

Analyzing strategic effective drivers on the future of public trust in government of Islamic Republic of Iran with foresight approach

Mohammad Montazeri^۱ | Hakem Ghasemi^{۲*} | Einollah Keshavarz Tork^۳ | Mohammad Reza Solhju^۴

۱. Ph.D. Student of Futures Studies, Imam Khomeini International University, Qazvin, Iran.

۲. Associate Professor, Imam Khomeini International University, Qazvin, Iran. ghasemi@ikiu.ac.ir (Corresponding Author)

۳. Assistant Professor, Imam Khomeini International University, Qazvin, Iran.

۴. Assistant Professor, Imam Khomeini International University, Qazvin, Iran.

Article Info	ABSTRACT
<p>Article type: Research Article</p> <p>Article history: Received: ۱۸ March ۲۰۲۱ Revised: ۱۰ June ۲۰۲۱ Accepted: ۱۶ June ۲۰۲۱</p> <p>Keywords: Public Trust in government, Futures studies, Structural analysis, Cross-Impact Matrix, Islamic Republic of Iran.</p>	<p>Objective: Public trust in government today's faces serious and increasing challenges which have doubled the necessity of trying to influence its future trend. This study aims to identify strategic factors affecting the future of public trust in Islamic Republic of Iran on the horizon ۲۰۴۰.</p> <p>Methodology: This research in terms of nature is descriptive-analytical and methodologically is based on mixed approach (qualitative-quantitative). Therefore, after conducting library studies and literature review and interviews with experts, a list of effective factors of public trust in Islamic Republic of Iran by using Delphi method was found and then these factors were minimized from ۲۸ to ۱۰ items. Then, by using structural analysis and the Cross-Impact Matrix was designed and by forming a panel consisting ۱۱ experts and gathering their opinions about these factors, necessary data were entered into the matrix. By analyzing collected data, the influence of each factor was evaluated in MICMAC software.</p> <p>Conclusion: According to the results of this research, five factors including "combating corruption", "transparency", "not preferring of individual interests on public interest", "realization of social justice", and "honesty and integrity of the authorities" were identified as strategic effective factors on the future of public trust in Islamic Republic of Iran.</p> <p>Originality: The future of public trust in government has not been investigated. This study identifies strategic drivers that affect on the future of public trust.</p>

Cite this article: Montazeri, M., Ghasemi, H., Keshavarz Tork, E., & Solhju, M. R. (۲۰۲۱). Analyzing strategic effective drivers on the future of public trust in government of Islamic Republic of Iran with foresight approach. *Modiriat-E-Farda Journal*, ۲۴ (۴), ۱-۲۰. DOI:

تحلیل پیشران‌های راهبردی موثر بر اعتماد عمومی به دولت جمهوری اسلامی ایران با رویکرد آینده‌نگاری

محمد منتظری^۱ | حاکم قاسمی*^۲ | عین اله کشاورز ترک^۳ | محمدرضا صلح جو^۴

چکیده

هدف: اعتماد عمومی به دولت امروزه با چالش‌های جدی و فزاینده‌ای روبه‌رو شده است که لزوم تلاش برای تاثیرگذاری مثبت در روند آینده آن را دوچندان نموده است. این پژوهش با هدف شناسایی عوامل راهبردی موثر بر آینده اعتماد عمومی به دولت ج.ا.ایران در افق ۱۴۲۴ انجام شده است.

روش شناسی: پژوهش حاضر از لحاظ ماهیت، توصیفی-تحلیلی و از لحاظ روش شناسی، مبتنی بر رویکرد آمیخته طرح اکتشافی (کیفی-کمی) است.

یافته‌ها: پس از انجام مطالعات کتابخانه‌ای و ادبیات موضوع و نیز مصاحبه با خبرگان، فهرستی از عوامل موثر آینده اعتماد عمومی به دولت ج.ا.ایران به دست آمد و با استفاده از روش دلفی، این عوامل از ۵۸ مورد به ۱۵ مورد تقلیل یافتند. سپس با بهره‌گیری از روش تحلیل ساختاری، ماتریس تاثیر متقاطع طراحی شد و با تشکیل پانلی شامل ۱۱ نفر از خبرگان و جمع‌آوری نظرات آنان درباره تاثیرگذاری عوامل بر یکدیگر، داده‌ها وارد ماتریس شدند. با تحلیل داده‌های برآمده از ماتریس با نرم‌افزار میک‌مک، میزان تاثیرگذاری و تاثیرپذیری هر کدام از عوامل ارزیابی شد.

نتیجه‌گیری: براساس نتایج این پژوهش، پنج عامل مبارزه با فساد، شفافیت، عدم ترجیح منافع فردی بر منافع عمومی، تحقق عدالت اجتماعی و صداقت و راست‌گویی مسئولین به‌عنوان پیشران‌های راهبردی موثر بر آینده اعتماد عمومی به دولت ج.ا.ایران شناسایی شدند.

کلیدواژه‌ها: اعتماد عمومی به دولت، آینده‌پژوهی، تحلیل ساختاری، تحلیل اثرات متقاطع، جمهوری اسلامی ایران.

استناد: منتظری، محمد؛ قاسمی، حاکم؛ کشاورز ترک، عین اله؛ و صلح جو، محمدرضا (۱۴۰۰). تحلیل پیشران‌های راهبردی موثر بر اعتماد عمومی به دولت جمهوری اسلامی ایران با رویکرد آینده‌نگاری. مدیریت فردا،

پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۱۱/۲۰

دریافت مقاله: ۱۳۹۹/۱۰/۶

^۱ دانشجوی دکتری آینده پژوهی، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)، قزوین، ایران.

^۲ دانشیار، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)، قزوین، ایران. (نویسنده مسئول) ghasemi@ikiu.ac.ir

^۳ استادیار، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)، قزوین، ایران.

^۴ استادیار، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)، قزوین، ایران.

اعتماد عمومی امروزه به‌طور گسترده‌ای به‌عنوان یک عامل مهم برای ارتقای حکمرانی خوب در هر نظام سیاسی قلمداد می‌شود (ژائو و هو، ۲۰۱۷: ۳۵۹). کشورهای که از اعتماد عمومی بالاتری برخوردار هستند می‌توانند هموارتر و اثربخش‌تر از کشورهای که سطح پایینی از اعتماد عمومی را تجربه می‌کنند، به انجام وظایف خود پردازند (چن و شای، ۲۰۰۱: ۸۶). اعتماد عمومی برای مشروعیت دولت‌ها و حکمرانی دموکراتیک از اهمیت ویژه‌ای برخوردار بوده و به‌عنوان جزئی از سرمایه اجتماعی، هر نوع همکاری و تعاون را برای اثربخش‌تر کردن نحوه حکمرانی تسهیل می‌کند (هاستون و هاردینگ، ۲۰۱۳: ۵۴). پیمایش‌های بین‌المللی در دهه‌های اخیر، نشان داده‌اند که اعتماد عمومی به دولت به‌طور قابل‌ملاحظه‌ای در اغلب کشورهای جهان کاهش یافته است (کوپر و همکاران، ۲۰۰۸: ۴۵۹؛ هرتوگ، ۲۰۱۳: ۲۴۵؛ ونگ و همکاران، ۲۰۱۵: ۴۹۶۸). نتایج نظرسنجی‌های منتشرشده در کشورهای مختلف حاکی از کاهش قابل‌ملاحظه اعتماد مردم به دولت‌ها و ادامه این روند کاهشی در آینده، در صورت نبود تغییرات و تحولات اساسی، است. براساس این نتایج، حدود ۳۰ درصد از پاسخ‌دهندگان دولت مرکزی آمریکا و مقامات دولتی را قابل اعتماد می‌دانند (هاستون و هاردینگ، ۲۰۱۳: ۵۵). همچنین اعتماد عمومی در کشورهای توسعه‌یافته از قبیل کانادا، ژاپن و اتحادیه اروپا نیز به‌طور جدی کاهش یافته است (هترینگتون، ۱۹۹۹: ۳۱۲؛ کیم، ۲۰۱۰: ۸۰۲). این درحالی است که برخی از افکارسنجی‌های منتشرشده در ایران، اعتماد عمومی به دولت، نهادهای دولتی و مقامات دولتی را پایین‌تر از متوسط ارزیابی کرده‌اند (ایسپا^۱، ۱۳۹۵). ادامه این روند کاهشی شایسته انقلاب اسلامی و نظام جمهوری اسلامی ایران نبوده و می‌تواند آسیب‌های جدی به مشروعیت آن وارد نماید. از همین رو انجام پژوهش‌های مرتبط با هدف بررسی امکان مداخله در روند آینده اعتماد عمومی به دولت ج.ا.ایران از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

