

از اعتماد عمومی تا اعتماد سیاسی

(پژوهشی پیرامون رابطه اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی در ایران)

شمس‌السادات زاهدی^{۱*}، محمد خانباشی^۲

۱- استاد گروه مدیریت دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

۲- دانشجوی دکتری مدیریت دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

دریافت: ۸۹/۹/۲۹

پذیرش: ۹۰/۳/۱۸

چکیده

اعتماد مبنای بسیاری از تعاملات و کنش‌های روزمره در جوامع انسانی چه در زمینه ارتباطات میان فردی و چه در حوزه ارتباطات اجتماعی بین گروه‌ها است. در بیش‌تر جوامع به علت مجموعه‌ای از عوامل نظیر از خود بیگانگی، نبود سرمایه اجتماعی، وجود رسانه‌های انتقادی و به ویژه عدم پاسخ‌گویی نهادها و سازمان‌های عمومی، میزان اعتماد به دولت و سازمان‌های عمومی کاهش پیدا کرده است. برای مثال شواهد نشان می‌دهند که منابع و مسئولیت‌های بخش عمومی با سطح پاسخ‌گویی آن هماهنگ نبوده است و احتمالاً برخی عوامل دیگر نیز این وضعیت را تشدید و پیچیده‌تر می‌کنند و یا به گونه‌ای بر آن مؤثرند.

در این مقاله با استفاده از استراتژی پیمایش نقش اعتماد عمومی به سازمان‌ها و نهادهای دولتی در افزایش سطح اعتماد سیاسی در جامعه مورد بررسی و نقادی قرار می‌گیرد. سپس پیشنهادهایی برای بهبود و اصلاح وضعیت کنونی مطرح خواهد شد. نتایج حاصل از نقش مؤثر و مثبت بهبود اعتماد عمومی در ارتقای سطح اعتماد سیاسی در جامعه حکایت می‌کنند. از این رو انجام مطالعات تکمیلی در این زمینه می‌تواند بستری برای توجه بیش‌تر دولت به مقوله اعتماد سیاسی و راهکارهای تحکیم و تقویت آن باشد.

کلیدواژه‌ها: اعتماد^۱، پاسخ‌گویی^۲، اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی^۳، اعتماد سیاسی^۴.

۱- مقدمه

اعتماد عمومی نسبت به دولت برای مدیران، کارکنان و کارگزاران هر نظام سیاسی اهمیت



دارد، زیرا در پشتیبانی از تدوین و اجرای خط‌مشی‌های عمومی و همین‌طور همراهی و همکاری اثربخش شهروندان نقش محوری ایفا می‌کند [۱، ص ۲۹۶]. از دیدگاه مدیریتی علت بی‌اعتمادی به حکومت‌ها، نوع عملکرد دولت است. از دیدگاه خاص مدیریت دولتی نیز حجم کاری زیاد و حوزه فعالیت گسترده دولت از علل بی‌اعتمادی به آن است؛ زیرا حجم مسؤولیت‌های دولت با توجه به بودجه محدود به حدی وسیع است که دولت از توان لازم برای انجام همه آن‌ها برخوردار نیست. همین موضوع سبب کاهش یا سلب اعتماد شهروندان می‌شود. البته جامعه‌شناسان کمبود سرمایه اجتماعی و برخی دیگر بی‌اعتمادی حاکم میان اصیل و وکیل را عامل اصلی بی‌اعتمادی عمومی ذکر می‌کنند [۲، صص ۴۱-۵۷]. با توجه به رویکردهای متفاوت، راهکارهای ارائه شده برای تقویت اعتماد عمومی نیز عموماً متفاوت هستند، راهکارهایی مانند؛ افزایش کیفیت خدمات، افزایش پاسخ‌گویی، جواب‌گویی به انتظارات، ایجاد و ارتقای سرمایه اجتماعی و مشارکت. اما پژوهش‌ها تاکید دارند که بهبود عملکرد نظام خدمات عمومی در جلب اعتماد به نظام سیاسی بسیار مؤثر خواهد بود و بخش عظیمی از بی‌اعتمادی به عدم پاسخ‌گویی و بی‌کفایتی دولت‌ها مربوط است. با توجه به این‌که در تحقیقات علمی باید مهم‌ترین عوامل مؤثر بر پدیده‌ها مورد شناسایی قرار بگیرند، در این پژوهش تلاش می‌شود تا نقش بوروکراسی‌های دولتی به عنوان یک عامل کلیدی در تعیین سطح اعتماد سیاسی مورد ارزیابی و نقادی قرار گیرد.

۲- مفهوم اعتماد

به عقیده وین استوک^۱ (۱۹۹۹)، صرف این که اشخاص در جامعه در کنار هم زندگی می‌کنند، به یکدیگر احترام می‌گذارند و شاید رفتاری خیرخواهانه یا حداقل غیر بدخواهانه نسبت به یکدیگر دارند، ناشی از نوعی اعتماد سطحی بین افراد است. اما ارزش کارکردی و سودمند اعتماد در جلوگیری از به خطر افتادن روابط اجتماعی ظاهر می‌شود؛ به عبارت دیگر شرط لازم برای پیش‌گیری از هرج و مرج و فلج شدن جامعه، تحکیم حس اعتماد در میان مردم است [۳، ص ۶۴۴]. در تئوری سیاسی و جامعه‌شناسی مدرن، مفهوم اعتماد را به طور معمول در چارچوب رابطه‌ای تعریف می‌کنند [۴]. البته تمرکز جامعه‌شناسان روی روابط بین

افراد و سیستم‌ها می‌باشد [۵]. در فضای مبتنی بر اعتماد ابزارهایی چون زور و اجبار کارایی خود را از دست می‌دهند و رضایت‌جانشین اجبار می‌شود که این یکی از اهداف مهمی است که نخبگان و اداره‌کنندگان جامعه در پی دستیابی به آن هستند. از این رو اعتماد یک احتمال عقلانی است که بر پایه آن یک کنش‌گر در رابطه با دیگر گروه‌ها (کارگزاران) رفتار آن‌ها را قبل از وقوع پیش‌بینی و فعالیت خود را بر اساس آن طراحی می‌کند [۶، ص ۲۲۲].

جدول ۱ تعاریف متفاوت از مفهوم اعتماد

تعریف از اعتماد	نویسنده و سال
اطمینان یا اتکا به برخی از ویژگی‌ها یا خصایص یک شخص یا سازمان، پذیرفتن یا اعتبار دادن به شخص یا سازمان بدون بررسی و دریافت شواهد و قرائن، باور یا اعتقاد یا اتکا به صداقت یک فرد یا سازمان، داشتن انتظارات مطمئن نسبت به فرد یا سازمان و همچنین صداقت، درستی و وفاداری.	فرهنگ انگلیسی آکسفورد
صلاحیددی از جانب فرد یا گروهی که می‌توان به‌واسطه آن بر کلام، وعده، اظهار شفاهی یا کتبی فرد یا گروه دیگری تکیه کرد.	Rootter (1997) , [۷]
انتظارات یا باورهایی که افراد دوست دارند به دیگران به طریقی قابل پیش‌بینی و نه صرفاً در راستای منفعت شخصی خود نشان دهند.	Luhman (1979) , [۵]
اعتماد یک انتظار مثبت است، در رابطه با این‌که طرف مقابل در گفتار، کردار و تصمیم‌های خود به گونه‌ای فرصت‌طلبانه رفتار نکند.	Gordon (2000) , [۱]
اعتماد، یعنی حالت روانشناسی که افراد را قادر می‌سازد تا آسیب‌پذیری و رفاخ خود را در دستان دیگر بخش‌ها قرار داده و انتظار رفتارهای مثبت از این بخش‌ها را داشته باشند.	Burg (2005) , [۸]
اعتماد سطحی از اطمینان است که یک فرد در رابطه با دیگری از آن برخوردار است و براساس آن رفتاری منصفانه، اخلاقی و قابل پیش‌بینی ارائه می‌کند. اعتماد یک ساختار چند بعدی دارد که شامل اعتماد بین فردی، بین دو نفر، گروهی، سازمانی، بین سازمانی، اعتماد سیاسی، اجتماعی، اعتماد به همکار در محل کار، اعتماد بین ارشد و زیردست در محل کار و می‌باشد.	Nyhan and Marlowe(1997), [۹] Nyhan, (2000) , [۱۰]

