

عدالت و اعتماد عمومی؛ ره آورد حکومت الکترونیک

نویسندگان: دکتر علی اصغر پورعزت^۱، دکتر آریین قلی پور^۱ و علی پیران نژاد^{۲*}

۱. دانشیار دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

۲. دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی دانشگاه تهران

* E-mail: pirannejad@ut.ac.ir

چکیده

حکومت الکترونیک از طریق اثرگذاری بر نهادهای اولیه جامعه، تأثیر شگرفی بر مراتب توانمندی عمومی بر جای می‌گذارد؛ ضمن اینکه با توسعه فناوری اطلاعات، ارتباطات از راه دور، جایگزین تعاملات رو در رو می‌شود و مبنای شکل‌گیری احساس اعتماد در انسان و جامعه انسانی دچار تحولاتی اساسی می‌گردد. با توسعه فناوری جدید، امکان اعتماد از راه دور فراهم شده، فاصله دولت‌ها و ملت‌ها کاهش می‌یابد؛ از این رو، اهمیت بررسی آثار حکومت الکترونیک بر نهادهای اجتماعی و تأثیر آن بر میزان اعتماد عمومی و عدالت اجتماعی، مدنظر قرار می‌گیرد.

در این مقاله با تأکید بر تأثیر تعدیل‌کننده ابعاد گوناگون عدالت بر رابطه حکومت الکترونیک و افزایش اعتماد اجتماعی، به پیمایش این رابطه در میان سه گروه استادان مدیریت دولتی، کارگزاران حکومت و دانشجویان مدیریت دولتی پرداخته، بر وجود رابطه معنادار میان پویایی‌های نهادی حکومت الکترونیک (Institutional Dynamics of Electronic Government)، افزایش ادراک عدالت اجتماعی، و نیز افزایش سطح اعتماد به دولت تأکید می‌شود.

کلید واژه‌ها: عدالت اجتماعی، حکومت الکترونیک، پویایی‌های نهادی، اعتماد عمومی

• دریافت مقاله: ۸۵/۱۰/۲۴
پنیرش (مقاله)?

Scientific-Research Journal
Of Shahed University
Sixteenth Year, No.38
Dec.-Jan. 2009-2010

دوماهنامه علمی - پژوهشی
دانشگاه شاهد
سال شانزدهم - دوره جدید
شماره ۳۸
۱۳۸۸

مقدمه

قابل تأمل است که از مهم‌ترین عوامل احساس اعتماد و ادراک فضای عادلانه برخورداری از توانمندی است و در میان انواع ابعاد توانمندی انسانی، توانمندی حاصل از اطلاعات، بیشترین تأثیر را بر توسعه مشارکت اجتماعی و برخورداری عادلانه از مواهب نهادهای اجتماعی دارد. بنابراین ادعا می‌شود که حکومت الکترونیک (قابل تأمل است که اصطلاح E-Government در ایران معمولاً به «دولت الکترونیک» ترجمه و متداول شده است؛ در اینجا با توجه به دلالت زبان‌شناختی اصطلاح و معانی قابل استفاده از آن، بر استفاده از اصطلاح حکومت الکترونیک اصرار شده است؛ زیرا برخلاف مفهوم واژه government در انگلیسی، دولت در زبان فارسی

بر دو معنی دلالت دارد. گاهی بر حاکمیت مستمر نهاد حکمرانی در طول تاریخ و گاهی صرفاً بر قوه مجریه؛ بنابراین از واژه حکومت استفاده می‌شود تا بر دلالت پسوند الکترونیک بر هر سه قوه مجریه، مقننه و قضائیه تأکید شده باشد) از طریق تأثیر بر مراتب پویایی نهادهای اصلی شکل‌دهنده جامعه، سطح توانمندی عامه را به‌ویژه برای مشارکت آگاهانه در اداره جامعه افزایش داده، موجب افزایش سطح عدالت ادراک شده و اعتماد عمومی در میان آنان می‌شود.

بدیهی است که در جامعه نوین، امکان تعامل چهره به چهره افراد، قربانی توسعه ارتباط از راه دور با تعداد بیشتری از انسان‌ها و گروه‌های اجتماعی می‌شود. در این شرایط کمیت ارتباطات افزایش یافته، کیفیت آن کاهش می‌یابد. این وضعیت در همه تعاملات اجتماعی قابل ملاحظه است؛ تا جایی که حتی در فراگرد تجارت الکترونیک نیز کاهش سطح اعتماد ناشی از فقدان ارتباط رو در رو، به مثابه یکی از موانع اصلی توسعه تجارت، در کانون توجه صاحب‌نظران قرار گرفته است [۱۲].

نکته قابل تامل آنکه به نظر می‌رسد فناوری اطلاعات، ارتباطات عامه با تجار را دستخوش نقصان کیفیت ساخته؛ درحالی که ادعا می‌شود که کیفیت ارتباط حکمرانان با عامه را بهبود بخشیده است. زیرا به نظر می‌رسد که قبل از توسعه فناوری اطلاعات، ارتباطات رو در روی تجار و عامه مردم از کیفیت بالایی برخوردار بوده است؛ در حالی که در طول تاریخ، همواره مردم از عدم دسترسی به حکام شکایت داشته‌اند. این تأثیر متفاوت فناوری اطلاعات بر دو نهاد حکومت و بازار، فرصت جالب توجهی را برای توسعه مطالعات آینده دانشجویان مدیریت فراهم می‌سازد. مساله اصلی تحقیق اعتماد و یا بی اعتمادی به تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات بکار گرفته شده در حکومت الکترونیک است.

ادبیات تحقیق: حکومت، عدالت و اعتماد عمومی

دولت‌های نوین به تجربه دریافته‌اند که به اعتماد عامه نیاز دارند. به‌ویژه این باور تقویت شده است که همچون بخش خصوصی، افزایش سرمایه اجتماعی، جامعه را مولدتر و دولت را کارآمدتر می‌سازد [۳]. نمی‌توان انکار کرد که یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تشکیل سرمایه‌های انسانی و اجتماعی، برخورداری از اعتماد عمومی است [۶ و ۵ و ۴]. با افزایش اعتماد عمومی، سطح بدبینی به حکومت کاهش یافته، هزینه کنترل‌های متقابل حکومت و ملت کاهش می‌یابد [۷]. به نظر می‌رسد که این وضع هر سه عرصه فعالیت اقتصادی، سیاسی و فرهنگی [۸] حکومت را تحت تأثیر قرار می‌دهد. اعتماد نقش مهمی در حفظ انسجام و استحکام روابط اجتماعی دارد؛ این نقش به‌ویژه در عرصه اقتصادی بارزتر می‌شود و برای همه کنشگران اعم از فردی و سازمانی، به نقشی حیاتی تبدیل شده است؛ به طوری که مطالعات متعدد، به‌ویژه در دهه‌های پایانی قرن پیشین بر همبستگی مثبت و مستقیم سلامت سیستم اقتصادی و سطح اعتماد اجتماعی دلالت داشته‌اند [۹]. البته در عرصه سیاسی نیز می‌توان به نقل قولی از توماس هابس اشاره کرد، مبنی بر اینکه اعتماد موجب آسان شدن و امن شدن زندگی، تمهید همکاری و همیاری افراد، و کاهش پیچیدگی ساختار اجتماعی می‌شود [۱۰]. شواهدی نیز وجود دارند که بر تأثیر اعتماد بر احیاء سرمایه سیاسی (Political Capital) تأکید می‌کنند [۲۱: ۱۱] و تأثیر مثبت اعتماد را بر رفتار مردم در انتخابات تحلیل می‌نمایند [۱۲].

جالب آنکه تحقیقات انجام شده بر وجود رابطه مثبت ثروت و اعتماد عمومی تأکید دارند؛ یعنی دولت‌ها در کشورهای ثروتمندتر از اعتماد بیشتری در میان شهروندان برخوردارند [۱۵ و ۱۴ و ۱۳]. البته نباید تردید کرد که این صرفاً وجود ثروت نیست که ایجاد اعتماد می‌کند؛ مطمئناً وجود نهادهای اجتماعی اثربخش‌تر و کارآمدتر و تخصیص بهتر منابع و احتمالاً برخورداری از توزیع مطلوب‌تر ثروت و تامین حداقل رفاه اقتصادی و اجتماعی، از عواملی هستند که تحت تأثیر افزایش درآمد سرانه، به طور نسبی به افزایش سطح رضایت و احساس عدالت و اعتماد عمومی می‌انجامند.

به هر حال اعتماد ماهیتی جمعیت‌شناختی داشته و می‌توان آن را در عرصه‌های اقتصادی، سیاسی و فرهنگی جامعه رصد کرد و نمی‌توان آن را از مفهوم باور سیاسی مجزا ساخت [۱۶]؛ باور سیاسی عامه به توانمندی اثرگذاری آنان در فراگرد توسعه سیاسی (باور درونی)، و تصور ایشان از مراتب پاسخگویی و حساب‌پس‌دهی (باور بیرونی) اشاره دارد [۱۱]. علاوه بر تحلیل اعتماد بر اساس مضامین جمعیت‌شناختی، می‌توان آن را به مثابه مقوله‌ای فراگرد محور در نهادهای اجتماعی اولیه، شناسایی کرد. بر این اساس، نهادهای اجتماعی پنج‌گانه خانواده، مذهب، دولت، بازار و آموزش در فراگرد انطباق خود با استانداردهای حرفه‌ای و ارزش‌های اخلاقی، موجب خلق یا تخریب (توسعه یا تحدید) اعتماد عمومی می‌شوند [۱۷].

کنفوسیوس بر آن است که «اگر مردم به حکمرانان اعتماد نداشته باشند، حکومت نمی‌تواند باقی بماند». قابل تأمل است که در صورت بی‌اعتمادی جامعه به حکومت، راهی جز تغییر آن وجود ندارد. ضمن اینکه ارزیابی قابلیت اعتماد حکومت کار دشواری است. شهروندان به ندرت از اطلاعات کافی برای ارزیابی قابلیت اعتماد حکومت برخوردارند و دولت نیز صرفاً می‌تواند با اصرار بر ابراز رفتارهای اعتماد برانگیز، دیدگاه مردم را نسبت به خود اصلاح نماید [۱۸].

