

نگرش نسبت به رفاه اجتماعی - اقتصادی و رابطه آن با اعتماد

سیاسی در شهر تهران

دکتر فریبا شایگان*

تاریخ دریافت: ۸۹/۳/۱۹

تاریخ پذیرش: ۸۹/۷/۲۴

چکیده

اعتماد بین مردم و دولت یکی از عوامل ضروری برای اداره امور بهتر کشور، رشد و توسعه بیشتر و تأمین نیازهای مردم است. امروزه دولت‌ها نمی‌توانند بدون داشتن حمایت مردمی و پشتوانه اعتماد مردم به تنهایی کشور را اداره نمایند؛ زیرا زمان اداره کشور با زور، اجبار و استبداد به پایان رسیده است. براساس نظریات و تئوری‌های علمی یکی از عوامل مهم تأثیرگذار بر افزایش اعتماد سیاسی، احساس رضایت از زندگی و رفاه اجتماعی - اقتصادی در بین مردم است.

این مقاله که برگرفته از تحقیقی است که به روش پیمایشی در سال ۱۳۸۶ در بین ۴۴۱ نمونه از شهر تهران صورت گرفته، نشان می‌دهد که اعتماد سیاسی ۵۲٪ پاسخگویان بالا و ۳۲٪ در حد متوسط است و اعتماد به نظام سیاسی بالاتر از اعتماد به نهادهای سیاسی و کنشگران سیاسی است. پنج فرضیه طرح شده که در زمینه‌های نگرش مردم نسبت به دولت، عملکرد سازمان‌ها برای تامین رفاه اجتماعی آنان، رضایت از زندگی و امید به آینده بودند، تأیید شدند. تحقیق نشان داد که اگر دولت خواهان افزایش اعتماد سیاسی است باید در زمینه ایجاد رفاه اجتماعی مردم تلاش بیشتر نموده و رضایت آنان را جلب نماید.

واژه‌های کلیدی: اعتماد سیاسی، رفاه اجتماعی، عملکرد دولت، رضایت از زندگی، نهادهای سیاسی، کنشگران سیاسی.

طرح مسئله

اعتماد یکی از عناصر جامعه مدنی است که به عنوان عاملی در جهت تعامل بین افراد جامعه و ارکان دولت تلقی می‌شود. حضور قشرهای مختلف مردم یک جامعه در همکاری و مشارکت در امور، به میزان اعتماد متقابل بین آنها و ارکان مختلف حکومتی بستگی دارد. بنابراین اعتماد امری است که می‌تواند نقش مؤثری در توسعه و پیشرفت یک کشور ایفا نماید.

جامعه‌شناسان دریافته‌اند که بدون اعتماد زندگی روزمره‌ای که ما برای خود فراهم می‌کنیم به سادگی امکان‌پذیر نیست و امروزه بیشترین توافق بر این که "اعتماد یک مؤلفه ضروری در همه روابط مستمر اجتماعی است" وجود دارد (Seligman, 1997: 13).

اعتماد سیاسی به روابط بین مردم و حاکمیت نظر دارد. مردم برای رفع نیازهای خود خصوصاً برای تأمین امنیت و آسایش به دولت نیاز دارند و دولت‌ها هم برای دوام و بقای خود و مشروعیت حکومت شان به مردم نیاز دارند. این رابطه بدون اعتماد متقابل مردم و دولت امکان‌پذیر نیست. افزایش اعتماد سیاسی موجب تعامل بیشتر و بهتر بین مردم و دولت و مشارکت سیاسی مردم می‌شود و کاهش آن موجب عدم حمایت و

پشتیبانی مردم از مسئولین، عدم رعایت قوانین و مقررات، عدم حمایت از برنامه‌های دولت، فرار از پرداخت مالیات و در موارد بسیار شدید موجب بحران مشروعیت می‌شود. پس حفظ اعتماد سیاسی و افزایش اعتماد مردم یکی از مسائل مهم و مورد توجه دولت‌هاست و باید در این زمینه از تمام امکانات و ابزارهای لازم بهره بگیرند تا اعتماد مردم را به خود افزایش دهند. یکی از این امکانات و تلاش‌ها، افزایش رفاه اجتماعی - اقتصادی مردم است. نظریه‌ها ارتباط قوی بین رفاه اقتصادی مردم و اعتماد سیاسی آنان را نشان می‌دهند و این درحالی است که بر اساس آمار و اطلاعات موجود، مشکلات اقتصادی از جمله بیکاری با ۹۳/۸٪ و بعد از آن گرانی با ۹۳/۲٪ مهمترین مشکلات جامعه از نظر مردم تلقی می‌شوند (وزارت ارشاد: ۱۳۸۰، ۶۳-۷۵). همچنین مردم مهمترین مسئله کشور را بعد از حفظ نظم و قانون (امنیت)، مقابله با تورم و گرانی (رفاه) دانسته‌اند (همان، ۲۱۹). از طرفی یافته‌های تحقیقات انجام شده نشانگر سیر نزولی اعتماد سیاسی است که از ۸۱٪ در سال ۱۳۶۵ به کمتر از نصف در سال ۱۳۸۳ رسیده است (ملک‌پور: ۱۳۸۱، ۱۳۵) و میانگین اعتماد به مسئولین در سه شهر تهران، مشهد و یزد در سال ۱۳۷۹، ۳۸/۷٪ بوده است (یوسفی، ۱۳۷۹:).

به هر حال در اهمیت لزوم افزایش اعتماد سیاسی برای ثبات و دوام حکومت شکی نیست و عوامل متعددی هم بر اعتماد سیاسی و هم بر افزایش یا کاهش آن تأثیر دارند، که تحقیق حاضر بیشتر بر بُعد رفاه اجتماعی - اقتصادی و رضایت مردم از زندگی و تأثیر آن بر اعتماد سیاسی متمرکز شده و به دنبال پاسخگویی به این سؤال است که چه رابطه‌ای بین میزان رفاه اجتماعی - اقتصادی مردم و اعتماد سیاسی آنان وجود دارد؟

مروری بر تحقیقات پیشین

نورن بریتزر^۱ (۲۰۰۲) در تحقیقی به مطالعه عوامل تأثیرگذار بر اعتماد سیاسی در کشور سوئد پرداخت. او با استفاده از نظرات تیلور و پوتنام فرضیه‌هایی را استخراج و

در بین ۹۰۴۲ نفر از ۴۵ شهر سوئد تست کرد. نتایج تحقیق نشان داد که از بین متغیرهای اقتصادی دو متغیر سطح مالیات شهر و ارزیابی شهروندان از موقعیت اقتصادی شهرشان، بیشترین تأثیر را بر اعتماد سیاسی گذاشته است. همچنین میزان رضایت شهروندان از خدمات محلی تأثیر بسزایی در اعتماد سیاسی شهروندان داشته است.

احمدی (۱۳۸۱) در مطالعه اعتماد سیاسی در سه دوره تاریخی مغول، صفویه و قاجاریه که با تحلیل محتوای ۱۵۰ کتاب تاریخی از این سه دوره صورت گرفته، به این نتیجه می‌رسد که متغیرهای برقراری امنیت، عمران و رسیدگی به رفاه مردم، حمایت روحانیون از حکومتها و استفاده حکومتها از دین بر اعتماد مردم به حکومت‌ها تأثیر مثبت داشته است.

مطالعه پاپاداکیس^۱ (۱۹۹۹) در استرالیا نشان داد، کسانی که سطح بالایی از اعتماد به دیگران را دارند و نیز رضایت از زندگی آنها بالاست و از نظر مالی تأمین هستند، اعتماد بیشتری به حکومت و سایر نهادها دارند. همچنین تحقیق وی نشان داد که بین اعتقادات مذهبی و اعتماد به نهادها و نظم ملی هم رابطه وجود دارد. ملکی‌زاده (۱۳۷۴) با روش کتابخانه‌ای به بررسی تأثیر اعتماد سیاسی بر توسعه سیاسی پرداخته و در بخشی از تحقیق با توضیح قابلیت‌های نظام سیاسی به این نتیجه می‌رسد که تبعیض و بی‌عدالتی در توزیع خدمات، امکانات و قدرت، اعتماد مردم به دولت را کاهش می‌دهد.

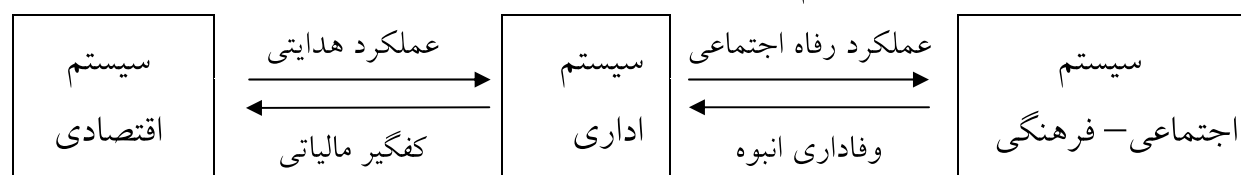
هرسیج (۱۳۸۳) نیز به بررسی کسری اعتماد سیاسی و ریشه‌ها و راه کارهای مقابله با آن در نظام مردم‌سالار دینی پرداخته است. در این تحقیق از روش‌های توصیفی و تحلیلی و با استفاده از روش کتابخانه‌ای به جمع‌آوری اطلاعات پرداخته شده و به سه عامل مهم فرهنگی، نهادی و فردی در کاهش اعتماد سیاسی شهروندان اشاره شده است. وی معتقد است با اصلاح این سه عامل، می‌توان اعتماد سیاسی شهروندان را دوباره به نظام برگرداند.

