



مطالعه اعتمادنهادی به کارگزاران امنیت عمومی در شهر زنجان

DOR: 20.1001.1.17358671.1399.19.69.6.5

غلامرضا سالارکیا^۱

حسین مسلمی^۲

چکیده:

اعتمادنهادی به کارگزاران امنیت عمومی به مثابه یکی از منابع قدرت نرم و «سرمایه اجتماعی» انتظام بخش در جمهوری اسلامی ایران بوده و شامل مجموعه‌ای از نگرش‌های مثبت نسبت به سیاست‌ها، کارکردها و کارگزاران آن است. اعتماد مردم به کارگزاران امنیت عمومی رابطه وثیقی با اغلب متغیرهای سیاسی و اجتماعی داشته و تحولات مثبت آن می‌تواند به بهبود رابطه کارگزاران امنیت عمومی و مردم در برقراری نظم و امنیت منجر گردد. لذا هدف از پژوهش حاضر کمک به بهبود رابطه کارگزاران امنیت عمومی و مردم با ارائه تصویری از اعتماد به کارگزاران امنیت عمومی است. بر این اساس مسئله پژوهش این است که اعتمادنهادی مردم شهر زنجان نسبت به کارگزاران امنیت عمومی چه اندازه است و چه عواملی بر اعتماد مردم زنجان نسبت به کارگزاران امنیت عمومی مؤثر هستند. این پژوهش با رویکرد توصیفی تحلیلی و به روش پیمایش و با ابزار گردآوری پرسشنامه از ۴۵۵ نفر شهروند زنجان به انجام رسیده است. یافته‌های پژوهش که توسط نرم‌افزار spss و تحلیل واریانس و آزمون‌های تفاوت میانگین، همبستگی و رگرسیون تحلیل گردید، نشان می‌دهد میانگین اعتماد مردم زنجان به کارگزاران امنیت عمومی ۷۵ است. اعتمادنهادی به کارگزاران امنیت عمومی برحسب عوامل زمینه‌دارای تفاوت بودند. زنان و متأهلان نسبت به مردان و مجردان دارای اعتماد بیشتری به کارگزاران امنیت عمومی هستند. همچنین افراد در گروه‌های سنی ۴۶ سال و بالاتر و افراد در سطوح تحصیلی پایین‌تر دارای اعتماد بیشتری به کارگزاران امنیت عمومی هستند. از میان عوامل بررسی شده اثرگذار بر متغیر وابسته نیز، دو عامل؛ احساس امنیت و عملکرد (کارآمدی) ادارات و نهادها به ترتیب دارای: ۰/۴۴٪ و ۰/۰۶٪ همبستگی مستقیم با اعتمادنهادی به کارگزاران امنیت عمومی بوده و در مجموع حدود ۵۰٪ از تغییرات آن را تبیین می‌نمایند.

واژگان کلیدی: اعتمادنهادی، امنیت عمومی، احساس امنیت، امید به آینده، زنجان

۱) مقدمه و طرح مسئله:

اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد تمایل افراد را به تعامل و همکاری با گروه‌ها افزایش می‌دهد و شبکه‌ای از روابط داوطلبانه بین گروه‌ها را در ابعاد مختلف زندگی تشکیل می‌دهد. درواقع، اعتماد پیش‌شرط و تسهیل‌کننده مشارکت و انجام همکاری موفقیت‌آمیز است. در مطالعات مرتبط با اعتماد، چهار سطح یا دسته‌بندی شامل؛ اعتماد بنیادین^۱ (گیدنز، ۱۳۷۸: ۲۳)، اعتماد بین‌شخصی^۲، اعتماد تعمیم‌یافته^۳، (امیرکافی، ۱۳۸۰: ۹) و اعتماد به نظام یا سیستم؛ مشاهده می‌شود. مورد اخیر خود به دو نوع اعتماد نهادی و اعتماد مدنی یا انتزاعی (گیدنز، ۱۳۷۷: ۳۴) اشاره دارد. اعتماد نهادی بر میزان مقبولیت و کارایی و اعتمادی که مردم به نهادها دارند، دلالت دارد. به تعبیر دوگان انعکاس فقدان اعتماد به نهادها در اغلب موارد نتیجه بی‌اعتمادی به افرادی است که عهده‌دار امور آن نهادها هستند؛ بنابراین میزان اعتماد نهادی برحسب نوع ارزیابی مردم از کارکنان این نهادها در قالب ادارات، ارگان‌ها و نهادهای مختلفی که در زندگی روزمره با آن‌ها ارتباط دارند سنجیده می‌شود. میزان اعتمادی که مردم به نهادهای مختلف دارند در بین جوامع متفاوت است و در طی زمان دستخوش تغییراتی می‌شود؛ به عبارت دیگر اعتماد نهادی یکی از انواع اعتماد نظام یا سیستم است که به رابطه مردم و دستگاه‌های حاکمیتی می‌پردازد. مردم برای رفع نیازهای خود به‌خصوص برای تأمین امنیت و رفاه و مشارکت در امور جامعه نیاز به ارتباط با حاکمیت دارند. این نیاز با پیشرفته شدن جوامع و افزایش تقسیم‌کار و گسترش نظام‌های انتزاعی روزه‌روز بیشتر می‌شود. به‌نحوی که امروزه جدایی کامل از نظام سیاسی غیرممکن است (گیدنز، ۱۳۷۷: ۱۰۹). از طرفی دستگاه‌های حاکمیتی نیز به ارتباط با مردم نیاز دارند. افزایش اعتماد نهادی موجب تعامل بیشتر و بهتر بین مردم و نظام می‌شود و در عوض، کاهش آن موجب عدم حمایت و پشتیبانی مردم از مسئولان، عدم رعایت قوانین و مقررات، عدم حمایت از برنامه‌های نظام، سرایت بی‌اعتمادی به نهادها و دستگاه‌های حاکمیتی و در موارد خیلی حاد، موجب بحران مشروعیت می‌شود. به همین دلیل اعتماد نهادی همیشه یکی از کانون‌های توجه مسئولان بوده و به روش‌های مختلف سعی در افزایش آن داشته‌اند. تحقیقات و مطالعات صورت گرفته در ایران حاکی است که از اوایل انقلاب تاکنون اعتماد سیاسی و نهادی سیر نزولی داشته است. چنانچه اعتماد سیاسی که در سال ۱۳۶۵ به ۸۱٪ رسیده بود، در سال ۱۳۸۳ به کمتر از نصف آن کاهش یافته است. (ملک پور، ۱۳۸۱: ۱۳۵). در فراتحلیل مطالعات اعتماد سیاسی در ایران پس از انقلاب اسلامی نیز نشان داده شده است که اعتماد سیاسی کل شهروندان در حد متوسط بوده است (مرادی و همکاران، ۱۳۹۶: ۱). بر این اساس پژوهش حاضر در نظر دارد اعتماد مردم «زنجان»