۳- فضای مفهومی اعتماد سیاسی

اعتماد سیاسی از نظر سیتزین^۶ به احساس مردم در مورد سیاست‌مداران و خط‌مشی‌های آنان باز می‌گردد. لیپست و اشنایدر^۷ هم اطمینان سیاسی را به رهبران سیاسی محدود می‌دانند و مدعی‌اند هرگاه مردم تصور کنند که سیاست‌مداران فقط به فکر منافع خود هستند،



اطمینان به دولت کاهش پیدا می‌کند. اما ایستون^۸ می‌گوید اعتماد سیاسی هم به سمت رژیم سیاسی جهت پیدا می‌کند و هم به سمت دارندگان اقتدار در جامعه [۱۱]. نوریس^۹ هم در تعریف اعتماد سیاسی به پنج شاخص پرداخت که عبارتند از حمایت از اجتماع سیاسی مثل ملت، کشور، حمایت از قانون اساسی کشور، حمایت از امور اجرایی رژیم مثل دموکراسی و مانند آن، حمایت از کنشگران سیاسی و نهادهای سیاسی مثل دولت، پارلمان، قوه قضاییه، بوروکراسی‌ها و احزاب. اطمینان سیاسی بیش‌تر به نخبگان و رهبران سیاسی می‌پردازد ولی اعتماد سیاسی مفهومی عام‌تر است و علاوه بر کنش‌گران به نهادها و گاهی اوقات به خود نظام سیاسی هم می‌پردازد. آنچه در این تحقیق مورد نظر می‌باشد، اعتماد سیاسی است که هر سه جزء تشکیل‌دهنده یک حکومت را به عنوان یک ساختار سیاسی کامل و فراگیر پوشش می‌دهد. با توجه به نظریات بریتزر^{۱۰}، ابعاد اعتماد سیاسی را می‌توان در طیفی وسیع بین اعتماد سیاسی عام/انتزاعی تا اعتماد سیاسی خاص/به هم پیوسته در نظر گرفت که شامل سه بعد اعتماد سیاسی است. این سه بعد عبارتند از میزان اعتقاد (باور یا اطمینان) افراد به سیستم یا نظام سیاسی، میزان اعتقاد (باور یا اطمینان) آنان به کارگزاران فعال در نظام سیاسی و میزان اعتقاد (باور یا اطمینان) آن‌ها به نهادهای سیاسی [۱۲].

۳-۱- تعریف اعتماد سیاسی

وارن^{۱۱} در تعریف خود از اعتماد سیاسی بر تمایل مردم به پیروی از رهبران سیاسی در جامعه تأکید کرده است. فوکویاما^{۱۲} نیز به درک مشترک جامعه اخلاقی، اجتماعی و سیاسی با توافق بر روی ارزش‌های اجتماعی اشاره نموده است [۱۳، ص ۱]. اما هترینگتون^{۱۳} می‌گوید اعتماد سیاسی عبارت است از درجه‌ای از باور شهروندان پیرامون توانایی و موفقیت حاکمان سیاسی در برآورده ساختن انتظارات آن‌ها. از نظر او ارتباط تنگاتنگی از یک سو، بین اعتماد اجتماعی (اعتماد مردم به یکدیگر) و سیاسی (اعتماد به نخبگان خود) و از سوی دیگر بین تجارب سیاسی افراد و برداشت آن‌ها از کارآمدی دولت وجود دارد. در این تعریف عنصر مهم و کلیدی در تلقی و ادراک شهروندان از کارآمدی دولت نهفته است و نه واقعیت مربوط به موفقیت‌ها و موقعیت‌های دولت [۱۴، صص ۷۹۱-۸۰۸]. به این معنا که

ممکن است دولتی از نظر آمار و ارقام و اطلاعات دستگاه‌های خود یا دیگران از کارآمدی در عرصه‌های مختلف برخوردار باشد ولی مردم چنین تلقی و برداشتی از آن نداشته باشند. در این صورت اعتماد سیاسی ارتباط عمیقی با فرهنگ سیاسی توده‌ها دارد که در آن به نحوه نگرش، احساسات و ارزیابی مردم درباره نظام سیاسی و نهادهای ذیربط توجه می‌شود. در این جا دو تعریف متفاوت از مفهوم اعتماد مقایسه می‌شوند:

۱- اعتماد سیاسی: احتمال این‌که یک نظام سیاسی یا بخشی از آن پیامدها یا نتایج مورد نظر مردم را در آینده تولید خواهد کرد؛ به عبارت دیگر اعتماد سیاسی، یعنی احتمال کسب نتایج مطلوب بدون این‌که یک گروه از مردم برای وقوع آن کاری صورت بدهند (احتمال انجام امور مطلوب مردم به وسیله دولت بدون این‌که نیازی به دخالت مستقیم آن‌ها باشد). [۱۵، ص ۵۴].

۲- اعتماد باور ما راجع به عملی است که از دیگران انتظار می‌رود؛ یعنی احتمال این‌که دیگران کارهای خاصی را انجام دهند و یا از انجام کارهای خاصی امتناع کنند. اعتماد عبارت از این اعتقاد است که دیگران از طریق انجام یا عدم انجام برخی اعمال موجب خشنودی ما می‌شوند و یا از وارد آمدن زیان به ما اجتناب می‌کنند [۱۶، ص ۴۷].

با وجود این‌که حدود سی سال بین این دو تعریف فاصله وجود دارد اما شباهت‌های میان آن‌ها قابل توجه است. در عین حال به نظر می‌رسد که هر دو تعریف بر عناصر زیر تأکید می‌ورزند: اعتماد یک نوع باور یا اعتقاد است. این باور در مورد اعمال یا اقدامات آینده دیگران است و بالاخره این‌که اعتماد همراه با خطر کردن است چرا که زمان شکل‌گیری آن، قطعیتی پیرامون نتایج و پیامدهای حاصل وجود ندارد. این به آن معنا است که فرد می‌تواند به یک نهاد عمومی اعتماد کند تا آن‌چه را که انتظارش را دارد برای او انجام دهد یا براساس مؤلفه‌های مورد انتظار وی رفتار نماید. در این صورت اعتماد همواره بر پایه درجه‌ای از خطرپذیری و عدم اطمینان شکل می‌گیرد یا در موقعیت‌هایی ضرورت پیدا می‌کند که اطلاعات موجود کامل نیست پس اعتماد باوری در رابطه با اقدامات آتی افراد یا سازمان‌ها است [۱۷، ص ۵۰۷-۴۷۵]. این باور همواره با مخاطره و عدم اطمینان از پیامدها همراه است و شخصی که اعتماد می‌کند از این مخاطرات آگاه است. نکته دیگر این‌که پدیده فوق به ارزیابی ما از



میزان قابلیت اعتماد^{۱۴} دیگران بستگی دارد؛ یعنی دیگران تا چه اندازه ظرفیت برآورده ساختن اعتماد ما را دارند [۱۷، صص ۴۷۵-۵۰۷].