چنانچه تحقیقات مرور شده نشان دادند، متغیرهای اقتصادی تأثیر زیادی بر اعتماد سیاسی مردم داشته و کسانی که میزان رضایت از زندگی و موقعیت اقتصادی بالاتر بوده، میزان اعتماد سیاسی شان هم بالاتر بوده است.

مبانی نظری

نظر هابرماس^۱ درباره اعتماد را از نظرات وی در مورد بحران مشروعیت و نیز از بحث حوزه عمومی او می توان استخراج نمود. هابرماس در بحث مشروعیت سه زیرسیستم اقتصادی (سرمایه)، اداری (حکومت) و اجتماعی - فرهنگی (سنتها، انتظارات و هنجارهای مشترک) را مطرح و رابطه آنها را با یکدیگر توضیح می دهد. سیستم اقتصادی، کالاها و خدمات را به منظور کسب سود تولید می کند، از طرفی نیاز به دستگاه حکومتی برای هدایت و حمایت خود دارد و از طرفی دولت هم به درآمد مالیاتی از طریق اقتصاد نیاز دارد. حکومت برای جلب رضایت و وفاداری انبوه مردم، درآمدهای مالیاتی را صرف خدمات اجتماعی، آموزشی و رفاهی می کند و ایدئولوژی را (که به کل نظام، مشروعیت می بخشد) تقویت می کند. این وضعیت در درون زیرسیستم اجتماعی - فرهنگی شرط لازم نگهداری تمام هنجارها، گرایش ها و اندیشه ها و معانی کنش برانگیزی است که سازگاری با سلطه سیاسی، قانونی و اجتماعی را در سیستم گسترده تر جامعه، به عنوان یک کل واحد تأمین می کند (پیوزی، ۱۳۷۹). این ارتباط مطابق شکل زیر نمایش داده می شود.

نمودار ۱: رابطه سیستم اقتصادی، اداری و اجتماعی - فرهنگی از دید هابرماس



هابرماس معتقد است وقتی هریک از این زیرسیستم‌ها نتوانند کار خود را بخوبی در جامعه انجام دهند، بحران روی می‌دهد که یکی از این بحرانها، بحران مشروعیت است؛ مثلاً اگر سیستم اقتصادی دچار بحران شود حکومت برای مهار بحران ممکن است بصورت آشکار از منافع گروه‌های سرمایه‌دار دفاع کند که این خود منجر به کسری مشروعیت^۱ می‌شود (همان).

بنفیلد^۲ اعتماد سیاسی را به شرایط اقتصادی و تجارب تاریخی مرتبط می‌کند و مشخصه جامعه ایتالیایی را اعتماد اندک به دیگران می‌داند. بنفیلد این پدیده را به تاریخ طولانی فقر هولناک و سلطه خارجی نسبت داده است. اعتماد به دیگران قمار بر سر این توقع است که آیا دیگران هم به جای سوءاستفاده از اعتماد شما، متقابلاً چنین می‌کنند. اما در فقر شدید، شخص جایی برای اشتباه ندارد. شخص نمی‌تواند قمار کند، زیرا اگر از اعتمادش سوء استفاده شود (مثلاً طلبش پرداخت نشود) ممکن است تمام خانواده‌اش از گرسنگی بمیرند. یک عامل کمک‌کننده دیگر عدم اعتماد شدید به قدرت است که ناشی از تاریخ طولانی سلطه استعمارگرانه خارجی در جنوب ایتالیاست، از این رو تبیین بنفیلد براساس تأثیر متقابل توسعه اقتصادی و دیگر تجارب تاریخی است (اینگلهارت، ۱۳۷۳).

رونالد اینگلهارت^۳ به تأثیر عامل رشد اقتصادی و سیاسی بر اعتماد تأکید دارد و معتقد است در جوامع پیشرفته اعتماد تاحدی گسترش یافته که حتی به اعضای احزاب مخالف نیز اعتماد می‌شود. او معتقد است بی‌اعتمادی می‌تواند مربوط به عدم رضایت از زندگی باشد، مانند مردم ایتالیا که از ۱۹۷۳ تا ۱۹۸۸ پایین‌ترین سطح رضایت از زندگی را در میان کشورهای اروپایی از خود نشان داده‌اند. در طول این دوره ۱۵ ساله هیچ‌گاه درصد ایتالیاییهایی که از زندگی خود بسیار راضی بوده‌اند از ۱۵٪ بالاتر نرفته است. اینگلهارت معتقد است که اعتماد به یکدیگر موجب توسعه اقتصادی شده و متقابلاً توسعه اقتصادی به افزایش احساس امنیت که موجب اعتماد است، می‌انجامد. سطوح نسبتاً پایین انتشار

1. legitimation deficit
2. Benfield
3. Ingelhart

رضایت از زندگی و اعتماد به دیگران موجب می‌شود که شخص به احتمال زیاد نظام سیاسی موجود را نپذیرد و از راست یا چپ افراطی حمایت کند. وی نتیجه می‌گیرد که کشورهایی با سطوح بالای رضایت از زندگی، اعتماد متقابل و صبر و شکیبایی، بسیار بیشتر احتمال دارد که نهادهای دموکراتیک را پذیرفته و آن را حفظ کنند تا آن گروه از کشورها که افراد آن فاقد چنین نگرش‌هایی هستند.

اینگلهارت می‌نویسد: "رضایت کلی از زندگی قسمتی از نشانگان گسترده نگرش‌هایی است که نشان می‌دهد، شخص نگرشی نسبتاً مثبت یا منفی نسبت به جهانی که در آن زندگی می‌کند، دارد. رضایت از زندگی، خوشبختی و ... همه با هم در یک دسته فرهنگی که ارتباط تنگاتنگ با تداوم یا فقدان نهادهای دموکراتیک برای مدتی طولانی در یک جامعه دارد، گردهم می‌آیند. به نظر می‌رسد این نگرشها یک‌جبهه دیرینه از فرهنگهای مورد نظر بوده، مؤلفه بلند مدتی را تشکیل می‌دهند که زمینه‌ساز سطوح مطلق رضایت از عملکرد حکومت در هر زمان معین است. این نشانگان همچنین با سطح اقتصادی یک کشور در ارتباط است و کشورهای توسعه‌یافته‌تر از لحاظ رضایت سیاسی، اعتماد به یکدیگر و دیگر عناصر این نشانگان نسبتاً در بالا قرار دارند" (۱۳۷۳: ۴۷-۴۶).

تعدادی از صاحب‌نظران و اندیشمندان از منظر عملکرد به‌عنوان ریشه اعتماد یا بی‌اعتمادی، به دولت نگاه می‌کنند و بی‌اعتمادی را غالباً به عملکرد دولت ارتباط می‌دهند. این تصور تاحدی توجه به کیفیت و برنامه‌های اصلاحی را در دولت تبیین می‌کند. رویکرد عملکرد به اعتماد در دولت، دو بخش دارد: نظریه‌های عملکرد کلان که نوسان در اعتماد در کشورهای مختلف را با نرخ بیکاری، رشد اقتصادی، تورم، ثبات دولتها و مانند آن تبیین می‌کند و نظریه‌های عملکرد و خرد که نوسان در اعتماد را به تغییرات در کیفیت ارائه خدمات دولت یا برداشت شهروندان نسبت به ارائه خدمات دولتی ربط می‌دهد. ادامه به نظرات برخی از این افراد اشاره می‌شود.

فردریک ویل^۱ در بررسی علل افول اعتماد عمومی به دولت، به مطالعه معیارهای عینی عملکرد پرداخت. وی عملکرد اقتصادی و سیاسی را در کنار کارکرد ملی نهادهای اصلی دولت در کشورهای ایالات متحده آمریکا، بریتانیا، فرانسه، آلمان غربی، ایتالیا و اسپانیا در چهاردهه بعد از جنگ تعیین کرد. ویل از شاخص‌های اقتصادی فقر (نرخ بیکاری و تورم)، نرخ رشد تولید ناخالص داخلی و افکار عمومی نسبت به وضعیت اقتصادی استفاده کرد و عملکرد سیاسی را با شاخص بی‌نظمی مدنی بر اساس مؤلفه‌هایی مانند راهپیمایی‌ها، شورش‌ها و درگیری‌های سیاسی مورد سنجش قرار داد. او دریافت که بین عملکرد و شاخص‌های اعتماد سیاسی در بیشتر موردهای مطالعه شده، از نظر آماری همبستگی معناداری وجود دارد و نتیجه‌گیری کرد که اطمینان عمومی تا حد زیادی ناشی از عملکرد دولت است (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۵: ۱۵۹).

باک^۲ (۱۹۸۷) معیارهایی چون کنترل تورم، به حداقل رساندن بیکاری، بهبود استانداردهای مسکن، کاهش آلودگی آب و هوا و تسهیل دسترسی به دانشگاه‌ها را به عنوان عناصر اصلی مهم و مؤثر بر اعتماد عمومی مطرح می‌کند و معتقد است که افول اعتماد، ریشه در واقعیت عملکرد دولت دارد.

ال‌گوره علت بی‌اعتمادی به دولت آمریکا را ناشی از تصور ضایع کردن مالیاتها، تصور انجام ندادن کارهای خوب توسط دولت و سازمان‌های تابعه، وجود مقررات و قوانین دست و پا گیر، عدم فعالیت صحیح نظام خدمات عمومی دولت، نامناسب بودن خدمات ارائه شده به شهروندان، کاغذبازی، فقدان خلاقیت و نوآوری، رشوه‌گیری، دریافت مالیات بیش از حد و خطاکاری کارمندان و ... می‌داند (Hamilton, 1999).

