

بررسی تحلیلی آینده اعتماد نهادی بر اساس رویکرد سناریونویسی (با استفاده از تکنیک میک مک و سناریو ویزارد)

محسن نیازی^۱، صباح متولیان^{۲*}، هادی رازقی مله^۳

چکیده

اعتماد اجتماعی از الزامات زندگی اجتماعی در دوران مدرن محسوب می‌شود. یکی از مهم‌ترین انواع اعتماد، اعتماد نهادی است. اعتماد نهادی، بیانگر اعتماد مردم به نهادها و سازمان‌هایی است که وظیفه تدوین، اجرا و نظارت بر قانون، اطلاع‌رسانی و تأمین نیازهای اساسی مردم را بر عهده دارند. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق، استادان دانشگاه، خبرگان و متخصصان علوم اجتماعی و مسئولان شهری مشغول در نهادهایی همچون شهرداری، استانداری و فرمانداری هستند که دارای تحصیلات دانشگاهی بوده یا سابقه فعالیت‌های تحقیقاتی یا عملی در حوزه مذکور دارند. در این روش پس از انجام مصاحبه و استخراج مطالب و تحلیل تم، ۳۰ پیشران مشخص گردید و سپس برای مشخص شدن میزان اثرگذاری و اثرپذیری این عوامل، از نرم‌افزار میک مک استفاده شد. یافته‌ها نشان داده است که ۸ متغیر (صداقت و گفتن واقعیت، تعهد و مسئولیت‌پذیری، نفع‌طلبی شخصی (فردگرایی)، برخورد تبعیض‌آمیز (پارتی‌بازی)، قبح فساد، سانسور و دروغ‌گویی رسانه، شفافیت دولت و نهادهای دولتی، پاسخ‌گویی و برخورد منصفانه)، متغیرهای دوجبهی هستند و این پیشران دوجبهی وارد نرم‌افزار سناریو ویزارد شده‌اند. با توجه به حالات متغیرها سناریوهایی تشکیل گردید که از بین آن‌ها فقط ۷

۱. استاد گروه علوم اجتماعی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران. رایانامه: niazim@kashanu.ac.ir

۲. دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی مسائل اجتماعی ایران، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران، نویسنده مسئول. رایانامه:

sabah.motevalian@gmail.com

۳. دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی مسائل اجتماعی ایران، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران. رایانامه: razeghi.hadi@gmail.com

سناریو سازگار بودند. تمامی ۷ سناریوی سازگار ارائه شده وضعیت نامطلوبی از اعتماد نهادی را در آینده جامعه ترسیم می کنند. تعدادی از عوامل مؤثر در سناریو زیرمجموعه فساد اداری قرار می گیرند. نوعی علیت قوی بین فساد و تخریب اعتماد در نهادهای عمومی (اعتماد نهادی) وجود دارد. این سناریو همچنین اهمیت ضربه نخوردن اعتماد نهادی از طریق هر متغیر دیگر را نشان می دهد؛ زیرا ممکن است اعتماد به نهادها با تأثیر گرفتن از سازوکارهای دیگری غیر از ناکارآمدی آنها نیز آسیب ببینند.

کلیدواژه‌ها: اعتماد، اعتماد نهادی، سناریونویسی، میک مک، سناریو ویزارد.

۱. مقدمه و بیان مسئله

اعتماد به عنوان یک سرمایه اجتماعی (سوت^۱ و همکاران، ۲۰۱۱؛ اکیسی،^۲ ۲۰۱۲) پایه بسیاری از تعامل‌ها و کنش‌های روزمره در جوامع انسانی، چه در زمینه ارتباط‌های میان فردی و چه در حوزه ارتباط‌های اجتماعی بین گروه‌هاست (زاهدی و خاناشی، ۱۳۹۰). اعتماد به عنوان یک ویژگی خاص و عاملی مستقل، موجب ایجاد پیامدهای اجتماعی فراوانی می شود و در ادبیات توسعه و دموکراسی نقشی مهم دارد. اعتماد، انتظام اجتماعی ایجاد می کند و سبب انسجام و تعاون اجتماعی می شود، تعاملات اجتماعی را تنظیم می کند و روابط اجتماعی را روان و بی اشکال می سازد (میزتال،^۳ ۱۹۹۶: ۹). همچنین اعتماد، رشد انسان و شکوفایی استعدادها و توانایی او را تسهیل می کند و رابطه او را با دیگران و جهان به رابطه‌ای خلاق و شکوفا تبدیل می سازد تا فرد بتواند آرامش، امنیت، آزادی و استقلال را در کنار دیگران و با دیگران تجربه کند (پاتنام، ۱۹۹۳، به نقل از عباس زاده و همکاران، ۱۳۹۰: ۸۴). اعتماد، پایه و اساس یک جامعه کارآمد را تشکیل می دهد. ممکن است به صورت اعتماد نهادی نسبت به نهادهای عمومی یا اعتماد اجتماعی بین فردی نسبت به سایرین مردم تعریف شود. اعتماد، مفهومی مهم است که به فهم عملکرد و ارزش‌های

1. South
2. Ekinci
3. Miztal

اساسی سازمان‌های دولتی کمک می‌کند (نچمیاس،^۱ ۱۹۸۵). اعتماد نهادی به معنای داشتن حسن‌ظن به نهادهای آموزشی، اقتصادی، سیاسی، مذهبی و اعتقاد به توانمندی این نهادها در حل مسائل و نیز رضایت کلی از عملکردهای آنهاست. تکیه بر نهادها راهی برای غلبه بر کمبود ساختاری اعتماد در همه ابعاد است که به نحوه اغواکننده‌ای ساده و آسان می‌نماید. از آنجاکه نمی‌توانیم به مردم اعتماد کنیم، ممکن است وسوسه شویم که به نهادها به‌عنوان واسطه تعمیم‌دهنده اعتماد تکیه کنیم؛ مثلاً ممکن است من اطمینان داشته باشم که نهادها همواره بر مبنای قوانین رسمی خود و به‌گونه‌ای که می‌دانم عمل می‌کنند. در این دیدگاه قوانین نهادی به‌عنوان قوانینی که به بازتولید و تقویت خود می‌انجامند و خود را جاودانی می‌سازند مورد اتکا قرار می‌گیرند و از هیچ‌کس انتظار نمی‌رود که آنها را تحریف کند یا مانع از عملکرد مورد انتظار آنها شود (تاجبخش، ۱۳۹۴: ۲۴۱). به‌طور کلی اعتماد نهادی، اعتماد به مقوله‌های اجتماعی انتزاعی و گسترده‌ای همچون نهادها و اصناف است. این بعد از اعتماد، اعتماد فرد به نهادها به‌ویژه به نهادهای رسمی دولتی را نشان می‌دهد؛ نهادهایی مانند پلیس، هیئت دولت، حکومت، دادگاه، بانک‌ها و شهرداری‌ها و امثال آن.

اعتماد نهادی در حکمرانی مدرن ضروری است. دولت از آنجایی که شهروندان را قادر می‌سازد تا اقتدار دولتی را بپذیرند، از مشروعیت، عملکرد مؤثر و ثبات سیستم‌های دموکراتیک حمایت می‌کند (هوگه^۲ و همکاران، ۲۰۱۵؛ میشلر و رز،^۳ ۲۰۰۵)، به‌ویژه به‌عنوان دموکراسی نمی‌تواند به‌اندازه سایر رژیم‌ها بر زور تکیه کند (هترینگتون،^۴ ۲۰۰۵). اعتماد به نهادها جزء مهم جوامع دموکراتیک است، همان‌طور که برای عملیات روان همه تعاملات بین نهادهای دولتی و شهروندان ضروری است. به همین ترتیب، اعتماد عمومی نسبت به شهروندان ناشناس شخصی است و یکی دیگر از دارایی‌های اساسی جامعه و عنصر مهم اجتماعی و سیاسی است. اعتماد به نهادهای عمومی زمانی خود را نشان می‌دهد که شهروندان، نهادهای عمومی را وفادار به عهد، پاسخ‌گو، کارآمد، شایسته، دلسوز، قابل

1. Nachmias
2. Hooghe
3. Mishler & Rose
4. Hetherington

پیش‌بینی، باز، شفاف، منصفانه و صادق ارزیابی کنند (هوگه و همکاران، ۲۰۱۵). درمقابل، سطح پایین یا کاهش اعتماد اغلب همراه با بسیاری از اختلالات در جامعه مانند سطوح پایین‌تر شادی، رفاه و سلامت در میان افراد، عدم تمایل احتمالی به پیروی از قانون، و حتی پتانسیل بالاتری برای ناآرامی‌های اجتماعی (پاتنام، ۱۹۹۳، به نقل از عباس‌زاده و همکاران، ۱۳۹۰) است.

اعتماد به دولت، سازمان‌های دولتی و سایر نهادها بنا به دلایل متعددی از جمله جلب مشارکت عمومی و افزایش مشروعیت دولت و سایر نهادها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این درحالی است که شواهد و تحقیقات مختلف از روند نزولی اعتماد به دولت‌ها در سال‌ها و دهه‌های اخیر حکایت می‌کنند. گزارش‌های اخیر نشان می‌دهند که اعتماد به دولت و سایر نهادها، بزرگ‌ترین کاهش قرن را تجربه می‌کند به نحوی که برخی، از این شرایط به عنوان بحران اعتماد یاد می‌کنند. بنابر این گزارش‌ها در مجموع، کمتر از نیمی از مردم دنیا به نهادهای دولتی اعتماد دارند (منتظری و همکاران، ۱۳۹۸: ۳).

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که آثار بی‌اعتمادی نهادی را در اجزای کوچک‌تر جامعه نیز می‌توان مشاهده کرد؛ برای مثال گلد اسمیت^۱ (۲۰۰۵) ابراز می‌دارد که بدون اعتماد به پلیس، حفظ نظم و آرامش از طریق توافق و همکاری دوجانبه پلیس و مردم، سخت و حتی غیرممکن خواهد بود و در این صورت امنیت عمومی آسیب خواهد دید. شواهد قبلی (میلر و لیستوگ،^۲ ۱۹۹۰؛ نیوتن و زمرلی،^۳ ۲۰۱۱؛ پلاویجا،^۴ ۲۰۱۳) نشان می‌دهند که بحران‌های اقتصادی و افزایش بیکاری همراه با آن و بدتر شدن شرایط زندگی، اعتماد نهادی مردم را کاهش می‌دهد. برخی محققان (تورکال،^۵ ۲۰۱۴، دنترز^۶ و همکاران، ۲۰۰۷) استدلال می‌کنند می‌کنند که عملکرد سیاسی ضعیف و عدم پاسخ‌گویی نهادهای سیاسی به خواسته‌های شهروندان در طول بحران حتی دلایل مهم‌تر کاهش سطح اعتماد نسبت به خود بحران

-
1. Goldsmith
 2. Miller & Listhaug
 3. Newton & Zmerli
 4. Polavieja
 5. Torcal
 6. Denters

اقتصادی محسوب می‌شوند و همچنین تظاهرات، خشونت، جرم و نافرمانی به‌راحتی می‌تواند به‌عنوان نشانه‌هایی از کاهش اعتماد تفسیر شود.

