

سازوکار اعتماد مردم به عملکرد دولت در شرایط شیوع کرونا

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۴/۰۷ - تاریخ تصویب: ۱۳۹۹/۰۷/۲۸)

احمد غیاثوند^۱

چکیده

امروزه شیوع ویروس کرونا در ایران و سراسر جهان تبدیل به یک مسئله اجتماعی شده و به نوبه خود جایگاه، کارکرد و اهمیت نهاد دولت‌ها را نیز آشکار نموده است. این مقاله با هدف تحلیل جامعه‌شناختی اعتماد مردم به عملکرد دولت در شرایط شیوع کرونا از نظریه‌های زتومکا و برنارد باربر استفاده گردیده است. روش تحقیق پژوهش «پیمایش» بوده و جامعه آماری آن را افراد ۱۵ سال به بالای کشور در سال ۱۳۹۹ تشکیل می‌دهند. از طریق فرمول کوکران حجم نمونه تحقیق برابر با ۱۶۰۰ نفر برآورد گردیده و شیوه نمونه‌گیری از نوع «نمونه‌گیری چندمرحله‌ای» می‌باشد. یافته‌ها نشان می‌دهد که بحث اعتماد به عملکرد دولت هم متوجه مجموعه‌ای از رفتارها و انتظارات ابزاری نسبت به نظام سیاسی و نیز بعد ارزش‌شناختی اعتماد در قبال نظام سلامت می‌باشد. به طور مشخص و متأثر از ایده نظری زتومکا، اعتماد مردم کشور به نظام سیاسی از نوع «اعتماد ابزاری» بوده که کماکان در سطح «اعتماد پایه» می‌باشد؛ در مقابل، اعتماد به نظام پزشکی و سلامت که اعتمادی مبتنی بر

۲ فصلنامه دولت پژوهی

انتظارات اخلاقی و نیز «اعتماد ارزش‌شناختی» می‌باشد، در حد بسیاری افزایش یافته است. همچنین در بررسی اعتماد مردم به عملکرد مجموعه دولت مشخص شد که مؤلفه‌های اعتمادساز از معرف‌های هر دو نوع اعتماد تشکیل می‌شود؛ به عبارتی مردم وقتی وارد تعامل و همکاری با مجموعه دولت می‌شوند بتدریج به رعایت رفتارهای بهداشتی فردی و جمعی می‌پردازند و از حجم انتقادات کاسته می‌شود که به نوبه خود زمینه‌های همکاری مردم را فراهم می‌سازد.

واژگان کلیدی: اعتماد اجتماعی، عملکرد دولت، بحران کرونا، اعتماد ابزاری، اعتماد ارزش‌شناختی.

بیان مسأله پژوهش

امروزه شیوع ویروس کرونا در کشور ایران و حتی گسترش آن در سراسر جهان تبدیل به یک مسئله اجتماعی مهمی شده است؛ به نحوی که بیشتر مناطق شهری و روستایی در معرض ابتلا به این ویروس قرار گرفته‌اند. در این میان باوجود اینکه بیشتر کشورها در جریان شیوع ویروس در چین بودند و نیز احتمال سرایت آن را به کشورشان اطلاع داشتند؛ اما یافته نشان می‌دهد که عمده کشورها در مواجهه با ورود ویروس غافلگیر شدند و تعداد مبتلایان و فوت شدگان بسرعت افزایش یافت.

در ایران با شیوع گسترده ویروس کرونا در سطح شهر قم و اطلاع‌رسانی رسمی دولت درباره آن از اوایل اسفند ۱۳۹۸ موجب گردید بسیاری از مناطق شمالی کشور و نیز برخی از استان‌های همجوار شهر قم به سرعت درگیر با این بیماری شوند و بتدریج در مناطق مختلف کشور شیوع پیدا کند. در این خصوص برای جلوگیری از گسترش ویروس کرونا هم مردم با رعایت اقدامات مختلف بهداشتی و هم مراکز پزشکی با تجهیزات بهداشتی و بیمارستانی سعی در کنترل این بیماری نموده‌اند؛ بر این اساس؛ شیوع، مبارزه و کنترل شیوع کرونا در عین اینکه کنش‌ها، انگیزه‌ها، الگوهای رفتارهای اجتماعی افراد جامعه را عیان می‌نماید؛ جایگاه، کارکرد و اهمیت نهاد دولت را نیز بیشتر آشکار می‌سازد تا کارکردهای اصلی نهادها مشخص و بتوانند برای سلامت اجتماعی، روانی و جسمانی مردم جامعه نقش بازی کنند.

از این رو، آنچه اهمیت دارد اعتماد مردم جامعه به عملکرد دولت در قالب مدیریت تصمیم‌گیری در امور پیشگیرانه و درمانی است. بی‌تردید نحوه مواجهه و مبارزه مردم با ویروس کرونا از یک سو و از سوی دیگر نگرش مردم نسبت به تصمیم مسئولان مبنی قرنطینه کردن یا نکردن قم و حتی کل کشور، واکنش دولت ایران به بحران کرونا در قالب کنترل، پیشگیری و نحوه مدیریت بیماری



۴ فصلنامه دولت پژوهی

کرنا از ابتدای شروع ویروس در طول درگیری و اوج بیماری در سراسر کشور، وضعیت عملکرد دولت و به دنبال آن سازوکار اعتماد مردم را نشان می‌دهد. «اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و اجتماعی در میان افراد، گروه‌ها و نهادهای اجتماعی است و با تسهیل تعاملات اجتماعی و کنش‌های متقابل بین افراد و گروه‌های اجتماعی، نقش مهمی را در ایجاد نظم و همبستگی اجتماعی و نیز حفظ آنها بر عهده دارد. «اعتماد، یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز همکاری میان اعضای جامعه است» (زتومکا، ۱۳۸۴: ۸۴). البته با توجه به تحولات فرهنگی و اجتماعی، جامعه ایران به عنوان جامعه‌ای در حال گذار می‌باشد و نیز از سویی با توجه به اهمیت اعتماد اجتماعی در تعاملات اجتماعی شهروندان در چند سال اخیر، موضوع بررسی اعتماد به افراد، اقشار و سازمان‌ها از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. به همین جهت است که یافته‌های آماری مربوط به اعتماد اجتماعی و ارزیابی‌های مردم از ارزش‌ها و هنجارهای حاکم در جامعه ما را تا حدودی در شناخت این موضوع به عنوان یک دارایی جمعی آگاه می‌سازد که عمدتاً نشان از فرسایش و کاهش سرمایه اجتماعی - در قالب میزان روابط و اعتماد اجتماعی - می‌دهند. در طرح ملی پیمایش ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان ۵/۱ درصد در حد خیلی کم، ۱۳/۵ درصد در حد کم، ۳۱/۶ درصد در حد متوسط و در مقابل ۳۸/۱ و ۱۱/۸ درصد در حد زیاد و خیلی زیاد به دولت اعتماد دارند (ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان، ۱۳۹۵: ۳۲۴). در این راستا علی یوسفی نیز نشان می‌دهد که میانگین اعتماد به مسئولان سیاسی در سال ۱۳۷۹ در سه شهر تهران، مشهد و یزد ۳۷/۷ درصد بوده است (یوسفی، ۱۳۷۹). فریبا شایگان میانگین اعتماد سیاسی را در سال ۱۳۸۶ حدود ۵۲ درصد اعلام کرده است (شایگان، ۱۳۸۶). نتایج این مطالعات مساله‌مندی اعتماد را در جامعه ایران نشان می‌دهد.

«بی‌تردید کاهش اعتماد شهروندان به دولت و نهادهای دولتی از بحران‌های جهان امروز است. وقایع و رخداد‌های مختلف، وضعیتی را بوجود آورده است

سازوکار اعتماد مردم به عملکرد دولت در ... ۵

که اطمینان به رسانه‌های جمعی، نهادهای کارگری، موسسات تجاری و کارگزاران دولتی به شدت کاهش یافته است و نوعی سوءظن در روابط شهروندان با این نهادها بوجود آمده است» (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰: ب: ۲۹۱-۲۹۰). «اعتماد عمومی نسبت به دولت برای مدیران، کارکنان و کارگزاران هر نظام سیاسی اهمیت دارد؛ زیرا در پشتیبانی از تدوین و اجرای خط مشی‌های عمومی و همین‌طور همراهی و همکاری اثربخش شهروندان نقش محوری ایفا می‌کند» (Gordon, 2000: 296). «مناسبات گوناگون در روابط متقابل افراد و گروه‌ها در یک جامعه نیازمند اعتماد متقابل میان کنشگران است. بی‌تردید می‌توان گفت که سطح اعتماد مردم به دولت یکی از ارکان حاکمیت هر نظام سیاسی و مبنای مشروعیت آن است و مخدوش شدن آن در بلندمدت بنیان هر نظامی را متزلزل خواهد نمود» (زاهدی و خانباشی، ۱۳۹۰: ۳۴). در واقع اعتماد سیاسی درک عمومی ناظر بر سیاست و ارزیابی مردم از چگونگی انجام وظایف دولت در مقایسه با انتظارات آنها از کارایی دولت است (Pearce, 2010).

در شرایط بحران کرونا دولت‌های مختلف در سراسر دنیا اقدامات و برنامه‌های متفاوتی را برای کنترل و جلوگیری از آن اجرا نمودند. «وو و همکاران در مقاله‌ای به بررسی مساله اعتماد عمومی و موفقیت سیاست‌های مقابله با بحران کروان پرداخته‌اند و نشان داده‌اند که هر چه اعتماد عمومی در جامعه بالاتر باشد، احتمال موفقیت سیاست‌هایی چون فاصله‌گذاری اجتماعی و پرهیز افراد از انتقال ویروس به دیگران بیشتر است» (Wu, 2020). بنابراین می‌توان اذعان داشت که اهمیت موجودی سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی در جامعه در میزان موفقیت سیاست‌های دولت‌ها برای مدیریت بحران هم تعیین‌کننده است (Wu, 2020). در واقع کنترل، پیشگیری و نحوه مدیریت بیماری کرونا توسط دولت‌ها در عین اینکه میزان اعتماد، محبوبیت، کارآمدی، همبستگی ملی و اقتدار دولت‌ها را نشان می‌دهد؛ میزان کیفیت زندگی و سطح توسعه یافتگی

۶ فصلنامه دولت پژوهی

امور بهداشتی، درمانی و تجهیزات پزشکی کشورها را نیز عیان می‌سازد؛ از این رو، با عنایت به عملکرد دولت در ابعاد مختلف تصمیم‌گیری مدیریتی، اقدامات پیشگیرانه و درمان مبتلایان به ویروس کرونا و نیز گستره عملکرد و اقدامات آن در چند ماه اخیر، توصیف و تحلیل وضعیت اعتماد مردم در سطح کشور از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است؛ زیرا به نظر می‌رسد نوسان در اعتماد مردم نسبت به دولت و ارزیابی عملکرد آن، فهم جدیدی از اعتماد به نظام‌های انتزاعی را طلب می‌کند. بنابراین تحلیل سازوکار اعتماد مردم نسبت به اقدامات دولت در شرایط کرونا در مقایسه با دوران پیشاکرونا و نیز بررسی وضعیت اعتماد سیاسی در سطوح مختلف بر حسب ویژگی‌های زمینه‌ای افراد از اهداف این پژوهش می‌باشد.

