

چارچوبی نظام‌مند برای تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر بر اعتماد سیاسی در ایران

دکتر شمس‌السادات زاهدی *

محمد خانباشی **

چکیده

پژوهش‌ها حاکی از آن است که بخش عظیمی از بی‌اعتمادی به عدم پاسخگویی و بی‌کفایتی دولت‌ها مربوط است. شواهد نشان می‌دهد که افزایش منابع و مسئولیت‌های بخش عمومی با میزان پاسخگویی آن هماهنگ نبوده است. اما احتمالاً عوامل محیطی نظیر میزان مشارکت سیاسی، وضعیت اقتصادی و سطح اعتماد اجتماعی در جوامع بشری نیز این وضعیت را تشدید می‌کند و یا به گونه‌ای بر آن مؤثر است. در این مقاله ابتدا به بررسی مبانی نظری اعتماد سیاسی می‌پردازیم و سپس در قالب تدوین و ارائه چارچوبی نظام‌مند برای تبیین اعتماد سیاسی، نقش پاسخگویی و عملکرد دولت و نیز وضعیت عوامل راهبردی محیطی را در نوسانات اعتماد سیاسی مورد ارزیابی قرار می‌دهیم هدف این تحقیق مطالعه و بیان نقش پاسخگویی دولت از یک سو و عوامل راهبردی محیطی (PEST) از سوی دیگر در اعتماد عمومی به دولت‌هاست. هم‌چنین روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است و برای جمع‌آوری اطلاعات آن از ابزار پرسشنامه و برای بررسی و تحلیل فرضیات آن از نرم‌افزارهای آماری SPSS و LISREL استفاده شده است. شهروندان تهرانی جامعه آماری این پژوهش را تشکیل می‌دهند و نمونه آماری از میان جامعه آماری فوق انتخاب و پرسشنامه نهایی در میان آنها توزیع گردیده است. یافته‌های نهایی پژوهش وجود رابطه معنادار میان ادراک عمومی از سطح پاسخگویی سازمان‌های دولتی و مولفه‌های مهم محیط راهبردی از یک سو و سطح اعتماد سیاسی از سوی دیگر را تایید می‌کنند. انجام مطالعات تکمیلی در این زمینه می‌تواند بستری برای توجه بیشتر دولت به مقوله اعتماد عمومی و بازبینی عوامل و راهکارهای بهبود آن باشد.

واژگان کلیدی: اعتماد عمومی، اعتماد سیاسی، پاسخگویی، عوامل راهبردی محیطی

* استادیار دانشگاه علامه طباطبایی

** دکتری مدیریت دولتی و مدرس دانشگاه علامه طباطبایی (hamed_khanbashi@yahoo.com)

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 (Gordon, 2000: 296). به این ترتیب پیوند متولیان امور در بخش عمومی از یک سو و شهروندان از سوی دیگر بر میزان موفقیت و پیشرفت جامعه می‌افزاید و بی‌اعتمادی و جدایی مردم از حکومت آفتی بزرگ به شمار می‌رود (دانایی فرد، ۱۳۸۱: ۴۱-۵۷). مناسبات گوناگون در روابط متقابل افراد و گروه‌ها در یک جامعه نیازمند اعتماد متقابل میان کنش‌گران است. در واقع در هر رابطه اجتماعی چه در قالب روابط اعضای یک گروه کوچک دوستانه و چه در میان اعضای حقیقی و حقوقی یک جامعه این ویژگی، کم و بیش وجود دارد و تصور رابطه یا تعاملات اجتماعی بدون وجود حداقلی از اعتماد متقابل غیرقابل تصور است. کارکرد اعتماد این است که ایجاد روابط را تسهیل و دوام آن را بیشتر می‌کند. هم‌چنین اعتماد مهم‌ترین انگیزه‌ای است که افراد را به داشتن ارتباطات دو سویه یا چندسویه تشویق می‌کند. حتی بسیاری از اندیشمندان اجتماعی اعتماد را حسی می‌دانند که منجر به تعاون و همکاری می‌شود و فقط در این حالت است که انسان‌ها در عین تفاوت قادر به حل مشکلات خواهند بود. یکی از عرصه‌هایی که مسئله اعتماد در آن مطرح است، عرصه روابط مردم و دولت است. وجود اعتماد در این بخش، روابط دو طرف را تسهیل و باعث پایداری و بقای آن می‌شود. این رابطه مبتنی بر اعتماد هم برای اعتماد کننده و هم برای اعتماد شونده منافی در بر خواهد داشت. در همین رابطه برای مردمی که اعتماد می‌کنند می‌توان مواهبی چون برقراری امنیت، برخورداری از مواهب نظم، منافع مستقیم یا غیرمستقیم اقتصادی، سیاسی، اجتماعی، فرهنگی، ارتباط همیشگی، عدم جدایی از حکومت و ارائه پیشنهادها و نظرات در راستای بهبود هر چه بیشتر امور مختلف را برشمرد و برای اعتماد شونده هم این اعتماد می‌تواند مواهبی از قبیل دوام و بقای حکومت بدون توسل به زور و خشونت، رضایت مردم و اطمینان از پشتیبانی مردم در تصمیمات حساس سیاسی، اقتصادی و اجتماعی را در بر داشته باشد. در واقع اعتماد، رضایت را جایگزین سرکوب و زور می‌کند و حکومتی که به نحوی

اعتماد مردم را جلب کرده باشد، نیازی به کاربرد خشونت ندارد و مردم نیز اعتماد خود را نزد حکومت سرمایه گذاری می‌کنند. بنابراین، اعتماد یک کالای عمومی است که در صورت مخدوش شدن آن، جامعه به عنوان یک کل متضرر شده و رو به اضمحلال خواهد گذاشت. بنابراین افول اعتماد یکی از مشکلات و مسائل محوری در سیاست نوین حکومت‌ها و دولت‌ها در کشورهای مختلف است. بسیاری از اندیشمندان سیاسی به افول بسیار شدید اعتماد نسبت به دولت‌ها از دهه ۱۹۵۰ و اوایل دهه ۱۹۶۰ تا به امروز در اکثر کشورهای پیشرفته اشاره کرده‌اند که روند کاهش اعتماد عمومی علاوه بر کشورهای پیشرفته، سایر کشورهای جهان از جمله کشورهای جهان سوم را نیز در بر گرفته است. بی‌تردید می‌توان گفت که سطح اعتماد مردم به دولت یکی از ارکان حاکمیت هر نظام سیاسی و مبنای مشروعیت آن است و مخدوش شدن آن در بلندمدت بنیان هر نظامی را متزلزل خواهد نمود. در عین حال شناخت عوامل اعتماد به دولت در میان اقشار مختلف جامعه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است زیرا آینده کشور به نقش و حضور پر رنگ آنان در عرصه‌های مختلف بستگی تام دارد. شناخت و تحلیل این عوامل پشتوانه‌ای است برای تصمیم سازی‌های دولت و لذا در توسعه جامعه کنونی ایران نقشی اساسی ایفا کرده و زمینه‌های همبستگی ملی و اجتماعی را فراهم می‌سازد. از این رو شناسایی عوامل موجد اعتماد و توجه به آنها، می‌تواند بر میزان توفیق سیاستمداران و مدیران اجرایی بیفزاید و این در حالی است که عدم شناسایی عوامل اصلی موجد اعتماد سیاسی و بی‌توجهی به دیدگاه‌های شهروندان در این زمینه می‌تواند اداره جامعه را با مشکل روبرو سازد. به عبارت بهتر تبیین عوامل اصلی مؤثر در میزان اعتماد مردم به دولت می‌تواند نقشی اساسی را در ثبات و پایداری یک جامعه ایفا کند. بنابراین بررسی و آسیب شناسی این مساله و عوامل مؤثر بر آن، ضرورتی اجتناب ناپذیر است. بر این اساس با توجه به نقش پر اهمیت میزان اعتماد به دولت در یک جامعه، مقاله حاضر در پی پاسخ به پرسش‌های زیر است: عوامل تاثیرگذار بر سطح اعتماد مردم به دولت کدامند؟ آیا می‌توان یک مدل نظام مند از چنین عواملی را به جامعه علمی پیشنهاد داد؟ هر یک از این عوامل چگونه و تا چه میزان ادراک عمومی از پاسخگویی دولت و اعتماد عمومی نسبت به آن را متاثر می‌سازند؟

همان گونه که اشاره شد، مقوله اعتماد به دولت‌ها و عوامل مؤثر بر آن از جنبه‌های مختلف دسته بندی شده است؛ اما با این وجود، مدل‌های رسمی اندازه‌گیری سطح اعتماد در سازمان‌ها و جوامع در عمل با محدودیت‌هایی مواجه هستند و یا دست کم نمی‌توان آنها را یک مدل نسبتاً جامع یا چارچوبی نظام مند به شمار آورد. برخی دیگر از الگوهای ارائه شده نیز حالت تجویزی دارند و واقعیت‌های موجود را آن گونه که باید و شاید به صورت نظام مند در نظر نمی‌گیرند. به منظور رفع این کاستی، در پژوهش حاضر سعی شده است با نگاهی جامع به مفهوم اعتماد و در نظر گرفتن مبانی و ریشه‌هایی که این اعتماد بر آن‌ها استوار است، الگوی جدیدی ارائه شود که حتی‌المقدور موضوع اعتماد را با نگاهی وسیع‌تر از گذشته مد نظر قرار دهد. با مروری بر مدل‌های ارائه شده در جریان انجام تحقیقات پیشین می‌توان دریافت که عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی که در جریان انجام این تحقیقات مورد مطالعه قرار گرفته اند عمدتاً در قالب دو گروه عوامل مربوط به تعامل مستقیم مردم و دولت و عوامل غیرمستقیم قرار می‌گیرند. معمولاً تحقیقات گذشته هر کدام بر یک بخش خاص از این عوامل بیشتر تمرکز دارند بدون آن که تفکیک و طبقه‌بندی مشخصی را در این زمینه ارائه دهند. از سوی دیگر صاحب نظران اذعان دارند که نقطه ضعف بسیاری از پژوهش‌های علوم سیاسی، علوم اجتماعی و مدیریت و حتی پایان‌نامه‌های تحصیلات تکمیلی در این است که از متغیرها و عوامل متعدد موجود در فرایند پژوهش طبقه بندی روشنی را به دست نمی‌دهند. لذا در این مقاله با ارائه الگویی بسط یافته‌تر سعی می‌شود تا کلیه عوامل مؤثر بر اعتماد مردم به دولت در قالب دو گروه اصلی عوامل مستقیم و غیرمستقیم دسته بندی شوند. عوامل مربوط به عملکرد دولت در تعامل مستقیم با مردم عمدتاً مصادیقی همچون پاسخگویی، کارایی و اثربخشی و نظایر آن را شامل می‌شود. به بیان دیگر، سال‌هاست که نظریه پردازان این حوزه عقیده دارند که دولت‌های اثربخش و کارآمد نسبت به جلب اعتماد عمومی در جامعه توفیق می‌یابند. در کنار این پژوهش‌ها تحقیقات دیگری نیز در حوزه اعتماد سیاسی مطرح شده اند و عوامل غیرمستقیمی همچون مشارکت اجتماعی، سطح دین‌داری، اعتماد اجتماعی، رسانه‌های داخلی و خارجی و نظایر آن را به عنوان عناصر مؤثر بر اعتماد عمومی به دولت‌ها یا اعتماد سیاسی بر شمرده اند. این گروه از عوامل در این پژوهش تحت عنوان عوامل

