فراهم می‌شود. شفافیت و متعامل بودن با اعتماد شهروندان مرتبط بوده و همچنین بین اینترنت که در دولت الکترونیک استفاده می‌شود و شفافیت رابطه مثبتی وجود دارد (ولچ و هینانت<sup>2</sup>، 2003).

لاین و لی<sup>3</sup> (2001)، مدل چهار مرحله‌ای رشد دولت الکترونیک را بدین گونه مطرح کرده‌اند:

- مرحله اول مرحله اطلاعاتی است یا به عبارتی ارائه اطلاعات درباره خدماتی است که دولت به صورت الکترونیکی ارائه می‌دهد. در این مرحله اطلاعات ارائه شده حالت تبادلی ندارند بلکه یک طرفه از طرف دولت به شهروندان است.
- مرحله دوم از رشد دولت الکترونیک مرحله مبادله است. در این حالت دولت الکترونیک به صورت دوطرفه شروع به فعالیت می‌کند یعنی هم می‌تواند به شهروندان اطلاعات بدهد و هم می‌تواند از آنها اطلاعات دریافت کند که منجر به افزایش بهره‌وری دولت می‌شود؛ چرا که ادارات دیگر فقط در ساعات اداری ارائه

1. Moon

2. Welch and Hinnant

3. Layne and Lee

خدمت نمی‌کنند بلکه در کل ساعات شبانه‌روز آماده خدمت رسانی هستند.

- مرحله سوم مرحله ادغام عمودی است در این مرحله سطوح بالای دولت با سطوح پائین آن مرتبط شده یا به عبارتی بهتر، سلسله مراتب اداری کاهش می‌یابد.
- مرحله چهارم، مرحله ادغام افقی است در این مرحله بخش‌های مختلف دولت که دارای وظایف متفاوتی هستند به صورت افقی در یکدیگر ادغام می‌شوند.

با توجه به مراحل رشدی که برای دولت الکترونیک بیان شد تحقیقات حاکی از آن است که ریسک دولت الکترونیک در مرحله دوم یعنی مبادله، خیلی بیشتر از مرحله اول یعنی مرحله اطلاعاتی می‌باشد. شهروندان نیز با بررسی هزینه فایده‌ای که برای منفعت‌ها و ریسک‌های خدمت رسانی الکترونیکی انجام می‌دهند زمینه اعتماد یا عدم اعتماد خود را شکل می‌دهند. در مرحله مبادلات با افزایش سطح خدمات، همزمان ریسک نیز افزایش می‌یابد. این ریسک نتیجه دو فرآیند ارسال و ذخیره اطلاعات به صورت الکترونیکی می‌باشد. ارسال و ذخیره الکترونیکی امکان کنترل کردن، خواندن و تغییر دادن اطلاعات را فراهم می‌آورد که خود منجر به بالارفتن ریسک می‌شود که اگر با آنها مقابله نشود منجر به کاهش اعتماد می‌شود (هورست و دیگران<sup>1</sup>، 2006).

اورن، عامل رضایتمندی اجتماع و ادراک از عملکرد دولت را به عنوان عوامل موثر در اعتماد عمومی مطرح می‌کند (اورن<sup>2</sup>، 1997). تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات از طریق افزایش کارایی، اثربخشی، شفافیت (از طریق کاهش فساد) و پاسخگویی و افزایش مشارکت (از طریق مشارکت شهروندان در فرآیندهای سیاسی) منجر به افزایش اعتماد به دولت به صورت مستقیم و یا غیرمستقیم می‌شود (مون، 2002: 3).

### دولت الکترونیک و نهاد حکومت (E-G 2 G)

مطالعات در زمینه دولت‌ها حاکی از آن است که دولت‌ها از طریق سیستم دولت الکترونیک به ارتقاء و به روز نگه داشتن سیستم داخلی و رویه‌های خود می‌پردازند. این حالت شامل ارائه اطلاعات و مبادلات الکترونیکی بین بخش‌های مختلف دولت

1. Horst et al

2. Orren

می‌شود (اتینسون و اولویچ<sup>1</sup>، 2000). دولت الکترونیک به عنوان ابزاری است که بازخوردهای بیشتری از عموم مردم را در ارتباط با دولت در زمان کمتر در اختیار دولتمردان قرار می‌دهد و همین می‌تواند به عنوان یک مکانیزم یادگیرنده برای دولت ایفای نقش کند.

بر اساس تحقیقاتی که پو (2001) انجام داده حاکی از آن است که دولت الکترونیک تاثیر مثبتی بر بهبود نگرش شهروندان نسبت به دولت داشته است (موزبرگر و تولبرت<sup>2</sup>، 2003).

دولت‌ها با بهره‌مندی از دولت الکترونیک اطلاعاتی بهتر (از نظر کمی و کیفی) در ارتباط با بخش‌های داخلی خود و سازمان‌های تابعشان بدست می‌آورند که این اطلاعات ارزشمند آنها را در توزیع منابع مالی و اطلاعاتی و همچنین بازبینی رویه‌ها و اصلاح آنها یا به عبارت دیگر در افزایش کارایی و اثربخشی دولت‌ها یاری می‌رساند چرا که دولتمردان از طریق تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات (دولت الکترونیک) به نیازهای بخش‌های مختلف دولت پی برده و اولویت‌های تخصیص منابع را مشخص کرده، همچنین اطلاعات در زمینه قسمت‌های مختلف دولت را با کیفیت بهتر در زمان کمتر در اختیار بخش‌های دیگر قرار می‌دهند، که منجر به هماهنگی و یکپارچگی فعالیت‌های دولت به عنوان یک مجموعه منسجم می‌شود و کمک رسانی به دولت در گرفتن به موقع بازخورد نسبت به رویه‌های مورد استفاده در مجموعه دولت و احیاناً اصلاح و بازنگری و یا خلق رویه‌های جدید یاری می‌رساند. در کل می‌توان اشاره کرد که استفاده از دولت الکترونیک در دولت‌ها منجر به برقراری هر چه بهتر عدالت توزیعی، اطلاعاتی و رویه‌ای می‌شود. بنابراین فرضیات اول تا سوم تحقیق به صورت زیر شکل می‌گیرد:

فرضیه 1: تاثیر دولت الکترونیک بر نهادهای حکومتی، با تغییر در میزان عدالت

توزیعی موجب تغییر سطح اعتماد در جامعه می‌شود.

فرضیه 2: تاثیر دولت الکترونیک بر نهادهای حکومتی، با تغییر در میزان عدالت

1. Atheinson and Ulevich

2. Tolbert and Mossberger

رویه‌ای موجب تغییر سطح اعتماد در جامعه می‌شود.

فرضیه 3: تاثیر دولت الکترونیک بر نهادهای حکومتی، با تغییر در میزان عدالت

اطلاعاتی موجب تغییر سطح اعتماد در جامعه می‌شود.

### دولت الکترونیک و نهاد اقتصاد (E-G 2 B)

دولت الکترونیک واسطه‌ای در جهت آشتی بخش دولتی و بخش خصوصی است؛ زیرا با بهبود کاستی‌های دولت که همواره بخاطر آنها مورد سرزنش بخش خصوصی بوده (اتلاف وقت و منابع، بروکراسی زائد اداری، عدم هماهنگی و عدم انسجام و...) به ایجاد رابطه‌ای نزدیکتر و گاهاً رقابتی بین این دو بخش مبادرت می‌ورزد.

دولت الکترونیک با توجه به اینکه اطلاعاتی ارزشمند نسبت به نیازهای جامعه را در اختیار دارد می‌تواند نهادهای اقتصادی را در جهت پاسخ هر چه بیشتر به آن نیازها سوق دهد (قاسم زاده و صفری، 1380). در حقیقت فعالیت نهادهای اقتصادی را از طریق مکانیزم‌های تشویقی (آنهایی که در راستای پاسخگویی به نیازهای جامعه هستند) و یا از طریق مکانیزم‌های تنبیهی (آنهایی که در راستای پاسخگویی به نیازهای جامعه نیستند)، یا به عبارت بهتر در جهت برقراری هر چه بیشتر عدالت توزیعی و اطلاعاتی هدایت کند (اوانز و یین<sup>1</sup>، 2005)؛ بنابراین فرضیات چهارم و پنجم تحقیق بدین گونه پرداخته می‌شود:

فرضیه 4: تاثیر دولت الکترونیک بر نهادهای اقتصادی، با تغییر در میزان عدالت

توزیعی موجب تغییر سطح اعتماد در جامعه می‌شود.

فرضیه 5: تاثیر دولت الکترونیک بر نهادهای اقتصادی، با تغییر در میزان عدالت

اطلاعاتی موجب تغییر سطح اعتماد در جامعه می‌شود.

### دولت الکترونیک و نهاد مذهب (E-G 2 R)

پکستون در تحقیقات خود به همبستگی منفی شدید بین صنعتی شدن و اعتماد پی

برد. دلایلی را که برای این همبستگی منفی می‌توان اشاره کرد عبارتند از: هنجارگسیختگی

1. Evans and Yen

اجتماعی<sup>1</sup>، و از خودبیگانگی و همچنین کمبود تعلق اجتماعی، که منجر به بی‌اعتمادی می‌شود. می‌توان چنین بحث کرد که اعتماد اجتماعی به طور بنیادی موضوعی اخلاقی است که با اعتقادات مذهبی در ارتباط است (اوزلانر، 2002). دولت الکترونیک با تکیه بر تکنولوژی مدرن، اعتقادات مذهبی را تحت الشعاع قرار می‌دهد. محور شدن تکنولوژی در دنیای مدرن و سکولاریزه شدن همه امور، مذهب را به حاشیه رانده است. از اینرو این تهدید با همه جا گیر شدن تکنولوژی اطلاعات همچنان وجود دارد که دوباره تکنوکراتها از پیغمبران جلو بیفتند. دولت الکترونیک و اعتماد به آن از رهنمودهای مذهبی تاثیر می‌پذیرد. پویائیهای نهادی دولت الکترونیک در بعد مذهبی ضمن تاثیر بر اعتماد عمومی به دولت، از عدالت‌های توزیعی، احساسی، اطلاعاتی و مراوده‌ای تاثیر می‌پذیرد. بنابراین می‌توان فرضیات ششم تا نهم تحقیق را به شکل زیر صورت‌بندی کرد:

فرضیه 6: تاثیر دولت الکترونیک بر نهادهای مذهبی، با تغییر در میزان عدالت توزیعی موجب تغییر سطح اعتماد در جامعه می‌شود.

فرضیه 7: تاثیر دولت الکترونیک بر نهادهای مذهبی، با تغییر در میزان عدالت احساسی موجب تغییر سطح اعتماد در جامعه می‌شود.

فرضیه 8: تاثیر دولت الکترونیک بر نهادهای مذهبی، با تغییر در میزان عدالت اطلاعاتی موجب تغییر سطح اعتماد در جامعه می‌شود.