سیمز^۳ (۲۰۰۱) در بحث خود تحت عنوان اعتماد عمومی نسبت به دولت و ارائه خدمات عمومی، ناخشنودی شهروندان نسبت به عملیات دولت و سیستم خدمات عمومی، فساد رهبران بوروکراتیک، یعنی مدیران و سازمانهای عمومی و رهبران سیاسی و

1. Weil
2. Bok
3. Sims

عدم شایستگی اخلاقی آنها، عملکرد نامناسب دولت در زمینه‌های مختلف، عدم تطابق انتظارات روزافزون عامه مردم با بهبود متناسب عملکرد دولت، موج شدید نوآوریها، انقلاب اطلاعات و ارتباط و ایجاد فرصتهای جدید برای برخی از افراد و اضطراب برای برخی دیگر و... را از عوامل احتمالی بی‌اعتمادی نسبت به دولت ذکر می‌کند.

کلمن^۱ هم در بررسی عوامل تأثیرگذار بر افزایش یا کاهش اعتماد سیاسی می‌گوید: "بعضاً ممکن است میزان موفقیت در یک عملکرد دولت بر افزایش یا کاهش اعتماد سیاسی تأثیر داشته باشد، مثلاً موفق نشدن حکومت آمریکا در اداره جنگ ویتنام می‌تواند علت کاهش اعتماد عمومی نسبت به حکومت آمریکا در یک دهه باشد" (کلمن، ۱۳۷۷: ۲۹۶).

زتومگا^۲ (۱۳۸۴) هم از جمله عوامل تأثیرگذار بر اعتماد را عملکرد دولت می‌داند. او عملکرد را شامل رفتار کنونی که در حال حاضر نتایجی را به‌بار آورده‌است، می‌داند. بنابراین هرچه عملکرد دولت مطابق خواست و انتظار اعتمادکنندگان باشد، در میزان اعتماد به دولت یا سازمانها تأثیر مثبت دارد.

وی همچنین می‌گوید در حوزه اقتصاد می‌توان از اعتماد در بازار رقابت به‌عنوان وسیله‌ای برای حفاظت از بهترین و ارزانترین کالاها و خدمات نام برد، یا اعتماد در حذف نظارت دولت (رفع محدودیت‌ها) و رفع موانع تجاری به طوری که اثرات سودمندی را در پی داشته باشد. البته باید یادآور شد که بی‌اعتمادی نیز می‌تواند از طریق چنین راه‌هایی تفویض شود. انحصار^۳ به نوعی بی‌اعتمادی منجر می‌شود؛ زیرا موجب بالا رفتن قیمت‌ها شده و برای مشتریان زیانبار تلقی می‌شود. اعطای امتیازات دولتی به شرکت‌های صنعتی به‌علت ترویج فساد، نوعی بی‌اعتمادی را در بین افراد جامعه ایجاد می‌کند (زتومگا، ۱۳۸۴).

1. Koleman
2. Sztompka
3. Monopoly

گیدنز^۱ (۱۳۸۰) اعتماد سیاسی را در قالب اعتماد انتزاعی می‌گنجاند و عوامل متعددی از جمله اعتماد بنیادی افراد، عملکرد دولت، عملکرد نقاط تماس و نیز ایجاد رفاه برای مردم را در افزایش اعتماد سیاسی مؤثر می‌داند. وی معتقد است امروزه باید حکومت‌ها شیوه رفتار خود با شهروندان را تغییر دهند؛ زیرا به مدد رسانه‌ها و تغییرات تکنولوژیک، مردم از پشت صحنه سیاست هم‌باخبر می‌شوند. او این تغییر رفتار را به گرایش به رفاه مثبت تعبیر می‌کند. به نظر وی رفاه فقط به معنای داشتن مقداری پول نیست، بلکه رفاه به معنای توانایی اداره یک زندگی به طور معقول رضایت‌بخش است، بنابراین رفاه تلویحاً ایده رضایت‌مندی را در خود دارد. رضایت‌مندی بخشی از مسئله فردگرایی مدرن فقط به معنای رفتن به فروشگاه و مصرف‌کننده بودن نیست، بلکه به معنای داشتن یک زندگی به طور معقول رضایت‌بخش در جهانی است که بیش از پیش باز است. پس از دید وی نباید فقط مقرری‌های منفعلانه به مردم بدهیم، بلکه باید فرصت‌هایی برای آنان فراهم‌آوریم تا بتوانند فعالانه، هم در مقابل مسائل پیش‌روی شان و هم در مقابل فرصت‌هایی که می‌توانند از آنها استفاده کنند، واکنش نشان دهند. به نظر وی این مسئله در گرو آموزش مدنی همراه با مهارت‌های پایه‌ای است (گیدنز، ۱۳۸۰: ۵۷).

به نظر گیدنز دولت رفاه باید شکل‌های گوناگون طرد اجتماعی را از بین ببرد. او دو نوع طرد اجتماعی را از هم جدا می‌کند، که عبارتند از: طرد اجتماعی نوع اول در پایین جامعه و طرد اجتماعی نوع دوم در میان اقشار بالای جامعه است. طرد اجتماعی نوع دوم، طردی خودخواسته است که در آن اقشار ثروتمندتر خود را از جامعه گسترده‌تر کنار می‌کشند. وی گسترش مدارس خصوصی، پزشکی و بیمه خصوصی و زندگی در محله‌های حفاظت شده و... را نشانه‌ای از بی‌اعتنایی به دولت و شکلی از طرد اجتماعی می‌شمرد. به نظر گیدنز اگر در جستجوی جامعه فراگیرتر هستیم، این جامعه باید جامعه‌ای باشد که همه به آن احساس تعلق کنند. بنابراین اصلاح دولت رفاه باید به گونه‌ای باشد که طبقه متوسط، گروه‌های حرفه‌ای‌تر و نیز طردشدگان را در برگیرد و هدف نظام رفاهی

نباید فقط فقرا باشد، زیرا این نظام رفاهی اساساً نمی‌تواند در طبقه متوسط ایجاد انگیزه کند (گیدنز، ۱۳۸۰).

براساس آنچه آمد از جمله عوامل تأثیرگذار بر اعتماد سیاسی، رضایت مردم از زندگی، تأمین رفاه اجتماعی - اقتصادی مردم توسط دولت، عملکرد دولت خصوصاً در جهت ایجاد دولت رفاه^۱ و رضایت از عملکرد سازمان‌هایی که به مردم خدمات ارائه می‌دهند و به دولت وابسته‌اند، می‌باشد و هرچه دولت تلاش بیشتری در این زمینه‌ها و جلب رضایت مردمی داشته باشد، اعتماد مردم به دولت بیشتر و بالطبع مشارکت آنها هم در اداره امور جامعه بیشتر خواهد شد.

در این تحقیق بیشتر به نگرش مردم نسبت به تلاش دولت در زمینه ایجاد رفاه اقتصادی - اجتماعی و میزان امکانات و رفاه اقتصادی خود پاسخگویان و رضایت آنان از زندگی پرداخته می‌شود. بر این اساس فرضیه‌های زیر قابل بررسی است:

- بین نگرش نسبت به تلاش دولت در جهت ایجاد رفاه و اعتماد سیاسی رابطه وجود دارد.
- بین میزان رضایت از زندگی و اعتماد سیاسی رابطه وجود دارد.
- بین رضایت از عملکرد سازمان‌های دولتی و اعتماد سیاسی رابطه وجود دارد.
- بین وضعیت رفاه اقتصادی و اعتماد سیاسی رابطه وجود دارد.
- بین امید به آینده بهتر اقتصادی و اعتماد سیاسی رابطه وجود دارد.

روش شناسی

از آنجا که این تحقیق بیشتر به سنجش نگرش افراد و ذهنیت آنها در مورد نظام سیاسی و مسئولین می‌پردازد، از روش پیمایشی که خاص این گونه سنجش‌هاست بهره گرفته شده است. جمعیت آماری تحقیق را زنان و مردان بالای ۲۰ سال شهر تهران

تشکیل می‌دهند که تعداد کل آنها در مناطق ۲۲ گانه شهر تهران ۳۸۰۱۹۸۱ نفر می‌باشد (۲۰۸۳۵۵۰ نفر مرد و ۱۷۱۸۴۳۱ نفر زن) (مرکز آمار ایران).

به دلیل زیاد بودن تعداد جمعیت، از روش نمونه‌گیری سهمیه‌ای و برای لایه‌بندی از مناطق تهران، جنس، سن و تحصیلات که آمار آنها به تفکیک برای تهران گرفته شده بود، استفاده شد. برای تهیه سهمیه هر گروه، ابتدا از بین مناطق ۲۲ گانه تهران ۸ منطقه براساس طبقه‌بندی رفیعی از مناطق تهران، که با ملاک قیمت زمین مسکونی (افروغ، ۱۳۷۷: ۲۴۷) تهران را به چهار بخش تقسیم کرده، انتخاب شد؛ سپس تعداد نمونه به نسبت جمعیت هر منطقه و به تناسب زن و مرد و گروه‌های سنی و تحصیلی تقسیم شدند که براساس فرمول نمونه‌گیری کوکران، حجم نمونه ۴۴۱ نفر شد.

پرسشنامه تنظیم شده در دو مرحله و در هر مرحله ۵۰ پرسشنامه، پیش‌آزمون شد. بیشتر سؤالات پرسشنامه بصورت مقیاس‌های چندگویه‌ای تنظیم شده تا علاوه بر بالا بردن میزان پاسخگویی، امکان شناخت اعتقادات و نگرشها را هم فراهم نماید، و نیز سنجش متغیرها در سطح فاصله‌ای، و بکارگیری آزمونهای پیشرفته آماری را ممکن گرداند. پرسشنامه‌ها با مراجعه به درب منازل افراد نمونه پر شد.

