

## عوامل مؤثر بر اعتماد به سازمان‌های دولتی شهر تهران

بهزاد قره‌خانی<sup>۱</sup>، حبیب‌الله طاهرپور<sup>۲</sup>، فرج‌الله رهنورد<sup>۳</sup>، فرخ مصطفوی<sup>۴</sup>

**چکیده:** هدف پژوهش حاضر، شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر اعتماد به سازمان‌های دولتی شهر تهران است. بدین منظور، با مرور ادبیات موضوع، ۳۹ متغیر تأثیرگذار بر اعتماد عمومی شناسایی شد و مبنای تهیه پرسشنامه قرار گرفت. روش تحقیق در این پژوهش، میدانی، کاربردی، اکتشافی و توصیفی است. روایی و قابلیت اعتماد پرسشنامه، با توجه به تهیه پرسشنامه براساس مبانی نظری و اعمال نظرهای اصلاحی صاحب‌نظران و مقدار آلفای کرونباخ (۰/۹۲۵) در سطح مناسبی ارزیابی می‌شود. با توجه به نامحدودبودن جامعه آماری و به مفروضه تکنیک تحلیل عاملی، پرسشنامه در بین ۳۰۳ نفر از اعضای جامعه آماری که مراجعان به دستگاه‌های اجرایی استان تهران بودند، به صورت سهمیه‌ای توزیع شد. با به‌کارگیری تکنیک تحلیل عاملی اکتشافی و با توجه به درصد واریانس تبیین‌شده، متغیرهای فوق در قالب هفت عامل اصلی دسته‌بندی شده‌اند که به ترتیب اولویت عبارتند از: رضایتمندی شهروندان از عملکرد و خدمات ارائه‌شده، کیفیت ارائه خدمات، مشارکت‌دادن مراجعان، اعتماد اجتماعی، فساد اداری، سطح آگاهی مراجعان و اطلاع‌رسانی.

**واژه‌های کلیدی:** اعتماد، اعتماد عمومی، تحلیل عاملی، دستگاه اجرایی، سرمایه اجتماعی.

۱. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران
۲. استادیار مدیریت، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران
۳. دانشیار مدیریت، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران
۴. استادیار علوم اجتماعی، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۰۱/۱۹

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۳/۰۶/۱۵

نویسنده مسئول مقاله: بهزاد قره‌خانی

Email: bgh24@outlook.com

**مقدمه**

امروزه سرمایه اجتماعی نقشی بسیار مهم‌تر از سرمایه فیزیکی و انسانی در جوامع ایفا می‌کند و شبکه‌های روابط جمعی و گروهی، انسجام‌بخش میان انسان‌ها و سازمان‌هاست (مبشری، ۱۳۸۸). شناسایی سرمایه اجتماعی، چه در سطح مدیریت کلان توسعه کشورها و چه در سطح مدیریت سازمان‌ها و بنگاه‌ها، شناختی جدی را از سیستم‌های اقتصادی - اجتماعی ایجاد می‌کند و مدیران را در هدایت بهتر سیستم‌ها یاری می‌دهد (احمدی و فیض‌آبادی، ۱۳۹۰). اعتماد به‌عنوان یک سرمایه اجتماعی (سوف و همکاران، ۲۰۱۱؛ اکینسی، ۲۰۱۲) پایه بسیاری از تعامل‌ها و کنش‌های روزمره در جوامع انسانی، چه در زمینه ارتباط‌های میان‌فردی و چه در حوزه ارتباط‌های اجتماعی بین گروه‌هاست (زاهدی و خانباشی، ۱۳۹۰). اعتماد مفهومی است مهم که به فهم عملکرد و ارزش‌های اساسی سازمان‌های دولتی کمک می‌کند (نچمیاس، ۱۹۸۵). اعتماد بین مدیریت و کارکنان، بر کیفیت مدیریت دولتی تأثیر بسیاری خواهد داشت؛ بنابراین، افول اعتماد در سازمان‌های دولتی، یکی از مسائلی است که سبب ایجاد کارکنانی بی‌انگیزه و بی‌تفاوت می‌شود و اجرای برنامه‌ها را کند می‌سازد (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۸). اعتماد عمومی به دولت برای مدیران، کارکنان و کارگزاران نظام سیاسی اهمیت دارد؛ زیرا در پشتیبانی از تدوین و اجرای خط مشی‌های عمومی و همین‌طور همراهی و همکاری اثربخش شهروندان، نقشی محوری ایفا می‌کند (گوردون، ۲۰۰۰). اعتماد مردم به حاکمیت موجود، سبب مقابله با مشکل‌های اقتصادی، تحمل بحران‌های اقتصادی و مشارکت آنها در پیشبرد طرح‌های کلان اقتصادی خواهد شد (عباس‌زاده و کرمی، ۱۳۹۰). با توجه به شرایط کنونی کشور، شاید بتوان مورد آخر را یکی از کارکردهای بسیار مهم اعتماد عمومی در کشور ما دانست که تقویت بیش از پیش آن را به‌ویژه نسبت به دستگاه‌های اجرایی<sup>۱</sup> ضروری می‌سازد. در ادبیات اسلامی نیز به نقش اعتماد به خداوند در تعالی انسان پرداخته شده است. علامه طباطبایی (۱۳۶۷: ۲۶۶) در تفسیر بخشی از آیه ۸۹ سوره اعراف می‌نویسد: «خداوند کسی را که به او اعتماد و توکل می‌کند، از شر هر چیزی [که] از آن بترسد حفظ می‌کند».

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که آثار بی‌اعتمادی عمومی را در اجزای کوچک‌تر جامعه نیز می‌توان مشاهده کرد؛ برای مثال، گلداسمیت (۲۰۰۵) ابراز می‌دارد که بدون اعتماد عمومی به پلیس، حفظ نظم و آرامش از طریق توافق و همکاری دوجانبه پلیس و مردم، سخت و حتی

۱. دستگاه اجرایی: در قانون مدیریت خدمات کشوری مصوب ۱۳۸۶/۷/۸ این‌گونه تعریف شده است:

«تمامی وزارتخانه‌ها، مؤسسه‌های دولتی، مؤسسه‌ها یا نهادهای عمومی غیر دولتی، شرکت‌های دولتی و تمامی دستگاه‌هایی که شمول نام قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است، از قبیل شرکت ملی نفت ایران، سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران، بانک مرکزی، بانک‌ها و بیمه‌های دولتی، دستگاه اجرایی نامیده می‌شوند.»