راهبردی محیطی نامگذاری و با الهام از الگوی^۱ PEST به چهار گروه عوامل سیاسی-قانونی، عوامل اقتصادی، عوامل فرهنگی-اجتماعی و عوامل فنی یا تکنولوژیک تقسیم گردیده‌اند. هم‌چنین از آنجایی که نهادهای عمومی و بوروکراسی‌های دولتی نماینده نظام سیاسی کشورها و برخاسته از آن به شمار می‌روند لذا فرض بر آن است که هر چقدر این نهادها در جلب اعتماد و اطمینان مردم توفیق بیشتری کسب کنند، سطح اعتماد به نظام سیاسی به عنوان پشتوانه و مبنای جهت‌گیری‌ها و فعالیت‌های نظام اداری نیز افزایش خواهد یافت. این موضوع تداعی‌کننده بحث قدیمی رابطه سیاست و اداره است و به خوبی می‌توان نحوه تأثیرگذاری بوروکراسی‌ها بر حوزه سیاسی را در قالب مدل مذکور نشان داد. در این تحقیق سعی خواهد شد تا چارچوبی نسبتاً بسط‌یافته‌تر از مجموعه تحقیقات گذشته ارائه گردد و ضمن ارائه یک طبقه‌بندی کلی و حتی‌المقدور جامع‌تر از پیشینیان، مجموعه عوامل مستقیم و غیرمستقیم تأثیرگذار بر اعتماد عمومی به دولت در قالب این الگو پوشش داده شوند. به این ترتیب می‌توان گفت پژوهش حاضر تلاش دارد تا الگوی نسبتاً فراگیرتری را برای عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی به دولت را طراحی کند و از این جهت با عنایت به مواردی که پیش‌تر بیان شد به گسترش مرزهای دانش موجود در این حوزه کمک می‌نماید. در این راستا چهار مفهوم اعتماد سیاسی، اعتماد عمومی، پاسخگویی و عوامل راهبردی محیطی در رابطه با یکدیگر و در قالب یک مدل یکپارچه در کشور ایران مورد مطالعه قرار می‌گیرند. در نهایت تأکید می‌شود که مجموعه روابط موجود در قالب این الگو در مرحله نخست مبتنی بر مبانی نظری و ادبیات موضوع و کارهای تحقیقی صورت گرفته توسط پژوهشگران پیشین است. افزون بر آن با عنایت به بسط یافتگی نسبی مدل پژوهش حاضر، هر یک از این روابط یا فرضیات به تنهایی یا بخشی از آنها در ترکیب با یکدیگر می‌توانند به عنوان ایده یا مبنایی برای یک کار پژوهشی جدید و عمیق‌تر در آن زمینه واقع شوند و صحت و سقم آنها در جامعه ایران یا کشورهای دیگر مورد نقادی و موشکافی قرار گیرد. به این ترتیب گام مهمی در جهت بومی‌سازی نظریات علمی و جرح و تعدیل و اصلاح احتمالی آنها برداشته خواهد شد. با پرداختن به چرایی یافته‌های جدید و انجام مطالعات تطبیقی بیشتر می‌توان امیدوار بود که مرزهای کنونی دانش موجود در این حوزه بیش

از پیش گسترش یابد.

مبانی نظری پژوهش

مفهوم اعتماد

به عقیده وین استوک (۱۹۹۹)، اعتماد هم از منظر ذاتی و هم از لحاظ ابزاری ارزشمند است. او استدلال می‌کند که 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 یک اعتماد سطحی بین افراد است. البته اهمیت پایه‌ای اعتماد، فراتر از این دلایل اخلاقی است. ارزش کارکردی و سودمند آن در جلوگیری از به خطر افتادن روابط اجتماعی ظاهر می‌شود. علاوه بر این، شرط لازم برای جلوگیری از هرج و مرج و فلج شدن جامعه وجود اعتقاد و اعتماد بین افراد است (Sabine, 2004: 644). در فضای مبتنی بر اعتماد ابزارهایی چون زور و اجبار به تضمین دادوستدها، کارایی خود را از دست می‌دهند و در عوض قصد افراد برای بازپرداخت‌ها و اعتقاد به درستکاری افزایش می‌یابد. اعتماد، کار بازار را رونق می‌بخشد، تمایل افراد را به تعامل و همکاری با گروه‌ها افزایش می‌دهد و شبکه‌ای پررونق از تجمع‌های داوطلبانه در ابعاد مختلف زندگی اجتماعی ایجاد می‌کند. اعتماد، رضایت را جانشین اجبار می‌کند و این یکی از اهداف مهمی است که نخبگان و اداره کنندگان جامعه در صدد دستیابی به آن هستند. به طور کلی اعتماد به عنوان بخشی از واکنش فرد در قبال دیگران و به عنوان بخشی از برهم کنش بین کارگزاران اجتماعی می‌باشد. اعتماد یک احتمال عقلانی است که بر اساس آن یک کنش‌گر در رابطه با دیگر گروه‌ها و کارگزاران رفتار آنها را قبل از وقوع آن پیش‌بینی و فعالیت خود را بر اساس آن طراحی می‌کند. (Larson, 2007: 222). جهت آشنایی بیشتر خوانندگان در جدول شماره ۱ به چند تعریف متداول از مفهوم اعتماد اشاره شده است.

جدول ۱. تعاریف متفاوت از مفهوم اعتماد

تعریف از اعتماد	نویسنده و سال
اطمینان یا اتکاء 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 اتکاء به صداقت یک فرد یا سازمان، داشتن انتظارات مطمئن نسبت به فرد یا سازمان و هم چنین صداقت، درستی و وفاداری.	فرهنگ انگلیسی آکسفورد
صلاح‌دیدی از جانب فرد یا گروهی که می‌توان به واسطه آن بر کلام، وعده، اظهار شفاهی یا کتبی فرد یا گروه دیگری تکیه کرد.	Rootter (1997)
انتظارات یا باورهایی که افراد دوست دارند به دیگران به طریقی قابل پیش بینی و نه صرفاً در راستای منفعت شخصی خود نشان دهند.	Luhman (1979)
اعتماد یک انتظار مثبت است، در رابطه با اینکه طرف مقابل در گفتار، کردار و تصمیمات خود به گونه‌ای فرصت طلبانه رفتار نکند.	Gordon (2000)
اعتماد یعنی حالت روانشناسی که افراد را قادر می‌سازد تا آسیب پذیری و رفاه خود را در دستان دیگر بخش‌ها قرار داده و انتظار رفتارهای مثبت از این بخش‌ها را داشته باشند.	Burg (2005)
اعتماد سطحی از اطمینان است که یک فرد در رابطه با دیگری از آن برخوردار است و بر اساس آن رفتاری منصفانه، اخلاقی و قابل پیش بینی ارائه می‌کند. اعتماد دارای یک ساختار چند بعدی است 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) Nyhan, (2000)

اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی

بررسی ادبیات موجود بر فقدان تعریف دقیقی از معنای واژه اعتماد حکایت دارد. (Bhattacharya & Devinnery, 1998: 459) تعریف اعتماد در فرهنگ انگلیسی آکسفورد به شرح زیر است:

۱. اطمینان یا اتکاء به برخی از ویژگی‌ها یا خصایص یک شخص یا سازمان
۲. پذیرفتن یا اعتبار دادن به شخص یا سازمان بدون بررسی و دریافت شواهد و قرائن
۳. باور یا اعتقاد یا اتکاء به صداقت یک فرد یا سازمان
۴. داشتن انتظارات مطمئن نسبت به فرد یا سازمان
۵. صداقت، درستی و وفاداری

به زعم مارچ و السن، ایده محوری اعتماد این است که اعتماد بر نوعی انتظار استوار است (March & Olsen, 1989: 27). تخطی از این انتظارت، اعتماد را مخدوش می‌سازد اما ضرورتاً بی‌اعتمادی ایجاد نمی‌کند. به اعتقاد زاگر بی اعتمادی وقتی ایجاد می‌شود که بدگمانی بروز می‌کند و در نتیجه بی توجهی به برخی از انتظارات در یک مبادله دو طرفه، احتمالاً به دیگر مبادلات تعمیم داده می‌شود (Zucker, 1989: 59).

بنابراین می توان اعتماد را نوعی انتظار نتایج مثبت دانست که یک طرف می تواند بر مبنای اقدام مورد انتظار طرف دیگر (در یک تعامل که مشخصه اصلی آن عدم اطمینان است) دریافت نماید. این تعریف، تعریف کاملی است زیرا:

الف) در محیطی که عدم اطمینان وجود دارد، شکل می گیرد؛

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

ج) میزانی از اعتماد به طور مستقیم به میزانی از انتظارات پیوند می خورد؛

د) مستلزم دو یا چند طرف است؛

ه) به نتایج مطلوب مرتبط می شود، نه نتایج منفی

بر این اساس 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 به انتظارات آنها پاسخ دهند. در این تعامل نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام امور در سازمان های دولتی وجود دارد. به عبارت دیگر اعتماد عمومی یعنی انتظار عموم از دریافت پاسخ مثبت به خواسته هایشان از طرف متولیان امور عمومی. اعتماد عمومی، شهروندان را به نهادها و سازمان هایی که نمایندگان آنها هستند پیوند می دهد و از این طریق مشروعیت و اثربخشی دولت دموکراتیک افزایش می یابد. همچنین بر این نکته تأکید می شود که تنها سطح متوسطی از اعتماد، کارکردی و سازنده است؛ بدین معنی که اعتماد احساسی و افراطی مردم نسبت به دولت و مدیران دولتی، مانع نقد و اصلاح عملکرد آنها می شود و کاهش اعتماد عمومی نیز مشروعیت نظام سیاسی و مدیریت دولتی را زیر سؤال می برد.

تعریف اعتماد سیاسی

تعاریف متفاوتی از مفهوم اعتماد سیاسی ارائه شده است که می توان مفهوم اعتماد سیاسی را از میان آنها استخراج کرد. وارن در تعریف خود بر تمایل مردم برای پیروی از رهبران سیاسی در یک جامعه تأکید کرده و فوکویاما نیز به درک مشترک جامعه اخلاقی، اجتماعی و سیاسی با توافق بر ارزش های اجتماعی که باید تعقیب شود اشاره نموده است (Fukuyama, 1995: 1). اما تعریف هترینگتون از اعتماد سیاسی می گوید که اعتماد سیاسی عبارت است از درجه ای از انتظارات شهروندان از توانایی و موفقیت

حاکمان که متناسب با انتظارات آنها باشد. 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 (Hetherington, 1998: 791-808). 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. به واسطه همین تعریف است که 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.

