

اعتماد مردم به حکومت از منظر علوم رفتاری

معرفی یک شاخص بومی برای سنجش اعتماد مردم به حکومت در ایران

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شماره مسلسل: ۲۰۱۳۸
کد موضوعی: ۳۴۰



مرکز پژوهش‌های
مجلس شورای اسلامی

تاریخ انتشار:
۱۴۰۳/۰۸/۱

عنوان گزارش:

اعتماد مردم به حکومت از منظر علوم رفتاری
معرفی یک شاخص بومی برای سنجش اعتماد مردم به حکومت در ایران

نوع گزارش: طرح و لایحه □، نظارتی □، راهبردی ■

نام دفتر:

افکارسنجی ملت

مدیر مطالعه:

محمدجواد بادین فکر

تهیه و تدوین کنندگان:

فاطمه مروتی (مرکز بینش‌های رفتاری ایرانی)

فاطمه ملکی (مرکز بینش‌های رفتاری ایرانی)

محمدحسن ابراهیم کنی (مرکز بینش‌های رفتاری ایرانی)

ناظران علمی:

وحید کشافی نیا، سیدسالار اجتهدنژاد کاشانی و علیرضا خوشگویان فرد

صفحه‌آرایی و گرافیک:

انسیه بهابزرگی

مهدی صادقیها

واژه‌های کلیدی:

۱. اعتماد، ۲. حکومت، ۳. سنجش اعتماد

۴. علوم رفتاری، ۵. شاخص بومی

تاریخ شروع مطالعه:

مهر ۱۴۰۲



دفتر مطالعات افکارسنجی

فهرست مطالب

چکیده	۶	سنجش سطح اعتماد به حکومت از طریق پیمایش	۲۱
خلاصه مدیریتی	۷	بخش سوم: چارچوب نوین سنجش سطح اعتماد مردم به حکومت	۲۴
مقدمه	۹	ارزیابی وضعیت اعتماد به حکومت با شاخص سنتی سنجش اعتماد	۲۴
بخش اول: اعتماد چیست	۱۱	ارزیابی وضعیت اعتماد به حکومت با شاخص رفتاری سنجش اعتماد	۲۶
تعریف اعتماد	۱۱	چارچوب رفتاری سنجش اعتماد به حکومت در ایران	۲۹
انواع اعتماد	۱۲	بخش چهارم: روش شناسی تدوین مقیاس سنجش اعتماد به حکومت در ایران	۳۵
پیامدهای اعتماد	۱۴	مرحله اول: تولید گویه‌های مقیاس	۳۴
بخش دوم: سنجش میزان اعتماد مردم به حکومت	۱۶	مرحله دوم: بررسی ویژگی‌های روان‌سنجی مقیاس	۳۶
اهمیت سنجش میزان اعتماد به حکومت	۱۶	بخش پنجم: جمع‌بندی و نتیجه‌گیری	۴۲
وضعیت اعتماد به حکومت در جهان و ایران	۱۷	پیوست و پرسشنامه	۴۴
انواع روش‌های سنجش سطح اعتماد به حکومت	۲۱	فهرست منابع	۴۵

فهرست جدول‌ها

جدول ۱. مولفه‌ها و متغیرهای مفهوم اعتماد	۸
جدول ۲. تمایز مفهوم اعتماد و بی‌اعتمادی	۱۲
جدول ۳. انواع اعتماد بر حسب طرفین درگیر در حکمرانی	۱۲
جدول ۴. تغییرات اعتماد مردم به نهادهای مختلف حکومت آمریکا بین سال‌های ۱۹۷۹-۲۰۱۹ میلادی	۱۹
جدول ۵. پیمایش‌های مطرح جهانی اعتماد به حکومت	۲۲
جدول ۶. چارچوب‌های مفهومی اعتماد	۲۸
جدول ۷. عناوین و تعاریف متغیرهای شایستگی	۳۰
جدول ۸. عناوین و تعاریف متغیرهای خیرخواهی	۳۱
جدول ۹. عناوین و تعاریف متغیرهای درستکاری	۳۲
جدول ۱۰. عناوین و تعاریف متغیرهای عدالت	۳۳
جدول ۱۱. عناوین و تعاریف متغیرهای گشودگی	۳۴
جدول ۱۲. نتایج برازش مدل تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه‌های اعتماد	۳۶
جدول ۱۳. ماتریس همبستگی بین مؤلفه‌ها	۳۸
جدول ۱۴. نتایج تحلیل مدل رگرسیون اعتماد تک بعدی روی مؤلفه‌های اعتماد	۳۹
جدول ۱۵. ویژگی‌های روان‌سنجی گویه‌های مقیاس	۳۹

فهرست شکل‌ها

شکل ۱. نقشه اعتماد به حکومت در سراسر جهان سال ۲۰۲۰	۱۷
شکل ۲. روند اعتماد به حکومت در آمریکا در ساله‌ای ۱۹۵۸-۲۰۲۲ میلادی	۱۸



اعتماد مردم به حکومت از منظر علوم رفتاری

معرفی یک شاخص بومی برای سنجش اعتماد مردم به حکومت در ایران

چکیده



اعتماد یکی از مهمترین عناصر پیونددهنده مردم به حکومت است. نتایج پژوهش‌ها و پیمایش‌های انجام شده در جهان نشان می‌دهد، اعتماد مردم به حکومت در سال‌های اخیر با روند کاهشی مواجه بوده است؛ به طوری که به‌زعم برخی پژوهشگران، بی‌اعتمادی به حکومت تبدیل به یک بحران جهانی شده است. از این جهت در سال‌های اخیر مطالعات متعددی با هدف درک بهتر این پدیده و راهبردهای مواجهه با آن در جهان انجام شده و این مسئله تبدیل به یکی از اصلی‌ترین مسائل نظام‌های حکمرانی کشورهای مختلف شده است. اهمیت روزافزون اعتماد به حکومت در جهان موجب شده است که دانش‌های نوینی همچون علوم رفتاری و شناختی بیش از پیش به مطالعه این مسئله بپردازند و رویکردهای جدیدی را برای مواجهه با آن در اختیار سیاستگذاران قرار دهند. سنجش سطح اعتماد به‌نحوی که به صورت حداکثری منجر به ارائه بینش‌هایی برای اقدامات عملی سیاستگذاران در راستای ترمیم و ارتقای اعتماد شود، یکی از اهداف اصلی این مطالعات جدید است. گزارش حاضر به دنبال مرور جدیدترین ادبیات نظری پیرامون مسئله اعتماد مردم به حکومت در دانش جهانی علوم رفتاری، ارائه چارچوب مفهومی طراحی شده از اعتماد به حکومت و نیز معرفی شاخص بومی سازی‌شده سنجش اعتماد به حکومت در ایران است. این شاخص بومی برای اعتماد پنج مولفه در نظر می‌گیرد؛ اعتماد به شایستگی، خیرخواهی، عدالت، درستکاری و گشودگی. مبتنی بر این چارچوب مفهومی شاخص سنجش بومی ایجاد شده است که این شاخص از منظر ویژگی‌های روانسنجی نیز مورد تأیید قرار گرفت.





* اعتماد زیربنای روابط انسانی و تعاملات نهادی است. اعتماد یک حالت روانی در نظر گرفته می‌شود که شامل تمایل به پذیرش آسیب احتمالی بر اساس انتظارات مثبت در مورد نیت یا رفتارهای دیگری است بدون اینکه نظارت یا کنترلی بر دیگری وجود داشته باشد.

* بی‌اعتمادی سال‌ها به عنوان یک سازه مستقل نادیده گرفته می‌شد و در نتیجه اصطلاحاتی مانند اعتماد کم، اعتماد نداشتن و بی‌اعتمادی از هم متمایز نمی‌شدند و عموماً اعتماد نداشتن معادل بی‌اعتمادی در نظر گرفته می‌شد. این درحالی است که اعتماد و بی‌اعتمادی دو طیف جداگانه دارند که هر یک می‌تواند از زیاد تا کم، متغیر باشد.

* گزارش حاضر بر «اعتماد به حکومت» متمرکز است. تعبیر اعتماد به حکومت که در این گزارش مورد استفاده قرار گرفته است، دربردارنده دو نوع از اعتماد است. اول «اعتماد نهادی» یعنی اعتماد مردم به سیستم‌ها و نهادهای حکومت و دوم «اعتماد سیاسی» یعنی اعتماد مردم به بازیگران حکومتی مثل سیاستمداران و مسئولین.

* تغییرات سطح اعتماد به عوامل مختلفی وابسته است. عوامل مؤثر بر سطح اعتماد را می‌توان در سه دسته کلی خلاصه کرد:

۱- عوامل فردی: ویژگی‌های ذاتی، ویژگی‌های جمعیت شناختی، ترجیحات، انتظارات

۲- عوامل اجتماعی: ویژگی‌های جامعه، تجربیات اجتماعی قبلی

۳- عوامل نهادی: عملکرد و کیفیت حکمرانی، رضایت از خدمات، تصویر و شهرت حکومت

* اگرچه در گذشته به گستردگی به مفهوم و اهمیت اعتماد مردم به حکومت در جهان پرداخته شده است، اما سنجش آن به ویژه در آمارهای رسمی جهان و همچنین ایران سابقه طولانی ندارد و سنجش‌های قبلی نیز اغلب محدود و ناقص بوده‌اند. در سال‌های اخیر کاهش فزاینده اعتماد به حکومت‌ها و نمایان شدن پیامدهای آن سبب شده است حکومت و دولت‌ها در کشورهای مختلف انگیزه بیشتری برای اطلاع از وضعیت اعتماد پیدا کنند و به بهره‌برداری از نتایج آنها با هدف جهت‌دهی به سیاست‌های خود، متمایل شوند.

* سنجش سطح اعتماد به حکومت، چهار کاربرد مهم دارد:

۱- بررسی وضعیت فعلی اعتماد به حکومت، نهادها و بخش‌های گوناگون آن و نیز حکمرانان

۲- شناسایی تغییرات اعتماد به حکومت در طول زمان، پس از رویدادها و اجرای سیاست‌های مختلف

۳- مقایسه سطح اعتماد به حکومت در گروه‌های مختلف مردم

۴- تشخیص عوامل مؤثر در کاهش یا افزایش اعتماد در هر زمینه خاص مربوط به حکومت

نتایج به‌دست‌آمده توسط این سنجش‌ها، می‌تواند بینش‌ها و راهبردهای کارآمدی جهت اصلاح و بهبود سطح اعتماد مردم به حکومت ارائه نماید.

* اعتماد را می‌توان با چندین روش متفاوت مورد سنجش و ارزیابی قرار داد؛ سنجش مستقیم و خود گزارشی از طریق پیمایش، محبوب‌ترین و پرکاربردترین روش در سطح حکمرانی برای سنجش اعتماد است. شاخص‌های متفاوتی برای سنجش اعتماد در پیمایش‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند. شاخص‌های سنتی سنجش اعتماد به حکومت نقاط ضعف جدی دارد که همین مورد سبب شده است شاخص‌های نوینی که برگرفته از دانش علوم رفتاری و شناختی هستند برای سنجش این پدیده در دنیا ایجاد شوند.

* طبق یافته‌های علوم رفتاری، اعتماد شامل مؤلفه‌های مختلفی است که مجموعاً آن را شکل می‌دهند. چارچوب‌های مفهومی متعددی در جهان تا امروز برای تبیین مفهوم اعتماد ایجاد شده است که مطابق با آنها شاخص‌های رفتاری سنجش سطح اعتماد متعددی تدوین شده‌اند.

* شاخص‌های رفتاری سنجش اعتماد به حکومت مزایای زیادی به همراه دارد. سنجش اعتماد با شاخص رفتاری می‌تواند



تصویر کامل‌تر و دقیق‌تری از اعتماد به حکومت و نهادهای آن ارائه کند و در نتیجه بینش‌های مفیدی برای طراحی و اجرای سیاست‌های ناظر به ارتقای سطح اعتماد ارائه دهد.

* چارچوب مفهومی پیشنهادی پژوهش حاضر برای مفهوم اعتماد به حکومت مبتنی بر جدیدترین یافته‌های علوم رفتاری شامل ۵ مؤلفه و ۲۲ متغیر به شرح زیر است:

جدول ۱. مؤلفه‌ها و متغیرهای مفهوم اعتماد

مؤلفه	متغیرها
شایستگی	توانایی، تخصص، اثربخشی، کارایی
خیرخواهی	نگرانی و اهمیت، منافع، درک داشتن
درستکاری	صداقت، عمل به وعده، فساد، ثبات، یکپارچگی رفتاری
عدالت	برابری، ادراک عدالت توزیعی، ادراک عدالت روبه‌ای (مستقیم)، صدا، احترام، توضیحات
گشودگی	برقراری ارتباط، شفافیت، شمولیت، پاسخگویی

* در پژوهش حاضر علاوه بر بررسی مفهومی مسئله اعتماد به حکومت، مقیاس سنجش اعتماد به حکومت در ایران نیز تدوین شد. ابزار تدوین شده مبتنی بر دانش روز دنیا و در قالب پرسشنامه‌ای با ۲۵ سؤال است که به لحاظ ویژگی‌های روان‌سنجی نیز مورد تأیید قرار گرفته است. این مقیاس، ابزاری قابل استفاده برای سنجش سطح اعتماد مردم به حکومت و نیز نهادها و بازیگران مختلف آن می‌باشد.

۱. مقدمه

اعتماد، زیربنای تمام روابط انسانی و تعاملات نهادی است و بسیاری از عملکردهای جامعه بر پایه آن شکل می‌گیرند. در واقع، اعتماد حالتی روان‌شناختی است که در آن، فرد به دلیل انتظارات مثبتی که از نیت‌ها و رفتارهای دیگران دارد، خود را در موضع آسیب‌پذیری قرار می‌دهد. اعتماد انواع گوناگونی دارد. از میان انواع مختلف اعتماد، گزارش حاضر بر اعتماد مردم به حکومت^۱ یعنی اعتماد نهادی و سیاسی متمرکز است. اعتماد به حکومت، عنصر مهمی است که مردم و حکومت را به یکدیگر متصل می‌کند و میزان حمایت مردم از حکومت را نشان می‌دهد.

زیاد بودن اعتماد سیاسی و نهادی، پیامدهای متعددی مانند افزایش رفاه و رشد اقتصادی، ایجاد انسجام و ثبات اجتماعی، افزایش همکاری و مشارکت اجتماعی، ارتقای عملکرد دولت، تسهیل پذیرش و تبعیت از قوانین و کاهش احساس ناراضی‌ت را به همراه دارد. در بیانات مقام معظم رهبری نیز بر ضرورت توجه به اعتماد مردم به حکومت تاکید شده است. ایشان در نخستین دیدار با دولت سیزدهم چنین بیان کردند: «اعتماد مردم بزرگ‌ترین سرمایه دولت است. مردم وقتی به شما اعتماد کردند و امید به شما داشتند، با شما راه می‌آیند و کمکتان می‌کنند؛ این بزرگ‌ترین سرمایه است برای دولت که بتواند اعتماد مردم را جلب کند که البته این متأسفانه یک مقداری آسیب دیده و بایستی ترمیم کنید»^۲.

اعتماد به حکومت در اغلب کشورهای جهان در دو دهه اخیر کاهش یافته است و کشورها با پدیده بحران بی‌اعتمادی به حکومت روبه‌رو هستند. از این جهت در سال‌های اخیر مطالعات متعددی حول این مفهوم انجام شده است. اغلب مطالعات پیشین، مفهوم اعتماد را سطحی و تک‌بعدی بررسی کرده‌اند. این مطالعات، به دلیل در نظر نگرفتن اعتماد از زاویه رفتاری و روان‌شناختی، از درک کامل مفهوم اعتماد و شیوه تخریب و آسیب دیدن آن در میان مردم، ناتوان بوده‌اند. با این وجود، در سال‌های اخیر، مطالعات متعددی در دنیا به بررسی اعتماد از نگاه علوم رفتاری پرداخته‌اند و با به کارگیری نگاهی چندبُعدی به مفهوم اعتماد، ابعاد و عناصر مختلف این مفهوم را معرفی و ترسیم کرده‌اند. همچنین ضمن به کارگیری روش‌های نوین برای سنجش مفهوم اعتماد، بینش‌ها و توصیه‌های سیاستی با هدف افزایش اعتماد ارائه کرده‌اند.

رویکرد مدنظر در این گزارش، رویکرد بینش‌های رفتاری^۳ است که از علوم رفتاری و شناختی برخاسته و در دهه اخیر، مورد اقبال سیاست‌گذاران جهان قرار گرفته است. این رویکرد با جستجو در چرایی و چگونگی تصمیم‌گیری و نحوه رفتار انسان و همچنین شناخت عوامل متعدد روانشناختی-اجتماعی مؤثر بر آن‌ها، به دولت‌ها و سایر نهادها کمک می‌کند تا بتوانند سیاست‌ها، محصولات و برنامه‌های مؤثری را طراحی یا بازطراحی کنند. از آنجا که نگاه رفتاری و روان‌شناختی به مفهوم اعتماد، نگاهی نوظهور در جهان است، در کشور ایران مورد توجه پژوهشگران قرار نگرفته و پژوهش حاضر، یکی از نخستین پژوهش‌هایی است که با تمرکز بر رویکرد بینش‌های رفتاری، اعتماد مردم به حکومت را از زاویه رفتاری و روان‌شناختی بررسی می‌کند.

1. Government Trust

۲. بیانات در نخستین دیدار رئیس‌جمهور و اعضای هیئت دولت سیزدهم ۱۴۰۰/۶/۶

3. Behavioral insights



گزارش حاضر توسط دفتر افکارسنجی مرکز پژوهش‌های مجلس و با همکاری مرکز بینش‌های رفتاری ایران تدوین شده است. این گزارش به دنبال تحقق سه هدف عمده است: اول، بررسی جدیدترین ادبیات نظری اعتماد به حکومت در جهان، دوم، ارائه یک چارچوب جدید از مفهوم اعتماد به حکومت و در نهایت، معرفی یک شاخص بومی برای سنجش اعتماد به حکومت در ایران. در بخش اول این گزارش به مرور تعاریف اعتماد، انواع و پیامدهای آن پرداخته می‌شود. در بخش دوم به سنجش سطح اعتماد به حکومت پرداخته می‌شود. در این خصوص ابتدا اهمیت و ضرورت سنجش اعتماد مطرح می‌شود و سپس مروری بر وضعیت اعتماد در جهان و ایران انجام شده و نهایتاً انواع روش‌های مورد استفاده جهت سنجش سطح اعتماد شرح داده می‌شوند. در بخش سوم، چارچوب نوین تدوین شده جهت سنجش سطح اعتماد به حکومت در ایران معرفی می‌شود و مزایا و نوآوری‌های این چارچوب و شاخص رفتاری سنجش اعتماد در مقابل شاخص سنتی سنجش اعتماد توضیح داده می‌شود. نهایتاً در بخش آخر گزارش، شاخص تدوین شده سنجش اعتماد به حکومت گزارش می‌شود و روش‌شناسی تدوین این شاخص نیز تشریح می‌گردد. امید است با معرفی این رویکرد نوین جهانی، توجه به آن و نیز به‌کارگیری آن در داخل کشور، دوره جدیدی از تلاش و توجه برای ارتقای سطح اعتماد مردم به حکومت توسط تمام نهادها و مسئولین آغاز شود.



تعریف اعتماد

انسان‌ها موجوداتی اجتماعی هستند و در بسیاری از جنبه‌های زندگی و رفع نیازها به عواملی فراتر از خود وابسته هستند. رفع این نیازها مستلزم آن است که به‌نوعی با این عوامل (افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها، سیستم‌ها و غیره) توافق ضمنی یا صریح داشته باشند تا ضمن اینکه خطری آنها را تهدید نکند، آن عوامل ظرفیت لازم برای فراهم کردن رضایت انسان‌ها را داشته باشند (۱). اعتماد^۱ زیربنای اصلی روابط انسانی و تعاملات نهادی است و بخش مهمی از عملکرد جامعه را شکل می‌دهد (۲). با توجه به اهمیت حیاتی اعتماد برای بسیاری از تعاملات اجتماعی، دانشمندان رشته‌های مختلفی مثل روانشناسی، جامعه‌شناسی، علوم سیاسی، اقتصاد و مدیریت تلاش‌های زیادی برای تعریف اعتماد و شناخت آن انجام داده‌اند (۳، ۴، ۵).

