

## واکاوی سازوکارهای کلیدی تقویت اعتماد عمومی به دولت: پژوهشی - ترکیبی

حسن دانایی فرد\* - علیرضا حسن زاده\*\* - سمیه نصراللهی\*\*\*

(تاریخ دریافت: ۹۳/۱/۲۵ - تاریخ پذیرش: ۹۳/۸/۵)

### چکیده

یکی از سرمایه‌های راهبردی هر نظام سیاسی، اعتماد عمومی است. بر این اساس، یکی از چالش‌های عمده فراروی دولت‌ها "مدیریت اعتماد عمومی" است. دولت‌ها برای تحقق چنین نوع مدیریتی ناگزیرند به سازوکارهایی متوسل شوند.

هدف غایی پژوهش، احصای سازوکارهای ارتقای اعتماد عمومی به دولت در ایران است. پژوهش صبغه ترکیبی دارد. در مرحله نخست، سازوکارها از طریق مصاحبه احصا و در کنار سازوکارهای برکشیده شده از ادبیات موجود، سنجه‌ای تدوین و در مرحله دوم، چنین سنجه‌ای در معرض قضاوت شهروندان قرار داده شد. در نهایت ۳۸ سازوکار شناسایی و در ۵ دسته طبقه‌بندی شد که مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از: برابری اجتماعی در استفاده از خدمات دولت، ایجاد آرامش سیاسی و اقتصادی، وجود نهادهای قضایی کارآمد، پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری دولت، اعتراف دولتمردان به اشتباهاتشان. همچنین شکاف وضع موجود و مطلوب استفاده از سازوکارها نیز تحلیل شده که نتایج، حاکی از تفاوت معنی‌دار بین وضع موجود و وضع مطلوب است.

**کلید واژگان:** دولت، اعتماد عمومی، سرمایه اجتماعی، اعتماد سیاسی، ایران

## مقدمه

به نظر می‌رسد که همه دولت‌ها با هر نوع ماهیتی، ناگزیر از حساس بودن در برابر وضعیت رابطه بین خود و شهروندان هستند. طبیعی است که دولت‌ها از نقطه نظر برخورداری از روحیه، تفکر، اراده و عمل مردم‌سالارانه با یکدیگر تفاوت دارند و بالطبع، از حساسیت‌های متفاوتی نسبت به اهداف، منافع و تقاضاهای عمومی برخوردار هستند. به هر حال، درک واقعیات و الزامات برخورد با شهروندان و اندیشیدن تمهیدات لازم برای پاسخ‌گویی مؤثر به تقاضاهای عمومی را می‌توان از جمله چالش‌های اساسی همه دولت‌های معاصر قلمداد کرد چرا که به نظر می‌رسد تصحیح و تقویت رابطه بین دولت و حوزه عمومی بتواند منجر به افزایش رضایت‌مندی و اعتماد عمومی نسبت به نقش، جایگاه و عملکرد دولت شده و عملاً منجر به تقویت زمینه عمومی لازم برای ایفای بهتر وظایف دولت شود. به نظر بوخارت و همکارانش (Bouckaert, 2003, 299-318)، "تصویر عمومی منفی از دولت، ناشی از نحوه عملکرد آن است و تقویت عملکرد دولت می‌تواند منجر به ارتقای اعتماد عمومی شده و زمینه لازم برای تلاش‌های متنوع توسعه‌ای را فراهم آورد.

به نظر می‌رسد در اکثر جوامع به علت مجموعه‌ای از عوامل مانند فقدان سرمایه اجتماعی، وجود رسانه‌های انتقادی، فساد و رسوایی‌های سیاسی، نابرابری و تبعیض اجتماعی، ادراک منفی مردم از اقتصاد ملی و ناتوانی دولت برای پاسخ به چالش‌های اقتصادی و عدم پاسخ‌گویی نهادهای دولتی اعتماد مردم به دولت کاهش یافته است. این مسئله در صورت بی‌توجهی در بلندمدت آسیب‌های فراوانی را در پی خواهد داشت؛ از جمله فساد، کاهش تعداد رأی‌دهندگان، بی‌علاقگی جوانان به سیاست، کاهش سطح مشارکت اجتماعی، از بین رفتن مشروعیت دولت، ناآرامی و عدم ثبات سیاسی که از آن با عنوان بیماری دموکراتیک نام می‌برند. بنابراین اگر سازوکارهای ارتقای اعتماد عمومی را مورد توجه دهیم می‌توانیم از آسیب‌های احتمالی جلوگیری کنیم.

از این رو، در این پژوهش پس از تبیین مسئله و بیان اهداف و سؤال‌ها و بررسی ادبیات نظری، به روش‌شناسی پرداخته و سازوکارهای به‌دست‌آمده از مصاحبه را مطرح کرده‌ایم. در نهایت پس از بحث و نتیجه‌گیری و اولویت‌بندی و ارائه سازوکارهای به‌دست‌آمده بر حسب چارچوب نظری، به تبیین نظری نتایج و ارائه پیشنهادها کاربردی می‌پردازیم.

## ۱. کلیات پژوهش

اعتماد به دولت، اهمیت نظری و عملی بسیاری در ادبیات موجود دارد. «سؤال ساده‌ای که امروزه ذهن هر شهروندی را در خیابان‌ها به خود مشغول کرده این است که اگر دولت قدرت

عظیمی را که با وسوسه زیادی همراه است به خوبی اداره نکند چه کسی باید مراقب من باشد؟» (Bentham, 1999, p3). از آنجایی که انگیزه‌ها و اقدامات رهبران سیاسی در پیشرفت نمی‌تواند با قطعیت شناخته شود، اعتماد، مهم‌ترین عامل سازنده مشروعیت و پایداری سیستم‌های سیاسی است (Przeworski, 1991, p 295-312).