غیرممکن خواهد بود و در این صورت، امنیت عمومی آسیب خواهد دید. اگر مسئولان دولت و سازمان‌های دولتی بتوانند سطح اعتماد مردم را ارتقا دهند، خودبه‌خود احساس مسئولیت شهروندان نسبت به سرنوشت خود و جامعه افزایش می‌یابد و سطح مشارکت آنها در اداره جامعه بالا می‌رود. این امر گامی بزرگ به سوی مردم‌سالاری و پرورش جامعه مدنی است (نرگسیان و آیت‌الله‌زاده شیرازی، ۱۳۹۲). به‌طور خلاصه می‌توان گفت که بی‌تردید اعتماد عمومی، رکن اصلی حاکمیت هر نظام سیاسی و مبنای مشروعیت آن است و مخدوش شدن آن، در بلندمدت، بنیان هر نظامی را متزلزل خواهد کرد (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰). عبارت اخیر اهمیت حیاتی اعتماد را به‌خوبی بیان می‌کند.

در بیشتر جوامع، به‌علت وجود مجموعه‌ای از عوامل، مانند ازخودبیگانگی، نبود سرمایه اجتماعی، وجود رسانه‌های انتقادی یا میزان پاسخگویی نهادها و سازمان‌های عمومی، میزان اعتماد به دولت و سازمان‌های تابعه کاهش یافته است (خانباشی، ۱۳۹۰). نظر به کارکردهای حیاتی اعتماد عمومی، افول جهان‌شمول این پدیده و نیز نبود پژوهش‌های جامع و کل‌نگر در باب موضوع، انجام طرح‌های پژوهشی در این زمینه، ما را در دستیابی به نگرشی جامع درباره «اعتماد عمومی» و برخورداری از مزایای آن به‌عنوان یک سرمایه اجتماعی یاری می‌دهد.

هدف اصلی پژوهش حاضر، شناسایی عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی شهر تهران است. همچنین اولویت‌بندی عوامل شناسایی‌شده، هدف فرعی این پژوهش است. برای تحقق اهداف حاضر، باید به دو سؤال زیر پاسخ دهیم:

۱. عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی به سازمان‌ها کدامند؟
۲. اولویت‌بندی عوامل فوق به چه صورتی است؟

### پیشینه نظری پژوهش

در فرهنگ معین (۱۳۷۱: ۳۰۲) در ذیل واژه اعتماد، تکیه‌کردن بر و واگذاشتن کار به کسی و در لغت‌نامه دهخدا (۱۳۷۲: ۲۴۹۶)، تکیه‌کردن بر کسی و اتکا آمده است. فرهنگ آکسفورد (۱۹۹۵: ۱۲۸۱) در تعریف اعتماد آورده است: «اعتقاد یا میل به اینکه می‌توان به خوبی، قدرت، توانایی و... چیزی یا کسی تکیه کرد». متغیر اعتماد به‌دلیل ماهیت چندسطحی و چندرشته‌ای خود، از جمله نقاط اشتراک بین علوم اجتماعی است (طالقانی و همکاران، ۱۳۸۹) و در ادبیات علوم سیاسی و مدیریت، تعاریف گوناگونی از اعتماد ارائه شده است؛ از جمله اینکه اعتماد، حالتی روان‌شناختی است که افراد را قادر می‌سازد تا آسیب‌پذیری و رفاه خود را در دستان دیگران قرار دهند و از این افراد، انتظار رفتارهای مثبت داشته باشند (زاهدی و خانباشی، ۱۳۹۰، به نقل از برگ،

۲۰۰۵). اعتماد بیانگر سطحی از اطمینان است که فردی به فرد دیگر دارد؛ به گونه‌ای که طرف مقابل، رفتاری منصفانه، اخلاقی و قابل پیش‌بینی با او داشته باشد (نیهان و مارلو، ۱۹۹۷، به نقل از لومان، ۱۹۷۹).

در این پژوهش، اعتماد مردم و مراجعان به دستگاه‌های اجرایی یا سازمان‌های دولتی و عمومی با عبارت «اعتماد عمومی» بیان خواهد شد. به صورت دقیق‌تر می‌توان گفت اعتماد عمومی بدین معناست که عامه مردم انتظار دارند مقام‌ها و کارکنان سازمان‌های دولتی، با اقدام‌های خود در تعامل با عامه - که در این تعامل، نوعی نامطمئن‌بودن و نبود شناخت از نحوه انجام امور در سازمان‌های دولتی وجود دارد- به انتظارات آنها پاسخ مثبت دهند (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰). توماس (۱۹۹۸) ضمن اشاره به برداشتهای گوناگونی که می‌توان از اعتماد عمومی داشت (اعتماد اعتباری<sup>۱</sup>، اعتماد متقابل و اعتماد اجتماعی)، معتقد است که اعتماد به سازمان‌های دولتی را می‌توان اعتمادی اعتباری دانست. اعتماد اعتباری زمانی در روابط اصیل - وکیل متجلی می‌شود که اصیل نمی‌تواند کنترل یا نظارتی بر عملکرد وکیل داشته باشد و بنابراین، ممکن است از کار خلاف قانون یا خطاهای احتمالی وکیل آسیب ببیند. در ادامه، مروری خواهیم داشت بر طبقه‌بندی‌های ارائه‌شده برای نظریه‌های مربوط به اعتماد عمومی (دانایی‌فرد، ۱۳۸۸):

