

نقش عوامل راهبردی محیطی در تبیین اعتماد سیاسی (با تأکید بر عامل میانجی اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی)

محمد خانباشی*، شمس‌السادات زاهدی**، سیدمهدی الوانی***

چکیده

در بیشتر جوامع به علت مجموعه‌ای از عوامل نظیر از خود بیگانگی، فقدان سرمایه‌ی اجتماعی، وجود رسانه‌های انتقادی و یا میزان پاسخ‌گویی نهادها و سازمان‌های عمومی، میزان اعتماد به دولت و سازمان‌های تابعه کاهش یافته است. اما بررسی‌ها نشان می‌دهد که برخی عوامل محیطی نظیر سطح اعتماد اجتماعی نیز در این میان مؤثر است. در این مقاله پس از مروری بر ادبیات اعتماد، تأثیر عوامل راهبردی محیطی را در افزایش یا کاهش اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی و نیز اعتماد سیاسی مورد ارزیابی قرار می‌دهیم. لذا هدف این مقاله، مطالعه و بیان نقش عوامل استراتژیک محیطی در اعتماد سیاسی است. 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. سازمان‌های دولتی و غیردولتی شهر تهران جامعه‌ی آماری این پژوهش را تشکیل می‌دهند که نمونه‌ی آماری (مشمول بر چند سازمان دولتی و خصوصی) از میان جامعه‌ی آماری فوق انتخاب و پرسشنامه‌ی نهایی در میان آن‌ها توزیع شد. یافته‌های نهایی پژوهش، وجود رابطه‌ی معنادار میان مؤلفه‌های مهم محیط راهبردی از یک سو و سطح اعتماد عمومی از سوی دیگر را تأیید می‌کنند. با توجه به مغفول ماندن نقش عوامل راهبردی محیطی در اعتماد عمومی به دولت و نهادهای سیاسی، پژوهش حاضر تلاش داشته با تأکید بر نقش مهم این دست متغیرها، الگویی توسعه‌یافته و جامع را برای عوامل راهبردی مؤثر بر اعتماد عمومی به دولت در کشور ایران طراحی کند و از این جهت به گسترش و تکمیل مرزهای دانش موجود در این حوزه کمک خواهد نمود.

کلیدواژه‌ها: اعتماد؛ اعتماد عمومی؛ اعتماد سیاسی؛ عوامل راهبردی محیطی.

تاریخ دریافت مقاله: ۹۰/۰۷/۰۵، تاریخ پذیرش مقاله: ۹۱/۰۳/۰۶.

* دکتری مدیریت، دانشگاه علامه طباطبایی (نویسنده‌ی مسئول).

E-mail: hamed_khanbashi@yahoo.com

** استاد، دانشگاه علامه طباطبایی.

*** استاد، دانشگاه علامه طباطبایی.

۱. مقدمه

از دیدگاه مدیریتی علت بی‌اعتمادی به حکومت‌ها، نوع عملکرد آن‌ها است. از دیدگاه مدیریت دولتی حجم کاری زیاد و حوزه‌ی فعالیت گسترده‌ی دولت، یکی از علل بی‌اعتمادی به آن است. زیرا حجم مسئولیت‌های دولت با توجه به بودجه‌ی محدود، آن قدر وسیع است که دولت از توان لازم برای انجام همه‌ی آن‌ها برخوردار نیست. این امر همان چیزی است که جامعه‌شناسان از آن تحت‌عنوان کمبود سرمایه‌ی اجتماعی و اقتصاددانان تحت‌عنوان بی‌اعتمادی اصیل و وکیل یاد می‌کنند [۱]. البته پژوهش‌ها حاکی از آن است که بخش عظیمی از علل بی‌اعتمادی، به عدم پاسخ‌گویی و بی‌کفایتی دولت‌ها مربوط است. از همین رو در پژوهش‌های گذشته درباره‌ی اعتماد عمومی، بیشتر جهت‌گیری‌ها معطوف به عامل پاسخ‌گویی بوده و به نقش عوامل استراتژیک محیطی و نیز ارائه‌ی یک طبقه‌بندی جامع در مورد این عوامل، کمتر توجه شده است. از این رو مسئله‌ی اعتماد^۱ به نظام مدیریت دولتی و یا نظم سیاسی و حکومتی را می‌توان از جنبه‌های مختلف مورد بررسی قرار داد. در این مقاله ضمن بررسی این موضوع تلاش می‌شود تا عوامل عمده‌ی محیط راهبردی که بر اعتماد عمومی^۲ به دولت، بیشترین تأثیر را دارند؛ در قالب یک مدل فراگیر، پیشنهاد و به‌طور عملی آزمون شوند. براین اساس، مقاله‌ی حاضر در پی پاسخ به پرسش‌های زیر است:

عوامل راهبردی تأثیرگذار بر سطح اعتماد عمومی به دولت کدامند؟ آیا می‌توان یک مدل نظام‌مند از چنین عواملی را به جامعه‌ی علمی پیشنهاد داد؟ هر یک از این عوامل چگونه و تا چه میزان، اعتماد سیاسی^۳ را متأثر می‌سازند؟

۲. مبانی و چارچوب نظری تحقیق

در این بخش با استناد به مبانی نظری اعتماد عمومی، فرضیه‌های پژوهش به تدریج طرح می‌شود. در این میان رویکردهای نظری مختلف به موضوع پژوهش و همگرایی‌ها یا واگرایی‌های بین آن‌ها به تناسب بحث، مورد اشاره قرار می‌گیرند. در واقع هدف از ارائه‌ی رویکردهای نظری متفاوت در این بخش، تجمیع آن‌ها به منظور دستیابی به یک چارچوب نظری مناسب برای ارائه‌ی سیر تکوینی مدل مفهومی پیشنهادی برای پژوهش است. سپس همان‌گونه که پیش‌تر اشاره شد، بر مبنای فرضیه‌های پیشنهادی و مدل مفهومی پژوهش به آزمون این نظریه می‌پردازیم که آیا واقعاً عوامل راهبردی محیطی^۴ تا آن اندازه مهم هستند که بتوان آن‌ها

1. Trust
 2. Public Trust
 3. Political Trust
 4. Strategic environmental factors

را به‌عنوان یک عامل مجزا بر سطح اعتماد سیاسی در جوامع مؤثر دانست؟ در صورت مثبت بودن پاسخ، اولویت تأثیرگذاری این عوامل چگونه است و هر دسته از آن‌ها تا چه حد تأثیرگذارند؟

مفهوم اعتماد. ارزش کارکردی و مهم اعتماد در جلوگیری از به‌خطر افتادن روابط اجتماعی ظاهر می‌شود. پس یکی از شروط جلوگیری از هرج و مرج در جامعه، وجود اعتماد بین افراد است [۲]. اعتماد زمینه‌ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است و مبادلات را در زمینه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی سرعت می‌بخشد. در فضای مبتنی بر اعتماد، ابزارهایی چون زور و اجبار، کارایی خود را از دست می‌دهند و در عوض، رضایت‌جانشین آن می‌شود و این یکی از هدف‌های مهمی است که نخبگان و اداره‌کنندگان جامعه در صدد دستیابی به آن هستند. به‌طور کلی 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 [۳].

اعتماد سیاسی. اعتماد سیاسی از نظر سیتیرین^۱ به احساس مردم در مورد متصدیان سیاسی و سیاست‌های آنان بازمی‌گردد. لیپست و اشنایدر^۲ هم در کالبدشکافی اعتماد، اطمینان سیاسی را به رهبران سیاسی و رهبران نهادهای اصلی محدود دانسته‌اند. اعتماد سیاسی از نظر ایستون، مجموعه‌ای از نگرش‌های مثبت نسبت به موضوعات یا سوژه‌های سیاسی است [۴]. او یکی از اندیشمندانی است که می‌گوید اعتماد سیاسی هم به‌سمت رژیم سیاسی جهت می‌یابد و هم به‌سمت دارندگان اقتدار در جامعه. نوریس هم در تعریف اعتماد سیاسی به چند شاخص پرداخته که عبارتند از [۵]:

- حمایت از اجتماع سیاسی مثل ملت، کشور (حمایت از کشور در زمان جنگ)؛
- حمایت از قانون اساسی کشور؛
- حمایت از امور اجرایی رژیم مثل دموکراسی و امثال آن؛
- حمایت از نهادهایی مثل دولت، پارلمان، قوه‌ی قضاییه، پلیس و حمایت از کنش‌گران و رؤسای سیاسی و اجرایی؛

اطمینان سیاسی بیشتر به نخبگان و رهبران سیاسی می‌پردازد. ولی اعتماد سیاسی مفهومی عام‌تر است و علاوه بر کنش‌گران، به نهادها و بعضاً به خود نظام سیاسی هم می‌پردازد. با توجه به نظریات بریتزر، ابعاد اعتماد سیاسی را می‌توان در طیفی وسیع شامل سه بعد در نظر گرفت که

1. Citrin
2. Lipset & Schneider

عبارتند از: اعتماد به سیستم سیاسی، اعتماد به نهادهای سیاسی و اعتماد به کارگزاران بخش عمومی [۶].

وارن در تعریف خود بر تمایل مردم برای پیروی از رهبران سیاسی در یک جامعه تأکید نموده و فوکویاما نیز به درک مشترک جامعه‌ی اخلاقی، اجتماعی و سیاسی با توافق بر ارزش‌های اجتماعی که باید تعقیب شود، اشاره کرده است [۷]. اما هترینگتون می‌گوید اعتماد سیاسی عبارت است از درجه‌ای از انتظارات شهروندان از میزان توانایی و موفقیت حاکمان. از نظر او ارتباط تنگاتنگی از یک سو، بین اعتماد اجتماعی (اعتماد مردم به یکدیگر) و سیاسی (اعتماد به نخبگان) 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 موفقیت‌های دولت [۸]. 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 واسطه‌ی همین تعریف است که اعتماد سیاسی ارتباط عمیقی با فرهنگ سیاسی توده‌ها دارد که در آن به نحوه‌ی نگرش، احساسات و ارزیابی مردم درباره‌ی نظام سیاسی و نهادهای ذیربط توجه می‌شود. به نظر می‌رسد که مفهوم اعتماد یکی از مفاهیم سهل و ممتنع (ساده و در عین حال پیچیده) است. با عنایت به این مطلب در اینجا تلاش می‌شود تا دو تعریف متفاوت از مفهوم یادشده ارائه شود:

- اعتماد سیاسی یعنی احتمال این که یک نظام سیاسی یا بخشی از آن، پیامدها یا نتایج مورد نظر مردم را در آینده تولید خواهد کرد. به عبارت دیگر اعتماد سیاسی یعنی احتمال کسب نتایج مطلوب بدون این که یک گروه از مردم برای وقوع آن کاری صورت بدهند (احتمال انجام امور مطلوب مردم، توسط دولت بدون این که نیازی به دخالت مستقیم آن‌ها باشد) [۹].

- اعتماد، باور ما راجع به عملی است که از دیگران انتظار می‌رود. یعنی احتمال این که دیگران کارهای خاصی را انجام دهند و یا از انجام کارهای خاصی امتناع کنند. اعتماد عبارت از این اعتقاد است که دیگران از طریق انجام یا عدم انجام برخی اعمال موجب خشنودی ما می‌شوند و یا از وارد آمدن زیان به ما اجتناب می‌کنند [۱۰]. با توجه به تعریف‌های بالا می‌توان گفت که اعتماد، یک نوع باور یا اعتقاد است. این باور در مورد اعمال یا اقدامات آینده‌ی دیگران و همراه با خطر کردن است؛ چرا که به هنگام شکل‌گیری آن، قطعیتی پیرامون نتایج و پیامدهای حاصل وجود ندارد. این به معنای آن است که فرد می‌تواند به یک نهاد عمومی اعتماد کند تا آنچه که انتظارش را دارد برای او انجام دهد یا طبق مؤلفه‌های مورد انتظار وی رفتار نماید.

اساساً اعتماد بر بستر درجه‌ای از ریسک و عدم اطمینان شکل می‌گیرد یا به عبارت بهتر، بحث اعتماد در موقعیت‌هایی ضرورت می‌یابد که اطلاعات موجود کامل نیست. پس اعتماد،

باوری درباره‌ی آن چیزی است که دیگران انجام خواهند داد و یا انجام نخواهند داد [۱۱]. بنابراین ویژگی دوم آن همراه بودن با مخاطره است. هنگامی که به دیگران اعتماد می‌کنیم، از پیامدهای آن مطمئن نیستیم. یعنی در رابطه با اعمال دیگران توقعاتی داریم بدون این که بدانیم نتیجه‌ی نهایی چه خواهد شد! شخصی که اعتماد می‌کند، از این مخاطرات آگاه است و خود را در برابر دیگران آسیب‌پذیر می‌کند. سومین موضوع، ارزیابی ما از میزان قابلیت اعتماد^۱ دیگران است. منظور از قابلیت اعتماد این است که دیگران تا چه اندازه ظرفیت برآورده ساختن اعتماد ما را دارند. این امر تاحدودی اعتمادکنندگان بالقوه را مطمئن می‌سازد که گروه‌های مورد اعتماد به آن‌ها خیانت نخواهند کرد.