اعتماد، عاملی است که در بستر زمان و با توجه به شناخت و تجربه ما نسبت به متغیرهای بیرونی شکل می‌گیرد. به عبارت دیگر، اعتماد، محصول شرایط اقتصادی و اجتماعی خاصی است که در طول زمان و در نتیجه مجموعه‌ای از تعاملات ایجاد می‌شود. در این فرآیند ظریف و تدریجی، اعتماد، ذره ذره افزایش می‌یابد اما ممکن است به یکباره از دست برود. در واقع اعتماد فرد به شخص یا نهادها و سازمان‌های مختلف می‌تواند در جهت مثبت رشد کند اما فقط تا زمانی که خطا یا احساس خطا از سوی اعتمادکننده نسبت به اعتمادشونده به وجود نیاید؛ یعنی به محض بروز کوچک‌ترین شک یا تردید، اعتماد می‌تواند به کلی بی‌اثر شده و حتی بازسازی مجدد آن، بسیار دشوار یا ناممکن شود. به عبارت دیگر، می‌توان مسئله امروز در دنیای مدرن را مسئله اعتماد نامید. تمامی فعالیت‌ها و تصمیم‌گیری‌های شخصی یا شغلی ما به نحوی بر اعتماد استوار است؛ از لحظه‌ای که روز خود را آغاز می‌کنیم تا شب که برای استراحت به بستر می‌رویم، در حال اعتماد کردن یا مورد اعتماد واقع شدن هستیم. حتی اگر با خود تصمیم بگیریم که به هیچ کس اعتماد نکنیم، باز هم تا زمانی که در فضای شهرها و روستاها و حتی نقاط دورافتاده دنیا زندگی می‌کنیم باید به نهادهای انتزاعی یا متخصصینی که هرگز ندیده‌ایم، اعتماد کنیم. این مطلب نشان می‌دهد که دنیای مدرن، بدون اعتماد یعنی هیچ. البته این حساسیت نسبت به مبحث اعتماد، امری طبیعی است چون در برخی موارد ممکن است برهم خوردن اعتماد، بهای سنگینی برای فرد به همراه داشته باشد و سبب بحران‌هایی کوتاه‌مدت یا درازمدت برای وی شود. به‌طور مثال، فرد به ایمن بودن سفر هوایی اعتماد می‌کند اما کوچک‌ترین نقص در سیستم فنی هواپیما کافی است تا کل زندگی او را به خطر اندازد. گرچه در دنیای امروز، "اعتماد" لازمه‌ای برای به دست آوردن حداقل‌های زندگی مدرن است و برقراری آن، نوعی اجبار محسوب می‌شود، اما از سوی دیگر، شکست آن، عوارض حداکثری را برای روابط اجتماعی و شخصی فرد به همراه دارد و برقراری مجدد رابطه را بسیار دشوار می‌سازد تا حدی که فرد، خود به تنهایی قادر به ترمیم و تشکیل مجدد وضعیت مطلوب نیست، درحالی که در دوره سنت، مختل شدن اعتماد، عوارض کمتری برای فرد و جامعه داشت و خلأ آن نیز با سهولت بیشتری و توسط نزدیکان پر می‌شد.

"با توجه به اینکه در نظام جمهوری اسلامی ایران، شهروندان از جایگاه والایی برخوردارند [اصل سوم قانون اساسی بند ۱۴، ۹، ۸، ۲]، عدم اعتماد شهروندان به سازمان‌های دولتی، منجر به عدم

حضور آن‌ها در صحنه‌های سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی خواهد شد زیرا عدم رضایت مردم از سازمان‌های دولتی باعث تسری بی‌اعتمادی به نظام سیاسی شده و در گذر زمان، به بی‌تفاوتی شهروندان نسبت به همراهی نظام سیاسی در صحنه‌های ملی و بین‌المللی منجر خواهد شد. مطالعات نشان می‌دهد بخش اعظم اصلاحاتی که در کشورهای مختلف با نظام‌های سیاسی مختلف صورت گرفته بر این استدلال استوار است " (دانایی‌فرد، ۳، ۱۳۸۲). بر این اساس بر آن شدیم تا در این پژوهش، سازوکارهای ارتقای اعتماد عمومی به دولت را بیابیم.

هدف از این پژوهش، احصاء سازوکارهای ارتقای اعتماد عمومی به دولت است. سؤال‌های پژوهش در دو مرحله مطرح می‌شود:

#### - سؤال‌های مرحله‌ی اول

۱. سازوکارهای ارتقای اعتماد عمومی کدام‌اند؟
۲. میزان اولویت سازوکارهای به‌دست‌آمده برای ارتقای اعتماد عمومی چقدر است؟

#### - سؤال مرحله دوم

آیا بین وضع موجود و وضع مطلوب استفاده از این سازوکارها تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟

## ۲. ادبیات نظری

اعتماد، یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد، بنیان بسیاری از تعاملات و کنش‌های روزمره در جوامع انسانی، چه در ارتباط میان فردی و چه در ارتباطات اجتماعی بین گروه‌ها است. اعتماد، مفهوم مبهمی است که از ابعاد مختلف به آن پرداخته شده و این امر تا حدودی به کثرت معنا، ابعاد و انواع مختلف آن انجامیده است. به‌رغم آنکه دانشمندان علوم اجتماعی، برای تعریف اعتماد، اهتمام زیادی به خرج داده‌اند (باربر<sup>۱</sup>، ۱۹۸۳؛ لوهمان<sup>۲</sup>، ۱۹۸۸؛ مایر و همکاران<sup>۳</sup>، ۱۹۹۵)، هنوز تعریفی دقیق و مورد قبول همگان از مفهوم اعتماد به عمل نیامده است، ولی به‌طور کلی "می‌توان اعتماد را نوعی انتظار نتایج مثبت دانست که یک طرف می‌تواند بر مبنای اقدام مورد انتظار طرف دیگر، در یک تعامل که مشخصه اصلی آن عدم اطمینان است، دریافت کند. این تعریف، تعریف کاملی از اعتماد است زیرا:

- در محیطی که عدم اطمینان وجود دارد، شکل می‌گیرد؛

- بیانگر نوعی انتظار است که امکان تخطی از آن وجود دارد؛

1.Barber , B.

2.Luhmann, N.

3.Mayer, R.C.