از سوی دیگر، امروزه عدم توانایی در پیش‌بینی دقیق آینده و همچنین پیچیدگی‌های ناشی از تغییرات روزافزون باعث شده تا پژوهشگران از دانش نوظهور آینده‌پژوهی بهره‌برده و آینده‌نگاری را وارد بطن فعالیت‌های برنامه‌ریزی و پیش‌بینی تحولات علمی، فناوری، اقتصادی، سیاسی و اجتماعی کنند (زالی، ۱۳۸۸: ۱۱۲). بسیاری از حوادث و رویدادهای آینده قابل‌پیش‌بینی و انقیاد هستند. دخالت انسان در این روند، موجبات تغییر و تحولات مطلوب را ایجاد خواهد کرد؛ اما در اغلب موارد، اشتغال به زمان حال و تلاش در جهت رفع مشکلات موجود، مانع از آن می‌شود که مدیران و تصمیم‌گیرندگان به آینده بیندیشند. باید توجه داشت که حضور عاملان در روند تحولات آینده، کاهش تهدیدات و افزایش فرصت‌ها و گزینه‌ها، نیازمند رویکردی آینده‌پژوهانه است که امکان کنش‌گری در رخدادهای آینده را فراهم می‌سازد (خزایی، ۱۳۸۶: ۴). یکی از پیش‌فرض‌های اساسی آینده‌پژوهی، نیاز به درک جامع از گذشته و حال برای بصیرت یافتن درباره آینده‌هاست (عنایت‌الله، ۲۰۰۸: ۶). استفاده از آینده‌نگاری و نتایج آن در برنامه‌ریزی‌های بلندمدت و راهبردی و حتی برنامه‌ریزی‌های میان‌مدت و کوتاه‌مدت باعث می‌شود که منفعلانه به سمت آینده پیشروی نشود و با آگاهی نسبی از اوضاع و شرایط آینده، تصمیم‌گیری شود. یکی از پیش‌نیازهای مهم آینده‌نگاری، احصای پیش‌ران‌های کلیدی موثر بر پدیده‌های موردنظر است که می‌تواند به کنش‌گری در تحولات آینده آن پدیده‌ها یاری رساند. بنابراین شناسایی عوامل راهبردی موثر بر اعتماد عمومی به دولت می‌تواند امکان مداخله و دست‌کاری مثبت در روند آینده آن را فراهم آورد. بر همین اساس پژوهش حاضر با استفاده از روش تحلیل ساختاری به دنبال شناسایی عوامل راهبردی موثر بر آینده اعتماد عمومی به دولت ج.ا.ایران در افق ۱۴۲۴ می‌باشد.

۱. مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران (ایسپا) وابسته به جهاد دانشگاهی یکی از نهادهای علمی و فرهنگی کشور است که وظیفه سنجش نگرش مردم و نیز تولید داده‌های انبوه در حوزه‌های فرهنگی، سیاسی و اجتماعی برای انتشار در میان مردم و اطلاع مسئولین را برعهده دارد.

۱. مبانی نظری پژوهش

۱.۱. مفهوم اعتماد عمومی

اعتماد عمومی به دولت اغلب به اطمینان از دولت یا همان اعتماد سیاسی اشاره دارد (اندرسون، ۲۰۱۰: ۶۰). اعتماد عمومی به دولت از دو جنبه مشروعیت و کارآمدی نظام سیاسی امری حیاتی و ضروری محسوب می‌شود (هرتوگ، ۲۰۱۳: ۲۴۷). بنا به نظر توماس (۱۹۹۸)، اعتماد عمومی به دولت می‌تواند به عنوان میزانی که شهروندان اطمینان دارند که دولت، درباره جامعه به بهترین نحو عمل می‌کند، ارزیابی شود. همچنین هترینگتون (۱۹۹۹) اعتماد عمومی را یک جهت‌گیری ارزیابانه نسبت به دولت تعریف می‌کند مبتنی بر این که دولت چقدر بر طبق انتظارات منطقی و بهنجار مردم، خوب عمل می‌کند.

اعتماد عمومی به دولت یک مفهوم چندبعدی است که به میزان شفاف‌بودن، قابل‌اتکا بودن، راست‌گویی، اعتبار، انصاف و شایستگی دولت وابسته است (لو و همکاران، ۲۰۱۶: ۴۵۶). به عقیده متلای (۱۹۹۹)، شهروندان در رابطه با دولت و اقدامات آن آسیب‌پذیر هستند و اعتماد عمومی به دولت هنگامی شکل می‌گیرد که انتظار مردم از دولت برای انجام وظایف خود بدون سوءاستفاده از این آسیب‌پذیری، به طور کامل محقق شود. در این حالت، اعتماد عمومی به دولت یک مفهوم رابطه‌ای است که کیفیت تعاملات اجتماعی بین افراد و گروه‌ها را با دولت و نهادهای دولتی توصیف می‌کند (واکر و هیلز، ۲۰۱۴: ۱۲۵). اعتماد به نهادهای دولتی شاخصی مهم برای حمایت سیاسی گسترده قلمداد شده و عموماً با این انتظار عمومی همراه است که نهادها باید مداخلات مثبت و موثری را در حوزه سیاست‌گذاری به نفع شهروندان انجام دهند (استویان و همکاران، ۲۰۱۴: ۱۹). نقش اعتماد به‌ویژه در کاهش پیچیدگی‌ها و هزینه‌های رخدادهای اجتماعی و سیاسی بر این امر دلالت دارد که مفهوم اعتماد نه تنها یک بعد رابطه‌ای دارد بلکه همچنین دارای یک بعد ابزاری است که با پیامدهای تعاملات بین شهروندان و دولت مرتبط است (لو و همکاران، ۲۰۱۶: ۴۵۷).

اپریل (۲۰۱۰) بر همین اساس بین دو نوع اعتماد عمومی به دولت تمایز قائل شده است. یکی اعتماد رابطه‌ای، مبتنی بر روابط بین فرد اعتمادکننده و افراد یا نهادهای دولتی اعتمادشونده و مقاصد و نیت آن‌ها است. دیگری اعتماد حسابگرانه، مرتبط با رفتار گذشته طرف اعتمادشونده و محدودیت‌های رفتار آینده آن‌ها و توانمندی‌های آنان می‌باشد. اعتماد رابطه‌ای معطوف به آینده و اعتماد حسابگرانه معطوف به گذشته است. صاحب‌نظران دیگری نیز به دو نوع اعتماد عاطفی و اعتماد شناختی اشاره کرده‌اند. اعتماد عاطفی بر اساس پیوندهای احساسی و قضاوت درباره نیت طرف اعتمادشونده ساخته می‌شود در حالی که اعتماد شناختی بر اساس استدلال‌های مبتنی بر شواهد و واقعیات و نیز قضاوت درباره شایستگی‌های طرف اعتمادشونده شکل می‌گیرد (نوبوم، ۲۰۰۷: ۳۲). اپریل (۲۰۱۰) علی‌رغم تمایز بین این دو نوع اعتماد، تصریح می‌کند که آن‌ها کاملاً از یکدیگر مجزا نیستند. در واقع رویکرد حسابگرانه یک رابطه اعتماد مبتنی بر انسجام و یکپارچگی را پیش‌فرض قرار می‌دهد، چرا که شواهد و اطلاعاتی که اعتماد حسابگرانه بر اساس آن شکل می‌گیرد تنها در یک جامعه منسجم و آکنده از اعتماد اجتماعی، شناخته و درک می‌شوند. به عبارت دیگر، اعتماد به دولت و نهادهای سیاسی هم محصول فرآیند جامعه‌پذیری خارج از قلمروی سیاسی است و هم به‌طور عمیقی ریشه در هنجارهای فرهنگی جامعه دارد. در واقع اعتماد عمومی به نهادهای دولتی تا حدود زیادی گسترش یافته اعتماد میان‌فردی است که از آغاز زندگی اجتماعی افراد یاد گرفته می‌شود و به اعتماد سیاسی سرایت می‌کند (میشلر و رز، ۲۰۰۱: ۳۵).

۲.۱. آینده‌نگاری

اندیشیدن درباره آینده مقوله‌ای تازه نیست. این مقوله پدیده‌ای جهان‌شمول است که می‌توان ریشه آن را حتی در دوران پیش از تاریخ بشر جست‌وجو کرد. در تمامی جوامع شناخته‌شده بشری، مردم در مورد زمان و آینده تصوراتی داشته و دارند (رشیدارده و خزایی، ۱۳۹۵: ۷۶). آینده‌نگاری را می‌توان

به‌عنوان فرآیندی نظام‌مند برای نگاه میان‌مدت تا بلندمدت به آینده علم، فناوری و مسائل اجتماعی که منتج به سیاست‌گذاری در زمان حال می‌شود، دانست. به‌عبارت‌دیگر، آینده‌نگاری تلاشی نظام‌مند است برای نگاه به آینده بلندمدت علم، فناوری، اقتصاد و سیاست با هدف شناسایی حوزه‌های پژوهش استراتژیک و ایجاد فناوری‌های عام که می‌توانند بیشترین منافع اقتصادی، و اجتماعی را فراهم نمایند (مارتین، ۲۰۰۲: ۱۴۳). در تعریف دیگری آینده‌نگاری فرآیندی نظام‌مند و مشارکتی برای گردآوری اطلاعات راجع به آینده و ایجاد چشم‌انداز میان‌مدت تا بلندمدت برای اثرگذاری بر تصمیمات زمان حال و انجام فعالیت‌های مشترک دانسته‌اند (سیرگتس و همکاران، ۲۰۰۱: ۷۶). به‌طورکلی در تعاریف آینده‌نگاری نکات زیر حائز اهمیت هستند: تاکید بر نظام‌مند بودن و جنبه فرآیندی آن، تاکید بر آینده بلندمدت، تاکید بر ایجاد مشارکت بین ذینفعان در یک فرآیند شبکه‌ای، گردآوری دیدگاه‌ها و ایجاد چشم‌انداز (رهبر و همکاران، ۱۳۹۷: ۵).

۲. روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، پژوهشی کاربردی-توسعه‌ای، از نظر ماهیت توصیفی-تحلیلی بوده و از بعد روش‌شناسی به دلیل استفاده از روش‌های دلفی، تحلیل ساختاری و تحلیل تاثیر متقاطع، در دسته پژوهش‌های آمیخته (ترکیبی از روش کیفی و کمی) قرار می‌گیرد.