۱. پیروان دیدگاه عملکرد مدیریت، ریشه اعتماد یا بی‌اعتمادی به دولت را در عملکرد آن جست‌وجو می‌کنند. از دیدگاه این صاحب‌نظران، انجام اصلاحات در کیفیت خدمات، اعتماد به دولت را تقویت می‌کند؛ ۲. پیروان دیدگاه مدیریت دولتی، حجم کاری دولت را عامل بی‌اعتمادی می‌دانند. مدیریت انتظارات شهروندان، راهکاری است که در این دیدگاه، برای تقویت اعتماد عمومی پیشنهاد می‌شود؛ ۳. طرفداران دیدگاه اقتصادی، وجود فلسفه اصیل و وکیل را علت بی‌اعتمادی به دولت برشمرده‌اند. مشارکت و همکاری بین شهروندان (اصیل) و دولت (وکیل)، راهکار اعتمادسازی به دولت است؛ ۴. پیروان دیدگاه جامعه‌شناختی معتقدند که وجود فرهنگ بی‌اعتمادی، علت بی‌اعتمادی نسبت به دولت است. ایجاد سرمایه اجتماعی، اعتماد اجتماعی و شکل‌دهی به هنجارها، راهکارهایی برای رفع این مشکل است؛ ۵. صاحب‌نظران دیدگاه اسلامی، دوربودن مدیران و کارگزاران از جامعه اسلامی و دشواری دسترسی مردم به آنها را از جمله عواملی می‌دانند که به ایجاد بی‌اعتمادی منجر می‌شود. در سفارش‌های ائمه معصومین علیه‌السلام به صحابه، پیوند تنگاتنگ میان کارگزاران و مردم، راه حل ایجاد اعتماد عمومی برشمرده شده است.

در پژوهش حاضر براساس دیدگاه‌های عملکرد مدیریت، مدیریت دولتی و اسلامی، به جمع‌آوری متغیرهای مؤثر بر اعتماد عمومی - که به زعم توماس اعتباری است - خواهیم پرداخت.

---

1. Fiduciary Trust

### پیشینه تجربی پژوهش

اعتماد به‌عنوان یکی از محورهای مهم فلسفه اجتماعی و اخلاقی، ریشه در تاریخ دیرینه بشر دارد. اعتماد در محیطی مبتنی بر روابط متقابل به‌وجود می‌آید؛ یعنی در وضعیت دوطرفه شکل می‌گیرد (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰). نظر به قدمت مبحث اعتماد، پژوهش‌های متنوعی نیز در زمینه جنبه‌های مختلف آن صورت پذیرفته است که بعضی از نمونه‌های داخلی و خارجی آن را مرور می‌کنیم.

### پژوهش‌های داخلی

الوانی و همکاران (۱۳۸۵) در پژوهشی، سازمان‌های دولتی را براساس مدل آلموند به چهار دسته سازمان‌های با عملکرد نمادین، تنظیمی، استخراجی و سازمان‌های با عملکرد توزیعی تقسیم کرده و عوامل ایجادکننده اعتماد عمومی نسبت به آنها را شناسایی و اولویت‌بندی کرده‌اند. این عوامل عبارتند از: عمل به مسئولیت اجتماعی سازمان، عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان، مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری، فرصت و امکان اقدام‌های داوطلبانه برای شهروندان، برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان، احساس وحدت و یگانگی مدیران با شهروندان، کارایی در ارائه خدمات، اطلاع-رسانی مناسب و شفاف، پاسخگویی، ایجاد و حفظ امنیت شهروندان. کلاکی و ودیعت (۱۳۸۸) در پژوهش خود عوامل مؤثر بر افزایش اعتماد مردم به کلانتری و پاسگاه‌ها در رفتار اجتماعی مردم‌پسند، حفظ شخصیت و منزلت اجتماعی حین انجام وظایف، کمک‌رسانی و ایثارگری، قانونگرایی و رعایت عدالت، پایبندی به تعهدهای دینی، مدیریت در رفتار، وجدان کاری و صحت عمل و تلاش مؤثر دانسته‌اند. دانایی فرد (۱۳۸۸) در پژوهش خود به آزمون مدلی برای تقویت اعتماد عمومی به سازمان‌های خدمات عمومی پرداخته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد متغیرهای تعدیلگر، بر رابطه میان رضایتمندی و اعتماد عمومی تأثیر می‌گذارند و آن را تعدیل می‌کنند. در پژوهش زاهدی و همکاران (۱۳۹۰)، مشخص شد که ادراک عمومی از سطح پاسخگویی سازمان‌های دولتی بر میزان اعتماد عمومی به دولت مؤثر است و در این بین، پاسخگویی سیاسی، اخلاقی و مالی، به‌ترتیب بیشترین تأثیر را بر اعتماد عمومی به دولت بر جای می‌گذارند. در بین مؤلفه‌های پاسخگویی، شاخص‌های پاسخگویی سیاسی، مؤثرترین نقش را ایفا می‌کنند. منوریان و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهش خود به این نتیجه می‌رسند که پاسخگویی بر اعتماد عمومی تأثیرگذار است. محمدیان و وهاب‌زاده (۱۳۹۱) در مقاله‌ای با توجه به نتایج پژوهش خود بیان می‌کنند که بین شفاف‌سازی، اخلاقیات، عملکرد سازمانی، مسئولیت سازمانی، پاسخگویی و برخورد منصفانه با اعتماد عمومی، همبستگی وجود دارد. همچنین هزارجریبی و صفری شالی (۱۳۸۸) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که فضای مناسب اخلاق عمومی، احساس امنیت اجتماعی، انسجام اجتماعی، رضایت اجتماعی، پایبندی دینی، روحیه نوع‌دوستی، مقبولیت اجتماعی تأثیر مثبت می‌گذارد و متغیرهای پایگاه اقتصادی و اجتماعی، بیگانگی اجتماعی و احساس محرومیت، بر اعتماد اجتماعی تأثیر منفی دارد.