- میزانی از اعتماد به طور مستقیم به میزانی از انتظارات پیوند می خورد؛
  - مستلزم دو یا چند طرف است؛
  - به نتایج مطلوب مرتبط می شود نه نتایج منفی " (دانایی فرد، ۱۳۸۰، ۹-۸).
- بر اساس مقررات تجربی یا قوانین طبیعی، موضوع اعتماد می تواند افراد، مقامات ذی صلاح، سازمانها، نهادها و قدرت های برتر باشد. در اعتماد عمومی موضوع اعتماد، اعتماد مردم به دولت و حکومت است.

## ۲-۱. اعتماد عمومی

"وقتی سخن از اعتماد عمومی به میان می آید بدین معنی است که عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان های دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه که در این تعامل، نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام امور در سازمان های دولتی وجود دارد، به انتظارات آنها پاسخ دهند. به عبارت دیگر، اعتماد عمومی یعنی انتظار عموم از دریافت مثبت پاسخ به خواسته هایشان از طرف متولیان امور عمومی" (دانایی فرد، ۱۳۸۰، ۹). کریستیانسن و همکاران وی<sup>۱</sup> (۲۰۰۴)، نیز سهم مشخصه زیر را بر اعتماد عمومی به دولت ناظر دانسته اند:

- اعتماد عمومی به دولت، از خاصیتی مسری برخوردار است و از نهادی به نهاد دیگر دولتی سرایت می کند.

- متغیرهای سیاسی و فرهنگی، از بیشترین تأثیر بر روند اعتماد عمومی به دولت برخوردار هستند. مهم ترین متغیر در این میان، "رضایت عمومی از نظام مردم سالاری حاکم بر تفکر و عمل دولت حاکم" است.

- اعتماد به دولت می تواند تابعی از عوامل مردم شناختی همچون سن، تحصیلات و شغل نیز باشد (Christiansen, Tom; Laegreid, Pew, 2004, 6-8).

## ۲-۲. تعریف دولت<sup>۲</sup>\*

ما در این پژوهش، دولت را به این معنا در نظر می گیریم که هر جا نامی از دولت برده می شود، نهادی منظور است که در چارچوب سرزمینی مشخص، ملتی متمایز از سایر ملل را از طریق

1. Christiansen, Tom; Laegreid, Pew

2. Government

\* در ادبیات علوم انسانی Government را معادل حکومت و State را معادل دولت قرار داده اند. به نظر می رسد در ایران، دولت در بطن حکومت معنا پیدا می کند.

تشکیل حکومت، دربرگرفته و با ارتقای عنصر حاکمیت ملی، آرمان‌ها و منافع ملی را محقق می‌سازد. در این مفهوم، مدیریت دولتی نیز به معنای اتخاذ تدابیر مفهومی، ساختاری، زمینه‌ای و محتوایی برای اداره امور دولت از طریق خط‌مشی‌گذاری، اجرا و نظارت عالیه امور در سطوح ملی و بین‌المللی خواهد بود.

ادبیات موجود نشان می‌دهد که دولت‌ها برای افزایش اعتماد عمومی از سازوکارهای مختلفی استفاده می‌کنند. برخی از این سازوکارها که بر اساس استنباط پژوهشگر به دست آمده است به شرح نگاره شماره (۱) است.

نگاره شماره (۱) - سازوکارهای به‌دست‌آمده از ادبیات پژوهش

ردیف	سازوکار
۱	مبارزه با فساد (رزستینواستول، ۲۰۰۸)
۲	کاهش تبعیض اجتماعی (رزستینواستول، ۲۰۰۸)
۳	افزایش مشارکت مردم در امور کشوری (هافستد، ۲۰۰۰)
۴	توانایی دولت در پاسخ به چالش‌های اقتصادی (رزستینواستول، ۲۰۰۸)
۵	رشد اقتصادی (فیورینا، ۱۹۷۸)
۶	پاسخ‌گویی نهادهای دولتی (دایموند، ۲۰۰۷)
۷	تقویت عملکرد دولت (اینگهارت، ۱۹۹۰)
۸	تأمین رفاه عمومی (منصوریان و قدرتی، ۱۳۸۸)
۹	ارائه امکانات آموزشی و خدمات رفاهی به شیوه‌ای آسان و شفاف (فیورینا، ۱۹۷۸)
۱۰	کوشش در جهت تحقق وعده‌های اعلام‌شده (هترینگتون، ۲۰۰۵)
۱۱	برداشت مثبت مردم از اقتصاد ملی (نای، ۱۹۹۷)
۱۲	شفافیت دولت (تولبرت، ۲۰۰۴)
۱۳	گردش آزاد اطلاعات و صحت اطلاعات (گیدنز، ۲۰۰۰)
۱۴	یکی‌بودن گفتار و کردار مسئولان دولت (کمالی، ۱۳۸۳)
۱۵	برآورده شدن انتظارات شهروندان از دولت (رابینز، ۲۰۰۱)
۱۶	تخفیف مالیات (لاری، ۲۰۰۷)
۱۷	عدل و دادگری (لاری، ۲۰۰۷)
۱۸	تقویت احزاب سیاسی (کریستیانسن، ۲۰۰۴)
۱۹	عدم دریافت هدیه و انعام توسط کارکنان دولت و سازمان‌های تابعه (کین، ۲۰۰۱)
۲۰	توجه به جایگزینی نسل‌ها و تغییر نیازهای مردم (رزستینواستول، ۲۰۰۸)

### ۳. روش شناسی پژوهش

طرح پژوهشی در این پژوهش، طرح شیوه ترکیبی اکتشافی است که در دو مرحله کیفی و کمی قابل اجراست. در این نوع طرح پژوهشی ابتدا داده‌های کیفی و سپس داده‌های کمی گردآوری و تحلیل می‌شوند. بنابراین، ابتدا پدیده موشکافی و سپس برای تعیین روابط داده‌های کیفی از داده‌های کمی استفاده می‌شود. در واقع داده‌های کیفی، داده‌های کمی را می‌سازند و پژوهشگر به جای داده‌های کمی بر داده‌های کیفی تأکید می‌کند.

