تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۱/۳۰
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱/۳۰
Print ISSN: 2664-9144

تحلیل نقش حکومت‌داری‌خوب در تقویت اعتماد عمومی در افغانستان

پوهنیار محمد رسول معنوی[1]
عضو هیئت علمی پوهنحی اداره و پالیسی عامه پوهنتون بلخ

چکیده:
اعتماد عمومی یکی از عناصر اساسی برای پیشرفت و توسعه یک جامعه است. اعتماد به دولت و حکومت اهمیت بسیاری دارد، زیرا وجود اعتماد میان ملت و دولت، باعث افزایش هماهنگی و هم‌بستگی در اجتماع می‌شود و برنامه‌های توسعه را سرعت می‌بخشد. به همین دلیل، نقش حکومت و دولت در تقویت اعتماد عمومی بسیار حائز اهمیت است.

هدف این تحقیق، بررسی نقش حکومت‌داری‌خوب در تقویت اعتماد عمومی است. روش‌شناسی این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی – تحلیلی است. روش گردآوری اطلاعات در این تحقیق به‌صورت کتابخانه‌ای بوده و با استفاده از منابع علمی معتبر مانند کتاب‌ها، مقالات و گزارش‌های تحقیقی انجام‌شده است. یافته‌های تحقیق نشان‌می‌دهد، حکومت‌داری‌خوب می‌تواند نقش مهمی در تقویت اعتماد عمومی ایفا کند و با بهبود ارتباطات، شفافیت در فعالیت‌ها و اعمال عدالت و عدم فساد، اعتماد ملت به دولت و سازمان‌های عمومی را افزایش دهد.

کلیدواژگان: اعتماد عمومی، حکومت‌داری، مشروعیت، مشارکت سیاسی، پاسخگویی

1 (rasool.manawi@gmail.com)

۱. مقدمه

اعتماد عمومی به حکومت، عنصری حیاتی در زندگی اجتماعی است که به‌طور فزاینده‌ای مورد توجه قرار گرفته است. دولت‌ها برای جلب‌اعتماد مردم تلاش می‌کنند زیرا این امر، همراهی شهروندان با سیاست‌ها بدون توسل به‌زور را به ارمغان می‌آورد. اعتماد به دولت، رکن اساسی در نظام حکومتداری است که نقشی حیاتی در ارتقای کارایی و اثربخشی ارائه خدمات عمومی ایفا می‌نماید. این امر از طریق کاهش هزینه‌ها و تسهیل و تسریع در انجام وظایف دولت، با همکاری و مشارکت فعالانه شهروندان، حاصل می‌شود. در مقابل، فقدان اعتماد، تبعات منفی متعددی مانند عدم تمایل به همکاری با دولت، کند شدن روند ارائه خدمات، افزایش هزینه‌های نظارتی و بروز فساد را به‌دنبال خواهد داشت. بنابراین، حفظ و تقویت اعتماد عمومی به‌عنوان یک سرمایه ارزشمند، ضرورتی انکارناپذیر در راستای ارتقای کارایی و اثربخشی نظام اداری و ارائه خدمات مطلوب به شهروندان محسوب‌می‌شود. (دانایی‌فرد، ۱۳۹۳: ۷۶–۷۵).

همه دولت‌ها، فارغ از نوع و ماهیت‌شان، به‌ناچار باید به وضعیت رابطه خود با شهروندان توجه نشان دهند. طبیعی است که دولت‌ها در میزان تمایل به مردم‌سالاری و در نظر گرفتن نظرات، خواسته‌ها و اراده مردم با یکدیگر تفاوت دارند. همین امر باعث می‌شود که حساسیت آنها نسبت به اهداف، منافع و تقاضاهای عمومی نیز متفاوت باشد. با این وجود، درک صحیح واقعیت‌ها و الزامات مربوط به تعامل با شهروندان و اندیشیدن تمهیدات لازم برای پاسخگویی مؤثر به تقاضاهای عمومی، از جمله چالش‌های اساسی همه دولت‌های معاصر به‌حساب می‌آید. تصحیح و تقویت رابطه بین دولت و حوزه عمومی می‌تواند منجر به افزایش رضایتمندی و اعتماد عمومی نسبت به نقش، جایگاه و عملکرد دولت شود. این امر به نوبه خود، زمینه لازم برای ایفای بهتر وظایف دولت را فراهم می‌کند. ایجاد و حفظ یک رابطه قوی و سالم بین دولت و شهروندان، پایه و اساس یک جامعه‌ی موفق و پایدار را تشکیل می‌دهد. (بخارت و همکاران، ۲۰۰۳ به نقل از دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۹۳).

در اسلام، حکومت‌داری‌خوب نقشی اساسی در تقویت اعتماد عمومی دارد. قرآن کریم و احادیث نبوی سرشار از آموزه‌هایی هستند که بر ضرورت عدالت، انصاف، شفافیت، و پاسخگویی در حکومت تأکید می‌کنند. به‌عنوان نمونه خداوند، متعال در آیه ۵۸ سوره نساء می‌فرماید: «إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَى أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ بَصِيرٌ»؛ خداوند به شما فرمان می‌دهد که امانت‌ها را به اهلش برسانید و هنگامی که میان مردم داوری می‌کنید، به عدالت داوری کنید. خداوند به نیکی شما را پند می‌دهد. خداوند شنوا و بیناست.

اعتماد عمومی به‌عنوان یک سرمایه اجتماعی ارزشمند، نقشی حیاتی در رابطه بین دولت و ملت ایفا می‌کند. این اعتماد، پایه و اساس حکومت‌داری‌خوب و عملکرد اثربخش سازمان‌های دولتی است. باتوجه به اهمیت اعتماد عمومی، این بیان مقاله به بررسی نقش حکومت‌داری‌خوب در تقویت اعتماد عمومی می‌پردازد.

مجلهٔ علمی- تحقیقی تاج ◇ دورهٔ اول ◇ شماره اول ◇ بهار ۱۴۰۳ هجری شمسی

مفهوم اعتماد هم دارای اهمیت نظری و هم عملی در مطالعه سازمان‌های عمومی است. اعتماد بین دولت و ملت به‌عنوان پل ارتباطی بسیار حیاتی و اساسی است که نقش به سزایی در تقویت پایداری و توسعه کشور دارد. اعتماد عمومی به‌عنوان یکی از عوامل اصلی تعاملات اجتماعی و اقتصادی بین افراد و نهادها، می‌تواند اثر مثبت یا منفی بر روند توسعه و پیشرفت کشور داشته‌باشد. به‌عنوان‌مثال، در صورتی که ملت به حکومت و نهادهای اجرایی اعتماد داشته‌باشد، احتمال انجام وظایف و مسئولیت‌های آن‌ها به‌درستی و باکیفیت بالاتر خواهد بود و در نتیجه توسعه و پیشرفت کشور تسریع خواهد یافت.

دولت‌هایی که از حکومت‌داری‌خوب و شفاف برخوردارند و بر روی افزایش اعتماد عمومی در جامعه تمرکز دارند، معمولاً با واکنش مثبت و مشارکت بیشتر مردم در امور عمومی روبه‌رو خواهند شد. این اعتماد به حکومت می‌تواند از طریق افزایش شفافیت در تصمیم‌گیری‌ها، ارتقای عدالت اجتماعی و انجام اصلاحات سیاسی و اقتصادی تقویت شود. ازاین‌رو، بررسی نقش حکومت‌داری‌خوب در تقویت اعتماد عمومی به‌عنوان یک موضوع تحقیقی مهم و ضروری می‌تواند به شناخت بهتر فرایندهای اجتماعی و اقتصادی کمک کند. علی‌رغم در دسترس بودن مطالعات متعدد بر روی اهمیت و کاربرد اعتماد در زندگی سازمانی، مطالعات اندکی برای تعیین عواملی که بر اعتماد عمومی تأثیر می‌گذارند، انجام‌شده است.

۱/۱ اهداف تحقیق

هدف اصلی: بررسی نقش حکومت‌داری خوب در تقویت اعتماد عمومی

اهداف فرعی:

۱. بررسی نقش حکومتداری خوب در بهبود کیفیت عملکرد سازمان‌های دولتی.
۲. توضیح نحوه تقویت ارتباطات مثبت و پایدار بین دولت و ملت با استفاده از حکومتداری خوب.