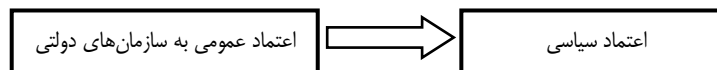
اعتماد عمومی؛ تبیین‌کننده‌ای مهم برای اعتماد سیاسی. وقتی سخن از اعتماد عمومی به میان می‌آید بدین معنی است که عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان‌های دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه به انتظارات آن‌ها پاسخ دهند. در این تعامل، نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه‌ی انجام امور در سازمان‌های دولتی وجود دارد. به عبارت دیگر، اعتماد عمومی، یعنی انتظار عموم از دریافت پاسخ مثبت به خواسته‌هایشان از طرف متولیان امور عمومی. اعتماد عمومی، شهروندان را به نهادها و سازمان‌هایی که نمایندگان آن‌ها هستند پیوند می‌دهد و از این طریق مشروعیت و اثربخشی دولت دموکراتیک افزایش می‌یابد. البته 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 می‌شود و کاهش اعتماد عمومی نیز مشروعیت نظام سیاسی و مدیریت دولتی را زیر سؤال می‌برد.

در زمینه‌ی عوامل تبیین‌کننده‌ی اعتماد سیاسی، چند پیشینه‌ی نظری متفاوت موجود است که یکی از مهم‌ترین آن‌ها، نحوه‌ی عملکرد بوروکراسی‌های دولتی را مد نظر قرار می‌دهد تا مشخص سازد چگونه عملکرد نظام اداری در جلب اعتماد عمومی می‌تواند در نوع نگرش مردم نسبت به حاکمان سیاسی مؤثر باشد. برای مثال پرسمن و ویلداوسکی^۲ سرچشمه‌ی بسیاری از مشکلات اجرایی را در حوزه‌ی سیاسی و خط مشی‌گذاری جستجو می‌کنند که عکس این موضوع نیز می‌تواند صادق باشد. به عبارت بهتر سازمان‌های دولتی ابزار اصلی پیاده‌سازی و اجرای منویات حکام سیاسی و سیاست‌های کلان شکل گرفته در بستر نظام سیاسی هستند و به همین علت عملکرد بوروکراسی‌های عمومی در زمینه‌های مختلف، اصلی‌ترین شاخصی است که مردم با استناد به آن در مورد میزان قابلیت‌ها و سطح کفایت یک نظام به قضاوت می‌نشینند.

1. trustworthiness

2. Pressman & Vildawsky

پژوهش‌های انجام شده در این زمینه نیز صحت و استحکام چنین استدلالی را تأیید می‌کند. برای نمونه سیمز^۱ فساد رهبران بوروکراتیک (مدیران سازمان‌های دولتی) و عدم شایستگی اخلاقی آن‌ها، عملکرد نامناسب دولت در زمینه‌های مختلف، عدم تطابق انتظارات روزافزون عامه مردم با عملکرد دولت و ضعف سیستم خدمات عمومی و کارکرد نامطلوب و غیرقابل دفاع بوروکراسی‌ها را از جمله عوامل اصلی بی‌اعتمادی مردم نسبت به حکومت‌ها ذکر می‌کند. که این امر به‌ویژه هنگامی که بوروکراسی‌ها نمی‌توانند وعده‌های انتخاباتی سیاسیون را محقق سازند، صادق است. تیلور و بوری^۲ نیز برداشت عامه از عملکرد سازمان‌های دولتی را به‌عنوان عامل مؤثر بر اعتماد عمومی به حکومت‌ها عنوان نموده‌اند. این متغیرها به‌طور معناداری با تغییرات اعتماد سیاسی در دهه‌ی ۸۰ ارتباط داشته‌اند از این‌رو، این دو پژوهش‌گر، نتیجه‌گیری کردند که اعتماد عمومی نسبت به دولت تا حد زیادی متأثر از برداشتها و تصورات نسبت به عملکرد دولت است. به باور آن‌ها، بی‌اعتمادی نسبت به دولت (نهادهای و کارگزاران بخش عمومی)، ریشه‌ی اصلی شکست‌ها و ناکامی‌های سیاستمداران به‌شمار می‌رود [۱]. با توجه به این امر رابطه میان اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی در نگاره ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱. ارتباط بین اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی و اعتماد سیاسی

نقش عوامل راهبردی محیطی در تبیین اعتماد سیاسی. آیا در محیط عمومی یک کشور به‌غیر از متغیرهای پاسخ‌گویی و عملکرد سازمان‌های دولتی، عوامل زمینه‌ای و کلیدی دیگری را نیز می‌توان در تبیین میزان اعتماد عمومی به دولت و نهادهای سیاسی مؤثر دانست؟ در صورت مثبت بودن پاسخ، مهم‌ترین عوامل مزبور کدامند و اولویت تأثیرگذاری آن‌ها در کشور ایران چگونه است؟ اولین و شاید متعادل‌ترین پاسخ به این پرسش که چرا افراد اعتماد می‌کنند این است که "چون دیگران اعتماد می‌کنند". این مطلب مبتنی بر نظریه‌ی یادگیری اجتماعی است. اعتماد در این تئوری نوعی ویژگی شخصیتی است که در مراحل آغازین توسعه‌ی روانشناختی انسان‌ها شکل می‌گیرد و در دوره‌ی بزرگسالی ادامه می‌یابد.

همان‌گونه که نیوتن و نوریس اشاره می‌کنند، در این تئوری برخی افراد دیدی خوش‌بینانه نسبت به زندگی دارند و مایلند که به دیگران کمک، با آن‌ها همکاری و به آنان اعتماد کنند. به‌علت تجربه‌های افراد در آغاز زندگی، برخی از آن‌ها نسبت به دیگران بدبین‌تر و انسان‌گریزتر

1. Sims

2. Taylor & Borely

هستند. بنابراین آن‌ها برای عدم همبستگی و حفاظت از خود تمایل بیشتری دارند. همواره مراقب دیگران هستند و نسبت به آن‌ها بی‌اعتمادند. همچنین آن‌ها معمولاً به امور اجتماعی و سیاسی و به‌طور کلی به مردم و سیاستمداران بدبین هستند. از این لحاظ اعتماد، نوعی جهت‌گیری تأثیرگذار است که بخشی از شخصیت اولیه‌ی ما را شکل می‌دهد و تا حد زیادی مستقل از تجربه‌ی ما درباره‌ی جهان سیاسی پیرامون است [۱۲]. نگاه سریعی به اطلاعات، بیان‌گر آن است که این مسئله عمومیت ندارد. همچنین اگر این موضوع درست باشد توجیه نوسانات اعتماد در طی زمان، دشوار خواهد بود [۱۳]. اگر کسی مستعد (آماده) اعتماد باشد، باید توقع داشت که این اعتماد در طی سالیان بدون تغییر بماند. بنابراین ظاهراً تبیین‌کننده‌های دیگری به‌جز عنصر شخصیت نیز برای توضیح علت اعتماد یا عدم‌اعتماد مردم به نهادهای سیاسی وجود دارند.

تبیین‌کننده‌های فرهنگی - اجتماعی برای اعتماد سیاسی. در این رویکرد فرض اصلی این است که افراد تحت تأثیر هنجارهای غالب جامعه‌پذیری در جوامع خود و یا به‌واسطه‌ی حضور یا عدم‌حضور برخی ارزش‌های خاص فرهنگی به دولت یا افراد دیگر در جامعه اعتماد می‌کنند. از این‌رو برخی فرهنگ‌های خاص نسبت به دیگر فرهنگ‌ها زمینه‌های مناسب‌تری را برای روابط مبتنی بر اعتماد در سطح خرد و کلان فراهم کنند. برای نمونه در این خصوص دو فرضیه‌ی عمده وجود دارد:

- بین سرمایه‌ی اجتماعی - اعتماد بین فردی و مشارکت در سازمان‌های اجتماعی از یک سو و اعتماد سیاسی از سوی دیگر رابطه وجود دارد.

- ظهور ارزش‌های فرامادی^۱ باعث کاهش سطح اعتماد به نهادهای سیاسی می‌شود. به عقیده‌ی آلموند و وربا فرهنگ سیاسی ملت‌ها به‌نوعی متأثر از فرهنگ اجتماعی و مدنی آن‌ها است. آن‌ها فرهنگ سیاسی را به‌صورت زیر تعریف می‌کنند: "نظام سیاسی که در قالب شناخت‌ها، احساسات و ارزیابی‌های یک گروه انسانی، درونی شده است" [۱۴]. پوتنام استدلال می‌کند که علت عمده‌ی درجه‌های متفاوت موفقیت‌های سیاسی و اقتصادی در ایتالیا عبارت است از سطوح مختلف سرمایه‌ی اجتماعی در آن جامعه. او سرمایه‌ی اجتماعی را این‌گونه تعریف می‌کند: "ویژگی‌های اصلی زندگی اجتماعی، شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد که مشارکت‌کنندگان را قادر می‌سازد تا در کنار یکدیگر به‌صورت اثربخش‌تری عمل کنند و هدف‌های مشترک را دنبال کنند" [۱۵].

اما آیا سرمایه‌ی اجتماعی همواره با میزان حمایت سیاسی مرتبط است و آیا اجتماعات و انجمن‌های مدنی و شهروندانی با میزان سرمایه‌ی اجتماعی بالا، میزان حمایت بیشتر و یا

1. Post materialist

کمتری را نسبت به نهادهای سیاسی - اداری ابراز می‌دارند؟ به‌طور خاص باید گفت که آمووند و وربا وجود رابطه‌ای آشکار بین میزان اعتماد اجتماعی و اعتماد سیاسی را متذکر شده‌اند و حدس می‌زنند که وجود اعتماد عمومی یک لایه‌ی بیرونی مهم از عنصر مشروعیت رژیم سیاسی است. از سوی دیگر اشخاصی همچون نیوتن بر این باورند که اعتماد اجتماعی و سیاسی لزوماً به یکدیگر مربوط نیستند و شاید در هر موقعیتی ارتباط دقیق بین آن‌ها برقرار نباشد. از این‌رو به‌نظر می‌رسد که اعتماد سیاسی و اجتماعی با مجموعه‌ی متفاوتی از متغیرهای اجتماعی، اقتصادی و سیاسی در ارتباطند [۱۶]. اما عده‌ای دیگر از پژوهش‌گران همچنان به وجود نوعی رابطه باور دارند. از نظر آن‌ها اعتماد بین فردی و اعتماد سیاسی بر باورهای مشابهی، منطبق هستند. در عین حال معطوف به موضوعات یا سوژه‌های متفاوتی می‌باشند، پس اگر رابطه‌ای هم بین آن‌ها باشد از اعتماد بین فردی به‌سمت اعتماد سیاسی است. به بیان دقیق‌تر آن‌هایی که به دیگران اعتماد می‌کنند تمایل خواهند داشت که به نهادهای عمومی نیز اعتماد کنند! همین مطلب را درخصوص تأثیر مشارکت مدنی بر اعتماد سیاسی می‌توان ملاحظه کرد. البته عضویت در سازمان‌ها و مشارکت مدنی به‌عنوان نخستین گام برای اعتماد به دیگران پیشنهاد شده است. اما برخی اعتقاد دارند که این امر لزوماً به اعتماد سیاسی مربوط نمی‌شود. طبق نظر برم و ران حتی یک نوع رابطه‌ی منفی بین عضویت در انجمن‌ها و اعتماد به نهادهای ملی باید وجود داشته باشد [۱۷]. این بدان علت است که معمولاً سازمان‌های مذکور فضایی مدنی را شکل می‌دهند که نسبت به جو سیاسی حاکم بر جامعه دارای تفاوت و تضاد است. پژوهش‌های کنونی شواهدی را در تأیید هر دو گروه نشان می‌دهند [۱۸].

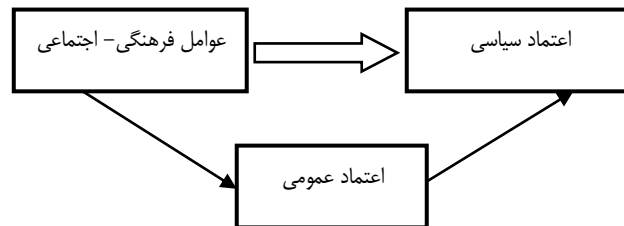
انتظار می‌رود که ارزش‌ها هم بر میزان اعتماد به مؤسسه‌های سیاسی اثرگذار باشند. چرا که آن‌ها به‌عنوان معیارهایی برای ارزشیابی موضوع‌های سیاسی به‌کار می‌روند. همان‌گونه که گابریل می‌گوید باتوجه به این‌که ارزش‌ها به‌عنوان معیارهایی برای ارزشیابی موضوع‌ها یا موقعیت‌های سیاسی به‌شمار می‌روند می‌توان حدس زد که بین جهت‌گیری‌های ارزشی و احساس اعتماد باید رابطه‌ای قوی وجود داشته باشد. از این منظر، احساس عدم اعتماد هنگامی بروز پیدا می‌کند که میان انتظارات هنجاری مردم و نحوه‌ی رفتار کارگزاران امور عمومی تفاوت معناداری پدید آید [۱۹]. نسخه‌ی دوم تئوری‌های فرهنگی اعتماد سیاسی را می‌توان در کارهای اینگلههارت یافت. بر اساس نظر اینگلههارت، همراه با تغییر در رشد اقتصادی و اوضاع اجتماعی فرامدرن، یک تغییر جهت مهم در اولویت‌ها و ترجیحات ارزشی شهروندان این جوامع قابل مشاهده است. این تغییرات شامل تغییر جهت از ارزش‌های مادی‌گرایانه - آن‌هایی که به ایمنی، امنیت و ادامه‌ی حیات تأکید می‌کنند - به‌سمت ارزش‌های فرامادی است؛ یعنی همان ارزش‌هایی که بر کیفیت زندگی بشر و خودشکوفایی او تأکید دارند.