### پژوهش‌های خارجی

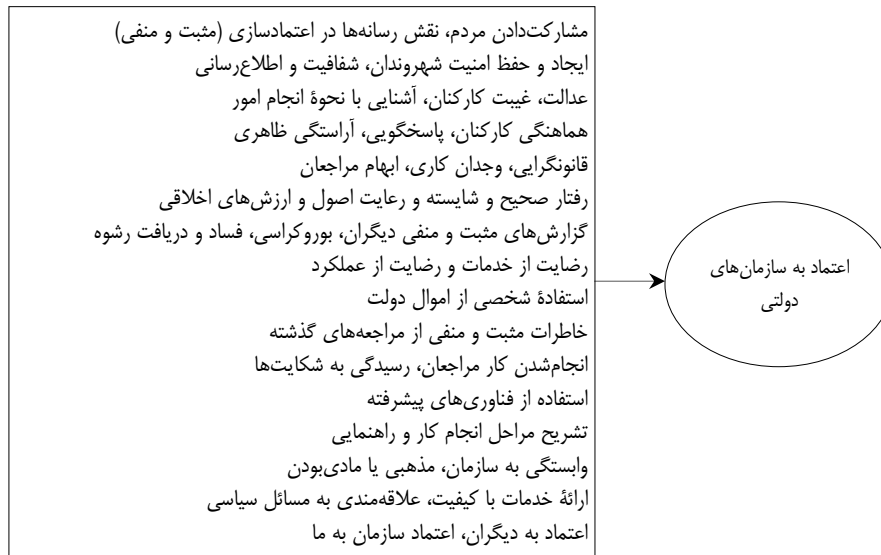
کینی و بروس (۲۰۰۰) مهم‌ترین عوامل بی‌اعتمادی مردم به دولت و سازمان‌های تابعه را بدین شرح برشمرده‌اند: گرفتن و دادن هدیه و انعام به صورت نامشروع، پرداخت انعام و پاداش‌های سنگین به کارکنان سازمان‌های دولتی، برخورد تبعیض‌آمیز، پارتی‌بازی به نفع کارفرمایان و نهادهای مالی، تسریع انجام امور کارفرمایان، دستمزد و حق‌الزحمه‌های مشکوک، به‌کارگیری کارکنان و امکانات دولتی در راستای انجام امور شخصی، سوء استفاده از اسناد و اطلاعات دولتی، افشای اطلاعات مالی و تجاری، نبود صداقت و گفتن واقعیت در هر صورت. سیمز (۲۰۰۱) معتقد است که اطمینان شهروندان به دولت، از عملکرد دولت و چگونگی دریافت خدمات از دولت تأثیر می‌گیرد. چانلی (۲۰۰۲) با دیدی کلان، مقبولیت رئیس‌جمهور، رضایت مردم از وضعیت اقتصادی و دغدغه‌های مردم در مورد جرم و جنایت، فساد و رسوایی‌های سیاسی، دفاع ملی و سیاست خارجی را به‌عنوان عوامل تعیین‌کننده اعتماد مردم به دولت، در نظر گرفته است. کریستنسن و لاگرید (۲۰۰۵) بر مبنای پژوهشی که در نروژ انجام داده‌اند، بیان می‌کنند که عوامل سیاسی- فرهنگی، بیشترین تأثیر را بر تغییرپذیری اعتماد مردم به حکومت دارند و به‌طور خاص در پژوهش خود «رضایت عمومی از دموکراسی» (حکومت دموکراتیک) را مهم‌ترین عامل اعتماد مردم به حکومت می‌دانند. نتایج پژوهش آنها نشان می‌دهد که اعتماد به حکومت، از عوامل جمعیت‌شناختی، نظیر سن، تحصیلات و اشتغال تأثیر می‌پذیرد. زاوژکا در پژوهش خود در سال ۲۰۱۰، به بررسی مؤلفه‌های اعتماد کشاورزان به سازمان‌های دولتی بخش کشاورزی در لهستان پرداخته است. تصویر سازمان، انتظارهای کشاورزان و رضایت آنها از خدمات و برنامه‌های سازمان‌های یادشده- که به ارزش‌آفرینی برای کشاورزان منجر می‌شود- عوامل مؤثر بر اعتماد کشاورزان به این سازمان‌ها بوده است. در این پژوهش ثابت شده است که به غیر از سن، سایر ویژگی‌های اجتماعی- اقتصادی کشاورزان، نظیر جنسیت، تحصیلات و مدت همکاری آنها با سازمان‌های مذکور، ارتباطی به اعتماد ندارد. بریلانتز و فرناندز (۲۰۱۱) بعضی از عوامل کاهش اعتماد به دولت را بدین شرح برشمرده‌اند: خدمات‌رسانی ضعیف و ناکارآمد، تضییع منابع عمومی، فساد و اختلاس و تمرکزگرایی افراطی. رضایت از عملکرد پلیس، ترس از جرم و جنایت و تفکر مردم، مبنی بر فساد کارگزاران دولتی، عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی به پلیس در پژوهش بوآنتنگ (۲۰۱۲) هستند. در این پژوهش مشخص شده است که میزان درآمد و شاغل‌بودن، از نظر آماری ارتباطی با اعتماد به پلیس ندارد.

در پژوهش حاضر براساس یافته‌ها و نتایج حاصل از پژوهش‌های دیگر و مبنای نظری اندیشمندان مختلف، عوامل متعددی که بر اعتماد تأثیر گذارند، شناسایی شدند. این عوامل و نحوه

تأثیرگذاری آنها بر اعتماد عمومی به دستگاه‌های اجرایی، مدل مفهومی پژوهش را شکل داده‌اند که در نمودار ۱ مشاهده می‌شود.

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر، از لحاظ نتیجه، کاربردی و به‌لحاظ وسعت قلمرو مکانی، میدانی است. در این پژوهش، از روش تحقیق توصیفی استفاده شده است. جامعه آماری آن، مجموع مراجعان به دستگاه‌های اجرایی استان تهران است که در این پژوهش، تعداد آنها نامحدود فرض می‌شود. از آنجاکه در این پژوهش، از تکنیک آماری تحلیل عاملی<sup>۱</sup> استفاده شده، حجم نمونه نیز باید متناسب با این تکنیک باشد. یکی از چارچوب‌های کلی برای تعیین حجم نمونه مناسب برای تحلیل عاملی از سوی کمری و لی (۱۹۹۲) ارائه شده و در موارد زیادی به آن استناد شده است (از جمله ژائو، ۲۰۰۹؛ ویلیامز و همکاران، ۲۰۱۲). براین اساس، نمونه‌ای با حجم ۱۰۰ نمونه‌ای، ضعیف، با حجم ۲۰۰ نسبتاً مناسب، با حجم ۳۰۰ خوب، با حجم ۵۰۰ خیلی خوب و با حجم ۱۰۰۰ و بیشتر، نمونه‌ای عالی برای تحلیل عاملی هستند. در این پژوهش نیز حجم نمونه ۳۰۳ نفر است. نظر به تنوع دستگاه‌های اجرایی در سطح استان تهران، با در نظر گرفتن گروه‌های مختلف این دستگاه‌ها نظیر بانک‌های دولتی، دانشگاه‌های دولتی، بیمارستان‌های دولتی و... از روش نمونه‌گیری سهمیه‌ای استفاده شده است. در این پژوهش با مطالعه کتاب‌ها، مقاله‌ها، منابع اینترنتی و پژوهش‌های انجام‌شده از سوی سایر افراد یا سازمان‌ها به جمع‌آوری اطلاعات در زمینه ادبیات و پیشینه پژوهش‌های انجام‌شده درباره موضوع پرداخته شده است و این پژوهش‌ها در مبانی نظری پژوهش، پایه تهیه و تنظیم پرسشنامه قرار گرفته است. ۴۸ سؤال از سؤال‌های پرسشنامه مربوط به شناسایی عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی و هشت سؤال نیز درباره اطلاعات جمعیت‌شناختی شامل جنسیت، سن، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات و درآمد، قومیت، دفعات مراجعه به سازمان در یک ماه و نوع اشتغال بوده است. برای اطمینان از روایی پرسشنامه، پرسشنامه مقدماتی در اختیار صاحب‌نظران در حوزه مربوطه قرار گرفت و نظرهای اصلاحی آنها بر آن اعمال شد. برای تعیین دقت ابزار اندازه‌گیری این پژوهش، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است.