در این راستا یکی از نیازهای اساسی عاملان در کلیه دستگاه‌های اجرایی جلب اعتماد آنان به سازمان است؛ چراکه به زعم محققان، سازمان‌های امروزی بدون اعتماد مخاطبانش تا حد زیادی قادر به دوام حیات سازمانی نیستند و علاوه بر این، افول اعتماد در سازمان‌های دولتی، یکی از مسائلی است که سبب ایجاد کارکنانی بی‌انگیزه و بی‌تفاوت می‌شود و اجرای برنامه‌ها را نیز کند می‌سازد. نه تنها در عرصه سازمانی بلکه در عرصه اجتماعی نیز، بشر امروزی بدون اعتماد اجتماعی تا حد زیادی قادر به زندگی اجتماعی نیست. در واقع زندگی انسان‌ها، بدون احساس اعتماد اجتماعی و اعتماد به سازمان‌های پیرامون خود، تحمل‌ناپذیر خواهد بود. این امر ممکن است باعث ازهم‌پاشیدگی فرد و نابودی وی شود (عباس‌زاده و همکاران، ۱۳۹۰: ۸۴).

ایران نیز از این امر مستثنی نیست. براساس مقایسه نتایج پژوهشی که در دو نوبت در سال‌های ۱۳۷۹ و ۱۳۸۲ با عنوان *پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان* انجام شده است، شاخص اعتماد در بسیاری از زمینه‌ها مطلوب نبوده، بلکه یک روند کاهشی را دنبال می‌کند. براساس پژوهش سال ۱۳۸۲، میزان اعتماد مردم به مدیران و کارگزاران دولتی کمتر از ۲۰ درصد بوده است. این وضعیت نه‌چندان مناسب در بیانات برخی مسئولان ازجمله رئیس‌جمهور (روزنامه ایران، ۱۳۹۷/۰۸/۰۵) و معاون‌اول رئیس‌جمهور نیز مشهود است. علاوه بر آن، آینده‌پژوهی ایران در سال ۱۳۹۶ که در مرکز بررسی‌های راهبردی ریاست‌جمهوری صورت گرفت، ۱۰۰ مسئله را به‌عنوان مهم‌ترین مسائل ایران دانست که ۵۲ مسئله مربوط به مسائل اجتماعی می‌شوند که اعتماد و سرمایه اجتماعی در سطح چهارمین مسئله اجتماعی جای دارند.

در این راستا، اعتماد شهروندان به یکدیگر و اعتماد آن‌ها به نهادهای اجتماعی همراه با شکل‌گیری شبکه‌های اجتماعی سودمند می‌تواند اثرات مثبت بی‌شماری چون سلامت جسمی و روانی شهروندان (فاضلی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۹۳)، مشارکت در طرح‌های توسعه

(ازکیا و حسینی‌راد، ۱۳۸۸) تا کارایی نظام اقتصادی و سیاسی جامعه داشته باشد (هالپرن،^۱ ۲۰۰۵: ۲۱).

در واقع اگر مسئولان دولت و سازمان‌های دولتی بتوانند سطح اعتماد مردم را ارتقا دهند، خودبه‌خود احساس مسئولیت شهروندان نسبت به سرنوشت خود و جامعه افزایش می‌یابد و سطح مشارکت آن‌ها در اداره جامعه بالا می‌رود. این امر گامی بزرگ به سوی مردم‌سالاری و پرورش جامعه مدنی است (نرگسیان و آیت‌الله‌زاده شیرازی، ۱۳۹۲). به‌طور خلاصه می‌توان گفت که بی‌تردید اعتماد نهادی، رکن اصلی حاکمیت هر نظام سیاسی و مبنای مشروعیت آن است (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰). عبارت اخیر اهمیت حیاتی اعتماد را به‌خوبی بیان می‌کند.

یکی از مهم‌ترین دلایل توجه به اعتماد سازمانی بر این اصل استوار است که اگر سازمان مذکور قابل اعتماد مخاطبان‌شان نباشد، امکان انتظام اجتماعی، پیشرفت علمی و تحقق نقشه جامع علمی و توسعه اقتصادی منبث از تجاری‌سازی دستاوردهای علمی دانشگاهیان، ممکن و مقدور نخواهد بود؛ چراکه همان‌طور که اشاره شد، اعتماد به سازمان‌ها، تسهیلگر توسعه همه‌جانبه است.

با توجه به بررسی تحقیقات پیشین در حوزه اعتماد نهادی، تحقیقاتی که به آینده‌پژوهی و بررسی وضعیت موجود اعتماد نهادی در ایران پرداخته باشند وجود ندارد. اکثر تحقیقات در این حوزه کمی بوده و به بررسی علل سیستماتیک (علل اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و سیاسی) مؤثر بر اعتماد نهادی پرداختند؛ لذا هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی عوامل مؤثر در وضعیت موجود اعتماد نهادی در ایران است که با استفاده از روش تحلیل لایه‌ای علی و ارائه سناریوهای محتمل در جهت بهبود وضعیت اعتماد نهادی در جامعه ارائه شده است.

۲. مبانی نظری

اعتماد، مهم‌ترین عامل در عنصر نظم تلقی می‌شود و در اندیشه‌های جامعه‌شناسانی مثل دورکیم و تونیس،^۲ نقش محوری را به عهده دارد. اعتماد در سطح خرد و کلان می‌تواند

1. Halpern

2. Durkheim & Tönnies

زمینه ایجاد احساسات مثبت و منفی را در فرد نمایان کند. اعتماد با توجه به دو رهیافت روان‌شناختی و جامعه‌شناختی، قابل بررسی است. در رهیافت روان‌شناختی، اعتماد به‌عنوان ویژگی فردی مطرح می‌شود و بر نقش احساسات و عواطف فردی، تأکید می‌ورزد. رهیافت جامعه‌شناختی، اعتماد را به‌عنوان ویژگی روابط اجتماعی یا نظام اجتماعی در نظر می‌گیرد. بر این دو دیدگاه، دیدگاه ترکیبی است. این دیدگاه سعی دارد به‌جای تأکید صرف بر عوامل روانی یا اجتماعی، مجموعه این عوامل را در نظر بگیرد (امیرکافی، ۱۳۸۰). توضیح نظریه گیدنز^۱ به‌دلیل توجه به تلفیق سطوح خرد و کلان در اینجا مناسب است. اعتماد در دیدگاه گیدنز نه کیفیتی کلی و وجهی از همبستگی اجتماعی، بلکه شیوه ضروری و اجتناب‌ناپذیر حیات اجتماعی به شمار می‌رود. انواع اعتماد از نظر گیدنز، ترکیبی از عوامل جامعه‌شناختی است. وی انواع اعتماد را چنین بیان می‌کند: اعتماد بنیادی، اعتماد بین شخصی و اعتماد تعمیم‌یافته.

- اعتماد بنیادی: نگرشی است به خود و دنیای پیرامون که رفتار و اعمال ما را متأثر می‌سازد و موجب تقویت این تفکر می‌گردد که افراد و امور جهان قابل اعتمادند و بر استمرار و ثبات این باور صحنه می‌گذارد. اریکسون^۲ معتقد است که این نوع اعتماد در مراحل اولیه زندگی انسان شکل می‌گیرد و گیدنز از آن با عنوان امنیت هستی‌شناختی (امنیت وجودی) یاد می‌کند. منظور از امنیت وجودی، اطمینانی است که اغلب موجودات انسانی از پیوستگی و استمرار هویت خود و محیط‌های اجتماعی و مادی اطراف خود دارند.

- اعتماد بین شخصی: شکل دیگری از اعتماد است که در روابط چهره‌به‌چهره خود را نشان می‌دهد. این شکل از اعتماد موانع ارتباطی را مرتفع می‌سازد و با کاستن از حالت دفاعی، بسیاری از تعاملات مؤثر را موجب می‌شود. اعتماد بین شخصی حوزه‌ای از تعاملات بین عشاق، دوست، همکار و... است. به‌لحاظ نظری در یک رابطه مبتنی بر اعتماد حداقل دو نفر حضور دارند: اعتمادکننده و فرد معتمد. در این رابطه، فرد مورد

اعتماد بالقوه می‌تواند واکنش‌های متفاوتی از خود بروز دهد، که می‌توان به دو دسته تقسیم کرد: واکنش‌های مثبت و منفی. بررسی دیدگاه‌های مختلف نشان می‌دهد که روابط اجتماعی در ایجاد اعتماد بین شخصی نقش اساسی ایفا می‌کنند.

- اعتماد تعمیم‌یافته یا عام: این نوع اعتماد را می‌توان داشتن حسن ظن نسبت به افراد جامعه جدای از تعلق آن‌ها به گروه‌های قومی و قبیله‌ای تعریف کرد؛ که نشان‌دهنده چند نکته اساسی است: اعتماد تعمیم‌یافته محدود به افرادی که باهم برهم‌کنش دارند و میانشان روابط چهره‌به‌چهره برقرار است، محدود می‌شود. اعتماد تعمیم‌یافته حوزه کسانی را که با ما برهم‌کنش دارند یا بالقوه می‌توانند برهم‌کنش داشته باشند در بر می‌گیرد. اعتماد تعمیم‌یافته مرزهای خانوادگی، همسایگی و قومی را درمی‌نوردد و در سطح ملی گسترش می‌یابد. اعتماد تعمیم‌یافته پدیده نسبتاً جدیدی است که همراه با شکل‌گیری دولت‌های مدرن یا دولت-ملت مطرح می‌شود. اعتماد تعمیم‌یافته لازمه همکاری و مشارکت میلیون‌ها شهروندی است که جوامع پیچیده و مدرن امروزی را تشکیل می‌دهند (اجاقلو و زاهدی، ۱۳۸۴: ۱۰۰).

- نظریه پاتنام: به نظر پاتنام، اعتماد اجتماعی در جوامع مدرن پیچیده، از دو منبع مرتبط یعنی هنجارهای معامله متقابل و شبکه‌های مشارکت مدنی ناشی می‌شود (پاتنام، ۱۳۸۰: ۲-۲۹۱). هنجارهای موجد اعتماد به این دلیل توسعه می‌یابند که هزینه معاملات را پایین می‌آورند و همکاری را تسهیل می‌کنند. مهم‌ترین هنجارهای تقویت‌کننده اعتماد، معامله متقابل است که بر دو نوع است: معامله متقابل متوازن که اشاره به مبادله هم‌زمان چیزهای باارزش برابر دارد مانند موقعی که همکاران روزهای تعطیل خود را باهم عوض می‌کنند. معامله متقابل عمومی به رابطه تبادلی مداومی اشاره دارد که در همه حال یک‌طرفه و نامتوازن است، اما انتظارات متقابلی ایجاد می‌کند مبنی بر اینکه سودی که اکنون اعطا شده، باید در آینده پرداخت گردد. مانند رابطه دوستی (همان: ۲۹۳-۴۲۹). به نظر پاتنام، یک هنجار مؤثر بر معامله متقابل عمومی، شاید با شبکه‌های انبوهی از مبادلات اجتماعی مرتبط است. در جوامعی که مردم مطمئن هستند که اعتماد مورد سوءاستفاده قرار نمی‌گیرد بیشتر به

مبادله و معامله می‌پردازند و این مبادلات خود به توسعهٔ هنجار متقابل عمومی منتهی می‌شود. کنش‌های متقابل شخصی، اطلاعاتی در مورد قابل اعتماد بودن دیگران فراهم می‌کند که نسبتاً بی‌هزینه است. روابط اجتماعی مداوم، می‌تواند انگیزه‌هایی برای قابل اعتماد بودن ایجاد کند و این همان قاعدهٔ همگانی تئوری بازی است (همان: ۲۹۵).

