

اسلامی  
اسلامی  
اسلامی

## عوامل زمینه‌ای موثر بر اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی

محمدرضا جابرا نصاری<sup>۱</sup>

رضا نجف‌بیگی<sup>۲\*</sup>

سید مهدی الوانی<sup>۳</sup>

### چکیده

اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. بدون اعتماد عمومی افراد نسبت به یکدیگر، جامعه تجزیه می‌شود. اعتماد عمومی از ملزومات اساسی پیشرفت هر جامعه و زمینه‌ساز موفقیت دولت‌ها است. اعتماد منجر به بروز رفتارهای مشارکتی و کاهش تعارض و همچنین کاهش هزینه انجام کار می‌شود. کارکرد اثربخش سازمان‌ها در جامعه به میزان اعتماد مردم به این سازمان‌ها بستگی دارد. اگر اعتماد شهروندان از بین برود، کارکنان بخش دولتی در انجام دادن وظایفشان با دشواری‌های بیشتری مواجه می‌شوند. همچنین با افول اعتماد عمومی، مشارکت عموم مردم در فرایندهای سیاسی خط‌مشی‌گذاری کاهش خواهد یافت. کاهش اعتماد شهروندان به دولت و نهادهای دولتی از بحران‌های جهان امروز است. یکی از اساسی‌ترین چالش‌های فراروی مدیریت دولتی، چگونگی حفظ و ارتقاء اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی است. تحقیق حاضر با هدف شناسایی عوامل زمینه‌ای موثر بر اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی با روش توصیفی-تحلیلی انجام شده است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که عواملی نظیر: اعتماد به دولت، اوضاع اقتصاد، رسانه‌ها، صنعتی شدن، جرم و جنایات و مدیریت دولتی نوین، اگر چه در اختیار سازمان‌های دولتی نیستند، اما بستر اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی را شکل می‌دهند.

**واژه‌های کلیدی:** اعتماد عمومی، اعتماد به دولت، اقتصاد، رسانه، جرم و جنایت، صنعتی شدن

۱. دانشجوی دکتری گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران.

[rezanajafbagy2@gmail.com](mailto:rezanajafbagy2@gmail.com)

۲. استاد گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران. (نویسنده مسئول).

۳. استاد مدعو گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران.

## مقدمه

اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد مبادلات را در زمینه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی سرعت می‌بخشد. در فضای مبتنی بر اعتماد ابزارهایی مانند زور و اجبار برای تضمین دادوستدها کارایی خود را از دست می‌دهند و در عوض قصد افراد برای بازپرداخت‌ها و اعتقاد به درستکاری افزایش پیدا می‌کند. 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 یکی از اهداف مهمی است که نخبگان و اداره‌کنندگان در صدد دستیابی به آن هستند (منوریان و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۵۷). همچنین اعتماد یک عامل حیاتی و ضروری برای موفقیت‌های فردی و سازمانی است (دانایی‌فرد و همکاران، ۲۰۱۰: ۳۰). اعتماد باعث افزایش نظم، ثبات و قابلیت پیش‌بینی آینده می‌شود (شفریتز و راسل، ۱۳۸۶، ۱۱۲). به گفته فوکویاما اعتماد عمومی مهم است، زیرا کارکرد اثربخش سازمان‌ها در جامعه به میزان اعتماد مردم به این سازمان‌ها بستگی دارد (ترول و همکاران، ۲۰۰۹: ۲۹۱). برخی از صاحب‌نظران مدعی‌اند اعتماد نوعی سازوکار انسجام‌دهنده است که وحدت را در سیستم‌های اجتماعی ایجاد و حفظ می‌کند و به مثابه پدیده‌ای است تسهیل‌گر که باعث بهره‌وری بیشتر سازمان‌ها می‌شود. اعتماد عامل بسیار مهمی در کارایی و اثربخشی هر گروه اجتماعی است و همچنین در همکاری و تعارض، ارضاء نیازها، مشارکت، ارتباطات، استرس و تحلیل رفتگی و قراردادهای اجتماعی عاملی مهم به شمار می‌آید (دانایی‌فرد، ۱۳۸۲: ۴). وقتی اعتماد شهروندان از بین برود، کارکنان بخش دولتی در انجام دادن وظایفشان با دشواری‌های بیشتری مواجه می‌شوند (دانایی‌فرد، ۱۳۸۷: ۷۶). همچنین با افول اعتماد عمومی، مشارکت عموم مردم در فرایندهای سیاسی خط‌مشی‌گذاری کاهش خواهد یافت (کاونف، ۱۹۹۷: ۳۰). اگر عامه مردم به نهادهای دولتی و افراد منتخب و منصوب دولتی اعتماد نداشته باشند، در اجرای تصمیم‌های دشوار، خصوصاً تصمیم‌هایی که مستلزم ایثار و فداکاری است، همکاری نخواهند کرد (دانایی‌فرد، ۱۳۸۷: ۸۵).