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش (مستخرج از ادبیات پژوهش)

بدین‌منظور، تعدادی پرسشنامه مقدماتی توزیع شد و درنهایت، داده‌های حاصل از ۲۹ پرسشنامه، وارد نرم‌افزار SPSS شد و از روی این داده‌ها مقدار آلفای کرونباخ محاسبه شد. مقدار آلفا برای پرسش‌های مربوط به شناسایی عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی، ۰/۹۲۵ به دست آمده است. از آنجاکه میزان آلفای بالاتر از ۰/۷، نشان‌دهنده اعتبار خوب ابزار است، می‌توان دریافت که پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش، قابلیت اعتماد بالایی دارد.

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

قبل از پاسخگویی به پرسش‌های پژوهش، اطلاعات جمعیت‌شناختی، شامل جنسیت، سن و میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان در جدول ۱ ارائه می‌شود:



جدول ۱. اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۲۲۳ / ۷۳/۸
	زن	۷۹ / ۲۶/۲
سن	۲۰ سال و کمتر	۱۲ / ۴
	۲۱ تا ۳۰ سال	۱۸۲ / ۶۱/۳
	۳۱ تا ۴۰ سال	۴۶ / ۱۵/۵
	۴۱ تا ۵۰ سال	۳۲ / ۱۰/۸
	۵۱ تا ۶۰ سال	۲۳ / ۷/۷
	۶۱ سال و بالاتر	۲ / ۷/۰
میزان تحصیلات	سیکل و کمتر	۴۹ / ۱۶/۳
	دیپلم	۷۴ / ۲۴/۷
	فوق دیپلم	۱۸ / ۶
	لیسانس	۹۸ / ۳۲/۷
	فوق لیسانس	۵۷ / ۱۹
دکتری و بالاتر	۴ / ۱/۳	

برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش حاضر، از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. برای پاسخگویی به پرسش‌های پژوهش نیز از تکنیک آماری تحلیل عاملی استفاده می‌کنیم. تحلیل عاملی به مجموعه‌ای از فنون آماری اشاره می‌کند که هدف مشترک آنها، ارائه‌دادن مجموعه‌ای متغیر بر حسب تعداد کمتری متغیر فرضی است (ان‌کیم و مولر، ۱۳۸۱: ۶). برای اجرای یک تحلیل عاملی، چهار گام اساسی ضرورت دارد (سرمد و همکاران، ۱۳۹۲: ۲۷۱):

۱. تهیه یک ماتریس همبستگی از تمام متغیرهای مورد استفاده در تحلیل و برآورد اشتراک؛
۲. استخراج عامل‌ها؛
۳. انتخاب و چرخش عامل‌ها برای ساده‌تر کردن و قابل فهم‌تر کردن ساختار عاملی؛
۴. تفسیر نتایج.

قبل از به‌کارگیری تکنیک تحلیل عاملی، باید از کفایت نمونه مطمئن شویم که بدین منظور از شاخص KMO استفاده می‌کنیم. چنانچه مقدار این آماره بیش از ۰/۷ باشد، می‌توان گفت که کفایت داده‌ها در سطح بسیار مناسبی است. باتوجه به مقدار KMO یعنی ۰/۹۰۳ می‌توان گفت کفایت نمونه در سطح عالی است. یکی دیگر از شرایطی که لازم است تا بتوانیم از روش تحلیل عاملی استفاده کنیم، «همانی» نبودن ماتریس همبستگی است. بدین منظور از آزمون کرویت

بارتلت<sup>۱</sup> استفاده می‌شود. در این پژوهش، سطح معناداری برای آزمون یادشده ۰/۰۰۰ است؛ بنابراین، فرض صفر مبنی بر همانی بودن ماتریس همبستگی رد می‌شود:

جدول ۲. شاخص KMO و سطح معناداری آزمون بارتلت

شاخص کفایت نمونه (KMO)		۰/۹۰۳
آزمون کرویت بارتلت	خی دو	۲۵۳۳/۲۸۲
	درجه آزادی	۴۶۵
	سطح معناداری	۰/۰۰۰

جدول ۳. مجموع واریانس تبیین شده به وسیله متغیرها

عامل	مقادیر ویژه		مجموع مقادیر عامل‌های استخراج شده پس از چرخش			
	مجموع	% واریانس	تجمعی %	مجموع	% واریانس	تجمعی %
۱	۱۱/۲۷۶	۳۶/۳۷۵	۳۶/۳۷۵	۳/۲۳۰	۱۰/۴۱۸	۱۰/۴۱۸
۲	۲/۶۲۸	۸/۴۷۹	۴۴/۸۵۴	۳/۰۵۱	۹/۸۴۱	۲۰/۲۶۰
۳	۱/۳۸۱	۴/۴۵۴	۴۹/۳۰۸	۳/۰۰۰	۹/۶۷۶	۲۹/۹۳۵
۴	۱/۳۱۱	۴/۲۲۸	۵۳/۵۳۶	۲/۹۲۶	۹/۴۴۰	۳۹/۳۷۵
۵	۱/۲۵۲	۴/۰۴۰	۵۷/۵۷۶	۲/۷۷۱	۸/۹۳۹	۴۸/۳۱۴
۶	۱/۱۰۸	۳/۵۷۶	۶۱/۱۵۲	۲/۶۱۳	۸/۴۲۹	۵۶/۷۴۳
۷	۱/۰۳۷	۳/۳۴۴	۶۴/۴۹۵	۲/۴۰۳	۷/۷۵۳	۶۴/۴۹۵

