

بررسی تأثیرات انتظارات سیاسی بر اعتماد مردم نسبت به مسئولان (بررسی موردی شهر تهران)

* کیومرث اشتریان

** محمد رضا امیرزاده

چکیده

مطالعه حاضر به بررسی نقش و تأثیر انتظارات سیاسی مردم بر اعتماد آنها به مسئولان می‌پردازد. در این تحقیق از روش پیمایش و ابزار پرسش‌نامه استفاده شده است. مسئله محوری که در این تحقیق به دنبال بررسی آن بودیم این نکته است که افزایش انتظارات سیاسی مردم از مسئولان چه تأثیراتی می‌تواند بر اعتماد آنها داشته باشد. طبق نتایج به دست آمده از تحلیل پرسش‌نامه‌ها، فرضیه اصلی این پژوهش مورد تأیید قرار گرفت و مشخص شد که بین میزان انتظارات سیاسی مردم و اعتماد آنها نسبت به مسئولان رابطه منفی و معنادار وجود دارد.

واژگان کلیدی

اعتماد، انتظارات سیاسی، رضایت‌مندی، اعتماد عمومی، اعتماد نهادی، نهاد.

ashtrian@ut.ac.ir

rezaamirzadeh@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۹۱/۱۰/۱۸

*. دانشیار دانشگاه تهران.

** کارشناس ارشد علوم سیاسی.

تاریخ دریافت: ۹۱/۸/۱۷

مقدمه

اعتماد، مهم‌ترین انگیزه‌ایست که افراد را به برقراری ارتباط متقابل با دیگر اعضای جامعه تشویق می‌کند. اعتماد عنصری است که از رهیافت روابط فرد با دیگران ایجاد می‌شود. به این معنی که فرد لزوماً به دنبال ایجاد اعتماد با دیگری نیست. فرد با دوستان خود کار می‌کند، با هم به بازار می‌روند، در کارهای گروهی همکاری می‌کنند، در مسابقات دانشجویی در یک تیم قرار می‌گیرند و از رهیافت این اقدامات مشترک، کالایی به نام اعتماد شکل می‌گیرد. اعتماد عنصری است که از گذر روابط متقابل افراد با یکدیگر به صورت ناخودآگاه و حتی غیرارادی شکل می‌گیرد.

اعتماد در روابط دوسویه شهروندان و حاکمان رنگ و بوی دیگری به خود می‌گیرد؛ چراکه حاکمان همواره به دنبال ایجاد اعتماد در بین مردم جامعه خود هستند تا مبانی حکومت خود را مشروع جلوه دهند. اگر این مهم به هر دلیلی اتفاق نیفتد شاکله نظام سیاسی آنها به لرزه در خواهد آمد. به همین دلیل، حاکمان حداقل برای ثبات مبانی حکومتشان باید نسبت به روند و میزان اعتماد شهروندان جامعه خود حساس باشند. از طرفی هرگونه تلاش برای ارتقاء اعتماد قبل از یافتن علل کاهش آن محکوم به شکست خواهد بود.

یکی از بهترین اقداماتی که سیاستمداران به دنبال کسب آن هستند این است که بتوانند اعتماد را از سطح فردی به سطوح مختلف در اجتماع و نهایتاً به نظام سیاسی منتقل کنند. در صورت وقوع چنین اتفاقی می‌توان ادعا کرد که شکافی بین شهروندان و حاکمان وجود ندارد. البته همان‌گونه که توضیح داده شد دولت‌ها مستقیماً برای ایجاد یا افزایش اعتماد اقدام نمی‌کنند، بلکه اعتماد از رهیافت اقدامات و عملکردهای دولت ایجاد یا سلب می‌شود. به این معنی که اگر دولتمردان بتوانند به خواسته‌های مردم خود جامه عمل بپوشانند، اعتماد اجتماعی تقویت خواهد شد. ولی اگر حاکمان جامعه‌ای نتوانند خواسته‌های مردم را عملی کنند اعتماد از آنها سلب خواهد شد.

بسیاری از تحقیقات انجام شده، عملکرد دولت را عاملی برای کاهش یا افزایش اعتماد مردم ذکر می‌کند. اما ما در این تحقیق تلاش خواهیم کرد عامل انتظار را که عموماً از نظرها

دور مانده مورد سنجش قرار دهیم. به این معنی که در اینجا تلاش خواهیم کرد این موضوع را مورد سنجش قرار دهیم که آیا رابطه معناداری بین عامل اعتماد از یک طرف و میزان انتظارات سیاسی مردم از مسئولان از طرف دیگر وجود دارد یا خیر.

در ابتدای این تحقیق به تعریف مفاهیم انتظار و اعتماد پرداخته شده است. در قسمت بیان مسئله فرضیه، سؤال و متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق مطرح شده است. در بخش چارچوب نظری نیز نظریه جوزف نای به عنوان مدل پیش‌روی تحقیق توضیح داده شده است. همچنین در قسمت بعد ضمن بیان گویه‌هایی که از طریق آنها شاخص‌های اعتماد و انتظار عملیاتی شده است به بیان نتایج و یافته‌های تحقیق پرداخته شده است. در نهایت نیز تحقیق با نتیجه‌گیری و طرح فرضیه‌های تحقیق به پایان خواهد رسید.