اعتماد را می‌توان از ابعاد فردی و جمعی تحلیل کرد. از بعد فردی، بررسی می‌شود که چه کسی و چرا اعتماد می‌کند. در این رویکرد ویژگی‌های شخصیتی و فردی انسان‌ها نظیر سن، جنسیت و تحصیلات آنها بر مراتب اعتمادشان مؤثر فرض می‌شود [۲۱ و ۲۰ و ۱۹]. در حالی که از بعد جمعی، وضعیت روابط اجتماعی میان افراد موجود یا محدودکننده اعتماد محسوب می‌شود [۲۳ و ۲۴]. در این رویکرد ویژگی‌های اجتماعی افراد نظیر درآمد، شأن اجتماعی، پایگاه مردمی و مذهب در سیستم اجتماعی (اعم از سازمان، گروه، قوم یا ملت) بر مراتب اعتماد مردم جامعه مؤثر فرض می‌شود. بنابراین می‌توان چنین فرض کرد که اعتماد محصول تجربه است و دائماً به روز می‌شود. ضمن اینکه می‌توان اعتماد را یک موضوع نهادی دانست که طی آن راههای فعالیت افراد، چهارچوبی برای ابراز اعتماد یا عدم اعتماد فراهم می‌کند. برای مثال، نیروی پلیس می‌تواند با صداقت پیشگی، اعتماد را در رفتار افراد خود نهادینه سازد [۲۰ و ۲۲]. همچنین می‌توان فرض کرد که خصایصی چون خوش‌بینی، اطمینان به همکاری و احساس کنترل بر زندگی شخصی، از جمله متغیرهایی هستند که بر اعتماد تأثیر دارند. دیگر اینکه افراد اعتماد خود را در جنبه‌های متفاوت زندگی خویش در خانواده، جمع دوستان و همکاران و مواضع سیاسی بارز می‌سازند [۲۲].

حال اگر مردم نسبت به حکومت بی‌اعتماد شوند، چه می‌توانند انجام دهند. هیرشمن (Hirschman) در مدل خروج، اعتراض، و وفاداری (Exit, Voice, and Loyalty Model) بر آن است که افراد در برابر بی‌اعتمادی به سازمان‌ها واکنش‌های متفاوتی دارند: راه اول (اعتراض)، در هر سازمانی امکان پذیر است و راه دوم (خروج) به میزان وفاداری افراد بستگی دارد. ولی نکته اینجاست که فقط در سازمان‌های خصوصی امکان جابجایی و خروج وجود دارد؛ زیرا در سطح روابط دولت و شهروندان، راه حل دوم طلیعه یک بحران اجتماعی خطرناک است؛ و اگر مردم به فکر خروج از سیطره دولت بیفتند، عواقب وخیمی ایجاد می‌شود. در واقع، قطع رابطه مردم با دولت بزرگترین ضربه‌ای است که ممکن است به یک دولت وارد شود. به‌ویژه در عصر جدید که بزرگترین پشتوانه مشروعیت و بقای هر دولت (صرفنظر از منابع اقتصادی و نظایر آن) شهروندان فعال آنند [۲۴ و ۱۲].

نکته مهم قابل تأکید آنست که سطح اعتماد بین ملت و دولت، به شدت تحت تأثیر سطح ادراک شده عدالت از رفتار دولت قرار می‌گیرد. ملت، حکومت را بر می‌گزیند و به آن مشروعیت می‌دهد. سپس حکومت در جامعه اعمال قدرت (خط‌مشی‌گذاری) می‌کند. رفتار بعدی مردم به تحلیل آنها از میزان ادراک عدالت در رفتار دولت بستگی دارد؛ ضمن اینکه در صورت افزایش اعتماد عمومی، دولت نیز می‌تواند به مردم اعتماد کند و آنها را چون پشتوانه خود بیانگارد.

البته، روشن است که مردم به صورت هماهنگ و یک شکل به حکومت اعتماد نمی‌کنند و فراگرد ادراک عدالت و همه‌گیر شدن قضاوت درباره حکومت، فراگردی بسیار پیچیده است. با این حال تحقیقات انجام شده بر وجود و شدت رابطه مثبت میان عدالت ادراک شده از رفتار دولت و اعتماد مردم به حکومت حکایت دارند [۲۷ و ۲۶ و ۲۵]. نکته دیگر اینکه می‌توان مدلی مرحله‌ای را طراحی کرد که بر تأثیر زمان بر تغییرپذیری عوامل مؤثر بر خلق اعتماد دلالت دارد. بدین ترتیب اعتماد طی سه مرحله از «قابلیت پیش‌بینی» ریشه می‌گیرد، به «وابستگی» منجر می‌شود، سپس به سطح «اعتماد» ارتقا می‌یابد [۲۸].

بعد عملکرد دولت در سه بعد اقتصادی، فرهنگی و سیاسی جامعه ارتباط مستقیم یا غیرمستقیم با اعتماد عمومی دارد و غالباً بازتاب ادراک عامه درباره عملکرد حکومت است؛ یعنی اعتماد مفهومی پیچیده، چند وجهی و ذهنی است؛ از این رو به منظور حل بحران بی‌اعتمادی و توسعه اعتماد عامه، باید راه‌حل‌های چند وجهی و عمیقی را در فراگرد خط‌مشی‌گذاری مد نظر قرار داد [۱۶]. به هر حال، اعتماد بازتاب شناختی ادراک عامه از اطلاعات و داده‌های حاصل از عملکرد واقعی حکومت‌هاست. هرچه فاصله انتظارات عامه و عملکرد واقعی حکومت کمتر باشد، اعتماد عامه افزایش می‌یابد [۲۹]. بنابراین اعتماد صرفاً با اهتمام حکومت به عملکرد عادلانه افزایش نمی‌یابد؛ زیرا مهم این است که مردم این تلاش و اهتمام حکومت را چگونه ارزیابی و ادراک نمایند.

نقش حکومت الکترونیک در افزایش اعتماد عامه

حکومت الکترونیک ابزاری قدرتمند است که به طور بالقوه می‌تواند باور و اعتماد مردم را به دولت و بهبود کیفیت خدمات آن افزایش داده و ابزار توسعه سطح مشارکت اجتماعی باشد. مطالعات گروه گراتر (Gratner Group) نیز مؤید این مدعی است که

حکومت الکترونیک سطح اعتماد عامه به دولت را افزایش می‌دهد [۳۲]. حکومت الکترونیک می‌تواند موجب افزایش کارایی درونی و وجهه بیرونی دولت شود و سطح کیفیت خدمات دولتی را بهبود بخشد و به افزایش مشارکت بینجامد و بدین‌سان، زمینه مساعدی برای افزایش سه‌جانبه کارایی، شفافیت، و تحول‌پذیری در دولت فراهم نماید [۳۳]. بدین ترتیب افزایش شفافیت و تعامل با دولت، به افزایش اعتبار عمومی حکومت در میان شهروندان منجر می‌شود. این امر با استفاده از اینترنت در حکومت الکترونیک تسهیل می‌شود [۳۴]. ضمن اینکه براساس مطالعات، افزایش رضایت عامه و ادراک مطلوب از عملکرد واقعی دولت، بر افزایش اعتماد عمومی تأثیر دارد [۲۹]؛ همچنین افزایش کارایی و اثربخشی، و کاهش فساد و افزایش پاسخگویی ناشی از افزایش شفافیت، افزایش مشارکت در فراگردهای سیاسی را به دنبال خواهد داشت و از راههای مستقیم و غیرمستقیم به افزایش اعتماد عامه می‌انجامد [۳۵].

فرانسیس بیکن (Bacon) بر آن بود که «دولت‌ها موتورهای قدرتمندی هستند که آهسته حرکت می‌کنند» [۳۰]. علی‌رغم تحولات فوق‌العاده زیاد در شیوه‌های حکمرانی و زندگی مدنی، امروزه نیز (بلکه بیشتر از دوران بیکن) می‌توان بر کندی سیر انطباق دولت‌ها با الزامات فناوری اطلاعات و تحقق حکومت‌های الکترونیکی صحه گذاشت.

براساس مطالعات، رفتار حکومت‌های الکترونیک، اعتماد شهروندان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. البته می‌توان این گونه مطالعات را به دو دسته تقسیم کرد: مطالعاتی که بر قابلیت اعتماد فناوری اطلاعات تمرکز دارند؛ و مطالعاتی که به قابلیت اعتماد استفاده کنندگان از این فناوری می‌پردازند [۱].

بر این پایه می‌توان سه گونه اعتماد را مد نظر قرار داد: اعتماد مردم به یکدیگر (انسان به انسان)؛ اعتماد مردم به فناوری اطلاعات (انسان به ماشین)؛ اعتماد مردم به حکومت (انسان به سازمان).

ملاحظه می‌شود که در بحث از اعتماد، عدالت و حکومت الکترونیک، هر سه نوع اعتماد موضوعیت دارند. براساس آنچه از استومپکا (Sztompka) درباره اعتماد اظهار شده است، می‌توان شش عامل اصلی را بر سطح اعتماد عمومی به حکومت الکترونیک، مؤثر دانست:

الف) نیک نامی یا شهرت - این ویژگی حکومت از الکترونیکی بودن و استفاده از فناوری اطلاعات تأثیری نمی‌پذیرد؛ ب) عملکرد - فناوری اطلاعات، عملکرد حکومت را به طور قابل توجهی بهبود می‌بخشد؛ ج) وجاهت ظاهری - وجهه ظاهری حکومت الکترونیک بسته به آن است که تا چه حد نرم‌افزارهای مورد استفاده در آن با ماهیت انسانی انسان‌ها سازگار باشند؛ د) حساب پس‌دهی و پاسخگویی - فراگرد پاسخگویی به شدت وابسته به فراگردهای کسب و توسعه اطلاعات است؛ از این رو با توسعه فناوری‌های اطلاعات در سازوکارهای حکومت الکترونیک، سطح پاسخگویی و حساب‌پس‌دهی عمومی بهبود می‌یابد؛ ه) تعهدات پیشین - به‌طور بدیهی، اعتماد مردم به حکومت الکترونیک از میزان اعتبار مستندات، تضمین‌نامه‌ها و ضمانت‌های حکومت در هنگام ارائه خدمات به جامعه، اثر می‌پذیرد؛ و) عوامل زمینه‌ای تسهیل‌کننده - به هر حال عواملی چون فرهنگ و سطح تحصیلات و سطح آشنایی مردم با فناوری اطلاعات، به مثابه تسهیل‌کننده فراگرد و اعتماد افزایی در حکومت الکترونیک عمل می‌کنند.

البته می‌توان ماهیت اعتماد عمومی را براساس نوع اهداف، انتظارات اخلاقی و ماهیت نمایندگی دولت، به سه نوع اعتماد ابزاری، اخلاقی و امانتی تقسیم کرد. اهمیت اعتماد ابزاری به دولت از آن حیث است که دولت ابزار نیل به اهداف اجتماعی تلقی شود. منظور از اعتماد اخلاقی اعتمادی است که بر اساس اصول اخلاقی به وجود می‌آید. اعتماد امانتی نیز بر مبنای وظایف قانونی یا شبه قانونی دولت‌ها تعریف می‌شود. بدیهی است که دولت باید بیشتر به وظایف قانونی و فراگردهای هدف‌جویی خود پردازد؛ از این رو باید بیشتر به دنبال ایجاد اعتماد ابزاری و اعتماد امانتی باشد [۳۱].