فرضیه 9: تاثیر دولت الکترونیک بر نهادهای مذهبی، با تغییر در میزان عدالت مراوده‌ای موجب تغییر سطح اعتماد در جامعه می‌شود.

### دولت الکترونیک و نهاد آموزش (E-G 2 E)

از جمله معضلاتی که در ارتباط با اعتماد به دولت الکترونیک وجود دارد می‌توان به بحث آموزش و شکاف دیجیتالی اشاره کرد. هیچ تکنولوژی نمی‌تواند بدون آموزش کارا باشد پس می‌توان آموزش رایگان در استفاده از دولت الکترونیک و ویژگی‌های آن را، عاملی برای ایجاد اعتماد به دولت الکترونیک نام برد (اقدسی و هادیزاده، 1383). همچنین

1. Anomie

شکاف دیجیتالی (عدم دسترسی همگان به کامپیوتر و اینترنت که ابزار اولیه اتصال به دولت الکترونیک می باشد) نیز از جمله عواملی است که اگر مدنظر قرار نگیرد در کاهش اعتماد عمومی به دولت الکترونیک موثر است (کاواناف<sup>1</sup>، 2000). نهادهای آموزشی به این نیازهای آموزشی در جوامع پاسخ داده اند. این واکنش پویائیهای را در نهادهای آموزشی به وجود آورده است. تعامل دولت الکترونیک با نهادهای آموزشی به ایجاد اعتماد یا بی اعتمادی مردم به دولت منجر می شود. البته در این زمینه نمی توان عدالت اطلاعاتی ادراک شده توسط عموم مردم را نادیده گرفت. بنابراین فرضیه دهم تحقیق بدین شکل قابل ارائه است:

**فرضیه 10:** تاثیر دولت الکترونیک بر نهادهای آموزشی، با تغییر در میزان عدالت اطلاعاتی موجب تغییر سطح اعتماد در جامعه می شود.

### دولت الکترونیک و نهاد خانواده (E-G 2 F)

به عقیده لارنس تصور اینکه دولت بیشتر مسئول پاسخگویی به علایق خواص است و از علایق شهروندان عادی دور می شود، می تواند منجر به کاهش اعتماد عمومی شود (لورنس<sup>2</sup>، 1997). بر اساس تحقیقاتی که در روان شناسی سیاسی شده است اعتماد یک ویژگی شخصیتی افراد است که در دوران کودکی آموخته می شود. اعتماد ممکن است در مراحل بعدی تغییر کند ولی تغییر آن با توجه به تجربیات مکرر و یا یک رویداد تکان دهنده به صورت آهسته رخ می دهد (نیوتن، 2004). ما اعتماد را از اوایل زندگی از والدین خود می آموزیم و این بیانگر نقش کلیدی خانواده در ایجاد حس اعتماد در کودکان می باشد، چرا که والدینی که اعتماد به دولت نداشته باشند و از عملکرد آن راضی نباشند این حس را در فرزندان خود نیز نهادینه کرده و انسان هایی با حس بی اعتمادی به دولت را تحویل جامعه می دهند و با توجه به تحقیقاتی که صورت گرفته این بی اعتمادی به در اثر تجربیات مکرر (عواملی که منجر به اعتماد می شود) و یا یک رویداد تکان دهنده، با

1. Cavanaugh

2. Lawrence

سرعتی بسیار کم به سوی اعتماد گرایش پیدا می‌کند. و این دلیلی بر اهمیت خانواده در ایجاد حس اعتماد نسبت به دولت در کودکان می‌باشد (اوزلانر، 2002). دولت الکترونیکی با تلاشی که در جهت افزایش کارایی و اثربخشی دولت‌ها می‌کند (افزایش پاسخگویی، افزایش شفافیت، تخصیص بهینه منابع، کاهش بروکراسی زائد اداری و...) منجر به تغییر نگرش مردم نسبت به دولت می‌شود. دولت الکترونیکی با افزایش شفافیت عملکرد دولت، کاهش تبعیض‌های احتمالی دولت بین افراد، گروه‌ها یا قومیت‌های مختلف به افزایش عدالت احساسی (اظهار عادلانه احساسات) بین مردم و همچنین عدالت مراوده‌ای (ارتباط با مردم با احترام، حفظ شأن آنها و...) منجر می‌شود که این موارد در افزایش اعتماد به دولت نقش مهمی داشته و آنها دولت (دولت الکترونیکی) را وسیله‌ای برای تحقق اهداف خود خواهند دانست (اوانز و ین، 2005)؛ بنابراین فرضیات یازدهم و دوازدهم تحقیق بدین صورت ارائه می‌شود:

*فرضیه 11: تاثیر دولت الکترونیکی بر نهادهای خانوادگی، با تغییر در میزان عدالت*

*احساسی موجب تغییر سطح اعتماد در جامعه می‌شود.*

*فرضیه 12: تاثیر دولت الکترونیکی بر نهادهای خانوادگی، با تغییر در میزان عدالت*

*مراوده‌ای موجب تغییر سطح اعتماد در جامعه می‌شود.*

## اعتماد و دموکراسی

فرض اساسی (P1) این تحقیق این است که اعتماد به دموکراسی می‌انجامد. مطالعات نشان داده است که اعتماد نقش کلیدی در ایجاد ادراک مفید بودن دولت الکترونیکی دارند (هورست و دیگران، 2006). شکی نیست دولت می‌تواند اعتماد ایجاد کند (لوی<sup>1</sup>، 1998؛ روتستین<sup>2</sup>، 2001) یا آنرا از بین ببرد. لینکلن: «دولت مردم، برای مردم، بوسیله مردم» را برای تعریف دموکراسی به کار برده است. پس اعتماد مردم به همدیگر و به دولت نقش اساسی در دموکراسی دارد. آیا دولتهایی دموکراتیک قادرند اعتماد بیشتری