ارتباط اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی

از آنجایی که نهادهای عمومی و بوروکراسی‌های دولتی نماینده نظام سیاسی کشورها و برخاسته از آن به شمار می‌روند، فرض بر این است که هر چقدر این نهادها در جلب اعتماد و اطمینان مردم توفیق بیشتری کسب کنند سطح اعتماد به نظام سیاسی به عنوان پشتوانه و مبنای جهت‌گیری‌ها و فعالیت‌های نظام اداری نیز افزایش خواهد یافت. این موضوع تداعی کننده بحث قدیمی رابطه سیاست و اداره است و به خوبی می‌توان نحوه تأثیرگذاری بوروکراسی‌ها بر حوزه سیاسی را در قالب مدل مذکور نشان داد. براساس مطالب پیشین فرضیه پژوهشی زیر پیشنهاد می‌شود:

میزان اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی بر سطح اعتماد سیاسی مؤثر است.

عوامل تبیین‌کننده اعتماد سیاسی

در قسمت پیش در رابطه با مفهوم معیار اعتماد سیاسی بحث شد. گفته شد که اعتماد سیاسی می‌تواند به عنوان نوعی باور مخاطره‌آمیز در مورد قابلیت اعتماد نهادهای رژیم سیاسی تعریف شود و نیز این باور بیان‌گر میزان حمایت عمومی از این موسسات است. اما چه چیز موجب می‌شود که افراد به نهادهای سیاسی اعتماد کنند؟ منابع ایجاد چنین باورهایی کدامند؟ چه چیز باعث می‌شود که مردم خطر قرار دادن خود در دستان

دیگران را بپذیرند و در عین حال اعتماد خود را نسبت به آنها بیان دارند؟ همان گونه که در ادامه بحث می‌شود ظاهراً تبیین‌کننده‌های مهمی به جز عنصر شخصیت برای تبیین علل اعتماد سیاسی وجود دارند. در این زمینه چند پیشینه نظری متفاوت موجود است که عوامل مهم تبیین‌کننده اعتماد سیاسی را توضیح می‌دهند. این زمینه‌ها بر تبیین اعتماد سیاسی در ابعاد متفاوت تأکید دارند و طبیعتاً متأثر از سنت‌های نظری پیشین هستند. پس از مروری مختصر با الهام از مدل عوامل راهبردی محیطی (PEST) مجموعه این عوامل تحت عنوان عوامل راهبردی محیطی دسته‌بندی و معرفی می‌شوند.

تبیین‌کننده‌های فرهنگی - اجتماعی برای اعتماد سیاسی

در این رویکرد فرض اصلی این است که افراد تحت تأثیر هنجارهای غالب جامعه پذیری در جوامع خود و یا به واسطه حضور یا عدم حضور برخی ارزش‌های خاص فرهنگی به دولت یا افراد دیگر در جامعه اعتماد می‌کنند. بنابراین می‌توان انتظار داشت که برخی از فرهنگ‌های خاص نسبت به دیگر فرهنگ‌ها زمینه‌های مناسب‌تری را برای روابط مبتنی بر اعتماد در سطح خرد و کلان فراهم کنند. پس برخی ویژگی‌های فرهنگی یا ارزشی افراد می‌توانند تفاوت میزان اعتماد پذیری در افراد مختلف را توجیه کنند. به طور خاص و برای نمونه باید گفت که «آلموند و وربا وجود رابطه‌ای آشکار بین میزان اعتماد اجتماعی و اعتماد سیاسی را متذکر شده‌اند و حدس می‌زنند که وجود عنصر اعتماد در اجتماع یک لایه بیرونی مهم از عنصر مشروعیت رژیم سیاسی است».

(Almond and Verba, 1963: 13).

اعتماد سیاسی و وضعیت اقتصادی

سومین عامل عمده تبیین‌کننده اعتماد سیاسی، آن را حاصل عملکرد اقتصادی حکومت‌ها می‌داند. بحث اصلی این است که شهروندان تا زمانی به نهادهای حکومتی و سازمان‌های دولتی اعتماد می‌کنند که نظام اقتصادی در حالت کلی از وضعیت مساعدی برخوردار باشد. نکته بسیار مهمی که در اینجا باید بدان توجه داشت این است که اگرچه کاهش در سطح عملکرد را نمی‌توان لزوماً به فعالیت‌های نامناسب حکومت نسبت داد اما روابط مشاهده شده بین نحوه جهت‌گیری حکومت و معیارهای عملکرد اقتصادی بیان‌گر آن است که حکومت‌ها عموماً از طریق رأی‌دهندگان، در قبال وضعیت اقتصادی کشورشان پاسخگو نگه‌داشته می‌شوند (Alesina & Wacziarg, 2000: 170).

هم چنین بر اساس نظریه‌های کارکردگرایان، پژوهشگران خاطر نشان کرده‌اند که وجود فساد در دولت‌ها همواره امری اجتناب ناپذیر است؛ به ویژه در بازتوزیع منابع اقتصادی (Huntington, 1968: 60; Nye, 1967: 417-427). این نتیجه‌گیری در بسترهای محیطی متفاوت صدق می‌کند. همان گونه که دلاپورتا^۱ می‌گوید فساد سیاسی باعث تخریب و تضعیف عملکرد دولت می‌شود و اعتماد عمومی را به ظرفیت و قابلیت حکومت برای طرح نیازهای شهروندان و پاسخگویی به آن به شدت کاهش می‌دهد. بنابراین، هنگامی که ادراک عمومی مردم از وجود فساد گسترده در نهادهای سیاسی-اداری و نیز مدیران و اولیای امور حکایت دارد، باید انتظار داشت که سطح اعتماد عمومی نیز به همان میزان با کاهش مواجه شود (Anderson & Tverdova, 2003: 91-109).

عوامل سیاسی مؤثر بر اعتماد سیاسی

به نظر می‌رسد که بین ایدئولوژی سیاسی و پیوند با احزاب سیاسی از یک سو و اعتماد به دولت از سوی دیگر رابطه‌ای قوی وجود داشته باشد. به ویژه افرادی که در چارچوب یک حزب سیاسی خاص تصدی امور عمومی را بر عهده دارند و یا خود را به آن حزب وابسته می‌دانند به طور کلی گرایش بیشتری برای اعتماد به دولت دارند. این در حالی است که اشخاص دیگری که با احزاب سیاسی مخالف دولت بیشتر پیوند دارند اعتماد کمتری را به دولت حاکم ابراز می‌نمایند. دیگر علل سیاسی مرتبط با کاهش اعتماد عمومی عبارتند از نگرش کلی مردم نسبت به سیاستمداران، وقوع رسوایی‌های سیاسی، ادراک عمومی از میزان و نحوه تأثیر گروه‌های ذینفع خاص، تغییر در نگرش عمومی راجع به قابلیت‌های سیاسی موجود یا بدبینی نسبت به آن و مواردی از این قبیل. در نهایت نوریس استدلال می‌کند که میزان پشتیبانی عمومی در درون دموکراسی‌ها در میان آن دسته از دموکراسی‌هایی بیشتر است که حقوق سیاسی و آزادی‌های مدنی آنها وسیع‌تر است. به بیان ساده او چنین وانمود می‌کند که در کشورهایی با دموکراسی‌های بهتر سطح اعتماد سیاسی نیز بالاتر است. البته این گفته به واسطه نتایجی که وی گزارش می‌کند تقویت می‌گردد: کشورهایی که کیفیت دموکراسی (آزادی، مشارکت، قانونمندی و ...) و وضعیت نظام سیاسی-اداری آنها بهتر است سطح بالاتری از حمایت سیاسی را دارا هستند (Neustadt, 1997: 179-201).

نقش عوامل فناورانه (فنی - رسانه‌ای) در اعتماد سیاسی

به طور کلی می‌توان گفت که رسانه‌های خبری و انقلاب اطلاعات در عرصه جهانی مولفه‌های تأثیرگذار دیگری هستند که احتمالاً در کاهش سطح اعتماد عمومی به دولت‌ها در چند دهه گذشته نقش مهمی را ایفا نموده‌اند. از سوی دیگر کاهش مستمر و معنی دار اعتماد سیاسی در کشورهای مختلف را به رشد روزافزون رسانه‌های صوتی و تصویری همچون تلویزیون‌های مختلف ماهواره‌ای و به ویژه پدیده گسترده و پرنفوذ اینترنت می‌توان نسبت داد. امروزه مردم اطلاعات زیاد و گاهی بیش از اندازه را برای ارزیابی دولت یا قضاوت در مورد آن در اختیار دارند. به عقیده اورن عوامل غیر دولتی نظیر رسانه‌های شنیداری، نوشتاری و دیداری در کاهش یا افزایش اعتماد عمومی به دولت نقش مهمی را بر عهده دارند. هم چنین گفته می‌شود که نحوه پوشش مطبوعات در مورد عملکرد دولت و امور سیاسی در کشورها بیش از پیش حالت منفی گرایانه و مبتنی بر تعارض به خود گرفته است. تلویزیون‌ها نیز با پخش تصاویر و برنامه‌های متعدد این گرایش را تشدید می‌کنند. بنابراین نقش در حال تکامل رسانه‌ها با کاهش میزان اعتماد به دولت و دیگر نهادها مقارن است (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰: ۲۷-۵).

۱. عوامل راهبردی محیطی (PEST) بر ادراک عمومی از سطح پاسخگویی سازمانهای دولتی مؤثرند.
۲. عوامل راهبردی محیطی (PEST) بر میزان اعتماد عمومی به سازمانهای دولتی مؤثرند.
۳. عوامل راهبردی محیطی (PEST) بر میزان اعتماد سیاسی مؤثرند.
۴. عوامل راهبردی محیطی (PEST) از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی به سازمانهای دولتی، بر میزان اعتماد سیاسی مؤثرند.

عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی؛ نقش مهم پاسخگویی

بر اساس یافته‌های تحقیق یکی از صاحب‌نظران با توجه به این که در سالیان اخیر اعتماد عمومی نسبت به بخش دولتی عمدتاً با کاهش مواجه بوده است تقاضا و فشار برای افزایش پاسخگویی در بخش عمومی نسبت به گذشته بیشتر شده است. به اعتقاد وی علت این امر آن است که ماهیت بخش عمومی دائماً در حال تغییر است. این بخش از نظر اندازه، منابع و مسئولیت‌ها رشد پیدا کرده و نوعی رقابت و کارآفرینی را نیز که محور مدیریت‌گرایی می‌باشد به خود دیده است. در حقیقت شواهد نشان می‌دهد که افزایش منابع و مسئولیت‌های این بخش با میزان پاسخگویی آن هماهنگ نبوده است. در نتیجه توانایی اجرای استانداردهای رسمی با افول مواجه شده است. طبعاً این افول در پاسخگویی منجر به بی‌اعتمادی می‌شود. برای مثال به اعتقاد دنهارت (۲۰۰۲) "هیچ چیز نه خطاهای قضاوت، نه عدم کارایی، نه ضایعات، نه مالیات‌های سنگین، نه وجود مقررات بیش از حد و نه حتی شکست در جنگ دولت‌ها را از ریشه نمی‌لرزاند مگر وجود این باور که عامه مردم تصور کنند که حاکمان و مدیران دولتی به جای توجه به منفعت موکلان و عامه مردم به منفعت شخصی خویش می‌اندیشند". زمانی که باور به عدم پاسخگویی سازمان‌های دولتی میان مردم فراگیر شد و برای مدتی طولانی تداوم یافت عامه مردم نه تنها ایمان خود نسبت به دولتمردان را بلکه نسبت به خود نهاد دولت نیز از دست خواهند داد. آنچه حائز اهمیت است ایمان و وفاداری عامه مردم است. اگر عامه مردم به نهادهای دولتی و افراد منتخب و منتصب دولتی ایمان نداشته باشند در اجرای تصمیمات دشوار خصوصاً تصمیماتی که مستلزم ایثار و فداکاری است هم‌کاری نخواهند کرد. اگر کارکنان دولتی در تحقق اراده مردم مورد اعتمادند بروز رفتار منفعت طلبانه از سوی آنها اعتماد عمومی را مخدوش می‌سازد و منجر به از دست دادن ایمان عمومی به سازمان‌های دولتی و سپس خود دولت می‌شود. بنابراین می‌توان ادعا کرد برای اینکه کارکنان، مدیران و کارگزاران دولت نشان دهند که به منفعت عامه پایبندند باید پاسخ‌گویی را سرلوحه کار خویش قرار دهند. پس برای بازگرداندن اعتماد شهروندان به دولت، سازمان‌های دولتی باید پاسخگو باشند و بهترین راه برای پاسخگو به نظر رسیدن این است که حقیقتاً و در عمل پاسخگو باشند. (Denhardt, 1999: 279-292)

اهداف پاسخگویی

هدف پاسخگویی به معنای عام آن همان اطلاع شهروندان از «چرایی» و «چگونگی» تصمیمات و اقدامات مجریان و کارگزاران می‌باشد. طبق نظر آکوین پاسخگویی سه هدف عمده دارد (فقیهی، ۱۳۸۰: ۵۵):

پاسخگویی به عنوان ابزار کنترل دولت: اکثر دولت‌ها در شرایطی به سر می‌برند و حکومت می‌کنند که باید به تقاضاهای روزافزون شهروندان آگاه، شکل‌ها، گروه‌های ذینفع، نهضت‌های اجتماعی، مطبوعات و وسایل ارتباط جمعی پاسخگو باشند.

پاسخگویی به عنوان تضمین استفاده صحیح از منابع عمومی: مهم‌ترین جنبه پاسخگویی این است که مردم مطمئن شوند که کارگزاران در به کارگیری و استفاده بهینه منابع، از حدود قوانین موضوعه و ارزش‌های خدمات عمومی عدول نکرده‌اند. از این رو نمایندگان منتخب مردم در مجالس قانون گذاری بر نحوه کاربرد منابع ملی نظارت می‌کنند.

پاسخگویی ابزاری برای بهبود خدمات دولتی: نظارت بر قدرت و تضمین کاربرد صحیح منابع عمومی، اغلب جنبه‌های منفی و تنبیهی پاسخگویی را به ذهن تداعی می‌کنند. پاسخگویی به عنوان ابزار پیشرفت و بهبود مستمر خدمات به جنبه مثبت خدمات دولتی اشاره دارد. این جنبه از پاسخگویی نوعی فرایند یادگیری نیز تلقی می‌شود.

انواع پاسخگویی و راهکارهای آن

از نظر برخی اندیشمندان مهم ترین انواع پاسخگویی را می‌توان به صورت زیر طبقه‌بندی و تعریف کرد (دانایی فرد، ۱۳۸۲):

پاسخگویی قانونی: تا چه حد متصدیان امور عمومی از قوانین تبعیت می‌کنند.
پاسخگویی اخلاقی: میزان انطباق عملکرد متصدیان امور عمومی با موازین و اصول اخلاقی جامعه

پاسخگویی مالی: مصرف منابع پولی عمومی به اثربخش‌ترین روش
پاسخگویی عملکردی: میزان تحقق اهداف مورد نظر سیاستمداران منتخب و برآوردن

انتظارات در قلمرو خط‌مشی عمومی

پاسخگویی دموکراتیک: ارزش قائل بودن به ارزش‌ها و فرایندهای دموکراتیک
پاسخگویی سیاسی: ارائه پاسخ قانع‌کننده به سؤالات مطرح شده از طرف نمایندگان
مجلس، مطبوعات و ...

در جدول شماره ۲ برخی از انواع شناخته شده و مهم پاسخگویی و عمده‌ترین راهکارهای ارائه شده توسط هر یک از آنها به طور خلاصه مورد اشاره قرار گرفته است.

جدول ۲. انواع پاسخگویی و راهکارهای آن (دانایی فرد، ۱۳۸۲)

انواع / راه‌حل‌ها	کیفیت خدمات	مدیریت انتظارات	ایجاد سرمایه اجتماعی	مشارکت	پیوند مردم و مسئولان
اخلاقی	*	*	*		*
قانونی		*	*		*
مالی		*	*		*
دموکراتیک			*	*	*
سیاسی		*	*		*
عملکردی		*			*

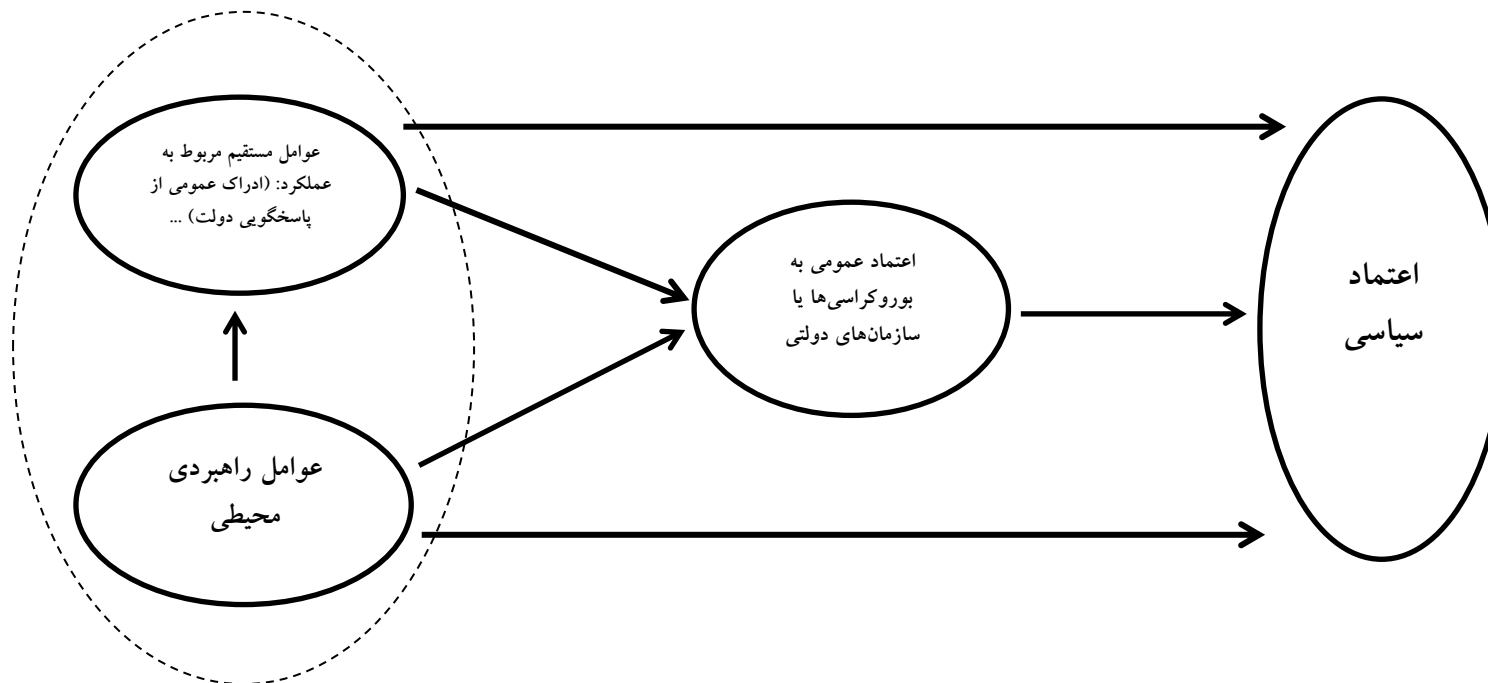
۵- ادراک عمومی از سطح پاسخگویی بر میزان اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی مؤثر است.

۶- ادراک عمومی از سطح پاسخگویی دولت بر میزان اعتماد سیاسی مؤثر است.

۷- سطح پاسخگویی از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی، بر میزان اعتماد سیاسی مؤثر است.

مدل مفهومی یا چارچوب نظری پژوهش

طرح زیر مدل مفهومی پژوهش حاضر را در قالب یک الگوی ترسیمی مشتمل بر چهار متغیر اصلی به تصویر کشیده و نحوه روابط میان این متغیرها را پیشنهاد می‌دهد.