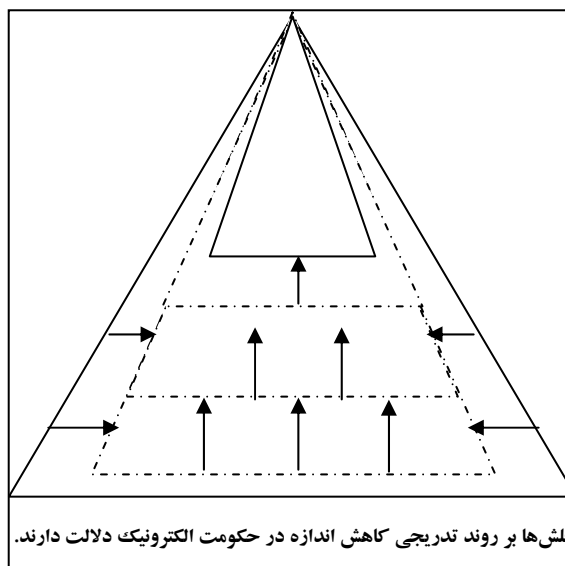
مراحل رشد حکومت الکترونیک

پدیده حکومت الکترونیک مانند سایر پدیده‌های اجتماعی به مرور زمان شکل می‌گیرد و توسعه می‌یابد. براساس یک دیدگاه می‌توان مراحل ایجاد حکومت الکترونیک را به صورت ذیل ترسیم کرد:

۱. مرحله اطلاعاتی - مرحله انتشار اطلاعات درباره خدماتی که دولت به صورت الکترونیکی ارائه می‌دهد. این مرحله بیشتر جنبه اطلاع‌رسانی دارد.
۲. مرحله مبادله - در این مرحله، حکومت الکترونیک به تبادل اطلاعات با شهروندان پرداخته، بهره‌وری خدمات خود را افزایش می‌دهد؛ به‌ویژه با توجه به اینکه حکومت الکترونیک به صورت شبانه‌روزی به ارائه خدمات می‌پردازد.

۳. مرحله ادغام عمودی- در این مرحله بتدریج فاصله سطوح بالای دولت و سطوح پایین آن حذف می‌شود و سلسله مراتب اداری حکومت کاهش می‌یابد.

۴. مرحله ادغام افقی- در این مرحله بخش‌های متنوع فعالیت دولت، علی‌رغم تفاوت ماهیت وظایف، در یکدیگر ادغام می‌شوند [۳۶]. زیرا با تسهیلات حکومت الکترونیک، نیازی به افزایش تشکیلات اداری نخواهد بود و حتی می‌توان تعداد وزارتخانه و سازمان‌های حکومت را به حد قابل ملاحظه‌ای کاهش داد.



نمودار ۱: کاهش تدریجی اندازه حکومت الکترونیک

بر اساس مطالعات، به نظر می‌رسد که سطح مخاطره در مرحله مبادله، خیلی بیشتر از مرحله اطلاعاتی است. اعتماد شهروندان به شدت تحت تأثیر تحلیل آنها از هزینه‌ها و منافع خدمات حکومت الکترونیک شکل می‌گیرد. در مرحله مبادله سطح مخاطره تحت تأثیر فراگردهای ارسال و ذخیره سازی الکترونیکی اطلاعات افزایش می‌یابد. ارسال و ذخیره الکترونیکی، امکان کنترل، قرائت، و تغییر اطلاعات را فراهم می‌سازد. هر چند این امر به دست خود شهروندان و با ارائه رمز عبور ویژه انجام می‌شود، ولی به بالا رفتن سطح مخاطره انجامیده و ممکن است در صورت عدم رسیدگی سریع و کم توجهی حکومت، منجر به کاهش اعتماد عامه به حکومت الکترونیک شود [۳۷ و ۳۸].

حکومت الکترونیک و نهادهای پنج‌گانه جامعه

برای تحلیل بهتر تأثیر حکومت الکترونیک بر نهادهای اجتماعی، بهتر است نهادهای موردنظر، ابتدا به صورت جداگانه مورد بررسی قرار گیرند.

حکومت الکترونیک و نهاد خانواده: نهاد خانواده به اعتباری اولین نهاد اجتماعی است و بر اساس مطالعات روان‌شناسی سیاسی، اعتماد مردم به حکومت، در شمار آن دسته از ویژگی‌های شخصیتی افراد قرار می‌گیرد که در دوران کودکی آموخته می‌شوند. هر چند سطح این اعتماد ممکن است در مراحل بعدی تغییر کند، ولی تغییرات آن تحت تأثیر تجربیات مکرر و رویدادهای نکان‌دهنده زندگی، به مرور زمان رخ می‌دهد [۲ و ۱ و ۴ و ۳۹ و ۲۲]. کودکان از اوایل زندگی از خانواده خود می‌آموزند که چگونه اعتماد کنند؛ این نقش حساس خانواده، تأثیر شگرفی بر نوع نگاه فرزندان در آینده خواهد داشت. اگر والدین به دولت اعتماد نداشته باشند، این احساس را در فرزندان خود نهادینه می‌سازند. احساسی که بسیار بعید است در آینده دچار تحول اساسی شود [۴۳].

حکومت الکترونیک کارایی و اثربخشی را افزایش می‌دهد، از مراحل زائد اداری می‌کاهد، زمینه اصلاح نگرش مردم را فراهم می‌سازد، عملکرد حکومت را شفاف می‌کند، از تبعیض‌های احتمالی میان گروه‌ها و اقوام می‌کاهد و به افزایش امکان اظهار عادلانه احساسات (عدالت احساسی) و بهبود ارتباط با مردم و احترام به آنها (عدالت مراوده‌ای) می‌انجامد. این موارد، اعتماد مردم به دولت را افزایش می‌دهد؛ تا حدی که مردم حکومت (الکترونیک) را به مثابه وسیله‌ای مؤثر برای تحقق اهداف خود شناسایی می‌نمایند [۴۵ و ۴۴]. به علاوه، حکومت الکترونیک سطح دسترسی عامه را به حکومت تحت تأثیر قرار می‌دهد. باید توجه داشت که رواج این تصور که دولت فقط مسئول پاسخگویی به علایق بخشی از جامعه (خواص) است، از اعتبار آن در انظار شهروندان عادی کاسته، سطوح اعتماد عامه به حکومت را به شدت تحت تأثیر (منفی) قرار می‌دهد [۴۶].

حکومت الکترونیک و نهاد مذهب: به نظر می‌رسد که گسیختگی هنجارهای اجتماعی، افزایش از خودبیگانگی، و کاهش سطح تعلق اجتماعی در اثر پدیده صنعتی شدن، به کاهش سطح اعتماد عمومی می‌انجامد. به نظر می‌رسد که اعتماد اجتماعی بنیاناً پدیده‌ای اخلاقی است و تحت تأثیر اعتقادات، باورها، و ارزش‌ها مذهبی قرار می‌گیرد [۴۳]. محوریت فناوری‌های نوین، در دنیای غرب، اعتقادات مذهبی را به حاشیه رانده است. در عصر حاضر، همچنان نفوذ مذهب و مبلغان مذهبی به نفع تکنوکراتها کاهش می‌یابد، ولی هنوز نوع نگاه مردم به حکومت و دستاوردهای نوین آن به شدت از باورهای مذهبی تأثیر می‌پذیرد. البته تأثیر پویایی‌های حکومت الکترونیک بر نهاد مذهب، ضمن تأثیر بر اعتماد عمومی به دولت، مراتب پایبندی مردم به احقاق حقوق خود و تمایل به رعایت عدالت توزیعی، احساسی، اطلاعاتی و مراوده‌ای را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد.

حکومت الکترونیک و نهاد بازار (اقتصاد): به نظر می‌رسد که حکومت الکترونیک با توجه به اطلاعات ارزشمندی که درباره نیازهای جامعه در اختیار دارد، می‌تواند سکان هدایت نهادهای اقتصادی جامعه را دست گیرد؛ به طوریکه نهادهای مذکور بهتر بتوانند از عهده رفع نیازهای عامه برآیند. در واقع حکومت الکترونیک می‌تواند با استفاده بهتر از ساز و کارهای تشویق و تنبیه، به برقراری عدالت توزیعی و اطلاعاتی در جامعه همت گمارد [۴۵ و ۴۴] و واسطه همکاری منصفانه بخش دولتی و بخش خصوصی شود؛ زیرا حکومت الکترونیک با بهبود عملکرد و ساختار دولت، از اتلاف وقت و منابع و ناهماهنگی و عدم انسجام می‌کاهد و تشریفات زائد اداری را حذف می‌نماید. در واقع حکومت الکترونیک بهتر می‌تواند به وجوه آرمانی مدل بوروکراتیک قوه مجریه نزدیک شود. بدیهی است که در این صورت از شدت انتقاد بخش خصوصی نسبت به ضعف و کندی عملکرد دولت کاسته می‌شود.

حکومت الکترونیک و نهاد آموزش: نهاد آموزش از جمله تعیین‌کننده‌ترین نهادهای سیستم اجتماعی محسوب می‌شود. مدرسه به مثابه نماینده‌ای از این نهاد، تأثیر شگرفی بر مراتب اعتماد‌پذیری افراد جامعه داشته، حکومت را به نیروهای انسانی آینده جامعه معرفی می‌کند. ضمن اینکه توسعه فناوری اطلاعات در ساختار حکومت الکترونیک، مستلزم همکاری تنگاتنگ و عزم جدی نهادهای آموزشی است. به علاوه، تمهید تسهیلات ناشی از توسعه حکومت الکترونیک و امکان توسعه آموزش رایگان در فضای مجازی، بر مراتب اعتماد عامه به حکومت می‌افزاید. البته شکاف دیجیتالی (Digital Divide)، از حیث میزان دسترسی (نابرابری دسترسی) عامه به رایانه و شبکه جهانی اینترنت، از جمله عواملی است که در صورت بی‌توجهی ممکن است موجب کاهش سطح اعتماد عمومی به حکومت الکترونیک شود [۴۷]. به هر حال، توسعه حکومت الکترونیک، تأثیر عمیقی بر فراگرد و اهداف نهادهای آموزشی به جای می‌گذارد. بدیهی است که نحوه نهادینه‌سازی حکومت الکترونیک و شیوه معرفی توانمندی‌های عمومی حاصل از آن، و تمهید امکان دسترسی برابر و عادلانه عامه به منافع حاصل از آن (از طریق آموزش عمومی)، می‌تواند در مراتب جلب اعتماد عامه مؤثر باشد.

حکومت الکترونیک و نهاد حکومت: به‌طور بدیهی نهاد حکومت، بیشتر و سریعتر از سایر نهادهای اجتماعی، از توسعه حکومت الکترونیک تأثیر می‌پذیرد. دولت‌ها از طریق توسعه حکومت الکترونیک می‌توانند سیستم داخلی و رویه‌های اجرایی خود

را به روز نگهدارند و سطح خدمات اجتماعی خود را ارتقا دهند. به ویژه اینکه حکومت الکترونیک سرعت انتقال اطلاعات و میزان اطلاعات قابل پردازش در مبادلات بخش‌های گوناگون دولت و حکومت را افزایش می‌دهد [۴۸].

در حکومت الکترونیک، میزان بازخورهای مثبت و منفی آحاد جامعه به دولت و حکومت افزایش می‌یابد و امکان طراحی ساختار یادگیرنده برای ارکان حکومت افزایش می‌یابد.