- نظریهٔ روشتاین و استول: از نظر این دو، وجود اعتماد تعمیم‌یافته نشان‌دهندهٔ آمادگی بالقوهٔ شهروندان برای همکاری و مشارکت باهم و انجام فعالیت‌های مدنی است. نگرش‌های مربوط به اعتماد تعمیم‌یافته فراتر از مرزهای تعامل رودروررفته و افرادی را که باهم آشنا نیستند، یکپارچه می‌سازند. همچنین این نگرش‌ها فراتر از محدوده‌های خویشاوندی، دوستی و آشنایی گسترش می‌یابند (روشتاین و استول، ۲۰۰۸: ۲). لوی معتقد است که نهادهای دولتی منشأ ایجاد اعتماد هستند، فقط در صورتی که شهروندان آن‌ها را قابل اعتماد بدانند. از نظر روشتاین و استول، آنچه برای اعتماد تعمیم‌یافته مهم است، کارآمدی و عدالت نهادها به‌ویژه نظام قضایی و پلیس اعتقاد داشته باشند، راحت‌تر به دیگران اعتماد می‌کنند. به‌علاوه، ارزیابی شهروندان از عملکرد نهادهای دولتی که با آن‌ها تعامل دارند، نیز بر اعتماد آن‌ها تأثیرگذار است. به‌طور خلاصه، فقدان اعتماد به نهادها، وجود فساد و رشوه‌خواری و احساس ناامنی در رابطه با دیگران بر اعتماد تعمیم‌یافتهٔ افراد تأثیر می‌گذارد (همان: ۱۶ و ۱۷). آن‌ها چهار مکانیسم علی تبیین ویژگی‌های نهادی و اعتماد تعمیم‌یافته را بیان می‌کنند:

- عدالت و کارآمدی نهادی بر برداشت فرد از امنیت خود تأثیر می‌گذارد. به عبارت دیگر، ترس از دیگران موجب بی‌اعتمادی به آن‌ها می‌شود.

- عدالت و کارآمدی نهادها، تعیین‌کنندهٔ برداشت فرد از حافظان منافع عمومی است. اگر نهادها مورد اعتماد نباشند، مردم نیز مورد اعتماد فرد نخواهند بود.

- عدالت و کارآمدی نهادها، نگرش نسبت به رفتار شهروندان را شکل می‌دهد. اگر فرد شاهد رشوه‌خواری در بین شهروندان باشد، خودش نیز برای برآوردن نیازهایش ممکن

است دست به چنین کاری بزند. از این طریق، اعتماد او به دیگران و نظام کاهش می‌یابد.
- نهادها ممکن است موجب تجربه تبعیض و بی‌عدالتی در شهروندان به‌هنگام تماس مستقیم با آن‌ها شوند (همان: ۱۸).

فوکویاما^۱ با نوعی رویکرد اقتصادی به مسئله اعتماد می‌پردازد و مبنای نظری و کانون تمرکز او بر حفظ سرمایه اجتماعی به‌عنوان مجموعه معینی از هنجارها و ارزش‌های غیررسمی است و اعضای گروهی که با یکدیگر همکاری و همیاری دارند، در آن سهیم هستند. از دید فوکویاما این ارزش‌ها و هنجارها باید شامل سجایایی از قبیل صداقت، ادای تعهدات و ارتباطات دوجانبه باشد (فوکویاما، ۱۳۷۹: ۱۰)؛ به‌طوری‌که مشارکت در این ارزش‌ها و هنجارهای غیررسمی با چنین ویژگی‌هایی، توسط گروهی از افراد که با یکدیگر همکاری دارند، اعتماد را به وجود می‌آورد. البته به نظر فوکویاما این همکاری و همیاری به‌منظور افزایش بهره‌وری اقتصادی صورت می‌گیرد و بنابراین وی اعتماد را بر مبنای سرمایه اجتماعی و در عرصه اقتصادی مطرح می‌سازد.

فوکویاما برای نشان دادن اهمیت اعتماد در ساختار کشورهای صنعتی معتقد است که تفاوت ساختاری میان کشورهای سرمایه‌داری ناشی از ویژگی‌ها و خصوصیات فرهنگی آن‌ها و ناشی از سرمایه اجتماعی آن‌هاست که موجب می‌شود اعضای یک جامعه به هم اعتماد کنند و با تشکیل گروه‌ها و شرکت‌های جدید با یکدیگر همکاری نمایند. به اعتقاد وی، میان سطح اعتماد با پیشرفت جوامع ارتباط وجود دارد. فوکویاما معتقد است که جوامع توسعه‌یافته در مقایسه با جوامع دیگر از سطح اعتماد اجتماعی بالاتری برخوردارند. وی می‌نویسد: خوشبختی یک ملت و همین‌طور توانایی‌اش برای رقابت منوط است به داشتن یک ویژگی فرهنگی واحد فراگیر که آن سطح اعتماد در جامعه است (فوکویاما، ۱۹۹۵: ۲۴). در این رابطه فوکویاما می‌گوید: جوامعی مانند چین، فرانسه و ایتالیا که روابط نزدیک بین مردم در سطح پایینی قرار دارد و این روابط از سطح خانواده فراتر نمی‌رود، شکل‌گیری و ایجاد نهادها و مؤسسات اجتماعی بزرگ مانند شرکت‌های چندملیتی ضعیف است؛

درحالی که در کشورهای همچون ژاپن، آلمان و ایالات متحده آمریکا که اعتماد در سطح بالایی قرار دارد، ایجاد این شرکت‌ها بیشتر است. درحقیقت، بهبود شرایط زندگی منجر به اقتصادی روشن و پویا می‌شود. البته این نظر فوکویاما با انتقاد برخی دیگر از دانشمندان روبه‌رو شد. آنان می‌گفتند: برخی از جوامعی که فوکویاما از آن‌ها به‌عنوان جوامعی که اعتماد اجتماعی در آن‌ها کم است نام برده، دارای امکانات و توانمندی‌های بسیاری برای ایجاد چنین شرکت‌هایی هستند؛ مثلاً چین یکی از کشورهای است که از نظر فوکویاما دارای اعتماد اجتماعی پایینی است، اما باینکه صاحب چنین شرکت‌های بزرگی نبوده، رشد سریع اقتصادی بالایی داشته است. به‌علاوه، فوکویاما در بسط تئوری اعتماد اجتماعی فراگیر خویش فراموش می‌کند که نقش کنترل و راهنمایی‌های دولتی را مشخص کند. برای مثال در کره جنوبی و چین نقش دولت در شکل‌گیری سیاست‌های اجتماعی اقتصادی نقش مهمی دارد. در چنین شرایطی توسعه ممکن است ایجاد شود اگرچه از لحاظ اعتماد آن کشور موقعیتی بالا یا پایین داشته باشد.

۳. پیشینه پژوهش

متناسب با موضوع اعتماد و انواع آن پژوهش‌های بسیاری انجام شده است. برخی پژوهش‌ها به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم به بررسی اعتماد نهادی و عوامل مؤثر و مرتبط با آن پرداخته‌اند که اکثر آن‌ها جزء تحقیقات کمی هستند. اما در زمینه آینده‌پژوهی و بررسی وضعیت موجود اعتماد نهادی، پژوهشی صورت نگرفته است، به‌ویژه در دهه اخیر؛ لذا در این قسمت به برخی از این تحقیقات که به علل سیستماتیک مؤثر بر اعتماد پرداختند اشاره‌ای می‌شود.

بررسی جامعه‌شناختی تأثیر شبکه‌های اجتماعی مجازی بر اعتماد نهادی پژوهشی است که آماده در سال ۱۳۹۶ به نگارش درآورده است. این پژوهش با روش پیمایشی انجام شده و داده‌ها از طریق پرسش‌نامه جمع‌آوری شده است. جامعه آماری این مطالعه، تمام شهروندان شهر قائم‌شهر در سال ۱۳۹۶ بوده و حجم نمونه تحقیق ۴۰۰ نفر برآورد شده است. یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که بین میزان ساعات استفاده، مدت زمان عضویت، استفاده از

کانال‌های خبری خارجی، مشارکت و فعال بودن، واقعی تلقی کردن محتوای شبکه مجازی با اعتماد نهادی رابطه معنی‌دار و معکوس وجود دارد.

قره‌خوانی و همکاران (۱۳۹۳) مقاله‌ای را با عنوان عوامل مؤثر بر اعتماد به سازمان‌های دولتی شهر تهران به انجام رسانده‌اند. روش تحقیق در این پژوهش، میدانی، کاربردی، اکتشافی و توصیفی است. با توجه به نامحدود بودن جامعه آماری و به مفروضه تکنیک تحلیل عاملی، پرسش‌نامه در بین ۳۰۳ نفر از اعضای جامعه آماری که مراجعان به دستگاه‌های اجرایی استان تهران بودند، به صورت سهمیه‌ای توزیع شد. با به‌کارگیری روش تحلیل عاملی اکتشافی و با توجه به درصد واریانس تبیین‌شده، متغیرها در قالب هفت عامل اصلی دسته‌بندی شده‌اند که به ترتیب اولویت عبارت‌اند از: رضایتمندی شهروندان از عملکرد و خدمات ارائه‌شده، کیفیت ارائه خدمات، مشارکت دادن مراجعان، اعتماد اجتماعی، فساد اداری، سطح آگاهی مراجعان و اطلاع‌رسانی.

اسدی (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان سنجش میزان اعتماد به دستگاه قضایی در بین شهروندان تهرانی را به انجام رسانده است. روش این پژوهش پیمایش و جامعه آماری آن مجموعه افراد ۱۸ سال به بالای خانوارهای معمولی ساکن در منطقه شش شهر تهران تشکیل می‌دهند که از بین آن‌ها نمونه‌ای با حجم ۴۰۰ نفر به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شده است. اعتماد به اقتدار قضایی که در سه بعد انتخاب اعضا، نظارت و بازخواست اعضای متخلف و استقلال عمل دستگاه قضایی بررسی شد و اعتماد به قانون‌گرایی دستگاه قضایی که در سه بعد رعایت قوانین، سرعت در اجرا و انصاف در اجرا بررسی شد دلالت بر پایین بودن اعتماد پاسخ‌گویان نسبت به دستگاه قضایی است.

موحد و همکاران (۱۳۹۱) مقاله‌ای با عنوان مطالعه رابطه سرمایه فرهنگی با اعتماد نهادی را به نگارش درآورده‌اند. روش این تحقیق کمی و از روش پیمایش استفاده شده است. حجم نمونه در این پژوهش شامل ۳۸۴ نفر از جوانان ۱۴ تا ۲۹ سال شهر شیراز است که با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای انتخاب شده‌اند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد دو متغیر میزان تماشای ماهواره و میزان تماشای تلویزیون در تمامی مدل‌ها وارد معادله شده‌اند

ولی با این تفاوت که تماشای ماهواره رابطه منفی و تماشای تلویزیون با متغیر وابسته رابطه مثبت داشته است. همچنین بعد تاریخی-مذهبی و بعد علمی در بیشتر مدل‌ها وارد معادله شده‌اند که هر دو نوع بعد رابطه مثبت با متغیر وابسته را نشان می‌دهند.