۴- اعتماد عمومی؛ تبیین‌کننده‌ای مهم برای اعتماد سیاسی

پرسش مهمی که پیش می‌آید این است که عوامل اصلی تبیین‌کننده اعتماد سیاسی کدام‌اند و چه چیز موجب می‌شود که افراد به یک سیستم سیاسی و نهادهای آن اعتماد کنند؟ در این زمینه چند پیشینه نظری مختلف موجود است که یکی از مهم‌ترین آن‌ها نحوه عملکرد بوروکراسی‌های دولتی را مد نظر قرار می‌دهد تا مشخص سازد چگونه عملکرد نظام اداری در جلب اعتماد عمومی می‌تواند در نوع نگرش مردم نسبت به حاکمان سیاسی مؤثر باشد! برای نمونه پرسمن و ویلداوسکی^{۱۵} سرچشمه بسیاری از مشکلات اجرایی را در حوزه سیاسی و خط مشی‌گذاری جستجو می‌کنند که عکس این موضوع نیز صادق است [۱۸]؛ به عبارت بهتر سازمان‌های دولتی ابزار اصلی پیاده‌سازی و اجرای منویات حکام سیاسی و سیاست‌های کلان شکل گرفته در بستر نظام سیاسی هستند و به همین علت عملکرد بوروکراسی‌های عمومی در زمینه‌های مختلف اصلی‌ترین شاخصی است که مردم با استناد به آن در مورد میزان قابلیت‌ها و سطح کفایت یک حکومت به قضاوت می‌نشینند. پژوهش‌های انجام شده در این زمینه نیز صحت و استحکام چنین استدلالی را تأیید می‌کند، به عنوان مثال سیمز^{۱۶} فساد رهبران بوروکراتیک (مدیران سازمان‌های دولتی) و عدم شایستگی اخلاقی آن‌ها، عملکرد نامناسب دولت در زمینه‌های مختلف، عدم تطابق انتظارات روزافزون عامه مردم با عملکرد دولت و ضعف سیستم خدمات عمومی و کارکرد نامطلوب و غیر قابل دفاع بوروکراسی‌ها را از جمله عوامل اصلی بی‌اعتمادی مردم نسبت به حکومت‌ها ذکر می‌کند، به‌ویژه زمانی که بوروکراسی‌ها نمی‌توانند وعده‌های انتخاباتی سیاسیون را محقق سازند.

تیلور و بورلی^{۱۷} نیز برداشت عامه از عملکرد سازمان‌های دولتی را به عنوان عامل مؤثر بر اعتماد عمومی به حکومت‌ها عنوان کرده‌اند. آن‌ها دریافته‌اند که این متغیرها به طور معناداری با تغییرات اعتماد سیاسی در دهه ۸۰ ارتباط داشته‌اند و نتیجه‌گیری کردند که اعتماد عمومی نسبت به دولت تا حد زیادی متأثر از برداشت‌ها و تصورات نسبت به عملکرد

دولت است. به باور آنان بی‌اعتمادی نسبت به دولت، نهادها و کارگزاران بخش عمومی ریشه شکست‌های واقعی و مشکلات عدیده سیاست‌مداران به شمار می‌رود [۱۹].

۴-۱- تعریف اعتماد عمومی

به زعم مارچ و السن^{۱۸}، اعتماد بر نوعی انتظار استوار است. تخطی از این انتظارات، اعتماد را مخدوش می‌سازد. به نقل از زاگر^{۱۹} بی‌اعتمادی وقتی ایجاد می‌شود که بدگمانی بروز کند [۲۰، ص ۵۹]. بر این اساس اعتماد عمومی به این معنا است که عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان‌های دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه به انتظارات آنان پاسخ مثبت دهند. در این تعامل نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام امور در سازمان‌های دولتی وجود دارد؛ به عبارت دیگر اعتماد عمومی، یعنی انتظار عموم از دریافت پاسخ مطلوب به خواسته‌هایشان از سوی متولیان امور عمومی. اعتماد عمومی شهروندان را به نهادها و سازمان‌های دولتی (نمایندگان مردم) پیوند می‌دهد و از این طریق مشروعیت و اثربخشی دولت دموکراتیک افزایش پیدا می‌کند. البته تنها سطح متعادلی از اعتماد، کارکردی و سازنده است؛ یعنی اعتماد احساسی و افراطی نسبت به دولت، مانع نقد و اصلاح عملکرد آن می‌شود و کاهش اعتماد عمومی نیز مشروعیت نظام سیاسی را زیر سؤال می‌برد.

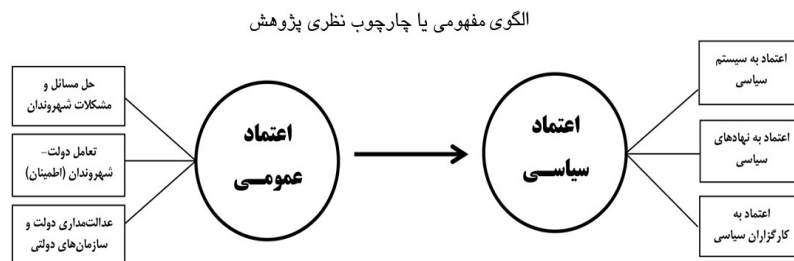
۴-۲- مبانی نظری اعتماد عمومی

در یکی از جالب‌ترین طبقه‌بندی‌ها پنج رویکرد یا تئوری اصلی مبنای بررسی اعتماد عمومی قرار گرفته است که عبارتند از رویکردهای مدیریتی، مدیریت دولتی، اجتماعی (جامعه‌شناسی)، اقتصادی (اصیل- وکیل) و رویکرد اسلامی [۱۹]. رویکرد مدیریت بازرگانی مبتنی بر عملکرد خرد است که نوسانات اعتماد عمومی را به تغییرات در کیفیت ارائه خدمات دولت یا برداشت شهروندان از آن نسبت می‌دهد. از این دیدگاه علت بی‌اعتمادی عمومی عملکرد دولت است و انجام اصلاحات در کیفیت ارائه خدمات می‌تواند اعتماد به دولت را تقویت کند. در رویکرد دوم گفته می‌شود حجم مسؤولیت‌های دولت با توجه به بودجه محدود به اندازه‌ای وسیع است که دولت از توان لازم برای انجام همه آن‌ها برخوردار نیست و به دلیل بار کاری زیاد



نمی‌تواند انتظارات شهروندان را به خوبی برآورده سازد. این امر موجب کاهش یا سلب اعتماد شهروندان می‌شود. نگاه اقتصادی نوعی رویکرد عقلانی و منفعت‌گرایانه به اعتماد عمومی است. از این دیدگاه نفس وجود اصیل و وکیل نشانه رشد بی‌اعتمادی بین دو طرف است؛ به این معنا که هر یک از دو گروه اصیل و وکیل به دنبال حداکثرسازی منافع خود هستند و در این صورت نمی‌توانند به هم اعتماد کنند. افرادی نظیر اینگلهارت^{۲۰} عواملی همچون سرمایه اجتماعی را بر بهبود اعتماد عمومی مؤثر فرض کرده و عوامل فرهنگی را علت اصلی بی‌اعتمادی به دولت می‌دانند. بالاخره در دیدگاه اسلامی مهم‌ترین عامل بی‌اعتمادی بین مردم و حکومت حجاب مدیریتی می‌باشد و راه‌حل این مشکل نیز پیوند تنگاتنگ و نزدیک کارگزاران و شهروندان (امت یا ملت اسلامی) است. اما ظرفی که همه راهکارهای مورد نظر رویکردهای پنجگانه را در خود جای می‌دهد همان عامل پاسخ‌گویی دولت و نهادهای عمومی است [۱۹]. ما نیز با نگاهی کلی بر این رویکردها مبنای خود را بر عامل پاسخ‌گویی سازمان‌های دولتی و میزان توانایی آن‌ها برای جلب اعتماد عمومی قرار می‌دهیم. همچنین در این مقاله بر دیدگاه مدیریت دولتی در خصوص اعتماد عمومی به طور خاص تأکید می‌شود.

۵- مدل مفهومی یا چارچوب نظری پژوهش



شکل ۱ الگوی مفهومی پژوهش

۶- فرضیه‌های پژوهش

۶-۱- فرضیه اصلی

میزان اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های عمومی بر سطح اعتماد سیاسی مؤثر است.