مرور مفهومی و نظری پژوهش

در طرح مسائل اجتماعی در جوامع مختلف به طور عام و نیز بررسی اعتماد اجتماعی به طور خاص ذکر این نکته بجاست که هر جامعه‌ای درگیر با دو مسأله «نظم» و «تغییر» می‌باشد (زتومکا، ۱۹۷۴). در تشریح ابعاد مسأله نظم اجتماعی «زتومکا» چهار بعد برای موضع اجتماعی نظم قائل است که عبارتند از: سرمایه اجتماعی، رتبه اجتماعی، نقش اجتماعی و ذهنیت اجتماعی (به نقل از چلیبی، ۱۳۷۵: ۶۴). از این رو، «سرمایه اجتماعی» (Social Capital) یکی از عوامل مهم و مؤثر بر نظم اجتماعی است و به عنوان منبع و ذخیره‌ای می‌باشد که روابط اجتماعی را تسهیل و تنظیم می‌کند. «سرمایه اجتماعی دارای دو شاخص اساسی «اعتماد اجتماعی» و «روابط اجتماعی» می‌باشد که بیانگر جنبه‌های کیفی و کمی سرمایه اجتماعی‌اند. در این میان اعتماد، یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز همکاری میان اعضای جامعه است» (زتومکا، ۱۳۸۴: ۹۰-۸۲). بنابراین اعتماد را می‌توان مهم‌ترین مسئله نظم اجتماعی قلمداد کرد. به همین جهت آیزنشتات به درستی متذکر می‌شود که

سازوکار اعتماد مردم به عملکرد دولت در ... ۷

مهم‌ترین مسئله نظم اجتماعی برای بنیان‌گذاران جامعه‌شناسی، اعتماد و همبستگی اجتماعی می‌باشند؛ یعنی بدون انسجام و نوعی اعتماد، نظم اجتماعی غیرممکن است (به نقل از چلبی، ۱۳۷۵: ۱۲).

به طور کلی رویکردهای پیرامون اعتماد را می‌توان از سه منظر مورد تحلیل قرار داد: نخست؛ رویکرد خرد که در این دیدگاه، اعتماد یک ویژگی یا خصوصیت فردی است که عمدتاً در حوزه روان‌شناسی و روانشناسی اجتماعی مطرح می‌شود. در این باره نظریه‌پردازانی چون اریکسون، کلمن، بلاو، جانسون و کریستوفر ... از منظر نظریه‌های خرد به بررسی و تحلیل مفهوم اعتماد پرداخته‌اند. دوم؛ در رویکرد کلان، اعتماد ویژگی نظام اجتماعی به حساب می‌آید. اسپنسر، پارسونز، تونیس، دورکیم، زیمل، مارکس، وبر، اینگلهارت، پوتنام، فوکویاما و لوهمان ... معتقد به عوامل ساختاری و کلان اعتماد هستند. در رویکرد سوم؛ با تلفیق سطح خرد و کلان، تلاش می‌شود ابعاد مختلف اعتماد بررسی شود.

حیمنز کلمن از منظر کنش عقلانی به موضوع اعتماد توجه می‌کند. از نظر وی اعتماد نوعی انتظار است که بر اساس محاسبه سود و زیان به دست آید که توسط انسان‌های محاسبه‌گر و عقلانی نسبت به فرد یا گروهی از افراد یا سازمان‌ها برآورده می‌شود. وی در بحث از نتایج افزایش و کاهش میزان اعتماد بیان می‌دارد که برقراری اعتماد، منابعی را در اختیار فرد امین قرار می‌دهد؛ قدرت عمل کردن را تسهیل می‌نماید و اگر فرد امین قابل اعتماد باشد، برقراری ارتباط برای اعتماد کنندگان نیز منفعت به بار می‌آورد (کلمن، ۱۳۷۷: ۲۸۷-۹).

تونیس از جمله اندیشمندانی است که معتقد است روابط مبتنی بر اعتماد تنها در گمانشافت وجود دارد و این نوع روابط در گزلفاشت - با آن شدت و حدت - وجود ندارد (غراب، ۱۳۸۰: ۸۴). پوتنام اعتماد اجتماعی را مهم‌ترین مؤلفه سرمایه اجتماعی می‌داند و معتقد است همکاری و تعاون داوطلبانه در جایی که



ذخیره و انباشتی اساسی از سرمایه اجتماعی در قالب قواعد تبادل و شبکه‌های تعهد مدنی وجود داشته باشد، به آسانی صورت می‌گیرد (Putnam, 1992: 167). همچنین اعتماد پایه احساسی برای مشارکت است (Barbalet, 1996: 77) بر عکس، بی‌اعتمادی همکاری را از بین می‌برد. «اگر بی‌اعتمادی ایجاد شود، مشارکت بین عاملان آزاد از بین خواهد رفت» (Gambetta, 1988: 219). در این میان نیز «باربر» معتقد است که سه نوع انتظار باعث و موجب اعتماد و یا بی‌اعتمادی به هر فرد یا گروه و یا دولت می‌شود: ۱- پای‌بندی به نظم اخلاقی، ۲- توانایی و اجرای وظایف محوله نقش، ۳- ترجیح مسئولیت‌ها و تکالیف بر خواست‌ها و نیازهای و تمایلات فردی یا گروهی (صفری، ۱۳۸۳: ۲۵). گیدنز اعتماد را از عناصر و مؤلفه‌های اصلی مدرنیته می‌داند و معتقد است که چهار زمینه محلی اعتماد یعنی خویشاوندی، اجتماع محلی، سنت و کیهان‌شناسی مذهبی بر فرهنگ‌های پیش از مدرن تسلط دارند، حال آن که در دوران مدرن اعتماد به نظام‌های انتزاعی و نمادها و نظام‌های کارشناسی جای این نوع اعتماد را گرفته است (گیدنز، ۱۳۸۰: ۱۲۰). در مجموع می‌توان چهار نوع اعتماد را بر حسب سطوح مختلف به شرح زیر بیان نمود:

۱- اعتماد بنیادی (Basic Trust): اریکسون معتقد است که اعتماد بنیادی در مراحل اولیه زندگی (شیرخوارگی) انسان شکل می‌گیرد. به اعتقاد او، کودک معمولاً نخستین رابطه را با مادر برقرار می‌سازد. کودک باید بتواند در کنار مادر احساس امنیت کند، اگر مادر به نیازهای جسمانی کودک پاسخ دهد و محبت، عشق و امنیت کافی برای او تأمین کند از آن پس کودک شروع به پروراندن حس اعتماد خواهد کرد. نگرشی که نظر کودک را درباره خودش و دیگران مشخص کرد. این اعتماد ما را به مفهومی رهنمون می‌سازد که گیدنز بدان امنیت هستی‌شناختی (امنیت وجودی) می‌گوید. گیدنز اعتماد بنیادی را در قالب اعتماد و امنیت وجودی مورد توجه قرار می‌دهد. به نظر او امنیت وجودی اطمینانی است که بیشتر آدم‌ها به تداوم تشخیص هویت خود و دوام محیط‌های

اجتماعی و مادی کنش در اطراف خود دارند (گیدنز، ۱۳۸۰: ۱۱۰).

۲- اعتماد بین شخصی (Interpersonal Trust): سطحی از اعتمادی است که در روابط چهره به چهره خود را نشان می‌دهد. این نوع اعتماد، مشخصه جوامع سنتی است. شکل‌گیری اعتماد، بیشتر در زمینه‌های خانوادگی، اقوام، خویشاوندان و هم‌محلی‌ها می‌باشد که مبتنی بر عواطف و احساسات ارزشی است. از طرفی رفتار مبتنی بر اعتماد در این زمینه اجتماعی قابل پیش‌بینی بوده و مفهوم مناسب برای این رفتار «اطمینان» می‌باشد (غیاثوند، ۱۳۹۲: ۱۸۰). «این اعتماد با وجود روابط مستقیم و چهره‌به‌چهره شناخته می‌شود و مبتنی بر روابط بین‌فردی است. اعتماد بین شخصی در ارتباط با تعامل و روابط میان دوستان، همکاران، معلم و دانش‌آموز، کارگر و سرگروه، بیمار و پزشک، مشتری و فروشنده و دیگر موارد مشابه تجلی پیدا می‌کند» (امیرکافی، ۱۳۷۴: ۹).

۳- اعتماد تعمیم‌یافته (Generalized Social Trust): در زمینه‌ای فراتر از روابط چهره به چهره قرار می‌گیرد و حامل شبکه‌های موجود در سطح فرافردی است؛ به گونه‌ای که اعتماد به اشخاص جای خود را به اعتماد به مقوله‌های اجتماعی انتزاعی‌تر و گسترده‌تری چون اصناف اجتماعی که در ورای مرزهای خانوادگی، همسایگی و طایفه‌ای قرار گرفته و در مقیاس ملی مطرح می‌شوند، می‌دهد (Sztompa, 1999: 45).

۴- اعتماد به نظام‌های تخصصی (Trust of Expert System): اعتماد در این زمینه اجتماعی، مبتنی بر مشارکت متخصصان و مهارت سازمان‌ها و مراکز مختلف موجود در جامعه می‌باشد. مشخصه‌های روابط اعتمادی؛ تخصص، کارآمدی، رعایت قانون و نظارت از بالا می‌باشد که در فرایند توسعه اجتماعی و بسط روابط بین‌گروهی شکل می‌گیرد و زمینه‌ساز احساس مسئولیت، مشارکت اجتماعی و عام‌گرایی است و بالعکس می‌تواند موجب فساد اداری، کم‌کاری، بی‌نظمی و از هم پاشیدگی سازمان‌های اجتماعی را دنبال داشته



باشد که به نوبه خود تولید «نقش نهادی» می‌نماید. «منظور از اعتماد، اتکا به دیگری، اعم از کنشگر فردی یا جمعی از حیث خیر در نیت (توجه به منافع دیگران و مراعات آن) درستی در گفتار (اطلاعات صحیح) و راستی در کردار (عمل صحیح / کارا) است. در این تعریف سه عنصر اصلی وجود دارد که می‌تواند به صورت همزمان یا جداگانه مطرح شوند: ۱. صداقت (ارائه اطلاعات صحیح)، ۲. کارآیی (کمیت و کیفیت عمل اجتماعی) و دگرخواهی (پرهیزگاری و گذشت به خاطر دیگری). هر کدام از عناصر مطرح شده به تهابی باعث بوجود آمدن، میزانی از اعتماد می‌شوند و اگر هر سه عنصر وجود داشته باشند رفتار اعتماد کنندگی، اعتماد‌پذیری از استحکام بیشتری برخوردار می‌شوند» (طرح ملی سنجش سرمایه اجتماعی، ۱۳۹۴: ۷).