کاسا و آندرانی^۱ (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان «عوامل تعیین‌کننده اعتماد نهادی؛ نقش زمینه‌های فرهنگی» زمینه فرهنگی اعتماد افراد به نهادهای عمومی را بررسی می‌کنند. برای روشن کردن توضیحات فرهنگی ممکن، از منظر مقایسه‌ای و پوشش مجموعه وسیع‌تری از جنبه‌های فرهنگی از شاخص‌های ابعاد فرهنگی براساس رویکرد هافستد^۲ استفاده کرده‌اند. تجزیه و تحلیل رگرسیون چندسطحی با داده‌های سطح فردی از دو موج پیمایش اجتماعی اروپایی و داده‌های سطح منطقه‌ای از منابع متعدد انجام شده است. برای ساختن شاخص‌های اعتماد اجتماعی و نهادی و فساد از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهند که افراد در مناطقی با فاصله قدرت زیاد تمایل کمتری به نهادها دارند. از این رو یک نکته مهم به نظر می‌رسد که کلید موفقیت بیشتر دولت‌ها در دستیابی به اهدافشان مربوط به بهبود احساس مشارکت و مسئولیت مدنی است.

برتیز^۳ (۲۰۱۲) در تحقیقی به رابطه میان اعتماد ملی و محلی پرداخته است و نتایج زیر به دست آمد: کسانی که اعتماد بالاتری نسبت به پلیس دارند، دیدگاه مثبت‌تری به سایر نهادها دارند. همچنین افرادی که فکر می‌کنند تأثیرگذاری سیاسی بیشتری دارند، اعتماد بیشتری نسبت به پلیس دارند. متغیرهای اقتصادی بیشترین تأثیر را بر روی میزان اعتماد به پلیس دارد. همچنین بالا رفتن اعتماد سیاسی، اعتماد به پلیس نیز بیشتر می‌شود.

ریچی^۴ (۲۰۱۰) در مطالعه خود، اثر فساد دولتی بر اعتماد تعمیم‌یافته را با این فرضیه آزمون کرده است: افزایش فساد دولتی سبب کاهش اعتماد به دیگران و سایر نهادها می‌شود. او از داده‌های مطالعات پانل ملی آمریکا برای این کار استفاده کرده و به این نتیجه رسیده

1. Kassa & Andriani
2. Hofstede
3. Bretzer
4. Richey

است که زندگی در کشورهای فاسدتر، سطح اعتماد تعمیم‌یافته پایین‌تری در پی دارد و به‌طور کلی، اعتماد بر اثر وجود ادراک فساد فرسایش می‌یابد.

تحقیق زتومکا^۱ (۲۰۰۷) در لهستان، نقش‌هایی چون پزشک، وکیل، تاجر موفق، استاد دانشگاه و سرباز با تجربه در رأس سلسله‌مراتب اعتماد قرار دارند، در حالی که سیاستمداران پایین‌ترین موقعیت را در سلسله‌مراتب اعتماد دارند. به زعم وی، در لهستان به‌موجب تاریخ طولانی سلطه و ستم نیروهای خارجی، ارتش و کلیسای کاتولیک به‌عنوان مظاهر و حافظان مبارزه ملی و حفظ هویت دیده شده‌اند و همیشه در رأس نهادهای مورد اعتماد قرار داشته‌اند. اما بعد از تغییرات انقلابی ۱۹۸۹ نهادهای دموکراتیک چون دادگاه قانون اساسی و حق تفحص موقعیت‌های بالایی در سلسله‌مراتب اعتماد به دولت به دست آورده‌اند و شاهد نوعی سقوط نسبی کلیسای کاتولیک هستند.

بر اساس نتایج تحقیقات پیشین می‌توان گفت تضعیف یا تقویت اعتماد نهادی، وابسته به شرایط زمان و مکان (نسبی بودن)، عملکرد مناسب و بدون تبعیض نهادهای رسمی و شرایط اجتماعی حاکم بر زندگی شهروندان است که به‌صورت مستقیم یا غیرمستقیم تحت تأثیر عملکرد نهادهای حاکم بر جامعه است (مانند احساس امنیت، کلاهبرداری، افزایش جرایم و...). البته هیچ‌یک از این پژوهش‌ها به موضوع بررسی آینده اعتماد نهادی نپرداخته‌اند، بلکه علل و عوامل مؤثر و موارد مرتبط با اعتماد نهادی مورد توجه پژوهشگران بوده است.

۴. روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق در تمامی مراحل، استادان دانشگاه، خبرگان و متخصصان علوم اجتماعی و مسئولان شهری مشغول در نهادهایی همچون، شهرداری، استانداری و فرمانداری هستند که دارای تحصیلات دانشگاهی بوده و یا سابقه فعالیت‌های تحقیقاتی یا عملی در حوزه مذکور دارند. این تحقیق در سه مرحله انجام شده است: در مرحله اول به‌منظور شناسایی پیشران‌ها،

مصاحبه‌های عمیق با خبرگان صورت گرفته که مبنای طراحی پروتکل مصاحبه با استفاده از مرور ادبیات، تکنیک پستل و فن پرسشی WIH 5 است. در این مرحله، شیوه نمونه‌گیری قضاوتی و هدفمند است و نمونه‌گیری تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافته است. به‌منظور تحلیل مصاحبه‌ها از تحلیل تم استفاده شده است. برای بررسی قابلیت اعتماد، تأییدپذیری و اعتبار داده‌ها از روش‌های زیر استفاده شده است:

مستندسازی مصاحبه‌ها، بازگشت مصاحبه‌کدگذاری شده به افراد مصاحبه‌شونده به‌منظور تأیید آن‌ها، استفاده از کدگذار ثانویه به‌منظور بررسی میزان انطباق و مشابهت کدها، جمع‌آوری داده‌ها از منابع چندگانه. در فاز دوم تحقیق بعد از شناسایی پیشران‌ها، پنلی ده‌نفره از خبرگان تشکیل شد که در آن پنل خبرگان به ارزیابی میزان تأثیرگذاری هر یک از پیشران‌ها بر یکدیگر پرداختند. در این مرحله، خبرگان از نمره صفر تا سه که بیانگر شدت تأثیر از عدم تأثیر تا تأثیرگذاری بسیار زیاد است، روابط فیمابین متغیرها را تعیین کردند. در این مرحله، شدت تأثیر ارزیابی شده است اما جهت تأثیر مورد بررسی قرار نگرفته است. خروجی نرم‌افزار میک‌مک بیانگر متغیرهای مستقل، وابسته، خودمختار و دوجهی است. متغیرهای دوجهی، متغیرهایی هستند که دارای بیشترین میزان تأثیرپذیری و تأثیرگذاری هستند و به‌عنوان متغیرهایی که خروجی این مرحله‌اند، شناسایی می‌شوند. در مرحله سوم، متغیرهای دوجهی به‌عنوان ورودی‌های نرم‌افزار سناریو ویزارد مطرح می‌شوند. در این مرحله، مجدد پنل خبرگان تشکیل شده و برای هر یک از متغیرها، حالات ممکن آن‌ها شناسایی و پس از آن تأثیر حالات هر متغیر بر حالات سایر متغیرها توسط خبرگان ارزیابی شده است. در این مرحله، خبرگان از نمره ۳- تا ۳+ براساس شدت و جهت تأثیرگذاری حالات متغیرها بر یکدیگر نمره تخصیص داده‌اند. خروجی این مرحله، شناسایی سناریوهای سازگاری است که براساس آن می‌توان آینده را توصیف کرد.

سناریونویسی به‌عنوان یکی از روش‌های آینده‌پژوهی، ابزاری برای تحلیل سیاست‌ها و شناخت شرایط، تهدیدات، فرصت‌ها، نیازها و ارزش‌های برتر آینده است (بنیاد توسعه فردا، ۱۳۸۴: ۴۴). سناریو چهره آینده است و پیش‌گویی نیست. هدف سناریوسازی، گسترش

تفکر درباره آینده و عریض تر کردن طیف بدیل‌هایی است که می‌تواند مورد نظر باشد. در سناریونویسی، سناریوها به طرز ماهرانه‌ای گزینه‌های گوناگون آینده و چگونگی تحقق آن‌ها را ترسیم می‌کند و انواع احتمال‌ها درباره آینده موضوع و چگونگی بهبود وضعیت موجود را بیان می‌کند (زیاری و همکاران، ۱۳۹۷: ۸۱). هدف از به‌کارگیری سناریوها، ایجاد فضایی از ممکنات است که در آن کارایی سیاست‌های اتخاذشده در برابر چالش‌های موجود آینده در بوته آزمایش قرار می‌گیرند (عابدی جعفری و همکاران، ۱۳۹۵: ۳۴۸). برنامه‌ریزی بر پایه این سناریوها، یک ابزار مؤثر برنامه‌ریزی راهبردی برای برنامه‌ریزی بلندمدت در شرایط نامشخص است. این به ما کمک می‌کند تا با راهبرد مطلوب و مؤثر، اقدام به تدوین طرح‌ها برای موقعیت‌های غیرمنتظره و انتخاب مسیر درست و مناسب مربوط به مسائل کنیم. با این حال، نوشتن سناریو تنها یک ابزار برنامه‌ریزی نیست، بلکه یک ابزار آموزشی مؤثر و کارآمد است. فکر کردن در سناریوها به ما کمک می‌کند منطق توسعه را درک کنیم، نیروهای محرک را شناسایی کنیم و همچنین عوامل کلیدی، بازیگران مؤثر و بالقوه در توسعه و پیشرفت را به‌منظور اعمال نفوذ بر منطقه، برای ترسیم آینده مطلوب را به کار ببندیم. سناریوها، برنامه‌ریزی‌هایی که درباره آینده در یک دوره زمانی که برنامه‌ریزی راهبردی سنتی از بین رفته است، کاربرد دارد (میتزبرگ،^۱ ۱۹۹۴: ۱۸۷-۱۹۳).

نرم‌افزار سناریو ویزارد را دکتر ولفگانگ ویمیر^۲ در سال ۲۰۰۸ در دانشگاه اشتوتگارت آلمان طراحی کرد (زالی، ۱۳۹۰: ۴۲) که براساس ماتریس اثرات متقابل استوار است. ماتریس اثرات متقابل نظر متخصصان و خبرگان را درباره احتمال وقوع نبود قطعیت از یک عامل روی نبود قطعیتی دیگر از عامل دیگر در قالب عبارت‌های کلامی می‌سنجد و درنهایت، با محاسبه اثرات مستقیم و غیرمستقیم حالت‌ها بر روی یکدیگر، سناریوهای سازگار پیشروی سیستم مورد مطالعه استخراج می‌شوند (زیروس،^۳ ۲۰۱۲). این نرم‌افزار برای آسان شدن در امر پردازش اطلاعات کیفی در پروژه‌هایی است که ماهیت میان‌رشته‌ای

1. Mintzberg
2. Wolfgang Vimer
3. Zirijs

دارند و نیاز است تا نظر خبرگان که به طور مشخص داده‌های کیفی هستند، در پروژه‌های آینده پژوهی به کار گرفته شوند. اساس کار این نرم‌افزار بر مبنای ماتریس‌های اثر متقابل^۱ است.