تعریف مفاهیم

رفاه اجتماعی^۱: سازمان بهزیستی رفاه اجتماعی را مجموعه شرایط و کیفیت‌هایی تعریف کرده است که نیازهای فردی و اجتماعی تک تک افراد جامعه را در حد قابل قبول تأمین کرده و همه مردم از زندگی در آن شرایط احساس امنیت زیستی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی داشته باشند (سازمان بهزیستی کشور، ۱۳۷۹). بنابراین رفاه مفهومی چند بعدی است که بر سه مؤلفه نیازها (آنچه مردم باید داشته باشند)، منافع (آنچه برای مردم خوب و سودمند است) و خواسته‌ها (آنچه مردم برای خود انتخاب می‌کنند) دلالت

دارد (شیانی، ۱۳۸۱). این مفهوم با سؤالاتی راجع به امکانات رفاهی زندگی، مسکن، خودرو و میزان درآمد در قالب طیف لیکرت اندازه‌گیری شده است.

تلاش دولت برای تأمین رفاه اجتماعی - اقتصادی مردم: تعریف های گوناگونی از دولت رفاه شده است اما در تعریفی عام‌تر این گونه گفته شده که: دولتی که دست کم درآمدی را برای شهروندان صرف نظر از این که مالکیت خاصی دارند یا ندارند، در نظر بگیرد و بتواند یک سری از عدم اطمینان‌ها مانند: بیماری، بیکاری و جز آن را برای شهروندان کاملاً کاهش بدهد. همچنین کمترین استانداردهایی را برای شهروندان در حوزه وضعیت اجتماعی - اقتصادی به انجام برساند، که البته برخی کمترین استانداردها را شامل مسکن، آموزش یا اشتغال می‌دانند و برخی دیگر خیر (دادگر و دیگران، ۱۳۸۰).

لیپست دولت رفاه را مجموعه‌ای از قوانین مربوط به بیمه اجتماعی - مانند: بازنشستگی، از کار افتادگی، بهداشت و درمان، پیشامدهای ناشی از کار و بیکاری است) دانسته و هدف از این قوانین را هم، کاهش شکاف میان درآمدهای فردی می‌داند (لیپست، ۱۳۸۳: ۷۷۹). تعریف این متغیر در این تحقیق عبارت است از: نگرش مردم نسبت به میزان تلاش و موفقیت دولت در ارائه مجموعه‌ای از مزایای رفاهی برای شهروندان و ایجاد فرصت‌های لازم تا مردم بتوانند فعالانه با استفاده از این فرصت‌ها به امکانات مادی و رفاهی دست یافته و زندگی بهتری برای خود فراهم سازند. شاخص سنجش این مفهوم از ۵ گویه تشکیل شده است.

اعتماد سیاسی^۱: استون^۲ اعتماد سیاسی را "مجموعه‌ای از نگرش‌های مثبت نسبت به موضوعات سیاسی می‌داند که این موضوعات هم به رژیم سیاسی و هم به متصدیان اقتدار در جامعه برمی‌گردد. در واقع اعتماد سیاسی شکلی از حمایت از رژیم سیاسی و صاحبان اقتدار سیاسی است" (Gabrial, 1995:360). بریتزر (۲۰۰۲) هم اعتماد سیاسی را به سه بخش اعتماد به اجتماع سیاسی، نهادهای سیاسی و کنشگران سیاسی تقسیم

1. Political Trust

2- Easton

می‌کند (Bretzer). بر اساس تعریف‌های مطرح شده، تعریف نظری این تحقیق از اعتماد سیاسی عبارت است از: نگرش مثبت و حامیانه مردم نسبت به نظام سیاسی، نهادهای سیاسی و کنشگران سیاسی در جامعه. بر مبنای این تعریف، تعاریف عملیاتی اعتماد به نظام سیاسی، اعتماد به نهادهای سیاسی و اعتماد به کنشگران سیاسی تدوین شد.

برای سنجش میزان اعتماد به نظام سیاسی^۱، نوع نگرش پاسخگویان به اصل و اساس نظام، حمایت از آن، چگونگی حمایت از عملکرد سیستم سیاسی و قواعد و قوانین حاکم بر آن، از هفت گویه استفاده شد. تعریف نظری اعتماد به نهادهای سیاسی^۲ در این تحقیق، اعتقاد به توانمندی نهادهای سیاسی در حل مسائل پیش روی کشور و نیز رضایت کلی از عملکرد آنها تا به حال می‌باشد. نهادهای سیاسی مورد مطالعه در این تحقیق، با توجه به حیطه وظایف و تأثیری که بر اعتماد سیاسی مردم دارند، مجلس شورای اسلامی، قوه مجریه، پلیس، قوه قضائیه، مجلس خبرگان و شورای نگهبان می‌باشند که هر یک با دو شاخص ۶ گویه‌ای سنجیده شده‌اند.

"کنشگران سیاسی افرادی هستند که یا با انتخاب مستقیم مردم یا انتصاب توسط مسئولان منتخب مردم، مسئولیت اجرایی را در سطوح بالا به عهده دارند" (Bretzer, 7: 2002). با بررسی تعریف‌های گوناگون، تعریف زیر از اعتماد به کنشگران سیاسی، مبنای کار قرار گرفت: اعتقاد به این که مسئولان سیاسی فعلی کشور شایستگی اداره امور کشور از نظر تخصص، تجربه، تدبیر و تعهد لازم، را دارند و در تصمیم‌گیری‌ها منافع عمومی را مدنظر قرار می‌دهند. در واقع، کنشگران سیاسی در این تحقیق مسئولین طراز اول کشورند که تصمیم‌گیری‌های مهم سیاسی را انجام می‌دهند. با الهام از نظریه شخصیتی مونیچ و چلبی (چلبی، ۱۳۷۵)، این مفهوم با شاخصی ۱۳ گویه‌ای از ویژگی‌های شخصی چون هوش، توان اجرا، تعهد عمومی و هویت فردی کنشگران سیاسی سنجیده شد.

1. Trust in political system
2. Trust in political institutions

رضایت از زندگی^۱: نوعی برداشت و داوری ذهنی شهروند نسبت به شرایط محیطی و محاطی است که در آن زندگی می‌کند و به عبارت اقتصادی به ترجیحات ذهنی و مطلوبیت های هر فرد بستگی دارد (مزروعی، ۱۳۸۶). در این تحقیق رضایت از زندگی با طیف لیکرت اندازه‌گیری شده است.

رضایت از عملکرد سازمان‌های دولتی: عملکرد به معنای رفتار واقعی است، رفتاری که در حال حاضر نتایجی را به بار آورده، پس گذشته موقتاً کنار گذاشته می‌شود و فرد بر روی آنچه بالقوه سودمند است متمرکز شده و برای جلب اعتماد، آن عمل را انجام می‌دهد (زتومکا، ۱۳۸۴).

در این تحقیق، تمرکز روی رضایت از عملکرد سازمان های خدماتی دولتی است که مردم به طور روزمره با آنها سر و کار دارند - که به اختصار فقط چند سازمان شامل شهرداری، پلیس، مدرسه و بیمارستان های دولتی می‌باشد - مورد سؤال قرار گرفته و میزان رضایت پاسخگویان از عملکرد آنها با ۸ سؤال پرسیده شده است.

اعتبار^۲ و پایایی^۳

جوهر و اساس اعتبار در دقت و صحت ابزار اندازه‌گیری است. در پژوهش حاضر برای سنجش اعتبار صوری مقیاس‌ها به تحقیقات پیشین مراجعه و از مقیاس‌ها و ابزارهای اندازه‌گیری آنها استفاده شد، از جمله برای سنجش اعتماد سیاسی به تحقیق نون بریتزر که در کشور سوئد انجام شده، مراجعه شد.

روش دیگر بالا بردن اعتبار تحقیق، استخراج فرضیات از دل نظریه‌ها (اعتبار سازه‌ای^۴) است که در تحقیق این امر کاملاً رعایت شده است. همچنین مقایسه سنجه‌ها در همخوانی با نظریه (دوس، ۱۳۷۶: ۶۸)، راه دیگر افزایش اعتبار است که در این تحقیق

1. To be satisfied of life
2. Validity
3. Reliability
4. Construct Validity

بسیاری از سنجه‌ها از نظریه‌ها استخراج شده از جمله سنجه اندازه‌گیری نقاط تماس و دولت رفاه از نظریه گیدنز استخراج شده است. برای افزایش اعتبار محتوای^۱ تحقیق در تعاریف نظری و عملیات مفاهیم، دقت زیادی بکار رفته و جنبه‌های مختلف موضوع مورد بررسی قرار گرفته است. همچنین در اندازه‌گیری مفاهیم، بیشتر از شاخص‌سازی استفاده شده تا جنبه‌های مختلف مفهوم سنجیده شود. در نهایت هم سؤالات پرسشنامه توسط خبرگان علمی مورد ارزیابی و اصلاح قرار گرفته است. همچنین با آزمون مقدماتی (Pretest) در دو مرحله اعتبار پرسشنامه مورد سنجش قرار گرفت. پایایی ابزار سنجش بوسیله تحلیل عوامل و با استفاده از چرخش به روش واریماکس صورت گرفت و عامل‌هایی که دارای ارزش بالاتر از ۰/۴۵ بودند، انتخاب و مابقی کنار گذاشته شدند و آلفای کرونباخ کل ۰/۹۴ شد.

یافته‌های تحقیق

داده‌های تحقیق پس از جمع‌آوری، با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت که به نتایج آن می‌پردازیم. پاسخگویان تحقیق ۴۸/۸٪ زن و ۵۱/۲٪ مرد بودند که جمعاً ۴۴۱ نفر می‌شدند. میانگین سنی پاسخگویان ۳۸ سال و میانگین تحصیلات ایشان دیپلم است.