برای شناسایی اولیه عوامل موثر بر آینده اعتماد عمومی به دولت ج.ا.ایران در افق ۱۴۲۴ از ترکیب مطالعات کتابخانه‌ای و روش دلفی استفاده شد. برای شناسایی عوامل عمده تاثیرگذار در تحولات آینده اعتماد عمومی به دولت که همان پیشران‌های کلیدی هستند، از روش تحلیل ساختاری و در قالب نرم‌افزار میک‌مک استفاده شده است. روش ساختاری روشی است که در آن، روابط میان متغیرها به ویژه در سیستم‌های گسترده با ابعاد متعدد تحلیل می‌شود. به‌کارگیری داده‌های کیفی در کنار داده‌های کمی، این روش را به یکی از پرکاربردترین روش‌ها در آینده‌پژوهی تبدیل کرده است (رنجبرنیا و همکاران، ۱۳۹۷: ۴). روش تحلیل ساختاری در پی مشخص کردن متغیرهای کلیدی به منظور دریافت نظرات و تشویق مشارکت‌کنندگان و ذی‌نفعان در مورد جوانب و رفتارهای پیچیده و غیرقابل پیش‌بینی یک سیستم است (زالی و منصوری‌بیرجندی، ۱۳۹۵: ۲۷). تحلیل ساختاری در سه مرحله انجام می‌شود: مرحله اول؛ استخراج عوامل، مرحله دوم؛ تعیین روابط بین عوامل و مرحله سوم؛ شناسایی عوامل کلیدی (رهبر و همکاران، ۱۳۹۷: ۷).

در روش تحلیل ساختاری، متغیرهای موثر بر سیستم در ماتریس $N \times N$ قرار می‌گیرند و بر اساس دیدگاه‌های کارشناسان، در طیفی از صفر تا ۳ ارزش‌گذاری می‌شوند. جدول‌ها و نمودارها که خروجی نرم‌افزار هستند در درک روابط بین متغیرها و چگونگی عمل آن‌ها در آینده بسیار تاثیرگذارند. در همین راستا، نرم‌افزار میک‌مک در موسسه نوآوری کامپیوتری فرانسه با نظارت مرکز تحقیقات و راهبرد چشم‌انداز طراحی شده است که برای تصمیم‌گیری‌های راهبردی و چشم‌اندازسازی کاربرد دارد (قلم‌بر، ۱۳۹۰: ۱۲۳). مطابق با روش میک‌مک و برای ورود اطلاعات به نرم‌افزار، خبرگان میزان اثرگذاری پیشران‌های مندرج در سطر بر پیشران‌های مندرج در ستون را با اعداد صفر به معنای بی‌تاثیر، ۱ به معنای تاثیر ضعیف، ۲ به معنای تاثیر متوسط، و ۳ به معنای تاثیر قوی مشخص کردند. تاثیر هر پیشران بر خودش صفر در نظر گرفته می‌شود و چنان‌چه یک پیشران با پیشران دیگر هیچ ارتباطی نداشته باشد امتیاز آن صفر خواهد بود. اگر ارتباط تنها بالقوه باشد، p اختصاص داده می‌شود.

پس از اخذ نظرات از خبرگان و محاسبه میانگین وزنی هر کدام از خانه‌ها، اطلاعات ماتریس حاصل شده که ماتریس تاثیرات متقاطع نامیده می‌شود، به نرم‌افزار میک‌مک وارد شد. به‌طور کلی، ماتریس‌ها و نمودارهای خروجی این نرم‌افزار دو نوع‌اند: یکی ماتریس آثار مستقیم (MDI)^۱ و نمودارهای مرتبط با آن و دیگری ماتریس اثرات غیرمستقیم (MII)^۲ و نمودارهای مرتبط با آن.

جامعه آماری در این پژوهش شامل متخصصان و خبرگان حوزه اعتماد عمومی به دولت به ویژه استادان دانشگاه که دارای دیدگاه آینده‌پژوهانه و راهبردی هستند، می‌باشد. از این جامعه، نمونه آماری مشارکت‌کننده در پژوهش متشکل از ۱۱ نفر به عنوان پانل پژوهش، مورد مصاحبه قرار گرفتند که مشخصات آن‌ها در جدول شماره ۱ آمده است. برای انتخاب افراد نمونه، از روش نمونه‌گیری هدفمند و قضاوتی استفاده شد. علاوه بر خبرویت در حوزه اعتماد عمومی به دولت، تمایل فرد به مصاحبه و در دسترس بودن نیز ملاک انتخاب نمونه بودند.

۳. یافته‌های پژوهش

این پژوهش با استفاده تلفیقی از روش دلفی، تحلیل ساختاری و ماتریس اثرات متقاطع به شناسایی پیشران‌های راهبردی موثر بر آینده اعتماد عمومی به دولت ج.ا.ایران پرداخته است. نتایج این پژوهش در قالب شش گام قابل تبیین هستند.

جدول (۱): مشخصات کلی نمونه پژوهش

شماره مصاحبه‌ها	تحصیلات	رشته تحصیلی	مرتب‌به علمی	سابقه خدمت
مصاحبه ۱	دکتری	مدیریت دولتی	استاد	۳۰ سال
مصاحبه ۲	دکتری	مدیریت دولتی	دانشیار	۱۶ سال
مصاحبه ۳	دکتری	علوم سیاسی	دانشیار	۲۱ سال
مصاحبه ۴	دکتری	آینده‌پژوهی	دانشیار	۲۱ سال
مصاحبه ۵	دکتری	جامعه‌شناسی	استادیار	۱۰ سال
مصاحبه ۶	دکتری	آینده‌پژوهی	استادیار	۹ سال
مصاحبه ۷	دکتری	علوم سیاسی	دانشیار	۱۸ سال
مصاحبه ۸	دکتری	مدیریت دولتی	دانشیار	۲۰ سال
مصاحبه ۹	دکتری	مدیریت دولتی	استادیار	۱۳ سال
مصاحبه ۱۰	دکتری	جامعه‌شناسی	استادیار	۱۲ سال
مصاحبه ۱۱	دکتری	علوم سیاسی	دانشیار	۱۲ سال

^۱. Matrix of Direct Influences

^۲. Matrix of Indirect Influences

۱.۳. گام اول: معرفی پیشران‌های موثر بر آینده اعتماد عمومی به دولت

تعریف موضوع و شناخت عوامل کلیدی، یکی از مهم‌ترین مراحل برنامه‌ریزی برپایه سناریو است. بدین منظور، پس از مرور ادبیات و مبانی نظری اعتماد عمومی به دولت و مصاحبه با ۱۱ نفر از اساتید و خبرگان آشنا به موضوع (جدول ۱)، ۵۸ عامل یا پیشران موثر بر آینده اعتماد عمومی به دولت ج.ا.ایران شناسایی شدند. سپس در یک مرحله دلفی با استفاده از نظر خبرگان، عوامل مشابه با هم ترکیب و در نهایت ۱۵ عامل به‌عنوان پیشران‌ها و روندهای اولیه موثر شناسایی و به‌عنوان ورودی مرحله بعد استفاده گردیدند. این پیشران‌ها در جدول ۲ و بر اساس مدل STEEPV^۱ در حوزه‌های اجتماعی، فناوری، اقتصادی، اخلاقی، سیاسی و ارزشی دسته‌بندی شدند.

جدول (۲): فهرست نهایی پیشران‌ها

دسته‌بندی	پیشران‌های خروجی دور اول دلفی	پیشران‌های ورودی دور اول دلفی
عوامل اجتماعی	تحقق عدالت اجتماعی	<ul style="list-style-type: none"> - تقویت برابری اجتماعی در استفاده از خدمات دولتی - حذف تبعیض‌های ناروا میان شهروندان - کاهش احساس نابرابری در مردم - توزیع مناسب و عادلانه منابع جامعه - شیوع فرهنگ بی‌اعتمادی در جامعه - شیوع احساس بی‌نقشی در شهروندان
	سرمایه اجتماعی	<ul style="list-style-type: none"> - همدردی مسئولین با مردم در مسائل مختلف - همبستگی اعضای جامعه
عوامل فناوری	استقرار دولت الکترونیک	<ul style="list-style-type: none"> - حذف کاغذبازی‌ها و تشریفات زائد اداری - استقرار دولت الکترونیک - استفاده از بستر فناوری برای تبادل اطلاعات با شهروندان - جلوگیری از دوباره‌کاری‌ها
	عملکرد دولت (به‌ویژه عملکرد اقتصادی)	<ul style="list-style-type: none"> - بهبود مستمر در ارائه خدمات دولت - برداشت مثبت مردم از اقتصاد ملی - توانایی دولت در پاسخ به چالش‌های اقتصادی

^۱ این مدل از حروف اول واژه‌های Social, Technological, Economic, Ethical, Political, Value تشکیل شده است.