#### ۳-۱. مرحله اول پژوهش (پژوهش کیفی)

استراتژی پژوهش در بخش کیفی آن، استفاده از مصاحبه بی‌ساختار است. در این مرحله، یک چارچوب تدوین می‌شود که در آن، موضوعاتی را که باید در باب آن‌ها پرسش‌هایی مطرح شود دربرگیرد. در این چارچوب در نظر گرفتیم که پس از معرفی خود و بیان علت انجام مصاحبه، یک تعریف کلی از اعتماد عمومی به عمل آید. همچنین با توجه به حساس بودن موضوع، ضمن ایجاد اطمینان از محرمانه ماندن اطلاعات شخصی مصاحبه‌شونده، به‌طور غیرمستقیم او را در راستای بیان سازوکارهای ارتقای اعتماد عمومی سوق می‌دهیم. در واقع با زمینه‌سازی مناسب، مصاحبه را آغاز می‌کنیم؛ با سؤال‌هایی از قبیل: حس شما نسبت به دولت چیست؟ به نظر شما دولت چه ویژگی‌هایی داشته باشد بهتر است؟ انتظار شما از دولتمردان چیست؟ نگاه شما به دولت و مسئولان دولتی چگونه است؟ اوضاع جامعه را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

در طول مصاحبه نیز تلاش شده است تا از بین نظرات مصاحبه‌شونده، سازوکارهای افزایش اعتماد عمومی به دولت را بیابیم. برای اینکه از مناسب بودن سازوکارهای اولیه که از مطالعات کتابخانه‌ای به دست آمده بود اطمینان حاصل کنیم، تعداد ۴۰ نفر از شهروندان را به‌طور تصادفی در مصاحبه شرکت دادیم. نکته قابل توجه این بود که بیانات مصاحبه‌شوندگان، تأییدی بود برای سازوکارهای اولیه‌ای که از مطالعات کتابخانه‌ای به دست آمده بود. در واقع این مصاحبه‌ها تا زمانی ادامه یافت که پژوهشگر احساس کرد داده‌ها تکراری شده و به حد اشباع رسیده است. در ابتدای مصاحبه، به مصاحبه‌شوندگان اطلاع داده می‌شد که هدف از این پژوهش، شناسایی و تجزیه و تحلیل سازوکارهای کلیدی ارتقای اعتماد عمومی به دولت است. سپس اهمیت و ضرورت این پژوهش و یک تعریف کلی از اعتماد و اعتماد عمومی ارائه شد. از مصاحبه‌شوندگان درخواست می‌شد که نظرات و خواسته‌های خود را در این باب مطرح نمایند. مصاحبه‌ها در زمانی بین ۱۵ تا ۴۰ دقیقه متغیر بود. در پایان مصاحبه هم از مصاحبه‌شونده درخواست می‌شد که اگر نظری در مورد آنچه در مصاحبه گذشته است دارد، مطرح سازد. نتایج حاصل از مصاحبه در نگاره شماره (۲) ارائه شده است.

## نگاره شماره (۲) - سازوکارهای به‌دست‌آمده از مصاحبه

ردیف	سازوکار	ردیف	سازوکار
۱	شایستگی مدیران دولتی	۱۷	مشارکت مردم در خط‌مشی‌گذاری
۲	مبارزه با فساد	۱۸	صلح‌جو بودن
۳	رفع پارتی‌بازی در استخدام‌ها	۱۹	برنامه‌ریزی و نگاه کارشناسانه به مسائل روز جامعه
۴	عدم برخورد تبعیض‌آمیز با شهروندان	۲۰	ارائه خدمات آموزشی، بهداشتی و رفاهی یکسان
۵	یکی‌بودن گفتار و رفتار مسئولان	۲۱	ثبات سیاسی و اخلاقی دولتمردان
۶	یکی‌بودن گفتار مسئولان با یکدیگر	۲۲	ساده‌زیستی مسئولان
۷	امنیت اجتماعی و روانی	۲۳	ملاقات‌های رو در روی مدیران دولتی با مردم
۸	رشد اقتصادی	۲۴	آزادی رسانه‌ها
۹	عدم تبعیض میان شهروندان	۲۵	فراهم کردن فضای نقد آزاد
۱۰	شفاف بودن عملکرد دولت	۲۶	اعتراف دولتمردان به اشتباهاتشان
۱۱	پاسخ‌گویی به نیازهای نسل جوان	۲۷	حرکت در جهت چشم‌اندازهای ملی
۱۲	شناسایی نیازهای روز مردم	۲۸	آمادگی دولت برای مواجهه با بحران‌ها
۱۳	عمل کردن به وعده‌ها	۲۹	عدم سوءاستفاده مسئولان از اطلاعات شهروندان
۱۴	تقویت سیاست خارجه	۳۰	اجرای سیاست‌های مناسب مالیاتی
۱۵	امنیت شغلی	۳۱	افزایش مشارکت مردم در تصمیم‌گیری‌ها
۱۶	اولویت منافع اجتماعی بر منافع شخصی	۳۲	برنامه‌ریزی دولت مطابق نیاز فعلی و آینده مردم



### ۲-۳. مرحله دوم پژوهش (پژوهش کمی)

همان طور که مشاهده کردید ابتدا "سازوکارهای ارتقای اعتماد عمومی به دولت" با استفاده از مروری بر ادبیات پژوهش و انجام مصاحبه به دست آمد. حال زمان آن است که برای تعیین روابط داده‌های کیفی، از داده‌های کمی استفاده شود. در این مرحله پژوهشگر بر اساس استنباط خویش، سازوکارهای به دست آمده از ادبیات پژوهش و مصاحبه را ترکیب و پرسش‌نامه شماره ۱ را طراحی کرده است.