برای سنجش میزان اعتماد سیاسی، چنانچه در تعریف عملیاتی آمد، اعتماد به نظام سیاسی، نهادهای سیاسی و کنشگران سیاسی سنجیده شد. جدول زیر اعتماد به نظام سیاسی را نشان می‌دهد.

جدول ۱: توزیع درصد اعتماد پاسخگویان به نظام سیاسی (N=۴۴۱)

ردیف	گویه‌ها	بسیار موافقم	موافقم	مخالفم	بسیار مخالفم	بی نظر	بی جواب
۱	از این که در جمهوری اسلامی زندگی می‌کنم احساس غرور می‌کنم	۴۷/۸	۳۱/۱	۳/۲	۴/۱	۱۲/۹	۰/۹
۲	از بیشتر مواضع نظام جمهوری اسلامی در امور داخلی دفاع می‌کنم	۳۸/۳	۲۹/۷	۷/۳	۵	۱۸/۱	۱/۶
۳	اگر حادثه‌ای مانند جنگ در کشور پیش آید، حاضر به دفاع از نظام هستم	۵۲/۴	۲۷/۷	۲/۵	۴/۵	۱۱/۶	۱/۴
۴	اگر دوباره فراندوم شود به جمهوری اسلامی رأی خواهم داد	۵۱/۵	۲۲/۲	۴/۳	۵/۴	۱۳/۸	۲/۷
۵	مردم در تصمیم‌گیری‌های نظام نقش کاملاً جدی دارند	۳۴/۲	۲۷/۴	۱۰/۹	۱۰	۱۵/۲	۲/۳
۶	قانون اساسی طوری تنظیم شده که هم دین مردم حفظ شود و هم دنیای آنها	۱۸/۴	۳۲/۷	۱۲	۶/۱	۲۸/۳	۲/۵
۷	در کل عملکرد نظام به نفع مردم است	۱۷/۷	۳۳/۶	۱۶/۳	۸/۶	۲۱/۱	۲/۷
۸	از بیشتر مواضع نظام جمهوری اسلامی در امور خارجی دفاع می‌کنم	۳۲/۲	۳۵/۸	۶/۱	۵/۹	۱۷/۹	۲
۹	جمع	۴۶/۰	۳۲/۹	۳/۴	۳/۹	۱۳/۸	----

جدول ۱ نشان می‌دهد که نظر پاسخگویان نسبت به بیشتر گویه‌های اعتماد به نظام سیاسی مثبت است و بجز دو مورد (نظر نسبت به قانون اساسی و عملکرد نظام) که حدود ۵۰٪ است، سایر گویه‌ها بیش از ۵۰٪ مورد موافقت پاسخگویان قرار دارد. ۷۹٪ پاسخگویان اظهار داشته‌اند از این که در جمهوری اسلامی زندگی می‌کنند، احساس غرور می‌کنند.

دفاع از مواضع نظام، بخشی از مشروعیت نظام را تأمین می‌کند که حدود ۶۸٪ پاسخگویان از مواضع داخلی و خارجی نظام حمایت می‌کنند. حمایت از کشور و آمادگی دفاع از نظام در صورت بروز جنگ نیز نشانگر اعتماد و حمایت پاسخگویان و مشروعیت نظام سیاسی است. چنانچه این تحقیق نشان می‌دهد، حدود ۸۰٪ پاسخگویان اظهار داشته‌اند که در صورت بروز جنگ حاضر به دفاع از نظام و کشور خود هستند. رأی مجدد به جمهوری اسلامی در صورت رفراندوم (۷۳/۷٪) هم، نشان دیگری از اعتماد و اعتقاد پاسخگویان نسبت به اساس جمهوری اسلامی است.

اعتماد به نهادهای سیاسی با دو شاخص رضایت از عملکرد نهادها و امید نسبت به حل مسائل مربوط به نهادهایی چون مجلس شورای اسلامی، مجلس خبرگان، قوه قضائیه و قوه مجریه در آینده سنجیده شد. در کل ۵۰/۸٪ پاسخگویان به نهادهای یاد شده اعتماد زیاد داشتند. ۳۰/۴٪ در حد متوسط و ۱۸/۸٪ اعتماد کم داشتند. رضایت از عملکرد نهادهای سیاسی در بین پاسخگویان، بیشتر از امید به آینده نهادها بود. گویا پاسخگویان امید زیادی نداشتند که این نهادها با عملکرد فعلی‌شان بتوانند مسائل آینده پیش‌روی نظام را حل نمایند.

در سنجش اعتماد به کنشگران سیاسی ویژگی‌های مسئولین فعلی در چهار بعد اعتقاد به هوشمندی سیاسی، توانایی، تعهد عمومی و هویت فردی مسئولین مورد سنجش قرار گرفت که در کل ۳۶٪ اعتماد زیاد، ۴۲٪ در حد متوسط و ۲۲٪ اعتماد کمی به کنشگران سیاسی فعلی داشتند. این درصدها با آنچه که یوسفی (۱۳۷۹) با بهره‌گیری از همین شاخص‌ها از تحقیق خود که به روش تصادفی انجام شده بدست آورده بود، (۳۴٪ زیاد)

تقریباً یکسان است. چنانچه آمار نشان می‌دهد، اعتماد به کنشگران سیاسی از اعتماد به نهادها و نظام سیاسی کمتر است. البته همیشه اعتماد به کارگزاران نظام کمتر از اعتماد به نظام سیاسی است. دوگان (۱۳۷۴: ۹) معتقد است "از دست رفتن اعتماد به نهادها یا حاکمان و نقد سیاسی آنان در دموکراسی‌های پیشرفته از این حقیقت نشأت می‌گیرد که دست‌اندرکاران باید تحت مراقبت مستقیم و دائمی عامه مردم تصمیم‌گیری کنند و این امر در کشوری که مردم حق انتقاد دارند، موجب می‌شود که مردم اعتماد به رهبران را با سهولت بیشتری از اعتماد به نظام از دست بدهند".

در جمع‌بندی کلی درصد میزان اعتماد سیاسی پاسخگویان به تفکیک در جدول زیر ارائه می‌شود:

جدول ۲: میزان اعتماد سیاسی پاسخگویان

اعتماد	زیاد	متوسط	کم
اعتماد به نظام سیاسی	۷۹	۱۴	۷
اعتماد به نهادهای سیاسی	۵۰/۸	۳۰/۴	۱۸/۸
اعتماد به کنشگران سیاسی	۳۶	۴۲	۲۲
اعتماد سیاسی کلی	۵۲/۲	۳۴/۲	۱۳/۶

چنانچه جدول ۲ نشان می‌دهد، در کل ۵۲٪ پاسخگویان اعتماد سیاسی زیاد، ۳۴/۲٪ در حد متوسط و ۱۳/۶٪ اعتماد سیاسی شان کم است. اگرچه بیش از نیمی از پاسخگویان اعتماد سیاسی شان بالاست؛ ولی دولت نیاز به اعتماد بالای اکثریت جامعه دارد، پس باید به فکر افزایش اعتماد سیاسی باشند؛ زیرا کاهش اعتماد سیاسی ممکن است بر مشروعیت سیاسی هم تأثیر بگذارد. بخش عمده‌ای از کاهش اعتماد سیاسی، مربوط به عدم اعتماد

به کنشگران سیاسی است به همین دلیل مسئولین برای افزایش اعتماد سیاسی باید توجه بیشتری به ملاک‌های انتخاب و انتصاب مسئولین، خصوصاً هوشمندی سیاسی و توان اجرایی آنان داشته باشند. این تحقیق نشان داد، اگرچه اعتماد به هویت فردی و تعهدات عمومی و اخلاقی آنها در بین پاسخگویان بالا بود؛ ولی اعتماد پاسخگویان به هوشمندی سیاسی، توان اجرایی و مدیریتی مسئولان پایین است. این امر نشانگر نیاز به توجه بیشتر به تخصص و تجربه‌مدیریتی در انتخاب مسئولین دارد.

میلر^۱ و سیتزین^۲ معتقدند که زمانی ما به نهادها و کنشگران اعتماد می‌کنیم که مشروعیت سیستم سیاسی را بالا ارزیابی کنیم (Papadakis: 1999)؛ پس با پیشگیری از افزایش بی‌اعتمادی نسبت به نهادها و کنشگران سیاسی، می‌توان از مشروعیت نظام هم حراست نمود.

جدول ۳: درصد نگرش پاسخگویان نسبت به تلاش دولت برای تأمین رفاه اجتماعی -

اقتصادی مردم (N=۴۴۱)

ردیف	مقولات	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بی‌جواب
۱	کنترل قیمت‌ها و کاهش نرخ تورم	۵/۷	۱۰/۴	۲۲/۷	۲۳/۸	۳۵/۴	۲/۰
۲	ایجاد زمینه لازم برای دستیابی مردم به زندگی بهتر	۵/۰	۱۵/۴	۳۱/۱	۲۳/۱	۲۳/۴	۲/۰
۳	ایجاد اشتغال برای جوانان	۴/۳	۱۰/۴	۲۵/۴	۲۸/۱	۲۹/۹	۱/۸
۴	تأمین رفاه مردم	۵/۴	۱۴/۱	۳۲/۴	۲۲/۷	۲۳/۸	۱/۶
۵	تأمین امنیت مردم	۱۳/۴	۲۷/۲	۲۵/۹	۱۵/۰	۱۰/۲	۸/۴
۶	جمع	۶/۸	۱۵/۵	۲۸/۵	۲۲/۵	۲۴/۵	۳/۲

1. Miler
2. Citrin

جدول ۳ نشانگر عدم رضایت پاسخگویان و نگرش منفی آنها نسبت به تلاش دولت برای تأمین رفاه اجتماعی - اقتصادی مردم است. به نحوی که نگرش ۴۲/۵٪ پاسخگویان منفی است و معتقدند دولت تلاش کمی در جهت تأمین رفاه اجتماعی - اقتصادی مردم دارد، ۲۹٪ در حد متوسط و فقط ۲۵/۶٪ نگرش مثبتی در این زمینه دارند. از بین مقولات، نگرش نسبت به تلاش دولت برای تأمین امنیت بیشتر از سایر مقولات می باشد.