<ul style="list-style-type: none"> - تلاش دولت در راستای تامین رفاه عمومی - برنامه‌ریزی و نگاه کارشناسانه به مسائل جامعه - ایجاد آرامش و ثبات سیاسی و اقتصادی - جدیت در شناسایی فساد و عاملین فساد در سطوح مختلف - اصلاحات ساختاری پیشگیرانه جهت جلوگیری از بروز فساد - وجود نهادهای نظارتی و قضایی کارآمد - تواضع مسئولین در قبال مردم - ارزش قائل شدن به مردم در مراودات - ارتباط دوستانه و صمیمانه کارگزاران با مردم - عمل دولت به وعده‌های داده شده - یکی بودن گفتار و کردار مسئولین - پرهیز از ارائه اطلاعات نادرست به مردم - ملاحظه منافع عمومی در تصمیم‌گیری‌ها - وامدار نبودن به احزاب و جریانات خاص - پرهیز مسئولین از امتیازجویی و ویژه‌خواری - بهبود بخشیدن به جریان اطلاعات درست - شفاف‌سازی فرآیندهای تصمیم‌گیری و تخصیص منابع - شفاف‌سازی عملکرد دولت و سایر نهادها - انتقادپذیری مدیران دولتی - مسئولیت‌پذیری مدیران و کارکنان دولت - پاسخگویی نهادهای دولتی - تقویت احزاب سیاسی برای تبیین و دفاع از منافع عمومی - آزادی رسانه‌ها در بیان نظرات و انتقادات - دخالت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌ها - ایجاد و توسعه سازوکارهای مشارکت مردم در خط‌مشی‌گذاری - تشکیل هسته‌های نظارتی با مشارکت شهروندان - عدم توانایی تخصصی و فنی برخی از مسئولین - توسعه شایستگی‌های کارگزاران دولتی - شایسته‌سالاری در انتصابات دولتی و آگاهی مردم از این امر - حرکت دولت در جهت چشم‌اندازهای ملی - وجود اشکالات متعدد در محتوای قوانین - ضعف در اجرای قوانین 	<p>مبارزه با فساد</p> <p>پایبندی دولت به اصول اخلاقی</p> <p>صداقت و راست‌گویی مسئولین</p> <p>عدم ترجیح منافع فردی بر منافع عمومی</p> <p>شفافیت</p> <p>پاسخ‌گویی عمومی</p> <p>مشارکت دادن مردم در امور</p> <p>شایستگی و شایسته‌سالاری</p> <p>پایبندی دولت به قوانین</p>	<p>عوامل اخلاقی</p> <p>عوامل سیاسی</p>
---	--	--

- اعمال سلیقه مدیران دولتی در اجرای قوانین
 - احساس مالکیت برخی مسئولین نسبت به نظام و کشور
 - شیوع نگاه منفی مردم به سیاستمداران
 - فاصله گرفتن مسئولین از مردم
 - شیوع روحیه اشرافی‌گری در مسئولین
 - شکل‌گیری احساس برتری ژنتیکی در برخی مسئولین
 - کاهش تکیه مسئولین بر شعارهای اساسی انقلاب
 - کاهش روحیه جهادی در مسئولین
 - تن دادن برخی مسئولین به تابعیت غیر ایرانی
 - زوال روحیه خودباوری
 - توجه عدول از مبانی انقلاب و اسلام
- سبک زندگی مسئولین
- بنیان‌های اعتقادی اسلامی و انقلابی
- مسئولین

۲.۳. گام دوم: تحلیل اولیه داده‌های گردآوری شده از ماتریس تاثیرات متقاطع

در این گام با استفاده از روش تحلیل ساختاری/تاثیر متقاطع که یکی از روش‌های نیمه کمی (کمی/کیفی) آینده‌پژوهی است، ماتریس تحلیل تاثیرات متقاطع با تشکیل پانلی متشکل از ۱۱ نفر از خبرگان تکمیل شد. در ماتریس عوامل موثر بر آینده اعتماد عمومی به دولت ج.ا.ایران، اثرات متقاطع عوامل با سه بار چرخش داده‌ای از مطلوبیت ۱۰۰ درصدی برخوردار گردیدند که نشان از روایی بالای پرسشنامه و پاسخ‌های آن است. براساس جدول ۳ نتایج محاسبات ماتریس تاثیرات متقاطع با استفاده از نرم‌افزار میک‌مک در مجموع ارتباط بین پیشران‌ها ۲۰۳ مرتبه مورد قضاوت قرار گرفته است. از این تعداد ۲۲ تقابل فاقد اثرگذاری و اثرپذیری بوده، ۳۴ مورد ارتباط و اثرگذاری ضعیف، ۱۰۰ مورد ارتباط و اثرگذاری متوسط و ۶۹ مورد ارتباط و اثرگذاری قوی داشته‌اند. نتایج این بخش نشان می‌دهد که اثرگذاری قوی دارای بیشترین فراوانی بوده‌اند. تعداد تکرار دوبرار در نظر گرفته شده و درجه پرشدگی ماتریس ۹۰/۲۲۲ درصد است که نشان می‌دهد در بیش از ۹۰ درصد موارد، عوامل بر یکدیگر تاثیر داشته‌اند و این میزان پرشدگی نشان‌دهنده صحیح و قابل‌اتکابودن نتایج است (چاین و همکاران، ۲۰۱۷: ۱۲۲). در جدول ۳، ویژگی‌های ماتریس اثرات مستقیم یا MDI مشخص شده است.

جدول (۳): خلاصه نتایج ماتریس تاثیرات متقاطع

شاخص	ابعاد	تعداد	تعداد ۰	تعداد ۱	تعداد ۲	تعداد ۳	جمع	پرشدگی ماتریس
مقدار	۱۵*۱۵	۳	۲۲	۳۴	۱۰۰	۶۹	۲۰۳	۹۰/۲۲۲٪

۳.۳. گام سوم: بررسی جایگاه هر یک از پیشران‌ها در نمودار تاثیرگذاری/تاثیرپذیری

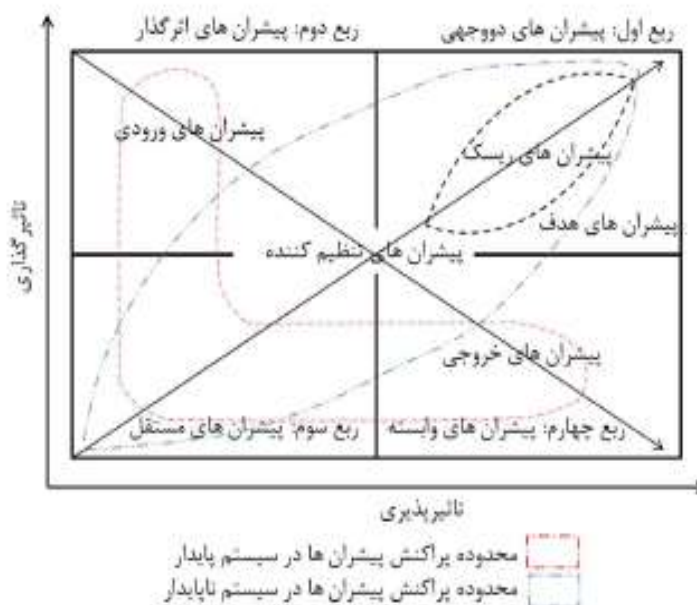
بر اساس شکل ۱، با توجه به ناپایدار بودن سیستم، پنج دسته از پیشران‌ها را می‌توان بر اساس موقعیت‌شان در چهار ربع محورهای تاثیرگذاری و تاثیرپذیری تشخیص داد (دلگادوسرانو^۱ و همکاران، ۲۰۱۶: ۶)، که شامل پیشران‌های تاثیرگذار، دو وجهی، تاثیرپذیر، مستقل و تنظیم‌کننده هستند.

پیشران‌های تاثیرگذار

پیشران‌های تاثیرگذار به‌عنوان ورودی سیستم محسوب می‌شوند. این پیشران‌ها که در ناحیه شمال غربی نمودار قرار دارند، عموماً توسط سیستم قابل کنترل نیستند زیرا خارج از سیستم قرار دارند و اثرگذاری آن‌ها از اثرپذیری‌شان بیشتر است. این متغیرها مهم‌ترین پیشران‌ها هستند چراکه تغییرات سیستم وابسته به آن‌هاست. در این پژوهش، «بنیان‌های اعتقادی اسلامی و انقلابی مسئولین» به‌عنوان پیشران تاثیرگذار شناسایی شد.

پیشران‌های دو وجهی

این پیشران‌ها، همزمان به‌صورت بسیار تاثیرگذار و بسیار تاثیرپذیر عمل می‌نمایند. پیشران‌های دو وجهی در قسمت شمال شرقی نمودار قرار می‌گیرند و طبیعت این پیشران‌ها با عدم پایداری آمیخته است زیرا هر عمل و تغییری روی آن‌ها واکنش و تغییر در دیگر پیشران‌ها را به‌دنبال دارد، از همین رو این پیشران‌ها را شاخص ناپایداری سیستم دانسته‌اند (عرفانی و میرچراغخانی، ۱۳۹۸: ۱۰۳). پیشران‌های دو وجهی در این پژوهش عبارتند از «مبارزه با فساد»، «شفافیت»، «عدم ترجیح منافع فردی بر منافع عمومی»، «صداقت و راست‌گویی مسئولین دولت»، «تحقق عدالت اجتماعی»، «سبک زندگی مسئولین»، «تقید دولت به اصول اخلاقی»، و «پاسخ‌گویی عمومی».



شکل (۱): پایداری و ناپایداری سیستم

پیشران‌های تاثیرپذیر

^۱ . Delgado-Serrano

این پیشران‌ها در قسمت جنوب شرقی نمودار قرار دارند و تاثیرگذاری پایین و تاثیرپذیری بالایی دارند. بنابراین نسبت به تکامل پیشران‌های دو وجهی و تاثیرگذار بسیار حساس هستند. این پیشران‌ها به‌عنوان خروجی سیستم به‌حساب می‌آیند. در این پژوهش، «عملکرد دولت (به‌ویژه عملکرد اقتصادی)» به‌عنوان عامل تاثیرپذیر یا نتیجه تعیین شد.