کاهش اعتماد شهروندان به دولت و نهادهای دولتی از بحران‌های جهان امروز است. وقایع و رخداد‌های مختلف وضعیتی را بوجود آورده است که اطمینان به رسانه‌های جمعی، نهادهای کارگری، موسسات تجاری و کارگزاران دولتی به شدت کاهش یافته است و نوعی سوءظن در روابط شهروندان با این نهادها بوجود آمده است (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰: ۲۹۱-۲۹۰). اگر مردم نسبت به سازمان‌ها و مدیران دولتی بی‌اعتماد باشند، بی‌تفاوتی نسبت به خط‌مشی‌گذاری نمود پیدا خواهد کرد. تاریخ نشان می‌دهد که عدم اعتماد مردمی نسبت به سازمان‌ها و نهادهای دولتی در گذر زمان به برچیدن بسیاری از نظام‌های حکومتی منجر شده است، از این رو مشروعیت سازمان‌های دولتی با مشروعیت نظام سیاسی گره خورده است. بنابراین به علت پیوند تنگاتنگ اعتماد مردمی نسبت به سازمان‌های دولتی با توفیق و اثربخشی نظام سیاسی، تقویت اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی (مانند همه‌جا) در ایران نیز امری مهم و ضروری است، خصوصاً که در نظام جمهوری اسلامی ایران، شهروندان (طبق بندهای ۲ و ۸ و ۹ و ۱۴ اصل سوم قانون اساسی) از جایگاه رفیعی برخوردارند و سیاست‌های نظام در راستای جذب و مشارکت حداکثری مردم است. باید توجه داشت که عدم اعتماد شهروندان به سازمان‌های دولتی، منجر به کم‌رنگ شدن حضورشان در عرصه‌های سیاسی، اقتصادی و اجتماعی خواهد شد، زیرا عدم رضایت مردم از سازمان‌های دولتی موجب تسری بی‌اعتمادی به نظام سیاسی می‌شود که پیامد آن بی‌تفاوتی شهروندان نسبت به همراهی نظام سیاسی در صحنه‌های ملی و بین‌المللی خواهد بود. مطالعه‌ای بر پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد در بسیاری از کشورها اعتماد عمومی به بخش عمومی کاهش یافته است. دهه‌ی ۱۹۸۰ سرآغاز افول خدمات دولتی، یعنی کاهش بودجه‌ها، کاهش بهره‌وری، کاهش کیفیت خدمات و کاهش شهرت خدمات دولتی می‌باشد (شفریتز و راسل، ۱۳۸۶: ۲۴۷). طی دهه‌ی ۸۰ تا ۹۰، میزان اعتماد در روابط از سطح بالا به سطح پایین نزول کرده است (شفریتز و راسل، ۱۳۸۶: ۱۱۹). تحولاتی که از دهه ۱۹۸۰ در عرصه اقتصادی و به تبع اداره امور دولتی در دنیا رخ داده است، منجر به ادبیات جدید در عرصه مدیریت دولتی شده و مفاهیمی چون خصوصی‌سازی و مدیریت‌گرایی را حاکم نموده است. ایران نیز با چند سال تأخیر در مسیر این تحولات با رویکردی متفاوت گام نهاد. به همین منظور سیاست‌های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی در جهت تحول

اقتصادی ابلاغ گردید. از آنجا که تحول اقتصادی مستلزم تغییر است و این تغییر در مقطع اجرا با فشارهای مالی و نیاز به تغییر الگوهای رفتار مصرفی مردم همراه است و اجرای موفق، مستلزم همکاری، ایثار و فداکاری مردم است لذا سطح بالای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی و دولت، بیش از پیش ضرورت دارد. براین اساس می‌توان ادعا نمود یکی از مهم‌ترین چالش‌های فراروی مدیریت دولتی، مقوله چگونگی حفظ و ارتقاء اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی است.

## ۱- مفهوم اعتماد و اعتماد عمومی:

به اعتقاد بیگن، مفهوم اعتماد دارای دو بخش مجزا می‌باشد: الف) معتبر بودن و قابل قبول بودن (ب) خیرخواهی (الوانی و همکاران، ۱۳۸۵: ۳). ما به دیگران اعتماد می‌کنیم تا منافع مان را در نظر بگیرند. اگر این افراد صرفاً منفعت طلب باشند این حالت نسبت به آنها شکل نمی‌گیرد؛ لذا اگر طرف مورد اعتماد فقط نفع شخصی خود را ببیند، اعتماد مفهومی پیدا نمی‌کند. به زعم مارچ و السن، ایده محوری اعتماد این است که اعتماد بر نوعی انتظار استوار است. تخطی از این انتظارات، اعتماد را مخدوش می‌سازد، اما ضرورتاً بی‌اعتمادی ایجاد نمی‌کند. به اعتقاد ذاکر بی‌اعتمادی وقتی ایجاد می‌شود که بدگمانی بروز می‌کند و در نتیجه بی‌توجهی به برخی از انتظارات در یک مبادله دو طرفه، احتمالاً به دیگر مبادلات تعمیم داده می‌شود (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰ الف: ۸). بنابراین 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 نماید. این تعریف، تعریف کاملی به شمار می‌رود زیرا:

الف) در محیطی که عدم اطمینان وجود دارد، شکل می‌گیرد.