1. Basic trust

2. Interpersonal trust

3. Generalized trust

به کارگزاران امنیت عمومی را مورد سنجش قرار دهد. اعتماد مردم به کارگزاران امنیت عمومی و مشارکت در امور مرتبط با فعالیت‌های آن، به واسطه ارتباط مردم و تصویری است که در زندگی روزمره و از طریق رسانه‌ها و یا برون‌داد خروجی سیستم، در نوع و کیفیت امنیت عمومی و نظم و انضباط اجتماعی متجلی می‌گردد؛ و البته بخشی از انتظارات مردم در مواجهه با نهادهای حاکمیتی مبتنی بر نوع رابطه برخاسته از ارزش‌های اخلاقی، تعهد، صداقت و مسئولیت‌پذیری است یعنی مردم از بازیگران این حوزه امانت‌داری، حفظ اصول و ارزش‌های اسلامی و ملی و پاسخ‌گویی در قبال وظایف خود را دارند. مهم‌تر اینکه دآوری و قضاوت مردم در زمینه کیفیت خدمات کارگزاران امنیت عمومی و متولیان امنیت عمومی کشور معیاری برای تعیین اثربخشی و کارایی و حکمرانی خوب به شمار می‌رود؛ و سطح اعتماد از کارایی حکومت و سطح فساد تأثیر می‌گیرد (فاضلی و جلیلی، ۱۳۹۷: ۲۱). در بررسی بین‌کشوری عوامل مؤثر بر شکل‌گیری اعتماد به نهادهای رسمی، حکمرانی خوب از جمله متغیرهایی است که از قدرت بیشتری برای تبیین اعتماد به نهادهای رسمی برخوردار است (شارع‌پور و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۱) و از طرفی اعتماد متقابل اجتماعی و مشارکت مردم خود یکی از عناصر تنظیم اجتماعی است. نظمی که روابط، مناسبات، اعمال، رفتار، کنش‌های کنشگران را قابل پیش‌بینی، الگومند و قاعده‌مند می‌سازد (ازکیا، ۱۳۸۸). در اهمیت و ضرورت این پژوهش رویکرد پیوتر زتومکا، نویسنده نام‌آور لهستانی، آنجایی که ویژگی‌های جوامع معاصر را در برجستگی مسئله اعتماد مورد توجه قرار دارد، مبنای پژوهشگران است. این ویژگی‌ها عبارتند از: ۱- دنیای ما به‌شدت دارای وابستگی متقابل شده است. به همان اندازه که وابستگی‌مان به تعاون و همکاری دیگران رشد یافته، به همان میزان اعتماد به اطمینان آن‌ها اهمیت پیدا کرده است. ۲- گسترش نظام تمایز و ازدیاد نقش‌های پیوسته باعث افزایش ناپایداری در نقش‌ها و ابهام در انتظارات نقش‌گرفته، امکان بیشتری برای بحث اعتماد به‌عنوان صورتی از روابط اجتماعی میسر گردیده است. ۳- زندگی اجتماعی (جدید) تهدیدهای گسترده و جدیدی دارد و آنچه را که خود ساخته است در معرض خطر قرار می‌دهد. برای رویارویی با افزایش آسیب‌پذیری در جامعه به انباشت و ذخیره اعتماد گسترده‌ای نیاز است. ۴- افزایش انتخاب‌های موجود در جهان، پیش‌بینی‌پذیری تصمیمات مردم را کاهش داده است. برای اینکه کنش‌ها و تصمیماتمان امکان بیشتری را برای تنظیم شدن با گزینه‌ها و انتخاب‌های دیگران داشته باشند، اعتماد اهمیت فزاینده‌ای خواهد داشت. ۵- بخش‌های بزرگی از دنیای اجتماعی معاصر برای اعضایش غیرشفاف و مبهم است. پیچیدگی نهادها، سازمان‌ها و نظام‌های فن‌شناختی و افزایش جهانی حوزه عملیاتی‌شان آن‌ها را به‌شدت برای مردم و حتی کارشناسان، غیرقابل شناخت ساخته است. اعتماد راهبردی ضروری برای رویارویی با ابهام و تیرگی محیط اجتماعی‌مان است. بدون اعتماد قادر به انجام هیچ عملی نیستیم. ۶- ویژگی جامعه معاصر در رشد و ناشناختگی کسانی است

که بهزیستی ما وابسته به کنش‌ها و عمل‌آنهاست. در موارد بی‌شماری به کارایی، مسئولیت و نیت خیر دیگران که ناشناخته هستند اعتماد می‌کنیم. هیچ ابزاری نمی‌تواند این شکاف گمنامی را از میان بردارد، مگر اینکه به اعتماد متوسل شویم. (زتومکا، پیوتر، ۱۳۸۶: ۳۱). بر این اساس در اهداف پژوهش «اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی»، دو مقوله میزان موفقیت کارگزاران در تحقق اهداف عالی امنیت عمومی و نظم اجتماعی و کارآمدی کارگزاران آن مورد توجه قرار گرفته و برخی از مهم‌ترین عوامل اثرگذار بر آن را ارزیابی خواهد شد. لذا مسئله اساسی پژوهش این است که اعتماد نهادی مردم شهر زنجان نسبت به کارگزاران امنیت عمومی چگونه است و چه عواملی بر اعتماد مردم زنجان نسبت به کارگزاران امنیت عمومی مؤثر هستند؟

۲) پیشینه تحقیق:

برابر بررسی‌های انجام گرفته تحقیقاتی که در عنوان و نوع تمرکز بر اعتماد مردم انجام گرفته شامل طیف نسبتاً گسترده‌ای است که برخی از مهم‌ترین تحقیقات انجام گرفته، ارائه شده است.

جدول شماره ۱) مهم‌ترین مطالعات تجربی مرتبط در سطح ملی و شهرستان‌ها:

محقق	عنوان	مکان	مفاهیم و متغیرهای مؤثر بر اعتماد که تأیید شده‌اند	متغیرهای رد شده	میزان اعتماد
هزارجریبی	رابطه اعتماد اجتماعی و احساس امنیت در میان شهروندان تهرانی	تهران - ۱۳۹۱	احساس امنیت، عوامل زمینه‌ای (سن و تحصیلات)	تفاوت معناداری برحسب جنس	متوسط به پایین
عنایت و همکاران	مطالعه رابطه اعتماد اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی در میان جوانان	شیراز و یاسوج / ۱۳۹۱	احساس امنیت عمومی و اقتصادی، عوامل زمینه‌ای	تأثیر محل سکونت	...
خاناباشی و همکاران	نقش عوامل راهبردی محیطی در تبیین اعتماد سیاسی با تأکید بر عامل اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی	۱۳۹۱	مؤلفه‌های محیطی راهبردی، اعتماد سیاسی	...	...
شایگان	بررسی عوامل تأثیرگذار بر اعتماد سیاسی	۱۳۸۷	وضعیت رفاهی، رضایت از زندگی و نگرش مردم، تلاش دولت در رفاه مردم		متوسط (۵۲٪)

محقق	عنوان	مکان	مفاهیم و متغیرهای مؤثر بر اعتماد که تأیید شده‌اند	متغیرهای رد شده	میزان اعتماد
فتحی و همکاران	بررسی جامعه‌شناختی عوامل مؤثر بر اعتماد نهادی (سازمان‌های دولتی و غیردولتی)	خلخال - ۱۳۸۹	تحصیلات، احساس امنیت، ارزش‌های مشترک، رضایت از زندگی		متوسط به بالا
منصوریان قدرتی	اعتماد اجتماعی و تعیین‌کننده‌های آن	سبزوار ۱۳۸۸	تأثیر معکوس تجربه تبعیض و فساد احساس امنیت اجتماعی، سن	عضویت در گروه‌های رسمی و غیر رسمی، میزان استفاده از رسانه‌ها، تحصیلات، درآمد، مرتبه شغلی	
اجاقلو زاهدی	اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن	زنجان ۱۳۸۴	سنت گرایی، تحصیلات، میزان مطالعه، محل تولد	پایگاه اجتماعی، سن، جنسیت، تأهل، تماشای تلویزیون، رفتن به سینما	در حد متوسط به پایین
افشانی و دیگران	اعتماد اجتماعی در شهر یزد: تحلیل از سطوح و عوامل	یزد ۱۳۸۸	جنسیت، تأهل، دین‌داری، روابط اجتماعی، انسجام اجتماعی، مشارکت اجتماعی	اشتغال، وسایل ارتباط جمعی	متوسط رو پایین
هزارجریبی صفری شالی	بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی شهروندان	تهران قزوین قم ۱۳۸۸	اخلاق عمومی، احساس امنیت اجتماعی، انسجام اجتماعی، رضایت اجتماعی	پایگاه اقتصادی اجتماعی، محرومیت اجتماعی، بیگانگی	اعتماد: شخصی بالا؛ نهادی پایین