نمودار ۱. الگوی مفهومی پژوهش

روش شناسی

تحقیق حاضر از نوع توصیفی و در پی آن است که تصویری مبتنی بر واقعیت را از چگونگی وضعیت موجود ارائه دهد. با عنایت به این که جامعه می‌تواند از نتایج این تحقیق در جهت بهبود نقاط ضعف احتمالی و تقویت نقاط قوت بهره‌برداری نماید، لذا این تحقیق در زمره تحقیقات کاربردی به حساب می‌آید. در عین حال پژوهش حاضر چارچوبی توسعه یافته و نظام‌مند برای عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی به دولت در کشور ایران طراحی و از این جهت به گسترش مرزهای دانش موجود در این حوزه کمک می‌نماید. ضمن آنکه برای نخستین بار مفاهیم اعتماد عمومی، پاسخگویی و عوامل راهبردی محیطی را در رابطه با یکدیگر و در کشور ایران مورد مطالعه قرار داده است. به طور خلاصه و با توجه به توضیحات ارائه شده این پژوهش به لحاظ ماهیت و نتیجه از نوع توسعه‌ای - کاربردی (الگوسازی) و از نظر روش مبتنی بر راهبرد پیمایش است. ساکنان شهر تهران جامعه آماری این پژوهش را تشکیل می‌دهند که نمونه آماری از میان آن انتخاب و پرسشنامه نهایی (حاصل از بررسی مبانی نظری و ادبیات تحقیق، تحقیقات صورت گرفته توسط سایر پژوهشگران و نیز اصلاحات صورت گرفته در پیل دلفی) در میان آنها توزیع شده است. لازم به توضیح است که در تحقیق حاضر به دلیل بزرگ بودن حجم جامعه آماری و نیز مشکلات پیش روی پژوهش‌گر نظیر عدم تمایل بسیاری از شهروندان و سازمان‌ها برای پاسخگویی به پرسشنامه‌های تحقیق (با توجه به نوع خاص سوالات و تنش‌های سیاسی-اجتماعی حاکم در بازه زمانی انجام پژوهش)، ترجیح داده شد تا از خوشه‌ها یا نمونه‌های قابل دسترسی استفاده شود. بدین ترتیب که پژوهشگر در طول تحقیق با تهیه فهرستی از نمونه‌های حاضر به همکاری در ساعات متفاوت کاری و به صورت اتفاقی به هر یک از محل‌های مربوط مراجعه و نسبت به توزیع پرسشنامه در میان افراد و سپس جمع‌آوری آن اقدام نموده است. ضمناً با استفاده از جدول مورگان اندازه نمونه آماری برای چنین حجمی از جامعه آماری حدود ۳۸۴ نفر به دست می‌آید که با حجم نمونه به دست آمده از طریق فرمول‌های آماری هنگامی که حجم جامعه آماری نامحدود باشد، مطابقت دارد. لذا بنای پژوهشگر بر آن بوده که تعداد پرسشنامه‌های مورد استناد در این پژوهش حداقل مذکور را پوشش دهد. در نهایت کار توزیع پرسشنامه‌ها توسط پژوهشگر تا جایی ادامه یافت که ۴۰۵ پرسشنامه

کامل و قابل استفاده از میان پرسشنامه‌های بازگشت داده شده از طرف نمونه‌ها جمع‌آوری گردید و کار تجزیه و تحلیل داده‌ها، نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها پژوهش با استفاده از آن‌ها صورت گرفت که مشروح نمونه‌ها، فراوانی و درصد فراوانی هر یک در جدول شماره ۳ آورده شده است:

جدول ۳. وضعیت نمونه‌ها

نمونه	فراوانی	درصد فراوانی
وزارت رفاه و تامین اجتماعی	۶۵	۱۶
شرکت‌های مسافرتی و حمل و نقل	۲۹	۷/۲
دانشجویان	۱۲۵	۳۰/۹
کارکنان آموزش و پرورش	۵۹	۱۴/۶
شرکت داروسازی شفا	۱۵	۳/۷
ستاد گروه بهمن	۱۳	۳/۲
شرکت بیمه ملت	۳۰	۷/۴
مراجعات مردمی به سازمان‌ها	۶۹	۱۷
جمع	۴۰۵	۱۰۰

از آنجا که روش تحقیق توصیفی - پیمایشی است به منظور گردآوری داده‌ها و اطلاعات میدانی از ابزارهای مصاحبه و پرسشنامه با سوالات بسته و باز استفاده شد. بدیهی است که ابزار اندازه‌گیری و سنجش در هر تحقیق باید از روایی و پایایی لازم برخوردار باشد تا محقق بتواند داده‌های متناسب با تحقیق را گردآوری نماید و پس از تجزیه و تحلیل این داده‌ها و آزمودن فرضیه‌ها پاسخی مناسب و درخور به سوالات تحقیق ارائه دهد. برای اطمینان از روایی ابزار سنجش روش‌های گوناگونی وجود دارند که در این تحقیق از دو روش بررسی روایی محتوا و روایی سازه استفاده گردید. به منظور اطمینان بیشتر از روایی محتوا در ابزار سنجش برخی اقدامات صورت گرفت که مهم‌ترین آن عبارتند از:

۱. مطالعه کتب و مقالات مربوط به موضوع تحقیق و تعیین اقلام اطلاعاتی لازم
۲. استفاده از نظرات افراد صاحب نظر و خبره
۳. استفاده از ابزار سنجش یا پرسشنامه‌های استاندارد که توسط صاحب نظران معتبر و نام‌آشنای مدیریت طراحی و پیش از این در تحقیقات مختلف روایی آن تایید شده

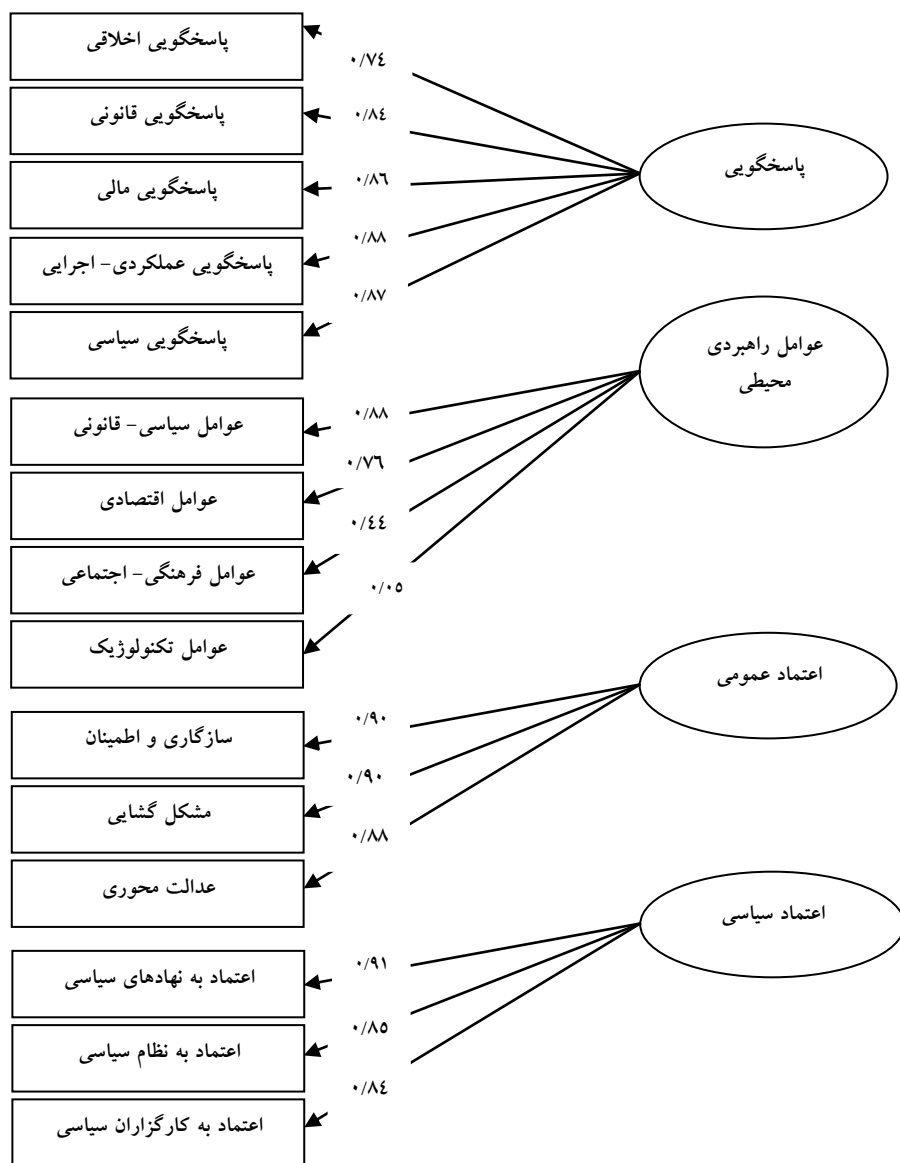
است.

۴. توزیع اولیه پرسشنامه بین گروه‌های نمونه و استفاده از بازخورها و نظرات اصلاحی آنها

۵. ارائه توضیحات لازم همراه با تحویل پرسشنامه به پاسخ دهندگان
شایان ذکر است که پس از طراحی اولیه مدل مفهومی تحقیق بر اساس مبانی نظری موجود، از اساتید، خبرگان، و صاحب‌نظران در حوزه‌های مربوط به پژوهش حاضر در قالب پنل دلفی و به منظور اطمینان بیشتر در مورد صحت و روایی چارچوب نظری کلی (مدل مفهومی)، ابعاد، مولفه‌ها و گویه‌های پژوهش بهره گرفته شد.

تحلیل عاملی تاییدی جهت بررسی روایی سازه

پیش از بررسی کلی مدل و اظهار نظر در مورد فرضیه‌های پژوهش به منظور بررسی روایی سازه تحلیل عاملی تاییدی انجام شد. در این قسمت، میزان صحت، دقت و شدت روابط بین ابعاد و شاخص‌های هر یک از متغیرهای چهارگانه تحقیق (ادراک عمومی از پاسخگویی دولت، عوامل راهبردی محیطی، اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی و اعتماد سیاسی) به صورت کلی ارزیابی گردید. نتایج این بررسی‌ها در قالب جدول‌ها و جدول‌هایی نشان داده شده‌اند که از این طریق بار عاملی هر شاخص همراه با مقادیر آماره t مربوط مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد.



جدول ۲. تحلیل عاملی تأییدی کلیه مولفه‌های پژوهش

جدول شماره ۲ نتایج تحلیل عاملی تأییدی کلیه مولفه‌های پژوهش را نشان می‌دهد. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، تمامی مولفه‌ها به غیر از مولفه عوامل فناورانه (با بار عاملی کمتر از ۰/۳)، در رابطه با متغیرهای مکنون تحقیق از بار عاملی قابل قبولی

برخورد دارند. بنابراین مولفه عوامل فناورانه با توجه به بار عاملی ضعیف آن ترجیحا از مدل پژوهش حذف می‌شود ولی روایی سازه در حالت کلی تایید می‌گردد. در رابطه با پایایی ابزار باید گفت که ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده از طریق نرم افزار SPSS برای پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش برای یک نمونه آزمایشی اولیه به تعداد ۳۵ نفر، بسیار مطلوب و در حدود ۹۷٪ به دست آمده است. بنابراین از آنجایی که میزان این ضریب برای پرسشنامه های موجود بیش از ۷۰ درصد به دست آمده است می‌توان پایایی ابزار را پذیرفت. نتایج به دست آمده برای آلفای کرونباخ در جدول شماره ۴ به تفکیک قابل رویت است.