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

ج) میزانی از اعتماد به طور مستقیم به میزانی از انتظارات، پیوند می‌خورد.

د) مستلزم دو یا چند طرف است.

ه) به نتایج مطلوب مرتبط می‌شود، نه نتایج منفی. (الوانی و همکاران، ۱۳۸۵: ۳)

بر همین اساس، اعتماد عمومی نیز باور مردم نسبت به رفتارها و اقدامات خاصی است که انتظار دارند از دولت ببینند (شهبازی و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۶). وقتی سخن از اعتماد عمومی به میان می‌آید بدین معنی است که عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان‌های دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه که در این تعامل نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام امور در سازمان‌های دولتی وجود دارد، به انتظارات آنها پاسخ دهند. به عبارت دیگر، اعتماد عمومی یعنی انتظار عموم از دریافت مثبت پاسخ به خواسته‌هایشان از طرف متولیان امور عمومی. لذا اعتماد به عنوان مبنایی برای نظم اجتماعی در رشته‌ها و سطوح تحصیلی مختلف راه یافته است و یکی از محورهای اصلی نظریه‌های دولت و نظریه‌های سازمان دولتی در مدیریت دولتی است (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰ الف: ۹).

اعتماد عمومی ماهیتی جامعه‌شناختی داشته و می‌توان آن را در عرصه‌های اقتصادی، سیاسی و فرهنگی جامعه رصد کرد. اعتماد عمومی حاصل باور افراد به توانمندی آنان در اثرگذاری بر فراگرد توسعه سیاسی و تصور آنان از مراتب پاسخگویی و حساب پس‌دهی دولت است (منوریان و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۵۸).

## ۲- ابعاد اعتماد عمومی:

برخی از محققین، اعتماد را در سه شکل مورد بحث قرار داده‌اند:

الف) اعتماد بنیادین: نگرشی است نسبت به خود و دنیای پیرامون که رفتار و اعمال ما را متأثر می‌سازد و موجب تقویت این فکر می‌گردد که افراد و امور جهان قابل اعتماد هستند و بر استمرار و ثبات آن صحنه می‌گذارد. به اعتقاد اریکسون، اعتماد بنیادین در مراحل اولیه زندگی انسان (شیرخوارگی) شکل می‌گیرد. اعتماد بنیادی ما را به مفهومی رهنمون می‌سازد که آنتونی گیدنز از آن

تحت عنوان امنیت هستی شناختی یاد می‌کند و منظور از امنیت هستی شناختی، اطمینانی است که اغلب موجودات انسانی از پیوستگی و استمرار هویت خود و محیط‌های اجتماعی و مادی اطراف خود دارند. آن چه مهم است پاسخگویی به سوالاتی از این قبیل می‌باشد: آیا واقعاً من وجود دارم؟ آیا من امروز همان کسی هستم که دیروز بودم؟ بنابراین به اعتقاد گیدنز منشاء امنیت در افراد بالغ در همه زمان‌ها، در تجربیات دوران کودکی نهفته است و عامل اصلی آن برای اکثریت افراد و در تمامی جوامع مادر می‌باشد (امیر کافی، ۱۳۸۰: ۱۴).