با سنجش میزان رضایت از زندگی پاسخگویان مشخص شد که در کل ۳۹٪ رضایت زیاد، ۵۱/۲٪ در حد متوسط و ۹/۸٪ رضایت کمی از زندگی خود دارند.

رضایت از عملکرد سازمانها (نقاط تماس با نظام) با میزان رضایت پاسخگویان از چندین سازمان اندازه گیری شد که نتایج با اشاره به گویه ها در جدول ۴ آمده است:

جدول ۴: توزیع درصد اعتماد پاسخگویان به هریک از سازمانهای زیر

ردیف	گویه ها	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بی جواب
۱	رضایت از عملکرد مأموران شهرداری در ارائه خدمات شهری	۱۱	۳۱/۵	۴۱/۷	۹/۳	۵/۲	۱/۴
۲	اطمینان از گرفتن حق خود در شهرداری بدون پارتی بازی	۲/۵	۹/۱	۲۹/۹	۲۷/۷	۲۹/۳	۱/۶
۳	اطمینان از یافتن مال به سرقت رفته توسط پلیس	۲/۵	۱۶/۱	۳۳/۳	۲۶/۳	۲۱/۳	۰/۵
۴	رضایت از عملکرد پلیس در برقراری نظم و امنیت	۸/۴	۳۰/۴	۴۴	۱۱/۶	۴/۸	۰/۹
۵	اطمینان از مدارس دولتی نسبت به تربیت فرزندان	۴/۱	۱۹/۳	۴۲/۹	۱۸/۴	۱۴/۵	۰/۹
۶	رضایت از عملکرد آموزشی مدارس دولتی	۳/۴	۱۶/۸	۴۴/۷	۱۹	۱۴/۵	۱/۶
۷	رضایت از عملکرد مسئولان و کارکنان بیمارستانهای دولتی	۰/۷	۱۴/۷	۴۱	۱۹/۵	۲۱/۳	۲/۷
۸	اطمینان از عدم وجود پارتی بازی در سازمانهای دولتی	۱/۱	۱۲	۳۴/۲	۲۴	۲۷/۷	۰/۹
۹	جمع	۴/۸	۱۸/۴	۴۲	۱۸/۴	۱۶/۴	---

از میان سازمان‌های مورد پرسش، بیشترین میزان رضایت از عملکرد مأموران شهرداری در ارائه خدمات شهری است که ۴۲/۵٪ زیاد و ۴۲٪ هم در حد متوسط راضی می‌باشند. اگرچه این رضایت از عملکرد مأموران وجود دارد، لیکن نگرش مثبتی نسبت به خود شهرداری و عدم پارتی‌بازی در آن وجود ندارد. مسئولین باید در زمینه سالم‌سازی ساختار و تشکیلات شهرداری تلاش بیشتری داشته باشند. نظر پاسخگویان در مورد پلیس به عنوان یکی از نقاط تماس بسیار مهم با دولت که وظیفه حفظ و تأمین نظم و امنیت داخلی را به عهده دارد، در حد متوسط می‌باشد؛ ولی اطمینان کمتری نسبت به یافتن مال به سرقت‌رفته توسط پلیس دارند.

رضایت از عملکرد تربیتی و آموزشی مدارس هم در حد متوسط است (۴۳٪ و ۴۶/۵ درصد رضایت متوسط) نکته قابل ذکر اینکه افراد طبقات بالاتر (که به قول گیدنز طردشدگان خودخواسته هستند) از مدارس غیرانتفاعی استفاده می‌کنند و مدارس دولتی بیشتر اختصاص به طبقات پایین و متوسط جامعه دارد، در حالی که این طبقات حامیان و پشتیبانان واقعی نظام سیاسی می‌باشند، توجه به آنها و رضایت استفاده‌کنندگان از مدارس دولتی، بسیار مهم و تأثیرگذار بر اعتماد سیاسی است. از طرفی مدارس دولتی تربیت‌کننده نسل آینده جامعه هستند و اگر عملکرد آنها صحیح نباشد، نتیجه منفی آن چه از نظر علمی، تربیتی و چه سیاسی، در آینده برای نظام سیاسی مشکل آفرین خواهد شد. رضایت از عملکرد کارکنان و مسئولین بیمارستان‌های دولتی هم زیاد نیست (۴۰/۸٪ کم و ۱۵/۴٪ زیاد) و در نهایت ۵۲ درصد پاسخگویان معتقدند که در سازمان‌های دولتی به میزان زیادی پارتی‌بازی وجود دارد که این درصد بیانگر نگرش منفی نسبت به سازمان‌های دولتی است؛ البته در تحقیق وزارت ارشاد (۱۳۸۰) هم یکی از مهمترین مشکلات کشور پارتی‌بازی در ادارات ذکر شده بود. به نظر می‌رسد مسئولین برای بدست آوردن اعتماد از دست رفته نسبت به این سازمان‌ها نیاز به تجدیدنظر در ساختار سازمان‌های منتسب به دولت و نظارت بیشتر برای حاکمیت قوانین و ضوابط در سازمان‌ها و از بین بردن فساد اداری دارند.

بعد از توصیف وضعیت متغیرها، به آزمون فرضیه‌ها می‌پردازیم.

فرضیه اول: بین تصور پاسخگویان از تلاش دولت برای ایجاد رفاه و اعتماد سیاسی رابطه وجود دارد.

جدول ۵: درصد رابطه اعتماد سیاسی و تصور پاسخگویان از تلاش دولت برای ایجاد رفاه

تلاش دولت	زیاد	متوسط	کم	جمع
اعتماد سیاسی	۸۹/۶	۵۷/۴	۱۸/۲	۲۳۰
زیاد	۱۰/۴	۳۸/۲	۵۰	۱۵۱
متوسط	۰	۴/۴	۳۱/۸	۶۰
کم	۸۹	۲۳۷	۱۱۸	۴۴۱

Gamma= 73/0

Sig= 000/0

همبستگی بین میزان اعتماد سیاسی افراد و نگرش آنها نسبت به تلاش دولت برای ایجاد رفاه ۰/۷۳ است. این رابطه تأییدکننده نظر گیدنز است که هرچه دولت بیشتر در زمینه رفاه مردم تلاش کند، بیشتر می‌تواند اعتماد مردم را جلب کند. در این تحقیق ۹۰٪ پاسخگویانی که تصور مثبتی از تلاش دولت در جهت تأمین رفاه مردم داشتند، اعتماد سیاسی‌شان بالا بود. این نتیجه نشانگر اهمیت این متغیر است. مردم می‌خواهند زندگی مرفه و بی‌دردسر داشته‌باشند و براساس دیدگاه مازلو این اولین نیاز اساسی آنهاست که انتظار دارند مسئولین آن را برآورده سازند؛ پس اگر تصورکنند که دولت تلاش خود را در این زمینه انجام می‌دهد، نسبت به دولت اعتماد پیدا می‌کنند. البته دولت علاوه بر تلاش ممکن است عدم موفقیت خود را در تأمین رفاه مردم به عوامل بیرونی نسبت دهد و اگر این توجیه‌ها از نظر مردم پذیرفته شده باشد، باز هم موجب افزایش اعتماد سیاسی می‌شود.

فرضیه دوم: هرچه رضایت از زندگی بیشتر، اعتماد سیاسی بیشتر

جدول ۶: میزان اعتماد سیاسی پاسخگویان برحسب رضایت آنان از زندگی

رضایت از زندگی	اعتماد سیاسی	زیاد	متوسط	کم	جمع
زیاد		۷۲/۱	۴۲/۵	۲۳/۳	۲۳۰
متوسط		۲۳/۸	۴۲/۹	۳۰/۲	۱۵۱
کم		۴/۱	۱۴/۶	۴۶/۵	۶۰
جمع		۱۷۲	۲۲۶	۴۳	۴۴۱

Gamma= 57/0

Sig= 000/0

همان گونه که ضریب همبستگی ۰/۵۷ نشان می‌دهد، رابطه بین رضایت از زندگی پاسخگویان با اعتماد سیاسی شان با ۹۵٪ اطمینان تأیید می‌شود. همبستگی پیرسون هم با ۰/۴۵ این رابطه را تأیید نمود. ۷۲٪ کسانی که رضایت از زندگی شان بالاست، اعتماد سیاسی شان هم بالاست. این نتیجه تأییدکننده نظر اینگلهارت است که یکی از عوامل تأثیرگذار بر اعتماد سیاسی را رضایت از زندگی می‌داند. اصولاً کسانی که از زندگی خود راضی هستند، نگرش مثبتی نسبت به سایر امور هم دارند.

فرضیه سوم: تحقیق رابطه بین عملکرد سازمان‌های وابسته به دولت و اعتماد سیاسی

را در نظر داشت که نتیجه آزمون آن در جدول ۷ می‌آید:

جدول ۷: درصد رابطه اعتماد سیاسی پاسخگویان با رضایت از عملکرد سازمان های دولتی

رضایت از سازمان اعتماد سیاسی	زیاد	متوسط	کم	جمع
زیاد	۸۲/۴	۵۶/۷	۲۴/۸	۲۳۰
متوسط	۱۵/۷	۳۷/۱	۴۳/۴	۱۵۱
کم	۲/۱	۶/۲	۳۱/۷	۶۰
جمع	۱۰۲	۱۹۴	۱۴۵	۴۴۱

Gamma= 66/0

Sig= 000/0

رابطه بین اعتماد سیاسی پاسخگویان و رضایت آنان از عملکرد سازمان های دولتی با ۰/۶۶ همبستگی و نیز ۰/۵۷ همبستگی پیرسون و با ۹۵٪ اطمینان تأیید شد. این رابطه نشان می دهد که هرچه رضایت از عملکرد سازمان های دولتی بیشتر باشد، میزان اعتماد مردم به دولت هم بالا می رود؛ پس دولت باید تلاش خود را در افزایش میزان رضایتمندی مردم در این زمینه افزایش دهد. همچنین این تأیید، نظرات ال گوره، سیمز و گیدنز را درباره نقش عملکرد صحیح و مطابق قوانین و مقررات سازمان های وابسته به دولت (نقاط تماس با نظام سیاسی) در افزایش اعتماد سیاسی را تأیید نمود.