۳) ادبیات نظری تحقیق

اعتماد را می‌توان برآیند و ماحصل انگیزش و محرکی برای شکل‌گیری روابط اجتماعی دانست. اعتماد را می‌توان به‌مثابه پیوستاری تصور کرد که اجزاء و ابعاد اصلی آن در ارتباط زنجیروار با یکدیگر قرار گرفته باشند. توکوویل معتقد است مشخصه جوامع شهری، اعتماد اجتماعی بنیانی به هم و همکاری با هم و وابسته به فعالیت‌های عام که روح شهروندی را ایجاد می‌کند است. وبر رفتار عقلانی ارزشی را وابسته

به وجود و حضور اعتماد می‌داند و زبیل اعتماد را معادل کلمه ایمان به کار می‌برد. پارسونز عامل ایجاد اتحاد و انسجام اجتماعی و ثبات نظام را اعتماد می‌داند. وی نظام منسجم را نظامی می‌داند که بتوان به عاملان آن در انجام وظایفشان اعتماد کرد که این امر خود به پایداری و نظم سیستم اجتماعی کمک می‌کند (انعام، ۱۳۸۰: ۲۵). به اعتقاد لومان اعتماد به نحو ویژه‌ای با ریسک در ارتباط است و کسی که شقوق مختلف (تصمیم‌گیری) را شناخته و سعی در مقابله با خطرات دارد با مسئله اعتماد سروکار دارد. (گیدنز، ۱۳۷۷: ۳۷). در نظر جانسون اعتماد یک خصیصه شخصی ثابت و بدون تغییر نبوده؛ بلکه جنبه‌ای از روابط است که پیوسته در حال تغییر بوده و برای ارتباط، فرد باید بتواند فضایی آکنده از اعتماد را ایجاد کند که ترس از طرد شدن را کاهش و امید به پذیرش و حمایت و تأیید را افزایش دهد (Johnson, 1993: 66). کلمن اعتماد را وارد کرد عنصر خطر در کنش با دیگران دانسته و اعتماد را با مخاطره در ارتباط می‌داند. چلبی اعتماد بین شخصی و اعتماد تعمیم‌یافته را مطرح می‌کند. اعتماد تعمیم‌یافته داشتن حسن ظن نسبت به افراد در روابط اجتماعی جدای از تعلق آن‌ها به گروه‌های قومی و قبیله‌ای است که این امر منجر به گسترش روابط برون‌گروهی می‌شود (چلبی، ۱۳۷۵). لذا اعتماد و نظریه‌های مربوط به آن را می‌توان در سه سطح کلان، متوسط و خرد دسته‌بندی کرد: الف) سطح خرد (جیمز کلمن) به نظر کلمن در هر رابطه مبتنی بر اعتماد حداقل دو جزء وجود دارد اعتماد کننده و اعتماد شونده و فرض بر این است که در کنش هر دو جزء هدفمند بوده و به دنبال ارضای نیازهای خود هستند. یک رابطه مبتنی بر اعتماد، یک عمل دوجانبه است و بر مبنای اصل به حداکثر سازمان فایده تحت شرایط مخاطره قرار دارد. (کلمن، ۱۳۷۷: ۲۷۱). ب) سطح میانی (آنتونی گیدنز): از نظر گیدنز اعتماد به صورتی بدون واسطه با مفهوم ساختار و نهاد از یک سو، خصلت و جامعه مدرن از سوی دیگر مرتبط است. ساختار از نظر وی بر اساس قواعد و منابع تکرارپذیر توصیف می‌گردد. نظام‌های تخصصی جوامع مدرن و امروزی وابسته به اعتماد هستند. اعتماد به‌ویژه به غیبت زمانی و مکانی و همچنین به جعل مربوط می‌شود. هیچ لزومی ندارد که پیوسته به آنچه در معرض دید ما قرار دارد و می‌توانیم مستقیماً بر فعالیت‌های آن نظارت داشته باشیم اعتماد کنیم به گفته‌ی وی در جوامع مدرن تحت تسلط نظام‌های انتزاعی، اعتماد بسیار مهم است اعتماد هنگامی ضروری می‌شود که در نتیجه فاصله‌گیری زمانی و مکانی اطلاع کاملی از پدیده‌های اجتماعی نداشته باشیم. وجه عمده اعتماد در دوران مدرنیته، پای‌بندی‌های بی‌چهره‌ای است که در نظام‌های تخصصی معنا می‌یابد (ریتزر، ۱۳۷۷: ۷۶۷). در دوره مدرن اعتماد در یک سطح شخصی، تبدیل به طرحی می‌شود که طرفین باید روی آن کار کنند و مستلزم در دسترس بودن از سوی دیگران است. اینجا اعتماد را باید جلب کرد و وسیله این کار محبت و سعه‌صدر است. علاقه ما به داشتن روابط بیانگر همین پدیده است. این روابط همان

پیوندهای مبتنی بر اعتماد است که باید روی آن کارکرد و این کار به معنای فراگرد متقابل خود واگشایی است (گیدنز ۱۳۷۸: ۱۴۴). ج) سطح کلان (فرانسیس فوکویاما): فوکویاما با نوعی رویکرد اقتصادی به مسئله اعتماد می‌پردازد و مبنای نظری و کانون تمرکز او بر حفظ سرمایه اجتماعی به عنوان مجموعه معینی از هنجارها و ارزش‌های غیررسمی است و اعضای گروهی که با یکدیگر همکاری و همیاری دارند، در آن سهمیم هستند. این ارزش‌ها باید شامل سجایایی از قبیل صداقت، ادای تعهدات و ارتباطات دوجانبه باشد. (فوکویاما، ۱۳۷۹: ۱۰). در دسته‌بندی دیگری می‌توان مبنای نظری اعتماد را بر اساس نظریه‌پردازان، نوع اعتماد، عوامل مؤثر و ... به این شرح ارائه داد:

جدول شماره ۲) ماتریس مقایسه دیدگاه‌های نظری اعتماد در میان نظریه‌پردازان

نظریه‌پرداز	سطح تحلیل	رویکرد	پارادایم نظری	سطح مطالعه	مبنای نظری	مبنای اعتماد	نوع اعتماد
گیدنز	خرد / کلان	جامعه‌شناسی	نظم	ساختار / کنش	شناخت آثار مدرنیته	غیبت در زمان / مکان دانش و مهارت اندک، ضرورت اجتماعی، عملکرد متناسب	بنیادی شخصی انتزاعی
فوکویاما	کلان	اقتصادی	نظم	روابط میان افراد	سرمایه اجتماعی / همکاری به منظور افزایش بهره‌وری	مخاطره	شخصی انتزاعی
اینگلهارت	کلان	جامعه‌شناسی	نظم	ساخت اجتماعی	دگرگونی فرهنگی	توسعه سیاسی اقتصادی	شخصی انتزاعی
کلمن	خرد	جامعه‌شناسی	نظم	کنش	سرمایه اجتماعی	به حداکثر رساندن سود در شرایط مخاطره	شخصی انتزاعی
پاتنام	فرد / گروه	سیاسی	نظم	مناطق در زمینه ملی، بین‌المللی	سرمایه اجتماعی	شبکه‌های مشارکت مدنی، هنجارهای روابط متقابل	شخصی تعمیم‌یافته