تعریف مفاهیم

اعتماد

واژه «Trust» در فرهنگ اکسفورد به عنوان اتکا یا اطمینان به نوعی کیفیت یا صفت یک شخص یا یک چیز، یا اطمینان به حقیقت یک گفته توصیف می‌شود. (گیدنز، ۱۳۷۷: ۳۷) اعتماد اجتماعی را می‌توان داشتن حسن ظن به دیگران در روابط اجتماعی که دارای دو طرف اعتماد کننده^۱ و اعتماد شونده^۲ فرد یا گروه است، دانست که تسهیل کننده روابط اجتماعی بوده و امکان سود یا زیان را در خود نهفته دارد. (امیرکافی، ۱۳۸۰: ۱۸)

«کلمن» (۱۹۹۰) اعتماد را وارد کردن عنصر خطر در تصمیم برای کنش با دیگران می‌داند و اعتماد را با ریسک^۳ در ارتباط می‌داند. «چلبی» (۱۳۷۰) اعتماد تعمیم‌یافته^۴ را مطرح می‌سازد که فراتر از اعتماد بین شخصی^۵ است. او اعتماد تعمیم‌یافته را داشتن حسن ظن نسبت به همه افراد در روابط اجتماعی جدای از تعلق آنها به گروه قومی و قبیله‌ای می‌داند که این

1. Trustee.
2. Truster.
3. Risk.
4. Generalized trust.
5. Interpersonal.

امر منجر به گسترش روابط برون‌گروهی می‌شود. همچنین اعتماد تعمیم یافته را با ایده سرمایه اجتماعی که بر پایه ارزش‌های مشترک، منافع شخصی و شکل‌دهی به پایه‌های کنش جمعی استوار است، تعریف کرده‌اند. (باباجانی، ۱۳۸۶) در واقع، اعتماد تعمیم‌یافته به مفهوم تمایل در اعتماد به مردم خارج از گروه‌های نزدیک است. این نوع اعتماد به مفهوم اعتماد عمومی است که مردم در مناسبات روزمره خود به دیگران که شخصاً نمی‌شناسند، ابراز می‌کنند. مانند اعتماد خریدار نسبت به یک فروشنده غیر آشنا.

از دیدگاهی دیگر، اعتماد «فرضی شناختی است که کنشگران فردی یا جمعی / گروهی در تعامل با دیگران به کار می‌بندند. این فرض شناختی، با ترجیحات و تمایلات رفتاری دیگران از لحاظ آمادگی آنها برای کمک، همکاری و پرهیز از اقدامات خودخواهانه، فرصت‌طلبانه و خصمانه ارتباط دارد». به اعتقاد لوی، اعتماد به معنای باور به عملی است که از دیگران انتظار می‌رود. (سلیمانی، ۱۳۸۷: ۸۵)

پاتنام، اعتماد اجتماعی را ناشی از دو منبع هنجارهای روابط متقابل و شبکه‌های مشارکت مدنی می‌داند. اعتماد، همکاری را تسهیل می‌کند و هر چه سطح اعتماد در جامعه‌ای بالاتر باشد، احتمال همکاری هم بیشتر خواهد بود. همکاری نیز اعتماد را ایجاد می‌کند. به این ترتیب، هرچه سرمایه اجتماعی بیشتر استفاده شود، به جای استهلاک و کاهش، برخلاف سرمایه فیزیکی، بیشتر افزایش خواهد یافت. از نظر پاتنام، هرچه تعامل میان افراد بیشتر باشد، آنها اطلاعات بیشتری درباره یکدیگر به دست می‌آورند و انگیزه‌های بیشتری برای اعتماد پیدا می‌کنند. پاتنام اعتماد را به دو بخش تقسیم می‌کند:

الف) اعتماد متوازن یا ویژه: به مبادله هم‌زمان چیزهای با ارزش برابر گفته می‌شود. مانند زمانی که دو کارمند روزهای تعطیلشان را با هم عوض می‌کنند.

ب) اعتماد عمومی یا شایع: به رابطه‌ای گفته می‌شود که در همه حال یک‌طرفه و غیرمتوازن است، اما انتظارات متقابلی ایجاد می‌کند مبنی بر اینکه سودی که اکنون اعطا شده، باید در آینده بازپرداخت گردد. (پاتنام، ۱۳۸۰: ۲۹۳ و ۲۹۴)

در مجموع، پاتنام اعتماد را یکی از عناصر اصلی سرمایه اجتماعی می‌داند و معتقد است منابع سرمایه اجتماعی شامل اعتماد، هنجارهای روابط زیردستان متقابل و شبکه‌های افقی تعامل

می‌شود که خودتقویت‌کننده و خودافزون هستند. از نظر او، ویژگی بازتولیدی سرمایه اجتماعی منجر به تعامل اجتماعی همراه با سطح بالایی از همکاری، اعتماد، بده‌بستان و روابط متقابل، مشارکت مدنی و رفاه اجتماعی می‌گردد. پاتنام حضور این ویژگی‌ها را در هر جامعه‌ای نشانه مدنیت آن می‌داند. این خصلتی است که به نظر او موجب عملکرد خوب نهادهای دموکراتیک می‌گردد. از طرف دیگر، فقدان این ویژگی‌ها در جوامع غیرمدنی نیز خصلتی خودتقویت‌کننده دارد. عهدشکنی، بی‌اعتمادی، فریب و حيله، بهره‌کشی، انزوا، بی‌نظمی و رکود، یکدیگر را در یک جو خفقان‌آور دورهای باطل تشدید می‌کنند. این استدلال بر آن است که همه جوامعی که با مشکل عمل جمعی مواجه‌اند حداقل با دو نوع تعادل روبه‌رو هستند که بالاخره یک کدام سیر خواهند کرد و هر یک از این دو حالتی خودتقویت‌کننده دارد. (همان: ۳۰۳)

هنجارهای معامله متقابل عمومی و شبکه‌های مشارکت مدنی باعث افزایش اعتماد و همکاری اجتماعی می‌شوند؛ چراکه آنها جو ابهام‌آمیز و غیر شفاف را کاهش می‌دهند و الگوهای برای همکاری آیند ارائه می‌کنند. پاتنام معتقد است اعتماد اگرچه از یک طرف، یک نگرش شخصی محسوب می‌شود اما از سوی دیگر، یک دارایی ضروری برای نظام اجتماعی محسوب می‌شود. افراد در این سیستم به این سبب به یکدیگر اعتماد می‌کنند که عملشان در قالب هنجارها و شبکه‌های اجتماعی خاص قرار می‌گیرد. (همان)