فرضیه چهارم: تحقیق به بررسی رابطه رفاه اقتصادی پاسخگویان با اعتماد سیاسی

آنها می پرداخت. جدول ۸ این رابطه را نشان می دهد:

جدول ۸: درصد رابطه اعتماد سیاسی پاسخگویان با رفاه اقتصادی آنان

رفاه اقتصادی اعتماد سیاسی	زیاد	متوسط	کم	جمع
زیاد	۶۱/۵	۵۴/۰	۲۶/۳	۲۳۰
متوسط	۳۲/۲	۳۶/۴	۳۲/۹	۱۵۱
کم	۶/۳	۹/۶	۴۰/۸	۶۰
جمع	۱۷۴	۱۹۱	۷۶	۴۴۱

Gamma= 38/0

Sig= 000/0

رفاه اقتصادی پاسخگویان با چندین سؤال متفاوت سنجیده و در نهایت با جمع آنها نتیجه فوق حاصل شد که نشان داد ۶۱/۵٪ کسانی که از رفاه اقتصادی خوبی (از نظر خودشان) برخوردار بودند، اعتماد سیاسی‌شان هم بالاست. این همبستگی با ۰/۳۸ و با ۹۵٪ اطمینان در بین پاسخگویان این تحقیق تأیید شد.

فرضیه آخر: تحقیق به رابطه امید پاسخگویان به آینده بهتر اقتصادی خود و اعتماد سیاسی آنها می‌پردازد. این رابطه در جدول ۹ نشان داده می‌شود:

جدول ۹: درصد رابطه اعتماد سیاسی پاسخگویان با امید به آینده بهتر اقتصادی آنان

جمع	کم	متوسط	زیاد	امید به آینده اعتماد سیاسی
۲۳۰	۲۷/۴	۶۱/۶	۱۳/۳	زیاد
۱۵۱	۴۷/۷	۳۳/۰	۱۴/۲	متوسط
۶۰	۲۴/۹	۵/۴	۲/۵	کم
۴۴۱	۱۹۷	۱۲۴	۱۲۰	جمع

Gamma= 63/0

Sig= 000/0

جدول ۹ تأیید کننده رابطه بین اعتماد سیاسی افراد و امید آنان نسبت به بهتر شدن وضعیت اقتصادی در آینده است. این همبستگی با ۰/۶۳ و سطح معناداری بالا، تأیید کرد که پاسخگويانی که امیدشان به آینده مثبت‌تر است و مشکلات اقتصادی را موقتی دانسته یا به خارج از نظام نسبت می‌دهند و امید دارند که در آینده مشکلات رفع شود، اعتماد سیاسی‌شان هم بیشتر است. این رابطه نظر گیدنز را هم در این زمینه تأیید نمود.

از آنجا که سنجش متغیرها با گویه‌های متعدد در سطح ترتیبی سنجیده شده بود، در پایان با جمع گویه‌ها از آزمون‌های آماری با سطح سنجش فاصله‌ای، از جمله رگرسیون چند متغیره هم بهره گرفتیم که نتایج نشان داد در کل متغیرهای مستقل مورد بررسی،

همبستگی بالای ۰/۷۸ با اعتماد سیاسی دارند و مقدار R^2 نشان داد که این متغیرها جمعاً ۶۱٪ تغییرات اعتماد سیاسی را در بین پاسخگویان تبیین می‌کنند که بیشترین سهم متعلق به نگرش مردم نسبت به تلاش دولت برای تأمین رفاه اجتماعی - اقتصادی مردم می‌باشد.

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

وجود اعتماد سیاسی بالا موجب اجرای قوانین و مقررات از سوی مردم، حمایت و پشتیبانی از نظام سیاسی و کنشگران آن، پرداخت به موقع عوارض و مالیات، حمایت مردم از مسئولین و دفاع از کشور در زمان های مورد نیاز و تلاش بیشتر برای سازندگی، رشد و توسعه در کشور می‌شود.

عوامل متعددی بر افزایش یا کاهش اعتماد سیاسی تأثیرگذارند که یکی از مهمترین آنها رفاه اجتماعی و رضایت مردم از وضع اقتصادی خود و تلاش دولت در این زمینه است. این مقاله نتیجه تحقیقی است که با استخراج پنج فرضیه از نظرات هابرماس، اینگلههارت، گیدنز، زتومکا، فردریک ویل، باک و سیمز درباره تأثیر رضایت مردم از جنبه‌های مختلف زندگی و عملکرد دولت بر اعتماد سیاسی آنان، توسط ۴۴۱ نمونه از مردم تهران تکمیل شد.

نتایج تحقیق نشان داد که ۵۲٪ پاسخگویان اعتماد سیاسی بالا، ۳۴/۲٪ در حد متوسط و ۱۳/۲٪ اعتماد سیاسی پایینی داشتند. البته ماتی‌ه دوگان (۱۳۷۴) و بریتزر (۲۰۰۲) می‌گویند، اعتماد به نظام سیاسی که بیشتر به هویت ملی و حمایت از مواضع کل دولت و اساس نظام و قانون اساسی بر می‌گردد، همیشه بیشتر از اعتماد به نهادهای سیاسی و کنشگران اجرایی است که در صحنه عمل حاضر می‌شوند و به هر حال ممکن است عملکرد آنها مطابق خواست کامل مردم نباشد. پس این تحقیق نظر ماتی‌ه دوگان و بریتزر را تأیید کرد و نشان داد که اعتماد به نظام سیاسی (۷۹٪ زیاد) خیلی بیشتر از اعتماد به نهادهای سیاسی (۵۰/۸٪ زیاد) و اعتماد به کنشگران سیاسی (۳۶٪ زیاد) می‌باشد. اگرچه اعتماد به نظام سیاسی بالاست و اگر نارضایتی و بی‌اعتمادی هم وجود دارد به عملکرد

نهادها و مسئولین بر می‌گردد، که با برنامه‌ریزی صحیح قابل رفع است؛ ولی از آنجا که بی‌اعتمادی قابل تسری است و حفظ و نگهداری اعتماد بدست آمده بسیار مشکل، نیاز به تلاش جدی‌تر برای افزایش اعتماد به نهادها و کنشگران وجود دارد. خصوصاً در انتخاب مسئولین حتماً باید به تخصص و تجربه و قدرت مدیریتی آنها توجه خاص شود. این تحقیق نشان داد که پاسخگویان به تعهد عمومی و اخلاقی و هویت فردی مسئولین، اعتماد بیشتری نسبت به تخصص و هوشمندی سیاسی که از نظر گیدنز جزء نظام‌های انتزاعی است، داشتند. البته از آنجا که مسئولین خصوصاً رئیس‌جمهور (که خود انتصاب‌کننده وزیران و سایر مسئولین است) و رئیس مجلس، منتخبین مردم هستند شاید مردم در انتخاب به ملاک‌های اخلاقی و تعهدات عمومی بیشتر توجه دارند؛ که اینگونه افراد انتخاب می‌شوند. از طرف دیگر ممکن است علت کاهش اعتماد و مقبولیت کنشگران سیاسی، حضور آنها در صحنه عمل و نظارت مستقیم مردم بر عملکرد آنها باشد که بدلیل عوامل متعدد اعم از ساختاری و اجتماعی نمی‌توانند آنگونه که انتظار و توقع مردم است، عمل کنند و تمام عوامل به عدم توان مدیریتی آنها ختم می‌شود.

یکی دیگر از نتایج تحقیق حاضر نگرش پاسخگویان نسبت به تلاش دولت در جهت تأمین رفاه اقتصادی - اجتماعی بود که این نگرش منفی بود و ۴۲/۵٪ پاسخگویان معتقد بودند که دولت تلاش زیادی در این زمینه یعنی کنترل نرخ تورم، ایجاد اشتغال، ایجاد زمینه برای دستیابی مردم به زندگی بهتر و تأمین رفاه مردم نمی‌کند و فقط از تلاش دولت برای تأمین امنیت به میزان زیادی راضی بودند. این نگرش منفی خود مانع همکاری و پرداخت مالیات و حمایت از کنشگران سیاسی می‌شود و دولت باید تلاش خود را در این زمینه بیشتر و اطلاع‌رسانی به موقع هم از فعالیت‌هایی که انجام می‌دهد، داشته باشد تا نگرش مردم را تغییر دهد.