با عنایت به تشریح مرور مفهومی اعتماد اجتماعی و انواع و ویژگی‌های آن، جهت تحلیل وضعیت اعتماد مردم به عملکرد دولت در شرایط کرونا از نظریه‌های زتومکا و برنارد باربر استفاده گردیده است. به نظر زتومکا انتظار عمل متقابل مستلزم کنش توأم با اعتماد است که ممکن است دو نوع تلقی را در پی داشته باشد: انتظار برگرداندن چیزی که به دیگری محول شده است و انتظار وفاداری و اعتماد متقابل (زتومکا، ۱۳۸۴: ۵۹). در این راستا، مطابق نگرش «برنارد باربر» انواع مختلف اعتماد نه تنها در بین کنشگران فردی، بلکه در بین افراد و نظام‌ها و حتی در بین نظام‌های متعدد نیز وجود دارد (Barber, 1983). پس در انتزاعی‌ترین حالت، می‌توان اعتماد را در بین نهادها و سازمان‌ها مشاهده کرد. در این میان انواع رفتار مورد انتظار وجود دارد که می‌توانند به عنوان ملاک، از حداقل انتظارات تا بیشترین انتظارات و به ترتیب از ضعیف‌ترین پیش‌بینی‌های پر ریسک تا قوی‌ترین آن‌ها مطرح شود که در چند نوع قابل دسته‌بندی‌اند: نوع نخست، ممکن است تنها برخی از ویژگی‌های مفید را از کنش‌های که توسط دیگران انجام می‌گیرد، انتظار داشته باشیم: ۱- با قاعده و مرتب بودن (نظم، انسجام، پیوستگی، تداوم و استمرار)، ۲- مستدل و

معقول بودن (تعیین زمینه‌ها، قضاوت صحیح در مورد کنش‌ها، بحث‌های قابل قبول)، ۳- داشتن کارآیی (قابلیت، ثبات و پایداری، یگانگی و انسجام، نظم، اجرای مناسب، اثربخشی) (Barber, 1983: 14). بر این اساس وقتی اعتماد مبتنی بر انتظارات ابزاری است باید به آن «اعتماد ابزاری» (Instrumental Trust) اطلاق نمود (زتومکا، ۱۳۸۴: ۶۱). نوع دوم از انتظارات، ضروری‌تر است. به این معنی که ممکن است برخی از ویژگی‌های اخلاقی را از کنش‌های انجام گرفته توسط دیگران انتظار داشته باشیم که عبارتند از: ۱- انتظار داریم آن‌ها از نظر اخلاقی مسئول باشند (پیروی از اصول، صداقت، رفتار محترمانه، پیروی از برخی قواعد اخلاقی، نشان دادن وحدت و یگانگی). ۲- انتظار داریم آن‌ها نسبت به ما مهربان باشند و با ما به طور انسانی رفتار کنند. ۳- ما انتظار داریم که آن‌ها با صداقت، قابل اعتماد و صمیمی باشند. ۴- ما از دیگران انتظار داریم که منصف و عادلانه رفتار کنند (استفاده از ملاک‌های مورد قبول عامه، استانداردهای یکسان، انجام کارها به طور صحیح و قضاوت شایسته‌سالار). به طور کلی، وقتی اعتماد مبتنی بر انتظارات اخلاقی است، از «اعتماد ارزش‌شناختی» (Axiological Trust) سخن به میان می‌آید. در نوع سوم اعتماد، ممکن است قوی‌ترین شرط‌ها و انتظارات را از دیگران داشته باشیم که برنارد باربر آن را رفتار مبتنی بر «حس وظیفه‌شناسی» می‌نامد و تحت عنوان «وظایفی که در موقعیت‌های خاص برای تأمین منافع دیگران قبل از منافع خودمان بر عهده می‌گیریم» (Barber, 1983: 9). در این میان سه مبنا وجود دارد که بر اساس آن قابلیت اعتماد اولیه اهداف را می‌توان تعیین کرد: وجهه یا اعتبار (Reputation)، نحوه اجرا (عملکرد) (Performance) و نمود یا طرز رفتار (Appearance). اعتبار به معنای ثبت اعمال گذشته است. عملکرد به معنی اعمال واقعی است. به عبارت بهتر، رفتار کنونی که در حال حاضر نتایج را به بار آورده است. نمود به خصوصیات ظاهری افراد بستگی دارد (زتومکا، ۱۳۸۴: ۹۱).

گیدنز اعتماد را اطمینان به اعتمادپذیری یک شخص یا ناظم با توجه به یک رشته پیامدها یا رویدادهای مهم تعریف می‌کند (گیدنز، ۱۳۸۰: ۴۳). وی همچنین چهار نوع اعتماد بنیادی، بین شخصی یا متقابل، انتزاعی و فعالانه را توضیح می‌دهد. وی اعتماد سیاسی را جزء اعتماد انتزاعی می‌داند؛ یعنی اعتماد به نظام‌های انتزاعی و تخصصی. در واقع او اعتماد سیاسی را مرتبط با شرایط هر عصری می‌داند. وی معتقد است: امروزه حکومت کردن باید با شرایط عصر جدید جهان سازگار شود و اقتدار و مشروعیت دولت باید به روش جدید ایجاد شود و نمی‌توان به وسیله نهادهای سنتی اقتدار را ایجاد کرد (گیدنز، ۱۳۷۷: ۸۲). گیدنز اعتماد سیاسی را جزء اعتماد به نظام‌های انتزاعی می‌داند. او یکی از الزامات اعتماد به نظام‌های انتزاعی را اطمینان به اعتمادپذیری افراد خاصی می‌داند که نظام را می‌گردانند (گیدنز، ۱۳۸۰: ۱۰۳). «ایستون» (Easton) 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 بر می‌گردد. در واقع اعتماد سیاسی شکلی از حمایت از رژیم سیاسی و صاحبان اقتدار سیاسی است (Gabrial, 1995: 360) به نقل از شایگان، (۱۳۸۶: ۲۱۴). «میلر» اعتماد سیاسی را به اعتماد به حاکمان که قدرت را به شکل زودگذر در دست دارند، محدود می‌کند و اینکه چقدر کارگزاران حکومتی بر طبق انتظارات بهنجار مردم عمل می‌کنند (Hethrington, 1998: 792). «نوریس» (Noris) در تعریف اعتماد سیاسی به پنج شاخص اشاره دارد: ۱- حمایت از اجتماع سیاسی مثل ملت و کشور؛ ۲- حمایت از قانون اساسی کشور؛ ۳- حمایت از امور اجرایی رژیم مثل دموکراسی؛ ۴- حمایت از نهادهای رژیم مثل دولت، پارلمان، قوه قضائیه، پلیس، احزاب سیاسی، بورکراسی و نظامیان و ۵- حمایت از کنشگران سیاسی و رؤسای سیاسی (Bretzer, 2002: 6). همچنین پژوهش دیگری، برای اعتماد سیاسی از سه شاخص اعتماد به نظام سیاسی (با ضریب ۰/۸۰)، اعتماد به

سازوکار اعتماد مردم به عملکرد دولت در ... ۱۳

نهادهای سیاسی (با ضریب ۰/۷۹) و اعتماد به کارگزاران سیاسی (با ضریب ۰/۷۳) استفاده نموده است (مرادی و دلاور، ۱۳۹۸).

با توجه به مطالب فوق، اعتماد به عملکرد دولت در شرایط کرونا از نوع اعتماد انتزاعی بوده و در قالب اعتماد به نظام‌های تخصصی قرار می‌گیرد. بر این اساس اعتماد به عملکرد دولت دربرگیرنده برداشت افراد نسبت به توانایی‌ها و ظرفیت‌های اجرایی، احساس مسئولیت و تعهد دولت در شرایط کرونا در قالب مدیریت و تصمیم‌گیری‌های سیاسی و درمانی می‌باشد. بنابراین انتظارات ایجاد شده می‌توانند منشأ بسیاری از رفتارهای توأم با اعتماد گردد. در واقع اعتماد در این موقعیت، سازوکاری برای حل مسأله همکاری افراد با نهادهای درگیر می‌باشد؛ به عبارتی هر چه افراد جامعه از این خدمات بهتر و بیشتر استفاده نمایند اعتمادشان به نظام‌های انتزاعی بیشتر می‌شود.

روش پژوهش

روش پژوهش، «پیمایش» (Survey) می‌باشد. جامعه آماری این مطالعه را افراد بالای ۱۵ سال کشور در سال ۱۳۹۹ تشکیل می‌دهند (داده‌ها در بازه زمانی ۲۳ تا ۲۹ فروردین سال جاری جمع‌آوری شده است). از طریق فرمول کوکران حجم نمونه تحقیق برابر با ۱۶۰۰ نفر برآورد گردیده است. نیز شیوه نمونه‌گیری از نوع «نمونه‌گیری چندمرحله‌ای» (Multi-stage Sampling) می‌باشد، به نحوی که سعی شد ابتدا با کمک گرفتن از شیوه نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای، کشور به ۹ خوشه تقسیم گردد. ملاک تعیین خوشه‌ها بر حسب میزان شیوع ویروس کرونا، در نظر گرفتن مناطق جغرافیایی مختلف و ویژگی‌های فرهنگی و اجتماعی بوده است. سپس یک شهر از هر خوشه، به طور تصادفی انتخاب می‌گردد. در مرحله آخر با انتخاب شهرهای مورد نظر، تلفن ثابت شهرها تهیه گردید و در اختیار تیم پرسشگران قرار داده شد. در این مطالعه برای سنجش اعتماد به عملکرد دولت به دو محور نسبتاً مجزای

اعتماد به «عملکرد نظام سیاسی» و اعتماد به «عملکرد نظام سلامت» توجه شده است. به لحاظ عملیاتی، این مجموعه انتظارات در دو دسته اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش‌شناسی مورد بررسی از منظر زتومکا و برنادربر قرار گرفته است. در واقع این دو نوع اعتماد، در عین اینکه تکمیل کننده همدیگر هستند؛ از حداقل تا بیشترین انتظارات را در بر می‌گیرند و در نگاهی مقایسه‌ای می‌توان این امر را مشخص نمود که در حال حاضر بیشتر اعتماد از نوع نظام‌های ابزاری (رعایت قانون، مسئولیت‌پذیری، شایستگی و تجربه، تخصص، کارآمدی، مهارت و تخصص) یا اعتماد ارزش‌شناختی (صداقت، رفتار احترام‌آمیز، تعهد و سلامت مالی) می‌باشد. همچنین می‌توان این تفاوت در نگرش را بر حسب ویژگی‌های فردی پاسخگویان مورد تحلیل و واکاوی قرار داد. برای بررسی اعتبار سوالات اعتماد به عملکرد دولت از اعتبار صوری و نیز برای کسب پایایی از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده که ضریب حاصل برابر با ۰/۷۵ می‌باشد.