۵. یافته‌های پژوهش

در این بخش از تحقیق به منظور جمع‌آوری داده‌ها با ۱۵ نفر از خبرگان و متخصصان مصاحبه شده است تا به اشباع رسیده و پیل اطلاعات مربوط به مصاحبه‌شوندگان در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱: اطلاعات مصاحبه‌شوندگان

ردیف	سمت	حوزه فعالیت	سابقه	جنسیت	سن	مدرک تحصیلی
۱	عضو کارگروه جامعه‌شناسی امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری	پژوهش در زمینه مسائل اجتماعی شهری	۳ سال	زن	۳۳	کارشناسی ارشد
۲	معاون امور اجتماعی فرهنگی شهرداری	امور اجتماعی و فرهنگی	۱۸ سال	مرد	۴۸	کارشناسی ارشد
۳	عضو کارگروه جامعه‌شناسی امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری	پژوهش در زمینه مسائل اجتماعی شهری	۵ سال	مرد	۴۲	کارشناسی ارشد
۴	کارشناس امور اجتماعی (معاونت سیاسی و اجتماعی فرمانداری)	پژوهش در زمینه امور اجتماعی	۱۲ سال	زن	۴۵	کارشناسی
۵	کارشناس امور اجتماعی (معاونت سیاسی و اجتماعی فرمانداری)	پژوهش در زمینه امور اجتماعی	۷ سال	مرد	۳۶	کارشناسی ارشد
۶	مسئول بخش اجتماعی (معاونت سیاسی، امنیتی و اجتماعی استانداری)	مدیریت پژوهش‌های اجتماعی	۱۶ سال	زن	۴۹	کارشناسی ارشد
۷	عضو کارگروه جامعه‌شناسی امور اجتماعی و فرهنگی	پژوهش در زمینه مسائل اجتماعی	۶ سال	زن	۳۴	کارشناسی ارشد

ردیف	سمت	حوزه فعالیت	سابقه	جنسیت	سن	مدرك تحصیلی
	شهرداری	شهري				
۸	عضو شورای شهر	عضو فعال	۶ سال	مرد	۵۳	کارشناسی ارشد
۹	عضو شورای شهر	عضو فعال	حدود ۸ سال	مرد	۵۸	دکتری
۱۰	استاد دانشگاه	پژوهش در حوزه بررسی مسائل اجتماعی	۹ سال	زن	۴۳	دکتری
۱۱	استاد دانشگاه	عضو فعال پژوهش در حوزه بررسی مسائل اجتماعی	۱۵ سال	مرد	۵۲	دکتری
۱۲	استاد دانشگاه	پژوهش در حوزه بررسی مسائل اجتماعی	۱۲ سال	مرد	۴۴	دکتری
۱۳	استاد دانشگاه	تألیف و ترجمه در حوزه سرمایه اجتماعی	۲۰ سال	مرد	۵۵	دکتری
۱۴	استاد دانشگاه	پژوهش در حوزه بررسی مسائل اجتماعی	۲۳ سال	مرد	۶۱	دکتری
۱۵	استاد دانشگاه	ارائه چندین مقاله پژوهشی در زمینه سرمایه اجتماعی	۲۶ سال	مرد	۶۷	دکتری

۵-۱. گام اول تحقیق

در این تحقیق، مصاحبه عمیق صورت گرفته و پس از آن مصاحبه‌ها با استفاده از روش تحلیل تم بررسی شده‌اند و به‌طور خلاصه در جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲: خروجی تحلیل تم

مفاهیم	مقولات	گزاره‌های کلامی
سیاسی	وجود سیاستمداران فاسد، فساد اداری، فساد مالی	آن‌قدر مسئول مفسد سیاسی و اقتصادی داریم که گاهی فکر می‌کنم که شرط لازم گرفتن پست سیاسی داشتن پرونده فساد است.
	فساد اداری (خدمات‌رسانی ضعیف و ناکارآمد، عدم رضایت از عملکرد دولت و نهادهای دولتی)	دولت در جریان خیلی از اتفاقات و بلایای طبیعی که در کشور رخ داده است، عملکرد مناسبی نداشت. بیشتر نقش تماشاگر رو ایفا می‌کنه در مدیریت بحران. زلزله و سیل پارسال و سال قبل رو به خاطر بیارید. هنوزم که هنوزه خیلی از مردم توی کرمانشاه توی کانکس زندگی می‌کنند.
	فساد اداری (نفع‌طلبی شخصی (فردگرایی))	بسیاری از سیاستمدارها در برنامه‌ها و مناسبات سیاسی خودشان، مردم را در نظر نمی‌گیرند. اصلاً فشارهایی که مردم دارن متحمل می‌شن رو درک نمی‌کنن.
اقتصادی	اوضاع اقتصادی (افزایش روزافزون قیمت‌ها، وجود فشارهای اقتصادی)	این چه دولت و نهادهای که شب می‌خوابیم و صبح بلند می‌شیم می‌بینیم قیمت‌ها چند برابر شده.
	عدم کفایت حقوق و دستمزد، کاهش قدرت خرید	توی همین چند ماه اخیر قیمت‌ها چند برابر شده اما حقوق و دریافتی ما هیچ تغییری نکرده.
	عدم سیاست اقتصادی کارآمد	دولت میاد ۴۰۰ هزار تومن حقوق ما رو افزایش می‌ده و از اون طرف ۲۰۰ هزار تومن کسورات رو می‌بره بالا. قیمت‌ها هم که الی برکت الله.
	بی‌توجهی مسئولان به مردم	نهادهای دولتی هیچ توجهی به معیشت مردم نمی‌کنن. اصلاً مردم برایشون مهم نیستن.
اجتماعی	خوشیاوندن‌پروری (پارتی‌بازی)، تبعیض‌گرایی	طرف می‌ره توی یک اداره پست می‌گیره. همون هفته اول همه بستگان‌ش رو می‌بره اونجا سر کار.
	عدم تعهد و مسئولیت‌پذیری	کسانی که پست‌های اجرایی مهم دارن، هیچ تعهدی به کارشون ندارن.
	عدم شایسته‌سالاری، تبعیض‌گرایی	توی یه سازمان و اداره می‌ری می‌بینی اون‌ی که لایق ریاسته هیچ پستی نداره اما اون‌ی که چیزی سرش نیست، با پارتی اومده شده رئیس و یه پست مهم هم گرفته.
	عدم شفافیت دولت و نهادهای دولتی	یه چیز خیلی عجیب و جالب توی دولت یا قوه قضائیه و یا مجلس و یا هر نهاد و ارگان دیگه‌ای وجود داره اینه که هیچ‌کس از کارشون سر درنمیاره. معلوم نیست دارن چی کار می‌کنن اصلاً.
فرهنگی	کاهش قبح فساد	این‌قدر مسئول فاسد داریم که گاهی به نظر می‌رسه که به فساد بودنشون افتخار می‌کنن. هیچ خجالتی از عملکردشون در رفتاراشون معلوم نیست.
	عدم پاسخ‌گویی و برخورد منصفانه، بی‌توجهی مسئولان به مردم	فرهنگ پاسخ‌گویی باید توی مسئولان جا بیفته. مسئولان به خیلی از خواسته‌ها و انتظارات و یا حتی سؤالات ما پاسخی نمی‌دن.

مفاهیم	مقولات	گزاره‌های کلامی
	کاهش فرهنگ تعهد و احساس مسئولیت	یک ویژگی مهمی که به نظرم داره در مسئولان ما از بین می‌ره، احساس تعهد و احساس مسئولیتیه.
	فقدان نظام آموزشی مؤثر	فرهنگ سازمانی و فرهنگ نهادی در کشور ما به‌خوبی تعریف نشده است. روابط و مناسبات به‌درستی و با شفافیت تعریف نشده‌اند. این تعریف نادرست و استقرار ناصحیح و نادرست فرهنگ سازمانی و نهادی منجر به کژکارکردی نهادی می‌شود.
	عدم پایبندی به اصول اخلاقی	خیلی از کسانی که دارای پست سیاسی توی کشور هستن، اولیه‌ترین اصول انسانی رو رعایت نمی‌کنن. اصولی مثل احترام به دیگران، صداقت، امانت‌داری، راست‌گویی، عمل‌گرایی.
	سانسور و دروغ رسانه‌ای	کار رسانه هم شده خوب جلوه دادن عملکرد مسئولان و توجیه اون. رسانه خیلی وقتا اخبار کذب به مردم ارائه می‌کنه. هدفشونم از این کارها راضی نگه داشتن مردمه.
	عدم احساس امنیت	من که به عملکرد مسئولان و وضعیت کشور نگاه می‌کنم خیلی احساس بدی بهم دست می‌ده. اصلاً معلوم نیست که چه بلایی می‌خواد سرمون بیاد.
قانونی و حقوقی	نقایص قانونی و عدم شفافیت قانون در برخورد با مصادیق فساد اقتصادی، کیفیت پایین قوانین و مقررات، ضعف سیستم تنبیه، نبود قوانین و مقررات بازدارنده و نظام‌های کنترلی مؤثر، تضعیف عوامل کنترل بیرونی (نظارت‌های بیرونی مانند قوه قضائیه، حراست اداری و...)	خیلی از مسئولانی که دارای پرونده فساد هستند، معلوم نیست که قوه قضائیه چه برخوردی با اونا می‌کنه. شفافیتی در مورد نوع برخورد قوه قضائیه با مسئولان فاسد وجود نداره.
	وجود قوانین متعدد در ارتباط با اعمال اداری و کارکرد آن، نظارت و کنترل ناکارآمد، وجود تبصره‌های گریز در قانون (قانون‌گریزی)	قانون‌هایی که برای فساد سازمانی و نهادی و یا فسادهای سازمان‌یافته وجود دارد گویا خیلی دقیق نیست. اگر دقیق باشد این‌قدر تبصره و ماده وجود دارد در مورد آن که اصل قانون زیر سؤال می‌ره.
	عدم جدیت در نهادهای نظارتی	قوه قضائیه یک نهاد نظارتی است. به نظرم قوه قضائیه نتونسته وظایفش رو به‌درستی انجام بده. قوه قضائیه در برخورد با مجرمان اقتصادی و جرم‌های سازمان‌یافته عملکرد بسیار ضعیفی رو از خودش نشون داده.

از نرم‌افزار میک‌مک و نحوه تحلیل ماتریس متقاطع برای استخراج پیشران‌های مؤثر در اعتماد نهادی استفاده شده و خروجی این نرم‌افزار (پیشران‌های دووجهی) به‌عنوان ورودی نرم‌افزار سناریو ویزارد استفاده خواهند شد که در واقع، هدف اصلی تحقیق است.

