

سخن سردبیر

عباس منوریان 

استاد، گروه خطمشی‌گذاری و اداره امور عمومی، دانشکده مدیریت دولتی و علوم سازمانی، دانشکدگان مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: amonavar@ut.ac.ir

اعتماد عمومی؛ سرمایه راهبردی حکمرانی و زیربنای موفقیت خطمشی‌های عمومی

یکی از مهم‌ترین پرسش‌هایی که امروزه ذهن اندیشمندان مدیریت دولتی، خطمشی‌گذاری عمومی و جامعه‌شناسی را به خود مشغول ساخته، این است که چرا برخی سیاست‌های عمومی با وجود برخورداری از پشتوانه کارشناسی و منابع مالی مناسب، در مرحله اجرا با شکست مواجه می‌شوند، در حالی که برخی دیگر، حتی با امکانات محدود، از حمایت جامعه برخوردار شده و به نتایج مطلوب دست می‌یابند. پاسخ این پرسش را باید در مفهومی جست‌وجو کرد که شاید کمتر از سایر مؤلفه‌های حکمرانی مورد توجه قرار گرفته باشد، اما نقشی تعیین‌کننده در موفقیت یا ناکامی سیاست‌های عمومی ایفا می‌کند؛ «اعتماد عمومی».

اعتماد، صرفاً یک احساس یا نگرش اجتماعی نیست، بلکه سرمایه‌ای نهادی است که کیفیت تعامل میان دولت، جامعه، بخش خصوصی، رسانه‌ها و نهادهای مدنی را شکل می‌دهد. هر اندازه سطح اعتماد عمومی افزایش یابد، هزینه‌های حکمرانی کاهش می‌یابد، همکاری میان شهروندان و نهادهای عمومی تقویت می‌شود، اجرای سیاست‌ها با مقاومت کمتری همراه خواهد بود و ظرفیت جامعه برای مواجهه با بحران‌ها افزایش می‌یابد. در مقابل، کاهش اعتماد عمومی، حتی دقیق‌ترین و علمی‌ترین سیاست‌ها را با دشواری‌های جدی در مرحله اجرا مواجه می‌کند.

اعتماد، پدیده‌ای نیست که بتوان آن را از طریق دستورالعمل‌های اداری یا تبلیغات رسمی ایجاد کرد. اعتماد، محصول تجربه مستمر شهروندان از عدالت، شفافیت، پاسخگویی، کارآمدی و صداقت نهادهای عمومی است. هنگامی که مردم احساس کنند تصمیم‌ها بر مبنای منافع عمومی اتخاذ می‌شود، اطلاعات به‌صورت شفاف در اختیار آنان قرار می‌گیرد، مسئولان نسبت به عملکرد خود

استناد: منوریان، عباس (۱۴۰۵). اعتماد عمومی؛ سرمایه راهبردی حکمرانی و زیربنای موفقیت خطمشی‌های عمومی، مدیریت و توسعه اجتماعی، ۳(۳)، ۱-۲.

DOI: <http://doi.org/10.22034/jmsd.2026.255750>

<http://www.journalmsd.ir>

ISSN-L: 3116-1774

ناشر: دانشگاه اسوه معاصر

© «حق نشر (کپی رایت) و کلیه حقوق انتشار برای نویسندگان محفوظ است.»



پاسخگو هستند و حقوق شهروندان به رسمیت شناخته می‌شود، اعتماد به تدریج شکل می‌گیرد و به سرمایه‌ای پایدار برای نظام حکمرانی تبدیل می‌شود. در ادبیات نوین حکمرانی، اعتماد عمومی دیگر صرفاً یک پیامد مطلوب نیست، بلکه یکی از پیش‌نیازهای طراحی و اجرای موفق خط‌مشی‌های عمومی به شمار می‌رود. بسیاری از اصلاحات اقتصادی، اجتماعی و اداری، بدون همراهی و اعتماد شهروندان، یا اساساً امکان اجرا پیدا نمی‌کنند یا آثار آنها بسیار کمتر از حد انتظار خواهد بود. تجربه کشورهای مختلف نشان داده است که سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی، همان نقشی را در توسعه ایفا می‌کنند که سرمایه مالی در رشد اقتصادی بر عهده دارد؛ هر دو ضروری‌اند، اما فقدان اعتماد، کارایی سایر منابع را نیز کاهش می‌دهد.