پیشران‌های مستقل

پیشران‌های مستقل تاثیرگذاری و تاثیرپذیری کمی دارند. این پیشران‌ها در قسمت جنوب غربی نمودار قرار گرفته و ارتباط بسیار کمی با سیستم دارند، زیرا نه باعث توقف یک پیشران اصلی شده و نه باعث تکامل و پیشرفت یک پیشران در سیستم می‌شوند. پیشران‌های مستقل در این پژوهش عبارتند از «سرمایه اجتماعی»، «مشارکت دادن مردم در امور» و «استقرار دولت الکترونیک».

پیشران‌های تنظیمی

این پیشران‌ها در نواحی میانی نمودار قرار می‌گیرند و به‌عنوان تنظیم‌کننده شدت و جهت اثرات، در بین سایر پیشران‌ها در سیستم ایفای نقش می‌کنند. این پیشران‌ها که تاثیرگذاری و تاثیرپذیری متوسطی دارند در این پژوهش شامل دو عامل «شایستگی و ساینده‌سالاری» و «پابندی دولت به قوانین» هستند.

۴.۳. گام چهارم: میزان اثرگذاری و اثرپذیری پیشران‌ها بر یکدیگر

خروجی بعدی نرم‌افزار، رتبه‌بندی میزان اثرگذاری و اثرپذیری پیشران‌ها بر اساس جمع فعال و غیرفعال آن‌هاست. نرم‌افزار میک‌مک روابط بین متغیرها را به توان ۲، ۳، ۴، ۵ و... رسانده و براین اساس، اثرهای غیرمستقیم عوامل سنجیده می‌شود. جدول ۴، میزان اثرات مستقیم و غیرمستقیم عوامل بر یکدیگر را نشان می‌دهد. هرچه میزان تاثیرگذاری و تاثیرپذیری یک عامل بیشتر باشد، آن عامل در منطقه متغیرهای ریسک و هدف قرار می‌گیرد و بنابراین جزو عوامل راهبردی محسوب می‌شود.

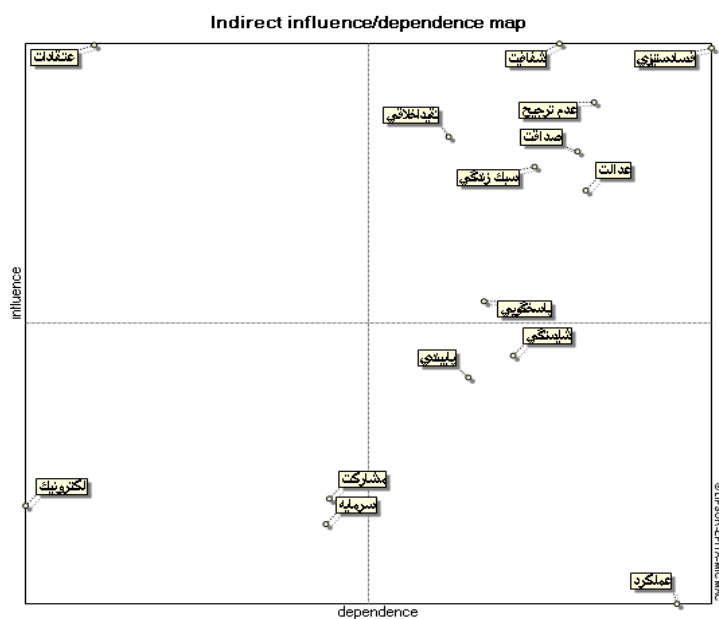
جدول (۴): تاثیرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرها بر یکدیگر

ردیف	متغیر	اثرات مستقیم		اثرات غیرمستقیم	
		میزان	میزان	میزان	میزان
۱	کیفیت عملکرد اقتصادی دولت	۱۹	۳۵	تاثیرپذیری	۹۱۸۰۳۸
۲	بنیانهای اعتقادی اسلامی و انقلابی مسئولین	۳۶	۱۹	تاثیرگذاری	۵۱۶۸۸۹
۳	عدم ترجیح منافع فردی بر منافع عمومی	۳۵	۳۳	تاثیرپذیری	۸۶۱۰۱۴
۴	سبک زندگی مسئولین	۳۲	۳۱	تاثیرگذاری	۸۲۰۰۰۶
۵	پابندی دولت به قانون	۲۶	۳۰	تاثیرپذیری	۷۷۴۴۹۲
۶	شایستگی و ساینده‌سالاری	۲۷	۳۱	تاثیرگذاری	۸۰۵۲۸۷

۴۶۹۶۵۶	۵۸۰۱۲۱	۱۷	۲۲	استقرار دولت الکترونیک	۷
۷۶۰۹۰۸	۸۷۷۳۹۵	۲۹	۳۳	تقید دولت به اصول اخلاقی	۸
۸۳۷۱۵۱	۹۵۲۵۲۸	۳۲	۳۷	شفافیت	۹
۸۵۵۲۵۱	۸۳۴۲۰۱	۳۳	۳۲	عدالت اجتماعی	۱۰
۹۴۱۸۷۱	۹۴۸۹۴۶	۳۷	۳۷	مبارزه با فساد	۱۱
۶۷۶۴۱۱	۵۶۵۳۹۵	۲۵	۲۱	سرمایه اجتماعی	۱۲
۷۸۵۲۱۸	۷۴۴۹۰۳	۳۰	۲۹	پاسخگویی عمومی	۱۳
۸۴۹۵۸۴	۸۶۵۶۲۲	۳۳	۳۳	صداقت و راستگویی دولت	۱۴
۶۷۸۷۳۸	۵۸۵۷۹۹	۲۶	۲۲	مشارکت دادن مردم در امور	۱۵

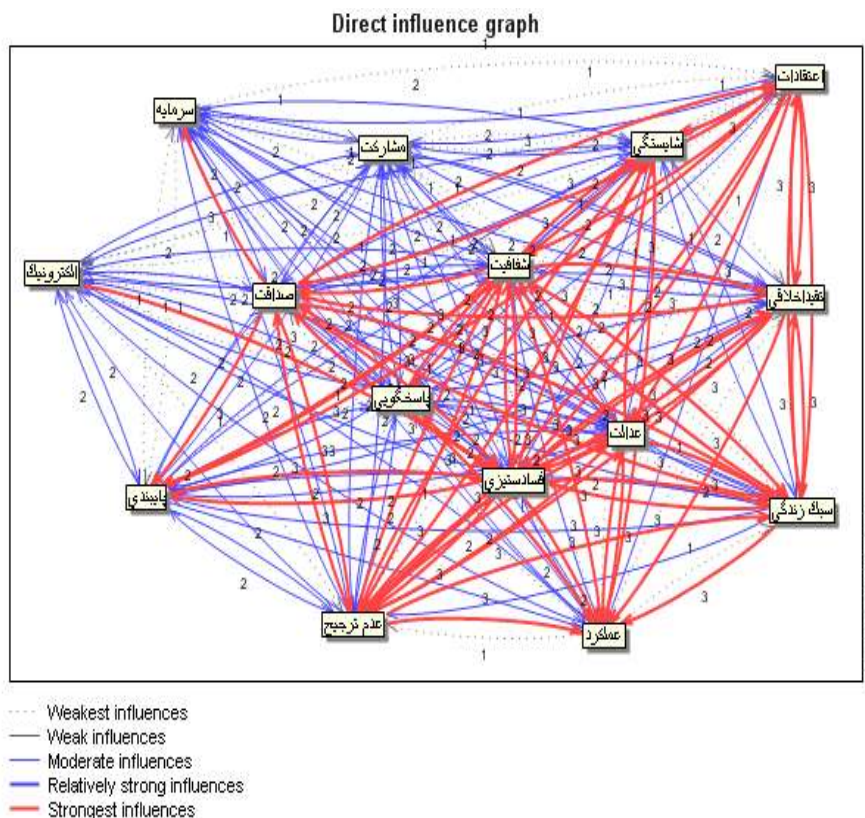
۵.۳. گام پنجم: تحلیل سیستم

هدف نهایی از تحلیل ساختاری، شناخت ویژگی‌ها، ساختار، متغیرهای کلیدی و مهم‌ترین عناصر موثر بر سیستم است. در ماتریس متقاطع، جمع اعداد موجود در سطر برای هر متغیر، بیانگر جمع فعال است و میزان تاثیرگذاری آن عامل را نشان می‌دهد. همچنین جمع اعداد موجود در ستون نیز بیانگر جمع غیرفعال است و میزان تاثیرپذیری آن عامل را نشان می‌دهد.



شکل (۲): نقشه پراکندگی متغیرها در محور تاثیرگذاری - تاثیر پذیری در دو حالت مستقیم و غیرمستقیم

چگونگی و نحوه روابط مستقیم و غیرمستقیم هر کدام از پیشران‌های شناسایی شده در نرم‌افزار میک‌مک، در پنج پوشش ۵٪، ۲۵٪، ۵۰٪، ۷۵٪ و ۱۰۰٪ تحلیل می‌شوند. هر کدام از این پوشش‌ها، روابط ضعیف، میانه، و قوی بین پیشران‌ها را نشان می‌دهند. از آن‌جا که پوشش ۱۰۰٪ تمامی تاثیرات متغیرها را از بسیار قوی تا بسیار ضعیف نشان می‌دهد، در این قسمت گراف اثرگذاری پیشران‌ها با پوشش ۱۰۰٪ نشان داده می‌شود (شکل ۳).