۲/۱ سؤالات تحقیق

سؤال اصلی: حکومت‌داری خوب چه نقشی در تقویت اعتماد عمومی دارد؟

سؤالات فرعی:

۱. حکومتداری خوب چگونه می‌تواند بهبود کیفیت عملکرد سازمان‌های دولتی را تسهیل کند؟
۲. حکومتداری خوب چگونه می‌تواند به تقویت ارتباطات مثبت و پایدار بین دولت و ملت کمک کند؟

۲. مبانی نظری و ادبیات تحقیق:

۲/۱ تعریف و مفهوم حکومت‌داری خوب

حکومتداری، واژه‌ای قدیمی با جذابیت نوین در علوم‌اجتماعی، به‌ویژه در حوزه مدیریت، است. اصطلاح "حکومتداری‌خوب" از دهه ۱۹۹۰ مورد توجه مجامع علمی قرار گرفته است. گرچه این اصطلاح سابقه‌ی مستقیمی در گذشته ندارد، رگه‌هایی از آن در اندیشه‌های یونان باستان، مانند تفکیک ارسطو بین حکومت خوب و بد بر اساس توجه به مصالح عمومی، قابل مشاهده‌است. پیدایش مفهوم "حکومتداری خوب" به‌دلیل

فقدان سازوکار مناسب برای توسعه در برخی کشورها بود. این کشورها که مسیر پیشرفت را نمی‌شناختند، نیازمند الگویی برای رشد و توسعه بودند، الگویی که توسط کشورهای توسعه‌یافته و مجامع بین‌المللی ارائه‌شد. (صدرایی، ۱۳۹۶: ۲۴).

حکومتداری، مفهومی با سابقه‌ی دیرینه در علوم سیاسی و اجتماعی، به مجموعه فعالیت‌ها و ابزارهایی اطلاق می‌شود که اعمال قدرت را در سطوح مختلف جامعه امکان‌پذیر می‌سازد. در فرهنگ آکسفورد، حکومتداری به‌عنوان فعالیت یا ابزار اعمال قدرت تعریف شده‌است. فرهنگ لغت بین‌المللی و بستر نیز مترادف‌های متعددی برای آن ارائه می‌دهد، از جمله حکومت، فرمانروایی، امارت، زمامداری، نظارت، اداره، تدبیر و تمشیت امور. نکته‌ی کلیدی در تعریف حکومتداری، تأکید بر تدبیر خردمندانه امور به‌گونه‌ای است که منجر به نتایج مطلوب و قابل قبول برای جامعه گردد. به‌عبارت دیگر، حکومتداری صرفاً به معنای اعمال قدرت نیست، بلکه اعمال قدرت توأم با تدبیر و عقلانیت است. (معمارزاده و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۲-۲۳).

حکومتداری‌خوب، طبق برنامه توسعه سازمان ملل در سال ۱۹۹۷، به مدیریت امور عمومی یک کشور در تمام سطوح، از جمله قدرت سیاسی، اقتصادی و اداری، اشاره دارد. حکومتداری شامل سازوکارها، فرآیندها و نهادهایی است که امکان ابراز منافع شهروندان و تشکل‌ها، استفاده از حقوق قانونی، انجام تعهدات و تکالیف و حل اختلافات با واسطه‌گری را فراهم می‌کند (صدرایی، ۱۳۹۶: ۲۴). در تعریف دیگری، حکومت‌داری‌خوب نگرشی است که آن را مجموعه‌ای پیچیده از تعامل نهادی و سازمانی در مسائل فراروی اجتماعی اقتصادی، راه‌گشایی در پیدایش سیستم جهانی - محلی می‌بیند برای حکومت‌داری خوب ویژگی‌هایی برشمرده‌اند که این ویژگی‌ها در اکثر تحقیقات انجام‌شده مورد اشاره قرار گرفته است. از جمله:

۱- تقویت‌کننده ساختارهای مردمی ۲- بالا رفتن شفافیت و پاسخگویی، ۳- توسعه و مشارکت. احترام به حقوق بشر و حاکمیت قانون ۴- اتخاذکننده الگوی مناسب اقتصادی در جهت تسهیل دستیابی به توسعه (پاجویان و همکاران، ۲۰۱۵).

۲/۲ تعریف و مفهوم اعتماد

مفهوم اعتماد در طول ۵۰ سال گذشته با توسعه تعامل انسانی و اجتماعی پدیدار شده‌است (الزهرا نی و همکاران، ۲۰۱۶) با توجه به گذشت زمان و فرهنگ‌های متفاوت در بین جوامع، مفهوم و تعریف اعتماد نیز متفاوت به نظر می‌رسد. در فرهنگ عمید، اعتماد به‌معنای تکیه کردن، متکی‌شدن به کسی و کاری را بی‌گمان به کسی سپردن و در لغت‌نامه آکسفورد، "اعتماد" به‌معنای اعتنایی است که به برخی ویژگی‌ها یا خصایص یک فرد یا سازمان می‌پردازد، بدون اینکه نیاز به بررسی و جمع‌آوری شواهد و قرائن باشد. این مفهوم شامل باور یا اعتقاد به صداقت فرد یا سازمان، داشتن انتظارات قطعی نسبت به آن‌ها، و تعریف درستی از صداقت و وفاداری می‌شود (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰: ۷).

۳/۲ تعریف و مفهوم اعتماد عمومی

اعتماد عمومی یک مفهوم پیچیده و چندوجهی است. چرا که به‌عنوان یک جنبه مهم برای حفظ روابط بلندمدت در نظر گرفته‌می‌شود؛ بنابراین، ایجاد اعتماد به‌عنوان یک هدف اصلی از سوی بسیاری از سازمان‌ها

در نظر گرفته‌شده است، زیرا این امر به چندین پیامد سودآور مرتبط بوده است (Gracia & Casaló Ariño, 2014). شاید به‌دلیل پیچیدگی و تنوع آن و نبود شفافیت در مفهوم اصلی، مفهوم اعتماد توجه زیادی از سوی اندیشمندان رشته‌های مختلف و زمینه‌های تحقیقاتی از جمله روانشناسی، مدیریت، بازاریابی، رفتار سازمانی، روابط عمومی و علوم سیاسی را به خود جلب کرده است. در میان ادبیات در حال رشد بر روی موضوع به‌طورکلی، موضوع اعتماد عمومی در دولت یک‌رشته مهم را شکل داده است (Liu & Raine, 2016). همان‌طوری که ذکر شد اعتماد عمومی یک مفهوم پیچیده و چندوجهی است؛ به‌راحتی نمی‌توان تعریفی مشخصی را از آن ارائه داد. تعاریف متفاوت از اعتماد عمومی نشان‌دهنده گسترده‌بودن این حوزه است. چنانچه اندیشمندان، هر کدام از عینک دید خود، پدیده اعتماد عمومی را موردبررسی و تعریفی از آن ارائه کرده‌اند.

هوستون و هاردینگ (۲۰۱۴) اعتماد عمومی را به‌عنوان بخش از سرمایه اجتماعی نوع تعاون و همکاری مورد نیاز مدیریت مؤثر را تسهیل می‌کند، تعریف می‌کنند. به باور آن‌ها هنگامی‌که سطح سرمایه اجتماعی در یک جامعه بالاست، نشان‌دهنده عملکرد بهتر دولت‌های مردمی‌اند (Houston, D., & Harding, R. (2014)).

پو پو و جی اسکاپر[1] (۲۰۱۰) تلاش کرده‌اند، به‌سادگی تعریف مشخصی را از اعتماد عمومی ارائه دهند. چنانچه در تعریفی از اعتماد عمومی آورده‌اند: "اعتماد عمومی می‌تواند به‌راحتی به‌عنوان درجه‌ای که عموم مردم به‌عنوان یک گروه ذی‌نفع جهت‌گیری اعتماد جمعی نسبت به یک سازمان داشته‌باشد، تعریف شود" (پوپو و اسکاپر، ۲۰۱۰).

گراسیا و آرینو[2] (۲۰۱۴) اعتماد عمومی را به‌عنوان تمایل یک‌طرفه برای آسیب‌پذیر بودن در برابر اقدامات طرف دیگر، صرف‌نظر از توانایی اعتمادکننده در شرایط خطرپذیری تعریف کردند. این تعریف رابطه نزدیکی بین اعتماد و خطرپذیری را نشان‌می‌دهد.

اعتماد می‌تواند به‌عنوان نوعی انتظار نتایج مثبت در یک تعامل مبتنی بر عدم اطمینان باشد. در این تعریف:

أ. اعتماد در محیطی که عدم اطمینان وجود دارد شکل می‌گیرد.
ب. اعتماد بیانگر نوعی انتظار است که ممکن است تخطی از آن رخ دهد.
ج. میزان اعتماد مستقیماً به میزان انتظارات وابسته‌است.
د. اعتماد نیازمند وجود دو یا چند طرف است.
ه. اعتماد به نتایج مطلوب مرتبط است و نه به نتایج منفی (خانباشی، ۱۳۹۰).