**ب) اعتماد بین شخصی:** اعتماد بین شخصی شکل دیگری از اعتماد است که در روابط چهره‌به‌چهره خود را نشان می‌دهد. این شکل از اعتماد، موانع ارتباطی را مرتفع می‌سازد و با کاستن از حالت دفاعی، بسیاری از تعاملات موثر را موجب می‌شود. اعتماد بین شخصی حوزه‌ای از تعاملات میان دوستان، همکاران و همچنین اعتماد میان رئیس و کارمند، سرپرست و کارگر، معلم و شاگرد، فروشنده و مشتری، پزشک و بیمار و... را در بر می‌گیرد. در این نوع اعتماد حداقل دو نفر حضور دارند؛ اعتماد کننده و اعتماد شونده. در این رابطه اعتماد شونده می‌تواند واکنش‌های متفاوتی از خود نشان دهد که می‌توان آن‌ها را به دو دسته کلی تقسیم نمود: واکنش‌های منفی و واکنش‌های مثبت. بنابراین هنگامی فرد اعتماد می‌کند که احتمال انجام واکنش‌های مثبت بیشتر از واکنش‌های منفی باشد. در واقع در این عمل اعتماد کننده نشان می‌دهد که در ایجاد اعتماد بین شخصی، روابط اجتماعی نقش اساسی ایفا می‌نماید. در واقع اعتماد بین شخصی در روابط و تعاملات اجتماعی معنا پیدا می‌کند، توسعه می‌یابد و تقویت می‌شود. به طور کلی در روابط و مبادلات میان کنش‌گران، احساسات مثبت ایجاد می‌شود و تولید و بازتولید احساسات مثبت نیز در روابط میان کنش‌گران، همبستگی اجتماعی (روابط قوی عاطفی) ایجاد می‌کند. در چنین شرایطی کنش‌گران در کنار یکدیگر احساس امنیت می‌کنند. درک همبستگی و امنیت، تعهد بیشتر به رابطه را در پی دارد. کنش‌گران در چنین شرایطی تنها به فکر منافع خودشان نیستند بلکه رفاه سایرین را نیز مورد توجه قرار می‌دهند. این احساس دگرخواهی خود موجب تقویت امنیت، تعهد و مقبولیت اجتماعی (عزت، احترام و...) می‌شود. پس کیفیت و نوع رابطه اجتماعی (ابزاری یا اظهاری بودن) و همچنین میزان گستره روابط اجتماعی که از آن تحت عنوان سرمایه اجتماعی یاد می‌شود در ایجاد و تقویت اعتماد بین شخصی تاثیر به‌سزایی دارد (خانباشی، ۱۳۹۰: ۳۰-۲۹).

**ج) اعتماد عام یا تعمیم یافته:** اعتماد عام یا تعمیم یافته را می‌توان داشتن حسن ظن نسبت به افراد جامعه، جدای از تعلق آنان به گروه‌های قومی و قبیله‌ای تعریف نمود. تعریف فوق بیانگر چند نکته اساسی است:

- ۱) اعتماد تعمیم یافته فقط به افرادی که با هم تعامل دارند و روابط چهره‌به‌چهره برقرار می‌سازند محدود نمی‌شود.
- ۲) اعتماد تعمیم یافته حوزه‌ای از کسانی را که با ما تعامل دارند یا بالقوه می‌توانند تعامل داشته باشند در بر می‌گیرد.
- ۳) اعتماد تعمیم یافته مرزهای خانوادگی، همسایگی، قومی و محلی را درمی‌نوردد و در سطح ملی گسترش می‌یابد.
- ۴) اعتماد تعمیم یافته پدیده‌ای نسبتاً جدید است که همراه با شکل‌گیری دولت‌های مدرن یا دولت - ملت مطرح می‌شود. به این ترتیب اعتماد تعمیم یافته لازمه همکاری و مشارکت میلیون‌ها شهروندی است که جوامع پیچیده و مدرن امروزی را تشکیل می‌دهند (امیر کافی، ۱۳۸۰: ۱۸).

### ۳- اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی و عوامل زمینه‌ای مرتبط با آن:

عوامل موثر بر اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی را می‌توان به دو دسته تقسیم نمود. دسته اول عوامل نظری: پاسخگویی عمومی، امکان مشارکت عموم در تصمیمات، کیفیت خدمات، سلامت اداری، شفافیت، رعایت اخلاقیات و عدالت که تصویر ذهنی شهروندان از یک سازمان دولتی را شکل می‌دهند و مستقیم در اختیار سازمان‌های دولتی هستند. دسته دوم عوامل زمینه‌ای هستند که اعتماد عمومی به سازمان دولتی را تحت الشعاع خود قرار می‌دهند. در ذیل به برخی از مهم‌ترین این عوامل اشاره می‌شود:

## الف) اعتماد به دولت

گاهی اوقات بی‌اعتمادی نسبت به دولت منجر به بی‌اعتمادی به سازمان‌های دولتی می‌شود، یعنی چون مردم به دولت اعتماد ندارند، به سازمان‌های خدمات عمومی نیز اعتماد ندارند. گودسل (۱۹۹۴) دریافت که شهروندان به دولت به عنوان یک کلیت، نگرش منفی دارند. نیوتن و نوریس (۱۹۹۹) بر اساس تحقیق خود نتیجه‌گیری کردند که نوعی مرض بدبینی خاص نسبت به دولت و سیاست‌ها وجود دارد. بنابراین فرهنگ پدیده بی‌اعتمادی، مردم را نسبت به سازمان‌های دولتی منفی‌نگر می‌سازد. نه به علت عملکرد این سازمان‌ها، بلکه به علت این که، این سازمان‌ها دولتی‌اند، پس می‌توان نتیجه‌گیری کرد که بی‌اعتمادی شهروندان به دولت با اعتماد به نظام خدمات عمومی به دو صورت ارتباط دارد. اول: مردم به دولت اعتماد ندارند چون نظام خدمات عمومی عملکرد خوبی ندارد. دوم: بی‌اعتمادی به دولت ناشی از وجود فرهنگ بی‌اعتمادی در جامعه است، لذا با فرض رضایت شهروندان از نظام خدمات عمومی، بی‌اعتمادی به دولت، اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی را تعدیل می‌کند (دانایی فرد، ۱۳۸۲: ۷۷-۷۵).