طبق یک تعریف پذیرفته شده و پرکاربرد، اعتماد یک حالت روانی است که شامل تمایل به پذیرش آسیب احتمالی بر اساس انتظارات مثبت در مورد نیت یا رفتارهای فرد دیگر است بدون اینکه نظارت یا کنترلی بر آن فرد وجود داشته باشد (۱، ۴، ۵، ۷، ۸، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۲). طبق این تعریف اعتماد سه عنصر اساسی دارد: اعتمادکننده^۲، اعتمادشونده^۳ و رابطه اعتماد (۱۶). اعتماد یک انتظار و ذهنیت است که در آن اعتمادکننده بر اساس این انتظار اقدام می‌کند اما اعتمادشونده ممکن است مطابق یا برخلاف این انتظار اقدام کند (۱۳). درحالی‌که اعتماد ممکن است مبتنی بر تجربه‌های واقعی شکل بگیرد، اما اغلب یک پدیده ذهنی و روانی است

و همان قدر که تجربیات واقعی می‌توانند بر آن تأثیر داشته باشد، تفسیر یا ادراک شخصی نیز می‌تواند بر آن اثر بگذارد (۱). همچنین یک جریان طولانی از تحقیقات نشان داده است که اعتماد دارای ابعاد شناختی، عاطفی و رفتاری است. بعد شناختی اعتماد شامل باورها، نگرش‌ها و انتظارات است، بعد عاطفی اعتماد شامل احساسات و ارتباط عاطفی موجود در رابطه اعتماد است و نهایتاً بعد رفتاری شامل رفتارهای واقعی می‌شود که اعتمادکننده از خود نشان می‌دهد (۱۰).

علاوه بر اعتماد، بی‌اعتمادی نیز یک سازه مفهومی مستقل است. به‌طور کلی بی‌اعتمادی به معنای عدم تمایل به پذیرش آسیب احتمالی و داشتن انتظارات منفی نسبت به نیت یا رفتارهای دیگری است (۱۴). بی‌اعتمادی سال‌ها به عنوان یک سازه مستقل نادیده گرفته می‌شد و در نتیجه اصطلاحاتی مانند اعتماد پایین^۴، اعتماد نداشتن^۵ و بی‌اعتمادی^۶ از هم متمایز نمی‌شدند و عموماً اعتماد نداشتن معادل بی‌اعتمادی در نظر گرفته می‌شد. در واقع قبلاً تصور می‌شد که بی‌اعتمادی انتهای طیف اعتماد داشتن است اما تحقیقات نشان داده است که اساساً بی‌اعتمادی سازه و مفهومی متمایز از اعتماد است و اعتماد و بی‌اعتمادی دو طیف جداگانه دارند که هر یک می‌توانند از زیاد تا کم متغیر باشند (۱۴). در جدول ۲ جهت‌گیری‌ها، نگرش‌ها و رفتارهای مرتبط با سه مفهوم اعتماد داشتن، فقدان اعتماد و بی‌اعتماد بودن مطرح شده است (۳۷).

1. Trust
2. Trustor
3. Trustee
4. Low Trust
5. Mistrust
6. Distrust



جدول ۲. تمایز مفهوم اعتماد و بی‌اعتمادی

نوع اعتماد	جهت اعتماد	نگرش‌های مرتبط	پیامدهای رفتاری
اعتماد	اعتماد ابراز شده نسبت به کلیت حکومت یا اجزای آن	وفاداری، تعهد، اطمینان	پیروی، قضاوت دلسوزانه، مشارکت
فقدان اعتماد	اعتماد نداشتن به کلیت حکومت یا اجزای آن از طریق هشباری در قضاوت	احتیاط، مراقبت، پرسشگری	تلاش برای مطلع شدن، هشباری، آماده‌باش برای اقدام
بی‌اعتمادی	بی‌اعتمادی ابراز شده نسبت به کلیت حکومت یا اجزای آن	بدبینی، خشم، بیگانگی، جدایی، تحقیر، ترس، ناامنی	سرپیچی، عقب‌نشینی، حمایت از پوپولیسم یا جنبش‌های توانمندسازی

انواع اعتماد

اعتماد به تکنولوژی^۸، اعتماد سازمانی، اعتماد سیاسی^۹، اعتماد نهادی^{۱۰}، اعتماد نظارتی^{۱۱} و غیره. اعتماد در حیطه حکمرانی بر اساس بازیگرانی که در آن نقش دارند قابل تفکیک به چندین نوع است. در جدول ۳ انواع اعتماد بر حسب طرفین درگیر در حکمرانی نشان داده شده است (۴):

برای اعتماد بر حسب طرف‌های درگیر در رابطه اعتماد، انواع گوناگونی تعریف شده است. برای مثال اعتماد اجتماعی^۱ یا اعتماد بین‌فردی^۲ که عمدتاً به عنوان نماینده‌ای برای سرمایه اجتماعی^۳ جامعه در نظر گرفته می‌شود، اعتماد شخصی شده^۴ یا اعتماد محدود^۵، اعتماد تعمیم یافته^۶، اعتماد به برند^۷،

جدول ۳. انواع اعتماد بر حسب طرفین درگیر در حکمرانی

اعتمادشونده			مردم	مسئولین
مردم	نهادهای	مسئولین		
اعتماد بین‌فردی	اعتماد نهادی*	اعتماد سیاسی*	مردم	اعتماد کننده
اعتماد مدنی ^{۱۳}	اعتماد بین نهادی ^{۱۳}	اعتماد سیاسی-اداری ^{۱۴}	نهادهای	
اعتماد سیاسی	اعتماد سیاسی-اداری	اعتماد چندجانبه ^{۱۵}	مسئولین	

1. Social trust
2. Interpersonal trust
3. Social capital
4. Personalized trust
5. Limited trust
6. Generalized trust
7. Brand trust
8. Technological trust
9. Political trust
10. Institutional trust
11. Regulatory trust
12. Civic trust
13. Inter-institutional trust
14. Political-administrative trust
15. Multilateral trust

غیر بهینه‌ای ایجاد می‌شود. همچنین در این شرایط نامتقارن چون اعتماد به رهبران جناحی وجود دارد اما اعتماد به توانایی سیستمی و نهادها وجود ندارد، اعتماد قطبی شده ایجاد می‌شود که می‌تواند دموکراسی را فلج کند و منجر به از هم گسیختگی در فرایندهای انتخاباتی شود (۱۷).

در اعتماد به حکومت چند تمایز مفهومی را باید در نظر گرفت: اول اینکه بین اعتماد سطح کلان، میانی و خرد باید تمایز قائل شد. در واقع اعتماد به حکومت در وجه اعتماد نهادی می‌تواند مربوط به کلیت سیستم و حکومت، سیاستگذاری‌ها یا ارائه خدمات متفاوت باشد (۱۸). تمایز دوم مفهومی این است که بین اعتماد به شایستگی^۲ و اعتماد به نیت‌ها تفاوت وجود دارد. اعتماد به شایستگی به معنی تطابق عملکرد با انتظارات مردم در مورد شایستگی‌های افراد یا نهادها است و اعتماد به نیت‌ها^۳ به معنی اخلاقی یا منصفانه ادراک کردن عملکرد توسط مردم می‌باشد (۴). تمایز مفهومی سوم، تمایز بین اعتماد مبتنی بر نتیجه^۴ و اعتماد مبتنی بر فرآیند^۵ است. نه تنها عملکرد حکومت و انتظارات مردم از حکومت در اعتماد تاثیر دارد، بلکه تجربه مردم از تعامل با حکومت و فرایندهای تصمیم‌گیری نیز در اعتماد مؤثر است. در اعتماد مبتنی بر نتیجه، کسر انتظارات مردم از عملکرد حکومت برابر با اعتماد به حکومت می‌شود اما اعتماد مبتنی بر فرآیند از تجربه تعامل مردم با حکومت و به صورت کلی از رضایت مردم از سطح، عمق و کیفیت تعامل (برای مثال فراوانی تعامل و میزان پاسخگویی) حاصل می‌شود (۲). چهارم، تمایز بین اعتماد در نهادهای مختلف حکومت است. سطح اعتماد نهادی در همه انواع نهادهای حکومت با یکدیگر برابر نیست. برای مثال عمدتاً سطح اعتماد نهادی در نهادهای خنثی‌تر، بی‌طرف‌تر و غیرسیاسی‌تر مثل نهادهایی که خدمات عمومی ارائه می‌کنند، نسبت به نهادهایی که سیاسی‌تر هستند (مثل مجلس و احزاب سیاسی) متفاوت و بیشتر است (۱۵).

گزارش حاضر در بین انواع مختلف اعتماد بر «اعتماد به حکومت» متمرکز است. تعبیر اعتماد به حکومت در این گزارش به دو نوع اعتماد اشاره دارد. اول «اعتماد نهادی» یعنی اعتماد مردم به سیستم‌ها و نهادهای حکومت و دوم «اعتماد سیاسی» یعنی اعتماد مردم به بازیگران حکومت مثل سیاستمداران و مسئولین. این دو نوع اعتماد در جدول بالا با علامت * مشخص شده است.

اعتماد به حکومت عنصر مهمی است که شهروندان و حکومت را به یکدیگر متصل می‌کند و شاخصی برای ارزیابی عملکرد حکومت و نیز میزان حمایت مردم از حکومت است (۱۶). به‌طور کلی اعتماد به حکومت منعکس‌کننده ارزیابی‌های مردم از رهبران و مسئولین و نیز نهادهای حکومتی می‌باشد (۲). همچنین طبق یکی از تعاریف مطرح این حوزه، اعتماد به حکومت، بیانگر ادراک مردم از احتمال این است که سیستم و نهادهای سیاسی و نیز مسئولین نتایج مطلوبی را حتی در صورت عدم پیگیری و نظارت برای مردم و کشور رقم می‌زنند (۱۱).

این نکته قابل ذکر است که اگر چه انواع اعتماد بسته به طرفین درگیر با هم متفاوت هستند اما تحقیقات نشان داده است که انواع مختلف اعتماد می‌توانند به یکدیگر مرتبط باشند. برای مثال افرادی که سطوح بالاتری از اعتماد بین‌فردی دارند، به دلیل اثر سرریز^۱ ممکن است اعتماد سیاسی و نهادی بالاتری نیز داشته باشند یا افرادی که به اعتماد سیاسی بالاتری دارند، ممکن است اعتماد نهادی بالاتری نیز داشته باشند (۲، ۳). البته در شرایطی که اعتماد به حکومت نامتقارن باشد یعنی اعتماد سیاسی بیشتر از اعتماد نهادی باشد، می‌تواند برای جامعه مشکل‌آفرینی کند. در واقع در شرایطی که اعتماد به بازیگران سیاسی زیاد و اعتماد به سیستم و نهادهای سیاسی کم است، هر چند افراد به حمایت و هواداری خود از بازیگران سیاسی ادامه می‌دهند اما چون سیستم سیاسی را شکست خورده می‌دانند در این شرایط عمدتاً نتایج سیاسی

1. Spill-over effect
2. Trust in competence
3. Trust in intentions
4. Outcome-based trust
5. Process-based trust



پیامدهای اعتماد

اهمیت اعتماد و پیامدهایی که برای جامعه دارد، چندین دهه موضوع مطالعات آکادمیک بوده و بخش قابل توجهی از این مطالعات بر پیامدهای اعتماد در سیاستگذاری عمومی متمرکز شده است (۱). طبق یک تمثیل معروف، اعتماد مانند یک چسب، اجزای جامعه را به هم پیوند می‌زند و مانند یک روغن موجب تسهیل عملکرد جامعه می‌شود (۱۹). سطح اعتماد و بی‌اعتمادی به حکومت با پیامدهای متعددی همراه است. پیامدهای اعتماد را در چند سطح می‌توان دسته‌بندی کرد. این پیامدها در ادامه به تفکیک سطوح مختلف آن مطرح می‌شوند:

۱- پیامدهای مرتبط با مردم:

در شرایطی که اعتماد مردم به حکومت در جامعه کاهش پیدا کند و بی‌اعتمادی افزایش یابد، به نسبت میزان این تغییرات، مردم در چند مرحله رفتارهایی از خود بروز می‌دهند. در ابتدا که نگرش‌های مردم به حکومت دچار خدشه می‌شود، ابتدا مردم وارد مرحله «صدا»^۱ می‌شوند. در این شرایط مردم نسبت به یک نقص یا مشکل ابراز نارضایتی می‌کنند و تلاش می‌کنند تا صدای خود را به حکومت برسانند (با رای دادن به فرد یا حزبی که قول متفاوت بودن می‌دهد یا شکل دادن اعتراضات و تجمعات) و وجود مشکل را نشان دهند. مرحله دوم «پرخاشگری»^۲ است. این مورد به وضوح نشان‌دهنده علامتی از نارضایتی و ناامیدی است. این پرخاشگری می‌تواند در قالب فریاد زدن، تخریب کردن، ضرب و شتم، قتل و غیره شود. مرحله سوم «قانونی‌سازی تعاملات»^۳ است. در این مرحله مردم وارد تعامل با حکومت نمی‌شوند مگر با ایجاد قراردادهای قانونی محکم. استفاده بیش از حد از قراردادهای و قانونی‌سازی تعاملات نشان‌دهنده این است که اعتماد وجود ندارد و این مورد می‌تواند سبب هزینه‌های تعاملاتی زیادی شود. در مرحله آخر «خروج»^۴ رخ می‌دهد. مردم به حکومت پشت کرده و به جای دیگری حرکت می‌کنند. خروج می‌تواند شکل‌های مختلفی داشته باشد برای مثال والدینی که تصمیم می‌گیرند به جای فرستادن فرزند خود

به مدرسه، آموزش خانگی دهند یا در شرایطی که مردم به جای استفاده از خدمات نهادهای دولتی از نهادهای خصوصی استفاده می‌کنند. حرکت به سمت اجتماعات خارج از شبکه قابل مشاهده یا نهایتاً مهاجرت دائمی از کشور نیز از دیگر از حالت‌های خروج هستند (۲۰).

فراتر از رفتارهای چهارگانه‌ای که مطرح شد، مطالعات دیگر، پیامدهای متعددی برای کاهش اعتماد مردم به حکومت نشان داده‌اند؛ از جمله اینکه اعتماد به حکومت سبب می‌شود تبعیت و پیروی از قوانین و مقررات افزایش پیدا کند و به‌طور کلی جرم و جنایت در جامعه کاهش یابد (۲، ۸، ۲۱، ۲۲). همچنین اعتماد به حکومت سبب کاهش فرارهای مالیاتی شده و پرداخت بیشتر و صادقانه‌تر مالیات توسط مردم را افزایش می‌دهد (۲، ۱۹). اعتماد بیشتر به حکومت، ارتباط مستقیمی با میزان مشارکت سیاسی مردم و فعالیت‌های مدنی دارد، درحالی‌که اعتماد کم با مقاومت مردم همراه است حتی در مواردی که به نفع کلی خودشان باشد (۱، ۲، ۳، ۱۹). همچنین سطح اعتماد بالاتر سبب می‌شود سطوح پذیرش سیاست‌ها و برنامه‌های حکومت توسط مردم بیشتر شود (۲۲). اعتماد بالا پذیرش اصلاحات و انطباق با آنها را نیز برای مردم تسهیل می‌کند (۲۱). در صورتی که اعتماد به حکومت وجود داشته باشد، مردم احساس امنیت و آزادی خواهند داشت زیرا به حسن نیت و شایستگی حکومت اطمینان دارند (۲۳). در شرایطی که مردم به حکومت بی‌اعتماد هستند، در برابر اطلاعات منتقل شده توسط حکومت یا رسانه‌های آن مقاومت می‌کنند و به طور فزاینده‌ای به دنبال منابع خبری مخالف حکومت می‌گردند تا نگرش‌ها و ترجیحات خود را بر اساس آن منابع شکل دهند (۳).

۲- پیامدهای مرتبط با حکومت:

اعتماد به حکومت نه تنها نشان‌دهنده موفقیت حکمرانی است بلکه مهم‌تر از آن یکی از عواملی است که موفقیت حکمرانی را ممکن می‌سازد (۱). اعتماد به حکومت برای چندین فرآیند حکمرانی ضروری است. اولین مورد مربوط به فرآیند سیاستگذاری^۵ است. اعتماد به حکومت می‌تواند

1. Voice

2. Aggression against public servants

3. Legalization of interactions

4. Exit

5. Policy making

دامنه گزینه‌های سیاسی پایدار و بازه زمانی که انتظار می‌رود سیاست‌ها به نتیجه برسند را گسترش دهد. فرآیند دوم، اجرای سیاست^۱ است. اعتماد به حکومت برای اجرای سیاست‌هایی که نیاز به همکاری و تبعیت مردم دارد، مهم است. ارائه خدمات^۲، فرایند سوم حکمرانی است. اعتماد به حکومت برای تمایل مردم به استفاده از خدمات دولتی ضروری است به ویژه زمانی که گزینه‌های جایگزین (مثل بخش خصوصی) در دسترس باشد. چهارمین فرایند، ثبات حکومت^۳ است. اعتماد به حکومت می‌تواند یک نظام سیاسی را از دوره‌های بد بگذراند و بدین ترتیب از نوسانات شدید نظام جلوگیری می‌کند. در نهایت، آخرین فرایند دخیل، زندگی دموکراتیک^۴ است. در واقع اعتماد سبب می‌شود حکومت بتواند از بازندگان انتخابات‌ها حمایت کند تا آنها بتوانند به صورت مسالمت‌آمیز قدرت را انتقال دهند (۱۷).

علاوه بر نقش اعتماد در فرآیندهای حکمرانی مطرح شده، مطالعات مختلفی نشان داده‌اند بی‌اعتمادی، دعوای سیاسی را افزایش می‌دهد و مانع از اقدام حکومت در جهت منافع عمومی می‌شود. اعتماد به حکومت سبب می‌شود کارایی و اثربخشی نهادهای حکومت افزایش پیدا کند و هزینه‌های حکومت کاهش یابد (۱، ۲، ۲۲). وقتی بی‌اعتمادی به حکومت افزایش پیدا می‌کند، قوانین و مقررات به صورت مؤثر و کارآمد قابلیت اجرا نخواهند داشت (۲). همچنین اعتماد به حکومت ارتباط مستقیم با سطوح بالاتر رشد اقتصادی و تولید ناخالص داخلی کشور دارد (۲، ۸، ۲۲). طبق مطالعات انجام شده، کشورهایی که سطح اعتماد بالاتر مردم به حکومت را دارند، سطوح پایین‌تری از فساد را نشان می‌دهند (۲، ۲۲). به‌طور کلی حکومت نمی‌تواند بدون اعتماد مردم، به طور مؤثر عمل کند و همچنین نمی‌تواند برنامه‌ها و سیاست‌های اصلاحی بلندپروازانه را با موفقیت اجرا کند (۱).

۳- پیامدهای مرتبط با رابطه مردم-حکومت:

اعتماد بر روابط بین مردم و حکومت تاثیر می‌گذارد که به نوبه خود بر نتایج سیاست‌گذاری‌های عمومی نیز مؤثر است (۱). در شرایطی که بی‌اعتمادی بین مردم و حکومت وجود داشته باشد، حکومت ممکن است سیاست‌ها و قوانینی را وضع کنند که برای مردم و کسب و کارها اثرات منفی داشته باشد

و همین مورد اعتماد به حکومت را بیشتر کاهش دهد و در نتیجه سرمایه‌گذاری‌های برنامه‌ریزی شده برای آینده را نیز کاهش دهد. در این شرایط هزینه‌های اقتصادی و مبادلاتی افزایش می‌یابد، ریسک‌پذیری از سوی سرمایه‌گذاران کاهش می‌یابد و عدم پیروی و تمکین از قوانین اقتصادی ایجاد می‌شود (۲۲). علاوه بر این هزینه‌های اقتصادی، این مسئله برای سرمایه اجتماعی نیز زیان آور است به این دلیل که در این شرایط گروه‌های مختلف جامعه احساس بیگانگی بیشتری با حکومت پیدا می‌کنند و نیز به‌طور کلی مالیات دهندگان تمایل کمتری به حمایت از برنامه‌های رفاهی را ابراز می‌کنند (۲۲). اعتماد کم در روابط بین مردم و دولت سبب می‌شود نهادهای حکومتی در تعاملات با مردم مطالبه بیشتر سند و مدرک داشته باشند و همچنین نظارت شدیدتری را بر مردم اعمال کنند و روابط اجباری بیشتری با مردم شکل دهند. از طرفی در این شرایط مردم نیز نسبت به مسئولین و کارکنان حکومت خشم و پرخاشگری بیشتری ابراز می‌کنند و تمایل کمتری به استخدام در نهادهای حکومت پیدا می‌کنند (۲۰). ۴- پیامدهای مرتبط با جامعه:

طبق مطالعات انجام شده، سطح اعتماد مردم به حکومت ارتباط مستقیمی با میزان نوآوری در جامعه دارد. همچنین اعتماد به حکومت سبب می‌شود تا برابری در جامعه افزایش پیدا کند. فقدان اعتماد با هرج و مرج و درگیری در جامعه مرتبط است (۲۲). همچنین در صورتی که بی‌اعتمادی در جامعه وجود داشته باشد، حتی ممکن است درگیری‌های داخلی و یا جدایی طلبی را تسهیل کند و نیز به‌طور کلی امنیت کشور را تضعیف نماید (۲۴). کاهش اعتماد می‌تواند بر مجموعه گسترده‌تری از چالش‌های اجتماعی نیز تاثیرگذار باشد. کاهش اعتماد به حکومت سبب می‌شود افراد در مقابل منابع اطلاعاتی مرتبط با حکومت مقاومت کنند و به سمت استفاده از منابع خبری مخالف حکومت بروند که این مورد می‌تواند سبب تشدید شیوع اخبار جعلی در جامعه و نیز قطبی شدن بیشتر جامعه شود (۳). کاهش اعتماد به حکومت سبب ظهور احزاب سیاسی جدید می‌شود که با حکومت مخالف هستند (۲۰).