با جمع‌بندی ویژگی‌های مذکور وجوه مشترک زیر را می‌توان به مفهوم اعتماد به مثابه به یک واقعیت و محصول اجتماعی برشمرد: ۱) اعتماد در روابط اجتماعی شکل می‌گیرد ۲) در اعتماد مفهوم تأخر زمانی و وابستگی به امور آینده وجود دارد ۳) اعتماد با خطر کردن و مخاطره همراه است. مفهوم عدم پیش‌بینی

رفتارها و امور نیز با مفهوم اعتماد توأم است (۴) حسن ظن مهم‌ترین عنصر و هسته مرکزی اعتماد است (۵) اعتماد اکتسابی است و در طی جریان جامعه‌پذیری و از همان سال‌های اولیه زندگی پدید می‌آید. در نهایت اعتماد را سطح اطمینان و عوامل مشترک و متعلق طرفین درگیر در یک رابطه اجتماعی تعریف کرده‌اند که معیار انسجام، پیوستگی، هماهنگی میان افراد، گروه‌ها و نهادهای اجتماعی یک جامعه است.

۴) سؤالات تحقیق:

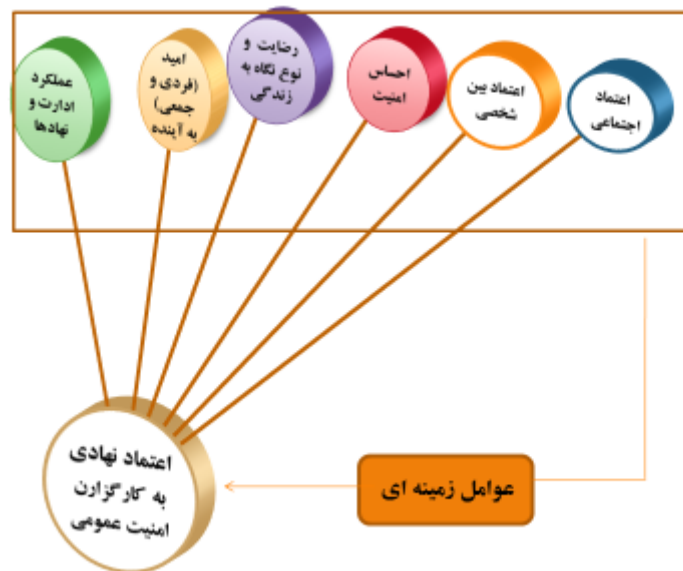
- ۴-۱) اعتماد نهادی مردم زنجان نسبت به کارگزاران امنیت عمومی چه اندازه است؟
- ۴-۲) اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی برحسب عوامل زمینه‌ای (جنس، وضع تأهل، سن و تحصیل) متفاوت است؟
- ۴-۳) چه نوع رابطه‌ای بین عوامل اثرگذار (اعتماد اجتماعی، اعتماد بین شخصی، احساس امنیت، عملکرد ادارات، رضایت از زندگی و امید به آینده) و اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی وجود دارد؟
- ۴-۴) چه عواملی بر اعتماد نهادی مردم زنجان نسبت به کارگزاران امنیت عمومی مؤثر هستند؟

۵) فرضیات تحقیق:

- ۵-۱) به نظر می‌رسد میزان اعتماد مردم زنجان به کارگزاران امنیت عمومی در حد متوسط و بالاتر باشد.
- ۵-۲) به نظر می‌رسد اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی برحسب عوامل زمینه‌ای تفاوت ندارد.
- ۵-۳) به نظر می‌رسد نوع رابطه بین عوامل اثرگذار و اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی مستقیم و مثبت باشد.
- ۵-۴) به نظر می‌رسد عوامل (متغیرهایی) چون اعتماد اجتماعی، اعتماد بین شخصی، احساس امنیت و رضایت از زندگی، عملکرد ادارات و امید به آینده در سطح فردی و جمعی بر اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی مؤثر باشند.

۶) چارچوب نظری تحقیق

متغیرهای این تحقیق با مطالعه مبانی نظری از مفاهیم برخاسته از گزاره‌هایی چون: (۱) لحاظ کردن ملاک‌های کارکردی کارگزاران امنیت عمومی (۲) روابط اجتماعی و بین‌شخصی افراد و گروه‌ها «اعتماد بین شخصی» (۳) احساس امنیت (۴) توجه به رفاه اجتماعی - اقتصادی و رضایت از زندگی به عنوان یکی از نیازهای اولیه انسانی برای مردم (۵) رضایت از عملکرد نهادها و سازمان‌ها به عنوان نقاط تماس مردم با حکومت (۶) امیدواری به آینده در قالب مدل زیر سازماندهی گردید؛ و سپس برای سنجش معرف‌های آن‌ها گویه‌هایی تهیه گردید.



نمودار شماره ۱) چارچوب نظری پژوهش

۷) روش پژوهش:

این تحقیق از نوع پیمایشی است. جمعیت آماری آن را زنان و مردان بالای ۱۶ سال شهر زنجان تشکیل می‌دهند. با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تصادفی، از مناطق سه‌گانه شهر زنجان از روی نقشه بلوک‌بندی شهر زنجان نمونه‌ها با محاسبه یکی از مؤسسات معتبر ملی کشور به تعداد ۴۵۵ نفر به روش نسبت و لحاظ جامعه هدف انتخاب گردید. پرسش‌نامه‌های تنظیم‌شده در مرحله پیش‌آزمون، تست و در نهایت سؤالات پرسشنامه به صورت مقیاس لیترت تنظیم گردید؛ و سنجش متغیرها در سطح فاصله‌ای به کارگیری آزمون‌های پیشرفته آماری توسط نرم‌افزار spss را ممکن ساخت. پرسشنامه با مراجعه به درب منازل افراد نمونه توسط پرسشگران تکمیل گردید. با استفاده از آلفای کرونباخ همبستگی گویه‌ها برای تعیین روایی پرسشنامه انجام گرفت که ضریب آلفای ۰/۹۱۴ نشان داد که گویه‌های مورد استفاده از روایی بالاتری برخوردارند؛ و هم‌چنین آزمون تعیین نرمال بودن توزیع نشان داد که نرمال هستند تا با اطمینان از آزمون‌های پارامتریک استفاده به عمل آید.