## ب) اقتصاد

شهروندان تا زمانی به نهادهای حکومتی و سازمان‌های دولتی اعتماد می‌کنند که نظام اقتصادی در حالت کلی از وضعیت مساعدی برخوردار باشد. مردم خواسته یا ناخواسته شرایط عمومی حاکم بر اقتصاد ملی را با میزان قابلیت‌ها و نحوه عملکرد دولت مرتبط می‌سازند. اگرچه نمی‌توان صرفاً یک عامل را در این زمینه مؤثر دانست اما در ذهن مردم عمدتاً چنین رابطه‌ای برقرار می‌شود، چراکه به‌طور طبیعی مجموعه دولت یکی از عوامل بسیار مهم مؤثر بر وضعیت کلی اقتصاد کشور به شمار می‌رود. لیستاک و ویبرگ عقیده دارند که سطح اطمینان به دولت با میزان بیکاری در اروپای غربی رابطه منفی یا معکوس دارد. در تحقیق دیگری، نتایج بدست آمده بیان‌گر آن است که دست کم در دموکراسی‌های در حال توسعه و در میان آن دسته از پاسخ‌دهندگان که اوضاع اقتصادی جامعه یا خودشان را خوب ارزیابی می‌کنند، سطوح اعتماد بالاتر است. کاتربرگ و مورنو (۲۰۰۵) نیز در مقایسه تحلیلی دموکراسی‌های نوظهور و قدیمی‌تر دریافتند که میزان رضایت مالی افراد به‌طور مثبت و تا حد زیادی با سطح اعتماد آن‌ها رابطه دارد. باید توجه داشت که اگرچه اقتصاد می‌تواند یک پیش‌بینی‌کننده قوی برای عنصر اعتماد عمومی باشد اما از دیگر عناصر عملکردهای عمومی نیز نباید غفلت شود (خانباشی، ۱۳۹۰: ۸۲-۸۰).

## ج) رسانه‌ها

بیشتر مردم از طریق رسانه‌ها نسبت به دولت و فعالیت‌های متولیان امور عمومی آگاه می‌شوند، میزانی که گزارش رسانه‌ها ناصحیح، گمراه‌کننده، ناکامل و یا نامنسجم است، مردم نسبت به اقدامات و سستی‌های دولت به صورت ناکافی مطلع می‌شوند. صاحب‌نظران بر نقش رسانه‌ها در بی‌اعتمادی مردم به دولت تأکید کرده‌اند زیرا معتقدند یکی از نهادهای کلیدی در مورد شکل دهی ارتباطات و برداشت‌های شهروندان نسبت به دولت و سازمان‌های دولتی، رسانه‌ها هستند، چون رسانه‌ها تصویر خوبی از جهان واقعی ارائه نمی‌دهند و دیگر آن که رسانه‌ها نوعی انتظارات غیر واقع بینانه خلق می‌کنند و با تمرکز بر جنبه‌های منفی، برداشت افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهند. از این رو گاهی اوقات بی‌اعتمادی نسبت به دولت و سازمان‌های دولتی به علت نقش آفرینی رسانه‌های جمعی است (دانایی فرد، ۱۳۸۲: ۷۸-۷۷).

## د) صنعتی شدن

برخی از صاحب‌نظران معتقدند که هر اندازه به مرحله صنعتی و فراصنعتی بیشتر وارد می‌شویم به میزان سرمایه اجتماعی، اعتماد و هنجارهای غیر رسمی بیشتری نیاز داریم (کتابی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۰۶). پکستون در تحقیقات خود به همبستگی منفی شدید بین

صنعتی شدن و اعتماد پی برد. دلایلی را که برای این همبستگی منفی می توان بیان کرد عبارتند از: هنجار گسیختگی اجتماعی، از خود بیگانگی، و همچنین کمبود تعلق اجتماعی که منجر به بی اعتمادی می شود (قلی پور و پیران نژاد، ۱۳۸۷: ۲۳۲).