1. Policy Implementation
2. Service Delivery
3. Regime Stability
4. Democratic Life



۳. بخش دوم: سنجش میزان اعتماد مردم به حکومت



اهمیت سنجش میزان اعتماد به حکومت

یکی از نگرانی‌های اساسی حوزه سیاسی در سال‌های اخیر در جهان، کاهش سطح اعتماد مردم به حکومت بوده است. اعتماد برای اجرای طیف گسترده‌ای از سیاست‌ها و به‌طور کلی عملکرد حکمرانی بسیار ضروری است؛ با این حال و علیرغم اهمیت آن، اعتماد به حکومت و نهادها به خوبی درک نشده است و به طور مداوم مورد سنجش قرار نمی‌گیرد (۱۸). در واقع اگرچه در گذشته به گستردگی به مفهوم و اهمیت اعتماد مردم به حکومت پرداخته شده است اما سنجش آن به ویژه در آمارهای رسمی سابقه طولانی ندارد (۲۲، ۲۷). از آنجایی که اعتماد مفهومی بسیار پیچیده است، سنجش و اندازه‌گیری سطح انواع آن فرآیند ساده‌ای نیست. موارد معدودی که در چند دهه قبل اعتماد را اندازه‌گیری کرده اند، دقت کافی نداشته اند و اغلب محدود و ناقص بوده‌اند. در سال‌های اخیر، کاهش فزاینده اعتماد به حکومت‌ها و نمایان شدن پیامدهای آن سبب شده است حکومت کشورهای مختلف انگیزه بیشتری برای اطلاع از وضعیت اعتماد پیدا کنند و بخواهند از نتایج آنها برای جهت‌دهی به سیاست‌ها استفاده کنند (۲۲). سنجش اعتماد به سیاستگذاران کمک می‌کند تا هم کیفیت حکمرانی را ارتقا دهند و هم سرمایه اجتماعی حکومت و مشارکت و درگیری مردم در حکمرانی را بیشتر کنند و نتایج را بتوانند به‌زیستی روانی و اقتصادی بیشتری برای جامعه فراهم آورند (۲۷). در واقع سیاستگذاران و مسئولین می‌توانند با سنجش دقیق و دائمی سطح اعتماد مردم به حکومت، توضیحات دقیق‌تری از وضعیت اعتماد سیاسی ارائه دهند و موقعیت بهتری برای پیش‌بینی واکنش‌های مردم به رویدادهای مختلف داشته باشند و بتوانند به صورت موثرتری به آنها بپردازند (۲۴).

نظارت و پایش دائمی سطح اعتماد گروه‌های مختلف جمعیتی به حکومت از این جهت مهم است که مشخص می‌کند چه گروهی به توجه بیشتر سیاستگذاران نیاز دارد و برای هر

گروهی باید چه راهبرد و سیاستی اتخاذ کرد. همچنین این نکته نیز قابل ذکر است که اعتماد به هر یک از نهادهای حکومتی می‌تواند به جهت سطح، موانع و محرک‌ها نیز متفاوت باشد. برای مثال سطح اعتماد به قوه مقننه با قوه قضائیه یک کشور می‌تواند متفاوت باشد. همچنین موانع و محرک‌های اعتماد مردم هر یک نیز می‌تواند متفاوت باشد. برای مثال اگر فرض کنیم اعتماد به شایستگی و نیت‌ها دو بعد اعتماد هستند، ممکن است مردم فکر کنند قوه مقننه شایستگی لازم برای انجام وظایفش را ندارد اما فکر کنند قوه قضائیه در عملکرد خود نیت خیرخواهانه‌ای نسبت به مردم دارد (۲۱). این نکته نیز قابل ذکر است که مطالعات نشان می‌دهند مردم بین اعتماد به نهادهای نزدیک به نظام سیاسی (مثل دولت، مجلس، احزاب سیاسی) و نهادهای مرتبط با خدمات عمومی (مثل سیستم بهداشت و درمان، آموزش، آتشنشانی) و نیز نهادهایی که بازوی مدیریت دولتی هستند (مثل سیستم قضائی و امنیتی، پلیس و نیروهای مسلح) تمایز قائل می‌شوند و سطح اعتماد متفاوتی را گزارش می‌کنند (۱۷).

در مجموع، سنجش سطح اعتماد، اولاً امکان بررسی وضعیت فعلی اعتماد به حکومت، نهادها و بخش‌های گوناگون آن و نیز حکمرانان را فراهم می‌کند؛ دوم اینکه می‌تواند تغییرات اعتماد به حکومت را در طول زمان و یا پس از رویدادها یا اجرای سیاست‌های مختلف نشان دهد؛ سوم امکان مقایسه سطح اعتماد به حکومت را در گروه‌های مختلف مردم امکان‌پذیر می‌کند و نهایتاً این درک را ایجاد می‌نماید که در هر زمینه خاص مربوط به حکومت (مانند انواع نهادها، بخش‌ها و حیطه‌ها، اشخاص و مسئولین و غیره) چه عواملی مسئول اعتماد یا عدم اعتماد مردم و کاهش و افزایش اعتماد آنها هستند. نتایج به دست آمده توسط این سنجش‌ها، می‌تواند بینش‌ها و راهبردهای کارآمدی جهت اصلاح و بهبود سطح اعتماد مردم به حکومت ارائه نماید.

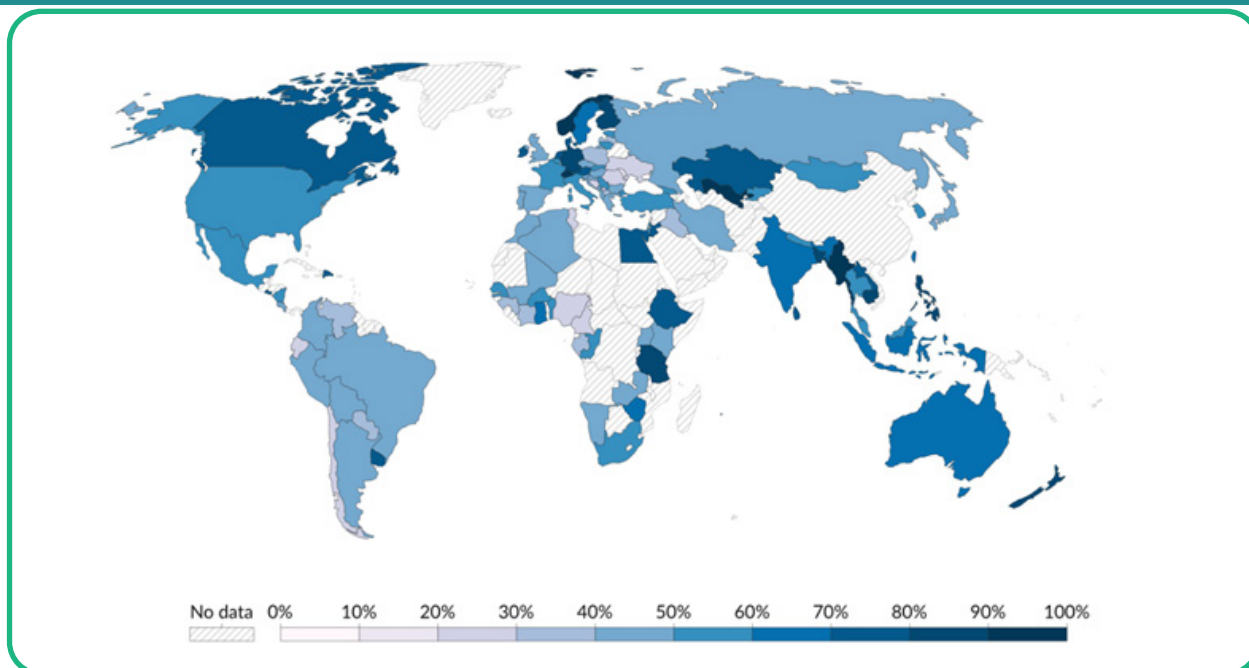
که بزرگ‌ترین مطالعه جهان درباره نحوه تفکر و احساس مردم در سراسر جهان است، بر روی بیش از ۱۴۰,۰۰۰ نفر از ۱۰۷ کشور جهان مورد بررسی قرار داده است. در این شکل درصد پاسخ زیاد و تا حدی به سؤال «چه قدر به حکومت کشور خود اعتماد دارید؟» در بین کشورهای مختلف نمایش داده شده است. ازبکستان (۹۴.۵٪)، نروژ (۹۴.۳٪)، سوئیس (۹۳.۳٪) بیشترین اعتماد و لبنان (۱۵.۸٪)، مولداوی (۱۷.۸٪)، نیجریه (۲۳.۱٪) کمترین اعتماد به حکومت را دارند (۲۹).

وضعیت اعتماد به حکومت در جهان و ایران

داده‌های جمع‌آوری شده در دو دهه گذشته توسط مرکز تحقیقاتی پیو^۱، گالوپ^۲ و سایر نهادهای افکارسنجی این روندهای کاهشی را نشان می‌دهد و بر شدت آنها تاکید می‌کند. در ادامه برخی از داده‌های جهانی اعتماد به حکومت به طور مختصر مرور می‌شود.

در شکل ۱ سطح اعتماد مردم به حکومت در یک نقشه جهانی در سال ۲۰۲۰ نشان داده شده است.^۳ WGM این مطالعه را

شکل ۱. نقشه اعتماد به حکومت در سراسر جهان (سال ۲۰۲۰)



1. Pew research center
2. World galluo poll
3. Wellcome global monitor

«همیشه یا اغلب اوقات به دولت اعتماد دارم» است. این بررسی سطح اعتماد توسط مرکز تحقیقاتی پیو انجام شده و در سال ۲۰۲۳ منتشر شده است. هر چند در برخی سال‌ها افزایش اعتماد رخ داده است اما روند کلی در طی این سال‌ها نزولی می‌باشد (۳، ۲۹).

مطالعاتی نیز روند اعتماد را در طی سال‌ها سنجیده‌اند و تغییرات آن را در طول زمان دنبال کرده‌اند. برای مثال اعتماد به حکومت در آمریکا از دهه ۱۹۵۰ پیگیری شده است. در شکل ۲ اعتماد به حکومت آمریکا از سال ۱۹۵۸ تا ۲۰۲۲ میلادی نشان داده شده است. نتایج نشان داده شده پاسخ

شکل ۲. روند اعتماد به حکومت در آمریکا در سال‌های ۱۹۵۸-۲۰۲۲ میلادی



نهاد الف اعتماد دارید؟» می‌باشد. در این جدول کاهش شدید اعتماد مردم به همه نهادها به استثنای ارتش نشان داده شده است. بیشترین کاهش نیز مربوط به دولت و نهادهای رسانه‌ای بوده است (۳). این نتایج نشان می‌دهد اعتماد به نهادهای مختلف حکومت می‌تواند با یکدیگر متفاوت باشند و در طول زمان به صورت نامتقارن با یکدیگر تغییر کند.

برخی دیگر از سنجش‌های طولی اعتماد به حکومت، اعتماد را به تفکیک نهادهای مختلف ارزیابی کرده و تغییرات آن را در طول زمان گزارش کرده‌اند. برای مثال مؤسسه گالوپ سطح اعتماد مردم آمریکا را به نهادهای مختلف این کشور بین سال‌های ۱۹۷۹ تا ۲۰۱۹ میلادی ارزیابی کرده است. نتایج این سنجش طولی در جدول ۴ نشان داده شده است. نتایج گزارش شده پاسخ «زیاد و تا حدی» به سؤال «چه قدر به



جدول ۴. تغییرات اعتماد مردم به نهادهای مختلف حکومت آمریکا بین سال‌های ۱۹۷۹-۲۰۱۹ میلادی

نهاد/سال	۱۹۷۹	۱۹۸۹	۱۹۹۹	۲۰۰۹	۲۰۱۹
ریاست جمهوری	۵۲ (۱۹۷۵)	۷۲ (۱۹۹۱)	۴۹	۵۱	۳۸
کنگره	۳۴	۳۲	۲۶	۱۷	۱۱
دادگاه قضائی	۴۵	۴۶	۹۴	۳۹	۳۸
ارتش	۵۴	۶۳	۸۶	۸۲	۷۳
اخبار تلویزیون	-	۴۶ (۱۹۹۳)	۳۴	۲۳	۱۸
روزنامه‌ها	۵۱	۳۹ (۱۹۹۰)	۳۳	۲۵	۲۳
بانک‌ها	۶۰	۴۲	۴۳	۲۲	۳۰
سیستم بهداشت و درمان	۷۴ (۱۹۷۷)	۳۴ (۱۹۹۳)	۴۰	۳۶	۳۶
مدارس دولتی	۵۳	۴۳	۳۶	۲۸	۲۹
کلیسا و نهادهای مذهبی	۶۵	۵۲	۸۵	۵۲	۳۶

جدی پیدا کرده است (۱). در تبیین این مسئله می‌توان گفت در واقع پس از بحران مالی سال ۲۰۰۸ اعتماد به طیف وسیعی از نهادها به شدت در کشورهای سراسر جهان کاهش یافته است و البته این کاهش همچنان ادامه دارد. در آفریقا نیز نظرسنجی آفروبارومتر^۳ نشان داده است که اعتماد مردم این کشورها نیز به حکومت پایین است. برای مثال ۴۷.۹ درصد اعلام کرده اند به نهادهای قانون‌گذاری اعتماد دارند. همچنین ۴۲.۳ درصد به دادگاه‌ها، ۴۷.۹ درصد به پلیس، ۴۴.۲ درصد به انتخابات‌های ملی و ۵۸.۵ درصد به احزاب مخالف اعتماد دارند.

بارومتر اعتماد ادلمن^۴ نیز که یکی از شاخص‌های مطرح سنجش اعتماد است به صورت پیوسته سطح اعتماد را در جهان می‌سنجد. شاخص اعتماد ادلمن حاصل میانگین اعتماد به چهار نهاد حکومت، کسب‌وکارها، رسانه‌ها و سمن‌ها است.

علاوه بر نتایج سنجش‌های مطرح شده در قبل، یافته‌های متعدد دیگری نیز از سطح اعتماد در جهان در دسترس است. بر اساس نظرسنجی مؤسسه جهانی گالوپ، بین سال‌های ۲۰۰۷ تا ۲۰۱۵، اعتماد به دولت به طور متوسط ۲ درصد در کشورهای توسعه یافته عضو OECD کاهش یافته است (از ۴۵ درصد به ۴۳ درصد). البته در برخی کشورها این کاهش شدیدتر بوده است. همچنین بر اساس یوروبارومتر^۱ نیز بین سال‌های ۲۰۰۸ تا ۲۰۱۵، اعتماد به احزاب سیاسی در کشورهای توسعه یافته عضو OECD به طور متوسط ۲ درصد کاهش یافته است (از ۲۱ درصد به ۱۹ درصد). طبق نهاد بررسی‌های اجتماعی اروپا^۲ نیز بین سال‌های ۲۰۰۸ تا ۲۰۱۴، اعتماد به پارلمان‌ها ۵ درصد در این کشورها کاهش داشته است (از ۵۸ درصد به ۵۳ درصد). همچنین در این سال‌ها اعتماد به موسسات مالی، مطبوعات و تلویزیون نیز کاهش

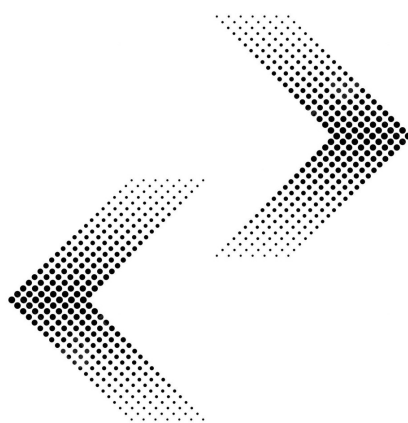
1. Eurobarometer
2. European social survey
3. Afro-barometer
4. Edelman trust barometer



اعتماد به مجموعه سازمان‌هایی که ترتیبات ساختاری معین و تعریف شده‌ای دارند، سنجیده شده است. در حوزه اعتماد به حکومت، در این پیمایش اعتماد به احزاب و تشکل‌های سیاسی، شهرداری، اداره دارایی، شورای اسلامی شهر و روستا، فرمانداری و بخشداری، صداوسیما، مراجع قضائی و غیره سنجیده شده است (۳۹). افکارسنجی ملت وابسته به مرکز پژوهش‌های مجلس در پیمایشی با عنوان «افکارسنجی درباره اعتماد مردم به حاکمیت» در سال ۱۴۰۱ وضعیت اعتماد به حاکمیت مردم ایران را از طریق پیمایشی ملی سنجیده است (۴۰). همچنین مرکز پژوهش‌های مجلس در گزارشی دیگر از دفتر مطالعات اجتماعی با عنوان «الگوی سنجش سرمایه اجتماعی با استفاده از علوم اجتماعی محاسباتی» شاخص اعتماد به حکمرانی را ارائه کرده است که در طی آن اعتماد به حکمرانی شامل ۳ نماگر عملکرد نهادی، مدیریت بحران، نیل به عدالت برابری و ۱۷ مولفه می‌باشد (۴۱). البته روش سنجش این شاخص از طریق پیمایش نبوده و با استفاده از روش‌های محاسباتی در شبکه‌های اجتماعی صورت می‌پذیرد. با توجه به اینکه تکرار و تعداد سنجش‌های انجام شده در ایران به اندازه کافی نیستند و داده‌های طولی معتبر زیادی در دسترس نیست، و شاخص‌های معتبر و متمرکزی برای سنجش اعتماد در ایران به صورت مستقل وجود ندارد، به صورت دقیق و قطعی نمی‌توان نسبت به سطح فعلی اعتماد مردم به حکومت در ایران اظهار نظر کرد. همین مسئله لزوم طراحی یک شاخص بومی برای سنجش میزان اعتماد مردم به حکومت را نشان می‌دهد.

آخرین موج از این پیمایش در سال ۲۰۲۳ در ۲۸ کشور جهان انجام شده است. نمره شاخص اعتماد ادلمن در کشورهای مورد بررسی ۵۵ از ۱۰۰ بوده است که به نسبت سال ۲۰۲۲ دو درصد کاهش یافته است. بالاترین نمره اعتماد در بین کشورهای مورد مطالعه به ترتیب متعلق به چین (۸۳ درصد)، اندونزی (۷۵ درصد) و امارات متحده عربی (۷۴ درصد) و پایین‌ترین نمره به ترتیب متعلق به کشورهای کره جنوبی (۳۶ درصد)، ژاپن (۳۸ درصد) و آرژانتین (۴۲ درصد) بوده است (۳۸).