Reliability Statistics
Cronbach's Alpha0.914:

۷-۱) تعریف متغیرها:

- اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی: اعتقاد به اینکه کارگزاران امنیت عمومی شایستگی اداره امور حرفه‌ای را از نظر تخصص، تعهد، تجربه و تدبیر لازم دارند و در فعالیت‌ها منافع عمومی و صیانت از نظام و مردم را مدنظر قرار می‌دهند.
- رضایت از زندگی، نوعی برداشت و داوری ذهنی شهروند نسبت به شرایط محیطی و محاطی که در آن زندگی می‌کند
- اعتماد اجتماعی: اطمینان روانی نسبت به تعامل بین افراد و گروه‌های اجتماعی در برابر مخاطرات ناشی از روابط متقابل
- عملکرد ادارات: تلاش کارگزاران دولت برای تأمین رفاه مردم و خدمات‌رسانی حسب وظایف بخشی
- احساس امنیت: نوعی ذهنیت و جهت‌گیری روانی مثبت (رضایت‌بخش، قانع‌کننده، آرام‌بخش) شهروندان نسبت به عدم حضور و بروز رویدادها و وقایع ضد امنیتی یا تهدیدات
- اعتماد بین‌شخصی: تمایل افراد به تعامل و همکاری با گروه‌ها و ایجاد شبکه‌ای از روابط داوطلبانه بین گروه‌ها در ابعاد مختلف زندگی اجتماعی
- امید به آینده (در سطح فردی و اجتماعی): اطمینان از تأمین و پیشرفت در سطوح زندگی فردی و جمعی در آینده در مقایسه با گذشته

۸) یافته‌های پژوهش:

۸-۱) نتایج توصیفی:

جدول شماره ۳) میزان اعتماد نهادی مردم زنجان به کارگزاران امنیت عمومی

میزان اعتماد به کارگزاران امنیت عمومی	تعداد	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	واریانس
	۴۵۵	۱,۰۰	۵,۰۰	۳,۷۸۱۹	۱,۰۰۷۵۱	۱,۰۱۵

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود میانگین اعتماد به کارگزاران امنیت عمومی در مقیاس ۵-۱ معادل ۳/۷۸۱۹ است که برابر ۷۵/۶۳۸ در مقیاس ۱۰۰-۰ خواهد بود.

۸-۲) نتایج تحلیلی و تبیینی:

۸-۲-۱) آزمون تفاوت «اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی» برحسب جنسیت، وضع تأهل، سن و تحصیلات

۴) جدول نتایج آزمون t دو نمونه مستقل پیرامون اعتمادی نهادی به کارگزاران امنیت عمومی برحسب جنس						
اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی	جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین	آزمون آماری
	زن	۲۲۴	۱۱.۴۰۶۰	۲.۲۶۰۸۹	۰.۱۴۷۷۲	$T=3.075$
	مرد	۲۳۱	۱۰.۶۹۲۶	۲.۷۰۶۸۲	۰.۱۷۸۱۰	$S=0.002$

۵) جدول نتایج آزمون t دو نمونه مستقل پیرامون اعتمادی نهادی به کارگزاران امنیت عمومی برحسب وضع تأهل						
اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی	تأهل	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین	آزمون آماری
	مجرد	۱۱۴	۱۰.۵۶۱۴	۲.۵۸۳۲۵	۰.۲۴۱۹۴	$T=2.396$
	متأهل	۳۳۱	۱۱.۲۲۳۶	۲.۴۲۹۲۸	۰.۱۳۳۵۳	$S=0.018$

بررسی‌های آماری نشان می‌دهد میانگین اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی برحسب جنس متفاوت است. یافته‌های به دست آمده حاکی است که آماره $t=3.084$ و سطح معنی داری $s=0.001$ مطلوب است. پس نتیجه گرفته می‌شود که اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی برحسب جنس یکسان ناست؛ و حسب مفاد جدول میانگین اعتماد نهادی زنان بیشتر از مردان است. همچنین میانگین اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی برای افراد مجرد و متأهل نیز متفاوت است. یافته‌های به دست آمده حاکی است که آماره $t=-2.396$ و سطح معنی داری $s=0.018$ مطلوب است. پس نتیجه گرفته می‌شود که اعتماد نهادی برحسب وضع تأهل متفاوت است. جدول فوق نشان می‌دهد که میانگین اعتماد متأهلان بیشتر از مجردان است.

۶) جدول توصیفی میانگین اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی برحسب گروه‌های سنی

گروه سنی (سال)	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار
۲۵-۱۶	۱۰۶	۱۰.۸۱۱۳	۲.۵۰۷۵۶	۲۴۳۵۶.
۳۵-۲۶	۱۴۳	۱۰.۴۹۶۵	۲.۷۴۴۷۱	۲۲۹۵۲.
۴۵-۳۶	۹۱	۱۱.۳۲۹۷	۲.۱۱۳۷۴	۲۲۱۵۸.
۴۶ و بالاتر	۱۱۵	۱۱.۷۱۳۰	۲.۲۸۱۷۶	۲۱۲۷۷.
Total	۴۵۵	۱۱.۰۴۴۰	۲.۴۹۸۰۷	۱۱۷۱۱.

تحلیل واریانس اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی برحسب سن در شهر زنجان					
	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
Between Groups	107.506	3	35.835	5.930	.001
Within Groups	2725.615	451	6.043		
Total	2833.121	454			

۸) آزمون تعقیبی تعیین کیفیت تفاوت اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی حسب گروه‌های سنی (سال)						
سن (I) گروهی	سن (J) گروهی	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Upper Bound	Lower Bound
۲۵-۱۶	۳۵-۲۶	.31482	.33467	.923	1.2028	-.5731
	۴۵-۳۶	-.51835	.32927	.526	.3569	-1.3936
	۴۶ و بالاتر	-.90172*	.32341	.034	-.0428	-1.7606
۳۵-۲۶	۲۵-۱۶	-.31482	.33467	.923	.5731	-1.2028
	۴۵-۳۶	-.83317	.31903	.056	.0137	-1.6800
	۴۶ و بالاتر	-1.21654*	.31298	.001	-.3867	-2.0464
۴۵-۳۶	۲۵-۱۶	.51835	.32927	.526	1.3936	-.3569
	۳۵-۲۶	.83317	.31903	.056	1.6800	-.0137
	۴۶ و بالاتر	-.38337	.30720	.763	.4330	-1.1997
۴۶ و بالاتر	۲۵-۱۶	.90172*	.32341	.034	1.7606	.0428
	۳۵-۲۶	1.21654*	.31298	.001	2.0464	.3867
	۴۵-۳۶	.38337	.30720	.763	1.1997	-.4330
*. The mean difference is significant at the 0.05 level.						

بررسی‌های آماری نشان می‌دهد اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی برحسب گروه‌های سنی تفاوت دارد. در این آزمون نخست بر اساس نتایج آزمون لوین که سطح معنی داری آن پایین‌تر از ۰/۰۵ بود، واریانس گروه‌های سنی در اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی برابر فرض نشده و لذا از آزمون‌های تعقیبی متناسب، برای تعیین تفاوت بین گروه‌های سنی در اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی بهره‌گیری به عمل آمد. نتایج آزمون تعقیبی نشان می‌دهد که حداقل بین گروه‌های سنی ۴۶ سال و بالاتر با گروه‌های سنی ۱۶ الی ۲۵ سال و همچنین ۲۶ الی ۳۵ سال تفاوت در اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی مشاهده می‌شود. مفاد جدول نشان می‌دهد که میزان اعتماد نهادی در بین گروه سنی ۴۶

سال و بالاتر از گروه‌های سنی پایین‌تر از خود، یعنی ۱۶ الی ۳۵ سال بالاتر است.
جدول ۹) توصیف اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی حسب سطوح تحصیلی

تحصیلات	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار
بی‌سواد	34	12.52	1.50	0.25
ابتدایی	108	12.05	1.99	0.19
راهنمایی	66	11.03	2.33	0.28
متوسطه	149	10.63	2.75	0.22
کارشناسی	85	10.10	2.42	0.26
فوق کارشناسی و بالاتر	13	9.69	2.21	0.61
Total	455	11.04	2.49	0.11

۱۰) تحلیل واریانس اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی بر حسب تحصیلات					
	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی‌داری
Between Groups	309.503	5	61.90	11.01	0.000
Within Groups	2523.59	449	5.62		
Total	2833.12	454			