یافته‌های پژوهش

با توجه به حجم نمونه ۱۶۰۰ نفری پژوهش، ۶۴ درصد نمونه را زنان و در مقابل ۳۶ درصد را مردان به خود اختصاص داده‌اند. در بین افراد نمونه، ۸۱ درصد متأهل و در مقابل ۱۴ درصد هرگز ازدواج نکرده‌اند. حدود یک سوم، دیپلم (۳۲ درصد) و ۲۹ درصد تحصیلات کارشناسی، ۷/۵ درصد تا مقطع کارشناسی ارشد و دکتری تحصیل نموده و در مقابل ۵ درصد بیسواد هستند. حدود یک سوم افراد نمونه (۲۷ درصد) بین ۳۶ تا ۴۵ سال سن دارند. بیش از یک پنجم افراد ۵۶ ساله و بالاتر هستند. همچنین ۱۰ درصد در رده سنی ۱۵ تا ۲۵ سال قرار دارند. میانگین کل سن افراد مورد مطالعه، برابر با ۴۴ سال و بیشترین فراوانی سن مربوط به ۴۵ ساله‌هاست. طبق بررسی صورت گرفته ۵۹ درصد افراد مورد مطالعه فارسی‌زبانند، حدود یک پنجم نمونه قومیت آذری

سازوکار اعتماد مردم به عملکرد دولت در ... ۱۵

(۱۹ درصد)، ۱۲ درصد لر و نیز ۹ درصد کرد هستند. از افراد نمونه، ۲۴ درصد از شهر تهران، ۱۳ درصد از تبریز، ۱۲ درصد از اصفهان، ۹ درصد از شهر قم، مشهد، خرم‌آباد، سنندج، کرمان و ۴ درصد از ساکنان شهر شیراز می‌باشند. حدود نیمی از افراد نمونه خانه‌دار (۴۷ درصد) و نیز بیش از یک سوم شاغل (۳۴/۸ درصد) هستند.

اعتماد به عملکرد دولت

عملکرد (Performance) از نشانه‌هایی است که در برآورد قابلیت اعتماد اهمیت دارد و به معنی اعمال واقعی است؛ یعنی رفتار کنونی که در حال حاضر نتایجی را به بار آورده است. پس گذشت، موقتاً کنار گذاشته می‌شود (زتومکا، ۱۳۸۴: ۸۹). چنانچه اشاره گردید اعتماد به عملکرد دولت در قالب دو بعد اعتماد به نظام سیاسی و اعتماد به نظام سلامت مورد سنجش قرار گرفته است. برای سنجش اعتماد به نظام سیاسی ۴ سوال در نظر گرفته شده که نتایج حاصل بدین شرح است:

نگرش به ارائه آمار دولت درباره مبتلایان: سنجش نگرش مردم جامعه پیرامون میزان دقت آماری دولت در ارائه آمار مبتلایان و فوت شده‌های ویروس کرونا نشان می‌دهد که حدود یک سوم نمونه تحقیق (برابر با ۲۹ درصد) بر این باورند که مسئولان کشور آمار دقیق و واقعی مبتلایان و مرگ و میر بیماران را اعلام نمی‌کنند؛ در مقابل کمتر از نیمی از پاسخگویان یعنی ۴۴ درصد در حد زیاد (۳۱ درصد) و خیلی زیاد (۱۳ درصد) آمارها را صحیح می‌دانند؛ جالب است ۱۱ درصد اصلاً به این آمارها اعتماد ندارند و در مقابل ۱۳ درصد اعتماد خیلی زیاد دارند. در زمینه نتایج پژوهش ملی دیگری پیرامون اعتماد به آمار و ارقام مبتلایان و فوت شدگان کرونا توسط دولت، بیانگر آن است: ۱۳/۴ درصد در حد خیلی زیاد، ۱۹/۳ درصد در حد زیاد، ۲۹/۲ درصد تاحدی، ۱۴/۵ درصد در حد کم، ۱۹/۹ درصد در حد خیلی کم اعتماد دارند»

(پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، ۱۳۹۹: موج اول، فرودین).

وضعیت عملکرد دولت: نتایج نظرات پاسخگویان تحقیق، پیرامون عملکرد دولت در قبال پیشگیری و کنترل ویروس کرونا حاکی از آن است که حدود یک سوم مردم (۷ درصد بسیار ناموفق و ۲۰ درصد ناموفق) عملکرد دولت را ناموفق گزارش داده‌اند؛ در مقابل ۴۰ درصد مردم از عملکرد دولت راضی‌اند؛ قابل تأمل اینکه نسبت کسانی که عملکرد دولت (۷ درصد) را بسیار ناموفق یا بسیار موفق اعلام کرده‌اند، یکسان‌اند. «در مطالعه دیگری از پاسخگویان خواسته شد به عملکرد دولت نمره‌ای بین صفر تا ۱۰ بدهند که در نهایت ۵/۳۳ بدست آمده است» (پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، ۱۳۹۹: موج اول، فرودین).

مقایسه عملکرد دولت با سایر کشورها: نتایج حاصل نشان می‌دهد که ۵۳ درصد مردم در سطح زیاد و خیلی زیاد، عملکرد ایران را بهتر از سایر کشورها ارزیابی کرده‌اند؛ در مقابل ۱۹ درصد به موفق نبودن عملکرد دولت اشاره کرده‌اند (۵ درصد اصلاً و ۱۴ درصد کم).

نگرش به وعده‌های حمایتی دولت: با توجه به پوشش‌های خبری مختلف دولت مبنی بر کمک مالی به اقشار آسیب‌پذیر، یافته‌های این مطالعه بیانگر آن است که حدود ۷۵ درصد مردم به وعده‌های دولت بی‌اعتمادند و فکر می‌کنند دولت برای جبران خسارت‌های مادی کار نخواهد کرد؛ در مقابل فقط ۱۰ درصد مردم به حمایت دولت از اقشار ضعیف اعتماد دارند.

سازوکار اعتماد مردم به عملکرد دولت در ... ۱۷

جدول ۱. توزیع پاسخگویان بر حسب معرف‌های اعتماد به عملکرد نظام سیاسی

وضعیت		اصلاً	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	بی‌نظر	جمع
تعداد	به نظر شما مسئولان کشور چقدر آمارهای مبتلایان و فوت شده‌های ویروس کرونا را دقیق و واقعی اعلام می‌کنند؟	۱۵۲	۲۳۷	۳۵۰	۴۰۳	۱۶۶	۲۹۲	۱۶۰۰
درصد		۱۱	۱۸	۲۷	۳۱	۱۳	-	۱۰۰
تعداد	فکر می‌کنید، دولت و مسئولان در پیشگیری و کنترل ویروس کرونا چقدر موفق عمل کرده‌اند؟	۱۰۵	۲۸۶	۴۸۹	۴۸۳	۹۸	۱۳۹	۱۶۰۰
درصد		۷	۲۰	۳۳	۳۳	۷	-	۱۰۰
تعداد	به نظر شما ایران چقدر در مقایسه با سایر کشورهای دنیا در پیشگیری و کنترل ویروس کرونا موفق عمل کرده است؟	۷۶	۲۰۳	۴۰۰	۵۵۶	۲۱۰	۱۵۵	۱۶۰۰
درصد		۵	۱۴	۲۸	۳۸	۱۵	-	۱۰۰
تعداد	به نظر شما دولت چقدر به وعده‌های خود برای جبران خسارت‌های مادی اقشار آسیب‌پذیر جامعه عمل می‌کند؟	۶۶۷	۳۰۶	۱۹۷	۱۱۱	۱۹	۳۰۰	۱۶۰۰
درصد		۵۱	۲۴	۱۵	۹	۱	-	۱۰۰

اعتماد به نظام سلامت

یافته‌های حاصل پیرامون اعتماد مردم نسبت به توانایی و تجربه کافی کادر پزشکی کشور برای مقابله با ویروس کرونا نشان دهنده آن است که ۹۱ درصد پاسخگویان در حد زیاد و خیلی زیاد بدان اذعان داشته‌اند؛ در مقابل حدود ۱/۵ درصد در حد اصلاً و کم به آن اشاره کرده‌اند. همچنین نظرات پاسخگویان مورد مطالعه پیرامون وضعیت امکانات بهداشتی و تجهیزات بیمارستانی کشور حاکی از آن است که حدود نیمی از مردم آن را در سطح بالا اعتماد دارند؛ در مقابل ۳ درصد گزینه «اصلاً» و نیز ۱۴ درصد در حد کم تجهیزات لازم برای مبارزه با



۱۸ فصلنامه دولت پژوهی

کرنا دانسته‌اند.

جدول ۲. توزیع پاسخگویان بر حسب معرف‌های اعتماد به عملکرد نظام سلامت

جمع	بی نظر	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	اصلاً	اعتماد به عملکرد نظام سلامت	
							تعداد	درصد
۱۶۰۰	۱۱۵	۶۸۲	۶۶۹	۱۱۱	۲۰	۳	تعداد	کادر پزشکی کشور چقدر توانایی و تجربه کافی برای مقابله با ویروس کرنا را دارند؟
۱۰۰	-	۴۶	۴۵	۷/۵	۱/۳	۰/۲	درصد	
۱۶۰۰	۲۲۱	۲۱۱	۵۵۱	۳۹۲	۱۹۱	۳۴	تعداد	در کشور ما چقدر امکانات بهداشتی و تجهیزات بیمارستانی لازم برای کنترل ویروس کرنا وجود دارد؟
۱۰۰	-	۱۵	۴۰	۲۸	۱۴	۳	درصد	

در مجموع می‌توان چنین قضاوت نمود که ۳۴ درصد مردم در حد کم و در مقابل ۴۳ درصد در حد زیاد به عملکرد نظام سیاسی در خصوص شیوع کرنا اعتماد دارند و نیز ۱۵ درصد در حد کم و ۶۷ درصد در حد زیاد به عملکرد نظام سلامت ابراز اعتماد داشته‌اند.