1. Levi

2. Rothstein

ایجاد کنند. دولتها با تعریف و تضمین حقوق مالکیت، قراردادهای و کاهش هزینه معاملات می توانند ریسک را کاهش و اعتماد ایجاد کنند. از منظر اجتماعی با حمایت از حقوق اقلیت موجب اعتمادسازی می شود. عده‌ای معتقدند که اعتماد زمینه را برای دموکراسی فراهم می کند و برخی بر این باورند که دموکراسی به اعتماد می انجامد. در این مقاله اعتماد به عنوان شرط لازم دموکراسی فرض می شود. ملتی که به همدیگر اعتماد دارند دولتهای دموکراتیک تر ایجاد می کنند. البته اعتماد و دموکراسی به طور مستقیم با هم رابطه دارند؛ یعنی اعتماد موجب دموکراسی و دموکراسی موجب اعتماد است و برعکس بی اعتمادی دموکراسی را تضعیف و دولتهای غیردموکراتیک اعتماد را از بین می برند. اعتماد علاوه بر نهادهای حکومتی به نهادهای آموزشی، خانوادگی، اقتصادی و مذهبی بهتری منجر می شود.

طی تحقیقات انجام شده این نتیجه حاصل شده است که هر چه یک جامعه‌ای دموکراتیک تر باشد اعتماد در بین مردم بیشتر خواهد بود (انگلهارت، 1999؛ نیوتن، 2004). عوامل اصلی در بازآفرینی (بازگرداندن) اعتماد عمومی عبارتند از روح شفافیت، فرهنگ پاسخگویی و انسجام مردم و پیامد کمبود اعتماد در جامعه، مشارکت کمتر افراد جامعه می باشد (مولونی<sup>1</sup>، 2005). اعتماد منجر به بروز رفتارهای مشارکتی و کاهش تعارض و همچنین کاهش هزینه انجام کار می شود (روزنو و دیگران<sup>2</sup>، 1998). بنا به مطالب مذکور می توان ادعا کرد که:

P1: اعتماد علت و معلول دموکراسی است.

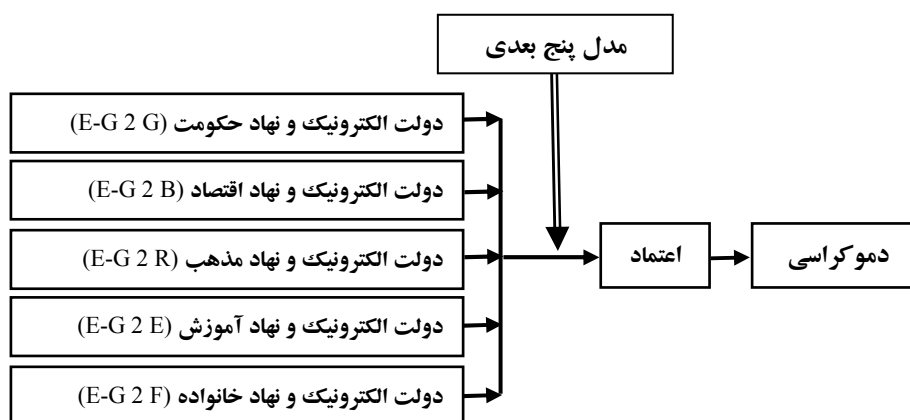
1. Moloney

2. Rousseau, et al



بر مبنای مباحث مقاله مدل مفهومی تحقیق به صورت زیر شکل می‌گیرد:

#### نمودار شماره 1: مدل مفهومی تحقیق



#### روش تحقیق

تحقیق حاضر از حیث هدف آن یک تحقیق کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) و از شاخه مطالعات میدانی به شمار می‌آید و از حیث ارتباط بین متغیرهای تحقیق از نوع علی است. روش انجام تحقیق نیز به صورت پیمایشی بوده است. از مهمترین ویژگی‌ها و مزایای این روش قابلیت تعمیم نتایج به دست آمده می‌باشد.

#### متغیرهای تحقیق

متغیرهای EG 2 G, EG 2 B, EG 2 E, EG 2 R, EG 2 F به عنوان متغیرهای مستقل، ابعاد پنج‌گانه عدالت به عنوان متغیرهای تعدیل‌کننده و اعتماد به عنوان متغیر وابسته و دموکراسی به عنوان متغیر وابسته نهایی در نظر گرفته شده است. نمونه آماری و روش نمونه‌گیری: حجم نمونه آماری براساس جدول مورگان حدود 230 نفر برآورد شده است. روش نمونه‌گیری، تصادفی ساده بوده است. هر چند که پاسخگویان از لحاظ تحصیلات متفاوت بوده‌اند ولی برای اهداف این تحقیق نظرات آنها ارزش یکسانی دارد.

ابزار گردآوری داده ها و روایی و پایایی آن: به منظور گردآوری داده های تحقیق از پرسش نامه استفاده شده است. از 400 پرسشنامه توزیع شده، 240 پرسشنامه عودت داده شده است. از 240 پرسشنامه عودت داده شده، 234 پرسشنامه کامل بوده و در تحلیل استفاده شده است. نرخ بازگشت پرسشنامه 60٪ بوده و نرخ پرسشنامه های کاملاً تکمیل شده 58/5٪ بوده است که نرخ رضایتبخشی است.