## ه) جرم و جنایت

بر اساس مطالعات ۲۰۰۳ و ۲۰۰۴ و ۲۰۰۶ بارومتر آسیا (بزرگترین موسسه مطالعات تطبیقی آسیا)، عملکرد دولت، توانمندسازی شهروندان و رضایت شهروندان با ابراز و تصریح عقاید، ارزش های مرتبط با اعتماد عمومی به دولت در ژاپن و کره جنوبی هستند. یافته های این مطالعه نشان می دهد که عملکرد دولت در اقتصاد، کنترل فساد سیاسی، کیفیت خدمات عمومی، جرم و جنایت و توجه به شهروندان، به میزان قابل توجهی با اعتماد عمومی گسترده به دولت ژاپن و کره جنوبی مرتبط است (کیم، ۲۰۱۰: ۸۰۱). وقوع جرائم و جنایات در جامعه موجب احساس ناامنی شهروندان می شود و در فضای ناامن اعتماد کاهش و به تبع آن ابعاد دیگر نظام اجتماعی به مخاطره خواهد افتاد (کتابی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۱۶).

## و) مدیریت دولتی نوین و اعتماد عمومی

در جهان امروز، مدیریت دولتی نوین یا مدیریت گرایی که بر بکارگیری ارزش ها و روش های مدیریتی بخش خصوصی در بخش دولتی دلالت دارد، پارادایم غالب و مد رایج بوده و در اکثر کشورهای جهان، مفاهیمی چون خصوصی سازی، پیمانکاری، کاهش اندازه دولت، مشتری گرایی و... گفتمان غالب در عرصه عمومی است (وارث، ۱۳۸۰: ۵۳). مدیریت دولتی نوین صرفاً تحت تسلط ارزش های کارایی و صرفه جویی بوده و ارزش هایی چون عدالت، نمایندگی و مشارکت را نادیده می گیرد؛ منجر به تضعیف پاسخگویی سیاسی می گردد؛ تهدیدی برای دموکراسی بوده و کنترل دموکراتیک نهادهای حکومتی را تضعیف می کند؛ از شفافیت کاسته و پنهان کاری را افزایش می دهد، همچنین موجب افزایش نابرابری و فساد در جامعه شده و اعتماد عمومی شهروندان به دولت و اعتماد شهروندان به یکدیگر را کاهش می دهد (وارث، ۱۳۸۰: ۶۰).



## نتیجه گیری

اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. بدون اعتماد عمومی افراد نسبت به یکدیگر، جامعه تجزیه می‌شود. اعتماد عمومی از ملزومات اساسی پیشرفت هر جامعه و زمینه‌ساز موفقیت دولت‌ها است. کارکرد اثر بخش سازمان‌ها در جامعه به میزان اعتماد مردم به این سازمان‌ها بستگی دارد. افول اعتماد به نهادهای دولتی علاوه بر کاهش مشارکت عموم شهروندان در فرایندهای سیاسی خط‌مشی‌گذاری، اجرای خط‌مشی‌ها (به‌خصوص مواردی که نیاز به پشتیبانی، همراهی و همکاری اثر بخش شهروندان دارد) را با مشکل مواجه خواهد نمود. کاهش اعتماد شهروندان به دولت و نهادهای دولتی از بحران‌های جهان امروز بوده و چگونگی حفظ و ارتقاء اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی، از چالش‌های اساسی مدیریت دولتی است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که عوامل موثر بر اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی را می‌توان به دو دسته تقسیم نمود. دسته اول عواملی نظیر: پاسخگویی عمومی، امکان مشارکت عموم در تصمیمات، کیفیت خدمات، سلامت اداری، شفافیت، رعایت اخلاقیات و عدالت که تصویر ذهنی شهروندان از یک سازمان دولتی را شکل می‌دهند و مستقیم در اختیار سازمان‌های دولتی هستند. دسته دوم عوامل زمینه‌ای هستند که اعتماد عمومی به سازمان دولتی را تحت الشعاع خود قرار می‌دهند. یکی از این عوامل، اعتماد به دولت است. گاهی اوقات بی‌اعتمادی نسبت به دولت منجر به بی‌اعتمادی به سازمان‌های دولتی می‌شود، شهروندان به دولت به عنوان یک کلیت نگرش منفی دارند، این نگرش منفی دو دلیل دارد، اول: شهروندان از عملکرد نظام خدمات عمومی رضایت ندارند، دوم: بی‌اعتمادی به دولت ناشی از وجود فرهنگ بی‌اعتمادی در جامعه است. بنابراین دولت و سازمان‌های دولتی می‌بایست با تلاش بی‌وقفه و مستمر در جهت افزایش کمی و کیفی خدمات عمومی و جلب رضایت مردم، ضمن رفع دلیل اول، تا حدی فرهنگ بی‌اعتمادی نسبت به سازمان‌های دولتی را تعدیل کنند.