شکل (۳): گراف چرخه اثرگذاری مستقیم با پوشش ۱۰۰٪ برحسب عنوان متغیر

۱.۵.۳. تحلیل پایداری/ناپایداری سیستم براساس نقشه اثرگذاری و اثرپذیری مستقیم

پراکنش پیشران‌ها در صفحه پراکندگی، حاکی از میزان پایداری و یا ناپایداری سیستم است. در روش تحلیل اثرات متقاطع با استفاده از نرم‌افزار میک‌مک در مجموع دو نوع از پراکنش تعریف شده است که به نام سیستم‌های پایدار و سیستم‌های ناپایدار معروف هستند. در سیستم‌های پایدار پراکنش پیشران‌ها به صورت L انگلیسی است، یعنی برخی پیشران‌ها دارای تاثیرگذاری بالا و برخی دارای تاثیرپذیری بالا هستند. در سیستم‌های پایدار جایگاه پیشران‌ها مشخص و سه دسته پیشران شامل الف: پیشران‌های بسیار تاثیرگذار ب: پیشران‌های مستقل و ج: پیشران‌های تاثیرپذیر قابل مشاهده است. در واقع پراکندگی پیشران‌ها در سیستم‌های پایدار در ناحیه‌های دوم و سوم و چهارم نمودار اثرگذاری/اثرپذیری است.

در مقابل سیستم‌های ناپایدار وضعیت پیچیده‌تری نسبت به سیستم‌های پایدار دارند. در این سیستم‌ها، پیشران‌ها در حول محور قطری صفحه و از جنوب غربی به سمت شمال شرقی نمودار پراکنده می‌باشند و در بیشتر مواقع حالت بینابینی از تاثیرگذاری و تاثیرپذیری را نشان می‌دهند که ارزیابی و شناسایی عوامل و پیشران‌های کلیدی را بسیار مشکل می‌نمایند. در سیستم‌های ناپایدار نیز پیشران‌های تاثیرگذار، دوجویی، تنظیمی و مستقل قابل مشاهده هستند. شکل ۲ نمودار پراکندگی پیشران‌های موثر بر آینده اعتماد عمومی به دولت ج.ا.ایران را نشان می‌دهد. آنچه از این نمودار می‌توان دریافت، وضعیت ناپایدار سیستم است چراکه عموماً عوامل به صورت پراکنده و با تمرکز بیشتری در اطراف محور قطری نمودار توزیع گردیده‌اند.

۲،۵،۳. تحلیل تغییر جایگاه پیشران‌ها بر اساس اثرات مستقیم و غیرمستقیم

از آن‌جا که برای محاسبات اثرات غیرمستقیم، نرم‌افزار ماتریس را چندبار به توان می‌رساند، جمع اثرگذاری و اثرپذیری‌های غیرمستقیم، اعداد چندرقمی درمی‌آیند و مقایسه آن با اثرات مستقیم دشوار می‌شود. برای رفع این مشکل نرم‌افزار، جدول ۵ سهم عوامل بر اساس اثرات مستقیم و غیرمستقیم را در مقیاس ده‌هزار ارائه می‌دهد. براین اساس، مجموع اثرگذاری و اثرپذیری‌ها در ده‌هزار محاسبه شده و سهم هر کدام از عوامل از این عدد نشان‌دهنده سهم آن از کل سیستم است. چنانچه در جدول ۵ مشاهده می‌شود در کل سیستم جابه‌جایی شدید بر اساس اثرات مستقیم و غیرمستقیم وجود ندارد، که این می‌تواند به معنی نبود متغیرهای پنهان و یا مشخص بودن عوامل اصلی تاثیرگذار بر آینده سیستم باشد. البته در سطوح بالای رتبه‌بندی، جابه‌جایی تنها در یک مورد آن‌هم به اندازه یک رتبه رخ داده است که این نمی‌تواند به عنوان یک تغییر عمده محسوب شود. به عبارت دیگر، تمامی پیشران‌های به دست آمده در اثرگذاری مستقیم با اندکی جابه‌جایی در اثرگذاری غیرمستقیم تکرار شده‌اند. همچنین بر اساس جدول ۵، متغیر شفافیت بیشترین سهم را در اثرگذاری مستقیم و غیرمستقیم بر آینده اعتماد عمومی به دولت ج.ا.ایران در افق ۱۴۲۴ داشته است.

جدول (۵): سهم پیشران‌ها در اثرگذاری مستقیم و غیرمستقیم در کل سیستم

رتبه	مستقیم	غیرمستقیم
	متغیر	تاثیرگذاری
۱	شفافیت	۸۳۹
۲	مبارزه با فساد	۸۳۹
۳	بنیان‌های اعتقادی	۸۱۶
۴	عدم ترجیح منافع فردی بر منافع عمومی	۷۹۳
۵	تقید دولت به اصول اخلاقی	۷۴۸
۶	صداقت و راست‌گویی مسئولین دولت	۷۴۸
۷	سبک زندگی مسئولین	۷۲۵
۸	تحقق عدالت اجتماعی	۷۲۵
۹	پاسخ‌گویی عمومی	۶۵۷
۱۰	شایستگی و شایسته‌سالاری	۶۱۲

۵۹۱	پابندی دولت به قوانین	۵۸۹	پابندی دولت به قوانین	۱۱
۵۰۷	مشارکت دادن مردم در امور	۴۹۸	استقرار دولت الکترونیک	۱۲
۵۰۲	استقرار دولت الکترونیک	۴۹۸	مشارکت دادن مردم در امور	۱۳
۴۸۹	سرمایه اجتماعی	۴۷۶	سرمایه اجتماعی	۱۴
۴۳۳	عملکرد دولت (به ویژه عملکرد اقتصادی)	۴۳۰	عملکرد دولت (به ویژه عملکرد اقتصادی)	۱۵

۶.۳. گام ششم: شناسایی متغیرهای راهبردی در نمودار

براساس روش تحلیل اثرات متقاطع، پیشران‌هایی که همزمان دارای اثرگذاری و اثرپذیری زیادی باشند دارای اهمیت بیشتری هستند. این پیشران‌ها می‌توانند باعث تغییرات شدیدی در سیستم شده و منجر به ناپایداری آن شوند.

به منظور شناسایی آینده‌های اعتماد عمومی به دولت ج.ا.ایران و برنامه‌ریزی بر اساس آن‌ها، باید عدم قطعیت‌های کلیدی یا همان پیشران‌هایی که به صورت توأمان اثرگذاری و اثرپذیری بالایی در سیستم دارند، را شناسایی کرده و مورد تحلیل و ارزیابی قرار دهیم. این متغیرها، متغیرهای راهبردی یا دوجویی نام دارند که هم قابل دست‌کاری و کنترل باشند و هم بر پویایی و تغییر سیستم، تاثیرگذار باشند (رشیدارده و خزایی، ۱۳۹۵: ۸۷). با این توصیف پیشران‌هایی که تاثیر بسیار بالایی دارند ولی قابل کنترل نیستند را نمی‌توان پیشران راهبردی محسوب کرد. براین اساس متغیرهای ناحیه ۱ شبکه مختصات، پیشران‌های راهبردی هستند، چرا که هم قابلیت کنترل توسط سیستم مدیریتی را دارند و هم بر سیستم تاثیرگذاری قابل قبولی دارند. در واقع هرچه از ابتدای ناحیه ۳ به سمت انتهای ناحیه ۱ شبکه مختصات نزدیک‌تر می‌شویم بر میزان اهمیت و راهبردی بودن پیشران افزوده می‌شود. به عبارت دیگر، هرچه میزان تاثیرگذاری و تاثیرپذیری یک عامل بیشتر باشد، آن عامل کلیدی و راهبردی‌تر است. باتوجه به شکل شماره ۲، پنج عامل «مبارزه با فساد»، «شفافیت»، «عدم ترجیح منافع فردی بر منافع عمومی»، «صداقت و راست‌گویی دولت» و «تحقق عدالت اجتماعی» به عنوان پیشران‌های راهبردی شکل‌دهنده آینده اعتماد عمومی به دولت ج.ا.ایران در افق ۱۴۲۴ شناسایی شدند.

۴. نتیجه‌گیری

در این پژوهش که با هدف شناسایی و تحلیل عوامل راهبردی موثر بر آینده اعتماد عمومی به دولت ج.ا.ایران در افق ۱۴۲۴ براساس تحلیل اثرات متقاطع صورت گرفته است، عوامل شکل‌دهنده اعتماد عمومی که شامل ۵۸ عامل بودند طی فرآیند دلفی به ۱۵ مورد تقلیل یافتند. در ادامه میزان تاثیرگذاری و تاثیرپذیری عوامل با نظر خبرگان در قالب ماتریس اثرات متقاطع تکمیل و مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج تحلیل الگوی پراکندگی عوامل بر روی محور تاثیرگذاری-تاثیرپذیری، بیانگر وضعیت ناپایدار سیستم اعتماد عمومی به دولت است. با توجه به ناپایداری سیستم، پنج دسته پیشران شامل پیشران‌های تاثیرگذار، دوجویی، تاثیرپذیر، مستقل و تنظیمی برای آینده اعتماد عمومی به دولت ج.ا.ایران شناسایی شدند که با توجه به موقعیت آن‌ها و ایجاد تغییر در میزان تاثیرگذاری و تاثیرپذیری آن‌ها، سطح پایداری سیستم را ارتقا داد. همچنین براساس نتایج این پژوهش پنج عامل «مبارزه با فساد»، «شفافیت»، «عدم ترجیح منافع فردی بر منافع عمومی»، «صداقت و راست‌گویی دولت» و «تحقق عدالت اجتماعی» به عنوان پیشران‌های راهبردی موثر بر آینده اعتماد عمومی به دولت ج.ا.ایران در افق ۱۴۲۴ شناسایی شدند. این متغیرهای راهبردی به عنوان چالش‌های مهم حوزه اعتماد عمومی به دولت جمهوری اسلامی ایران در ادامه به اختصار تشریح می‌شوند.