جدول ۳. توزیع پاسخگویان بر حسب اعتماد به نظام سیاسی و سلامت در شرایط کرنا

نظام سلامت		نظام سیاسی		وضعیت
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۱۵	۲۳۳	۳۴	۵۴۲	کم
۱۸	۲۶۴	۲۳	۳۶۵	متوسط
۶۷	۱۰۰۶	۴۳	۶۸۸	زیاد
-	۹۷	-	۵	بدون پاسخ
۱۰۰	۱۶۰۰	۱۰۰	۱۶۰۰	جمع

رابطه ویژگی‌های فردی با اعتماد به عملکرد دولت

رابطه جنس با اعتماد به عملکرد دولت: بررسی حاصل نشان می‌دهد که میانگین نمره اعتماد زنان به نظام سیاسی برابر با $3/51$ و برای مردان برابر با $3/33$ ؛ در زمینه نظام سلامت به ترتیب برابر با $4/01$ و $3/86$ و در زمینه

سازوکار اعتماد مردم به عملکرد دولت در ... ۱۹

عملکرد دولت به ترتیب برابر ۷/۵۳ و ۷/۲۱ می‌باشد. چنانچه ملاحظه می‌گردد زنان در سراسر کشور در مقایسه با مردان، اعتماد بیشتری به نظام سیاسی، نظام سلامت و در نهایت عملکرد دولت در شرایط کرونا دارند.

جدول ۴. وضعیت اعتماد به عملکرد دولت بر حسب جنس

جنس/عملکرد	نظام سیاسی		نظام سلامت		عملکرد دولت	
	تعداد	میانگین	تعداد	میانگین	تعداد	میانگین
زن	۱۰۲۳	۳/۵۱	۹۶۸	۴/۰۱	۹۶۶	۷/۵۳
مرد	۵۷۲	۳/۳۳	۵۳۵	۳/۸۶	۵۳۵	۷/۲۱
آزمون	S = ۰/۰۰۰		S = ۰/۰۰۰		S = ۰/۰۰۰	

رابطه وضع تأهل با اعتماد به عملکرد دولت: بررسی حاصل نشان می‌دهد که میانگین نمره اعتماد افراد متأهل به نظام سیاسی برابر با ۳/۴۶ و برای مجردها برابر با ۳/۲۴؛ در زمینه نظام سلامت به ترتیب برابر با ۳/۹۵ و ۳/۹۷ و در زمینه عملکرد دولت به ترتیب برابر ۷/۴۳ و ۷/۱۹ می‌باشد. چنانچه ملاحظه می‌گردد افراد متأهل در سراسر کشور در مقایسه با مجردها اعتماد بیشتری به نظام سیاسی دارند. البته مجردها و متأهلها اعتماد تقریباً یکسانی نسبت به نظام سلامت دارند و در نهایت اینکه اعتماد به عملکرد دولت در بین متأهلها به طور معناداری بیش از مجردهاست.

جدول ۵. وضعیت اعتماد به عملکرد دولت بر حسب وضع تأهل

تأهل / عملکرد	نظام سیاسی		نظام سلامت		عملکرد دولت	
	تعداد	میانگین	تعداد	میانگین	تعداد	میانگین
متأهل	۱۲۵۵	۳/۴۶	۱۱۸۷	۳/۹۵	۱۱۸۵	۷/۴۳
مجرد	۲۱۶	۳/۲۴	۲۰۰	۳/۹۷	۲۰۰	۷/۱۹
آزمون	s = ۰/۰۰۰		s = ۰/۷۵		s = ۰/۰۱	

رابطه سواد با اعتماد به عملکرد دولت: طبق بررسی صورت گرفته، میانگین اعتماد افراد بر حسب مقاطع تحصیلی پیرامون نظام سیاسی در بین افراد زیر

۲۰ فصلنامه دولت پژوهی

دیپلم برابر با $۳/۶۸$ ، در بین دیپلمه برابر با $۳/۳۷$ و در بین دارندگان تحصیلات دانشگاهی برابر با $۳/۳۰$ می‌باشد. همچنین برای اعتماد به نظام سلامت به ترتیب برابر با $۴/۰۷$ ، $۳/۶۶$ و $۳/۸۷$ و پیرامون عملکرد دولت به ترتیب برابر با $۷/۷۷$ ، $۷/۳۹$ و $۷/۱۶$ می‌باشد. در مجموع می‌توان چنین قضاوت نمود افرادی که تحصیلات دانشگاهی دارند کمتر از دیپلمه‌ها و زیردیپلمه‌ها به نظام سیاسی، نظام سلامت و عملکرد دولت اعتماد دارند.

جدول ۶. وضعیت اعتماد به عملکرد دولت بر حسب سواد

عملکرد دولت		نظام سلامت		نظام سیاسی		سواد / عملکرد
میانگین	تعداد	میانگین	تعداد	میانگین	تعداد	
۷/۷۷	۴۴۶	۴/۰۷	۴۴۸	۳/۶۸	۴۷۹	زیردیپلم
۷/۳۹	۴۶۴	۳/۶۶	۴۶۴	۳/۳۷	۴۹۴	دیپلم
۷/۱۶	۵۶۴	۳/۸۷	۵۶۴	۳/۳۰	۵۷۳	بالتر از دیپلم
s = ۰/۰۰۰		s = ۰/۰۰۰		s = ۰/۰۰۰		آزمون

رابطه سن با اعتماد به عملکرد دولت: بررسی حاصل نشان می‌دهد که هرچه سن افراد مورد مطالعه افزایش می‌یابد؛ میزان اعتماد افراد به نظام سیاسی، نظام سلامت و عملکرد دولت افزایش می‌یابد و برعکس با کمتر شدن افراد شاهد بی‌اعتمادی بیشتر می‌باشیم.

جدول ۷. وضعیت اعتماد به عملکرد دولت بر حسب سن

عملکرد دولت	نظام سلامت	نظام سیاسی	سن / عملکرد
T=۰/۱۶ s=۰/۰۰۰	T=۰/۰۸ s=۰/۰۰۳	T=۰/۱۷ s=۰/۰۰۰	

رابطه درآمد با اعتماد به عملکرد دولت: بررسی حاصل نشان می‌دهد که میزان درآمد افراد با میزان اعتماد آنها به نظام سیاسی، نظام سلامت و عملکرد دولت رابطه معناداری را نشان نمی‌دهد؛ بنابراین سطوح درآمدی متفاوت در جامعه، اعتماد نسبتاً برابری به عملکرد دولت در شرایط کرونا دارند.

سازوکار اعتماد مردم به عملکرد دولت در ... ۲۱

جدول ۸. وضعیت اعتماد به عملکرد دولت بر حسب درآمد

درآمد / عملکرد	نظام سیاسی	نظام سلامت	عملکرد دولت
	$\Gamma=0/03$ $S=0/33$	$\Gamma=0/07$ $S=0/03$	$\Gamma=0/05$ $S=0/06$

رابطه رفتار پیشگیرانه با اعتماد به عملکرد دولت: بررسی حاصل نشان می دهد که رابطه اعتماد به نظام سیاسی، نظام سلامت و عملکرد دولت با رعایت رفتارهای پیشگیرانه فردی (پوشیدن دستکش، ماسک، و ...) رابطه معناداری را نشان نمی دهد؛ در مقابل با رفتارهای پیشگیرانه جمعی رابطه معناداری را نشان می دهد؛ در واقع می توان چنین قضاوت نمود که هر چه افراد اعتماد بیشتری به نظام سیاسی، نظام سلامت و عملکرد دولت داشته باشند بیشتری رفتارهای پیشگیرانه جمعی (رعایت فاصله اجتماعی، نرفتن به مسافرت عید، نرفتن به پارک، و...) را رعایت می کنند.

جدول ۹. وضعیت اعتماد به عملکرد دولت بر حسب رفتار پیشگیرانه

رفتار / عملکرد	نظام سیاسی	نظام سلامت	عملکرد دولت
رفتار پیشگیرانه فردی	$\Gamma=0/03$ $S=0/23$	$\Gamma=0/04$ $S=0/07$	$\Gamma=0/04$ $S=0/07$
رفتار پیشگیرانه جمعی	$\Gamma=0/09$ $S=0/000$	$\Gamma=0/10$ $S=0/000$	$\Gamma=0/27$ $S=0/000$

بحث و نتیجه گیری

بی تردید اعتماد به دولت از ملزومات اساسی پیشرفت اجتماعی هر جامعه و زمینه ساز موفقیت اقدامات آتی به حساب می آید؛ بر این اساس بالا بودن میزان اعتماد عمومی در سطح جامعه منجر به افزایش مشارکت اجتماعی و سیاسی و نیز کاهش تعارضها در سطوح مختلف می گردد. در مطالعه پیش روی، با توجه به مرور نظری و نیز ارائه نتایج داده های حاصل، چگونه می توان به تحلیل سازوکار اعتماد مردم به عملکرد دولت در مبارزه با شیوع کرونا پرداخت. در این راستا، در ابتدا سعی می شود به مرور کلی میزان اعتماد به دولت در

۲۲ فصلنامه دولت پژوهی

برهه‌های زمانی مختلف در دوران پیشاکرونا اشاره گردد و سپس در مرحله بعد سازوکار اعتماد مردم به عملکرد دولت در شرایط بحران کرونا مورد تحلیل قرار گیرد تا بتوان به تفسیر بیشتر یافته‌های کمی پیمایش ملی پرداخت.