از دیگر عوامل زمینه‌ای موثر بر اعتماد عمومی می‌توان به اوضاع اقتصادی اشاره نمود. مهار بیکاری و رکود و تورم و همچنین بهبود وضعیت معیشتی مردم، نقش حیاتی در اعتماد عمومی دارد، به عبارتی اعتماد عمومی به توفیق دولت‌ها در برنامه‌های اقتصادی پیوند خورده است.

یکی از نهادهای کلیدی در مورد شکل‌دهی ارتباطات و برداشت‌های شهروندان نسبت به دولت و سازمان‌های دولتی، رسانه‌ها هستند چون رسانه‌ها تصویر خوبی از جهان واقعی ارائه نمی‌دهند و دیگر آن که رسانه‌ها نوعی انتظارات غیر واقع‌بینانه خلق می‌کنند و با تمرکز بر جنبه‌های منفی، برداشت افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهند. از این رو گاهی اوقات بی‌اعتمادی نسبت به دولت و سازمان‌های دولتی به علت نقش آفرینی رسانه‌های جمعی است. با توجه به عناد آشکار نظام سلطه با نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران، رسانه‌های خارجی وابسته به نظام سلطه با هدف جدایی انداختن بین مردم و نظام، نسبت به ایجاد بدبینی و ارائه تصویر منفی از ارکان تا عملکرد نظام، از هیچ کوششی دریغ ننموده‌اند. رسانه‌های داخلی در این برهه حساس باید دقت نمایند که در ایفای رسالت خود (اطلاع‌رسانی درست و فراهم نمودن زمینه نظارت عمومی بر دولت و سازمان‌های دولتی)، از سیاه‌نمایی و بزرگ‌نمایی مسائل و مشکلات پرهیز نموده و در کنار تحلیل‌های انتقادی سازنده، به معرفی خدمات و دست‌آوردها نیز بپردازند.

صنعتی شدن نیز یکی از عوامل زمینه‌ای موثر بر اعتماد عمومی است. تحقیقات نشان می‌دهد بین صنعتی شدن و اعتماد همبستگی منفی شدید وجود دارد و علل آن را می‌توان در هنجار گسیختگی اجتماعی، از خود بیگانگی، و همچنین کمبود تعلق اجتماعی، که همگی تبعات حرکت از جامعه سنتی به صنعتی هستند جستجو نمود. این آسیب‌ها بحران هویت را در پی خواهد داشت. بومی سازی نظامات اداری در بخش‌های تولید و خدمات با تاکید بر ارزش‌های اسلامی ایرانی راه حل این مسئله است، بدین منظور ضرورت تحول در علوم انسانی بیش از پیش آشکار می‌گردد.

احساس ناامنی ناشی از وقوع جرائم و جنایات بر اعتماد تاثیر دارد. وقوع جرائم و جنایات در جامعه موجب احساس ناامنی شهروندان می‌شود و در فضای ناامن اعتماد شهروندان کاهش می‌یابد. شهروندان از دولت‌ها انتظار ایجاد امنیت از طریق پیشگیری و برخورد قاطع با مجرمین را دارند. اگر شهروندان دولت و سازمان‌های دولتی را در پیشگیری و مقابله با جرائم و جنایات موفق



ارزیابی نکنند، اعتماد آنها به دولت و سازمان‌های دولتی کاهش خواهد یافت. بنابراین برای ارتقا اعتماد عمومی، بازدارندگی از طریق تدابیر پیشگیرانه و همچنین قاطعیت و جدیت و سرعت در برخورد با مجرمین و جنایت کاران، جنبه حیاتی دارد.

از دیگر عوامل زمینه‌ای موثر بر اعتماد عمومی می‌توان به مدیریت دولتی نوین اشاره نمود. امروزه مدیریت دولتی نوین که بر بکارگیری ارزش‌ها و روش‌های مدیریتی بخش خصوصی در بخش دولتی دلالت دارد، پارادایم غالب و مد رایج بوده و در اکثر کشورهای جهان، مفاهیمی چون خصوصی‌سازی، پیمانکاری، کاهش اندازه دولت، مشتری‌گرایی و... گفتمان غالب در عرصه عمومی است. مدیریت دولتی نوین ارزش‌هایی نظیر کارایی و صرفه‌جویی را بر ارزش‌هایی چون عدالت و نمایندگی و مشارکت، ارجحیت داده و پاسخگویی سیاسی و نهادهای حکومتی را تضعیف می‌کند؛ از شفافیت کاسته و پنهان‌کاری را افزایش می‌دهد، همچنین موجب افزایش نابرابری و فساد در جامعه می‌شود؛ اعتماد عمومی شهروندان به دولت و اعتماد شهروندان به یکدیگر را کاهش می‌دهد. مدیریت دولتی نوین اگرچه هزینه‌های دولت‌ها را کاهش می‌دهد ولی در مقابل موجبات تضعیف حکومت‌ها را فراهم نموده و زمینه جایگزینی حاکمیت شرکتی به جای حاکمیت دولتی را مهیا می‌نماید. در راستای اجرای سیاست‌های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی، باید دقت شود که توازن بین سه بخش دولتی، تعاونی و خصوصی، حفظ شود و از غلبه بخش خصوصی پرهیز شود.