در طراحی سوالات پرسشنامه دقت لازم بعمل آمده تا سوالات از سادگی و وضوح کافی برخوردار باشند. همچنین به منظور همکاری هر چه بیشتر پاسخگویان از طرح سوالات جمعیت شناختی پرهیز شده است. پرسشنامه مرکب از 45 سوال می باشد، که تعداد 3 سوال به هر کدام از تعاملات دولت الکترونیک با نهادهای پنج گانه، (جمعاً 15 سوال  $a=0/84$ )، 20 سوال ابعاد پنج گانه عدالت  $a=0/87$  (عدالت توزیعی 8 سوال، عدالت احساسی 3 سوال، عدالت مرادده ای 3 سوال، عدالت رویه ای 3 سوال و عدالت اطلاعاتی 3 سوال) و 10 سوال برای متغیر اعتماد  $a=0/92$  طراحی شده است. برای متغیر دموکراسی هیچ سوالی طراحی نشده است و رابطه بین اعتماد و دموکراسی (PI) مفروض گرفته شده است.

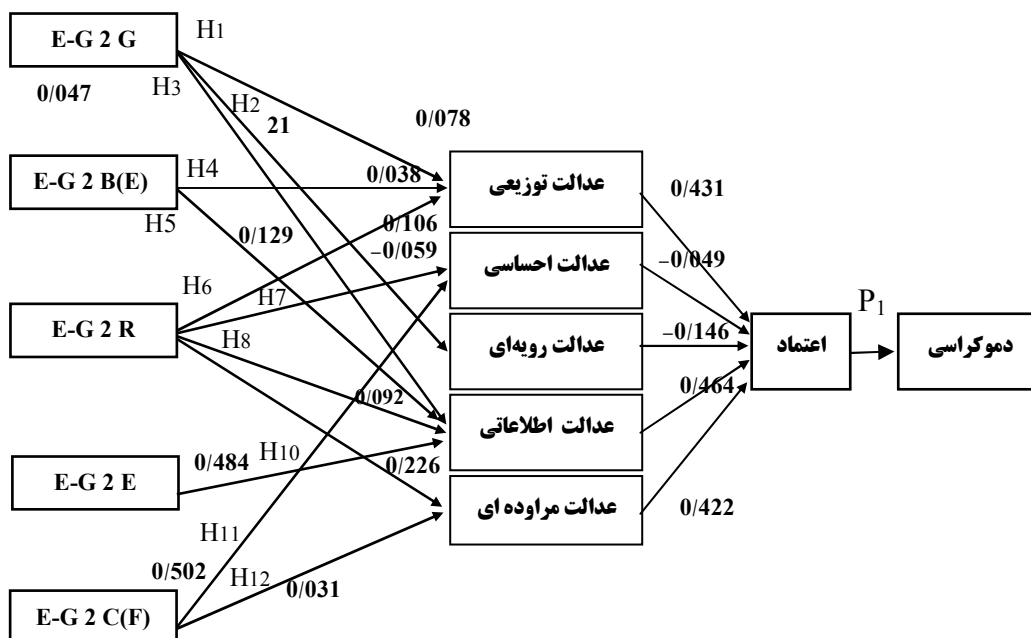
به منظور آزمون روایی سوالات از نظرات متخصصان، اساتید دانشگاهی و کارشناسان خبره استفاده شده است. در این مرحله با انجام مصاحبه های مختلف و کسب نظرات افراد یاد شده، اصلاحات لازم بعمل آمده و بدین ترتیب اطمینان حاصل گردیده است که پرسشنامه همان خصیصه مورد نظر محققین را می سنجد. ضریب آلفای کرونباخ کل مقیاس حدود 86 درصد است که نشانگر قابلیت اعتماد ابزار تحقیق می باشد.

روشهای تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیه ها: به منظور آزمون فرضیات و سنجش همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق، از هر دو آزمون همبستگی پیرسون و همبستگی رتبه ای اسپیرمن جهت اطمینان بیشتر بهره گرفته ایم. اعتبار مدل ارائه شده با استفاده از روش رگرسیون چندگانه دست آمده است. در تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیات، از نرم افزار آماری علوم اجتماعی (SPSS) نسخه 12، بهره گرفته شده و سطح خطای 0/05 برای آزمون فرضیات لحاظ شده است.

## آزمون تحلیل مسیر

از این آزمون جهت تبیین مدل ارائه شده در تحقیق استفاده شده است. با اعمال رگرسیون چندگانه نتایج زیر حاصل گردیده که در نمودار شماره 2 نمایانده شده است.

نمودار شماره 2: تحلیل مسیر متغیرهای اثرگذار بر اعتماد



بر اساس آزمون رگرسیون، ضریب تشخیص (R2) مدل 0/860 و ضریب تشخیص تعدیل شده در حدود 0/857 می باشد؛ یعنی در حدود 86 درصد تغییرات اعتماد مردم به دولت الکترونیک توسط مدل تبیین می شود. اثرات متغیرها به صورت تحلیل مسیر در مدل بالا نشان داده شده است.