بنابراین، وقتی از اعتماد عمومی صحبت می‌شود، به‌معنای آن است که عموم مردم انتظار دارند که مقامات و کارکنان سازمان‌های دولتی با اقدامات خود در تعامل با عموم، که در آن نوعی عدم اطمینان و

1Poppo and J. Schepker
2Gracia & Ariño

ناآشنایی با روش‌های انجام کار در سازمان‌های دولتی وجود دارد، به انتظارات آن‌ها پاسخ دهند. (الوانی، میرسپاسی و محمدیان ساروی، ۱۳۸۵).

۴/۲ مؤلفه‌های اعتماد عمومی

مفهوم اعتماد عمومی، از دیرباز مورد توجه اندیشمندان و صاحب‌نظران در حوزه‌های مختلف علوم‌اجتماعی، سیاسی و اقتصادی بوده است. این مفهوم پیچیده، به مثابه عنصری حیاتی در انسجام و کارکرد جوامع بشری، نقشی اساسی ایفا می‌کند.

در این تحقیق، با اتکا به منابع معتبر علمی، به بررسی سه مولفه کلیدی اعتماد عمومی پرداخته می‌شود:

اطمینان: احساسی مثبت است که مردم در طول زمان نسبت به دولت و مقامات سازمان‌های دولتی، عملکرد و تصمیمات آن‌ها پیدا می‌کنند. این حس، با گذر زمان و بر اساس تجارب و تعاملات افراد با دولت شکل می‌گیرد؛ به‌عبارت دیگر وقتی اعتماد عمومی مطرح می‌شود، مردم انتظار دارند مقامات و سازمان‌های دولتی با عملکرد خود به انتظارات آنها پاسخ مثبت دهند.

خطرپذیری: خطرپذیری، نشان‌دهنده‌ی میزان ریسک‌پذیری مردم در تعامل با دولت است. هرچه این شاخص بالاتر باشد، نشان‌دهنده‌ی اعتماد بیشتر مردم به دولت و احساس امنیت بیشتر آن‌ها در بیان نظرات شان است؛

درستکاری: نشان دهنده میزان باور مردم به صداقت، درستی و امانت‌داری دولت و مقامات دولتی در انجام وظایف و مسئولیت‌هایشان می‌باشد. مولوی، ابوعلی، جعفری، ۱۳۹۶).

۵/۲ انواع اعتماد عمومی

اعتماد عمومی را در یک دسته‌بندی می‌توان به سه نوع اعتباری، متقابل و اجتماعی تقسیم کرد (رجبی فرجاد و همکاران،۱۳۹۳).

۱/۵/۲ اعتماد اعتباری[1]

اعتماد اعتباری به اعتمادی گفته‌می‌شود که فردی نسبت به انجام اقدام فرد دیگری اعتماد کند. این نوع اعتماد بر اساس رابطه اصیل – وکیل استوار است به این معنا که اصیل قادر به کنترل یا نظارت عملکرد وکیل نیست؛ اعتماد اصیل به وکیل، یک تعهد یک‌طرفه است. در حالی که اصیل به وکیل اعتماد می‌کند، وکیل به این اعتماد نیازی ندارد و ممکن است از این اعتماد سوءاستفاده کند. در صورت تخطی وکیل از قانون، اصیل به‌دلیل اعطای اختیارات به وکیل، آسیب‌پذیر خواهد بود. به‌عنوان‌مثال نمونه بارز آن این نوع اعتماد به طبیبان و وکلای محکمه است. نقش تعهد اخلاقی در حفظ این نوع اعتماد بسیار حیاتی است (رجبی فرجاد و همکاران،۱۳۹۳).

1 Fiduciary Trust

۲/۵/۲ اعتماد متقابل[1]

اعتماد متقابل بخشی از اعتماد عمومی نسبت به دولت و سازمان‌های دولتی است. این نوع اعتماد بر مبنای روابط میان‌فردی[2] شکل می‌گیرد. به‌عنوان‌مثال اعتماد متقابل بین محصل و استاد، یک رابطه دوطرفه است. در این رابطه، محصل به استاد اعتماد می‌کند و استاد نیز به توانایی‌ها و تلاش‌های محصل اعتماد دارد. این اعتماد، فضای مثبت و سازنده‌ای در صنف درسی ایجاد می‌کند که به رشد و پیشرفت هر دو طرف کمک می‌کند. (رجبی فرجاد و همکاران،۱۳۹۳).

۳/۵/۲ اعتماد اجتماعی[3]

اعتماد اجتماعی، نوعی سرمایه اجتماعی است که به‌تدریج و در طول زمان، از طریق تعاملات افراد در جامعه شکل می‌گیرد. این نوع اعتماد، به‌مرور زمان به یک خیر عمومی تبدیل می‌شود که مبنای اعتماد سایر افراد جامعه قرار می‌گیرد. برخلاف سرمایه‌های متعارف، از بین بردن اعتماد اجتماعی که در طی زمان طولانی شکل گرفته است، به آسانی صورت نمی‌گیرد. منشأ اعتماد اجتماعی، شبکه‌های موجود در امور اجتماعی و مدنی، و همچنین هنجارهای حاکم بر روابط متقابل افراد در جامعه است. (الوانی، میر سپاسی و محمدیان ساروی، ۱۳۸۵).

٦/۲. دلایل افول اعتماد عمومی

تحقیق‌ها دلایل مختلفی را باعث افول اعتماد عمومی می‌دانند؛ اما در یک جمع‌بندی کلی می‌توان موارد ذیل را در زمره مهم‌ترین دلایل کاهش اعتماد شهروندان به دولت دانست (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰: ۱۱-۹):

۱. افول جهان‌شمول **اعتماد عمومی**: بررسی‌ها نشان‌می‌دهد در بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته و درحال‌توسعه اعتماد عمومی به دلایل مختلف رو به کاهش است و دولت‌ها در ارتقای اعتماد عمومی و حفظ آن تلاش‌های همه‌جانبه را به عمل آورده‌اند.

۲. تغییر اقتصاد: جهانی‌شدن، فشاری‌های اقتصادی وارد بر خانواده‌ها، تغییر رویکرد مدیریت دولتی به‌سمت مدیریت‌گرایی، عدم موفقیت خصوصی‌سازی در برخی کشورها، و...، عواملی هستند که نگرانی مردم را افزایش داده‌اند.

۳. **رهبری ناکارآمد:** عملکرد ضعیف رهبران سیاسی، وابستگان آن‌ها، اعضای کابینه و مقامات دولتی در بسیاری از کشورها، اعتماد عمومی را به‌شدت خدشه‌دار کرده است.

٤. **مبارزات منفی:** نحوه مبارزات مقامات سیاسی برای تصدی پست‌های سیاسی، و حملات شخصی تند سیاسیون به یکدیگر باعث تنفر مردم گردیده و در نتیجه اعتماد مردم را نسبت به مقامات سیاسی کاهش داده است.

1 Mutual Trust
2 Interpersonal
3 Social Trust

۵. **منفعت‌طلبی مالی:** رسوایی‌های انتخاباتی و منفعت‌طلبی مالی مدیران دولتی در بسیاری از کشورها باعث بدبینی افکار عمومی نسبت مدیریت دولتی گردیده‌است.

٦. **عملکرد حزبی:** عملکرد احزاب سیاسی به اساس سیستم تاراج و اندیشیدن در مورد منافع حزبی در طول دوران تصاحب قدرت در بسیاری از کشورها، باور مردم را نسبت به عملکرد حزبی تغییر داده است.

۷. **عملکرد دولت:** هدر رفتن مالیات، اعطای بخشی از بودجه به هدف کمک‌های بلاعوض به‌طور آشکار یا مخفی به سایر کشورها، گروه‌ها، یا سازمان‌های خارجی و عرضه خدمات باکیفیت پایین دلایلی‌اند که اعتماد مردم را مخدوش ساخته‌است.

۸. **رسانه‌ها و مطبوعات:** در بسیاری از کشورها، به‌ویژه کشورهای وابسته، رسانه‌ها و مطبوعات نقشی مؤثر در ناکارآمد جلوه‌دادن دولت، سازمان‌های دولتی و نظام سیاسی ایفا می‌کنند. این امر می‌تواند از طریق انتشار اخبار منفی، انتقادات تند و تیز، و برجسته‌سازی ناکامی‌ها صورت گیرد.