با مدیریت صحیح عوامل زمینه‌ای یاد شده، اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی ارتقا می‌یابد که پیامد آن مشارکت حداکثری شهروندان و حمایت از برنامه‌ها می‌باشد که منجر به دستیابی به اهداف با هزینه کمتر و سرعت بیشتر و در نهایت، پیشرفت کشور خواهد شد.

## منابع

- الوانی، سیدمهدی و دانایی فرد، حسن (۱۳۸۰)، مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، «فصلنامه دانش مدیریت»، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، شماره ۵۵، صص ۲۷-۵.
- الوانی، سیدمهدی و دانایی فرد، حسن (۱۳۸۰)، گفتارهایی در فلسفه تئوری‌های سازمان دولتی. تهران: انتشارات صفار-اشراقی.
- الوانی، سیدمهدی و میرسپاسی، ناصر و محمدیان ساروی، محسن (۱۳۸۵)، نقش عملکرد دولت در توسعه اعتماد عمومی، «فصلنامه پژوهشگر». سال سوم، شماره ۶، صص ۲۰-۱.
- امیرکافی، مهدی (۱۳۸۰)، اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن، «نمایه پژوهشی، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی». شماره ۱۸، صص ۴۲-۹.
- خانباشی، محمد (۱۳۹۰)، الگویی برای سنجش عوامل راهبردی محیطی تأثیرگذار بر اعتماد عمومی. رساله دوره دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی.
- دانایی فرد، حسن (۱۳۸۲)، اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی: طراحی مدلی برای تقویت اعتماد عمومی نسبت به مدیریت دولتی. رساله دوره دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی.
- دانایی فرد، حسن (۱۳۸۷)، چالش‌های مدیریت دولتی در ایران. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- شفریتز، جی.ام. راسل، ای.دبلیو. (۱۳۸۶)، مبانی مدیریت دولتی. ترجمه غلامرضا معمارزاده طهران، تهران: اندیشه‌های گوهربار.
- شهبازی، مهدی و درویش، حسن و زارعی، فرهاد (۱۳۹۱)، «تأثیر پاسخگویی عمومی بر بهبود اعتماد عمومی شهروندان». فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی. سال اول شماره ۱، صص ۶۳-۵۳.
- قلی‌پور، آریز و پیران‌نژاد، علی (۱۳۸۷)، «ارتقای اعتماد عمومی و دموکراسی الکترونیکی: تبیین نقش دولت الکترونیک». فصلنامه مدرس علوم انسانی. دوره دوازدهم، شماره ۱ (پیاپی)، صص ۲۵۶-۲۱۹.
- کتابی، محمود و ادیبی سده، مهدی و قاسمی، وحید و صادقی ده‌چشمه، ستار (۱۳۸۹)، «سنجش اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در مراکز شهرستان‌های چهارمحال و بختیاری». جامعه‌شناسی کاربردی. شماره پیاپی ۴۰، شماره چهارم، صص ۱۲۲-۹۷.
- منوریان، عباس و نرگسیان، عباس و فتاحی، مهدی و واثق، بهاره (۱۳۸۹)، «بررسی رابطه پاسخگویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی مناطق ۲۲ گانه شهر تهران». فصلنامه مدرس علوم انسانی، پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۴، شماره ۳، صص ۲۷۴-۲۵۹.
- وارث، سیدحامد (۱۳۸۰)، «نگرش فراپارادایمی به مدیریت دولتی»، فصلنامه دانش مدیریت، دانشکده مدیریت. دانشگاه تهران، شماره ۵۵، صص ۸۱-۵۱.
- Danaee Fard, H., Rajabzadeh, A. And Hasiri, A. (2010). "Organizational Trust in Public Sector: Explaining the Role of managers' Managerial competency", European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, Issue 23, pp. 29-43.
- Kavanagh, D. (1997), "Crisis of confidence: The Case of Britan", Studies in comparative International Development, Vol.32, Issue 3, pp.30-41
- Terwel, B.W., Harinck, F., Ellemers, N. and Daamen, D. (2009), "How organizational motives and communications affect public Trust in organizations", Journal of Environmental psychology, 29, pp. 290-299.
- Kim, S.(2010), "Public Trust in Government in Japan and South Korea: Does the Rise of Critical Citizens Matter?", Public Administration Review, Volume 70, Issue 5, PP. 801-810.