از لحاظ رابطه‌ی بین ارزش‌های فرامادی و عنصر اعتماد به نهادهای سیاسی، اینگله‌هارت بر این باور است که ظهور و توسعه‌ی یک عامل فرامادی‌گرا با کاهش سطح اطمینان به نهادهای عمومی جامعه همراه است. زیرا تردید و انکار فزاینده‌ای در مورد اشکال و ساختارهای قدرت و اختیار در این جوامع وجود دارد. این تغییر، جهت کاهش تأکید بر عنصر اقتدارگرایی را به صورت کلی بازتاب می‌دهد و کاهش اطمینان به نهادهای سلسله مراتبی را در پی دارد [۲۰]. همچنین جوامعی که در آن درصد بالایی از مردم اولویت‌ها و ترجیحات فرامادی را از خود نشان می‌دهند، از اعتماد بین فردی بالاتری نیز برخوردارند! شواهد روشنی از رابطه‌ی میان ارزش‌های فرامادی و فقدان اطمینان به نهادهای سیاسی در اغلب ملت‌ها دیده شده است. پس مشروعیت مبتنی بر ظرفیت نهادها و مؤسسات عمومی، جایگزین مشروعیت ناشی از اقتدار سلسله مراتبی شده است [۲۱]. افزون بر این پیش‌تر درباره‌ی رابطه‌ی میان نحوه‌ی عملکرد نظام اداری و تأثیر مهم آن بر سطح اعتماد مردم به مجموعه‌ی سیستم سیاسی حاکم بر کشور بحث شد. از آنجایی که عوامل فرهنگی - اجتماعی تأثیر عام خود را در تمامی سطوح و لایه‌های اجتماعی اعمال می‌کنند، منطقی به نظر می‌رسد که مؤلفه‌های این بعد (نظیر میزان سرمایه‌ی اجتماعی) را بر سطح اعتماد مردم به سازمان‌های دولتی و به تبع آن بر میزان اعتماد سیاسی در جامعه نیز مؤثر فرض کنیم. به این ترتیب می‌توان یک مسیر فرعی را در رابطه میان عوامل مزبور با متغیر اعتماد سیاسی گشود و بر مبنای متغیر میانجی مذکور، یک فرضیه‌ی فرعی تازه را طراحی و آزمود. بر این اساس سه فرضیه‌ی زیر پیشنهاد می‌شوند:

فرضیه. عوامل فرهنگی - اجتماعی بر سطح اعتماد سیاسی مؤثرند.

فرضیه. عوامل فرهنگی - اجتماعی بر سطح اعتماد عمومی به دولت مؤثرند.

فرضیه. عوامل فرهنگی - اجتماعی از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی بر میزان اعتماد سیاسی تأثیر گذارند. شکل زیر این رابطه را نشان می‌دهد.



شکل ۲. رابطه‌ی پیشنهادی میان اعتماد سیاسی، اعتماد عمومی و متغیرهای فرهنگی - اجتماعی

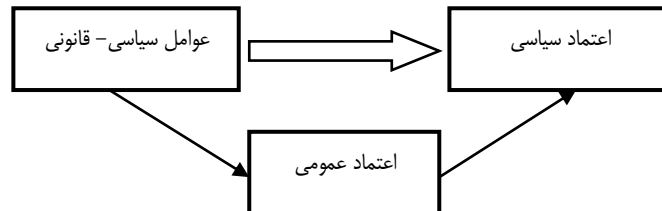
عوامل سیاسی تاثیرگذار بر اعتماد سیاسی. گستره‌ی وسیعی از علل سیاسی اعتماد به حاکمیت شناسایی شده است. کینگ افول شاخص‌های اعتماد به سیستم سیاسی را به نقش احزاب سیاسی یا تکثر آن‌ها ربط می‌دهد. از این دیدگاه جدال میان طرفداران احزاب و یا وقوع منازعات شدید سیاسی، نگاه منفی عامه را نسبت به مجموعه‌ی دولت در پی خواهد داشت. به‌علاوه نوستات اظهار می‌دارد که اعتماد سیاسی به‌واسطه‌ی اتخاذ سیاست‌های نامناسبی که سوءظن و بدگمانی را به‌دنبال دارند، آسیب می‌بیند [۲۲]. همچنین به‌نظر می‌رسد افرادی که در چارچوب یک حزب سیاسی خاص تصدی امور عمومی را برعهده دارند و یا خود را به آن حزب وابسته می‌دانند به‌طور کلی به مجموعه‌ی دولت حاکم، اعتماد بیشتری نشان می‌دهند. این درحالیست که اشخاص دیگری که با احزاب سیاسی مخالف دولت پیوند دارند اعتماد کمتری را به دولت حاکم ابراز می‌نمایند. دیگر علل سیاسی مرتبط با کاهش اعتماد سیاسی عبارتند از: نگرش کلی مردم نسبت به سیاستمداران، وقوع رسوایی‌های سیاسی، ادراک عمومی از میزان نحوه‌ی تأثیر گروه‌های ذینفع خاص، تغییر در نگرش عمومی راجع به قابلیت‌های سیاسی موجود یا بدبینی نسبت به آن و نظایر آن. 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 از گستردگی بیشتری برخوردار می‌باشد [۵]. او چنین وانمود می‌کند که در کشورهایی با دموکراسی‌های بهتر، سطح اعتماد سیاسی نیز بالاتر است. این گفته به‌واسطه‌ی نتایجی که وی گزارش می‌کند، تقویت می‌شود. به بیان ساده، کشورهایی که کیفیت دموکراسی (آزادی، مشارکت، قانونمندی و...) و وضعیت نظام سیاسی - اداری آن‌ها بهتر است سطح بالاتری از حمایت سیاسی را دارا هستند.

همچنین اشاره شد که فساد مدیران سازمان‌های دولتی و عدم شایستگی اخلاقی آن‌ها از جمله عوامل اصلی بی‌اعتمادی مردم نسبت به حکومت‌ها هستند و مردم، سازمان‌های دولتی و نهادهای اداره‌کننده‌ی کشور را برآمده از سیستم سیاسی می‌دانند. بنابراین می‌توان انتظار داشت که مؤلفه‌های سیاسی قانونی نظیر فساد سیاسی و اداری، میزان ادراک مردم از حقوق و آزادی‌های قانونی، سطح قانون‌مداری در جامعه، نفوذ گروه‌های سیاسی در اداره‌ی امور کشور و سازمان‌های دولتی و نیز ادراک آنان از سطح مشارکت‌شان در تصمیم‌سازی‌ها، برنامه‌ریزی‌ها و اداره‌ی امور جاری کشور بر میزان اعتماد و همکاری آن‌ها با سازمان‌های دولتی و نهادهای عمومی مؤثر باشد. حال با عنایت به رابطه‌ی تبعی اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی می‌توان فرضیات و طرح زیر را برای تبیین ارتباطات بین متغیرهای مزبور ارائه کرد:

فرضیه. عوامل سیاسی - قانونی بر سطح اعتماد سیاسی مؤثرند.

فرضیه. عوامل سیاسی - قانونی بر سطح اعتماد عمومی به دولت مؤثرند.

فرضیه. عوامل سیاسی-قانونی از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی بر میزان اعتماد سیاسی تأثیر گذارند.



شکل ۳. رابطه‌ی پیشنهادی میان اعتماد سیاسی، اعتماد عمومی و متغیرهای سیاسی-قانونی

اعتماد سیاسی و وضعیت اقتصادی. سومین عامل عمده‌ی تبیین‌کننده‌ی اعتماد سیاسی، آن را حاصل عملکرد اقتصادی حکومت‌ها می‌داند. به‌طور کلی شهروندان تا زمانی به نهادهای حکومتی و سازمان‌های دولتی بیشتر اعتماد می‌کنند که نظام اقتصادی در حالت کلی از وضعیت مساعدی برخوردار باشد. نکته‌ی بسیارمهم این است که گرچه کاهش در سطح عملکرد اقتصادی را نمی‌توان لزوماً به فعالیت‌های نامناسب حکومت نسبت داد، اما روابط مشاهده‌شده بین نحوه‌ی جهت‌گیری حکومت و معیارهای عملکرد اقتصادی، بیان‌گر آن است که حکومت‌ها عموماً از طریق رأی‌دهندگان، در قبال وضعیت اقتصادی کشورشان پاسخ‌گو نگه‌داشته می‌شوند [۲۳]. پژوهش‌های صورت‌گرفته نشان‌گر آن بوده است که وضعیت اقتصاد ملی (مواردی نظیر رشد اقتصادی، نرخ بی‌کاری و درصد تورم) پیش‌بینی‌کننده‌ی نیرومندی برای نتایج انتخابات به‌شمار می‌روند: پس هنگامی که اقتصاد در مجموع خوب عمل می‌کند، احتمال پیروزی احزاب حاکم در انتخابات بیشتر است [۲۴ و ۲۵].

هنگام مرور پژوهش‌های انجام شده درباره‌ی نقش اوضاع و احوال اقتصادی (در سطح ملی) بر سطح متوسط اعتماد سیاسی نیز همین نتیجه به‌دست می‌آید. برای مثال هولمبرگ^۱ نشان می‌دهد که اوضاع اقتصاد ملی در تبیین روند اعتماد به دولت در سوئد مهم است. لیستاگ^۲ و ویرگ^۳ عقیده دارند که سطح اطمینان به دولت با میزان بی‌کاری در اروپای غربی رابطه‌ی منفی یا معکوس دارد [۱۳]. مک آلیستر نیز بیان می‌کند که تولید ناخالص داخلی^۳ با میزان اطمینان به نهادهای عمومی و دولتی، رابطه‌ی منفی دارد. زیرا رأی‌دهندگان حاضر در دموکراسی‌های پایدار و قدیمی نسبت به افراد حاضر در دموکراسی‌های جدید و نوپا از نظام‌های سیاسی-اداری خود

1. Holmberg, 1997

2. Listhaug & Wiberg, 1995

3. GDP

انتظارات بالاتری دارند [۲۶]. اما به هر روی نتایج به‌دست آمده بیان‌گر آن است که دست‌کم در دموکراسی‌های در حال توسعه و در میان آن دسته از پاسخ‌دهندگانی که اوضاع اقتصادی جامعه یا خودشان را خوب ارزیابی می‌کنند، سطح اعتماد بالاتر است. کاتربرگ و مورنو^۱ نیز در مقایسه‌ی تحلیلی دموکراسی‌های نوظهور و قدیمی‌تر دریافته‌اند که میزان رضایت مالی افراد به‌طور مثبت و تا حد زیادی با سطح اعتماد آن‌ها رابطه دارد [۲۷]. بنابراین اقتصاد می‌تواند یک پیش‌بینی‌کننده‌ی قوی برای اعتماد سیاسی باشد. اما از دیگر عناصر عملکرد نهادهای عمومی در کنار این عامل نیز نباید غفلت شود.

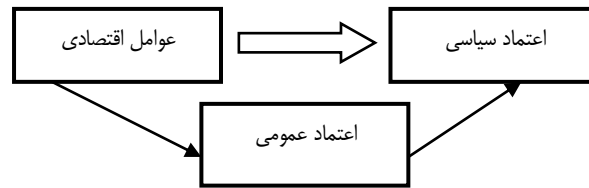
البته از آن‌جایی که سازمان‌های دولتی متولی مستقیم اداره‌ی امور اقتصادی مدیریت کلان مالی در هر کشور هستند کاملاً به‌جاست اگر وضعیت جاری اقتصادی در یک جامعه را بر سطح اعتماد مردم به نهادهای دولتی و چگونگی عملکرد آن‌ها اثرگذار فرض کنیم. به‌عبارت دیگر قطع نظر از علل و پارامترهای محیطی همچون نوسانات جهانی اقتصاد، تحریم‌ها، فشارهای سیاسی - اقتصادی، بلوک‌های قدرت و... همواره درصد قابل‌اعتنایی از وضعیت اقتصادی حاکم بر هر جامعه را می‌توان نتیجه‌ی برنامه‌ریزی‌ها و نحوه‌ی فعالیت مدیران اقتصادی دولت دانست. به همین علت است که یک عامل مهم و بسیار تعیین‌کننده در مناظرات انتخاباتی نامزدهای ریاست جمهوری و نمایندگان مجلس در کشورهای مختلف به وضعیت تورم، بی‌کاری، فساد مالی، ثبات اقتصادی کشور، توانایی مالی خانوارها و به‌طور کلی رضایت اقتصادی آنان بستگی دارد. اعتماد سیاسی، تبدیل تقاضای تخصیص منابع یا ورودی‌ها را به خط‌مشی‌های عمومی یا خروجی‌ها تسهیل می‌کند [۲۸]. از آن‌جایی که سازمان‌های دولتی عامل اجرا و تحقق این سیاست‌ها هستند، وضعیت کلی اقتصادی بر سطح اعتماد مردم به توانایی‌ها و باور آنان به شایستگی مدیران دولتی مربوط، بسیار مؤثر خواهد بود. با فرض رابطه‌ی اعتماد سیاسی و اعتماد عمومی، فرضیه‌های زیر برای بیان ارتباط میان متغیرهای فوق تدوین و پیشنهاد می‌شوند:

فرضیه ۱. عوامل اقتصادی بر سطح اعتماد سیاسی مؤثرند.