### ۳-۳. روش اجرای پژوهش

با توجه به ادبیات پژوهش و نتایج مصاحبه‌های انجام شده، سازوکارهای ارتقای اعتماد عمومی تعیین شد. این سازوکارها به صورت یک چارچوب مفهومی در اختیار ۱۴ تن از خبرگان قرار گرفت و از آن‌ها در مورد تمامی سازوکارها (به صورت یک پرسش‌نامه)، نظرسنجی شد. پس از جمع‌آوری نظرهای خبرگان و استفاده از راهنمایی‌های ایشان، پرسش‌نامه نهایی مورد اصلاح قرار گرفت. سازوکارهای تأیید شده توسط خبرگان، به صورت پرسش‌نامه نهایی درآمد و مورد استفاده قرار گرفت. برای گردآوری داده‌ها از مبانی و ادبیات پژوهش و مصاحبه استفاده شده است. در این مرحله کتاب‌ها، مقاله‌ها و اسناد مرتبط با موضوع پژوهش جمع‌آوری، مطالعه و مورد استفاده قرار گرفت و سپس مصاحبه انجام شد. همچنین در این پژوهش از ابزار پرسش‌نامه برای گردآوری نظریات شهروندان استفاده شد. این پرسش‌نامه بر اساس ادبیات پژوهش و مصاحبه‌های صورت گرفته طراحی شد. طیف پنج‌تایی پرسش‌نامه لیکرت مورد استفاده قرار گرفت که در این پرسش‌نامه از شهروندان در مورد دو وضعیت سؤال پرسیده شده است. شهروندان در این پرسش‌نامه وضعیت سازوکارها را در وضعیت موجود و در وضعیت مطلوب مشخص می‌نمایند.

### ۱) روایی و پایایی ابزار سنجش داده‌های پژوهش

در روش اعتبار صوری، پرسش‌نامه پس از تدوین اولیه با استادان راهنما و مشاور و خبرگان در میان گذاشته شد و پس از اعمال نظرات آن‌ها در پرسش‌نامه و اصلاح آن، تأیید نهایی پرسش‌نامه توسط این افراد انجام و قابلیت اعتبار پرسش‌نامه تأمین شد. همچنین برای تعیین پایایی ابزارهای استفاده شده، از روش ضریب آلفا کرونباخ استفاده شد. این روش، یکی از دقیق‌ترین شیوه‌ها در برآورد میزان پایایی یک ابزار اندازه‌گیری است و طی آن، همبستگی درونی (تجانس) میان تمامی جفت سؤالات جور شده ممکن، محاسبه می‌شود؛ ضرایب آلفای بالاتر از ۰٫۷ نشان‌دهنده میزان همبستگی درونی بالا و قابل قبول یک ابزار اندازه‌گیری است.

نگاره شماره (۳) - پایایی پرسش‌نامه

سازوکارهای اعتماد	آلفای کرونباخ
وضعیت مطلوب	۰,۹۰۶
وضعیت فعلی	۰,۹۳۹

## ۲) جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری پژوهش حاضر، دانشجویان چهار دانشگاه برتر کشور ایران است شامل دانشجویان دانشگاه‌های صنعتی شریف (۸۰۰۰ نفر)، تهران (۳۴۰۰۰ نفر)، امیرکبیر (۸۴۰۰ نفر) و تربیت مدرس (۶۸۷۱ نفر). حجم جامعه آماری به‌طور تقریبی ۴۸۰۰۰ نفر است. بنابراین جهت محاسبه نمونه مورد نیاز برای پژوهش، با توجه به اینکه حجم جامعه محدود است و متغیرها با مقیاس ترتیبی است، از رابطه زیر، یعنی فرمول کوکران استفاده می‌شود:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha/2}^2 * p(1-p)}{\epsilon^2 (N-1) + Z_{\alpha/2}^2 * p(1-p)}$$

$$\epsilon = 0.05, \alpha = 0.05, N = 48000$$

حجم نمونه قابل قبول با استفاده از فرمول زیر ۳۸۱,۱۱۷۷ که به‌طور تقریبی برابر با ۳۸۲ نفر است. در مجموع تعداد ۴۵۰ پرسش‌نامه توزیع شده و در نهایت ۳۹۴ پرسش‌نامه جمع‌آوری شد. بنابراین تعداد نمونه این پژوهش ۳۹۴ نفر است.

## ۳) تجزیه و تحلیل داده‌ها

از ۳۹۴ نفر اعضای نمونه پژوهش، ۲۳۸ نفر مرد و ۱۵۶ نفر زن بودند که از این تعداد ۲۹۹ نفر دارای مدرک کارشناسی ارشد، ۶۹ نفر دارای مدرک کارشناسی و ۲۶ نفر دارای مدرک دکتری هستند. در بخش آمار استنباطی از سه آزمون آماری استفاده شده است که در زیر توضیح داده شده است.

## ۴) آزمون مقایسه میانگین یک جامعه

از این آزمون به‌منظور تأیید یا عدم تأیید سازوکارهای افزایش اعتماد استفاده شده است. همان‌طور که بیان شد در ابتدا از طریق مرور ادبیات و مصاحبه‌های مقدماتی، سازوکارهای

افزایش اعتماد گردآوری شد و سپس این عوامل در قالب پرسش‌نامه در اختیار خبرگان قرار گرفت تا هم از روایی محتوا اطمینان حاصل شود و هم از نتایج پرسش‌نامه اولیه، پرسش‌نامه اصلی پژوهش تنظیم شود. در سؤال‌های پرسش‌نامه از طیف لیکرت ۵ تایی استفاده شده که با حرکت به سمت ۵ میزان موافقت با سازوکار افزایش اعتماد شدت می‌یابد. بنابراین فرضیات آماری این آزمون به صورت زیر تعریف شده‌اند:

$$\begin{cases} H_0: \mu \leq 3 \\ H_1: \mu > 3 \end{cases}$$

اگر میانگین پاسخ‌ها بیشتر از ۳ باشد، فرض صفر تأیید نمی‌شود و سازوکار مورد نظر مورد قبول واقع می‌شود. میانگین پاسخ‌ها برای همه سازوکارها از مقدار مورد آزمون یعنی ۳ بزرگ‌تر است و فرض یک تأیید می‌شود. بنابراین تمامی سازوکارهای گردآوری شده از نظر خبرگان در افزایش اعتماد تأثیرگذار هستند. در نتیجه در پرسش‌نامه دوم، هیچ کدام از سازوکارها حذف نمی‌شوند.

#### ۵) آزمون مقایسه زوجی

از آزمون مقایسه زوجی برای مقایسه میزان استفاده از سازوکارهای افزایش اعتماد در وضعیت مطلوب و میزان اجرای آن‌ها در وضعیت فعلی استفاده شده است. در واقع پژوهشگر در پی فهم این موضوع است که شهروندان برای افزایش اعتمادشان نسبت به دولت، انتظار دارند دولت از هر سازوکاری تا چه میزان استفاده کند و در وضعیت کنونی چه مقدار از این سازوکارها استفاده می‌شود.

$$\begin{cases} H_0: \mu_{di} = \mu_{ei} \\ H_1: \mu_{di} \neq \mu_{ei} \end{cases}$$

بین میانگین وضعیت مطلوب سازوکار افزایش اعتماد و میانگین وضعیت فعلی آن تفاوت معناداری وجود ندارد.