بر اساس مطالعات پو (Pew)، حکومت الکترونیک نگرش شهروندان به دولت و حکومت را بهبود می‌بخشد [۴۹]. فراگرد تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری دولت‌ها با بهره‌مندی از حکومت الکترونیک بهبود می‌یابد؛ زیرا کمیت و کیفیت اطلاعات مورد استفاده در تصمیمات حکومتی بهبود می‌یابد و امکان تخصیص بهتر منابع مالی و اطلاعاتی و تنظیم بهتر قوانین بودجه و برنامه‌های بلندمدت توسعه فراهم می‌آید.

حکومت‌های الکترونیک می‌توانند با دقت و سرعت بیشتری به بازبینی و اصلاح رویه‌ها و تشکیلات خود پرداخته، به افزایش کارایی و اثربخشی خود همت‌گمارند. همچنین دولتمردان حکومت الکترونیک با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات، بهتر می‌توانند به نیازهای بخش‌های مختلف دولت پی برده، اولویتهای تخصیص منابع را مشخص کرده، و میان بخش‌های گوناگون دولت و حکومت هماهنگی ایجاد نمایند؛ و به نحو بهتری، از انتقادات و پیشنهادات عامه مردم برای اصلاح سیستم و رویه‌های حکمرانی بهره‌برداری نمایند؛ و در صورت ضرورت به خلق و توسعه سیستمها یا رویه‌های نوین همت‌گمارند. به طور کلی می‌توان گفت که استفاده از حکومت الکترونیک، منجر به برقراری بهتر عدالت توزیعی، اطلاعاتی و رویه‌ای می‌شود.

عدالت، اعتماد، و حاکمیت ملی

مطالعات حاکی از آنند که اعتماد، تصور مثبتی از مفید بودن حکومت الکترونیک ایجاد می‌کند [۳۸]. همچنین می‌توان با اطمینان ادعا کرد که دولت‌ها می‌توانند اعتماد به خود را افزایش دهند [۵۰ و ۵۱] یا آن را از میان ببرند. نکته مهم این است که ادراک رفتار عادلانه از حکومت، نقشی اساسی بر شکل‌گیری اعتماد عمومی دارد. به علاوه چنین ادعا می‌شود که هر چه جامعه‌ای دموکراتیک‌تر باشد، اعتماد در میان اعضای آن بیشتر می‌شود [۵۲ و ۲۲ و ۱۵ و ۱۴].

لینکلن در تلاش برای تعریف دموکراسی، آن را «دولت مردم، برای مردم، به وسیله مردم»، می‌داند؛ بر اساس این تعریف، دموکراسی بر پایه اعتماد متقابل دولت و ملت بنا می‌شود. شک نیست که دولت‌ها می‌توانند با افزایش امکان احقاق حقوق مردم و حمایت از مالکیت خصوصی و قراردادهای، و کاهش هزینه معاملات و روندهای تورم، به کاهش سطح مخاطره و افزایش اعتماد کمک نمایند.

حمایت از حقوق اقلیت‌ها و اقشار ضعیف‌تر جامعه نیز موجب اعتماد سازی می‌شود. برخی معتقدند که اعتماد زمینه را برای دموکراسی فراهم ساخته، دموکراسی نیز به اعتماد می‌انجامد. ملتی که سطح بالایی از اعتماد میان اعضای آن وجود دارد، دولت‌های دموکراتیک‌تری ایجاد می‌کند. بنابراین اعتماد و دموکراسی به طور مستقیم باهم رابطه دارند. یعنی دموکراسی بر اعتماد عمومی می‌افزاید و اعتماد عمومی دموکراسی را تقویت می‌کند. همچنین فقدان دموکراسی بی‌اعتمادی را افزایش می‌دهد و بی‌اعتمادی موجب تضعیف دموکراسی می‌شود.

بنابراین وجود اعتماد، همه نهاد‌های پنج‌گانه جامعه را تحت تأثیر قرار می‌دهد و موجب بهبود روابط خانوادگی، مذهبی، آموزشی، اقتصادی و حکومتی می‌شود. پیامد کمبود اعتماد در جامعه، کاهش سطح مشارکت اجتماعی است؛ زیرا اعتماد احساس ظرفیت و شکندگی است که با سرمایه اجتماعی پیوند خورده است [۵۳] و منجر به بروز رفتارهای مشارکتی، کاهش تعارض، و کاهش هزینه انجام کار می‌شود [۵۴]. نکته مهمی که باید مورد تأکید قرار گیرد آن است که کاهش اعتماد عمومی، نقطه پایان کار حکومت نیست؛ بلکه سطح اعتماد قابل بازسازی است و عوامل اصلی مؤثر بر بازآفرینی اعتماد عمومی عبارتند از: نهادینه سازی پاسخگویی و فرهنگ شفاف سازی و افزایش انسجام مردم [۵۵].

اهمیت عدالت در اداره حکومت و ابعاد پنجگانه آن

از حضرت امام علی «علیه السلام» روایت شده است که فرموده‌اند: «عدل قویترین بنیانهاست» و «انصاف و عدل دلها را پیوند می‌دهد» [۵۶]. بنابراین می‌توان گفت که تحقق عدالت اجتماعی از اهداف اصلی حکومت علوی بوده است [۵۷]؛ حکومتی که موجودیت خود را با اجرای عدالت گره زده بود.

بقای هر سیستم اجتماعی، وابسته به حفظ ثبات و حرکت متوازن و متعادل آن است. التزام سیستم به رعایت عدالت، مانع حاکمیت منافع بخشی بر منافع کلی شده، میان «نیازها و خواسته‌های فرد فرد اعضای جامعه» و «بقای سیستم»، پیوند مستحکمی برقرار می‌کند؛ به طوری که همه افراد لاقبل برای حفظ منافع خود، از سیستم اجتماعی حمایت نمایند؛ درحالی که با افزایش بیعدالتی، پیوند منافع جمعی با منافع فردی بسیاری از اعضای اجتماع، ضعیفتر می‌شود؛ از این روست که تأکید می‌شود «عدالت لازمه بقا و انسجام سیستم است و برای حیات معقول در عرصه‌های سیاست، اقتصاد، و فرهنگ جامعه ضرورت دارد». شیوع رفتارهای غیرمنصفانه در جامعه، روحیه کاری افراد را کاهش می‌دهد و افراد را بر علیه سیستم اجتماعی برمی‌انگیزاند؛ در حالی که سلوک منصفانه (fair treatment) موجب افزایش تعهد افراد و بقای آنها در موقعیت موجود می‌شود و به مساعی داوطلبانه آنها برای نیل به اهداف اجتماعی، پروبال می‌دهد؛ و همان طور که قبلاً نیز مورد تأکید قرار گرفت، عدالت مردم را منسجم نگه می‌دارد؛ در حالی که بی عدالتی (injustice) آنها را از هم جدا ساخته، پراکنده و متفرق می‌سازد [۵۸].

از امیرالمومنین علی «علیه السلام» نقل شده است که چنین فرموده‌اند: «جامعه را چیزی جز اجرای عدالت اصلاح نمی‌کند». از حضرت امام موسی کاظم «علیه السلام» نیز روایت شده است که: «اگر عدالت اجرا شود، همه مردم بی‌نیاز می‌شوند». همچنین از حضرت امام رضا «علیه السلام» روایت شده است که: «چون عدالت اجرا نشود، حاکمیت از چشم مردم می‌افتد» [۵۹].

همان طور که ذکر شد، عدالت واژه‌ای است که تعیین مصداق عینی و خارجی برای آن دشوار است و از این رو در شمار «مفاهیم بسیار ذهنی» قرار می‌گیرد؛ این که چگونه این مفهوم وارد ساختار اندیشه و تفکر بشر شده است، جای تأمل بسیار دارد! باید توجه داشت که عدل اسمی از اسماء خداوند است [۶۰]؛ از این رو معنایی ثابت و تغییر ناپذیر دارد؛ ولی می‌تواند مصادیق و جلوه‌های متعدد و متنوعی داشته باشد.

مطالعات انجام شده درباره عدالت و سازمان‌های اجتماعی، ابتدا بر اثرگذاری دو بعد از عدالت اجتماعی بر سازمان صحه گذارده، بر ویژگی‌های مستقل مفاهیم عدالت توزیعی و عدالت مراوده‌ای تصریح داشتند [۶۱ و ۶۲]. با پیشرفت مطالعات، مدلی سه‌بعدی بر استقلال مفهوم عدالت رویه‌ای از ابعاد فوق تصریح کرد [۶۵ و ۶۶ و ۶۷ و ۶۸]. توسعه مطالعات، بر اهمیت متمایز ساختن عدالت اطلاعاتی و شکل‌گیری مدل چهار بعدی عدالت تأکید داشت [۶۶]. تأمل بر مختصات انسانی- اجتماعی مفهوم عدالت، پژوهشگران را بر آن داشت که مفهوم عدالت احساسی را از مفاهیم چهارگانه متمایز ساخته، مدل پنج بعدی عدالت را معرفی نمایند.

عدالت توزیعی- روان‌شناسان اجتماعی با شناسایی عدالت توزیعی، بر اهمیت احساس عدالت در فراگرد توزیع منابع، تخصیص منابع و تعیین پایگاه‌های اجتماعی تأکید می‌نمایند.

عدالت مراوده‌ای- عدالت مراوده‌ای بر چگونگی رفتار متقابل مردم جامعه از حیث میزان صداقت، تکریم و احترام متقابل دلالت دارد [۶۷ و ۶۸ و ۶۹ و ۷۰]. عدالت مراوده‌ای با دو مفهوم عدالت بین‌فردی و عدالت اطلاعاتی ارتباط دارد [۶۷ و ۶۶]؛ یعنی بر احترام متقابل افراد در برابر یکدیگر و نیز ضرورت برابری سطح آگاهی آنها در این فراگرد، تأکید دارد.

عدالت رویه‌ای- عدالت رویه‌ای بر این تأکید دارد که مردم علاوه بر حساسیت در برابر توزیع ستاده‌های سیستم اقتصادی جامعه، به رویه‌هایی که این ستاده‌ها طی آنها توزیع می‌شوند نیز حساس هستند؛ به طوری که گاهی نتیجه توزیع به شدت تحت الشعاع رویه توزیع قرار می‌گیرد [۶۱]. به نظر می‌رسد که عدالت رویه‌ای به نوعی با ادغام مفاهیم عدالت توزیعی و مراوده‌ای ادراک می‌شود. در این تحلیل، کیفیت روابط و انصاف در روابط افراد، جامعه، و حکومت مورد توجه قرار گرفته [۶۶ و ۶۴]. پیامدهای آن در افزایش سطح تعهد و اعتماد به حکومت و سازمان‌های اجتماعی تحلیل می‌شود.