۱۱) آزمون تعقیبی تعیین تفاوت میانگین اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی حسب سطوح تحصیلی						
تحصیل (I) گروهی	تحصیل (J) گروهی	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
بی‌سواد	ابتدایی	.47386	.32126	.904	-.4986	1.4463
	راهنمایی	1.49911*	.38585	.003	.3397	2.6585
	متوسطه	1.89854*	.34220	.000	.8696	2.9275
	کارشناسی	2.42353*	.36781	.000	1.3193	3.5278
	کارشناسی ارشد و بالاتر	2.83710*	.66566	.008	.5616	5.1126

ابتدایی	بی‌سواد	-۰.۴۷۳۸۶	.۳۲۱۲۶	.۹۰۴	-۱.۴۴۶۳	.۴۹۸۶
	راهنمایی	۱.۰۲۵۲۵	.۳۴۵۴۵	.۰۵۳	-.۰۰۰۶۵	۲.۰۵۷۰
	متوسطه	۱.۴۲۴۶۸*	.۲۹۵۹۱	.۰۰۰	.۵۵۰۱	۲.۲۹۹۳
	کارشناسی	۱.۹۴۹۶۷*	.۳۲۵۱۹	.۰۰۰	.۹۸۳۳	۲.۹۱۶۱
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۲.۳۶۳۲۵*	.۶۴۳۰۹	.۰۳۵	.۱۱۴۸	۴.۶۱۱۷
راهنمایی	بی‌سواد	-۱.۴۹۹۱۱*	.۳۸۵۸۵	.۰۰۳	-۲.۶۵۸۵	-.۳۳۹۷
	ابتدایی	-۱.۰۲۵۲۵	.۳۴۵۴۵	.۰۵۳	-۲.۰۵۷۰	.۰۰۰۶۵
	متوسطه	.۳۹۹۴۳	.۳۶۵۰۱	.۹۹۲	-.۶۸۷۱	۱.۴۸۶۰
	کارشناسی	.۹۲۴۴۲	.۳۸۹۱۲	.۲۴۸	-.۲۳۴۳	۲.۰۸۳۲
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱.۳۳۸۰۰	.۶۷۷۶۶	.۶۳۰	-.۹۵۱۷	۳.۶۲۷۷
متوسطه	بی‌سواد	-۱.۸۹۸۵۴*	.۳۴۲۲۰	.۰۰۰	-۲.۹۲۷۵	-.۸۶۹۶
	ابتدایی	-۱.۴۲۴۶۸*	.۲۹۵۹۱	.۰۰۰	-۲.۲۹۹۳	-.۵۵۰۱
	راهنمایی	-.۳۹۹۴۳	.۳۶۵۰۱	.۹۹۲	-۱.۴۸۶۰	.۶۸۷۱
	کارشناسی	.۵۲۴۹۹	.۳۴۵۹۰	.۸۷۸	-.۵۰۰۴	۱.۵۵۰۴
	کارشناسی ارشد و بالاتر	.۹۳۸۵۶	.۶۵۳۸۰	.۹۴۰	-۱.۳۲۰۱	۳.۱۹۷۲
کارشناسی	بی‌سواد	-۲.۴۲۳۵۳*	.۳۶۷۸۱	.۰۰۰	-۳.۵۲۷۸	-۱.۳۱۹۳
	ابتدایی	-۱.۹۴۹۶۷*	.۳۲۵۱۹	.۰۰۰	-۲.۹۱۶۱	-.۹۸۳۳
	راهنمایی	-.۹۲۴۴۲	.۳۸۹۱۲	.۲۴۸	-۲.۰۸۳۲	.۲۳۴۳
	متوسطه	-.۵۲۴۹۹	.۳۴۵۹۰	.۸۷۸	-۱.۵۵۰۴	.۵۰۰۴
	کارشناسی ارشد و بالاتر	.۴۱۳۵۷	.۶۶۷۵۶	۱.۰۰۰	-۱.۸۶۱۸	۲.۶۸۸۹
کارشناسی ارشد و بالاتر	بی‌سواد	-۲.۸۳۷۱۰*	.۶۶۵۶۶	.۰۰۸	-۵.۱۱۲۶	-.۵۶۱۶
	ابتدایی	-۲.۳۶۳۲۵*	.۶۴۳۰۹	.۰۳۵	-۴.۶۱۱۷	-.۱۱۴۸
	راهنمایی	-۱.۳۳۸۰۰	.۶۷۷۶۶	.۶۳۰	-۳.۶۲۷۷	.۹۵۱۷
	متوسطه	-.۹۳۸۵۶	.۶۵۳۸۰	.۹۴۰	-۳.۱۹۷۲	۱.۳۲۰۱
	کارشناسی	-.۴۱۳۵۷	.۶۶۷۵۶	۱.۰۰۰	-۲.۶۸۸۹	۱.۸۶۱۸
. The mean difference is significant at the 0.05 level .						

بررسی‌های آماری نشان می‌دهد اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی برحسب تحصیلات تفاوت

دارد. در این آزمون نخست بر اساس نتایج آزمون لوین که سطح معنی داری آن پایین تر از ۰/۰۵ بود، واریانس سطوح تحصیلی در اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی برابر فرض نشده و لذا از آزمون های تعقیبی متناسب، برای تعیین تفاوت بین سطوح تحصیلی در اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی بهره گیری به عمل آمد. نتایج آزمون تعقیبی نشان می دهد که:

- افراد بی سواد نسبت به افرادی در سطوح تحصیلی بالاتر، یعنی راهنمایی و بالاتر، از اعتماد نهادی بیشتری برخوردارند
- افراد در سطح ابتدایی نیز نسبت به افرادی در سطوح تحصیلی متوسطه و بالاتر از اعتماد بیشتری برخوردارند

لذا به عنوان نتیجه کلی افراد در سطوح تحصیلی بالا نسبت به افراد در سطوح تحصیلی پایین از اعتماد کمتری به کارگزاران امنیت عمومی برخوردارند.

۲-۲-۸) آزمون همبستگی بین اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی و متغیرهای مستقل

جدول نتایج آزمون همبستگی پیرسون		
بین متغیرهای مستقل با متغیر وابسته: اعتمادی نهادی به کارگزاران امنیت عمومی		
متغیرهای مستقل	ضریب همبستگی	سطح معنی داری
رضایت از زندگی	0.242	0.000
امید فردی به آینده	0.316	0.000
اعتماد اجتماعی	0.438	0.000
عملکرد ادارات و سازمان ها	0.596	0.000
احساس امنیت	0.266	0.000
اعتماد بین شخصی	0.159	0.002
امید جمعی به آینده	0.519	0.000

همان طور که در جدول بررسی رابطه بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته «اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی» مشاهده می شود همه متغیرهای مستقل با متغیر وابسته دارای رابطه مثبت و مستقیم تأیید شده هستند. لذا با توجه به سطح معنی داری این روابط تأیید گردیده است. لذا هر اندازه در جهت افزایش بین شخصی و احساس امنیت و رضایت مندی از زندگی و کارآمدی ادارات و امید به آینده تلاش گردیده و محقق گردد میزان اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی نیز افزایش خواهد یافت. بالاترین میزان رابطه متعلق به عملکرد ادارات، امید جمعی به آینده و اعتماد اجتماعی (به ترتیب) است.