جدول ۴. وضعیت پایایی ابزار سنجش

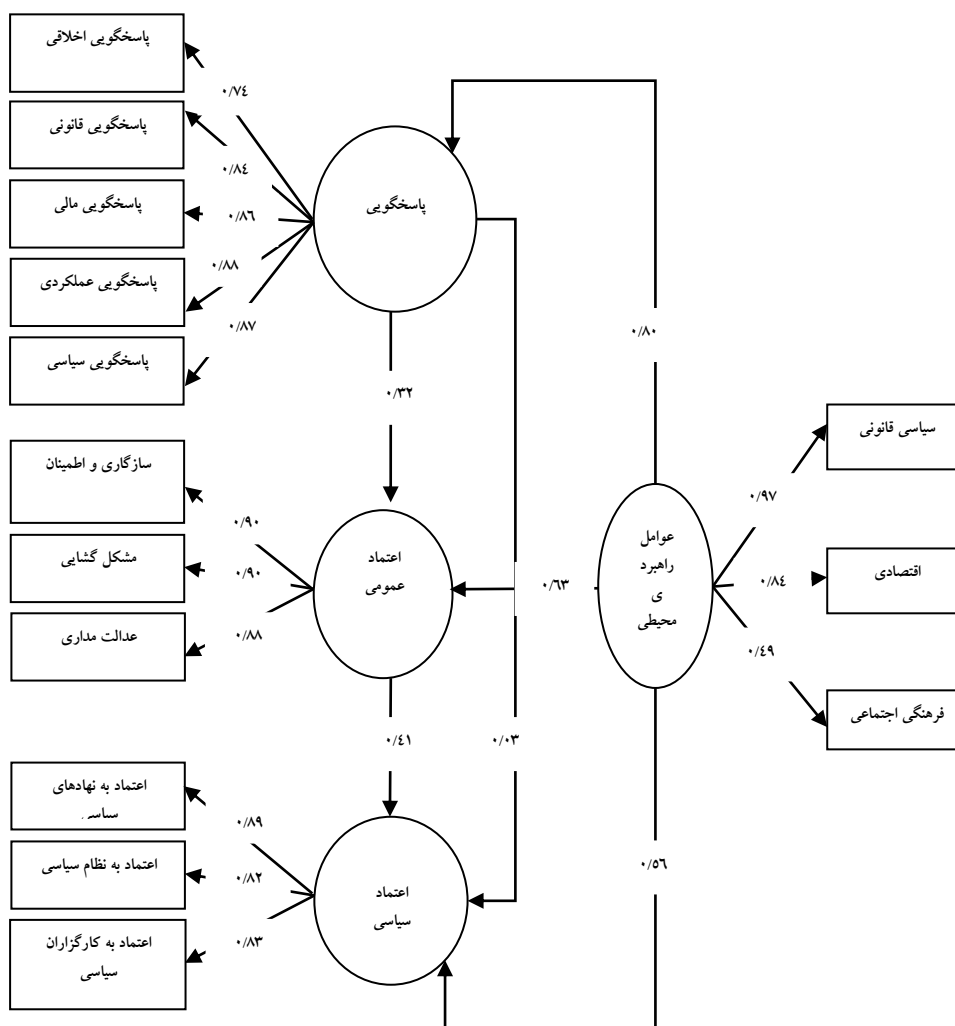
ردیف	مفاهیم	تعداد سؤال	α کرونباخ
۱	ادراک افراد از پاسخگویی دولت	۱۷	۰/۹۶
۲	عوامل راهبردی محیطی	۴۹	۰/۸۸
۳	اعتماد عمومی به دولت	۱۰	۰/۹۳
۴	اعتماد سیاسی	۲۴	۰/۹۶

در این پژوهش آزمون های آماری اصلی مورد استفاده برای تجزیه و تحلیل داده‌ها عبارتند از آزمون T برای مقایسه میانگین‌ها، آزمون رگرسیون برای سنجش و مقایسه تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل و... که در مجموع همگی با استفاده از نرم افزارهای آماری SPSS انجام گرفتند. هم چنین تحلیل عاملی تاییدی برای آزمون اعتبار اجزاء مدل به کمک نرم افزار لیزرل صورت پذیرفت. ضمناً از مدل معادلات ساختاری از نوع تحلیل مسیر در نرم‌افزار لیزرل برای آزمون و تایید نهایی کل مدل نیز استفاده شد.

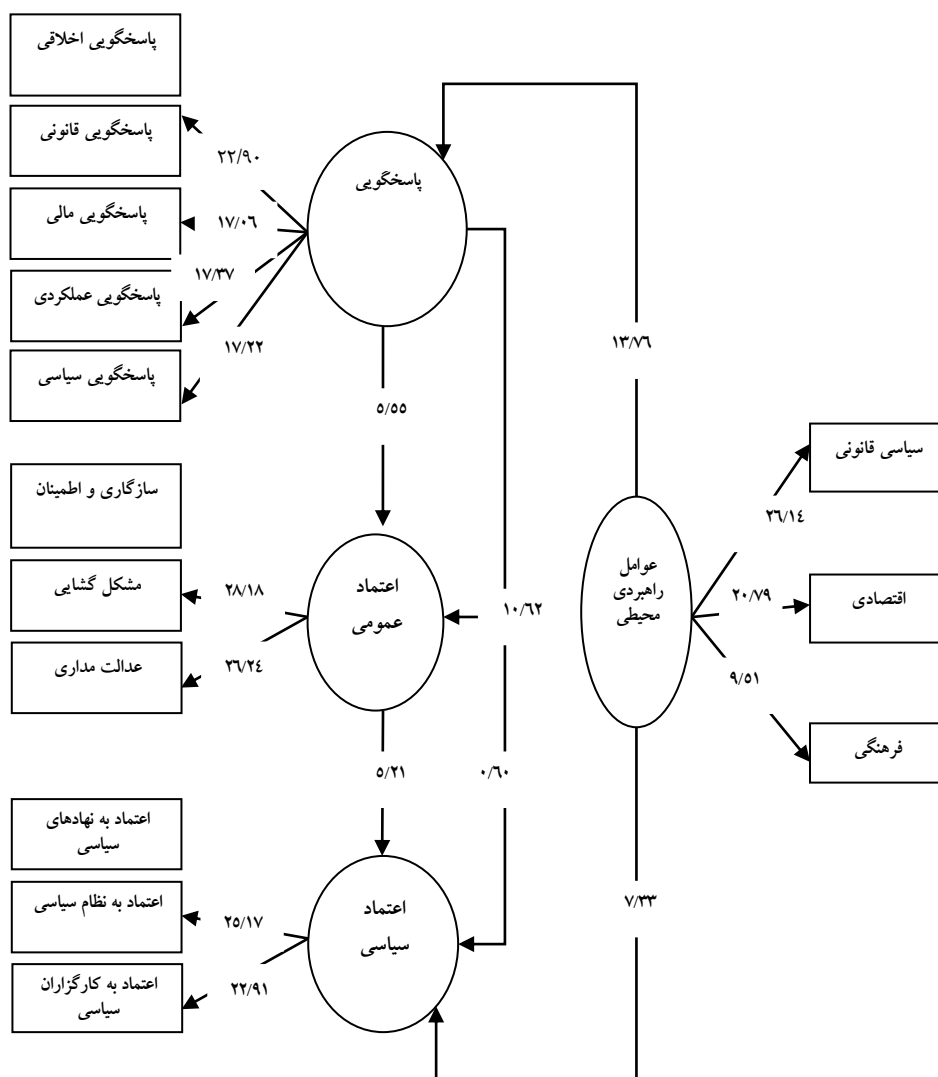
یافته‌های تحقیق

در این پژوهش تعداد ۸ فرضیه اصلی مطرح بوده است که برای آزمون آنها به تناسب نوع فرضیه و داده‌های گردآوری شده، از روش‌های آزمون تحلیل عاملی تاییدی (به عنوان مقدمه‌ای برای ترسیم مدل نهایی) و آزمون تحلیل مسیر (میزان ضریب مسیر و آماره T) برای بررسی میزان صحت فرضیات استفاده شده است. در اینجا پس از ارائه مدل معادلات ساختاری اصلاحی همراه با نمایش مقدار ضریب مسیر و آماره T

برای هر یک از مسیرهای اصلی مدل مزبور نتایج آزمون به ترتیب برای هر یک از فرضیه‌ها بیان می‌شود. بر اساس یافته‌های به دست آمده به جز فرضیه شماره ۴ بقیه فرضیات پژوهش تایید می‌شوند. ضرایب مسیر و مقادیر آماره T به ترتیب در جدول های شماره ۳ و ۴ نشان داده شده اند. جهت اطلاع بیشتر در جدول شماره ۵ نوع و مقدار شاخص‌های برازش در مدل معادلات ساختاری (به همراه مقدار محاسبه شده، مقدار مطلوب و نتیجه نهایی هر شاخص) به تفکیک ذکر شده اند. در جدول شماره ۶ نیز میزان ضریب مسیر و آماره t در هر یک از مسیرهای اصلی مدل نهایی آورده شده که از طریق آن در مورد تایید یا رد فرضیه های عمده تحقیق قضاوت خواهد شد.



نمودار ۳. مدل معادلات ساختاری (نمایش ضرایب مسیر در مدل نهایی)



نمودار ۴. آزمون فرضیات اصلی با توجه به مقادیر t (نمایش مقادیر آماره t در مدل نهایی)

جدول ۵. نمایش نوع و مقادیر شاخص‌های برازش در مدل معادلات ساختاری (لیزر)

نوع شاخص	نام شاخص	مقدار محاسبه شده	مقدار مطلوب (قابل قبول)	نتیجه
معیارهای برازش کل مدل	RMSEA	۰/۰۵۷	کمتر از ۰/۰۸	قابل قبول
	RMR استاندارد شده	۰/۰۲۶	کمتر از ۰/۰۵	قابل قبول
شاخص‌های برازش مطلق	GFI	۰/۹۵	بالاتر از ۰/۹۰	مطلوب
	AGFI	۰/۹۲	بالاتر از ۰/۹۰	مطلوب
شاخص‌های برازش نسبی	NFI	۰/۹۹	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
	NNFI	۰/۹۹	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
	CFI	۰/۹۹	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
	IFI	۰/۹۹	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
	RFI	۰/۹۹	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
برخی شاخص‌های مهم در تایید مدل	Chi-Square	۱۵۱/۳۱	-	-
	df	۶۵	-	-
	P-value	۰/۰۰	بزرگتر از ۰/۰۵	قابل اغماض
	RMSEA	۰/۰۵۷	کمتر از ۰/۰۸	قابل قبول
	Chi-Square/df	۲/۳۲	کوچک‌تر از ۴	قابل قبول

جدول ۶. میزان ضریب مسیر و آماره t در هر یک از مسیرهای اصلی مدل معادلات ساختاری

ردیف	مولفه‌های عوامل راهبردی	T Statistic	ضریب مسیر
۱	پاسخگویی به اعتماد سیاسی	۰/۶۰	۰/۰۳
۲	پاسخگویی به اعتماد عمومی	۵/۵۵	۰/۳۲
۳	اعتماد عمومی به اعتماد سیاسی	۵/۲۱	۰/۴۱
۴	عوامل راهبردی محیطی به پاسخگویی	۱۳/۷۶	۰/۸۰
۵	عوامل راهبردی محیطی به اعتماد عمومی	۱۰/۶۲	۰/۶۳
۶	عوامل راهبردی محیطی به اعتماد سیاسی	۷/۳۳	۰/۵۶