پاتنام اعتماد را یکی از مؤلفه‌های اصلی سرمایه اجتماعی می‌داند؛ تا آنجا که در کتاب *بولینگ یک نفره* که به بررسی سرمایه اجتماعی در ایالت‌های مختلف آمریکای شمالی می‌پردازد آن را جزو یکی از عناصر اصلی این نوع سرمایه ذکر می‌کند.^۱ (Putnam, 2000) گیدنز نیز اعتماد را به دوگونه تقسیم می‌کند: یکی اعتماد میان افراد و نوع دوم اعتماد به نهادها. (نظام‌های انتزاعی) (گیدنز، ۱۳۷۷) زتومکا معتقد است اعتماد تنها در میان انسان‌ها می‌تواند وجود داشته باشد و این امکان در بین دیگر پدیده‌های طبیعی وجود ندارد. به نظر وی، اعتماد به نهادها و سازمان‌ها از انتزاعی‌ترین اعتمادهاست. (زتومکا، ۱۳۸۴) افه نیز اعتماد

۲. برای اطلاع بیشتر از سرمایه اجتماعی ر.ک: Putnam, 2001; Putnam, 1993; ptunam, 1995

را متضاد اطمینان می‌داند و از این تمایزگذاری برای ردکردن اندیشه اعتماد نهادی استفاده می‌کند. او معتقد است ما به ماندگاری و اعتبار نهادها اطمینان داریم ولی اعتماد فقط درباره کنش‌گران و نحوه عمل و ایفای نقش آنها در نهادها مصداق دارد.^۱ (افه، ۱۳۸۴ به نقل از شارع پور و دیگران، ۱۳۸۹: ۶۹)

کارکردهای اعتماد

اعتماد دارای کارکردهای متفاوتی است که به طور خلاصه به آنها اشاره می‌شود:

کارکرد سیاسی اعتماد: از نظر پیرسون، اعتماد به نتایجی نظیر مشروعیت^۲ می‌انجامد. چنانچه اعتماد وجود داشته باشد، مشروعیت به حکومت افزایش می‌یابد و با افزایش مشروعیت، به‌کارگیری زور از سوی حکومت کاهش می‌یابد. اعتماد به پشتیبانی مردم از نظام‌های سیاسی منجر خواهد شد و فرصت لازم را در اختیار رهبران سیاسی قرار می‌دهد تا به اصلاحات، ارتباطات و گفتگو بپردازند. بدون اعتماد، هیچ کنش متقابل مطمئنی صورت نخواهد پذیرفت. (سلیمانی، ۱۳۸۷: ۸۷)

کارکرد روان‌شناختی اعتماد: به لحاظ روان‌شناسی، وجود اعتماد باعث پیدایش آرامش، امنیت و سلامت روانی خواهد گردید. در جامعه‌ای که اعتماد وجود داشته باشد، افراد کمتر دغدغه‌هایی نظیر به مخاطره افتادن نیازها و خواسته‌های خود را دارند. اعتماد همچنین یک پیش‌شرط برای واقعیت بخشیدن به ماهیت درونی ما و شکل‌دهنده هویت‌بخشی خودفردی و اجتماعی است. (همان)

کارکرد اجتماعی اعتماد: به لحاظ اجتماعی، اعتماد پیش‌شرط عمده و کلیدی برای موجودیت هر جامعه‌ای محسوب می‌شود. اعتماد یک مسئله مهم است که به مشخصه‌های روابط اجتماعی برمی‌گردد. اعتماد همچنین برای حل مؤثر مسائل اجتماعی، ضروری بوده و مبادله اطلاعات مناسب را تسهیل می‌کند و از این طریق اعضای گروه‌ها را وادار می‌سازد که

۱. برای مطالعه بیشتر پیرامون اعتماد ر.ک: تونکیس، ۱۳۸۷ و ۱۳۸۳.

2. Legitimacy.

به طور مشتاقانه اجازه دهند تصمیمات و کنش‌های همدیگر را مورد تأثیر و تأثر قرار دهند. (رمضانیان، ۱۳۸۶)

کارکردهای اقتصادی اعتماد: در حوزه اقتصاد نیز اعتماد به منزله عاملی در کاهش هزینه‌ها و کاهش نیاز به کنترل بیرونی در نظر گرفته می‌شود. چنانچه مردم به نظام اقتصادی اعتماد نداشته باشد، این عامل موجب اتکا به ذخایر دیگر و وابستگی اقتصادی می‌گردد. «هیرش»^۱ اعتماد را به منزله کالایی عام می‌بیند که برای حرکت موفقیت‌آمیز اقتصادی ضرورت دارد. (سلیمانی، ۱۳۸۷)

انتظارات سیاسی

انتظارات، متغیر مستقلی است که در این پژوهش به دنبال شناخت اثرات آن بر میزان سرمایه اجتماعی هستیم. انتظارات، بیشتر به عنوان یک عامل روانی، نمایانگر میزان توقعات مردم است و می‌تواند تا حدود زیادی نیز ناشی از درک و برداشت کلی مردم از واقعیت‌های جامعه باشد. همان‌گونه که از این تعبیر پیداست، درک از واقعیت نیز لزوماً بر واقعیت‌ها منطبق نیست.

چارچوب نظری

اعتماد، عنصر بسیار مهمی در روابط گروهی است؛ تا آنجا که پیش شرط روابط فرد با دیگران در جامعه انسانی محسوب می‌شود. به این معنی که تا زمانی که فرد نسبت به دیگران اعتماد کامل نداشته باشد وارد تعامل با آنها نخواهد شد. به همین دلیل اعتماد سرمایه بسیار عظیمی در جامعه انسانی محسوب می‌شود. این حساسیت فوق‌العاده ایجاب می‌کند که همه اعضای یک جامعه و به‌ویژه مسئولان نسبت به روند صعودی یا نزولی بودن این عامل احساس مسئولیت کنند.