### استخراج مجموعه عوامل اولیه

برای تعیین تعداد عواملی که در مدل عاملی وارد می‌شوند، از شاخص ارزش ویژه<sup>۲</sup> در جدول ۳ استفاده می‌کنیم. بدین صورت که تنها عواملی که ارزش ویژه آنها بزرگتر از یک باشد، به مدل عاملی ما وارد می‌شود. ارزش ویژه نشان می‌دهد که یک عامل تا چه حد در تبیین واریانس مشترک زیربنایی متغیرها سهیم است. درصدی از کل واریانس را نیز که به وسیله یک عامل تبیین می‌شود، با درصد واریانس در جدول یادشده نشان می‌دهیم و هرچه مقدار آن بزرگتر باشد، اهمیت آن عامل بیشتر است. با مراجعه به جدول ۳ مشخص می‌شود که هفت عامل، ارزش ویژه بزرگتر از یک دارند و در مدل عاملی ما خواهند آمد. از میان آنها عامل اول با ۳۶/۳۷۵ درصد، بیشترین میزان و عامل هفتم با

1. Bartlett's test of Sphericity  
2. Eigenvalue

۳/۳۳۴ درصد، کمترین میزان از کل واریانس را تعیین می‌کنند. در مجموع، این هفت عامل توانسته‌اند ۶۴/۴۹۵ درصد از مجموع واریانس متغیرها را تبیین کنند.

### استخراج عامل‌های نهایی

با انجام مرحلهٔ چرخش، متغیرها به صورت تابعی از عوامل احصاشده دسته‌بندی می‌شوند. چرخش بارهای عاملی، این امکان را فراهم می‌سازد تا عامل‌های معنادار به دست آید. در این پژوهش، ماتریس عناصر چرخش یافته<sup>۱</sup> با ۳۲ چرخش و استفاده از روش اکوامکس و نرمال‌سازی کایزر<sup>۲</sup> به دست آمده است (جدول ۴). براساس نتایج جدول ۴ می‌توان متغیرهای پژوهش را در قالب هفت عامل اصلی طبقه‌بندی کرد (پاسخ به پرسش اول پژوهش). عامل اول که دربرگیرنده شش متغیر است «رضایتمندی شهروندان از عملکرد و خدمات ارائه‌شده»، عامل دوم که پنج متغیر بر آن بار شده است «کیفیت ارائهٔ خدمات»، عامل سوم که دربردارندهٔ چهار متغیر است «مشارکت‌دادن مراجعان»، عامل چهارم که پنج متغیر را دربرمی‌گیرد «اعتماد اجتماعی»، عامل پنجم که دربرگیرندهٔ سه عامل است «فساد اداری»، عامل ششم که پنج متغیر را دربرمی‌گیرد «سطح آگاهی مراجعان» و درنهایت، عامل هفتم که سه متغیر بر آن بار شده است «اطلاع‌رسانی» خوانده می‌شود. عوامل یادشده در جدول ۵ به وسیلهٔ آزمون t تک‌نمونه‌ای، آزموده شده‌اند.

در پاسخ به سؤال دوم پژوهش می‌توان به مقدار درصد ویژه در جدول ۳ استناد کرد. براین اساس، عامل اول یعنی رضایتمندی شهروندان از عملکرد و خدمات ارائه‌شده از سوی دستگاه‌های اجرایی با داشتن ۳۶/۳۷۵ درصد مقدار ویژه، بیشترین اهمیت را در بین عوامل شناسایی‌شده در پژوهش دارد. به‌همین ترتیب، عوامل کیفیت ارائهٔ خدمات، مشارکت‌دادن مراجعان، اعتماد اجتماعی، فساد اداری، سطح آگاهی مراجعان و اطلاع‌رسانی، در مراتب بعدی اهمیت قرار می‌گیرند.

---

1. Rotated Component Matrix  
2. Equamax with Kaiser Normalization

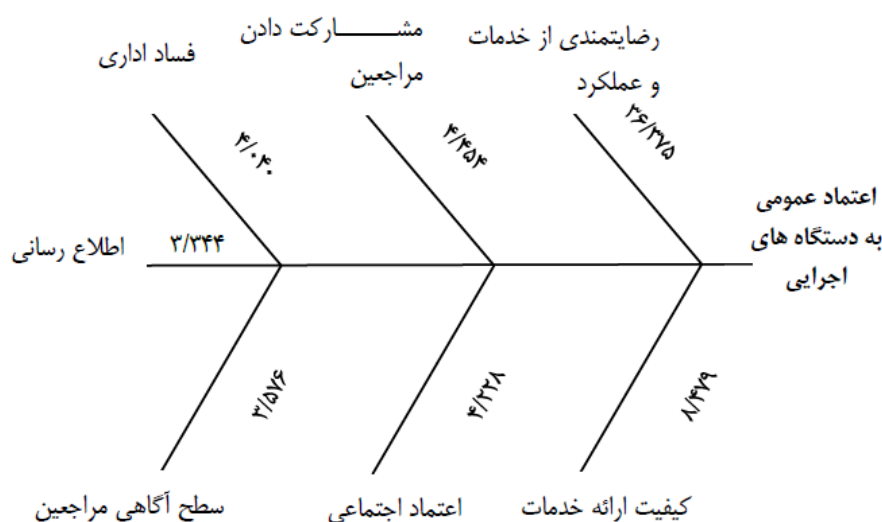


جدول ۵. نتایج آزمون t تک‌نمونه‌ای در مورد عوامل احصاشده

عامل هفتم	عامل ششم	عامل پنجم	عامل چهارم	عامل سوم	عامل دوم	عامل اول
۲/۷۱۴	۳/۰۴۴	۳/۱۲۱	۳/۴۰۷	۲/۷۰۵	۳/۴۴۴	۳/۲۵۰
-۱۳/۰۹	-۱۱/۴۳	-۵/۴۹	-۱/۸۳	-۱۳/۶۲	-۰/۹۳	-۵/۰۵
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۶۷	۰/۰۰۰	۰/۳۵۱	۰/۰۰۰
سطح معناداری						میانگین