سنجش وضعیت اعتماد به حکومت در ایران هم سابقه کمتری نسبت به سنجش‌های جهانی دارد و هم با فراوانی و تمرکز کمتری تا امروز سنجیده شده است. اما تا امروز چند مؤسسه خارجی و داخلی به سنجش وضعیت اعتماد مردم ایران به حکومت پرداخته‌اند. برای مثال مؤسسه گالوپ، لگاتوم و WGM سطح اعتماد مردم ایران به حکومت را به صورت مستقل یا ذیل موضوعات گسترده‌تری مانند سرمایه اجتماعی سنجیده‌اند. البته این نکته نیز قابل ذکر است که نتایج حاصل از این پیمایش‌های خارجی به دلیل شفاف نبودن روش‌شناسی اجرای آنها در داخل کشور ممکن است دارای سوگیری‌هایی باشد. در داخل کشور نیز اعتماد مردم به حکومت ذیل برخی پیمایش‌ها سنجیده شده است. برای مثال پیمایش ملی «سنجش وضعیت سرمایه اجتماعی در بین مردم ایران» از سال ۱۳۸۳ در چند موج به بررسی وضعیت سرمایه اجتماعی جامعه ایران پرداخته است که آخرین موج آن سال ۱۴۰۰ اجرا شده است. در این پیمایش یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی، اعتماد در نظر گرفته شده است. در متغیر «اعتماد سازمانی»،



انواع روش‌های سنجش سطح اعتماد به حکومت

شناخت مفهومی اعتماد، انواع و ویژگی‌های آن، علل مؤثر بر آن و غیره پیش شرط لازم برای سنجش اعتماد می‌باشد، اما کافی نیست. برای سنجش دقیق و کارآمد اعتماد به حکومت لازم است رویکردها، روش‌ها و ابزارهای مختلف مورد استفاده جهت سنجش اعتماد درک شود (۴). هر چند مقابله با بحران اعتماد به حکومت در کشورهای مختلف جهان یکی از اولویت‌های سیاستی حکومت‌ها است، اما دشواری ایجاد روش‌های سنجش اعتماد معتبر، همواره یکی از چالش‌های عملی این حوزه بوده است. در پاسخ به نیازها و درخواست‌های سیاستمداران و حکومت‌ها، پژوهشگران این حوزه ابتکارات مختلفی برای سنجش اعتماد ایجاد کرده‌اند (۸). هر چند سنجش اعتماد هنوز تا حدی در فضای دانشگاهی مورد مناقشه است، اما به طور کلی می‌توان اعتماد را با پنج روش متفاوت سنجش کرد. روش اول سنجش مستقیم از طریق اجرای پیمایش‌ها^۱ است که از پاسخگویان می‌خواهد اعتماد خود را گزارش کنند. روش دوم سنجش ضمنی اعتماد افراد است که اعتماد ناهشیار و ضمنی افراد را به صورت غیرمستقیم و از طریق یکی از آزمون‌های شناختی مربوط به نگرش‌های ضمنی یعنی آزمون تداعی ضمنی^۲ می‌سنجد. روش سوم، سنجش غیرمستقیم و از طریق آزمایش‌های رفتاری^۳ است که در این روش اعتماد به صورت آزمایشگاهی و از طریق مشاهده تصمیم‌ها، رفتارها و واکنش‌های افراد در قالب بازی‌های رفتاری^۴ سنجیده می‌شود. روش چهارم، سنجش غیرمستقیم و از طریق بررسی داده‌های عینی برجای مانده از افراد جامعه است. در نهایت آخرین روش سنجش اعتماد، ارزیابی سطح اعتماد از طریق ارزیابی فعالیت نواحی مختلف مغز به وسیله روش‌های تصویربرداری مغزی است.

با توجه به اهمیت و محوریت روش پیمایش در سنجش اعتماد به حکومت و گستردگی استفاده از آن در جهان و نیز هدف اصلی گزارش حاضر، این روش در بخش بعد به تفصیل بیشتری مطرح می‌گردد.

سنجش سطح اعتماد به حکومت از طریق پیمایش

نظرسنجی‌ها و پیمایش‌ها روش سنجش ذهنی و مستقیم ادراک‌ها و نگرش‌های افراد هستند. در این روش، نگرش‌ها و ادراک‌های افراد از طریق پرسیدن سؤالات مستقیم ارزیابی می‌شود. این روش کمی که از طریق پرسشنامه‌ها اجرا می‌شود، بهترین و پرکاربردترین روش برای سنجش اعتماد به حکومت تا به امروز است (۲، ۱۱). سنجش اعتماد از طریق پیمایش سال‌هاست به صورت‌های مختلف محلی، ملی، منطقه‌ای و حتی بین‌المللی انجام می‌شود و داده‌های آن برای طراحی سیاست‌ها، اقدامات و برنامه‌ها و نیز طرح ادعاهای مختلف از جمله تحلیل وضعیت اعتماد، کاهش و فرسایش اعتماد، پیامدهای اعتماد و غیره توسط محققان و سیاستمداران مورد استفاده قرار می‌گیرد (۲).

با ۳ رویکرد مختلف می‌توان پیمایش‌های اعتماد را طراحی کرد. اعتماد سنجیده شده با این سه رویکرد، مفاهیم مختلفی از اعتماد را ارزیابی نمی‌کنند بلکه مفهوم واحدی را با صورت‌های مختلف می‌سنجند. این سه رویکرد عبارت‌اند از ارزشیابی‌ها^۵، انتظارات^۶ و تجربیات^۷. رویکردهای ارزشیابی برای سنجش اعتماد بر پاسخ به سؤالاتی در مورد اینکه آیا فرد به یک نهاد اعتماد دارد یا خیر تمرکز می‌کند. این سؤالات از افراد می‌خواهد به جای یادآوری اطلاعات در مورد تجربیات گذشته یا گمانه‌زنی در مورد آینده، احساسات یا باورهای خود را در زمان فعلی ارزیابی کنند (نمونه سؤال: به‌طور کلی چه قدر به دولت اعتماد دارید؟). رویکرد انتظارات، رویکرد دوم است و در آن از افراد در مورد انتظاراتشان از آنچه در یک موقعیت فرضی اتفاق خواهد افتاد، پرسیده می‌شود. این سؤالات به عنوان سؤالات موقعیتی نیز توصیف می‌شوند (نمونه سؤال: اگر گروه زیادی از مردم نسبت به کیفیت یکی از خدمات عمومی ابراز نارضایتی کنند، فکر می‌کنید دولت اقدامات اصلاحی را انجام می‌دهد؟). رویکرد سوم، تجربیات است و در آن از افراد درباره تجربیات گذشته سؤال می‌شود. چنین سؤالاتی بر احساسات یا باورهای فرد تمرکز نمی‌کنند، بلکه بر رویدادهای عینی که قبلاً اتفاق افتاده است، متمرکز

1. Survey
2. Implicit association test
3. Behavioral experiments
4. Behavioral games
5. Evaluations
6. Expectations
7. Experience



می‌شوند. سوالات این دسته اغلب شامل تجربیاتی است که می‌توانند منجر به کاهش اعتماد شوند مانند تجربه مورد تبعیض واقع شدن توسط دولت (سؤال مثالی: تبعیض رفتار غیرعادلانه یا متفاوت در مقایسه با سایر افراد است. آیا در ۱۲ ماه گذشته در یک اداره دولتی مورد تبعیض قرار گرفته اید؟) (۴).

داده‌های مربوط به اعتماد به حکومت توسط طیف وسیعی از سازمان‌ها از دهه ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ میلادی جمع‌آوری شده است. در برخی موارد این داده‌ها توسط دفاتر آمار ملی (مانند استرالیا، کانادا، نیوزلند برای کشور خودشان) و عمدتاً توسط موسسات تحقیقاتی (مانند بارومترهای مخصوص مناطق مختلف) یا توسط سازمان‌های خصوصی (مانند مرکز تحقیقات پیو) گردآوری شده‌اند (۱۸). در حوزه اعتماد به حکومت، اغلب پیمایش‌های اجرا شده و در حال اجرا، حاوی سؤالاتی هستند که این ساختار کلی را دارند: «شما چه قدر به هر یک از مواردی که مطرح می‌شود، اعتماد دارید؟» و در ادامه فهرستی از اهداف، نهادها و اشخاص و غیره (مثلاً دولت، مجلس، پلیس و غیره) برای فرد مطرح می‌شود و فرد با استفاده از یک طیف لیکرتی نظر خود را مشخص می‌کند (۱۸، ۲۷).

اعتماد سیاسی برای اولین بار در فضای سیاستگذاری از طریق مجموعه‌ای از سؤالات نظرسنجی توسط مرکز مطالعات ملی انتخابات آمریکا^۱ (ANES) در سال ۱۹۵۶ میلادی

اندازه‌گیری شد. این نظرسنجی حاوی ۴ سؤال بود که یکی از سؤالات آن از افراد می‌پرسد: «فکر می‌کنید چه قدر می‌توانید به دولت واشنگتن برای انجام آنچه درست است، اعتماد کنید؟». علاوه بر این، امروز نیز توسط این مرکز برای اندازه‌گیری سطح اعتماد به حکومت سنجیده می‌شود (۳۱). علاوه بر این برای سال‌های متمادی، منبع اصلی داده‌های بین‌المللی اعتماد به حکومت، پیمایش ارزش‌های جهانی^۲ (WVS) بوده است که جمع‌آوری داده‌ها را در سال ۱۹۸۱ آغاز کرد. اخیراً طیف وسیع‌تری از منابع غیررسمی نیز داده‌های مقایسه‌ای در مورد اعتماد ارائه کرده‌اند، از جمله نظرسنجی جهانی گالوپ (GWP) و بررسی‌های اجتماعی اروپا (ESS). نظرسنجی‌های مختلف، پوشش جغرافیایی و فراوانی جمع‌آوری داده متفاوتی دارند. برای مثال گالوپ داده‌ها را سالانه برای کشورهای تمام مناطق جهان جمع‌آوری می‌کند در حالی که سایر نظرسنجی‌ها محدود به کشورهای خاصی هستند. به لحاظ زمانی نیز پیمایش ارزش‌های جهانی هر ۵ سال و نظرسنجی اجتماعی اروپا هر ۲ سال انجام می‌شود (۱۸). در حالی که نظرسنجی‌های مطرح شده بین‌المللی هستند، کشورهای زیادی نیز وجود دارند که اعتماد را در سطح ملی برای کمک به درک و تحلیل سیاست‌های خود ارزیابی می‌کنند (۲۲). در جدول ۵ برخی از پیمایش‌های مطرح‌تر همراه با ویژگی‌های آنها مطرح می‌شود.

جدول ۵. پیمایش‌های مطرح جهانی اعتماد به حکومت

عنوان پیمایش	سطح	تعداد کشور	سال	تکرار
بارومتر اعتماد ادلمن	جهانی	۲۸ کشور در ۲۰۱۸	از ۲۰۰۱	سالانه
نظرسنجی جهانی گالوپ	جهانی	بیش از ۱۶۰ کشور	از ۲۰۰۵	۶ ماهه، سالانه، دوسالانه بر اساس کشور
پایگاه داده پروفایل‌های نهادی ^۳ (IPD)	جهانی	۱۴۴ کشور در ۲۰۱۶	۲۰۰۱، ۲۰۰۶، ۲۰۰۹، ۲۰۱۲، ۲۰۱۶	موج‌های نامنظم
گزارش رقابت جهانی مجمع جهانی اقتصاد ^۴	جهانی	۱۳۷ اقتصاد	۲۰۱۸-۲۰۰۴	سالانه

1. American national election studies
2. World values survey
3. Institutional profiles database
4. World economic forum global competitiveness report

ادامه جدول ۵. پیمایش‌های مطرح جهانی اعتماد به حکومت

عنوان پیمایش	سطح	تعداد کشور	سال	تکرار
پیمایش ارزش‌های جهانی (WVS)	جهانی	۷۰-۸۰ کشور (در ۷ موج)	۷ موج از ۱۹۸۱	موج‌های نامنظم
پیمایش اجتماعی اروپا (ESS)	منطقه‌ای	۲۲-۲۹ کشور اروپایی	۶ موج از ۲۰۰۲	دو سالانه
آفروبارومتر	منطقه‌ای	۳۷ کشور آفریقایی	۷ موج از ۱۹۹۹	موج‌های نامنظم
آمریکا-بارومتر ^۱	منطقه‌ای	۳۴ کشور آمریکا	۷ موج از ۲۰۰۴	دو سالانه
عرب بارومتر ^۲	منطقه‌ای	۱۴ کشور عربی	۴ موج از ۲۰۰۶	موج‌های نامنظم
آسیا بارومتر ^۳	منطقه‌ای	۱۴ کشور آسیایی	۴ موج از ۲۰۰۱	موج‌های نامنظم
یورو بارومتر	منطقه‌ای	۳۴ کشور اروپایی	از ۱۹۷۴	۶ ماهه
مرکز مطالعات انتخابات آمریکا (ANES)	ملی	آمریکا	از ۱۹۹۲	۴ سال یکبار
نظرسنجی گالوپ آمریکا ^۴	ملی	آمریکا	از ۱۹۷۲	سالانه با چند استثناء
آزمایشگاه اعتماد ^۵ OECD	ملی	۷ کشور OECD	از ۲۰۱۶	-

1. Americas-barometer
2. Arab barometer
3. Asian barometer
4. Gallup U.S. Poll
5. Trustlab



۵. بخش سوم: چارچوب نوین سنجش سطح اعتماد مردم به حکومت



ارزیابی وضعیت اعتماد به حکومت با شاخص سنتی سنجش اعتماد

هر چند که سنجش اعتماد به حکومت سال‌هاست توسط پیمایش‌های متعدد در سراسر جهان انجام می‌شود اما پژوهشگران این حوزه نسبت به پذیرش شاخص‌های مرسوم و سنتی سنجش اعتماد که در این پیمایش‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد، ابراز نگرانی کرده‌اند. به زعم این پژوهشگران شاخص‌های مرسوم که از رویکرد سنتی به مفهوم اعتماد ایجاد شده‌اند، به لحاظ مفهومی و روشی دارای اشکالاتی هستند و به صورت دقیق مفهوم اعتماد به حکومت را اندازه نمی‌گیرند. تلاش‌هایی که حدوداً ۵۰ سال قبل برای توسعه معیارهای اندازه‌گیری مفهوم اعتماد به حکومت انجام شده بود، عموماً پیگیری و تکمیل نشدند در حالی که تلاش‌های قابل توجهی جهت ابداع معیارهای اندازه‌گیری اعتماد در زمینه‌های دیگر (برای مثال اعتماد در مطالعات سازمانی) انجام شده که به پیشرفت‌های قابل توجهی نیز منجر شده است. در حال حاضر شاخص‌های سنتی سنجش اعتماد به صورت نظرسنجی‌های تک موردی هستند و به صراحت و مستقیم اعتماد را بررسی می‌کنند: «چه قدر به [نهاد] در [کشور] اعتماد دارید؟». با توجه به اهمیت اعتماد به حکومت و علاقه روز افزون به پرداختن به این پدیده جای تعجب است که تا چند سال اخیر محققان، تحقیقات خود را بدون نگاه انتقادی عمدتاً بر مجموعه‌ای محدود و ساده از شاخص‌ها استوار کرده بودند و به ایجاد شاخص‌های جایگزین نپرداخته بودند (۳۱). بنابراین می‌توان گفت شکاف قابل توجهی بین اهمیت و علاقه به این موضوع و دقت در شاخص‌های اندازه‌گیری این پدیده وجود دارد. با توجه به این مسئله در ادامه به ضعف و نقایص شاخص سنتی سنجش اعتماد به حکومت و نیز نقاط قوت و مزایای آن پرداخته می‌شود.

برخی نگرانی‌ها نسبت به نقاط ضعف و نقایص شاخص سنتی سنجش اعتماد به شرح زیر هستند:

۱- در شاخص سنتی سنجش اعتماد فرض می‌شود که اعتماد یک مفهوم ساده و دارای ساختار تک‌بعدی است و می‌توان آن را با نظرسنجی تک موردی مورد ارزیابی قرار داد. در واقع شاخص‌های تک موردی، فرض می‌کنند که مطابقت یک به یک بین شاخص و مفهوم پس زمینه آن وجود دارد و لذا یک مفهوم را تنها با یک سؤال مورد سنجش قرار می‌دهند. در حالی که تحقیقات متعددی

نشان داده‌اند که اعتماد شامل ابعاد مختلفی است (برای مثال سه بعد شایستگی، خیرخواهی و درستکاری) و مفهومی که دارای ابعاد گوناگون باشد را بعید است بتوان با معیارهای تک موردی به طور کامل و دقیق مورد ارزیابی قرار داد (۳۱).

۲- سؤالاتی که به یک مفهوم پیچیده به صورت مستقیم می‌پردازند، می‌توانند درک متفاوتی را از این مفهوم در میان پاسخ‌دهندگان مختلف ایجاد کنند. در واقع با این مدل از سؤالات هر پاسخ‌دهنده مبتنی بر درک خود از مفهوم به سؤال پاسخ می‌دهد. تحقیقات کیفی نشان داده‌اند که اصطلاحات پیچیده به روش‌های مختلفی در درون و بین جمعیت‌ها تفسیر می‌شوند. از آنجایی که یک اصل اساسی در طراحی سؤالات نظرسنجی این است که سؤالات باید بازنمایی واحدی در ذهن افراد داشته باشند و با عبارات قابل مقایسه در بین جمعیت‌ها درک شوند، سؤالات اعتماد تک موردی به دلیل پیچیدگی مفهومی اعتماد از کیفیت کافی برخوردار نمی‌باشند. در این شرایط که ممکن است پاسخ‌دهندگان درک و تفسیر متفاوتی نسبت به مفهوم اعتماد در سؤالات داشته باشند، هر گونه تغییر در توزیع پاسخ‌ها بین گروه‌ها یا در طول زمان یا در نسبت اعتمادشونده‌های مختلف، ممکن است منعکس‌کننده تفاوت در درک و تفسیر مفهوم اعتماد باشد تا ماهیت سطح اعتماد. برای مثال در شرایطی که از اعتماد به دولت سؤال پرسیده می‌شود، یک پاسخ‌دهنده ممکن است اعتماد به شایستگی دولت را برای پاسخ مبنا قرار دهد و پاسخ‌دهنده دیگر خیرخواهی دولت را مبنا قرار دهد که در این شرایط نتایج به دست آمده قابل مقایسه و اتکا نخواهد بود (۳۱).

۳- سؤالات نظرسنجی‌هایی که طیفی از ارزیابی‌های بالقوه را از تنها یک نظر بیان شده استنباط می‌کنند، سطوح عدم قطعیت افراد و نیز دوسوگرایی در نگرش‌های افراد را نشان نمی‌دهند. افراد ممکن است مسئولین و نهادهای حکومتی را هم با عبارات مثبت (دولت توانایی انجام وظایفش را دارد) و هم با عبارات منفی (دولت نگران افرادی مانند من نیست) به طور همزمان قضاوت کنند. تحقیقات کیفی نشان داده‌اند که یکی از دلایلی که افراد برای پاسخ دادن به سؤالات کلی در مورد مفاهیمی مثل اعتماد دچار مشکل می‌شوند، این است که آنها فکر می‌کنند نمی‌توانند احساسات و نگرش‌های رقابتی مثبت و منفی خود را خلاصه کنند و با یک جمله بیان کنند. در واقع خیلی از اوقات ممکن است نگرش افراد نسبت به اعتمادشونده دوسوگرایانه

هر چند که نگرانی‌ها و نقاط ضعف مطرح شده جدی هستند و شاخص‌های سنجش سطح اعتماد نوین باید به سمت اصلاح این مسائل و توسعه روش‌های جایگزین و قوی‌تر حرکت کنند اما شاخص سنتی سنجش اعتماد که به صورت تک موردی انجام می‌شود، محاسن و مزایای بالقوه‌ای نیز دارد.

۱- این شاخص سنتی برای دوره‌های زمانی طولانی و در کشورهای مختلف مورد استفاده قرار گرفته است و از این جهت ادامه استفاده از آن می‌تواند امکان تحلیل‌های طولی و مقایسه‌ای را فراهم کند.

۲- سؤالات اعتماد تک موردی اغلب ساده و کوتاه هستند و به همین دلیل سهولت کاربرد دارند. این روش به دلیل تک سؤالی بودن فضای کمی در پیمایش‌ها اشغال می‌کند و از این جهت اجازه می‌دهد تا بتوان اعتماد را در فاصله‌های زمانی کوتاه‌تر و با فراوانی بیشتر سنجید و امکان مقایسه‌های طولی را فراهم کرد. همچنین به دلیل کوتاه بودن، عمدتاً می‌توان تعداد اعتمادشونده‌های بیشتری (تعداد نهادها، مسئولین و غیره) را نیز در هر پیمایش مورد ارزیابی قرار داد.

۳- جمله‌بندی سؤالات اعتماد تک موردی (چه قدر به [نهاد] در [کشور] اعتماد دارید؟) بی‌طرف و بدون جهت است و در واقع دلایل و عواملی را که بر اساس آنها اعتماد افزایش و کاهش می‌یاد مطرح نمی‌کند و از این رو اندازه‌گیری مفهوم اعتماد را با علل بالقوه آن در هم نمی‌آمیزد.