در چند سال اخیر موضوع بررسی اعتماد به افراد، اقشار و سازمان‌ها از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. بر این اساس، پژوهش‌های مختلفی در ابعاد مختلف، اعتماد به دولت و نیز سایر نهادها را مورد بررسی قرار داده‌اند. در پژوهشی با عنوان «گرایش به شهروندی سیاسی و عوامل موثر بر آن» بررسی‌های حاصل نشان داد که بیش از یک‌سوم پاسخگویان، اعتمادشان در قبال صلاحیت مسئولان برای اداره کشور (۳۰ درصد)، اظهارات و بیانات مسئولان (۳۱ درصد) و نیز احساس وظیفه مسئولان نسبت به مردم (۴۰ درصد) نسبتاً پایین است و با ترکیب سه معرف مورد نظر نتایج نشان داد که ۲۳ درصد در حد کم، ۵۸ درصد در حد متوسط، ۱۹ درصد در حد زیاد به مسئولان کشور اعتماد دارند (غیاثوند، ۱۳۹۰). در این زمینه نیز در پژوهش: «پیمایش ملی فرهنگ سیاسی مردم ایران» توسط ایسپا (۱۳۸۴)، با توجه به ترکیب معرف‌های متخصص بودن مسئولین در زمینه کارشان، انجام وظایف با توجه به تجربه‌شان، احساس وظیفه نسبت به مردم و یکی بودن حرف و عمل‌شان، شاخص اعتماد به مسئولان نظام ساخته شده به گونه‌ای که ۱۷/۷ درصد در حد خیلی کم، ۳۱/۸ درصد در حد کم، ۲۶/۸ درصد در حد متوسط، ۲۱/۲ درصد در حد زیاد و ۲/۵ درصد در حد خیلی زیاد به مسئولان کشور اعتماد داشتند. در مطالعه شایگان (۷۵:۱۳۸۶) اعتماد به کنشگران سیاسی ۸/۳ درصد در حد بسیار زیاد، ۲۷/۱ درصد در حد زیاد، ۴۲/۷ درصد در حد متوسط، ۱۷/۲ درصد در حد کم و ۴/۶ درصد در حد بسیار کم بوده است (شایگان، ۱۳۸۶).

یافته‌های پیمایش ملی سرمایه اجتماعی پیرامون میزان اعتماد مردم به مجموعه هیات دولت نشان می‌دهد که ۶/۸ درصد در حد خیلی کم، ۱۹/۱ درصد در حد کم، ۴۲/۸ درصد در حد تا حدودی، ۲۶/۳ درصد در حد زیاد و ۵ درصد در حد

سازوکار اعتماد مردم به عملکرد دولت در ... ۲۳

خیلی زیاد به دولت اعتماد دارند (پیمایش ملی سنجش سرمایه اجتماعی، ۱۳۹۴: ۴۳۰). در پژوهش دیگری، ۵/۱ درصد در حد خیلی کم، ۱۳/۵ درصد در حد کم، ۳۱/۶ درصد در حد متوسط و در مقابل ۳۸/۱ و ۱۱/۸ درصد در حد زیاد و خیلی زیاد به دولت اعتماد دارند (پیمایش ملی: ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان، ۱۳۹۵: ۳۲۴). در مجموع می‌توان چنین قضاوت نمود که حدود یک چهارم مردم کشور به دولت اعتماد ندارند و در مقابل یک سوم مردم به عملکرد دولت اعتماد زیاد دارند که می‌توان از آن تحت عنوان «اعتماد پایه» مردم ایران نسبت به دولت یاد نمود. البته چنانچه در این باره به مقایسه عملکرد سایر نهادهای حکومتی پرداخته شود؛ وضعیت اعتماد مردم به قوه قضاییه نیز به ترتیب فوق: ۶/۲، ۱۳/۷، ۳۱/۴، ۳۷/۹ و ۱۰/۸ و نیز اعتماد به مجلس شورای اسلامی نیز به ترتیب ۶، ۱۳/۶، ۳۳/۶، ۳۸/۳ و ۸/۶ می‌باشد (پیمایش ملی: ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان، ۱۳۹۵: ۳۲۴). از این یافته می‌توان چنین نتیجه گرفت که سطح عمومی اعتماد پایه مردم به دولت در عین اینکه از سطح متوسط پایین‌تر است؛ در مقایسه آن با سایر نهادها مثل قوه قضاییه و مجلس وضعیت یکسانی را نشان می‌دهد؛ بنابراین مردم به مسئولان نظام سیاسی کشور در هر بخش و نهادی از حاکمیت، اعتمادی برابری به آنها دارند. در تحلیل این وضعیت می‌توان اذعان داشت که میزان اعتماد مردم خواسته یا ناخواسته شرایط عمومی حاکم بر اقتصاد ایران (مهار بیکاری، رکود و تورم و ...) و آسیب‌های اجتماعی (افزایش طلاق، بزهکاری و ...) را در کنار شرایط فشارهای جهانی و تحریم اقتصادی را نشان می‌دهد. «به نظر نیوتن کارآمدی نهادهای سیاسی و اجتماعی واسطه‌ای بین اعتماد اجتماعی افراد و اعتماد سیاسی آنهاست. به نظر وی سازمان‌های سیاسی - اجتماعی کارآمد، به ایجاد دولت کارآمد و مشروع یاری می‌رساند. از سوی دیگر، این نوع سازمان‌ها به شکل‌گیری شرایط اجتماعی مناسب برای سرمایه اجتماعی بالا و جامعه مدنی توسعه یافته کمک می‌کند. از نظر نیوتن اعتماد به نهادهای سیاسی



تا اندازه زیادی مبتنی بر ارزیابی نحوه عملکرد نظام سیاسی است. ارزیابی عملکرد نظام سیاسی تحت تاثیر مولفه‌هایی مانند: تورم، بیکاری، فساد سیاسی یا ناتوانی نظام سیاسی، پیروزی یا شکست در جنگ، رشد اقتصادی و میزان جرم است. این شاخص‌های عملکرد دولت است که بر هر فردی اثر می‌گذارد. اگر چه بر همه افراد به یک اندازه موثر نیستند» (Newton, 2010) به نقل از (ساعی و روشن، ۱۳۹۲).

در شرایط کرونا در بحث از سازوکار اعتماد مردم به دولت، چنانچه روند میزان اعتماد مردم را در سه بازه کلی از همدیگر تمیز بداریم: یعنی از اوایل تا اواخر اسفندماه ۱۳۹۸، از عید نوروز تا اواخر فروردین ماه ۱۳۹۹، از پایان فروردین ماه تا اواخر اردیبهشت ماه ۱۳۹۹، یافته‌های حاصل نشان می‌دهد که با شروع بحران کرونا وضعیت اعتماد به دولت بتدریج از سطح و حجم انتقادات به عملکرد دولت در شرایط کاسته شد و حتی میزان اعتماد، روند افزایشی پیدا نموده است. طبق نتایج این مطالعه ۵۳ درصد افراد، عملکرد دولت و مسئولان در پیشگیری و کنترل ویروس کرونا را در حد زیاد و خیلی زیاد موفق دانسته‌اند؛ همچنین یافته‌های سه موج پژوهش با عنوان «نظرسنجی از مردم تهران درباره اپیدمی کرونا» نشان داد که «در نظرسنجی موج اول ۶۱/۹ درصد از شهروندان به میزان کم و ۱۹/۴ درصد به میزان زیاد، در نظرسنجی موج دوم ۵۴/۱ درصد از شهروندان به میزان کم و ۱۲/۵ درصد به میزان زیاد و در نظرسنجی موج سوم ۴۴/۴ درصد از شهروندان به میزان کم و خیلی کم و ۲۶۱/۱ درصد به میزان زیاد و خیلی زیاد از عملکرد دولت و سایر نهادهای عمومی برای مقابله با کرونا رضایت داشته‌اند (معاونت اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران، ۱۳۹۹)». «در پیمایش ملی صورت گرفته طی دو موج اول (فروردین ماه) و دوم (خرداد ماه) از پاسخگویان خواسته شد به عملکرد دولت در قبال بحران کرونا بین صفر تا ۲۰ نمره بدهند. در مقایسه دو طرح نظرسنجی، میانگین نمره شهروندان به عملکرد مسئولین در قبال مدیریت کرونا افزایش یافته است



سازوکار اعتماد مردم به عملکرد دولت در ... ۲۵

(موج اول برابر با ۱۰/۶۶ و موج دوم برابر ۱۱/۵۲) (پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، ۱۳۹۹). البته این افزایش در اعتماد مردم به عملکرد دولت و کاهش حجم انتقادات به طور خاص در شرایط شیوع کرونا از چند وجه قابل تحلیل می‌باشد.

در ابتدای امر می‌توان موفقیت دولت در مبارزه با ویروس کرونا را از دو منظر «مدیریت پیشگیرانه» و «مدیریت درمانی» مورد تحلیل قرار داد که به نوبه خود تفاوت میزان اعتماد مردم به «نظام سیاسی» و «نظام سلامت» را روشن می‌سازد. بررسی‌های اکتشافی این پژوهش نشان می‌دهد عملکرد دولت در قالب تصمیم‌گیری نظام سیاسی در قبال پیشگیری از ویروس کرونا با شروع شیوع بحران، مطلوب نبوده و عمدتاً با تاخیر، سردرگمی و غافلگیری دولت همراه بوده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که مهمترین موانع مقابله با شیوع ویروس کرونا «قرنطینه نکردن شهر قم» با ۳۳ درصد و نیز «جدی نبودن اقدامات دولت» با ۳۰ درصد می‌باشد. در تحلیل این وضعیت عده‌ای این امر را متأثر از ساختار تصمیم‌گیری و نحوه برنامه‌ریزی برای مبارزه با شیوع کرونا در قالب غلبه گفتمان «نان» بر «جان» مردم بیان می‌کنند. «در ایران و حتی بسیاری از کشورهای جهان مثل آمریکا دغدغه دولت‌ها در عین مبارزه و کنترل شیوع ویروس کروناست، از سوی دیگر توجه به معیشت اقتصادی از اهمیت بسیاری برخوردار است. بنابراین اهمیت، غلبه و برنامه‌ریزی آشکار و پنهان پیرامون رسیدگی به معیشت مردم (نان) یا رسیدگی بهداشتی (جان) بیانگر تضاد در دو گفتمان حاکم در جامعه ایران پیرامون مبارزه با شیوع کروناست. «شیوه اصلی پیشگیری از اپیدمی کرونا یعنی شکستن زنجیره انتقال یک فاجعه محسوب می‌شود. به همین سبب است که برخی دولت‌های جهان هنوز هم ترجیح می‌دهند کرونا را مسئله‌ای عادی نشان دهند. آن‌ها در انتخاب میان اقتصاد و تلفات کرونا اولی را ترجیح می‌دهند. آن‌ها حتی ابایی ندارند که قربانیان را که اغلب از میان سالمندان و افراد دارای بیماری زمینه‌ای هستند



کم‌اهمیت بدانند. در ایران اما، این فقط سیاستمداران نیستند که با این انتخاب مواجه‌اند» (جوادی یگانه، ۱۳۹۸).