۶-۲- فرضیه‌های فرعی

۱- میزان احساس اطمینان (سازگاری) شهروندان نسبت به دولت و سازمان‌های عمومی، بر سطح اعتماد سیاسی مؤثر است.

۲- نحوه ادراک شهروندان از میزان عدالت محوری در دولت و سازمان‌های عمومی بر سطح اعتماد سیاسی مؤثر است.

۳- نحوه ادراک شهروندان از میزان حل مسائل و مشکلات به‌وسیله دولت و سازمان‌های عمومی بر سطح اعتماد سیاسی مؤثر است.

۷- قلمرو پژوهش

قلمرو موضوعی این تحقیق در حوزه اعتماد عمومی، اعتماد سیاسی و ارتباط میان آن‌ها است. قلمرو مکانی پژوهش محدود به شهر تهران و قلمرو زمانی آن نیز محدود به دوره زمانی ۱۳۸۴ تا ۱۳۸۹ بوده است. در واقع بازه زمانی مد نظر پژوهشگر برای سنجش ادراک (نگرش) افراد ناظر بر پنج سال مذکور بوده است که از لحاظ قدرت سیاسی و اجرایی نوعی استمرار حاکمیت مشاهده می‌شود (زمان اجرای تحقیق در بازه زمانی ۸۸-۸۹ بوده است).

۸- جامعه و نمونه آماری

شهروندان تهرانی جامعه آماری این پژوهش را تشکیل می‌دادند که نمونه آماری از میان جامعه آماری فوق انتخاب و پرسشنامه نهایی (حاصل از بررسی مبانی نظری و ادبیات تحقیق، کارهای صورت گرفته به‌وسیله سایر پژوهشگران قبلی و اصلاحات صورت گرفته در پیل دلفی) در میان آنان توزیع گردید. در نهایت کار توزیع پرسشنامه‌ها به‌وسیله پژوهشگر تا جایی ادامه پیدا کرد که ۴۰۵ پرسشنامه قابل استفاده جمع آوری شد.



۹- روش، نوع تحقیق و ابزار گردآوری داده‌ها

پژوهش حاضر به لحاظ ماهیت و هدف از نوع توسعه‌ای- کاربردی (الگوسازی) و از نظر روش در زمره روش‌های تحقیق پیمایشی- تحلیلی است. برای تدوین مبانی نظری و ادبیات تحقیق نیز از مطالعات و اطلاعات کتابخانه‌ای، اینترنت و سایر منابع فارسی و لاتین و جهت گردآوری داده‌ها و اطلاعات میدانی از ابزار پرسشنامه و مصاحبه استفاده شده است.

۱۰- روایی و پایایی ابزار سنجش

۱۰-۱- روایی ابزار

۱۰-۱-۱- روایی محتوا

برای اطمینان بیشتر از روایی محتوا اقدامات زیر صورت گرفت:

- ۱) استفاده از نظر خبرگان به منظور اطمینان بیشتر در مورد چارچوب نظری، ابعاد، مؤلفه‌ها و گویه‌های پرسشنامه محقق ساخته
- ۲) استفاده از ابزار سنجش یا پرسشنامه‌های استاندارد که پیش از این روایی آن‌ها در جریان انجام پژوهش‌های پیشین به تأیید رسیده است.
- ۳) توزیع اولیه پرسشنامه‌ها بین گروه‌های نمونه و استفاده از بازخورها و نظرات اصلاحی آنان
- ۴) ارائه توضیحات لازم همراه با تحویل پرسشنامه به پاسخ‌دهندگان

۱۰-۱-۲- تحلیل عاملی تأییدی برای بررسی روایی سازه در الگو

تحلیل عاملی تأییدی با مطالعه ساختار داخلی یک مجموعه از شاخص‌ها و اندازه‌گیری روایی سازه به برآورد بار عاملی و روابط بین مجموعه‌ای از شاخص‌ها و عوامل می‌پردازد. بار عاملی، معرف همبستگی شاخص با عامل مربوطه است و مانند هر گونه همبستگی دیگر تفسیر می‌شود. هر چه بار یک شاخص بزرگ‌تر باشد، در تفسیر عامل باید وزن بیشتری به آن شاخص داده شود.

۱-۱-۲-۱- تحلیل عاملی تأییدی متغیر اعتماد عمومی

همان‌گونه که در جدول ۲ ملاحظه می‌شود در تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه‌های اعتماد عمومی تمامی مؤلفه‌ها از بار عاملی قابل قبولی در رابطه با متغیر مکنون برخوردارند.

جدول ۲ نمایش نوع و مقادیر شاخص‌های برازش در مدل تحلیل عاملی تأییدی

نوع شاخص	نام شاخص	مقدار محاسبه شده	مقدار مطلوب (قابل قبول)	نتیجه
معیارهای برازش کل مدل	RMSEA	۰/۰۰	کمتر از ۰/۰۸	ایده‌آل
	RMR استاندارد شده	-	کمتر از ۰/۰۵	-
شاخص‌های برازش مطلق	GFI	-	بالاتر از ۰/۹۰	-
	AGFI	-	بالاتر از ۰/۹۰	-
شاخص‌های برازش نسبی	NFI	-	بیش‌تر از ۰/۹۰	-
	NNFI	-	بیش‌تر از ۰/۹۰	-
	CFI	-	بیش‌تر از ۰/۹۰	-
	IFI	-	بیش‌تر از ۰/۹۰	-
	RFI	-	بیش‌تر از ۰/۹۰	-

نکته: از آنجایی که مدل تحلیل عاملی تأییدی بررسی شده برای متغیر اعتماد عمومی از تناسب یا برازش کامل (آرمانی) برخوردار بوده است لذا نیازی به محاسبه دیگر شاخص‌های برازش مدل نبوده و نرم افزار آنها را محاسبه نمی‌نماید^{۱۱}.

جدول ۳ مقادیر برخی شاخص‌های مهم در تأیید مدل

نام شاخص	مقدار محاسبه شده	مقدار مطلوب (قابل قبول)	نتیجه
Chi-Square	۰/۰۰	-	-
Df	۰/۰۰	-	-
P-value	۱/۰۰	بزرگ‌تر از ۰/۰۵	ایده‌آل
RMSEA	۰/۰۰	کمتر از ۰/۰۸	ایده‌آل
Chi-Square/df	۰/۰۰	کوچک‌تر از ۴ یا ۲	ایده‌آل

نکته: در محاسبه شاخص‌های مهم برای تأیید مدل صرفاً میزان نسبت Chi-Square/df از اهمیت برخوردار است لذا ستون‌های مقدار مطلوب و نتیجه فقط برای همین نسبت تکمیل می‌شود و برای دو متغیر به طور مجزا ذکر نمی‌گردد.



جدول ۴ نتایج تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه‌های مربوط به متغیر اعتماد عمومی

بار عاملی	T Statistic	مؤلفه‌های اعتماد عمومی	ردیف
۰/۹۲	۲۳/۵۲	تعامل و سازگاری (اطمینان به دولت)	۱
۰/۹۰	۲۲/۷۰	حل مسائل و مشکلات عمومی (مشکل‌گشایی دولت)	۲
۰/۸۶	۲۱/۲۵	احساس عدالت محوری (عدالت مداری دولت)	۳

نتایج به دست آمده بیانگر آن است که در میان مؤلفه‌های مورد بررسی، مؤلفه تعامل و سازگاری (اطمینان) با بار عاملی ۰/۹۲ دارای بیش‌ترین وزن و مؤلفه عدالت مداری با بار عاملی ۰/۸۶ دارای کم‌ترین میزان تأثیر نسبی می‌باشد.