این مزایای مطرح شده، مزایای مهمی هستند اما درعین حال سبب نمی‌شوند شاخص‌های قوی‌تری که تصویری شفاف‌تر و با جزئیات بیشتر ارائه می‌کنند نیز برای سنجش اعتماد ایجاد نشوند. اگر به دلایل تکرارپذیری و مقایسه‌پذیری و نیز سهولت کاربرد این شاخص‌ها حفظ شوند، در کنار آنها می‌توان شاخص‌های قوی‌تر و معتبرتری نیز ایجاد کرد و بسته به نیاز و هدف هر یک را به کار گرفت. در واقع هر چند شاخص سنتی سنجش اعتماد مزایایی نیز دارد، اما نقایص آن بیشتر است؛ اما با این حال توصیه نمی‌شود سنجش اعتماد از طریق شاخص سنتی متوقف شود بلکه لازم است این آگاهی ایجاد شود که شاخص سنتی، محدودیت‌هایی در سنجش دقیق پدیده اعتماد دارد و پژوهشگرانی که نگران روابط بین مردم و حکومت هستند باید به طور جدی به ابداع شاخص‌های جایگزین یا مکمل که به صورت کامل‌تر و با آورده بیشتری اعتماد را می‌سنجند، بپردازند (۳۱).

باشد (مخصوصاً در شرایطی که اعتماد مفهومی چندبعدی است). بنابراین مفاهیم چندبعدی مثل اعتماد اگر به صورت تک‌بعدی سنجیده شوند احتمالاً این دوسوگرایی‌ها و عدم قطعیت‌ها را نشان ندهند (۳۱).

۴- شاخص‌های تک موردی اعتماد به حکومت چون کلی هستند، به جای اینکه نگرش‌ها و احساسات افراد را نسبت به حکومت و نهادها و کلیت سیستم سیاسی بسنجند، عمدتاً تحت تأثیر نگرش‌ها و احساسات افراد نسبت به مسئولین فعلی حکومت و نهادها قرار می‌گیرند. معیارهای چندبعدی اعتماد که پاسخ دهندگان را به سمت فکر به جنبه‌ها یا ابعاد خاص یک مفهوم هدایت می‌کنند، کمتر مستعد این سوگیری هستند (۳۱).

۵- شاخص‌های تک موردی اعتماد چون مفهوم اعتماد را مفهومی ساده و با یک بعد می‌دانند، برای سطح واحد اعتماد معانی مشابهی را فرض می‌کنند درحالی که وقتی اعتماد چند مؤلفه‌ای است، حتی دو نفر که نمره کلی اعتماد یکسانی دارند، ممکن است در مؤلفه‌ها متفاوت باشند. برای مثال دو فرد که هر دو اعتماد ضعیف به حکومت دارند، ممکن است یکی از آنها حکومت را شایسته نداند اما خیرخواه بداند و دیگری حکومت را شایسته و توانمند بداند اما خیرخواه ندانستن حکومت سبب کاهش نمره کلی اعتماد او به حکومت شده باشد. در مجموع در شرایطی که با رویکرد سنتی سنجش اعتماد فقط خروجی سطح اعتماد به صورت کلی مبنا قرار بگیرد و فرایند و مؤلفه‌های اعتماد مورد ارزیابی قرار نگیرد، نمی‌توان راهبردها و اقدامات اصلاحی نیز برای ارتقای اعتماد در نظر گرفت چون برای ارتقا و ترمیم اعتماد لازم است اطلاعات دقیقی نسبت به مؤلفه‌های آسیب دیده اعتماد برای هر هدف و هر گروه جمعیتی در اختیار باشد (۳۱).

۶- عمده شاخص‌های سنتی سنجش اعتماد تمایزی بین اعتماد و بی‌اعتمادی قائل نشده‌اند و بی‌اعتمادی در شاخص‌های سنتی به طور سیستماتیک مورد بررسی قرار نگرفته است. داده‌ها و رویکردهای مورد استفاده برای تحلیل در اکثر کارهای موجود نیز دارای کاستی‌هایی هستند. برای مثال اکثر شاخص‌های سنتی اعتماد را از مقیاسی بین «هیچ» تا «بسیار زیاد» اندازه‌گیری می‌کنند. اما همانطور که قبلاً مطرح شد، فقدان اعتماد متفاوت از وجود بی‌اعتمادی است و در این روش‌ها عمدتاً فقدان اعتماد با بی‌اعتمادی برابر گرفته می‌شود (۳).



ارزیابی وضعیت اعتماد به حکومت با شاخص رفتاری سنجش اعتماد

مطابق با توضیحات بخش قبل، سنجش اعتماد به حکومت با شاخص‌های مرسوم و سنتی، چالش‌ها و ضعف‌هایی به همراه دارد که اغلب به این دلیل است که این شاخص‌ها مبتنی بر مبانی نظری و ادبیات پژوهشی نیستند (۱۱). برای سنجش و اندازه‌گیری هر مفهومی پیش از هر چیز لازم است تصور روشنی از مفهوم موردنظر وجود داشته باشد. بنابراین توسعه چارچوب مفهومی صحیحی از اعتماد که مبتنی بر مبانی نظری باشد، پیش نیاز ضروری اقدام برای سنجش اعتماد به حکومت است (۴).

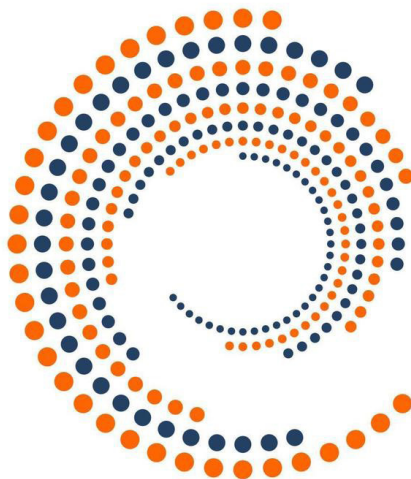
ماهیت چندبعدی اعتماد به حکومت در مطالعات متعددی اعم از مطالعات علوم رفتاری و شناختی به صورت تجربی تایید شده است (۵). طبق یافته‌های علوم رفتاری، اعتماد را می‌توان به مؤلفه‌های مختلف تقسیم کرد و در واقع اعتماد شامل مؤلفه‌های مختلفی است که مجموعاً آن را شکل می‌دهند (۲۲). این نکته نیز حائز اهمیت است که باید بین «مؤلفه‌هایی که سازنده معنای اعتماد هستند» و «عواملی که می‌توانند بر سطح اعتماد مؤثر باشند» تمایز قائل شد (۱۱). در واقع تعدادی از عوامل هستند که می‌توانند در سطح اعتماد تغییر ایجاد کنند اما این عوامل متفاوت از مؤلفه‌های خود اعتماد هستند. مؤلفه‌های اعتماد، معنای اعتماد هستند و اعتماد تشکیل شده از این مؤلفه‌ها است. برای استدلال پیرامون تمایز مؤلفه‌ها و عوامل مؤثر باید گفت که در قریب به اتفاق پژوهش‌های مرتبط با اعتماد به حکومت از ابتدای شروع، ارتباط نزدیک برخی پدیده‌ها مثل عملکرد حکومت، رسوایی‌ها، ارزیابی عملکرد اقتصادی و غیره با سطح اعتماد به حکومت مطرح شده است به طوری که حتی بعضاً رضایت از عملکرد حکومت به جای سطح اعتماد به حکومت سنجیده می‌شود. هر چند که عواملی نظیر عملکرد حکومت بر میزان اعتماد به آن مؤثر است، اما این اثر علت مستقیم تغییرات میزان اعتماد نیست. مدل‌های روانشناختی پیشنهاد می‌کنند که بین این عوامل عملکردی و اعتماد، واسطه‌های روانشناختی متعددی وجود دارد که سبب تاثیرگذاری آن عوامل بر سطح نهایی اعتماد می‌شوند. در واقع ارزیابی عملکرد حکومت بر اعتماد تاثیر می‌گذارد زیرا این ارزیابی‌ها بر مؤلفه‌های معنای اعتماد مثل ادراک از شایستگی تاثیر می‌گذارند و از این طریق

بر سطح اعتماد مؤثر واقع می‌شوند (۲۴). شاخص‌های رفتاری سنجش اعتماد به حکومت مزایای زیادی به همراه دارد. سنجش اعتماد با شاخص‌های رفتاری و در واقع به صورت چندبعدی می‌تواند تصویر کامل‌تر و دقیق‌تری از اعتماد به حکومت و نهادهای آن ارائه کند و تبیینی نوین از وضعیت اعتماد و نیز عوامل مؤثر بر کاهش و افزایش سطح آن فراهم آورد. همچنین کمک می‌کند تا مؤلفه‌هایی که بیشترین تاثیر را بر میزان اعتماد به هر یک از اعتمادشونده‌ها دارند و نیز تفاوت تاثیر مؤلفه‌های اعتماد بر جمعیت‌های مختلف مشخص شوند و در نتیجه بینش‌های مفیدی برای طراحی و اجرای سیاست‌های ناظر به ارتقای سطح اعتماد ارائه شود. در واقع می‌توان با به‌کارگیری شاخص‌های رفتاری، سطح اعتماد و مؤلفه‌های آن را به تفکیک نهادها و بازیگران مختلف حکومت و در طول زمان سنجید و از این طریق نقاط ضعف و قوت هر یک، تغییرات اعتماد در طول زمان، تغییرات پس از رویدادهای مختلف و اجرای سیاست‌های متفاوت را استنباط کرد. لذا هر چند به‌کارگیری شاخص‌های رفتاری سنجش اعتماد که به صورت چندبعدی اعتماد را اندازه‌گیری می‌کند، ممکن است فضای بیشتری را در پرسشنامه اشغال کند و به زمان بیشتری برای جمع‌آوری داده‌ها نیاز داشته باشد اما می‌تواند به آشکار کردن نحوه تخصیص اعتماد و ایجاد بینش‌های مورد نیاز برای شروع اصلاح سیاست‌ها کمک کند (۲۲). در واقع چارچوب‌های مفهومی اعتماد که برگرفته از رویکرد رفتاری هستند، پیوندی تئوریک برای اتصال سیاست‌ها به اقدامات اصلاحی قابل اجرا فراهم می‌کنند (۱). نهایتاً اینکه از این شاخص‌ها می‌توان برای سنجش اعتماد به کلیت حکومت و اعتماد به نظام سیاسی، اعتماد به تک تک نهادها و بخش‌ها، اعتماد به مسئولین و سیاستمداران، اعتماد به سیاست‌ها و برنامه‌ها و تصمیمات خاص و موضوعی، اعتماد به رویکردهای سیاسی متفاوت در کشور و نهایتاً اعتماد به دولت‌های دوره‌های مختلف استفاده کرد.

پژوهشگران، چارچوب‌های مفهومی متعددی برای شرح مؤلفه‌های مختلف اعتماد تا به امروز ایجاد کرده‌اند. چارچوب شایستگی-ارزش^۱ یکی از چارچوب‌های مطرح اعتماد است.

درستکاری را به عنوان مؤلفه‌های کلیدی اعتماد شناسایی کرده‌اند. این سه مولفه، مطرح‌ترین مؤلفه‌های اعتماد هستند و در مطالعات متعددی به عنوان مؤلفه‌های اعتماد تایید شده‌اند. در این چارچوب، شایستگی میزانی است که افراد، حکومت را توانا، ماهر و حرفه‌ای می‌دانند؛ خیرخواهی میزانی است که افراد تصور می‌کنند حکومت به رفاه عمومی اهمیت می‌دهد و انگیزه دارد تا در جهت منافع عمومی عمل کند و درنهایت درستکاری میزانی است که افراد تصور می‌کنند حکومت صادق است، حقیقت را می‌گوید و به وعده‌هایش عمل می‌کند (۵، ۱۱، ۳۲). چند مدل چارچوب مفهومی دیگر نیز از مؤلفه‌های اعتماد در جدول ۶ مطرح شده است (۱، ۱۱، ۱۷، ۳۱، ۳۲، ۳۳).

طبق این چارچوب، اعتماد به شایستگی و اعتماد به ارزش‌ها دو مؤلفه متمایز اعتماد هستند. «اعتماد به شایستگی» یعنی توانایی حکومت برای انجام وظایف و «اعتماد به نیت» یعنی تمایل حکومت به انجام آنچه درست است. این دو مؤلفه متفاوت اما مکمل در درک مفهوم اعتماد بسیار مهم هستند. طبق این چارچوب شایستگی یا کارآیی، ظرفیت و توانمندی برای اجرای واقعی یک مأموریت مهم است و ارزش‌ها یا نیت، اصول اساسی است که رفتار را هدایت می‌کند. OECD این چارچوب را گسترش داده‌است. ذیل هر یک از دو مؤلفه اعتماد نیز متغیرهایی وجود دارند و این متغیرها، پاسخگویی^۱، اعتبار^۲، گشودگی^۳، درستکاری^۴ و عدالت^۵ هستند (۱). مایر^۶ و همکاران (۱۹۹۵) سه مؤلفه توانایی^۷، خیرخواهی^۸ و



1. Responsiveness
2. Reliability
3. Openness
4. Integrity
5. Fairness
6. Mayer, R. C
7. Ability
8. Benevolence

جدول ۶. چارچوب‌های مفهومی اعتماد

مؤلف چارچوب	مؤلفه‌های اعتماد	متغیرهای مؤلفه اعتماد
مایر (۱۹۹۵)	توانایی (Ability)، خیرخواهی (Benevolence)، درستکاری (Integrity)	-
زمرلی ^۱ (۲۰۱۴)	شایستگی (Competence)، اعتبار (Credibility)، عدالت (Fairness)، شفافیت (Transparency)، گشودگی (Openness)	-
OECD (۲۰۱۷)	شایستگی (Competence)	پاسخگویی (Responsiveness)، اعتبار (Reliability)
	ارزش‌ها (Values)	گشودگی (Openness)، درستکاری (Integrity)، عدالت (Fairness)
سید (۲۰۱۶) ^۲	شایستگی (Competence)	شایستگی (Competence)، ناکارآمدی (Inefficiency)، تخصص (Expertise)
	خیرخواهی (Benevolence)	نگرانی (Concern)، درک داشتن (Understanding)
	درستکاری (Integrity)	صداقت (Honesty)، گشودگی (Openness)
	اعتبار (Reliability)	عمل به وعده (Promise-keeping)، ثبات (Consistency)
	عدالت (Fairness)	برابری (Equity)
ساپینزا ^۳ (۲۰۲۱)	اثربخشی (effectiveness)، پاسخگویی (responsiveness)، عدالت (fairness)	-
مانگیون ^۴ (۲۰۲۲)	شایستگی (competence)، درستکاری (integrity)، اعتبار (reliability)، عدالت (fairness)، پاسخگویی (responsiveness)، شفافیت (transparency)، ثبات (consistency)، گشودگی (openness)، شمولیت (inclusiveness)، نتایج (outcomes)	-

1. Zmerli, S
2. Seyd, B
3. Sapienza, E
4. Mangion, M. L

چارچوب رفتاری سنجش اعتماد به حکومت در ایران

سنجش سطح اعتماد مردم به حکومت در ایران تا امروز با استفاده از شاخص‌های سنتی و نگاه تک‌بعدی به مفهوم اعتماد انجام شده است. طراحی یک چارچوب مفهومی نوین مبتنی بر جدیدترین یافته‌های علوم رفتاری دنیا جهت سنجش اعتماد به حکومت به صورت مخصوص برای کشور ایران گامی مهم در تحول حوزه اعتماد به حکومت در ایران خواهد بود. لذا با توجه به اهمیت مسئله اعتماد مردم به حکومت و نیز خلاهای موجود در ادبیات پژوهشی این مسئله و همچنین شاخص‌های سنجش سطح اعتماد در داخل کشور، نیاز به طراحی و تدوین یک چارچوب مفهومی از مسئله اعتماد، مبتنی بر رویکرد رفتاری و متناسب با بوم کشور، ضروری به نظر می‌رسد. با توجه به این نیاز، جهت طراحی و تدوین این چارچوب مفهومی، ابتدا ادبیات پژوهشی این حوزه به صورت مفصل در جهان و داخل کشور توسط جمعی از خبرگان و متخصصین مرور شد. با بررسی انواع نظریات، رویکردها و چارچوب‌های مفهومی موجود در ادبیات پژوهشی جهانی و نیز واکاوی انواع روش‌ها و ابزارهای سنجش اعتماد مورد استفاده در جهان و دریافت نظرات متخصصین این حوزه در داخل کشور، چارچوبی مفهومی برای سنجش سطح اعتماد مردم به حکومت در ایران که چارچوب تجمیع یافته و منتخب چارچوب‌های مطرح جهانی است، طراحی گردید. در این چارچوب مفهومی، اعتماد به حکومت دارای ۵ مؤلفه اصلی و ۲۲ متغیر است. مؤلفه‌های اصلی اعتماد به حکومت در این چارچوب عبارت از شایستگی، خیرخواهی، درستکاری، عدالت و گشودگی هستند. این چارچوب را می‌توان برای سنجش میزان اعتماد به اعتمادشونده‌های مختلف در حوزه حکومت و سیاستگذاری به کار بست. در ادامه توضیح و تعریف هر یک از مؤلفه‌ها و نیز متغیرهای آنها مطرح می‌شود.

مؤلفه ۱: شایستگی

باور به شایستگی برای داشتن اعتماد بسیار مهم است. یک اعتمادشونده، چه یک برند یا یک نهاد دولتی یا موارد دیگر، اگر توانایی انجام انتظارات را نداشته باشد ولو نیت خوب و خیرخواهانه‌ای داشته باشد، قابل اعتماد نیست. شایستگی به این معنی است که فرد با داشتن مجموعه‌ای از ویژگی‌ها مثل استعداد، مهارت، دانش و تخصص، بتواند عملکرد مؤثری در حوزه مربوط به وظایف خود داشته باشد و به‌طور کلی در آن حیطه خاص تاثیرگذار باشد. عملکرد مؤثر نیز یعنی بتواند با استفاده بهینه از منابعی که در اختیار دارد و بدون هدر دادن آنها، بهترین خروجی‌ها و نتایجی را که مورد انتظار اعتمادکنندگان است، ایجاد کند. این نکته نیز قابل توجه است که شایستگی ادراک شده باید در حوزه وظایف اعتمادکننده و در واقع در موضوع خاص مرتبط با رابطه اعتماد بین طرفین باشد. برای مثال به یک مکانیک برای تعمیر خودرو اعتماد می‌شود اما برای درمان بیماری قابل اعتماد نیست. تامین کالاها و خدمات عمومی و نیز طراحی و اجرای بهترین سیاست‌ها برای رفع مسائل کشور یکی از فعالیت‌های اصلی حکومت است و تمام این موارد وابسته به شایستگی حکومت می‌باشد.

* مردم در صورتی به شایستگی حکومت اعتماد می‌کنند که باور داشته باشند حکومت، توانایی و ظرفیت لازم برای انجام وظایفش را دارد، در این مسیر از مهارت و دانش کافی برخوردار است و از نظرات متخصصین استفاده می‌کند و ضمن برخورداری از این ویژگی‌ها، از منابع و ثروت کشور به بهترین نحو استفاده می‌کند و بدون هدر دادن آنها، خروجی‌ها و دستاوردهای مورد انتظار مردم را نیز فراهم می‌کند (۱، ۳۲، ۳۴). بنابراین مطابق با تعریف ارائه شده، اعتماد به شایستگی دارای ۴ متغیر است:

جدول ۷. عناوین و تعاریف متغیرهای شایستگی

نام متغیر	معادل	تعریف مفهومی
توانایی	Ability	ادراک از وجود ظرفیت، امکان ذاتی، توانمندی و صلاحیت لازم برای انجام وظایف و رسیدن به اهداف
تخصص	Expertise	در اختیار داشتن دانش، مهارت و تخصص لازم برای انجام وظایف و رسیدن به اهداف
اثربخشی	Effectiveness	ارزیابی نسبت به خروجی‌ها و دستاوردهای حاصل از تلاش‌ها، فراتر از ادراک کلی توانمندی
کارایی و بهره‌وری	Efficiency	استفاده بهینه از منابع برای رسیدن به اهداف (ارزیابی از میزان خروجی‌ها در نسبت با هزینه‌ها، منابع و انرژی صرف شده)

مؤلفه ۲: خیرخواهی

مؤلفه خیرخواهی بیشتر با جنبه‌های عاطفی (در مقابل جنبه‌های شناختی) اعتماد مرتبط است. خیرخواهی میزانی است که تصور می‌شود اعتمادشونده می‌خواهد بدون انگیزه‌های منفعت طلبانه به اعتمادکننده نیکی کند. خیرخواهی نشان می‌دهد که اعتمادشونده، به طرف مقابل دلبستگی دارد. در شرایطی که خیرخواهی در روابط اعتماد وجود داشته باشد، اعتمادشونده می‌خواهد به اعتمادکننده کمک کند حتی اگر درخواست مستقیم کمک وجود نداشته باشد و همچنین حتی اگر پاداش بیرونی برای اعتمادشونده از این اقدام ایجاد نشود (۳۲). در شرایطی که اعتمادکننده به خیرخواه بودن طرف مقابل اعتماد داشته باشد، بیشتر احتمال دارد نتایج مثبت را در روابط بین طرفین پیش‌بینی کند. در تعریفی دیگر نیز آمده است، خیرخواهی میزانی است که اعتمادکننده باور دارد

که طرف مقابل، درک کاملی از شرایط، خواسته‌ها و نیازهای وی دارد و جدای از هر گونه منفعت خواهی شخصی، نگران رفاه او است و در شرایط مورد نیاز از وی حمایت می‌کند (۳۴).