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

هدف پژوهش حاضر، شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی شهر تهران بوده است. یافته‌های پژوهش را می‌توان در قالب یک نمودار استخوان ماهی نشان داد:



نمودار ۲. عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی به دستگاه‌های اجرایی استان تهران

به‌طور کلی می‌توان گفت که تقریباً تمام مدل‌های مورد استفاده در تحقیق، حداقل در زمینه یک یا چند متغیر از متغیرهای تشکیل‌دهنده عامل‌های این پژوهش، مشترک و دارای وجه تشابه هستند. از طرفی هیچ‌یک از مدل‌ها و دسته‌بندی‌های مورد مطالعه، عیناً مشابه دسته‌بندی هفت عامل این تحقیق نیستند. آن‌گونه که پیش‌تر نیز اشاره شد، عامل اول یعنی رضایتمندی شهروندان، مهم‌ترین عامل در اعتمادسازی بین مردم و دستگاه‌های اجرایی است که در حدود

۳۶/۵ درصد از واریانس را تبیین می‌کند. این عامل در پژوهش‌های کریستنسن و لاگرید (۲۰۰۵)، زاوژکا (۲۰۱۰) و بوآتنگ (۲۰۱۲) نیز عاملی مؤثر بر اعتماد عمومی برشمرده شده است. توجه به متغیرهای تشکیل‌دهنده عامل یادشده، این نکته را روشن می‌سازد که دستگاه‌های اجرایی باید ضمن فراهم‌آوردن محیط و شرایطی که مراجعان در آن احساس امنیت کنند، خدمات خود را با بهترین کیفیت، کمیت، هزینه و زمان به شهروندان ارائه کنند و امور آنها را انجام دهند؛ سعی کنند تصویری مثبت از سازمان در اذهان عمومی ارائه دهند و از این طریق، اعتماد عمومی را افزایش دهند. دومین عامل مؤثر در اعتماد عمومی به دستگاه‌های اجرایی، چگونگی یا کیفیت ارائه خدمات به شهروندان است. دستگاه‌های اجرایی باید سعی کنند با استفاده از تکنولوژی‌های پیشرفته نظیر اینترنت، خدمات را هرچه بیشتر ارائه دهند. همچنین در ارائه خدمات به صورت حضوری، عواملی مثل قانونگرایی، راهنمایی کردن مراجعان و حتی آراستگی کارکنان، مد نظر قرار گیرد. استفاده از نظرهای مراجعان، رسیدگی به شکایات و انتقادات و نیز پاسخگوبودن دستگاه، به ترتیب بیشترین بار عاملی را در عامل سوم به خود اختصاص داده‌اند که این امر بیانگر اهمیت طراحی مکانیسم‌های کارآمد ارتباطی به‌گونه‌ای است که در آن، تعامل مردم و دستگاه‌ها به راحتی صورت گیرد؛ مردم دغدغه‌های خود را با مسئولان مربوط در جریان بگذارند و مسئولان نیز در برابر اقدام‌های خود و سازمان متبوعشان و احیاناً مشکل‌هایی که در فرایند انجام امور شهروندان به وجود می‌آید، توضیح‌های لازم را ارائه دهند و پاسخگو باشند. الوانی و همکاران (۱۳۸۵)، منوریان و همکاران (۱۳۸۹) و ساعی (۱۳۹۰) نیز در پژوهش‌های خود، به مشارکت‌دادن مراجعان به‌عنوان عاملی مؤثر بر اعتماد عمومی اشاره داشته‌اند. عامل چهارم، اعتماد اجتماعی است. متغیرهایی نظیر اعتماد افراد به دیگر اعضای جامعه و اعتماد سازمان‌های دولتی به مراجعان، بیشترین بار عاملی را در عامل چهارم داشته‌اند؛ بنابراین می‌توان گفت تقویت سرمایه‌های اجتماعی نظیر اعتماد در میان اعضای جامعه، عاملی است که اعتماد مردم به کارکنان و کارکنان به مردم و در نتیجه اعتماد به سازمان را افزایش می‌دهد. با توجه به متغیرهای تشکیل‌دهنده عامل پنجم می‌توان گفت که با فرهنگ‌سازی در میان کارکنان برای استفاده بهینه از منابع سازمانی می‌توان جلوی استفاده‌های نابجا از این منابع و امکانات را تا حد زیادی گرفت. همچنین سازمان‌ها با بهبود فرایندهای خود، از طریق پیاده‌سازی مجدد طرح‌های مهندسی و برنامه‌های بهبود مستمر و به‌کارگیری سیستم‌های اتوماسیون اداری می‌توانند ضمن حذف فرایندهای زائد، سرعت و کیفیت کارها را افزایش دهند و در جهت حذف کاغذبازی به‌عنوان عاملی که بر اعتماد، تأثیر منفی دارد، گام بردارند. یافته‌های پژوهش در این مورد، یافته‌های کینی و بروس (۲۰۰۰) و بوآتنگ (۲۰۱۲) را تأیید می‌کند. عوامل ششم و هفتم، یعنی سطح آگاهی مراجعان و

اطلاع‌رسانی - که هریک در حدود ۳/۵ درصد از واریانس را تبیین می‌کنند - به ترتیب، دربرگیرنده پنج و سه متغیر فرعی هستند. با نگاهی به این متغیرهای یادشده می‌توان گفت افزایش آگاهی عمومی درمورد وظایف و خدمات ارائه‌شده از سوی دستگاه‌های اجرایی، آشناسازی مردم با نحوه انجام امورشان در این دستگاه‌ها و اطلاع‌رسانی مناسب در این زمینه از یک سو و نقشی که رسانه‌ها در ایجاد اعتماد به دستگاه‌های اجرایی دارند از سوی دیگر، می‌توانند زمینه‌ساز افزایش یا کاهش اعتماد عمومی به این دستگاه‌ها باشند. الوانی و همکاران (۱۳۸۵)، زاهدی و خانباشی (۱۳۹۰) و دیپازا و اکلز (۲۰۰۲) نیز در مطالعه‌ها و پژوهش‌های خود، به اطلاع‌رسانی به‌عنوان عاملی مؤثر بر اعتماد عمومی اشاره داشته‌اند که بدین ترتیب، این یافته‌ها نیز تأیید می‌شوند.