۷/۲. راهکارهای بازگرداندن اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی

در بالا اشاره شد، عوامل زیادی منجر به افول اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی می‌شود. دولت‌ها تلاش می‌کند تا با شناخت این عوامل راهکارهای را برای بازگردان اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی روی دستگیرند. هرچند دولت‌های نمی‌توانند تمامی این عوامل را ریشه‌کن کنند اما می‌توانند با ایجاد تغییر و تحول در برخی از این عوامل اعتماد عمومی را بهبود بخشند. با انجام این اقدامات، می‌توان اعتماد عمومی را به‌دست‌آورد:

- **بهبود نحوه اجرای وظایف و مسئولیت‌ها در سازمان‌های دولتی**

برای بهبود اعتماد عمومی، اصلاح و ارتقای عملکرد دولت و سازمان‌های دولتی از اهمیت حیاتی برخوردار است. این امر مستلزم افزایش کارایی، کاهش هزینه‌ها، و ارتقای شفافیت، پاسخگویی، و در دسترس‌بودن این سازمان‌ها است.

- **افزایش درک عامه مردم از دولت**

اگرچه ارتقای عملکرد دولت و سازمان‌های دولتی گامی مهم در جلب‌اعتماد عمومی است، اما به‌تنهایی کافی نیست. برای جلب‌اعتماد مردم، ضروری است که اقدامات دولت و سازمان‌های دولتی به‌طور شفاف برای مردم تشریح شود. مردم باید بدانند که دولت چه کارهایی انجام می‌دهد، چگونه این کارها را انجام می‌دهد و این اقدامات چه تأثیری بر زندگی آن‌ها دارد .(خانباشی، ۱۳۹۰: ۱۱۲-۱۱۱).

خلاصه پیشینه تحقیق

عنوان مقاله	نام محقق و تاریخ	نتایج تحقیق
رابطه حکومت‌داری خوب با اعتماد عمومی با میانجیگری ادراک اثربخشی دولت الکترونیک	اسدی و همکاران (۱۴۰۱)	یافته‌های تحقیق نشان داد پاسخگویی، مسئولیت پذیری و شفافیت درک شده به‌طور معنی‌داری وجود دارد و به‌طور مثبت با کلیت اعتماد عمومی به دولت و اثربخشی درک شده حکومت الکترونیکی مرتبط است.
عنوان حکومت‌داری خوب بر پایه اعتماد عمومی و سرمایه اجتماعی مورد مطالعه: استان مازندران	احمدی (۱۴۰۰)	شش فرضیه تدوین گردید که حکومت‌داری خوب دارای پنج شاخصه نتیجه گیرایی، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، ارتقا ارزش‌ها، شفاف سازی و پاسخ گویی می‌باشد. با توجه به نتایج تحقیق پنج مولفه حکومت‌داری خوب بر سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی تأثیر گذار است.
بازسازی اعتماد عمومی به ادارات دولتی از طریق اقدامات دولت الکترونیک	گراسیا و آرینو (۲۰۱۵)	یافته‌ها نشان داد که کیفیت ادراک‌شده خدمات الکترونیکی عمومی اثر مثبتی بر اعتماد به مدیریت عمومی دارد. در عوض، ارتباطات مدیریت دولتی (به‌عنوان‌مثال، کمپین‌هایی برای ترویج منافع و استفاده از دولت الکترونیک) تنها بر اعتماد در مدیریت عمومی برای شهروندان با نگرش مطلوب نسبت به دولت الکترونیک تأثیر می‌گذارد.
تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی: مورد مطالعه سازمان‌های دولتی ایران"	اصغر و اسدی (۱۳۹۴)	یافته‌های نهایی تحقیق بررسی یافته‌های تحقیق بر اساس مدل معادلات ساختاری نشان‌می‌دهد که پاسخگویی بر اعتماد عمومی تأثیر مستقیم دارد.
تأثیر پاسخگویی بر بهبود اعتماد عمومی شهروندان مورد مطالعه: مناطق کلان‌شهر شهرداری قم ایران	شهبازی، درویش و زارعی (۱۳۹۱)	یافته‌های تحقیق نشان‌می‌دهد که پاسخگویی عمومی، بر بهبود اعتماد عمومی شهروندان نسبت به شهرداری کلان‌شهر قم تأثیر مثبت دارد. نتایج تحقیق تأثیر مثبت و مستقیم پاسخگویی عمومی بر اعتماد عمومی را نشان‌می‌دهد.
نقش دولت الکترونیک در کاهش فساد و افزایش شفافیت در بخش عمومی افغانستان: مطالعه موردی	ابراهیمی و همکاران (۲۰۲۳)	نتایج این مطالعه نشان‌می‌دهد که دولت الکترونیک باعث توزیع و تمرکززدایی قدرت در بین کارمندان دولت می‌شود، فساد را کاهش می‌دهد و از طریق گزارش فساد از طریق رسانه‌های اجتماعی، فرم‌های شکایت آنلاین، ایمیل و شماره تلفن رایگان ۴۵۰، شفافیت و پاسخگویی را ارتقا می‌بخشد.
بررسی رابطه حکومت‌داری الکترونیک با اعتماد شهروندان (مطالعه موردی وزارت مخابرات و تکنالوژی معلوماتی افغانستان)	اکبری و نظری(۱۴۰۰)	پس از توزیع پرسش‌نامه بین کارمندان این نهاد، به تعداد ۲۶۰ پرسش‌نامه مورد تحلیل آماری قرار گرفته است. در نهایت دیده شد که امروزه پیاده‌سازی حکومت‌داری الکترونیک بر افزایش میزان اعتماد عمومی در کشور نقش به سزایی داشته است.

تحقیق حاضر در چندین وجه کلیدی با تحقیقات پیشین در حوزه حکومت‌داری خوب و اعتماد عمومی در افغانستان تفاوت دارد:

۱.فقدان فرهنگ تحقیق: تحقیقات گذشته در بستری از فرهنگ تحقیق شکل گرفته و از مبانی نظری شناخته‌شده در میان محققان بهره برده‌اند. در حالی که تحقیق حاضر در جامعه‌ای انجام‌می‌شود که هنوز فرهنگ تحقیق در آن به‌طور کامل نهادینه نشده است.

۲.دشواری دسترسی به منابع: به دلیل نبود دیتابیس و سایت تحقیقی مشخص در افغانستان، دسترسی به مقالات مرتبط در این حوزه کار دشواری بوده است. این موضوع چالشی را برای محققان ایجاد کرده که خواهان مطالعه و بررسی مبانی نظری مفاهیم حکومت‌داری خوب و اعتماد عمومی هستند.

۳.کمبود توجه به مبانی نظری: به نظر می‌رسد در جامعه افغانستان، به مبانی نظری مفاهیم حکومت‌داری خوب و اعتماد عمومی توجه کافی نشده است. این موضوع در حالی است که درک عمیق از این مبانی، برای ترویج و نهادینه‌سازی این مفاهیم در جامعه ضروری است.

۴.افزایش آگاهی: تحقیق حاضر با معرفی و بررسی مبانی نظری مفاهیم حکومت‌داری خوب و اعتماد عمومی، می‌تواند آگاهی محققان و مسئولان دولتی را در این زمینه افزایش دهد. این امر، زمینه‌ساز گام‌های عملی برای بهبود شاخص‌های حکومت‌داری خوب و اعتماد عمومی در افغانستان خواهد شد.

٤. روش‌شناسی تحقیق

روش تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی – تحلیلی است. تحقیقات کاربردی به‌دنبال حل یک مسئله خاص یا ارائه راه‌حل‌های نوآورانه برای مسائل مربوط به یک فرد، گروهی یا جامعه هستند. روش توصیفی – تحلیلی روشی است که به توصیف و تفسیر شرایط و روابط موجود می‌پردازد و وضعیت کنونی پدیده یا موضوعی را موردمطالعه قرار می‌دهد (اردبیلی، ۲۱:۱۴۰۰). روش گردآوری اطلاعات در این تحقیق، کتابخانه‌ای است. برای این منظور، از منابع معتبر مانند کتاب‌ها، مقالات و سایت‌های علمی استفاده می‌شود. ابزار گردآوری اطلاعات، فیش‌برداری است. فیش‌ها برگه‌های یک‌شکل و یک اندازه هستند که چکیده مطالعات و گزیده تحقیقات در آن‌ها یادداشت می‌شود. فیش‌برداری به استفاده آسان و سریع از اطلاعات در زمان‌های بعدی کمک می‌کند. (دلاور، ۴۳:۱۳۸۵).