یکی از تحولات مهم در نظریه‌های حکمرانی، تغییر نگاه به شهروندان از «دریافت‌کنندگان خدمات» به «شریکان سیاست‌گذاری» است. در الگوهای نوین حکمرانی، شهروندان تنها مخاطبان سیاست‌های عمومی نیستند، بلکه در شناسایی مسائل، طراحی راهکارها، اجرای سیاست‌ها و ارزیابی نتایج نیز نقش‌آفرین هستند. این تغییر نگرش، بدون شکل‌گیری اعتماد متقابل میان دولت و جامعه امکان‌پذیر نیست. مشارکت واقعی زمانی تحقق می‌یابد که شهروندان اطمینان داشته باشند دیدگاه‌های آنان شنیده می‌شود و حضورشان در فرآیندهای تصمیم‌گیری، تأثیری واقعی بر نتایج خواهد داشت.

رشد فناوری‌های ارتباطی و گسترش شبکه‌های اجتماعی نیز مفهوم اعتماد عمومی را با ابعاد تازه‌ای مواجه ساخته است. سرعت گردش اطلاعات، افزایش دسترسی شهروندان به منابع خبری و شکل‌گیری فضای گفت‌وگوی عمومی، موجب شده است که شفافیت دیگر یک انتخاب مدیریتی نباشد، بلکه ضرورتی اجتناب‌ناپذیر برای حکمرانی مؤثر تلقی شود. در چنین فضایی، هرگونه ابهام، تأخیر در اطلاع‌رسانی یا ناهماهنگی در تصمیمات، می‌تواند سرمایه اعتماد را با چالش مواجه سازد. از این رو، حکمرانی دیجیتال باید همزمان با توسعه زیرساخت‌های فناوری، بر ارتقای شفافیت، پاسخگویی و ارتباط دوسویه با شهروندان نیز تمرکز کند.

در کنار این تحولات، نقش عدالت در شکل‌گیری اعتماد عمومی انکارناپذیر است. شهروندان زمانی به نهادهای عمومی اعتماد می‌کنند که احساس کنند فرصت‌ها، منابع و خدمات عمومی بر اساس معیارهای عادلانه توزیع می‌شود و همه افراد، بدون تبعیض، از حقوق برابر برخوردار هستند. عدالت، نه تنها یک ارزش اخلاقی، بلکه یکی از مهم‌ترین عوامل تقویت مشروعیت و کارآمدی نظام حکمرانی است. هر اندازه فاصله میان ادراک مردم از عدالت و عملکرد نهادهای عمومی افزایش یابد، بازسازی اعتماد نیز دشوارتر خواهد شد.

از سوی دیگر، اعتماد عمومی رابطه‌ای دوسویه با کارآمدی دارد. نهادهای کارآمد، اعتماد بیشتری ایجاد می‌کنند و اعتماد بیشتر نیز زمینه ارتقای کارآمدی را فراهم می‌آورد. این چرخه مثبت، ظرفیت جامعه را برای اجرای اصلاحات، پذیرش تغییرات و مدیریت بحران‌ها افزایش می‌دهد. در مقابل، کاهش اعتماد، همکاری اجتماعی را تضعیف کرده، هزینه‌های نظارت و کنترل را افزایش می‌دهد و اجرای سیاست‌های عمومی را با موانع جدی روبه‌رو می‌سازد.

برای نظام‌های حکمرانی، بازسازی اعتماد عمومی نباید به اقدامات مقطعی یا واکنش به بحران‌ها محدود شود. اعتماد، نتیجه انباشت عملکردهای درست در طول زمان است و حفظ آن نیز نیازمند پایبندی مستمر به اصول حکمرانی مطلوب است. شفافیت در تصمیم‌گیری، پاسخگویی مسئولان، مشارکت واقعی ذی‌نفعان، مبارزه با فساد، اتکای سیاست‌ها به شواهد علمی، رعایت عدالت رویه‌ای و ارزیابی مستمر عملکرد، از مهم‌ترین ابزارهای تقویت این سرمایه راهبردی به شمار می‌روند. بی‌تردید، آینده حکمرانی در جهان بیش از هر زمان دیگری به توانایی دولت‌ها در ایجاد و حفظ اعتماد عمومی وابسته خواهد بود. فناوری، منابع مالی و ساختارهای اداری، هرچند ضروری‌اند، اما بدون اعتماد شهروندان نمی‌توانند به توسعه پایدار و حکمرانی اثربخش منجر شوند. اعتماد، حلقه اتصال دولت و جامعه، پشتوانه اجرای سیاست‌های عمومی و مهم‌ترین سرمایه برای عبور از بحران‌ها و حرکت به سوی آینده‌ای پایدار است. از این رو، شاید بتوان گفت که مهم‌ترین وظیفه نظام‌های حکمرانی در قرن بیست‌ویکم، نه صرفاً اداره امور عمومی، بلکه پاسداری از سرمایه‌ای است که بدون آن، هیچ سیاستی به موفقیت پایدار دست نخواهد یافت؛ سرمایه‌ای به نام «اعتماد عمومی».