مبارزه با فساد: فساد مسأله‌ای است که در تمام ادوار گریبان‌گیر دستگاه‌ها و سازمان‌ها بوده و هسته‌اندیشه بسیاری از اندیشمندان سیاسی را تشکیل می‌دهد. طبق تعریف بانک جهانی^۱ و سازمان شفافیت بین‌الملل^۲، «فساد سوءاستفاده از اختیارات دولتی (قدرت عمومی) برای کسب منافع شخصی (خصوصی) است» (رسولی و شهائی، ۱۳۸۸: ۲۱). هرچند فساد به طور عام و فساد اقتصادی به طور خاص مورد نکوهش گفتمان انقلاب اسلامی ایران و قوانین حقوقی جمهوری اسلامی ایران بوده، اما این پدیده مذموم یکی از چالش‌های اساسی جامعه ایرانی در قرن حاضر می‌باشد (شجاعی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۳۹). پیامدهای فساد می‌توانند شامل افزایش هزینه‌های اداره امور دولتی، تعارض‌های اجتماعی و کاهش اعتماد عمومی به دولت باشند (کیم و کیم، ۲۰۱۶: ۱۸۲). لذا تلاش برای کاهش فساد اداری می‌تواند منجر به بهبود اعتماد عمومی به دولت گردد.

شفافیت: اعتقاد بر این است که شفافیت، دولت را کارآتر، دموکراتیک‌تر، کم‌فسادتر و مشروع‌تر می‌سازد. مطالعات نشان داده‌اند شهروندانی که دولت را شفاف‌تر می‌دانند، تمایل به اعتماد بیشتری به دولت دارند (اسمیرنوا و اسکانون، ۲۰۱۶: ۲).

عدم ترجیح منافع فردی بر منافع عمومی: این عامل به درجه‌ای اشاره دارد که فرد یا نهاد اعتمادشونده اعتقاد دارد که می‌خواهد برای منافع فرد یا افراد اعتمادکننده، کار کند بدون این که به سود و منفعت خود فکر کند. صاحب‌نظران علوم سیاسی، این عامل را یکی از اصلی‌ترین ویژگی‌های دولت‌های دموکراتیک می‌دانند (کونگ، ۲۰۱۴: ۳۸۷). تحقیقات نشان داده‌اند هنگامی که شهروندان احساس می‌کنند مدیران دولتی در هر زمان و در اجرای هر نوع خط‌مشی و برنامه دولتی، منافع عمومی را در اولویت قرار می‌دهند، اعتماد بیشتری به دولت را گزارش می‌کنند (پوپو و شپکر، ۲۰۱۰: ۱۲۵).

صداقت و راست‌گویی مسئولین: اهمیت صداقت و راست‌گویی دولت به حدی است که برخی از صاحب‌نظران آینده اعتماد عمومی به دولت را مبتنی بر سه رکن شامل شایستگی، خیرخواهی و راست‌گویی می‌دانند (پورمبسکو، ۲۰۱۷: ۵۲۵). صداقت و راست‌گویی دولت اشاره دارد به ادراک شهروندان از میزانی که دولت در ارتباط و مواجهه با مردم و نیز التزام به تعهدات خود، صمیمی و صادق عمل می‌کند (مک‌نایت، ۲۰۰۲: ۳۳۵). تحقیقات نشان داده‌اند که ارزیابی مثبت شهروندان از میزان صداقت و راست‌گویی دولت و دولتمردان منجر به سطوح بالاتر اعتماد عمومی به دولت می‌شود (گرانلند و ستالا، ۲۰۱۰: ۵۲۶).

تحقق عدالت اجتماعی: عدالت به عنوان اصل بنیادین نظام جمهوری اسلامی در قانون اساسی و اندیشه رهبران نظام تجلی بارزی دارد (منصورزاده و امینی، ۱۳۹۹: ۹۴). تحقیقات از تاثیر ادراک عدالت اجتماعی توسط شهروندان بر اعتماد عمومی به دولت حکایت دارند (وانگ و یو، ۲۰۱۶: ۱۰۵؛ شیم و پارک، ۲۰۱۶: ۱). شهروندان برای این که به عنوان عاملان یا کنش‌گران از خود اعتماد نشان دهند، لازم است شواهد کافی از عدالت و انصاف نسبی حکومت در دست داشته باشند و اطمینان حاصل کنند که دولت متبوع آن‌ها منافع کلیه مردم حتی احزاب رقیب را مدنظر قرار می‌دهد (زاهدی و خانباشی، ۱۳۹۰: ۷۷).

آینده‌نگاری حوزه‌ای است که نتایج آن کاربرد زیادی در برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌ها دارد. پژوهش حاضر در زمینه شناسایی پیشران‌های راهبردی موثر بر آینده اعتماد عمومی به دولت ج.ا.ایران انجام شده است؛ زمینه‌ای که تاکنون به صورت جدی بررسی و مطالعه نشده است. در واقع این پژوهش می‌تواند گامی کوچک برای تحقیقات بعدی باشد. با توجه به این که به دلایل متعدد در شرایط فعلی اعتماد عمومی به دولت در وضعیت مطلوب و آرمانی قرار ندارد، تلاش برای بهبود این وضعیت در خور توجه است و در این راه، شناسایی، فهم و تحلیل نیروهای پیشران و کلان‌روندهای موثر بر آینده اعتماد

^۱. World Bank

^۲. Transparency Universal Organizational (TUO)

عمومی به دولت، برای کسب نمایی کلی از آینده در حال ظهور ضروری است. این پژوهش با هدف شناسایی این عوامل راهبردی انجام شد و براساس نتایج آن، پیشنهادات کاربردی و پژوهشی زیر مطرح می‌شود.

- ۱- دولت باید مبارزه جدی و فعال با هرگونه فساد را سرلوحه فعالیت‌های خود قرار دهد. مبارزه فعالانه با فساد باید با نگاهی پیش‌گیرانه انجام شود یعنی دولت باید با رصد منافذ و گلوگاه‌ها، حتی‌المقدور از بروز فساد جلوگیری نماید.
- ۲- بررسی و تصویب قوانین لازم برای شکل‌گیری چارچوب پیاده‌سازی شفافیت در ایران. البته در این میان، رعایت مرز مشخص بین انتشار اطلاعات عمومی و افشای اطلاعات شخصی مردم از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.
- ۳- لازم است که نهادهای دولتی مجموعه‌ای از رویه‌های عادلانه و منصفانه را برای تصمیم‌گیری بنا نهند تا اطمینان یابند که این فرآیند فرصت‌های مشابهی را برای همه افرادی که در آن درگیرند، فراهم می‌سازد.
- ۴- مسئولین در سطوح مختلف باید با رعایت راست‌گویی و صداقت در گفتار و کردار خود، از دادن وعده‌های دست‌نیافتنی خودداری کرده و تلاش کنند تا حد ممکن سیره رفتاری خود را با آنچه می‌گویند منطبق سازند. این صداقت موجبات همراهی مردم را در شرایط سخت فراهم آورده و باعث افزایش اعتماد عمومی به دولت خواهد شد.

از آنجا که یافته‌های این پژوهش تقریباً نیمی از فرآیند سناریونگاری برای آینده اعتماد عمومی به دولت را پوشش می‌دهد، ادامه این فرآیند و انجام گام‌های بعدی آن یعنی شناسایی عدم قطعیت‌ها و تعیین سناریوها می‌تواند موضوع پژوهش‌های آتی قرار گیرد.

منابع

- خزائی، سعید (۱۳۸۶)، **آینده پژوهی، مفاهیم و ضرورت‌ها**، مرکز آینده‌پژوهی علوم و فناوری دفاعی، موسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی، تهران.
- رسولی، رضا؛ و شهائی، بهنام (۱۳۸۸)، فساد اداری در مدارس آموزشی: عوامل موثر بر پیدایش، گسترش و کاهش آن، **نشریه مدیریت دولتی**، شماره ۳: ۳۴-۱۹.
- رشیدارده، حبیب‌الله؛ و خزائی، سعید (۱۳۹۵)، شناسایی عوامل موثر راهبردی بر آینده صنعت بانکداری، **فرآیند مدیریت و توسعه**، ۲۹(۳): ۱۰۴-۷۱.
- رنجبرنیا، بهزاد؛ روستایی، شهریور، و پورمحمدی، محمدرضا (۱۳۹۷)، تحلیل عوامل موثر بر توسعه پایدار شهری با تاکید بر شکاف دیجیتال به روش میک‌مک‌فازی (مطالعه موردی: تبریز ۲۰۱۸) **پژوهش‌های جغرافیای انسانی**، ۵۰(۴): ۸۹۱-۹۰۵.
- رهبر، فرهاد؛ سیف‌الدین اصل، امیرعلی؛ شاه‌حسینی، محمدعلی؛ و نیازی، عیسی (۱۳۹۷)، شناسایی و تحلیل کلان‌روندهای موثر بر بهای نفت خام با رویکرد آینده‌نگاری، **نشریه علمی پژوهشی بهبود مدیریت**، ۱۲(۲): ۱-۲۶.
- زالی، نادر (۱۳۸۸)، آینده‌نگاری توسعه منطقه‌ای با رویکرد برنامه‌ریزی سناریومبنا (نمونه موردی: استان آذربایجان شرقی)؛ رساله دکتری، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه تبریز.
- زالی، نادر؛ و منصوری بیرجندی، سارا (۱۳۹۵)، شناسایی راهبردهای آسیب‌پذیر توسعه اقتصادی منطقه با رویکرد برنامه‌ریزی فرض‌بنیاد ABP (مطالعه موردی: استان تهران)، **فصلنامه علمی پژوهشی برنامه‌ریزی و آمایش فضا**، ۲۰(۱): ۵۲-۲۱.