فرضیه ۲. عوامل اقتصادی بر سطح اعتماد عمومی به دولت مؤثرند.

فرضیه ۳. عوامل اقتصادی از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی بر میزان اعتماد سیاسی تأثیر گذارند.

1. Catterberg & Moreno, 2005

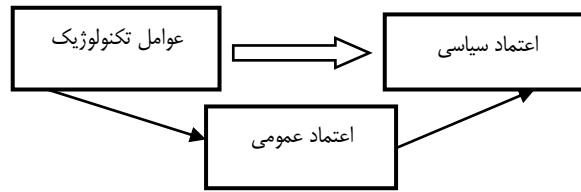


شکل ۴. رابطه‌ی پیشنهادی میان اعتماد سیاسی، اعتماد عمومی و متغیرهای کلان اقتصادی

نقش عوامل تکنولوژیک در اعتماد سیاسی. به‌طور کلی رسانه‌های خبری و انقلاب اطلاعات در عرصه‌ی جهانی، مؤلفه‌های تأثیرگذار دیگری هستند که احتمالاً در کاهش سطح اعتماد مردم به حاکمیت در چند دهه‌ی گذشته نقش مهمی را ایفا نموده‌اند. کاهش مستمر و معنادار اعتماد سیاسی در کشورهای مختلف را به رشد روزافزون رسانه‌های صوتی و تصویری همچون تلویزیون‌های مختلف ماهواره‌ای و به‌ویژه پدیده‌ی 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 عقیده‌ی اورن عوامل غیردولتی نظیر رسانه‌های شنیداری، نوشتاری و دیداری در کاهش یا افزایش اعتماد مردم به حکومت نقش مهمی را برعهده دارند. همچنین نحوه‌ی پوشش مطبوعات در مورد عملکرد مجموعه دولت و امور سیاسی در کشورها بیش از پیش حالت منفی‌گرایانه و مبتنی بر تعارض به خود گرفته است. تلویزیون‌ها نیز با پخش تصاویر و برنامه‌های متعدد، این گرایش را تشدید می‌کنند.

بدیهی است در این مورد نیز غالباً دیده می‌شود که رسانه‌های مختلف از طریق زیر سؤال بردن نحوه‌ی عملکرد سازمان‌های دولتی متشکل تحت قیومیت یک نظام سیاسی می‌توانند میزان توانمندی و شایستگی سیستم سیاسی و کارگزاران آن‌را به چالش بکشند. لذا غیرمنطقی نخواهد بود اگر فرض شود عوامل فنی رسانه‌ای افزون بر تأثیر مستقیم بر اعتماد سیاسی می‌توانند با مخدوش یا مطلوب نشان دادن نحوه‌ی عملکرد سازمان‌های دولتی و مدیران آن‌ها به شکل‌دهی و جهت‌دهی نوع نگاه مردم در عرصه، مبادرت ورزند. به این ترتیب فرضیه‌ها و نگاره‌ی زیر در این رابطه پیشنهاد می‌شوند:

- فرضیه ۱. عوامل تکنولوژیک بر سطح اعتماد سیاسی مؤثرند.
- فرضیه ۲. عوامل تکنولوژیک بر سطح اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های عمومی مؤثرند.
- فرضیه ۳. عوامل تکنولوژیک از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی بر میزان اعتماد سیاسی تأثیر گذارند.

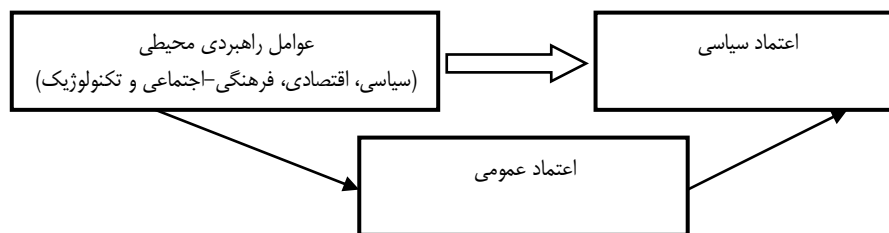


شکل ۵. رابطه‌ی پیشنهادی میان اعتماد سیاسی، اعتماد عمومی و متغیرهای فنی - رسانه‌ای

جمع‌بندی و مرتب‌سازی فرضیه‌های جزء. برپایه‌ی مبانی نظری فرضیه‌های زیر به‌عنوان

فرضیه‌های فرعی پژوهش پیشنهاد می‌شوند:

- عوامل سیاسی - قانونی بر سطح اعتماد سیاسی مؤثرند.
 - عوامل اقتصادی بر سطح اعتماد سیاسی مؤثرند.
 - عوامل فرهنگی - اجتماعی بر سطح اعتماد سیاسی مؤثرند.
 - عوامل تکنولوژیک بر سطح اعتماد سیاسی مؤثرند.
 - عوامل سیاسی - قانونی بر سطح اعتماد عمومی به دولت مؤثرند.
 - عوامل اقتصادی بر سطح اعتماد عمومی به دولت مؤثرند.
 - عوامل فرهنگی - اجتماعی بر سطح اعتماد عمومی به دولت مؤثرند.
 - عوامل تکنولوژیک بر سطح اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های عمومی مؤثرند.
 - عوامل سیاسی - قانونی از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی بر میزان اعتماد سیاسی تأثیر گذارند.
 - عوامل اقتصادی از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی بر میزان اعتماد سیاسی تأثیر گذارند.
 - عوامل فرهنگی - اجتماعی از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی بر میزان اعتماد سیاسی تأثیر گذارند.
 - عوامل تکنولوژیک از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی بر میزان اعتماد سیاسی تأثیر گذارند.
- با تجمیع مدل‌های ارتباطی پدید آمده (نگاره‌ها) در یک قالب کلی تحت‌عنوان عوامل استراتژیک محیطی و با الهام از الگوی PEST می‌توان طرح زیر را ارائه داد:



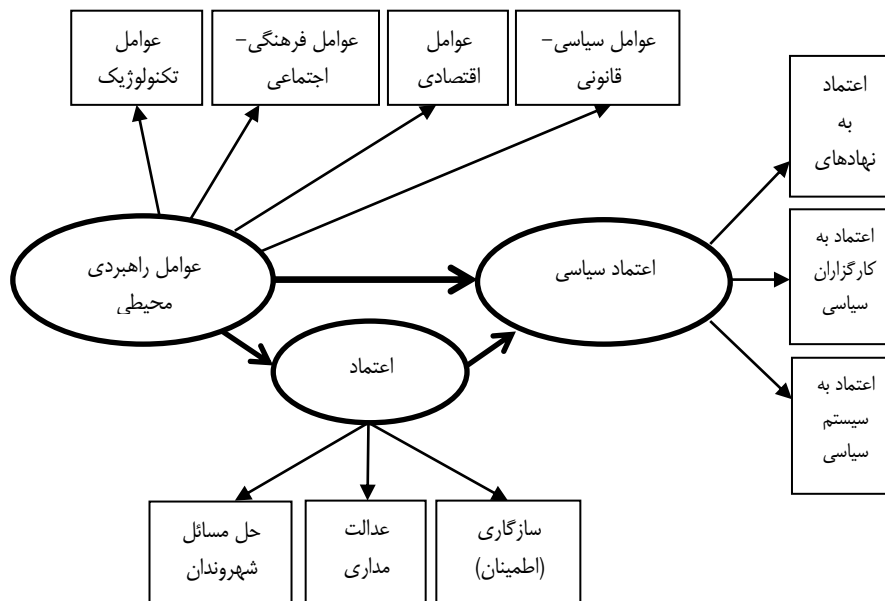
شکل ۶. ارتباط بین اعتماد سیاسی، اعتماد عمومی و مجموعه‌ی عوامل راهبردی محیطی

لازم به توضیح است که مدل تجزیه و تحلیل PEST که در این پژوهش برای تعیین عوامل راهبردی محیطی به کار می‌رود، یک ابزار ساده و در عین حال مهم و با قابلیت استفاده‌ی گسترده است که به درک شرایط محیط عمومی که در آن فعالیت می‌کنیم، کمک می‌کند. PEST مخفف چهار واژه است که گویای شرایط محیط عمومی سازمان یا دولت یا جامعه می‌باشند. این اصطلاحات عبارتند از: شرایط سیاسی - قانونی^۱، اقتصادی^۲، اجتماعی - فرهنگی^۳ و فنی^۴. تجزیه و تحلیل PEST در سراسر دنیا، از طریق خط مشی‌گذاران و مدیران سازمان‌ها برای تدوین بینش آتی آنان در خصوص مسائل مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد [۲۹]. به این ترتیب با توجه به مجموعه فرضیه‌های طرح‌شده تاکنون سه فرضیه‌ی کلی (اصلی) زیر به‌عنوان فرضیه‌های عمده‌ی پژوهش استخراج و ارائه می‌شود:

- عوامل استراتژیک محیطی (PEST) بر میزان اعتماد عمومی مؤثرند.
- عوامل استراتژیک محیطی (PEST) بر میزان اعتماد سیاسی مؤثرند.
- عوامل استراتژیک محیطی (PEST) از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی، بر میزان اعتماد سیاسی مؤثر است.

1. Political-legal
 2. Economic
 3. Social - Cultural
 4. Technological

مدل مفهومی پژوهش



شکل ۷. مدل مفهومی پژوهش

۳. روش‌شناسی تحقیق

این پژوهش به لحاظ ماهیت و هدف از نوع توسعه‌ای - کاربردی (الگوسازی) و از نظر روش جمع‌آوری اطلاعات از انواع توصیفی - پیمایشی است. از ابزار پرسشنامه به منظور گردآوری داده‌ها و اطلاعات میدانی استفاده شد. همچنین برای تدوین مبانی نظری و ادبیات پژوهش از مطالعات و اطلاعات کتابخانه‌ای، سوابق مکتوب، اینترنت و سایر منابع فارسی و لاتین استفاده کردیم. به منظور اطمینان بیشتر از روایی محتوا در ابزار سنجش، اقدامات زیر صورت گرفت:

- مطالعه منابع مکتوب و استفاده از نظرات افراد صاحب نظر و خبره،
- استفاده از ابزار سنجش یا پرسشنامه‌های استاندارد که پیش از این روایی آن تأیید شده است،
- توزیع اولیه پرسشنامه بین گروه‌های نمونه و استفاده از بازخورها و نظرات اصلاحی آن‌ها؛
- ارائه توضیحات لازم همراه با تحویل پرسشنامه به پاسخ‌دهندگان.

پرسشنامه‌ی این پژوهش مشتمل بر ۸۳ سؤال اصلی و ۵ سؤال جمعیت‌شناسی بود. این گویه‌ها در مجموع سه مفهوم اصلی پژوهش (عوامل راهبردی محیطی، اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی و اعتماد سیاسی) را مورد سنجش قرار داده‌اند. در پایان نیز تعدادی سؤال باز در نظر گرفته شد تا آزمودنی‌ها بتوانند مطالب اضافی را که احتمالاً در پرسشنامه مغفول مانده

است، بیان کنند. متغیر عوامل راهبردی محیطی دارای چهار بعد اصلی است که عبارتند از عوامل سیاسی - قانونی شامل مؤلفه‌های مشارکت سیاسی (۳ گویه)، آزادی‌های مدنی (۳ گویه)، نحوه‌ی عملکرد احزاب سیاسی (۳ گویه)، فساد سیاسی (۳ گویه) و میزان حاکمیت قانون یا عدالت‌مداری (۳ گویه)، عوامل اقتصادی شامل مؤلفه‌های ثبات اقتصادی (۳ گویه)، وضعیت شاخص‌های اقتصادی (۴ گویه) و فساد مالی (۳ گویه)، عوامل فرهنگی - اجتماعی شامل مؤلفه‌های دین‌داری (۳ گویه)، مادی‌گرایی - فرامادی‌گرایی (۶ گویه)، اعتماد اجتماعی (۳ گویه)، مشارکت اجتماعی (۳ گویه) و فاصله‌ی قدرت (۳ گویه) و درنهایت، عوامل تکنولوژیک (رسانه‌ای) شامل دو مؤلفه‌ی میزان استفاده از رسانه‌های داخلی (۳ گویه) و میزان استفاده از رسانه‌های خارجی (۳ گویه).

قابل ذکر است برای طراحی پرسشنامه، اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی از پرسشنامه‌ی استاندارد وان دی واله^۱ که توسط پژوهش‌گران پیشین در کشور ایران نیز مورد استفاده قرار گرفته و روایی و پایایی آن تأیید شده است، استفاده کردیم [۱]. پرسشنامه‌ی اعتماد سیاسی با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد اعتماد سیاسی که پیش‌تر توسط برتزر [۶] طراحی و به‌وسیله‌ی پژوهشگران داخلی [۳۰ و ۴] بومی‌سازی و روایی و پایایی آن به تأیید رسیده بود، تدوین شد. پرسشنامه‌ی عوامل راهبردی محیطی نیز توسط پژوهش‌گر طراحی و روایی و پایایی آن به تأیید پنل دلفی رسید و پس از آن مورد استفاده قرار گرفت. از اساتید و خبرگان در قالب پنل دلفی و به‌منظور اطمینان بیشتر درمورد روایی کلی چارچوب نظری و ابعاد، مؤلفه‌ها و گویه‌های مختلف پژوهش استفاده گردید. سپس به‌منظور بررسی روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی بهره گرفته شد.