میزان رضایت پاسخگویان از عملکرد برخی سازمان‌های دولتی مثل مدارس و بیمارستان‌های دولتی، شهرداری و پلیس در حد متوسط بود و ۲۳٪ رضایت زیاد، ۴۲٪ در حد متوسط و ۳۵٪ رضایت کمی داشتند. بیشترین میزان نارضایتی به وجود پارتی‌بازی

در این گونه سازمان‌ها برمی‌گشت که ۵۷٪ پاسخگویان معتقد بودند بدون وجود پارتی نمی‌توان از حق خود در شهرداری دفاع کرد و ۵۲٪ هم معتقد بودند که پارتی‌بازی در سازمان‌های دولتی به‌میزان زیادی رواج دارد. در نظرسنجی وزارت ارشاد از ۲۷ استان کشور هم ۸۷٪ پاسخگویان وجود پارتی‌بازی در سازمان‌ها را مهمترین مشکل کشور دانسته‌اند (وزارت ارشاد، ۱۳۸۰: ۶۴). این آمارها و نارضایتی‌ها هشدار برای مسئولین است که تلاش دو چندان در جهت جایگزین کردن ضوابط و قوانین به‌جای روابط در اداره امور مردم داشته باشند تا بدینوسیله عدالت رعایت و از ضایع شدن حق افرادی که آشنا و فامیلی در ادارات دولتی ندارند، جلوگیری شود و بدینوسیله اعتماد به‌مسئولین هم افزایش یابد.

در بررسی و آزمون فرضیه‌ها، نتایج نشان داد که نگرش نسبت به تلاش دولت برای تأمین رفاه اقتصادی - اجتماعی مردم رابطه قوی و مستقیم با اعتماد سیاسی پاسخگویان دارد و با تأیید این فرضیه، دیدگاه گیدنز و اینگلهارت و هابرماس تأیید شدند. همچنین این تحقیق نشان داد، کسانی که رضایت زیادتری از زندگی داشتند و امیدشان هم به آینده بهتر اقتصادی خود، بالاتر بود، اعتماد سیاسی‌شان هم بیشتر بود. از آنجا که در کشور ایران بدلیل دخالت دولت در تمام امور، مردم تمام مسائل را به دولت نسبت می‌دهند و نارضایتی‌ها بلافاصله سیاسی می‌شود، ممکن است مردم عدم تلاش و عدم موفقیت‌های اقتصادی خود را به پای دولت بگذارند و متوقع باشند که دولت در این زمینه اقدام نماید و این مسئولیت دولت را افزایش داده و انتظار می‌رود با بهتر کردن وضع زندگی مردم، اعتماد سیاسی مردم هم افزایش یابد.

با تأیید رابطه اعتماد سیاسی و رضایت از عملکرد سازمانهای دولتی، نظرات زتومکا، باک، سیمز، فردریک ویل و کلمن که به تأثیر عملکرد دولت و سازمانهای دولتی بر افزایش اعتماد سیاسی می‌پرداختند، تأیید شد. در جمع‌بندی کلی می‌توان گفت تأمین رفاه مردم یکی از خواست‌ها و انتظارات مهم آنان از نظام سیاسی است و در رأس سلسله مراتب نیازهای مازلو هم قرار دارد. دین اسلام هم تأکید خاصی بر این امر دارد و در

احادیث آمده کسی که نمی‌تواند زندگی و معیشت خود را تأمین کند، دین خود را هم نمی‌تواند حفظ کند. طبق نظر گیدنز هم، تأمین رفاه مهمترین فاکتور برای کسب اعتماد سیاسی است و دولت باید در این زمینه کوشش دو چندان داشته باشد.

البته تحقیق حاضر نشان داد که اعتماد سیاسی مردم نسبتاً بالاست، ولی رضایت از تلاش دولت در رفاه اقتصادی آنان پایین است. به نظر می‌رسد نارضایتی اقتصادی مردم تأثیرش را بر عدم رضایت از مسئولان و کنشگران سیاسی گذاشته است و مردم، مسئولین را ناتوان و ضعیف در عمل می‌دانند (چنانچه نتایج تحقیق هم نشان داد) و بی‌اعتمادی به مسئولین را به کل نظام سیاسی ربط نمی‌دهند، به نحوی که میزان اعتماد پاسخگویان به نظام سیاسی در سطح بسیار بالا (۷۹٪ اعتماد زیاد) است ولی ۳۶٪ پاسخگویان به کنشگران سیاسی اعتماد زیادی دارند.

در کل بیشتر فرضیه‌های این تحقیق تأیید شد که به تبع آن نظرات گیدنز، کلمن، اینگلهارت و دیگر صاحب‌نظرانی که در این تحقیق از آنها یاد شد، تأیید شد و نشان داده شد که اگر دولت خواهان حفظ مشروعیت نظام و افزایش اعتماد سیاسی مردم است، باید تلاش‌های خود را معطوف به رضایت مردم، تأمین رفاه آنان و عملکرد درست نهادها، خصوصاً حذف پارتی‌بازی در ادارات و گزینش صحیح مسئولین نمایند.

منابع

- احمدی، قاسم. (۱۳۸۱)، اعتماد مردم به حکومتها در سه دوره تاریخی مغول، صفویه و قاجاریه، پایان‌نامه فوق‌لیسانس جامعه‌شناسی: دانشگاه علامه طباطبایی.
- افروغ، عماد. (۱۳۷۷)، فضا و نابرابری اجتماعی، تهران: نشر دانشگاه تربیت مدرس.
- الوانی، مهدی و شیروانی، علیرضا. (۱۳۸۵) سرمایه اجتماعی (مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها)، اصفهان: نشر مانی.

- اینگلهارت، رونالد. (۱۳۷۳)، تحول فرهنگی در جوامع صنعتی پیشرفته، ترجمه: مریم وتر. تهران: نشر کوثر.
- چلبی، مسعود. (۱۳۷۵)، جامعه‌شناسی نظم، تهران: نشر نی.
- پیوزی، مایکل. (۱۳۷۹)، یورگن هابرماس، ترجمه: احمد تدین. تهران: نشر هرمس.
- دادگر، یدالله و لجو، محمد و تقوی، مهدی. (۱۳۸۰)، دولت رفاه و چالش‌های آینده (میزگرد)، فصلنامه رفاه اجتماعی، سال اول، شماره ۲. تهران: دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
- دلاور، علی. (۱۳۸۳)، روشهای تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی، تهران: دانشگاه پیام‌نور.
- دوس، دی‌ای. (۱۳۷۶)، روش پیمایشی در تحقیق اجتماعی، ترجمه: رفعت‌جاء و کاظمی، تهران: مرکز مطالعات و سنجش افکار عمومی.
- دوگان، ماتیة. (۱۳۷۴)، سنجش مفهوم مشروعیت و اعتماد سیاسی، ترجمه: پرویز پیران، اطلاعات سیاسی - اقتصادی، شماره ۹۸-۹۷، سال دهم، ۱۰-۴.
- زتومکا، پیوتر. (۱۳۸۴)، اعتماد یک نظریه جامعه‌شناختی، ترجمه: فاطمه گابی. تبریز: مترجم.
- سازمان بهزیستی کشور. (۱۳۷۹)، به‌سوی نظام جامع رفاه اجتماع، تهران: سازمان بهزیستی کشور و دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
- شیانی، ملیحه. (۱۳۸۱)، شهروندی و رفاه اجتماعی، فصلنامه رفاه اجتماعی، سال اول، شماره ۴. تهران: دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
- کلمن، جیمز. (۱۳۷۷)، بنیادهای نظریه اجتماعی، ترجمه: منوچهر صبوری، تهران: نشر نی.

- گیدنز، آنتونی. (۱۳۷۶)، **جامعه‌شناسی**. ترجمه: منوچهر صبوری، تهران: نشر نی، چاپ سوم.
- گیدنز، آنتونی. (۱۳۸۰)، ۱۹۸۹ پایان قرن بیستم بود، گفتگو با آنتونی گیدنز، ترجمه: نیکو سرخوش، **کتاب ماه علوم اجتماعی**، شماره ۴۸-۴۷، ۶۲-۵۰.
- لپیست، سیمورماتین. (۱۳۸۳)، **دایره‌المعارف دموکراسی**، ترجمه: کامران‌خانی و مرادی، تهران: وزارت امور خارجه.
- مزروعی، علی. (۱۳۸۶)، **رضایت از زندگی**. www.Mazrooei.Ir.
- وزارت ارشاد. (۱۳۸۰)، **سنجش نگرشها و ارزشهای ایرانیان**، تهران: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- هرسیج، حسین. (۱۳۸۳)، **کسری اعتماد سیاسی: ریشه‌ها و راه‌کارهای مقابله با آن در نظام مردم‌سالاری دینی، دانشگاه اسلامی، سال هشتم، شماره ۲۱ و ۲۲.**
- یوسفی، علی. (۱۳۷۹)، **بررسی تطبیقی مشروعیت سیاسی دولت جمهوری اسلامی ایران در سه شهر تهران، مشهد و یزد، پایان‌نامه دکتری جامعه‌شناسی، دانشگاه تربیت مدرس.**

- Bok, d. (1987). **Measuring the performance of Government. In "why people don't trust to overment"**, (eds). Joseph S. Nye, Philip P. Zelikow, and David C. King. Cambridge: Harvard university press.

- Bretzer, Noreen. Ylva. (2002). **How Can Institutions Better Explain Political Trust than Capitals Do? PHD Thesis.** University of Gothenburg, Sweden. Online: WWW. Google. Com.

- Freedman, J.L., Carlesmith, J.M. & Seara, D.D. (1970). **Social Psychology.** Englewood Cliffs. N.J: Prentice Hall.

- Gabriel O.W. (1995). **Political Efficacy & Trust.** Oxford: Oxford University Press.

- Hamilton, L. H. (1999). **Improv in public in Government**. online: at [http: org/whitehead/Hamilton- speech.htm1.7](http://org/whitehead/Hamilton-speech.htm1.7)

- Papadakis, Elim. (1999). Constituents of Confidence & Mistrust in Australian Institutions. *Australian Journal of Political Science*, 34, (1). 75-93.

- Seligman, A. (1997). **The problem of trust**, Princeton. New Jersey: Princeton university press.

- Sims, H. (2001). **Public confidence in government and government service delivery**. Canadian center for mangment development.

Archive of SID