- زاهدی، شمس السادات؛ و خانباشی، محمد (۱۳۹۰)، از اعتماد عمومی تا اعتماد سیاسی (پژوهشی پیرامون رابطه اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی در ایران)، **فصلنامه پژوهش‌های مدیریت در ایران - مدرس علوم انسانی**، ۱۵(۴): ۷۳-۹۶.
- شجاعی، صدیقه بیگم؛ آهنگران، محمدرسول؛ و روحانی مقدم، محمد (۱۳۹۸)، **فصلنامه رهیافت انقلاب اسلامی**، ۱۳(۴۹): ۱۳۳-۱۵۰.
- عرفانی، ملیحه؛ و میرچراغخانی، یاسر (۱۳۹۸)، تعیین پیشران‌های توسعه گردشگری طبیعی و فرهنگی در سیستان با روش تجزیه و تحلیل ساختاری، **فصلنامه محیط زیست طبیعی**، ۷۲(۱): ۹۷-۱۱۱.
- قلم‌بر، محمدعلی (۱۳۹۰)، پیش‌بینی توسعه محصول با استفاده از رویکرد برنامه‌ریزی سناریو محور: مطالعه موردی صنعت نفت. رساله دکتری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران.
- مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران ایسپا (۱۳۹۵)، **گاما گزیده آثار ملی ایسپا**، انتشارات جهاد دانشگاهی، تهران.
- منصورزاده، محمدباقر؛ و امینی، علی‌اکبر (۱۳۹۹)، بررسی مقایسه‌ای مفهوم عدالت در اندیشه ایرانشهری و انقلاب اسلامی، **فصلنامه رهیافت انقلاب اسلامی**، ۱۴(۵۰): ۸۳-۱۰۲.

Reference

- Anderson, M. R. (۲۰۱۰). Community psychology, political efficacy, and trust. **Political Psychology**, ۳۱(۱): ۵۹-۸۴.
- Chen, X., & Shi, T. (۲۰۰۱). Media effects on political confidence and trust in the People's Republic of China in the post-Tiananmen period. **East Asia: An International Quarterly**, ۱۹(۳): ۸۴-۱۱۸.
- Chine, L., Djeddi, T., & Haidouchi, A. (۲۰۱۷). Foreign Direct Investment as an Instrument to Promote Entrepreneurship in Algeria: Structural Analysis Using MICMAC Method. **Journal of Business and Management Sciences**, ۵(۴): ۱۲۰-۱۲۴.
- Cooper, C. A., Gibbs, K. H., & Kathleen, B. M. (۲۰۰۸). The importance of trust in government for public administration: The case of zoning. **Public Administration Review**, ۳: ۴۵۹-۴۶۷.
- Delgado-Serrano, M., Van wildemeersch, P., London, S., Ortiz-Guerrero, C. E., Escalante Semerena, R., & Rojas, M. (۲۰۱۶). Adapting prospective structural analysis to strengthen sustainable management and capacity building in community-based natural. **Ecology and Society**, ۲۱(۲): ۱-۱۳.
- Earle, T. C. (۲۰۱۰). Trust in risk management: A model based review of empirical research. **Risk Analysis**, ۳۰(۴): ۵۴۱-۵۷۴.
- Gronlund, K., & Setala, M. (۲۰۱۲). In Honest Officials We Trust: Institutional Confidence in Europe. **The American Review of Public Administration**, ۴۲(۵): ۵۲۳-۵۴۲.
- Hertogh, M. (۲۰۱۳). Why the ombudsman does not promote public trust in government: lessons from the Low Countries. **Journal of Social Welfare & Family Law**, ۳۵(۲): ۲۴۵-۲۵۸.
- Hetherington, M. J. (۱۹۹۹). The effect of political trust on the presidential vote, ۱۹۶۸-۹۶. **American Political Science Review**, ۹۴(۲): ۳۱۱-۳۲۶.
- Houston, J. D., & Harding, L. H. (۲۰۱۳). Public Trust in Government Administrators: Explaining Citizen Perceptions of Trustworthiness and Competence. **Public Integrity**, ۱۶(۱): ۵۳-۷۶.
- Inayatullah, S. (۲۰۰۸). Six pillars: futures thinking for transforming. **Foresight**, ۱۰(۱): ۴-۲۱.
- Kim, S. (۲۰۱۰). Public trust in government in Japan and South Korea: Does the rise of critical citizen matter. **Public Administration Review**, ۷۰(۵): ۸۰۱-۸۱۰.
- Kim, Y. J., & Kim, E. S. (۲۰۱۶). Exploring the interrelationship between public service motivation and corruption theories. **Evidence-based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship**, ۴(۲): ۱۸۱-۱۸۶.
- Kong, D. T. (۲۰۱۴). Perceived Competence and Benevolence of Political Institutions as Culturally Universal Facilitators of Political Trust: Evidence from Arab Countries. **Cross-Cultural Research**, ۴۸(۴): ۳۸۵-۳۹۹.
- Lo, A. Y., Cheung, L. T., Lee, A. K., & Xu, B. (۲۰۱۶). Confidence and Trust in Public Institution Natural Hazards Management: Case Studies in Urban and Rural China. **The Professional Geographer**, ۶۸(۳): ۴۷۵-۴۸۴.
- Martin, B. R. (۲۰۰۲). Foresight in science and technology. **Technology Analysis & Strategic Management**, ۷(۲): ۱۳۹-۱۶۸.
- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (۲۰۰۲). Developing and validating trust measures for e-commerce: An integrative typology. **Information Systems Research**, ۱۳: ۳۳۴-۳۵۹.
- Metlay, D. (۱۹۹۹). Institutional trust and confidence: A journey into a conceptual quagmire. In **Social trust and the management of risk**, ed. G. Cvetkovich, and R. E. L'ofstedt, ۱۰۰-۱۶. London: Earthscan.

- Mishler, W., & Rose, R. (۲۰۰۱). What are the origins of political trust? Testing institutional and cultural theories in post-communist societies. **Comparative Political Studies**, ۳۴ (۱): ۳۰-۶۲.
- Nooteboom, B. (۲۰۰۷). Social capital, institutions and trust. **Review of Social Economy**, ۶۵ (۱): ۲۹-۵۳.
- Poppo, L., & Schepker, J. D. (۲۰۱۰). Repairing Public Trust in Organizations. **Corporate Reputation Review**, ۱۳(۲): ۱۲۴-۱۴۱.
- Porumbescu, G. (۲۰۱۷). **Linking Transparency to Trust in Government and Voice. The American Review of Public Administration**, ۴۷(۵): ۵۲۰-۵۳۷.
- Seebregts, A. J., Goldstein, G. A., & Smekens, K. (۲۰۰۱). Energy/environmental modeling with the MARKAL family of models. **Operations Research Proceedings**, ۲۰۰۱ (Duisburg: Springer): ۷۵-۸۲.
- Shim, J., & Park, J. H. (۲۰۱۶). Public participation and trust in government: the case of the Korean Financial Regulatory Agency. **Public Performance & Management Review**, (۲۰۱۶): ۱-۲۴.
- Smirnova, M., & Scanlon, P. (۲۰۱۶). Experience and cultural-repertoire based avenue of trust: An analysis of public trust in statistical agencies and their data. **Social Policy & Society**, ۲۰۱۶: ۱-۱۸.
- Stoyan, A. T., Niedzwiecki, S., Morgan, J., Hartlyn, J., & Espinal, R. (۲۰۱۴). Trust in government institutions: The effects of performance and participation in the Dominican Republic and Haiti. **International Political Science Review**, ۳۷(۱): ۱۸-۳۵.
- Thomas, C. W. (۱۹۹۸). Maintaining and restoring public trust in government agencies and their employees. **Administration and Society**, ۳۰(۲): ۱۶۶-۱۹۲.
- Walker, R. M., & P. Hills. (۲۰۱۴). Changing dimensions of trust in government: An exploration in environmental policy in Hong Kong. **Public Administration and Development**, ۳۴ (۲): ۱۲۳-۳۶.
- Wang, Z., & You, Y. (۲۰۱۶). The arrival of critical citizens: decline of political trust and shifting public priorities in China. **International Review of Sociology**, ۲۶(۱): ۱۰۵-۱۲۴.
- Weng, W. W., Woo, C. K., Cheng, Y. S., Ho, T., Horowitz, I. (۲۰۱۵). Public trust and corruption perception: disaster relief. **Applied Economics**, ۴۷(۴۶): ۴۹۶۷-۴۹۸۱.
- Zhao, D., & Hu, W. (۲۰۱۷). Determinants of public trust in government: Empirical evidence from urban China. **International Review of Administrative Sciences**, ۸۳(۲): ۳۵۸-۳۷۷.