۱-۱-۲-۲- تحلیل عاملی تأییدی متغیر اعتماد سیاسی

همان‌گونه که در جدول ۵ ملاحظه می‌شود در تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه‌های اعتماد سیاسی نیز تمامی مؤلفه‌ها از بار عاملی قابل قبولی در رابطه با متغیر مکنون برخوردارند.

جدول ۵ نمایش نوع و مقادیر شاخص‌های برازش در مدل تحلیل عاملی تأییدی

نوع شاخص	نام شاخص	مقدار محاسبه شده	مقدار مطلوب (قابل قبول)	نتیجه
معیارهای برازش کل مدل	RMSEA	۰/۰۰	کمتر از ۰/۰۸	ایدئال
	RMR استاندارد شده	-	کمتر از ۰/۰۵	-
شاخص‌های برازش مطلق	GFI	-	بالاتر از ۰/۹۰	-
	AGFI	-	بالاتر از ۰/۹۰	-
شاخص‌های برازش نسبی	NFI	-	بیش‌تر از ۰/۹۰	-
	NNFI	-	بیش‌تر از ۰/۹۰	-
	CFI	-	بیش‌تر از ۰/۹۰	-
	IFI	-	بیش‌تر از ۰/۹۰	-
	RFI	-	بیش‌تر از ۰/۹۰	-

نکته: از آنجایی که مدل تحلیل عاملی تأییدی بررسی شده برای متغیر اعتماد سیاسی از تناسب یا برازش کامل (آرمانی) برخوردار بوده است لذا نیازی به محاسبه دیگر شاخص‌های برازش مدل نبوده و نرم افزار آنها را محاسبه نمی‌نماید.

جدول ۶ مقادیر برخی شاخص‌های مهم در تایید مدل

نام شاخص	مقدار محاسبه شده	مقدار مطلوب (قابل قبول)	نتیجه
Chi-Square	۰/۰۰	-	-
df	۰/۰۰	-	-
P-value	۱/۰۰	بزرگتر از ۰/۰۵	ایده‌آل
RMSEA	۰/۰۰	کمتر از ۰/۰۸	ایده‌آل
Chi-Square/df	۰/۰۰	کوچکتر از ۴ یا ۲	ایده‌آل

نکته: در محاسبه شاخص‌های مهم برای تایید مدل صرفاً میزان نسبت Chi-Square/df از اهمیت برخوردار است لذا ستون‌های مقدار مطلوب و نتیجه فقط برای همین نسبت تکمیل می‌شود و برای دو متغیر به طور مجزا مقداری ذکر نمی‌گردد.

جدول ۷ نتایج تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه‌های مربوط به متغیر اعتماد سیاسی

ردیف	مؤلفه‌های اعتماد سیاسی	T Statistic	بار عاملی
۱	اعتماد به نهادهای سیاسی	۲۳/۷۰	۰/۹۴
۲	اعتماد به نظام سیاسی	۱۹/۷۹	۰/۸۲
۳	اعتماد به کارگزاران یا مدیران سیاسی	۱۸/۵۶	۰/۸۰

با توجه به نتایج حاصل در میان مؤلفه‌های اعتماد سیاسی، مؤلفه اعتماد به نهادهای سیاسی با بار عاملی ۰/۹۴ دارای بیشترین وزن و مؤلفه اعتماد به کارگزاران سیاسی با بار عاملی ۰/۸۰ دارای کمترین میزان تأثیر نسبی در تبیین متغیر مکنون می‌باشد.

۱۰-۲- پایایی ابزار

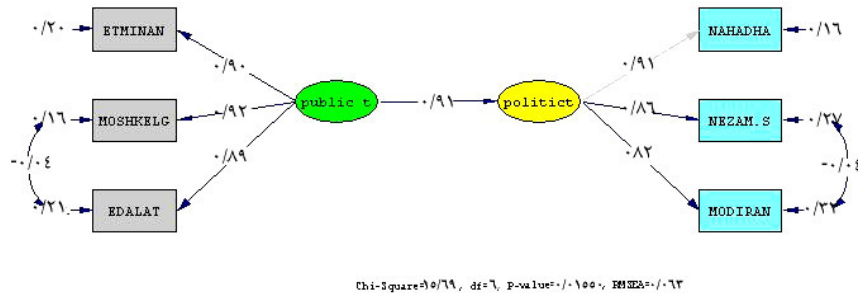
ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده از طریق نرم‌افزار SPSS برای پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش در یک نمونه آزمایشی اولیه به تعداد ۳۵ نفر، بیش از ۷۰ درصد (در حدود ۹۶ درصد) به دست آمده است که بر مبنای آن می‌توان پایایی ابزار را پذیرفت.

جدول ۸ وضعیت پایایی ابزار سنجش به تفکیک

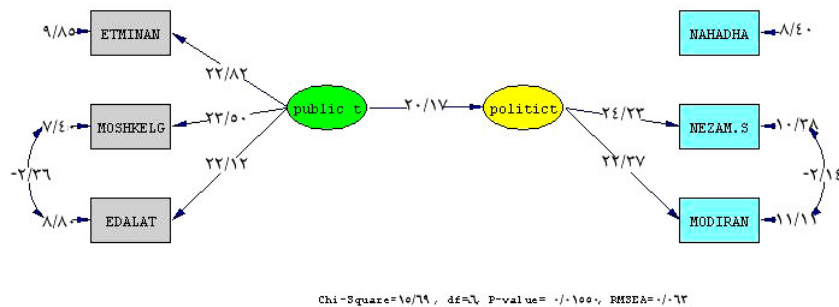
ردیف	مفاهیم	تعداد سؤال	α کرونباخ
۱	اعتماد عمومی	۱۰	۰/۹۳
۲	اعتماد سیاسی	۲۴	۰/۹۶

۱۱- آزمون فرضیه‌های تحقیق

در این پژوهش یک فرضیه اصلی مطرح بوده است که برای آزمون آن به تناسب نوع فرضیه و داده‌های گردآوری شده از روش‌های آزمون تحلیل عاملی تأییدی (به عنوان مقدمه‌ای برای ترسیم الگوی نهایی) و آزمون تحلیل مسیر (میزان ضریب مسیر و آماره T) برای بررسی میزان صحت فرضیه‌ها استفاده شده است. پس از ارائه مالگو معادلات ساختاری اصلاحی همراه با نمایش مقدار ضریب مسیر و آماره T برای هر یک از مسیرهای اصلی الگوی مزبور نتایج آزمون به ترتیب برای هر یک از فرضیه‌ها بیان می‌شود.



شکل ۱ الگوی مدل معادلات ساختاری (نمایش ضرایب مسیر در الگوی نهایی)



شکل ۲ نمایش مقادیر آماره t در مدل نهایی

۱۱-۱ شاخص‌های برازش کلی الگو (آزمون فرضیه‌های اصلی)

با توجه به نتایج مندرج در جداول زیر شاخص‌های برازش الگو معادلات ساختاری (مشمول

بر شاخص‌های برازش کل الگو، شاخص‌های برازش مطلق و شاخص‌های برازش نسبی) پس از انجام برخی اصلاحات جزئی در الگوی اولیه در وضعیت نسبتاً مطلوبی قرار دارند. از این رو انطباق الگوی کلی پژوهش با داده‌های گردآوری شده در تحقیق حاضر رد نمی‌شود. همچنین ملاحظه می‌شود که میزان RMSEA یا خطای دوم تقریب میانگین در حد قابل قبولی قرار دارد و مقدار محاسبه شده نسبت χ^2/df نیز نسبتاً مطلوب است. بنابراین می‌توان گفت الگوی تحقیق از برازندگی مناسبی برخوردار است. در نهایت با مطالعه جدول آخر مشخص است که در مسیر اصلی الگوی میزان ضریب مسیر بالای $0/3$ و قدر مطلق آماره T نیز بیشتر از عدد ۲ می‌باشد. به این ترتیب فرضیه اصلی پژوهش تأیید می‌شود.