جدول ۳: پیش‌ران‌های مؤثر بر اعتماد نهادی

ردیف	مقولات	مفاهیم	مرجع
۱	وجود سیاستمداران فاسد	سیاسی	خبرگان و متخصصان
۲	خدمات‌رسانی ضعیف و ناکارآمد	سیاسی	خبرگان و متخصصان
۳	عدم رضایت از عملکرد دولت و نهادهای دولتی	سیاسی	خبرگان و متخصصان
۴	نفع‌طلبی شخصی (فردگرایی)	سیاسی	خبرگان و متخصصان
۵	عدم رضایت از حاکمیت موجود	سیاسی	خبرگان و متخصصان
۶	وجود فشار اقتصادی	اقتصادی	خبرگان و متخصصان
۷	عدم کفایت حقوق و دستمزد	اقتصادی	خبرگان و متخصصان
۸	کاهش قدرت خرید	اقتصادی	خبرگان و متخصصان
۹	عدم سیاست اقتصادی کارآمد	اقتصادی	خبرگان و متخصصان
۱۰	بی‌توجهی مسئولان به مردم (معیشت مردم)	اقتصادی	خبرگان و متخصصان
۱۱	برخورد تبعیض‌آمیز (پارتنری بازی)	اجتماعی	خبرگان و متخصصان
۱۲	عدم تعهد و مسئولیت‌پذیری	اجتماعی	خبرگان و متخصصان
۱۳	عدم صداقت و گفتن واقعیت	اجتماعی	خبرگان و متخصصان
۱۴	عدم شایسته‌سالاری	اجتماعی	خبرگان و متخصصان
۱۵	جلوگیری از مشارکت مردم	اجتماعی	خبرگان و متخصصان
۱۶	عدم شفافیت دولت و نهادهای دولتی	اجتماعی	خبرگان و متخصصان
۱۷	کاهش قبح فساد	اجتماعی	خبرگان و متخصصان
۱۸	عدم پاسخ‌گویی و برخورد منصفانه	اجتماعی	خبرگان و متخصصان
۱۹	فقدان نظام آموزشی مؤثر	فرهنگی	خبرگان و متخصصان
۲۰	عدم پایبندی به اصول اخلاقی	فرهنگی	خبرگان و متخصصان
۲۱	سانسور و دروغ رسانه	فرهنگی	خبرگان و متخصصان
۲۲	عدم احساس امنیت	اجتماعی	خبرگان و متخصصان
۲۳	نقایص قانونی	حقوقی-قانونی	خبرگان و متخصصان
۲۴	عدم شفافیت قانون در برخورد با مصادیق فساد	حقوقی-قانونی	خبرگان و متخصصان
۲۵	کیفیت پایین قانون و مقررات	حقوقی-قانونی	خبرگان و متخصصان
۲۶	نبود قوانین و مقررات بازدارنده و نظام کنترلی مؤثر	حقوقی-قانونی	خبرگان و متخصصان
۲۷	تضعیف عوامل کنترل بیرونی	حقوقی-قانونی	خبرگان و متخصصان
۲۸	نظارت و کنترل ناکارآمد	حقوقی-قانونی	خبرگان و متخصصان
۲۹	وجود تبصره‌های گریز در قانون (قانون‌گریزی)	حقوقی-قانونی	خبرگان و متخصصان
۳۰	فساد اداری	سیاسی-اجتماعی	خبرگان و متخصصان
۳۱	فساد مالی	سیاسی-اجتماعی	خبرگان و متخصصان

۲-۵. گام دوم تحقیق

در این مرحله، خبرگان به بررسی تأثیر هریک از متغیرها بر یکدیگر براساس نمره صفر تا سه پرداختند. به طور کلی، ۳۱ عامل به عنوان عوامل مؤثر در اعتماد نهادی شناسایی و با نرم افزار میک مک برای استخراج عوامل اصلی تأثیرگذار بر وضعیت اعتماد نهادی موجود بررسی شده است (در این نرم افزار تأثیر متغیرها نسبت به یکدیگر از صفر تا سه ارزش گذاری شده است). طبق نتایج به دست آمده از نرم افزار میک مک به دو خروجی با عنوان مشخصات ماتریس تأثیر مستقیم^۱ و مجموع تأثیرگذاری و تأثیرپذیری متغیرها در ماتریس تأثیر مستقیم اشاره شده، که در ذیل به طور کامل به شرح آن پرداخته می شود.

جدول ۴: مشخصات ماتریس تأثیر مستقیم (MDI)

ابعاد ماتریس	تکرار	بدون تأثیر	تأثیرگذار	تقویت کننده	توانمندساز	درجه پرشدگی	جمع
۳۱×۳۱	۲	۳۹۹	۹۰	۲۰۱	۲۷۱	۵۸/۴۸	۵۶۲

جدول فوق بیانگر آن است که نرخ پرشدگی^۲ ۵۸ درصد است و این بدین معناست که در ۵۸ درصد مواقع این متغیرها بر هم تأثیر داشته اند. این درصد از نرخ پرشدگی به معنای وجود متغیرهای دوجویی در ماتریس است؛ متغیرهایی که هم تأثیرپذیر و هم تأثیرگذارند.

جدول ۵: تأثیرگذاری و تأثیرپذیری مستقیم شاخصها (MDI)

متغیرها (بیشرانها)	تأثیرگذاری	تأثیرپذیری
وجود سیاستمداران فاسد	۷۳	۴۰
خدمات رسانی ضعیف و ناکارآمد	۱۲	۵۶
نارضایتی از عملکرد دولت و نهادهای دولتی	۶	۷۹
نفع طلبی شخصی (فردگرایی)	۵۳	۵۲
نارضایتی از حاکمیت موجود	۲۷	۸۳
وجود فشار اقتصادی	۳۷	۵۱
مکفی نبودن حقوق و دستمزد	۳۱	۲۳
کاهش قدرت خرید	۲۵	۳۰
عدم سیاست اقتصادی کارآمد	۳۳	۳۶

1. MDI
2. Fillrate

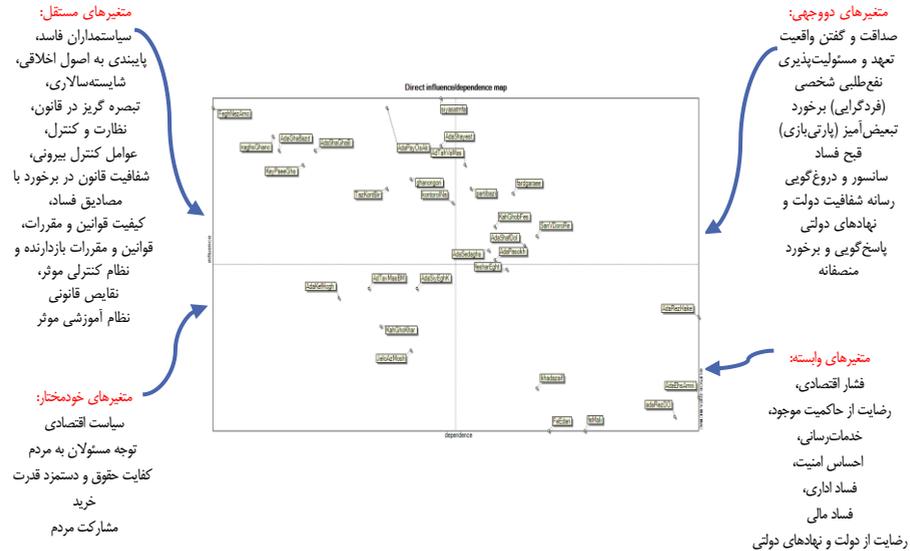
متغیرها (پیشرانها)	تأثیرگذاری	تأثیرپذیری
بی توجهی مسئولان به مردم (معیشت مردم)	۳۳	۲۸
برخورد تبعیض آمیز (پارتی بازی)	۵۴	۴۵
عدم تعهد و مسئولیت پذیری	۵۹	۴۴
عدم صداقت و گفتن واقعیت	۴۱	۴۸
عدم شایسته سالاری	۶۳	۴۰
جلوگیری از مشارکت مردم	۲۰	۳۵
عدم شفافیت دولت و نهادهای دولتی	۴۲	۵۴
کاهش قبح فساد	۴۶	۴۹
عدم پاسخ گویی و برخورد منصفانه	۳۹	۴۹
فقدان نظام آموزشی مؤثر	۷۱	۲
عدم پایبندی به اصول اخلاقی	۷۱	۳۱
سانسور و دروغ رسانه	۴۴	۵۶
عدم احساس امنیت	۱۰	۸۳
نقایص قانونی	۶۵	۱۲
عدم شفافیت قانون در برخورد با مصادیق فساد	۶۲	۱۹
کیفیت پایین قانون و مقررات	۵۹	۱۷
نبود قوانین و مقررات بازدارنده و نظام کنترلی مؤثر	۶۲	۱۳
تضعیف عوامل کنترل بیرونی	۵۴	۳۱
نظارت و کنترل ناکارآمد	۵۱	۴۲
وجود تبصره‌های گریز در قانون (قانون‌گریزی)	۵۶	۳۵
فساد اداری	۳	۵۸
فساد مالی	۳	۶۴
کل	۱۳۰۵	۱۳۰۵

جدول فوق بیانگر مجموع سطرها را نشان می‌دهد که میزان تأثیرگذاری متغیرها و مجموع ستون‌ها میزان تأثیرپذیری آنهاست. با توجه به داده‌های جدول ۵، متغیرهای وجود سیاستمداران فاسد، فقدان نظام آموزشی مؤثر، عدم پایبندی به اصول اخلاقی، نقایص قانونی، عدم شایسته‌سالاری، عدم شفافیت قانون در برخورد با مصادیق فساد و عدم قوانین

و مقررات بازدارنده و نظام‌های کنترلی مؤثر بیشترین میزان تأثیرگذاری و پیشران‌های فساد مالی و اداری، عدم احساس امنیت، عدم رضایت از عملکرد دولت و نهادهای دولتی و خدمات‌رسانی ضعیف و ناکارآمد کمترین میزان تأثیرگذاری را داشته‌اند. پیشران‌هایی از قبیل عدم احساس امنیت، عدم رضایت از حاکمیت موجود، عدم رضایت از عملکرد دولت و نهادهای دولتی، فساد مالی و اداری بیشترین تأثیرپذیری و پیشران‌های فقدان نظام آموزشی مؤثر، نقایص قانونی و عدم وجود قوانین و مقررات بازدارنده و کنترل مؤثر کمترین میزان تأثیرپذیری را دارا بودند.

طبق نتایج به‌دست‌آمده از نرم‌افزار میک‌مک (شکل ۱)، آثاری که هر یک از متغیرها بر کل سیستم (وضعیت اعتماد نهادی) می‌گذارند، آورده شده است. متغیرهایی که در سمت راست و بالای مختصات قرار دارند، متغیرهای دوجوهی هستند؛ بدین معنا که هم اثرگذاری زیاد و هم اثرپذیری زیاد دارند. این پیشران‌ها عبارت‌اند از: صداقت و گفتن واقعیت، تعهد و مسئولیت‌پذیری، نفع‌طلبی شخصی (فردگرایی)، برخورد تبعیض‌آمیز (پارتی‌بازی)، قبح فساد، سانسور و دروغ‌گویی رسانه، شفافیت دولت و نهادهای دولتی، پاسخ‌گویی و برخورد منصفانه. به متغیرهایی که در سمت راست و پایین جای دارند، متغیرهای وابسته گفته می‌شوند؛ متغیرهایی که اثرپذیری زیاد و اثرگذاری کمی دارند که این عوامل شامل فشار اقتصادی، رضایت از حاکمیت موجود، خدمات‌رسانی، احساس امنیت، فساد اداری، فساد مالی و رضایت از دولت و نهادهای دولتی هستند. پیشران‌هایی که در سمت چپ و بالا وجود دارند، متغیرهای مستقل هستند که تأثیرگذاری زیاد و اثرپذیری کمی دارند که متغیرهای سیاستمداران فاسد، پابندی به اصول اخلاقی، شایسته‌سالاری، تبصره‌گریز در قانون، نظارت و کنترل، عوامل کنترل بیرونی، شفافیت قانون در برخورد با مصادیق فساد، کیفیت قوانین و مقررات، قوانین و مقررات بازدارنده و نظام کنترلی مؤثر، نقایص قانونی و نظام آموزشی مؤثر از این قبیل‌اند. متغیرهایی که در سمت چپ و پایین قرار دارند، متغیرهای خودمختار شناخته می‌شوند؛ متغیرهایی که نه اثرگذارند و نه اثرپذیرند. در این مختصات متغیرهای موجود در این قسمت شامل سیاست اقتصادی، توجه مسئولان به مردم، کفایت

حقوق و دستمزد، قدرت خرید و مشارکت مردم هستند. با توجه به نتایج حاصل از این خروجی در نرم افزار میک مک، متغیرهای دوجبهی به عنوان پیشرانها وارد سناریو ویزارد می شوند تا سناریوهای پیشنهادی و مطلوب ارائه شوند.