به منظور بررسی وجود ارتباط و نیز میزان آن، بین دو متغیر از آزمون همبستگی استفاده می شود. زمانی که این دو متغیر کمی باشند از همبستگی پیرسون و هنگامی که متغیرهای مزبور کیفی هستند از همبستگی اسپیرمن استفاده می شود در این تحقیق نیز از آنجائی که در مورد برخی از متغیرها نظیر سازگاری شکلی و عملکردی و همچنین مشارکت اجتماعی ابعاد کمی نیز وجود دارد لذا از هر دو آزمون جهت اطمینان بیشتر بهره

جست‌ایم که نتایج آن در جداول شماره 1، 2، 3 و 4 منعکس گردیده است:

جدول شماره 1: ضرایب همبستگی اسپیرمن

		g2g	g2b	g2re	g2e	g2f	trust10
Spearman's r	g2g	1.000	.206*	-.035	-.034	-.249*	.408*
	Correlation Coeff						
	Sig. (2-tailed)		.002	.597	.608	.000	.000
	N	234	234	234	234	234	234
g2b	g2g	.206*	1.000	.283*	.152*	.172*	.388*
	Correlation Coeff						
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.020	.008	.000
	N	234	234	234	234	234	234
g2re	g2g	-.035	.283*	1.000	.339*	-.046	.325*
	Correlation Coeff						
	Sig. (2-tailed)	.597	.000		.000	.488	.000
	N	234	234	234	234	234	234
g2e	g2g	-.034	.152*	.339*	1.000	.454*	.659*
	Correlation Coeff						
	Sig. (2-tailed)	.608	.020	.000		.000	.000
	N	234	234	234	234	234	234
g2f	g2g	-.249*	.172*	-.046	.454*	1.000	.440*
	Correlation Coeff						
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.488	.000		.000
	N	234	234	234	234	234	234
trust10	g2g	.408*	.388*	.325*	.659*	.440*	1.000
	Correlation Coeff						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	234	234	234	234	234	234

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

جدول شماره 2: ضرایب همبستگی پیرسون

		g2g	g2b	g2re	g2e	g2f	trust10
g2g	Pearson Correlation	1	.305**	-.006	-.021	-.168*	.397**
	Sig. (2-tailed)		.000	.929	.754	.010	.000
	N	234	234	234	234	234	234
g2b	Pearson Correlation	.305**	1	.338**	.280**	.118	.503**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.071	.000
	N	234	234	234	234	234	234
g2re	Pearson Correlation	-.006	.338**	1	.295**	.027	.379**
	Sig. (2-tailed)	.929	.000		.000	.684	.000
	N	234	234	234	234	234	234
g2e	Pearson Correlation	-.021	.280**	.295**	1	.631**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.754	.000	.000		.000	.000
	N	234	234	234	234	234	234
g2f	Pearson Correlation	-.168*	.118	.027	.631**	1	.541**
	Sig. (2-tailed)	.010	.071	.684	.000		.000
	N	234	234	234	234	234	234
trust10	Pearson Correlation	.397**	.503**	.379**	.786**	.541**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	234	234	234	234	234	234

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## جدول شماره 3: ضرایب همبستگی اسپیرمن

		Correlations						
		trust10	distjus	emojus	prejus	infojus	tranjus	
Spearman's rh	trust10	Correlation Coefficient	1.000	.736**	.393**	.435**	.605**	.796**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000
		N	234	234	234	234	234	234
distjus	distjus	Correlation Coefficient	.736**	1.000	.391**	.305**	.348**	.670**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000
		N	234	234	234	234	234	234
emojus	emojus	Correlation Coefficient	.393**	.391**	1.000	.191**	.473**	.148*
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.003	.000	.024
		N	234	234	234	234	234	234
prejus	prejus	Correlation Coefficient	.435**	.305**	.191**	1.000	.360**	.446**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.	.000	.000
		N	234	234	234	234	234	234
infojus	infojus	Correlation Coefficient	.605**	.348**	.473**	.360**	1.000	.350**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000
		N	234	234	234	234	234	234
tranjus	tranjus	Correlation Coefficient	.796**	.670**	.148*	.446**	.350**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.024	.000	.000	.
		N	234	234	234	234	234	234

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## جدول شماره 4: ضرایب همبستگی پیرسون

		Correlations						
		trust10	distjus	emojus	prejus	infojus	tranjus	
trust10	trust10	Pearson Correlation	1	.737**	.336**	.532**	.604**	.706**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000
		N	234	234	234	234	234	234
distjus	distjus	Pearson Correlation	.737**	1	.458**	.532**	.275**	.661**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000
		N	234	234	234	234	234	234
emojus	emojus	Pearson Correlation	.336**	.458**	1	.118	.429**	.014
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.072	.000	.832
		N	234	234	234	234	234	234
prejus	prejus	Pearson Correlation	.532**	.532**	.118	1	.346**	.697**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.072	.	.000	.000
		N	234	234	234	234	234	234
infojus	infojus	Pearson Correlation	.604**	.275**	.429**	.346**	1	.219**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.001
		N	234	234	234	234	234	234
tranjus	tranjus	Pearson Correlation	.706**	.661**	.014	.697**	.219**	1
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.832	.000	.001	.
		N	234	234	234	234	234	234

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

بر اساس جداول فوق، همانطور که مشاهده می‌شود روابط همبستگی اسپیرمن و پیرسون بدست آمده بین متغیرهای دولت الکترونیک - نهاد حکومت (EG 2 G) و اعتماد به ترتیب (0/408 و 0/397) و دولت الکترونیک - نهاد اقتصاد (EG 2 B) و اعتماد به ترتیب (0/388 و 0/503) و دولت الکترونیک - نهاد مذهب (EG 2 R) و اعتماد به ترتیب (0/325 و 0/379) و دولت الکترونیک - نهاد آموزش (EG 2 E) و اعتماد به ترتیب (0/659 و 0/786) و همچنین همبستگی اسپیرمن و پیرسون بین متغیرهای دولت الکترونیک - نهاد خانواده (EG 2 F) و اعتماد به ترتیب (0/440 و 0/541) است.