در این قسمت به ارائه چارچوب نظری تحقیق پیش رو پرداخته خواهد شد. چارچوب نظری در تدوین مقالات، عنصر بسیار مهمی است. ریمون کیوی نویسنده کتاب روش تحقیق در علوم اجتماعی از این عامل به عنوان «لولای در» یاد می‌کند که تمام اجزای «در» بر

1. Hirsch.

رویش قرار می‌گیرد و به عبارتی اگر این لولا وجود نداشته باشد دیگر اجزاء، کارایی خود را از دست خواهند داد. (کیوی، ۱۳۷۹)

در این تحقیق از مدل جوزف نای استفاده شده است. وی در مطالعه‌ای درباره جامعه آمریکای شمالی به این نتیجه می‌رسد که انتظارات فزاینده مردم نسبت به مسئولان در جامعه، منجر به کاهش اعتماد آنها به مسئولان شده است. وی مهم‌ترین علت این امر را وعده‌های کهکشانی مسئولان به مردم در زمان انتخابات می‌داند.

نای در کتاب *فرسایش قدرت نرم* به خوبی اشاره می‌کند که در سال ۱۹۹۶ دموکرات‌ها و کلینتون که احتمالاً از این کنش و واکنش آگاه شده بودند تلاش کردند با دوری از شعارهای به اصطلاح کهکشانی، نظر مثبت مردم را با خود همراه کنند. به همین دلیل تلاش کردند با دادن وعده‌های کمتر، انتظارات مردم را کاهش دهند. آنها برنامه کار خود برای کنگره را با شعار «اول خانواده‌ها» مطرح کردند که شعاری نه‌چندان بلندپروازانه و دست‌یافتنی به حساب می‌آمد. وعده‌های کلینتون فهرستی از برنامه‌های نسبتاً کوچک بود. از جمله: نام‌نویسی از داوطلبان آموزش خواندن برای کودکان، منع مالکیت سلاح توسط افراد محکوم به شرکت در جرایم خشن، پرهیزدادن کودکان از سیگار کشیدن، الزام شرکت‌ها در اعطای مرخصی‌های بدون حقوق برای مواردی همچون شرکت در همایش‌های اولیا و مربیان و کمک به یافتن شغل برای افراد زیر پوشش بیمه.

از سوی دیگر «باب دال» نماینده جمهوری خواهان تلاش کرد با طرح وعده‌های بسیار بلندپروازانه، انتظارات را بالا ببرد که نمونه آن، اعلام برنامه کاهش ۱۵ درصدی مالیات‌ها برای همه بود. اما این برنامه‌های پیشنهادی هرگز نتوانست به مبارزات انتخاباتی دال رونق بخشد و در نهایت نیز در انتخابات شکست خورد. (نای، ۱۳۸۹: ۲۱۶ و ۲۱۷)

چهار عامل کوتاه‌مدت، شکل‌دهنده افکار عمومی درباره دولت است که عبارتند از: ارزیابی شهروندان در این باره که دولت تا چه اندازه کارش را خوب انجام می‌دهد؛ پذیرش یا نپذیرفتن سیاست‌های عملی مشخص؛ ارزیابی آنها از شرافت رهبران دولت و یکپارچگی دولت و نکوهش دولت توسط رهبران تأثیرگذار بر افکار عمومی. این برداشت‌ها پایه‌پای انتظاراتی

مردم حرکت می‌کنند؛ یعنی به موازات آنچه که آنها می‌خواهند دولت با ایشان انجام دهد و آنچه که چشم‌داشت انجام آن را از دولت دارند. این عناصر رضایت عمومی که شامل شش جریان مرتبط با برداشت عمومی و دو نوع از انتظاراتهای مردم می‌شود، چهارچوبی برای درک رضایت مردم از دولت ارائه می‌کند. (همان: ۲۱۸)

به اعتقاد جوزف نای، راه میانبری برای بازگرداندن اعتماد عمومی مردم وجود ندارد. عملکرد خوب، ثابت‌قدمی ایدئولوژیکی، شرافت اخلاقی و پوشش خبری احترام‌آمیز یا دست کم غیرطعنه‌آمیز، مواردی است که برای احیای اعتماد عمومی لازم است. (همان: ۲۲۲) حتی اگر خواست‌های مردم بی‌جا باشد، به لحاظ سیاسی امکان کاهش دادن آنها وجود ندارد. تجربه‌های سیاسی اخیر نشان می‌دهد که با وجود ناخرسندی شدید مردم از دولت، آنها این آمادگی را ندارند که دولت برنامه‌های مورد نظرشان را کنار بگذارد. (همان: ۲۱۹)

به نظر می‌رسد یکی از بهترین راه‌ها برای جلب اعتماد مجدد مردم، متوقف کردن روند صعودی انتظارات مردم و یا در مرحله بعد، کاهش انتظارات مردم از مسئولان است. این مسئله در صورتی محقق می‌شود که نمایندگان مردم در قوه‌های مختلف برای جلب رضایت و رأی مردم، شعارهای بلندپروازانه و عوام‌فریبانه را مطرح نکنند و به شعور مردم احترام بگذارند.

روش تحقیق

از جمله ویژگی‌های مطالعه علمی که هدفش حقیقت‌یابی است استفاده از یک روش تحقیق مناسب می‌باشد. انتخاب روش تحقیق مناسب به هدف‌ها، ماهیت و موضوع مورد تحقیق و امکانات اجرایی بستگی دارد و هدف از تحقیق، دسترسی دقیق و آسان به پاسخ پرسش‌های تحقیق است. (خاکی، ۱۳۷۹) پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی است؛ چون هدف تحقیقات کاربردی توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص است. به عبارت دیگر، تحقیقات کاربردی به سمت کاربرد علمی دانش هدایت می‌شود و نتایج این نوع تحقیقات می‌تواند به اتخاذ تصمیمات بهتر در جامعه مورد پژوهش کمک کند. (سرمد و بازرگان و حجازی، ۱۳۸۶)

روشی که در تدوین این مقاله استفاده شده است، روش پیمایش همراه با ابزار پرسش‌نامه بوده است.