۳-۲-۸) آزمون رگرسیونی برای تعیین اثر عوامل «متغیرهای» مستقل بر متغیر وابسته «اعتمادنهادی به کارگزاران امنیت عمومی»

۱۳) جدول نتایج آزمون تحلیل رگرسیون در باره عوامل مؤثر بر اعتمادنهادی به کارگزاران امنیت عمومی

روش ورود متغیرها: گام به گام	Method = stepwise
ضریب همبستگی چند گانه	0.701
ضریب تعیین	0.491
ضریب تعیین تعدیل یافته	0.473
خطای معیار	1.65357
تحلیل واریانس	27.039
سطح معنا داری	0.000

۱۴) جدول ضرایب آزمون تحلیل رگرسیون درباره عوامل مؤثر بر اعتمادی نهادی به کارگزاران امنیت عمومی

متغیرهای مستقل	B	Beta	S.E	T	Sig
مقدار ثابت	527/4-		2.549	776/1-	0.081
احساس امنیت	0.368	0.289	0.077	3.760	0.000
عملکرد ادارات و نهادها	0.519	0.138	0.026	5.303	0.000

نتایج حاصله از تحلیل رگرسیونی به روش گام به گام بیانگر آن است که از میان متغیرهای مستقل: امید به آینده در سطح فردی و جمعی، اعتماد بین شخصی و اعتماد اجتماعی، احساس امنیت، رضایت از زندگی و کارآمدی ادارات، فقط متغیرهای: احساس امنیت و عملکرد (کارآمدی) ادارات وارد معادله شده‌اند. ضریب رگرسیون؛ متغیر احساس امنیت برابر ۰/۳۶۸ و عملکرد ادارات برابر ۰/۵۱۹ است. ضرایب رگرسیون استاندارد شده نیز به ترتیب ۰/۲۸۹ و ۰/۱۳۸ برآورد شده‌اند. در این مطالعه ضریب تعیین ۰/۴۹۱ گزارش شده است. این یافته بدین معناست که متغیرهای وارد شده به معادله توانسته‌اند قریب به ۵۰٪ از واریانس تغییرات متغیر وابسته «اعتمادنهادی به کارگزاران امنیت عمومی» را تبیین نمایند.

۹) نتیجه گیری:

۹-۱) نتایج واریس فرضیات: ۱) در بررسی فرضیه اول، میانگین اعتمادنهادی مردم زنجان به کارگزاران امنیت عمومی ۷۵ به دست آمد. ۲) بررسی اعتمادنهادی به کارگزاران امنیت عمومی برحسب عوامل زمینه‌ای (جنس، وضع تأهل، سن و تحصیلات) نشان داد که اعتمادنهادی برحسب جنس و تأهل تفاوت دارد؛ یعنی زنان نسبت به مردان از اعتمادنهادی بیشتری نسبت به کارگزاران امنیت عمومی برخوردار بوده

و متأهلان نیز نسبت به مجردان اعتماد بیشتری به کارگزاران امنیت عمومی دارند. همچنین اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی (حداقل) در بین برخی از گروه‌های سنی و سطوح تحصیلی متفاوت است. به عبارتی گروه سنی ۴۶ سال و بالاتر نسبت به گروه‌های سنی ۱۶ الی ۳۶ سال اعتماد بیشتری به کارگزاران امنیت عمومی داشته و در سطوح تحصیلی نیز افراد بی‌سواد نسبت به سطوح تحصیلی راهنمایی و بالاتر و افرادی در سطوح تحصیلی ابتدایی نسبت به افرادی در سطوح تحصیلی متوسطه و بالاتر از اعتماد بیشتری نسبت به کارگزاران امنیت عمومی برخوردارند؛ و در یک جمله افراد در سطوح تحصیلی پایین‌تر اعتماد بیشتری نسبت به کارگزاران امنیت عمومی دارند. این فرضیه خلاف پیش‌بینی اولیه اثبات گردید. (۳) تحلیل همبستگی حاکی است رابطه بین عوامل اثرگذار و اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی مستقیم و مثبت بودند. لذا این فرضیه نیز تأیید گردید. بالاترین میزان رابطه متعلق به عملکرد ادارات، امید جمعی به آینده و اعتماد اجتماعی با اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی (به ترتیب ۰/۵۲، ۰/۴۴ و ۰/۴۴) است. (۴) در تحلیل رگرسیونی نقش عوامل (متغیرهای مستقل) چون اعتماد بین شخصی، اعتماد اجتماعی، احساس امنیت و رضایت‌مندی، امید به آینده و کارآمدی ادارات بر اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی (متغیر وابسته) بررسی گردید که در نهایت دو عامل احساس امنیت و عملکرد ادارات حدود ۵۰٪ از تغییرات متغیر وابسته را تبیین نمودند. لذا تأثیر دو عامل از میان عوامل مذکور تأیید گردید.

۹-۲) نتایج تفسیری: اعتماد افراد به واحدها و نهادهای اجتماعی، کارکردهای نظام اجتماعی را تسهیل کرده، در نظم و امنیت اجتماعی مؤثر می‌افتد. در حقیقت اعتماد نیاز نظام در ابعاد امنیت، اقتصاد، سیاست و اجتماع و فرهنگ است و بدون آن جامعه دچار بحران می‌گردد؛ بنابراین اگر اعتماد اجتماعی یکی از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی است اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی نیز در زمره «سرمایه اجتماعی انتظام بخش» است. به عبارتی سرمایه انتظامی نسخه‌ای از سرمایه اجتماعی است که به‌صورت افقی عمل کرده و حاصل روابط و اعتماد بین شهروندان و ساختارهای نهادی و متنی و کنش‌گران است؛ و این سرمایه یکی از متغیرهای اساسی و زیرساخت نرم شکل‌گیری قدرت به شمار می‌رود. کارگزاران امنیت عمومی برای کسب این سرمایه و قرار گرفتن در موقعیت مرجع انتظام بخش نیازمند فضای اجتماعی که از شرایط مساعد برای بازشناسی، حمایت، پشتیبانی، همراهی و همسویی، بیان احساسات، تعمیق همگرایی، ایجاد انسجام و کسب اعتماد مردم از طریق ویژگی‌های فردی و سازمانی «عملکردی» است؛ یعنی این سرمایه از طریق تعهد اخلاقی و فردی کارگزاران امنیت عمومی و اقتدار و نفوذ نهادی و کارایی سیستمی و توانایی عملی در پیشبرد اهداف و سیاست‌های انتظام بخش و قدرت ارتباطی و مجاب‌سازی و اعتماد نهادی ساخته می‌شود. یکی از شاخص‌های اعتماد، حمایت از نهاد و ساختار سازمانی کارگزاران امنیت عمومی است. اعتماد نهادی