در این تحقیق، تلاش می‌شود تا با بررسی نقش در حکومت‌داری خوب در تقویت اعتماد عمومی، راهکارهایی برای افزایش اعتماد عمومی ارائه شود. به‌عبارت‌دیگر، هدف از این تحقیق، ارائه راهکارهایی برای حل مشکل کمبود اعتماد عمومی در جامعه است.

۵. یافته‌ها

نقش حکومت‌داری خوب در تقویت اعتماد عمومی

اعتماد عمومی که یکی از عناصر اصلی سرمایه اجتماعی است، به‌طور قابل‌توجهی به کارآمدی دولت‌ها و نهادهای حکومتی وابسته‌است، زیرا اعتماد جامعه به آنها و همکاری با آنها را تسهیل می‌کند. اصلی‌ترین

عامل برای تقویت سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی، حکومت‌داری خوب است. حکومت‌داری خوب به‌معنای حاکمیت با ویژگی‌هایی مانند مشارکت، شفافیت، پاسخگویی، اثربخشی، رعایت برابری، ارتقای حاکمیت قانون و تعیین اولویت‌های اقتصادی، سیاسی و اجتماعی بر اساس اجماع گسترده است که در آن، صدای ضعیف‌ترین و آسیب‌پذیرترین افراد جامعه در تصمیم‌گیری و تخصیص منابع موردتوجه قرار می‌گیرد. (احمدی، ۱۴۰۰: ۲).

در جوامع امروزی، اگرچه نقش و مسئولیت خطیری به دولت سپرده شده‌است، اما دولت به‌تنهایی قادر به پاسخگویی به نیازهای روزافزون این جوامع نخواهد بود. برای حل این معضل، دولت‌ها باید با افزایش قابلیت‌های خود و به‌کارگیری نیروهای تازه در نهادهای عمومی، توان پاسخگویی به نیازهای جدید را افزایش دهند. علاوه بر این، نیاز به الگوهای جدیدی وجود دارد که از ظرفیت‌های جامعه در بخش‌های دولتی، خصوصی و مدنی استفاده کند تا تولید و عرضه خدمات عمومی را به حداکثر برساند (گینزر، ۱۳۸۱).

کامبیر دو[1] و همکاران (۲۰۱۷) در تحقیقی که به‌منظور تبیین تأثیر اعتماد عمومی در حکومت‌داری خوب انجام دادند، نشان دادند حکومت‌داری خوب موجب ارتقای اعتماد عمومی می‌شود. جان کوسکا[2] و همکاران (۲۰۱۷) در تحقیقی تأثیر حکومت‌داری خوب و سرمایه اجتماعی بر اعتماد سیاسی را بررسی کردند. آنان نشان دادند هرگاه شاخص‌های حکومت‌داری خوب در جامعه جاری باشد میزان فساد کاهش‌یافته و حاکمیت قانون افزایش می‌یابد. چپلت[3] و همکاران (۲۰۱۶) نشان داند حکومت‌داری خوب باعث افزایش اعتماد به قانون و افزایش اعتماد جامعه به مدیریت دولتی می‌شود. پاجومان[4] و همکاران (۲۰۱۵) نشان دادند، سرمایه اجتماعی با واسطه ویژگی‌ها و شاخص‌های حکومت‌داری خوب می‌تواند به بهبود اعتماد عمومی مردمان به دولت منجر شود. کاظمیان و همکاران (۱۴۰۰) نشان دادند که با ارائه راه کارهای حکومت‌داری خوب در کلان‌شهرها می‌توان باعث بالا رفتن اعتماد عمومی مردمان شود. آرایی و همکاران (۱۳۹۹) نشان دادند که وضعیت مسئولیت‌پذیری مسئولان و مناصب، وظایف و عملکرد مدیران شهری و نظر خواه‌ی از شهروندان در خصوص برنامه‌ها و طرح‌های شهری از نظر شهروندان تا حدی مناسب و وضعیت اطلاع‌رسانی به شهروندان وضوح رویه‌ها و مسئولیت‌ها نظر خواه‌ی از شهروندان نسبت به مسائل مختلف حوزه شهری و وجود قوانین رفتاری در شهرداری‌ها نامناسب بوده است. مولوی و همکاران (۱۳۹۶) نشان دادند که اعتماد شهروندان به سازمان‌ها و نهادهای عمومی از طریق بهبود کیفیت خدمات دولت الکترونیکی و حکومت‌داری خوب ارتقا می‌یابد و حکومت‌داری خوب در رابطه خدمات دولت الکترونیکی و اعتماد عمومی نقش میانجی دارد. صفریان و همکاران (۱۳۹۶) نشان دادند که رویکرد الگوی حکومت‌داری خوب به‌عنوان یک رویکرد جدید در مطالعات توسعه بر دولت با جنبه‌های نهادی سازمانی (مدیریتی) و ماهیتی سیاسی و حقوقی و در

1 Kambir Do
2 Jan Koska
3 Chaplet
4 Pajouman

کنار آن بر نیروهای گوناگون اجتماعی همکار و هماهنگ با یک چشم‌انداز و ساختار افقی و شبکه‌ای تأکید دارد.

۱. حکومتداری خوب چگونه می‌تواند بهبود کیفیت عملکرد سازمان‌های دولتی را تسهیل کند؟

استانداردهای ارزیابی عملکرد دولت عموماً از طریق ارزیابی خدمات مدیریت عمومی صورت می‌پذیرد. زمانی که با هزینه‌های کمتر، خدمات مدیریت عمومی با کیفیت بالا ارائه می‌دهد؛ عملکرد دولت بهبود یافته و در نتیجه مقبولیت بیشتری کسب می‌کند، بررسی‌ها نشان‌می‌دهد که عواملی از قبیل کسادی سازمانی و ناکارایی، مشکل کارگزاری، تنش‌ها و تعارضات احتمالی بین کارگزاران و همچنین بین کارگزاران و سیاستمداران، فساد اداری، کارایی پایین، نظارت داخلی در بخش عمومی و محدودیت در جریان اطلاعات، به‌عنوان عواملی مورد تحلیل برای ارزیابی کیفیت مدیریت عمومی ذکر می‌شوند. باید توجه داشت که این عوامل نامطلوب با یکدیگر پیوند دارند و بعضاً علت و معلولی نسبی دارند (خضری، ۱۳۸۵: ۳۵). ارائه خدمات عمومی، جزئی جدایی‌ناپذیر از عملکرد دولت و عاملی کلیدی در جلب‌اعتماد شهروندان است. مطالعات نشان داده است که ارتباط مستقیمی بین کیفیت خدمات عمومی و سطح اعتماد به دولت وجود دارد. به‌عبارت دیگر، هرچه دولت در ارائه خدمات عمومی به مردم موفق‌تر باشد، اعتماد مردم به آن دولت نیز بیشتر خواهد بود. البته، عوامل دیگری نیز بر اعتماد به دولت تأثیر می‌گذارند، اما تأثیر مثبت ارائه خدمات باکیفیت از سایر عوامل بیشتر است. به‌قول سیمز[1] (۲۰۰۲)، خدمات عمومی نقشی حیاتی در شکل‌گیری اعتماد بین دولت و مردم ایفا می‌کند. وی معتقد است که عملکرد دولت در ارائه خدمات عمومی، مهم‌ترین عامل در جلب‌اعتماد مردم است. (دانایی‌فرد، ۱۳۸۲: ۶۷) .

تعدادی از نظریه‌پردازان عملکرد بالا را ریشه اعتماد در دولت می‌دانند درحالی‌که عدم اعتماد به عملکرد ضعیف دولت را به‌هم پیوند می‌دهد. این دیدگاه اهمیت برنامه‌های بهبود کیفیت و اصلاحات در دولت را توضیح می‌دهد. در رویکرد عملکرد، اعتماد به دولت بر اساس دو نظریه اصلی استوار است: نظریه عملکرد کلان که تغییر اعتماد در کشورهای مختلف را به‌دلیل نوسانات بیکاری، رشد اقتصادی، تورم، ثبات دولت‌ها، و غیره و نظریه عملکرد خرد که نشان‌دهنده تغییر در کیفیت خدمات عمومی یا نگرش شهروندان نسبت به خدمات عمومی است. برخی از نظریه‌پردازان اعتماد به فشار کاری دولت را مرتبط می‌دانند. بر این اساس، مدیریت انتظارات شهروندان یک راه‌حل اساسی برای کاهش عدم اعتماد است(Fard & Rostamy ،۲۰۰۷).