جدول ۹ مقادیر برخی شاخص‌های مهم در تأیید مدل

نام شاخص	مقدار محاسبه شده	مقدار مطلوب (قابل قبول)	نتیجه
Chi-Square	۱۵/۶۹	-	-
Df	۶	-	-
P-value	۰/۰۱۵	بزرگتر از ۰/۰۵	قابل اغماض
RMSEA	۰/۰۶۳	کمتر از ۰/۰۸	قابل قبول
Chi-Square/df	۲/۶۱	کوچکتر از ۴	قابل قبول

نکته: در محاسبه شاخص‌های مهم برای تأیید مدل صرفاً میزان نسبت χ^2/df از اهمیت برخوردار است لذا ستون‌های مقدار مطلوب و نتیجه فقط برای همین نسبت تکمیل می‌شود و برای دو متغیر به طور مجزا مقداری ذکر نمی‌گردد.

جدول ۱۰ نمایش نوع و مقادیر شاخص‌های برازش در مدل معادلات ساختاری (لیزرل)

نوع شاخص	نام شاخص	مقدار محاسبه شده	مقدار مطلوب (قابل قبول)	نتیجه
معیارهای برازش کل الگو	RMSEA	۰/۰۶۳	کمتر از ۰/۰۸	قابل قبول
	RMR استاندارد شده	۰/۰۱۲	کمتر از ۰/۰۵	قابل قبول
شاخص‌های برازش مطلق	GFI	۰/۹۹	بالاتر از ۰/۹۰	مطلوب
	AGFI	۰/۹۶	بالاتر از ۰/۹۰	مطلوب
شاخص‌های برازش نسبی	NFI	۱	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
	NNFI	۰/۹۹	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
	CFI	۱	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
	IFI	۱	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
	RFI	۰/۹۹	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب



جدول ۱۱ میزان ضریب مسیر و آماره t در مسیر اصلی مدل معادلات ساختاری

ردیف	مؤلفه‌های عوامل راهبردی	T Statistic	ضریب مسیر
۱	اعتماد عمومی به اعتماد سیاسی	۲۰/۱۷	۰/۹۱

۱۱-۲- آزمون فرضیه‌های فرعی تحقیق

به منظور عملیاتی کردن و آزمون هر یک از فرضیه‌های فرعی تحقیق نیز از آزمون رگرسیون چندگانه استفاده شده است که نتایج آن برای هر دسته از متغیرها به شرح زیر می‌باشد:

جدول ۱۲ تأثیر مؤلفه‌های اعتماد عمومی بر متغیر وابسته اعتماد سیاسی (آزمون رگرسیون چندگانه)

متغیرها	مورد	ضریب تعیین (مجدور ضریب همبستگی کلی) R^2	ضریب همبستگی کلی (R)	ضرایب همبستگی استاندارد تفکیک شده (Beta)	درصد تبیین توسط متغیرهای مستقل	درصد تبیین توسط سایر متغیرها	سطح معناداری به تفکیک sig.(۲-tailed)	سطح معناداری کلی
سازگاری و تعامل مشکل‌کشایی عدالت‌مداری	۰/۷۰	۰/۸۳	۰/۲۲۲	۰/۳۵۱	۰/۴۷	۰/۲۰	۰/۰۰	۰/۰۰
							۰/۰۰	
							۰/۰۰	

در صورتی که تأثیر همزمان مؤلفه‌های سه‌گانه متغیر مستقل اعتماد عمومی را بر متغیر اعتماد سیاسی محاسبه کنیم، سطح معناداری کلی برابر ۰/۰۰ است پس فرض خطی بودن این الگوی رگرسیونی در سطح اطمینان ۹۹ درصد تأیید می‌شود. با نگاهی به ضریب تعیین می‌توان گفت که حدود ۷۰ درصد از تغییرات یا نوسانات اعتماد سیاسی را می‌توان به وسیله این معادله رگرسیونی (مشمول بر سه مؤلفه متغیر پیش‌بین و یک متغیر وابسته) تبیین کرد. برای مقایسه آثار سه مؤلفه متغیر مستقل موجود در این الگوی رگرسیونی بر متغیر وابسته با استفاده از ستون سطح معناداری تفکیکی فرض تساوی ضرایب رگرسیون و مقدار ثابت با عدد صفر در مورد هر سه مؤلفه اعتماد عمومی رد می‌شود و نیازی به خروج آن‌ها از معادله

رگرسیون نیست؛ یعنی اثرگذاری خطی آن‌ها در این الگوی رگرسیونی به صورت تفکیکی و مستقل تأیید می‌شود. حال با توجه به ضرایب همبستگی استاندارد Beta برای این سه مولفه می‌توان گفت که متغیرهای مشکل‌گشایی، عدالت محوری و سازگاری و تعامل به ترتیب بیش‌ترین تأثیر را بر اعتماد سیاسی خواهند داشت؛ به عبارت بهتر به ازای یک واحد تغییر (بهبود) در مؤلفه مشکل‌گشایی حدود ۳۵ درصد تغییر (بهبود) در متغیر اعتماد سیاسی ایجاد می‌شود و به ازای یک واحد تغییر (بهبود) در مؤلفه عدالت‌مداری حدود ۳۱ درصد تغییر (بهبود) در متغیر اعتماد سیاسی پدید می‌آید و در ازای یک واحد تغییر (بهبود) در مؤلفه سازگاری و تعامل حدود ۲۳ درصد تغییر (بهبود) در متغیر اعتماد سیاسی ایجاد می‌شود. درضمن حدود ۴۷ درصد از تغییرات اعتماد سیاسی به‌وسیله این سه مؤلفه تبیین می‌شود و حدود ۲۰ درصد از تغییرات در متغیر مزبور را نیز می‌توان به سایر عوامل اتفاقی یا تصادفی نسبت داد که در این الگو مورد نظر قرار نگرفته‌اند. به این ترتیب می‌توان گفت که در سطح خطای ۰/۰۱ فرض H در مورد هر سه فرضیه فرعی ۱-۱ تا ۳-۱ رد و فرض مقابل (فرض H₁ یا فرض تحقیق) تأیید می‌گردد؛ یعنی فرضیه‌های فرعی مذکور در سطح اطمینان ۹۹ درصد پذیرفته می‌شوند.

۱۲- بحث

در تحلیل نتایج با تأیید فرضیه اصلی تحقیق این نتیجه حاصل شد که میزان اعتماد عمومی به دولت و بوروکراسی‌های دولتی بر میزان اعتماد سیاسی مؤثر است. از بین فرضیه‌های فرعی مربوط به این بخش نیز هر سه فرض ۱-۱، ۲-۱ و ۳-۱ تأیید شدند. افزون بر آن با توجه به ضرایب Beta می‌توان گفت که مؤلفه‌های مشکل‌گشایی، عدالت‌محوری و سازگاری (اطمینان) به‌ترتیب بیش‌ترین تأثیر را بر سطح اعتماد سیاسی در جامعه بر جای می‌گذارند. نتیجه حاصل از آزمون فرضیه اصلی کاملاً منطبق بر پیشینه تحقیقات انجام شده در خصوص مدیریت دولتی و رابطه آن با حوزه سیاست است و همان گونه که پیش از این اشاره شد بر این نکته تأکید می‌کند که میزان اعتماد عمومی به دولت و بوروکراسی‌های دولتی بر سطح اعتماد سیاسی در یک جامعه تأثیرگذار است. همان طور که پل اپل بای^{۳۲} می‌گوید اداره امور