* بنابراین در صورتی مردم به خیرخواهی حکومت اعتماد دارند که از نظر آنها حکومت درک واقعی از شرایط و وضعیت آنها و نیز خواسته‌ها و نیازهایشان داشته باشد و همچنین نسبت به وضعیت مردم و رفاه آنها اهمیت دهد و نگران مردم باشد و در این مسیر از کمک به آنها نیز دریغ نکند و نهایتاً اینکه در این مسیر نیز منافع مردم را به نسبت منافع خود یا برخی گروه‌های قدرتمند در اولویت قرار دهد. مطابق با توضیحات ارائه شده می‌توان گفت، مؤلفه خیرخواهی شامل سه متغیر «نگرانی و اهمیت»، «منافع» همچنین «درک داشتن» می‌شود:

جدول ۸. عناوین و تعاریف متغیرهای خیرخواهی

نام متغیر	معادل	تعریف مفهومی
نگرانی و اهمیت	Concern	بعد نظری: اهمیت دادن و داشتن توجه کافی و نگرانی برای وضعیت مردم- بعد عملی: اقدام عملی و در جهت رفع نگرانی و کمک به مردم
منافع	Interests	ارزیابی نسبت به اهمیت و اولویت منافع خود در مقابل مردم و چگونگی اقدام برای حفظ منافع
درک داشتن	Understanding	داشتن درک و فهم واقعی نسبت به خواست، نیازها و شرایط مردم

مؤلفه ۳: درستکاری

درستکاری اغلب به اشتباه معادل با پاکدستی یا عدم وجود فساد در نظر گرفته می‌شود. با این حال هر چند که عدم وجود فساد و در واقع عدم سوءاستفاده از قدرت نیز یکی از پایه‌های درستکاری است اما درستکاری محدود به فقدان فساد نیست. برای ایجاد اعتماد به درستکاری حکومت لازم است فراتر از مقابله با فساد به این مفهوم پرداخته شود. وقتی مسئولین حکومت به ارزش‌های کلی پایبند هستند، به مردم نشان می‌دهند که می‌توان به آنها و در نتیجه به نهادهای حکومت و کلیت حکومت اعتماد کرد (۱). صداقت و راستگویی از ارکان مهم اعتماد است زیرا سبب می‌شود تا اعتمادکننده بتواند سخنان طرف مقابل را به صورت واقعی بپذیرد (۳۴). در تعریف دیگری، درستکاری عبارت است از درک اعتمادکننده مبنی بر اینکه اعتمادشونده به مجموعه‌ای از ارزش‌هایی که اعتمادکننده آنها را قبول دارد، پایبند است. تا حد زیادی ادراک درستکاری مبتنی بر سازگاری بین گفتار و کردار اعتماد کننده است و به این مفهوم یکپارچگی رفتاری گفته می‌شود (۳۴). یکپارچگی رفتاری الگوی درک شده از همسویی بین گفتار و کردار فرد است که هم شامل سازگاری بین ارزش‌های بیان شده و رفتارهای انجام شده می‌شود و هم عمل به وعده و وفای به عهد را در بر می‌گیرد. در یکپارچگی رفتاری نوع ارزش‌های مورد حمایت، محوریت ندارند بلکه صرفاً همسویی بین ارزش‌های فرد و اعمال او مورد توجه قرار می‌گیرد (۶). البته باید افزود اگرچه پایبندی به مجموعه‌ای از ارزش‌ها یا داشتن یکپارچگی حرف و عمل بالا برای ادراک

درستکاری بسیار مهم است، اما کافی نیست. در واقع عدم تطابق ارزش‌ها و باورها بین اعتمادکننده و اعتمادشونده سبب کاهش سطح اعتماد می‌شود. بنابراین این مسئله در اعتماد اهمیت دارد که هم لازم است ارزش‌های بیان شده با عمل اعتمادشونده سازگاری داشته باشند و هم ارزش‌های اعتمادشونده و اعتمادکننده با یکدیگر سازگار باشند (۳۴). در نهایت ادراک ثبات نیز یکی از عناصر تشکیل‌دهنده اعتماد است. در شرایطی که اعتمادشونده به حرف خود وفادار نیست و به دلیل ترس و واهمه، تزلزل و مصمم نبودن، ثبات رای ندارد و به صورت مکرر در نظرات و تصمیمات خود تغییر ایجاد می‌کند، اعتماد ایجاد نخواهد شد. ثبات داشتن اعتمادشونده سبب می‌شود اعتمادکننده بهتر بتواند رفتارهای آینده را پیش‌بینی کند و از این جهت اعتماد در روابط طرفین افزایش پیدا می‌کند (۳۵).

* بنابراین مردم در صورتی به درستکاری حکومت اعتماد می‌کنند که باور داشته باشند حکومت صداقت دارد و اشتباهات خود را می‌پذیرد و دنبال فریب مردم برای ایجاد تصویر مطلوب از خود نیست؛ به وعده‌هایی که به مردم می‌دهد عمل می‌کند، به اصول اخلاقی پایبند است و بین ارزش‌هایی که از آنها حمایت می‌کند و عملی که انجام می‌دهد تعارض، تناقض و ناسازگاری نیست؛ فاسد نیست یعنی در عمل از قدرت و منابعی و که در اختیار دارد سوء استفاده نمی‌کند و در نهایت دارای ثبات رای می‌باشد. مطابق با توضیحات ارائه شده متغیرهای اعتماد به درستکاری حکومت به شرح زیر است:



جدول ۹. عناوین و تعاریف متغیرهای درستکاری

نام متغیر	معادل	تعریف مفهومی
صداقت	Honesty	ادراک از بیان حقیقت، عدم تحریف واقعیات و دوری از فریبکاری جهت رسیدن به اهداف و ایجاد تصویری مطلوب
عمل به وعده	Promis-keeping	ارزیابی از میزان پایبندی به قول، وعده و تعهد داده شده و فراموش نکردن یا کوتاهی نکردن در آنها
فساد	Corruption	ادراک از سوء استفاده از ظرفیت‌ها و منابع در اختیار جهت مقاصد شخصی با هدف افزایش قدرت یا ثروت
ثبات	Consistency	ارزیابی نسبت به پایداری یا ناپایداری در نظرات، تصمیمات و اقدامات و تغییر مستمر و مکرر آنها به دلیل تردید، واهمه، مصمم نبودن، یا اختلاف نظر
یکپارچگی رفتاری	Behavioral integrity	ادراک از وجود یا عدم وجود تناقض، تعارض و عدم همسویی بین حرف‌های مختلف یا بین ارزش‌های بیان شده و عمل

مؤلفه ۴: عدالت

ادراک مردم از عدالت و انصاف در فرآیندها و نتایج یکی از مؤلفه‌های مهم اعتماد است. درحالی‌که عادلانه‌بودن عینی پیامدها و فرآیندها یک ملاحظه سیاستی بسیار مهم است اما قضاوت‌های ذهنی و ادراک افراد از عدالت اهمیت بیشتری دارد. ادراک عدالت توزیعی یکی از عناصر مهم در ادراک کلی عدالت است. در واقع اگر افراد باور داشته باشند که منابع، امکانات، فرصت‌ها و خدمات برای آنها به نسبت سایر افراد جامعه توسط حکومت به صورت عادلانه فراهم شده است، احساس عدالت توزیعی بیشتری خواهند داشت. اما مهم‌تر از عدالت در منابع، احساس عدالت در فرآیندها و رویه‌ها است که احساس کلی عدالت را شکل می‌دهد. به‌طورکلی، عادلانه و منصفانه بودن رفتار و عملکرد است که بیشترین ارتباط را با اعتماد دارد و دلیل این ارتباط، این است که رفتار و فرایند عادلانه، به عنوان پذیرفتن فرد در گروه و احترام به او تفسیر می‌شود. در مقابل، رفتارهای غیرمنصفانه نیز این تلقی را ایجاد می‌کنند که فرد در گروه جایگاه پایینی دارد، از گروه کنار گذاشته شده، یا در معرض حذف شدن است (۳۶). قضاوت و ادراک مردم از عدالت عموماً از تعاملات و تجربیات شخصی آنها با حکومت ایجاد می‌شود. مردم به سرعت و پس از تعاملات و تجربیات شخصی با حکومت در رابطه با وضعیت عدالت، ادراک و قضاوتی شکل می‌دهند که همان ادراک تأثیرات آشکاری بر نگرش‌ها و رفتارهای بعدی آنها

دارد. با توجه به اینکه قوانین و مقررات یکی از مهم‌ترین رابط‌های بین مردم و حکومت هستند، بسیار مهم است فرآیندهای اجرایی و نظارتی آن به صورت عادلانه اجرا شود و به نتایج عادلانه‌ای نیز منجر شود. وقتی مردم از تعامل با حکومت تجربی دارند که باعث می‌شود احساس کنند با آنها ناعادلانه برخورد شده است، اعتمادشان به حکومت کاهش می‌یابد. در چنین شرایطی آنها ممکن است حاضر باشند پیامدهای منفی را بپذیرند، اما با حکومت و نهادهای وابسته به آن همکاری نکنند. به‌طورکلی عدالت رویه‌ای ادراک شده در اولین برداشت و مواجهه شکل می‌گیرد و می‌تواند پایداری بسیاری داشته باشد و به قضاوت در مواجهه‌های بعدی نیز تعمیم یابد. قضاوت‌های مربوط به عدالت حکومت به نگرش‌های کلی مربوط به حکومت گسترش می‌یابد و از این جهت ادراک عدالت می‌تواند تأثیرات بسزایی در اعتماد به حکومت داشته باشد. عدالت رویه‌ای شامل سه عنصر اساسی یعنی صدا، احترام و توضیحات می‌شود. قوی‌ترین پیش شرط برای ادراک عدالت رویه‌ای، صدا است. صدا فقط اجازه دادن به انتقال نظرات و دریافت ورودی نیست و در واقع باید نشانه‌هایی وجود داشته باشد که ورودی واقعاً مورد توجه قرار گرفته است. صدا اگر صرفاً فرصتی برای اظهار نظر افراد باشد توسط طرف مقابل، درک و پردازش نشود و به آن توجه نشود و نیز بدون پاسخ یا واکنش باقی بماند، عدالت رویه‌ای ادراک شده را افزایش نمی‌دهد. البته این مورد با معنی پذیرش و اعمال نظرات داده

بر یکدیگر دارند. برنامه‌های موفق برای بهبود عدالت ادراک شده باید بر پایه برنامه‌های بهبود عدالت عینی باشند و اگر اقدامات به صورت یک‌طرفه انجام شود، واکنش‌های منفی بسیاری از طرف مردم دریافت خواهد شد. در آخر این را هم باید اضافه کرد که برابر و بی‌طرف رفتار کردن حکومت با گروه‌های مختلف مردم در جامعه نیز یکی از عناصر مهم در ایجاد عدالت است (۱).

* مجموعاً می‌توان گفت برای اینکه مردم به عدالت حکومت اعتماد داشته باشند، باید احساس کنند که حکومت با گروه‌های مختلف به صورت برابر و بی‌طرف برخورد می‌کند، منابع را به صورت عادلانه در کشور و بین مردم تقسیم کرده است، در فرایندهای مختلف اداره کشور و تعاملات با مردم، صدای مردم را می‌شنود و به آن توجه می‌کند، با مردم با احترام رفتار می‌کند و توضیحات لازم را به مردم ارائه می‌دهد. ادراکات مثبت از عدالت منجر به پذیرش بیشتر سیاست‌ها و تصمیمات حکومت و نیز پیروی بیشتر از قوانین و رفتار مشارکتی بیشتر می‌شود. البته عکس آن نیز صادق است. اگر مردم احساس کنند با آنها عادلانه و منصفانه رفتار شده است، احتمال بیشتری دارد پیامدهای منفی از طرف حکومت مثل جرمه‌های مالی را بپذیرند. طبق توضیحات داده شده، مؤلفه اعتماد به عدالت شامل متغیرهای زیر است:

شده مساوی نیست. حکومت می‌تواند نشان دهد که نظرات ابراز شده مردم را شنیده و درک کرده، اما همچنان تصمیمی خلاف آنچه مردم می‌خواهند اتخاذ می‌کند. عنصر بعدی، احترام است. ادراک عدالت در فرآیندها زمانی تقویت می‌شود که افراد احساس کنند در جریان تعامل با حکومت با آنها مؤدبانه، با احترام و با تواضع رفتار می‌شود. تحقیقات مختلف نشان داده‌اند که احترام درک شده در شکل دادن به ادراک عدالت رویه‌ای بسیار اثرگذار است. البته آنچه که رفتار مؤدبانه و محترمانه را تشکیل می‌دهد از فرهنگی به فرهنگ دیگر و از یک زمینه به زمینه‌ای دیگر می‌تواند متفاوت باشد. سوم اینکه ارائه توضیحات در مورد فرآیندها و خروجی‌ها و نیز دلایل تصمیمات و قضاوت‌ها، عدالت رویه‌ای را تقویت می‌کند. توضیحات صادقانه و قابل درک به مردم دلیلی برای این باور می‌دهد که مشارکت آنها در فرآیندها واقعی است و با آنها مانند فردی رفتار می‌شود که شایسته دریافت اطلاعات مورد نیاز هستند. عدم وجود توضیحات ولو غیر عمدی سبب می‌شود افراد آن را به خود رای بودن و اقدام دیکتاتورمآبانه نسبت دهند و از این جهت احساس عدالت رویه‌ای نکنند. در رابطه با ادراک عدالت و عدالت عینی، نهایتاً این نکته حائز اهمیت است که هم واقعیت خروجی‌ها و فرایندها و رویه‌ها باید عادلانه باشند و هم ادراک و قضاوت‌های ذهنی از آنها و این دو تأثیرات مستقیمی

جدول ۱۰. عناوین و تعاریف متغیرهای عدالت

نام متغیر	معادل	تعریف مفهومی
برابری	Equity	اطمینان از بی‌طرف بودن شیوه‌ها، برنامه‌ها و اقدامات و نبودن موانع و نیز ایجاد نتایج یکسان برای افراد و گروه‌های مختلف
ادراک عدالت توزیعی	Perceived Distributive Fairness	تخصیص و توزیع عادلانه منابع، کالاها و فرصت‌ها وابسته به استحقاق افراد
ادراک عدالت رویه‌ای (مستقیم)	Perceived Procedural Fairness	ادراک از منصفانه و عادلانه رفتار کردن در مواجهه‌ها و نیز قضاوت درباره عادلانه بودن یک فرایند، رویه و مکانیسم
ادراک عدالت رویه‌ای (صدا)	Perceived Procedural Fairness-Voice	ادراک از شنیدن حرف و نظر (نشانه‌هایی برای تایید مورد توجه قرار گرفتن حرف مردم)
ادراک عدالت رویه‌ای (احترام)	Perceived Procedural Fairness-Respect	ادراک از رفتار مؤدبانه و با احترام در جریان تعامل و مواجهه با مردم
ادراک عدالت رویه‌ای (توضیحات)	Perceived Procedural Fairness-Explanation	ارائه توضیحات صادقانه و قابل درک در مورد فرآیندها و دلایل تصمیمات



مؤلفه ۵: گشودگی

تلاش‌ها برای گشودگی و بازبودن در اجزای مختلف فرایند حکمرانی نشانه واضحی برای مردم است که حکومت به دنبال کسب اعتماد آنها و تلاش برای بهبود کیفیت حکمرانی است. ابتدایی‌ترین سطح گشودگی حکومت این است که حکومت با مردم ارتباط برقرار کند و فرصت‌ها و زمینه‌های بیان و انتقال نظرات مردم را ایجاد نماید. شمولیت از دیگر عناصر اساسی گشودگی حکومت است. در نظر گرفتن شمولیت در فرایندها و تصمیم‌گیری‌های حکمرانی یکی از عناصر گشودگی حکومت را تشکیل می‌دهد. در واقع پایبندی حکومت به شمولیت نشان می‌دهد که حکومت بدون توجه به تفاوت‌های بین گروه‌های جمعیتی و با پذیرش تنوع جمعیتی، کشور را متعلق به همه افراد می‌داند و تلاش می‌کند فرصت‌های بیشتر و برابری را برای مشارکت همه افراد در کشور فراهم کند. همچنین اجازه نمی‌دهد هیچ گروه یا جمعیتی از جامعه و فرایند سیاست‌گذاری جدا یا طرد شود. در واقع در شرایطی که مردم باور به شمولیت حکومت داشته باشند، باور دارند که حکومت در طراحی سیاست‌ها و اقدامات خود همه افراد جامعه را با پیشینه‌های مختلف و ویژگی‌های قومیتی، فرهنگی، سیاسی، جنسیتی و طبقاتی متفاوت در نظر می‌گیرد و از همه پشتیبانی می‌کند. در نظر داشتن شمولیت توسط حکومت، رضایت مردم را از حکومت به همراه دارد و یکی از مؤلفه‌های مهم سازنده اعتماد به حکومت است. شفافیت رکن

دیگر گشودگی است و می‌تواند بر سطح اعتماد تاثیر بگذارد. وجود شفافیت در فرایندهای سیاست‌گذاری، نتایج و آمارهای عملکردی، اقدامات و برنامه‌های حکومت، اطلاعات مورد نیاز مردم، مسائل مالی و غیره نیز از اهمیت بسزایی برخوردار است. در مجموع برقراری ارتباط با مردم و ایجاد شفافیت و شمولیت می‌تواند سبب تقویت پاسخگویی حکومت شود. وقتی مردم این باور را دارند که حکومت پاسخگویی دارد، یعنی باور دارند حکومت بعد از شنیدن نظرات و صدای مردم و در نظر گرفتن همه افراد، سیاست‌ها و تصمیمات خود را در پاسخ به ترجیحات مردم ارائه می‌کند و در صورت نیاز تغییراتی نیز در سیاست‌های خود اعمال می‌کند. تلاش برای همسو کردن سیاست‌ها و خدمات با نیازها و انتظارات مردم می‌تواند به بهبود سطح رضایت و در نهایت افزایش اعتماد به حکومت کمک کند (۱).

* بنابراین به‌طور کلی می‌توان گفت مردم زمانی به گشودگی حکومت اعتماد دارند، که باور داشته باشند حکومت فرصت بیان نظرات را برای آنها فراهم می‌کند، در اقدامات خود شفافیت لازم را دارد، در تصمیمات خود همه مردم با تنوع‌های گوناگون را در نظر می‌گیرد، در رفتار شمولیت دارد و در نهایت اقدامات خود را با خواسته‌ها، نیازها و ترجیحات مردم در حد امکان همسو می‌کند یعنی پاسخگویی دارد. طبق توضیحات داده شده، مؤلفه اعتماد به گشودگی شامل متغیرهای زیر می‌باشد:

جدول ۱۱. عناوین و تعاریف متغیرهای گشودگی

نام متغیر	معادل	تعریف مفهومی
برقراری ارتباط	Communication	ارزیابی نسبت به فرصت‌ها و بسترهای بیان و انتقال نظرات
شفافیت	Transparency	ارزیابی نسبت به میزان باز بودن انتقال اطلاعات و پشت پرده اقدام نکردن (مورد مشاهده قرار گرفتن اقدامات)
پاسخگویی	Responsiveness	ادراک از سازگار کردن اقدامات و تصمیمات در پاسخ به خواست و ترجیحات مردم
شمولیت	Inclusiveness	اطمینان از اینکه همه مردم بدون توجه به تفاوت‌ها، بخشی از یک کل واحد را شامل می‌شوند و به آن تعلق دارند.