علاوه بر روابط همبستگی فوق، می‌توان به روابط همبستگی بدست آمده بین دولت الکترونیک و نهادهای مختلف اشاره کرد، که به ترتیب بیان کننده همبستگی اسپیرمن و پیرسون، بین دولت الکترونیک - نهاد حکومت (EG 2 G) و دولت الکترونیک - نهاد اقتصاد (EG 2 B)، (0/206 و 0/305)، بین دولت الکترونیک - نهاد حکومت (EG 2 G) و دولت الکترونیک - نهاد مذهب (EG 2 R)، (0/035 و -0/006)، بین دولت الکترونیک - نهاد حکومت (EG 2 G) و دولت الکترونیک - نهاد آموزش (EG 2 E)، (0/034 و -0/021)، بین دولت الکترونیک - نهاد حکومت (EG 2 G) و دولت الکترونیک - نهاد خانواده (EG 2 B)، (0/249 و -0/168)، دولت الکترونیک - نهاد اقتصاد (EG 2 C [F]) و دولت الکترونیک - نهاد اقتصاد (EG 2 B) و دولت الکترونیک - نهاد آموزش (0/338)، دولت الکترونیک - نهاد اقتصاد (EG 2 B) و دولت الکترونیک - نهاد آموزش (EG 2 E)، (0/152 و 0/280)، دولت الکترونیک - نهاد اقتصاد (EG 2 B) و دولت الکترونیک - نهاد خانواده (EG 2 F)، (0/172 و 0/118)، دولت الکترونیک - نهاد مذهب (EG 2 R) و دولت الکترونیک - نهاد آموزش (EG 2 E)، (0/339 و 0/295)، دولت الکترونیک - نهاد مذهب (EG 2 R) و دولت الکترونیک - نهاد خانواده (EG 2 C F)، (0/046 و 0/027)، دولت الکترونیک - نهاد آموزش (EG 2 E) و دولت الکترونیک - نهاد خانواده (EG 2 C F)، (0/454 و 0/631) می‌باشند.

همبستگی بین متغیرهای اعتماد و عدالت به ترتیب اسپیرمن و پیرسون، عبارتند از: عدالت توزیعی و اعتماد (0/736 و 0/737)، عدالت احساسی و اعتماد (0/395 و

0/336)، عدالت رویه ای و اعتماد (0/435 و 0/532)، عدالت اطلاعاتی و اعتماد (0/605 و 0/604)، عدالت مراوده ای و اعتماد (0/796 و 0/706).  
 در نهایت به بررسی روابط همبستگی بین ابعاد مختلف عدالت می‌پردازیم که به ترتیب اسپیرمن و پیرسن عبارتند از: عدالت توزیعی و عدالت احساسی (0/391 و 0/458)، عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای (0/305 و 0/532)، عدالت توزیعی و عدالت اطلاعاتی (0/348 و 0/275)، عدالت توزیعی و عدالت مراوده ای (0/670 و 0/661)، عدالت احساسی و عدالت رویه‌ای (0/191 و 0/118)، عدالت احساسی و عدالت اطلاعاتی (0/473 و 0/429)، عدالت احساسی و عدالت مراوده ای (0/148 و 0/014)، عدالت رویه‌ای و عدالت اطلاعاتی (0/360 و 0/346)، عدالت رویه‌ای و عدالت مراوده ای (0/446 و 0/697)، عدالت اطلاعاتی و عدالت مراوده ای (0/350 و 0/219).

### بحث و نتیجه‌گیری

بدون شک می‌توان ادعا کرد که اعتماد مردم به دولت، سنگ زیربنای استحکام هر دولتی در جهان است. گرایش دولتها به سمت دولتهای دموکراتیک نظرات مردم را در بطن مدیریت دولتها قرار می‌دهد و دیکتاتورترین دولتها در دنیای معاصر نمی‌توانند به اعتماد مردم و مشروعیت خود بی‌اعتنا باشند. دولت نیز مانند هر قدرتی خود را بی‌نیاز از توجیه و مشروعیت نمی‌بیند. بحران مشروعیت یکی از مسائل اصلی پیش‌روی دولتهای سرمایه‌داری مدرن است (هابرماس<sup>1</sup>، 1975).

این بحران احتمالی، دولتها را به فکر انداخته است تا از ابزارهای مختلفی برای اعتمادسازی استفاده کند. روند بی‌اعتماد شدن مردم به دولتهای خود در حال افزایش است و دولتها به فکر چاره‌ای برای این معضل هستند. یکی از کاراترین ابزارها که اکثر دولتها روی آن توافق نظر داشته‌اند، به کارگیری تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات است. گویا دولتها با به کارگیری این تکنولوژی قصد دارند دولت را به دولت الکترونیک تبدیل کنند. همچنان که داده‌های تحقیق نشان می‌دهد، ارتباط معنی‌داری بین پویائیهای نهادهای