عدالت اطلاعاتی- عدالت اطلاعاتی بر رفتار عوامل انتقال و توزیع اطلاعات دلالت داشته، نحوه، مکان، و زمان ارائه اطلاعات را مدنظر قرار می‌دهد. تأکید بر این بعد عدالت، از اهمیت روز افزون اطلاعات در معادلات اقتصادی و اجتماعی ناشی شده است. این بعد از عدالت، رفتار و گفتار تصمیم‌گیرندگان را مورد توجه قرار می‌دهد [۶۷ و ۶۶ و ۶۴] و به جای تأکید بر رویه‌ها و بروندادها،

بر ارزش محتوای اطلاعات حاصل از این فراگرد تأکید دارد و به این مهم می‌پردازد که اطلاعات ذیقیمت، در چه زمان، مکان و موقعیتی، و چگونه توزیع می‌شود و تا چه حد در این فراگردها عادلانه رفتار می‌شود.

عدالت احساسی - عدالت احساسی تأکید را بر این مهم معطوف می‌دارد که هم ابراز احساسات و هم ادراک احساسات اهمیت فوق‌العاده‌ای در ایجاد تعادل و توازن اجتماعی دارد؛ از این رو بر ایجاد فرصت عادلانه برای ابراز احساسات و ادراک احساسات در بین اعضای جامعه، به گونه‌ای که متعرض آزادی و حریم خصوصی افراد نشود و بر روندهای خصوصی ادراک و تفهم افراد خدشه وارد نسازد، تأکید می‌کند. به‌ویژه این بعد از عدالت از حیث ملاقات با نخبگان و ارتباط با شخصیت‌های ملی و نمایندگان جامعه نیز مدنظر قرار می‌گیرد؛ زیرا همه مردم می‌خواهند که سخن آنان شنیده شود و پاسخهای نمایندگان خود را با سازوکارهای مشابه دیگران بشنوند و احساسات مثبت یا منفی خود را صریحاً و بدون هیچ تبعیضی نمایان سازند. به نظر می‌رسد که تمایلات پوزیتیویستی در سلطه بر فراگردهای پژوهش علمی در علوم انسانی، توانسته‌اند تا حد زیادی بر احساسات غیرقابل مشاهده پرده بپفکنند. قابل تأمل است که ابراز عادلانه احساسات تأثیر فوق‌العاده‌ای بر حفظ سلامت روانی اعضای جامعه دارد.

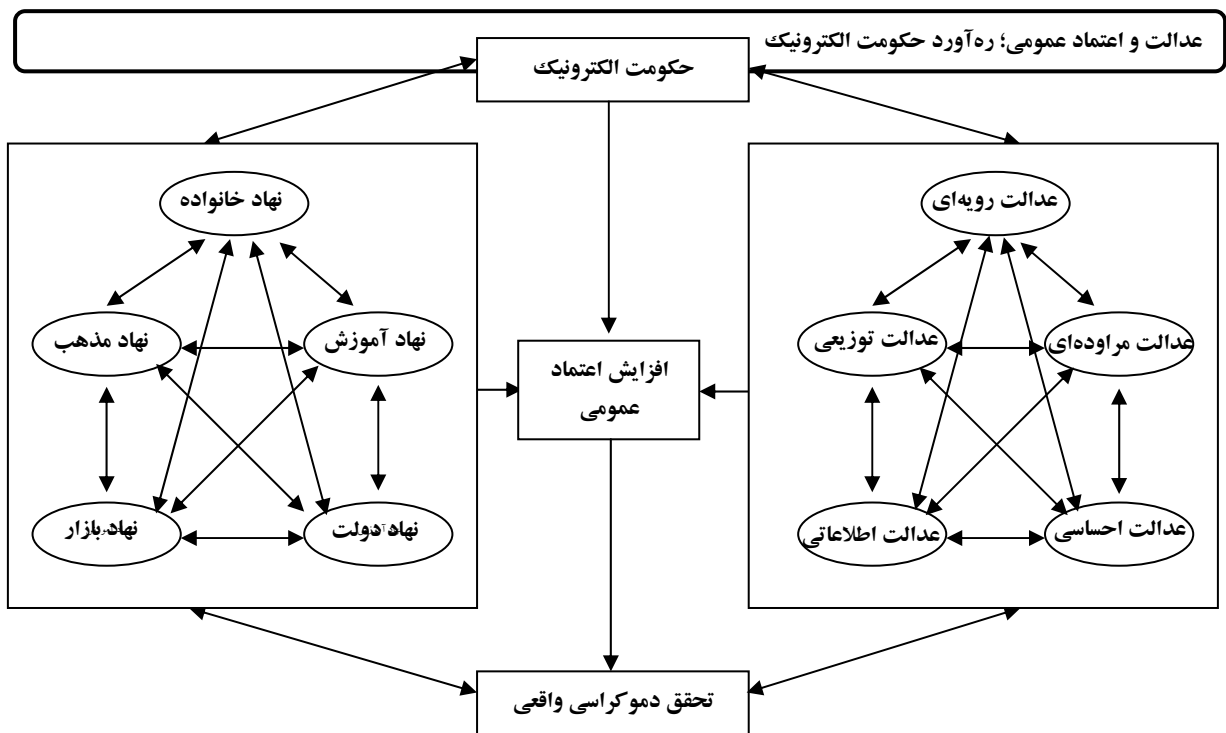
رابطه سه‌گانه حکومت الکترونیک، اعتماد و عدالت

اداره دولت و حکومت به شدت تحت تأثیر ابعاد گوناگون عدالت و اعتماد اجتماعی قرار می‌گیرد. جالب آنکه به نظر می‌رسد که متأخرترین رویکردهای نظری به تحلیل اداره حکومت، معطوف به سه روند کلی توسعه حکومت الکترونیک، اعتماد عمومی، و عدالت اجتماعی است. صرفنظر از ارتباط تعاملی این سه مفهوم، هر سه در جدیدترین ادبیات نظری اداره دولت و حکومت جلوه‌گری می‌کنند و به نظر می‌رسد که این گرایش سه‌گانه (گرایش به افزایش اعتماد عمومی، گرایش به توسعه فناوری‌های نوین در خدمت به دولت و ملت، و گرایش به تحقق عدالت اجتماعی)، به گونه‌ای حتی پایدارتر از گرایش‌های نظری و پارادایمی ناپایدار، در جوهر و بنیان هر نظریه و پارادایم نوین، خودنمایی می‌کند. نمودار ۲، مدل مفهومی و اولیه تحقیق را نشان می‌دهد که بر رابطه متقابل و مکمل عدالت، اعتماد و حکومت الکترونیک در فراگرد تحقق دموکراسی در جوامع نوین، دلالت دارد. قابل تأمل است که در این تحقیق، رابطه اعتماد عمومی و دموکراسی مفروض انگاشته شده است؛ یعنی چنین فرضی پذیرفته شده که اگر اعتماد عمومی افزایش یابد، حتماً دموکراسی و ارزش‌های دموکراتیک تقویت می‌شوند [۶۱]. با این تأکید که افزایش اعتماد عمومی، موجب توسعه اجتماعی و گسترش نوگرایی، و افزایش تمایل به همکاری و حفظ پایگاه اجتماعی خواهد شد [۶۲].

روش

پژوهش حاضر از حیث هدف، پژوهشی کاربردی محسوب می‌شود که از روش‌های نگرش‌سنجی برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده می‌کند.

متغیرهای تحقیق: تأثیر حکومت الکترونیک بر نهادهای خانواده، مذهب، بازار، آموزش، و حکومت، به مثابه متغیرهای مستقل و اعتماد عمومی به مثابه متغیر وابسته اولیه و دموکراسی به مثابه متغیر وابسته ثانویه و عدالت اجتماعی در ابعاد توزیعی، مرادده‌ای، رویه‌ای، اطلاعاتی، و احساسی به مثابه متغیرهای تعدیل‌کننده مد نظر قرار گرفته‌اند.



نمودار ۲: مدل مفهومی تحقیق

۲. پویایی نهادی حکومت الکترونیک با تغییر در میزان عدالت توزیعی، موجب افزایش سطح اعتماد عمومی (و ارزش های دموکراتیک) می شود.
۳. پویایی نهادی حکومت الکترونیک با تغییر در میزان عدالت احساسی، موجب افزایش سطح اعتماد عمومی (و ارزش های دموکراتیک) می شود.
۴. پویایی نهادی حکومت الکترونیک با تغییر در میزان عدالت رویه ای، موجب افزایش سطح اعتماد عمومی (و ارزش های دموکراتیک) می شود.
۵. پویایی نهادی حکومت الکترونیک با تغییر در میزان عدالت مراوده ای، موجب افزایش سطح اعتماد عمومی (و ارزش های دموکراتیک) می شود.
۶. پویایی نهادی حکومت الکترونیک با تغییر در میزان عدالت اطلاعاتی، موجب افزایش سطح اعتماد عمومی (و ارزش های دموکراتیک) می شود.

یافته های پژوهش

روابط بین متغیرها در نمودار ۳ نشان داده شده است. از خروجی لیزرل در نمودار ۳، به منظور مقایسه میزان اثرات متغیر برون زای (پویایی نهادی حکومت الکترونیک) روی متغیر درون زای نهایی (اعتماد) مدل استفاده می شود. همان طوری که ملاحظه می شود، میزان اثرگذار ی پویایی نهادی حکومت الکترونیک روی اعتماد، برابر با $(-0/78)$ است؛ یعنی هر بدین معناست که یک واحد افزایش در متغیر پویایی نهادی حکومت الکترونیک، باعث ۷۸ درصد افزایش در سطح اعتماد یا موجب ۷۸ درصد کاهش در بی اعتمادی می شود. به عبارت دیگر تقریباً $0/60 = (0/78)^2$ درصد تغییرات متغیر اعتماد، از طریق تغییرات متغیر پویایی نهادی حکومت الکترونیک تبیین می شود. ملاحظه می شود که فرضیه اول (اصلی) تحقیق با قوت تأیید می شود.

به علاوه، از این خروجی لیزرل به منظور مقایسه میزان اثرات متغیرهای مداخله گر (درون زای)، روی متغیر درون زای نهایی (اعتماد) مدل استفاده می شود. همان طوری که ملاحظه می شود، در بین متغیرهای اثرگذار روی اعتماد، متغیر عدالت رویه ای با $(-0/47)$ دارای بیشترین تأثیر منفی، و بعد از آن، به ترتیب عدالت احساسی با $(0/38)$ ، عدالت توزیعی $(0/28)$ ، عدالت مراوده ای $(-0/26)$ ، عدالت اطلاعاتی $(-0/17)$ قرار می گیرند.

نمونه آماری: اندازه نمونه براساس جدول مورگان، حدود ۴۶۰ نفر برآورد شده است. روش نمونه گیری تصادفی ساده بوده و ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه است. در طراحی سؤالات پرسشنامه تلاش شد تا درباره ویژگی های جمعیت شناختی پاسخگویان، هیچگونه سوالی مطرح نشود. سؤالات نیز حتی المقدور ساده و واضح بوده، مشتمل بر ۴۵ سوال در چند گروه مفهومی، طراحی شدند. پانزده سوال به رابطه حکومت الکترونیک با نهادهای پنج گانه، و بیست سوال به ابعاد پنج گانه عدالت، و ده سوال نیز به مفهوم اعتماد اختصاص یافت.