بین میانگین وضعیت مطلوب سازوکار افزایش اعتماد و میانگین وضعیت فعلی آن تفاوت معناداری وجود دارد.

در نتایجی که از این آزمون به دست آمده است می‌توان نتیجه گرفت که بین میانگین وضعیت مطلوب سازوکارها و وضعیت فعلی آن‌ها تفاوت معناداری در سطح خطای ۵٪ وجود دارد. چون حد بالا و پایین مثبت هستند میانگین وضعیت مطلوب از میانگین وضعیت جاری بیشتر است. بنابراین انتظارات شهروندان در خصوص سازوکارهای افزایش اعتماد برآورده نشده است.

## ۶. نتیجه

این پژوهش به دنبال پاسخ‌گویی به سه سؤال ذیل بود:

۱. سازوکارهای ارتقای اعتماد عمومی کدامند؟

۲. میزان اولویت سازوکارهای به‌دست‌آمده برای ارتقای اعتماد عمومی چقدر است؟

۳. آیا بین وضع موجود و وضع مطلوب استفاده از این سازوکارها تفاوت معناداری وجود دارد؟ همان‌طور که قبلاً بیان شد پژوهش در دو مرحله انجام شد. در مرحله اول به‌منظور تأیید یا عدم تأیید سازوکارهای افزایش اعتماد از آزمون مقایسه میانگین جامعه استفاده کردیم. میانگین نمرات داده‌شده به سازوکارهای اعتماد توسط خبرگان، بیشتر از ۳ بود. بنابراین تمامی سازوکارهای گردآوری‌شده از نظر خبرگان در افزایش اعتماد تأثیرگذار بوده و در پرسش‌نامه دوم، هیچ‌کدام از آنها حذف نشدند. در مرحله دوم با استفاده از آزمون مقایسه زوجی، میزان استفاده از سازوکارهای افزایش اعتماد در وضعیت مطلوب و میزان اجرای آنها در وضعیت موجود، مقایسه شد. در واقع پژوهشگر در پی فهم این موضوع است که شهروندان برای افزایش اعتمادشان نسبت به دولت، انتظار دارند دولت از هر سازوکاری تا چه میزان استفاده کند و در وضعیت کنونی چه مقدار از این سازوکارها استفاده می‌شود. از نتایج به‌دست‌آمده از این آزمون می‌توان این‌گونه نتیجه گرفت که بین میانگین وضعیت مطلوب سازوکارها و وضعیت فعلی آنها تفاوت معناداری در سطح خطای ۵٪ وجود دارد. چون حد بالا و پایین مثبت هستند میانگین وضعیت مطلوب از میانگین وضعیت جاری بیشتر است. بنابراین انتظارات شهروندان در خصوص سازوکارهای افزایش اعتماد برآورده نشده است.

حال اگر بخواهیم میان وضعیت موجود و مطلوب، مقایسه کلی داشته باشیم می‌توان به این صورت نتیجه‌گیری کرد که:

- از میان سازوکارهای افزایش اعتماد، سازوکار برابری اجتماعی در استفاده از خدمات دولتی بیشترین تأثیر و ساده‌زیستی مسئولان و ملاقات رودرروی مدیران دولتی با مردم، کمترین تأثیر را در افزایش اعتماد نسبت به دولت دارند.

- بهترین عملکرد دولت در ملاقات رودررو و حفاظت از اطلاعات شهروندان و بدترین عملکرد دولت در مدیریت چالش‌های اقتصادی بوده است.

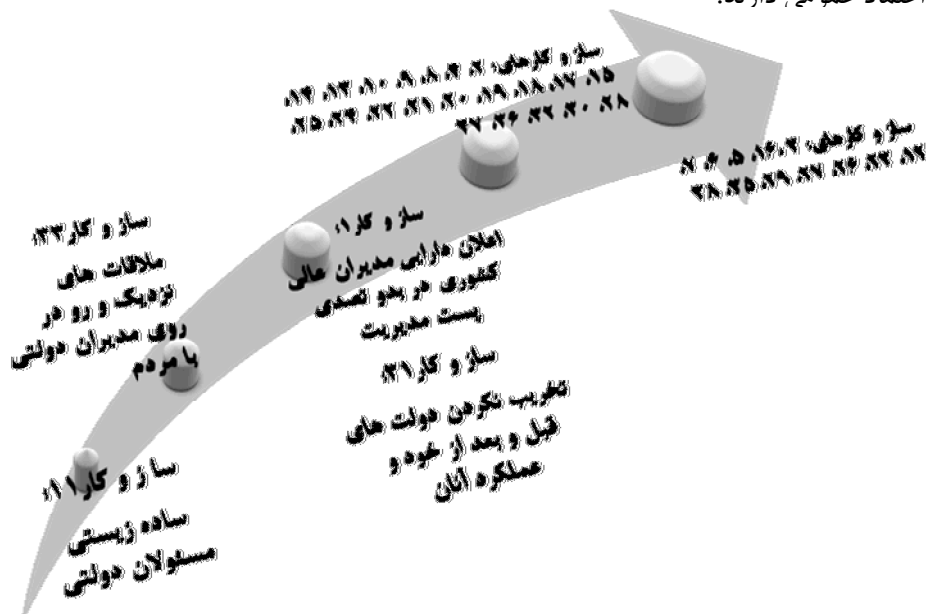
بیشترین اختلاف میان وضع موجود و مطلوب در سازوکار اعتراف دولتمردان به اشتباهاتشان و کمترین در ملاقات‌های نزدیک و رودررو است

## ۷. اولویت‌بندی سازوکارهای افزایش اعتماد

بر اساس میانگین نمرات در وضعیت مطلوب، پنج اولویت اول سازوکار افزایش اعتماد به قرار زیر است:

- (۱) برابری اجتماعی در استفاده از خدمات دولت
- (۲) ایجاد آرامش سیاسی و اقتصادی (به طوری که توان برنامه‌ریزی بلندمدت برای شهروندان فراهم باشد).
- (۳) وجود نهادهای قضایی کارآمد
- (۴) پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری دولت در قبال مشکلات
- (۵) اعتراف دولتمردان به اشتباهاتشان.