---

1. Hobermas

دولت الکترونیک و اعتماد وجود دارد، چرا که دولتها با بهره‌مندی از قابلیت‌هایی که دولت الکترونیک در اختیار آنها قرار می‌دهد بر عدالت توزیعی، رویه‌ای و اطلاعاتی و به تبع آن بر اعتماد عمومی تاثیر می‌گذارد. همچنین دولت الکترونیک با کمک اطلاعات ارزشمندی که در اختیار دارد، نهادهای اقتصادی را به سمت و سوی پاسخگویی به نیازهای جامعه سوق می‌دهد که در نتیجه بر عدالت توزیعی و اطلاعاتی تاثیر گذاشته که در نهایت به تقویت اعتماد عمومی کمک می‌کند. به موازات برقراری دولت الکترونیک، آموزشهای لازم جهت بهره‌مندی از تسهیلات دولت الکترونیک و همچنین ایجاد شرایطی برای دسترسی همگان به دولت الکترونیک زمینه را برای برقراری عدالت اطلاعاتی که در ایجاد و تقویت اعتماد عمومی موثر است، فراهم می‌کند. همچنین دولت الکترونیک با توجه به امکانات و مزایایی که برای شهروندان فراهم می‌آورد، دید افراد جامعه را نسبت به دولت بهبود می‌بخشد که این بهبود توسط خانواده‌ها به کودکان از طریق اذعان اینکه دولت با آنها، با رعایت عدالت احساسی و عدالت رویه‌ای برخورد می‌کند، منجر به نهادینه شدن اعتماد به دولت در کودکان و در نهایت اجتماع می‌شود. ادراک از وجود عدالت‌های پنج‌گانه توسط مردم از دولت نیز در ارتباط بین پویاییهای نهادهای دولت الکترونیک و اعتماد تاثیر گذار می‌باشد. این واقعیتها حاکی از آن است که دولت برای اعتمادسازی می‌تواند روی ابعاد عدالت در جامعه کار کند. این بدین معنی نیست که در دولت ابعاد پنج‌گانه عدالت مشهود نیست، بلکه داده‌ها، ادراک مردم از عدالت پنج بعدی دولت را نشان می‌دهد.

برخلاف انتظار تئوریک، عدالت احساسی و عدالت رویه‌ای با اعتماد رابطه منفی نشان داده‌اند؛ یعنی عدالت احساسی و عدالت رویه‌ای دولت، روی اعتماد مردم اثر منفی دارد. با افزایش این دو نوع عدالت، اعتماد عمومی کاهش پیدا می‌کند. این نتیجه‌گیری مخالف عقل سلیم است. به عقیده محققین، تعریف دولت و مردم از این دو نوع عدالت متفاوت است. آن چیزی را که دولت در رویه‌های خود عادلانه می‌بیند، مردم عادلانه نمی‌بینند. هر چند در هر کدام از موارد بین ادراک دولتمردان و ملت ممکن است شکاف ادراکی وجود داشته باشد ولی هر چقدر این شکاف کمتر باشد، احساس عدالت در جامعه، انسجام کارکردی می‌آفریند.



عدالت اطلاعاتی بالاترین اثر را روی اعتماد نشان داده است، یعنی وجود یا عدم وجود این نوع عدالت، حساسیت زیادی در جامعه ایران دارد؛ حتی ضریب آن از عدالت توزیعی نیز بیشتر است. این ضرایب بدین معنی است که ملت به عادلانه عمل کردن در مورد اطلاعات حساس ترند تا توزیع منابع دیگر. پس از آن دو عدالت مرادده‌ای نیز ضریب بالایی دارد و بدین معنی است که رعایت عدالت در مراددها توسط دولتمردان برای مردم موضوع ارزشمندی تلقی می‌شود.

## منابع و ماخذ

1. اجاقلو، سجاد و زاهدی، محمد جواد. 1384: «بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل موثر بر آن در بین ساکنان شهر زنجان»، مجله جامعه‌شناسی ایران؛ شماره 4.
2. اقدسی، محمد و هادیزاده، مجید. 1383: «چارچوبی برای پیاده سازی دولت الکترونیکی». تحول اداری، شماره 43.
3. الوانی، سید مهدی و دانایی فرد، حسن. 1380: «مدیریت دولتی و اعتماد عمومی»، دانش مدیریت؛ شماره 55.
4. قاسم زاده، فریدون و صفری، حسین. 1380: «به سوی دولت الکترونیک: برنامه ای برای ایران»، دانش مدیریت، شماره 55.
5. Atkinson, R, and Ulevich, J. 2000. "**Digital Government: The Next Step to Reengineering the Federal Government**", Technology & New Economy Project, Progressive Policy Institute.
6. Bacon, S. F. 1605. *Advancement in learning: Book II*. University of Oregon.
7. Cavanaugh, J. W. 2000. "**E-Democracy: Thinking About the Impact if technology on civic life**". National Civic Review, vol 89, no 3.
8. Coleman, J. S. 1988 . "**Social capital in the creation of human capital**", American Journal of Sociology, 94, pp. 95–120.
9. Cropanzano, R. and Folger, R. 1991. *Procedural justice and worker motivation. Motivation and work behavior*. New York: McGraw-Hill.
10. Dasgupta, P. 1988. "**Trust as a commodity. In: Gambetta**", D. (ed.) *Trust: Making and Breaking Co-operative Relations*. Oxford: Basil Blackwell, 49–72.
11. Egger, F. N. 2001. "**Affective Design of E-Commerce User Interfaces: How to maximise perceived trustworthiness**". Conference on Affective Human Factors Design. ACM Press, New York, NY, pp.317–324.
12. Evans, D. & Yen, D. C. 2005. "**E-government: An analysis for implementation: Framework for understandig cultural and social impact**". *Government Information Quarterly*. 22: 354-373.
13. Fukuyama, F. 1995. *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York: Simon & Schuster.
14. Glaeser, E. L. and Laibson, D. and Scheinkman, J. A. and Soutter, C. L. , 2000. "**Measuring Trust**". *Quarterly Journal of Economics* 65, 811–846.
15. Grabner-Kraeuter, S. and Kaluscha, E. A. 2003. "**Empirical Research in on-line trust: a review and critical assessment**". *International Journal of Human Computer Studies* 58, 783–812.