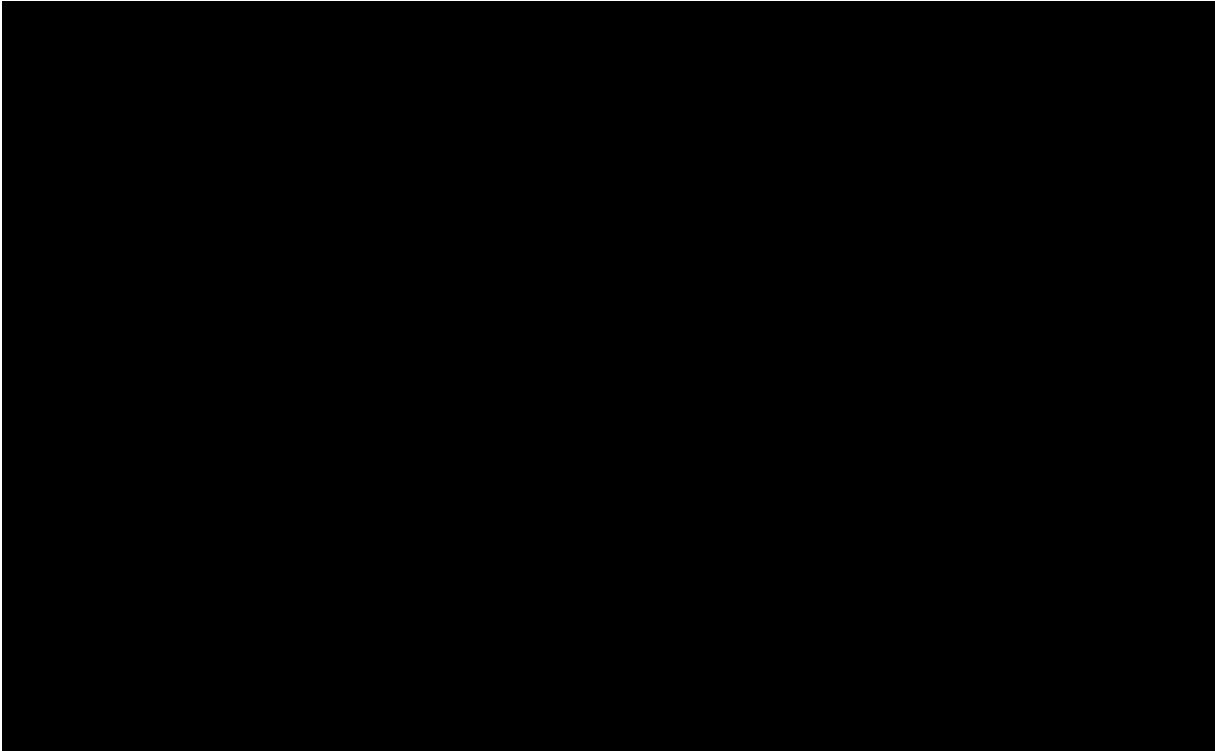
برای آزمون روایی پرسشنامه، از آراء خبرگان (استادان دانشگاه و متخصصان امور اجتماعی) استفاده شد و تلاش شد که پرسشنامه هایی توزیع شوند که خصیصه های مورد نظر محققان را بسنجند. میزان پایایی پرسشنامه نیز با توزیع ۳۰ پرسشنامه در میان دانشجویان انجام پذیرفت و ضریب آلفای کرونباخ در حدود ۸۶ درصد برآورد گردید. در مجموع آرا خبرگان و ضریب آلفای کرونباخ، حکایت از قابلیت اعتماد روش ها و ابزار پژوهش داشتند. به منظور اینکه بتوان حداقل ۴۶۰ پرسشنامه تکمیل شده را دریافت کرد، ۶۰۰ پرسشنامه توزیع شد. سه گروه اساتید گروه مدیریت دولتی و مدیران اجرایی و دانشجویان مدیریت دولتی به سؤالات پاسخ داده اند. سعی شده که با مثلث سازی منابع داده ها، اطلاعات از سه منبع جمع آوری شود. از حدود ۶۰۰ پرسشنامه توزیع شده، در حدود ۵۰۴ مورد برگشت داده شده که ۴۸۶ مورد آن نسبتاً کامل و قابل استفاده بودند؛ بنابراین می توان گفت که نسبت برگشت پرسشنامه حدود ۸۴ درصد بوده است و نسبت پرسشنامه های تکمیل شده در حدود ۸۱ درصد بوده است.

روش تجزیه و تحلیل داده ها: فرضیه های تحقیق و

همبستگی میان متغیرهای مستقل و وابسته، با استفاده از مدل معادلات ساختاری و همبستگی اسپیرمن بررسی شدند. برای تحلیل داده ها و آزمون فرضیه ها از نسخه LISREL ۸/۵۳ و نسخه ۱۲ SPSS استفاده شد و سطح خطا برای آزمون فرضیه ها ۵ درصد در نظر گرفته شد.

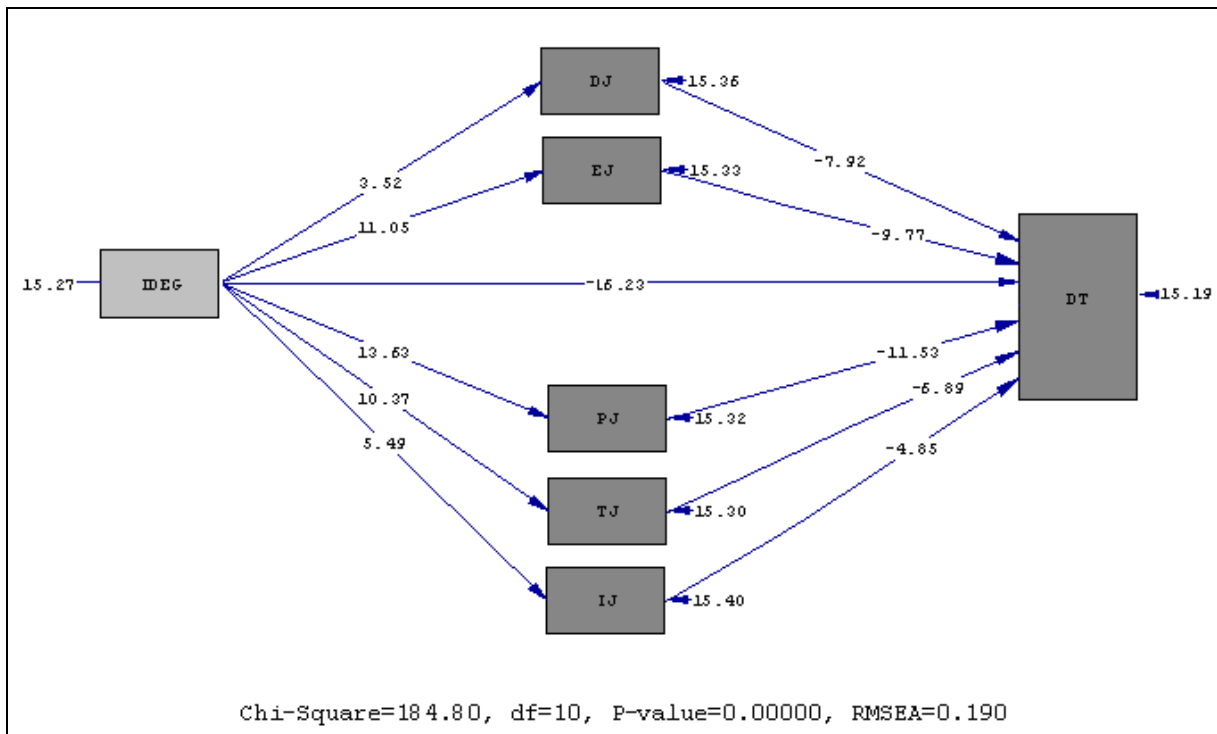
فرضیه های تحقیق

۱. پویایی نهادی حکومت الکترونیک، موجب کاهش بی اعتمادی عمومی می شود.



نمودار ۳: نمایش مدل در حالت تخمین استاندارد (Standard Solution)

PJ = عدالت رویه‌ای TJ = عدالت مراوده‌ای IJ = عدالت اطلاعاتی IDEG = پویایی نهادی حکومت الکترونیک
 DJ = عدالت توزیعی EJ = عدالت احساسی DT = بی اعتمادی



نمودار ۴: نمایش معناداری مدل (T-Value)

بی‌اعتمادی	عدالت اطلاعاتی	عدالت مراددهای	عدالت رویه‌ای	عدالت احساسی	عدالت توزیعی	انحراف معیار	میانگین
۱	-۰/۱۵	-۰/۲۸	-۰/۳۷	-۰/۴۱	-۰/۴۸	۰/۴۸	۳/۳۴
۱	۰/۱۳	۰/۳۴	۰/۱۰	۰/۱۸	۰/۱۵	۰/۴۷	۱/۶۷
۱	۱	۰/۳۴	۰/۳۶	۰/۳۹	۰/۲۸	۰/۵۶	۲/۴۴
۱	۱	۰/۳۴	۰/۳۶	۰/۳۹	۰/۲۸	۰/۵۶	۲/۴۴
۱	۱	۰/۳۴	۰/۳۶	۰/۳۹	۰/۲۸	۰/۵۶	۲/۴۴
۱	۱	۰/۳۴	۰/۳۶	۰/۳۹	۰/۲۸	۰/۵۶	۲/۴۴
۱	۱	۰/۳۴	۰/۳۶	۰/۳۹	۰/۲۸	۰/۵۶	۲/۴۴
۱	۱	۰/۳۴	۰/۳۶	۰/۳۹	۰/۲۸	۰/۵۶	۲/۴۴

همه ضرایب در سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار هستند.

همچنین جهت رتبه‌بندی ابعاد عدالت اجتماعی از آزمون فریدمن استفاده گردیده است. با توجه به خروجی Spss مقدار عدد معناداری (sig) کمتر از ۰/۰۱ و نزدیک به صفر بوده و از سطح معناداری استاندارد ($\alpha=0/05$) کمتر است. بنابراین می‌توان گفت ابعاد عدالت رتبه‌های یکسانی ندارند (ر.ک. جدول ۲). همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌گردد، بالاترین رتبه مربوط به عدالت توزیعی می‌باشد و کمترین رتبه مربوط به عدالت اطلاعاتی می‌باشد.