نمونه و روش نمونه‌گیری

نمونه، بخش کوچکی از جامعه است که معرف کل جامعه فرض می‌شود (بیابانگرد، ۱۳۸۷) و محقق با مطالعه آن، قادر است نتیجه را به کل جامعه آماری تعمیم دهد. (سکاران، ۱۳۸۱: ۲۹۵) به عبارت دیگر، تعداد محدودی از آحاد جامعه آماری که بیان‌کننده ویژگی‌های اصلی جامعه باشد را نمونه گویند. (آذر و مؤمنی، ۱۳۸۰)

جامعه آماری

جامعه آماری این طرح، شامل تمامی شهروندان بالای ۲۰ سال شهر تهران است.

روش تعیین اندازه نمونه

در این طرح برای تعیین اندازه نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است. در ادامه فرمول مربوط به محاسبه تعداد نمونه با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ارائه گردیده است و تعداد نمونه برای $p = 0/5$ با خطای مطلق $0/05$ محاسبه شده است.

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

در رابطه مذکور، p نسبت مورد نظر برای یک صفت (یک متغیر) تأثیرگذار در تحقیق، z مقدار متغیر برای احتمال $0/95$ در توزیع نرمال استاندارد شده، d میزان خطای نسبی برآورد برای صفت مورد نظر است. بین d ، z و مقدار برآورد رابطه زیر برقرار است:

$$0/95Pr \left(\left| \hat{\theta} - \theta \right| < d \right) =$$

که $\hat{\theta}$ برآورد θ برای صفت مورد نظر است.

در اینجا اندازه نمونه اولیه برابر با ۳۸۴ به دست می‌آید. با در نظر گرفتن خطای غیر نمونه‌گیری، اندازه نمونه نهایی برابر با ۴۰۰ در نظر گرفته می‌شود.

روش نمونه‌گیری و نحوه انتخاب افراد

دو نوع طرح نمونه‌گیری وجود دارد: نمونه‌گیری تصادفی و نمونه‌گیری غیرتصادفی. اعضای

جامعه آماری در نمونه‌گیری تصادفی، از شانس و احتمال یکسانی برخوردارند اما در نمونه‌گیری غیرتصادفی، اعضای جامعه از شانس احتمال یکسانی برخوردار نیستند. در این تحقیق به تمامی افراد، شانس مساوی برای انتخاب داده شد. به عبارت دیگر، نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شد و از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده شده است.

ابتدا شهر تهران به ۵ ناحیه جغرافیایی شمال، جنوب، شرق و غرب و مرکز تقسیم و نهایتاً پس از نمونه‌گیری تصادفی این مناطق انتخاب شدند. میدان بسیج، یاسر، هروی، چهارراه اشراق، بهار شیراز، شهید قندی، نبوت، فلکه اول تهرانپارس، بهارستان، شوش، فلکه اول مشیریه، تقاطع خیابان ۱۷ شهریور و شهید رضایی (بالتر از بعثت)، فلکه اول بخارایی، وصال، ابوذر، بهاران، نماز، شهرک معراج (عظیم‌آباد)، المپیک، اتریش. دلیل انجام این کار این است که ضمن پوشش تمام نواحی تهران، بتوان نمونه‌ای مکفی از هر ناحیه به دست آورد. پس از این تقسیم‌بندی در هر ناحیه دو منطقه به صورت تصادفی انتخاب و نمونه‌گیری در آنها صورت خواهد گرفت.

حذف محله‌های استثنا برای انجام نمونه‌گیری، یکی از دغدغه‌های نویسندگان بوده است. در میان مناطق مختلف بعضاً محله‌هایی وجود دارد که خصوصیات آن، گویای اختلافات اساسی با محله‌های اطراف خود در همان منطقه است. به طور مثال در محله ۴، خیابان عراقی یکی از استثنائات است. علی‌رغم اینکه منطقه ۴، منطقه‌ای بالاشهر محسوب می‌شود اما خیابان عراقی به شدت با میانگین این منطقه فاصله دارد. افراد محجبه، مسجد فعال الزهرا و ... گویای این اختلافات است. شهرک‌های نظامی یکی دیگر از استثنائات است که گویای اختلاف با دیگر محله‌های یک منطقه است. (مثل خیابان شهید عراقی منطقه ۴ که توضیح داده شد) برای نمونه‌گیری سعی شد از انتخاب این محله‌های استثنا پرهیز شود.

تدوین پرسش‌نامه و توزیع آن

زمان زیادی صرف تهیه پرسش‌نامه گردید و در این زمینه با افراد زیادی در این خصوص مشورت شد. با توجه به ماهیت سیاسی سؤالات، تلاش زیادی صورت گرفت تا سؤالات بدون جهت‌گیری خاصی طراحی شود تا مخاطب بدون موضع‌گیری به سؤالات پاسخ گوید. یکی

دیگر از دغدغه‌های اصلی در انجام مرحله توزیع و جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها این بود که مخاطب در هنگام جواب، محافظه‌کاری نکرده و خودِ واقعیش را به نمایش بگذارد. به همین دلیل با مشورت صاحب‌نظران، تصمیم بر آن شد تا به جای توزیع پرسش‌نامه از درب منازل، این کار در سطح خیابان‌ها و محل‌های عبور انجام شود؛ چراکه با این اقدام، ماهیت واقعی و اطلاعات جغرافیایی فرد در اختیار پرسشگران قرار نمی‌گرفت و آنان با خیال آسوده به سؤالات پاسخ می‌گفتند.^۱ این درحالیست که رجوع به محل زندگی افراد، محافظه‌کاری آنان را افزایش داده و احتمال اینکه خود واقعیشان را نشان دهند کاهش پیدا می‌کند. اهمیت این موضوع زمانی روشن‌تر می‌شود که بدانیم بسیاری از سؤالات پرسش‌نامه، سؤالات سیاسی و نگرشی بوده و افراد به راحتی حاضر نیستند افکار خود را در این زمینه به افراد، به‌ویژه افراد غریبه بروز دهند.