۶. بخش چهارم: روش‌شناسی تدوین مقیاس سنجش اعتماد به حکومت در ایران

نهادهای و بازیگران مختلف آن را متناسب با نیازهای مختلف و نیز به صورت مستمر اندازه‌گیری کرد و به داده‌های قابل مقایسه دست یافت. در صورت در دسترس بودن داده‌های قابل مقایسه می‌توان وضعیت اعتماد به نهادهای مختلف را با یکدیگر و در طول زمان و پس از وقایع و اجرای سیاست‌های مختلف مقایسه کرد و به بینش‌ها و راهبردهای مفیدی جهت ترمیم و ارتقای اعتماد هر یک از اجزای حکومت رسید. در ادامه روش‌شناسی تدوین مقیاس سنجش اعتماد به حکومت در ایران شرح داده شده است.

پس از تدوین چارچوب مفهومی اعتماد مردم به حکومت، گام بعدی طراحی و تدوین ابزاری جهت سنجش سطح اعتماد مبتنی بر چارچوب تدوین شده و به صورت متناسب با بوم کشور ایران است. با توجه به اینکه محبوب‌ترین و پرکاربردترین روش سنجش سطح اعتماد در سطح کلان سیاست‌گذاری، روش پیمایش می‌باشد، تمرکز طراحی ابزار پروژه حاضر نیز بر طراحی یک مقیاس و سازه معتبر جهت سنجش اعتماد مردم به حکومت از طریق ابزار پیمایش است. با استفاده از چارچوب مفهومی طراحی شده میزان اعتماد مردم به حکومت و نیز

مرحله اول: تولید گویه‌های مقیاس

و کمی استفاده شد. برای بررسی اعتبار محتوایی طی جلسات متعدد کارشناسی از جمعی از متخصصین خواسته شد تا میزان تطابق گویه‌ها با مفاهیم مؤلفه‌های مربوطه و پوشش مفهومی آنها را بررسی کنند و بازخوردهای محتوایی لازم را ارائه دهند. همچنین با بهره‌گیری از روش مصاحبه‌های شناختی به صورت کیفی، با تعدادی از افراد جامعه که به لحاظ جمعیت‌شناختی در گروه‌های متفاوتی بودند، مصاحبه تلفنی شد و از آنها خواسته شد مفهومی که از گویه برداشت می‌کنند را توضیح دهند و نظرات خود را نسبت به حذف، تغییر عبارات و یا اضافه نمودن برخی عبارات به گویه‌ها اعلام نمایند. همچنین جهت بررسی اعتبار صوری مقیاس نیز طی جلسات کارشناسی و همچنین انجام مصاحبه کیفی تلفنی با نمونه‌ای از مردم جامعه ایران، موارد سطح دشواری^۱، میزان عدم تناسب^۲ و ابهام^۳ مورد بررسی قرار گرفت. برخی گویه‌ها به دلیل عدم روایی صوری حذف شد و سایر گویه‌ها مورد بررسی و اصلاح قرار گرفتند. جهت بررسی روایی محتوایی به صورت کمی نیز، از روش شاخص روایی محتوا^۴ (CVI) و نسبت روایی محتوا^۵ (CVR) استفاده شد که مطابق با این روش، گویه‌های پیشنهادی در اختیار ۷ نفر از متخصصین قرار گرفت و متخصصین برای هر گویه به صورت مجزا ضروری بودن سؤال و وضوح را نمره‌گذاری کردند. مطابق با

در بخش قبل نحوه تدوین چارچوب مفهومی اعتماد و نیز اصل چارچوب همراه با مؤلفه‌ها و متغیرهای آن توضیح داده شد. پس از تدوین چارچوب مفهومی اعتماد به حکومت در گام بعدی برای طراحی گویه‌های مرتبط با هر یک از مؤلفه‌ها، بیش از حدود ۳۰ پیمایش داخلی و خارجی مرتبط با مسئله اعتماد مورد بررسی قرار گرفت. ضمن توجه به گویه‌های به‌کاربرده شده در سطح جهانی برای هر یک از مؤلفه‌ها و ترجمه گویه‌ها، با توجه به تعاریف مفهومی از هر یک از آنها، لیست تفصیلی از گویه‌های پیشنهادی تهیه شد. در این مرحله مجموعاً برای ۵ مؤلفه و ۲۲ متغیر چارچوب مدنظر، حدود ۱۶۰ گویه پیشنهادی آماده شد. پاسخ‌های گویه‌ها نیز به صورت طیف لیکرت ۴ درجه‌ای طراحی شدند (کاملاً موافقم، موافقم، مخالفم، کاملاً مخالفم). پس از این طی جلسات متعدد کارشناسی تعداد گویه‌ها به ۸۰ گویه کاهش یافت. هدف اصلی تهیه مقیاسی با حداقل گویه‌ها یعنی یک گویه به ازای یک متغیر بود. با توجه به تمایزات مفهومی برخی متغیرها، حداقل گویه‌ها در این مقیاس شامل ۲۵ گویه متمایز بود. ۴ گویه برای مؤلفه شایستگی، ۴ گویه برای مؤلفه خیرخواهی، ۷ گویه برای مؤلفه درستکاری، ۶ گویه برای مؤلفه عدالت و ۴ گویه برای مؤلفه گشودگی مورد نیاز بود. جهت بررسی اعتبار صوری و محتوایی گویه‌ها از روش کیفی

1. Difficulty
2. Irrelevance
3. Ambiguity
4. Content Validity Index
5. Content Validity Ratio

انتخاب شد. نهایتاً در گام آخر پرسشنامه ۲۵ سؤال منتخب جهت بررسی نهایی کیفیت گویه‌ها به صورت پایلوت بر روی نمونه‌ای ۱۱۰ نفری در کشور به صورت تلفنی اجرا شد و با تحلیل بازخوردهای کیفی و داده‌های کمی، اصلاحات مورد نیاز اعمال و پرسشنامه نهایی تدوین شد. میانگین نمره CVR پرسشنامه نهایی ۰/۹۹ و میانگین نمره CVI پرسشنامه نهایی ۰/۹۶ به دست آمد.

مرحله دوم: بررسی ویژگی‌های روان‌سنجی مقیاس

پس از اجرای تلفنی پرسشنامه توسط مرکز افکارسنجی ملت بر روی نمونه تصادفی شامل ۱۱۰۰ نفر از مردم کل کشور (میانگین سنی ۴۲.۸ و انحراف استاندارد ۱۳.۸) و جمع آوری داده‌ها، جهت تدوین مقیاس، ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه نیز بررسی شد. هدف از اجرای مرحله دوم تعیین این مسئله بود که آیا گویه‌های طراحی شده به واقع مؤلفه‌های فرضی اعتماد را اندازه‌گیری می‌کنند و پایایی مقیاس تایید می‌شود یا خیر. ابتدا ۲۵ گویه طراحی شده با انجام یک تحلیل عاملی تاییدی (CFA) با استفاده از نرم افزار AMOS بررسی شدند. بر اساس چارچوب مفهومی مقیاس، ۲۵ گویه ذیل ۵ مؤلفه تقسیم شدند و این مدل آزمون شد. مطابق با نتایج به دست آمده معناداری با مؤلفه‌های متناظر خود داشتند. نتایج تحلیل عاملی تایید در جدول ۱۲ به تفصیل نشان داده شده است.

جدول لاوشه با توجه به اینکه ۷ نفر از متخصصین در فرایند مشارکت داشتند، حداقل مقدار CVR که ۰/۹۹ بود مبنا قرار گرفت و گویه‌هایی که میانگین نمره CVR بالاتر از این حد را داشتند انتخاب شدند. همچنین با توجه به اینکه حداقل مقدار نمره CVI برای پذیرش هر گویه باید ۰.۷۹ باشد، در این مرحله نیز گویه‌هایی که میانگین نمره CVI بالاتر از ۰.۷۹ داشتند در بین مجموعه گویه‌ها باقی ماندند.

با انجام این مرحله تعداد گویه‌ها از ۸۰ مورد به ۴۵ مورد کاهش یافت. جهت بررسی گویه‌های باقی‌مانده و انتخاب گویه‌های نهایی، ۲ پیمایش تلفنی به صورت پایلوت با نمونه ۱۳۰ نفری در سطح کشور اجرا شد. ۴۵ گویه باقی‌مانده به صورت دو پرسشنامه ۲۵ سؤالی تدوین شد و داده‌ها توسط مرکز افکارسنجی ملت جمع آوری شد (۵ گویه بین دو پرسشنامه مشترک بودند). همچنین برای بررسی مطلوبیت واژه «حاکمیت» یا «حکومت» در افکار عمومی و فرهنگ مردم ایران، جهت اشاره به هدف مورد سنجش، این دو واژه نیز در دو پیمایش پایلوت متفاوت قرار گرفتند تا مطابق با بازخوردهای داده شده از پاسخگویان و نیز بررسی نتایج پیمایش کلمه مطلوب انتخاب شود.

پس از اجرای دو پیمایش پایلوت، نتایج کمی و کیفی داده‌ها طی جلسات کارشناسی مورد تحلیل قرار گرفت. در این مرحله تعداد گویه‌ها از ۴۵ گویه به ۲۵ گویه کاهش یافت و کلمه «حکومت» نیز برای اشاره به هدف مورد سنجش

جدول ۱۲. نتایج برازش مدل تحلیل عاملی تاییدی مؤلفه‌های اعتماد

		Estimate	S. E.	.C. R	P_value
مؤلفه عدالت	اعتماد کلی	1.000			
مؤلفه خیرخواهی	اعتماد کلی	1.142	0.054	21.31	<0.05
مؤلفه درستکاری	اعتماد کلی	1.077	0.049	22.16	<0.05
مؤلفه شایستگی	اعتماد کلی	1.066	0.049	21.97	<0.05
مؤلفه گشودگی	اعتماد کلی	1.041	0.049	21.29	<0.05

ادامه جدول ۱۲. نتایج برازش مدل تحلیل عاملی تاییدی مؤلفه‌های اعتماد

			Estimate	S.E.	C.R.	P_value
درستکاری ۱	درستکاری	1.000				
درستکاری ۲	درستکاری	0.662	0.042	15.94	<0.05	
درستکاری ۳	درستکاری	0.812	0.038	21.40	<0.05	
درستکاری ۴	درستکاری	1.047	0.039	26.53	<0.05	
درستکاری ۵	درستکاری	1.028	0.038	27.33	<0.05	
درستکاری ۶	درستکاری	0.742	0.041	18.04	<0.05	
درستکاری ۷	درستکاری	0.811	0.041	19.76	<0.05	
عدالت ۱	عدالت	1.000				
عدالت ۲	عدالت	1.073	0.048	22.59	<0.05	
عدالت ۳	عدالت	1.156	0.050	23.38	<0.05	
عدالت ۴	عدالت	0.591	0.046	12.83	<0.05	
عدالت ۵	عدالت	1.193	0.049	24.54	<0.05	
عدالت ۶	عدالت	1.037	0.047	22.18	<0.05	
خیرخواهی ۱	خیرخواهی	1.000				
خیرخواهی ۲	خیرخواهی	0.954	0.039	24.17	<0.05	
خیرخواهی ۳	خیرخواهی	1.007	0.041	24.34	<0.05	
خیرخواهی ۴	خیرخواهی	0.967	0.041	23.34	<0.05	
شایستگی ۱	شایستگی	1.000				
شایستگی ۲	شایستگی	0.996	0.044	22.82	<0.05	
شایستگی ۳	شایستگی	1.027	0.039	26.22	<0.05	
شایستگی ۴	شایستگی	1.110	0.043	25.66	<0.05	
گشودگی ۱	گشودگی	1.000				
گشودگی ۲	گشودگی	0.807	0.047	17.05	<0.05	
گشودگی ۳	گشودگی	1.059	0.042	25.23	<0.05	
گشودگی ۴	گشودگی	0.958	0.039	24.54	<0.05	



نمایش داده شده است. اعتماد کلی در این جدول به معنی میانگین نمره مجموع ۵ مؤلفه اعتماد می‌باشد.

در ادامه روابط بین ۵ مؤلفه اعتماد نیز مورد بررسی قرار گرفت. هر ۵ بعد به طور قابل توجهی همبستگی داشتند. ماتریس همبستگی بین مؤلفه‌های مختلف در جدول ۱۳

جدول ۱۳. ماتریس همبستگی بین مؤلفه‌ها

گشودگی	عدالت	درستکاری	خیرخواهی	شایستگی	اعتماد کلی	
					۱	اعتماد کلی
				۱	۰.۹۰۵	شایستگی
			۱	۰.۸۰۵	۰.۹۱۶	خیرخواهی
		۱	۰.۸۰۳	۰.۷۹۹	۰.۹۳۰	درستکاری
	۱	۰.۸۲۹	۰.۸۲۲	۰.۷۹۸	۰.۹۳۴	عدالت
۱	۰.۸۰۶	۰.۷۷۵	۰.۷۹۹	۰.۷۸۰	۰.۸۹۶	گشودگی

سؤال تک‌بعدی اعتماد با کل مقیاس ۰.۷۵۳ بود و همچنین با مؤلفه شایستگی ۰.۶۹۲، مؤلفه خیرخواهی ۰.۷۲۸، مؤلفه درستکاری ۰.۶۵۹، مؤلفه عدالت ۰.۶۹۲ و مؤلفه گشودگی ۰.۶۸۱ به دست آمد. در قدم بعد تحلیل رگرسیون برای پنج مؤلفه اعتماد انجام شد که در آن پنج مؤلفه جدید اعتماد به عنوان متغیر مستقل و معیار تک‌بعدی اعتماد به عنوان متغیر وابسته قرار گرفتند. نتایج نشان داد که هر پنج مؤلفه به طور معناداری با اعتماد کلی به حکومت مرتبط هستند. این نتیجه بدین معنی است که مقیاس چندبعدی طراحی شده با معیار تک‌بعدی اعتماد همگرا می‌باشد و این نیز شواهدی ارائه می‌دهد که مقیاس تدوین شده، ساختار مفهومی که مدعی سنجش آن است را اندازه‌گیری می‌کند. نتایج تحلیل رگرسیون در جدول ۱۴ نشان داده شده است.

پایایی مقیاس نیز با اندازه‌گیری آلفای کرونباخ کل مقیاس و نیز آلفای کرونباخ ۵ مؤلفه به صورت جداگانه مورد ارزیابی قرار گرفت. آلفای کرونباخ در کل مقیاس و در همه پنج مؤلفه بالای ۰.۷ بود و در واقع اطمینان مطلوبی داشت. آلفای کرونباخ کل مقیاس ۰.۹۵۸، مؤلفه شایستگی ۰.۸۲۴، مؤلفه خیرخواهی ۰.۸۲۷، مؤلفه درستکاری ۰.۸۲۷، مؤلفه عدالت ۰.۸۳۸ و نهایتاً مؤلفه گشودگی ۰.۷۵۵ به دست آمد. در مرحله بعد اعتبار همگرای مقیاس مورد بررسی قرار گرفت. در واقع هدف این مرحله تعیین این بود که آیا مقیاس چندبعدی طراحی شده به طور قابل توجهی با معیار اعتماد تک‌بعدی که اغلب جهت سنجش اعتماد مورد استفاده قرار می‌گیرد مرتبط است یا خیر. ابتدا بین سؤال تک‌بعدی اعتماد با کل مقیاس و نیز با هر ۵ مؤلفه همبستگی گرفته شد که همبستگی همه موارد معنی دار و قوی بودند. همبستگی

جدول ۱۴. نتایج تحلیل مدل رگرسیون اعتماد تک بعدی روی مؤلفه های اعتماد

مدل	ضریب بتا	t	معناداری	همبستگی مرتبه صفر	همبستگی تفکیکی	همبستگی نیمه تفکیکی
مقدار ثابت		-۷.۸۴۵	۰.۰۰۰			
شایستگی	۰.۱۸۲	۴.۵۷۴	۰.۰۰۰	۰.۶۸۴	۰.۱۳۸	۰.۰۹۲
خیرخواهی	۰.۳۲۴	۷.۶۴۳	۰.۰۰۰	۰.۷۱۸	۰.۲۲۷	۰.۱۵۴
درستکاری	۰.۰۴۰	۰.۹۵۳	۰.۳۴۱	۰.۶۶۰	۰.۰۲۹	۰.۰۱۹
عدالت	۰.۱۵۵	۳.۵۲۱	۰.۰۰۰	۰.۶۸۹	۰.۱۰۷	۰.۰۷۱
گشودگی	۰.۱۰۹	۲.۷۶۷	۰.۰۰۶	۰.۶۶۸	۰.۰۸۴	۰.۰۵۶

در نهایت ویژگی های روان سنجی تمام ۲۵ گویه مقیاس نیز بررسی شدند. بدین منظور درصد بی پاسخ بودن هر گویه، میانگین و واریانس گویه ها، ضریب تشخیص و آلفای کرونباخ مقیاس در صورت حذف گویه در جدول ۱۵ مطرح شده است.

جدول ۱۵. ویژگی های روان سنجی گویه های مقیاس

مؤلفه	متغیر	گویه	درصد بی پاسخ	میانگین (۴ تا ۱)	انحراف استاندارد	ضریب تشخیص	آلفای کرونباخ (با حذف گویه)
شایستگی	توانایی	حکومت در انجام وظایف خود توانمند است.	۲.۶	۲.۴۳	۰.۷۱۶	۰.۷۴۴	۰.۹۵۶
	تخصص	حکومت تخصص و دانش کافی برای اداره کشور را دارد.	۴	۲.۳۸	۰.۷۹۶	۰.۷۲۹	۰.۹۵۶
	اثر بخشی	حکومت در حل مشکلات کشور، موفق بوده است.	۳.۱	۲.۲۶	۰.۷۶۱	۰.۷۲۰	۰.۹۵۶
	کارآمدی	حکومت منابع و ثروت کشور را هدر می دهد.	۷.۱	۲.۳۱	۰.۸۰۵	۰.۶۷۶	۰.۹۵۷
خیرخواهی	درک داشتن	حکومت شرایط و مشکلات مردم را درک می کند.	۱	۲.۳۵	۰.۷۶۴	۰.۷۳۷	۰.۹۵۶
	نگرانی و اهمیت	حکومت دلسوز مردم است.	۳.۲	۲.۳۸	۰.۸۱۹	۰.۶۸۶	۰.۹۵۶
	نگرانی و اهمیت	اگر مردم نیاز به کمک داشته باشند، حکومت تمام تلاش خود را برای کمک به آنها می کند.	۲.۳	۲.۳۸	۰.۷۷۵	۰.۷۰۵	۰.۹۵۶
	منافع	منافع همه مردم برای حکومت در اولویت است.	۳.۷	۲.۲۷	۰.۷۳۶	۰.۷۳۵	۰.۹۵۶



ادامه جدول ۱۵. ویژگی‌های روان‌سنجی گویه‌های مقیاس

مؤلفه	متغیر	گویه	درصد بی‌پاسخ	میانگین (۱ تا ۴)	انحراف استاندارد	ضریب تشخیص	آلفای کرونباخ (یا حذف گویه)
درستکاری	صداقت	حکومت حقایق را صادقانه با مردم در میان می‌گذارد	۲۰.۸	۲.۲۴	۰.۷۱۷	۰.۷۶۶	۰.۹۵۶
	عمل به وعده	حکومت به وعده‌هایی که به مردم می‌دهد، عمل می‌کند.	۲۰.۸	۲.۱۰	۰.۷۴۲	۰.۷۲۷	۰.۹۵۶
	فساد	فساد اداری مثل رشوه و پارتی بازی در حکومت رواج دارد.	۵۰.۵	۱.۸۸	۰.۷۶۷	۰.۴۷۳	۰.۹۵۹
	یکپارچگی رفتاری	مسئولین حکومتی همانطوری زندگی می‌کنند که به مردم توصیه می‌کنند.	۵	۱.۸۳	۰.۷۶۳	۰.۵۸۲	۰.۹۵۷
	ثبات	بین بخش‌های مختلف حکومت، هماهنگی و هم‌نظری وجود دارد.	۷۰.۲	۲.۲۶	۰.۷۰۶	۰.۶۲۰	۰.۹۵۷
عدالت	برابری	حکومت با گروه‌ها و اقشار مختلف جامعه، به شکل یکسان رفتار می‌کند.	۴۰.۷	۲.۱۳	۰.۷۵۵	۰.۶۴۷	۰.۹۵۷
	عدالت توزیعی	امکانات موجود در محل زندگی من به نسبت سایر نقاط کشور، عادلانه است.	۱۰.۹	۲.۲۹	۰.۷۵۰	۰.۳۹۶	۰.۹۵۹
	عدالت رویه‌ای	رفتار و برخورد حکومت با مردم عادلانه و منصفانه است.	۲۰.۴	۲.۳۱	۰.۷۳۰	۰.۸۰۷	۰.۹۵۵
	صدا	اگر در یکی از تصمیمات حکومت مردم نظر دهند، حکومت نظر آنها را می‌شنود و به آن توجه می‌کند.	۳۰.۲	۲.۲۷	۰.۷۶۲	۰.۷۶۴	۰.۹۵۶
	احترام	حکومت با مردم محترمانه برخورد می‌کند.	۳۰.۱	۲.۵۵	۰.۷۰۹	۰.۷۰۸	۰.۹۵۶
	توضیحات	حکومت در خصوص تصمیم‌های خود، توضیحات کافی را به مردم می‌دهد.	۳۰.۷	۲.۲۵	۰.۷۲۸	۰.۷۳۶	۰.۹۵۶
	برقراری ارتباط	مردم می‌توانند نظراتشان را به حکومت منتقل کنند.	۲۰.۲	۲.۴۷	۰.۷۳۸	۰.۶۷۹	۰.۹۵۶
گشودگی	شفافیت	تصمیمات و اقدامات حکومت، برای مردم شفاف و روشن است.	۳	۲.۳۳	۰.۶۸۲	۰.۷۴۵	۰.۹۵۶
	شمولیت	حکومت کشور را متعلق به عده خاصی از مردم می‌داند، نه همه مردم.	۴۰.۵	۲.۳۶	۰.۷۹۱	۰.۵۳۰	۰.۹۵۸
	پاسخگویی	حکومت به خواسته‌ها و نظرات مردم رسیدگی می‌کند.	۱۰.۹	۲.۳۱	۰.۷۰۹	۰.۷۶۹	۰.۹۵۶

مختلف حکومت در بازه‌های زمانی متفاوت جمع آوری شود و بینش‌های جدیدی درباره افکار عمومی کشور ایران حاصل شود و بتوان مبتنی بر بینش‌های به دست آمده، اقدامات و برنامه‌های لازم را جهت ترمیم و ارتقای سطح اعتماد مردم به کشور انجام داد.