کریستین و لیرید[2] (۲۰۰۲) در مطالعه‌ای که در سال ۲۰۰۲ انجام دادند، به بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد به دولت پرداختند. آنها سه عامل را در این زمینه شناسایی کردند: رضایتمندی مردم از خدمات عمومی، عوامل سیاسی و عوامل جمعیت‌شناختی. یافته‌های این مطالعه نشان داد که بین رضایت‌مندی مردم از خدمات عمومی و اعتماد آنها به دولت رابطه مستقیمی وجود دارد. به‌عبارت دیگر، هرچه مردم از خدمات عمومی ارائه شده توسط دولت راضی‌تر باشند، اعتماد آنها به دولت نیز بیشتر خواهد بود. این یافته با نتایج

1 Sims
2 Christian & Lirid

تحقیقات سایر اندیشمندان دیگر نظیر رز و پیترسون [1](۲۰۰۰)) نیز هم‌خوانی دارد. آنها دریافتند که شهروندانی که از خدمات بهداشت عمومی، خدمات اجتماعی و خدمات استخدامی رضایت دارند، در مقایسه با شهروندانی که از این خدمات رضایت ندارند، اعتماد بیشتری به نهادهای عمومی دارند (دانایی‌فرد، ۱۳۸۲: ۶۹). بسیاری از دولت‌ها تلاش کرده‌اند تا روش‌های ارتباطی جدید و قابل‌اعتماد را به‌منظور کاهش اختلاف‌های ادراکی و اطلاعاتی به کار گیرند. به‌عنوان‌مثال، دولت‌ها کانال‌های ارتباطی و خدماتی بهبودیافته با فناوری اطلاعات و ارتباطی را به‌عنوان راه‌حلی برای کاهش اعتماد در دولت از دهه ۱۹۶۰ اتخاذ کرده‌اند. این ارتباطات بهبودیافته ارتباطی و خدماتی فناوری اطلاعات و ارتباطات، می‌تواند دولت شفاف‌تر، تحویل خدمات کارآمدتر و ارتباطات تعاملی بیشتر بین شهروندان و دولت‌ها را ارتقا دهد (جی پارک و دیگران، ۲۰۱۵).

با توجه به مطالعات انجام‌شده، می‌توان نتیجه گرفت که عملکرد بهتر خدمات عمومی، نقشی کلیدی در افزایش رضایتمندی شهروندان از این خدمات ایفا می‌کند. این رضایتمندیِ بیشتر، به نوبه خود، اعتماد شهروندان به خدمات عمومی و در نهایت، اعتماد آنها به دولت را افزایش می‌دهد.

حکومتداری خوب چطور می‌تواند به تقویت ارتباطات مثبت و پایدار بین دولت و ملت کمک کند؟

حکومتداری خوب، به عنوان زیربنای جوامع پایدار و ملل متحد، چارچوبی را ترسیم می‌کند که در آن دولت‌ها با اتکا به اصول شفافیت، پاسخگویی و فراگیری، در جهت نیل به رفاه و عدالت برای تمامی شهروندان گام برمی‌دارند. این امر نه تنها برای دولت‌ها، بلکه برای ملت‌ها نیز حیاتی و ضروری است. در ادامه، به برخی از راه‌های تقویت ارتباطات مثبت و پایدار بین دولت و ملت از طریق حکومتداری خوب اشاره می‌شود:

۱- پاسخگویی

در شرایط کنونی، پاسخگویی به‌عنوان یکی از ضرورت‌های کلیدی و ارکان اصلی مدیریت دولتی، نقشی حیاتی در بهبود عدالت، برابری و اثربخشی این حوزه ایفا می‌کند. از جمله پیامدهای مهم پاسخگویی عمومی، می‌توان به افزایش اعتماد عمومی شهروندان به دولت و سازمان‌های دولتی اشاره کرد. (شهبازی و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۴). برخی از اندیشمندان نیز ضمن طرح مشکلات سازمان‌های دولتی، عدم پاسخگویی را عامل اصلی بی‌اعتمادی می‌دانند. صاحب‌نظر دیگری پاسخگویی را علت‌العلل اعتماد عمومی شناخته و مدعی است اعتماد عمومی مساوی با پاسخگویی است (دانایی‌فرد، ۱۳۸۷: ۸۶–۸۵) پاسخگویی عمومی رکن اصلی حکومتداری خوب و پلی است که شکاف بین مردم و حاکمیت را از بین می‌برد. این امر از طریق نظارت عمومی، یکپارچگی در اداره امور عمومی و تضمین استفاده صحیح از منابع عمومی، به بهبود خدمات و عملکرد دولتی و در نهایت افزایش مشروعیت و اعتماد عمومی می‌انجامد. (منوریان و همکاران، ۱۳۸۹، ۲۵۶).

1 Rose & Peterson

۲- مشارکت عمومی

مشارکت عمومی، به‌عنوان عنصری کلیدی در حکومتداری خوب، به‌معنای آگاهی و تمایل مردم برای دخالت و اثرگذاری بر خط‌مشی‌های عمومی، اداره امور عمومی و تعیین سرنوشت خود و کشور خود به‌صورت جمعی است. این امر رابطه‌ای دوطرفه با اعتماد عمومی دارد، به این معنا که افزایش اعتماد عمومی، میل به مشارکت را در مردم تقویت می‌کند و از سوی دیگر، جامعه‌ای با مشارکت بالا، اعتماد عمومی را به ارمغان می‌آورد. (منوریان و همکاران، ۱۳۸۹، ۲۶۱).

۳- فساد

اعتماد به نهادهای دولتی، رکن اصلی هر جامعه‌ای است که خواهان نظم و پیشرفت است. دو عامل کلیدی در ایجاد این اعتماد، انصاف و صلاحیت هستند.

- انصاف به‌معنای در نظر گرفتن خواسته‌ها و مطالبات همه ذی‌نفعان در تصمیم‌گیری‌ها و سیاست‌های عمومی است. مردم باید احساس کنند که با آنها به‌طور عادلانه رفتار می‌شود و هیچ مکر و نیرنگی در کار نیست.
- صلاحیت به‌معنای توانایی نهادهای دولتی در انجام وظایف خود به‌طور کارآمد و اثربخش است. عملکرد اقتصادی، یکی از شاخص‌های مهم صلاحیت است. فساد، به‌عنوان بلای خانمان‌سوز جوامع، می‌تواند به‌طور جدی به اعتماد عمومی لطمه بزند و مانع از پیشرفت کشور شود.

بنابراین، برای ایجاد اعتماد به نهادهای دولتی، ضروری است که دولت‌ها به‌طور جدی به مقوله انصاف و صلاحیت توجه کنند. این امر با ایجاد شفافیت، پاسخگویی، و مبارزه با فساد امکان‌پذیر است. (خانباشی ۱۳۹۰: ۸۵ – ۸۲). فساد موجب انحطاط سیاست‌ها، هدر رفتن منابع ملی، ناکامی در تلاش‌های فقرزدایی، کاهش اعتماد عمومی، افزایش بی‌تفاوتی و بی‌کفایتی، ضعیف شدن ارزش‌های اخلاقی جامعه، افزایش هزینه‌ها، مانع سرمایه‌گذاری و توسعه اقتصادی، و هدایت ناصواب استعدادها به راه‌های نادرست می‌شود (عباس زادگان، ۱۳۸۹: ۱۳). از جمله پیامدهای فساد می‌توان به کاهش اثر بخشی و مشروعیت دولت‌ها و همچنین تضعیف اعتقاد مردم به توانایی و اداره سیاسی برای جلوگیری از زیاده‌طلبی‌ها و نیز قطع امید مردم به آینده بهتر اشاره نمود (عباس زادگان، ۱۳۸۹: ۲۲). رابطه‌ی فساد و اعتماد، رابطه‌ای دو سویه و مستقیم است. به‌طوری که فساد، اعتماد را از بین می‌برد و از طرفی، فقدان اعتماد، زمینه را برای فساد فراهم می‌کند. دلاپورتا[1] فساد سیاسی را عامل تخریب و تضعیف عملکرد دولت و کاهش شدید اعتماد عمومی می‌داند. هنگامی که مردم درک کنند که فساد گسترده‌ای در نهادهای سیاسی و اداری و بین مدیران و مسئولان وجود دارد، به‌طور طبیعی سطح اعتماد عمومی نیز به همان میزان کاهش می‌یابد. (خانباشی، ۸۷:۱۳۹۰ – ۸۶).