علاوه بر این مشکلات، ماهیت ابزار پرسش‌نامه ایرادات اساسی را به همراه دارد. به همین دلیل تلاش بسیاری صورت گرفت تا حد امکان از این نارسایی‌ها اجتناب شود. به طور مثال انجام کارهای مربوط به نمونه‌گیری، پرسش‌گیری و ... به گروه افکارسنجی جهاد دانشگاهی (ایسپا) داده شد. در این زمینه نیز جلسات گوناگونی برای اجرای هرچه بهتر کار با مسئولان ایسپا گذاشته شد و در زمان انجام مرحله پرسش‌گری، ناظرانی از سوی ایسپا بر حسن اجرای این کار در خیابان‌ها و محله‌ها نظارت می‌کردند.

روایی یا اعتبار^۲

مفهوم روایی یا اعتبار به این سؤال پاسخ می‌دهد که ابزار اندازه‌گیری تا چه حد خصیصه مورد نظر را می‌سنجد؟ (سرمد، بازرگان و حجازی ۱۳۸۶: ۱۷۰) به عبارت دیگر، آزمونی دارای

۱. البته احتمال حضور افرادی غیر از ساکنین بومی در میان پرسش‌دهندگان، خطری بود که در مرحله اول کار ما را دچار مشکل می‌کرد. به همین دلیل از پرسشگران خواسته شد تا به جای حضور در میداين اصلی که محل عبور افراد مختلف است به خیابان‌های فرعی مراجعه کنند. این کار ضریب اطمینان از اینکه افراد ساکن آن محله باشند را افزایش می‌داد.

2. Validity.

روایی است که برای اندازه‌گیری آنچه مورد نظر است مناسب باشد و به همین دلیل اصطلاح اعتبار به هدفی که آزمون برای تحقق بخشیدن به آن درست شده است، اشاره می‌کند (سیف، ۱۳۷۹: ۳۷۹) در خصوص روایی یا اعتبار پرسش‌نامه مورد استفاده در این پژوهش از روش اعتبار ظاهری^۱ و اعتبار محتوا^۲ استفاده شده است. اعتبار محتوا، توان سنجش میزان وجود اندازه صفت، طبق محتوای آن در تعریف آزمودنی است. (ظهوری، ۱۳۷۸: ۱۲۸)

برای اطمینان از روایی و اعتبار پرسش‌نامه‌ها علاوه بر مشورت فراوان با افراد خبره، قبل از انجام مرحله نهایی، سؤالات به صورت پایلوت بین ۳۰ نفر توزیع شد و تلاش شد ابهامات و ایرادات احتمالی برطرف شود. یکی از دغدغه‌های ما در این مرحله درک و برداشت یکسان مخاطبان از سؤالات پرسش‌نامه بود. به این معنی که با توجه به اینکه سؤالات عموماً سیاسی و ارزشی بود، امکان برداشت‌های مختلف از سوی افراد وجود داشت. به همین دلیل تلاش شد تا با جملات گویا و شفاف، در برداشت از سؤالات یکسان‌سازی صورت گیرد.

فرضیه و متغیرها

سؤال اصلی: چه رابطه‌ای بین انتظارات سیاسی مردم و اعتماد وجود دارد؟

فرضیه اصلی: بین انتظارات سیاسی و اعتماد رابطه منفی و معنادار وجود دارد.

متغیر مستقل: انتظارات سیاسی

متغیر وابسته: اعتماد

یافته‌های تحقیق

در این قسمت، داده‌های به دست آمده در رابطه با هر پرسش، هدف یا فرضیه توصیف و مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند. کار تحلیل این است که مجموعه‌های وسیع پیچیده و حتی غیرقابل درک داده‌ها را به واحدها، الگوها و شاخص‌های قابل درک در مسائل پژوهشی تبدیل کند. بنابراین، مقصود اصلی از تحلیل، یعنی تنظیم و خلاصه کردن داده‌ها به صورت

1. Face validity.
2. Content validity.

اطلاعاتی روشن، گویا، مستدل و تفسیرپذیر به گونه‌ای که بتوان روابط موجود در مسائل پژوهشی را کشف و بررسی کرد. (هومن، ۱۳۸۶)

از میان پاسخ‌دهندگان به پرسش‌نامه ۴۹,۳٪ را مردان و ۵۰,۷٪ را زنان تشکیل می‌دهند. همچنین از این میان ۲۹/۸ درصد مدرک زیردیپلم، ۴۱ درصد دیپلم و فوق دیپلم، ۲۳ درصد لیسانس و ۶/۳ درصد نیز فوق لیسانس یا مدرک بالاتر از فوق لیسانس داشته‌اند. ضمن اینکه صددرصد پاسخ‌دهندگان ساکن شهر تهران بوده‌اند.

در این تحقیق شاخص اعتماد از طریق این سؤالات عملیاتی شده است:

در ابتدا شاخص اعتماد به اعتماد عمومی، اعتماد نهادی و اعتماد به مسئولان و سیاست‌ها تقسیم شده است.

اعتماد عمومی با استفاده از این پرسش‌ها سنجیده شده است: اعتماد به اعضای خانواده (پدر، مادر، خواهر، برادر، همسر و فرزندان)، اقوام و خویشان (عمو، عمه، دایی، خاله و فرزندان‌شان)، دوستان نزدیک و همچنین اعتماد به همسایه در مراقبت از خانه در زمان مسافرت.

اعتماد نهادی نیز از طریق پرسش درباره اعتماد به بیمارستان‌ها و درمانگاه‌ها، بانک‌های دولتی، شهرداری‌ها، ادارات دولتی، پلیس، دادگاه‌ها و همچنین سیاست‌های مسئولان سنجیده شده است.

شاخص انتظارات سیاسی نیز از طریق پرسش‌هایی پیرامون توقعات مردم درباره آزادی بیان، انتخابات، نظارت حکومتی، آزادی احزاب و گروه‌های سیاسی سنجیده شده است.