به کارگزاران امنیت عمومی شامل احساس اطمینانی است که شهروندان نسبت به کارگزاران امنیت عمومی، سیاست‌ها و سیاست‌گذاران و مجریان دارند. نتایج این پژوهش در راستای یافته‌های زاهدی (۱۳۹۶) بوده و سیاست‌گذاری در جهت پاسخگویی و در دسترس بودن سازمان‌ها و نهادها، بسترسازی برای رعایت قواعد هنجاری، رفع موانع تحقق عدالت اجتماعی در سطح کلان و ساختاری را از الزامات ایجاد اعتماد می‌داند. اعتماد نهادی در نگرشی ایستونی مجموعه‌ای از نگرش‌های مثبت نسبت به موضوعات، کنش‌گران و روندهای کارکردی و اجرایی است که هم متوجه نهاد رسمی کارگزاران امنیت عمومی و هم متوجه اقتدار و کارکرد دیگر کنش‌گران اجتماعی می‌گردد. اعتماد نهادی شکلی از حمایت از ساختار نهادی و انتظامی کشور است. البته اعتماد نهادی «اعتماد نهادی به دستگاه نظم‌دهنده» رابطه وثیقی با متغیرهای اجتماعی و سیاسی دارد. در این تحقیق متغیرهای اعتماد نهادی در سازه‌های مختلف اجتماعی مورد سنجش قرار گرفت؛ و در نتیجه معلوم گردید که از میان عوامل اثرگذار؛ احساس امنیت و کارآمدی دولت (ادارات و نهادهای اجرایی و نظارتی) همبستگی بالغ بر ۵۰ درصدی با اعتماد به کارگزاران امنیت عمومی داشته و ضمن آن دارای نقش تبیینی بوده و در مجموع حدود ۵۰٪ از تغییرات اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی را بیان می‌کنند. لذا در بنیان‌های حفظ اعتماد به کارگزاران امنیت عمومی بایستی بیش از هر چیز بر حفظ و ارتقاء احساس امنیت و کارآمد شدن دولت در ارکان بخشی و اجرایی و نظارتی و قضایی در ایجاد فرصت‌های برابر برای آحاد ملت و رسیدگی به مشکلات مردم توجه گردد. میانگین اعتماد مردم زنجان به کارگزاران امنیت عمومی ۷۵ است که حد بالایی را، به‌ویژه در مقایسه با دستگاه‌های دیگر، نشان می‌دهد. مردم گرایی در ساخت سیاست داخلی و خارجی نظام واقعیتی انکارناپذیر است که مبتنی بر آموزه‌های دینی و شرعی بوده و عامل مشروعیت‌زا در تحقق اهداف نهادی و متنی و اجرایی شدن راهبردهای کلان را فراهم می‌نماید. به عبارتی مقبولیت کارگزاران امنیت عمومی در قالب «شعاع اعتمادسازی» قابل تحلیل است؛ و در صورتی که این اعتماد آسیب ببیند، بیش از هر چیز هزینه‌های اجرایی انتظام بخش و انضباط اجتماعی افزایش خواهد یافت؛ و بر جمعیت حاشیه‌ای و حاملان گفتمان مخالف افزوده می‌شود. از طرفی اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی علاوه بر احساس امنیت اجتماعی که همواره در مطالعات اعتمادسنجی از اهمیت درخور توجهی برخوردار بوده است، با مسئله کارآمدی دستگاه‌های اداری و حاکمیتی به‌طور عام گروه خورده است. این نکته به‌ویژه در بخش‌های نظارتی و قضایی که کارکردهای کارگزاران امنیت عمومی را در برقراری نظم اجتماعی و برخورد با ناهنجاری‌ها تکمیل می‌کنند حاوی این پیام است که اعتماد نهادی به کارگزاران امنیت عمومی از طریق مجموعه کارکردهای حاکمیتی هم‌افزا شده و در مقابل در صورت ناکارکردی‌های بین بخشی و تقطیع در فرایند و فرجام رسیدگی‌های انتظامی و کارگزاران امنیت عمومی، آسیب‌پذیر نیز خواهد بود.

منابع:

- انعام، راحله (۱۳۸۰) بررسی اعتماد بین شخصی در میان روستائیان شهریار، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا
- ازکیا، مصطفی و حسنی راد، کریم (۱۳۸۸). نقش اعتماد اجتماعی در مشارکت مردم در طرح های توسعه روستایی. پژوهش نامه علوم اجتماعی گرمسار، سال سوم، شماره اول، بهار ۱۳۸۸
- امیر کافی، مهدی؛ (۱۳۸۰) اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن، فصلنامه نمایه پژوهشی، سال پنجم، شماره ۱۸
- فتحی، سروش؛ هاشم، آرام و شبیری گیوی، حسین (۱۳۸۹). بررسی جامعه شناختی عوامل مؤثر به اعتماد نهادی در شهر خلیخال پژوهش نامه علوم اجتماعی، سال چهارم، شماره ۳
- فاضلی، محمد؛ جلیلی، محدثه (۱۳۹۷) بررسی بین کشوری رابطه کیفیت حکومت، میزان فساد و سطح اعتماد نهادی و اجتماعی. فصلنامه جامعه شناسی کاربردی. شماره ۷.
- شایگان، فریبا (۱۳۸۷) بررسی عوامل تأثیرگذار بر اعتماد سیاسی. دانش سیاسی شماره ۷
- شارخ پور، محمود؛ فاضلی، محمد؛ اقراریان، الهه (۱۳۹۲). بررسی بین کشوری عوامل مؤثر بر شکل گیری اعتماد به نهادهای رسمی. فصلنامه جامعه شناسی نهادهای اجتماعی. شماره ۱.
- خانباشی، محمد؛ زاهدی، شمس السادات؛ الوانی، سید مهدی (۱۳۹۱) نقش عوامل راهبردی محیطی در تبیین اعتماد سیاسی. چشم انداز مدیریت دولتی شماره ۱۰
- ریتز، جرج (۱۳۷۳)، نظریه جامعه شناسی در دوران معاصر، ترجمه محسن تلاشی تهران: انتشارات علمی
- فوکویاما، فرانسیس (۱۳۷۹): پایان نظم، سرمایه اجتماعی و حفظ آن، ترجمه غلام عباس توسلی، تهران جامعه ایرانیان
- چلبی، مسعود (۱۳۷۵) جامعه شناسی نظم و تشریح نظری نظم اجتماعی، تهران نشر نی
- زتومکا، پیوتر؛ (۱۳۸۶) نظریه جامعه شناختی اعتماد، غلامرضا غفاری، تهران، شیرازه،
- زاهدی، محمدجواد (۱۳۹۶) مطالعه عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی دانشجویان دانشگاه پیام نور غرب تهران. فصلنامه راهبرد اجتماعی فرهنگی. شماره ۲۴
- عنایت، حلیم؛ موحد، مجید و حیدری، الهه رحم (۱۳۹۱) مطالعه رابطه اعتماد اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی در میان جوانان شهرهای شیراز و یاسوج. جامعه شناسی کاربردی سال بیست و سوم. شماره اول.
- غیاثوند، احمد (۱۳۸۷) کاربرد آمار و نرم افزار spss در تحلیل داده ها، نشر لویه.
- کوثری، مسعود (۱۳۸۱) بررسی عوامل مؤثر بر احساس بی هنجاری سیاسی شهروندان تهرانی، پایان نامه دکتری، دانشگاه تربیت مدرس
- کلمن، جیمز (۱۳۷۷) بنیاد نظریه های اجتماعی، ترجمه منوچهر صبوری، تهران، نشر نی
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۷) پیامدهای مدرنیت، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: نشر مرکز، چاپ دوم

- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۸)، **تجدد و تشخص**، ترجمه ناصر موفقیان، تهران: نشر نی
- ملک پور، علی (۱۳۸۱)، **تعارض فرهنگی دولت و مردم در ایران**، تهران: نشر آزاداندیشان
- منصوریان، محمد کریم و قدرتی، حسین (۱۳۸۸). **اعتماد اجتماعی و تعیین کننده‌های آن (مورد مطالعه شهر سبزوار)**، جامعه‌شناسی کاربردی، شماره ۳۴
- مرادی، سالار؛ کواکبیان، مصطفی؛ فلاحی؛ پیشه، حشمت‌الله (۱۳۹۶) **فرا تحلیل مطالعات اعتماد سیاسی در ایران پس از انقلاب اسلامی**. پژوهش‌نامه انقلاب اسلامی. سال هفتم، شماره ۳.
- هزارجریبی، جعفر؛ حامد، محبوبه (۱۳۹۱) **رابطه اعتماد اجتماعی و احساس امنیت در میان شهروندان تهران**. برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی. پائیز ۱۳۹۱، شماره ۱۲
- Jhonson, David (1993) **"reaching out: interpersonal effectiveness & self - actualization"**. Boston, Allyn & Bacon.