مؤلفه‌ها و شاخص‌های سنجش

مفاهیم	سازه‌ها (ابعاد)	مؤلفه‌ها	شاخص‌ها
		مشارکت سیاسی (مشارکت دادن مردم توسط دولت)	میزان تاثیرگذاری و ایفای نقش مردم در سیاست‌گذاری‌ها، برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌های عمومی
		برخورداری از حقوق و آزادی‌های مدنی	بهره‌گیری عملی و استفاده از توان و استعداد مردم در اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های مصوب رابطه نزدیک و متقابل شهروندان با دولتمردان و داشتن حق ارزیابی و امکان نظارت مستمر بر اقدامات آنان
		وجود انتخابات آزاد و رقابتی (حق انتخاب)	وجود رسانه‌های خبری آزاد و مستقل داشتن حق اظهار نظر، انتقاد و آزادی بیان
		عملکرد احزاب سیاسی	تقویت همبستگی ملی از طریق کمک به ایجاد وحدت و نزدیک ساختن دیدگاه‌های مردم و مسئولان در جامعه
		فساد سیاسی	تئور افکار عمومی و روشن ساختن حقایق از طریق تحلیل بی‌طرفانه، صحیح و دقیق مسائل روز و اطلاع‌رسانی به نظارت مطلوب و مستمر (غیرمستقیم) بر عملکرد نهادهای عمومی کشور
		حاکمیت قانون و عدالت محوری	اعطای بدون ضابطه و سلیقه‌ای پست‌ها و مناصب دولتی به نزدیکان و دوستان کسب منافع (نامشروع) توسط سیاست‌مداران با استفاده از نفوذ و قدرت سیاسی بهره‌مندی و استفاده از اطلاعات و امتیازات ویژه به سبب داشتن قدرت و نفوذ یا روابط خاص سیاسی
			اعمال مقتدرانه قوانین در جامعه با روش‌های ضابطه‌مند، روشن و شفاف یکسان بودن مردم و مسئولان در برابر قانون و بهره‌مندی عموم مردم از فرصت‌های مساوی برای استفاده از منابع اقتدار و استقلال عمل نظام قضایی کشور و دادگاه‌ها در برابر گروه‌های فشار سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و ...

عوامل سیاسی - قانونی

عوامل استراتژیک (راهبردی) محیطی

مفاهیم	سازه‌ها (ابعاد)	مولفه‌ها	شاخص‌ها
عوامل استراتژیک (راهبردی) محیطی	عوامل اقتصادی	ثبات اقتصادی	وجود اطمینان و قابلیت پیش‌بینی در فعالیت‌های اقتصادی، تولید، خدمات، خرید و فروش و سرمایه‌گذاری در کشور
		وضعیت شاخص‌های مهم اقتصادی	پایداری، انعطاف‌پذیری و ظرفیت اقتصادی کشور برای تحمل شوک‌ها و فشارهای اقتصادی نظیر تحریم‌ها، خشکسالی، نوسان بهای نفت و ... قانون‌مندی و ضابطه‌مندی (عدم نوسان) سطح قیمت‌ها در جامعه
		فساد اقتصادی (فساد مالی)	وضعیت تورم (به ویژه در گروه‌های اصلی نظیر مسکن، خوراک، پوشاک، حمل و نقل و غیره) وضعیت اشتغال در جامعه (وجود فرصت‌های شغلی کافی و مناسب در جامعه) میزان درآمد خانوار (مکفی بودن درآمد خانوارها برای تامین هزینه‌های اصلی زندگی از قبیل مسکن، خوراک، پوشاک، گردش و تفریح، آموزش و ...) ادراک عمومی از وضعیت توزیع درآمد و نحوه تقسیم ثروت در جامعه
			میزان رواج پدیده رشوه در اقتصاد کشور، جامعه، ادارات، سازمان‌ها و ... میزان ظهور و گسترش پدیده اختلاس یا سوء استفاده از اموال عمومی و بیت‌المال میزان بروز تقلب، اخاذی و کلاهبرداری در معاملات اقتصادی و مبادلات مالی روزمره در کشور

متغیرها (مولفه‌ها)	سازه‌ها (ابعاد)	مفاهیم	شاخص‌ها
دین‌داری			اعتقاد به وجود خداوند و حقانیت پیامبران الهی و اصل معاد
			اعتقاد به قابل اجرا بودن و سودمندی قوانین دینی و آموزه‌های مذهبی در زندگی امروز بشر (تاثیر اعتقادات دینی در پربار شدن و معناداری کار و زندگی انسان)
			میزان اعتقاد به صداقت، درستکاری و رو راستی در فعالیت‌های فردی، شغلی و اجتماعی
مادی‌گرایی - فرامادی‌گرایی			میزان اهمیت و اولویت داشتن پول در حل مسائل و مشکلات مختلف در زندگی
			تاثیر ثروت در نیل به شادی و خوشبختی بیشتر
			میزان اهمیت و اولویت دادن به موضوع امنیت شغلی، ثبات اقتصادی، پس انداز و تامین اجتماعی در زندگی
			اهمیت زندگی در جامعه‌ای عدالت‌محور و به دور از هرگونه تبعیض و نابرابری
			میزان اهمیت به آزادی اندیشه، قلم و بیان در جامعه
			میزان اهمیت به حق انتخاب و تعیین سرنوشت در زندگی
اعتماد اجتماعی			نگرش مردم در مورد میزان یکسان بودن ظاهر و باطن انسان‌ها در جامعه امروز
			اعتقاد مردم یک جامعه به میزان پایبندی افراد به وعده‌ها و قول و قرارهایشان با دیگران
			میزان اعتقاد به وجود حس مسئولیت‌پذیری در میان مردم
مشارکت اجتماعی			عضویت و برخورداری از مسئولیت اجرایی در سازمان‌های اجتماعی و مردم نهاد
			مشارکت اقتصادی و کمک مالی به سازمان‌های اجتماعی و مردم نهاد
			حضور در برنامه‌های سازمان‌های اجتماعی و مردم نهاد و ارائه کمک‌های فکری به آن‌ها
احساس فاصله قدرت			احساس وجود تفاوت در میزان قدرت و اقتدار مسئولان نسبت به مردم عادی و زیردستان
			میزان روابط نزدیک بین مدیران و مسئولان بلندپایه کشور با مردم و زیردستان
			میزان احساس صمیمیت فرد با مقامات بالا و مسئولان در جامعه و سازمان (با وجود تفاوت قدرت سازمانی)

عوامل فرهنگی - اجتماعی

عوامل استراتژیک (رهبردی) محیطی

مفاهیم	سازه‌ها (ابعاد)	مؤلفه‌ها	شاخص‌ها
عوامل استراتژیک (راهبردی)	عوامل تکنولوژیک (رسانه‌ای)	رسانه‌های داخلی	میزان استفاده از مطبوعات داخلی (روزنامه، مجله، کتاب و سایر نشریات) فعال در حوزه مسائل سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی
			میزان استفاده از برنامه‌های خبری - تحلیلی صدا و سیما در زمینه مسائل سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی روز
		رسانه‌های خارجی	میزان استفاده از سایت‌ها و وبلاگ‌های خبری، سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی داخل کشور
			میزان استفاده از مطبوعات خارجی (روزنامه، مجله، کتاب و سایر نشریات) فعال در عرصه مسائل سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی
		میزان استفاده از برنامه‌های خبری - تحلیلی شبکه‌های رادیویی - تلویزیونی و کانال‌های ماهواره‌ای خارج از ایران (در زمینه مسائل سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی)	
		میزان استفاده از سایت‌ها و وبلاگ‌های خبری، سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی خارج کشور	

جداول زیر نتایج تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه‌های مربوط به متغیرهای عوامل استراتژیک محیطی، اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی را نشان می‌دهند. ملاحظه می‌شود که تمامی مؤلفه‌ها به جز عوامل تکنولوژیک از بار عاملی قابل قبولی در رابطه با متغیر مکنون مربوط برخوردارند. از این رو این مؤلفه از جریان تحقیق حذف شد.

جدول ۱. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه‌های مربوط به متغیر عوامل استراتژیک محیطی

ردیف	مؤلفه‌های عوامل راهبردی	T Statistic	بار عاملی
۱	عوامل سیاسی - قانونی	۱۸/۲۵	۱/۰۴
۲	عوامل اقتصادی	۱۴/۵۴	۰/۷۹
۳	عوامل فرهنگی - اجتماعی	۷/۴۲	۰/۳۸
۴	عوامل تکنولوژیک	۰/۴۸	۰/۰۲

جدول ۲. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه‌های مربوط به متغیر اعتماد عمومی

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

جدول ۳. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه‌های مربوط به متغیر اعتماد سیاسی

ردیف	مؤلفه‌های اعتماد سیاسی	T Statistic	بار عاملی
۱	اعتماد به نهادهای سیاسی	۳۳/۷۰	-۰/۹۴
۲	اعتماد به نظام سیاسی	۱۹/۷۹	-۰/۸۳
۳	اعتماد به مدیران سیاسی	۱۸/۵۶	-۰/۸۰

ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده از طریق نرم افزار SPSS برای پرسشنامه‌ی مورد استفاده در این پژوهش برای یک نمونه‌ی آزمایشی اولیه به تعداد ۳۵ نفر، بسیار مطلوب و در حدود ۹۷٪ به دست آمد. بنابراین از آن جایی که میزان این ضریب برای پرسشنامه‌ها بیش از ۷۰ درصد به دست آمده است، می‌توان پایایی ابزار را پذیرفت.

جدول ۴. وضعیت پایایی ابزار سنجش به تفکیک سؤالات

ردیف	مفاهیم	تعداد سؤال	α کرونباخ
۱	عوامل راهبردی محیطی	۴۹	۰/۸۸
۲	اعتماد سیاسی	۲۴	۰/۹۶
۳	اعتماد عمومی	۱۰	۰/۹۳

چند سازمان دولتی و خصوصی شهر تهران، جامعه‌ی آماری این پژوهش را تشکیل می‌دادند که نمونه‌ی آماری از میان آن‌ها انتخاب و پرسشنامه‌ی نهایی حاصل از پنل دلفی میان نمونه‌ها توزیع شد. در تحقیق حاضر به دلیل بزرگ بودن حجم جامعه‌ی آماری و نیز محدودیت‌های پیش روی پژوهشگر نظیر موضوع خاص پژوهش و عدم تمایل بسیاری از شهروندان برای تکمیل تعداد کافی و قابل اطمینان از پرسشنامه‌های تحقیق با توجه به شرایط سیاسی و اجتماعی روز، ترجیح داده شد تا از خوشه‌ها یا نمونه‌های قابل دسترسی استفاده شود. بدین ترتیب که پژوهشگر در مدت تحقیق در ساعات متفاوت کاری و به صورت اتفاقی به هریک از محل‌های مربوط مراجعه و نسبت به توزیع پرسشنامه در میان افراد و سپس جمع‌آوری آن اقدام نموده است. با استفاده از جدول حجم نمونه‌ی مورگان، تعداد نمونه ۳۸۴ نفر به دست می‌آید که با حجم نمونه‌ی به دست آمده از طریق فرمول‌های آماری، هنگامی که حجم جامعه‌ی آماری نامحدود باشد، کاملاً مطابقت دارد. در نهایت کار توزیع و گردآوری پرسشنامه‌ها تاجایی ادامه یافت که ۴۰۵ پرسشنامه‌ی قابل استفاده حاصل شد که شرح آن به صورت زیر است:

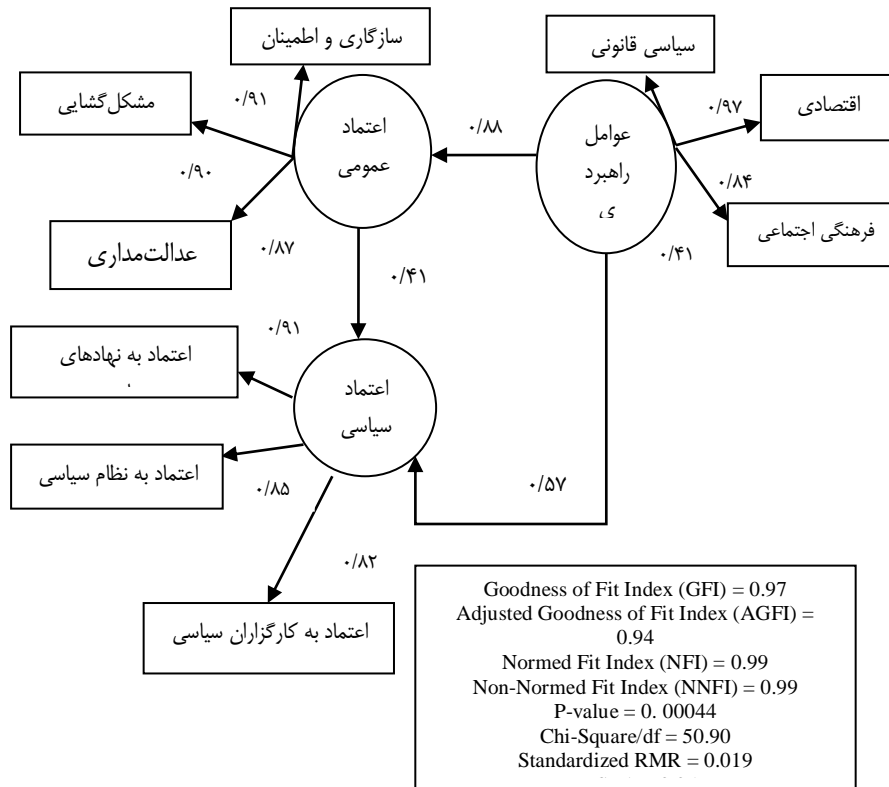
جدول ۵. وضعیت نمونه

نمونه	فراوانی	درصد فراوانی
وزارت رفاه	۶۵	۱۶
راه آهن	۲۹	۷/۲
دانشگاهیان	۱۲۵	۳۰/۹
مراجعات مردمی	۶۹	۱۷
آموزش و پرورش	۵۹	۱۴/۶
شرکت داروسازی شفا	۱۵	۳/۷
ستاد گروه بهمن	۱۳	۳/۲
شرکت بیمه ملت	۳۰	۷/۴
جمع	۴۰۵	۱۰۰