از این رو، بررسی‌ها نشان داد که در ابتدای شیوع ویروس کرونا، مدیریت نظام سیاسی در مواجهه با ویروس عملکرد موفق‌تری نداشته ولی بتدریج با هماهنگی‌های به عمل آمده و درگیر شدن «نظام سلامت» کشور و بهبود مدیریت درمانی نظام سلامت، شاهد عملکرد مناسب دولت در برابر شیوع کرونا می‌باشیم. بر این اساس، به نظر می‌رسد بهبود اعتماد مردم به دولت و ارزیابی عملکرد آن فهم جدیدی از اعتماد به نظام‌های انتزاعی را طلب می‌کند که به لحاظ جامعه‌شناختی قابل تحلیل است؛ در واقع با توجه به تقسیم عملکرد دولت به مدیریت تصمیم‌گیری نظام سیاسی و توانمندی نظام سلامت، می‌توان چنین قضاوت نمود که در زمینه مبارزه با کرونا، کادر پزشکی کشور با نشان دادن توانمندی، حس وظیفه‌شناسی و تلاش‌های مهم و دلسوزانه به نوبه خود به افزایش و بهبود عملکرد دولت کمک کرده است و این امر باعث افزایش اعتماد مردم به دولت و نیز همکاری بیشتر آنها شده است. بنابراین در سطح اعتماد به نظام سلامت، فهم این نوع از اعتماد در قالب اعتماد به نظام‌های انتزاعی قابل تحلیل است؛ اعتماد در زمینه اجتماعی مبتنی بر مشارکت متخصصان و مهارت سازمان‌ها و مراکز مختلف موجود در سازمان می‌باشد. مشخصه‌های روابط چنین اعتمادی؛ تخصص، کارآمدی، رعایت قانون و نظارت از بالا می‌باشد (زتومکا، ۱۳۸۴). بنابراین طبق نتایج پیمایش ملی صورت گرفته پیرامون میزان اعتماد مردم به کادر پزشکی و نیز عملکرد دولت، می‌توان چنین قضاوت نمود که موفقیت دولت در قبال مدیریت اوضاع کرونا بیش از آنکه مربوط به توان مدیریت و تصمیم‌سازی نظام سیاسی در شرایط بحران کرونا باشد؛ متأثر از عملکرد کادر تخصصی نظام سلامت است؛ به طور مشخص و متأثر از ایده نظری زتومکا، اعتماد مردم کشور به نظام سیاسی از نوع «اعتماد ابزاری» (Instrumental Trust) بوده که کماکان میزان آن در بین مردم جامعه، در

سازوکار اعتماد مردم به عملکرد دولت در ... ۲۷

سطح «اعتماد پایه» و مطابق با شرایط پیشاکرونا می‌باشد؛ در مقابل، اعتماد به نظام پزشکی و سلامت که اعتمادی مبتنی بر انتظارات اخلاقی و نیز «اعتماد ارزش‌شناختی» در حد بسیاری افزایش یافته است. از این‌رو، نکته مهم و قابل تحلیل به لحاظ جامعه‌شناختی این است که مشاهده می‌گردد بحث اعتماد به عملکرد دولت هم متوجه مجموعه‌ای از رفتارها و انتظارات ابزاری نسبت به نظام سیاسی و نیز بعد ارزش‌شناختی اعتماد در قبال نظام سلامت می‌باشد. بنابراین، نمی‌توان امید داشت که در شرایط وقوع کرونا اعتماد مردم به نظام سیاسی به طور معناداری افزایش پیدا کرده باشد بلکه بخشی قابل توجه‌ای از افزایش اعتماد به عملکرد دولت از اعتماد مردم به نظام سلامت سرچشمه می‌گیرد.

در سطح خرد تحلیل، اعتماد به عملکرد دولت با رفتارهای همکاری‌جویانه مردم در قالب میزان رعایت رفتارهای بهداشتی مردم پیوند می‌خورد. با شیوع کرونا در سه ماه گذشته، به لحاظ تشخیص دیرنگام این ویروس در سراسر کشور، نگرش مردم نسبت به تصمیم مسئولان و گسترش سریع آن در ماه اسفند و همزمانی گسترش آن با آیین عید نوروز، آغاز سفرهای نوروزی و نیز انتشار اخبار مختلف از رسانه‌های جمعی در مبارزه با ویروس کرونا، در کنار تحلیل‌ها و پیش‌بینی‌های صورت گرفته پیرامون تداوم شیوع آن، وضعیت نگرانی‌کننده‌ای را نشان می‌داد. در این میان نیز بررسی به عمل آمده بیانگر آن است ۷۴ درصد مردم در حد زیاد، ۱۶ درصد در حد متوسط به انجام رفتارهای پیشگیرانه فردی پرداخته‌اند. ۱۰ درصد مردم نیز اصلاً به رعایت رفتارهای بهداشتی فردی نمی‌پردازند. همچنین وضعیت رعایت رفتار پیشگیرانه جمعی نشان می‌دهد ۸۱ درصد افراد، کاملاً توصیه‌های بهداشتی جمعی را رعایت نموده‌اند؛ ۱۹ درصد تا حدودی و در مقابل ۹ درصد اصلاً به انجام رفتارهای پیشگیرانه جمعی نمی‌پردازند.

از این‌رو واکنش‌ها و کاستی‌های مردم در قبال رفتارهای پیشگیرانه بهداشت



فردی و جمعی، سطوح اعتماد به دولت را تحت تاثیر قرار می‌دهد و میزان مبارزه دولت با بحران کرونا را در موج‌های شیوع اول، دوم و حتی سوم نیز نمایان‌تر می‌سازد و در تناقض کارکردی دیگری، عدم جدیت دولت با برخورد و کنترل مردم نیز بر عملکرد دولت تاثیر می‌گذارد. در مطالعه دیگری پیرامون «برساخت اجتماعی کرونا و سیاست‌های مقابله با آن» به روش تحلیل تماتیک، مفاهیم استخراج شده در سه مقطع (۳۰ بهمن و ۲۶ اسفند ۹۸ و ۱۴ فروردین ۹۹) نشان می‌دهد که مفهوم «نقص در اطلاع‌رسانی از جوانب مختلف همه‌گیری» با ۴۲ درصد، نقص عملکرد دولت با ۱۷ درصد و لزوم محدودیت تحرک جمعیت با ۱۲ درصد بیش از سایر مفاهیم مورد توجه و ارزیابی کاربران قرار گرفته است. در مقطع زمانی ۲۶ اسفند ۹۸ با گسترش روزافزون تعداد مبتلایان و مرگ و میرهای ناشی از همه‌گیری و نیز مسافرت‌های نوروزی، بیشترین نقد کاربران به «نقص عملکرد مردم» با ۳۰ درصد در مواجهه با بیماری اختصاص دارد. در رتبه بندی بعدی ۲۵ درصد به نقص عملکرد دولت و در نهایت ۲۱ درصد لزوم محدودیت تحرک جمعیت می‌باشد. در مقطع زمانی ۱۴ فروردین که مصادف است با روزهای تثبیت تعداد مبتلایان جدید، محدودیت‌های شدید اعمال شده دولت در رفت و آمدهای داخلی و بین شهری مردم، افزایش همکاری مردم در پوشش ملی در خانه ماندن و همچنین افزایش شدید آمارهای شیوع همه‌گیری در برخی کشورهای اروپایی از تمرکز انتقادهای کاربران بر عملکرد دولت تا حد زیاد کاسته شده است. در این دوره نقص در اطلاع‌رسانی با ۳۷ درصد، لزوم استمرار اعمال محدودیت بر تحرک جمعیت و ۱۱ درصد نقص عملکرد مردم منقذ هستند (عبدالهی و رحیمی، ۱۳۹۹: ۶۱).

از این رو، هم‌پیوندی عملکرد دولت با عملکرد مردم در مبارزه به شیوع کرونا، در حداقل سه ماه گذشته طبق یافته‌های حاصل (اسفند تا اردیبهشت ماه) و سازوکاری جدید از تعامل دولت با ملت در شرایط بحران را عیان می‌سازد؛

زیرا بخشی از اقدامات پیشگیرانه دولت در کنترل کرونا، با عدم رعایت برخی از رفتارهای بهداشتی توسط مردم خنثی می‌گردد و نیز رفتارهای غیربهداشتی عده‌ای از افراد، محل نقد و نظر افراد جامعه قرار می‌گیرد، مبنی بر این امر که چرا دولت مکانیسم‌های نظارتی شیوع کرونا را اعلام نمی‌کند و در اجرای پروتکل‌های بهداشتی سخت‌گیری به عمل نمی‌آورد. بنابراین وضعیت تعامل و همکاری مردم، اعتماد به عملکرد دولت در شرایط بحران را به سرمایه اجتماعی پیوند می‌زند. این امر حکایت از بهره‌مندی از این دو ظرفیت دارد که دولت نسبت به اجرای قوانین سختگیرانه در کنترل بحران اعمال نماید؛ از سویی نیز در بین مردم این آمادگی وجود دارد که در شرایط بحران، مردم مشارکت و حضور فعال برای کاهش بحران از خود نشان دهند. «طبق یک پژوهش ۶۲/۷ درصد پاسخ‌گویان گفته‌اند در صورت وضع جریمه یا محدودیت برای سفر، اقدام به سفر نمی‌کرده‌اند. این نکته فرصت از دست‌رفته سیاست‌گذاری برای اعمال محدودیت و کاهش احتمال انتقال ویروس را نشان می‌دهد» (فاضلی، ۱۳۹۹). در واقع انتظار می‌رود هر چه دولت کنترل و نظارت بیشتری در رفتار پیشگیرانه مردم پیرامون بحران کرونا داشته باشد، افزایش همکاری مردم در قالب قرنطینه خانگی و رعایت فاصله اجتماعی بیشتر خواهد شد. «بنابراین ضروری است با برنامه‌ریزی دقیق از چنین ظرفیتی در راستای مدیریت بحران به یک باور عمومی و تعمیم یافته در جامعه تبدیل شود» (عبدالهی و رحیمی، ۱۳۹۹: ۶۱). همچنین اعتماد به عملکرد دولت نیز با عملکرد سایر کشورهای دنیا پیرامون کنترل شیوع ویروس کرونا حائز اهمیت است. «پاسخ‌گویان در مجموع دولت ایران را در مواجهه با بحران کرونا، بسیار ناموفق‌تر از دولت‌های کره جنوبی، چین و آلمان ارزیابی کرده‌اند. ارزیابی آن‌ها از عملکرد دولت ایران در مقایسه با آمریکا، فرانسه و انگلستان، مناسب‌تر است» (فاضلی، ۱۳۹۹).