جدول ۲: آزمون فریدمن به منظور بررسی رتبه‌بندی ابعاد عدالت اجتماعی

اولویت ابعاد عدالت	میانگین رتبه
عدالت توزیعی	۳/۴۴
عدالت احساسی	۳/۱۰
عدالت رویه‌ای	۲/۹۳
عدالت مراددهای	۲/۸۴
عدالت اطلاعاتی	۱/۶۸
مقادیر محاسبه شده	شاخص‌های آماری
۴۸۶	تعداد
۱۵۶,۴۴۹	χ^2
۳	درجه آزادی
کمتر از ۰,۰۱	عدد معناداری (sig)

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های تحقیق درباره نقش عدالت و اعتماد در پایداری دولت و حکومت، موید این ادعا هستند که عدالت سنگ پایه توجیه مشروعیت حاکمیت و افزایش اعتماد به دولت است و اعتماد راز ماندگاری دولت‌هاست. افزایش تمایلات دموکراتیک جوامع، دولت‌ها را ناگزیر از توجه به آراء مردم

نمودار ۴، بر معناداری مدل دلالت دارد. از این خروجی لیزرل برای بررسی معناداری اعداد و ضرایب مدل استفاده می‌شود. همان‌طوری که ملاحظه می‌شود، همه پارامترها و ضرایب مدل مربوطه معنادارند و در همه موارد، معناداری مدل بزرگتر از ۲ و کوچکتر از ۲- شده است. هر چند اولویت اول این تحقیق بررسی روابط علی است، ولی روابط همبستگی بین متغیرهای بی‌اعتمادی عمومی و عدالت نیز برای محققان جالب توجه بوده است. در این مرحله، با توجه به کیفی بودن داده‌ها، از روش همبستگی اسپیرمن استفاده شده است.

ضرایب همبستگی متغیرهای بی‌اعتمادی عمومی و ابعاد عدالت اجتماعی، به شرح ذیل حاصل شده‌اند: عدالت توزیعی و بی‌اعتمادی عمومی ۰/۴۸؛ عدالت احساسی و بی‌اعتمادی عمومی ۰/۴۱؛ عدالت رویه‌ای و بی‌اعتمادی عمومی ۰/۳۷؛ عدالت اطلاعاتی و بی‌اعتمادی عمومی ۰/۱۵؛ عدالت مراددهای و بی‌اعتمادی عمومی ۰/۲۸. به این ترتیب ملاحظه می‌شود که بین افزایش ادراک عدالت و افزایش بی‌اعتمادی، رابطه معکوس وجود دارد.

همچنین همبستگی ابعاد پنج‌گانه عدالت به شرح ذیل حاصل شد: عدالت توزیعی و عدالت احساسی ۰/۳۷؛ عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای ۰/۳۶؛ عدالت توزیعی و عدالت اطلاعاتی ۰/۱۵؛ عدالت توزیعی و عدالت مراددهای ۰/۲۷؛ عدالت احساسی و عدالت رویه‌ای ۰/۴۷؛ عدالت احساسی و عدالت مراددهای ۰/۱۸؛ عدالت احساسی و عدالت مراددهای ۰/۳۹؛ عدالت رویه‌ای و عدالت اطلاعاتی ۰/۱۰؛ عدالت رویه‌ای و عدالت مراددهای ۰/۳۴؛ عدالت اطلاعاتی و عدالت مراددهای ۰/۱۳.

می‌سازد؛ به طوری که حتی مستبدترین احزاب سیاسی نیز مجبور می‌شوند که ظواهر امور اداری حکومت خود را دموکراتیک جلوه دهند. به‌ویژه با تأمل بر اینکه بدون شک، بحران مشروعیت از مهم‌ترین دغدغه‌های دولت‌ها در جوامع سرمایه‌داری نوین بوده است [۷۳]. سرعت تغییر نظر مردم درباره دولت‌ها در حال افزایش است. مردم به طور متوالی دولت‌های خود را ارزیابی می‌کنند. شاید یکی از دلایل این پدیده جدید، افزایش سطح دسترسی به اطلاعات و امکان مقایسه دستاوردها و شاخص‌های فعالیت دولت‌ها باشد.

به نظر می‌رسد که به کارگیری فناوری اطلاعات از سوی حکومت‌ها، به افزایش کارآمدی و اثربخشی سیستم حکمرانی می‌انجامد؛ نتایج این پژوهش نیز موید آن است که به طور کلی میان پویایی‌های نهادی حکومت الکترونیک و افزایش احساس عدالت و اعتماد عمومی و در نهایت تحقق ارزش‌های دموکراتیک، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. البته این ضرایب معکوس هستند، که در ذیل به تشریح آنها پرداخته می‌شود.

شاخص‌های برآزش مدل حاکی از این است که مدل از قابلیت خوبی برای تبیین اعتماد عمومی برخوردار است. همان‌طور که از نمودار استنباط می‌شود، رابطه پویایی نهادی حکومت الکترونیک با بی‌اعتمادی عمومی منفی است؛ یعنی حکومت الکترونیک علی‌رغم کاستی‌ها و نارسایی‌ها موجب اعتماد سازی در جامعه شده است. در واقع این طور به نظر می‌رسد که علی‌رغم اینکه حکومت الکترونیک در چشم مردم به عنوان یک ابزار و تکنولوژی نگریسته می‌شود، ولی اثرات سازنده‌ای در بازآفرینی اعتماد عمومی ایفاء می‌کند. مجهز کردن حکومت به تکنولوژی اطلاعات، ماهیت حکومت را عوض نمی‌کند ولی اعتماد مردم را جلب می‌کند.

پویایی‌های نهادی حکومت الکترونیک، نهادهای اولیه را از حیث ادراک عدالت اجتماعی تحت تأثیر قرار می‌دهد و انتقال احساس اعتماد از طریق این نهادها به نیروی انسانی آینده، نوید بخش افزایش سطح اعتماد عمومی در آینده است. براساس انتظار محققان، یافته‌های تحقیق حاکی از آنند که پویایی‌های نهادی حکومت الکترونیک، تأثیر زیادی بر افزایش اعتماد یا کاهش بی‌اعتمادی دارد. البته اعضای جامعه آماری معتقد بودند که با به کارگیری صرف تکنولوژی نمی‌توان بر بحران اعتماد عمومی فائق آمد. در این میان، یافته‌های حاصل از متغیرهای مداخله‌گر عدالت اجتماعی در ابعاد پنج‌گانه نشان می‌دهد که با سرمایه‌گذاری روی این عوامل می‌توان

ادراک مردم نسبت به کارکرد اعتمادزایی حکومت الکترونیک را بهبود بخشید؛ چرا که ضرایب تأثیر همه ابعاد عدالت روی بی‌اعتمادی منفی است، یعنی مردم ادراک بی‌عدالتی دارند. به طور معقول عدالت موجب اعتماد می‌شود و بی‌عدالتی موجب بی‌اعتمادی می‌گردد. ضرایب منفی بدین معنی هستند که ادراک عدالت در جامعه پایین و احساس بی‌اعتمادی بالاست. میانگین این متغیرها نیز نشان دهنده میزان پایین عدالت توزیعی (۲/۱)، عدالت احساسی (۱/۹)، عدالت رویه‌ای (۲/۱)، عدالت مراوده‌ای (۲/۴) و عدالت اطلاعاتی (۱/۶) است. ملاحظه می‌شود که همه میانگین‌ها زیر ۲/۵ است. از طرفی میانگین بی‌اعتمادی (۳/۳) و بالای ۲/۵ است. یعنی میانگین احساس بی‌اعتمادی در جامعه بالاست. بنابراین ضرایب منفی همبستگی بین عدالت و بی‌اعتمادی، از این منظر نیز قابل تأمل است.

واضح است که ادراک عدالت اجتماعی در ابعاد پنج‌گانه توزیعی، مراوده‌ای، رویه‌ای، اطلاعاتی، و احساسی، موجب افزایش اعتماد عمومی می‌شود و حکومت الکترونیک باید برای اعتماد سازی در جهت تحقق عدالت و توسعه آن در همه ابعاد یاد شده، برنامه‌ریزی نماید [۷۴ و ۷۵]. عدالت توزیعی بالاترین همبستگی منفی را با بی‌اعتمادی عمومی نشان می‌دهد؛ یعنی بی‌عدالتی در توزیع منابع توسط دولتمردان، از نظر مردم بسیار مهم بوده و به صورت عینی ادراک می‌شود؛ بنابراین به آن حساسترند. برای جلوگیری از بحران اعتماد در جامعه، لازم است که این موضوع مدنظر دولتمردان قرار گیرد. هر چقدر منابع جامعه عادلانه‌تر توزیع شوند، اعتماد بالاتر خواهد رفت. پس از عدالت توزیعی، عدالت احساسی بالاترین همبستگی را با بی‌اعتمادی عمومی نشان می‌دهد و عدالت رویه‌ای از درجه سوم اولویت برخوردار است؛ بنابراین به نظر می‌رسد که مردم، نسبت به عدالت رویه‌ای هم حساسیت زیادی دارند. با توجه به آشفتگی و تزلزل قوانین، مقررات و رویه‌ها در کشور، پژوهشگران انتظار داشتند که رابطه عدالت رویه‌ای و بی‌اعتمادی عمومی بالا باشد، ولی این رابطه نسبت به دو بعد قبلی دیگر عدالت ضعیفتر بود، یعنی اعضای جامعه آماری حساسیت کمتری به عدالت رویه‌ای نشان دادند یا اینکه فراگرد تدوین قوانین و مقررات را عادلانه، ولی اجرای آنها را ناعادلانه می‌انگاشتند. در هر حال عدالت رویه‌ای با بی‌اعتمادی عمومی رابطه معکوس را نشان می‌دهد. یعنی با افزایش عدالت رویه‌ای، بی‌اعتمادی کاهش می‌یابد. سرانجام

5. Fukuyama, F. (1995). Trust: The social virtues and the creation of prosperity. New York: Simon & Schuster.
6. Glaeser, E.L. and Laibson, D. and Scheinkman, J.A. and Soutter, C.L., (2000). Measuring Trust. Quarterly Journal of Economics 65, 811–846.
7. Uslaner, E.M. (2002). The Moral Foundations of Trust, New York: Cambridge University Press.
8. Churton M. (2000). Theory and Method. London: MacMillan.
9. Riedl R. (2004). Rethinking Trust and Confidence in European e-Government. IEEE Proceedings
10. Luhmann, N. (1979). Trust and Power. Chichester, John Wiley & Sons, Inc, New York.
11. Parent, M. and Vandebek, C.A. and Gemino, A.C. (2005). Bulding citizen trust through e-government. Government Information Quarterly. 22: 720-736.
12. Belanger, E. and Nadeau, R. (2005). Political Trust and the Vote in Multiparty Elections: The Canadian Case. European Journal of Political Research 44.
13. Inglehart, R. (1999). Trust, well-being and democracy. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 88–120.
14. Knack, S. and Keefer P. (1997). Does social capital have an economic payoff? A cross-country investigation, Quarterly Journal of Economics, 112, pp. 1251–88.
15. Paxton, P. (2002). Social capital and democracy: an inter-dependent relationship, American Sociological Review, 67, pp. 254–77.
16. Nye, J.S. and Zelikow, P.D. (1997). Conclusions: Reflections, conjectures and puzzles. Cambridge, MA: Harvard University Press.
17. Thomas, J. (1999). Adult Correctional Services in Canada Juristat, Statistics Canada Cat. No. 85-002, Vol. 20; No. 3, pp.1-16.
18. Hardin, R. (2002). Trust and Trustworthiness. New York: Russell Sage Foundation.
19. Warren, M.E. (1999). Democracy and Trust, Cambridge: Cambridge University Press.
20. Hardin. R. (1998), Trust in government. New York: Russell Sage, pp. 9–27.
21. Gambetta, D. (1988). Can we trust trust?. Oxford, UK: Blackwell.