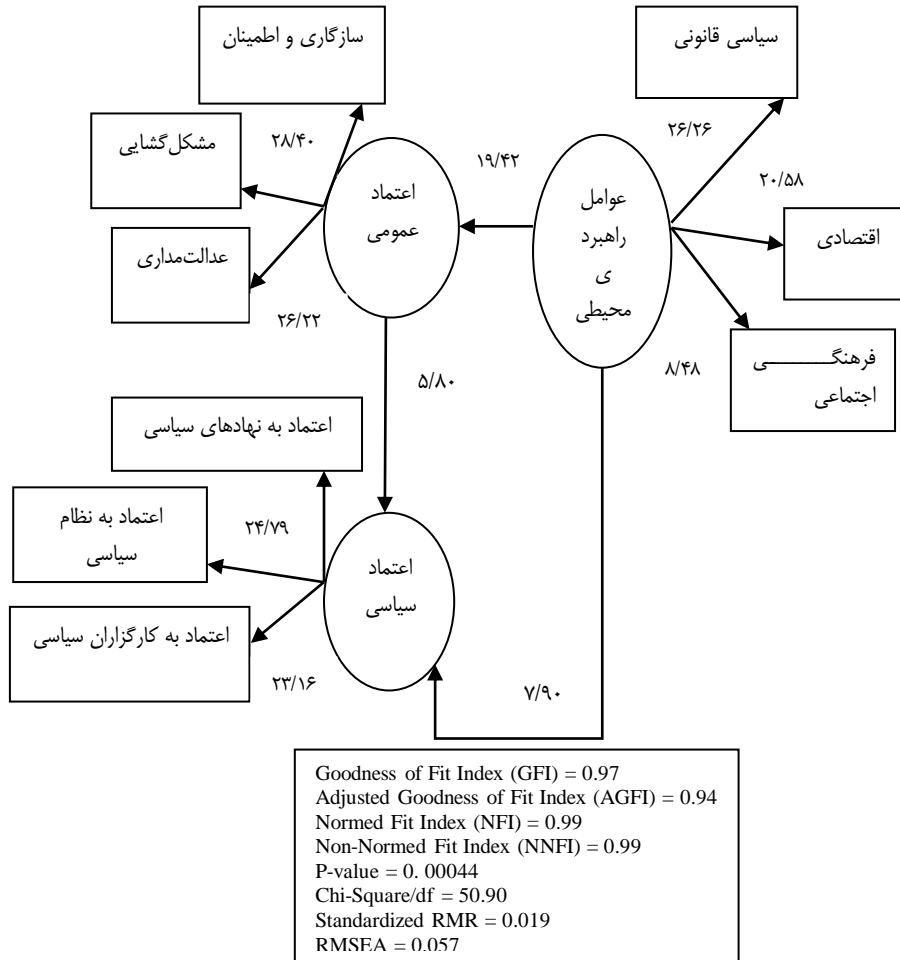
زمان اجرای مراحل عملی پژوهش در سال ۸۸ بوده و داده‌های پژوهش به صورت مقطعی و در مدت یک‌ماه با استفاده از ابزار پرسشنامه (حاوی دو دسته سؤالات بسته و باز) گردآوری شدند. آزمون‌های آماری اصلی مورد استفاده برای تجزیه و تحلیل داده‌ها عبارت است از: آزمون رگرسیون برای سنجش و مقایسه‌ی تأثیر هریک از متغیرهای مستقل که با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS انجام گرفته است. همچنین تحلیل عاملی تأییدی برای آزمون اعتبار اجزاء مدل به کمک نرم‌افزار لیزرل صورت گرفت. ضمناً از مدل معادلات ساختاری از نوع تحلیل مسیر در نرم‌افزار لیزرل برای آزمون و تأیید نهایی کل مدل نیز استفاده شد.

۴. تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش. در این پژوهش ۳ فرضیه‌ی اصلی مطرح بود که برای آزمون آن‌ها به تناسب نوع فرضیه، از روش‌های آزمون تحلیل عاملی تأییدی (به عنوان مقدمه‌ای برای ترسیم مدل نهایی) و آزمون تحلیل مسیر، استفاده شد. پس از ارائه‌ی مدل معادلات ساختاری اصلاحی همراه با نمایش مقدار ضریب مسیر و آماره T برای هریک از مسیرهای اصلی مدل مزبور، نتایج آزمون به ترتیب برای هریک از فرضیه‌ها بیان می‌شود.



مدل معادلات ساختاری (نمایش ضرایب مسیر در مدل نهایی)



آزمون فرضیات اصلی باتوجه به مقادیر t (نمایش مقادیر آماره t در مدل نهایی)

شاخص‌های برازش کلی مدل و بررسی فرضیه‌های اصلی.

جدول ۶. نمایش نوع و مقادیر شاخص‌های برازش در مدل معادلات ساختاری (لینزل)

نوع شاخص	نام شاخص	مقدار محاسبه شده	مقدار مطلوب (قابل قبول)	نتیجه
معیارهای	RMSEA	۰/۰۵۷	کمتر از ۰/۰۸	قابل قبول
برازش کل مدل	RMR استاندارد شده	۰/۰۱۹	کمتر از ۰/۰۵	قابل قبول
شاخص‌های	GFI	۰/۹۷	بالتر از ۰/۹۰	مطلوب
برازش مطلق	AGFI	۰/۹۴	بالتر از ۰/۹۰	مطلوب
شاخص‌های	NFI	۰/۹۹	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
برازش نسبی	NNFI	۰/۹۹	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
	CFI	۱	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
	IFI	۱	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
	RFI	۰/۹۹	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب

جدول ۷. مقادیر برخی شاخص‌های مهم در تأیید مدل

نام شاخص	مقدار محاسبه شده	مقدار مطلوب (قابل قبول)	نتیجه
Chi-Square	۵۰/۹۰	-	-
df	۲۲	-	-
P-value	۰/۰۰۰۴۴	بزرگتر از ۰/۰۵	قابل اغماض
RMSEA	۰/۰۵۷	کمتر از ۰/۰۸	قابل قبول
Chi-Square/df	۲/۳۱	کوچک‌تر از ۴	قابل قبول

جدول ۸. میزان ضریب مسیر و آماره t در مسیر اصلی مدل معادلات ساختاری

ردیف	مؤلفه‌های عوامل راهبردی	T Statistic	ضریب مسیر
۱	عوامل راهبردی محیطی به اعتماد سیاسی	۷/۹۰	۰/۵۷
۲	عوامل راهبردی محیطی به اعتماد عمومی	۱۹/۴۲	۰/۸۸
۳	اعتماد عمومی به اعتماد سیاسی	۵/۸۰	۰/۴۱

شاخص‌های برازش (مشمتمل 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. همچنین 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 تحقیق از برازندگی مناسبی برخوردار است. از جدول آخر مشخص است در همه‌ی مسیرهای مدل، میزان ضریب مسیر بالای ۰/۳ و قدر مطلق آماره T نیز بیشتر از عدد ۲ است. به این ترتیب کلیه‌ی فرضیه‌های اصلی پژوهش تأیید می‌شوند. از این رو روشن است که عوامل راهبردی محیطی هم به صورت مستقیم و هم غیرمستقیم می‌توانند بر متغیر وابسته‌ی اعتماد سیاسی تأثیر بگذارند. ضمناً مسیر مستقیم تأثیرگذاری نسبت به مسیر غیرمستقیم اولویت دارد.

آزمون فرضیه‌های فرعی پژوهش. نتایج آزمون رگرسیون چندگانه برای هر دسته از متغیرها به شرح زیر می‌باشد:

جدول ۹. تأثیر مؤلفه‌های عوامل راهبردی بر متغیر میانجی اعتماد عمومی

موارد متغیرها	ضریب تعیین (مجذور ضریب همبستگی کلی) R^2	ضریب همبستگی کلی (R)	ضرایب همبستگی استاندارد تفکیک شده (Beta)	درصد تبیین توسط متغیرهای مستقل	درصد تبیین توسط سایر متغیرها	سطح معناداری به تفکیک sig.(2-tailed)	سطح معناداری کلی
عوامل سیاسی- قانونی	۰/۷۰	۰/۸۴	۰/۶۲۸	۰/۴۳	۰/۱۸	۰/۰۰	۰/۰۰
عوامل اقتصادی			۰/۱۸۰			۰/۰۰	
عوامل فرهنگی- اجتماعی			۰/۱۲۶			۰/۰۰	

جدول ۱۰. تأثیر مؤلفه‌های عوامل راهبردی بر متغیر وابسته‌ی اعتماد سیاسی

موارد متغیرها	ضریب تعیین (مجذور ضریب همبستگی کلی) R^2	ضریب همبستگی کلی (R)	ضرایب همبستگی استاندارد تفکیک شده (Beta)	درصد تبیین توسط متغیرهای مستقل	درصد تبیین توسط سایر متغیرها	سطح معناداری به تفکیک sig.(2-tailed)	سطح معناداری کلی
عوامل سیاسی- قانونی	۰/۷۶	۰/۸۷	۰/۷۶	۰/۵۱	۰/۱۶	۰/۰۰	۰/۰۰
عوامل اقتصادی			۰/۰۷۶			۰/۰۰	
عوامل فرهنگی- اجتماعی			۰/۱۱۱			۰/۰۰	

باعنایت به ضریب تعیین جدول ۱۰ می‌توان گفت که حدود ۷۰٪ از تغییرات اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی به وسیله‌ی این معادله‌ی رگرسیون (مشمول بر سه متغیر پیش‌بین و متغیر وابسته‌ی اعتماد عمومی) تبیین می‌شود. برای مقایسه‌ی اثرات سه متغیر مستقل موجود بر متغیر وابسته با استفاده از ستون سطح معناداری تفکیکی می‌توان نتیجه گرفت که فرض تساوی

ضرایب رگرسیون و مقدار ثابت با عدد صفر درمورد هر سه مؤلفه رد می‌شود و نیازی به خروج آن‌ها از معادله‌ی رگرسیون نیست. یعنی اثرگذاری خطی آن‌ها در این معادله‌ی رگرسیونی به صورت تفکیکی و مستقل نیز تأیید می‌شود. حال با توجه به ضرایب همبستگی استاندارد Beta برای این متغیرها می‌توان گفت که عوامل سیاسی - قانونی، عوامل اقتصادی و عوامل فرهنگی - اجتماعی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی برجای می‌گذارند. به عبارت بهتر به ازای یک واحد تغییر (بهبود) در عوامل سیاسی - قانونی حدود ۶۳٪ تغییر (بهبود) در متغیر اعتماد عمومی ایجاد می‌شود و به ازای یک واحد تغییر (بهبود) در عوامل اقتصادی، حدود ۱۸٪ تغییر (بهبود) در متغیر وابسته پدید می‌آید و در ازای یک واحد تغییر (بهبود) در عوامل فرهنگی - اجتماعی حدود ۱۲٪ تغییر (بهبود) در متغیر اعتماد عمومی را شاهد هستیم. ضمناً حدود ۴۳٪ از تغییرات اعتماد عمومی توسط این چهار مؤلفه تبیین می‌شود و حدود ۱۸٪ از تغییرات در متغیر مزبور را نیز می‌توان به سایر متغیرهای اتفاقی یا تصادفی نسبت داد که در اینجا مورد توجه قرار نگرفته‌اند. به این ترتیب می‌توان گفت که در سطح خطای ۰/۰۱ فرض H_0 درمورد کلیه فرضیه‌های فرعی این بخش رد و فرض مقابل (فرض H_1 یا فرض تحقیق) تأیید می‌شود. بنابراین سه فرضیه‌ی فرعی ۳-۱ تا ۳-۳ در سطح اطمینان ۹۹٪ تأیید می‌گردند.