همان گونه که از نتایج مندرج در جداول فوق استنباط می‌شود شاخص‌های برازش مدل معادلات ساختاری (مشمول بر شاخص‌های برازش کل مدل، شاخص‌های برازش مطلق و شاخص‌های برازش نسبی) پس از انجام برخی اصلاحات جزئی در مدل اولیه در وضعیت نسبتاً مطلوبی قرار دارند. لذا انطباق الگوی کلی پژوهش با داده‌های

گردآوری شده در تحقیق حاضر رد نمی‌شود. هم چنین ملاحظه می‌شود که میزان RMSEA یا خطای دوم تقریب میانگین در حد قابل قبولی قرار دارد و مقدار محاسبه شده نسبت Chi-Square/df نیز نسبتاً مطلوب است. از همین رو می‌توان گفت مدل مفهومی تحقیق از برازندگی مناسبی برخوردار است. در نهایت با مطالعه جدول آخر مشخص است که به غیر از مسیر شماره ۱ در این جدول (مسیر تأثیر مستقیم متغیر مستقل پاسخگویی بر متغیر وابسته اعتماد سیاسی) در همه مسیرهای دیگر میزان ضریب مسیر بالای ۰/۳ و قدر مطلق آماره T نیز بیشتر از عدد ۲ می‌باشد. به این ترتیب به جز فرضیه اصلی شماره ۴ بقیه فرضیه‌های تحقیق تایید می‌شوند. هم چنین آزمون مدل ساختاری انجام شده روی الگوی مفهومی پژوهش و شاخص‌های آماری مورد محاسبه از قبیل شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص نرم شده برازندگی (NFI)، شاخص نرم نشده برازندگی (NNFI)، شاخص ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب (RMSEA)، شاخص ریشه میانگین مجذورات باقیمانده (RMR) و سایر شاخص‌ها حاکی از این است که داده‌های گردآوری شده از نمونه مورد مطالعه با الگوی مفهومی کلی پژوهش سازگاری و تناسب لازم را دارد. بنابراین، مدل مفهومی کلی پیشنهاد شده در این تحقیق، مورد تأیید قرار می‌گیرد (رد نمی‌شود).

تحلیل نتایج و پیشنهادهای پژوهش

در بخش قبلی ملاحظه شد که همه فرضیه‌ها به غیر از فرضیه شماره ۴ تایید شدند. به عبارت دیگر عامل پاسخگویی دولت و سازمان‌های دولتی عمدتاً به صورت غیرمستقیم و از مسیر افزایش یا کاهش میزان اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی می‌تواند بر متغیر وابسته اعتماد سیاسی تأثیر بگذارد. یعنی مسیر غیرمستقیم تأثیر گذاری نسبت به مسیر مستقیم اولویت دارد. با توجه به ادبیات پژوهش این نتیجه چندان هم دور از انتظار نیست و منطقی می‌نمایند و تا حدود زیادی با نتایج حاصل از تحقیقات دیگر در حوزه پاسخگویی و اعتماد عمومی نیز همخوانی دارد. زیرا پاسخگویی مطلوب و بهینه بوروکراسی‌های دولتی طبق نظر دنهارت افزایش اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های آن را در پی دارد و این مساله به نوبه خود عاملی مبنایی برای افزایش سطح اعتماد مردم به سیستم سیاسی کشور، دولتمردان و نهادهای واقع در

این سیستم است. تایید فرضیه دوم نیز موید نظرات دنهارت و دیگران در خصوص ارتباط معنادار پاسخگویی سازمان‌های دولتی از یک سو و ارتقای اعتماد عمومی از سوی دیگر است که البته این یافته در بسیاری از تحقیقات پیشین مربوط به این حوزه نیز مورد تاکید می‌باشد. تایید فرضیه ششم حاکی از ارتباط عمیق میان دو حوزه اداری و سیاسی است و در راستای نظرات افرادی همچون پل اپل بای و فرانک گودنو است که همواره بر ارتباط تنگاتنگ و در هم تنیدگی این دو حوزه تاکید داشته‌اند. به همین علت بدیهی به نظر می‌رسد که جلب اعتماد عمومی توسط سازمان‌های دولتی افزایش نسبی اعتماد سیاسی را به دنبال آورد. در نهایت تایید فرضیه‌های اول، سوم، پنجم و هشتم گویای این واقعیت است که افزون بر عوامل مربوط به تعامل مستقیم مردم و دولت (نظیر پاسخگویی و کارآمدی)، عوامل زمینه‌ای دیگری نیز در محیط فعالیت سازمان‌های دولتی و نهادهای سیاسی وجود دارند که به انحای مختلف بر تعیین سطح اعتماد سیاسی در یک جامعه اثر می‌گذارند (مانند سطح مشارکت و اعتماد اجتماعی و یا فعالیت‌های مثبت و منفی رسانه‌های دیداری و شنیداری). بنابراین یک مدل نسبتاً فراگیر در این حوزه ترجیحاً می‌بایست هر دو گروه از عوامل فوق را به طور هم‌زمان و به موازات یکدیگر مد نظر قرار دهد.

در مرور مبانی نظری تلویحاً به این نکته اشاره شد که مقوله اعتماد به دولت‌ها از ابعاد و جنبه‌های مختلف مورد نظر قرار گرفته و عوامل مؤثر بر آن دسته‌بندی شده است؛ اما با این وجود، مدل‌های رسمی اندازه‌گیری سطح اعتماد در سازمان‌ها و جوامع در عمل با محدودیت‌هایی مواجه هستند و یا دست کم نمی‌توان آنها را یک مدل نسبتاً جامع یا چارچوبی نظام‌مند به شمار آورد. برخی دیگر از الگوهای ارائه شده نیز حالت تجویزی دارند و واقعیت‌های موجود را آن گونه که باید و شاید در نظر نمی‌گیرند. به منظور رفع این کاستی، در پژوهش حاضر تلاش شد تا با نگاهی جامع به مفهوم اعتماد در بخش عمومی و در نظر گرفتن مبانی و ریشه‌هایی که این اعتماد بر آن‌ها استوار است، الگوی مفهومی و عملیاتی جدیدی ارائه شود که حتی المقدور مفهوم اعتماد عمومی را با نگاهی جامع‌تر از گذشته مد نظر قرار دهد که در بند قبل به آن اشاره کردیم.

با عنایت به تایید کلی مدل ارائه شده در این تحقیق، همان گونه که پیش‌بینی می‌شد

می‌توان نتیجه گرفت که در بررسی و تبیین مقوله اعتماد عمومی و عوامل مؤثر بر آن نباید صرفاً به عوامل مستقیم مرتبط با اعتماد عمومی نظر داشت. به بیان دیگر سال‌ها است که نظریه پردازان این حوزه عقیده دارند دولت‌های اثربخش، کارآمد، پاسخگو و دارای عملکرد خوب نسبت به جلب اعتماد عمومی در جامعه توفیق می‌یابند. در کنار این پژوهش‌ها تحقیقات دیگری نیز در حوزه اعتماد سیاسی مطرح شده‌اند و عوامل غیرمستقیمی همچون مشارکت سیاسی، اعتماد اجتماعی، رسانه‌های داخلی و خارجی و نظایر آن را به عنوان عناصر مؤثر بر اعتماد عمومی به دولت‌ها یا اعتماد سیاسی برشمرده‌اند (عواملی که گاهی ارتباط مستقیمی هم به نحوه عملکرد کنونی دولت‌ها ندارند و متاثر از مجموعه‌ای از عوامل داخلی و خارجی هستند که مجموعه دولت یکی از آنها به شمار می‌رود). در این تحقیق تلاش شد تا چارچوبی نسبتاً نظام مندتر از مجموعه تحقیقات گذشته ارائه گردد و ضمن ارائه یک طبقه بندی کلی و حتی المقدور جامع تر از تحقیقات قبلی، مجموعه عوامل مستقیم و غیرمستقیم تأثیرگذار بر اعتماد عمومی به دولت در قالب این الگو پوشش داده شوند. البته نگارندگان مدعی نیستند که این الگوی ناقص و کامل است ولی به نظر می‌رسد با تفکیک و دسته‌بندی صورت گرفته از عوامل مذکور هرگاه عامل جدیدی کشف شود که بتوان آن را مؤثر بر اعتماد عمومی قلمداد کرد می‌توان آن را در یکی از گروه‌ها یا طبقات مدل مذکور جای داد یا طبقه فرعی را برای آن گشود به گونه‌ای که ضمن حفظ چارچوب کلی مدل، اصلاحات لازم نیز در آن صورت پذیرد. به این ترتیب شاید بتوان گفت ضعفی که در برخی تحقیقات پیشین در حوزه اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی به چشم می‌خورد (عدم ارائه یک چارچوب کلی و منسجم برای عوامل تأثیرگذار بر اعتماد عمومی) در اینجا تا حدودی مورد توجه و اصلاح قرار گرفته است و در عین حال راه برای اصلاح و تعدیل الگوی مذکور در آینده نیز باز است. بنا بر آنچه که بیان شد می‌توان پیشنهاد کرد که در بررسی جامع‌الاطراف و نگاه همه‌سونگر به پدیده اعتماد نباید آن را تابع محض عملکرد دولت‌ها در نظر گرفت. این ایده قابل توجهی است که بر پایه آن واقع بینانه تر آن است که بگوییم احتمالاً ایجاد رضایت و اعتماد نسبی در شهروندان لزوماً تابع قدر مطلق عملکرد یک دولت نیست بلکه تابع نحوه ادراک شهروندان از عملکرد و پاسخگویی دولت و نحوه نگرش یا طرز تلقی آنان از شرایط