با اقدامات انجام شده می‌توان گفت هدف اصلی در این بخش ایجاد مقیاسی معتبر و پایا برای سنجش اعتماد مردم به حکومت در کشور ایران بود. نتایج به دست آمده نشان از تحقق این هدف دارد. با ایجاد این مقیاس که مبتنی بر چارچوب مفهومی نوینی از اعتماد به حکومت است، می‌توان امید داشت با به‌کارگیری این مقیاس، داده‌های قابل توجهی از اجزای





۹. جمع‌بندی و نتیجه‌گیری



وضعیت پویا قرار دارد و با رخداد رویدادهای متفاوت (اعم از رخداد‌های طبیعی، اتفاقات بین‌المللی و غیره)، عملکردهای مختلف حکومت و نیز اجرای سیاست‌ها و برنامه‌ها می‌تواند تغییر کند لذا نظارت دائمی و مستمر بر تغییرات اعتماد از اقدامات ضروری برای این مسئله است. هر چند در گذشته که ارتباطی بین سنجش اعتماد و اتفاقات روز حوزه سیاست‌گذاری در ایران وجود نداشت و تغییرات سطح اعتماد در طول زمان مورد ارزیابی قرار نمی‌گرفت، با به‌کارگیری این رویکرد می‌توان به صورت دقیق تغییرات وضعیت اعتماد جامعه را نسبت به هر نهاد و پس از وقایع و اجرای سیاست‌های مختلف سنجید و بینشی دائمی از نسبت تصمیمات و اتفاقات با سطح اعتماد پیدا کرد.

نهایتاً مهم‌ترین مزیت و نوآوری این چارچوب و به‌طور کلی روش رفتاری سنجش اعتماد به حکومت بر خلاف روش سنتی این است که این چارچوب می‌تواند یافته‌های حاصل از سنجش سطح اعتماد را به سیاست‌ها، راهبردها، اقدامات و برنامه‌های اصلاحی پیوند بزند. در واقع صرف اطلاع دادن سطح کلی اعتماد به حکومت که روش سنتی ارائه می‌کند، بینشی و راهبردی جهت انجام اصلاحات در اختیار قرار نمی‌دهد. زمانی که ارزیابی مشخصی از چرایی پایین بودن سطح اعتماد و وضعیت هر یک از مؤلفه‌های آن به تفکیک وجود ندارد، نمی‌توان برای بهبود وضعیت راهبردهای اصلاحی مناسبی اتخاذ کرد. برای مثال زمانی که ارزیابی‌ها صرفاً نشان دهد سطح کلی اعتماد کم است، نمی‌توان قضاوت کرد که این کم بودن اعتماد، ناشی از اعتماد کم به شایستگی و یا خیرخواهی است. بنابراین برحسب اینکه عدم اعتماد مربوط به کدام یک از مؤلفه‌های اعتماد باشد، راهبردهای اصلاحی می‌توانند کاملاً متفاوت از یکدیگر طراحی شوند. همچنین در شرایطی که این تصور وجود داشته باشد که کم بودن اعتماد در افرادی که سطح اعتماد کمی گزارش می‌کنند، مشابه یکدیگر و به یک معنی است، اقدامات اصلاحی نه تنها مؤثر نخواهند بود بلکه می‌توانند گمراه‌کننده نیز باشند. برای مثال وقتی گفته می‌شود سطح اعتماد کلی جامعه نسبت به حکومت پایین است، ممکن است سطح اعتماد پایین جوانان به حکومت به دلیل عدم اعتماد به خیرخواهی باشد و سطح اعتماد پایین میانسالان به حکومت به دلیل عدم اعتماد به

سنجش‌های سطح اعتماد مردم به حکومت در ایران تا امروز مبتنی بر روش سنتی و نگاه تک‌بعدی به مفهوم اعتماد بوده است. با توجه به خلاءهای نظری موجود در مسئله اعتماد به حکومت در کشور که در بخش‌های قبل توضیح داده شد، طراحی و تدوین چارچوب مفهومی نوین اعتماد به حکومت مبتنی بر جدیدترین یافته‌های علوم رفتاری دنیا و به صورت ویژه برای کشور ایران گامی مهم در تحول حوزه اعتماد به حکومت در ایران محسوب می‌شود. با طراحی و به‌کارگیری این رویکرد مفهومی می‌توان امید داشت، مسئله اعتماد به حکومت به یکی از مسئله‌های محوری در سیاست‌گذاری کشور تبدیل شود. در حوزه سنجش نیز با ایجاد این روش نوین، می‌توان اعتماد به حکومت را نه در حاشیه سنجش سایر مفاهیم (مثل سرمایه اجتماعی) بلکه به صورت متمرکز و با تفصیل ارزیابی کرد.

با به‌کارگیری این روش سنجش اعتماد به حکومت می‌توان سطوح اعتماد و بی‌اعتمادی به نهادها و بازیگران مختلف حکومت را به صورت متمایز ارزیابی کرد و به صورت تفکیک‌شده نشان داد وضعیت هر یک از مؤلفه‌های اعتماد در هر یک از اجزای حکومت به چه صورت است. همچنین می‌توان بررسی کرد گروه‌های جمعیتی مختلف از نظر سطح مؤلفه‌های اعتماد نسبت به هر یک از اجزای حکومت در چه وضعیتی قرار دارند. در واقع به کمک این چارچوب و روش نوین نشان داده می‌شود که چگونه سطوح اعتماد و مؤلفه‌های آن به انواع نهادهای حکومت، بسته به ویژگی‌های مختلف افراد جامعه می‌تواند متفاوت باشد (برای مثال «جوانان تحصیل‌کرده» به «درستکاری» «قوه قضائیه» اعتماد ندارند). نهایتاً با به‌کارگیری این روش بسیار دقیق‌تر و کاربردی‌تر می‌توان وضعیت اعتماد در کشور را مورد بررسی و واکاوی قرار داد و به بینش‌های ارزشمندی حول مسئله اعتماد در حکومت دست پیدا کرد.

علاوه بر موارد ذکر شده، با محوریت یافتن مسئله اعتماد و سنجش آن در سیاست‌گذاری، به کمک این روش نوین می‌توان وضعیت اعتماد به حکومت و اجزای آن را به صورت طولی و در بازه‌های زمانی متعدد بررسی کرد و تغییرات سطح اعتماد به هر یک از نهادها و سایر بخش‌های حکومت را مورد نظارت قرار داد. با توجه به اینکه سطح اعتماد در جامعه در

در کشور در آغاز مسیر خود قرار دارد و در آینده می‌تواند ارتقا پیدا کند، اما امید است با معرفی این رویکرد و نیز شروع به‌کارگیری آن در داخل کشور، دوره جدیدی از تلاش و توجه برای ارتقای سطح اعتماد مردم به حکومت توسط تمام نهادها و مسئولین آغاز شود و تحولی جدی در مسئله اعتماد مردم به حکومت کشور ایران رخ دهد.

درستکاری ایجاد شده باشد. لذا برای اصلاح و بهبود وضعیت اعتماد با توجه به این بینش باید راهبردهای متفاوتی برای هر یک از گروه‌ها اتخاذ کرد که در غیر این صورت راهبردهای اتخاذ شده مؤثر واقع نخواهند شد. در مجموع هر چند که ایجاد چارچوب مفهومی نوینی برای اعتماد به حکومت و به‌کارگیری شیوه رفتاری سنجش اعتماد



پرسشنامه

به منظور سهولت دسترسی به کلیتی از سوال‌های پرسشنامه، لیستی از آنها در این قسمت آورده شده است. درباره این سوال‌ها، توجه به نکات زیر ضروری است:

* فقط سوال‌های خام لیست شده‌اند؛ یعنی گزینه‌ها و اطلاعات اضافی که در حین مصاحبه برای پاسخگو خوانده شده، در این قسمت آورده نشده است.

* می‌خواهم درباره نهادها و سازمان‌هایی که مسئول اداره کشور هستند، جملاتی را برای شما بخوانم. لطفا موافقت یا مخالفت خودتان را درباره هر کدام از این جملات اعلام کنید. در ضمن برای راحتی گفتگو به همه این نهادها و سازمان‌ها، حکومت میگم. بسیار خوب، اولین جمله را برایتان میخوانم...

- حکومت دلسوز مردم است.
- حکومت به وعده‌هایی که به مردم می‌دهد، عمل می‌کند.
- حکومت با گروه‌ها و اقشار مختلف جامعه، به شکل یکسان رفتار می‌کند.
- حکومت در خصوص تصمیم‌های خود، توضیحات کافی را به مردم می‌دهد.
- امکانات موجود در شهر/ روستای من عادلانه است.
- فساد اداری مثل رشوه و پارتی بازی در حکومت رواج دارد.
- حکومت در حل مشکلات کشور، موفق بوده است.
- بین بخش‌های مختلف حکومت، هماهنگی و هم‌نظری وجود دارد.
- منافع همه مردم برای حکومت در اولویت است.
- اگر در یکی از تصمیمات حکومت مردم نظر دهند، حکومت نظر آنها را می‌شنود و به آن توجه می‌کند.
- حکومت اشتباهات خود را می‌پذیرد.
- حکومت منابع و ثروت کشور را هدر می‌دهد.
- حکومت شرایط و مشکلات مردم را درک می‌کند.
- حکومت حقایق را صادقانه با مردم در میان می‌گذارد.
- مردم می‌توانند نظراتشان را به حکومت منتقل کنند.
- حکومت در انجام وظایف خود توانمند است.
- امکانات موجود در محل زندگی من به نسبت سایر نقاط کشور، عادلانه است.
- حکومت تصمیمات خودش را دائم عوض می‌کند یعنی هر روز یک حرفی می‌زند.
- تصمیمات و اقدامات حکومت، برای مردم شفاف و روشن است.
- رفتار و برخورد حکومت با مردم عادلانه و منصفانه است.
- حکومت به خواسته‌ها و نظرات مردم رسیدگی می‌کند.
- حکومت تخصص و دانش کافی برای اداره کشور را دارد.
- مسئولین حکومتی همانطوری زندگی می‌کنند که به مردم توصیه می‌کنند.
- حکومت کشور را متعلق به عده خاصی از مردم می‌داند، نه همه مردم.
- حکومت با مردم محترمانه برخورد می‌کند.
- اگر مردم نیاز به کمک داشته باشند، حکومت تمام تلاش خود را برای کمک به آنها می‌کند.



- [1] Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) Staff. (2017). Trust and public policy: How better governance can help rebuild public trust. OECD.
- [2] Kumagai, S., & Iorio, F. (2020). Building trust in government through citizen engagement.
- [3] DeYoreo, M., Carman, K. G., Chandler, N., Davis, L. E., & Kavanagh, J. (2020). The drivers of institutional trust and distrust: Exploring components of trustworthiness.
- [4] Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2017). OECD Guidelines on Measuring Trust. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264278219-en>
- [5] Grimmelikhuijsen, S., & Knies, E. (2017). Validating a scale for citizen trust in government organizations. *International Review of Administrative Sciences*, 83(3), 583-601. <https://doi.org/10.1177/0020852315585950>
- [6] Simons, T. (2002). Behavioral integrity: The perceived alignment between managers' words and deeds as a research focus. *Organization Science*, 13(1), 18-35. <https://doi.org/10.1287/orsc.13.1.18.543>
- [7] Evans, A. M., & Krueger, J. I. (2009). The psychology (and economics) of trust. *Social and Personality Psychology Compass*, 3(6), 1003-1017. <https://doi.org/10.1111/j.1751-9004.2009.00232.x>
- [8] Murtin, F., Fleischer, L., Siegerink, V., Aassve, A., Algan, Y., Boarini, R., & Smith, C. (2018). Trust and its determinants: Evidence from the Trustlab experiment.
- [9] Van Knippenberg, D. (2018). Reconsidering affect-based trust: A new research agenda. In *The Routledge companion to trust* (pp. 3-13).
- [10] Lewicki, R. J., & Brinsfield, C. (2017). Trust repair. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 287-313. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113147>
- [11] Mangion, M. L., & Frendo, G. (2022, May). Measuring Political Trust: Recognising the Drivers of Trust in Public Institutions. In *European Conference on Research Methodology for Business and Management Studies* (Vol. 21, No. 1, pp. 111-121).
- [12] Dunn, J. R., & Schweitzer, M. E. (2005). Feeling and believing: The influence of emotion on trust. *Journal of Personality and Social Psychology*, 88(5), 736. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.88.5.736>
- [13] Dai, L., & Wu, Y. (2015). Trust maintenance and trust repair. *Psychology*, 6(6), 767. <https://doi.org/10.4236/psych.2015.66075>
- [14] Sitkin, S. B., & Bijlsma-Frankema, K. M. (2018). Distrust. In *The Routledge companion to trust* (pp. 50-61). Routledge.
- [15] O'Brien, T. C., & Tyler, T. R. (2019). Rebuilding trust between police & communities through procedural justice & reconciliation. *Behavioral Science & Policy*, 5(1), 34-50.
- [16] Adinugroho, I. (2021). Understanding the psychological perspective of political trust in Indonesia context. *Buletin Psikologi*, 29(2), 161-177.
- [17] Sapienza, E. (2021). Trust in public institutions: A conceptual framework and insights for improved governance programming. Oslo: United Nations Development Programme.
- [18] González, S., & Smith, C. (2017). The accuracy of measures of institutional trust in household surveys: Evidence from the OECD trust database.
- [19] Uslaner, E. M. (Ed.). (2018). *The Oxford handbook of social and political trust*. Oxford University Press.
- [20] Raaphorst, N., & Van de Walle, S. (2018). Trust in and by the public sector. In *The Routledge companion to trust* (pp. 469-482).

- [21] Brezzi, M., González, S., Nguyen, D., & Prats, M. (2021). An updated OECD framework on drivers of trust in public institutions to meet current and future challenges.
- [22] Marusic, A., Ghossein, T., Dalton, A. G., & Nielsen, W. (2020). Trust between public and private sectors: The path to better regulatory compliance?
- [23] Warren, M. E. (Ed.). (1999). *Democracy and trust*. Cambridge University Press.
- [24] Hamm, J. A., Smidt, C., & Mayer, R. C. (2019). Understanding the psychological nature and mechanisms of political trust. *PLOS One*, 14(5), e0215835. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0215835>
- [25] Hayes, D. F., Allen, J., Compton, C., Gustavsen, G., Leonard, D. G., McCormack, R., ... & Tunis, S. R. (2013). Breaking a vicious cycle. *Science Translational Medicine*, 5(196), 196cm6. <https://doi.org/10.1126/scitranslmed.3005860>
- [26] World Economic Forum. (2021). *Rebuilding Trust and Governance: Towards Data Free Flow with Trust (DFFT)*.
- [27] Bauer, P. C., & Freitag, M. (2018). Measuring trust. In *The Oxford handbook of social and political trust* (p. 15).
- [28] Kramer, R. M. (2012). Institutional trust failures: Insights and lessons from the 9/11 intelligence failures.
- [29] Ortiz-Ospina, E., & Roser, M. (2016). Trust. *Our World in Data*. Retrieved from <https://ourworldindata.org/trust>
- [30] Reinhart, R. G., & Loschky, J. (2021). Iranians more positive about new president. Gallup. Retrieved from <https://news.gallup.com/poll/355973/iranians-show-faith-new-president.aspx>
- [31] Seyd, B. (2016, March). How should we measure political trust. In *PSA Annual Conference, Brighton* (pp. 21-23).
- [32] Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- [33] Zmerli, S. (2014). Political trust. In Michalos, A. C. (Ed.), *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*. Dordrecht: Springer. https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_2202
- [34] Baer, M. D., & Colquitt, J. A. (2018). Why do people trust?: Moving toward a more comprehensive consideration of the antecedents of trust. In *The Routledge companion to trust* (pp. 163-182).
- [35] Dunn, P. (2000). *Teaching Business Ethics*, 4(3), 285-306. <https://doi.org/10.1023/A:1009870417073>
- [36] Lind, E. A., & Colquitt, J. A. (2018). Trust and fairness. In *The Routledge companion to trust* (pp. 183-196).
- [37] Jennings, W., et al. (2021). Lack of trust and social media echo chambers predict COVID-19 vaccine hesitancy. *Cold Spring Harbor Laboratory*. <https://doi.org/10.1101/2021.01.26.21250246>
- [۳۸] اجتهدنژاد کاشانی، سید سالار (۱۴۰۲). معرفی شاخص‌های جهانی سنجش افکار عمومی «۱» شاخص سنجش اعتماد ادمن به‌همراه مهم‌ترین یافته‌های سال ۲۰۲۳: مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، دفتر افکارسنجی ملت.
- [۳۹] صفری شالی، رضا (۱۴۰۰). پیمایش ملی سنجش وضعیت سرمایه اجتماعی در بین مردم ایران: سازمان امور اجتماعی جمهوری اسلامی ایران.
- [۴۰] بادین‌فکر، محمدجواد، مشکانی فراهانی، زهراسادات، صادقیها، مهدی و دواتگرزاده، زهرا (۱۴۰۲). افکارسنجی درباره اعتماد مردم به حاکمیت: مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، دفتر افکارسنجی ملت.
- [۴۱] حدادی، علیرضا و محسن زاده، رسول (۱۴۰۱). الگوی سنجش سرمایه اجتماعی با استفاده از علوم اجتماعی محاسباتی: مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، دفتر مطالعات اجتماعی.

گزیده سیاست

گزارش حاضر به دنبال مرور جدیدترین ادبیات نظری پیرامون مسئله اعتماد مردم به حکومت و معرفی شاخص بومی سازی شده سنجش اعتماد به حکومت در ایران است. این شاخص بومی برای اعتماد پنج مولفه در نظر می‌گیرد؛ اعتماد به شایستگی، خیرخواهی، عدالت، درستکاری و گشودگی.



مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی

تهران، خیابان پاسداران، روبروی پارک نیاوران (ضلع جنوبی، پلاک ۸۰۲)

تلفن: ۷۵۱۸۳۰۰۰ صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۵۸۵۵ پست الکترونیک: mrc@majles.ir

وبسایت: rc.majles.ir