از نتایج حاصل از جدول آخر برای آزمون فرضیه‌های فرعی مربوط به فرضیه‌ی اصلی شماره ۵ استفاده می‌شود. در صورتی که تأثیر همزمان مؤلفه‌های عوامل راهبردی را بر متغیر اعتماد سیاسی محاسبه کنیم، ملاحظه می‌شود که سطح معناداری کلی برابر ۰/۰۰ است. پس فرض خطی بودن روابط در این معادله‌ی رگرسیونی در سطح اطمینان ۹۹ درصد تأیید می‌شود. با عنایت به ضریب تعیین، می‌توان گفت که حدود ۷۶٪ از تغییرات اعتماد سیاسی به وسیله‌ی این معادله‌ی رگرسیون (مشمول بر سه متغیر پیش‌بین و متغیر وابسته‌ی اعتماد سیاسی) تبیین می‌شود. برای مقایسه‌ی اثرات سه متغیر مستقل موجود در این معادله‌ی رگرسیونی بر متغیر وابسته با استفاده از ستون سطح معناداری تفکیکی می‌توان نتیجه گرفت که فرض تساوی ضرایب رگرسیون و مقدار ثابت با عدد صفر در مورد دو مؤلفه‌ی عوامل سیاسی - قانونی و عوامل فرهنگی - اجتماعی تأیید نمی‌شود و نیازی به خروج آن‌ها از معادله رگرسیون نیست. یعنی اثرگذاری خطی آن‌ها به صورت تفکیکی و مستقل تأیید می‌شود. حال با توجه به ضرایب همبستگی استاندارد Beta برای این دو متغیر می‌توان گفت که عوامل سیاسی - قانونی و عوامل فرهنگی - اجتماعی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر اعتماد سیاسی برجای می‌گذارند. به عبارت بهتر به ازای یک واحد تغییر (بهبود) در عوامل سیاسی - قانونی حدود ۷۶٪ تغییر (بهبود) در متغیر اعتماد سیاسی ایجاد می‌شود و در ازای یک واحد تغییر (بهبود) در عوامل فرهنگی - اجتماعی حدود ۱۱٪ تغییر (بهبود) در متغیر اعتماد سیاسی را شاهد هستیم. ضمناً حدود ۵۱٪ از تغییرات اعتماد سیاسی توسط متغیرهای مستقل این

معادله تبیین می‌شود و حدود ۱۶٪ از تغییرات در متغیر مزبور را نیز می‌توان به سایر متغیرهای اتفاقی یا تصادفی نسبت داد که احتمالاً در اینجا مورد ملاحظه قرار نگرفته‌اند. به این ترتیب می‌توان گفت که در سطح خطای ۰/۰۱ فرض H_0 در مورد دو فرضیه‌ی فرعی مربوط به دو عامل فوق رد و فرض مقابل (فرض H_1 یا فرض تحقیق) تأیید می‌شود. بنابراین دو فرضیه‌ی فرعی مذکور در سطح اطمینان ۹۹٪ تأیید می‌گردند و فرضیه‌ی فرعی مربوط به تأثیرگذاری مستقیم عوامل اقتصادی نیز در سطح احتمال فوق تأیید نگردیده و رد می‌شود. لازم به یادآوری است که باتوجه به اصلاح مدل در قسمت قبل و حذف مؤلفه‌ی عوامل تکنولوژیک، فرضیه‌ی مربوط به عامل مزبور در اینجا کنار گذاشته شده است.

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با تأیید فرضیه‌ی اصلی شماره ۱ پژوهش، این نتیجه حاصل شد که عوامل استراتژیک محیطی (PEST) بر اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی مؤثرند. باتوجه به میزان ضریب مسیر و مقدار آماره T می‌توان گفت که قوی‌ترین رابطه در مدل مفهومی بین این دو متغیر برقرار است. از بین فرضیه‌های فرعی مربوط به این بخش نیز کلیه‌ی آن‌ها (تأثیر سه مؤلفه‌ی باقی‌مانده در تحلیل عاملی) تأیید می‌شوند. باتوجه به ضرایب Beta برای سه مؤلفه‌ی عوامل استراتژیک محیطی می‌توان گفت که عوامل سیاسی - قانونی، عوامل اقتصادی و عوامل فرهنگی - اجتماعی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی برجای می‌گذارند.

با تأیید فرضیه‌ی اصلی شماره ۲ تحقیق، این نتیجه حاصل شد که عوامل استراتژیک محیطی (PEST) بر اعتماد سیاسی مؤثرند. از بین فرضیه‌های فرعی مربوط به این بخش نیز دو مورد از آن‌ها (۱-۲ و ۳-۲) تأیید و دو فرض باقی‌مانده (۲-۲ و ۴-۲) رد می‌شوند. باتوجه به ضرایب Beta برای مؤلفه‌های عوامل استراتژیک محیطی می‌توان گفت که عوامل سیاسی - قانونی و عوامل فرهنگی - اجتماعی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر متغیر اعتماد سیاسی برجای می‌گذارند.

با در نظر گرفتن نتایج حاصل از بررسی ضرایب مسیر و مقدار آماره T برای مدل مفهومی نهایی پژوهش، فرضیه‌ی اصلی شماره ۳ تأیید و این نتیجه حاصل شد که عوامل راهبردی محیطی از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی به دولت و نهادهای عمومی، بر میزان اعتماد سیاسی مؤثرند.

باتوجه به مبانی نظری پژوهش، این نتیجه، منطقی می‌نماید و با نتایج حاصل از پژوهش‌های دیگر در حوزه‌ی اعتماد سیاسی نیز همخوانی دارد. ضمناً باتوجه به آزمون رگرسیون

صورت گرفته در خصوص فرضیه‌های فرعی مربوط به فرضیه‌ی اصلی شماره ۱ نتیجه گرفتیم که عوامل سیاسی - قانونی، عوامل اقتصادی و عوامل فرهنگی - اجتماعی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی بر جای می‌گذارند.

با این پیش‌فرض می‌توان گفت که کلیه‌ی فرضیه‌های فرعی مربوطه (به جز عوامل تکنولوژیک که به دلیل اصلاح مدل کنار گذارده شدند) تأیید می‌شوند و کلیه‌ی عوامل مذکور می‌توانند از طریق تأثیر بر متغیر واسطه‌ی اعتماد عمومی بر سطح اعتماد سیاسی در جامعه مؤثر باشند. همان‌گونه که ملاحظه شد در بخش گذشته، فرضیه‌ی اصلی شماره ۱ مبنی بر تأثیرگذاری عوامل استراتژیک محیطی (PEST) بر اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی به تأیید رسید. بدین ترتیب با احتمال بیشتری می‌توان نقش عوامل استراتژیک محیطی را در تعیین میزان اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی در کشور مورد تأکید قرار داد. در هر صورت با توجه به نتیجه‌ی به دست آمده از آزمون این فرضیه لازم است در محاسبه‌ی سطح اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی توجه خاصی نسبت به وضعیت عوامل استراتژیک محیطی در جامعه معطوف شود و صرفاً بر نتایج مستقیم عملکرد نهادهای دولتی تمرکز نگردد. وضعیت بهینه، زمانی برقرار می‌شود که نقش این عوامل در کنار عوامل مربوط به تعامل مستقیم مردم و دستگاه‌های دولتی به‌ویژه پاسخ‌گویی مدنظر قرار گیرد. میزان ضریب مسیر و مقدار آماره T نشان می‌دهند که رابطه‌ی قوی در مدل مفهومی بین دو متغیر اصلی پژوهش برقرار است. لذا با توجه به مبنای نظری و یافته‌های این پژوهش توصیه می‌شود سازمان‌های دولتی صرفاً به نحوی انجام کار و یا اداره‌ی امور توجه نکنند بلکه به همان اندازه نیز نسبت به انعکاس فعالیت‌های خود در افکار عمومی و چگونگی ادراک مردم از فعالیت‌ها و خدمات خود توجه داشته باشند و عوامل سیاسی - قانونی، فرهنگی - اجتماعی و اقتصادی را در این زمینه مدنظر قرار دهند. بر اساس نتایج به دست آمده پیشنهاد می‌شود در این زمینه و به ترتیب اولویت بیشترین توجه دولت و سازمان‌های عمومی بر مدیریت و بهبود وضعیت عوامل سیاسی - قانونی، عوامل اقتصادی و عوامل فرهنگی - اجتماعی متمرکز شود. زیرا این متغیرها (به ترتیب) بر میزان اعتماد عمومی به دولت و دستگاه‌های دولتی بیشترین تأثیر را خواهند گذاشت.

فرضیه‌ی اصلی شماره ۲ مبنی بر تأثیرگذاری عوامل استراتژیک محیطی (PEST) بر اعتماد سیاسی به تأیید رسید. بدین ترتیب با احتمال بیشتری می‌توان نقش عوامل استراتژیک محیطی را در تعیین میزان اعتماد سیاسی در کشور مورد تأکید قرار داد. با توجه به نتیجه‌ی به دست آمده از آزمون این فرضیه لازم است در محاسبه‌ی سطح اعتماد سیاسی توجه خاصی نسبت به وضعیت عوامل استراتژیک محیطی در جامعه معطوف شود. زیرا نتیجه‌ی این تحقیق مؤید نتایج پژوهش‌های گذشته درباره‌ی تأثیر مستقیم بسیاری از عوامل راهبردی محیطی بر سطح اعتماد

سیاسی در یک کشور است. به عبارت دیگر، بسیاری از عوامل زمینه‌ای در محیط سازمان‌های دولتی وجود دارند که احتمالاً بر نوع نگرش یا نحوه‌ی ادراک مردم و در نتیجه، میزان اعتماد آنان به دولت مؤثر خواهند بود. با توجه به نتایج، پیشنهاد می‌شود در این زمینه و به ترتیب اولویت، بیشترین توجه دولت و سازمان‌های عمومی بر مدیریت و بهبود وضعیت عوامل سیاسی - قانونی و عوامل فرهنگی - اجتماعی متمرکز شود. زیرا این عوامل (به ترتیب) بر سطح اعتماد سیاسی، بیشترین تأثیر را خواهند گذاشت.

با آزمون فرضیه‌ی اصلی شماره ۳ این نتیجه حاصل شد که وضعیت عوامل راهبردی محیطی می‌تواند به صورت غیرمستقیم و از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی به دولت و نهادهای دولتی، بر میزان اعتماد سیاسی به عنوان متغیر وابسته مؤثر باشد. با توجه به این که قبل از بررسی این فرض نیز تأثیر مستقیم عوامل یادشده بر سطح اعتماد سیاسی در جامعه به تأیید رسید. لذا نتیجه‌ی حاصل شده تأکید مجددی بر میزان اهمیت و نقش عوامل مذکور در نوسانات اعتماد سیاسی در جامعه است. لذا پیشنهاد می‌شود در برنامه‌ریزی‌های صورت گرفته برای سنجش و ارزیابی یا بهبود اعتماد سیاسی توجه مضاعفی به نقش این عوامل مبذول داشته شود. همچنین بررسی‌های صورت گرفته حاکی از آن بوده است که عوامل سیاسی - قانونی، عوامل اقتصادی و عوامل فرهنگی - اجتماعی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی برجای می‌گذارند. به بیان دقیق‌تر چنان چه از منظر تأثیر غیرمستقیم عوامل راهبردی بر اعتماد سیاسی (از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی) به موضوع نگاه کنیم، می‌توانیم بگوییم هر سه دسته عوامل یادشده ممکن است بر افزایش یا کاهش سطح اعتماد سیاسی (به طور غیرمستقیم) مؤثر باشند. پس لازم است برای بهبود وضعیت اعتماد سیاسی در جامعه علاوه بر دو عامل سیاسی - قانونی و فرهنگی - اجتماعی که تأثیر مستقیم آن‌ها رد نشد، به عامل اقتصادی نیز به عنوان یک مؤلفه‌ی تأثیرگذار فرعی توجه لازم مبذول گردد. لذا از نقش مهم این گروه از عوامل (اگرچه در قالب تأثیرات غیرمستقیم) نمی‌توان غافل شد.

لازم به ذکر است که ادراک عمومی از نحوه‌ی فعالیت دولت علاوه بر عملکرد کنونی تاحدودی نیز تحت تأثیر مؤلفه‌های استراتژیک محیطی است که دولت و سایر کنش‌گران در آن به فعالیت و تعامل با یکدیگر می‌پردازند. به این ترتیب انتظار می‌رود که طرز تلقی (برداشت یا ادراک) عمومی از میزان کارایی و اثربخشی دولت و آنچه که در حال انجام آن است، چیزی فراتر از عملکرد صرف دولت‌ها در زمان حاضر باشد. نحوه‌ی عملکرد و دولت‌ها در قبال اقدامات خود به عنوان یک مؤلفه‌ی کلیدی در تعیین سطح اعتماد مردم به دولت و نظام سیاسی می‌بایست مورد توجه جدی قرار گیرد. اما پژوهش صورت گرفته مؤید این نکته است که بسته به شرایط،

گاهی عوامل غیرمستقیم مؤثر بر اعتماد عمومی نیز می‌توانند در ایجاد، شکل‌دهی، کاهش و یا افزایش سطح اعتماد مردم به دولت و نظام سیاسی نقشی تعیین‌کننده و درخور توجه ایفا کنند. نتیجه آن که اعتماد عمومی به دولت، تابع صرف عملکرد دولت‌ها نیست؛ بلکه سایر عوامل زمینه‌ای و محیطی نیز می‌توانند به‌عنوان متغیرهای تعدیل‌کننده در این معادله تأثیر بگذارند و ادراک یا نگرش نهایی عامه‌ی مردم را نسبت به مجموعه‌ی دولت و نظام سیاسی شکل دهند.