عمومی چیزی جز اعمال سیاست‌ها نیست. در همین زمینه والاس^{۲۳} نیز معتقد است که اداره امور عمومی در نهایت مسأله‌ای مرتبط با حوزه سیاسی است که به طور مستقیم بر نظام سیاسی تأثیر گذاشته و از آن تأثیر می‌پذیرد. این دیدگاه هم‌چنین منطبق بر نظریه‌های ارائه شده در قالب پارادایم مدیریت دولتی نوین^{۲۴} است که بر رابطه تنگاتنگ سیاست و اداره صحه می‌گذارد؛ به عبارت دیگر مردم بوروکراسی‌ها را نمایندگان یا تجلی و نمود عملی اراده، سیاست‌ها و برنامه‌های سیاست‌مداران منتخب فرض می‌کنند. از این رو با نگاه به نحوه عملکرد دولت و سایر نهادهای مجری، در مورد میزان موفقیت سیاست‌مداران در تحقق وعده‌های انتخاباتی به قضاوت می‌پردازند. به این ترتیب میزان جلب اعتماد مردم به‌وسیله بوروکراسی‌ها می‌تواند معیار یا ملاکی برای ارزش‌گذاری و تعیین اعتماد سیاسی باشد. در این تحقیق سه فرضیه فرعی نیز تأیید شد که در مورد هر یک به طور مجزا بحث می‌شود:

۱-۱۲- حل مسائل و مشکلات شهروندان

دیدگاه مدیریتی به عامل عملکرد دولت برای جلب اطمینان مردم توجه ویژه‌ای دارد و رویکردهای خاص مدیریت دولتی نیز بر این باورند که پاسخ‌گویی بهینه به انتظارات شهروندان در ارتقای اعتماد عمومی مؤثر است. به نقل از دنهارت^{۲۵} سیاست "شهروندان اولویت اول هستند"^{۲۶} موجب می‌شود تا مشارکتی سازنده و مبتنی بر اعتماد میان دولت و مردم پدید آید و دولتمردان این الزام را درک کنند که باید به انتظارات و خواسته‌های شهروندان گوش فرا دهند و حل مسائل و مشکلات آنان را با جدیت دنبال کنند. بنابراین لازم است در زمینه پاسخ‌گویی به شهروندان و رساندن صدای آن‌ها به سیاست‌مداران و قانون‌گذاران همانند یک حلقه واسط و عامل تسهیل‌کننده عمل شود. از این رو اندیشمندانی نظیر دنهارت عدم اعتماد عمومی را به ناتوانی دولت‌ها در پاسخ‌گویی مطلوب نسبت داده‌اند؛ زیرا سازمان‌های دولتی معمولاً به مسؤولیت‌های اجتماعی خود در زمینه پاسخ‌گویی به انتظارات شهروندان و حل مسائل آن‌ها خوب عمل نمی‌کنند و در نتیجه خواسته یا ناخواسته بستر بدگمانی عمومی را نسبت به توانایی و کفایت سیاست‌مداران فراهم می‌آورند.

۱۲-۲- عدالت‌مداری

براساس سخن دنهارت یکی از علل مهم کاهش اعتماد عمومی آن است که سازمان‌های دولتی همواره شعار عدالت و برابری سر می‌دهند اما در عمل رفتارهای تبعیض‌آمیز و ناعادلانه‌ای از خود بروز می‌دهند که اطمینان عمومی را از آن‌ها سلب می‌کند. این در حالی است که در تئوری سیاسی مباحث آزادی، عدالت و برابری از محورهای عمده مدیریت دولتی ذکر شده است و رویکرد عدالت‌محوری در دیدگاه حقوقی نسبت به مدیریت دولتی نیز مورد تأکید جدی قرار دارد. براساس گفته سنت اگوستین^{۲۷} دولت برای رسیدن به کمال و تعالی باید به چیزی فراتر از نظم و امنیت دست یازد و آن حاکمیت عدالت در جامعه است. افزون بر این در رویکرد اسلامی نیز عدالت‌محوری از عوامل اصلی جلب اطمینان مردم به ویژه طبقات ضعیف معرفی شده است. از این منظر تأیید فرضیه فرعی دوم کاملاً موجه به نظر می‌رسد.

۱۲-۳- سازگاری و اطمینان

صاحب‌نظرانی مانند دنهارت و فردریکسون^{۲۸} بر این باورند که مردم‌سالاری واقعی زمانی تجلی پیدا می‌کند که مدیران، مردم را هم‌تایان خود بدانند و با فراموش کردن رابطه سنتی فرادست و فرودست به تعامل نزدیک با عامه پرداخته و اطمینان آن‌ها را جلب کنند. به گفته دنهارت هرگاه اعمال و هنجارهای سازمان‌های دولتی با ارزش‌ها و باورهای ما سازگار نباشند موجب بی‌اعتمادی می‌شوند. بدتر از آن گاهی اعمال و فعالیت‌های این سازمان‌ها با قول‌ها و وعده‌های آنان به مردم یکی نیست و این موضوع باعث سلب اطمینان شدید مردم خواهد شد به‌ویژه اگر این وعده‌ها به‌وسیله حاکمان سیاسی مطرح شده باشند. از دیدگاه تئوری اصیل- وکیل نیز راه حل اعتماد عمومی افزایش مشارکت بین مردم و دولت است. همچنین همان‌گونه که ملاحظه شد رویکرد اسلامی بر پیوند تنگاتنگ کارگزاران و شهروندان جهت رفع حجاب مدیریتی و افزایش اطمینان عمومی تأکید خاصی نموده است [۲۰]. بنابراین تأیید فرضیه مربوط در این راستا قابل تامل و توجیه پذیر است.



۱۳- نتیجه‌گیری

این پژوهش به دنبال آن بود تا نقش اعتماد عمومی را در افزایش میزان اعتماد سیاسی در جامعه مورد نقد و بررسی قرار دهد. با توجه به تأیید فرضیه اصلی پژوهش، نحوه عملکرد و میزان جلب اعتماد مردم به وسیله بوروکراسی‌ها می‌تواند معیار یا ملاکی برای ارزش‌گذاری و تعیین اعتماد سیاسی باشد. در این صورت دولت‌ها می‌توانند با بهبود اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی در راستای ارتقای سطح اعتماد سیاسی حرکت کنند. بر اساس آزمون فرضیه‌های فرعی، سه عامل مشکل‌گشایی، عدالت‌محوری و سازگاری (اطمینان) به ترتیب بیش‌ترین تأثیر را بر اعتماد سیاسی بر جای می‌گذارند و برنامه‌ریزی و اقدام جهت اصلاح آن‌ها بر حسب اولویت توصیه می‌شود. در این راستا دستگاه‌های اجرایی می‌توانند تلاش خود را در جهات زیر به کار برند: القای اطمینان خاطر به مردم و جلب اعتماد آنان به برنامه‌ها و اقدامات دولت از طریق شفاف‌سازی، توجیه و اقناع افکار عمومی به وسیله استدلال منطقی، توجه به ارزش‌ها، خواسته‌ها و باورهای مردم و اعتماد متقابل دولت به ظرفیت‌های آنان، شناسایی و حل مسائل و مشکلات اصلی مردم، توجه به منافع همه افراد، گروه‌ها و طبقات جامعه به طور عادلانه و منصفانه، التزام عملی به مبانی شفافیت اداری به ویژه در زمینه انجام امور جاری مردم، محور قرار دادن اصول شایسته‌سالاری و پرهیز جدی از رابطه مداری خصوصاً در انتصاب کارگزاران و مدیران دولتی در سطوح مختلف، ارائه خدمات عمومی مناسب و ملموس به شهروندان در برابر دریافت مالیات و عوارض، کمک به اقشار ضعیف و آسیب‌پذیر جامعه و برقراری رابطه نزدیک و تنگاتنگ با شهروندان و توجه به نظرات آنان. همچنین به منظور اعتمادسازی بیش‌تر، مردم باید قانع شوند که کارگزاران سیاسی و مدیران بخش عمومی واجد ویژگی‌های زیر می‌باشند: ترجیح منافع عمومی بر منافع شخصی، پرهیز از اتلاف بیت‌المال، احساس وظیفه و تعهد، تخصص، تجربه و مهارت لازم برای انجام وظایف، توان اجرایی بالا، تدبیر و دوراندیشی در حل مشکلات، استفاده درست و بهینه از امکانات موجود، خلاقیت و نوآوری، استفاده عملی و غیر شعاری از مشارکت مردمی در تصمیم‌سازی، برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت بر اداره امور کشور و...