بررسی متغیرهای مورد بررسی

به منظور بررسی دقیق این متغیرها، نمره میانگین ساخته شده از ترکیب سؤالات مورد نظر استفاده شده است و نمره میانگین که می‌تواند در دامنه تغییر ۱ تا ۵ باشد، محاسبه و همچنین نمرات کمینه و بیشینه و میزان انحراف استاندارد و خطای استاندارد میانگین و برآورد فاصله‌ای میانگین جامعه در دامنه اطمینان ۹۵٪ برای میانگین محاسبه شده است. این اعداد می‌توانند به تحلیل دقیق‌تر میانگین برآورد شده کمک کنند.

جدول شماره ۱: بررسی انتظارات سیاسی

مؤلفه	تعداد	میانگین	کمینه	بیشینه	محدوده تغییرات (رنج تغییرات)	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین	فاصله اطمینان میانگین جامعه	کمینه تا بیشینه	دامنه تغییرات از
انتظارات سیاسی	۳۸۳	۳,۲۸	۱,۲۵	۵,۰۰	۳,۷۵	۰,۷۲۸۱	۰,۰۳۷۴	۳,۳۶	۳,۲۱	۰,۱۵

جدول شماره ۲: بررسی رابطه بین متغیرها

نتایج متغیر	تعداد	مقدار همبستگی	مقدار خطا	سطح معناداری	نوع رابطه و اعتبار آن	ضریب تعیین
انتظارات سیاسی	۳۷۵	- ۰/۲۵۹	۰/۰۵	۰/۰۰۰	منفی و معنادار	۰/۰۶۷۱
اعتماد مردم به مسئولین						

جدول شماره ۳: بررسی رابطه بین متغیرها

نتایج متغیر	تعداد	مقدار همبستگی	مقدار خطا	سطح معناداری	نوع رابطه و اعتبار آن	ضریب تعیین
انتظارات سیاسی	۳۷۷	- ۰/۲۴۴	۰/۰۵	۰/۰۰۰	منفی و معنادار	۰/۰۵۹۵
اعتماد مردم به نهادها						

جدول شماره ۴: بررسی رابطه بین متغیرها

نتایج متغیر	تعداد	مقدار همبستگی	مقدار خطا	سطح معناداری	نوع رابطه و اعتبار آن	ضریب تعیین
انتظارات سیاسی	۳۷۹	- ۰/۲۴۶	۰/۰۵	۰/۰۰۰	منفی و معنادار	۰/۰۶۰۵
اعتماد						

نتیجه

همان‌گونه که در قسمت ابتدایی مطرح شد، اعتماد عنصر بسیار مهمی در نحوه رابطه بین شهروندان و حاکمان به حساب می‌آید. تا آنجا که اگر روند بی‌اعتمادی مردم نسبت به حکومت در بلندمدت ادامه داشته باشد باید منتظر وقوع بحران در پایه‌ها و مبانی مشروعیت حکومت بود. به همین دلیل حکومت‌ها با محاسبه منظم شاخص اعتماد در جامعه خود باید نسبت به روند این عنصر بسیار مهم حساس بوده و اقدامات مقتضی را نسبت به رفع علل کاهش اعتماد انجام دهند.

از سوی دیگر انتظارات سیاسی نیز همان‌گونه که از نتایج تحقیق مشخص است تأثیر مستقیمی بر شاخص اعتماد دارد. بر اساس نتایج تحقیق می‌توان ادعا کرد که در شهر تهران رابطه منفی و معناداری بین میزان انتظارات سیاسی مردم از مسئولان و شاخص اعتماد وجود دارد. به این معنی که هر اندازه انتظارات سیاسی مردم از مسئولان افزایش پیدا می‌کند، از سوی دیگر اعتماد آنها نسبت به مسئولان و سیاست‌های آنها کاهش پیدا می‌کند. شاخص اعتماد نیز در دو قسمت اعتماد به مسئولان از یک سو و اعتماد به نهادها از سوی دیگر سنجیده شده است. به این معنی که انتظارات فزاینده مردم، اثر منفی بر اعتماد آنها به سیاست‌ها و نهادهای مربوط به طور هم‌زمان دارد.^۱

بر همین اساس باید نسبت به تبعات منفی افزایش انتظارات سیاسی مردم آگاه بود و تلاش کرد تا سطح توقعات و انتظارات سیاسی مردم در حد معقول و منطقی خود باقی بماند؛ چراکه در صورت افزایش کاذب انتظارات سیاسی مردم، کارهای مثبت مسئولان هم به چشم نخواهد آمد و این یکی از بدترین رخدادهایی است که می‌تواند برای حاکمان یک جامعه به وجود آید. این نکته را باید اضافه کرد که تبعات منفی افزایش انتظارات مردم به همین نقطه محدود نخواهد شد؛ چراکه اگر این روند ادامه داشته باشد منجر به نارضایتی مردم می‌شود که این عامل در بلندمدت می‌تواند مشروعیت نظام را زیر سؤال برده و مبانی حکومت را به چالش بکشد.

علل افزایش انتظارات که خود تحقیق جداگانه‌ای را طلب می‌کند به عنوان پیشنهاد

۱. برای اطلاع از تبعات افزایش انتظارات رجوع کنید به: گر، ۱۳۷۷.