شکل ۱: اثرات مستقیم پیشرانهای تعیین کننده بر اعتماد نهادی

۳-۵. گام سوم: بررسی سناریوهای آینده اعتماد نهادی

در این مرحله، بعد از شناسایی متغیرهای دوجبهی در تحلیل میک مک از تعداد ۱۰ فرد خبره خواسته شد تا حالات هر یک از متغیرها را مشخص کنند. وضعیت احتمالی برای ۸ پیشران مؤثر بر اعتماد نهادی متصور شده است.

جدول ۶: پیشرانها و وضعیتهای احتمالی آنها

پیشرانها	وضعیت احتمالی	وضعیت
صداقت و گفتن واقعیت	افزایش صداقت و گفتن واقعیت	مطلوب
	ادامه روند وضع موجود	ایستا
	کاهش و یا نبود صداقت و گفتن واقعیت	بحرانی

پیشران‌ها	وضعیت احتمالی	وضعیت
تعهد و مسئولیت‌پذیری	افزایش تعهد و مسئولیت‌پذیری ادامه روند وضع موجود کاهش و یا عدم تعهد و مسئولیت‌پذیری	مطلوب ایستا بحرانی
نفع‌طلبی شخصی (فردگرایی)	کاهش و یا نبود نفع‌طلبی شخصی ادامه روند وضع موجود افزایش نفع‌طلبی شخصی	مطلوب ایستا بحرانی
برخورد تبعیض‌آمیز (پارتی‌بازی)	کاهش و یا نبود تبعیض‌گرایی ادامه روند وضع موجود افزایش تبعیض‌گرایی	مطلوب ایستا بحرانی
قیح فساد	افزایش قیح فساد ادامه روند وضع موجود کاهش و یا عدم قیح فساد	مطلوب ایستا بحرانی
سانسور و دروغ‌گویی رسانه	کاهش و یا عدم سانسور و دروغ‌گویی رسانه ادامه روند وضع موجود افزایش سانسور و دروغ‌گویی رسانه	مطلوب ایستا بحرانی
شفافیت دولت و نهادهای دولتی	افزایش شفافیت دولت و نهادها ادامه روند وضع موجود کاهش و یا نبود شفافیت دولت و نهادها	مطلوب ایستا بحرانی
پاسخ‌گویی و برخورد منصفانه	افزایش پاسخ‌گویی و برخورد منصفانه ادامه روند وضع موجود کاهش و یا فقدان پاسخ‌گویی و برخورد منصفانه	مطلوب ایستا بحرانی

بعد از شناسایی حالات متغیرها، تأثیر آن‌ها از -۳ تا +۳ توسط خبرگان ارزیابی شده و سپس وارد نرم‌افزار سناریو ویزارد گردید. سناریوهای ارائه‌شده توسط سناریو ویزارد، ۷ سناریو با سازگاری بالا هستند که تقریباً تمامی سناریوها شرایط بحرانی و نامطلوب را نشان می‌دهند. با توجه به پیشران‌های مؤثر و وضعیت‌های احتمالی آن‌ها سناریوهای سازگار نامطلوب و بحرانی در زمینه اعتماد نهادی در جدول ۷ ارائه می‌گردد.

جدول ۷: وضعیت‌های هریک از عوامل به تفکیک هر سناریو

سناریو	عوامل	سناریو ۱	سناریو ۲	سناریو ۳	سناریو ۴	سناریو ۵	سناریو ۶	سناریو ۷
صدقت و گفتن واقعیت	وضع موجود	وضع موجود	تضعیف	وضع موجود				
تعهد و مسئولیت‌پذیری	وضع موجود	وضع موجود	تضعیف	وضع موجود	وضع موجود	وضع موجود	وضع موجود	تضعیف
نفع‌طلبی (فردگرایی)	شخصی	افزایش	وضع موجود	وضع موجود	افزایش	وضع موجود	وضع موجود	افزایش
برخورد (پارتنری بازی)	تبعیض‌آمیز	افزایش	افزایش	وضع موجود				
قبح فساد		وضع موجود	وضع موجود	تضعیف	تضعیف	وضع موجود	تضعیف	تضعیف
سانسور و دروغ‌گویی رسانه	وضع موجود	وضع موجود	وضع موجود	وضع موجود	وضع موجود	وضع موجود	افزایش	وضع موجود
شفافیت دولت و نهادهای دولتی		تضعیف	وضع موجود	وضع موجود	وضع موجود	تضعیف	تضعیف	تضعیف
پاسخ‌گویی و برخورد منصفانه		وضع موجود	وضع موجود	وضع موجود	وضع موجود	تضعیف	وضع موجود	وضع موجود
نمره اثر سازگاری		۱۰۰	۱۰۰	۱۰۲	۱۰۶	۱۰۲	۱۰۴	۱۰۸

سناریوهای سازگار موجود در مجموع، نامطلوب تلقی می‌شوند. به این علت که متغیرهای مورد نظر در وضعیت خوب و مطلوبی به سر نمی‌برند و اگر یکی از سناریوهای ارائه‌شده را برای آینده وضعیت اعتماد نهادی جامعه ایران در نظر بگیریم، می‌توان گفت که شرایط بسیار بحرانی و قابل تأمل است. برای جلوگیری از سناریوهای نامطلوب ارائه شده باید راهکارهایی منطقی و عملی در نظر گرفت، برخی از این راهکارها شامل نهادینه کردن اصول اخلاقی در مناسبات نهادی و سازمانی، تقویت روحیه سازمانی و احساس تعهد و احساس مسئولیت از طریق آموزش‌های فرهنگ سازمانی و بهره‌وری سازمانی است. نهادینه کردن منشور فرهنگ سازمانی در نهادها و سازمان‌ها، تقویت روحیه سازمانی و احساس تعهد و احساس مسئولیت از طریق آموزش‌های فرهنگ سازمانی و بهره‌وری سازمانی. نهادینه کردن منشور فرهنگ سازمانی در نهادها و سازمان‌ها، ترویج و توجه به اصل شایسته‌سالاری و توجه به تخصص و مهارت افراد، گزینش‌های دقیق و تخصصی برای انتخاب افراد برای سمت‌های مختلف، رعایت اصول اخلاقی و انسانی و پایبندی به آن‌ها، ارائه تصویر درست و صحیح از وقایع

توسط رسانه باید صورت گیرد و رعایت اصل انصاف و بی طرفی و ارائه اخبار و اطلاعات صحیح، بهبود و شفافیت در عملکرد مسئولان، استقرار سیاست‌های نظارتی بسیار قوی، اجرای دقیق قانون آزادسازی جریان اطلاعات، رعایت اصل مردم محوری، پاسخ‌گویی به نیازها و مطالبات مردمی، پیگیری مطالبات مردم هستند که با به‌کارگیری این عوامل می‌توان تا حدودی وضعیت هشت پیشران مؤثر بر اعتماد نهادی را بهبود بخشید.

۶. نتیجه‌گیری

به‌طور کلی، اهمیت اعتماد در تعاملات اجتماعی تا بدان حد است که می‌توانیم بگوئیم اگر اعتماد میان اعضای جامعه نباشد و یا اندک باشد، تعاملات و روابط میان افراد جامعه از تنظیم خارج می‌شود و روابط پایدار میان اعضای جامعه کمتر برقرار می‌شود. جامعه مرکب از افراد و نهادهایی است که نقش‌های متفاوتی بر عهده دارند و هرکدام پاسخ‌گوی نیازی اجتماعی‌اند و هر نقش محل مراجعه‌ی اعضای دیگر است. در واقع افراد نقش ویژه خودکارکردی را برای سایر اعضای جامعه عرضه می‌دارند. در این بین، وجود اعتماد برای شکل‌گیری تعاملات و تداوم آن امری ضروری به نظر می‌رسد و درمقابل، فقدان آن روابط میان افراد و نهادها را بدان سوی متمایل می‌سازد که هرکسی تنها به‌طور افراطی در اندیشه نفع شخصی خویش باشد و به منافع همگانی کمتر عنایت کند. اعتماد انسان‌ها را قادر می‌سازد که همانند یک گروه باهم پیوند بخورند. اعتماد، تراکمی از تمامی رفتارهای مدیران است. اگر مدیران با کارکنان، رفتاری مهربانانه، صمیمی، بی‌ریا، آزاد و بی‌آلایش داشته باشند، اعتماد به وجود خواهد آمد. کسب اعتماد و اطمینان دیگران کار دشواری بوده و از دست دادن اعتماد کار راحتی است. باین‌حال، به‌طور کلی مردم گرایش به اعتماد و اطمینان دارند. به مقتضای موضوع می‌توان گفت که بالا بودن اعتماد به دولت و نهادها و سازمان‌های دولتی جایگاه ممتازی در توسعه شهری دارد.

همان‌طور که ذکر شد، هدف پژوهش حاضر بررسی عوامل مؤثر در آینده اعتماد نهادی در ایران است که با استفاده از روش سناریو ویزارد، سناریوهایی در جهت وضعیت آینده اعتماد نهادی در جامعه ارائه می‌گردد. در تحلیل تم، ۳۰ پیشران مشخص گردید و سپس برای مشخص شدن میزان اثرگذاری و اثرپذیری این عوامل از نرم‌افزار میک‌مک استفاده شد و خروجی‌های میک‌مک بیانگر آن بودند که این ۸ متغیر، متغیرهای دوجویی هستند و این

متغیرهای دوجهی وارد نرم‌افزار سناریو ویزارد شده‌اند. به‌طور کلی، با توجه به حالات متغیرها ۶۵۶۱ سناریو تشکیل گردید که از بین آن‌ها تنها ۷ سناریو سازگار بودند. تمامی ۷ سناریو سازگار ارائه‌شده وضعیت نامطلوبی از اعتماد نهادی را در آینده جامعه ترسیم می‌کنند. تعدادی از عوامل مؤثر در سناریو زیرمجموعه فساد اداری قرار می‌گیرند. نوعی علیت قوی بین فساد و تخریب اعتماد در نهادهای عمومی (اعتماد نهادی) وجود دارد. رفتار فاسد، دور باطلی را بین ادراک فساد، سطح پایین اعتماد و استمرار فساد ایجاد می‌کند؛ یعنی نهادهای فاسد، هزینه توافقی‌های فاسد را کاهش می‌دهند، اما نهادهای کارآمد نقش بازدارندگی در ارتکاب فساد دارند. براینچنین وضعی، جان کلام روستاین است که اگر نهادهای عمومی فاسد سبب شوند مردم زندگی را برحسب فساد تعریف کنند، امکان رشد اعتماد اجتماعی در جامعه وجود نخواهد داشت. این سناریو همچنین اهمیت ضربه نخوردن اعتماد نهادی از طریق هر متغیر دیگر را نشان می‌دهند؛ زیرا ممکن است اعتماد به نهادها با تأثیر گرفتن از سازوکارهای دیگری غیر از ناکارآمدی آن‌ها نیز آسیب ببینند.