از سوی دیگر، به علت نزدیک‌بودن میانگین‌ها، ممکن است نتوان برخی از سازوکارها را از نظر اولویت در نظر شهروندان تفکیک کرد. بنابراین برای رفع این مشکل، از آزمون بونفرونی استفاده شد تا عوامل را به لحاظ رتبه دسته‌بندی کرده و عواملی را که دارای اولویت یکسان هستند در یک دسته قرار دهیم. با توجه به نتایج اجرای این آزمون، سازوکارها در ۵ دسته اصلی به لحاظ اولویت در افزایش اعتماد جای می‌گیرند همان‌طور که در شکل (۱) نشان داده شده است هرچه به انتهای پیکان می‌رسیم اولویت سازوکارها بالاتر بوده و تأثیر بیشتری در تقویت اعتماد عمومی دارند.



شکل (۱) - اولویت‌بندی سازوکارهای افزایش اعتماد

۴. ارائه سازوکارهای به‌دست‌آمده بر حسب چارچوب نظری اعتماد بوخارت و واله پژوهشگر با توجه به چارچوب نظری بوخارت و واله<sup>۱</sup> (دانایی فرد، ۲۰۰۷)، به دسته‌بندی سازوکارهای شناسایی شده پرداخته است که در نگاره شماره (۴) ارائه شده است.

دیدگاه	سازوکار
مدیریت	وجود نهادهای قضایی کارآمد
	ارائه خدمات باکیفیت توسط دولت.
	ایجاد آرامش سیاسی و اقتصادی (به‌طوری که توان برنامه‌ریزی بلندمدت برای شهروندان فراهم باشد).
	داشتن برنامه و نگاه کارشناسی به موضوعات جامعه.
اداره امور دولتی	اعلان دارایی‌های مدیران عالی کشوری در بدو تصدی پست مدیریت دولتی.
	کنترل و بازرسی مدیران و کارکنان دولتی جهت جلوگیری از استفاده اموال و دارایی‌های دولت در راستای منافع شخصی.
	مبارزه با هرگونه فساد سیاسی، اداری و مالی در بخش دولتی.
	شفاف‌سازی مسائل فراروی دولت؛ جهت آگاهی عموم و به نفع اجتماع.
	ارائه عملکرد دولت (سالانه و دوره‌ای).
	شایسته‌سالاری در تصدی پست‌های دولتی و آگاهی مردم از این امر.
	همسویی اهداف و خط‌مشی‌های دولت با نیازهای روز جامعه
	تقویت احزاب سیاسی، اتحادیه‌ها و سندیکاهای صنفی برای تعریف، تبیین و دفاع از منافع عمومی.
	رفع پارتی بازی در استخدام‌ها
	برخورد با فساد از جمله: عدم دریافت هدیه و انعام توسط کارکنان دولت و سازمان‌های تابعه و برخورد جدی با کارکنان و مدیران متخلف
	برآورده شدن انتظارات شهروندان از دولت.
	تعامل سالم و دوسویه با سایر کشورها
	نحوه برخورد سریع و مناسب دولت در بحران‌هایی که در جامعه ایجاد می‌شود.
	پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری دولت در قبال مشکلاتی که به‌وجود می‌آید
	پرهیز از ایجاد تعهدات غیر کارشناسی شده برای مردم و دادن وعده بدون بررسی پیشین.
حرکت در جهت چشم‌اندازهای ملی و رعایت آن‌ها.	

توانایی دولت در پاسخ به تغییر نیازهای مردم.	جامعه‌شناسی
عدم تعارض بین گفتار مسئولان با یکدیگر.	
برابری اجتماعی در استفاده از خدمات دولت.	
عدم برخورد تبعیض آمیز با شهروندان و عدم اعطای امتیازاتی خاص به شهروندانی خاص توسط دولت	
تقویت مشارکت عمومی در تصمیم سازی و تصمیم گیری‌ها از طریق تسهیل تشکیل نهادهای غیردولتی (مشارکت دادن شهروندان)	
حفاظت از اطلاعات شهروندان.	
گردش آزاد اطلاعات و ایجاد رسانه‌های باز و شفاف برای ارتقای نظارت عمومی بر دولت	
ارزیابی مثبت شهروندان از اقتصاد ملی و آینده آن.	
رعایت شعور سیاسی و رعایت اخلاقیات مرسوم جامعه در سخنرانی‌ها و طرز برخورد‌های دولتمردان	
خودنقادی گری سیاستمداران ملی و فراهم کردن فضای نقد آزاد دولت در جامعه.	
اعتراف دولتمردان به اشتباهاتشان.	اقتصاد
موفقیت دولت در مدیریت چالش‌های اقتصادی در عمل..	
اجرای سیاست‌های مناسب مالیاتی و افزایش رفاه عمومی.	دیدگاه اسلام
یکی بودن رفتار و گفتار مسئولان.	
ساده‌زیستی مسئولان دولتی	
اولویت منافع عمومی بر منافع شخصی و جناحی در سطوح مدیریت کلان دولت	
تخریب نکردن دولت‌های قبل و بعد از خود و عملکرد آنان	
ملاقات‌های نزدیک و رودرروی مدیران دولتی با مردم.	

نگاره شماره (۴) - دسته‌بندی سازوکارهای به‌دست‌آمده بر حسب چارچوب نظری بوخارت و واله

### ۵. پیشنهادهای کاربردی

پژوهش حاضر، نخستین پژوهشی است که در ایران، "سازوکارهای ارتقای اعتماد عمومی به دولت" را این‌گونه مورد بررسی قرار می‌دهد. در عرصه بین‌المللی نیز این سازوکارها به این شکل مورد مطالعه قرار نگرفته است (بررسی پایگاه‌های اطلاعاتی موجود بر چنین ادعایی صحه می‌گذارد). در تمامی پژوهش‌های صورت گرفته هر یک به‌طور پراکنده تنها به برخی از عوامل

بی‌اعتمادی پرداخته‌اند اما هیچ‌یک، سازوکاری ارائه نداده‌اند. لذا این پژوهش می‌تواند ایده‌های مفیدی در این حوزه ارائه نماید.