در پژوهش حاضر، عامل اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی به‌عنوان متغیر میانجی لحاظ شد و درواقع چنین فرض شد که جلب اعتماد عمومی به بوروکراسی‌های دولتی مبنایی برای اعتماد بیشتر مردم به نظام سیاسی، نهادها و کارگزاران آن است. بر پایه‌ی نظریه‌ها و منطق موجود، عامه‌ی مردم جهت‌گیری‌ها و اقدامات سازمان‌های دولتی و مدیران و کارکنان آن را جلوه، نماد و محل ظهور اراده و خواست سیاست‌مداران می‌دانند و لذا بر پایه‌ی فعالیت آنان راجع به کفایت و قابلیت‌های حوزه‌ی سیاسی در برآوردن انتظارات خود قضاوت می‌نمایند. باتوجه به تئوری‌های نو دوگانه گرایان درخصوص رابطه تعاملی دو حوزه‌ی سیاسی و اداری و باتوجه به مثبت بودن رابطه‌ی همبستگی و رگرسیون دوسویه‌ی محاسبه شده میان اعتماد سیاسی و اعتماد عمومی به‌نظر می‌رسد میزان اعتماد سیاسی نیز می‌تواند تاحدودی بر نوع نگرش مردم نسبت به فعالیت‌ها، اقدامات و به‌طور کلی عملکرد سازمان‌های دولتی تأثیرگذار باشد. به‌عبارت بهتر، احتمال می‌رود نگرش خاص عامه‌ی مردم نسبت به سیستم یا حکام سیاسی (مثبت یا منفی) نیز بر جهت‌دهی به نوع نگاه آنان درخصوص عملکرد سازمان‌های دولتی مؤثر باشد. به‌منظور اطمینان بیشتر پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده بر روی این فرضیه تمرکز شود که آیا بالاتر بودن میزان اعتماد مردم به نظام سیاسی و نهادها و کارگزاران آن می‌تواند بر دیدگاه آنان درخصوص خدمات ارائه شده توسط سیستم اداری و نحوه‌ی بازتاب آن در میان اعضای جامعه مؤثر باشد یا خیر؟ داده‌های اولیه‌ی این پژوهش، فرضیه‌ی فوق را رد نمی‌کنند. برای مثال خشم مردم از رژیم‌های دیکتاتوری ممکن است به‌نوبه‌ی خود تبدیل به عاملی شود که واکنش سرد و نه‌چندان مناسب مردم را نسبت به خدمات سیستم اداری به‌همراه داشته باشد. هرچند نظریه‌های نو دوگانه گرایان در زمینه‌ی رابطه‌ی سیاست و اداره بر رابطه‌ی تعاملی دو حوزه تأکید دارند، ولی انجام پژوهش‌های تکمیلی در این زمینه سودمند و آموزنده خواهد بود.

همان‌گونه که اشاره شد، پس از انجام تحلیل عاملی تأییدی، عامل تکنولوژیک از شمول مؤلفه‌های عوامل راهبردی محیطی حذف و به این ترتیب فرضیه‌ی مربوط به این مؤلفه، کنار گذارده شد. در این رابطه باید توجه داشت که مقادیر عددی به‌دست آمده درخصوص بار عاملی و آماره t عوامل تکنولوژیک نشان‌گر تأثیرگذاری ملموس و وزن مشخص (هرچند اندک) این عامل

در تبیین متغیر مکنون عوامل راهبردی محیطی است. اما تحلیل عاملی تأییدی درحقیقت به مقایسه‌ی مؤلفه‌های یک متغیر با یکدیگر می‌پردازد و در این مقایسه، متغیرهای مشهود با بار عاملی ضعیف‌تر از گردونه‌ی رقابت با سایر متغیرهای مشهود، حذف و از معادله، کنار گذاشته می‌شوند. به عبارت دقیق‌تر تأثیر این دسته از عوامل بر متغیر مکنون عوامل راهبردی محیطی ضعیف‌تر از سایر عوامل بوده و به همین علت در مقایسه با تبیین‌کننده‌های قوی‌تری همچون عوامل سیاسی - قانونی، عوامل اقتصادی و عوامل فرهنگی - اجتماعی در رتبه‌ی پایین‌تری قرار می‌گیرد و ترجیحاً از آن چشم‌پوشی می‌شود. احتمالاً تنش‌های سیاسی به‌وجود آمده در بازه‌ی زمانی انجام پژوهش و نقش پر رنگ و برجسته‌ی عوامل سیاسی - قانونی و فرهنگی - اجتماعی در کاهش سهم و وزن عوامل تکنولوژیک بی‌تأثیر نبوده است. نکته‌ی جالب توجه این که نتایج آزمون رگرسیون صورت گرفته توسط پژوهشگر، تأثیرگذاری دو مؤلفه‌ی رسانه‌های داخلی و رسانه‌های خارجی بر متغیر وابسته‌ی اعتماد سیاسی و متغیر میانجی اعتماد عمومی را در سطح اطمینان ۹۹ درصد تأیید می‌نماید. جالب‌تر آن که میزان استفاده از رسانه‌های داخلی در مجموع بر سطح اعتماد مردم به سازمان‌های دولتی و نیز متغیر اعتماد سیاسی، تأثیر مثبت داشته و این درحالیست که میزان استفاده از رسانه‌های خارجی بر این دو متغیر، تأثیر منفی دارد. این امر در راستای مبانی نظری پژوهش است و نشان می‌دهد که میزان و نحوه‌ی جهت‌گیری‌های تبلیغاتی بر سطح اعتماد مردم به دولت و نهادهای سیاسی تأثیرگذار است. بنابراین از این منظر نیز نباید از نقش مهم این دست عوامل غافل شد. نکته‌ی دیگری که ذکر آن در اینجا خالی از لطف نیست، این که در پژوهش حاضر به دلیل زیادبودن تعداد گویه‌ها و نیز حساسیت‌های خاص حاکم بر جامعه در بازه‌ی زمانی انجام تحقیق، پرسش‌های مربوط به عوامل فنی - رسانه‌ای تا حد ممکن تلخیص شدند و از مقایسه‌ی رسانه‌های داخلی مرتبط با جناح‌های سیاسی اصلی کشور صرف نظر گردید. این درحالیست که در تحقیق صورت‌گرفته توسط پژوهشگران قبلی (دانایی‌فرد، ۱۳۸۲) بعضاً این نکته مورد توجه بوده و چنین مقایسه‌هایی صورت گرفته است. طبعاً در صورتی که چنین گویه‌هایی در پرسشنامه لحاظ می‌شدند، پژوهشگر می‌توانست تحلیل‌های بیشتری در این زمینه ارائه کند. برای نمونه می‌توانستیم این مسئله را بررسی نماییم که میزان گرایش یا استفاده‌ی افراد از رسانه‌های منتسب به جریان‌های خاص سیاسی بر تبیین میزان اعتماد سیاسی در افراد چه تأثیری داشته و این اثرگذاری تا چه اندازه بوده است. به هر حال این موضوع به‌عنوان یک خلاء تئوریک می‌بایست مورد توجه قرار گیرد.

پژوهش حاضر، مانند همه پژوهش‌ها با محدودیت‌هایی مواجه بوده است که از آن جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد، محدودیت‌های زمانی حاکم بر پژوهش (چه از نظر فرصت مشخص برای به پایان رسیدن تحقیق و چه از لحاظ شرایط و اوضاع و احوال ملتهد سیاسی -

اجتماعی حاکم بر جامعه در بازه‌ی زمانی اجرای پژوهش که نمونه‌گیری کاملاً متناسب و تصادفی و جلب همکاری و دریافت پاسخ صحیح از افراد را دشوار می‌ساخت)

- محدودیت در روایی بیرونی یا قابلیت تعمیم‌پذیری یافته‌ها که باتوجه به ناگزیربودن پژوهشگر در استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس، اجتناب ناپذیر می‌نمود.

- محدودیت‌های ذاتی ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری اطلاعات کامل و دقیق (احتمال عدم ارائه‌ی اطلاعات صحیح و دقیق و یا تحریف حقایق به دلایل مختلف).

- محدودیت و دشواری کنترل وضعیتی که افراد در آن وضعیت به پرسش‌ها پاسخ می‌دهند (دشواری محقق در کنترل متغیرهای فرعی، مداخله‌گر و مزاحم احتمالی).

- همان‌گونه که تأکید شد، عوامل مهم دیگری مانند پاسخ‌گویی، عملکرد یا مشروعیت نظام سیاسی و سایر متغیرهای مربوط می‌توانند به‌عنوان عواملی تأثیرگذار بر اعتماد سیاسی منظور شوند که در این مقاله به‌دلیل محدودیت موضوع تحقیق بدان‌ها پرداخته نشد؛ ولی می‌توان آن‌ها را موضوع پژوهش‌های آینده در این زمینه قرار داد.

منابع

۱. دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۲). "اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی در ایران"، رساله‌ی دوره دکتری مدیریت دولتی دانشکده‌ی مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی، ۴۱-۵۷.
۲. حیدری، سیامک (۱۳۸۷). "عوامل مؤثر بر اعتماد سیاسی در میان دانشجویان دانشگاه صنعتی شریف"، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشکده‌ی علوم اجتماعی دانشگاه علامه طباطبایی.
۳. شایگان، فریبا (۱۳۸۶). "تأثیر سطوح مختلف دین‌داری بر اعتماد سیاسی"، تهران، رساله‌ی دوره‌ی دکتری جامعه‌شناسی سیاسی، دانشکده‌ی علوم اجتماعی دانشگاه علامه طباطبایی.
4. Sabine T. Koeszegi, 2004, Trust-bulding strategies in inter-organizational negotiations, *Journal of Managerial Psychology* Vol .19 No.6 pp.640-660
5. Larson, Larsake, 2007, Public trust in the PR industry and its actors, *Journal of Communication Management* Vol.11 No.3 pp.222-234
6. Norris, Pippa, 1999, "Critical Citizens, Global Support or Democratic Governance", Oxford: Oxford University Press
7. Bretzer, Noreen, 2002, how can Institutions Better Explain Political Trust than Capitals Do? PHD Theses, University of Gothenburg, Sweden, From: WWW.Google.Com
8. Fokuyama, f, 1995, Trust: The Social Virtuous and the Creation of Prosperity, New York: The Free Press
9. Hetherington, Marc J. 1998, "The Political Relevance of Political Trust", *American Political Science Review* 92: 791-808.
10. Gamson, W. 1968, Power and Discontent, Homewood: Dorsey Press
11. Offe, Claus, 1999, "How Can We Trust Our Fellow Citizens?" In *Democracy and Trust*, edited by M. Warren. Cambridge: Cambridge University Press
12. Levi, Margaret and Laura Stoker, 2000, "Political Trust and Trustworthiness", *Annual Review of Political Science* 3: 475.507
13. Newton. Kenneth and Pippa Norris. 2000, "Confidence in Public Institutions: Faith, Culture, or Performance?" In *Disaffected Democracies. What's Troubling the Trilateral Countries?* Edited by S. J. Pharr and R. D. Putnam. New Jersey: Princeton University Press
14. Newton, Kenneth, 2007, "Social and Political Trust", In *The Oxford Handbook of Political Behavior*, edited by R. J. Dalton and H.-D. Klingemann, Oxford: Oxford University Press
15. Almond, Gabriel, and Sidney Verba. 1963, "The Civic Culture. Political Attitudes and Democracy in Five Nations", Newbury Park: Sage
16. Putnam, Robert D, 1995, "Tuning In, Tuning out: The strange Disappearance of Social Capital in America". *PS Political Science & Politics* December 1995: 664-683
17. Newton, Kenneth. 1999, "Social and Political Trust in Established Democracies", In *Critical Citizens. Global Support for Democratic Governance*, edited by P. Norris. Oxford: Oxford University Press
18. Brehm, John, and Wendy Rahn, 1997, "Individual-Level Evidence for the Causes and Consequences of Social Capital". *American Journal of Political Science* 41 (3): 999-1023
19. Hall, Peter A. 2002, "The Role of Government and the Distribution of Social Capital", In *Democracies in Flux. The Evolution of Social Capital in*

- Contemporary Society, edited by R. D. Putnam. Oxford: Oxford University Press
20. Gabriel, Oscar. W, 1995, "Political Efficacy and Trust", In the Impact of Values, Edited by I. W. van Deth and E. Scarbrough, Oxford: Oxford University Press
 21. Inglehart, Ronald. 1997, Modernization and Post modernization, Cultural, Economic, and Political Change in 43 Societies, Princeton: Princeton University Press
 22. Dalton, Russell. J, 2000, "Value Change and Democracy", In Disaffected Democracies. What's Troubling the Trilateral Countries? , edited by S. J. Pharr and R. D. Putnam. New Jersey: Princeton University Press
 23. 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
 24. 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
 25. Clarke, Harold D., Nitish Dutt, and Allan Kornberg, 1993, "The Political Economy of Attitudes towards Polity and Society in Western European Democracies", Journal of Politics 55 (4): 998-1021
 26. Cusack, Thomas R. 1999, "The Shaping of Popular Satisfaction with Government and Regime Performance in Germany", British Journal of Political Science 29 (1): 641-672
 27. McAllister, Ian. 1999, "The Economic Performance of Governments", In Critical Citizen,. Global Support for Democratic Government, edited by P. Norris. Oxford: Oxford University Press
 28. Espinal, Rosario, Jonathan Hartlyn and Jana Morgan Kelly, 2006, "Performance Still Matters. Explaining Trust in Government in the Dominican Republic", Comparative Political Studies 39 (2): 200-223
 29. Pelletier, Réjean, Couture and Crête, Jean, 2008, Identity and Political Trust in Minority Nations, Department of Political Science Laval University Quebec, Canada, Edinburgh
 30. Manktelow, James, 2005, "PEST Analysis", Available in <http://www.mindtools.com>