---

۱ Delaporta

٤- شفافیت

شفافیت، عنصری حیاتی در حکومت‌داری خوب است، چرا که بدون آن، جلب‌اعتماد عمومی به نظام حاکم امری غیرممکن است. در واقع، شفافیت شرط لازم برای کسب اعتماد مردم به عملکرد دولت و نحوه اداره کشور محسوب‌می‌شود. اهمیت شفافیت در این است که روابط بین مقامات عمومی و مردم را ارتقا می‌دهد و توازن بین اطلاعات در اختیار دولت و شهروندان ایجاد می‌کند. اگر مردم از آنچه در جامعه رخ می‌دهد بی‌اطلاع باشند و اقدامات حاکمان در خفا انجام شود، عملاً امکان ایفای نقش معنادار در امور اجتماعی از آنها سلب می‌شود. بنابراین، شفافیت نه‌تنها به مردم در تصمیم‌گیری‌های آگاهانه کمک می‌کند، بلکه زمینه را برای مشارکت فعال آنها در اداره جامعه فراهم می‌کند. در سایه‌ی شفافیت، فساد و سوءاستفاده از قدرت نیز به حداقل می‌رسد، چرا که مقامات دولتی در معرض نظارت و پاسخگویی به مردم قرار می‌گیرند. (زندیه و سالار سروی،۱۳۹۲،:۱۲۲).

٥- اقدامات غیر اخلاقی

بر اساس نظریه ماکس وبر، مناصب دولتی متعلق به مردم هستند و مقامات دولتی صرفاً امانت‌دار این مناصب هستند. آنها مؤظف اند از منابع عمومی در راستای اهدافی که به صلاح همه است، استفاده‌کنند. گاهی اوقات، شاهد سوءاستفاده از قدرت توسط مقامات دولتی هستیم. آنها از منابع عمومی برای منافع شخصی خود استفاده می‌کنند و تصمیمات غیر اخلاقی و غیرقانونی می‌گیرند. این امر، اعتماد عمومی به نظام حاکم را تضعیف می‌نماید و به مشارکت مردم در امور اجتماعی و سیاسی لطمه می‌زند. برای جلوگیری از این آسیب، باید سازوکارهایی برای نظارت بر عملکرد مقامات دولتی و پاسخ‌گو کردن آنها در قبال مردم وجود داشته‌باشد. همچنین، باید فرهنگ شفافیت و قانون‌مداری در جامعه تقویت شود. (میچل، ۱۳۷۹: ۶۳).

٦- عدالت

اعتماد عمومی به احساس عدالت در جامعه مرتبط است. قلی پور و پیران نژاد رابطه‌ی ابعاد مختلف عدالت با اعتماد عمومی را بررسی کرده‌اند. نتایج نشان‌می‌دهد که عدالت رویه‌ای، مراوده‌ای، اطلاعاتی و احساسی با اعتماد عمومی رابطه‌ی مثبت دارند، اما عدالت توزیعی رابطه‌ی منفی دارد. این امر می‌تواند به‌دلیل حس نابرابری در توزیع ثروت و فرصت‌ها باشد. لارتس معتقد است که توجه دولت فقط به خواص، اعتماد عمومی را کاهش می‌دهد. بنابراین، برای افزایش اعتماد عمومی، باید عدالت در همه‌ی ابعاد آن در جامعه وجود داشته‌باشد و دولت و نهادهای اجتماعی به‌طور عادلانه با مردم رفتار کنند و به منافع همه‌ی اقشار جامعه توجه داشته‌باشند. (قلی پور و پیران نژاد، ۱۳۸۷: ۲۳۲).

٦. بحث و نتیجه‌گیری

در این مقاله، به بررسی نقش حکومت‌داری‌خوب در تقویت اعتماد عمومی پرداخته شد. یافته‌ها نشان‌می‌دهد که حکومتداری خوب نقش مهمی در تقویت اعتماد عمومی، ارتباطات مثبت و پایدار بین دولت و ملت ایفا می‌کند.

حکومتداری‌خوب نقشی حیاتی در تقویت اعتماد عمومی در افغانستان دارد. اعتماد عمومی عنصری اساسی برای ثبات و توسعه پایدار است. زمانی که مردم به حکومت خود اعتماد دارند، بیشتر تمایل دارند که از قوانین پیروی کنند، در فعالیت‌های سیاسی و اجتماعی مشارکت کنند و در جهت توسعه کشور خود تلاش کنند. در افغانستان، سال‌ها جنگ و ناامنی اعتماد عمومی را به‌شدت تضعیف کرده است. فساد اداری، بی‌عدالتی، و عدم کارایی حکومت از جمله عواملی هستند که به این بی‌اعتمادی دامن زده‌اند. برای تقویت اعتماد عمومی، حکومت افغانستان باید اقداماتی را در جهت بهبود حکومتداری انجام دهد.

اعتماد عمومی به‌عنوان عنصری حیاتی در هر جامعه، به‌ویژه در جوامعی که در حال گذار از بحران و ناامنی هستند، نقشی کلیدی در توسعه و ثبات ایفا می‌کند. افغانستان، به‌عنوان کشوری که سال‌ها درگیر جنگ و ناامنی بوده است، نیازمند تقویت اعتماد عمومی برای عبور از این چالش‌ها و رسیدن به صلح و ثبات پایدار است. در این میان، حکومتداری خوب به‌عنوان مجموعه‌ای از اصول و روش‌ها، می‌تواند نقشی اساسی در تقویت اعتماد عمومی در افغانستان ایفا کند.

حکومتداری خوب یکی از عوامل اساسی در تقویت اعتماد عمومی در هر کشور است و این موضوع در افغانستان نیز مستثنی نیست. با توجه به شرایط سیاسی، اجتماعی و اقتصادی پیچیده افغانستان، نقش حکومتداری خوب در ایجاد و حفظ اعتماد عمومی بسیار حائز اهمیت است. حکومتداری خوب به‌عنوان پلی بین دولت و ملت، باعث تقویت روابط مثبت و ارتباط شفاف و بهتر می‌شود. برای حکومت‌داری خوب، دولت باید سیاست‌ها و برنامه‌های خود را در راستای تقویت اعتماد عمومی طراحی کند. عوامل اصلی تقویت اعتماد عمومی شامل شفافیت، مبارزه با فساد، ارائه خدمات عمومی به‌شکل عادلانه، مشارکت مردمی و توجه به نیازها و نظرات آنها هستند. از طرف دیگر، مردم نیز باید با شناخت حقوق و تعهدات خود و مشارکت فعال در فرایندهای تصمیم‌گیری، به تقویت اعتماد عمومی کمک کند.

با توجه به یافته‌ها و مبانی نظری تحقیق جهت تقویت اعتماد عمومی به متولیان امور دولتی افغانستان پیشنهادهای ذیل ارائه می‌گردد:

۱. **توجه به حکومت‌داری خوب:** حکومت‌داری خوب به‌عنوان یک عامل کلیدی در تقویت اعتماد عمومی بسیار حائز اهمیت است. متولیان امور دولتی باید به ایجاد سیستم‌ها و فرایندهای شفاف و شفافیت در اداره کشور توجه کنند. افزایش شفافیت در تصمیم‌گیری‌ها، مبارزه با فساد و ارتقا عدالت در ارائه خدمات عمومی می‌تواند به تقویت اعتماد عمومی کمک کند.

۲. **ارتقا شفافیت اطلاعات:** اطلاعات عمومی باید به‌طور کامل و به‌روز در دسترس مردم قرار گیرد. متولیان امور دولتی باید سیاست‌هایی را تدوین کنند که به ارائه اطلاعات دقیق و قابل فهم برای عموم مردم بپردازند. این اقدام به فراهم کردن پایگاه اطلاعاتی عمومی، انتشار گزارش‌ها و آمارهای دقیق و شفاف، و ترویج دسترسی آزاد به اطلاعات کمک می‌کند.

۳. **مشارکت عمومی:** متولیان امور دولتی باید فرصت‌های مشارکت عمومی را فراهم کنند. با ایجاد فرصت‌هایی برای مردم در فرآیندهای تصمیم‌گیری مرتبط با سیاست‌ها و برنامه‌های دولتی،

اعتماد عمومی قوی‌تر می‌شود. نظرخواهی‌ها، جلسات عمومی و ایجاد مکانیسم‌های ارتباطی با جامعه می‌تواند به ایجاد اعتماد و تعامل مستقیم بین دولت و مردم کمک کند.

۴. **ارتقا حساب‌داری و نظارت:** تقویت نظام حسابرسی و نظارت بر عملکرد دولتی نیز از اهمیت بالایی برخوردار است. متولیان امور دولتی باید سیستم‌های حسابداری قوی را توسعه دهند و نظارت مستمر را بر روی عملکرد مالی و اداری دولتی ارتقا دهند. این اقدام به ایجاد شفافیت بیشتر در مدیریت مالی دولت، پیشگیری از فساد و ارتقا اعتماد عمومی کمک می‌کند.