موجود در یک جامعه است! پس این ادراک علاوه بر عملکرد کنونی تا حدودی نیز تحت تأثیر مولفه‌های راهبردی محیطی است که دولت و سایر کنش‌گران در آن به فعالیت و تعامل با یکدیگر می‌پردازند. اگر این گونه باشد طرز تلقی یا برداشت یا دراک عمومی از میزان پاسخگویی دولت و آن چه که در حال انجام آن است چیزی فراتر از عملکرد صرف دولت‌ها در زمان حاضر است. این بدان معنا است که اگر دولت و سازمان‌های عمومی و یا در نگاهی بازتر یک نظام سیاسی بخواهد در یک چارچوب مشخص و تعریف شده و فارغ از عوامل محیطی هم چون زمینه‌های تاریخی، فرهنگی - اجتماعی، سیاسی و اقتصادی صرفاً با اتکا به بهبود عملکرد و کیفیت خدمات خود اعتماد عمومی را جلب نماید، احتمالاً با مشکلاتی مواجه خواهد شد و یا دست کم نمی‌تواند آن طور که شاید و باید اهداف خود را به طور کامل محقق سازد. البته عامل نحوه عملکرد و جوابگو بودن دولت‌ها نسبت به آن نیز بر اساس نتایج پژوهش حاضر هم چنان به عنوان یک مولفه کلیدی در تعیین سطح اعتماد مردم به دولت و نظام سیاسی می‌بایست مورد توجه جدی قرار گیرد؛ اما تحقیق صورت گرفته موبد این نکته است که بسته به شرایط، گاهی عوامل غیرمستقیم مؤثر بر اعتماد عمومی می‌توانند نقشی به مراتب تعیین کننده را در ایجاد، شکل دهی، کاهش و یا افزایش سطح اعتماد مردم به دولت و نظام سیاسی ایفا کنند. پس نباید از این نکته غفلت کرد که احتمالاً اعتماد عمومی به دولت تابع محض نحوه عملکرد دولت‌ها نیست بلکه سایر عوامل زمینه‌ای و محیطی نیز می‌توانند در این معادله ایفای نقش کنند. البته اینکه کدام عامل سهم، وزن یا تأثیر بیشتری دارد ممکن است بسته به نوع جامعه مورد مطالعه، شرایط زمانی و مکانی خاص، شرایط و اوضاع و احوال تاریخی، فرهنگ عمومی مردم متفاوت باشد اما مهم آن است که همواره این دو گروه از عوامل در کنار هم در نظر گرفته شوند اگر چه ممکن است تأثیر یک دسته قابل توجه و نقش عوامل دیگر کمرنگ‌تر باشد.

نکته دیگر حاصل از این پژوهش آن است که بر اساس آموزه‌های نظریه سیستم، دولت‌ها به عنوان یک کنش‌گر همواره با محیط عمومی خود در ارتباط نزدیک قرار دارند، با محیط پیرامونی تعامل می‌کنند بر آن تأثیر می‌گذارند و از آن تأثیر می‌پذیرند. بنابراین نباید عوامل محیطی دولت‌ها را به عنوان مولفه‌هایی غیر قابل دستیابی فرض کرد. به عبارت دیگر عاملی هم چون فرهنگ یا اقتصاد یا فضای عمومی سیاسی و

رسانه‌ای را نباید تماماً در کنترل دولت‌ها و نه تماماً خارج از حیطه اختیار و کنترل یا نفوذ آنها فرض کرد بلکه این مسأله‌ای نسبی و بینابینی است. طبعاً اگر در حوزه‌ای نظیر سیاست یا فرهنگ نقاط ضعف یا چالشی وجود دارد لازم است دولت توان مدیریتی و اجرایی خود را بسیج کند تا به صورت مستقیم یا غیرمستقیم حداکثر تأثیر ممکن را در جهت بهبود وضعیت موجود آن عامل بر جای گذارد. لذا اشراف کلی دولت به عوامل بستر ساز و زمینه‌ای مذکور از این جهت و به منظور برنامه‌ریزی‌های آتی در راستای مدیریت و بهسازی آن متغیرها حائز اهمیت شایان توجهی است. به همین علت پیشنهاد می‌شود دولت در جهت شناسایی و برنامه‌ریزی کوتاه مدت، میان مدت و بلندمدت برای تقویت عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی (و اعتماد سیاسی) و بهبود نسبی وضعیت عوامل زمینه‌ای تأثیرگذار بر اعتماد عمومی به دولت، اقدامات خود را متمرکز نماید. البته همان‌گونه که اشاره شد این امر در کنار بهینه‌سازی عوامل مستقیم مؤثر بر اعتماد عمومی هم چون پاسخگویی و کارآمدی بهترین نتیجه ممکن را عاید دولت خواهد ساخت.

پیشنهادهایی به سایر پژوهشگران

در این قسمت جهت استفاده پژوهشگرانی که احتمالاً در آینده در مورد موضوع اعتماد عمومی یا موضوعات مربوط به آن پا به عرصه تحقیق و پژوهش می‌گذارند پیشنهادهایی به عنوان زمینه پژوهش مطرح می‌شود:

۱. طراحی و آزمون سایر مدل‌های مطرح شده در حوزه اعتماد سیاسی و اعتماد عمومی خصوصاً مدل‌هایی که عمدتاً در سال‌های اخیر به جامعه علمی معرفی شده‌اند و مقایسه آنها با الگوی ارائه شده در این پژوهش به منظور غنی‌تر ساختن ادبیات کنونی تحقیق.
۲. مطالعه تطبیقی اعتماد عمومی به دولت یا اعتماد سیاسی در کشورهای مختلف یا مناطق یا شهرهای مختلف یک کشور (از جمله کشور ایران) و یافتن علل و عواملی ایجاد کننده تفاوت‌های احتمالی.
۳. بررسی سایر عوامل احتمالی مؤثر در افزایش یا کاهش اعتماد عمومی و تکمیل یا اصلاح مدل ارائه شده در این پژوهش (برای مثال وارد ساختن عواملی نظیر کارایی،

اثربخشی و عملکرد در کنار عامل پاسخگویی و تأثیر میزان و نحوه اثر آنها یا بررسی در مورد دیگر عوامل راهبردی محیطی و تکمیل و اصلاح طبقه بندی صورت گرفته در خصوص این عوامل).

۴. شناسایی و کنترل متغیرهای مداخله‌گر، فرعی یا مزاحم که در روند انجام چنین تحقیقی خلل وارد می‌آورند و استفاده از تدابیر خاص برای کنترل این گونه متغیرها.

۵. تحقیق حاضر با استفاده از روش‌های کمی و به طور مشخص پیمایش انجام شده است. به پژوهشگران آینده توصیه می‌شود با بهره‌گیری از روش‌های کیفی نظیر مصاحبه عمیق، مشاهده مشارکتی، تحلیل محتوا، مطالعه موردی، تحقیق داده بنیان یا سایر روش‌های مربوط چنین تحقیقی را انجام دهند و ضمن ارائه الگوهای جدیدتر نتایج حاصل از تحقیقات مذکور را با نتایج به دست آمده از این تحقیق و تحقیقات پیشین مقایسه نمایند.

۶. جلب همکاری موسسات یا نهادهای حامی چنین پژوهش‌هایی به منظور گسترش و تنوع بخشیدن به دامنه جامعه و نمونه آماری به گونه‌ای که پژوهشگران آینده بتوانند از روش‌های نمونه‌گیری دقیق‌تر و فراگیرتر و با حجم بیشتر و قابلیت اطمینان بالاتری بهره‌گیری نمایند تا قابلیت تعمیم یافته‌ها در سطح کشور افزایش یابد.

منابع و مأخذ

۱. خانزاده، زینب (۱۳۸۷)؛ "رابطه بین اعتماد عمومی و پاسخگویی"؛ پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی
۲. دانایی فرد، حسن، الوانی، سیدمهدی (۱۳۸۰)؛ "مدیریت دولتی و اعتماد عمومی"؛ فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۵۵: ص ۲۷-۵
۳. دانایی فرد، حسن (۱۳۸۲)؛ "اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی"؛ پایان نامه دوره دکتری دانشگاه علامه طباطبایی
۴. دانایی فرد، حسن (۱۳۸۲)؛ "تئوری عامه در مدیریت دولتی، پیش شرط‌های تدوین تئوری"؛ فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۳۵-۳۶
۵. فقیهی، ابوالحسن، (۱۳۸۰)؛ "نظام‌های پاسخگویی در بخش دولتی-دیدگاه تطبیقی"؛ فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۴۴
6. Alesina, Alberto, and Romain Wacziarg, (2000), "**The Economics of Civic Trust**", In *Disaffected Democracies. What's Troubling the Trilateral Countries?* Edited by S. J. Pharr and R. D. Putnam. New Jersey: Princeton University Press
7. Almond, Gabriel and Sidney, Verba, (1963), **The Civic culture: Political Attitude and Democracy in Five Nations**, Newbury Park: Sage Publication
8. Anderson, Christopher J., and Christine A. Guillory. (1997), "**Political Institutions and Satisfaction with Democracy: A Cross-National Analysis of Consensus and Majoritarian Systems**". *American Political Science Review* 91 (1): 66-81
9. Bhattacharya, R. & T.M. Devinney, (1998), "**A Formal Model of Trust Based on Outcomes**", *Academy of Management Review*; Vol. 23, Issue 3
10. Burg, A, (2005), "**Creating trust? A critical perspective on trust-enhancing efforts in public services**" *Public performance & Management review*.Vol.28 No.4
11. Denhardt, Robert. B, (1999), "**the future of public administration**", *public administration & management: an interactive journal*, 4(2): pp 279-292
12. Fukuyama, f, 1995, **Trust: The Social Virtuous and the Creation of Prosperity**, New York: The Free Press
13. Gordon, M.T., (2000), "**Public trust in government: the USA media as an agent of accountability**", *International review of administration science*, 66, pp.279-310
14. Huntington, Samuel P. 1968, **Political Order in Changing Societies**, New Haven: Yale University Press.
15. Hetherington, Marc J. 1998. "**The Political Relevance of Political Trust**" *American Political Science Review* 92: 791-808.
16. Larson, Larsake, (2007), "**Public trust in the PR industry and its actors**" *Journal of Communication Management* Vol.11 No.3 pp.222-234
17. Luhman, N. (1979) "**Trust and power**", New York, John willey
18. March, J. G. & J. P. Olsen (1989), "**Rediscovering Institutions: the**

Organizational Basis of Politics"; New York: free Press

19. Neustadt, R. E. (1997), "The politics of mistrust", in I. S. Nye, P. D. Zelikow, & D. C. King (Eds.), *Why people don't trust government* (pp. 179-201). Cambridge, MA: Harvard University Press
20. Nye, Joseph, 1967, "Corruption and Political Development: A Cost-Benefit Analysis", *American Political Science Review* 61: 417-427
21. Nyhan, R.C. (2000), "**Changing the paradigm: trust and its role in public sector organizations**", *American Review of Public Administration*, Vol. 30 No. 1, pp. 87-109.
22. Nyhan, R.C. and Marlowe, H.A. (1997), "**Development and psychometric properties of the organizational trust inventory**", *Evaluation Review*, Vol. 21 No. 5, pp. 614-35.
23. Rooter, J.B. (1967). "**A new scale for the measurement of interpersonal trust**", *Journal of personality* 35, 651-665
24. Sabine T. Koeszegi, (2004), "**Trust-building strategies in inter-organizational negotiations**" *Journal of Managerial Psychology* Vol .19 No.6 pp.640-660
25. Zucker .L.G, (1989). "**Production of trust; Institutional Resources of Economic Structure**", *Research in Organizational Behavior*, 8, 53-111