اینکه عدالت مرآوده‌ای و اطلاعاتی از کمترین ضریب همبستگی با بی‌اعتمادی برخوردار بودند؛ یعنی عدالت در مرآودات و سلامت در جریان اطلاعات در جامعه در نظر مردم نسبت به ابعاد دیگر اهمیت کمی در بحران اعتماد دارند. بنابراین پیشنهادات تحقیق به طور خلاصه به صورت زیر ارائه می‌شود:

۱. دولت و نهادهای حکومتی به طور خاص عدالت را در همه زمینه‌ها و در همه ابعاد مورد تأکید قرار دهند. تأکید فعلی در عدالت توزیعی است و جا دارد بقیه ابعاد نیز مدنظر قرار گیرند.
۲. اعتماد به تکنولوژی در جامعه پایین است و بعضی، از تکنولوژی اطلاعات هراس دارند. لازم است رسانه‌های جمعی به اطلاع رسانی شایسته در این زمینه تأکید کنند.
۳. اعتماد مردم به یکدیگر نیز باید سرلوحه حکومت قرار گیرد. بکارگیری عدالت مرآوده‌ای و احساسی در این زمینه اثربخشی بالایی خواهد داشت.
- سخن آخر اینکه مسلماً نمی‌توان بحران اعتمادسازی را با یک یا دو متغیر تبیین کرد و همه علل مساله برانگیز بحران اعتماد عمومی را با تامل بر راه حل حکومت الکترونیک و تأثیر آن بر ادراک عدالت اجتماعی مطالعه کرد. متغیرهایی همچون سرمایه اجتماعی، ویژگی‌های فرهنگ ملی، ارزش‌های مسلط حکمرانان، نگرش‌های مدیران ارشد دولتی در ایجاد اعتماد عمومی یا بی‌اعتمادی مؤثر هستند و به محققان آتی پیشنهاد می‌شوند.

منابع

1. 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.
2. 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.
3. Putnam, R.D. (2000). Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community. Simon & Schuster, New York.
4. Coleman, J.S. (1988). Social capital in the creation of human capital, American Journal of Sociology, 94, pp.95–120.

- success factors for e-government in a UK Establishment. LNCS 2456 (pp. 395-402). Berlin, Heidelberg: Springer.
38. Horst, M. and Kuttschreuter, M. and Gutteling, J. M. (2006). Perceived usefulness, personal experience, risk perception and trust as determinants of adoption of E-Government services in The Netherlands. *Computers in Human Behavior*.
 39. Erikson, E.H. (1950). *Childhood and society*. New York, NY: Norton.
 40. Allport, G.W. (1961). *Pattern and Growth in Personality*, New York: Holt, Rinehart and Winston.
 41. Cattell, R.B. (1965). *The Scientific Analysis of Personality*, Baltimore, MD: Penguin.
 42. Rosenberg, M. (1957). Misanthropy and attitudes towards international affairs", *Journal of Conflict Resolution*, pp. 340-45.
 43. Uslaner, E.M. (2000). Producing and consuming trust, *Political Science Quarterly*, 115, 569-590: 4, pp. 569-590.
 44. Evans, D. & Yen, D.C. (2005). E-government: An analysis for implementation: Framework for understanding cultural and social impact. *Government Information Quarterly*. 22: 354-373.
 45. Reddick, C.G. (2004). A two-stage model of e-government growth: Theories and empirical evidence for U.S. cities. *Government Information Quarterly*. 21:51-64.
 46. Lawrence, R.Z. (1997). *Is it really the economy stupid?*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
 47. Cavanaugh, J. W. (2000). E-Democracy: Thinking About the Impact if technology on civic life". *National Civic Review*, Vol. 89, No 3.
 48. Atkinson, R, and Ulevich, J. (2000). *Digital Government: The Next Step to Reengineering the Federal Government*, Technology & New Economy Project, Progressive Policy Institute.
 49. Mossberger, K., Tolbert C. and Stansbury. M. (2003). *Virtual inequality: Beyond the digital divide*. Washington, DC: Georgetown University Press.
 50. Levi, (1998). *A State of Trust*. In Margaret Levi and Valerie Braithwaite, eds., *Trust and Governance*. New York: Russell Sage Foundation.
 51. Rothstein, Bo. (2001). Trust, Social Dilemmas, and Collective Memories: On the Rise and Decline of the Swedish Model, *Journal of Theoretical Politics*. Margaret.
 22. Newton, K. (2004). Social trust: individual and cross-national approaches, *Portuguese Journal of Social Science* 3: 1, pp.15-35.
 23. Bourdieu, P. (1983). *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, New York: Greenwood Press, pp. 241-58.
 24. Hirschman, A.O. (1970). *Exit, voice, and loyalty*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
 25. Alexander, S. and Ruderman, M. (1987). The role of procedural and distributive justice in organizational behavior. *Social Justice Research*, 1: 177-198.
 26. Cropanzano, R. and Folger, R. (1991). *Procedural justice and worker motivation*. Motivation and work behavior. New York: McGraw-Hill.
 27. Sweeney, PD and McFarlin, DB (1993), Workers' evaluation of the "ends" and the "means": An examination of the models of distributive justice and procedural justice, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 55, 23-40.
 28. Rempel, J., Holmes, J., Zana, M. (1985). Trust in close relationships, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 49, pp.95-112.
 29. Moon, M.J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality?. *Public Administration Review* 62(4): 424-33.
 30. Bacon, S.F. (1605). *Advancement in learning: Book II*. University of Oregon.
 31. Sztompka, P. (1999). *Trust: A sociological theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
 32. Gartner Group.(2000). *Western Europe Government Sector: IT solution opportunities*. Market analysis. Stamford, CT: Gartner.
 33. Northrup, T.A. and Thorson, S.J. (2003). *The Web of Governance and Democratic Accountability*, Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences, Hawaii.
 34. Orren, G. (1997). *Fall from grace: the public's loss of faith in government*, Cambridge, MA: Harvard University Press, pp. 77-107.
 35. Welch, E. and Hinnant, C. (2003). Internet use, transparency, and interactivity effects on trust in government. *Proc. of 36th Hawaii Intl Conf. on System Sciences*, Honolulu, HI, 144.
 36. Layne K. and Lee J. (2001). Developing fully functional e-government: A four-stage model", *Government Information Quarterly*, 18, 122-136.
 37. Evangelidis, A. and Akomode, J. and Taleb-Bendiab, A., and Taylor, M. (2002). Risk assessment &

- Organizational Behavior and Human Decision Processes, 86/2: 278-321.
65. Gilliland, S.W. & Chan, D. (2001). Justice in organizations: Theory, methods, and applications. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil & C. Viswesvaran (Eds.), Handbook of industrial, work and organizational psychology (vol. 2: 143-165). London: Sage.
66. Colquitt, J.A., Conlon, D.E., Wesson, M.J., Porter, O.L.H. & Ng, K.Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research". Journal of Applied Psychology, 86(3), 425-445.
67. Colquitt, J.A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. Journal of Applied Psychology, 86/3: 386-400.
68. Greenberg, J. & Lind, E.A. (2000). The pursuit of organizational justice: From conceptualization to implication to application. In C.L. Cooper & E.A. Locke (Eds.). Industrial and organizational psychology: Linking theory with practice (72-108). Malden, MA: Blackwell.
69. Rego, Arménio and Cunha, Miguel. (2006). A Five-Dimensional Model of Organizational Justice. Documentos de Trabalho em Gestão, Universidade de Aveiro, DEGEI.
70. Blakely, G.L., Andrews, M.C., & Moorman, R.H. (2005). The moderating effects of equity sensitivity on the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors. Journal of Business and Psychology, 20/2: 259-273.
۷۱. الوانی، سید مهدی و دانایی فرد، حسن (۱۳۸۰): «مدیریت دولتی و اعتماد عمومی»، دانش مدیریت؛ شماره ۵۵.
۷۲. اجاقلو، سجاد و زاهدی، محمد جواد (۱۳۸۴): «بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در بین ساکنان شهر زنجان»، مجله جامعه‌شناسی ایران؛ شماره ۴.
73. Habermas, Jurgen. (1975). Legitimation Crisis. Boston: Beacon Press.
۷۴. قلی‌پور، آرین و علی پیران‌نژاد. ۱۳۸۵. دولت الکترونیک، پویایی‌های و بحران اعتماد عمومی. فرهنگ مدیریت. شماره ۱۲.
۷۵. پیران‌نژاد علی و آرین قلی‌پور (۱۳۸۶). ارتقا اعتماد عمومی و دموکراسی الکترونیکی: تبیین نقش دولت الکترونیک. فصلنامه علوم انسانی مدرس. پذیرش و در دست انتشار.
52. Booth, J.A. and Richard, P.B. (2001), Civil society and political context in central America: Tufts University Press, pp.43-55.
53. Moloney, K. (2005). Trust and public relation: Center and edge. Public Relations Review, 31: 550-555.
54. Rousseau, D.M. and Sitkin, S.B. and Burt, R.S. and Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. The Academy of Management Review, 23: 393-404.
55. DiPiazza, S. and Eccles, R. (2002). Building Public Trust, the Future of Corporate Reporting. John Wiley & Sons, Inc, New York.
۵۶. شرح غرورالحکم و دررالکلم آمدی - شرح جمال‌الدین محمد خوانساری بر غرورالحکم و دررالکلم (۱۳۶۶)؛ تألیف عبدالواحد بن محمد تمیمی‌آمدی؛ با مقدمه و تصحیح سیدجلال‌الدین حسینی ارموی (محدث)؛ دوره هفت جلدی؛ تهران؛ انتشارات دانشگاه تهران.
۵۷. نهج البلاغه امام علی(ع)؛ گردآوری سیدشریف الرضی (۱۳۷۹)؛ ترجمه عبدالمحمد آیتی؛ تهران؛ بنیاد نهج البلاغه و دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
58. Folger, Robert & Russell Cropanzano (1998); Organizational Justice and Human Resource Management; Sage.
۵۹. حکیمی، محمدرضا (۱۳۶۸)؛ گزارشی درباره الحیاه...؛ تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
۶۰. سید محمدحسین طباطبائی (۱۳۶۳) المیزان. دروه بیست‌جلدی؛ ترجمه سیدمحمدباقر موسوی‌همدانی؛ تهران: بنیاد علمی و فکری علامه طباطبائی، با همکاری مرکز نشر فرهنگی رجاء و مؤسسه انتشارات امیرکبیر.
61. Lind, E.A. & Tyler, T.R. (1988). The social psychology of procedural justice. New York: Plenum.
62. Greenberg, J. (1990). Organizational justice: yesterday, today, and tomorrow, Journal of Management, 16:399-432.
63. Byrne, Z.S. & Cropanzano, R.S. (2000). To which source do I attribute this fairness? Differential effects of multi-foci justice on organizational work behaviors. Paper presented at the 15th annual conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, New Orleans, LA.
64. Cohen-Charash, Y. & Spector, P.E. (2001). The role of justice in organizations: A meta-analysis.