۵. **ارائه خدمات عمومی:** متولیان امور دولتی باید تمرکز خود را بر بهبود کیفیت و ارائه بهتر خدمات عمومی متمرکز کنند. ارائه خدمات با کیفیت، به‌موقع و عادلانه به مردم می‌تواند اعتماد عمومی را تقویت کند. از طریق مکانیزم‌های مناسب ارزیابی کیفیت خدمات و ایجاد فرصت‌های انتقاد و بازخورد مردمی، متولیان امور دولتی می‌توانند بهبود مستمر در ارائه خدمات عمومی را تحقق دهند.

منابع و مآخذ

۱. اردبیلی، فرزان شعاع (۱۴۰۰). اصول روش تحقیق علمی، تهران: ارشدان

۲. اسدی, منوچهر, عطایی, محمد, & درودیان, محمود. (۱۴۰۱). رابطه حکومت‌داری خوب با اعتماد عمومی با میانجی گری ادراک اثر بخشی دولت الکترونیک. چشم‌انداز مدیریت دولتی, ۱۳(۴), ۱۱۳-۱۳۶.

۳. الوانی، سید مهدی و دانایی‌فرد، حسن(۱۳۸۰). مدیریت دولتی و اعتماد عمومی. فصلنامه دانش مدیریت، دانشکده مدیریت پوهنتون تهران، شماره، ۵۵، صص ۲۷-۵.

٤. الوانی، سید مهدی؛ میر سپاسی، ناصر و محمدیان ساروی، محسن (۱۳۸۵). نقش عملکرد دولت در توسعه اعتماد عمومی. فصلنامه علمی ترویجی مدیریت، سال سوم، شماره ۶/۱ صص ۲۷-۵.

۵. خانباشی، محمد(۱۳۹۰) الگوی برای سنجش عوامل راهبردی محیطی تأثیرگذار بر اعتماد عمومی (چارچوب نظام‌مند برای تحلیل عوامل تأثیرگذار بر اعتماد سیاسی)، (پایان‌نامه دکترا)، دانشکده مدیریت و حسابداری، پوهنتون علامه طباطبایی.

٦. خضری، محمد. (۱۳۸۵). دولت و سرمایه اجتماعی. مطالعات راهبردی، ۹(۱ (پیاپی ۳۱))، ۰-۰. SID. /fa۴۶۸۴۸۰https://sid.ir/paper

۷. دانایی‌فرد، حسن. (۱۳۸۲) اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی طراحی مدلی برای تقویت اعتماد عمومی نسبت به مدیریت دولتی، رساله دوره دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری پوهنتون علامه طباطبایی

۸. دانایی‌فرد، حسن (۱۳۹۳) ارتقا اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی: تبیین نقش متغیر مداخله‌گر رضایتمندی شهروندان، دوماهنامه علمی تحقیقی، پوهنتون شاهد، سال هفدهم دوره جدید، شماره ۴۱.

۹. دلاور، علی (۱۳۸۵). روش تحقیق در علوم رفتاری، تهران: پیام‌نور

۱۰. زندیه، حسن و سالار سروی، حسن (۱۳۹۲). شفافیت اسنادی و حق دسترسی آزاد به اطلاعات. فصلنامه گنجینه اسناد: بیست و سوم، دفتر اول، شماره ۸۹، صص ۱۳۴-۱۱۶.

۱۱. شهبازی، مهدی، درویش، حسن و زارعی، فرهاد. (۱۳۹۱). تأثیر پاسخگویی عمومی بر بهبود اعتماد عمومی شهروندان. مدیریت سازمان‌های دولتی ۱. ۵۳.

۱۲. صدرایی، سید صارم .(۱۳۹۶). درآمدی بر مبانی نظری حکومتداری خوب (بررسی مقایسه‌ای وضعیت حکومتداری در امارات و بحرین). پژوهش ملل . ۲۳.

۱۳. **صفریان روح اله، امام جمعه زاده سید جواد (۱۳۹٦) الگوی حکومت‌داری خوب سرمایه اجتماعی و توسعه همه جانبه دولت پژوهی دوره ۳ شماره ۱۲، صص ۱٦۲-۱٤٥**

۱۴. فرجاد، حاجیه رجبی و همکاران(۱۳۹۳) نقش اعتماد عمومی در توسعه مشارکت شهروندان، مطالعات منابع انسانی ۱۴. ۲۳.

۱۵. **کاظمیان، غلامرضا براری احسان شریف زاده فتاح قربانی زاده وجه الله (۱٤۰۰) مدل متناسب حکمروایی خوب شهری برای کلان‌شهرهای کشور و تحلیل یکپارچه وضعیت فعلی مورد مطالعه مشهد تحقیق و برنامه‌ریزی**

۱۶. **معمارزده و دیگران(۱۳۸۹). حکومتداری خوب: "اکولوژیی متعادل" مجله پژوهش‌های مدیریت، ش ۸٤.**

۱۷. مولوی، زینب، حسینی ابوعلی، معصومه، و جعفری، سید محمد باقر. (۱۳۹۶). ارتقای اعتماد عمومی شهروندان: بررسی نقش حکومت‌داری خوب و خدمات دولت الکترونیکی. مدیریت سرمایه اجتماعی، ۴(۴)، ۵۷۱-۵۹۴. SID. /fa۲۶۶۹۲۵https://sid.ir/paper

۱۸. میچل، چالرز ای(۱۳۷۹)، سوء استفاده از اعتماد عمومی- الزامات اخلاقی و معنوی مقامات دولتی. ترجمه حسن گیوریان، فصلنامه تحول اداری، شماره ۲۶، صص ۷۶-۶۲

19. Alzahrani, L., Al-Karaghouli, W., & Weerakkody, V. (۲۰۱٦). Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A

systematic review and a conceptual framework. International Business Review, ۲٦(۱), ۱٦٤–.۱۷٥
20. Chappelet, J. L., & Mrkonjic, M. (۲۰۱۹). Basic indicators for better governance in
21. international sport (Bibgis): An assessment tool for international sport governing bodies.
22. Idheap Working Paper, ۱, ۱٦-۷
23. Chong, A. and Gradstein, M, (۲۰۱٤), "Inequality and Institution", Research Department
24. Working paper No. ٥۰٦, Inter- American Development Banlc: New York, NY
25. Fard, H. D., & Rostamy, A. A. A. (۲۰۰۷). Promoting public trust in public organizations: Explaining the role of public accountability. Public Organization Review, ۷(٤), ۳۳۱–۳٤٤. https://doi.org/۱۰,۱۰۰۷/s٤-۰۰٤۱-۰۰۷-۱۱۱۱٥
26. Gracia, D. B., & Casaló Ariño, L. V. (۲۰۱٤). Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions. Revista Española de Investigación de Marketing ESIC, ۱۹(۱), ۱–.۱۱
27. Houston, D. J., & Harding, L. H. (۲۰۱٤). Public Trust in Government Administrators. Public Integrity, ۱٦(۱), ٥۳–.۷٦
28. Jankauskas, Vidmantas & Šeputienė, Janina, (۲۰۱۷), "The Relation Between Social Capital, Governance and Economie Performance in Europe", Verslas: Teorija IR Praktika Bushness: Theory and Practice, ۲۰۰۷, Vol VIII, No ۳, p.p ۱۳۱–.۱۳۸
29. Kamberidou, I., & Patsadaras, N. (۲۰۱۷). A new concept in European sport governance:
30. Sport as social capital. Journal of Biology of Exercise, ۳, .۳٤-۲۱
31. Liu, H., & Raine, J. W. (۲۰۱٦). Why Is There Less Public Trust in Local Government Than in Central Government in China? International Journal of Public Administration, ۳۹(٤), ۲٥۸–.۲٦۹
32. Park, M. J., Choi, H., Kim, S. K., & Rho, J. J. (۲۰۱٥). Trust in government's social media service and citizen's patronage behavior. Telematics and Informatics, ۳۲(٤), ٦۲۹–٦٤۱. https://doi.org/۱۰,۱۰۱٦/j.tele.۲۰۱٥,۰۲,۰۰٦
33. Poppo, L., & Schepker, D. J. (۲۰۱۰). Repairing public trust in organizations. Corporate Reputation Review, ۱۳(۲), ۱۲٤–۱٤۱. https://doi.org/۱۰,۱۰٥۷/crr.۲۰۱۰,۱۲
34. Rothestein, Bo (۲۰۰۰). Social Capital and Institution legitimacy, Goteborg University, Sweden