توانایی تعمیم نهادها تأثیری دوسویه دارد. اگر استنباط این باشد که رژیم‌های نهادی بر طبق چهار معیار پایبند کردن اعضای خود به فضیلت حقیقت‌گویی، وفای به عهد، عملکرد منصفانه و سعی در کاهش تبعیض‌ها، معمولاً خوب عمل کنند، روابط اعتماد افقی و عمودی شکوفا می‌شود؛ برعکس مشاهده نهادهای ناکارآمد می‌تواند انسجام جوامع سیاسی مدرن را تضعیف کند و اعتماد به آن‌ها را کاهش دهد. نهادها و سازمان‌ها می‌توانند با عملکرد مطلوب خود، اعتماد مردم به خود را افزایش دهند و از این طریق بر میزان اعتماد اجتماعی در جامعه بیفزایند. چراکه مشاهده هرگونه نارسایی ازسوی دستگاه‌های مربوط، باعث افزایش بی‌اعتمادی در جامعه خواهد شد. قابل ذکر است که عواملی که در سناریو پیشنهاد شده تأییدکننده نظریه رزستین و استول است؛ بر این مبنا که نهادهای دولتی منشأ ایجاد اعتماد هستند فقط در صورتی که شهروندان آن‌ها را قابل اعتماد بدانند. از نظر رزستین و استول، آنچه برای اعتماد تعمیم‌یافته مهم است، کارآمدی و عدالت نهادها به‌ویژه نظام قضایی و پلیس اعتقاد داشته باشند، راحت‌تر به دیگران اعتماد می‌کنند. به‌علاوه، ارزیابی شهروندان از عملکرد نهادهای دولتی که با آن‌ها تعامل دارند، نیز بر اعتماد آن‌ها تأثیرگذار است. به‌طور خلاصه، فقدان اعتماد به نهادها، وجود فساد و رشوه‌خواری و احساس ناامنی در رابطه با دیگران بر اعتماد تعمیم‌یافته افراد تأثیر می‌گذارد.

منابع

- آماده، اعظم. (۱۳۹۶). بررسی جامعه‌شناختی تأثیر شبکه‌های اجتماعی مجازی بر اعتماد نهادی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته جامعه‌شناسی. دانشگاه مازندران، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی.
- اجاقلو، سجاد و زاهدی، محمدجواد. (۱۳۸۴). بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در بین ساکنان شهر زنجان. مجله جامعه‌شناسی ایران، ۶ (۴)، ۹۲-۱۲۵.
- ازکیا، مصطفی و حسینی‌راد، کریم. (۱۳۸۸). نقش اعتماد اجتماعی در مشارکت مردم در طرح‌های توسعه روستایی. پژوهش‌نامه علوم اجتماعی، ۳ (۱)، ۷-۲۷.
- اسدی، ابوالقاسم. (۱۳۹۲). سنجش میزان اعتماد به دستگاه قضایی در بین شهروندان تهرانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته جامعه‌شناسی. دانشگاه تربیت معلم، دانشکده علوم انسانی.
- الوانی، مهدی و دانایی‌فرد، حمید. (۱۳۸۰). مدیریت عمومی و اعتماد عمومی. مجله دانش و مدیریت، شماره ۱۴، ۵-۲۷.
- امیرکافی، مهدی. (۱۳۸۰). اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن. نشریه نمایه پژوهش، ۵ (۱۸)، ۳۹-۴۲.
- بنیاد توسعه فردا. (۱۳۸۴). روش‌های آینده‌نگاری تکنولوژی. تهران: بنیاد توسعه فردا.
- پاتنام، روبرت. (۱۳۸۰). دموکراسی و سنت‌های مدنی. ترجمه محمدتقی دلفروز. تهران: نشر غدیر.
- تاجبخش، کیان. (۱۳۹۴). سرمایه اجتماعی: اعتماد، دموکراسی و توسعه. تهران: نشر شیرازه.
- زالی، نادر. (۱۳۹۰). آینده‌نگاری راهبردی و سیاست‌گذاری منطقه‌ای با رویکرد سناریونویسی. فصلنامه مطالعات راهبردی، ۴ (۴)، ۳۳-۵۴.
- زاهدی، شهرام و خانباشی، مهدی (۱۳۹۰). از اعتماد عمومی تا اعتماد سیاسی به ایران. مجله تحقیقات مدیریتی در ایران، شماره ۱۵، ۷۳-۹۶.
- زتومکا، پیوتر. (۱۳۸۷). اعتماد نظریه جامعه‌شناختی. ترجمه غلامرضا غفاری. تهران: نشر و پژوهش شیرازه.
- زیاری، کرامت‌اله، ربانی، طاهای و ساعدموچشی، رامین. (۱۳۹۷). آینده پژوهی: پارادایمی نوین در برنامه‌ریزی با تأکید بر برنامه‌ریزی شهری و منطقه‌ای (مبانی، مفاهیم، رویکردها و روش‌ها). تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- عابدی جعفری، حسن، محدثی، حسن، فاضلی، محمد و حسینی هاشم‌زاده، داوود. (۱۳۹۵). نظریه‌های فساد و سلامت اداری. تهران: مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران (شهرداری تهران).
- عباس‌زاده، محمد، عزیززاده‌اقدم، محمدباقر و اسلامی بناب، رضا. (۱۳۹۰). اعتماد به دستگاه‌های اجرایی و عوامل مؤثر بر آن. جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۲ (۴۱)، ۸۳-۱۰۶.
- فاضلی، محمد، جنادله، علی و طالبیان، امیر. (۱۳۹۲). پارادوکس ایسترلین در سلامت روان: تأثیر رفاه مادی و سرمایه اجتماعی بر سلامت روانی. مجله مسائل اجتماعی ایران، ۴ (۱)، ۱۸۷-۲۱۸.
- فوکویاما، فرانسیس. (۱۳۷۹). پایان نظم؛ سرمایه اجتماعی و حفظ آن. ترجمه غلامعباس توسلی. تهران: جامعه ایرانیان.

- قره‌خانی، بهزاد، طاهرپور، حبیب‌الله، رهنورد، فرح‌الله و مصطفوی، فرخ. (۱۳۹۳). عوامل مؤثر بر اعتماد به سازمان‌های دولتی شهر تهران. *مدیریت دولتی*، دوره ۶، ۸۳۹-۸۵۶.
- منتظری، محمد، قاسمی، حاکم، کشاورز ترک، عین‌الله و صلح‌جو، محمدرضا. (۱۳۹۸). تحلیل عوامل مؤثر بر آینده اعتماد عمومی به دولت جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۲۴: ارائه یک الگو. *دوفصلنامه آینده‌پژوهی ایران*، ۴ (۱)، ۱-۲۷.
- موحد، سعید، مظفری، روح‌الله و عزیزاده، سمانه. (۱۳۹۱). مطالعه رابطه سرمایه فرهنگی با اعتماد نهادی. *فصلنامه مطالعات توسعه اجتماعی- فرهنگی*، ۱ (۳)، ۷۱-۹۷.
- نرگسیان، علی و آیت‌الله‌زاده شیرازی، محمد (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین مشارکت عمومی، پاسخ‌گویی عمومی و شفافیت در منطقه سوم تهران. *مجله مدیریت عمومی*، شماره ۵، ۱۴۳-۱۶۸.
- Bretzer, N. (2012). *How can explain political trust than capitals institutions*. Better PhD theses university of Goldenberg Sweden.
- Denters, B., Gabriel, O., & Torcal, M. (2007). Political confidence in representative democracies. Citizenship and involvement in European democracies. *A comparative analysis*, 66-87.
- Ekinci, A. (2012). The effects of social capital levels in elementary schools on organizational information sharing. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 12(4), 2513-2520.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The Social Virtues and Creation of Prosperity* (New York: Free Press, Goldsmith, A. (2005). Police reform and the problem of trust. *Theoretical Criminology*, 9(4), 443-470.
- Halpern, D.(2005). *Social capital*. Cambridge: Polity press
- Hetherington, M. J. (2005). *Why trust matters: Declining political trust and the demise of American liberalism*. Princeton University Press.
- Hooghe, M., Dassonneville, R., & Marien, S. (2015). The impact of education on the development of political trust: Results from a five-year panel study among late adolescents and young adults in Belgium. *Political studies*, 63(1), 123-141.
- Kaasa, A., & Andriani, L. (2022). Determinants of institutional trust: The role of cultural context. *Journal of Institutional Economics*, 18(1), 45-65.
- Miller, A. H., & Listhaug, O. (1990). Political parties and confidence in government: A comparison of Norway, Sweden and the United States. *British journal of political science*, 20(3), 357-386.
- Mintzberg, H., (1994). *The Rise and Fall of Strategic Planning*. New York Free Press
- Mishler, W., & Rose, R. (2005). What are the political consequences of trust? A test of cultural and institutional theories in Russia. *Comparative Political Studies*, 38(9), 1050-1078.
- Miztal, B.A. (1996). *Trust in modern societies*. Cambridge: Polity press.
- Nachmias, D. (1985). *Determinants of trust within the federal bureaucray*. Public Personnel Policy: The Politics of Civil Service (Policy Studies Organization Series) In Rosenbloom, D. H. (Ed.).
- Newton, K., & Zmerli, S. (2011). Three forms of trust and their association. *European Political Science Review*, 3(2), 169-200.
- Polavieja, J. (2013). Economic crisis, political legitimacy, and social cohesion. *Economic crisis, quality of work and social integration: The European experience*, 256-278.
- Richey, S. (2010). The Impact of Corruption on Social Trust. *American Politics Research*, 38(4), 676-690.
- Rothstein, B., & Stolle, D. (2008). The State and Social Capital. A Theory of Generalized Trust. *Comparative Politics*, 40(4), July 2008.
- South, J., Giuntoli, G. & Kinsella, K. (2011). An evaluation of the walking for wellness project and the befriender role. *Centre for Health Promotion Research*, 1-65.
- Torcal, M. (2014). The decline of political trust in Spain and Portugal: economic performance or political responsiveness?. *American behavioral scientist*, 58(12), 1542-1567.
- Zirius. (2012). Retrieved from <http://www.cross-impact.de/>.

Investigating the future analysis of institutional trust based on the scenario writing approach (using the Micmac technique and scenario wizard)

Mohsen Niazi,¹ Sabah Motevalian,^{2*} Hadi Razeghimaleh³

Received: 10/04/2024

Accepted: 22/06/2024

Abstract

Social trust is one of the requirements of social life in modern times. One of the most important types of trust is institutional trust. Institutional trust expresses people's trust in institutions and organizations that are responsible for drafting, implementing and monitoring the law, providing information and providing the basic needs of the people. This research is applied in terms of purpose and descriptive-survey in terms of method. The socio-statistics of this research are university professors, experts and specialists in social sciences and city officials working in institutions such as municipality, governorate and governorate who have academic education or have a history of research or practical activities in the mentioned field. In this method, after conducting interviews and extracting the themes and analyzing the themes, 30 drivers were identified, and then MikMak software was used to determine the effectiveness of these factors. The findings have shown that these 8 variables are two-dimensional variables and these two-dimensional drivers have been entered into the Scenario Wizard software. According to the states of the variables, scenarios were formed, out of which only 7 scenarios were compatible. All 7 presented consistent scenarios depict an unfavorable situation of institutional trust in the future of the society. A number of effective factors in the scenario are under the category of administrative corruption. There is a strong causality between corruption and destruction of trust in public institutions (institutional trust). This scenario also shows the importance of not affecting institutional trust through any other variable; Because trust in institutions may be affected by mechanisms other than their inefficiency.

Keywords: trust, institutional trust, scenario writing, Mick Mac, scenario wizard.

1. Professor, Department of Social Sciences, Faculty of Humanities, Kashan University, Kashan, Iran. Email: niazim@kashanu.ac.ir

2. PhD student in Sociology of Social Issues of Iran, Kashan University, Kashan, Iran. Email: sabah.motevalian@gmail.com

3. PhD student in Sociology of Social Issues of Iran, Kashan University, Kashan, Iran. Email: razeghi.hadi@gmail.com