## References

- Abbaszadeh, H. & Karami, K. (2010). Social capital and stable national security. *Strategic Studies*, 14(1): 31-58. (In Persian)
- Ahmadi, A. & Feizabady, H. (2011). Investigating social capital and effect of that on the organization improvement (Case study: Staff organizations of Tehran municipality). *Journal in Public Administration*, 3(6): 35-88. (In Persian)
- Alvani, M. & Danaeefard, H. (2000). Public administration and public trust. *Management Knowledge*, 14(55): 5-27. (In Persian)
- Alvani, M., Mirsepasi, N. & Mohammadian Saravi, M. (2006). The role of government in public trust expansion. *Pazhooeshgar*, 3(6): 1-20. (In Persian)
- Boateng, F. (2012). Public trust in the police: Identifying factors that shape trust in the Ghanaian Police. *International police executive symposium*, working paper 42: 4-24.
- Brillantes, A. & Fernandez, M. (2011). Restoring trust and building integrity in government: Issues and concerns in the Philippines and areas for reform. *International Public Management Review*, 12 (2): 55-80.
- Chanley, A. (2002) Trust in government in the aftermath of 9/11: Determinants and consequences. *Political Psychology (Special Issue: 9/11 and Its Aftermath)*, 23(3): 469-483.
- Christensen, T. & Laegreid, P. (2005). Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography. *Public Performance & Management Review*, 28(4): 487 – 511.
- Danaeefard, H. (2010). Increasing public trust in government agencies: Studying the

citizen satisfaction confounding variable role. *Daneshvar (Raftar) Management and Achievement*, 17(41): 263-292. (In Persian)

Dehkhoda, A. (1993). *Dehkhoda Dictionary*, University of Tehran Press. Tehran. (In Persian)

DiPiazza, S. and Eccles, R. (2002). *Building public trust: The future of corporate reporting*. John Wiley & Sons, Inc. New York.

Ekinci, A. (2012). The effects of social capital levels in elementary schools on organizational information sharing. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 12(4): 2513-2520.

Gholipoor, A., Poor Ezzat, A. & Hazrati, M. (2009). The investigation of servant leadership on organizational trust and empowerment in public organizations. *Journal in Public Administration*. 1(2): 103-118. (In Persian)

Goldsmith, A. (2005). Police reform and the problem of trust. *Theoretical Criminology*, 9(4): 443-470.

Gordon, M. (2000). Public trust in government; The USA media as an agent of accountability. *International Review of Administrative Sciences*, 4(3): 297-310.

Hezarjaribi, J. & Safari Shali, R. (2009). Studying factors affecting citizen's social trust. *Applied Sociology*, 20(4): 17-38. (In Persian)

Kalaki, H. & Vadiat, M. (2009). Studying factors increasing public trust in police. *Security and Discipline*, 2(1): 101-121. (In Persian)

Keene, W. & Bruce, R. (2000). *Keeping the public trust: The value of values in government*, USA: Keene Ideas.

Khanbashi, M., Zahedi, Sh, & Alvani, M. (2011). Accountability; Foundation in supporting the public trust. *Discipline and Security*, 4(2): 29-54. (In Persian)

Khanbashi, M. (2011). Economic factors affect in public trust level. *Rahbord*, 20(61): 277-315. (In Persian)

Kim, J. (2002). *Introduction to factor analysis: What it is and how to do it*. University of Isfahan Publications. Isfahan. (In Persian)

Mobasheri, M. (2009). Social capital and economic development. *Management and Social Capital*, 2(40): 135-156. (In Persian)

Mohammadian, M. & Vahabzadeh, Sh. (2012). Measuring public trust in public sector agencies. *Management Quarterly*, 9(3): 139-148. (In Persian)



- Monavvarian, A., Nargesian, A., Fattahi, M. & Vasegh, B. (2010). Studying the relation between public accountability, public participation and public trust in public agencies in Tehran. *Management Studies in Iran*, 14(3): 251-274. (In Persian)
- Nachmias, D. (1985). Determinants of trust within the federal bureaucracy. *Public Personnel Policy: The Politics of Civil Service (Policy Studies Organization Series)* In Rosenbloom, D. H. (Ed.).
- Nargessian, A. & Ayatollahzadeh Shirazi, M. (2013). Study of the relationship between public participation, public accountability and transparency in region III of Tehran. *Journal in Public Administration*, 5 (2): 143-168. (In Persian)
- Nyhan, R. & Marlowe, H. (1997). Development and psychometric properties of the organizational trust inventory. *Eval Rev*, 21(5): 614-635.
- Oxford Advanced Learner's Dictionary* (1995). In Crowther, J. (Ed.). Oxford University Press. Oxford.
- Saeed, A. (2011). *Fuzzy analysis of social trust, Case study: citizen trust in Tehran municipality*. Society and culture Publications. Tehran. (In Persian)
- Sarmad, Z., Bazargan, E. & Hejazi, A. (2013). *Research methods in behavioral sciences*. Agah Publications. Tehran. (In Persian)
- Sims, H. (2001). Public confidence in government and government service delivery. *Canadian center for management development*, 1-41.
- South, J., Giuntoli, G. & Kinsella, K. (2011). An evaluation of the walking for wellness project and the befriender role. *Centre for Health Promotion Research*, 1-65.
- Tabatabaee, M. (1988). *Almizan Interpretation*. Golshan Publications. (In Persian)
- Taleghani, Gh., Farhangi, A. & Abedi Jafari, A. (2010). Developing a model of factors affecting the citizen's trust toward urban management. *Journal in Public Administration*, 2(4): 89-106. (In Persian)
- Thomas, C. (1998). Maintaining and restoring public trust in government agencies and their employees. *Administration and society*, 30(2): 166-193.
- Williams, B., Brown, T. & Onsmann, A. (2010). Exploratory factor analysis: A five-step guide for novices. *Australasian Journal of Paramedicine*, 8(3).
- Zahedi, Sh. & Khanbashi, M. (2011). From public trust to political trust; Studying

the relation between public and political trust in Iran. *Management Researches in Iran*, 15(4): 73-96. (In Persian)

Zawojka, A. (2010). Determinants of farmers trust in government agricultural agencies in Poland. *Agric. Econ*, 56(6): 266-283.

Zhao, N. (2009). The minimum sample size in factor analysis. It's online at: <https://www.encorewiki.org/display/~nzhao/The+Minimum+Sample+Size+in+Factor+Analysis>