۱۳-۱- پیشنهاد به سایر پژوهشگران (محققان آینده)

- ۱- مطالعه سایر الگوهای مطرح در حوزه اعتماد سیاسی و اعتماد عمومی و مقایسه آن‌ها با الگوی ارائه شده در این پژوهش به منظور غنی‌تر ساختن ادبیات کنونی تحقیق؛
- ۲- مطالعه تطبیقی اعتماد عمومی یا اعتماد سیاسی در کشورهای مختلف یا مناطق متفاوت کشور و تلاش برای یافتن عواملی که موجب تفاوت‌های احتمالی میان بخش‌ها می‌شوند؛
- ۳- شناسایی و ارائه ابعاد و مؤلفه‌های جدید برای مفاهیم اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی؛
- ۴- پیشنهاد می‌شود ارزیابی مدیران و مسئولان از اعتماد عمومی (سیاسی) با ارزیابی‌های مردمی مقایسه و در نهایت شکاف احتمالی بین ادراکات دو گروه نقد و بررسی گردد؛
- ۵- بر پایه برخی پژوهش‌ها اصولاً مردم ایران به حوزه سیاست چندان خوشبین نیستند. به طور مثال می‌توان به پرهیز دائمی آنان از شفاف‌سازی درآمدها و فرار از پرداخت مالیات اشاره کرد که در نوعی بی‌اعتمادی عمومی (یا اجتماعی) ریشه دارد. در ظاهر این مشکلی فرهنگی است که شاید با تاریخ گذشته و حکومت‌های خودکامه پادشاهی در اعصار پیشین بی‌ارتباط نباشد. لذا لازم است ضمن مطالعه بیشتر، برای حل این معضل چاره اندیشی گردد.

۱۳-۲- محدودیت‌ها و تنگناهای پژوهش

- برخی از موانع پیش رو در انجام این پژوهش به شرح زیر بوده‌اند:
- ۱- محدودیت‌های زمانی حاکم بر تحقیق (فرصت مشخص برای به انجام رسیدن تحقیق و شرایط ملتهب سیاسی- اجتماعی جامعه در بازه زمانی اجرای پژوهش که نمونه‌گیری کاملاً متناسب و تصادفی و جلب همکاری و دریافت پاسخ از افراد را دشوار می‌ساخت)؛
 - ۲- محدودیت در روایی بیرونی یا قابلیت تعمیم‌پذیری یافته‌ها که با توجه به ناگزیر بودن پژوهشگر در استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس اجتناب‌ناپذیر می‌نمود؛
 - ۳- تردید یا عدم تمایل سازمان‌ها و افراد به همکاری با پژوهشگر و یا عدم همکاری کامل آن‌ها در پاسخگویی (به دلایل مختلفی مثل ترس از کنترل شدن یا برملا شدن نظرات و دیدگاه‌های شخصی)؛
 - ۴- محدودیت‌های ذاتی ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری اطلاعات کامل و دقیق (احتمال عدم ارائه اطلاعات صحیح و دقیق و یا تحریف حقایق توسط آزمودنی‌ها به دلایل گوناگون)؛
 - ۵- محدودیت در کنترل وضعیتی که افراد در آن وضعیت به پرسش‌ها پاسخ می‌دهند



(محدودیت پژوهش‌گر در کنترل متغیرهای فرعی، مداخله‌گر و مزاحم احتمالی)؛
۶- احتمالاً عوامل مهم دیگری مانند میزان مشروعیت نظام سیاسی و سایر متغیرها می‌توانند
به عنوان عواملی مؤثر بر اعتماد سیاسی منظور شوند که در این مقاله به دلیل محدودیت
موضوع به آن پرداخته نشده است و می‌توان آن‌ها را موضوع پژوهش‌های آینده قرار داد.

۱۴- پی‌نوشت‌ها

1. Trust
2. Accountability
3. Public Trust to Governmental Organizations
4. Political Trust
5. Winstock
6. Citirn
7. Lipset & Schneider
8. Easton
9. Norris
10. Bretzer
11. Waren
12. Fukoyama
13. Hetherington
14. Trustworthiness
15. Pressman & Vildawsky
16. Sims
17. Taylor & Borely
18. March & Olsen
19. Zucker
20. Inglehardt
21. The Model is Saturated, the Fit is Perfect!
22. Paul Appleby
23. Wallace
24. NPM
25. Robert B. Denhardt
26. Citizens First
27. Augustine
28. Frederickson

۱۵- منابع

- [1] Gordon M. T.;" Public trust in government"; The USA Media as an Agent Accountability, *International Review of Administrative Sciences*, 4(3), 2000.
- [۲] دانایی‌فرد ح.؛ اعتماد به دولت؛ بازتاب عملکرد سیستم خدمات عمومی؛ فصلنامه مدیریت و توسعه، شماره ۱۳، ۱۳۸۱.
- [3] Sabine T. K. ; "Trust-building strategies in inter-organizational negotiations"; *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 19, No. 6, 2004.
- [4] Easton D.; "A systems analysis of political life"; New York, John Wiley & Sons, 1965.
- [5] Luhman N. ;"Trust and power"; New York, John Willey, 1979.
- [6] Larson L. ;"Public trust in the PR industry and its actors"; *Journal of Communication Management*, Vol.11, No. 3, 2007.
- [7] Rooter J. B.;"A new scale for the measurement of interpersonal trust", *Journal of Personality* 35, 1967.
- [8] Burg A. ;"Creating trust? A critical perspective on trust-enhancing efforts in public services"; *Public Performance & Management Review*, Vol. 28, No. 4, 2005.
- [9] Nyhan R. C. ,Marlowe H. A. ;"Development and psychometric properties of the organizational trust inventory"; *Evaluation Review*, Vol. 21, No. 5, 1997.
- [10] Nyhan R. C. ;"Changing the paradigm: trust and its role in public sector organizations"; *American Review of Public Administration*, Vol. 30, No. 1., 2000.
- [۱۱] حیدری س؛ عوامل مؤثر بر اعتماد سیاسی به حکومت در میان دانشجویان دانشگاه صنعتی شریف؛ پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۸۷.
- [۱۲] شایگان ف؛ دینداری و تأثیر آن بر اعتماد سیاسی؛ پایان‌نامه دکتری رشته



جامعه‌شناسی سیاسی، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۸۶.

[13] Fukuyama F. ;Trust: The social virtuous and the creation of prosperity; New York , The Free Press, 1995.

[14] Hetherington M. J. ;"The political relevance of political trust"; *American Political Science Review* 92, 1998.

[15] Gamson W.; Power and discontent ; Homewood: Dorsey Press, 1968.

[16] Offe C., , "How can we trust our fellow citizens?";In *Democracy and Trust*, Edited by M. Warren, Cambridge: Cambridge University Press, 1999.

[17] Levi M. , Stoker L. , "Political trust and trustworthiness"; *Annual Review of Political Science* 3: 2000.

[۱۸] دانایی فرد ح.، ثقفی ع.، مشبکی اصفهانی ا.؛ اجرای خط مشی عمومی: بررسی نقش

عقلانیت در مرحله تدوین خط مشی؛ فصلنامه پژوهش‌های مدیریت در ایران- مدرس

علوم انسانی)، انتشارات دانشگاه تربیت مدرس، دوره ۱۴، شماره ۴، ۱۳۸۹.

[۱۹] دانایی فرد ح.؛ اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی؛ رساله دوره دکتری مدیریت دولتی،

دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۸۲.

[20] Zucker L. G. ;"Production of trust"; *Institutional Resources of Economic Structure, Research in Organizational Behavior*, 8, 1989.