(۱) ایجاد یک برنامه ویژه در صدا و سیما که در آن مردم و مسئولین به‌طور آزادانه درباره مسائل فراروی جامعه و دولت، بحث و تبادل نظر کنند.

(۲) تعامل مداوم دولتمردان و اقتصاددانان و عملی کردن نظرات آنان، به‌طوری که مردم بتوانند با اتکا به این نظرات کارشناسی و ثبات اقتصادی، آرامش و رفاه را تجربه کنند.

(۳) برخورد قاطع و جدی با عوامل فساد در دستگاه‌های دولتی و مجازات سنگین آنان و اطلاع‌سانی به مردم در این باره.

(۴) نظارت و استعلام دارایی‌های مدیران عالی کشوری قبل از ورود به پست مدیریت و پس از آن.

(۵) انتصاب قضات عادل و شایسته در نهادهای قضایی.

(۶) دولت با توجه به نیاز روز مردم برنامه‌ریزی و بودجه‌بندی نماید؛ مثلاً با توجه به جوان بودن جمعیت کنونی، بر ایجاد اشتغال و زمینه‌سازی برای ازدواج جوانان متمرکز شود.

(۷) برخورد صادقانه و متعهدانه دولتمردان با مردم.

(۸) اتکا بر ضابطه‌گرایی به‌جای رابطه‌گرایی در تصدی پست‌های دولتی.

(۹) مدیریت معقولانه سایت‌های اینترنتی و رسانه‌های عمومی.

(۱۰) آزادی بیان و پس از بیان حزب‌ها و گروه‌های منتقد دولت.

(۱۱) پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری دولت در قبال بحران‌ها و مشکلات مردم به‌طوری که

مردم دولت را از خود بدانند.



## منابع

## الف) فارسی

- آذر، عادل؛ مؤمنی، منصور، (۱۳۸۷)، آمار و کاربرد آن در مدیریت، جلد دوم، چاپ چهارم، تهران: سمت.
- الوانی، سیدمهدی؛ دانایی فرد، حسن، (۱۳۸۰)، «مدیریت دولتی و اعتماد عمومی»، دانش مدیریت، ۵۵، زمستان.
- پیران نژاد، علی، (۱۳۸۶)، «بررسی رابطه دولت الکترونیک و اعتماد عمومی»، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- دانایی فرد، حسن، (۱۳۸۲)، «اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی: طراحی مدلی برای تقویت اعتماد عمومی نسبت به مدیریت دولتی»، رساله دکتری، دانشکده مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی.
- زاهدی، شمس‌السادات؛ خانباشی، محمد؛ رضایی، الهام، (۱۳۹۰)، «افزایش اعتماد عمومی بر پایه ارتقای فرهنگ پاسخ‌گویی»، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، ۵، شهریور.
- علیخانی، فرشاد، (۱۳۸۸)، «دولت و مدیریت استراتژیک اعتماد عمومی»، چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت استراتژیک.
- کمالی، افسانه، (۱۳۸۳)، «مطالعه تطبیقی اعتماد در دو حوزه فرهنگ و سیاست»، رساله دکتری، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- گلابی، فاطمه، (۱۳۸۳)، «نقش اعتماد اجتماعی در امر توسعه با تأکید بر عملکرد و نقش شوراها و اسلامی (مطالعه موردی استان آذربایجان شرقی)»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- مخملباف، مریم، (۱۳۸۶)، «تغییرات اعتماد اجتماعی و تأثیر آن بر بحران‌های اجتماعی (مطالعه موردی انقلاب اسلامی ایران)»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران.
- منصوریان، محمدکریم، قدرتی، حسین، (۱۳۸۸)، «اعتماد اجتماعی و تعیین‌کننده‌های آن: رهیافت نهادمحور یا رهیافت جامعه‌محور؟ (مورد مطالعه: شهر سبزوار)»، جامعه‌شناسی کاربردی، ۲، تابستان.
- منوریان، عباس؛ نرگسیان، عباس؛ فتاحی، مهدی؛ واثق، بهاره، (۱۳۸۸)، «بررسی رابطه بین پاسخ‌گویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی مناطق ۲۲ گانه شهر تهران»، پژوهش‌های مدیریت در ایران، ۳، اسفند.

## (ب) انگلیسی

- Blind, P. (2006), "Building trust in Government in the Twenty- First Century: Review of Literature and Emerging Issues", Present in the Global Forum on Reinventing Government Building Trust in Government 26-29 June 2007, Vienna, Austria.
- Boukaert, G., & Van de Walle, S. (2003), "Comparing Measures of Citizen Trust and User Satisfaction as Indicators of Good Governance: Difficulties in Linking Trust and Satisfaction Indicators", International Review of Administrative Sciences, 69, 3.
- Chanley, V. Rudolph, T. Rahn, W. (2000), "The Origins and Consequences of Public Trust in Government: A Time-Series Analysis", Public Opinion Quarterly 64.
- Christiansen, T. Laegreid, P. (2004), "Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction- Political Factors and Demography", Public Performance and Management Review, 28, 4.
- Citrin, J. Green, D. (1986), "Presidential Leadership and the Resurgence of Trust in Government", British Journal of Political Science, 68, 4.
- DanaeeFard, H. AnvaryRostamy, A. (2007), "Promoting Public Trust in Public Organizations: Explaining the Role of Public Accountability", Journal of Public organization review, 7.
- Diamond, L. (2007), "Building Trust in Government by Improving Governance", Paper Presented to the 7th Global Forum on Reinventing Government: 'Building Trust in Government' Sponsored by the U.N.
- Hetherington, M.J. (2000), *Why Trust Matters: Declining Political Trust and the Demise of American Liberalism*, Princeton: Princeton University Press.
- Nye, J. (1997), *Introduction: The Decline of Confidence in Government, in Why People Don't Trust Government?*, Cambridge: Harvard University Press.