بر این اساس، در بررسی اعتماد مردم به عملکرد مجموعه دولت مشخص



شد که مؤلفه‌های اعتمادساز از معرف‌های هر دو نوع اعتماد تشکیل می‌شود؛ به عبارتی مردم وقتی وارد تعامل و همکاری با مجموعه دولت می‌شوند بیشتر به رعایت رفتارهای بهداشتی فردی و جمعی می‌پردازند و دولت نیز تجهیزات پزشکی و خدمات درمانی مناسب در اختیار مردم قرار می‌دهد؛ یعنی هر دو سطح از انتظارات آنها برآورده می‌شود که می‌توان از مفهومی نوینی به نام «اعتماد مضاعف» (Double Trust) پیرامون اعتماد به نهادها سخن به میان آورد و نظریه باربر و زتومکا را تأیید می‌گردد. پس سازوکار همکاری مردم با دولت متضمن ارتقای عملکرد و جلب اعتماد در هر دو حوزه است که کاری بس دشوار است و نکته جالب‌تر اینکه نقصان و کاستی در برآورد این مجموعه از انتظارات، موجب سلب اعتماد بیشتر می‌گردد. بنابراین عملکرد دولت همیشه در معرض مشاهده حداقلی و حداکثری انتظارات و برخورد از منظر مردم می‌باشد و حتی از عملکرد مردم در قالب میزان رعایت رفتارهای فردی و جمعی بهداشتی، متأثر می‌باشد.

از این‌رو، می‌توان اذعان داشت اعتماد به عملکرد دولت با عملکرد مردم در قالب میزان مسئولیت اجتماعی مردم پیوند دارد؛ وقتی که دولت بتدریج شروع به انجام اقدامات مختلف می‌کند، زمینه‌های همکاری مردم فراهم شده است و اینجاست که می‌توان از ظرفیت همکاری و مشارکت اجتماعی مردم بهره‌مند شد. این مطالعه نشان داد با راهبرد «قرنطینه شهرها و جلوگیری اجباری از خروج مردم برای جلوگیری از گسترش ویروس کرونا»، ۸۶ درصد افراد موافقاند و در مقابل یک درصد مخالف جدی (کاملاً مخالف) و ۶ درصد مخالف هستند. «در چنین شرایطی ضروری است که کنشگران دولتی از کم‌رنگ شدن رویکرد انتقادی در سطح جامعه بهره‌برداری لازم را داشته باشند و با بسیج کردن مردم برای رویارویی با شرایط پیش‌رو، زمینه‌های ظهور نوع جدیدی از نظارت‌ها و کنترل‌های اجتماعی را فراهم نموده، از ظرفیت‌های

سازوکار اعتماد مردم به عملکرد دولت در ... ۳۱

مردمی و محلی استفاده لازم را ببرند» (عبدالهی و رحیمی، ۱۳۹۹: ۶۱). از این رو با شروع همکاری‌های بیشتر مردم با دولت و نیز افزایش تدریجی مشارکت اجتماعی همزمان با پایان بحران کرونا، می‌تواند فرصت مناسبی برای افزایش سرمایه اجتماعی دولت با ملت در نظر گرفته شود. البته در این باره لازم است دولت اطلاع‌رسانی گسترده و روشنی درباره همه اقداماتی که برای بحران کرونا انجام داده است ارائه کند و تا حد ممکن به اصلاح ذهنیت شهروندان درباره عملکردهایش بینجامد تا بتدریج از «فرسایش سرمایه اجتماعی» جلوگیری نموده و در مقابل به «هم‌افزایی سرمایه اجتماعی» در سطح جامعه بین مردم و مسئولان منجر گردد.

منابع

الف) فارسی

- الوانی، سیدمهدی و دانایی فرد، حسن، (۱۳۸۰)، «مدیریت دولتی و اعتماد عمومی»، *فصلنامه دانش مدیریت*، شماره ۵۵.
- امیر کافی، مهدی، (۱۳۷۵)، *اعتماد اجتماعی و عوامل موثر بر آن*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.
- اوجاقلو، سجاد و محمد جواد زاهدی، (۱۳۸۴)، «بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل موثر بر آن در بین ساکنان شهر زنجان»، *مجله جامعه‌شناسی ایران*، دوره ششم، شماره ۴.
- ایسپا (مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران)، (۱۳۸۵)، *پیمایش ملی فرهنگ سیاسی مردم ایران*، تهران: موج اول.
- پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، (۱۳۹۹)، گزارش نظرسنجی دیدگاه شهروندان در خصوص کرونا، گروه افکارسنجی دفتر طرح های ملی، موج اول فروردین ماه.
- پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، (۱۳۹۹)، گزارش نظرسنجی دیدگاه شهروندان در خصوص کرونا، گروه افکارسنجی دفتر طرح های ملی، موج دوم خرداد ماه.
- چلبی، مسعود، (۱۳۷۵)، *جامعه‌شناسی نظم*، چاپ اول. تهران: نشرنی.
- دانایی فرد، حسن؛ حسن زاده، علیرضا؛ نصرالهی، سمیه، (۱۳۹۳)، «واکاوی سازوکارهای کلیدی تقویت اعتماد عمومی به دولت: رویکرد نگاه شهروندی»، *پژوهش‌های راهبردی سیاست*، دوره ۲، شماره ۸.
- دفتر طرح‌های ملی، (۱۳۸۱ و ۱۳۷۹)، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، *پیمایش ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان*، تهران.
- دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی، (۱۳۹۸) نظرسنجی از مردم تهران درباره اپیدمی کرونا (موج اول)، معاونت اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران.
- دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی، (۱۳۹۹)، نظرسنجی از مردم تهران درباره اپیدمی کرونا (موج دوم و سوم)، معاونت اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران.
- زاهدی، شمس السادات، محمد خانباشی، (۱۳۹۱)، «چارچوبی نظام مند برای تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر بر اعتماد سیاسی در ایران»، *مجله مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، سال بیست و دوم، شماره ۶۸.

سازوکار اعتماد مردم به عملکرد دولت در ... ۳۳

زومکا، پیوتر، (۱۳۸۴)، اعتماد یک نظریه جامعه‌شناختی، ترجمه فاطمه گلابی، تبریز: ناشر مترجم.

ساعی، علی؛ روشن، تینا، (۱۳۹۲)، «تحلیل فازی اعتماد سیاسی استادان دانشگاه»، مجله مطالعات اجتماعی/ایران، دوره هفتم، شماره ۲.

شارع پور، محمود، (۱۳۸۰)، «فرسایش سرمایه اجتماعی و پیامدهای آن»، نامه انجمن جامعه‌شناسی/ایران، شماره ۲۰.

شایگان، فریبا، (۱۳۸۶)، بررسی رابطه دین داری و اعتماد سیاسی، پایان نامه دکتری دانشگاه علامه طباطبائی.

صفری شالی، رضا، (۱۳۸۳)، مطالعه میزان اعتماد اجتماعی و عوامل موثر بر آن در بین مردم شهر قزوین، اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی قزوین.

عبداللهی، عادل و رحیمی علی، (۱۳۹۹)، «برساخت اجتماعی کرونا و سیاست های مقابله با آن (مطالعه موردی: کاربران فضای مجازی)»، فصلنامه علمی - تخصصی ارزیابی تاثیرات اجتماعی، شماره ۲.

غیاثوند، احمد، (۱۳۸۸)، بررسی اعتماد شهروندان تهرانی به عملکرد شهرداری تهران، گزارش نظرسنجی، دفتر مطالعات فرهنگی و اجتماعی شهریور ۱۳۸۸.

غیاثوند، احمد، (۱۳۹۰)، شهروندی سیاسی و عوامل موثر بر آن، رساله دکتری دانشگاه علامه طباطبائی.

غیاثوند، احمد، (۱۳۹۹)، سازوکارهای افزایش حساسیت و مشارکت مردم در زمینه پیشگیری از شیوع ویروس کرونا (آماج)، معاونت پژوهشی، دانشگاه علامه طباطبائی.

کلمن، جیمز، (۱۳۷۷)، بنیان‌های نظری جامعه‌شناسی، ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشر نی.

گیدنز، آنتونی، (۱۳۷۶)، تجدد و تشخیص، ترجمه ناصر موفقیان، تهران: نشر نی.

گیدنز، آنتونی، (۱۳۸۰)، پیامدهای مدرنیت، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: نشر مرکز.

جوادی یگانه، محمدرضا، (۱۳۹۸)، یادداشت تحلیلی: چه کسانی از کرونا نمی ترسند، منتشر شده در سایت مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران (۹۸/۱۲/۱۹).

مرادی، سالار و دلاوری، ابوالفضل، (۱۳۹۸)، «سنجش اعتماد سیاسی و شناسایی عوامل موثر بر آن در استان کردستان»، فصلنامه پژوهش‌های راهبردی سیاسی، سال هشتم، شماره ۲۹.

مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران (ایسپا)، (۱۳۹۹)، پژوهش: دیدگاه مردم ایران در

- خصوص شیوع ویروس کرونا و ابعاد مختلف آن، تهران
میستال. باربر، (۱۳۸۰)، «بررسی مفهوم اعتماد در میان جامعه شناسان کلاسیک»، ترجمه
ناصرالدین غراب، نمایه پژوهش، شماره ۲۰.
میستال. باربر، (۱۳۸۹)، «اعتماد اجتماعی در جوامع مدرن»، ترجمه ناصرالدین غراب، نمایه
پژوهش، شماره ۲۰.
وزارت کشور، (۱۳۹۴)، پیمایش ملی سنجش سرمایه اجتماعی، شورای اجتماعی کشور.
یوسفی، علی، (۱۳۷۹)، بررسی تطبیقی مشروعیت سیاسی دولت جمهوری اسلامی ایران در
سه شهر تهران، مشهد و یزد، پایان نامه دکتری دانشگاه تربیت مدرس.

ب) انگلیسی

- Barber, B. (1983), *The Logic and Limits of Trust*, New Brunswick, New Jersey: Rutgers University Press.
- Newton, Kenneth, (2010), "Social and Political Trust", In the *Oxford Handbook of Political Behavior*, edited by R. J. Dalton and H.-D. Klingemann, Oxford: Oxford University Press.
- Pearce, K. E. (2010). Political Institutional Trust in the Post-Attempted-Coup Republic of Armenia. *Demokratizatsiya*, 19(1).
- Putnam, R. et.al, (1992), *Making Democracy Work*, New Jersey, Princeton University Press.
- Sztompka, P, (1999), *Trust a Sociology Theory*, Cambridge University Press.
- Bretzer, Noreen, Ylva, (2002), How Can Bretzer, Noreen, Ylva (2002), How Can Institutions Better Explain Political Trust than Capitals Do? PHD Theses, University of Gothenburg, Sweden, From: WWW.
- Eston, David, (1965), "A Framework for Political Analysis", Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.
- Misztal, Barbara A, (1996), *Trust in Modern Societies*, Polity Press.
- Wu, Cary et al, (2020), "The Dynamics of Trust Before, During and After the COVID-19 Outbreak." Canadian Institutes of Health Research. (Cary Wu, PI). Rapid.