تحقیق مطرح می‌شود؛ اما به طور خلاصه می‌توان وعده‌های به اصطلاح نجومی و غیرواقعی مسئولان را به عنوان یکی از مهم‌ترین علل افزایش انتظارات سیاسی مردم ذکر کرد. وعده‌های مسئولان در صورتی که با توانایی‌های سیستم مدیریتی همراه نباشد، یکی از مهم‌ترین علل افزایش انتظارات مردم است؛ چراکه مردمی که در فکر و آرزوی خواسته‌های خاصی نبودند را متوقع می‌کند و از این پس آنها به خود حق می‌دهند که مسئولان نشان را درباره آن خواسته‌ها مورد بازخواست قرار دهند. خواه‌ناخواه در صورت تحقق نیافتن وعده‌ها، نارضایتی آنها افزایش و اعتمادشان به مسئولان و سیاست‌های آنها کاهش خواهد یافت. افزایش تکنولوژی در عصر ارتباطات که به نوبه خود منجر به افزایش آگاهی مردم نسبت به زندگی در سایر جوامع می‌شود نیز عامل دیگری در افزایش میزان انتظارات مردم است. دسترسی روزافزون جوامع به وسایل ارتباط جمعی باعث شده است که مردم یک سرزمین در کوتاه‌ترین زمان ممکن از اوضاع و احوال دیگر جوامع آگاهی یابند. بدون شک مردم هنگام مواجهه با مردم دیگر سرزمین‌ها به طور ناخودآگاه بین خود و دیگران مقایسه می‌کنند. در صورتی که وضع آنان نسبت به دیگر مناطق عقب‌تر باشد ضمن افزایش انتظارات از مسئولان کشور خود، میزان نارضایتی آنها از مسئولان نیز افزایش خواهد یافت. هر کدام از این موارد واکنش خاص خود را می‌طلبد. اما مسئولان کشور می‌باید با رصد دقیق نیازها و انتظارات مردم، ضمن خودداری از دادن وعده‌های غیر واقعی، مردم را با اقدامات اقناعی نسبت به شرایط واقعی کشور آگاه کرده و اجازه ندهند که آنها با مقایسه‌های غیرواقعی و غیرمنصفانه هزینه اضافی را بر کشور تحمیل کنند.

منابع و مأخذ

- آذر، عادل و منصور مؤمنی، ۱۳۸۰، *آمار و کاربرد آن در مدیریت*، ج ۱، تهران، سمت، چ دهم.
- افه، کلاوس، ۱۳۸۴، *چگونه می‌توان به شهروندان اعتماد داشت؟ سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه*، به کوشش کیان تاجبخش، ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، تهران، شیرازه.

- امیرکافی، مهدی، ۱۳۸۰، «اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن»، *فصلنامه نمایه پژوهشی*، سال پنجم، شماره ۱۸.
- باباجانی، آرزو، ۱۳۸۶، «ارتقاء سرمایه اجتماعی، بنیان توسعه پویای مناطق روستایی (چالش‌ها و راهکارها)»، *همایش سرمایه اجتماعی*.
- بیابانگرد، اسماعیل، ۱۳۸۷، *روش‌های تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی*، ج ۱، تهران، نشر دوران.
- پاتنام، رابرت، ۱۳۸۰، «دموکراسی و سنت‌های مدنی (تجربه ایتالیا و درس‌هایی برای کشورهای در حال گذار)»، تهران، *روزنامه سلام*.
- تونکیس، فران، ۱۳۸۷، *اعتماد و سرمایه اجتماعی*، ترجمه تقی دلفروز، تهران، پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی.
- خاکی، غلامرضا، ۱۳۷۹، *روش تحقیق در مدیریت*، تهران، مرکز انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.
- رضانیان، محمد و علی صفدری، ۱۳۸۶، «اعتماد - به سازمان‌ها - به مثابه یکی از مؤلفه‌های اصلی سرمایه اجتماعی»، *همایش سرمایه اجتماعی*.
- زتومکا، پیوتر، ۱۳۸۴، *اعتماد یک نظریه جامعه‌شناختی*، ترجمه فاطمه گلابی، تبریز، ناشر مترجم.
- سرمد، زهره و عباس بازرگان و الهه حجازی، ۱۳۸۶، *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*، تهران، انتشارات آگاه.
- سکاران، اوما، ۱۳۸۱، *روش تحقیق در مدیریت*، ترجمه محمد صائبی و شیرازی، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، چ اول.
- سلیمانی، محمد، ۱۳۸۷، *اندازه‌گیری اثرات سرمایه اجتماعی بر رشد اقتصادی در جمهوری اسلامی ایران*، پایان‌نامه مقطع ارشد، دانشکده اقتصاد دانشگاه امام صادق علیه‌السلام.
- سیف، علی اکبر، ۱۳۷۹، *روش‌های اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی*، تهران، نشر دوران.
- شارع‌پور، محمود و نادر رازقی و خلیل غلامزاده، ۱۳۸۹، «بررسی انواع اعتماد با اعتماد اجتماعی در بین دانشجویان دانشگاه مازندران»، *مجله مطالعات ایران اجتماعی*، دوره چهارم، شماره ۳.

- ظهوری، قاسم، ۱۳۷۸، کاربرد روش‌های تحقیق علوم اجتماعی در مدیریت، تهران، میر.
- غفاری، غلامرضا، ۱۳۸۳، اعتماد اجتماعی در ایران: تحلیل یافته‌های پیمایش ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان، تهران، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- کیوی، ریمون و لوک‌وان کامپنهود، ۱۳۷۹، روش تحقیق در علوم اجتماعی (نظری و عملی)، ترجمه عبدالحسین نیک‌گهر، تهران، توتیا.
- گر، تدرابرت، ۱۳۷۷، چرا انسان‌ها شورش می‌کنند، ترجمه علی مرشدی‌زاد، تهران، پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- گیدنز، آنتونی، ۱۳۷۷، پیامدهای مدرنیت، ترجمه محسن ثلاثی، تهران، مرکز، چ اول.
- نای، جوزف، ۱۳۸۹، فرسایش قدرت نرم؛ مردم، دولت‌ها و اعتماد، ترجمه سعید میرترابی، تهران، انتشارات دانشگاه امام صادق علیه السلام.
- هومن، حیدرعلی، ۱۳۸۶، راهنمای عملی پژوهش کیفی، تهران، سمت.
- Putnam R., 1995, "Tuning in, tuning out: the strange disappearance of social capital in America", *Political Science and Politics*.
- _____, 2000, *Bowling Alone; The collapse and revival of American community*, Simon and Schuster, New York.
- Putnam Robert d. 1993 "the prosperous community-social capital and public life", *The American prospective*.
- _____, 2001, "Social capital: Measurement and consequences", *Isuma*, vol.2

